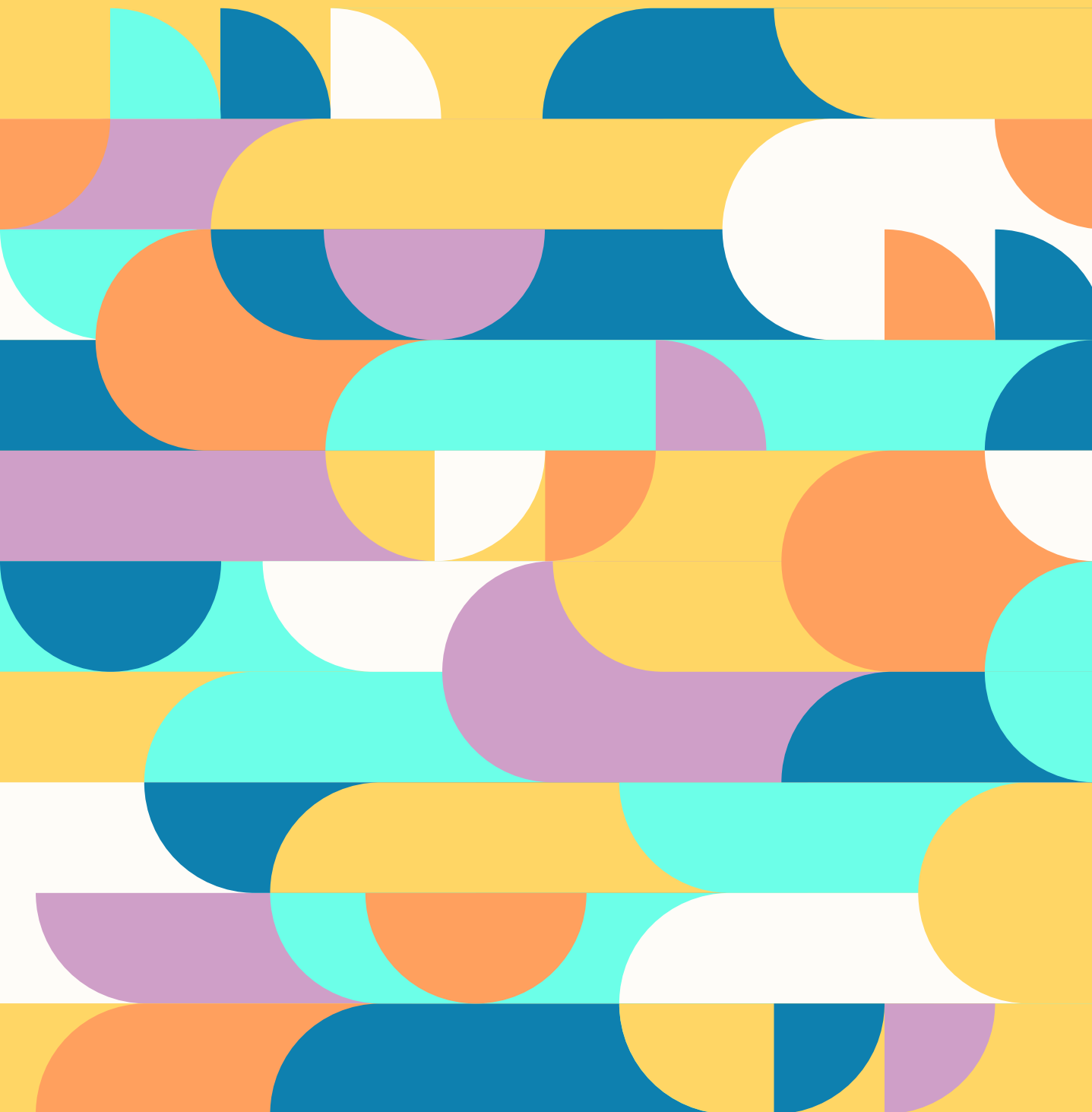


鏡電視公評人報告

2023 年 11 月號



鏡電視公評人報告

2023 年 11 月號

目錄

- 007 寫在前面／翁秀琪
- 013 **一般論文**
- 014 台灣有線電視產業的人才荒／翁秀琪
- 027 **業務報告**
- 028 《好好評新聞——公評人來了》——台灣第一個公評人節目開播紀實／羅君涵
- 033 **特別申訴案表列**
- 034 鏡新聞特別申訴案紀錄表／羅君涵、孫溫柔整理
- 061 **【閱聽人意見統計】**
- 062 鏡電視新聞台112年7月至9月閱聽人意見統計報告／
客服中心整理提供

- 067 **鏡電視面對觀眾**
- 068 不一樣的八點檔：鏡新聞《調查報告》／張玄會、
 林上筠、邱銘輝
- 079 **公民看鏡電視**
- 080 驚艷。加油。／侯惠芳
- 085 且歌且行的跨界新聞物種——鏡新聞《調查報告》
 觀察／黃能揚
- 091 **公共問責收視聽眾會**
- 092 鏡電視新聞台第四次「收視聽眾會」活動紀錄
 ／鏡電視新聞部
- 105 **公評人翁秀琪專欄彙編**
- 106 我們可以從BBC知名主持人的性醜聞案學到甚
 麼？
- 113 台灣的#MeToo運動可以更好
- 123 用「徹底透明」贏回閱聽人的信任
- 128 新聞室裡的AI倫理問題
- 131 用新聞產製準則防止生成式AI傷害新聞專業

寫在前面

《鏡電視公評人報告》11月號內容除了過去常例的特別申訴案表列、本季閱聽人意見統計報告、鏡電視面對觀眾、公民看鏡電視、閱聽人會議，以及公評人翁秀琪專欄彙編外，這次加入了一般論文與業務報告共8個單元，以閱讀順序分述如下：

【一般論文】〈台灣有線電視產業的人才荒〉

本文由鏡電視外部公評人翁秀琪撰稿，關注有線電視產業人才稀缺及斷層問題，除透過國家通訊傳播委員會（National Communications Commission，簡稱NCC）官網資料整理我國有線電視近年來的系統家數、訂戶數和普及率等資料外，更詢問多位熟知有線電視各部門人才問題的現任／曾任的實務工作者，以瞭解目前有線電視在人才晉用上普遍所遭遇的困難，所得資料呈現的問題令人憂心，值得所有關心有線電視產業者關注。

【業務報告】〈《好好評新聞——公評人來了》——台灣第一個公評人節目開播紀實〉

《好好評新聞——公評人來了》Podcast節目是台灣第一個推廣公評人制度的節目，其緣起及規劃重點，由節目製作人、同時也是鏡電視外部公評人辦公室主任羅君涵細說從頭。《好好評新聞——公評人來了》Podcast節目第一季共有4集，第一集介紹公評人制度及首任公評人翁秀琪教授、第二集到第四集邀請閱聽人代表與《鏡新聞》第一線新聞工作者對談，交換彼此對「好的新聞」的想像。有興趣進一步了解這個Podcast節目可以透過鏡電視新聞台官網公評人專區之公評人業務報告進一步了解（QR code 1），另外也能在鏡好聽平台《好好評新聞——公評人來了》節目網址收聽（QR Code 2）



QR code 1



QR code 2

【特別申訴案表列】：全表呈現至013案

《鏡新聞》截至2023年10月30日，共收到13件特別申訴案。鏡電視外部公評人辦公室在公評人的領導下針對每一個申訴案均詳加處理，紀錄表針對申訴日期、申訴內容、處理過程和處理結果，詳加表列，供鏡電視新聞台、學界、業界及讀者參考。

【鏡電視面對觀眾】

本期內容以《調查報告》為主軸，邀請邱銘輝、張玄會和林上筠三人合寫〈不一樣的八點檔：鏡新聞《調查報告》〉，說明該節目



的規畫重點和核心概念。該節目取法韓國JTBC知名主播孫石熙的「脈絡新聞學」理論，專注美中台關係且只談重大議題；同時專訪重要專業人士，直指問題核心；鏗而不捨地調查，追求深度紮實的多元內容。該節目不只致力於揭露問題，也盡力透過週末假日晚間一小時深度專題報導，尋求建設性解方。惟節目也面臨了所有商業電視台必須面對的問題：如何兼顧收視率與節目品質。

【公民看鏡電視】

本次共邀請資深媒體人前公視新聞部經理侯惠芳和公民行動影音紀錄資料庫理事長黃能揚兩人，針對他們觀賞鏡電視《調查報告》後的看法撰寫文章，闡述心得。

侯惠芳在〈驚豔加油〉一文中，對於《調查報告》節目有許多正面的肯定，但是也指出「《調查報告》何其容易，記者需要強度訓練、耐心、鏗而不捨、使命感和質疑精神，若沒有上述這些『尚方寶劍』，撞牆了、受挫了，往往不了了之。」她同時也期許節目「人們界定『藍媒』、『綠媒』便是由邀請專家學者作為判斷之一。鏡電視是新的媒體，要真的做到讓人信服、信任，這方面需謹慎。所幸觀察至今，尚未有被認為偏頗的言論，值得欣慰，更需保持警惕，真正做到『第四權』和『社會的良心』。」

黃能揚以〈且歌且行的跨界新聞物種——鏡新聞《調查報告》觀察〉為題的文章，除了對於節目的選題、報導態度、內容深度等有正面的評價，也具體建議：在選舉新聞報導評論中，「擬參選這次選舉的來賓，都應該在人名小標上揭露他的黨籍與代表政黨，讓

觀眾能夠在判斷這個言論的客觀性時，有所參考。」另外，對於鏡電視在《調查報告》中採訪郭璽一事，作者也語重心長地建議：「不是說郭璽不能作為座談的座上賓，而是這個議題的討論，除了郭璽之外，能不能再增加一、兩位資深記者或國防專家進行討論？更何況，郭璽本人其實也是這屆立法委員選舉參選人，在職稱小標上一樣有揭露的必要才是。」具體的批評與建議，值得鏡電視參考。

【閱聽人會議】2023年8月15日鏡電視新聞台第四次「收視聽眾會」活動紀錄

本次閱聽人會議的主題是：製播多元新聞傾聽閱聽人的建議。本次會議由鏡新聞總編審朱緻恩主持，參與的人有台灣新聞記者協會、社團法人台灣防暴聯盟、台灣媒體觀察教育基金會、台灣教育人員產業總工會、台灣少年權益與福利促進聯盟、勵馨基金會、兒權盟、中華民國社區重聽福利協會、財團法人羅慧夫顏顏基金會、民間司法改革基金會、靖娟基金會、台灣家長教育聯盟，及社團法人台灣好鄰居協會等公民團體代表共16人。鏡電視新聞台對於本場「收視聽眾會」有詳細的文字與影像紀錄。

【公評人翁秀琪專欄彙編】

本期收錄共5篇，本次5篇專欄討論的議題可以區分為兩大重點：其一是性別平權，在〈我們可以從BBC知名主持人的性醜聞案學到甚麼？〉一文中，我們看到BBC對於該案的申訴處理速度和透明度容或不盡理想，不過，它對於此一涉已新聞的報導卻相當詳



盡，而且它也數次引述了首先揭露此案的《太陽報》的報導，本案也提醒媒體，因應類似案件，媒體內部應該訂定有相關約束媒體工作者專業倫理行為的規範或辦法。

在〈台灣的#MeToo運動可以更好〉一文中，作者主要認為只從「性別」角度看性平問題太單薄，「權勢」才是背後的主要原因，因此，我們除了從性別的角度切入之外，多元交織性（性別、種族、階級多元交織）造成的性別不平等，更是一個進步的#MeToo運動所應該關切的問題。

第二個議題重點環繞著當今大環境下，媒體該如何贏回閱聽人的信任，作者在〈用「徹底透明」贏回閱聽人的信任〉一文中給出的答案是「應該以『徹底透明』贏回閱聽人的信任」。

至於〈新聞室裡的AI倫理問題〉和〈用新聞產製準則防止生成式AI傷害新聞專業〉念茲在茲的是在生成式AI猛爆湧現的今天，媒體應該如何因應才能守住新聞專業？只有守住新聞專業，才能獲得閱聽人的信任。

鏡電視外部公評人

翁秀琪

一般論文

台灣有線電視產業的人才荒

文／翁秀琪（鏡電視外部公評人）

新聞產業，尤其是傳統新聞產業的人才問題，是國內外媒體共同面臨的重大議題。台灣的產官學界在探討廣電產業時，多從結構管制和內容管制切入，較少觸及產業的人才問題。新聞產業攸關民主，是民主的基石，而好的新聞產業，需要好的新聞人才。

《時代雜誌》記者菲利普·艾略特（Philip Elliott）在今年4月一篇名為〈2024年新聞編輯室萎縮的危機將不容忽視〉¹的文章中，引述了美國《中西部評論》（*The Middle West Review*）春季號中由歷史學家喬恩·K·勞克（Jon K. Lauck）所寫的一篇論文，他在研究了美國中西部各州的新聞業狀況後，提出嚴格的控訴：媒體及其所有者在幫助選民做出最佳選擇方面嚴重失職。

勞克的主要擔憂是美國中西部幾家重要的報紙，例如備受推崇的，出資老闆曾是當地億萬富翁沃倫·巴菲特的《奧馬哈世界先驅報》，該報在2015年尚有二百多名記者，今年年初則僅剩40名記者。當然，新聞工作者的大量流失也與讀者數量的銳減有關：1980年，它的週日版印數為302,000份；如今，這個數字約為40,000²。



這種模式在整個美國中西部地區持續存在。例如《得梅因紀事報》（*The Des Moines Register*）可以說是愛荷華州政治格局中最重要的聲音，它的週日印刷量從1970年代的535,000份下降到2020年的53,000份³。

在今年的國際公評人組織（Organization of News Ombudsmen，以下簡稱ONO）年會主題演講中，演講者瑪格麗特·莎麗文（Margaret Sullivan）以她自己曾就職的《水牛城新聞報》（*The Buffalo News*）為例說明，她表示當自己在1999年成為該報編輯時，新聞編輯室有200人，是相當標準的規模；她認為這甚至不能算是一個大新聞編輯室。然而20年後的現在，該報新聞編輯室的人數已降至50人以下——這在美國全國是很普遍的情況。更令人憂心的是，美國每週平均有兩份報紙停業，大部分是週刊；美國全國各地新聞編輯室的記者數量也正在大幅下降，這對於美國的民主是很大的傷害⁴。

莎麗文語重心長地說，新聞業是確保民主不會落入大海的重要基礎，而可以幫助實現這一目標的方法之一就是盡可能堅持最好的新聞報導⁵。

好的新聞報導需要好的新聞記者。上述美國的狀況，主要是因為傳統媒體在網路新媒體的競爭碾壓下，急速流失閱聽人和廣告營收，導致經營媒體不再穩賺不賠，甚至荷包大失血，紛紛以裁員、縮編，甚至關閉媒體來止血。

台灣的狀況又是如何？

根據筆者初步的研究，台灣傳統媒體（例如有線電視）所面臨的新聞人才問題，和前述美國的狀況略有不同，它有結構性的問題，也有人的問題。

讓我們先來看看台灣有線電視的訂戶數，根據NCC網站的資料⁶，我們可以看到從2020年6月以來，我國有線電視的訂戶和普及率都在逐年遞減中（表一）

表一：台灣有線電視總戶數、訂戶數及普及率

2023年6月	2022年6月	2021年6月	2020年6月
總戶數： 9,167,221戶	總戶數： 9,014,700戶	總戶數： 8,965,343戶	總戶數： 8,874,204戶
總訂戶： 4,593,341戶	總訂戶： 4,693,685戶	總訂戶： 4,797,588戶	總訂戶： 4,914,724戶
普及率：50.11%	普及率：52.07%	普及率：53.51%	普及率：55.38%
訂戶較上年度少 100,344戶	訂戶較上年度少 103,903戶	訂戶較上年度少 117,136戶	

（來源：本文作者根據NCC官網資料⁷自行整理）

從上表中，可以看出我國人口總戶數自2020年6月以來，雖然從八百八十七萬餘戶（8,874,204戶）增加為2023年6月的九百一十六萬餘戶（9,167,221戶）；但是，有線電視的總訂戶卻從2020年6月的四百九十一萬餘戶（4,914,724戶），減少為2023年的四百五十九萬餘

戶（4,593,341戶），一口氣減少三十餘萬戶（321,383戶），每年約以十萬餘戶持續遞減中。

再根據台北市媒體服務代理商協會2022年的《台灣媒體白皮書》⁸的資料顯示（該資料僅整理到2021年數據），本文作者抓2020和2021這兩個年度的資料來看，發現在2020年，無線、有線、報紙、雜誌、廣播、戶外和網路廣告加起來有73892897千元（七百三十八億餘元），到了2021年，上述各類廣告總額為80743562千元（八百零七億餘元），增加了6850665千元（六十八億餘元）。其中，有線電視從2020年的14980836千元（一百四十九億餘元），較前一年成長率的負9.4%，增加為2021年的15060403千元（一百五十億餘元），成長率也增加為正0.5%，從負成長轉為正成長。各類媒體中廣告流失最嚴重的是報紙，成長最快的是「戶外廣告」，成長率從2020年的負8.8%，在2021年一舉成長為22.7%。不容小覷的當然還有網路媒體，成長率從2020年的5.3%，增長為2021年的12.8%。

有線電視在訂戶逐年下滑，廣告成長有限的情況下，我們卻可以從表二的資料中看到，台灣的有線電視台數量依然居高不下，對於新聞工作者的需求量其實很大，甚至處於一種供不應求的狀況。

表二：台灣有線電視系統經營者家數

	2023年6月	2022年6月	2021年6月	2020年6月
凱擘	12	12	12	12
中嘉	12	12	12	12
台灣寬頻	5	5	4	4
台固	5	5	5	5
台灣數位光訊	6	6	6	6
大豐集團	3	3	0	0
獨立系統	21	21	25	25
	共64家	共64家	共64家	共64家

（來源：本文作者根據NCC官網資料^[9]自行整理）

從上表中，我們也看到台灣有線電視的系統經營者，雖然類目略有變動，但是總家數不變，依然維持64家；它的密度若以台灣的人口數而言，居世界之冠¹⁰。這樣的產業結構，到底對於產業內人才養成與招募產生甚麼樣的影響，值得關注。

對於源頭供應端，新聞工作者養成教育的影響

根據2023年9月5日《聯合報》A8版〈私大挪移招生名額師資沒跟上，弱勢科系減招，招牌科系大爆滿卻未增加專任師，恐影響教學品質〉的報導，受就業市場結構影響較大的私立學校，紛紛將弱勢科系減招，並將學生名額挪到就業市場較佳的相關科系。以傳播學門科系為例，112學年世新廣電系三組招生數，較前一學年多招180人，等於從原先的三組增加為七組學生。根據同則報導，該系

本學期僅新增教師約4人；另外一些私立大學例如文化大學大傳系主任則表示，新聘以一年一聘的專案教師為主。文化大學的做法，幾乎也是目前所有私立大學的做法，以便一旦招生狀況不佳，即可不再續聘。

這樣的結構轉變，對於新聞工作者養成教育的品質會不會產生甚麼影響，沒有具體研究數據不能亂下結論，但是確實是值得關注的傳播教育現象。

至於有線電視頻道業者面臨的人才問題，情況則相當複雜，且不同部門因為所需人才專業不同，也有不同的問題。本文作者以通訊軟體詢問多位熟知有線電視各部門人才問題的現任或曾任的實務工作者，所得資料呈現的問題令人憂心。詳細訪談紀錄，請參閱本文附錄。

台灣的有線電視產業為何面臨人才荒

根據前述文字訪談資料，造成台灣有線電視產業人才荒的因素很多，可以整理為以下幾點：

- 一、有線電視台數量高居不下，有經驗新聞工作者的需求量供不應求，造成各台搶人，而資源（包括資金和頻位）較差的台則處於晉用人才的相對弱勢。
- 二、新聞工作相較於十年、甚或二十年前，社會評價不高，薪資相

對低，傳播科系畢業生想當記者的不多，缺乏熱情與衝勁，反而視新媒體的網路自媒體或是影音平台工作為首選。有傳播科系的系主任表示，現在連想要和產業界建教合作都相當困難，因為想參加建教合作方案的在校學生越來越少。

- 三、電視台薪資調整不易，年終獎金普遍不佳，導致人員轉職頻繁或是選擇其他行業，造成人才斷層。
- 四、中生代產生斷層，有經驗的熟手變得很搶手；留在同一家電視台調薪升職不易，但是電視新聞之間跳槽調薪機會大，各台在找不到熟手也常以加薪挖角方式，造成人員流動頻繁，深陷以跳槽爭取調薪的惡性循環中。
- 五、新聞台時段晨間開播到夜間，在假日又要輪班制，目前製作人、主編、編輯及工程人員都爭取上中班時段（上午9點至下午6點）為主以兼顧到家庭和生活，導致晨班（凌晨4點至下午1點）及夜班（下午3點至午夜12點）兩個時段都極度欠缺人手。
- 六、業內工程製播人員薪資水平不如新聞採訪人員，業外差異更大；薪資持續砍降結果，導致資深人員陷入新人培訓迴圈。

人才是所有產業的核心，好新聞要靠優異的新聞工作者。根據本文的初步分析，不用等到2024，現在台灣的電視產業就已經面臨人才稀缺和斷層的危機，對於產業的衝擊不容小覷，對於民主可能產生的影響，更是令人憂心。解決之道，宏觀面當然是從政策著手¹¹，微觀面則需要廣電業者依各自狀況儘速採取因應對策。



【附錄】台灣有線電視的人才荒現象探訪紀錄

文字記者

「人力上，這個世代面臨一個很大的困難跟問題，這件事情我們有在克服，我也希望可能過完年之後會不會這個現象能夠稍微好點，但現在學生都不想要當記者，對於當電視新聞記者沒有那樣的熱情跟衝勁，像我們以前可以一禁假禁40天，現在小朋友多留一個小時就要報加班，叫他去改個稿子就臉臭，那我們有的問題別人也一定會有……」（有線電視一級主管，文字記者背景）

