

財團法人公共電視文化事業基金會

第三屆節目暨新聞自律委員會第九次會議紀錄

時間：2021年07月30日（週五）下午2時正

地點：線上會議 / 公視A棟七樓第一會議室

主席：潘主任委員朝成

出席：王委員臨風、林委員翠絹、黃委員聿清、邵委員立中、

胡委員元輝、陳委員炳宏（依委員姓氏筆畫排列）

列席：徐代理總經理秋華 臺語台呂代理台長東熹

節目部：於經理蓓華 臺語台行銷企劃中心：劉主任明堂

新聞部：沈副理元斌代理出席 臺語台新聞中心：謝記者季潏代理出席

公行部：胡副理心平

研發部：王研究員菲菲代理出席

請假：蘇經理啟禎、何資深研究員國華、吳組長東牧

壹、確認第三屆第八次節目暨新聞自律委員會會議紀錄（附件一）

決議：

（一）修正會議紀錄，臨時動議之部分增列以下三項：

1. 此係邵立中委員於會議開始時提出之權宜問題，經主席徵求邵委員同意後列於此。

2. 邵委員依據節目暨新聞自律委員會設置辦法說明會議運作規則，以及委員發言權利受到干擾時的處理方式。
3. 決議：未來若委員發言受到列席同仁干擾時，由於同仁為受邀列席，主席得制止同仁並要求其離場。

(二) 餘準備查。

貳、2021 年第二季觀眾意見彙整報告 (附件二)

邵立中委員：

詢問遼寧號新聞誤用梗圖事。相關圖文梗圖版權使用，公視有無規定標準作業流程讓員工參考。提醒公視對於智慧財產權的使用，包括教育訓練及作業規範，應該更加嚴謹。

沈元斌副理說明：

1. 同仁製作此則新聞時原意是希望能讓觀眾更容易理解，經作者通知，立刻下架，取得同意後重新上架。作者提醒後，新聞部啟動緊急處理，立刻在該則新聞中標記作者來源及出處，同時先以「公視新聞網」官方帳號身份，致對方粉絲頁，說明緣由及致歉。國際組主管主動與對方聯繫，鄭

重道歉並說明原委，依原作者要求，以 e-mail 去函致歉，新聞部亦在當日透過客服，正式回覆原作者說明。

2. 此事件顯示同仁對於著作權及智慧財產權認知仍有不足，新聞部深自檢討、以此警惕，並將此案例作為教案，並提醒同仁，引用外部來源，播出時一定要標註出處，千萬不能侵權。

陳炳宏委員：

公視觀眾意見報告與臺語台觀眾意見報告有重覆的意見，可否整理。詢問內部作業狀況。

胡心平副理說明：

原則上公視與臺語台觀眾意見為分開處理。中晝新聞是兩邊都播出，原則上由主頻回覆。若公視接到觀眾對臺語台的意見，會同步會辦臺語台；若是申訴，會花較多時間。若對同一事件回覆，兩邊不會出現不同意見，會以臺語台為主。

徐秋華代理總經理補充說明：

公視與臺語台的客服系統分立，提報管理機制也分開。

陳炳宏委員：

- 1.從過去這三個月來看，性平議題及 Covid-19 如何稱呼，這兩個議題出現多次但還未能平息；觀眾意見對於來賓口罩未戴好，手語老師未戴口罩也持續出現。
- 2.在此希望特別指出以下這則觀眾意見：「公視優質新聞內容，為何不容易從 google search 發現。」之前曾有觀眾反映為何看到的公視是黑畫面，我當時建議不要簡略回答，應該把握機會教育觀眾：播出節目需要取得在該平台播放的著作權，由於公視經費有限，才未能取得該平台播出權利。這則關於 google search 的觀眾意見，需要有更專業的回覆，並藉機告知觀眾，搜尋結果排序優先，也會涉及 SEO、關鍵字購買等因素。

邵立中委員：

奧運期間很多網友反應名稱問題。網友反應公視轉播用了很多「中華隊」。我想這是個很困難的問題；用中華隊也沒有不對，畢竟這是官方名稱。但最近國際環境變化很大，很多國際媒體稱呼我們台灣隊，國內也有相當民眾有此期待。既然身為公共媒體，如何更兼顧兩邊觀眾的情感，對於這件事有具體想法或做法可供參考。

