

中華電視公司自律諮詢委員會第四屆第八次會議紀錄

- ◆ 時間：108年3月4日（週一）下午3時00分
- ◆ 地點：華視大樓8樓會議室（台北市大安區光復南路116巷7號8樓）
- ◆ 會議主席：鄭主任委員自隆
- ◆ 出席人員：王委員毓莉、姚委員淑文、莊委員伯仲、陳委員炳宏、陳委員汝吟、陳委員尚永、劉委員幼琄、侯委員政男(請假)、程委員予誠(請假)
- ◆ 列席人員：華視自律委員會執行秘書周長勝、新聞部經理黃兆徽、節目部經理趙大同、業務部副理程懋華、公關中心吳副主任御擘、羅企劃仕倫
- ◆ 會議紀錄：羅企劃仕倫

一、業務報告及處理執行

1. 新聞部報告

- 新聞部：無特殊事項報告。

2. 節目部報告

- 節目部：無特殊事項報告。

3. 業務部報告

- 業務部：無特殊事項報告。

4. 公關中心報告

107年12月至108年2月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

★ 委員提問：

新聞部1、2月有兩則新聞申訴意見載明已轉新聞部協助參考處理，請問這兩則新聞的處理狀況？

➤ 新聞部回覆：

1. 兩則原始新聞皆已下架處理，華視新聞目前新聞下架流程，會清楚標註下架原因，以及是新聞部哪一位長官要求下架，以做好新聞管控，新聞下架更正內容後，也會再上新的版本於其他時段播出更正，不會只做單純下架處理。

2. 二月份「知名保健食品 驗出致癌物"黃樟素"！」這則新聞資料來源是根據弘光科技大學的報告，在新聞中有陳述有試圖聯絡業者但未獲得回應，可能在標題上沒有明確的表示，因此接獲廠商的申訴。

★ 委員建議：

1. 公廣媒體應該重視申訴意見，儘可能不要當事者來申訴就下架新聞處理，如果沒有錯誤就不需要下架，有錯誤的新聞就做更正報導，像「知名保健食品 驗出致癌物"黃樟素"！」

這則新聞內部應該可以做教育訓練，並制定一個新聞作業流程來處理。

2. 如果新聞截稿因素無法讓業者立即回應，後續還是要補一則新聞。

3. 未來如有新聞申訴，請口頭報告委員相關處理細節。

★ 主席結論：

「知名保健食品 驗出致癌物"黃樟素"！」這則新聞有其報導價值，華視新聞處理上沒有明顯的錯誤，也再次提醒要能做到平衡報導，如果業者拒訪需要在新聞中告知觀眾是當事人拒絕訪問。

二、 議案討論：

「新聞斷章取義 vs 受訪者真實說法」

案由：

華航大罷工受訪者爆料於接受採訪時，說了兩次「班機延誤對我工作影響不大。我並不追究損失補償，因為我支持罷工行動。我請個假很ok，因為我支持勞權意識提升。」但事後卻發現東森新聞將其整段支持罷工行動的言論剪掉，只採用候補片段，並刻意剪「現在班機沒位子」更在新聞標題播出時下標，是「客怨傻等」、「客怨賠償」。

受訪者於網路反駁，從頭到尾受訪皆表示不需要賠償，沒抱怨等待候位，更說班機延誤的影響在可接受範圍。如何避免新聞記者引以為戒在採訪時重蹈覆轍，進行更嚴格的內控及回報管理。

➤ 新聞部說明：

新聞報導難免會有不同的角度，請問各位委員如果發生這類狀況如何處理？

★ 委員建議：

1. 新聞內容可以剪掉中間部分，呈現前後重點表達的意見，即受訪者雖然表達行程受到延誤，但仍支持機師罷工，後續再補一個正向的說法。
2. 如果事先記者決定用什麼角度處理新聞，須在採訪時暗示受訪者，或是事後回來無法聯絡上受訪者確認，可以用口頭補充說明受訪者是支持罷工的意見。
3. 需要教育記者要中立、平常心，非情緒性地去採訪報導。

★ 主席結論：

1. 受訪者的重點未被呈現的原因，一個是刻意被扭曲，涉及新聞倫理的問題，一個是無意的忽略掉，關於新聞專業的問題，兩者皆須加以改進。
2. 從新聞素才變成新聞，中間內容的篩選與截取，請同仁們要注意前後的脈絡。
3. 新聞處理尊重新聞自主，絕對的客觀是神話是不可能的，記者基於新聞專業、媒體企業本身立場，都會產生一些選擇性的理解，是無法避免的現象。

三、 臨時動議

討論「韓流發威 《包子》獲得奧斯卡」新聞

➤ 新聞部說明：

華視從來沒有偏袒過一個政治人物，也沒來沒用「韓流」這樣的字樣，華視以持平的角度來做新聞，沒有把《包子》影片獲得奧斯卡與韓國瑜推薦高雄包子做連結，對於高雄舉辦包子比賽新聞還特別去詢問在地人做平實的新聞報導。

