

中華電視（股）公司自律諮詢委員會第七屆第四次會議 會議紀錄

- ◆ 時間：112年9月22日（五）下午4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：賴委員祥蔚、林委員佳和
- ◆ 列席人員：華視自律委員會凌執行秘書照雄、新聞台製播部范經理鎮中、新聞台網路新聞中心陳副主任其銳、業務部程經理懋華、新媒體部熊副理鴻斌、節目部王副理冠、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：7-9月客服意見報表

二、議案討論

案由一、社群文改寫規則修改(新聞台網路新聞中心)

說明：華視新聞網路新聞中心於2023/7/21日撰寫改寫自網路論壇之社群文章，其中提到日網友提到之對台旅遊負評，而社群貼文則引起網友反彈。

林委員佳和：新聞標題為真實呈現網友的意見，屬合理的新聞處理，對於網路編輯或撰寫內容已有自我要求規範，不應受民眾的批評而改變立場，勿矯枉過正。

賴委員祥蔚：新聞處理上沒有問題，了解網友對於公廣集團的期待即可。

主席裁示：因該則新聞已有做出平衡報導及查證，網友反饋的意見可供做參考，爾後仍請以謹慎方式處理即可。

案由二、NCC函請回覆說明事由(新聞台)

說明：5月12日新聞「弘仁會插旗台南餐酒館」，受訪民眾向NCC反映，NCC來函請本台說明，並要求於自律諮詢委員會中討論。

范經理鎮中：該則新聞已日前函復NCC，因投訴畫面中有呈現民眾的真實聲音及衣服，背景有一個汽車升高機，加上餐酒館旁邊有一個知名輪胎行，目標可以說是相當明顯，此則新聞因牽涉到幫派的相關報導，而且整個餐酒館後續也被警方抄掉，所以民眾非常擔心會有人身安全危險問題，所以才會投訴

NCC。

另函復的內容中也提及，公司已進行內部檢討，因該則採訪記者為駐地地方記者，在採訪的前提未詢問受訪者的意願，華視新聞社會中心進行該則新聞後製時未進行馬賽克、變音處理、衣服變色等相關保護受訪者措施。

賴委員祥蔚：

- (一) 就新聞內容看起來基本的新聞處理方式已達成，但基於保護當事人的生命財產安全立場，可再行將受訪民眾進行變音或做其它處理，較不易發生被受訪後卻遭報復的情況發生，畫面處理上應更加謹慎。
- (二) 新聞記者在採訪當下可先提供名片，提醒歡迎聯絡，可避免民眾直接投訴 NCC。

林委員佳和：

- (一) 過去曾經有非常多民眾向政府機關做各種檢舉陳情，然後被報復的個案發生，就算是受訪者無所謂，我們也應為她的安全著想，建議不論受訪者主觀意願如何，都要做一定的處理會比較適當。
- (二) 新聞報導內容如涉及到犯罪或重大公共安全，特別本則新聞也有搭配一些警方行動，個人認定處理上是沒問題的。
- (三) 如是純私人紛爭，無涉及公共利益，特別是契約型的紛爭，就不能只針對一方的支持，現今網路爆料頻傳，國內也有非常多編造的網路新聞，結果被搜查後發現是假的事件，所以查證可以說是非常重要的的一件事。

范經理鎮中：

這則屬新聞畫面放置順序的問題，把民眾受訪畫面放在前面就會像是爆料，然後警方就去行動，但如果受訪畫面放在警方整個行動完之後，那就變成一個鄰居的反應，是一個因果呈現的結局，所以在做這則新聞的時候，畫面時序問題影響較大。

主席裁示：

- (一) 兩位委員都有特別提醒受訪者在爆料事件中的人身安全考量，如遇相同的狀況，請採訪人員多加注意。
- (二) 本則新聞查證工作沒有被落實，臺灣曾有媒體報導未經查證而受罰之前例，故建議在處理民眾爆料事件，因無法採訪到犯罪嫌疑人，但需要有相當充份的證據或佐證資料來做輔助，就如這則案例為例，記者可以在現場再多採訪幾個人等，另新聞內容的敘事方式也是有問題的，爾後請多加注意。

案由三、性侵、性騷案的畫面處理原則(新聞台)

說明：性侵、性騷案相關報導，不能讓被害人身分曝光，亦不能提供足以辨識身分之資訊。倘若被害人為名人，或是舉行記者會、上媒體接受訪問，此時該如何處理？還需上馬賽克、變音嗎？

賴委員祥蔚：當事人自願出面，就不用有馬賽克，這跟是否為名人不相關，重點是他們是否有意願露臉。

林委員佳和：

- (一) 當事人自行公開就不用加馬賽克，因為新聞報導相關規定主要是保護被害人，包含隱名，以保護被害者個人跟社會維繫關係的影響，但當被害人自行曝光，就代表被害人不認為後續的影響重要或會感到困擾，法律出於保護的目的已不具意義。
- (二) 另如被害人本身沒有出來召開記者會，但輿論已被大肆公開討論，且多數民眾已了解被害人的身份，其實保護措施已不重要，會需要進行保護措施的是指無可辨識的必要性，才會採用馬賽克或變音，但公開討論的普遍度，就必須交由新聞專業去做判斷，
- (三) 基於媒體倫理的問題，華視是否能堅守媒體的自律性，堅持保護被害人而不去曝光，內部可自行評估。
- (四) 如遇到僅是名人的傳聞處理，因各國對於新聞自由及名人隱私權的看法及立場不同，個人傾向於保護名人隱私權為主要。

