

中華電視（股）公司自律諮詢委員會第七屆第二次會議 會議紀錄

- ◆ 時間：112 年 3 月 31 日（五）上午 10 時 30 分
- ◆ 地點：華視大樓 9 樓會議室（臺北市大安區光復南路 116 巷 7 號 9 樓）
- ◆ 會議主席：黃委員葳威
- ◆ 出席人員：杜委員聖聰、沈委員伯洋、賴委員祥蔚
- ◆ 列席人員：華視自律委員會凌執行秘書照雄、業務部程經理懋華、節目部王副理冠、新聞台製播部范經理鎮中、新聞台採訪部黃副理柏齡、公關中心吳主任御擘
- ◆ 會議紀錄：張企劃芳鈺

一、報告事項

- （一）新聞部報告：無特殊事項報告
- （二）節目部報告：無特殊事項報告
- （三）業務部報告：無特殊事項報告
- （四）公關服務中心：1-3 月客服意見報表

二、議案討論

案由一、華視新聞資訊台（CH52）轉播美國職棒大聯盟 MLB 是否可行（新聞台）

說明：棒球經典賽 WBC 賽事期間，各國明星選手的表現以及戰況，在臺灣掀起一股棒球熱潮，同時也反映在收視率上。再者，華視主頻 HD 將從 3 月底起轉播全國職棒比賽。站在搶佔收視率，服務觀眾的立場，華視新聞資訊台(CH52)加入轉播美國職棒的行列，是否可行？是否優大於弊？

新聞台製播部范經理鎮中：

華視新聞資訊台在 NCC 營運計畫中未將轉播體育項目列入，目前已向 NCC 提出營運項目變更審核當中，為了更能夠名符其實，針對未來新聞台轉播體育賽事或是節目，會有以下的做法及請益：

- （一）在符合法規部分，華視新聞台會申請將體育項目納入營運項目，以符合 NCC 的要求。
- （二）新聞台花了 3、4 小時去直播完整的體育節目，這部分在新聞頻道的定義上，是否符合廣義上「新聞」的認定？想教各位委員的意見。

業務部程經理懋華：

今年的「WBC 世界棒球經典賽」轉播，引發很多觀眾對於張育成的關注，甚至是更多旅外臺灣之光或是本土後起之秀的比賽，華視本於公廣集團的社會責任，基於服務觀眾，實踐公共利益的立場，未來新聞台轉播規劃列入體育轉播項目。

杜委員聖聰：

- (一) 新聞台所提供之資訊沒有顏色區分，只有大小強弱之別，如要運用新聞台轉播體育賽事，自律委員會表示給予尊重。
- (二) 如華視已拿到相關授權，內部可將所有成本（包含授權金等）計算後，再去估算收視率的達成及廣告的商業價值後，即可擬定整體的轉播策略。

賴委員祥蔚：此為無線新聞台的新嘗試，如果轉播張育成出賽的場次，可用資訊合併的方式處理，如新聞跑馬或分割畫面呈現，去滿足需要或習慣於 CH52 取得新聞資訊的觀眾需求，技術轉播方式衡量可以再行討論。

主席裁示：建議可參考公共電視為拓展年輕市場轉播棒球賽事之案例，這也是吸引年輕市場觀看華視的一個機會。且新聞資訊台本身就是提供即時性資訊的地方，不論財金或體育賽事，可以去形成一個與他台的差異化定位。

案由二、韓國女團 Black Pink 演唱會新聞報的尺度拿捏（新聞台）

說明：韓國女子團體 Black Pink 日前到臺灣開演唱會，新聞熱度極高，相關報導亦多。然而，新聞報導的角度，比如周邊商品熱賣、商品特色等，是否需要加以限制，避免招致淪為商業廣告的批評？

賴委員祥蔚：

- (一) 電視新聞須重視公共利益，如果民眾想關注且感興趣，就值得去報導。
- (二) 在新聞播報時須注意是否會讓觀眾產生電視台有收費的疑慮。
- (三) NCC 的置入規範，建議可運用過去相關的新聞資料進行平衡報導。

沈委員伯洋：新聞台僅須注意平衡報導、資訊的揭露，注意當天新聞的衡平性，其它都是專業判斷。

杜委員聖聰：

- (一) 新聞資訊播出長度、則數，皆為新聞台的專業並予以尊重，但畫面掃到周邊商品時，請謹慎處理，並建議將相關內容資訊做揭露比較。
- (二) 製作 SOT 以資訊內容多元穿插方式進行，製作數量須以 1 則以上去做平衡報導。

新聞台採訪部黃副理柏齡：

委員所建議的專題內容，新聞台內容其實已做相關的規劃，從本次韓國女團 Black Pink 演唱會事件來看，高雄市政府從高雄世運主場館場地租賃、高雄捷運交通接駁保安、整體行政資源協助及周邊配套措施，可以說是相當完整，從藝人落地接待、媒體動線、演唱會動線...等，市府整個動員高達 3,000 人全力支援，市府對於大型流行文化意識的抬頭，不但有非常具體化的覺醒，並且將流行文化跟民眾之間的關聯性，連結在一起。除了流行文化的現象外，演奏類型的音樂會，也為了要呈現更完整及高水準的演出品質，各場古典音樂演奏會，也紛紛從國家兩廳院音樂廳也南移至高雄衛武營，新聞台除了報導各項演奏活動之外，其背後的影響因素以及觀察，都可以以流行

音樂及古典音樂文化變遷的角度，去做相關的系列報導。

主席裁示：

- (一) 綜合委員意見，新聞報導須重視衡平原則，平衡報導；
- (二) 其次，製播避免僅報導特定廠商或延伸產品，或突顯特定品牌，引發置入性行銷疑慮，可多方比較相關趨勢發展；
- (三) 另補充，雖然此類型報導屬消費文化，但身為公廣集團成員，建議可運用該報導延伸社會關注專題討論，如可採訪青少兒社工或是學者專家來探討流行文化或偶像崇拜心理等，可兼負有相關教育意義。
- (四) 疫情後的大型活動安排、室內或戶外場地現象的觀察，皆可以專題方式進行探討。