「文字記者招考一般是陰盛陽衰，男生需要保障名額。攝影記者多以4萬多，挖業界3萬多的，少從頭培訓無經驗者。目前電視台都十分缺人，大家都加碼互挖，因為新鮮人對進電視台興趣缺缺。有X台的主管已把執行製作待遇拉高到35000至40000，並請我介紹優秀學生。」（前有線電視一級主管，曾任攝影和文字記者，後轉任教職）

「還有一個怪現象，我的老東家，聽說把文字記者待遇壓很低，然後用『承諾培訓為主播』來綁住他們。所以，他們文字記者大多是3萬多。」（前有線電視一級主管，曾任攝影和文字記者，後轉任教職）

攝影記者

「電視新聞框架多，社會評價不高，也沒有網路自由，喜愛影像的年輕人不想做電視新聞。實際從事之後，薪資（是）問題，攝影記者薪資天花板較低，同年資表現佳的文字和攝影記者，一般來

說文字記者的薪資會高於攝影，且攝影記者加薪幅度較慢。業務繁重、工時長，工作具危險性，科技日新月異，要求會的東西越來越多，但沒有相應的對待與薪資。升遷不易，攝影記者幾十個人才會有一個主管，且很多電視台攝影連個人座位都沒有，感覺沒有歸屬感。社會地位評價不佳，且不像文字有在幕前的附加價值。」（有線電視二級主管，攝影記者背景）

「年輕人對電視新聞不感興趣，台灣的新聞台又太多，人力一直流動形成斷層。」（有線電視組長級主管，攝影記者背景）

編播人員

「電視台在編播部門編輯台人員招募，面臨人才找不到問題，目前市場上編輯人才是職求人，特別是在主編及編輯是需求大於供給，大致原因歸納以下五點：

1. 學校新聞科系或社會語文畢業學生，這年輕世代就不是電視收視主要族群，對於新聞的接觸都是從網路平台或是社群媒體，對於所謂傳統媒體業的電視台，尤其是對新聞沒有很大興趣，並且對台灣新聞很冷感，對於記者或是編輯工作認為不是很具有吸引力的職業，自然就不會以電視台新聞工作為主要職業首選，而是想要應徵標榜是新媒體的網路自媒體或是影音平台工作作為首選。

2. 編播中心在主編及編輯人才嚴重不足，首先在人才養成過程，由助編升上編輯一職，需要約至少2到3年的過程，在編輯到主編一職更是需要豐厚的新聞及副控操作歷練，但是助編從最基層剪帶及送稿帶做起，過程中認為實務上和想像不同，再來是能力資質



及適應問題，在升任編輯前就離職者不在少數。

3. 目前有線電視新聞頻道增加，以及各台開新聞性節目變多，加上電視台在轉型新媒體過程中，都需要新聞編輯人才，如三立 INEWS、寰宇新聞台、華視新聞台、壹電視、鏡電視等，都在陸續擴編中，中生代產生斷層，有經驗編輯的熟手變得很搶手，首先是留在同一家電視台調薪升職不易，但是電視新聞台之間以跳槽調薪機會大，各台找不到熟手也以加薪挖角方式，造成編輯不穩定頻頻跳槽調薪惡性循環中。

4. 新聞台時段晨間開播到夜間，在假日又要輪班制，目前製作人、主編、編輯都要上中班時段（上午9點至下午6點）為主，可以兼顧到家庭和生活，導致晨班（凌晨4點至下午1點）及夜班（下午3點至午夜12點）兩個時段都極度欠缺人手。

5. 呼應第三點所述，電視台編輯台薪資調整不易，年終普遍不多，導致有些編輯轉職或是不願意繼續在編輯台工作。」（有線電視一級主管，編播背景）

主播

「主播還是多數新聞工作者想要在螢光幕前有發揮的場域，加上薪資相對比較好，所以主播在找人方面是相對沒有問題的。」（有線電視一級主管，編播背景）

工程人員

「電視工程製播人員現行招募狀況與問題：

1. 入職學歷門檻下降：由於目前台灣電視業獲利微薄，導致人員薪資低下，更有公司很多年都沒有調整薪資的機制，以致於學歷好的人才不容易進入這個產業，尤其是工程製播人員，已經不容易找到過往老三台要求的一定要大學以上畢業的人才；現行招募遇到的，以後段班大學或技職學校畢業者居多。

2. 數位化專業普遍不足：台灣第一家衛星廣播電視於1993年成立，至2012年才開始全面HD數位化，這段電視業成長高峰期1993至2012年的20年裡，包含老三台在內，大量的工程製播人員的成長期是在類比時代發生的，2012年之後的HD數位化，大部分電視台要全面數位化難度重重且破碎化，又因電視台的工作，需要分工精細，第一線人員的工作範疇被切割成更小範圍，若非個人職趣樂於吸收數位新知能，或任務需求須要去跨界學習，能找到數位化完整職能者非常不容易。

3. 業內工程製播人員薪資水平不如新聞採訪人員，業外差異更大：在5年、10年、15年同等資歷比較下，新聞採編播人員平均薪資高過同等年資的工程製播人員。雖然電視台裡不同職務及市場價值，在同一階層上去評比較為牽強，但也是影響人才留在此產業的因素之一。另外，同樣是IT人員，在遊戲產業或資訊公司，年薪更是差異到1.5倍至2倍多。

4. 薪資cost down導致資深人員陷入新人培訓迴圈：大部分公司面臨營收不佳或財務不佳，就是會去要求人員薪資cost down。薪資凍結結果，管理階層就要努力維繫資深人員一定的占比，但低薪新人就靠跳槽來自我加薪，如此第一線人員來來去去，資深人員就



不斷要去培訓新人，而形成一個工作的循環迴圈，同樣的製播品質也因此會受影響而上上下下。整體工作能量僅能維繫基本存續，創意或工作精進變成一種奢望。」（有線電視一級主管，工程背景）

原則意見

「表現高的要敢給，表現不好的要敢砍，在這個邏輯下，維持住一個堅強的核心部隊，自然就會在業界產生磁吸效應，人就會比較好找。其實以前壹傳媒就是這樣，所以即使外界對壹傳媒有很多的評價和爭議，但同事的內聚力一直很好，也願意捍衛品牌。」（有線電視一級主管，前文字工作者）

【註解】

1. <https://time.com/6269573/local-journalism-decline-2024-election/>
2. 同前註。
3. 同前註。
4. <https://www.mnews.tw/story/20230809ombuds001>
5. 同前註
6. https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=2989
7. https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=2989
8. file:///C:/Users/m0887.MNEWS/Downloads/2022%E5%AA%92%E9%AB%94%E7%99%BD%E7%9A%AE%E6%9B%B8%20(1).pdf感謝國立政治大學傳播學院副院長張郁敏教授提供，請讀者複製連結後貼到搜尋引擎，即可取得檔案。
9. https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=2989
10. <https://www.mediawatch.org.tw/news/10177>

業務報告

《好好評新聞——公評人來了》

台灣第一個公評人節目開播紀實

文 / 羅君涵（鏡電視外部公評人辦公室主任）

時間回到前（2021）年冬天，鏡電視新聞台為取得執照已來回補件多次。某日傍晚，翁老師步回辦公室時說，國家通訊傳播委員會（後稱NCC）希望鏡電視製播推廣公評人制度的節目。這要求實在是強人所難，不論從公評人辦公室各項業務優先排序或是人力資源配置考量，都是再一次推高台灣媒體設置公評人制度的成本和難度，因此，她第一時間婉拒了。

但後來，鏡電視公評人辦公室依然推出了專屬的Podcast節目，《好好評新聞——公評人來了！》。

是甚麼讓鏡電視公評人翁秀琪教授改變了想法？鏡電視為了給觀眾不一樣的選擇，斥資打造最先進的影棚設備。推開外部公評人辦公室的門，就能見到幾百位專業的新聞工作者行色匆匆地專注工作。拿不到執照，各路英雄好漢空有一身功夫也沒有舞台。如果這是NCC對鏡電視取得執照所開出的條件，我們也只能配合。幾經考量，決定推出Podcast節目，透過完整、陪伴感更強的聲音媒體，好好將這個全台首創的制度談清楚。



《好好評新聞——公評人來了》Podcast節目第一季共有4集，第一集介紹公評人制度及鏡電視的首任公評人翁秀琪教授。建立外部公評人制度其實所費不貲，包含辦公室租金、設備、人事費用及研究經費，總數可觀，然而這個象徵媒體高度自我期許及嚴格自律的制度，是鏡電視新聞台創設團隊在申照過程中主動向NCC提議的。嶄新的制度在實踐中逐步建構，作為第一位全職專任的外部公評人更有引導閱聽人前來互動的重責大任；因此，首要之務就是讓閱聽大眾知道有這個制度的存在，認識並認可公評人制度是觀眾與新聞工作者間的橋樑，透過溝通討論，讓鏡新聞更公平、公正、平衡且有品味。因此，第一集節目請到鏡電視當家主播廖芳潔擔任客座主持人，她特別讓自己立在觀眾的位置上，以一般觀眾首次聽聞「公評人」這個概念與職位的視角，用新鮮的觀點表達觀察、困惑和提問。

第二集到第四集邀請閱聽人代表與鏡新聞第一線新聞工作者對談，交換彼此對「好新聞」的想像。歐美公評人的主要工作是處理閱聽人申訴，然而，翁秀琪教授在實踐中發現，導入新制度時，需要將所處社會的文化和閱聽人慣習考量在制度設計內。相較歐美閱聽人習於熱切表達自己的意見，台灣觀眾尚需要一段時間去學習與適應公評人特別申訴制度，進而養成溝通表達對新聞媒體期許的習慣。因此，在透過每一個申訴個案逐步建立處理申訴流程之餘，翁秀琪教授相當強調「公共問責」，藉由公評人與倡議組織或閱聽人代表間的意見交流，建構公評人作為橋梁的一種實踐形式。

《好好評新聞——公評人來了》第二集就是「公共問責」的展現。這集節目邀請到輔大新聞傳播系陳順孝教授與鏡新聞黃金時段

主播王顯瑜對談。台灣媒體現況已有些荒謬且不盡人意是共識，但我們能夠感受到學院本於理想所勾勒的想像藍圖，與從業人員本於日常落實和觀眾接受度考量間的觀點交鋒；雙方對「鏡善鏡美¹」的追求一致，但在實踐的路徑上，從不同的視角卻需發展不同的策略。王顯瑜位處媒體工作最前線，從產製流程到觀眾反應，指出時有閱聽人指責新聞媒體無腦的訕笑，而他作為鏡電視當家主播，希望以類似朋友的角度向閱聽人提出社會上值得關注的事物，並以真摯的態度在每一天日積月累的播報中，傳遞進步的價值觀，讓新聞進一步肩負起社會責任。陳順孝教授則肯定鏡新聞不製作便宜行事的三器新聞，但他亦提醒鏡新聞要避免陷入與公視新聞類似的困境，就是別讓每日新聞「乾淨，但是沒有力量」。

第三集聚焦台語新聞，由公評人翁老師以流利的台語主持，邀請國立台中教育大學台灣語文學系何信翰教授與主播黃筱純分享製播台語新聞節目的理念。黃筱純除了是鏡電視新聞台每日台語新聞的主播外，也是週六下午2點《台語報萬事》節目的製作人。過往台灣新聞台製播的台語新聞較著重在地、農業和漁業的訊息，黃筱純認為不應將台語新聞侷限於此。新聞台的台語新聞可以接軌國際、掌握財經產業脈動，上知天文專業，下知地理萬事；既可以用台語討論股票指數，也能夠用台語討論高深的科學知識。這樣的理念與粉絲暱稱「阿信老師」的何信翰教授有志一同，他規劃主持的《台語聽有無》正是基於這樣的理念，「語言要能夠在現代社會使用，才能夠在現代社會生存。每日新聞天天播報世間最新最好的事物，台語如果能播報這些最新最好的事物對台語保存有極重要的意義。」透過這集節目訪談，我們更知道鏡新聞的台語新聞其



實隱含著語言平權的深意，阿信老師和台語新聞工作者期望「台語人」也能夠獲得最新、最好的資訊。

《好好評新聞——公評人來了》第一集已於2023年6月29日上線，各集節目可於鏡電視新聞台官網公評人專區之公評人業務報告頁面點選聆聽²。節目同步於鏡好聽平台上架³。本節目由鏡電視外部公評人翁秀琪監製、辦公室主任羅君涵製作，並委託鏡好聽製作播出。我們非常感謝鏡好聽製播團隊的專業協助，從選擇委製夥伴時就充分感受到鏡好聽團隊對內容傳播的理想與堅持，雙方決定合作後，我們更得力於鏡好聽深耕聲音媒體的專業與經驗，才能夠完成這個任務，搭建觀眾與新聞工作者的橋梁。

文章截稿在第四集節目錄製前，公評人翁秀琪教授打算在這一集中邀請鏡新聞旗艦節目鏡新聞《調查報告》製作團隊分享心得。在各新聞台以低成本的談話節目填補夜間時段時，鏡新聞在同時段竟推出專題新聞及深度訪談，這個決定，連媒體改革派的學者都指出製作難度極高，且製作成本高出談話節目數倍。但從開台試播直至今日，鏡新聞《調查報告》不僅堅持了下來，並屢屢獲得各大新聞獎項的肯定，甚至因為深度追蹤報導促成了政策革新。接下來的節目，也敬請大家期待！

【註解】

1. 鏡電視新聞台的台呼為「鏡善鏡美，鏡好新聞」。
2. 新聞台官網公評人專區之公評人業務報告頁面網址為：<https://mnews.tw/story/reports>
3. 鏡好聽平台《好好評新聞—公評人來了》節目頁網址為：<https://www.mirrorvoice.com.tw/podcasts/199>。

特別申訴案紀錄表

鏡新聞特別申訴案紀錄表

整理／ 羅君涵（鏡電視外部公評人辦公室主任）
孫溫柔（鏡電視外部公評人辦公室資深專員）

鏡新聞自2022年5月8日正式開台迄今，共收到13件特別申訴案。鏡電視外部公評人辦公室針對每一個申訴案均詳加處理，底下針對申訴日期、申訴內容、處理過程和處理結果，列表如下。列表順序從最新收到的申訴案依次排列。

申訴案：202309300013號

申訴日期	2023年9月30日
申訴內容	申訴人來信表示「有關於公司前董事長之報導，本公司聲明如附件，敬請依據聲明及事實情況做出客觀平衡之報導。」申訴信署名為○○○○○○股份有限公司隨信所附標題為「○○○○○○股份有限公司之聲明啟事」之PDF檔內容如下： 「○○○○○○股份有限公司為歐美各大手錶品牌商之主要零件代工廠，○○公司設立迄今正派經營超過50年，公司之各項營業均嚴格遵守中華民國、瑞士及其他相關銷售國之法令。○○公司目前與○○○品牌並無任何業務往來，公司營運一切正常，不受影響。媒體報導中有關前董事長○○○的個人行為，均與○○公司無關，若有故意報導不實致影響公司正常營運之情事，本公司將保留法律追訴權。」



<p>調查過程</p>	<p>本案形式審查略有欠缺。</p> <p>首先，申訴人未附聯絡電話，且未表明是否有資格代表○○○○○股份有限公司交涉。缺乏這些內容，公評人辦公室無法去電查證申訴案之真偽。</p> <p>其次，也是更重要的一點，申訴人未明確指出係針對哪一則報導提出申訴，且未確實指名鏡新聞如何陳述屬於故意報導不實的行為。惟就其申訴意旨可知，其期望主張○○○已非○○○○○有限公司現有負責人，合理推想，其聲明啟事期望報導勿稱○○○為其代表人，「若有故意報導不實致影響公司正常營運之情事，本公司將保留法律追訴權。」倘若○○○確實並非○○○○○股份有限公司代表人，亦非影子董事長，而鏡新聞相關報導卻以此職稱指稱之，則申訴人認為報導不實並有影響該公司正常營運的可能性。</p> <p>縱使申訴人未明確指出係針對鏡新聞哪一則報導提出申訴，公評人辦公室根據申訴信指涉內容推測可能之爭議報導。經查，鏡電視報導此事件時，雖確以「○○○○（編按：僅產業類別而無公司名稱）的○姓負責人（編按：僅提及姓氏）」稱之，但未提及「○○○○○股份有限公司（編按：公司全名）」及「○○○（編按：該公司前負責人全名）」。</p> <p>惟，1分13秒建築物外觀時確實可辨認「○○○○○股份有限公司」招牌字樣。上述查核後，公評人對鏡新聞報導呈現狀況已有掌握，靜待申訴人具體表達意見即可就雙方意見繼續審酌。</p> <p>公評人辦公室於10月2日以鏡電視外部公評人申訴信箱帳號去信說明並請申訴者補齊資訊，隱去申訴者個資後信件內容如下：</p>
-------------	--

	<p>鏡電視公評人辦公室於接獲申訴信後，須經過形式審查和實質審查；前者形式審查指的是該申訴信需要填寫申訴人之真實姓名及連絡電話，以便由辦公室主任去電確認申訴者確有其人，以及進一步了解申訴人的建議和訴求。後者實質審查指的是確認申訴人於申訴信中是針對鏡新聞特定的新聞內容提出具體的批評或建議。辦公室在接獲您的申訴信後，公評人及辦公室成員皆立刻進行初步查核。因此來信請教您幾點，以便完成下一步的查核工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照信件內容及所附聲明啟事，推測○○○先生乃以○○○○○○股份有限公司名義來函。因此想請教您的職稱，以及○○○○○○股份有限公司處理此事務負責人員的聯絡電話。如果您即為此事的負責人，亦請告知。辦公室需有這兩項資訊，始能完成去電確認申訴的流程。 2. 由於公評人特別申訴處理範圍以針對鏡新聞特定新聞內容提出具體批評與建議為限。因此，需請您明確指出您是針對鏡新聞哪一則報導提出批評與建議，以便公評人就事件事實衡酌新聞部編播所為判斷是否確有不周或有值得改進之處。 <p>公評人辦公室非常珍視您寶貴的意見，如果您願意回覆補齊職稱、連絡電話、特定新聞內容(如標題及播報日期時間等資訊)及該則報導您認為不妥之處，我們將正式受理本案。</p>
處理結果	<p>公評人辦公室於10月2日以鏡電視外部公評人申訴信箱帳號去信申訴人，請其備齊所需資訊，惟至10月6日止未接獲回覆信件。又，本件申訴函聲明文中提及保留法律追訴權等主張，公評人遂將本申訴案件併同公評人辦公室初步查核結果轉新聞部及法務部存查。</p>
鏡新聞報導網址	<p>由於申訴者未指明申訴特定新聞，且可能涉及個資，故不予列出。</p>




申訴案：202309040012號

申訴日期	2023年9月4日
申訴內容	申訴人來信表示有關鏡新聞於9月1日報導「荷蘭政府管制半導體設備出口中國禁令生效但艾司摩爾取得許可可在今年底持續出貨DUV到中國」，新聞影片中在0分38秒時提到：9月份開始，就連「成熟製程」用的DUV設備也要受到管制。正確應該是「先進製程」（Advanced）受到管制，與事實情況有出入。
調查過程	<p>經辦公室去電確認申訴人確切欲申訴內容後得知，申訴人認為，鏡新聞於0分38秒正確的陳述方式應為「9月份開始，就連先進製程用的DUV設備也要受到管制」。</p> <p>申訴人於電話中補充說明，雖然DUV過往為「成熟製程」，但現下科技發展已屬於「先進製程」，並且，本則新聞所涉內容，無論是中國禁令所針對的或是ASML所賣之DUV設備皆屬「先進製程」。期望鏡新聞往後能正確精確的報導。</p> <p>經公評人指示，請求申訴人再次來信進一步闡述其訴求，申訴人來信內容提供SEMI（半導體協會）對於「先進製程」（advanced process）以及「成熟製程」（mature process）的說明：https://www.semi.org/zh/technology-trends/advanced-semiconductor-process-technologies，以及Nikkei原文新聞（ASML沒有主動發布說明）https://asia.nikkei.com/Business/Tech/Semiconductors/Netherlands-chip-tool-export-controls-take-effect-4-things-to-know，其中9月後受管制的是「先進製程」。</p> <p>了解申訴人的訴求後，公評人邀請國際節目中心總監及《鏡轉全球》製作人於9月8日至辦公室進行第一階段面談，以瞭解本件新聞內容。</p>

處理結果	<p>經第一階段面談後，《鏡轉全球》製作人於9月21日回復信件予申訴人，說明討論結果。《鏡轉全球》製作人回信內容如下：</p> <p>「ASML公關窗口，您好</p> <p>針對貴公司透過公評人申訴9月1日節目報導，《鏡轉全球》製作單位說明如下：</p> <p>一. 查詢ASML官網，未能確認DUV產品製程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ASML官網對於EUV產品介紹，均載明製程能力： <ul style="list-style-type: none"> 例如TWINSCAN NXE:3600D，可達5奈米與3奈米 https://www.asml.com/en/products/euv-lithography-systems/twinscan-nxe-3600d TWINSCAN NXE:3400C，則支援7奈米與5奈米 https://www.asml.com/en/products/euv-lithography-systems/twinscan-nxe3400c 2. 但從DUV產品介紹，無法此次取得許可3款浸潤式DUV具體支援製程 https://www.asml.com/en/products/duv-lithography-systems 3. 根據產品介紹及2018年官方FB貼文，TWINSCAN NXT:2000i設計作為配合EUV使用，兩者可「合用」於7奈米與5奈米生產 https://www.asml.com/en/products/duv-lithography-systems/twinscan-nxt2000i https://www.facebook.com/ASMLTW/photos/a.131453090249936/1867244650004096/?type=3
------	--