主席裁示：當名人婚姻或個人行為產生問題時，應考慮到在新聞大肆報導後，未成年的孩子是否因為媒體報導受影響他的生長或學習空間被排擠，建議新聞在處理保護被害人的部分，雖被受者自願出面，但建議仍須謹慎以對。

案由四、新聞台製播自製戲劇節目原則(新聞台)

說明：華視主頻為推廣戲劇節目，新聞台製播相關新聞，應該掌握什麼樣的原則？該注意哪些地方？

賴委員祥蔚：推廣節目涉及新聞報導是不可避免，但請注意比例問題以及新聞內容是否值得報導，如果內容是對觀眾有一定的重要性，就沒問題，只是報導時要特別註明涉己新聞。

林委員佳和：新聞也是 Show Business(娛樂圈)一環，因為報導內容較為獨特，所以各國在面臨這個問題會給予媒體比較大的彈性，報導方式、時間關鍵就是比例問題，掌握好就沒有問題。

主席裁示：新聞其實是與公共利益相關，自家戲劇節目在推廣時，可以從一個觀眾口味的變遷或者是結合國際間最近推出一些議題節目，因除了推廣戲劇宣傳外，閱聽人會期待這新聞報導會出現

什麼亮點或突破創新的部分，新聞價值才會被彰顯。

四、臨時動議：

案由一、新聞鏡面 CG 及使用大聲公圖示太花俏(賴品妤事件)

說明：賴品妤立委日前在記者會被推倒事件，新聞台在畫面後置上新增文字及大聲公圖案去變成漫畫風格，在新聞呈現上被民眾反應太過花俏。

賴委員祥蔚：因現場聲音太過吵雜，畫面內的對話不甚清楚，如果後製加上字幕，說不定年紀較大的長者看了會比較清楚。

主席裁示：同意

案由二、颱風天採訪記者涉險報導

說明：今年 8 月 4 日有民眾看到華視記者在廬山進行採訪，記者直接進到泥水裡面的，有民眾反應為什麼這種錯誤行為會出現在華視，是讓記者去涉險。

林委員佳和：職業安全衛生法第 18 條有勞工退避權相關規範，只要掌握該原則即可，我們可以製造新聞效果，而效果不要是造假即可，如風災採訪現場被民眾質疑時，公司應有責任說明，現場已確實掌握地形並確保採訪區域安全，不宜讓任何從業人員從事具危險的工作內容，特別是災難現場，但如果必要前往時，同行的人都要完全掌握完整現場狀況，臺灣有許多記者於採訪發生意外個案，其實都歡迎大家提出進行討論。

范經理鎮中：每次進行颱風採訪時，皆會進行行前教育訓練的部分，北、中、南部各中心主任皆會告知記者，涉險地方請勿前往。

賴委員祥蔚：新聞是需要真實，只要不是太刻意的表演，只要安全、不造假，僅是風格的呈現是沒有問題，但前往危險的地方請多注意。

主席裁示：委員有提及職業安全衛生法，各地主管都有提醒記者在天災人禍現場皆須注意採訪安全，如未違反中華民國電視學會的新聞自律規範或華視自律規範，我們感謝民眾對於新聞從業人員安全的關心，爾後請內部多加留意。

五、訂定下次會議時間：待確認

六、散會

112 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：

	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、 視性、 弊案	醫療 類別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出 時段/內容 查詢	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78
【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	10	0	0	0	0	0	0	2	65	77	
【教學節目中 心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
【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	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11

地址查詢											
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動 詢問	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
【業務部】 ➤ 洽詢廣告 刊登 ➤ 業務合作	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
【與本公司無關無意義騷擾電話】	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
總結	126	13	1	0	0	0	0	0	2	65	207

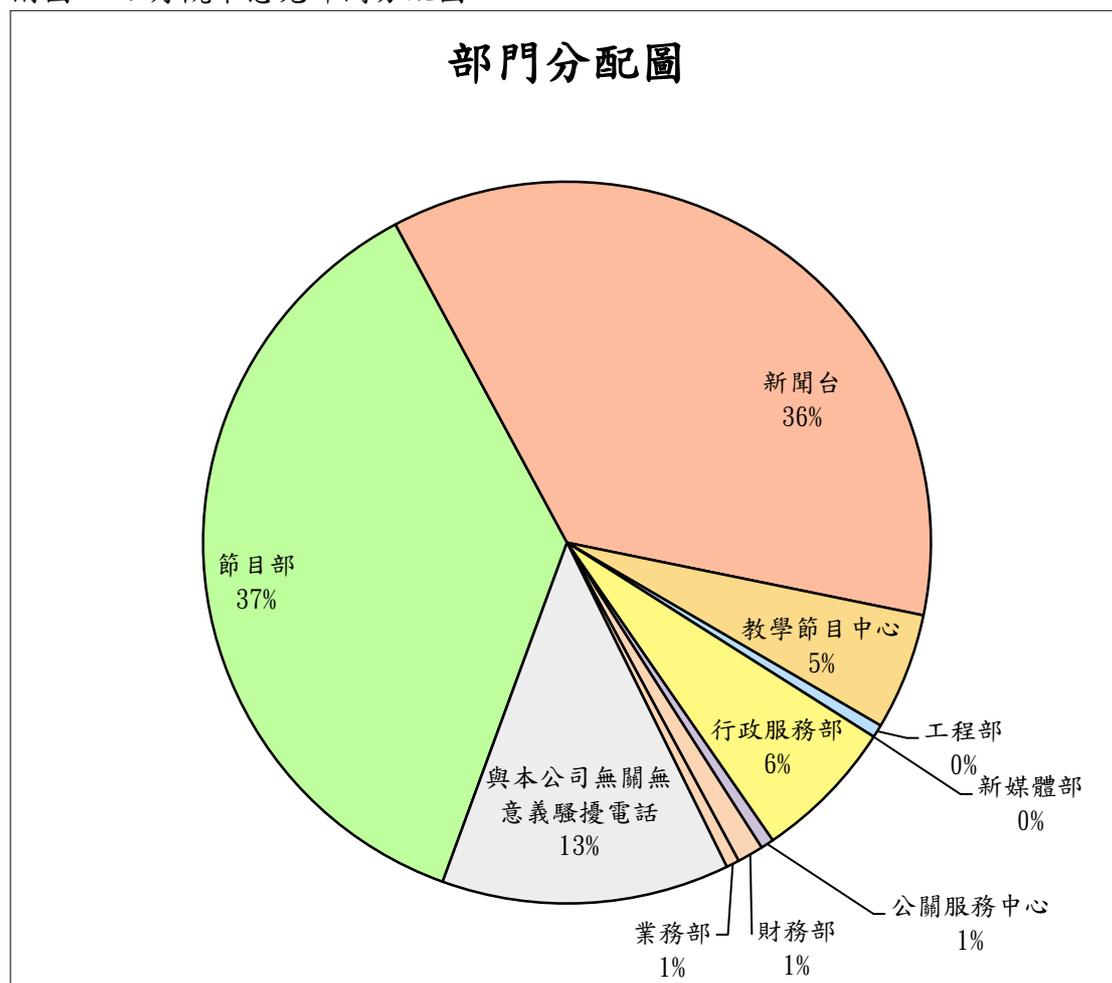
二、7月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程組	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 07/01-07/09	21	18	3	0	0	3	0	0	0	7	52
第二週 07/10-07/16	20	21	4	0	0	5	1	1	1	5	58
第三週 07/17-07/23	17	19	2	1	0	3	0	1	0	6	49
第四週 07/24-07/31	20	19	0	0	0	0	0	0	0	9	48
總結	78	77	9	1	0	11	1	2	1	27	207

