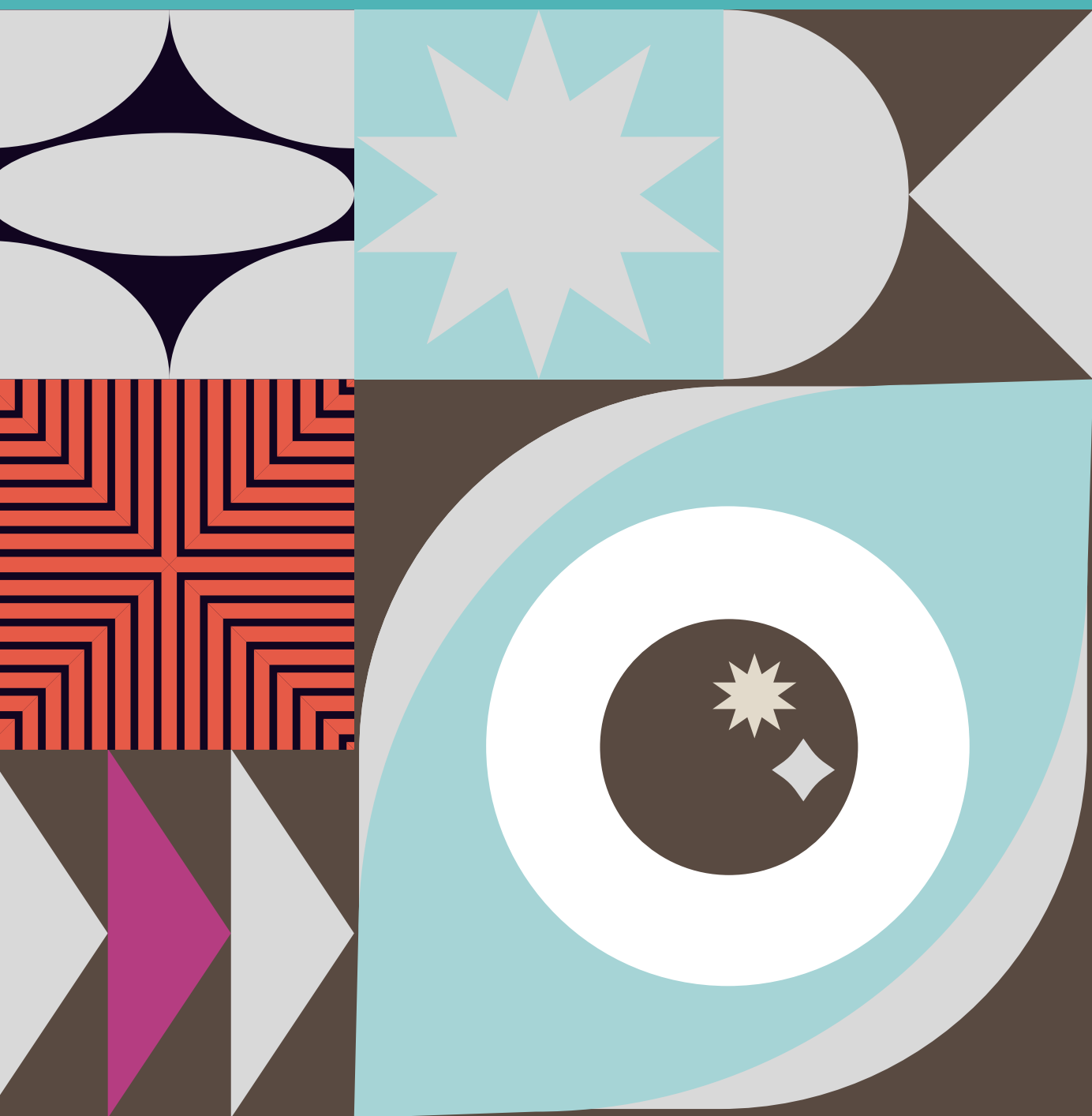
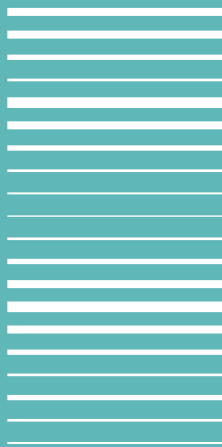


鏡電視外部公評人
年——三報

2 0 2 3





鏡電視外部公評人
年報

2 0 2 3



鏡電視外部公評人

年報

《鏡電視外部公評人年報》
(2023.01.01-2023.12.31)

致

鄭優 鏡電視公司董事長

蔡滄波 鏡電視公司總經理兼董事

鏡電視公司董事會成員

鄭優 蔡滄波 廖芳潔（員工董事） 洪玟琴 林正疆

鏡電視新聞台外部公評人

翁秀琪

公評人制度體檢

鏡電視於2021年1月1日邀請國立政治大學傳播學院退休教授翁秀琪依《鏡電視新聞台外部公評人設置章程》成立外部公評人辦公室，迄今已經滿三年。

鏡電視新聞台在2022年2月11日正式取得執照，審查期間約26個月，為史上最長；且取得執照後，一直要到2023年6月28日才獲准正式上架，距離拿到執照已經歷時一年四個多月。這對於公評人制度的實踐，特別是申訴制度的落實，影響不可謂不大。

本年報邀請鏡電視公司董事長鄭優撰寫〈鏡電視新聞台外部公評人制度三週年：回顧與展望〉一文，文中針對鏡電視新聞台外部公評人制度建立宗旨、鏡電視新聞台外部公評人業務執行回顧、外部公評人制度開始於國內萌芽始末均有著墨，最後以「未來展望」期許鏡電視新聞台能持續提供正確、平衡、公平，及好品味的內容。

鏡電視外部公評人在去年的《鏡電視外部公評人年報2021-2022》中，以〈公評人制度的建立、實踐與反思〉為題，回顧制度建立及實踐過程，並對制度做了反思。今年年報旨在對於鏡電視公評人制度施行至今的成果進行體檢，由公評人翁秀琪撰寫專文〈鏡電視外部公評人制度體檢〉，針對特別申訴制度和公評人公共問責兩部分進行分析和討論。

鏡電視公評人辦公室主任羅君涵撰寫的〈2023年鏡電視公評人Podcast節目紀要〉一文，內容處理《好好評新聞——公評人來了！》Podcast第一季4集節目的規劃說明及節目流程。

鏡電視外部公評人辦公室業務報告的部分，則包括由辦公室主任羅君涵和資深行政專員孫溫柔整理的〈鏡新聞特別申訴案紀錄表〉和〈鏡電視公評人辦公室2022-23大事記〉。

年報循國外做法，邀請新聞部負責新聞把關的主管分享與公評人辦公室互動的經驗，本次邀請鏡新聞總編審朱緻恩撰寫〈我在鏡電視遇見公評人——翁秀琪老師〉一文，文中針對她在參與特別申訴案和參與閱聽人會議時與公評人的互動進行評述。