	<p>二. 對於先進製程定義，貴公司引用的國際半導體產業協會（SEMI）也指出：「隨著科技與時俱進，先進製程的定義也是不斷改變的。」</p> <p>https://www.semi.org/zh/technology-trends/what-is-a-semiconductor</p> <p>三. 貴公司來函引用日經亞洲報導，文中對於先進製程定義，也與SEMI看法一致，荷蘭政府的禁令是針對「較成熟——也就是，沒那麼先進的設備。」</p> <p>https://asia.nikkei.com/Business/Tech/Semiconductors/Netherlands-chip-tool-export-controls-take-effect-4-things-to-know</p> <p>四. 半導體技術持續進步，對先進製程認知與定義不斷改變，惟ASML設備也不斷升級，蒙貴公司告知，荷蘭政府禁令管制，以及貴公司取得銷售中國許可的DUV設備，屬於先進製程設備，如確認事涉3款DUV專為獨立生產7奈米以下晶片設計，並非搭配EUV使用，或透過多重曝光等手段達成，提及該項產品時，將更精確描述為製程可達7奈米以下的DUV設備。」</p> <p>如20日再申訴期間到期未收到申訴人提請再申訴，本申訴案結案。</p>
鏡新聞報導網址	<p>2023/9/1荷蘭政府管制半導體設備出口中國禁令生效 但艾司摩爾取得許可在今年底持續出貨DUV到中國 公司與中國都取得更長緩衝期 預計明年1月不再有許可 《鏡轉全球》（見QR Code）</p> 

申訴案：202308160011號

申訴日期	2023年8月16日
申訴內容	<p>公評人辦公室羅主任與公評人初步討論後，歸納申訴人來信提出之三點批評與建議：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 違背《鏡電視新聞台節目製播準則》有關平衡、客觀與多元原則中「促進社會對話與相互理解包容的規定」。申訴人認為記者引用跑酷當事人網路文字時以「眼看事情鬧大，當事男子依舊囂張回應」為引文，做出了價值判斷與觀點偏向。又，申訴人認為記者未忠實呈現跑酷當事人認為其動作不具危險性的立場及觀點。2. 申訴人質問此則報導引用跑酷當事人Tiktok、Instagram平台影片是否經當事人同意，他認為如此作法有侵害當事人隱私與名譽的疑慮。3. 申訴人認為此則新聞的處理方式，將跑酷再貼上了弱勢次文化挑戰主流社會規範的標籤，造成媒體與跑酷社群的對立。申訴人也不認同記者將「中輟跑酷少年團」略稱為「跑酷少年團」，他認為以跑酷少年團稱之不僅未呈現「中輟少年」這個弱勢身分於事件中的立體性，還加深了關於「跑酷」的刻板印象。 <p>申訴人另期望：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 公評人能夠針對《準則》進行討論（按：根據《新聞自律倫理委員會組織章程》第十六條三款，鏡電視新聞台各項新聞自律及製播規範之修訂係屬倫理委員會之權責）2. 期望鏡電視製播跑酷運動之藝文節目
調查過程	本案公評人與編播中心總編審、新聞部採訪中心副總監於2023年8月29日進行第一階段面談，以瞭解本件新聞製播流程。



處理結果	<p>針對8月3日採訪製作之新聞，「抖音創作者於台鐵月台進行跑酷表演，恐違法涉及公共危險」，報導內容恐有疑慮部份，該申訴案經與公評人辦公室及編播中心總編審進行討論後，由新聞部採訪中心副總監回復信件予申訴人，說明回復如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 該新聞製作動機，乃是基於公眾安全及公眾利益。抖音創作者進行跑酷特技表演，地點選擇於大眾運輸場所、站體月台及交通運具車廂等，皆屬於公共場所，涉及公眾安全與利益。而其表演影片於網路刊登曝光後，亦引發主管單位，如台鐵公司，以及廣大閱聽眾關注。鏡新聞基於公眾利益之視角，始進行相關採訪及報導。報導重點並非跑酷運動本身，而是「於大眾運具及人潮往來之公共場所」進行此類特技活動，恐有涉及公共安全疑慮，並可能違反交通運輸安全之相關法令。 2. 新聞報導需使用網路影片時，標準程序皆事先以訊息告知作者或所有人。當天進行該採訪報導前，於該作者社群頻道發出私訊告知，新聞製作需求，需使用其公開影片。雖影片作者未有回應，考量新聞報導重點是基於公共安全議題，同時該影片刊載於公開網路，且未有任何設限性質，故仍於新聞報導中使用。但為保護當事人隱私，經由馬賽克特效，隱去該作者面部。 3. 該作者抖音名稱，於報導中略稱為「跑酷少年團」，經申訴人來函後，確認應為「MFA中輟跑酷少年團」，此部份已提醒採訪中心所有記者，未來於新聞報導中，提及任何當事團體、人物等，至少應於首次提及時，完整露出全名稱。 4. 新聞用詞恐有不夠精確之處，將列為採訪訓練課程。
------	--

新聞報導中，針對可能涉及公共安全及可能觸法行為，皆詢問當事機關，包括基隆站長及台鐵公司，取得權責單位，對該事件做出說明，唯記者於報導內容中，仍有用詞不夠精準之處，如申訴人提及：「囂張回應」恐涉及主觀判斷；「以手推車廂」顯示未能正確理解後空翻特技的施力方式等，將於採訪中心教育訓練課程中，列為案例教材，並提醒記者精確新聞用詞的重要性。

公評人面談結束後，回信予申訴人表示除採訪中心副總監的回函說明外，對於來函期望能透過藝文節目的製播，促進社會大眾對於「跑酷」運動的理解之意見，已將此意見轉達給鏡電視藝文節目部主管知悉。

申訴人接獲採訪中心副總監及公評人回信後，於9月5日來信致謝並再次提供相關意見供鏡電視參考，來函內容如下：

「副總監、公評人您好，
感謝回覆申訴意見，也感謝轉知藝文節目部相關意見。


正如我提及《準則》關於公共利益論述『揭發反社會行為』，我百分之百能夠理解製播這則新聞的動機與正當性，但新聞處理以及採訪查證都過於粗糙，以至於從公共利益的視角看來，這則新聞有許多不必要的噪音以及對當事人的權益侵害。



具體來說，雖然副總監說『跑酷』並非新聞重點，但新聞開頭說明事實時，記者口白『台鐵列車竟然成為跑酷愛好者新目標』，現場記者口白『抖音創作者把台鐵區間車相當成大型跑酷工具，把手往車廂一推，大秀後空翻，像這樣的行為已經觸犯鐵路法，最嚴重台鐵可以拒載。』都在言說上讓跑酷成為了眾矢之的，『跑酷愛好者』、『抖音創作者』這些具有標籤意含的主詞選用都需要更謹慎。再者，後續呈現當事人文字回應時，記者口白『眼看事情鬧大，當事男子依舊囂張回應』，更是凸顯對於特技技巧不理解，以及採訪查證不足。

同一事件，其他媒體的消息來源部分，台視、中視、華視都採訪了一般民眾，TVBS與華視則是採訪警察以及鐵路產業工會，都沒有做到行為人方面的消息平衡。以這個事件來說，若要討論是否觸犯鐵路法，可以針對『後空翻技巧』採訪後空翻教練，若要討論公共空間安全，可以針對『次文化的踰矩行為』採訪跑酷教練。這個部分副總監回覆這則新聞將列為案例教材，進行教育訓練，提醒記者精確新聞用詞。我可以接受，感謝用心。


另外，針對網路素材的引用，若單純引用呈現事件事實的台鐵後空翻『你在幹嘛』影片，我認為之於莊副總監所說的『公共安全議題』來說是必要的，這是這則新聞的主軸，問題新聞在1:14至1:43處挪用了當事人的社群創作影片，以新聞口白、馬賽克、消音等方式，對當事人的創作進行重新定義。我不認為新聞素材需求、公共安全、公共利益可以擴張至這個範圍。若新聞有使用需求，應該要徵得當事人的積極同意（包含使用方式、使用片段等的知情），因為當事男子將影片公開的原始用意，絕非提供新聞素材。

	<p>況且這對當事人來說並不是一個非常正面的新聞，正是因為當事人並未設限，為避免網路公審效應，應當更加謹慎。單純以『私訊』消極『告知』，且當事人未讀、未回應，並不符合倫理。《準則》中關於『網路訊息或新聞處理準則』說明『考量網路平台資訊流通迅速廣泛，並且難以完全消除之特性，製播網路來源新聞時，宜審慎處理，避免不當侵犯當事人隱私與名譽。』同樣的文字也出現在衛星電視公會的《自律執行綱要》之中。</p> <p>總的來說，這則新聞若能更細緻處理公共利益視角下的「公共空間安全」的討論，廣納多元消息來源，進行採訪。一方面能做出更有品味、與其他台不一樣的新聞，另一方面也迴避掉了引用當事人社群公開影片所衍生的名譽侵害問題。以上意見供貴台參考。再次感謝。」</p> <p>本申訴案於9月19日再申訴期間到期未收到申訴人提請再申訴，本件結案。</p>
鏡新聞報導網址	<p>2023/8/3 抖音創作者月台秀後空翻台鐵：勸導不聽可拒載（見QR Code）</p> 

申訴案：202308080010號


申訴日期	2023年8月8日
申訴內容	申訴人來信表示因為我台行為導致申訴人之友人開始有自殺傾向，希望我台下架一篇新聞。



調查過程	<p>本案申訴人信中未明確指出是對鏡新聞的哪一則報導提出批評或建議，因此無法進行後續程序。當日辦公室主任即去信詢問申訴人是否願意回覆敘明對特定新聞之具體意見，我們將就補齊的內容續行審查。隔日申訴人回覆信中申訴內容所指之新聞標題。</p>
處理結果	<p>經查，此標題所涉報導並非鏡新聞台播報之內容，不符合鏡電視新聞台公評人評述調查的內容以鏡電視製播內容為限之規範，是以此案無法通過實質審查。辦公室主任以公評人信箱回覆申訴人：「經查信中所指新聞標題『香港動漫展太情色？攝影師驚見女Coser沒穿內褲上陣「祕密森林」洩春光』並非鏡電視新聞台之報導。若申訴人欲表達對這則新聞的建議與批評，請逕向報導之媒體反映。」</p>
鏡新聞報導網址	<p>此篇為《鏡週刊》新聞報導： 2023/8/1 香港動漫展太情色？攝影師驚見女Coser沒穿內褲上陣「祕密森林」洩春光（見QR Code）</p> 

申訴案：202307260009號

申訴日期	2023年7月26日
申訴內容	<p>申訴者附上標題為「杜蘇芮暴風圈將觸陸！恆春強風豪雨 連線站不穩」之新聞，認為鏡電視不該和傳統商業台一樣，為博取觀眾眼球而將記者置於暴雨狂風中連線，望鏡電視自詡為民間版的公共電視，能更為自律。申訴者直指，本則新聞有違反《鏡電視新聞台節目製播準則》第參章第九條第1項：「現場連線首重同仁人身安全，應避免有害同仁人身安全之虞的現場連線，例如：颱風外景風雨觀測」之虞，因此提出申訴。</p>



調查過程	<p>本案申訴人未提供全名及電話，不符合形式要件，按照《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》公評人得逕不予受理。又，辦公室自0007案起，為避免黑函及冒名申訴並進一步釐清投訴者欲表達之內容，新增由辦公室主任去電查核並確認申訴事由的處理流程。本件觀眾未留聯絡電話，公評人辦公室無法踐行此步驟。惟公評人仍於接到申訴案的第一時間，提醒新聞部副總、採訪中心總監及編播中心總監，颱風期間鏡新聞現場連線首重同仁人身安全，應避免有害同仁人身安全之虞的現場連線，例如：颱風外景風雨觀測等。</p>
處理結果	<p>本件指摘具體且申訴主張明確，公評人認為，若申訴者願提供全名及連絡電話，使得形式要件完備，不失為鏡新聞以至於台灣各新聞台重新思考播報颱風新聞的契機，是以，辦公室就申訴人所留Email去信詢問申訴者補全形式要件之意願，然未接獲回覆，遂依規定轉往相關單位進行後續處理。</p>
鏡新聞報導網址	<p>2023/7/26杜蘇芮暴風圈將觸陸！恆春強風豪雨 連線站不穩 (見右方QR Code)</p> 

申訴案：202305210008號

申訴日期	2023年5月21日
申訴內容	<p>申訴人來信鏡電視客服信箱及鏡電視公評人信箱，認為當日午間新聞於報導浩克新聞事件後，就警察是否執法過當所為延伸報導，引述日前遭警方執法過當之非洲舞老師說法不恰當。申訴者認為兩案時空背景不同，並就此闡述其法律意見，認警方可能主張防衛適當而減刑，並建議新聞台研討「延展性防衛過當」之法律學說理論。</p>



<p>調查過程</p>	<p>本案未通過形式要件審查（申訴人未提供全名及電話），且同時寄予鏡電視客服信箱，未指名要求公評人處理，形式要件不符，按照《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》公評人得逕不予受理。又，辦公室自0007案起，為避免黑函及冒名申訴並進一步釐清投訴者欲表達之內容，新增由辦公室主任去電查核並確認申訴事由的處理流程。本件觀眾未留聯絡電話，公評人辦公室無法踐行此步驟。</p>
<p>處理結果</p>	<p>本申訴案即便暫時忽略未能通過形式要件審查，而就申訴內容所主張者進行討論，亦有以下不足處。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本件申訴人○○○信中所提新聞為鏡新聞官網上已上架，標題為「台版浩克」新影片曝！警棍連打12下涉執法過當」、「執法過當又是中壢分局大外割女師轟『拿人民洩憤』」之兩則套稿。誠如申訴人於信尾所述，本信僅為觀眾（申訴人）之建議及看法，提供新聞部參考，至於正確度及專業判斷則可再斟酌。因此，在申訴人進一步來函要求公評人審查前，本件先予存查。 2. 申訴人於文中之事實描述及法律概念運用皆不精準。首先論事實描述，本件警察體系內部已判斷是執法過當，就失控警員及其長官為行政懲處，非申訴者所稱「事情尚未明確」。又，申訴者引用「無罪推定」及「延展型防衛過當」亦皆非此案情形相符之法律概念。 3. 本件新聞部就行政體系已做出懲處之事件，訪問前些時日同為警察執法過當之指標性司法判決當事人，就警員教育中是否宜加強執法中手段必要性及適當性為延伸探討，將單一新聞拉高至制度面及警察養成教育面討論，為鏡新聞適宜且有深度的新聞處理。

鏡新聞報導網址	<p>2023/5/21「台版浩克」新影片 曝！警棍連打12下涉執法過當 (見右方QR Code)</p> <p>「執法過當又是中壢分局 大外割 女師轟『拿人民洩憤』」 (見右方QR Code)</p>	 
---------	---	--


申訴案：202303310007號

申訴日期	2023年3月31日
申訴內容	<p>申訴人自稱為被報導之脫逃受刑人A¹家屬，其申訴內容檢附鏡新聞3月28日特定單則新聞之鏈結²，抗議該則新聞未經家屬同意擅自取景其住處，且鏡新聞為所有電視台中唯一有此情形者。申訴人要求盡速撤除該則報導。</p>
調查過程	<p>2023年4月11日公評人辦公室工作會議分別檢視鏡新聞及友台處理方式後，於隔日（4月12日）邀請總編審、採訪中心總監及兩位副總監（主管社會地方新聞及攝影各一）前來辦公室，以瞭解本件新聞製播流程及新聞部撤除該報導之決策過程。</p>

1. 基於新聞當事人已落網且其家屬擔心有辨識可能性，本表以「受刑人A」取代通緝期間公布其姓名之新聞標題，以及本台新聞部回覆申訴者信件時提及新聞當事人之文字。
2. 該則新聞標題為：「起底脫逃受刑人A偷竊慣犯 脫逃後還返住家翻牆」，原影片網址為：<https://youtu.be/N2iE1fzbkA4>。本則新聞經新聞部內部決策後於4月11日下午下架。



處理結果	<p>本則報導由鏡新聞社會地方組製作，關於遭投訴「侵害家屬隱私」，新聞部表示該則新聞處理係經過編採會議討論，本於專業所為之判斷。報導播出時，受刑人尚在逃，鏡新聞本於公共安全考量及提醒民眾避免受害之媒體天職，恪遵製播規定，在未刻意強調何處為受刑人A過往住處下陳述事實，準此，認為該則新聞處理無不當之處。至若公評人要求說明新聞部於11日撤除該報導的決策過程，新聞部表示由於受刑人A已經落網，加上家屬擔心「有辨識可能」之疑慮，因此決議將該則新聞下架。本起公評人特別申訴案實為鏡新聞精進報導脫逃受刑人之契機，會後，採訪及編播中心總監共同擬定「處理犯人逃亡期間及落網後之相關報導的SOP」，相關自律規範亦納入鏡新聞製播準則中。下為新聞部回復0007案申訴人之信件：</p> <p>「首先強調，當天3月28日的時空背景是脫逃受刑人A脫逃的第二天，警方已經發布查緝專刊在全台尋找他的下落，地方特約記者得知一個消息，脫逃受刑人A在脫逃後搶劫果農的轎車後，因為身無分文，竟然把車開回老家住處，潛入隔壁鄰居住家行竊，偷取財物。特約記者前往該地查證，找到遭竊鄰居，他對記者說明，確實有看到脫逃受刑人A的身影。</p> <p>因此基於危險人物，於逃脫時使用暴力，並沿路偷竊逃避警方追緝，恐有害『公眾財產及人身安全』，本組製作標題名為『起底受刑人A偷竊慣犯脫逃後返老家翻牆行竊』新聞，在畫面中有放入受刑人A老家之外觀，目的是提醒民眾，已經有鄰居受害了，請提高警覺，並非該投訴人指控『隨意帶出受刑人家屬可供辨識之資料』，特此澄清。</p>
------	---

	<p>第二，由於受刑人A在脫逃的第一時間，先攻擊果園管理員，再搶走他的轎車，加上警方發布查緝專刊，足以證明他已經是名『危險份子』，在3月29日落網時，更被發現他偷走一輛機車企圖托運到台中繼續逃亡，本公司基於『媒體天職』對於涉及公共利益的消息進行充分傳播，報導脫逃犯的相關新聞，並非投訴人所形容『內部稽核失靈』，反而是經過編採會議討論，做出決議後才播出該則新聞。</p> <p>第三，投訴人指稱，其他媒體同業謹遵新聞第四權倫理規範，無揭露受刑人家屬相關資訊。但經過『新聞監看』程序後，我們發現並非事實，因為TVBS採訪到受刑人A家屬（是否更侵害隱私權），三立新聞拍攝老家外觀，還強調這裡就是受刑人A住家，另外民視和台視也跟進報導，惟本台遵守製播規定，並未刻意強調排農舍就是住家所在地，僅強調鄰居遭竊事實。</p> <p>綜合以上所述，足以證明本組在製作該則新聞，已遵守符合『社會公義』原則，但由於受刑人A已經落網，加上家屬擔心『有辨識可能』之能，因此已經將該則新聞下架處理，特此說明。」</p> <p>公評人就本申訴案調查處理過程撰寫專文〈新聞媒體應如何處理犯人逃亡期間及落網後之相關報導〉請參考右方QR Code。</p> 
備註	<p>※ 原本，鏡電視公評人處理閱聽人申訴標準作業流程就申訴案的形式要件，僅要求申訴人確實以實名填寫表單之姓名、聯絡電話及Email電子郵件信箱帳號，換言之，只要形式上申訴表單欄位填有上述資訊，且申訴主旨在鏡新聞製播內容具體提出批評建議者，即通過實質要件審查。也就是說，公評人辦公室於接獲特別申訴案後，不會以聯絡電話及Email電子郵件聯繫申訴人。</p>



	<p>然而，因第0006號申訴案涉及要求檢討本台同仁採訪過程服裝儀容等事宜，經鏡新聞各級主管調查了解，發現撥打申訴人於申訴表格填寫之聯絡電話並無表格填寫姓名之人，而Email電子郵件信箱帳號疑為俗稱免洗帳號的短時效非永久帳號。公評人認為在目前申訴制度甫上路，案件數量尚處在辦公室可處理的範圍內，遂於第0007號申訴案起，於形式審查階段，增加由公評人辦公室主任撥打表單所留聯絡電話確認的流程，旨在排除冒名申訴及匿名黑函的狀況。於實務處理上，透過雙向對話，亦有助了解申訴者的主張。</p>
--	--

申訴案：202301310006號

申訴日期	2023年1月31日
申訴內容	申訴人聲稱「貴台拍○○○記者○先生採訪時，身上疑似有酒味，感覺不受尊重。」
調查過程	本件申訴案經2023年1月31日公評人辦公室工作會議討論後，認申訴信所指之內容涉記者行為，非屬公評人特別申訴案著眼新聞內容處理適切與否之範疇，決議將本案轉交予客服中心，公評人另加註建議由權責單位新聞自律倫理委員會處理。
處理結果	客服中心就申訴人所撰內容詢問主管處理原則後，先轉知被投訴單位，該單位主管分就兩方面進行查核：（1）就確認申訴者實際投訴對象，以及（2）面談申訴函中可能遭申訴指涉之記者，並向同組成員調查其工作習慣。




	<p>調查結果如下：(1) 申訴信中未提供申訴人認定行為不端之記者全名，所稱該記者執行之採訪內容亦過於籠統，以致單位主管其實無法確認應受調查之人員及事項，為確認上述資訊，該主管依申訴函所列電話號碼前後去電兩次，確認查無此申訴人外，對方亦表示該電話號碼現由營業場所使用。</p> <p>調查方向(2) 被申訴之單位主管面談可能遭指涉有不良行為之記者兩人，確認兩人均未赴申訴信所稱地點採訪外，尚詢問同組成員以了解平日工作狀態與習慣，確認兩人品行端正工作負責，並無申訴函所述情事。</p> <p>客服中心接獲單位調查結果後，依循申訴表單所留Email回復申訴人，至今未再收到回應。</p>
備註	<p>※ 相關單位調查報告另指出，申訴人提供之Email「似乎是一種只有10分鐘有效臨時性的電子信箱」。</p> <p>※ 公評人認為此案雖非公評人特別申訴案處理範圍，然對於鏡新聞台及公評人深刻思考閱聽人申訴處理及鏡新聞自律機制，仍頗具意義，特別詳加記錄。</p>

申訴案：202212230005號

申訴日期	2022年12月23日
申訴內容	申訴人認為民眾應知悉的是小攤販的販售價格，而非進貨價格，望鏡新聞慎選採訪對象
調查過程	本件經公評人與新聞部採訪中心於2023/1/11進行第一階段面談後，新聞部採訪中心總監表示報導中詢問該市場攤販所談及價格皆為該市場攤販零售價並非為進貨價。