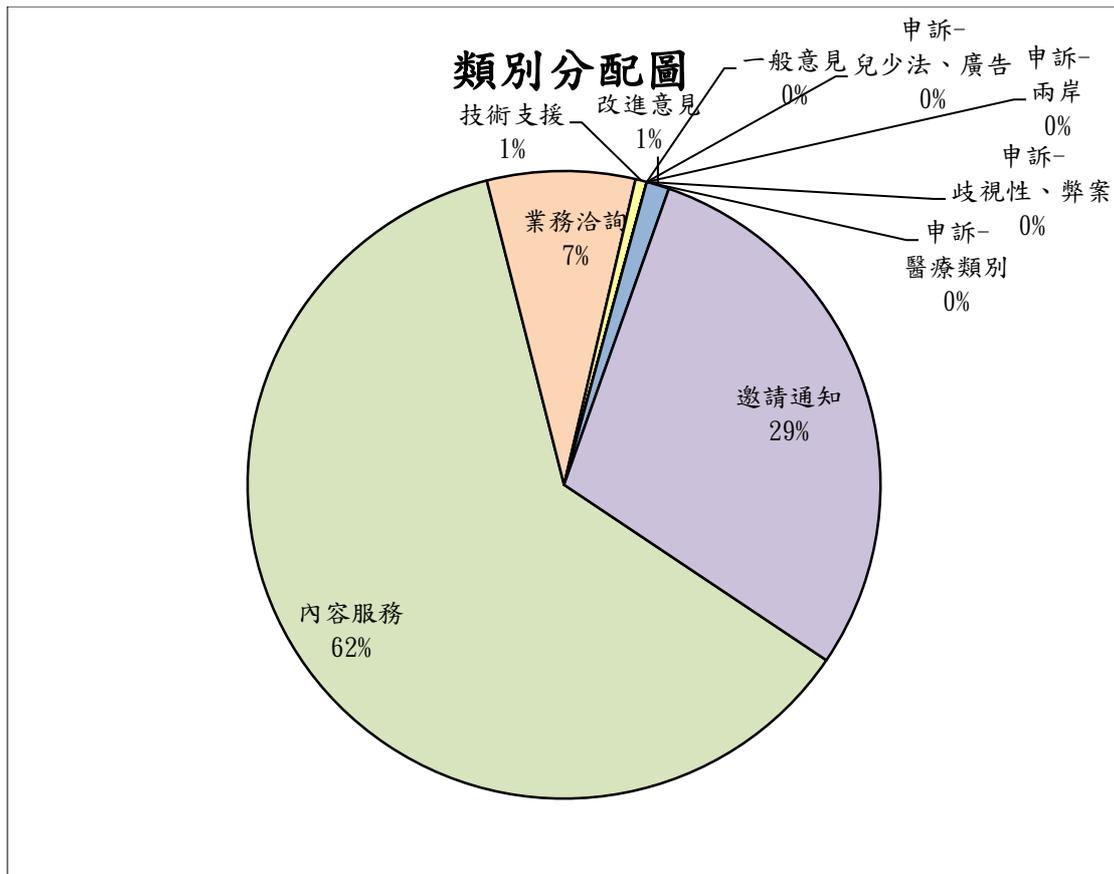
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【節目部】、【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 37%、36%、13%，總合佔所有觀眾意見的 86%。(如附圖一)。

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 62%、29%、7%，總合佔所有類別的 98%。(如附圖二)