四、臨時動議

杜委員聖聰：華視 CH52 在大家的努力下，新聞品質及鏡面都有很明確的感覺到進步，值得嘉許！但惟在新聞台的動畫、視覺及虛擬實境的素材投入上，建議請再強化。

五、訂定下次會議時間：112 年 6 月 30 日（五）上午 10 時 30 分

六、散會

112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：

	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少法、廣告	兩岸	歧視性、弊案	醫療類別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段查詢 ➤ 節目播出內容查詢	15	0	0	0	0	0	0	4	0	0	19
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	2	0	0	0	0	0	0	6	2	19	29
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
【行政服務部】 ➤ 大樓場地租賃 ➤ 福委會合作 ➤ 租借停機坪 ➤ 新人報到 ➤ 華視相關地址查詢	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
【與本公司無關無意義騷擾電話】	212	0	0	0	0	0	0	0	0	0	212
總結	243	10	4	0	0	0	0	10	2	19	288

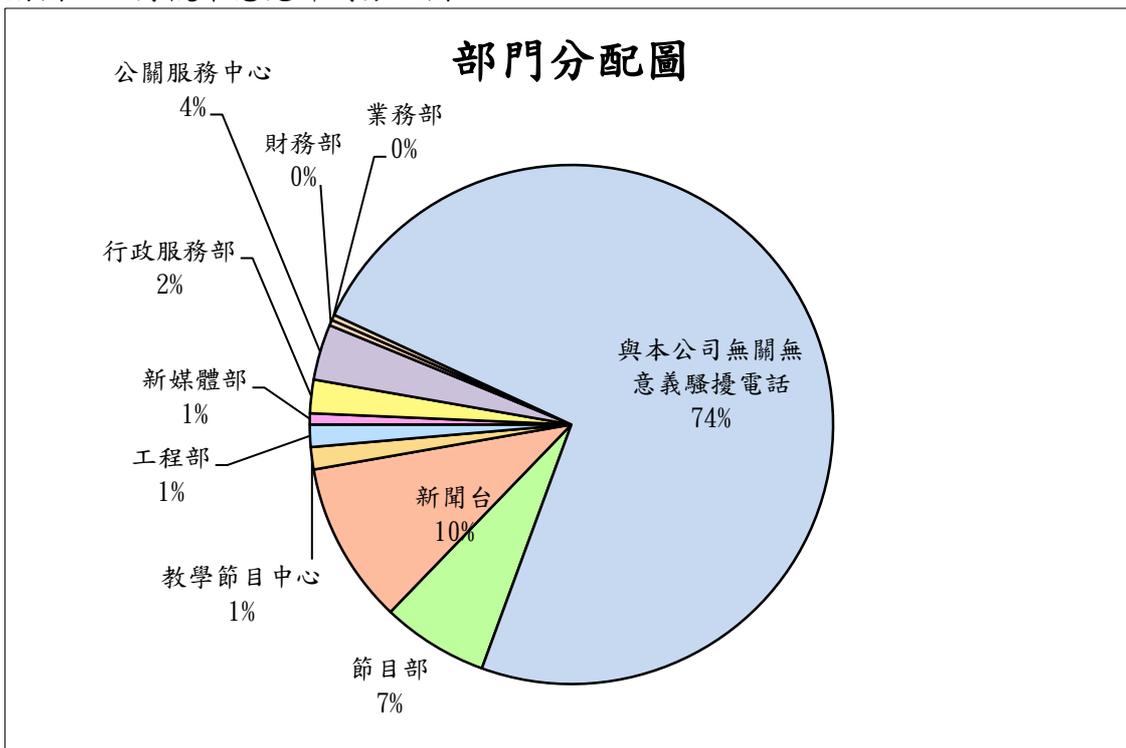
二、1月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程 部	新媒 體部	行政服 務部	公關 服務 中心	財 務 部	業 務 部	與本 公司 無 關	總 結
第一週 01/01-01/08	5	9	0	1	0	2	10	0	0	58	85
第二週 01/09-01/15	4	9	2	1	1	2	0	0	0	47	66
第三週 01/16-01/22	4	5	1	1	0	0	0	0	0	46	57
第四週 01/23-01/31	6	6	1	1	1	2	0	1	1	61	80
總結	19	29	4	4	2	6	10	1	1	212	288

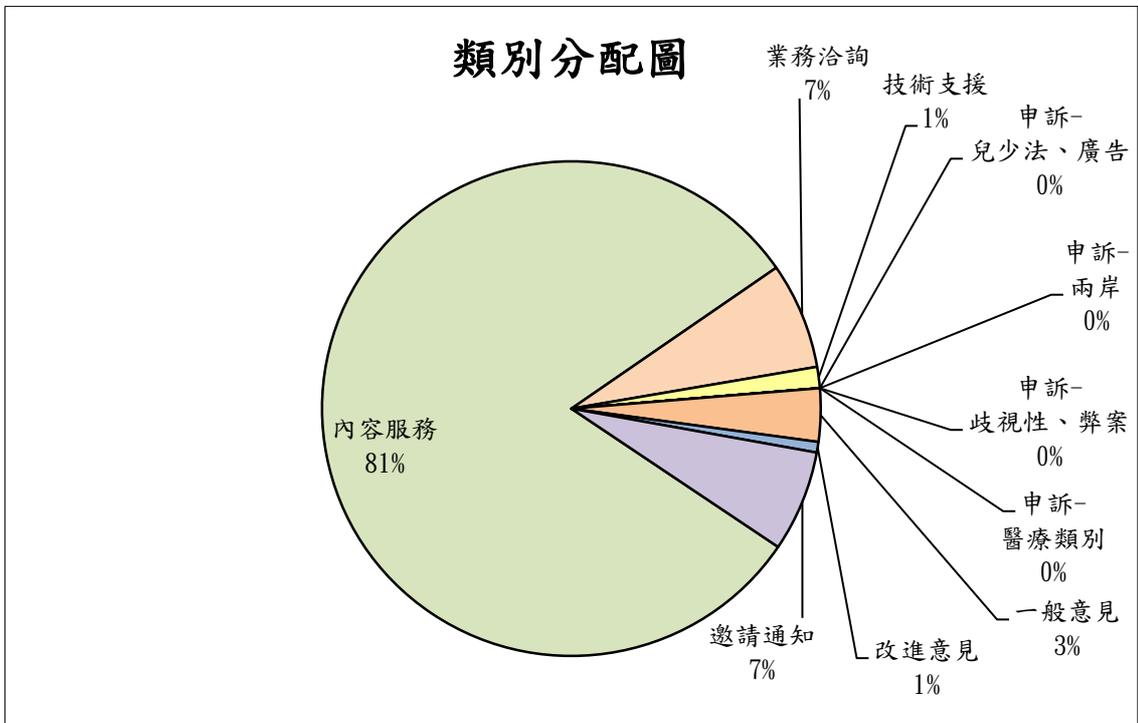
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【與本公司無關無意義騷擾電話】、【新聞台】、【節目部】有關為最多，比例分別為74%、10%、7%，總合佔所有觀眾意見的91%。（如附圖一）。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【邀請通知】及【業務洽詢】為多，比例分別為81%、7%、7%，總合佔所有類別的95%。（如附圖二）

