

中華電視公司自律諮詢委員會第五屆第二次會議紀錄

- ◆ 時間：108年9月16日（週一）下午5點
- ◆ 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：陳委員炳宏、陳委員汝吟、莊委員伯仲、谷委員玲玲、黃委員旭田
- ◆ 列席人員：華視自律委員會執行秘書陳香蘭、新聞部經理黃兆徽、節目部經理趙大同、業務部副理程懋華、公關中心吳主任御曄、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

108年6月至108年8月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

★ 委員建議：

建議所有的客服電話都要有追蹤與回覆紀錄，以利後續相關人員查詢，並有效提供觀眾立即性的回覆與處理。

二、議案討論：

1. 新聞下架與否權衡

案由：

三個月中，民眾的投訴或申訴案，要求下架的類型繁多。

(1)消費糾紛，雙方已達成和解，業者要求新聞下架。

(2)驗車糾紛，當事人客訴「未被採訪，只依照監理所、蘇先生(目擊)單方面說法，有失公平，」爭議報導。

(3)「老師不當毆打特教生…」，事發兩三年後，校方提出下架要求。

案例一：

「驗車大鬧監理站 民眾勸架反遭勒脖」一則新聞中，當事人要求(1)再訪一次(2)提告。進一步了解，本案未報警、未成案，屬於私人糾紛，當事人動手打人是事實，但該糾紛案沒有進入司法程序，應該要有當事人說法！況且「監理站說法」只能算是糾紛的當事人之一。

另外，當天提供衝突影片者，遭客訴者指稱：「是與監理站熟識的業者」。

- 新聞部說明：這則新聞報導雖未指控特定當事人、也做了馬賽克，但既然當事人抗議，這新聞其實也沒太大公益性、不值得再做一次求取平衡。
- 處理結果：新聞下架。
- ★ 主席結論：當事人要求再訪干涉到新聞自由，就依照新聞部的決議下架新聞。

案例二：

「聯誼兼辦貸款？婚友社涉嫌詐欺」，業者來電表示此糾紛已經和解，也有相關證據可澄清新聞內容並非事實，希望華視盡快將新聞下架，新聞放在網路上嚴重影響商譽。

- 處理結果：新聞下架。
- ★ 主席結論：不宜因為雙方都已和解，就下架新聞。

案例三：

例 3：「惡師毆特教生仍續聘 家長控學校包庇」新聞內容，校長來電表示當時是因為學生先攻擊老師，才變成雙方有打的動作，事後家長也理解，結果影片被有心人士利用，假裝家長進行爆料，導致事實陳述上觀點偏頗，此新聞在 YouTube 上流傳，影響學校聲譽，希望華視可以協助全面下架此新聞。

- 處理結果：新聞未下架。
- ★ 主席結論：

統整三個案例，主席結論建議如下：

1. 新聞部內部要有一個審查機制，請草擬出新聞下架的作業標準辦法。
2. 請電視學會、衛星電視公會整合同業歸納出標準作為參考。
3. 如果無法判別新聞下架與否，建議以電子郵件詢問自律委員會委員，以多數意見作決議。

2. 選舉新聞平衡報導

案由：

總統大選將屆；新聞部如何做到符合公正、客觀與平衡的選舉新聞報導，提請委員給予專業指導。

- 新聞部說明：
去年 9 合一大選，NCC 做了選舉新聞的統計調查，從秒數上看得出來華視盡可能做到藍綠政黨新聞的平衡，而除了秒數上的平衡外，還請委員提供建議是否還有其他方式來達到新聞平衡報導。