附圖一 7月觀眾意見部門分配圖



附圖二 7月觀眾意見類別分配圖

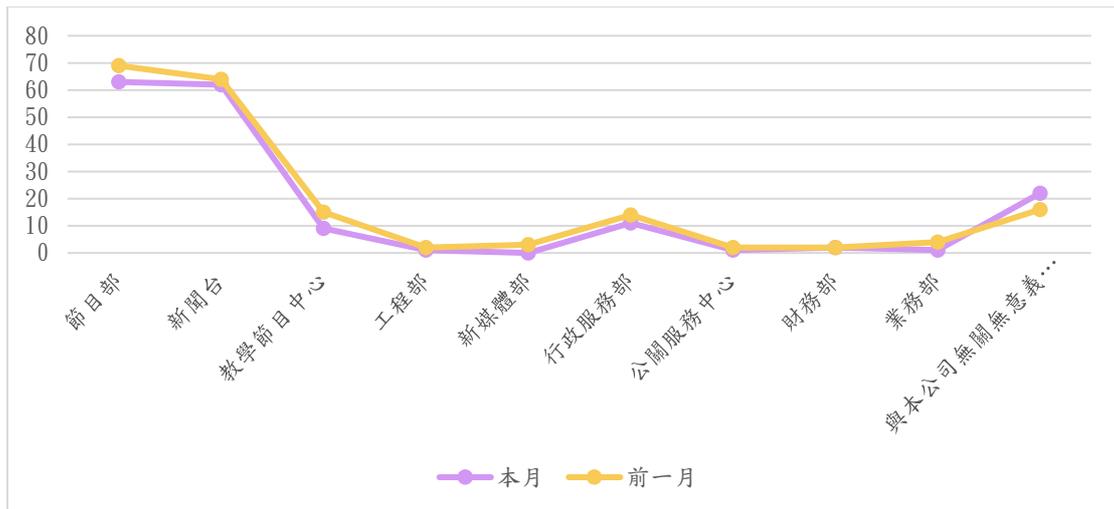


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

附表一 6、7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	78	77	9	1	0	11	1	2	1	27	207
前一月	69	64	15	2	3	14	2	2	4	16	191

附圖三



《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問【親愛壞蛋】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【鬼之執行長】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【欺妻 49 天】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【花甲少年趣旅行】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
9. 詢問【女王當家】節目內容。--已回覆告知。
10. 詢問【咱的城咱的市咱的台灣味】節目內容。--已回覆告知。

一般意見：無

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：

1. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知報導相關資訊。
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。
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：無

改進意見：無

1. 【我有話要說】112年07月09日民眾郭先生反映：「你好，我想反映一下國際出發這節新聞內容，這節目做得蠻不錯的但就是畫面左上角跟資訊畫面常常有文字在切來切去有點讓人分心，沒辦法好好看內容，可以改善一下嗎？謝謝！」--已轉新聞台協助參考處理。
2. 【我有話要說】112年07月17日民眾奧客庭先生反映：「今天下午華視在地新聞主播林玉珍台語講太快，『播報一則台北開車不聽警察指示，警察人肉擋住和高雄有一位女車主車故障請警察救援就是女警察，女警察平常有鍛鍊身體應付人民重東西或輪椅幫忙』旁白講台語太快，對心臟病患觀眾或老人無法呼吸和看太緊張心跳很快。口齒清晰」--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：無

《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。

一般意見：無

《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 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：

	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/內容查詢	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
【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	0	0	0	0	0	2	0	0	5	70	77
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
【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	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3

【與本公司無關無意義騷擾電話】	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44
總結	129	14	1	0	0	2	0	0	6	71	223

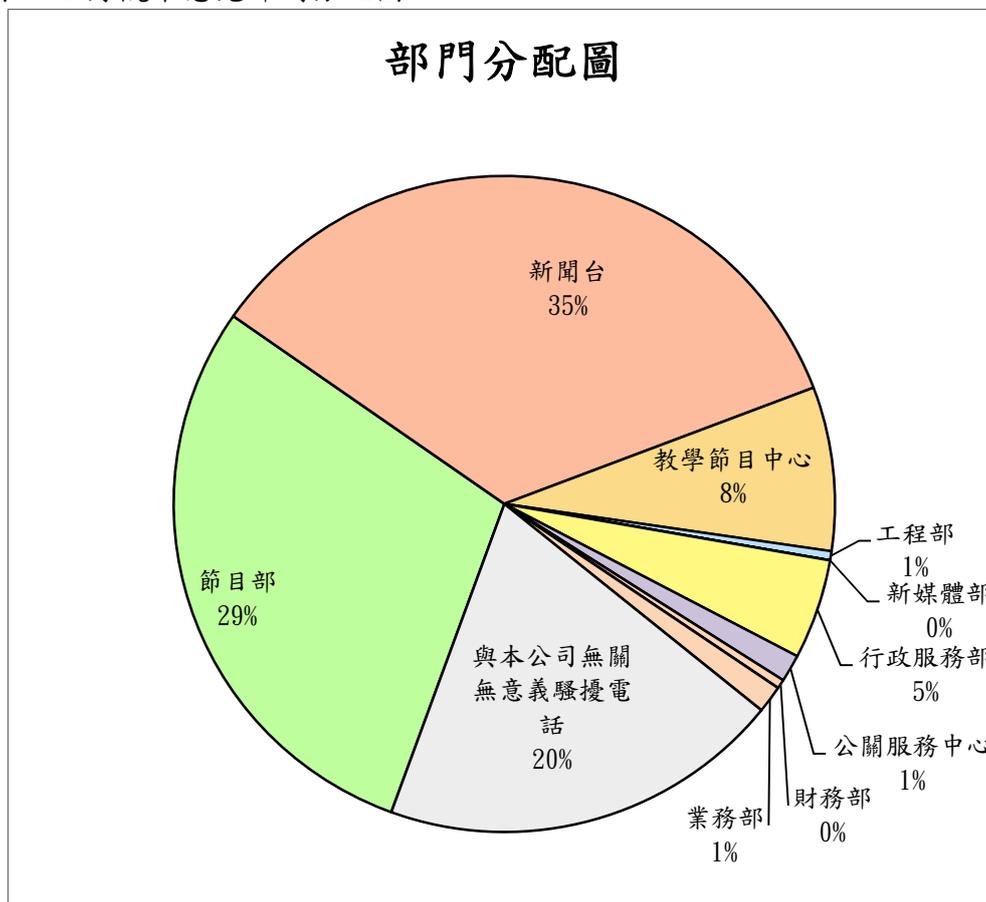
二、8月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程組	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 08/01-08/06	15	24	5	0	0	3	0	0	1	5	53
第二週 08/07-08/13	13	17	5	1	0	2	1	1	1	8	49
第三週 08/14-08/20	15	18	4	0	0	2	0	0	1	10	50
第四週 08/21-08/27	15	13	3	0	0	3	2	0	0	14	50
第五週 08/28-08/31	7	5	1	0	0	1	0	0	0	7	21
總結	65	77	18	1	0	11	3	1	3	44	223