附圖一 1月觀眾意見部門分配圖



附圖二 1月觀眾意見類別分配圖

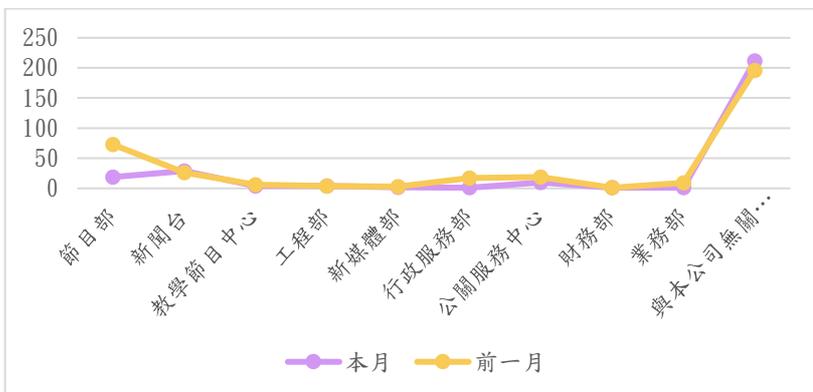


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以騷擾電話、新聞台、節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表一 12、1月各部門觀眾意見比較表

附圖三

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關無意義騷擾電話	總結
本月	19	29	4	4	2	1	10	1	1	212	283
前一月	73	26	6	4	3	17	19	1	9	196	354



《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

- 詢問【世足看華視】春節賽程重播時間。--已回覆告知。
- 詢問【台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【我們發財了】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【WE ARE 我們的除夕夜】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【再見之後】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【咱的城咱的市咱台灣的味】節目內容。--已回覆告知。
- 詢問【女王當家】相關商品。--已回覆告知。
- 詢問【為愛健康 GO】節目內容。--已回覆告知。

一般意見：

1. 【我有話要說】112年01月03日民眾李先生反映：「建議華視多製作新的八點檔連續劇或古代古裝劇等，目前重播率太高了」--已轉節目部協助參考處理。
2. 【我有話要說】112年01月10日民眾反映：「建議播出超人力霸王系列。」--已轉節目部協助參考處理。
3. 【客服電話】112年01月28日民眾反映：「建議重播麻辣鮮師。」--已轉節目部協助參考處理。
4. 【FB粉專】112年01月30日民眾反映：「建議重播排球少年。」--已轉節目部協助參考處理。

改進意見：

《新聞台》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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. 詢問新聞相關節目內容。--已回覆告知報導相關資訊。

邀請通知：

1. 詢問新聞採訪邀請--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
2. 陳情爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。

業務洽詢：

1. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。

一般意見：

1. 【我有話要說】112年01月10日民眾李先生反映：「貴公司周日午間新聞結束後，為了接著播《華視生活廣場》，不僅氣象預報提前並粗略草率的播報，連結尾畫面及其音樂也省略，許多觀眾皆收看得感覺不舒服，且容易錯過氣象預報時段，認為貴公司新聞部如此非常不負責任。因此懇請貴公司近期嚴格要求新聞部門周日午間新聞除了將氣象預報於新聞結束前才播報，氣象預報播完必須直接進入播出結尾畫面及其音樂。」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
2. 【我有話要說】112年01月10日民眾李先生反映：「晨間及晚間新聞氣象的背景音樂感覺較放鬆，因此懇請貴公司將午間新聞氣象的背景音樂，調整為擇一晨間或晚間新聞氣象的背景音樂播放。」-

- 已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
3. 【我有話要說】112年01月18日民眾胡先生反映：「建議你們的主播稱呼對岸為大陸比較好。」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
4. 【我有話要說】112年01月18日民眾俞小姐反映：「晚上7:00的新聞主播陳雅琳，只要報到時事新聞就會瘋狂卡螺絲…發音也常常不標準，其他時段的主播雖然也會犯錯但絕對沒有像她那麼誇張！每兩則新聞卡一次螺絲真的很誇張耶～這樣黃金時段大家應該都會去別的電視台看新聞吧…」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
5. 【我有話要說】112年01月21日民眾汪先生反映：「從學生時期就愛看你們華視的新聞客觀中立，不誇大不炒作希望繼續保持如此優質的新聞平台 新年快樂 兔年行大運」--已回覆致謝。
6. 【我有話要說】112年01月24日民眾吳先生反映：「反映新聞「朋友洗腎洗到死」！餐廳老闆揭露低價巴沙魚恐怖真相 過度解讀
https://m.facebook.com/156372004394536/posts/pfbid04Bm7mQUyUPDiVnHno57KqZBvfofbA5NTKWxqu1PRyopWvf2BNM5udBTiuWW11mAsl/?device_id=55ce3d9f-807f-442c-baf2-cced158aac9e」--新聞台已回覆：「本則新聞已申請下架處理」。

改進意見：

1. 【我有話要說】112年01月01日民眾劉先生反映：「我是收看新聞頻道收視用戶想建議說播報時段新聞底下橫式跑馬燈字幕誤植新聞訊息重新維修調整空白有一段時間，請華視字幕編輯工作人員趕緊把播放新聞底下橫式跑馬燈整修恢復播放新聞訊息 謝謝。」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
2. 【我有話要說】112年01月01日民眾曾小姐反映：「你好。今1/1晚觀看貴公司播放“向前輩致敬”。發現旁白者，講錯“廿廿、躍”，非“一么、”。敬請修正，以利視聽。」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。