由於鏡電視新聞台是國內首家以外部公評人、新聞自律倫理委員會和獨立編審三足鼎立、建立自律內控機制的電視台，因此本年報亦邀請鏡電視新聞自律倫理委員會主任委員羅慧雯撰寫〈鏡新聞自律倫理委員會的這一年〉一文，除詳述鏡新聞自律倫理委員會成立始末、組織成員、工作權責，更擇要舉例說明該委員會成立以來投入完成的工作項目，文末並語重心長地表達期許：「期待，下一年能看到更不一樣的鏡新聞！」

最後，年報也納入由新聞部客服經理陳家惠提供的〈鏡電視新聞台112年閱聽人年度意見統計報告〉。

年報最後附上鏡電視外部公評人制度法源《鏡電視新聞台外部公評人設置章程》，以及鏡電視新聞台歷屆董監事名單。

鏡電視新聞台外部公評人

翁秀琪

目錄

- 003 鏡電視公司董事會成員名單
- 004 本期年報焦點——公評人制度體檢／翁秀琪
- 009 鏡電視新聞台外部公評人制度三週年：回顧與展望／鄭優
- 015 鏡電視外部公評人制度體檢／翁秀琪
- 043 2023年鏡電視公評人Podcast節目紀要／羅君涵
- 055 鏡新聞特別申訴案紀錄表／羅君涵、孫溫柔
- 083 鏡電視公評人辦公室2022-23大事記
- 091 我在鏡電視遇見公評人——翁秀琪老師／朱緻恩
- 095 鏡新聞自律倫理委員會的這一年／羅慧雯
- 099 鏡電視新聞台112年閱聽人年度意見統計報告／客服中心
- 105 鏡電視新聞台外部公評人設置章程
- 110 鏡電視新聞台歷屆董監事名單

鏡電視新聞台外部公評人制度三週年：回顧與展望

文／鄭優（鏡電視公司董事長）

外部公評人制度雖在國外已施行多年，但過去台灣法律並未強制規定要求電視業者必須設立外部公評人制度，雖然國家通訊傳播委員會於2008年提出之《通訊傳播管理法草案》中提及：「製播新聞之頻道事業應設置公評人制度」（草案第149條），然該草案並未立法通過，因而之前從未有任何一家國內新聞台設立外部公評人制度，鏡電視新聞台創立外部公評人制度在台灣可謂是一個嶄新的嘗試。

鏡電視新聞台自2021年1月1日引進外部公評人制度，由國內聲譽卓著的傳播學者翁秀琪老師擔任，主要目標為處理公眾問責、媒體與社會對話及收視聽眾申訴等業務。自翁老師加入伊始至今，外部公評人制度執行已經三週年，時光荏苒，翁老師過去三年的建樹，對於鏡電視新聞台帶來別具意義且重大的正面助益。

鏡電視新聞台外部公評人業務執行回顧

翁老師擔任鏡電視新聞台的外部公評人，指導著鏡電視新聞台，讓鏡電視新聞台的新聞內容能有正確、平衡、公平並展現好的品味，翁老師正是國內業界首位專業、全職、專任的外部公評人，從零開

始成功建立了屬於台灣的外部公評人制度，本人除了感謝，也深深佩服。

回顧翁老師三年來的無私付出，從參與新聞頻道之特別申訴處理機制，加上扮演媒體與公眾及公民團體之間的溝通橋樑，除此之外，翁老師亦從專業角度的深度參與，定期在官網的公評人專區撰寫專欄文章並擇要收錄於公評人出刊之季報、出版年報，並主持Podcast節目《好好評新聞——公評人來了！》與收聽人建立良好的媒體素養互動，在在都激勵了鏡電視新聞台全體同仁，使其工作素質均有顯著提升。

具體而言，翁老師的指導與提點，不只體現在申訴回應及上述的學養薰陶中，對鏡電視新聞台的內部制度亦有良性影響並激發變革。例如，翁老師即曾對鏡電視新聞台的新聞製播準則提出具體的建議，公司內部召開會議討論後即參採老師的意見修訂通過，翁老師所建立擘劃的成果，本人點滴在心頭。

外部公評人制度開始於國內萌芽

鏡電視新聞台在取得國家通訊傳播委員會執照前，於2021年1月1日成立外部公評人辦公室。此制度的引入，標誌著台灣媒體自律機制的一個重要進展，實行外部公評人制度的新聞台，自鏡電視新聞台創立後，包含華視以及三立新聞台皆積極推進這一制度，以提升新聞監督和觀眾申訴的處理。各台制度雖略有不同，但主要都是強調外部公評人的公共問責，以及代表公眾對於新聞報導內容提出建議。

外部公評人制度是一種重要的媒體自律機制，通過外部公評人制

度不僅使新聞台與觀眾之間的溝通流暢，也有助於提升新聞報導的透明度和可信度；最重要的是，同時也保障新聞台的公正客觀以及閱聽眾監督新聞台權利。這個制度在台灣的發展和實施，反映了社會對媒體責任和專業性的重視。

本人在《鏡電視外部公評人年報2021-2022》中曾撰文表示，期待鏡電視新聞台建立的完善制度，可以進一步發揮影響力，作為未來各家媒體同業著手設置外部公評人時的參考。而今，看到國內同業逐漸建立外部公評人制度，證明了鏡電視新聞台全體同仁在翁老師指導下所作的努力，終有萌芽跡象，本人深感寬慰，榮耀歸屬大家。

外部公評人陪伴鏡電視新聞台於逆境中屢創佳績

鏡電視新聞台自申設以來，雖然遭受有心人士的惡意攻擊，導致紛擾不斷，同時受到國家通訊傳播委員會要求業界史上最多42項行政處分附款規範，導致營運備極艱辛；但在所有董監事的領導、外部公評人以及所有同仁的努力及堅持下，依然綻放出無比精彩的光芒表現。

鏡電視新聞台以九大理​​念及六大特色為基礎製作優質新聞內容，創台三年獲獎無數，2022年共計入圍33項獎項、獲獎17項；而2023年則計入圍42項並得獎21項，自申設至今獲獎居商業新聞台之冠，優質表現經得起各界檢驗。

2023年大選期間，「鏡新聞政經情勢民調」之調查亦受各界肯定，其中2023年11月17日公布之第六次「鏡新聞政經情勢民調」受到國民黨及民眾黨引用採計為在野合作重要民調參考資料，亦成為全