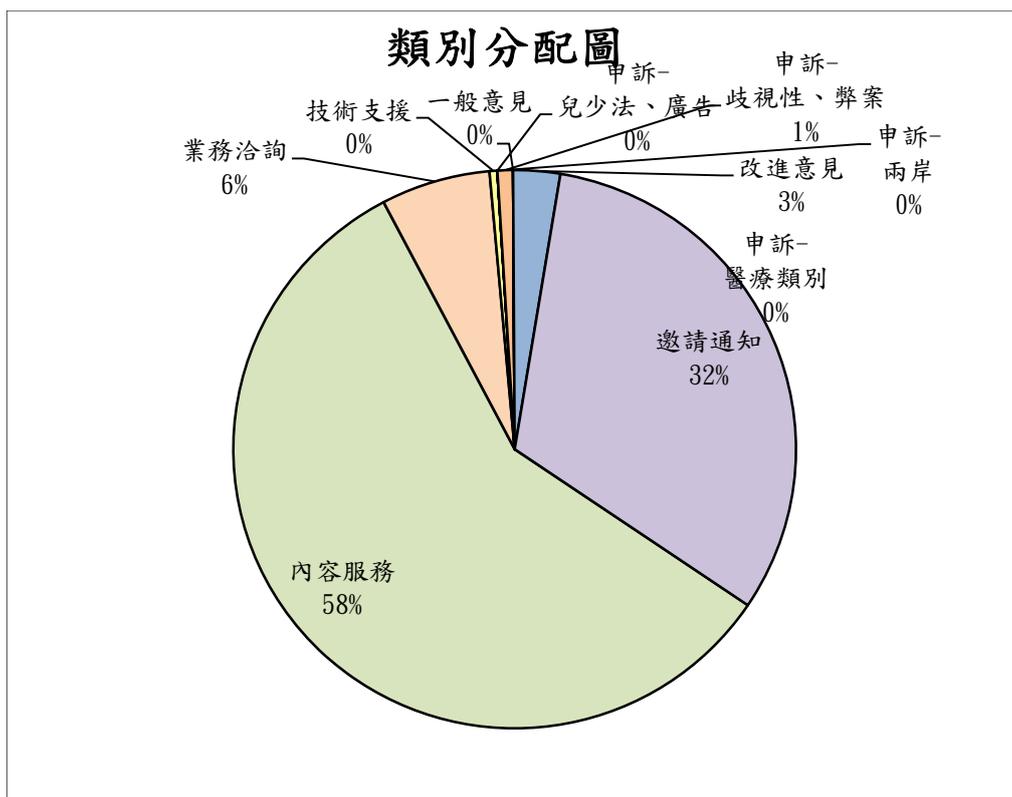
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【節目部】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 35%、29%、20%，總合佔所有觀眾意見的 84%。(如附圖一)。

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 58%、32%、6%，總合佔所有類別的 96%。(如附圖二)

附圖一 8 月觀眾意見部門分配圖



附圖二 8 月觀眾意見類別分配圖

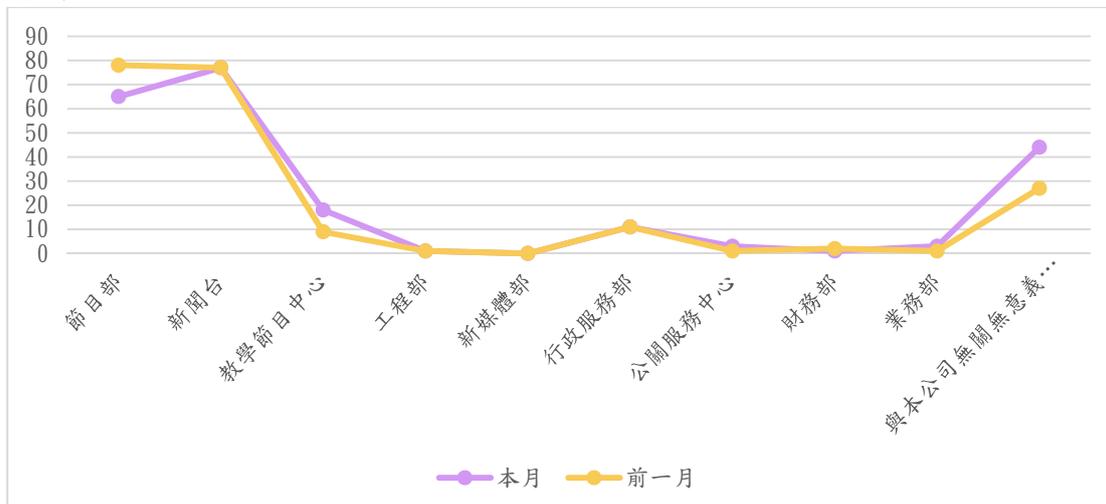


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

附表一 7、8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	65	77	18	1	0	11	3	1	3	44	223
前一月	78	77	9	1	0	11	1	2	1	27	207