申訴意見：

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

技術支援：

1. 反映華視數位訊號收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已回覆，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。--工程部皆已回覆，觀眾現在都可正常收看華視。

《新媒體部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

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。

《行政服務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。

2. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
3. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
4. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
5. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
6. 新進同仁銀行開戶照會--已轉行政服務部處理。

《公關服務中心》客服電話接聽詢問主要內容為—
內容服務：

1. 詢問華視娛樂 Show 粉專贈獎活動相關問題。--已轉公關中心處理。

邀請通知：

1. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。

《財務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 帳務查詢事宜。--已轉財務部處理。

《業務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
2. 詢問業務合作事宜。--已轉業務部處理。

其餘客服為《與本公司無關無意義騷擾電話》

112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：

	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少法、廣告	兩岸	歧視性、弊案	醫療類別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段查詢 ➤ 節目播出內容查詢	<u>34</u>	0	0	0	0	0	0	<u>7</u>	0	0	41
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	<u>7</u>	0	0	0	0	<u>1</u>	0	0	<u>2</u>	<u>25</u>	35
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	<u>6</u>	0	0	0	0	0	0	<u>1</u>	0	0	7
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	<u>2</u>	0	0	0	0	0	0	0	2
【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	0	<u>1</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	1
【行政服務部】 ➤ 大樓場地租賃 ➤ 福委會合作 ➤ 租借停機坪 ➤ 新人報到 ➤ 華視相關地址查詢	0	<u>10</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	10
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	<u>3</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	<u>1</u>	4
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	0	<u>3</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	3
【與本公司無關無意義騷擾電話】	<u>160</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	160
總結	211	14	2	0	0	1	0	7	2	26	263

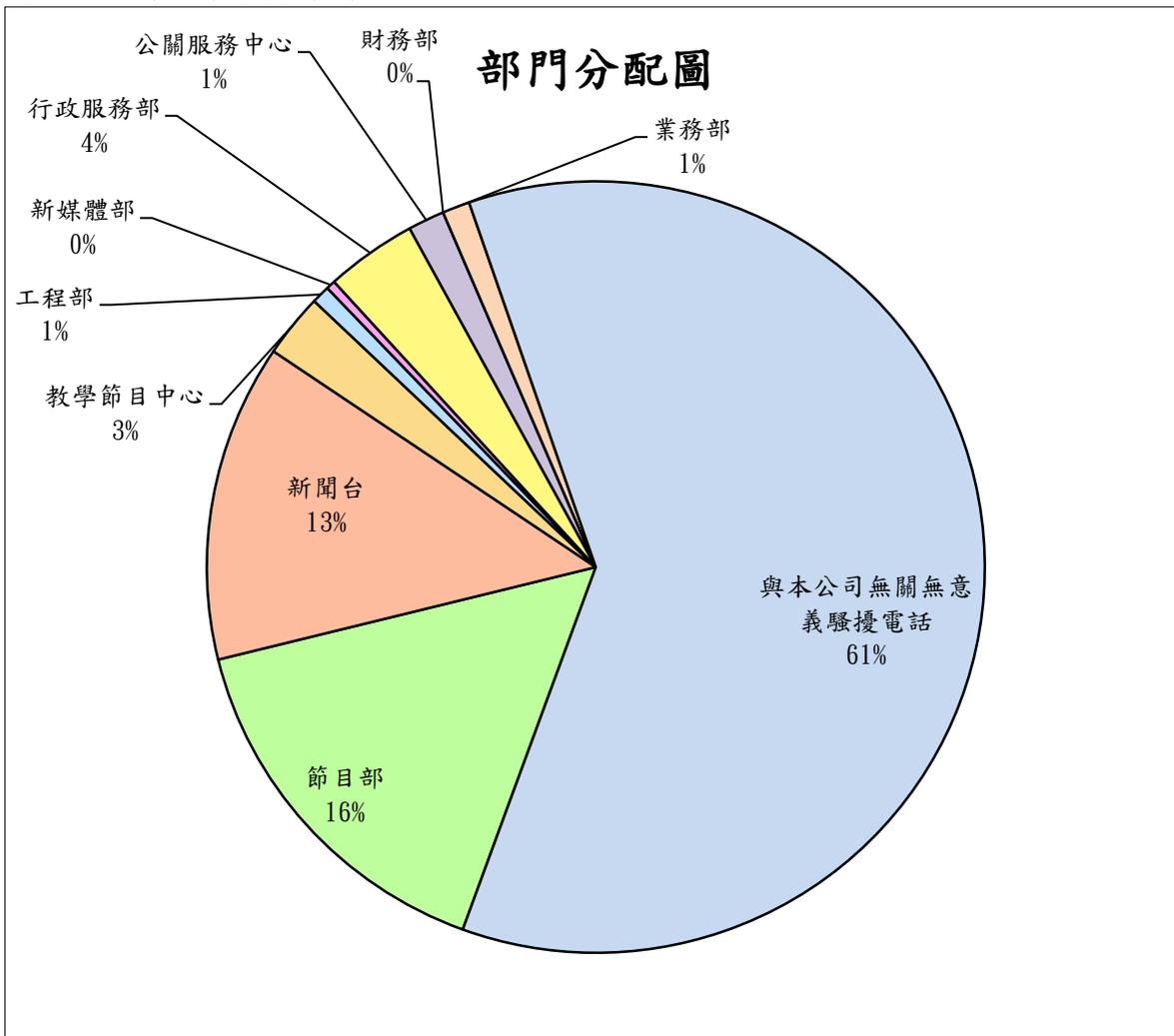
二、2月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關	總結
第一週〔02/01-02/05〕	3	4	0	0	0	1	0	0	0	52	60
第二週〔02/06-02/12〕	11	10	4	0	0	0	1	0	2	69	97
第三週〔02/13-02/19〕	19	9	1	0	1	6	3	0	1	29	69
第四週〔02/20-02/28〕	8	12	2	2	0	3	0	0	0	10	37
總結	41	35	7	2	1	10	4	0	3	160	263