徐秋華代理總經理說明：

公視在開幕中華隊進場時打的是台灣。主播播報時，有時稱中華隊，有時稱台灣選手，兩者併用。「中華」，有時指中華民國有時指中華台北；中華台北在官方正式字幕都沒有出現過。昨天桌球四強賽，用台灣 vs 中國，觀眾沒有不良反應或其他意見。最近網路上有些社團在傳，公視總是稱「中華隊」，為此還要來公視抗議，起因是某場轉播主播多講了幾次中華隊。目前主播了解兩種名稱皆可使用，主播播報時也有留意調整。

邵立中委員：

這是一個困難的議題，有其敏感與複雜。提醒公視站穩立場，備妥回應說法。

徐秋華代總經理請沈元斌副理說明。

沈元斌副理：

這個議題確實最近帶給我們一些困擾，現在我們已經確定以台灣選手，台灣代表團，或是我國選手來稱呼，但如果像郭婞淳奪金頒獎時這些狀況，大會現場廣播 CHINESE TAIPEI 的話，新聞中還是會完整呈現，另外這次奧運聯合採訪團，是由愛爾達、公視以及東森三家媒體組成，但各家電視台在採訪用語上也是

有落差，像愛爾達在傳回的文稿中，就常常以中華隊稱呼，這些稿子我們會再進行處理，盡量將名稱統一，不讓觀眾感到突兀。

胡元輝委員：

本季觀眾意見中有兩項可能涉及製播規範。

1. 有觀眾反應攝影記者在個人臉書 po 了篩檢站的照片，這涉及員工在社群媒體的行為規範。依目前來看，我們的製播準則中是籠統規範而非具體規範，是提醒員工此行為會代表公視。這位記者後來刪除了照片。在此想了解這個具體案例公視如何處理。
2. 主持人上了社會新聞，招致批評不適任公共媒體主持人。國外製播準則對此會有規範，公視對於主持人在政治事務上會提醒利益迴避，對於一般操守品德私生活等並沒有處理。公視的節目政策對於主持人要如何聘任，是否有準繩，可作為未來處理問題的依據。

沈元斌副理：

觀眾投訴的意見，其實跟指揮中心的說法有點出入，指揮中心只有要求萬華快篩站不能拍，而非所有快篩站都不能拍，事實

上各縣市的篩檢站，只要在不干擾作業的情況下，並沒有拒絕媒體採訪。現在對於記者個人臉書的管理確實是重要議題，他去過拍過的地方，當事人可能會認為是難得的回憶與紀錄，像有近日同仁去桃園機場拍攝迎接疫苗回國，他會認為這是很重要的時刻，所以在臉書 PO 照片留念。但一些有爭議的議題，若加上個人意見，可能會影響新聞播出時的公正性。我們在內部討論製播準則時也引用國外規範討論過。

徐秋華代總經理說明：

最近我們在製播準則新版中強化了新媒體專章。一如過往流程，我們與同仁進行種子會議，強化同仁對製播準則的認識。有些具代表性的公視同仁發言，足以影響公視公信力。我們就三類議題明確規範：涉及公共利益、政治、具爭議之敏感議題。

關於主持人形象，依不同案子有不同處理。此處觀眾意見針對《一字千金》，請節目部先說明。

節目部於蓓華經理：

雞排妹事件發生後，有位女導演在臉書上控訴一件二十多年前的往事，與一字千金的主持人有關。主持人透過經紀人回應以

後會更小心謹慎，沒有就事件做回應。此事並未成立性騷擾的司法訴訟。我們內部曾開過會議討論，但既未有案件成立，事隔多年無法確認事件原委。不過，有透過節目製作單位提醒主持人製播準則的規定，「因擔任幕前工作而容易被辨識出是公視基金會員工（含外聘主持人），以及公視基金會內製作人及一般節目之主持人等，需謹記其於網路或社群媒體發表之言論足以代表公視基金會，不應影響公視基金會新聞及節目之公信力及專業性。」還提醒，因為他是綜藝節目類的主持人，相對於商業電視台，公共電視的標準是比較嚴格的，希望他在性別與族群上不要隨意開玩笑，開玩笑不要造成對他人的傷害。就這點有不斷與製作單位溝通。確實我們的製播準則對於這類綜藝節目主持人的言行道德並未有明確引導。下次修訂製播準則時我們會提出討論。

徐秋華代理總經理：

今年上半年臺語台有同仁申訴主播對其性騷擾的事情。內部成立了申訴調查委員會，以正式流程處理；先暫停主播工作進行調查，經過兩次會議確認性騷擾成立，主播原本在新聞部的職務予以解除。因此，不同案情有不同處理方式。