附圖三



《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問【親愛壞蛋】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【鬼之執行長】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【愛你沒條件】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【花甲少年趣旅行】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【天才衝衝衝】節目內容。--已回覆告知。
9. 詢問【女王當家】節目內容。--已回覆告知。
10. 詢問【咱的城咱的市咱的台灣味】節目內容。--已回覆告知。

一般意見：無

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：

1. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知報導相關資訊。
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。
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：無

改進意見：無

1. 【我有話要說】112年8月3日民眾翁先生反映：「每天早上6點起，所有的新聞台（壹電視，年代，東森，民視，三立，tvbs……）都開始直播新聞，只有52台華視在重播前一天的晚間新聞，就企業形象來說感覺很差，一種擺爛的感覺。」--已轉新聞台協助參考處理。
2. 【我有話要說】112年8月3日民眾林先生反映：「建議貴台（52台）每日晨間新聞調整到早上六點時段，因為目前貴台（52台）早上六點時段都還在播「夜間新聞」，有點怪，其他新聞台六點時段都已經在播晨間新聞了；像今天8/3（四）卡努颱風來襲，大家都會比較關注颱風的動態及比較即時的新聞報導。」--已轉新聞台協助參考處理。
3. 【我有話要說】112年8月3日民眾林先生反映：「您好，我對近來的各家

新聞台播報內容十分反感，直到看到 貴台在 52 頻道的華視新聞資訊頻道，感受到一股清流，不再是三器（監視器、行車紀錄器及網路瀏覽器）新聞，而是真實採訪到的內容，而且是平均分配各領域相關資訊，讓我能在一小時內得知重要事項，不會只是一堆車禍吵架的新聞及後續追蹤報導，真的很感動，所以來這邊為貴單位打氣，希望繼續保持下去。加油！」--已轉新聞台協助參考處理。

4. 【我有話要說】112 年 8 月 4 日民眾王小姐反映：「今天看了到上午貴公司新聞，有一名李姓記者在廬山的現場報導，竟然直接走進泥水中，萬一發生危險怎麼辦？而且這根本是錯誤示範的危險行為，華視新聞部的主管怎麼可以放任記者播送這麼危險的行為？媒體應該以身作則，希望華視新聞能肩負起教育記者的責任，不要讓記者把新聞報導當成表演了。」--已轉新聞台協助參考處理。
5. 【我有話要說】112 年 8 月 10 日民眾 JSKuo 反映：「Hi 尊敬的華視關於今天貴司關於高雄鼓山區河濱商城都更的報導，我認為不可只單單訪問更新會單方面的說法，應該要採訪超過 60%全體住戶成立的自救會，我們財產正受到很大的威脅，以平衡報導。目前更新會所提出的方案是非常難達到的，原因如下：在新設 10 米計畫道路蓋 29 樓高的鋼筋混凝土大樓，本身就是很荒謬的事，雲梯車要開進 10 米巷道就有困難，而且以高雄市現有救災裝備，有幾台雲梯車可以到的了 29 樓呢？河邊街在地下化工程時已經造成許多鄰損案例，至今無解，可見這裡地質狀況不適合開挖到地下六樓。市府應該以公共安全、公共利益、都市土地適合的使用強度為考量，不應為了開發利益，罔顧居民生命財產安全，做出一個地上 29 樓、地下六樓的開發案怪獸。另外這是個百億的建案，建商無履約保證金且無落日條款合理嗎？若是各位長官的房子，會放心讓這樣的團隊進行都更嗎？」--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

1. 【我有話要說】112 年 8 月 4 日民眾潘先生反映：「貴公司未經我個人同意，在報導台灣之星負面新聞時使用我本人照片、也並非說明照片非當事人，因涉及肖像權及名譽相關，煩請撤照，否則我將提告 https://liff.line.me/1454987169-1WAXAP3K/v2/article/5yLMMQr?utm_source=lineshare。」--該報導新聞台已下架處理。
2. 【我有話要說】112 年 8 月 4 日民眾曹先生反映：「報導事件陳述事實沒有問題，但引用照片可以寫一下「以上照片非非犯罪者本人嗎」？我想詢問一下，網路新聞照片這樣的刊登，是台灣之星總公司公關部門的授權嗎？還是網路記者自己圖庫抓的？那兩位同仁並非犯罪當事人，照片中兩位有自己的肖像權，是否有致電詢問過個人意願？若沒有，請貴新聞台底下附加說明，犯罪者非照片中兩人，這樣比較洽當，做新聞請謹慎，若照片中是您的家人，您會這樣編輯嗎？」--已轉新聞台協助參考處理。

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

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。

一般意見：無

《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9月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、9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/內容查詢	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
【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	3	0	0	0	0	2	0	0	5	50	60
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	2	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	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
【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】	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
總結	74	3	2	0	0	2	0	0	5	50	136	