台唯一一家受採計之電視台民調，顯見鏡電視公正表現受各界肯定。

除製播新聞以外，鏡電視也投注資源製播多元節目內容，規劃各類議題節目，並同時深耕紀實作品，開拓多元視野；其中，藝文節目作品〈自由的人〉在2024年首次入圍TIDF國際紀錄片影展的競賽單元。鏡電視深耕紀實作品三年多來，得以獲此殊榮實為一大肯定，鏡電視新聞台雖處於逆境中，但依然屢創佳績，本人引以為傲。

未來展望：正確、平衡、公平，兼顧好品味的內容

鏡電視新聞台為國內首創外部公評人制度之新聞台，各自律機制可透過參閱相關會議記錄及調查記錄達成良性互動，透過此種互動模式，鏡電視新聞台與社會對話及收視聽眾申訴相關運作模式，已於實務運行中逐步形成，凡此都要感謝翁老師的專業素養與深度參與的用心。

翁老師三年來一同與鏡電視全體同仁為整體電視新聞環境而努力，本人至感敬佩；展望未來，期盼翁老師以客觀獨立角度繼續提供指導與提點，確保鏡電視新聞台能持續提供正確、平衡、公平，同時展現好品味的內容。

鏡電視外部公評人制度體檢

文／翁秀琪（鏡電視新聞台外部公評人）

鏡電視於2021年1月1日邀請政治大學傳播學院退休教授翁秀琪依《鏡電視新聞台外部公評人設置章程》¹成立外部公評人辦公室，迄今已經滿三年，從取得執照到正式上架的大事記，可以參考本文附錄一。本文作者在去年的《鏡電視外部公評人年報 2021–2022》²中，以〈公評人制度的建立、實踐與反思〉為題，回顧制度建立及實踐過程，並對制度做了反思。今年年報旨在對於鏡電視公評人制度施行至今的成果進行體檢。

由於鏡電視公評人制度的內涵主要包括兩個部分，其一為鏡電視特別申訴制度，其二為公評人公共問責，所以這份體檢將包括這兩個部分的梳理、分析和討論。

壹、三年來所處理申訴案的分析

處理申訴案，幾乎是歐美各國及日本媒體公評人日常的主要工作，因此，建立周延可行的申訴制度，是鏡電視公評人辦公室建立初始的第一要務，本文作者撰有專文〈從各國公評人處理申訴模式看鏡新聞特別申訴模式〉³介紹，有興趣的讀者可以自行參閱。

在鏡電視，申訴案分為「一般申訴」和「特別申訴」兩類。非屬新聞報導與節目內容之申訴案件的一般客服業務，如資訊查詢、節目排播策略、訊號或工程系統等意見及問題，由客服單位負責，屬一般申訴，設有客服專線（02-7752-5678）及客服信箱（mnews.cs@mnews.tw）。鏡電視自112年2月9日在YouTube開播以來，每季收到的一般申訴呈現如下表⁴，計111年度37件、112年度46件，合計共收到83件。

鏡新聞一般申訴案件統計	
年度/期間	件數
111年4~6月(第二季)	16件
111年7~9月(第三季)	7件
111年10~12月(第四季)	14件
111年年度合計	37件
年度/期間	件數
112年1~3月(第一季)	16件
112年4~6月(第二季)	13件
112年7~9月(第三季)	11件
112年10~12月(第四季)	6件
112年年度合計	46件

公評人所負責的申訴稱為特別申訴，受理申訴範圍為鏡新聞製播之新聞報導與節目（包括兒少與藝文節目），有違反《鏡電視新聞台節目製播準則》疑義者。有關鏡電視公評人辦公室在過去三年所處理的十九件特別申訴案細節，可以參考本期年報的〈鏡新聞特別申訴案紀錄表〉⁵。本文根據分析需求，以這份紀錄表為文本，另做成分析表格如附錄二。

有關鏡電視的這十九個特別申訴案，我們根據附錄二表格整理出來的資料，依「申訴期間」和「申訴類型」分析陳述如下。

一、申訴期間

首先從案子進入申訴信箱的日期看，第一件申訴案在2022年8月16日。如果從鏡電視正式開播的日期看，它是在網路（YouTube）開播（111年2月9日）後六個月，MOD上架（111年5月2日）後三個月才進入公評人申訴信箱，同時，又是一個與申訴完全無關的案子，當時是轉客服分送權責單位處理。因此，鏡電視公評人辦公室收到的第一個有效的特別申訴案是編號202208300002號的案子，它也是在網路（YouTube）開播（111年2月9日）後六個月、MOD上架（111年5月2日）後三個月才進入公評人申訴信箱。究其原因，大致不脫：尚未上架有線電視系統、知名度不高，及國人尚未建立申訴文化等原因。

從2022年8月到12月，平均是每兩個月才有一、二個案子（8月兩案、10月兩案、12月一案），且8月和10月雖然帳面上看來各有二個申訴案，但是其中都各只有一件是符合特別申訴案的定義。

到了2023年，該年度1到7月，每隔一個月有一個申訴案，計1月、3月、5月，和7月各有一案進入公評人申訴信箱。同年8至12月，則各有一至三個申訴案，計8月二個、9月二個、10月一個、11月二個、12月則有三個申訴案，較之前已有增加。這推估是因為鏡電視於112年7月26日在有線電視MSO上架，知道的閱聽人已經比之前多了。

這樣的申訴案數，與國外每年動輒幾百甚至幾千的申訴案量相較，真是差得很多。這除了與鏡電視開播上架的日期影響知名度，以及在有線電視上的頻位不佳外，應該也與我國閱聽眾尚未建立申訴的文化密切相關，相關討論可以參考翁秀琪（2023）〈公評人制度的建立、實踐與反思〉⁶一文，特別是29-30頁的討論。

二、申訴類型

當然，想從十九個申訴案中看出鏡電視申訴案的類型，其實不具統計上的意義，不過，如果從質性研究的角度切入，我們仍可從附錄二資料的分析中，看出一些基本的申訴樣態。

（一）未能處理或轉權責單位處理

綜觀此十九個申訴案，有九個申訴案因為申訴性質或理由不符（案202208160001號、案202210090003號、案202301310006號、案202310310014號），申訴對象不符（案202308080010號），或因為形式要件不符要求補件未果（案202210310004號、案202305210008號、案202309300013號、案202311140016號），因此未能處理，或轉權責單位後續處理。