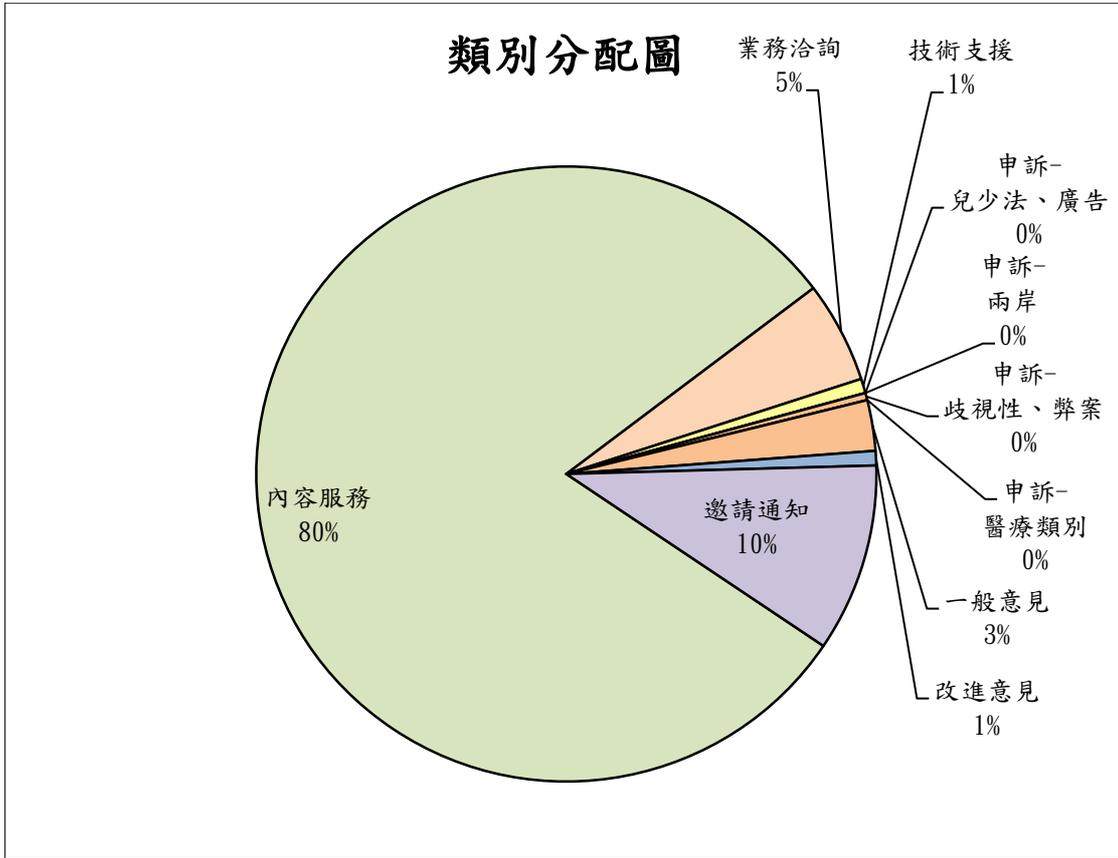
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【與本公司無關無意義騷擾電話】、【節目部】、【新聞台】有關為最多，比例分別為61%、16%、13%，總合佔所有觀眾意見的90%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【邀請通知】及【業務洽詢】為多，比例分別為80%、10%、5%，總合佔所有類別的95%。(如附圖二)

附圖一 2月觀眾意見部門分配圖



附圖二 2月觀眾意見類別分配圖

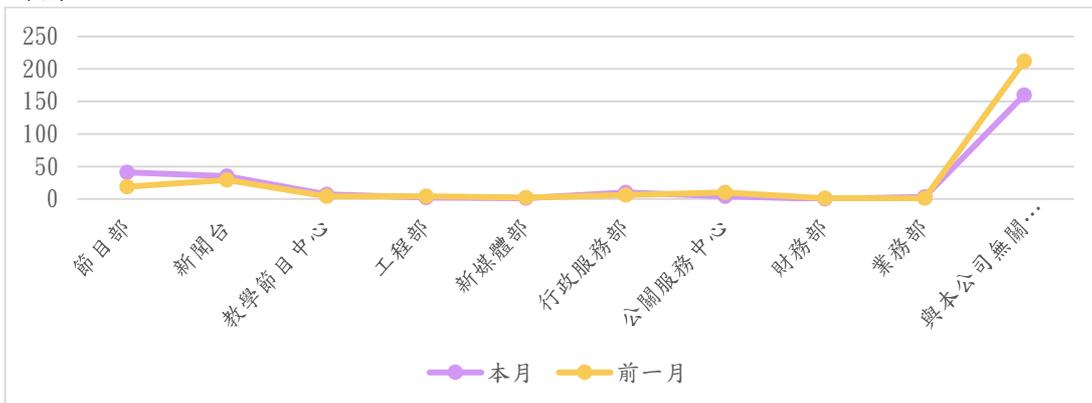


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以騷擾電話、節目部、新聞台的觀眾意見數為多，如下：

附表一 1、2月各部門觀眾意見比較表

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關無意義騷擾電話	總結
本月	41	35	7	2	1	10	4	0	3	160	263
前一月	19	29	4	4	2	6	10	1	1	212	288

附圖三



《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

- 詢問【詢問馬叔禮國學講座】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【我們發財了】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【再見之後】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【婚姻結業式 2】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【新哆啦 A 夢】播出內容。--已回覆告知。
- 詢問【咱的城咱的市咱台灣的味】節目內容。--已回覆告知。
- 詢問【女王當家】節目內容。--已回覆告知。
- 詢問【為愛健康 GO】節目內容。--已回覆告知。

