

財團法人公共電視文化事業基金會

第四屆節目暨新聞自律委員會第一次會議紀錄

時間：2021年10月29日（週五）下午3時正

地點：公視A棟七樓第一會議室

主席：陳主任委員清河

出席：方委員念萱、何委員榮幸、林委員福岳、徐委員美苓（線上）、

劉委員蕙苓、羅委員世宏（依委員姓氏筆畫排列）

蘇委員啟禎（內部委員/新聞部經理）

林副理瓊芬代理出席（代理內部委員節目部經理於蓓華出席）

列席：徐代理總經理秋華 臺語台呂代理台長東熹

公行部：杜組長宜芬代理出席 臺語台行銷企劃中心：劉代理主任明堂

研發部：何代理經理國華 臺語台節目中心：盧代理主任柏誠

臺語台新聞中心：許製作人恆慈

請假：於經理蓓華、胡代理經理心平

壹、推舉會議主席

全體委員無異議推舉陳清河委員為會議主席並為第四屆節目暨新聞自律委員會主任委員。

貳、總經理介紹委員及列席主管

參、頒發聘書

肆、2021年第三季公視觀眾意見彙整報告（附件一）

委員詢問與建議

方念萱委員：有關觀眾意見「華視新聞專訪公視董事長陳郁秀談盧修一」，詢問有關公廣集團公視「涉己新聞」相關處理。

新聞部蘇啟禎經理：說明今年六月公視基金會《節目製播準則》增列涉己事務專章及主要內容。

方念萱委員：建議但凡有觀眾詢問有關公視基金會涉己事務時，可說明公視製播準則中相關規定，並讓觀眾了解公視處理涉己新聞的原則。

公行部杜宜芬組長：此則觀眾來函明確就公廣集團華視新聞報導向公視提出意見，觀眾意見轉請華視處理。

羅世宏委員：詢問何以此則新聞不符申訴要件而改以抱怨處理。

杜宜芬組長：有時觀眾只是希望表達意見。該則新聞為華視新聞部製作，轉請華視處理。此作法亦向來函觀眾說明。

林福岳委員：提醒，陳郁秀女士未必以公廣董事長身分在此活動

中發言，能否以涉己事務評論，或許有待考量。

徐秋華代理總經理：進一步說明本案。陳董事長於活動結束離去

時遇記者訪問，並非刻意安排華視專訪。此例並未

涉及公廣相關事務，是否視為涉己事務，可討論。

伍、 2021 年第三季臺語台觀眾意見彙整報告（附件二）

（一）委員詢問《下暗新聞》〈熟似的形影〉系列報導

劉蕙苓委員：臺語台《下暗新聞》播出〈熟似的形影〉系

列報導，雖未違反兒童少年相關法規，受訪

者非法移工本人也同意拍攝，但此類遊走社

會邊緣的人物，對於自身權益未必清楚。公

視與臺語台是否有新聞準則善盡保護之責？

臺語台新聞中心製作人許恆慈：臺語台新聞中心採訪組就

此案例事後檢討，確實未盡保護之責；受訪

者確實不清楚播出後可能後續影響。未來處

理此類新聞會更加謹慎。

新聞部蘇啟禎經理：《製播準則》對兒少受訪規定詳細。個

別情境固有其敏感處拿捏不易，涉及兒少議

題會更加謹慎。

劉蕙苓委員：在此案例中，記者與受訪者社會位置差距較大。移工未必明瞭接受媒體訪問後將有何種效應，因此採訪時要更為受訪者著想，否則採訪善意反而會帶來傷害。

徐美苓委員：有時候並非當事人或其監護人同意就可進行採訪，媒體也應留意不被當事人所屬機構特定目的所利用。採訪須多方考量，而非全由對方決定。

方念萱委員：曾與防暴聯盟合作，對於未成年被害人保護，過去幾年會看到家長控訴老師性侵，記者會上容易流出被害人資訊，名人或非名人之間爭監護權時也易流出未成年者的資訊。此類事件雖有其維護正義的報導價值，提醒仍應善加保護受害者資訊。

林福岳委員：此案回覆觀眾意見時對於「非法移工」與「失聯移工」兩個名詞交叉使用，但「失聯移工」是「非法移工」諸多樣態之一，提醒未來指涉特定狀況時宜更精確。此外，「落跑」二字不建議在新聞中使用。