案202208160001號，來信欲登廣告轉客服分送權責單位處理。

案202210090003號，申訴人YAHOO信箱被停用，轉客服處理。

案202301310006號，申訴人來函表示鏡新聞攝影記者採訪時身上疑有酒味。本案無關內容，轉客服會倫理委員會處理。本案經相關主管查核後，發現：1.查無申訴人，且所提供之電話為營業場所使用。2.經主管面談可能遭指涉有不良行為之記者兩人，確認均未赴申訴所稱地點採訪，且二人品行端正工作負責，並無申訴函所述情事。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，迄今未再收到任何訊息。另經查，申訴人提供之電郵「似乎是一種只有十分鐘有效的臨時性電子信箱」。本案也促成公評人辦公室自007案開始，增加確認申訴人電話、電子郵件正確性之流程。

案202310310014號，申訴函表示有某主播打壓同儕，要求公評人處理。本案內容屬對人事職務之申訴，非屬公評人職責，轉權責單位

新聞部副總經理處理。

案202308080010號，申訴人申訴內容並非鏡電視的新聞，本案未處理，去函請申訴人向相關媒體提出申訴。

案202210310004號，申訴人建議鏡新聞未來取材可以：1.增加軟性和體育新聞比例，2.政治新聞應維持中立，3.受訪者的形象應該中立。本件形式要件不符，基於申訴人為忠實觀眾，公評人於2022年11月16日仍約談兩位負責採訪的總監，傳達申訴人對於鏡新聞內容取向的建議，兩位總監亦表達了鏡新聞於產製相關新聞時所秉持的原則。爾後，公評人回信給申訴人：

1. 鏡新聞新聞部處理新聞的原則，並非依據新聞類型（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. 有關政治新聞中藍綠比例的問題，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，則非取決於鏡新聞新聞部，而是取決於邀訪對象的意願。

案202305210008號，本案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』新影片爆！警棍連打12下執法過當」與「執法過當有事中壢分局大外割女師轟『拿人民洩憤』」之兩則套稿。申訴人來信中表示，本信僅為其建議與看法，提供新聞部參考。本件由於形式要件不符，要求補件未果，加上申訴文中之事實描述及法律概念皆不精準。本件先予存查。

案202309300013號，本案形式要件不符：未附聯絡電話，未明確

指出是哪則新聞報導。經10月2日去函要求補充必要之資訊，申訴人未予回覆，公評人無法處理。由於申訴人表示保留法律追訴權，因此，本案轉法務及新聞部主管存查。

案202311140016號，本案形式要件不符，2023年11月14日去函要求補件，申訴人未回覆，依申訴辦法不予處理。本案是針對鏡新聞2023年11月7日「Joeman持大麻被逮 Toyz笑酸：Joe是『藥』對決」報導。詳細可參考〈鏡新聞特別申訴案紀錄表〉中案20231140016號相關資料。

值得注意的是**案202307260009號**，其形式要件不符，去函請其補件未果，然公評人基於該則新聞為主播至現場連線報導杜蘇芮颱風，申訴信函引述《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」，並具體提出「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」。公評人認為申訴函所陳有理，因此雖形式要件不符，去函請其補件未果，仍連絡管理分配主播職務的編播中心總監關心此事，總監了解狀況後，回覆如下：「會和記者再重申採訪安全重要，會遵守製播準則規範」。

（二）認為鏡新聞報導不實

十九個申訴案中，認為鏡新聞報導不實的有**案202309040012號**、**案202309300013號**（本案形式要件不符，因為申訴人表示保留法律追訴權，因此轉法務及新聞相關主管存參）、**案202302100018號**及**案202312120019號**（兩案申訴之新聞為同一則），共計四案。

案202309040012號，申訴人申訴之新聞中涉及之專業用語「成熟

製程」vs.「先進製程」目前並無單一標準，鏡新聞負責之製作人在回覆申訴人之信函中有詳細說明，詳細可參考本年報〈鏡新聞特別申訴案紀錄表〉案202309040012號相關資料。本案被申訴方鏡新聞並不認為其有報導不實，且於詳細回覆申訴人後，申訴方並未提出異議或再申訴的請求。

案202309040013號，與「（一）未能處理或轉權責單位處理」的202309040013號同，不再重複申論。

案202302100018號及案202312120019號申訴之新聞為同一則，因此併案處理。鏡新聞負責之主管，於回覆申訴人的信函中，承認報導確有疏失，同意下架該新聞，並進行內部教育。由於案202312120019號之申訴人又來函要求正式澄清，因此新聞部在官網刊載澄清啟事，連結及內容如QR Code 1所示。

「鏡新聞於112年12月9日，採訪製作高雄勝利國小遭抗議案，播出時畫面與標題『高雄國小校長遭控惡雇主 家長集結抗議撤換』，這與當日現場的事實不符合，事實為家長『沒有』集結抗議要撤換校長，現場家長舉牌抗議，是『反對』來學校抗議的全國教育總工會及請還給學生一個安靜的校園，本公司基於新聞查證原則，予以更正澄清，特此說明。」



QR Code 1

（三）認為鏡新聞採訪對象有誤

案202212230005號，鏡新聞相關主管於2023年1月11日回覆申訴人時表示：

1. 該則新聞的採訪對象為零售商，並非如申訴人所述為進貨商；
2. 提供申訴人鏡新聞於報導農產物價時之採訪原則。

換言之，鏡新聞並不認為其對該則新聞處理不當，於詳細回覆申訴人後，並未收到進一步的異議或提出再申訴。

（四）質疑重大新聞，鏡新聞何以未加報導

案202208300002號，申訴人質疑某嚴重校園性侵案，鏡新聞為何沒有報導。

鏡新聞相關主管於2022年9月27日回覆申訴人：

1. 鏡新聞是慢報而非完全沒有報導；
2. 鏡新聞於8月31日、9月3日、9月5日、9月8日陸續報導該則校園性侵案；
3. 鏡新聞為真實完整報導公共議題，所以不搶快；
4. 感謝申訴人，並請持續指導。

換言之，鏡新聞並不認為其對於該則新聞處理不當或沒有報導，於詳細回覆申訴人後，並未收到進一步的異議或提出再申訴。

由於本申訴案為鏡電視外部公評人辦公室所收到第一個正式成立的申訴案，因此公評人偕同其辦公室主任以本案為個案，撰寫了〈從一個個案看鏡電視外部公評人辦公室如何處理特別申訴案〉⁷一文，完備鏡電視特別申訴制度的標準作業流程和知識管理系統，供主管機關NCC和其他想建立公評人制度的電視台參考。

（五）鏡新聞報導侵犯隱私

案202303310007號，申訴人自稱為逃脫受刑人家屬，抗議鏡新聞取景其住家，侵犯家屬隱私，要求撤除該則報導。

相關主管於2023年4月14日回覆申訴人，表示：

1. 鏡新聞基於「公眾財產及人身安全」報導該則新聞。
2. 新聞係經編採會議討論後報導。
3. 各家新聞台均有報導，絕非只有《鏡新聞報導》，申訴內容不實。
4. 鏡新聞於受刑人落網後，基於保護受刑人家屬隱私，於4月11日下架該則新聞。