處理結果	<p>新聞部採訪中心總監在與公評人面談後即回復信件予申訴人，說明該則新聞的處理背景（包括選擇採訪對象和後置圖卡的呈現邏輯），並簡述鏡新聞報導農產物價新聞時之採訪原則，與閱聽人溝通鏡新聞處理新聞的理念。信件內容如下：</p> <p>「親愛的觀眾您好：</p> <p>感謝您收看鏡新聞並提供寶貴的意見，有關您關心12/23菜價報導應提供零售價以免消費者誤解一事，本台說明如下：</p> <p>一、經查，12/23本台記者採訪地點為臺北市濱江市場之零售市場區域，因濱江市場屬於較大規模之零售市場，在進貨量大的前提下，所提供零售價格可能相較一般民間市場更低。</p> <p>二、報導中詢問該市場攤販所談及價格皆為該市場攤販零售價，影片文中圖卡亦有標示為零售價並非為進貨價。</p> <p>三、本台於報導農產物價新聞時之採訪原則如下，亦請觀眾參考：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為反應貼近觀眾日常生活時，一般會以市場零售價做為採訪目標及基準。 2. 如係為比較物價漲幅及走勢時，需要具規模的數據分析，此時即會以批發市場、農產公司以及官方單位統計批發交易價格為採訪報導基準。 3. 遇產地有特殊情況，或反映市場價差等情況，則會著重在產地價格報導。 <p>四、本台報導將持續以嚴謹之自律原則自我要求，感謝觀眾來信給予寶貴之意見，未來亦請持續支持本台。」</p> <p>20日再申訴期間到期未收到申訴人提請再申訴，此件結案。</p>
------	---

鏡新聞報導網址	2022/12/23茼蒿一台斤零售飆破90元 菜販：貴到不敢賣（國語版），見右方QR Code	
	2022/12/23茼蒿一台斤零售飆破90元 菜販：貴到不敢賣（台語版）見右方QR Code	
	茼蒿一台斤零售飆破90元 菜販：貴到不敢賣（官網報導）見右方QR Code	

申訴案：202210310004號

申訴日期	2022年10月31日
申訴內容	本件來信者表示自第一天試播即欣賞鏡新聞的新聞編排、鏡面及主播群，但對近日的編排有意見，因此來信提醒期望新聞部注意，公評人室將其申訴意見歸納如下：
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申訴人認為鏡新聞應增加軟性新聞的比例、體育新聞（特別提到中職、關懷弱勢之相關新聞） 2. 政治新聞應盡量維持中立（有時藍多於綠，有時綠較多） 3. 調查報告受訪者宜注意政黨比例
調查過程	本案未通過形式要件審查（申訴人未提供全名及電話），按照《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》公評人得逕不予受理。然，基於申訴人為鏡新聞忠實觀眾，提出之意見或可對新聞製播有參考價值，公評人盼能針對來函內容進一步了解相關製播過程，故仍於11月16日約訪新聞部採訪中心兩位總監進行面談。

處理結果	<p>公評人面談結束後即回信予申訴人告知溝通結果，結束本案。公評人回復內容簡單摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鏡新聞新聞部處理新聞的原則，並不會依據新聞類型（例如是否為硬新聞或軟新聞，是否為消費新聞或體育新聞），主要是看新聞的重要性。 2. 有關政治新聞藍綠比例的問題，鏡新聞新聞部處理政治新聞的原則是「議題導向」，而非政治人物或政黨取向。 3. 調查報告受訪者的安排，負責的主管都會注意到各黨政治人物約訪的比例，惟最後是否能邀訪成功，則不取決於鏡新聞新聞部，而是取決於邀訪對象的意願。 <p>申訴者接獲公評人回信後，來信致謝，表示人在國外故不方便補全形式要件（亦即不便提供聯絡電話），未來將繼續支持鏡新聞。</p>
------	---

申訴案：202210090003號





申訴日期	2022年10月9日
申訴內容	此案來信者反映其Yahoo帳號被停用，導致無法收到驗證碼
調查過程	本件非屬公評人處理特別申訴案之業務範圍
處理結果	轉予客服中心處理

申訴案：202208300002號

申訴日期	2022年8月30日
申訴內容	申訴人質疑針對一起事態嚴重的校園權勢性侵案，鏡新聞為何毫無報導？

<p>調查過程</p>	<p>由於本起申訴案並非批評鏡新聞報導內容不公，而是對報導與否、呈現的秒數不滿。因此，公評人辦公室就該起校園權勢性侵案發展重大時點（也就是事件本身），以及其他電子、平面、網路媒體的報導概況進行前導調查。此份調查亦有作為公評人辦公室與新聞部間前置面談溝通文件的功能。</p> <p>公評人與新聞部主管於9月8日進行第一階段面談，採訪中心總監於面談過程中表示，性侵新聞涉當事人名譽及必須考量是否因媒體報導而造成二度傷害等問題，尤須謹慎，因此鏡新聞不搶快，秉持查證優先原則，且經新聞部討論後，決定等待行政機關初步調查結果出爐後再報導。簡言之，此為鏡新聞遵行其性侵新聞製播原則有意為之，而非避而不談。</p> <p>其間，鏡新聞的確於8月31日、9月3日、9月5日及9月8日，在案件發展符合其製播原則之下，依照事件明朗程度及可查證進度陸續報導。</p>
<p>處理結果</p>	<p>新聞部與公評人面談後，由採訪中心總監於承諾回復申訴時限內（9月27日）回復申訴人，說明鏡新聞處理新聞的信念，並附知公評人。信件內容如下：</p> <p>「○○女士</p> <p>您好，由於上一封信件有錯字，故重發請見諒。</p> <p>有關您8月30日來函，鏡電視新聞部說明如下：</p> <p>（一）關於性侵新聞，基於新聞查證原則，關於此類重大性侵案，避免落入"未審先判"窠臼，採訪中心採取的原則，一律都是查證優先，因為當天僅有A女現身指控，查證台中市府教育局，該單位並未說明調查進度，也沒有做出行政處分的宣布，在經過編採會議討論之後，決定必須要有行政機關的初步調查結果，再來製作成新聞報導，如此才會符合性侵新聞的製播原則，並非避而不談，是為確實依循本公司新聞製播原則。</p>



	<p>(二) 正如上述原則，當台中市府教育局宣布，撤銷該校長退休金以及永不錄用的行政處分，採訪中心隨即製作一系列報導，包含採訪人本教育基金會，以確保資訊之正當性與正確性。</p> <p>(三) 鏡新聞編採人員竭盡一切可能，真實、完整報導所有公共議題，不為私利、無所偏袒與畏懼。特此說明。</p> <p>(四) 鏡新聞感恩並重視所有收視觀眾的指正與建議，敬請持續指導。」</p> <p>20日再申訴期間到期未收到申訴人提請再申訴，此件結案。</p> <p>依據《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》，公評人僅於案件進入第二階段始會發表調查報告，然本於制度建立者之使命與分享精神，公評人仍於10月18日在鏡新聞官網發佈〈鏡電視外部公評人申訴調查報告NO.1〉一文，係為台灣公評人受理閱聽人申訴案的第一篇調查報告 見右方QR Code</p> 
鏡新聞報導網址	<p>2022/8/31 房思琪翻版在台中 明星國中校長遭控性侵 見右方QR Code</p> 
	<p>2022/8/31 防「房思琪」悲劇再現 行政院修法揪狼師 見右方QR Code</p> 
	<p>2022/9/3 盧稱對狼師「祭重罰」 人本主任怒嗆:騙人不懂 見右方QR Code</p> 

	<p>2022/9/5 狼師任教達38年恐有黑數 綠營轟中市府失能 見右方QR Code</p>	
	<p>2022/9/8沒退休金！性平會重懲 台中狼師永不錄用 見右方QR Code</p>	
	<p>2022/9/12 首發千字聲明「無愧」 遭控校長：獵巫虛構 見右方QR Code</p>	
	<p>2022/9/12 綠轟狼師案有人要負責 議會上「包圍」盧秀燕 見右方QR Code</p>	
	<p>2022/9/20 狼師案擴大！收600份問卷 出現「第4受害者」 見右方QR Code</p>	
	<p>2022/9/20 狼師案出現新受害者 盧秀燕：勿當連續劇 見右方QR Code</p>	



申訴案：202208160001號

申訴日期	2022年8月16日
申訴內容	此案來信者欲於鏡新聞網頁刊登廣告
調查過程	本件非屬公評人處理特別申訴案之業務範圍
處理結果	轉予客服中心分派予權責單位

閱聽人意見統計報告

鏡電視新聞台 112 年 7 月至 9 月 閱聽人意見統計報告

整理提供／客服中心

本公司的客戶服務小組隸屬於客服中心，服務平台有鏡電視新聞有線系統電視台86頻道、MOD 508頻道及線上串流OTT平台，負責閱聽人電話、電子信箱意見回覆或疑難排除等工作，針對鏡電視新聞台112年7月至9月閱聽人意見統計與分析說明如下。

一、閱聽人意見樣本描述

自112年07月01日至112年09月30日止，鏡電視新聞台客服中心閱聽人意見調查統計所得，觀眾來電客服專線接獲12通，客服信箱接獲26則，總計：38件，與上一季40件相比較下，本季的總件數為減少2件。本季觀眾意見統計表請見表一如下：

根據附表一中部門別與意見內容的交叉表結果顯示，觀眾意見數主要集中在「申訴案件」、「查詢」、「建議」、「爆料」方面的詢問。

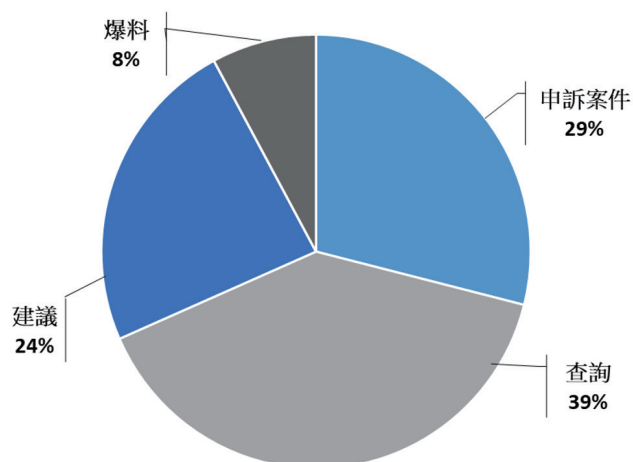


表一：112年度7月至9月觀眾意見調查統計表

7~9月	申訴案件	查詢	建議	其他	爆料	總結
新聞部	8	4	8	0	3	23
業務部	0	0	0	0	0	0
藝文中心	0	2	0	0	0	2
新媒體部	3	0	1	0	0	4
客服中心	0	9	0	0	0	9
總結	11	15	9	0	3	38

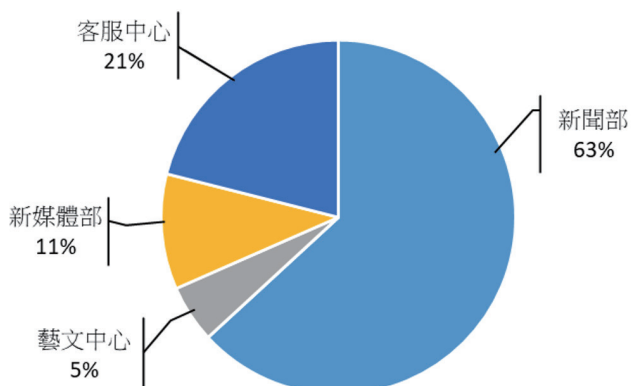
觀眾意見以「申訴案件」、「查詢」、「建議」、「爆料」，比例為29%、39%、24%、8%(如附圖一)

附圖一：112年度7月至9月觀眾意見類別比例圖



觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電及來信意見新聞部、客服中心及新媒體部意見有關為最多，比例分別為63%、21%、11%。總合佔所有觀眾意見的95%。(如附圖二)

附圖二：112年度7月至9月觀眾意見各部門比較圖



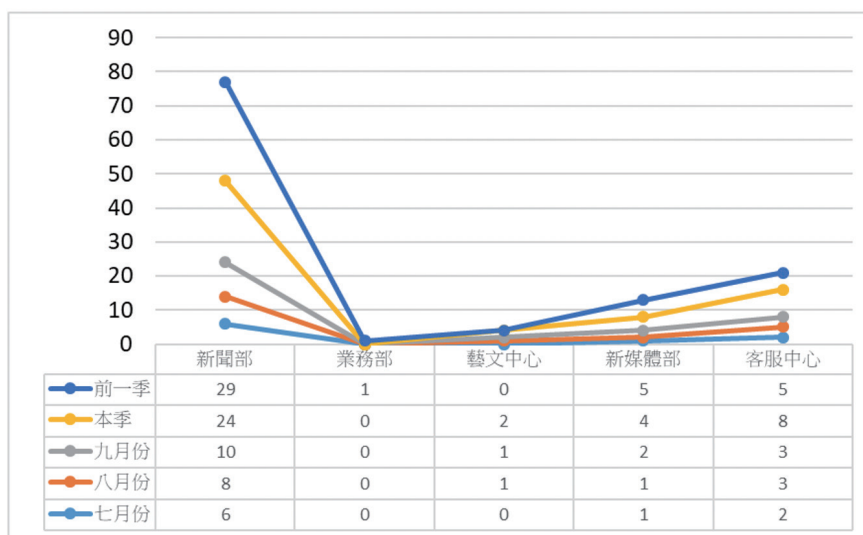
7月至9月各月份各部門觀眾意見交叉表(如表二、附圖三)所示，部門別則以新聞部、客服中心及新媒體部意見有關為最多，如下：

表二：7月至9月各月份各部門觀眾意見交叉表

112年	新聞部	業務部	藝文中心	新媒體部	客服中心	總結
七月份	6	0	0	1	2	9
八月份	8	0	1	1	3	13
九月份	10	0	1	2	3	16
本季	24	0	2	4	8	38
前一季	29	1	0	5	5	40



附圖三：各月份各部門觀眾意見比例圖



112年度7月至9月閱聽人意見客服案件處理流程說明：

申訴案件經自律倫理委員開會討論及檢討修正無異議後，至鏡新聞官網「公告專區」中〈2023年第二季公眾申訴處理及回復報告〉露出。



鏡電視面對觀眾

本期內容以《調查報告》為主軸，邀請邱銘輝、張玄會和林上筠三人合寫〈不一樣的八點檔：鏡新聞《調查報告》〉，說明該節目的規畫重點和核心概念。該節目取法韓國 JTBC 知名主播孫石熙的「脈絡新聞學」理論，專注美中台關係且只談重大議題；同時專訪重要專業人士，直指問題核心；鏗而不捨地調查，追求深度紮實的多元內容。不只致力於揭露問題，也盡力透過周末假日晚間一小時深度專題報導，尋求建設性解方。惟節目也面臨了所有商業電視台必須面對的問題：如何兼顧收視率與節目品質。

不一樣的八點檔

鏡新聞《調查報告》

文 / 張玄會（《調查報告》督導採訪中心總監）
林上筠（《調查報告》製作人採訪中心副總監）
邱銘輝（鏡新聞資深顧問）

前言

多數的有線電視新聞台，在每天晚上8點這個黃金時段，都會推出政論型的談話性節目。這個源自30年前TVBS《2100全民開講》而來的節目類型，多年來主宰電視台的言論市場。更因為市場區隔或電視台老闆的政治傾向，不同的電視台，也逐漸地為各自不同光譜的政治勢力發聲。

作為一個新成立的新聞台，鏡新聞的八點檔節目《調查報告》，一開始就希望有所區隔。我們著重同時段比較罕見的調查性深度報導及關鍵訪談，透過資深節目主持人的詮釋及專訪，盡可能去整理或深入每日最重要的焦點新聞。

在週一至週五的8點，我們刻意減少新聞則數，主動針對重大議題，配合專家分析解說，從不同角度挖掘新聞背後的意義及脈絡。至於週末假日，則選擇一個重要議題，以多角度的長篇報導進行全



面的探討，並盡可能提出解方，期盼改變現狀。

目前各電視台的晚間新聞，比較像是把大家白天已經從網路上知道的訊息，加上影像及旁白，做成新聞影片播出。但這些新聞，是否為觀眾真正關心的事？抑或只是新聞部記者依照採訪路線，每天「被動」得到的新聞內容？

2017年，成功把韓國JTBC電視台改造成收視率及信賴度第一的知名主播孫石熙，曾批評韓國的電視新聞是「有故事沒歷史、有文字沒脈絡，所以觀眾沒有辦法得知新聞背後的脈絡，也無法理解新聞內容的意義。」他也認為電視新聞的編排方式，就像百貨公司陳列商品一樣，多則單條新聞排列對觀眾是不具吸引力的。

他於是提出「脈絡新聞學」的理論：電視白天出現的一條一條1分30秒影片，即是客觀新聞；而所謂「脈絡新聞學」就是以客觀新聞為本，但在他晚間新聞節目《新聞室》中，將重點放在檢驗事實、賦予新聞意義。這樣的作法，加上各種內容改革及創新，讓JTBC在短短4年間從一個三流電視台變成一個讓公眾信賴、收視率成長10倍的電視台，最後還揭發南韓總統朴槿惠的閹密干政事件，導致朴槿惠下台。

孫石熙的「脈絡新聞學」，帶給南韓電視新聞生態很大的變化，也給了《調查報告》的製作單位每天準備內容上不小的啟發。

I、專注美中台關係 只談重大議題

《調查報告》的誕生，是鏡電視這家電視台經營者給的期許

及標準。製作團隊中，有努力鑽研、調查的專題記者，在設下的播出期限裡，努力端出能達到這個節目名稱標準的作品；此外，節目製作群中也有兩岸、政治新聞資歷豐富的記者，從每天的新聞時事中，為觀眾篩選出重要美中台、國際、國內政經議題，透過主持人的解說，輔以該議題專精的專家學者、關鍵人物訪談，來為每天零碎的新聞報導增加厚度及深度。

特別強調的是，製作團隊所訪問的專家及關鍵人物，均以專精該議題為優先，避免新聞內容淪為口水、特定立場或是虛談。就以國造潛艦海鯤號下水的新聞為例，除了事先蒐集資料製作的專題，團隊私下也力邀國安會諮詢委員黃曙光受訪，他是潛艦國造的靈魂人物，但礙於黃曙光個人考量及身分，以及現階段暫時還不便公開接受專訪的狀況下，團隊率先邀請到黃曙光曾公開感謝、另一位協助潛艦國造的關鍵人物——前海軍顧問郭璽上節目接受主持人訪問，談自製潛艦從無到有的困難、紅區裝備如何取得等不為人知的幕後。

專訪重要專業人士 直入問題核心

此外，美中台議題近年來成為影響台灣、甚至選戰的重要關鍵，這也是週一至週五的節目中，在國內其他重大新聞事件外，固定會呈現的內容。過去在美中台重要議題上，曾邀請過陸委會主委邱太三、參與馬習會的淡江大學大陸研究所榮譽教授趙春山等政學界重要人士，以專訪形式在節目中深入剖析。除此之外，國內重大議題上，例如基泰大樓發生下陷危機，當天節目內容除現場連線，主持人也透過視訊訪問受災戶呈現災難現場，同時也請銘傳大學建



築系教授王价巨，解析當地地質、提供救災及預防的專業資訊，讓災難不僅僅是呈現災民的悲痛，而是包含究責、挖掘原因，同時也提供可能答案及解方的內容。

在關鍵時刻專訪關鍵人物，是《調查報告》追求目標；如在雞蛋進口爭議爆發時專訪時任農業部長陳吉仲；在總統候選人爭論核能及重啟服貿問題時，專訪主管的經濟部長王美花；或是率先在兩岸議題上，專訪有獨特見解的前聯電董事長曹興誠……等。

鏗而不捨調查 追求深度紮實多元內容

調查報導，不僅僅是記者自我挑戰，也是閱聽人檢驗記者功力、評價媒體最直接的成品。相較於每日新聞（Daily News），調查報導需要時間、記者鏗而不捨的耐心，也需要所屬媒體的支持。而製作調查報導的記者功力養成，除了個人企圖心外，還有新聞資歷所養成的視野及知識，僅跑新聞一、兩年的記者，要他們做出調查報導實屬不易，新聞資歷超過10年的資深記者，還願意堅守新聞崗位、有能力製作調查報導者真的不多，從每年各大獎項入圍的名單不斷出現熟悉面孔，多少可以看出端倪。

《調查報告》製作團隊從專題記者、製作人再到節目的督導主管，都期待這是一個報導當天重要國內外事件，最深度、紮實、多元的節目外，另藉由專題記者的挖掘調查，不時可端出精彩、重量級的作品，讓節目更有知識性及影響力。

從事調查報導的電視台記者，除了功力、努力，也需要新聞台經營者、主管的支持，畢竟厲害的調查報導，需要投入時間、精力來完成，所幸鏡電視新聞台提供了空間，讓願意做調查報導的記者

有發揮空間。

本文三位作者之一經歷鏡電視從申照到上架的艱辛過程，新聞團隊中有許多對製作深度節目充滿熱忱的夥伴，每位新聞工作者從前一個工作離開的理由雖有不同，但鏡電視相較於電視同業，更願意對深度、調查報導做投資，相信是不少人願意來這家公司的原因。本文作者也都是抱持相同的期待，選擇離開熟悉的新聞工作環境，投入另一個迥異於以往的戰場，我們期許、也努力讓《調查報告》成為業界標竿，進而吸引更多對新聞充滿熱忱、願意投入深度報導的夥伴，讓節目內容更有影響力。

II、不只揭露問題 盡力提出解方

周末假日晚間8點，《調查報告》節目是以1小時深度專題報導，探討各式議題，並尋求建設性解方。拋出問題、點出不足其實誰都會，但在僵局困頓中要提供政府參考的可行性解方，或是提出能改善現況的建言，就需要更全面、透徹周延地看問題，並從學者研究探討建議中反思。

但要怎麼讓觀眾咀嚼得下呢？

過去各台的每日新聞有三種題材避之唯恐不及，「流浪狗、廢土、老人」，因為在畫面上不討喜，議題受眾也不夠廣；因此往往被編輯台笑稱為每日新聞收視冷門排行，能避則避。不過《調查報告》的長版專題，並沒有自我設限哪些議題不能討論。