各頻道選舉新聞則數及時間、百分比統計表頻道

	新聞總則數	新聞總秒數	選舉新聞總則數(%)	選舉新聞總秒數(%)
台視	1,347	159,877	503 (37.34)	57,963 (36.25)
華視	1,570	146,723	530 (33.76)	64,249 (43.79)
中視	1,115	124,754	487 (43.68)	51,457 (41.25)
公視	1,173	138,005	239 (20.38)	32,662 (23.67)
壹電視	1,332	161,776	794 (59.61)	106,517 (65.84)
年代	1,001	133,375	571 (57.04)	73,935 (55.43)
東森	1,325	164,483	727 (54.87)	98,542 (59.91)
中天	1,358	154,680	946 (69.66)	118,634 (76.70)
民視	1,019	140,191	593 (58.19)	84,679 (60.40)
三立	1,150	134,951	704 (61.22)	89,435 (66.27)
TVBS	1,369	156,269	729 (53.25)	97,154 (62.17)
合計	13,759	1,615,084	6823 (49.59)	875,227 (54.19)



★ 主席結論：

自律諮詢委員會只能針對新聞發生之後，做事後的檢討與建議，不宜做事前的指導與規劃，請新聞部遵照標準新聞倫理，以客觀、中立、平衡，加上深度和品味，來思考製播新聞，讓新聞部編輯室自主。

三、 臨時動議

(無)

四、 訂定下次會議時間

108年12月16日週一下午3點

五、 散會

108年6月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、6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	73	4	14		8	0	0	0	4	103
			0	0						
教學節目中心	28	28	0		4	0	0	0	1	61
			0	0						
新聞部	21	0	10		9	0	0	5	65(採訪邀請、爆料)	110
			1	0						
工程部	0	0	0		0	3	0	0	5	8
			0	0						
新媒體部	0	0	0		0	0	0	0	16	16
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	98	98
			0	0						
總結	122	32	24		21	3	0	5	189	396
			1	0						

本月份5月份之比較分析：

因6月轉播【2020民主進步黨總統初選電視政見發表會】，故來電詢問新聞節目表的人數增加。

二、6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〔06/01-06/09〕	26	8	34	1	6	22	97
第二週〔06/10-06/17〕	26	12	16	2	2	26	84
第三週〔06/17-06/23〕	22	26	32	5	5	24	114
第四週〔06/24-06/30〕	29	15	28	0	3	26	101
總結	103	61	110	8	16	98	396

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【最佳利益】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【姊的時代】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【超級同學會】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【搬戲人生】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【葉青歌仔戲】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 覺得【最佳利益】配角在講台詞的時候一直卡詞很出戲。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播出音樂遊戲類節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以播出音樂【八極少年】。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望不要再播【烏龍派出所】。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以把【笑星撞地球】放 YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 覺得【新哆啦 A 夢】很好看。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 覺得【黃金年代】很好看。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可邀請【包青天】、【施公奇案】演員上【超級同學會】。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以播出【八千里路雲和月】、【京華煙雲】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
11. 希望【黃金年代】加長節目播出時間。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望不要再播三立播過的戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 覺得【超級同學會】節目內容不夠有趣。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 覺得八點檔但是八點是播重播內容，覺得這樣的安排很奇怪。--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. 希望記者不要用跟新聞無關的順口溜當播報內容。--已轉新聞部協助參考處理。
5. 希望總統候選人的新聞可以平均。--已轉新聞部協助參考處理。*2
6. 覺得播報太多同婚新聞，應該平衡報導。--已轉新聞部協助參考處理。
7. 謝謝華視持續給台灣帶來有意義的新聞以及重要的知識。--已轉新聞部協助參考處理。
8. 覺得【10 元麵包來源成謎? 揭開"低價"祕密】新聞內容有點錯誤，應該多加查證再報導，酵母都是純天然。--已轉新聞部協助參考處理。
9. 覺得陳詩雅主播播報的很好。--已轉新聞部協助參考處理。
10. 【華視與地球對話】是大陸主播播報，覺得在華視看到大陸主播很奇怪。--已轉新聞部協助參考處理。
11. 「父母狂歡 6 天! 女嬰留家中疑遭家犬咬死」關於此新聞，小孩死因還未確認，可能是餓死，家犬也只是造成皮肉傷，標題卻寫家犬咬死，標題聳動可能造成養寵物家庭疑慮甚至棄養，覺得很不妥。華視報導公正，有很多國際資訊，希望下標可以兼顧平衡跟品質。--已轉新聞部協助參考處理。
12. 希望讓大家有管道可以支持華視新聞團隊，例如定期訂閱網站內容或是付月費可以看到專題報