受刑人落網後，新聞已經下架，新聞部以此個案做成未來類似新聞報導的SOP，公評人並以此個案撰寫專文〈新聞媒體應如何處理犯人逃亡期間及落網後之相關報導〉（見QR Code 2）分析。

（六）鏡新聞未能妥適處理次文化題目

案202308160011號，申訴人表示：

1. 鏡新聞未忠實呈現「跑酷」次文化；
2. 未經當事人同意使用其社交平台上影片；
3. 汙名化「跑酷」次文化



QR Code2

並具體要求：

1. 針對《報導準則》相關條文之討論；
2. 製播介紹「跑酷」之藝文節目。

鏡新聞相關主管於2023年8月30日回覆申訴人：

1. 該報導攸關公眾安全及利益；
2. 報導前有發私訊告知當事人將引用其社交平台上的影片；

3. 針對引述團體、個人名需用全名一節，已提醒記者注意；
4. 此個案將列入採訪訓練。

公評人將此案轉知藝文節目部，並將結果告知申訴人。2023年9月5日申訴人來函致謝，又提出許多建議，有興趣的讀者可以參考〈鏡新聞特別申訴案紀錄表〉對案202308160011號的紀錄。

（七）鏡新聞報導內容過度渲染

案202311010015號，申訴內容稱新聞過度渲染「蘿蔔刀」的危險性，提醒注意。本件原形式要件不符，經公評人電話聯絡後補正資料，正式接受申訴。

相關主管於2023年11月17日回覆申訴人，表示：

1. 新聞報導重點在提醒閱聽人「蘿蔔刀」的潛在危險性。
2. 教育部10月23日已發函各縣市教育局及學校注意「蘿蔔刀」的潛在危險性。
3. 鏡新聞有作平衡報導（家長意見、各校做法）。
4. 感謝申訴人提醒。

換言之，鏡新聞並不認為其對於該則新聞處理不當，於詳細回覆申訴人後，並未收到進一步的異議或提出再申訴。

（八）主播不嚴謹、新聞報導用詞不當、客服回應不當

案202312070017號，申訴人申訴內容包括以下幾點：

1. 主播不嚴謹；
2. 「洗產地」用詞不當；
3. 客服處理過程及回覆不當，建議建立客服查證的SOP。

相關主管於2023年12月20日回覆申訴人，表示：

1. 承認新聞報導中「洗產地」與航警局新聞稿「洗出發地」不同。
2. 將根據本個案進行內部教育。
3. 同意考慮建立客服查證的SOP。

於鏡新聞新聞部詳細回覆申訴人後，並未收到進一步的異議或提出再申訴。

三、討論

綜觀鏡新聞自2022年8月16日收到第一個申訴案到2023年12月30日為止，總共收到十九個申訴案，就其類型分析，約可以得到七種類型的申訴案：1.未能處理或轉權責單位處理；2.認為鏡新聞報導不實；3.認為鏡新聞採訪對象有誤；4.質疑重大新聞，鏡新聞何以未加報導；5.鏡新聞報導侵犯隱私；6.鏡新聞未能妥適處理次文化；7.鏡新聞報導內容過度渲染；8.主播不嚴謹、新聞報導用詞不當、客服回應不當。各種類型的申訴案數量如下：

表一、各類申訴案類型及數量

申訴類型	申訴數量
未能處理或轉權責單位處理	9件 (因為申訴性質或理由不符4件、申訴對象不符1件，或因為形式要件不符合要求補件未果4件)
認為鏡新聞報導不實	4件 (1件形式要件不符；1件報導無誤；2件為同一新聞，的確報導有誤，已將新聞下架，並發澄清文)
認為鏡新聞採訪對象有誤	1件 (鏡新聞採訪對象無誤)
質疑重大新聞，鏡新聞何以未加報導	1件 (鏡新聞有報導)
鏡新聞報導侵犯隱私	1件 (受刑人在逃期間報導，事涉公眾安全，報導係新聞媒體職責；受刑人落網後，顧及家屬隱私，該新聞已經下架。)
鏡新聞未能妥適處理次文化	1件 (報導係基於公眾安全；提醒人名組織名應用全名；轉知藝文節目部申訴人建議能製播介紹跑酷次文化的藝文節目。)
鏡新聞報導內容過度渲染	1件 (新聞報導並無過度渲染，且有平衡報導。)
主播不嚴謹、新聞報導用詞不當、客服回應不當	1件 (承認該則報導確有用詞與航警局新聞稿用語不同，將以此個案進行內部教育。)
總數	19件 (19件中，鏡新聞報導內容有誤者3件，3件中的2件為同一新聞，因此有2則新聞報導有誤，皆已下架。)

進一步看九件未能處理，或轉權責單位後續處理的案子，又可分為：因為申訴性質或理由不符（四件）、申訴對象不符（四件），或因為形式要件不符合要求補件未果（四件）等次類型。

在「認為鏡新聞報導不實」的4件案子中，有一件鏡新聞認為並無報導不實（案202309040012號）、1件不符形式要件（案202309040013號），另有二案（案202302100018號及案202312120019號）為針對同一則新聞報導的申訴，鏡新聞承認報導確有疏失，同意下架該新聞，並進行內部教育。由於案202312120019號之申訴人又來函要求正式澄清，因此鏡電視新聞部在官網刊載澄清啟事，連結如QR Code 3。

在認為「鏡新聞採訪對象有誤」的案202212230005號中，鏡新聞並不認為對該則新聞有處理不當之問題，於詳細回覆申訴人後，並未收到進一步的異議或提出再申訴。



QR Code3

在「質疑重大新聞，鏡新聞何以未加報導」的案202208300002號中，鏡新聞並不認為其對於該則新聞處理不當或沒有報導，於詳細回覆申訴人後，並未收到進一步的異議或提出再申訴。針對本案，公評人偕同其辦公室主任並撰寫專文⁸完備鏡電視特別申訴制度的標準作業流程和知識管理系統。

在「鏡新聞報導侵犯隱私」的案202303310007號中，鏡新聞新聞部表示：1.鏡新聞基於「公眾財產及人身安全」報導該則新聞。2.新聞係經編採會議後討論報導。3.各家新聞台均有報導，絕非只有鏡新聞報導，申訴內容不實。4.鏡新聞於受刑人落網後，基於保護受刑人家屬隱私，於4月11日下架該則新聞。