這並不是說我們不重視收視率，而是我們希望以更深刻入心的



個案，走入情境娓娓道來，帶出人味，讓觀眾能感同身受；也期許專題團隊更重視說故事的技巧，追查更多隱藏幕後的玄機，帶出解方，繼而擴大影響力。

調查報導的魔力 媒體需要道德勇氣

一個好的深度專題、好的調查報導，其實要能做到改變僵局、改善政策。對記者而言，製作調查報導其實會上癮的。即便過程屢遭拒訪，也有屢屢受挫的難熬撞牆期，但風越大越要行、越困難越要突破，若是能改善現狀，相對就會有成就感。

以規劃製作「『藥』命的缺憾——體檢失衡健保」專題來說，此調查緣起於今年3、4月間，某醫生憂心地私下向我感嘆：「我們快撐不下去了，葉克膜管子叫不到貨，再一個沒心跳就無法救了，崩潰邊緣了！」我們循線一家家醫院查證，發覺事態嚴重。但各院醫師們紛紛婉拒受訪：「我不能受訪，講了在醫院會黑掉，政府叫我們自己調貨，正值醫療評鑑期不能得罪」、「有醫院偷偷消毒長期接觸血液不能再重複利用的耗材，你們要有道德勇氣揭露，讓政府知道有多危急」、「中國出三倍價搶貨，原廠當然先供貨他國」。

就是某大醫院心臟外科主任這一句：「你們要有道德勇氣，揭露危機才能讓政府警覺」，讓我們即使在挫折中，再難也要拚著查下去。

但事涉敏感，各醫院拒絕拍攝，縱有醫師願意發聲講真話，也被要求不得掛名所屬醫院，影像卡關一度中斷，最後克服萬難，獨家進入台大加護病房手術室，直擊醫師克難DIY醫材疾呼示警。國

內葉克膜權威、台大醫院心臟外科醫師陳益祥感嘆：「現在緊繃到能不用葉克膜就不用，或省著用。但若病情垮了、病患死了，我會自責一輩子，後悔沒早些給他最好的。」

獨家揭露急重症醫材短缺風暴帶來改變

此專題也追查台北五大醫學中心，心肺衰竭必用主動脈氣球幫浦IABP缺貨沒替代品，心肌灌注針缺到小醫院違法重新消毒，民眾不知不覺用了二手貨。專題直指政府只設缺藥平台，沒設線上醫材缺乏通報機制，導致醫院只能自己喬、自己吞；更建議加速盤點戰備藥材庫，自製高階醫材治本。

節目播出後促進改善了嗎？食藥署先坦承部分醫院葉克膜套管缺貨，公布醫材短缺通報新平台，協調替代用品，政府發文各醫學會，依報導建議列出缺了會出人命的必需品，確保急重症維生無虞。健保署也提高葉克膜價錢專案進口，台大醫師肯定媒體力量幫助了很多人，尤其是命懸一線的患者。

再如今年7月製作的「血色霸凌風暴」調查報導，探討校園霸凌——死了一個高中生之後的內幕。過去在國家通訊委員會（後稱NCC）以及兒童及少年福利與權益保障法的嚴格要求下，18歲以下受害者包含同學家長的影像訪談，任何足以辨識身分的特徵全得避開或馬賽克；在畫面內容極度受限下，各電視台為免麻煩，鮮少製作霸凌專題。

但鏡新聞仍期盼討論此重要議題，儘管不能露臉、畫面受限，還是從事發面、制度面、旁觀者角色，以及校園體制內權力不對等關係下師師可能相護的現象中，到霸凌吹哨者制度，建議引進第三



方評鑑成案與否等多元面向深入剖析，並進一步討論：事後修復式正義能弭平傷痕嗎？希望透過報導減少霸凌傷害，停止惡性循環。

甫獲得2023年全球華文永續報導獎首獎的「真假ESG揭祕——你是真綠還是漂綠」專題，探討了過去大家不敢說的、囿於業務壓力不能說的敏感議題。從追查企業因深陷「碳焦慮」而遊走在漂綠界線開場，探討在全球重視ESG永續抬頭之際，如何辨識真假？檢視大廠一面高唱環保、一面放任下游供應鏈濫排污水，再看政府要求企業公開永續報告書，若寫得華麗、說做兩套，也無實質罰則的漏洞……報導全面檢視了各企業必修的ESG各種推行難處和綠色商機。

新聞獎評審直言，這題目追查漂綠深具難度與挑戰性，有別於其他媒體朝正向論述，專題剖析企業推動「永續」的真面目，多元訪問、交叉詰問，兼顧ESG現狀批判，但也完整呈現未來綠色商機走向和前瞻解方。

檢視政府重大政策 從人味個案帶出困境求改變

我們也嘗試各種不同類型的專題及調查報導。例如，「刀光劍影光電夢」討論2025年再生能源支票即將到期，各地光電遍地開花對環境生態的衝擊？也揭發光電煉金術黑白兩道夾擊內幕，最後討論廢棄光電板回收解方。

「大缺工時代」專題則探討「如何找回勞動力？」的問題，並直擊多家企業每天派車到監獄門口，申請表現良好的受刑人上工。報導不單只是看各產業缺工的「慌」，而是檢視政府的「開放移工政策」：相關單位以轉台灣籍為誘因留下的人才，其實並非雇主真正亟缺的基層人力。

「深水幼教『孩』有希望」則以吹哨者視角揭露全台充斥違規十多次準公幼兒園仍未退場，促使地方政府事後首次開罰6萬；也揭幼教老師一打十二的困境，深談幼兒教育。

另外，也有專題全面檢視長照2.0政策有無被善用，調查巷弄長照站布建，追資源浪費；「消失的生活權」專題探討台灣目前有超過30萬名重度身心障礙者，他們很難自理生活，渴望最基本的人權卻被漠視，從協助的個人助理缺乏到身障修法不公，再看身障家庭中被遺忘的健康手足。

「你的學歷、查無此校」，探討私立大學退場亂象，並討論如何避免弱勢學生犧牲；「餐桌上的危機」調查民眾最關心的食安議題——一個麵包竟然能合法開放170種化學人工添加物，同時也揭露哪些歐盟列為禁用的添加物、在台灣卻毫無管制，還大啖不知風險？

辛苦製作調查專題的背後，則是播出前屢遭施壓、想「搓掉」報導，甚至記者接到頻繁無聲電話，難免有隱然層疊的恐懼感，但為了追查真相、做該做的事，我們仍會堅守下去。

《調查報告》的長專題，這兩年獲得各大獎項如曾虛白新聞獎媒體素養獎、華文永續報導獎首獎、消費者權益報導獎首獎等等，今年更以6項專題入圍卓越新聞獎長短版深度報導，亦入圍兩項曾虛白先生新聞獎等。我們更希望的是能透過報導幫助更多亟待救援的人，或是被忽略的各種重要的社會議題和角落。

做觀眾應該看的 而非迎合收視率及點閱數

「做觀眾應該看的、『必須知道』、『必須看』的，而非『



想』看的。」在一片追求收視率、分秒精算的各台戰區，這幾句話其實很難實現。身為記者應該不被收視偏好網綁、做觀眾應該看的深度探討，而非大部分人想看的浮面淺碟，或迎合收視點閱的題材。

最近網路掀波，在一片撻伐斷章取義的小編和污名化記者的聲浪中，撇開「為點閱率收視率之蠱而活」的少數人，其實還有很多新聞人默默在為守護「公共利益」奮戰，在鏡電視、在《調查報告》節目，仍有一群夥伴們，正默默不懈地努力著。

結語

每天晚上8點，在一片藍綠交鋒的新聞頻道中，《調查報告》選擇一條人煙較稀少的路，不過，鏡電視終究是一家商業電視台，不可能完全不顧收視率。如何在兼顧收視率的情況下，仍維持初衷、走一條正確的路，達成原先設定的目標，讓新聞解析更權威、更快速、製作更多獨家調查專題，是製作單位持續努力的方向。當然，在主、客觀環境侷限下，每天的節目內容未必都能盡如人意，但透過不斷修正檢討，期待未來可以愈來愈好！

【參考書目】

丁哲雲（2020）。《拉下前總統、破解假新聞、拒當讀稿機——孫石熙的脈絡新聞學》，台北：時報文化出版社

公民看鏡電視

本期邀請資深媒體人、前公視新聞部經理侯惠芳和公民行動影音紀錄資料庫理事長黃能揚兩人，針對他們觀賞鏡新聞《調查報告》後的看法撰寫文章，闡述心得。

驚艷。加油。

文／侯惠芳（資深媒體人、前公視新聞部經理）

1998年公共電視開播，因為《公視法》的附帶條款，公視4年內不得製作「每日新聞」。

我們變通了一下：每日製作「國際新聞」，讓25年前的電視新聞多了些全球視野，後來新聞台雨後春筍，也都將國際新聞視為重點經營，迄今尤其。

同時，我們製作論談節目，既然不能作報導，就來談吧！當時還是李濤濤哥《2100全民開講》一夫當關的年代……

我們也開始走新聞深度報導和調查報導的路線，開了《我們的島》、《生命地圖》等，一週一次的節目；前者探討台灣的环境；後者訪問有特殊生命經驗的人士。之後又開了《獨立特派員》這個比較類似新聞雜誌的報導節目。

做深度報導節目是新聞人的夢想。

一般新聞以秒計，又要精確又要完整又要速度，確實不容易。但觀眾只想知道「發生了甚麼？」有興趣了，才會往下追。通常新聞人都是由簡易短版的新聞入手，跑熟了，建立小小的人



脈、議題逐漸掌握清楚後，就會開始希望做些有觀點、有故事、吸引人的題材。

比較資深的新聞人會開始經營這一領域，往往不只是為了滿足自己的報導欲，更為了滿足觀眾知的權力。

不論是反敗為勝的「艾科卡」故事、冒險犯難的激勵人心故事、勇敢追夢的成功故事……，這類人文關懷的報導，動人並且感染力深入，能引發大多數觀眾共鳴。

河川污染、地層下陷、土石流、走山，天氣劇變造成的各類災害，望似嚴重、影響你我，但這類的報導由於有些狀況真是緣自天災，除了嘆息、補救，似乎也束手無策，如果不是發生在我家門口，往往關注度都不高。

自20世紀末以來，顯然人類得罪大自然過了頭了，臭氧層破裂、山林破壞、海洋污染、不珍惜土地資源……導致氣候不再有序，春夏秋冬彷彿亂了套，動不動就是「百年一見」的災害。人們的耐心不再、仇恨值卻日升，難以想像的戰爭未曾止息。

這些現狀給了新聞人太多的題材發揮。從科學面、生態面、人性面、甚至商業面，都有探討的價值。於是，深入調查的報導更多了。而且，除了大型媒體的新聞部門外，個體戶的新聞人也會因追求真相的原則，自行投入時間、金錢，只為兩手空空、不懂也沒有資源的小老百姓。最為人知的，可能就是導演李惠仁的「不能戳的秘密」系列。

而鏡電視新聞台作為最新成立的新聞頻道，在幾番波折、燒

了許多新台幣後，不僅終於出現在大眾的頻道中，更展現強大的企圖心：八點檔帶狀推出90分鐘版本的《調查報告》。

新聞人都知道，這真不容易啊！儘管新聞部門有幾百位記者作為後盾，但每天要生產90分鐘國內外新聞「調查報告」，難度極高。看了幾週下來，「調查報告」毋寧是個「名稱」，倒不完全是「節目內容」的定位。

每天的新聞多如牛毛，有別於車禍、火災、幹架……等每節新聞的「標配」，《調查報告》確實認真地將新聞捉大放小，大的再作分類比較，也定期邀請專家學者對話。當然，大型的新聞面向多，切開處理有利觀眾理解，觀察下來，這類新聞一則總約10分鐘，若加訪談肯定超過。

專家觀點也有立場問題，某種層次也會透露製作人看法。事實上，學者專家除了自身對專業問題的剖析外，也常有自我的判斷，製作人或主持人邀請時，多半尋找和自身觀點較契合的人士，這是自然的現象。人們界定「藍媒」、「綠媒」便是由邀請專家學者作為判斷之一。「鏡」是新的媒體，要真的做到讓人信服、信任，這方面需謹慎。所幸觀察至今尚未有被認為偏頗的言論，值得欣慰，更需保持警惕，真正做到「第四權」和「社會的良心」。

調查報告何其容易，記者需要強度訓練、耐心、鍥而不捨、使命感和質疑精神，若沒有上述的這些「尚方寶劍」，撞牆了、受挫了，往往不了了之。難怪許多念法律的人喜歡先當記者，想必追求真相的勇氣和探險的基因是相通的。



8月下旬，看到一則報導挺深刻。記者追蹤了過去在青少年時期即得過奧林匹亞各類獎牌的年輕人，現在的生活如何？這是一批七年級生，多為男性，當年有人拿物理獎，有人拿化學獎……都是人們看來天才級的孩子。有人目前是台北市政府的官員；有人還在國外名校繼續深造；也有人完全捨棄原先所學，過一種自然悠閒的生活……記者訪談，年輕人也能理路清晰地訴說自己的轉變和需求，精英有精英的貢獻、精英也有精英的煩惱。

「人」的故事常常是最吸引人的，以人為議題的切入點，通常容易將觀眾帶進故事裡。

又如一則討論「安樂死」的報導，長約40分鐘。這類議題就如「廢死」一樣，是永遠的話題、也是恆常的無解。你談過來我談過去，都有理、都動人，都沒共識。誰有權力決定別人的生死？

看這麼多則報導下來，「種電」議題以一整集來談完整性夠、可看性高，有問題的發掘、問題的分析、各方的立場，現況如何以及可能可以改善或解決的方法。看得出製作團隊花了長時間作足功課，跑遍台灣探討這問題。這是個結合了包含綠能、農漁業、生態環保、城市景觀、商業暴利、官商勾結？人謀不臧？等眾多問題的題目……記者兼顧各面，做出不錯的報導，真是令人欣慰。這樣的「調查報告」不易得見，實屬難得。

鏡新聞的《調查報告》是高度企圖心和相當勇敢的節目。目前看起來，即時新聞的加長版加上偶爾的深度報導與專家學者訪談，大約是常態。經長時間養成和粹鍊的佳作，時不時出現，也

令人驚艷。

雖說現在是資訊爆炸的世代，但各類平台的假新聞、耳語、謠言……未經層層把關、檢驗、查證的報導太多，稍有不察，以訛傳訛，有識之士尚且常被矇騙，遑論大眾人們。混亂的時代，其實更需要有規模、有使命感的媒體為人們把關，讓人對新聞報導恢復信任感。這狀況下鏡電視的出線確實讓人期待，也許頻道現身之前，引發幾許非媒體內容之「政爭」，但頻道正式面世之後，考驗也跟著來臨。

檢驗媒體最重要的指標就是內容，質疑媒體公義與否就看新聞。鏡電視新聞台大手筆帶狀推出《調查報告》，已展現出雄心壯志，挑戰了現今領頭的幾家新聞台。由這兩年的各項新聞獎項來看，鏡電視已然有了相當的成績、好的開始。

作為新聞人，我們都樂見優質的媒體面世，可信任、有想法、有觀點的報導，總讓人激勵又感動，重燃新聞人的熱情和信心。對於這世代新聞人的努力和付出，著實令人欣喜。「莫謂書生空議論，頭顱擲處血斑斑」，別輕看文字和影像的影響力；新聞工作者一棒接一棒地「撩」下去，不信公義換不回。

祝福鏡電視《調查報告》，年輕朋友們，握手。加油。



且歌且行的跨界新聞物種

鏡新聞《調查報告》觀察

文／黃能揚（公民行動影音紀錄資料庫理事長）

初識鏡新聞《調查報告》，是這個頻道還只能夠在網際網路上看到的時候；主持人是廖芳潔——從她在TVBS新聞台的時候，就注意到這位主播，台風穩健，經常是主要時段的值班主任。咬字清晰、表情自然，不慍不火的播報功力，可以說是專業主播的典範，光看到主持人，就足以讓我繼續固定地看下去。

這篇文章將就9月對鏡新聞《調查報告》這個節目進行觀看後一些心得與建議。在晚間8點到9點半的1個半小時裡，《調查報告》節目除專題之外，也要試圖融合當天的重點新聞在其中呈現，所以我們也會看到一些與外場記者或受訪對象連線的段落。即時新聞的壓力甚大，若有事先錄影以求連線品質的情形也無可厚非，但最好要有稍早錄影的字樣提醒觀眾，這段連線不是即時當下正在進行的，以免會產生時間序列的錯覺。

例如台北市長蔣萬安參與雙城論壇的最後一天，如果午後就從上海返程（報導中提及返程出發前2小時赴某處午餐），那

麼記者應該已經回到台北市了，該採訪團也應該任務完成回到各電視台，建議對談的記者可以直接至棚內接受現場訪問或預錄訪問，而不是用SNG連線的方式，勞師動眾營造現場感。個人一直認為，訪談、論壇的來賓，應不只是學者專家民意代表，各台各報的資深記者、在現場的記者也是很好的分享者。更何況，專家學者民意代表本就有其發聲管道，媒體再予以邀訪，已屬多餘。當然，觀察該節目，資深記者作為論壇來賓的比率已經不少，算是可貴。

另外，製作單位非常用心地進行了許多座談或專題報導的規劃，例如氫能車國家隊、雪隧血淚史、師不復得、餐桌上的真相等等。這類專題進行時，不但專題報導SOT非常用心，包括主持人的稿頭也看得出來花費了相當的內部成本進行製作，提詞、串場時的視覺化圖表數據與動畫效果都十分精緻。

以「餐桌上的真相」專題為例，具體示範了媒體作為社會第四權，為民眾把關的角色。製作單位特地將各家麵包店的吐司送標準檢驗公司進行檢驗，發現每天吃超過三到四片吐司，就超過兒童一天糖攝取量的標準。這樣使人震撼的實際調查結果，就是媒體第四權最好的示範。猶記得台灣的紅樹林保育、對岸的三聚氰胺事件，都是媒體主動研究調查、喚醒了社會良知，捍衛了生態環境、食品安全，這些關乎民眾權益的生活大小事，就是要靠媒體在不疑處有疑，才有可能捍衛。所以我常常開玩笑說，雖然記者有時現場提問的問題水準令人嘆喟，但我們永遠要讓記者保持這樣亂問的勇氣與空間，因為還真的有不少關鍵的答覆，是在



似乎不怎相關的提問之後所講出來的。

其他，包括「雪隧血淚史」專題，取得非常多雪隧隧道工程挖掘時發生災變的第一手現場畫面，除了呈現工程的艱難與偉大之外，也帶出現場作業的勞動人權、移工議題，令人留下深刻印象。

專題報導之外，由於本屆總統大選亦正在進行中，政治類議題也格外引人關注。《調查報告》特別在自家民調發布時，同時邀請資深媒體人或三黨發言人座談以進行解讀。印象中，8月時還搭配了《鏡週刊》邀請三黨總統參選人撰寫「給年輕人的一封信」，並邀集媒體人黃暉瀚及立委參選人，也是現任市議員苗博雅進行對談。對談的內容當然有抑有揚、各有見地，但個人認為，擬參選這次選舉的來賓，都應該在人名小標上揭露他的黨籍與代表政黨，讓觀眾能夠在判斷這個言論的客觀性時，有所參考。

同樣的情形也發生在國艦國造相關議題的討論上，《調查報告》節目進行了所謂黃曙光最感謝的郭璽博士這樣一則專訪。當然，國艦國造對於我國國防、國土與領海安全方面非常重要，但國艦國造的政策方向與部分非機密的執行細節是否也還是公民要能夠檢驗與關心的？不是說郭璽不能作為座談的座上賓，而是一個議題的討論，除了郭璽之外，能不能再增加一兩位資深記者或國防專家進行討論？更何況，郭璽本人其實也是這屆立法委員選舉參選人，在職稱小標上一樣有揭露的必要才是。

鏡新聞《調查報告》這種將專題深度報導與每日新聞

（Daily News）結合在一起的節目，其企圖是在每日新聞報導的同時，導入相關新聞的議題縱深。但操作過純專題和每日新聞的從業者也可以感受到，這對製作團隊而言其實是一種相當吃力的節目操作方式，因為每日新聞一直在走，每天都會有不同的變化，專題廚房能夠端出甚麼菜色，也考驗著整個新聞台團隊的議題敏銳度與深入挖掘的功力。要能夠在前期就嗅到新聞走向，拿捏製作相對應的專題，並且比重恰到好處，相信是這個節目製作團隊的日常討論重點，但無論如何，鏡電視新聞台開始做，也確實做到了！





公共問責收視聽眾會

2023年8月15日鏡電視新聞台第四次「收視聽眾會」活動會議，主題是：製播多元新聞傾聽閱聽人的建議。本次會議由鏡新聞總編審朱緻恩主持，參與的人有台灣新聞記者協會、社團法人台灣防暴聯盟、台灣媒體觀察教育基金會、台灣教育人員產業總工會、台灣少年權益與福利促進聯盟、勵馨基金會、兒權盟、中華民國社區重聽福利協會、財團法人羅慧夫顧顏基金會、民間司法改革基金會、靖娟基金會、台灣家長教育聯盟，及社團法人台灣好鄰居協會等公民團體代表共16人。

主題 | 製播多元新聞 傾聽閱聽人的建議

時間 | 112年8月15日(星期二)下午15:00

地點 | 鏡電視新聞台C棚攝影棚

活動主旨 | 為實踐鏡電視新聞台對觀眾權益重視的媒體責任，舉辦此次收視聽眾會。

與會人員 | 翁秀琪(外部公評人辦公室公評人)、陳素秋(新聞部副總經理)、黃俞豪(法務部法務長)、顧嘉浩(新聞部編播中心總監)、顏瑜玫(新聞部國際節目中心總監)、張嘉君(新聞部國際節目中心資深製作人)、朱緻恩(新聞部 總編審)、石文炳(新聞部編審) 羅君涵(外部公評人辦公室主任)