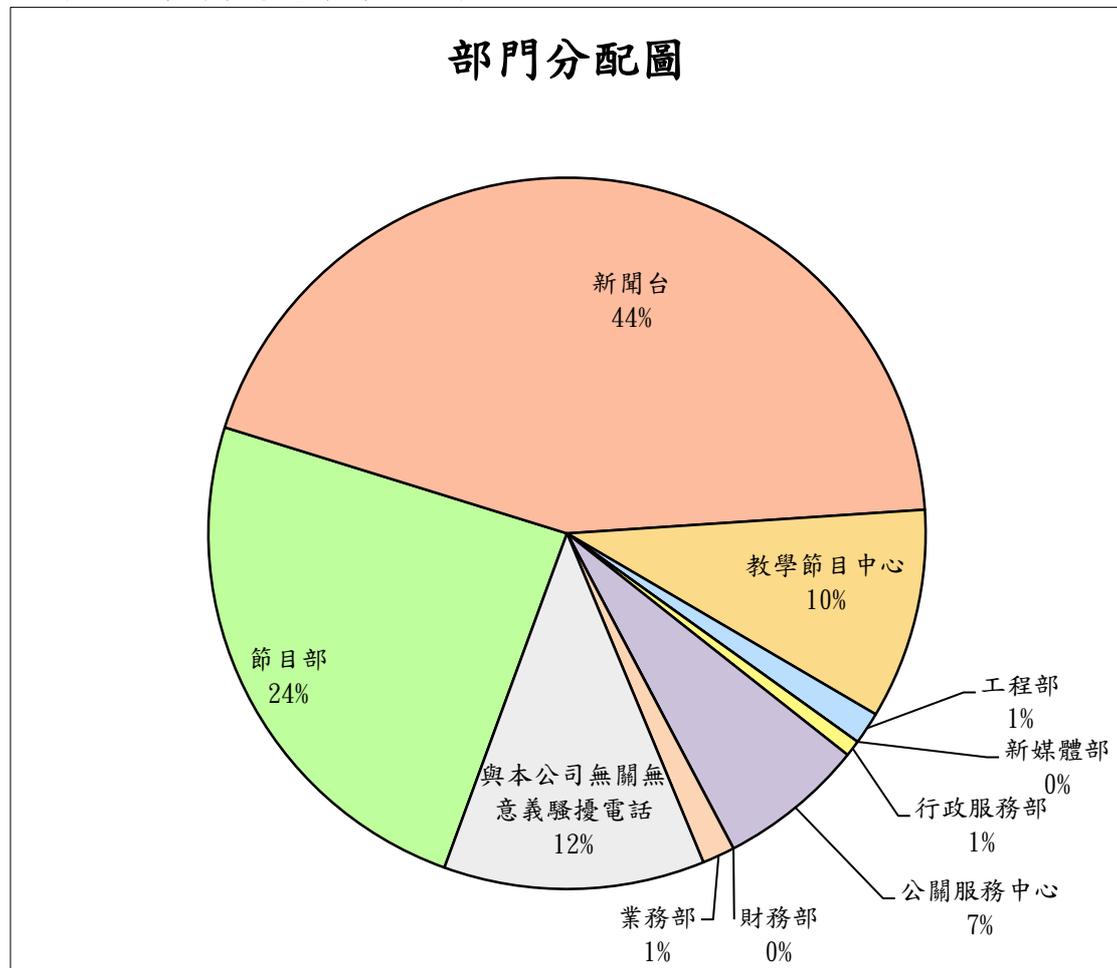
二、9月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程組	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 09/01-09/03	7	9	1	0	0	0	0	0	1	2	20
第二週 09/04-09/10	10	15	5	0	0	1	0	0	0	4	25
第三週 09/11-09/17	10	24	4	2	0	0	4	0	1	6	51
第四週 09/18-09/24	6	12	3	0	0	0	5	0	0	4	31
第五週 09/25-09/30											
總結											

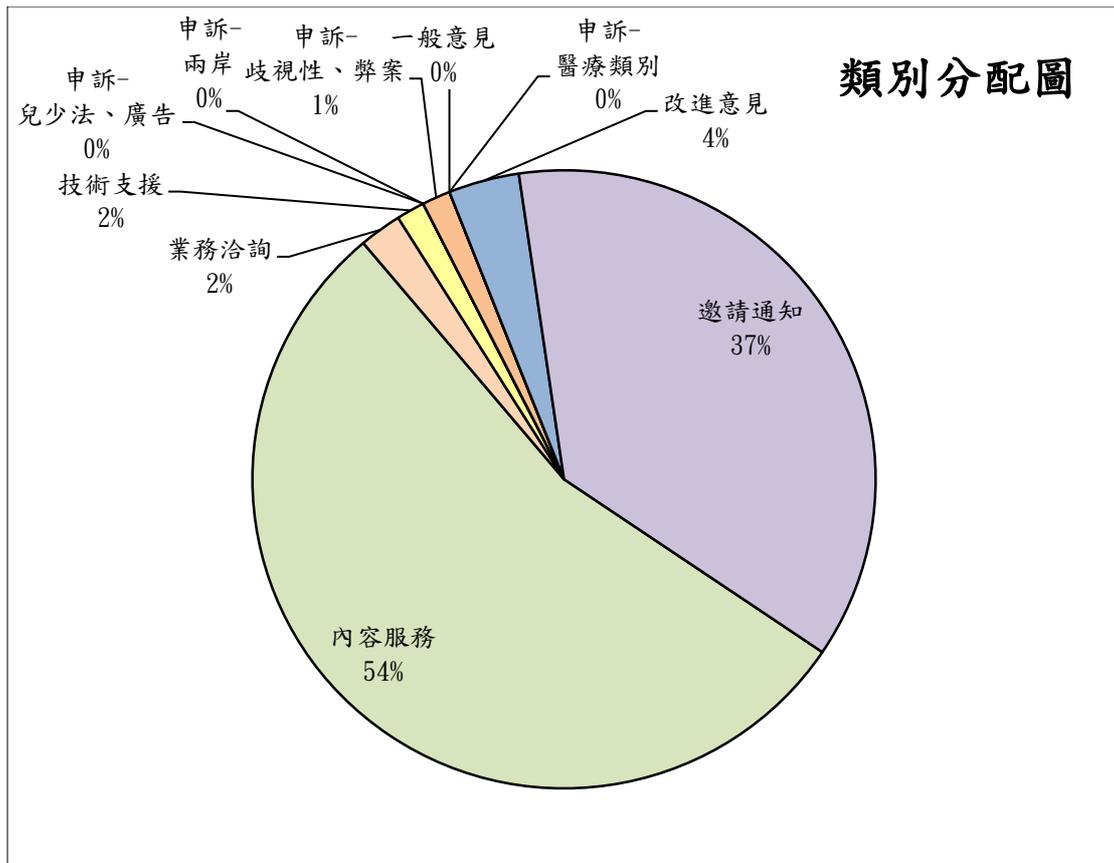
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【節目部】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 44%、24%、12%，總合佔所有觀眾意見的 80%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【邀請通知】及【改進意見】為多，比例分別為 54%、37%、4%，總合佔所有類別的 95%。(如附圖二)