(二) 委員詢問臺語發音

劉蕙苓委員：詢問觀眾針對臺語台新聞一口氣下了很多雨
的正確唸法。

呂東熹台長：每節新聞都請台語顧問糾正發音。不過，語
言確實會相互影響，例如華語會影響台語，
或者難免有腔調不同，有時無涉正確或錯誤。

(三) 委員詢問收視音量

羅世宏委員：詢問觀眾反映用 MOD 收看臺語台，收視音量
較為小聲一事。

臺語台呂東熹台長：本會工程部及 MOD 皆表示並未調整
音量，目前由節目單位調整節目帶音量。處
理後尚未接獲觀眾類似抱怨。

徐代理總經理：補充說明，滿多觀眾反應公視頻道音量較
小，這是為了呈現戲劇效果，聲音幅度較大，
鄰近頻道音量相對顯得更小。其他商業台盡
量使用調整器讓聲音幅度不大，公視一度曾
使用類似作法，反而引起戲劇製作單位不滿，
因此未再繼續。臺語台之前曾播出購自臺視

的戲劇《春梅》，接獲許多觀眾反應且音量確實偏小，因此重新過帶調整。此議題將繼續觀察。

陸、 2021 年第三季個案討論

一、案由：社群編輯回應網友分寸拿捏與提報流程（以《有話好說》客訴個案為例）。（請參附件三）

提案單位：新聞部

說明：

- （一）8月15日官網線上留言。
- （二）製作單位回覆與說明。
- （三）公視《節目製播準則》網路及新媒體專章相關規範
6.1.2 以官方網站管理者與社群編輯身分發言，即代表公視基金會。發言內容必須符合業務需要，公務需求與個人作為不應混淆。涉及公共利益、政治、具爭議之敏感議題時，應審慎處理，並諮詢直屬主管意見。
6.1.3 對於官方網站與社群上的攻擊性或引戰式言論，應平和處理，如遇粗穢舉動或收到威脅，應立即通知直屬主管並尋求意見，經提報同意後得

刪文或封鎖對方帳號。

委員建議意見如下：

何榮幸委員：這確實是目前媒體每天發生的事。相較於許多酸民

及挑別的讀者留言，這份客訴算是好的。不過，公視觀眾有時會特別挑別，又因為《有話好說》節目如此安排，讀者質疑且認為意見一面倒，應該算是合理懷疑；問題是受限於來賓邀請無法面面俱到。

小編回應確實動了氣也不聰明，但這確實反映了包括報導者在內都面對的第一線社群危機、公關危機。這幾年來的結構性問題是，大家都以為訂出了社群準則後問題就會解決，實際的狀況是，訂出準則後大家都把問題交給第一線小編自己去拿捏分際。這是危險的。第一線小編缺乏經驗，缺乏人生歷練的成熟厚度，缺乏對新聞事件的了解，未必深刻瞭解組織精神，以公視來說就是公共使命及方向。當觀眾提出合理懷疑時，不宜用不聰明的方法來回應，動氣的文字不適合代表公視。

我的具體建議是，大家都訂了蠻完整的社群準則，不能就交給小編看著辦，然後出事之後再討論如何因應比較好。較好的處理方式是，小編回應的過程中，就有某

一層的主管，並非審核，而是看其貼文、回應留言、回應比較挑剔的觀眾留言回覆是否妥適。只要多由比較經驗成熟的主管幫忙看一下，這些事情通常不太會發生。不必等到事情發生後再拿社群準則來討論如何維護分際。如果小編一天回應 50 則意見，小編應該有能力判斷其中兩三則疑難雜症需要請主管幫忙看一下。請主管看是必要的，主管也需要在過程中介入，不要事後才來危機處理。

因此，整體建議是：社群準則訂定之後，以及小編自行判斷之間，主管要適時介入，幫忙看貼文或回覆有無問題，沒有問題再發出去。這才能避免事後檢討，而是事前預防了社群與公關危機。

徐美苓委員：很高興藉由參加會議看到討論此案。這集《有話好說》我有看，當時字卡上並未打出連加恩的身分，當時看了覺得有道理，他有另外的意見。後來我在其他媒體上看到連加恩身分與高端有關時，其實我是不高興的。這又連結到臉書，臉書包括他的照片，沒有揭露他的身分。因此，這個問題不只是小編，小編有公關功能，承受了很多非戰之罪。從節目到臉書照片，