參加貴賓 | 曾俐瑋(台灣新聞記者協會執行秘書)、吳尹恆(社團法人台灣防暴聯盟社工員)、賴麒全(台灣媒體觀察教育基金會研發組專員)、楊益風(台灣教育人員產業總工會理事長)、左欣平(台灣少年權益與福利促進聯盟企宣)、許馨月(勵馨基金會媒體組組長)、林玲華(兒權盟理事)、何桂妮(中華民國社區重聽福利協會副理事長)、陳依伶(財團法人羅慧夫顧顏基金會執行長)、李昭(民間司法改革基金會影像倡議專員)、林月琴(靖娟基金會執行長)、許雅荏(靖娟基金會企劃宣導處處長)、陳琬婷(靖娟基金會資源開發組組長)、徐子涵(靖娟基金會企劃專員)、李昭瑢(台灣家長教育聯盟秘書長/創辦人)、蔡宇晴(社團法人台灣好鄰居協會秘書長/創辦人)

鏡電視新聞台

第四次「收視聽眾會」活動紀錄



NGO 代表們參訪鏡電視新聞棚，於主播台合影留念。

朱緻恩總編審：

今天感謝各位貴賓來參訪，再次謝謝各位今天的蒞臨，也期盼大家多多給予我們支持、指教及意見。



陳素秋副總經理：

謝謝今天來鏡電視參訪的所有NGO代表，非常高興也非常感動大家願意撥出時間，來看看我們台灣新的新聞頻道是怎樣的一個情況。

大家在剛剛參訪的過程中，已經可以感受到我們想做的東西跟目前大部分的頻道會有一些不同，我先簡單報告一下我們當初的初衷，等一下大家針對這段時間看了我們的頻道有甚麼樣的建議都可以隨時提出來，我們都會盡全力的解答。

鏡電視從申照以來，真的歷經了一段很辛苦的道路，很多人應該都在電視看到若干的報導，內容大部分是不真實的，我們整個申照的道路真的是非常辛苦。

現在我們好不容易在MOD 508台以及部分的有線電視上架，普及率大概二成左右，在部分的有線電視86頻道是可以觀看到鏡新聞，除了這二個平台之外，在YouTube平台、網路平台也都可以觀看。

我希望與會的各位代表可以多看看我們的新聞跟節目，隨時給我們指導，未來我們還會在各個平台上努力上架，讓更多觀眾跟我們見面。

從申照以來，鏡電視新聞台其中一個很重要的目標就是我們的內容跟其他新聞台有所區隔，現在新聞台做太多到已經氾濫的節目，例如談話性節目，我們就不做，我們給NCC的承諾上面也提到不會做這種名嘴式的談話性節目。

但現在很多新聞台做得還不夠多、不夠深入的，我們會去做，包括藝文新聞、兒少新聞、兒少識讀，這些在其他新聞台比較少，但在製作的過程中真的非常不容易，因為沒有這麼多媒體做，然後要如何讓兒少觀眾及家長觀眾能夠理解及喜歡，我們每天都一直在發想，希望能夠激發更多創意做到最好。

在這過程中，我們公評人翁老師也不斷地給了很多意見跟指導，還有黃俞豪法務長不斷提醒我們一些法律的規範，但我們還是要做到更好，所以希望今天各位NGO代表可以給我們一些建議跟指導。

因為要達成這樣的目標實在是不容易，到目前為止我們有2個有關於兒少部分

的重點，一個是《少年新聞週記》，這已經做了一段時間，也一直在摸索，不僅建立了一些少年觀眾跟家長觀眾對我們的喜愛，也給了我們一些建議，大家如果針對這個節目有一些問題都可以問顏瑜玫總監跟張嘉君製作人。

在平日的新聞中，我們也會想辦法去關懷弱勢、保護當事人的這些觀點，這些都是在場的NGO代表們的專長，希望這部分隨時給我們一些指導。

翁秀琪 公評人：

我在鏡電視扮演的角色是外部公評人，鏡電視事實上也是全台灣唯一設有編審、倫理委員會以及外部公評人，它是一個三環相扣的制度，這三環設置主要目的就是確保新聞公平、公正、正確以及有品味。鏡電視有5位編審，最近又聘請了朱總編審以及石編審，他們都有非常豐富的編審經驗，由他們做第一層的把關，如果新聞播出去之後有任何狀況，也還有倫理委員會，如果有申訴的話，就會到外部公評人這邊來處理。

我會來到鏡電視也是受到他們營運計畫書的感動。因為我自己也在教傳播，我的學生出來之後，事實上要找到一個真正可以落實這種新聞專業的電視台，現在也不是這麼容易。所以有這樣一個電視台的存在，我覺得對於傳播的學子們，甚至對於整個台灣的閱聽人來說，都是很重要的一件事。

做得好不好現在還不敢講，因為看的觀眾比較少也才剛剛上架，所以每3個月都會舉辦一場閱聽人的會議主要就是希望聽聽閱聽人直接的意見，也許各位還沒看過或是不太熟悉，沒關係，因為您以前看過的東西但你不喜歡或是你希望看到的東西但是都看不到，這些都可以告訴鏡新聞的夥伴們，他們都會努力提供一家不一樣的電視台。



林月琴 靖娟基金會執行長：

我跟翁老師一樣，因為當初看到鏡電視有2個元素是我非常讚許的，雖然申照過程有很多風波，第一個因為我一直主力在兒少，所以《少年新聞週記》這個部分我是非常欣見能夠持續發展下去，而且這也是鏡新聞持續標榜的一個節目。

例外一個是藝文，因為台灣電視台專題都不太做藝文，但在這風雨過程當中，翁老師扮演非常重要的一個角色，讓外面的公益團體或是傳播界的人，也因為翁老師的知名度在這個過程當中，也會相信鏡電視會很穩定。

鏡電視過去有一批很優秀的人來，在等待過程中也有一些人離開，然後再度又有一些很優秀的人進來，所以今天有看到朱緻恩總編審跟石文炳編審可以進來鏡電視，也還有陳素秋副總也持續一直在這邊，當然希望未來如果有機會是不是有可能讓公民團體跟鏡電視有好的交流。

因為有時候我們關心的議題跟媒體想到的不一樣，少年新聞週記在張嘉君製作人的努力下，也報導了很多像使用手機、談戀愛的問題，但還是有很多議題要從少年這一端去報導，例如自閉症或是過動症是不是可以有一些專題的報導。

另一方面在公益團體這邊，我覺得可以一年至少一到二次公民團體跟鏡電視有互動，雖然鏡電視申照過程風風雨雨，但也是這些年來只有鏡電視新聞台有被成立，表示這過程當中還是給予鏡電視很高的肯定。

雖然鏡電視的標準被拉得很高，但這也是一種期許，也希望台灣電視台可以走向更好的方向。

現場提問一／

曾俐璋 台灣新聞記者協會 執行秘書：

記協關注的主要是新聞自由跟記者勞方的勞工權益，所以我想要瞭解一下你們公會的組織狀況。

再來可以分享一下你們的勞工權益部分，因為今天報告大部分都是新聞製播的部分，但我們記協想要了解的比較偏勞工權益的部分。

提問回覆／

黃俞豪 法務長：

針對勞工的部分，剛剛有關切二個重點，一個是工會的部分，就我了解目前工會是尚未成立，我們這邊也是樂見其成，但我們不會主動去主導一個工會，需要由下往上是比較適合的。

再來是勞工權益的部分，就我的了解，鏡電視有對NCC承諾所有員工的薪資至少都會是3萬2仟元以上，年終也確保1個月以上，一進公司的特休就有10天，這是我大概了解到勞工權益的部分。

現場提問二／

林玲華 兒權盟 理事：

剛剛聽到林執行長提到過動兒，我是創會理事長也是基金會董事長，我們關注在過動的部分已經有二十幾年，現在目前的過動兒大概佔10%，但事實上還有很多受到影響還拿不到身障手冊的，實際比例會更多。

雖然他們問題非常地多，但這群孩子的智商非常地高，但他們常常出狀況也



是媒體會關注的一個對象。

在過去常常遇到來採訪的記者，他們都已經預設一個立場，那個採訪的情形就會是我很高興的跟記者們分享過動兒的情形甚至讓家長跟孩子受訪，但因為預設立場的結果會造成家長跟孩子都受傷。

在這個部分，我身為一個理事長，過去都會把關的，所以我就不隨便讓家長跟孩子受訪，因為過去很多不愉快的經驗，但我現在聽到鏡新聞有關注到弱勢的部分，我覺得很不錯。

我們這群孩子的障礙是隱性的，外表跟一般人沒有甚麼異樣，但他們的狀況會在腦子裡或是行為上，跟他們對話的時候，情緒起伏比較大一點。希望像剛剛林執行長所說，這個部分是否能夠有一個專題，能夠讓老師、家長跟一般人對於自閉症、過動症、亞斯伯格的孩子，給他們一個鼓勵，這樣的報導可以傳承一點友善的氛圍。

過動兒有一個優點就是他們是很愛表現的孩子，是否可以給我們一個機會可以採訪，我很希望讓這群孩子有機會可以呈現在鏡頭面前，讓大家看見他們的優勢，這是一個更美的想法。

林月琴 靖娟基金會 執行長：

有些時候某些疾病真的會被汙名化，不過也是在提醒媒體在接近這群孩子的時候，能不能不要先預設立場再去採訪，有時候報導出來真的會讓家長跟孩子有些傷害，這是在提醒記者的訓練。

像我們不管是評鑑或是申設，通通都會要求要有教育訓練，教育訓練是不管兒少或是性平之外，還有一個就是身心障礙，因為還是要去認識他們，因為當麥克風下去之後，即便他是同意的，搞不好他的心智年齡是比較低的，不是像他外面年齡的時候，這應該是記者都要注意到這一點。

現場提問三／

李昭榕 台灣家長教育聯盟 秘書長：

我非常感動看到鏡新聞有特別的藝文以及兒少的部分，這是一般新聞台跟電視台很難看到的，我很感動也會很認真的推薦，我這邊就以往的經驗提出二點跟鏡電視這邊做個討論。

第一個部分是我們都會有受訪的經驗，在受訪的時候其實我們非常明白記者播出的稿帶通常都有時間的限制，所以很多時候我們會發現記者截取的重點跟我們想表達的是完全不同的，這部分其實我完全理解，因為在新聞製播的時候確實是有看法的，但是我們也強調他要站在甚麼樣的立場，所以第一個我想要請教鏡新聞這麼的用心，對於在這種表達上面，你們會有甚麼樣的機制去處理這個部分或是釐清到底今天播這則新聞重點是甚麼？第二個是《少年新聞週記》的這個部分非常好，讓少年跟家長彼此之間可以看到不同的想法，但這部分我想請教這個節目這麼優質，你們對它接下來的期待會是甚麼？會引導出怎樣的對話，好讓我們在兒少的權益甚至溝通的上面起一個引導的作用。

例如你們的專題報導對於高階醫材有一個政策上的影響，那針對《少年新聞週記》這麼棒的節目，是暫時停在這邊發展還是有更多想法。

提問回覆／

顏瑜玫 國際節目中心 總監：

《少年新聞週記》也是我在媒體工作這麼多年，來鏡電視看到的一個驚喜，對於青少年這個TA，在座的應該都覺得這是很麻煩的一個生物，所以當我們在面對這個TA，為他們量身打造一個專屬節目的時候，其實我們每天都在思考。像我們早上就在討論國際新聞如何進到青少年的心裡面，他如何去認識一個在地圖一點就知道的國家發生甚麼事。



我們最近做了一些改版，我們希望能夠透過這個節目，讓親子跟家長可以一起看，然後知道青少年在想甚麼，然後家長也知道現在大家都在討論甚麼熱門的話題，我們希望能夠創造一個家長跟青少年可以一起看的節目，不是只有青少年。

所以我們在議題上面開始從國內到國際，開始做「你不可不知的三件事」，對於某個國家你一定要知道的三件事是甚麼，然後我們也透過國際新聞做一些媒體識讀，因為有一些國際新聞小孩可能不是看得很懂，所以我們會重新製作一些圖卡。

另外，我們讓小孩子發聲，節目不是大人做給小孩看的，而是小孩也可以做給小孩看，所以我們最近也規劃了新的專題「-18大膽說」，對於要當兵當一年有甚麼看法、對於弱勢第一個看法是甚麼或是針對有憂鬱症的同學你會跟他當朋友嗎？都是我們新的改版企劃。所以不用擔心我們停在這裡，我們會透過各位給我們寶貴的意見，讓節目做得更好。

現場提問四／

楊益風 台灣教育人員產業總工會 理事長：

鏡電視有編審、外部公評人又有倫理委員會，多不見得完美，我比較想理解說這三個機制怎麼一起運作而不是干預。可能這個階段還是要干預，但未來如果每個想法不同的時候，有沒有思考一個機制是讓這個制度可以穩健前進可以讓各台參考。

第二個是鏡電視如果有被罰過，是被罰了甚麼？但如果從來沒有被罰過，你們要如何堅持不被罰？

再來因為每個新聞台都會監看其他新聞台，最大的問題就是如果未來為了收視率還是必須走向商業化的模式的話，現在因為剛上架還沒有壓力，未來如果開始有這樣的壓力之後，是否還能樹立一個模範，我們年輕但可以讓別人來學習我們，而不是我們也變成他們那個樣子。

提問回覆／

翁秀琪 外部公評人：

我是2021年1月1日上班，我上班的第一本季報，裡面的一篇文章就是去想這個問題，其實是四環，還有一個副總，這四環中間權責關係到底是甚麼，簡單來講副總就是新聞部最高的領導人，他是Decision Maker，所有的成敗副總要負責。

我則是外部公評人，我不是公司的人，我是董事會委任的，有點像顧問的性質，主要是負責自律機制這一塊。

因為台灣對於公評人制度沒有很深度的了解，所以我們每期的季報裡面，在我們還沒有拿到執照之前，主要都是在做功課，在研究國外的公評人制度是在做甚麼，所以我們研究了非常多，也寫了非常多的文章。

國外簡單的來講，公評人制度最主要的工作就是處理申訴，所以要用簡單的一句話來形容公評人是甚麼？公評人有點像消保官，這個職務最早是發源於瑞典，瑞典的公家機構會設置Ombudsman，例如政府鋪路，政府要提供一些服務，如果你鋪的道路害老百姓跌倒了，老百姓要申訴，就是向Ombudsman申訴。

這個制度是誰把它引到新聞界，是1922年日本的《朝日新聞》把這個制度引到媒體裡面來。媒體的消保官作用是甚麼？因為媒體提供的產品是新聞，所以你要保證你的新聞是正確、不偏頗，提供閱聽人好的服務，如果你沒有辦法提供好的服務的話，引來閱聽人申訴，那媒體裡面的Ombudsman，他就必須要去解決這個問題。

國外的公評人最主要的工作就是處理申訴。

但我們從沒有執照到有執照，從試播到上架，這一陣子下來，我這邊的申訴只有10件，但我們研究國外的資料，申訴案都是上百或上千件。探其原因，第一個是因為我們一直沒有上架，沒有上架就沒有閱聽人看到我們，就沒有抱怨沒有申訴。其次是尚未建立起申訴的文化。



公評人的工作除了處理申訴案外，另一個重要的工作就是公共問責，但根據我們的研究，國外的公評人基本上就是在處理申訴，公共問責處理得非常少。

但在台灣要翻過來，因為每一個制度從國外引進來，不能百分之百複製，整個文化、社會脈絡、民眾的需求以及閱聽人的品質等都不一樣，所以到目前為止我們沒有還沒有建立申訴的文化，但非常需要的是公共問責，必須要做一個媒體識讀的工作，讓民眾能夠真正了解他在媒體上看到的東西是怎麼被生產出來的，我們整個流程有多少人在把關，如果把關不好的話，譬如說可能對過動兒或是對兒少產生不良的影響。

所以制度引進來之後，就要根據當地的歷史文化、社會脈絡來做調整，我們感覺到我們要去建立或是培養申訴的文化，在這個文化還沒有產生之前，公評人可以做的工作就是做公共問責，所以我們最近也推出了Podcast節目《好好評新聞——公評人來了》，目前製播第二集，第三集正在規劃當中。

楊老師剛問到權責要怎麼分？公評人的工作剛剛已經講解了，倫理委員會其實也在處理申訴，但他們申訴比較是行為面的部分，例如記者喝了酒在外面採訪時有一些不當的行為之類的，至少在鏡電視這邊，倫委會負責的是除了內容面之外，行為面就是倫委會在管的，公評人沒有權力去管或是提供一個建議，只有倫委會有這個權力。

倫委會有另一個權責是他們有權力去建議要開甚麼教育課程讓記者去上，例如性平、兒少、身心障礙或是弱勢的課等。

編審方面他的權力更大，我每天都會參加他們的編採會議，但我不會發言跟干預，這是編審跟編輯部的新聞自主權，所以編審就會針對每天Daily新聞給予適當的意見跟調整，做第一線的把關。

林月琴 靖娟基金會 執行長：

我看了很多電視台的倫委會規章及組織章程，鏡電視把倫委會的高度拉得算高，過去大家都針對申訴討論而已，但鏡電視播報的錯誤是會拿來這邊討論以及懲處跟調查權，這在其他電視台都沒有看過。

基本上倫委會的章程也是跟倫委會討論而訂出的，一開始來鏡電視的時候也是跟翁老師有很多的討論，要各自扮演各自的角色。

我也是參加過很多電視台的倫委會，真的沒有像鏡電視這樣會把申訴拿出來討論，我們有時候也在想申訴跟客服是甚麼？我開會有要求NCC要把客服跟申訴的定義分出來，才能讓電視台了解。因為都希望有更好的品質讓台灣的媒體環境更好。

現場提問五／

許雅荏 靖娟基金會 企劃宣導處處長：

我有二個問題，一個是公民團體的角度，一個是我們家長的角度。公民團體的部分，剛剛有提到說鏡新聞是三器三會盡量不報，但因為我們公民團體資源有限，所以大部分都是以記者會的方式去達到我們的訴求，所以在新聞曝光的部分，有沒有機會可以跟鏡電視合作。

第二個部分就是節目的質感或是整個訴求是非常棒，可是就家長的角度來看，好像沒有一個可以讓親子可以共同觀賞的一個時段，比較輕鬆可以一起觀看的时间點。

剛剛翁老師有提到的Podcast，或是想要快速瀏覽頻道就是從YouTube，那像比較有質感的內容是不是有機會可以剪成親子在家滑YouTube的時候可以看到這樣的內容。



提問回覆／

朱緻恩 總編審：

我們剛剛提到的三會新聞，關於三會新聞我們是經過挑選的，我們會給觀眾需要跟重要的，我們非常歡迎公民團體給我們一些訊息，因為坦白說記者參加記者會都是拿一些傳播公司或是比較商業性質的訊息，我們主要禁止的是這個部分，因為我們也不希望頻道都介紹一些有的沒的，所以我們針對記者會是做這樣的篩選。

關於節目事實上我們《少年週報》也是全部都有上YouTube，也會截取片段，例如有些特殊狀況、好看的內容、特殊的人物或主題。

再來是排播的部分，真的很難排，我們本來排在下午5點，很多媽媽說正在做菜看不到，也因為現在高中生有時候會比較晚睡一點，所以調整到晚上10點這個時段，剛好父母也在一個休閒然後沉靜的狀況下，可以理性地看一些節目跟探討。這個時段我們也是剛做調整，我們也會再看看狀況再做些微調。

總結

陳素秋 副總經理：

謝謝大家給我們提供非常非常重要的一些建議，我這邊再重申一下，有關記者會的部分，我們是透過議題去篩選，只要是好的議題，我們是要求記者除了記者會內容之外，還要去深入了解裡面是否有個案可以報導，或是裡面有一些問題是可以反映給政府單位，或是如何處理得到一個解決的方式。

這是媒體的天職，我們把天職一直放在心上，在每天都遇到不同的新聞議題時，我們一直在想怎樣可以幫助到更多人，有關NGO所服務的對象以及訴求的議題，隨時提供給我們。請嘉君製作人跟大家建立一個聯繫方式，以及後續的討論都可以持續進行。

公評人翁秀琪專欄彙編

本期收錄共五篇，本此五篇專欄討論的議題可以區分為兩大重點：其一是性別平權，其二則是環繞著當今大環境下，媒體該如何贏回閱聽人的信任。

我們可以從 BBC 知名主持人的性醜聞案學到甚麼？

7月9日國內各媒體¹編譯組整理的一則報導指出，根據英國《太陽報》的報導，英國廣播公司（BBC）一名明星主持人被指控在長達3年的時間裡，總共付了超過35,000英鎊（約合台幣136萬元）給一名未成年人為他拍色情照片，這名未成年人將這筆錢拿去購買毒品，並養成吸毒的惡習。

在一則BBC的報導中，明確指出揭露此事的媒體是英國《太陽報》²，並指出這名受害時才17歲的未成年人（目前已經年滿20歲）的母親說，她看到一張照片非常震驚，照片中這名家喻戶曉的主持人坐在家裡的沙發上，身上只穿內褲，看著她的小孩的手機鏡頭，「準備看我的小孩為他表演」³。

根據另一則更詳細的BBC報導⁴，事件發展時序如下：



- 5月19日星期五 根據《太陽報》報導，這名年輕人的家人向BBC投訴BBC一名主持人的行為（但BBC並未重視給予適當處理）。
- 7月6日星期四 根據BBC總經理（Director General）提姆·戴維（Tim Davie）的說法，有人向BBC提出了進一步的指控。
- 7月7日星期五 《太陽報》聲稱一名BBC主持人向一名青少年支付了35,000英鎊購買色情照片。
- 7月8日星期六 《太陽報》週日公佈了主持人更多涉嫌行為的細節。
- 7月9日星期日 BBC確認一名主持人已被停職，該公司正在與警方聯繫。

在這則報導中，BBC記者山姆·漢庫克（Sam Hancock）指出，人們對BBC的投訴流程表示擔憂：BBC究竟採取了哪些步驟來詢問這位被匿名的主持人、並進行進一步調查？已經有指控稱，自從該家庭提出投訴以來，英國廣播公司沒有妥善處理對這位主持人的調查。因此，受害者的家人才會決定向《太陽報》揭露此事。事件曝光以後，各方批判聲浪紛至沓來。

保守黨大臣維多利亞·阿特金斯（Victoria Atkins）稱這些指控「非常非常嚴重」，並表示BBC必須「迅速」採取行動，同時遵循「其聲稱已製定的程序」進行調查⁵。

