

# 華視新聞台外部公評人報告

陳清河 2022.12.21

## 前言

隨著媒體生態的改變逐漸讓電視新聞媒體的新聞焦點與專題報導成效，開始取決於的正負向社會觀感。所謂選擇性的暴露、選擇性的理解、選擇性的記憶以及選擇性的遺忘，影響新聞訊息流通方式的多元化，甚至主導新聞議題產製的動態。在媒體環境愈趨成熟的社會，社會價值與媒體價值的取舍，必須顧及電視新聞台的經營，在面對過度競爭之後，開始讓專業記者是報導者還是參與者，以及記者應與新聞消息來源保持何種關係產生變化。

因此身為公共事務監督者的新聞媒體，當然也要接受民眾監督，但對於不實的指控，則須要提出事實與證據，予以必要的澄清，堅持維護媒體的公信力與尊嚴。雖然民主社會中不可逆的趨勢是，新聞報導內容的取向必然存在理性與非理性議論的拉拔，然而在新媒體逐漸替代傳統電視新聞資訊流動的情境下，主流媒體永續經營的不變法則，仍須不斷投入自省，媒體為社會公器，為確保報導正確性，對於播送內容應追求事實，避免無根據猜測，必須堅持新聞風險管理邏輯的治本之道。

## 華視新聞台必須堅持的新聞價值

新聞媒體永遠是一個公共信託的高度，建構一個持平新聞資訊互通的生態環境，必然是重構新聞專業需要的共識；也唯有如此，才可在公眾信任下的媒體環境中，才可與多元新聞資訊的流通畫上等號，其中有諸多新聞採訪時的通則是無法改變的思維。首先是，記者就新聞畫面進行必要查證作為，在一時未能取得當事人資訊，宜再經多方管道確認；另則，新聞部就報導個案檢討結論，進行採訪查證再教育的內部訓練，落實新聞查證機制提升同仁事實查證作業，記者依採訪目擊者描述所述雖有所本，但當發現有任何錯誤時，新聞部應盡速處理民眾申訴，並取得當事人諒解，以避免不滿情緒擴大。

新聞工作的特質是求真又須求快，因此有些微錯誤在所難免，但是盡快更正仍屬負責任的態度，必須強調新聞如有需更正說明，仍要兼顧處理的時效。依據今年五月修正的衛星廣播電視法規定，對於衛星廣播電視之節目或廣告，利害關係人認有錯誤，應於接到要求後 10 日內，在同一時間之節目或廣告中加以更正；至於，新聞報導若有錯誤發生，依衛星廣播電視法第四十四條以及廣播電視法第二十三條之規定，如係於播送之日起，二十日內受利害關係人請求更正者，電視台應於接到要求七日內，在同一時間之節目或廣告中加以更正，或將其認為

報導並無錯誤之理由，以書面答覆請求人。

## 華視新聞台對於申訴與客訴案件之管理

參酌其他新聞台製播詳實優質的新聞報導與新聞性節目以服務民眾，除依循台視新聞部所制定的「新聞編採製播作業注意事項」，並遵循政府相關法令，同時依據「廣播電視法」第二十三條及第二十四條之規定，妥善處理民眾對新聞與節目內容之申訴。建議新聞部接獲申訴案件後，新聞部經理視案件內容交付該新聞或新聞性節目權責製作人進行討論並進行處理，並於一週內擬妥回函內容，簽請新聞部經理核處。在處理客訴案件時，除新聞倫理專業立場，也應以同理心考量民眾遭遇或想法，避免可能報導所形成的無形刺激與間接傷害，尊重資訊公平流通的新聞處理模式。

## 華視新聞台面對新媒體環境之管理

個人曾針對電視新聞台的內控機制加以探討，無可諱言新聞台在面對市場過度競爭的環境之後，開始讓專業記者衍生是報導者還是參與者的角色，以及記者應與新聞消息來源保持何種關係的窘境。如今，新聞編輯滾動式的發稿方式、追求粉絲社群的經營、推拉式互動新聞的作為，以及標題與篇幅編輯政策的改變等作業模式，明顯衝擊出當下特異的新聞產業環境。然而，新聞報導內容的取向必然存在理性與非理性議論的拉拔，雖然是民主社會中不可逆的趨勢；然而在社群媒體逐漸侵蝕新聞資訊流動的情境下，主流媒體永續經營的不變法則，仍須不斷投入自省，堅持新聞風險管理邏輯的治本之道。

面對網路各類媒體不斷崛起變化，全球媒體環境逐漸惡劣情勢，新興網路科技發展、閱聽人使用媒介型態改變，原本擔負監督社會職責的新聞媒體角色，也逐漸由新興社群與讀者扮演新時代的監督角色，新聞媒體從監督者角色，也變成被監督者，新聞媒體展現專業內容，才能贏得觀眾信賴，經過查證與平衡呈現的新聞，更是贏得信任的基礎，媒體人也應該認知提供閱聽眾訊息，並非僅有工作關係，可從與民眾站在一起，以共同關懷角度報導，深植彼此信賴關係。華視新聞台宜展現專業需從外在訊息報導，以及內部教育訓練共同落實；提供經查證平衡的豐富多元訊息內容，服務閱聽人，並加強專業教育訓練，落實新聞同仁專業意理與技能，才能降低誤失，提供高品質的中立客觀資訊。

## 華視新聞台之外部公評人的期待

經過多方的努力，華視新聞台終於在 52 台達到七成三的上架率，雖然可因此不必再追逐收視，但如想保持優質的新聞品牌，確實須進一步追求成為一個真正具有知識國際觀的台灣電視台。更進一步，必須全面檢討編輯台品管內控流程，

重新檢視自律機制的落實狀況，同時加強同仁對擔任每一層級守門人角色認知，建立主動積極工作精神，確立「正確比速度重要」的工作優先考量重點。

除此之外，建議華視新聞台宜經常進行再教育訓練，加強新聞專業素養 提升員工專業作業品質，確保播出品質並落實每一環節審核機制，以降低錯誤發生狀況。尤其是對於民眾提出對專業製播的疑慮，都要以謹慎的態度說明製播原則，增進觀眾對專業領域認知，避免誤解並取得民眾信賴。必須強調的是，新聞媒體取得訊息，要有媒體專業分析觀點，避免流於訊息轉載的宣傳工具，這也是新聞台應有的媒體社會職責與價值，提供民眾更多應思考和可思考的觀點。

至於後續華視新聞台之新聞公評人的運作機制，個人認同翁秀琪教授的立論，「外部公評人必須做好公共問責，積極與公民團體保持良好互動」，成為華視新聞台與閱聽公眾和公民團體間的橋梁。