導。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「國安局監控 11 造謠網媒 列管名單曝光」新聞內容，網路媒體「看中國」表示，中華民國國家安全局 2018 年 09 月 14 日澄清媒體報導「國安局令蒐報媒體社群」未提及該媒體，不知華視新聞內容的依據為何，認為華視新聞的報導已損聲譽，若為作業疏失，是否該聲明道歉。--6 月 3 日寄出意見處理表給新聞部，截至 9/12 尚未收到後續處理情況。
2. 反映「標榜養生! 芝麻醬改標再上架?」新聞內容，業者打來表示，經過法院判定已證實這是烏龍爆料，爆料者現在也需賠償，此新聞影響到商譽，希望華視盡快將此新聞下架並重新更正報導。--6 月 10 日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆處理狀況，業者有提供相關資料與法院判決書，6 月 11 日黃經理回覆確認下架此新聞。
3. 反映「疑遭雷擊! 屋簷紅磚塊如瀑布傾瀉」新聞內容，台灣區磚瓦工業同業公會表示，經公會查證後，確定為瓦片(屋瓦)而非紅磚(磚塊)，掉落的源頭為頂樓的瓦片而非外牆紅磚，希望更正報導內容，以免大眾對敝公會會員生產之紅磚產品產生誤解，造成銷售量受影響。--6 月 17 日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆處理狀況，公會接受華視新聞不下架，文稿作修正，黃經理也回覆之後相關訊息應張貼到大群組告知新聞部同仁有這個申訴、以及事後求證發現的錯誤和更正。出錯之究責，也請各主管按規定記點。
4. 反映「驗車大鬧監理站 民眾勸架反遭勒脖」新聞內容，當事者鍾先生來電表示，記者並未採訪他，就只依照監理所及蘇先生單方面說法，有失公平，狀況完全不是他們說的那樣，目前有打算對蘇先生提告，其他家新聞台已經重新採訪他更正報導，希望華視也可以針對此新聞內容作修正。--6 月 20 日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆處理狀況，因為本案未報警、未成司法案件，屬私人糾紛，打人的當事人固然錯了，但該糾紛案，沒有進入司法程序更應該有當事人說法，而監理站說法也只是糾紛當事人之一，經電話詢問，對方同意新聞下架，黃經理也回覆確認下架此新聞。
5. 反映「聯誼兼辦貸款? 婚友社涉嫌詐欺」新聞內容，業者來電表示此糾紛已經和解，也有相關證據可澄清新聞內容並非事實，希望華視盡快將新聞下架，新聞放在網路上嚴重影響商譽。--6 月 25 日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆會請南部中心了解狀況，並評估要不要新聞下架，截至 9/12 尚未收到後續處理情況。

《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. 詢問華視訊號在桃園、竹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7月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、7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	102	2	23		9	0	0	0	7	143
			1	0						
教學節 目中心	48	36	1		6	0	0	0	0	91
			0	0						
新聞部	7	0	7		17	0	0	0	72(採訪邀 請、爆料)	103
			0	0						
工程部	0	0	0		0	7	0	0	3	10
			0	0						
新媒體 部	0	0	0		0	0	0	0	26	26
			0	0						
其他單 位	0	0	0		0	0	0	0	114	114
			0	0						
總結	157	38	31		32	7	0	0	222	487
			1	0						

本月份6月份之比較分析：

因7月新戲【鬥陣來鬧熱】上檔故來電詢問節目部節目表的觀眾增加。

二、七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〔07/01-07/07〕	35	14	23	6	0	23	101
第二週〔07/08-07/14〕	31	21	27	0	12	26	117
第三週〔07/15-07/21〕	31	21	17	1	6	24	100
第四週〔07/22-07/28〕	29	23	21	0	4	25	102
第五週〔07/29-07/31〕	17	12	17	1	4	16	67
總結	143	91	103	10	26	114	487