ITN前負責人、資深廣播人史都華·普維斯（Stewart Purvis）表示，這一事件可能會損害BBC成為「值得信賴的廣播

公司」的努力。當被問及如果在公司工作遇到這種狀況會怎麼做時，普維斯表示，老闆們應該聚集「知道自己在做甚麼」的人。「你需要人力資源，你需要律師，你需要溝通人員，你需要接受審查的人的老闆的配合」他說。

「你必須記住，你們彼此發送的每一封電子郵件都將成為調查的主題，並在某個時候被公開，因此 BBC 高層面臨的壓力是巨大的⁶。」

我們從BBC性醜聞案可以學到甚麼？

BBC的這個性醜聞案尚未落幕，我們也還未能看到BBC針對此案的完整調查報告。即使是這樣，我們依然可以從這個事件中學到一些道理。

媒體的核心價值是「可信度」，因此在媒體中工作的成員，都應該自我要求，務使自己的行為不傷害媒體的信譽。當有人針對媒體成員提出申訴時，媒體的相關負責人應該嚴肅看待，依申訴性質（例如須判斷是報導內容出問題，還是從業人員行為出問題），分案認真調查，並對閱聽人有清楚的交代。如此方能取得閱聽人的信任，並進而建立媒體本身的「可信度」。

BBC在2021年5月剛經歷過戴森獨立調查報告（Dyson Report）⁷的衝擊，很難想像對於此次事件的處理一開始竟會如此輕忽。另根據維基百科的資料⁸，目前BBC的總經理提姆·戴維在2012至2013年間擔任代理總經理期間，在得知吉米·薩維爾（Jimmy Savile）⁹性虐待事件後，曾由他負責監督對 BBC 管理層和行為的調查，因此他對於處理這類事件，應該不是生手才對。大家都睜大眼睛看他如何處理本案。



從目前可得的資料中，看不出BBC對於本案會採取甚麼樣的調查程序、根據甚麼樣的規範辦理。但是本案提醒了媒體，因應類似案件，媒體內部應該訂有相關可以約束媒體工作者專業倫理行為的規範或辦法。筆者因此去查問了鏡電視新聞台的相關規範，發現至少有《鏡電視股份有限公司性騷擾防治措施作業準則》第二條第二款的懲處方式以及《鏡電視股份有限公司工作規則》第四十條第十六款兩項規範可以針對相關案件進行處理。另外，對於主播也訂有《鏡電視主播行為準則與接案規範》。對於規範內容有興趣的讀者可以參考本文附錄。

BBC對於本案的申訴處理速度和透明度容或不盡理想，不過，它對於此一涉已新聞的報導卻相當詳盡，而且也數次引述了首先揭露此案的《太陽報》報導，不像台灣某些自稱名門正派報紙，在引述別家媒體的獨家報導時，不但不揭露所引述的媒體名稱，還自稱「據調查」，好像是自己調查所得，真令人不齒。

【附錄】

《鏡電視股份有限公司性騷擾防治措施作業準則》

第二條執行說明

八、懲處方式

性騷擾行為經調查屬實，對於被申訴人依情節輕重有下列懲處方式：

1.行政處分

(1) 申誡。

(2) 小過。

(3) 大過。

2.降職或調職。

3.員工自請離職。

4.解僱處分（如有涉及法律責任或損及公司名譽時）。

如涉及刑事責任時，公司應協助申訴人提出法律申訴。性騷擾行為經證實為誣告者，公司得視情節輕重，對申訴人依工作規則為懲罰或處理。

《鏡電視股份有限公司工作規則》

第四十條大過或降調職務或降級

員工有下列情事之一者，得予「記大過」或經與勞工協議後，降調職務、降級處分：

- 一、 直屬主管對所屬人員明知舞弊有據，而予以隱瞞庇護或不為舉發者。
- 二、 疏忽或未按正常程序操作致機器設備或物品材料遭受損害或傷及他人者。
- 三、 未能妥善執行交付的工作任務，而造成公司財務或形象嚴重損失者。
- 四、 拒絕履行上司或部門主管委派之正當工作者。
- 五、 未經許可，攜帶公司資產外出，或有侵佔行為者。
- 六、 不遵從主管指示並對直屬上司或其他部門主管惡言相向，違反紀律者。



- 七、 上班時間內睡覺，影響營運或服務品質，使公司蒙受商品或財物損失者。
- 八、 疏忽安全引起火災或其他危機者。例：亂丟煙蒂或不當放置危險易燃物品。
- 九、 遺失經管之重要文件，致公司遭受重大損失者。
- 十、 工作不力，有失職守，言行表現頑劣，致影響公司者。
- 十一、 輕忽職守，未即時妥善處理工作，致公司形象嚴重受損者。
- 十二、 在工作時間內兼營事業，致影響公務情節重大者。
- 十三、 偽造出勤記錄者。
- 十四、 散佈不利公司之謠言或公司業務機密，對公司有不良影響者。
- 十五、 將公司內部機密文件資料據為己有、蓄意隱匿或不報者。
- 十六、 在公司或營運場所內有妨害風化行為者。
- 十七、 利用出勤時間在外兼職或假報事件請假在外兼職影響勞動契約履行者。
- 十八、 公然撕毀公司文件者，致本公司受有損害。
- 十九、 遺失、損毀公司權益性檔案或印鑑者。

《鏡電視主播行為準則與接案規範》

貳、言行自律及商業行為

第六條新聞主播應注意自己言行及形象，不得有任何損害本公司聲譽之行為。新聞主播之公開言論（包含但不限於網際網路社群粉絲專頁或公開之具名社群平台所上傳或直播之公開內容），應符法律規範及自身公眾形象，例如分享新聞領域相關知識、討論可受公評之時事、分享日常生活點滴、與粉絲之良性互動等。

【註解】

1. 例如經濟日報<https://money.udn.com/money/story/5599/7287779> 或上報https://www.upmedia.mg/news_info.php?Type=3&SerialNo=176918 的報導
2. <https://www.bbc.com/news/uk-66145933>
3. 同註2
4. <https://www.bbc.com/news/entertainment-arts-66147003>
5. 同註4
6. 同註4
7. <https://www.bbc.co.uk/mediacentre/2021/dyson-report>
8. https://en.wikipedia.org/wiki/Tim_Davie
9. https://en.wikipedia.org/wiki/Jimmy_Savile 薩維爾（1926年10月31日至2011年10月29日）是一位英國DJ、電視和廣播名人，主持過BBC節目，包括Top of the Pops和Jim'll Fix It。因為其古怪的形象和慈善工作而在英國廣為人知。在他死後，對數百起針對他的性虐待指控進行了調查，導致警方得出結論，他是一名掠奪性性犯罪者，並且可能是英國最多產的性犯罪者之一。在他生前曾受過各種指控，但這些指控都被駁回，指控者被忽視或不相信。薩維爾對一些指控者甚至採取了法律行動。



台灣的 #MeToo 運動可以更好

6月初，臉書上看到專研性別問題的前學生兼同事呼籲傳播廣電廣告新聞系所的師生參加一項「No Silence！以行動支持更好的性平環境」的連署；後來，也在臉書上先後看到兩位以前教過的學生提到，曾進去連署名單仔細檢視過去在學校的性騷擾慣犯老師是否有（敢）進去連署。

另有一位生理男性的前學生輩同事表示：「我是沒連署，老實講，這種搞法，哪天我被指控騷擾女學生也不意外……我不是說我有幹嘛啦，是說現在都憑單方說法。」

上述兩段文字凸顯的問題是，這一波的MeToo來勢兇猛，形成一種政治正確的道德壓力，導致有長年累犯者，都可能為自己漂白而上網連署反性騷性平連署；也有規規矩矩的人擔心連署後反被指控而拒絕連署的荒謬現象。媒體對於事件的報導，的確也大都將爆料者內容照單全收、有聞必錄，少了查證的過程。坦白說，這類新聞也很難查證，頂多就是做到兩面並陳。至於某些談話性節目對於個案的討論，更是惟恐天下不亂、把個案八卦化，

不僅完全背離#MeToo運動的核心價值：「性別多元的社會裡，每個人的身體自主與界線都應被尊重與重視¹。」甚至把受害者的慘痛經驗拿來作為製造節目效果的材料，看了只有痛心。

近日，任職於媒體的一位朋友也在她的臉書上寫下以下的反思：

「……我只是覺得MeToo在爆出各種現象、事件後，需要深化去區分層次、脈絡，不同的行為有不同的罪責，最後應該是要教育和宣導，讓大家知道哪些行為不可以，遇到性騷時，又該如何保護自己。而不是把不同行為等量齊觀，彼此抵消。」

一位資深媒體人老友在看過我近日發表的專欄文章〈新聞工作者在職場遇到性騷擾和性侵害，怎麼辦？〉²後，透過Line對我說：

「……我還關心這一陣子媒體以及整個社會氛圍處理性騷擾爆料的情況。因為只問立場、不分輕重、不論真假，已經讓這個議題無法理性討論。我相信絕大多數的指控是真實的，甚至有些爆料還實在大快人心。但我們面對性騷擾案，總是必須注意到性侵與性騷擾是有區別的，而且性騷擾有各種不同的情境，有嚴重惡意、常年累犯者，也有會錯意一時輕忽的舉止，甚至這幾天我還聽說有愛情生變藉機報復的情況。但是現在社會氛圍已經都是一鍋炒一概MeToo，一有指控，馬上（社會）定罪。MeToo一般來說被認為是進步的社會運動，但社會的進步也必須表現在可以保護被冤枉的少數，而且重罪重罰，小罪小罰。」

的確，以上兩位資深媒體人（一位是生理女性，一位是生理



男性)提及的,正是#MeToo運動中最複雜難處理的地方:受害者勇敢站出來時,如何避免被告或被恐嚇?如何避免誣告傷及無辜?如何避免因網路公審而導致的社會性死亡(簡稱社死)?取消文化³的問題在哪裡?

台灣作為#MeToo運動的後起者,上述議題的討論,或可參考前行者如美國的經驗。

美國#MeToo運動簡史

Me Too(我也是)運動是一場社會運動,目的在揭示和抗議性別暴力、性騷擾和性侵犯。該運動起源於社交媒體平台,最早於2006年由美國社會運動者塔拉納·伯克(Tarana Burke)發起。該運動在2017年獲得了廣泛關注和持續的全球影響力,乃是因為一系列有關著名好萊塢製片人哈威·韋恩斯坦(Harvey Weinstein)的性侵指控引發了大規模的輿論浪潮,大家才發現原來有這麼多女演員在工作與私人生活上受到他的性騷擾或性侵⁴。

後來在社群平台推特上,有數百萬人使用了#MeToo標籤來公開她們的不快經歷,其中也包括許多知名人士。女演員艾莉莎·米蘭諾(Alyssa Milano)在推特上鼓勵女性盡可能地傳播這個詞,使人們能意識到該問題的嚴重性與普通性,#MeToo因而在全球造成風潮,2023年也延燒到台灣。

台灣2023年的#MeToo運動⁵,起因於一齣由林君陽擔任導演,在Netflix獨播的台灣原創影集《人選之人——造浪者》⁶的啟

發，其編劇簡莉穎則揭露自己遭貝嶺性騷擾的痛苦經驗⁷。此運動於2023年5月起，於臺灣發生一連串揭露性騷擾事件的盛況。最早是由民主進步黨前黨工陳汗瑠、陳汶軒等人指控曾經遭遇到職場性騷擾，但並未得到主管妥善協助處理，甚至遭到隱匿案情、職場霸凌。

受害者勇敢站出來時如何避免被告或被恐嚇？

現任鏡文學總經理兼總編輯董成瑜於今年6月3日在臉書上公開於2014年九合一選舉的一場餐會中，對她強吻性騷擾的人就是傅崑萁，傅隨即發表聲明：「崑萁從政20年以來，從未有利用權力關係對於女性或下屬有任何性騷擾之情事。

崑萁珍惜家庭，從政後未曾有任何緋聞，也從未有約女性私下單獨見面。

崑萁尊重及支持性別平權，若有任何性騷擾情事，請依法提出告訴！」⁸

董成瑜另於7月17日臉書詳細說明她偕同律師赴國民黨配合調查的過程：「傅崑萁對我性騷擾一案，國民黨調查了四十多天，即使我的描述鉅細靡遺，即使有多位目睹者為我作證，最後仍可以得到『查無實據』的結論，我除了佩服，不知還能說甚麼。

如果連我這樣的情況都能被完全否定，那麼我們可以想像，



有更多的情況是只有加害者與被害人兩人在場，受害者當然更容易被否定。」

董成瑜被傅崐萁性騷擾一事，現場有多位她前《壹週刊》的同事可以作證，唯一取得公道還原真相的方法就是透過法律途徑，但是此案早已超過法律追訴期限，估計也是因為這樣，所以她才勉強抱一絲討回公道的希望配合國民黨的內部調查，未料竟以「查無實據」結案。此案荒謬之處還在於，受害人無法訴諸法律取得公道，反而是可能的加害者握有告訴權，實在令人氣結。

另一位說出自己際遇的網紅小紅老師則因為揭露藝人NONO為性騷擾慣犯而遭受恐嚇。「藝人NONO（陳宣裕）日前遭網紅小紅老師指控曾涉嫌對多位女子性騷擾與性侵，並告上法院，後續NONO在臉書上宣布『暫停所有演藝工作』並表示會『誠心深刻反省』，未料事件尚未落幕，小紅老師18日在臉書突然發出『不自殺聲明』，透露收到私訊恐嚇『妳敢告No哥，就有人敢處理妳』」⁹。這是受害者因為站出來提告加害者，而遭受恐嚇的實例。這位網紅除了透過社群媒體發出「不自殺聲明」外，更應該立即報警處理，確保自身的人身安全。

黎蝸藤在〈實名、真實、真誠嚴肅三控訴原則〉一文¹⁰中，開宗明義就指出，「MeToo控訴一定要實名、真實、真誠嚴肅。這樣才可以給公眾更大的信心，合理化非常時期的「輿論定罪」。另外也可以透過蒐證、舉證來保障自己的權益。」¹¹例如：感覺被騷擾時，以Line、Email表達不適感受與拒絕態度，做為日後佐證；轉述他人作為人證，或將過程記錄下來，增加證據可信度；

透過錄音舉證，受害者必須是對話者之一，避免證據無效¹²。

媒體對於#MeToo事件的報導，至少應該做到兩面並陳，至於事實的真相究竟為何，或許也只能透過法律途徑得到答案。

如何避免誣告傷及無辜？

全球#MeToo運動中，最有名的誣告受害個案應該是發生在2022年的強尼·戴普事件¹³。這個好萊塢演員安柏·赫德出面指控強尼·戴普家暴的事件，曾經讓強尼·戴普遭到片商無預警解約，但最終經過法庭訴訟，外界才發現安柏·赫德也有說謊造假和家暴等問題，美國法院判處強尼·戴普勝訴，更讓風向完全倒回戴普這邊。

批評者認為，未經事實查核，就以單方面言論鼓動群眾支持，恐怕會傷害#MeToo運動的可信度。

台灣方面，在台劇《人選之人——造浪者》飾演力挺被性騷擾下屬的演員黃健瑋，先前遭女網友指控趁她吃安眠藥後「趁機性交」，黃健瑋隨即否認，之後女網友Mia具名發長文，寫下遭黃健瑋趁機性交的過程，要黃健瑋面對。對此，黃健瑋反駁指控，強調從未對Mia做出違背意願或趁機性交等違反法律的行為，並尊重Mia尋求法律途徑讓真相大白¹⁴。

2023年7月13日，黃健瑋又在個人臉書貼文，對於事件始末有所陳述，並表示：「對於自己有過的過錯我會面對，並且彌補改變，也為保護愛我的以及我愛的人。但是，對於沒有做過的違



法行為，或是他人不實的陳述，我真的無法道歉。」

此案目前還是處於男女雙方各自表述的階段，為避免誣告傷及無辜，最好的方式就是透過法律途徑解決。

如何避免因網路公審而導致的社會性死亡（簡稱社死）？取消文化的問題在哪裡？在此，先解釋何謂「社會性死亡」，以及「取消文化」又是甚麼。

以下是中文維基百科對於「社會性死亡」的解釋：「社會性死亡（英語：Social death），簡稱社死，指的是人被社會忽視、孤立或隔離。像奧蘭多·帕特森和齊格蒙·鮑曼等社會學家有用過此詞語，研究奴隸及納粹大屠殺的歷史學家也使用此一詞語來說明政府隔離和社會隔離在此過程中扮演的角色。以下是一些社會性死亡的例子：種族和性別排斥、迫害、奴役以及種族隔離。政府將一些人或是群體排除在社會之外，例如古雅典的陶片放逐制¹⁵，罪犯、娼妓、法外之徒。對患有精神疾病的人進行的機構收容及隔離。」

至於「取消文化」，根據BBC中文版在2020年的解釋¹⁶，「『取消文化』指的是一種抵制行為，尤其是在網上發起的抵制行為。社交媒體上常見某人（通常是知名人物）或某家（知名）企業因為說了或做了一些令人反感或不能接受的言論或行為，然後就被各種輿論抵制，其工作機會、商業代言、企業贊助，甚至其網絡影響力「全被取消」。有些人把「取消文化」形容為網絡（路）羞辱或網絡（路）暴力，但兩者又不完全一樣。網絡（路）羞辱或網絡（路）暴力比較負面，而取消文化主要是被抵制的對象發生了或被人挖出來曾經做過引人反感或不能接受

的言行，『取消』的目的是讓他/她受到懲罰。」

#MeToo運動中的加害者或受害者雙方，都有可能在過程中遭受社會性死亡或成為取消文化下的犧牲者，現在可以思考的問題是：這個運動最核心的目的是想要達到甚麼結果？取消加害者或讓他們被網路鄉民判處「社會性死亡」，應該不是#MeToo的唯一重點。

美國的經驗告訴我們，取消文化之所以流行，是因為受害者用一般的方式很難討回公道，畢竟走法律程序往往不容易定罪，在職場上、校園中檢舉也常常無效。這個時候，取消文化等於把伸張正義的責任交給了一般大眾，希望網路鄉民透過肉搜等網路技巧，達到讓加害者「社會性死亡」的目的。但每個受害者想要的正義不一樣，每個加害者應該受到的懲罰也不盡相同，所以網路鄉民的公審常常會顯得太草率，反而製造更多爭議，或傷害#MeToo運動的正當性¹⁷。

所以，如何讓不同性別認同的人在與人交往互動時，都能清楚知道甚麼才是合宜的言行舉止，讓不同性別認同的人都能夠在遭受性騷擾或性侵害時，知道如何保護自己，應該才是一個成熟的#MeToo運動所要訴求的。

另外，只從「性別」角度看性平問題太單薄，「權勢」才是背後的主要原因，因此，我們除了從性別的角度切入之外，多元交織性（性別、種族、階級多元交織）造成的性別不平等，更應該是一個進步的#MeToo運動所應該關切的問題。

台灣的#MeToo運動值得更好。



【參考資料】

1. 〈台灣#MeToo運動，社會出了哪些問題？〉，公共電視《獨立特派員》節目：<https://www.youtube.com/watch?v=Os-hknQrtW4>
2. 婁姨所思【阿姨想知道】<https://www.youtube.com/watch?v=6AUNbAYywyk>
3. 〈如何借鏡美國經驗？「取消文化」不是#MeToo的幫手，反而容易讓運動失焦〉
<https://www.thenewslens.com/article/188060>

【註解】

1. 取自〔來自傳播學界的共同呼籲〕No Silence! 以行動支持更好的性平環境聯署內容。
2. <https://www.mnews.tw/story/20230626ombuds001>
3. <https://www.thenewslens.com/article/188060>
4. 有關Harvey Weinstein性騷擾或性侵案，以及其他美國名人涉及的個案，均可參見
<https://www.thenewslens.com/article/188060>
5. <https://zh.wikipedia.org/zh-tw/2023%E5%B9%B4%E8%87%BA%E7%81%A3%E5%B8%83MeToo%E9%81%8B%E5%8B%95>
6. <https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E4%BA%BA%E9%81%B8%E4%B9%8B%E4%BA%BA%E2%80%94%E9%80%A0%E6%B5%AA%E8%80%85>
7. https://tw.news.yahoo.com/%E7%B0%A1%E8%8E%89%E7%A9%8E%E6%8E%A7%E4%B8%AD%E5%9C%8B%E4%BD%9C%E5%AE%B6%E6%80%A7%E9%A8%B7-%E6%9B%9D%E9%82%84%E6%9C%89%E5%90%8D%E5%8F%97%E5%AE%B3%E8%80%85-%E6%8F%AD%E8%B2%9D%E5%B6%BA-%E8%B2%AB%E5%A5%97%E8%B7%AF-071300516.html?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuYmluZy5jb20v&guce_referrer_sig=AQAAABwzb4ZKnFrBPqsweg8HouTVWwPReIxbWcoiCXYAjiqXNr2BvUsRqNKbksqakBTSdeNdqKlII5JOW_AGcQ1OZJ5g7C-uIhmK8c7hM-9dXcjHwJ8fw-GbRIGOXJOQ08Ob1qFdSn0GL5fozPqz_ZXa9CtS8OylEcFFvSGkKbK8Q6I
8. 取自董成瑜臉書。
9. <https://style.yahoo.com.tw/news/%E5%B0%8F%E7%B4%85%E8%80%81%E5%B8%AB%E7%99%BC%E4%B8%8D%E8%87%AA%E6%AE%BA%E8%81%B2%E6%98%8E-%E6%94%B6%E6%81%90%E5%9A%87%E8%A8%8A%E6%81%AF-%E6-%95%A2%E5%91%8A%E5%93%A5%E5%B0%B1%E8%99%95%E7%90%86%E4%BD%A0-%E7%B7%8A%E6%80%A5%E5%A0%B1%E8%AD%A6-044436576.html>
10. https://www.upmedia.mg/news_info.php?Type=2&SerialNo=174741
11. <https://www.mnews.tw/story/20230626ombuds001>
12. 同前註。
13. <https://www.elle.com/tw/entertainment/gossip/g40100932/amber-heard-jonny-deep-court/>