一般意見：

5. 【我有話要說】112 年 02 月 05 日民眾反映：「建議採購播放《孤獨搖滾！》(日語：ぼっち・ざ・ろっく!) 強烈建議華視採購播放《孤獨搖滾！》反正名偵探柯南也是和曼迪購買的看能不能再加買這一部去年的黑馬作品 而既然在台灣播放 強烈建議應該要配音成中文勢必能夠造成一股轟動 真的很希望能在華視看到這一部去年的黑馬作品。」--已轉節目部協助參考處理。
6. 【我有話要說】112 年 02 月 10 日民眾反映：「我想請問一下,華視能否在[教育文化台]播一下早期的葉青歌仔戲?像台視它們有一個頻道,播楊麗花的歌仔戲播到快爛掉,我覺得歌仔戲是台灣文化吧,如果華視有播出的版權,可以造福一下我們這些想懷舊的人嗎?謝謝。」--已轉節目部協助參考處理。
7. 【我有話要說】112 年 02 月 10 日民眾反映：「請問貴台可以播出“請問您今天要來點兔子嗎?”這部動畫作品嗎?這部動畫詼諧有趣,適合全家觀賞。而且以兔子為主軸,與兔年應景。也祝貴台收視,能夠一路ぴょんぴょん上去!。」--已轉節目部協助參考處理。
8. 【我有話要說】112 年 02 月 16 日民眾反映：「請問貴台可以播出“請問您今天要來點兔子嗎?”這部動畫作品嗎?這部動畫詼諧有趣,適合全家觀賞。而且以兔子為主軸,與兔年應景。也祝貴台收視,能夠一路ぴょんぴょん上去!。」--已轉節目部協助參考處理。
9. 【我有話要說】112 年 02 月 22 日民眾反映：「卡通「名偵探柯南」常把行兇的人翻譯成「犯人」不是很好。因「犯人」為「犯罪之人」,在我國,常將「犯人」指為「已在監獄服刑之人」,然而偵探片中,行兇之人仍未獲法院判決服刑,何來稱為「已在監獄服刑」的「犯人」?翻譯成「兇手」-行兇之人,較為合乎我國習慣用語。謝謝。」--已轉節目部協助參考處理。
10. 【我有話要說】112 年 02 月 22 日民眾反映：「柯南不要一直重播。」--已轉節目部協助參考處理。
11. 【我有話要說】112 年 02 月 22 日民眾反映：「敬啟者:您好晚上回家時最常看貴台晚間新聞...內容很好..謝謝!有一點要建議就是新聞中的台語教學內容,本意推廣台語很好....但內容是否可在留意一下....有一些台語雖是正確的,但同樣的表達方式可用較文雅的措辭...以前長輩在用的某些台語措辭在當時常聽到還好,但現在已很少人用,年輕人也聽不懂又不太文雅....如:說謊-->用通俗易懂的"白賊"即可,用"豪小"是不太ok的,雖要表達的意思一樣但如探究語字的意涵就很不ok.以上給貴台參考....更感謝貴台製作節目的辛苦..謝謝!。」--已轉節目部協助參考處理。

改進意見：無

《新聞台》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

3. 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。

4. 詢問新聞相關節目內容。--已回覆告知報導相關資訊。

邀請通知：

3. 詢問新聞採訪邀請--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
4. 陳情爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。

業務洽詢：

2. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。

一般意見：無

改進意見：

3. 【我有話要說】112年02月02日民眾反映：「你好，我在觀看你們的節目 打開世界之門 時，覺得配樂讓我難以專心觀看。當時在播放的內容是在講法國的罷工和退休金改革，我覺得內容很不錯，我也繼續看下去，但驚悚的背景音樂讓我無法專注在內容上，甚至會想轉台，因此我覺得如果能去掉背景音樂，或是改為較輕鬆的音樂會讓人比較想繼續觀看。」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
4. 【我有話要說】112年02月15日民眾反映：「華視您好:新聞"台灣燈會倒數一周"的內容中，其中提到"除了會場花燈奪人眼球"，可以改為"引人注目"會比較好，奪人眼球聽起來感覺要變成瞎子，十分不舒服，希望可以留意一下，謝謝!!!」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」

申訴意見：

1. 【我有話要說】112年02月10日民眾反映：「聲明稿 有關今天2/8(三)下午華視報導「專詐女團女星演唱會門票 全台逾50人受害 難逃法網 犯嫌遭羈押」新聞，誤用本公司 go 票亮 網頁，嚴重影響本公司商譽，請華視即刻下架，本公司保留法律追訴權。 本公司 go 票亮 平台，為台灣最大二手票券轉讓平台，唯一有驗票機制，保障買、賣雙方權益，也是創立平台的初衷。 台灣運算股份有限公司 go 票亮」--新聞台已回覆：「本則新聞已申請下架處理」。

《教學節目中心》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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。

一般意見：

1. 【客服來電】112年02月22日民眾反映：「購買學生周刊時，對方無明確告知為現金融資分期，造成觀感不佳，要求退訂，確連絡不上業務窗口，便找上周刊上印留 LOGO 的華視協助處理。」--教學中心已協助回覆聯繫學生周刊並退訂。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

技術支援：

3. 反映華視數位訊號收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已回覆，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。--工程部皆已回覆，觀眾現在都可正常收看華視。

《新媒體部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

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。

《行政服務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

7. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
8. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
9. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
10. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
11. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
12. 新進同仁銀行開戶照會--已轉行政服務部處理。

《公關服務中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

2. 詢問華視娛樂 Show 粉專贈獎活動相關問題。--已轉公關中心處理。

邀請通知：

2. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。

《財務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

2. 帳務查詢事宜。--已轉財務部處理。

《業務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

3. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
4. 詢問業務合作事宜。--已轉業務部處理。

其餘客服為《與本公司無關無意義騷擾電話》

112年3月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、3月份觀眾來電統計表：

	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少法、廣告	兩岸	歧視性、弊案	醫療類別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段查詢 ➤ 節目播出內容查詢	61	0	0	0	0	0	0	10	0	0	71
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	7	0	0	0	0	0	0	0	1	48	56
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
【行政服務部】 ➤ 大樓場地租賃 ➤ 福委會合作 ➤ 租借停機坪 ➤ 新人報到 ➤ 華視相關地址查詢	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	19
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
【與本公司無關無意義騷擾電話】	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
總結	131	21	5	0	0	0	0	10	1	50	218