連加恩的身分沒有被完整揭露。並不是說連加恩不能受訪，而是他受訪時是專家身分或是高端身分？社群小編權責要釐清之外，對於節目呈現內容也需要更加小心。

蘇啟禎經理：節目中確實有呈現連加恩身分，但並未一直上字卡。

連有公共形象是很有愛心的醫生，後來是高端的公共事務處長。我們不是有意要誤導。《有話好說》邀請的多是專家，並非名嘴，觀眾未必認識，但來賓職稱名字字卡並未從頭到尾上，我已提醒製作單位，會在技術面改進。至於榮幸委員所提，在我們製播準則相關條文中設有把關提報機制，但此個案《有話好說》小編沒有落實這塊。現場播出時，一位製作人在棚內主持，一位製作人在 on 棚，對於論戰式言論，沒有必要在第一時間回覆。這位網友的意見還算溫和，若是網攻型的網友，提報機制更須落實，製作人必須介入。

林福岳委員：詢問當日兩位來賓連加恩與林氏璧，是否皆在臉書上有意見整理。小編若要整理意見，應該兩位來賓的意見都做，畢竟新聞就是要兩面俱陳。如果只呈現一位來賓的意見，難免引起爭議。

何榮幸委員：公視製播準則中「應諮詢直屬主管意見」是很好的提醒，不過還是操之在小編要不要去諮詢。實務上以《報導者》的經驗來說，主管如果看到比較引戰式的言論就會介入，而非交給小編決定要不要徵詢主管。有些時候，討論的議題比較敏感，例如此處討論疫苗，主管可以多費心關心，提醒小編貼文回應可以多討論再發。實務上可以多介入，更能確保社群準則運作的精神，比較能確保把關機制的存在，不會讓機制是否發動也由小編決定。

林福岳委員：詢問小編是編制內人員或約聘僱人員或者工讀生。

（蘇啟禎經理回覆為編制內人員。）

徐秋華代理總經理：補充說明，這項機制應該在日常作業中經常提醒與提出討論。啟禎經理再次提出此案，表示新聞部很重視這個過程，也希望未來不要有這樣的事情發生。今年完成了製播準則新媒體專章的修訂，是經過大家共同討論及調整，接下來就是如何將標準流程落實到日常運作中。有時候同仁覺得網友有一來就要有一往，但一往之前，我們需要有更佳的拿捏與考量，此更需要落實把關機制。

劉蕙苓委員：常看《有話好說》，非常肯定粉絲頁圖卡。《有話好說》常處理複雜甚至生硬的議題，能夠做出精簡又提綱挈領的圖卡，值得肯定。也看了這集節目，當時圖卡只出現連加恩，這或許是節目也該檢視之處。其他節目中圖卡不只一張，有時甚至四張，這也是我們自己有疏忽之處，因此引起論戰。

羅世宏委員：這次議題可能突顯出我們正在學習如何建立機制。向直屬主管諮詢當然很必要，不過無法排除直屬主管就是好戰，小編也許是在直屬主管默許或不反對的情況下進行防衛。這些都會因不同案例或是倫理界線，而有模糊地帶。不過公共媒體自我要求很高，特別是網路往來的態度與禮貌非常重要。社會上爭議已多，我們沒有必要加入。BBC 把這些看做是嚴肅、難以處理的問題，甚至不是一個特定節目的主管就知道如何回應，BBC 設有 social media hub，有專業團隊針對個案提供諮詢回應或者不回應，或者就案例進行檢討改進，累積經驗讓其他部門同仁可參考，是內部溝通與教育訓練，別的媒體也許會出事，但我們不會再進入這個深水區了。因此光是諮詢直屬主管是不夠的，若

非必要程序，還是有相當風險。因此，或許成立外部專家或由不同部門主管組成小組，比較不那麼利害攸關為節目辯護，來協助處理潛在危機。

方念萱委員：肯定《有話好說》，好幾集節目聽打內容一出自己就會傳給朋友。《有話好說》有人物深度討論，兩面俱陳的作法有時會為了回應而失去深度。這是個觀眾看特定文類節目素養的問題；觀眾不會理解製作單位的困難。國外許多受到社會重視的節目有時候會有一個製作過程 make up，向觀眾說明節目如何製作。《有話好說》在社會上受重視的程度越來越高，但社會大眾並不明瞭節目製作過程面對的挑戰，這類的說明並不是在風口浪尖才處理。如果能針對這類每日談話節目製作過程呈現出每日面對的挑戰，有助於提高觀眾媒體素養。此外，每天收看《有話好說》的觀眾會發現，作為帶狀節目的《有話好說》昨天的問題今天獲得解決。建議《有話好說》呈現此項優勢，熱議題加強增列先前做過的節目超連結。

柒、臨時動議

下次會議時間 2022 年 1 月 26 日（週三）下午 2 時。

捌、散會（下午 4:40）