受刑人落網後，新聞已經下架，新聞部以此個案做成未來類似新聞報導的SOP，公評人並以此個案撰寫專文〈新聞媒體應如何處理犯人逃亡期間及落網後之相關報導〉（見QR Code 4）分析。



QR Code4

在「鏡新聞未能妥適處理次文化」的案202308160011號中，鏡新聞新聞部認為，1.該報導攸關公眾安全及利益；2.報導前有發私訊告知當事人將引用其社交平台上的影片；3.針對引述團體、個人名需用全名一節，已提醒記者注意；4.此個案將列入採訪訓練。

本案並轉知藝文節目部，該部將製播一介紹「跑酷」次文化的藝文節目。

在抱怨「鏡新聞報導內容過度渲染」的案202311010015號中，鏡新聞並不認為其對於該則新聞處理不當，主張：1. 該新聞報導重點在提醒閱聽人「蘿蔔刀」的潛在危險性。2. 教育部10月23日已發函各縣市教育局及學校注意「蘿蔔刀」的潛在危險性。3.鏡新聞有作平衡報導（家長意見、各校做法）。4. 感謝申訴人提醒。本案於新聞部詳細回覆申訴人後，並未收到進一步的異議或提出再申訴。

在申訴「主播不嚴謹、新聞報導用詞不當、客服回應不當」的案202312070017號中，鏡新聞承認新聞報導中1. 「洗產地」與航警局新聞稿「洗出發地」不同。2. 將根據本個案進行內部教育。3. 同意考慮建立客服查證的SOP。

綜觀上述討論，從第1件申訴案在2022年8月16日到2023年12月30日止所收到的19件申訴案中，鏡新聞報導內容有誤者3件，3件中的2件為同一新聞，故有2則報導有誤，皆已下架。

表二、促成新聞產製過程SOP建立或成為內部教育的個案

個案編號	促成鏡電視新聞部後續處理項目			
	公評人 撰文	製播流程 再次確認	內部教育	確認製播 準則
202208300002校園性侵	V			
202212300005市場消費		V		
202303310007受刑人逃脫	V	V		
202307260009颱風新聞			V	V
202308160011跑酷次文化			V	V
202312070017洗產地			V	
202312100018校園抗議			V	
202312120019校園抗議			V	
總計	2	2	5	2

從表二中，我們可以看到若干申訴案在處理過程中也促成公評人就個案撰文深入討論，有些則致使新聞部針對新聞製播流程的SOP再次確認，有更多申訴案則是成為新聞部內部教育的題材，更有二案促成新聞部針對製播準則內容再次確認。因此，**申訴制度存在的意義，或許不在案件的多寡，而在於這些申訴案是否可以促使新聞媒體更深刻地反思新聞專業的意涵，並採取必要的行動，提升新聞品質。**

貳、三年來鏡電視公評人公共問責做了甚麼？還可以加強的部分有哪些？

公評人的工作內容，除了處理閱聽眾的特別申訴案外，另一項重要的工作，是要扮演電視台和閱聽眾之間的橋梁，也就是所謂的公共問責。為了做好這份工作，公評人付出的努力，分述如下：

一、辦理與各類公民團體對話互動的活動

2021.04.15與媒體改革社團成員及傳播學者互動對話

2021.04.16與媒體改革社團成員及傳播學者互動對話

2021.04.23與媒體改革社團成員及傳播學者互動對話

2021.12.15與兒少團體成員互動對話

2022.01.12與關心性別議題之團體成員及學者互動對話

二、定期參與鏡電視公司每3個月舉辦的閱聽人會議，積極與與會來賓互動，蒐集來賓對於鏡新聞的意見，並協助其了解公評人制度。

三、鏡電視公評人自2021年8月31日出刊的《鏡電視公評人季報NO.3》開始，規劃並開闢了「公民看鏡新聞」單元，自此每期《鏡電視公評人報告》均邀請公民團體、學者專家和閱聽大眾對鏡電視新聞台製播的各項節目提供意見。相關文章，都可以在鏡電視官網的公評人專區看到⁹。自2023年5月號的《鏡電視公評人報告》開始，又新開了一個叫做「鏡電視面對觀眾」的單元，讓鏡電視各部門或各類節目的負責人，都可以利用這個單元向閱聽人說明他們所負責部門的主要工作或節目特色，確實以一種開放的態度面對閱聽人。

四、鏡電視公評人辦公室自2023年6月29日開始，陸續製播具媒體素養教育功能及具橋梁角色富公共問責精神的Podcast節目《好好評新聞——公評人來了！》。目前已經製播至第4集，有興趣的讀者可以在鏡電視官網的公評人專區聽到¹⁰。對該節目第一季各集節目詳細內容有興趣的讀者，也可以參閱本期年報中由鏡電視公評人辦公室主任羅君涵所撰寫的〈2023年鏡電視公評人Podcast節目紀要〉一文。

五、綜觀上述公評人為了扮演好溝通的橋梁角色所規劃的一連串工作，其基本精神不外乎促成電視台的透明開放，讓閱聽人得以了解電視台成立的目的、了解各類節目規劃的重點及特色，並促成雙方直接的對話與溝通。本文作者曾在一篇專欄中提及「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。」¹¹未來，鏡電視的公評人也會繼續在促成電視台的「徹底透明」上做出努力。

參、結論與未來規劃

本文對於鏡電視公評人制度施行至今的成果進行體檢，並分兩部分梳理、檢討：其一針對鏡電視特別申訴制度的申訴期間與申訴類型逐案檢討審視；其二呈現公評人公共問責的成果表現。

筆者認為，透過這樣的體檢，我們可以發現申訴制度存在的真正意義不在案件的多寡，而是在於媒體可以透過閱聽人申訴，再次檢視新聞製播流程是否符合新聞專業要求；而鏡新聞的確也透過申訴制度的建立，促成公評人與新聞相關部門主管針對申訴個案進行各種新聞

專業討論，若干個案也促成新聞產製過程中SOP的建立或成為內部教育的個案，甚至促成新聞部再次確認製播準則內容。

但是不容諱言地，鏡電視目前位居有線電視的86頻位相對冷僻，致使能見度及觸達率偏低，加上國人的申訴文化尚未形成，這種結構問題，必然也會影響申訴案的多寡，這就不是公評人辦公室可以單純透過努力解決的問題。

另外，在促成鏡電視的「徹底透明」，鏡電視公評人所帶領的辦公室在過去3年間，的確做出不少努力，例如：舉辦各種類型公民團體對話活動、參與鏡電視公司舉辦的閱聽人會議、於《鏡電視公評人報告》中開闢「公民看鏡電視」、「鏡電視面對觀眾」等單元，以及製播《好好評新聞——公評人來了！》Podcast節目等符合公共問責精神及促成鏡電視公開透明等作為，來積極面對並服務閱聽人，未來也將在公共問責部分，規劃更多元的活動，充分發揮公評人作為橋梁的角色。