14. <https://tw.news.yahoo.com/%E6%BC%94%E5%93%A1mia%E4%BA%8C%E5%BA%A6%E6%8E%A7%E8%A8%B4%E9%81%AD%E6%80%A7%E4%BE%B5-%E9%BB%83%E5%81%A5%E7%91%8B%E7%99%BC%E8%81%B2%E6%98%8E%E9%A7%81%E6%96%A5-%E7%B5%95%E5%B0%8D%E6%9C%83%E9%85%8D%E5%90%88%E8%AA%BF%E6%9F%A5-094642333.html>
15. <https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E9%99%B6%E7%89%87%E6%94%BE%E9%80%90%E5%88%B6>
陶片放逐制（古希臘語：*ὄστρακισμός*，英語：Ostracism），又譯陶片流放制、陶片放逐法、陶片流放法或貝殼流放法等，是古代雅典城邦的一項政治制度，由雅典政治家克里斯提尼於公元前510年創立（約前487年首次實施），記載於亞里斯多德的雅典憲法 22.3。雅典公民可以通過投票強制將某個人放逐，目的在於驅逐可能威脅雅典的民主制度的政治人物。陶片放逐並非在整個雅典民主時期（大約公元前506-322年）使用，只是於公元前5世紀使用。
16. <https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-53366321>
17. <https://www.usatoday.com/story/life/health-wellness/2021/02/25/woody-allen-dylan-farrow-accusations-cancel-culture-me-too-movement/6800198002/>



用「徹底透明」贏回 閱聽人的信任

媒體除了儘量做到最好的新聞報導外，亦可以透過各種方式與閱聽人溝通，讓閱聽人對於媒體工作者的工作方式有進一步的理解，這樣其實也是培養閱聽人新聞素養的好方法。

在用「徹底透明」贏回閱聽人的信任這條路上，我們走得不比歐美國家差。

今年擔任國際公評人組織（The Organization of News Ombudsmen and Standards Editors，下稱ONO）2023倫敦年會主題演講者是瑪格麗特·莎麗文（Margaret Sullivan），她是前《紐約時報》第四任的公眾編輯（Public Editor，2012-2015），也曾擔任《華盛頓郵報》的專欄作家（2016-2022），目前則是《衛報》（*The Guardian*）駐美專欄作家。

2012年7月16日，當《紐約時報》宣布莎麗文的任命時，該報前執行主編吉爾·艾布拉姆森（Jill Abramson）表示：「瑪格麗特擁有在此時擔任我們這一關鍵角色需要的經驗。她擁有令

人印象深刻的32年印刷媒體背景，她在新聞界以記者、專欄作家、編輯和經理的身分脫穎而出¹。對我們來說至關重要的是，她在擁抱新平台以及通過網路、印刷和面對面方式與讀者進行即時互動方面表現出了嫺熟的能力。」與《紐約時報》之前的公眾編輯不同，莎麗文簽約4年，但是到2015年並沒有再和《紐約時報》續約，而於2016年前往《華盛頓郵報》擔任專欄作家。

莎麗文於ONO年會的主題演講題目是：「為甚麼記者必須拒絕『後真相』²標籤」³。演講開始，她先花了一點時間討論「假新聞」。她認為這個概念一直到2015年才真正作為一個術語存在，而始作俑者就是當時參選美國總統的川普。川普把不利於他的報導都一律稱為「假新聞」，並用此來貶低當時批評他的媒體。川普的發言人和幕僚，稱他們陣營提供的事實為「另類事實」（alternative facts）而這一切都發生在美國最值得信賴的新聞形式——地方新聞、區域新聞正在急劇下降的環境中。

莎麗文語重心長地說，新聞業是確保民主不會落入大海的重要基礎。因此，我們可以幫助實現這一目標的方法之一就是盡可能堅持最好的新聞報導。

可是因為受到一些如川普的極右政治人物的影響，在美國及全球有越來越多的人不信任如《紐約時報》、《華盛頓郵報》等主流媒體的報導。「我們如何接觸那些不想相信我們的人群，我們該如何做到這一點？」莎麗文提到她最近找到了一種非常有用的方式來思考這個問題，就是：當我們談論人們不信任我們時，也許我們腦中的框架不應該是「我們如何才能得到他們



信任？」而至少應該是：「我們如何才能盡可能值得信任？」我們無法控制人們是否信任我們，能控制的是我們的新聞是否真正值得信賴。莎麗文表示：「我認為我們真的只能做我們能控制的事情，但我認為我們可以控制的事情很多。」

莎麗文認為，新聞從業人員能做的就是確保新聞報導是值得信賴的，而可以做到這一點的方法之一就是「徹底透明」（Radical Transparency）。

所謂的「徹底透明」，就是新聞工作者需要與讀者、觀眾針對他們的工作方式進行溝通，並以盡可能公開、專注和明顯的方式做到這一點。高明的新聞編輯應該在報導和出版物中向公眾做出更多的解釋。他們可以透過常設的專欄或文章，談論他們是如何完成這個故事、如何處理匿名來源，如何開展採訪和報導的工作——這些都是非常有價值的。在可能的範圍內，新聞工作者應該讓閱聽人了解，記者在處理特定故事或廣播過程中是如何得出報導的結論，並盡可分享他們採用的報導技術、主要的數據、調查進行的方式、各類可以公開的文件。換句話說，把整個過程攤開在閱聽人眼前，讓他們自己查看。莎麗文將此稱為「徹底的透明度」，並認為這對於取得閱聽人信任非常有幫助。

其次，確保新聞報導取得閱聽人信任的第二種方法是應該倡導和參與新聞素養（News Literacy）的培養。許多人不明白如何辨別在新聞媒體中流傳的訊息中何者為真、何者又是虛假訊息。但辨識這些並不容易，特別是當我們進入人工智慧、深偽（Deepfakes）以及所有看起來很像新聞業但其實不然的世界

時，這將變得越來越成為一個問題。因此，不僅是學校，所有的成年人都應該學習如何進行比較和比對，如何查看新聞網站並能分辨其真偽。

了解此次ONO 2023倫敦年會的主題演講重點後，或許您和我一樣會覺得卑之無甚高論，不過，莎麗文提出的「徹底透明」的做法，倒是值得參考。

媒體除了儘量做到最好的新聞報導外，可以透過各種方式與閱聽人溝通，讓閱聽人對於媒體工作者的工作方式有進一步的理解，這樣，其實也是培養閱聽人新聞素養的好方法。

目前，國內鏡電視外部公評人⁴和《天下雜誌》編輯顧問黃哲斌⁵其實早都已經努力在做這樣的事，扮演媒體和閱聽人之間的橋樑。黃哲斌主持《天下開門》，透過每月一篇的人物故事讓《天下》打開大門，邀讀者走入，看見、理解《天下》的報導，並搭配專家訪談，探究數位時代的驚異奇航。

鏡電視則自2021年設置外部公評人，負責提升新聞製播之專業素養與新聞工作者素質，確保自律內控機制，落實觀眾對新聞內容之申訴，建立公眾對媒體之問責機制。鏡電視外部公評人辦公室成立以來，已陸續完成各項工作，建立完善的外部公評人制度，所有工作成果均已上網供同業及閱聽人參閱⁶。自2023年6月，更製播《好好評新聞——公評人來了！》Podcast節目⁷，除介紹公評人制度及公評人的主要工作外，並計畫於不同集次中，規劃鏡電視各類節目主要負責人與受邀來賓針對節目進行方式、內容特色等議題進行對話，促成閱聽人對鏡電視的瞭解和信任。鏡



電視新聞台每3個月一次的「收視聽眾會」，更是媒體主動邀請閱聽人到電視台參訪、互動的具體作法。

在用「徹底透明」贏回閱聽人的信任這條路上，我們走得不比歐美國家差。

【註解】

1. 莎麗文是紐約西部最大報紙《水牛城新聞報》(The Buffalo News)的第一位女性編輯和執行編輯，此前她曾擔任記者和專欄作家。莎麗文將《水牛城新聞報》的報導重點放在貧困、經濟發展和公共教育不平等方面，並為該報成立了第一個調查小組。[https://en.wikipedia.org/wiki/Margaret_Sullivan_\(journalist\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Margaret_Sullivan_(journalist))
2. <https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E5%90%8E%E7%9C%9F%E7%9B%B8>後真相(英語: Post-truth)是一個哲學和政治概念，指「共同的客觀真理標準的消失」和「事實及另類事實、知識、意見、信念和真理之間的迂迴滑移」。後真相話語通常反對科學方法和調查。在2016年美國總統選舉和英國脫歐公投前後，這個詞以後真相政治的形式獲得了廣泛的普及。
3. 這部分的資料在ONO的官網上屬於只有會員才能看到(Members Only)的內容。<https://www.newsombudsmen.org/2023-ono-conference/>
4. <https://www.mnews.tw/story/reports>
5. <https://www.cw.com.tw/article/5124157?template=transformers>黃哲斌在「天下開門」《天下》打開大門，每月一篇人物故事，邀讀者走進《天下》，看見、理解《天下》，並搭配專家訪談，探究數位時代的驚異奇航。
6. <https://www.mnews.tw/story/reports>
7. Spotify：<https://spotify.link/intL9ORZ0Ab>；Apple Podcast：<https://podcasts.apple.com/...../id1694847996.....>；鏡好聽：<https://spotify.link/intL9ORZ0Ab>

新聞室裡的 AI 倫理問題

今年國際公評人組織ONO在倫敦召開的年會中有一場與AI引發新聞倫理問題相關的小組討論「新聞編輯室中的人工智慧——新聞倫理的新問題」，由加拿大JournalismAI.com的安德魯·科克蘭（Andrew Cochran）主持，參與討論的分別是英國《衛報》的編輯創新主管克里斯·莫蘭（Chris Moran）、《路透社》高級研究員尼克·紐曼（Nic Newman）和BBC的記者兼愛丁堡大學研究員布朗尼·瓊斯（Bronwyn Jones）。

主持人開場時就引述AI教父傑佛瑞·辛頓（Geoffrey Hinton）的話，認為在人工智慧AI長足發展的今天，我們不應該再稱呼其為「人工智慧」，而應該是區分「數位智能」和「生物智能」（Digital Intelligence vs. Biological Intelligence）。科克蘭指出，構成數位智能的是四種要素：1. 越來越快速的電腦；2. 越來越多元龐大的資料；3. 越來越厲害的演算法；4. 越來越多的資本需求（金錢）。

首先發言的是《路透社》高級研究員尼克·紐曼，他以一份



簡單的PPT說明目前人工智慧AI在新聞媒體的運用，最常使用的部分是客製化推薦、付費專區、新聞室的自動化等，內容的產製端，則最常見用AI來總結（Summarization）。其他像整理資料、製圖等，也是常見的用法。

接著發言的《衛報》編輯創新主管克里斯·莫蘭則對媒體使用AI，特別是目前流行的生成式AI ChatGPT抱持批判而謹慎的態度。他首先舉出他自己今年4月6日在《衛報》上發表的一篇名為〈ChatGPT正在編造虛假的《衛報》文章。這是我們的回應方式〉（ChatGPT is making up fake Guardian articles. Here's how we're responding）¹的文章²。他的基本立論是：除非新聞工作者對於輸入生成式AI的資料（data）是自己完全可以控制的，否則不應該將生成式AI產生的內容當作事實，而應該當成意見（opinion）來處理。

在後續的發言中，《路透社》高級研究員尼克·紐曼提及生成式AI現在也被用在一些其他技術的開發上，例如將PDF檔快速轉換成文字檔的應用。另外提及彭博社目前也已經發展出他們自己的GPT³，也就是指使用他們自己報導的新聞作為生成式AI學習的資料，企圖排除有不符事實未經查證的資料被滲入，影響後續生成內容的真實性與正確性。彭博社於2023年3月底宣布推出了一個大規模人工智能模型，該模型經過金融數據訓練，可以改進現有的自然語言處理任務，例如情緒分析和新聞分類。

在近一小時的小組討論中，其實重點只有一點，就是《衛報》編輯創新主管克里斯·莫蘭說的，除非新聞工作者對於輸入生成式AI的資料是自己完全可以控制的，否則不應該將生成式AI

產生的內容當作事實，而應該當成意見來處理。

國外已有不少媒體針對如何使用AI訂定準則，並向社會公告以示負責，例如英國公視BBC⁴、加拿大公視CBC，以及英國《衛報》、《路透社》等媒體組織也都由總編輯以公開信方式，於今年5、6月間向員工宣示了使用生成式AI的必要遵循原則，以及若干具體要求。相關細節，公視董事長胡元輝近期已在其投書《天下獨立評論》的文章〈興奮之外，更須警惕！媒體業急需制訂AI倫理規約〉⁵有非常詳盡的說明。

人工智慧，特別是生成式AI是非常先進好用的科技，但是，水能載舟，亦能覆舟，傳播媒體應如何善用此一新科技，不可不慎。

【註解】

1. <https://www.theguardian.com/commentisfree/2023/apr/06/ai-chatgpt-guardian-technology-risks-fake-article>
2. <https://www.mnews.tw/story/20230427ombuds001> 鏡電視外部公評人翁秀琪在〈當生成式AI捏造虛假的媒體來源和內容 新聞專業將毀於一旦〉一文中，即曾介紹過註一提及的克里斯·莫蘭 (Chris Moran) 的文章〈ChatGPT正在編造虛假的《衛報》文章。這是我們的回應方式〉，有興趣的讀者可以找來閱讀。
3. <https://www.institutionalinvestor.com/article/2bsts3kce1udcfy33z7k/portfolio/the-bloomberg-terminal-just-got-a-chatgpt-style-upgrade>
4. <https://www.bbc.co.uk/rd/projects/bbc-machine-learning-engine-principles>
5. <https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/13952> 天下獨立評論



用新聞產製準則防止生成式 AI 傷害新聞專業

生成式AI自去年上市以來，已經造成新聞媒體諸多疑慮。例如：製造虛假的新聞消息來源。

今年4月6日《衛報》的編輯創新主管克里斯·莫蘭（Chris Moran）發表了一篇文章名為〈ChatGPT正在編造虛假的《衛報》文章。這是我們的回應方式〉。文中指出3月份時，《衛報》的一位記者收到某位研究者的電子郵件，表示他們使用ChatGPT進行研究時，它為了回應被問及關於這個主題的文章，這個生成式AI編造了一些號稱是來自《衛報》某篇文章的內容。文章的流暢性，以及它所建立的大量數據，使得這篇AI生成的作品的存在對於這位研究者來說甚至是可信的，因此去信《衛報》詢問；但是《衛報》內部的人在其網站中遍尋不著該篇文章的下落。內部的人甚至懷疑，該文自推出以來，標題可能已經被更改了嗎？是否由於發現文章有問題而有意將其從網站上刪除？還是被文章報導的對象通過法律手段強制撤下了？最後發現，其實根本沒有這篇文章的存在。

克里斯·莫蘭今年5月參加ONO在倫敦舉辦的年會時，於一場AI的討論會中擔任與談人，開宗明義就舉了上述發生在《衛報》的例子¹。

對肖像權、隱私權，和著作權的侵害。

人工智慧產生的資料，包括文字、表格與圖像，有可能會涉及侵害他人的肖像權、隱私，與各類資料的合理使用範圍。

形成認知偏差與複製偏見。

當生成式AI學習對象的資料庫不完整或有偏見時，生成式AI產製的內容，就非常有可能導致使用者的認知偏差或複製偏見²，例如：

1. Amazon 亞馬遜自動招聘系統歧視女性

2. COMPAS 種族偏見與再犯罪率：COMPAS（Correctional Offender Management Profiling for Alternative Sanctions）是美國預測再犯罪率的工具，由Northpointe, Inc.研發。系統預測黑人相比白人更有可能被錯誤判斷為具有更高的再犯風險。

3. 美國醫療保健低估黑人病患需求：用於美國醫院的AI系統分析超過2億人的醫療保健成本歷史，以成本評估哪些患者需要額外醫療照護。但這忽略黑人和白人患者不同的支付方式，整體來說黑人患者的醫療費用低於同等條件下的白人患者，因此系統得



出黑人患者比同樣患病的白人患者更健康的錯誤結果（黑人患者獲得更低的風險評分），在相同需求下也無法獲得和白人患者一樣多的額外護理，估計種族偏見的計算方式使被確定需要額外護理的黑人患者人數減少了一半以上。

4. ChatBot Tay分享歧視推文。2016年微軟推出Tay聊天機器，希望能在Twitter上與用戶對話互動中學習。但不到24小時，聊天機器就開始分享種族主義、恐跨和反猶太主義的推文。它從與用戶的互動中學會歧視行為，不乏用戶對機器人提供煽動與歧視性言論。

5. 在幾天前（September 19 at 1200 UTC）的ONO Shop Talk中，有一位參與的公評人提到有人請ChatGPT用種族的膚色來分析各種行業的人種，結果律師、會計師這些行業出現的都是白人，恐怖分子出現的清一色都是有色人種，強化了種族主義與種族偏見。

6. AI已經被使用在各種犯罪和詐騙的手法中。

美聯社的記者亞曼達·巴雷特（Aman Barrett）在一篇名為〈圍繞生成式AI的標準〉（Standards Around Generative AI）³的部落格文章中，簡述了一些美聯社對於記者使用生成式AI時的規範。

「★生成式人工智慧工具的任何輸出都應被視為未經審查的來源材料。

★美聯社工作人員在考慮發布任何資訊時必須運用其編輯判斷和美聯社的採購標準。

★根據我們美聯社的標準，我們不會更改照片、影片或音訊的任何元素。因此，我們不允許使用生成式人工智慧來添加或減少任何元素。

★我們將避免傳輸任何被懷疑或被證明是對現實的虛假描述的人工智慧產生的圖像。然而，如果人工智慧生成的插圖或藝術作品是新聞報導的主題，只要在標題中明確標記，就可以使用它。

★我們敦促員工不要將機密或敏感資訊放入人工智慧工具中。

★我們也鼓勵記者謹慎行事，確保從其他來源進入美聯社的資料也不包含人工智慧生成的內容。

生成式人工智慧使人們更容易透過更改的文字、照片、影片或音訊故意傳播錯誤和虛假訊息，包括可能沒有更改跡象、顯得真實可信的內容。為了避免無意中使用此類內容，記者應像平常一樣保持謹慎和懷疑態度，包括嘗試識別原始內容的來源，進行反向圖像搜索以幫助驗證圖像的來源，以及檢查來自類似內容的報道值得信賴的媒體。如果記者對材料的真實性有任何疑問，他們就不應該使用它。」

至於《衛報》則在今年1月份，就由凱瑟琳·維納和安娜·貝特森（Katharine Viner and Anna Bateson）兩人合寫



了一篇〈衛報如何因應生成式AI〉（The Guardian's approach to generative AI）⁴，介紹《衛報》對於生成式AI的規範原則。文中提到共有三大原則：

1. 為了讀者利益：

「我們將尋求僅在有助於原創新聞創作和傳播的情況下在編輯中使用生成式AI工具。我們將防範生成工具及其底層訓練集中嵌入的偏見危險。如果我們希望在作品中包含人工智慧生成的重要元素，只有在有明確證據表明特定益處、人工監督以及高級編輯的明確許可的情況下，我們才會這樣做。當我們這樣做時，我們將向讀者揭露。」

2. 為了我們的使命、我們的員工和更廣泛的組織的利益：

「當我們使用生成式AI時，我們將重點關注它可以提高我們工作品質的情況，例如幫助記者查詢大型資料集、透過糾正或建議協助同事、為行銷活動創造想法或減少時間的官僚作風。消耗業務流程。這些工具的任何使用都將集中在《衛報》有價值和值得保護的內容：『嚴肅的報導需要時間和精力，仔細揭露事實，追究權力的責任，並質疑想法和論點』。」

3. 尊重那些創造和擁有內容的人。

「許多生成式AI模型都是不透明的系統，其訓練材料是在其創建者不知情或未同意的情況下收集的。當我們授權這些資料

在世界各地重複使用時，我們對新聞業的投資就會產生收入。因此，我們考慮使用的AI工具和模型的原則是：它們考慮許可、透明度和公平獎勵等關鍵問題的程度。我們對生成式AI工具的任何使用並不意味著放棄我們對基礎內容的任何權利。」

在我國，目前網路上可以找到2003年8月31日公布的《行政院所屬機關（構）使用生成式AI參考指引》（草案）⁵。在臺灣公共電視的官網上，也已經可以看到一份名為《公視基金會AI使用準則》的資料⁶，內容包括：尊重人的自主、避免造成傷害、公正與共好、透明與問責、體現公共價值等5大原則和15項操作指引。

生成式AI對於新聞專業和新聞倫理可能造成的傷害不容小覷，各新聞傳播媒體或平台都應該儘速訂定AI使用準則。

【註解】

1. <https://www.mnews.tw/story/20230824ombuds001>
2. <https://www.markreadfintech.com/p/ai>
3. <https://blog.ap.org/standards-around-generative-ai>
4. https://www.theguardian.com/help/insideguardian/2023/jun/16/the-guardians-approach-to-generative-ai?utm_source=eml&utm_medium=emlf&utm_campaign=MK_SU_SOINewsletterv2Canvas&utm_term=Email_EU&utm_content=variantA
5. <https://join.gov.tw/policies/detail/9f21a1e6-edd0-45e9-8ad6-b92354abb1fa>
6. <https://info.pts.org.tw/%E6%95%B8%E6%93%9A%E5%85%AC%E9%96%8B%E8%B3%87%E8%A8%8A/%E6%B3%95%E8%A6%8F-%E8%B3%87%E5%AE%89-ai%E6%BA%96%E5%89%87/%E6%9C%AC%E6%9C%83-ai-%E4%BD-%BF%E7%94%A8%E6%BA%96%E5%89%87>





鏡電視公評人報告

2023年11月號

發行人 鄭優
總編輯 翁秀琪
執行編輯 羅君涵（鏡電視外部公評人辦公室）
劉佳旻、劉佳玲（木木創設工作室）
協力編輯 孫溫柔（鏡電視外部公評人辦公室）
封面暨美術設計 林銀玲（木木創設工作室）

發行所 鏡電視股份有限公司
地址 台北市內湖區堤頂大道一段365號1樓
電話 02 7752-5678
網站 www.mnews.tw
創刊日期 2021年7月30日
出刊日期 2023年11月30日