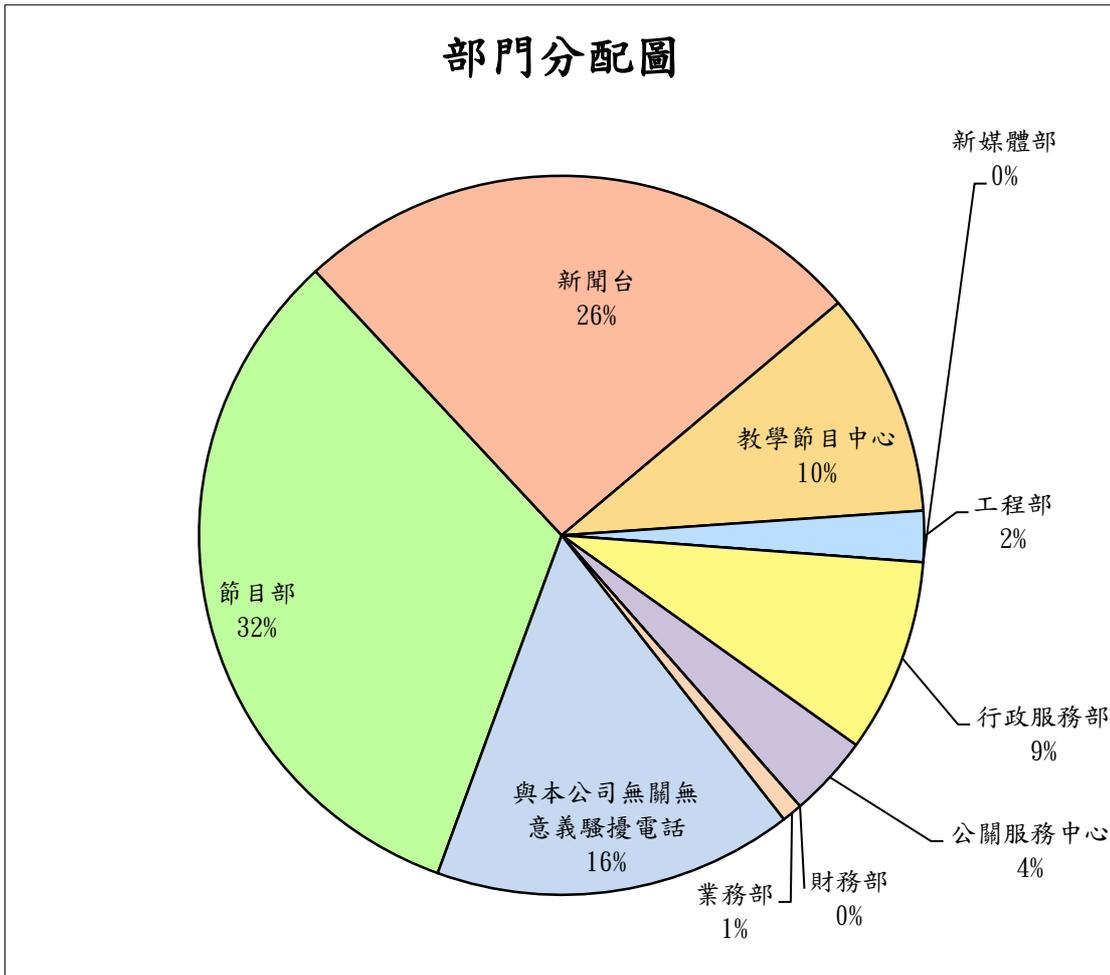
二、3月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關	總結
第一週 03/01-03/12	21	24	9	1	0	8	7	0	2	18	90
第二週 03/13-03/19	15	11	2	3	0	4	1	0	0	5	41
第三週 03/20-03/26	25	14	8	1	0	7	0	0	0	7	62
第四週 03/27-03/31	10	7	3	0	0	0	0	0	0	5	25
總結	71	56	22	5	0	19	8	0	2	35	218

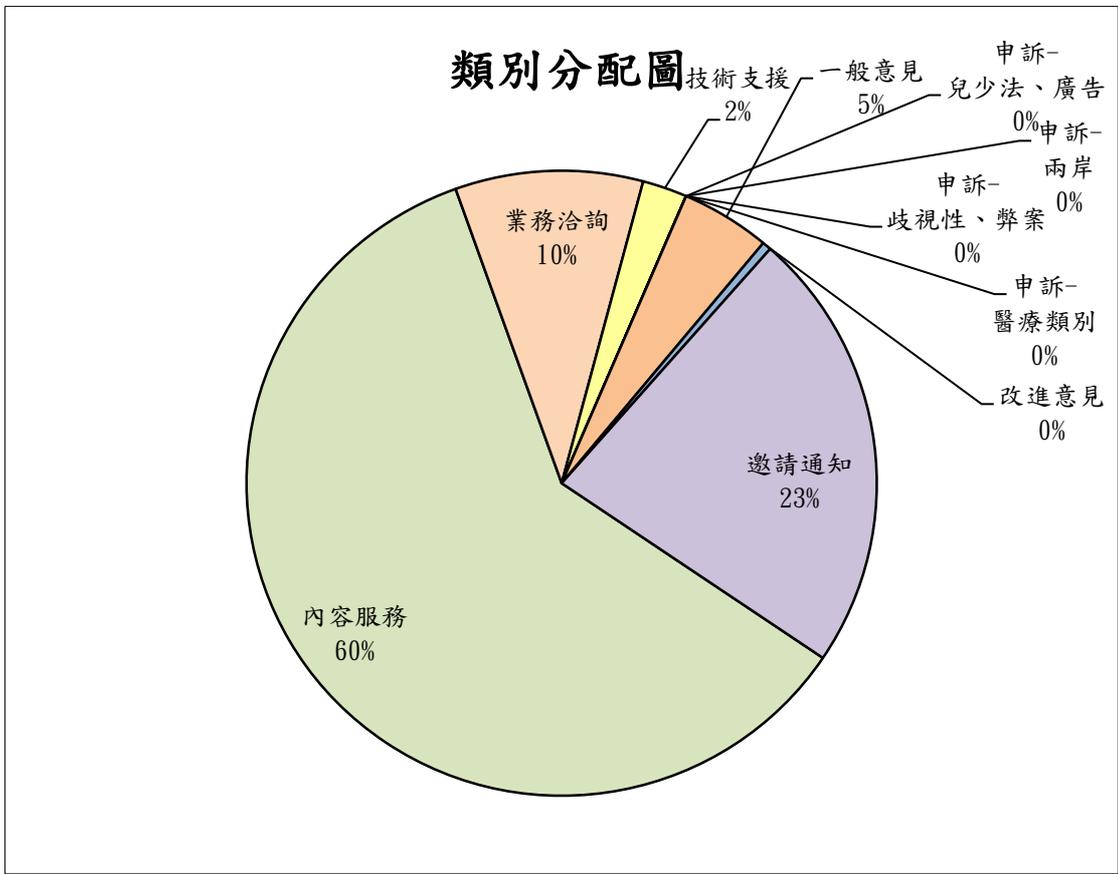
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【節目部】、【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 32%、26%、16%，總合佔所有觀眾意見的 74%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【邀請通知】及【業務洽詢】為多，比例分別為 60%、23%、10%，總合佔所有類別的 93%。(如附圖二)