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

8. 詢問【鬥陣來鬧熱】播出時間。--已回覆告知。
9. 詢問【最佳利益】播出時間。--已回覆告知。
10. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
11. 詢問【台灣好味道】播出時間。--已回覆告知。
12. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
13. 詢問【超級同學會】播出時間。--已回覆告知。

14. 詢問【搬戲人生】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【驚奇劇場】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
2. 希望可以播【MVP 情人】、【西街少年】、【紫禁之巔】等經典偶像劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以重拍【台灣靈異事件】。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望華視可以製作一部有關二二八主題的戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望華視可以跟民視、台視、公視一樣設置免費網路電視頻道。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望節目字體可以放大一點。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望節目影片可以播出後立即上傳至 YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望【舊情綿綿】可以增加播出時間。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以播出【葉青歌仔戲】。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
10. 【排球少年】因更改播出時間，有一集沒有重播到，希望可以安排播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 【排球少年】首播時主打連播 2 集，但現在臨時更改播出時間，讓忠實觀眾無法按時收看。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 廣告不斷重複出現「芙婷寶」廣告內容，會讓人反感。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望節目內容可以安排藝人唱日文老歌。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 覺得【黃金年代】很好看。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望可以播出【煙雨江南】。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望可以重播【姊的時代】。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望可以做適合商業界、軍公教界、學術界，高文化水平的人欣賞的節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 希望可以播出【神奇寶貝 XY&Z】和【蠟筆小新】。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 希望可以把【媽祖】全集放至 Youtube 華視戲劇頻道。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 希望【最佳利益】還可以有續集。--已將意見轉達節目部參考處理。
21. 希望可以把【施公奇案】全集放至 Youtube 華視戲劇頻道。--已將意見轉達節目部參考處理。
22. 希望可以直播主頻道。--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—

13. 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。
14. (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。
15. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
16. 覺得反送中新聞畫面明顯偏頗抗爭民眾，立場不夠中立。--已轉新聞部協助參考處理。
17. 希望新聞下方跑馬字體大一點，速度慢一點。--已將意見轉達新聞部參考處理。
18. 希望假日也可以播出【華視在地新聞】。--已將意見轉達新聞部參考處理。
19. 希望台語新聞的發音可以更大眾化一點。--已將意見轉達新聞部參考處理。
20. 非常肯定蔡慧君、薛松乾兩位記者對於特勤私菸案本於事實的報導，希望華視繼續努力。--已

將意見轉達新聞部參考處理。

21. 播出「農曆7月鬼門開 專家提醒留意禁忌」這則新聞時，右下方又上警語不要迷信，覺得這樣的內容很矛盾。--已將意見轉達新聞部參考處理。
22. 希望氣象畫面上的氣溫字體可以再放大，方便觀看。--已將意見轉達新聞部參考處理。

《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。
5. 希望【希望系列—健康新知】主持人可以多讓醫師講話，不要一直插話。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。

《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. 詢問華視訊號在桃園、竹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。
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8月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、8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	91	2	27 1 0		7	0	0	0	3	130
教學節 目中心	45	59	3 0 0		12	0	0	0	0	119
新聞部	1	0	9 0 0		14	0	0	5	56 (採訪邀 請、爆料)	85
工程部	0	0	0 0 0		0	7	0	0	2	9
新媒體 部	0	0	2 0 0		0	0	0	0	7	9
其他單 位	0	0	0 0 0		0	0	0	0	110	110
總結	137	67	41 1 0		33	7	0	5	178	462

本月份7月份之比較分析：

因8月新戲【俗女養成記】上檔，故節目部意見表達增加。

二、八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〔08/01-08/04〕	14	15	8	0	0	13	50
第二週〔08/05-08/11〕	27	24	13	1	1	21	87
第三週〔08/12-08/18〕	29	25	19	2	2	25	102
第四週〔08/19-08/25〕	34	26	25	4	3	25	117
第五週〔08/26-08/31〕	26	29	20	2	3	26	106
總結	130	119	85	9	9	110	462