附圖一 9月觀眾意見部門分配圖



附圖二 9月觀眾意見類別分配圖

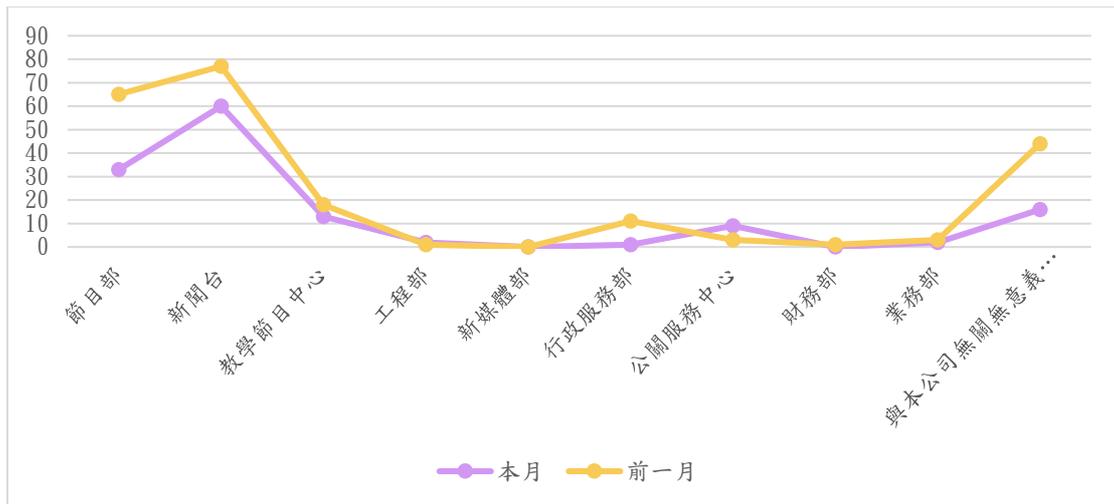


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

附表一 8、9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	33	60	13	2	0	1	9	0	2	16	136
前一月	65	77	18	1	0	11	3	1	3	44	223

附圖三



《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問【有生之年】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【愛你沒條件】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【欺妻 49 天】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【排球少年】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。
7. 詢問【包青天】節目內容。--已回覆告知。
8. 詢問【三國演義】播出時間。--已回覆告知。
9. 詢問【天才衝衝衝】節目內容。--已回覆告知。
10. 詢問【花甲少年趣旅行】節目內容。--已回覆告知。
11. 詢問【我們這一攤】播出時間。--已回覆告知。

一般意見：無

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：

1. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知報導相關資訊。
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。
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：無

改進意見：

1. 【我有話要說】112年9月12日民眾林小姐反映：「每午間新聞主播身後的螢幕訊息很多，但最近午間的男主播沒有分析這些資料給觀眾看，有點可惜，變成他講他的，資訊就貼在那要觀眾自己吸收，既然這樣後面那些資訊不如就不要做了，因為會讓觀眾不知道要看資訊還是要聽主播的內容。」--已轉新聞台協助參考處理。
2. 【我有話要說】112年9月12日民眾陳先生反映：「貴公司的華視新聞節目09/12 02:00左右，底下的跑馬字換行的速度太快了，來不及看完字元意思，就又換別的標題節奏太快，來不及看完，謝謝」--已轉新聞台協助參考處理。
3. 【我有話要說】112年9月9日民眾李小姐反映：「抱歉，只是想給點建議。那個報導學校被建商工程影響的新聞，建議現場記者多練習口語，大概說了三、四次曲艾玲的名字，顯得沒話找話，聽起來很不舒服。
4. 重點是：骨肉分離這個詞，不是這樣用的。骨肉指代親人家屬，所以是家人分離的意思。用在這裡，草坪是地板的爸媽嗎？」--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

1. 【我有話要說】112年9月11日民眾黃小姐反映：「<https://youtu.be/zHJ5eCRuIhs?si=dgIhp0TAvDIZbUy2> 請把女方馬賽克打好，肖像權，請維護女方受害者，更正新聞稿，椅子也沒打到該名男子，圍觀民眾並非女子叫來的人，謝謝」--已轉新聞台協助參考處理。

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

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。

一般意見：無

《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》