附圖一 3月觀眾意見部門分配圖



附圖二 3月觀眾意見類別分配圖

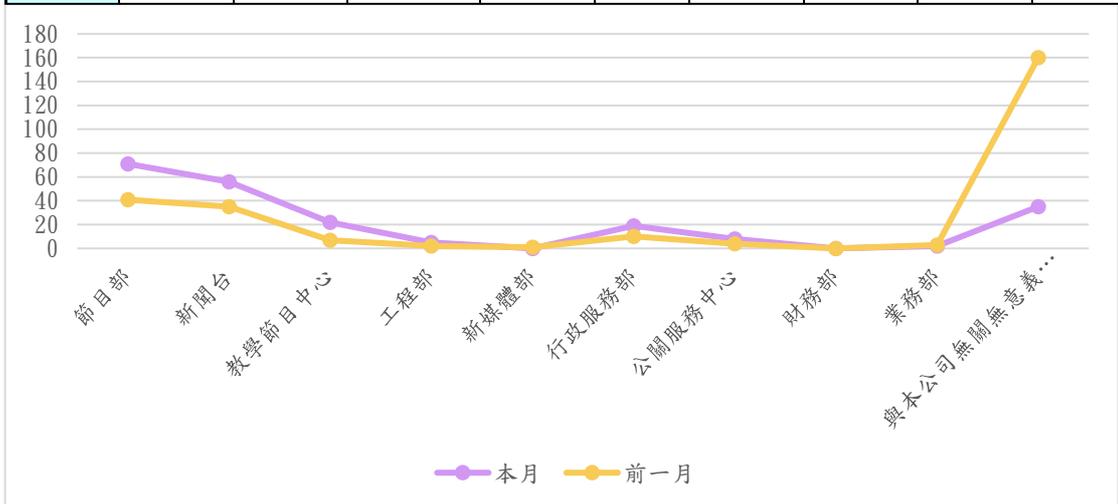


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以騷擾電話、新聞台、節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表一 2、3月各部門觀眾意見比較表

附圖三

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關無意義騷擾電話	總結
本月	71	56	22	5	0	19	8	0	2	35	218
前一月	41	35	7	2	1	10	4	0	3	160	263



《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問【牛車來去】春節賽程重播時間。--已回覆告知。
2. 詢問【台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【婚姻結業式 2】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【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【咱的城咱的市咱台灣的味】節目內容。--已回覆告知。
8. 詢問【女王當家】相關商品。--已回覆告知。
9. 詢問【為愛健康 GO】節目內容。--已回覆告知。

一般意見：

1. 【FB 粉專】112 年 03 月 20 日網友反映：「建議婚姻結業式 2 不要連播相同兩集。」--已轉節目部協助參考處理。*10

改進意見：

《新聞台》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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. 詢問新聞相關節目內容。--已回覆告知報導相關資訊。

邀請通知：

1. 詢問新聞採訪邀請--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
2. 陳情爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。

業務洽詢：

1. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。

一般意見：

改進意見：

1. 【我有話要說】112 年 03 月 22 日民眾李先生反映：「華視您好：

許多觀眾感覺貴公司於近幾年愈來愈不重視氣象預報，不僅在晨間、午間、晚間和夜間新聞氣象時段皆已取消播報未來幾天氣象、漁業氣象、旅遊景點氣象、大陸地區及國際城市氣溫預測等項目，而大陸地區及國際城市氣溫預測只在新聞左側方形區域、氣象時段畫面下方模板顯示，無法聽到氣象主播的解說；且每日午間新聞、週六日晚間新聞由黃柏齡先生或陳雅琳女士播報新聞，新聞結束前皆沒有播報氣象，只播美國職棒或其它新聞做結尾。

近日許多觀眾也發現每日晚間新聞的氣象時段又縮短，取消播報各縣市/直轄市氣溫及降雨機率預測，而是以很粗略草率地播報各地區氣溫預測取代之。許多忠實觀眾感覺非常失望，對貴公司的服務感到愈來愈不負責任。

因此懇請貴公司近日能再度改版，調整氣象時段及內容，要求新聞部於每日晨間、午間、晚間和夜間

新聞於新聞結束前皆一定要播報氣象；內容方面，懇請能完整地依序播報：主播解說預報(含氣象小叮嚀)→(恢復播報)各縣市/直轄市氣溫及降雨機率預測→未來幾天氣象→漁業氣象→旅遊景點氣象→(詳細解說)大陸地區及國際城市氣溫預測，讓氣象預報能夠提供更完整的資訊；並且懇請於氣象播報完畢後直接進入新聞結束畫面，不要進入廣告時間，以免讓許多觀眾認為如此在打發時間。以上 謝謝 112 . 3.22」。--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。

申訴意見：

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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。
3. 詢問學生週刊相關問題。--已轉教學中心協助。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

技術支援：

1. 反映華視數位訊號收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已回覆，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。--已轉工程部協處理。--工程部皆已回覆，觀眾現在都可正常收看華視。

《新媒體部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

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。

《行政服務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
2. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
3. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
4. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
5. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
6. 新進同仁銀行開戶照會--已轉行政服務部處理。

《公關服務中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問華視娛樂 Show 粉專贈獎活動相關問題。--已轉公關中心處理。

邀請通知：

1. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。

《財務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 帳務查詢事宜。--已轉財務部處理。

《業務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
2. 詢問業務合作事宜。--已轉業務部處理。

其餘客服為《與本公司無關無意義騷擾電話》