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

15. 詢問【鬥陣來鬧熱】播出時間。--已回覆告知。
16. 詢問【俗女養成記】播出時間。--已回覆告知。
17. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
18. 詢問【歡喜來逗陣】播出時間。--已回覆告知。
19. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
20. 詢問【超級同學會】播出時間。--已回覆告知。

21. 詢問【用九柑仔店】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

23. 希望可以播出【采風錄】。--已將意見轉達節目部參考處理。
24. 希望可以播出【江南遊】。--已將意見轉達節目部參考處理。
25. 希望晚上可以播【警世劇場-台灣靈異事件】。--已將意見轉達節目部參考處理。
26. 希望可以播出【愛天使傳說】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
27. 覺得【俗女養成記】很棒。--已將意見轉達節目部參考處理。
28. 希望可以播出【勁歌金曲】。--已將意見轉達節目部參考處理。
29. 希望可以增加【俗女養成記】重播時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
30. 希望可以邀請王彩樺參加【天才衝衝衝】。--已將意見轉達節目部參考處理。
31. 【包青天】重播非常多次了，這多集終於播完竟然又要重播，希望可以逼出【一代新兵之八極少年】比較少重播的節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
32. 希望【天才衝衝衝】當中「一較高下ㄉㄉㄇ」的單元，能將猜過的注音提示顯示在螢幕上，觀眾會更有參與感，謝謝。--已將意見轉達節目部參考處理。
33. 希望可以播出【圓夢巨人】。--已將意見轉達節目部參考處理。
34. 希望【黃金年代】節目內容可以更加熱鬧。--已將意見轉達節目部參考處理。
35. 希望不要再重播【包青天】。--已將意見轉達節目部參考處理。
36. 希望卡通節目可以播放新的內容，不要播放重複的。--已將意見轉達節目部參考處理。
37. 希望節目預告也可以標住四季影視、LITV 有無版權播放。--已將意見轉達節目部參考處理。
38. 希望可以重播【俗女養成記】和【最佳利益】。--已將意見轉達節目部參考處理。
39. 希望可以增加全英文節目，像卡通、連續劇以英文形式播放。--已將意見轉達節目部參考處理。
40. 希望可以重播【今宵花月夜】。--已將意見轉達節目部參考處理。
41. 希望【俗女養成記】播出時間不要改變。--已將意見轉達節目部參考處理。
42. 希望可以播【小甜甜】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
43. 希望可以重播【週遊 JAPAN】。--已將意見轉達節目部參考處理。
44. 希望可以提前播出【歡喜來逗陣】。--已將意見轉達節目部參考處理。
45. 希望可以重播【草地狀元】。--已將意見轉達節目部參考處理。
46. 希望可以將【包青天】與【施公奇案】完整的放上 YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
47. 希望可以邀請吳淑敏、張家瑋上【天才衝衝衝】。--已將意見轉達節目部參考處理。
48. 希望可以重播【千金女賊】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
49. 希望可以重播【葉青歌仔戲】。--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—

23. 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。
24. (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。
25. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
26. 希望在播報總統候選人相關新聞的時候，可以維持政治立場中立。--已轉新聞部協助參考處

理。*3

27. 希望多報導民生相關新聞。--已轉新聞部協助參考處理。
28. 覺得青森苔蘚創生相關新聞報導非常棒。--已轉新聞部協助參考處理。
29. 覺得新聞下方跑馬字太小--已轉新聞部協助參考處理。
30. 主播連珮貝播報「貝貝滿4歲」這則新聞時，表示熊貓跟自己同名，給人感覺態度輕浮，不符合大家期望看到華視新聞的表達風格，希望可以修正。--已轉新聞部協助參考處理。
31. 希望澄清過的新聞，可以直接將 YOUTUBE 影片撤下，不然很多人並不知道新聞內容更新過，例如新聞「10元麵包來源成謎? 揭開"低價"秘密」等。--已轉新聞部協助參考處理。
32. 希望【華視新聞雜誌】可以邀請其他位女主播或男主播主持。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