在台灣，由於閱聽人對於申訴制度尚不熟悉，申訴文化亦尚未成熟，所以在落實公評人制度時，應依各時期申訴案的多寡彈性調整公評人制度的內涵運作。發源於北歐瑞典，於日本率先帶入媒體的公評人制度，移植到台灣時，自然必須針對我國政治、社會、文化制度與閱聽人的特性而有所調整，方臻完善。

附錄一、鏡電視大事記

- | | |
|-------------------------------------|-----------|
| 1. 鏡電視正式拿到執照的日期 | 111年2月11日 |
| 2. 鏡電視正式開播日期 | |
| 網路 (YouTube) 開播 | 111年2月9日 |
| MOD上架 | 111年5月2日 |
| 鏡電視開播記者會 | 111年5月8日 |
| 鏡電視在有線電視MSO上架 | 112年7月26日 |
| 3. 鏡電視在NCC通過上架案日期
(距離拿到執照一年四個多月) | 112年6月28日 |
| 4. 鏡電視在有線電視系統正式上架的日期 | 112年7月26日 |

附錄二、鏡新聞特別申訴案分析表格

	日期	申訴指責	申訴要求	公評人處理第一階段面談	新聞部回覆	附註或後續處理
19	23/12/12	報導不實	要求澄清	23/12/19 與18案併案討論	23/12/20 1.下架新聞 2.內部教育	<p>由於申訴人又來函要求正式澄清，因此新聞部在官網刊載澄清啟事（見QR Code 5）</p>  <p>QR Code 5</p> <p>鏡新聞於112年12月9日，採訪製作高雄勝利國小遭抗議案，播出時畫面與標題「高雄國小校長遭控惡雇主 家長集結抗議撤換」，這與當日現場的事實不符合，事實為家長「沒有」集結抗議要撤換校長，現場家長舉牌抗議，是「反對」來學校抗議的全國教育總工會及請還給學生一個安靜的校園，本公司基於新聞查證原則，予以更正澄清，特此說明。</p>
18	23/12/10	報導不實	下架新聞或修正標題內容	23/12/19 與19案併案討論	23/12/26 1.下架新聞 2.內部教育	無
17	23/12/07	1.主播不嚴謹 2.「洗產地」用詞不當 3.客服處理過程及回覆不當 建議建立客服查證的SOP	建議建立客服查證的SOP	23/12/19	1.承認新聞報導中「洗產地」與航警局新聞稿「洗出發地」不同 2.內部教育	無

	日期	申訴指責	申訴要求	公評人處理 第一階段 面談	新聞部回覆	附註或後續處理
16	23/ 11/ 14	報導會誤導閱聽眾	無			本案形式要件不符，23/11/14去函要求補件，申訴人未回覆，依申訴辦法不予處理。本案是針對鏡新聞2023/11/7「Joeman持大麻被逮 Toyz笑酸：Joe是『藥』對決」詳細資料可參考鏡新聞特別申訴案紀錄表 20231140016號相關資料。
15	23/ 11/ 01	過度渲染「蘿蔔刀」的危險性	提醒注意	23/11/14	23/11/17 1.說明新聞報導重點在提醒閱聽人「蘿蔔刀」的潛在危險性 2.教育部10/23已發函各縣市教育局及學校 3.有作平衡報導(家長、各校做法) 4.感謝申訴人提醒	本件原形式要件不符，經公評人電話聯絡後，正式接受申訴。
14	23/ 10/ 31	某主播打壓同儕	要求公評人處理			本案內容屬對人事職務表達強烈指責，非屬公評人職責，轉權責單位新聞部副總處理。
13	23/ 09/ 30	報導不實	保留法律追訴權			本案形式要件不符：未附聯絡電話，未明確指出是哪則新聞報導。經10/02去函要求補充必要之資訊，申訴人未予回覆，公評人無法處理。由於申訴人表示保留法律追訴權，因此，本案轉法務及新聞部主管存查。
12	23/ 09/ 04	報導與事實不符	盼日後能精確報導「成熟製程」vs.「先進製程」	23/09/08	23/09/21 整體而言鏡新聞報導並無不實	本案涉及之專業用語「成熟製程」vs.「先進製程」目前並無單一標準，鏡新聞負責之製作人在回覆文中有詳細說明，詳細資料可參考鏡新聞特別申訴案紀錄表 202309040012號相關資料。

	日期	申訴指責	申訴要求	公評人處理第一階段面談	新聞部回覆	附註或後續處理
11	23/08/16	1.未忠實呈現「跑酷」 2.未經當事人同意使用其社交平台上影片 3.汙名化「跑酷」	1.《報導準則》相關條文之討論 2.製播介紹「跑酷」之藝文節目	23/08/29	23/08/30 1.報導攸關公眾安全及利益 2.發私訊告知當事人將引用其社交平台上的影片 3.引述團體、個人名需用全名(已提醒記者注意) 4.此個案將列入採訪訓練	公評人將此案轉知藝文節目部。並將結果告知申訴人。23/09/05申訴人來函致謝，又提出許多建議。
10	23/08/08	申訴人申訴內容並非鏡電視的新聞				本案未處理，去函請申訴人向相關媒體提出申訴。
9	23/07/26	杜蘇芮颱風報導違背準則第九條第1項	建議鏡新聞於颱風報導時注意採訪同仁之人身安全			本案形式要件不符，去函請申訴人補充所需資料，未獲回覆。本案雖未正式處理，惟公評人因該則新聞為主播至現場連線，因此找負主播管理之責的編播中心總監關切此事，總監了解狀況後，表示「會和記者再重申採訪安全重要，會遵守製播準則規範」。
8	23/05/21	浩克新聞事件	形式要件不符			本案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』新影片爆! 警棍連打12下執法過當」、「執法過當有事中壢分局 大外割女師轟『拿人民洩憤』」之兩則套稿。申訴人於來信中表示，本信僅為其建議與看法，提供新聞部參考，至於正確度與專業判斷則可再斟酌。本件由於形式要件不符，要求補件未果，加上申訴文中之事實描述及法律概念皆不精準。本件先予存查。