胡元輝委員：

謝謝說明。這些問題都有很多方面需要衡平考慮。員工在部落格、個人臉書上發表的行為確實該有個人空間，但公共媒體卻也有其必須面對的代表或象徵，這中間的確有很多兩難，我可以理解。碰到這些問題時可能需要多些思考。如方才同仁所說，節目主持人尚未有相當規範，公共媒體的主持人通常也具相當代表性，某些機構會對主持人特別規範，這對商業媒體也會發生影響。例如英國的 Ofcom 對於政治人物能否做主持人都有規範，Ofcom 都有規範就更不用說媒體本身了。或許未來可以累積經驗後，經由討論形成規範作為依據，也可以引領商業媒體，也會是很有意義的事情。

林翠絹委員：

1. 呼應胡老師所說，能將內部專業記者新聞工作人員其他人員如何使用社群媒體且有明確的政策，會對商業媒體產生影響，也能引領標竿，是很好的做法，值得嘗試。
2. 有觀眾對於社群直播時的社群編輯反應提出意見。直播投票「網友們會願意施打中國新冠肺炎疫苗嗎？」社群編輯回應「哈」及表情，受到某些網友質疑。似乎大家對於新聞或是有公視招牌的內容，審視標準比較高。雖然大家知

道社群是活潑的、對話的、希望引起較多反應，但因為是公視，觀眾有較高標準要求，所以編輯在拿捏尺度時需要留意。在此希望了解當時的處理情形，這也是個提醒。

沈元斌副理：

社群上討論敏感議題時拿捏尺度確實不易，有時候社群編輯拋出問題，鼓勵網友回應，這種方式對於增加瀏覽量確實有幫助，當時的狀況，是在直播指揮中心記者會，台灣是否接受中國疫苗是熱門話題，所以社群編輯在網路上作一個初步的民調，想聽聽大家看法。目前我們直播時還是以提供即時資訊為主，即時資訊就會比較中性，或許不會引起熱烈討論，但起碼不會影響公視的形象。

林翠絹委員：

直播容易引發狀況。須讓社群編輯了解他們的反應是有風險性的，且須拿捏尺度，這很重要。

參、 2021 年臺語台第二季觀眾意見彙整報告（附件三）

陳炳宏委員：

1. 詢問外國地名臺語發音。Washington D.C. 國語說是華盛

頓特區但在臺語目前如何表達？

2. 社群編輯對語詞的性別敏感度應加強。
3. 觀眾對於《無事坐巴士》電子花車女孩提出意見。有關台灣文化的分享畫面，觀眾固然會因為文化差異或各自體認而會有不同想法，但媒體播出內容畢竟須遵守廣電法等相關規定。內部對於這個觀眾意見是否再有討論，有無進一步看法。

劉明堂主任說明：

1. 新任社群編輯積極操作並且赴其他粉專留言，確實在分寸拿捏上有思慮不周之處。
2. 《無事坐巴士》拍攝的遶境活動，確實有鋼管舞表演。節目中心也表示這是信眾自發舉辦的活動。

臺語台新聞中心謝季潏：

新聞中若用到外國地名傾向以英文念出，除非該地名有約定俗成的臺語念法，也會參考教育部辭典的說法。有時當地的念法無法讓本地觀眾理解，會搭配文字呈現。此議題確實需要累積更多經驗。

劉明堂主任補充說明：

目前臺語台對於國外專有名詞轉為臺語的翻譯原則：

- 1.依約定俗成的既有念法，例如念臺語的日本，而非念 Japan；
- 2.依其發音進行翻譯，但未能有通行的臺文翻譯或普遍遵守的翻法。

實務上遇到此狀況，有時念華文帶過，有時念原文，觀眾接受度不一；念原文的不多，多以華語帶過。對於國外紀錄片的翻譯，翻譯老師之間也有不同譯名，各自有操作方式。用華語帶過雖不恰當，但是是目前過渡時期的做法。有時外國名稱用華文翻出，再轉為臺語，落差會很大。

有關國外專有名詞轉為臺語的翻譯，還需要更多經驗累積，形成規範後據以遵行。

林翠絹委員：

1. 臺語社群編輯一直引起許多注意。臺語台內社群經營操作是如何運作？社群編輯在臺語台被當成一個全職、專業工作嗎？這位社群編輯會到其他社群留言，表示認真也知道行銷，但卻引起更多爭議。內部必須思考，並對社群編輯更嚴格檢視，避免未來再有類似狀況發生。行銷固然重要，品牌更重要，這也就是方才公視新聞部元斌說的，要

更重視公視新聞的品牌，因此會以嚴謹的方式應對。臺語台社群編輯的定位，若內部無法給予明確方向，未來還是會有層出不窮的問題發生。很多社群編輯都知道要去創造聲量，但這個聲量是否適合我們品牌的角色定位，必須思考。