★ 主席結論：

他台的新聞也不便評論，華視不會犯這樣的錯誤，華視的新聞比起他台也比較中立、真實。

四、訂定下次會議時間

待下屆委員會委員選出後另行排定時間。

五、散會

107年12月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、12月份觀眾來電統計表：

	節目表詢問	教材、節目 DVD購買	一般意見		活動、節目內容查詢	收訊問題	網路問題	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	60	2	6		15	0	0	0	10	93
			1	0						
教學節目中心	30	33	0		6	0	0	0	1	70
			0	0						
新聞部	3	0	3		13	0	0	0	56	76
			2	0						
工程部	0	0	0		0	5	0	0	2	7
			0	0						
新媒體部	0	0	0		0	0	0	0	6	6
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	107	107
			0	0						
總結	93	35	9		34	5	0	0	182	359
			1	0						

本月份與11月份之比較分析：

12月份節目異動減少，故來電詢問節目表的人數減少。

二、12月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週〔12/01-12/09〕	18	16	17	3	1	25	80
第二週〔12/10-12/16〕	18	22	28	3	0	32	103
第三週〔12/17-12/23〕	30	16	22	1	2	20	91
第四週〔12/24-12/31〕	27	16	9	0	3	30	85
總結	93	70	76	7	6	107	359

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【紡錘蟲的記憶】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【阿爸的願望】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【公主我來了】播出時間。--已回覆告知。

5. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以播出【現代嘉慶君】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望可以播出【鎖夢樓】。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 覺得【黃金年代】很好看，現在很少有這麼認真的歌唱節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以將華視的多部經典戲劇放 YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以播出【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以播出【生命的太陽】。--已將意見轉達節目部參考處理。

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知美食報導相關資訊刊登於官網美食單元，請上網查詢。
2. (其它)詢問新聞採訪邀請、爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
3. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
4. 希望主播播報同婚議題時可以維持立場中立。--已轉新聞部協助參考處理。
5. 覺得【online 鍾點讚】很好看。--已轉新聞部協助參考處理。
6. 覺得華視播的新聞都很好看但希望有更多國際新聞。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「南投老街"懸日"奇景 絕美更勝曼哈頓」新聞畫面，羅先生表示新聞畫面使用到他拍攝的照片，並未事先告知或購買就使用，請相關人員盡快回電處理。--已轉新聞部協助參考處理。

《教學節目中心》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
2. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。

《新媒體部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。
2. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視訊號在基隆、桃園、屏東地區是否有收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已處理，觀眾現在都可正常收看華視。
2. 頻道升規、機上盒操作相關問題。--已轉工程部協助處理。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
2. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
3. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
4. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
5. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
6. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
7. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
8. 詢問跨年活動。--已轉業務部處理。
9. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
10. 騷擾、無意義電話。

108年1月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、1月份觀眾來電統計表：

	節目表 詢問	教材、節 目 DVD 購買	一般意見		活動、節 目內容查 詢	收訊問題	網路問題	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	70	0	14		13	0	0	0	5	102
			0	0						
教學節 目中心	54	48	0		7	0	0	0	0	109
			0	0						
新聞部	4	0	2		14	0	0	1	54	75
			0	0						
工程部	0	0	0		0	7	0	0	2	9
			0	0						
新媒體 部	0	0	0		0	0	0	0	8	8
			0	0						
其他單 位	0	0	0		0	0	0	0	124	124
			0	0						
總結	128	48	16		34	7	0	1	193	427
			0	0						

本月份與去年12月份之比較分析：

過年期間節目表多有異動，故來電詢問節目表的人數增加。

二、1月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週〔01/01-01/06〕	19	31	7	2	2	18	79
第二週〔01/07-01/13〕	17	28	10	2	3	21	81
第三週〔01/14-01/20〕	22	11	25	1	1	34	94
第四週〔01/21-01/27〕	28	21	16	0	1	30	96
第五週〔01/28-01/31〕	16	18	17	4	1	21	77
總結	102	109	75	9	8	124	427

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

7. 詢問【超級同學會】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【倚天屠龍記】播出時間。--已回覆告知。
9. 詢問【舊情綿綿】播出時間。--已回覆告知。
10. 詢問【愛你沒條件】播出時間。--已回覆告知。
11. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
12. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。

13. 詢問【大雲時堂】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

7. 希望不要再播【烏龍派出所】。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以播出【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以將阿妹的表演單首放 YOUTUBE 平台。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望【大雲時堂】可以上午重播。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以播出【保鏢】。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望可以播出【庭院深深】。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以播出【觀世音】。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望【天才衝衝衝】競賽可以一直很公平，觀眾看了才會喜歡。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望可以【倚天屠龍記】可以在假日重播。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望可以播出【珍珠人生】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
17. 很喜歡【週遊 JAPAN】，希望可以再播出介紹其他國家。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 覺得【超級同學會】主題很不錯，但後製字太多看了有點混亂。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 希望可以播出【遊戲王】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
20. 希望華視 YOUTUBE 頻道的【世間媳婦 驚世媳婦】可以放上字幕版。--已將意見轉達節目部參考處理。