6. 反映「法務部推法拍課 100 名額 2 小時搶光!」新聞畫面，當事者反映記者採訪時有明確表達不願意受訪及入鏡，希望尊重意願和個人權利，儘速下架新聞。--8月15日寄出意見處理表給新聞部，截至9/12尚未收到後續處理情況。
7. 反映「為了寵物反目 樓上樓下鄰居互告」新聞內容，當事者陳先生來電反映，此新聞內容偏頗不公正，對方惡人先告狀，女兒處理寵物大便的影片對方都不提供，只單方面提供對他們不利的畫面，6月也是對方先攻擊辣椒水，但在新聞一開始放上他攻擊的畫面，造成大家誤解他是惡鄰居，陳先生不接受下架新聞，希望記者主動聯繫，讓他澄清此新聞內容，此新聞造成大家對他誤解，對新聞內容非常不滿。--8月16日寄出意見處理表給新聞部，截至9/12尚未收到後續處理情況。
8. 反映「公寓廂型車自燃 9 住戶驚逃 4 人嗆傷」新聞畫面，徐先生留言表示，採訪時並沒有說明是華視新聞記者，也沒有說明訪問會上電視，而且由於起火原因事後確認並非汽車自燃，這段新聞會嚴重影響房客的事後官司，請華視新聞將該相關影片下架。--8月20日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆，經了解本則新聞後續已演變成「縱火糾紛案」，因「新聞部」不是事主，即使向新北市消防局火調科查詢起火判定，該局也以「非當事人」為由不能透露；但消防局承辦員知道查詢原因後告知：起火點是在汽車停放地點。目前，新聞已下架 youtube，而 yohoo 等網頁尚未同步下架；建議：若許先生再來電要求下架，請當事人出具新北市火警鑑識報告佐證，再行下架。爾後，若有新聞涉及爭議時，也建議要求對方必須提出佐證資料；確保華視新聞的專業與權威。因當事者並未留下電話，沒有收到後續反應。
9. 反映「打破靈魂之窗 一眼賠 131 萬」新聞內容，當事者留言表示這則舊新聞不符合事實，未經同意就將名字報導出去，完全不顧受害人感受，希望能移除相關報導和名字。--8月21日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆，已致電徐先生，此新聞是發生在 2004 年 03 月 01 日新聞，該案為兩筆雙方私人衝突糾紛；徐先生表示，遭打瞎雖獲賠償，但多年來因此一直工作不穩定，最近找到工作又發現這則新聞被資蒐出來，身為被害人，新聞露出姓名涉及個資外洩，也影響他的工作。已通知下架。
10. 反映「惡師毆特教生仍續聘 家長控學校包庇」新聞內容，校長來電表示當時是因為學生先攻擊老師，才變成雙方有打的動作，事後家長也理解，結果影片被有心人士利用，假裝家長進行爆料，導致事實陳述上觀點偏頗，此新聞在 YOUTUBE 上流傳，影響學校聲譽，希望華視可以協助全面下架此新聞。--8月27日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆，已與台南啟智學校校長林宏澤、南部中心特派昀燕聯絡，經確認新聞應有的馬賽克均作了保護，新聞內容也無錯

誤。經再度回電給林校長說明：「新聞下架有一定的程序與理由」，而本新聞並無錯誤，沒有理由下架；況且新聞報導也具有提醒與警世作用。林校長表示，能夠理解，未再要求。建議：本新聞無誤，不必下架。黃經理也回覆如果報導沒有錯誤、應該有的個資保護也做到了，校長也能理解，也支持不必下架。

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

6. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
7. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。
8. 希望可以增加【空中進修學院】播出時間。--已轉教學節目中心協助參考處理。
9. 希望可以播出使用人體藝術體態語相關課程。--已轉教學節目中心協助參考處理。
10. 【健康新知】是很好的節目，可惜主持人太愛插話，導致無法完整聽專家解說，希望可以改善。--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。--已轉新媒體部處理。
7. 希望華視官方網站節目表可以變成方便列印的大小。--已轉新媒體部協助參考處理。
8. 希望留言系統「我有話要說」可以夾帶附件。--已轉新媒體部協助參考處理。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

5. 詢問華視訊號在新竹、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。