2. 有關網路節目《代誌佻大條》兩項觀眾對於疫情內容意見：雖然網路節目的尺度可以比較輕鬆，但使用引用來源是臺語台新聞。內部對於對於題材角度、受訪者等有何看法？

邵立中委員：

1. 呼應對社群編輯的關切。不當的行銷比沒有行銷更糟。建議，回應觀眾時不要再說當初沒有這個意思；有性別歧視的語言，絕對不可以當成趣味來使用。較好的回應是直接道歉。如果沒有適當的社群編輯，寧可沒有社群編輯。
2. 回應這則觀眾意見的時間有三天，這三天時間，是否有人可檢視他上傳的內容，否則真的有危險。

劉明堂主任說明：

1. 確實在回應第二次時就道歉了。我們會更加強要求社群編

輯。

2. 有關社群編輯回應是否可以事先經過審視。目前要求粉專貼文前要經主管看過，但粉專回應有其即時性比較難要求經主管看過。這確實是目前的問題。
3. 社群編輯需要一再教育訓練。這位社群編輯剛到任，工作認真，但回應適切拿捏是需要警惕的。

臺語台新聞中心謝季潏：

《代誌佻大條》希望利用做過的新聞，重新整理後露出，觀眾可以更認識臺語台製作的新聞。取材是以雙周挑選整理，因為疫情關係無法進棚有專業梳化，主持人是從彰化居家工作，就地找了攝影等工作人員，規劃約訪，期盼能更貼近基層聲音。

徐秋華代總經理：

此節目遭觀眾批評有提主管會議討論。已請臺長對此節目進行把關，並觀察兩個月節目表現。

林翠絹委員：

謝謝說明，對此節目製作更加清楚。節目對臺內資源再利用，進行擴散、再製，立意良好。但因為打著臺語台的品牌，主

管不可能每天盯著社群編輯，盯著也違反社群媒體運作原則。比較重要的是，人員要有能力，我們給予確切的框架。建議臺語台的主管繼續與社群編輯溝通，確保社群編輯提供我們需要的專業，也確保品牌，能聽到認同的聲音，一開始當然不好做，現在調整，網路上大家的接受度是很快的。加油。

主任委員詢問：

社群編輯回應觀眾意見時是否曾經主管看過？

徐秋華代總經理請胡心平副理說明公視粉絲團的回應方式，以及如何回應觀眾意見。

胡心平副理：

1. 公視粉絲團有預定排程，除非像奧運捷報會即刻處理，否則一整天都依預設排程；組長會先看，看過沒問題才會上粉絲團。節目異動的部分比較少，若有異動也會預先知道，這是公視粉絲團的管理狀況，幾乎沒有客訴。也因為是官方粉絲團，較少梗圖，比較是中規中矩將訊息呈現在觀眾面前。
2. 有關觀眾意見回覆：

(1) 公視兩位客服人員在公視服務都有十年以上，對於公視及組織文化有足夠認識及涵養，工作時面前就有電視。

(2) 客服人員有小組的管理人員會審視回應，每個月會有觀眾意見彙整報告，組長及我本人看，也送全會主管，並會對外公開。

(3) 觀眾意見回覆率，三天是 98%，剩下 2% 或者進入申訴，或者要進個別單位來看。製作人回應後，所屬單位組長或經理會再看。此情況是比較複雜的，因此回到公行部時組長也會看，如果覺得文字或回覆有問題，會再回到與節目部門的製作人或經副理討論。

劉明堂主任：

1. 臺語台回應客服觀眾意見的操作與公視相同。
2. 粉專上的回應有三類：粉專正式 po 文會經過網路組主管看過；粉專訊息與詢問，比照線上客服回應模式，或經相關部門看過再回覆；粉專上觀眾留言的回應，社群編輯素質重要，需要不斷加強教育。

黃聿清委員：

雖然有標準作業流程，但也不應太過僵化，因為網路社群的

互動還是有彈性在。如果甚麼事都要受到核准，社群編輯也會受到箝制。有時網路上燒起來，若還要經層層核准，將緩不濟急。

肆、臨時動議

主任委員：

本日為本屆最後一次會議。謝謝各位委員。謝謝同仁們參與。臺語台目前是個過程，過幾年才會慢慢穩定，很多事也需要學習；觀眾們對臺語台有很高期待，這是好事。

徐秋華代總經理：

在此謝謝各位委員。兩年來學習很多，獲益良多。謝謝！

伍、散會（16:10）