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

7. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知美食報導相關資訊刊登於官網美食單元，請上網查詢。
8. (其它)詢問新聞採訪邀請、爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
9. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
10. 希望可以增加國際新聞比重。--已將意見轉達新聞部參考處理。
11. 希望主播的造型可以更多變、流行一點。--已將意見轉達新聞部參考處理。

申訴意見：

1. 反映「等嚟位爆火氣! 砸蛋糕打店員」內容，王小姐表示此官司已經和解，以及當時報導他們是夫妻，但並不是，這樣的報導會導致身邊的人誤會，非常困擾，希望華視盡快將新聞下架。--已轉新聞部協助參考處理。

《教學節目中心》 客服電話接聽詢問主要內容為—

3. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
4. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。

《新媒體部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

3. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。
4. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

3. 詢問華視訊號在新竹、台中 7、高雄地區是否有收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已處理，觀眾現在都可正常收看華視。
4. 頻道升規、機上盒操作相關問題。--已轉工程部協助處理。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

11. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
12. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
13. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
14. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
15. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
16. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
17. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
18. 詢問跨年活動。--已轉業務部處理。
19. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
20. 騷擾、無意義電話。

108年2月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、2月份觀眾來電統計表：

	節目表 詢問	教材、節 目 DVD 購買	一般意見		活動、節 目內容查 詢	收訊問題	網路問題	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	51	0	15 0 0		12	0	0	0	5	83
教學節 目中心	18	13	1 0 0		7	0	0	0	2	41
新聞部	0	0	3 1 0		18	0	0	1	44	66
工程部	0	0	0 0 0		0	2	0	0	3	5
新媒體 部	0	0	0 0 0		1	0	0	0	3	4
其他單 位	0	0	0 0 0		0	0	0	0	90	90
總結	69	13	19 0 0		38	2	0	1	147	289

本月份1月份之比較分析：

2月份節目異動減少，故來電詢問節目表的人數減少。

二、2月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週〔02/01-02/10〕	9	3	4	0	1	17	34
第二週〔02/11-02/17〕	20	17	18	3	0	24	82
第三週〔02/18-02/24〕	32	14	34	2	2	32	116
第四週〔02/25-02/28〕	22	7	10	0	1	17	57
總結	83	41	66	5	4	90	289

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

14. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
15. 詢問【倚天屠龍記】播出時間。--已回覆告知。
16. 詢問【舊情綿綿】播出時間。--已回覆告知。
17. 詢問【愛你沒條件】播出時間。--已回覆告知。
18. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
19. 詢問【超級同學會】播出時間。--已回覆告知。
20. 詢問【前進高齡】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以把【緣】放上華視官放 Youtube 頻道。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 【天才衝衝衝】過年期間播出內容，有些不吉利的詞，看了不太舒服，希望以後多注意。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以由王彩樺跟楊繡惠主持【黃金年代】。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以播布袋戲。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望華視能夠設立卡通或宗教頻道。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望能重播【MVP 情人】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望能重播【生命的太陽】。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望能播出【神鵰俠侶】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
9. 希望能重播【啞巴與新娘】。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望華視推出有趣的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望不要找哈孝遠上節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 覺得【超級同學會】預告重複太多次。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 覺得徐乃麟不適合主持【天才衝衝衝】。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望多把華視的綜藝、戲劇上傳至 Youtube。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望增加【大雲時堂】、【前進高齡】的重播時段。--已將意見轉達節目部參考處理。

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

12. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知美食報導相關資訊刊登於官網美食單元，請上網查詢。
13. (其它)詢問新聞採訪邀請、爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
14. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
15. 最下方跑馬字太小，看不清楚。--已轉新聞部協助參考處理。
16. 希望可以報導接駁專車司機過勞問題。--已轉新聞部協助參考處理。
17. 覺得莊雨潔主播很可愛播報的很好。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「知名保健食品 驗出致癌物"黃樟素"！」新聞畫面，觀眾來電表示，記者未經事先詢問就拍攝播出，影響生活，希望盡快撤掉新聞。--已轉新聞部協助參考處理。

《教學節目中心》 客服電話接聽詢問主要內容為—

5. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
6. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。
7. 覺得【希望系列—健康新知】主持人口齒不清楚，一直搶醫生的話。--已轉教學節目中心協助參考處理。

《新媒體部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

5. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。

6. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部理。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

5. 詢問華視訊號在新北、台中地區是否有收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已處理，觀眾現在都可正常收看華視。
6. 頻道升規、機上盒操作相關問題。--已轉工程部協助處理。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

21. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
22. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
23. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
24. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
25. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
26. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
27. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
28. 詢問跨年活動。--已轉業務部處理。
29. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
30. 騷擾、無意義電話。