	日期	申訴指責	申訴要求	公評人處理 第一階段 面談	新聞部回覆	附註或後續處理
7	23/ 03/ 31	申訴人自稱為逃脫受刑人家屬，抗議鏡新聞取取景其住家，侵犯家屬隱私	要求撤除該則報導	23/04/12	23/04/14 1.鏡新聞基於「公眾財產及人身安全」報導 2.經編採會議後討論報導 3.各家新聞台均有報導，絕非只有鏡新聞報導 4.受刑人落網後，04/11下架該則新聞，新聞部並以此個案做成未來類似新聞報導的SOP，公評人並以此個案撰寫專文〈新聞媒體應如何處理犯人逃亡期間及落網後之相關報導〉。(見QR Code 6)	 <p>QR Code 6</p>
6	23/ 01/ 31	鏡新聞攝影記者採訪時身上疑有酒味	本案無關內容，轉客服會倫理委員會處理。			<p>本案經相關主管查核後，發現：1.查無申訴人，且所提供之電話為營業場所使用。2.經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所稱地點採訪，且二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，迄今未再收到任何訊息。</p> <p>經查，申訴人提供之電郵「似乎是一種只有十分鐘有效的臨時性電子信箱」。本案也促成公評人辦公室自007案開始，增加確認申訴人電話、電郵正確性之流程。</p>

	日期	申訴指責	申訴要求	公評人處理 第一階段 面談	新聞部回覆	附註或後續處理
5	22/12/23	申訴人認為鏡新聞該則新聞的採訪對象錯誤	建議未來慎選採訪對象	23/01/11	23/01/11 1.該則新聞的採訪對象為零售商，並非如申訴人所說的是進貨商 2.提供申訴人鏡新聞於報導農產物價時之採訪原則。	
4	22/10/31		建議鏡新聞未來取材可以 1.增加軟性和體育新聞比例； 2.政治新聞應維持中立， 3.受訪者的形象應該中立	本件形式要件不符，基於申訴人為忠實觀眾，公評人於22/11/16仍約談兩位總監，傳達申訴人對於鏡新聞內容取向的建議，兩位總監亦表達了鏡新聞於產製相關新聞時所秉持的原則。		本件形式要件不符，公評人基於申訴人為忠實觀眾，於約談兩位總監了解新聞製播時所秉持的原則後，回信給申訴人： 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。
3	22/10/09	YAHOO信箱被停用	轉客服處理			

	日期	申訴指責	申訴要求	公評人處理 第一階段 面談	新聞部回覆	附註或後續處理
2	22/08/30	申訴人質疑某嚴重校園性侵案，鏡新聞為何沒有報導		22/09/08	22/09/27 1.慢報而非完全沒有報導。 2.8/31、9/3、9/5、9/8陸續報導 3.為真實完整報導公共議題，所以不搶快 4.感謝申訴人，並請持續指導。	
1	22/08/16	來信欲登廣告	轉客服分送權責單位處理			

(表格來源: 本文作者以〈鏡新聞特別申訴案紀錄表〉為文本，依分析需求自行整理)

註：

1. 請參考本冊年報頁105-109。
2. <https://statics.mnews.tw/assets/documents/clfvw1ze000310ng9xz779yy.pdf>
3. 翁秀琪（2022），〈從各國公評人處理申訴模式看鏡新聞的特別申訴模式〉，《鏡電視外部公評人季報》，NO.3，頁11-20。
4. 表格由新聞部客服經理陳家惠製作提供。
5. 請參考本冊年報頁55-80。
6. 翁秀琪（2023），〈公評人制度的建立、實踐與反思〉，《鏡電視外部公評人年報2021-2022》，頁19-39。
7. 翁秀琪、羅君涵（2022）。〈從一個個案看鏡電室外部公評人辦公室如何處理特別申訴案〉。《鏡電視公評人季報》NO.4，頁11-31。 <https://statics.mnews.tw/assets/documents/clb3d14pi000110oo9cud1a66.pdf>
8. 同註4。
9. 見<https://www.mnews.tw/ombuds>，特別是這裡：<https://www.mnews.tw/story/reports>
10. 見<https://www.mnews.tw/ombuds>，特別是這裡：<https://www.mnews.tw/story/reports>
11. 見<https://www.mnews.tw/story/20230809ombuds001>

2023 年鏡電視公評人 Podcast 節目紀要

文／羅君涵（鏡電視外部公評人辦公室主任）

《好好評新聞——公評人來了！》是鏡電視外部公評人辦公室因應國家通訊傳播委員會（National Communication Committee, NCC）要求所製作的Podcast節目。相較電視節目和廣播節目有固定的播出時段與節目長度，網路隨選Podcast節目有收聽時段自由與收聽情境自選的好處，聽眾能利用通勤、散步、整理家務等零碎時間吸取新知。此外，Podcast節目長度較有彈性，當來賓談興甚濃時，節目長度可隨之延展，這正是《好好評新聞——公評人來了！》這種旨在促進對話、了解各方想法的節目所需要的。

從節目企畫草案到正式上線播出，公評人Podcast節目的樣貌翻了幾翻。一開始，我們對節目的想像是呈現公評人工作的幕後故事。

台灣大眾普遍對「公評人」所擔任的角色為何，以及「公評人特別申訴」如何運作毫無概念。因此，企劃初始，我們希望透過Podcast節目具體展現公評人處理申訴案的過程：由公評人居中協調，邀請閱聽人與新聞工作者面對面交流，交換對「好」新聞的看法。透過引導閱聽人說出對編輯台處理新聞的不滿或讚許，讓新聞工作者知道觀眾的要求與期待。在理解觀眾的想法後，新聞工作者就處理上確實有疏漏處予以檢討，並更進一步與編採團隊思考，如何在採訪現場和編輯流程中設置檢查機制，讓新聞得以「鏡」善「鏡」美。

順著以Podcast節目具體展現公評人處理申訴案件的邏輯，節目最初規劃是以一集討論一則特定新聞事件的處理方式。在節目中，公評人引導閱聽人指出新聞台處理該則新聞時待商榷或是值得讚許之處，再由新聞從業人員為自己在新聞現場所做的決定辯護。邀請負責報導的新聞從業人員與閱聽人代表對話，主要希望呈現公評人特別申訴制度的運作方式，並同時促進雙方了解的價值。最先選定討論的事件是台中校園性侵案以及台南殺警案。此部分可見《鏡電視公評人季報No.4》「公民看鏡電視」單元中，許瓊文、蘇芊玲、黃哲斌與周宇修對此兩案的評述。

除了申訴案處理外，我們也希望透過Podcast展現公評人在公共問責面向的努力，以議題為核心，邀請在該領域深耕的倡議者上節目，分享對鏡新聞的期待。歐美行之有年的公評人制度以處理閱聽人申訴案件為主，然而，鏡電視首位外部公評人翁秀琪教授認為，國人不習慣主動表達對新聞報導方式的看法，導致申訴案件的件數不多；而在這些表達意見的信件中，能夠細緻思辯論述者極少。因此，翁秀琪將歐美公評人制度較少著墨的另一重點「公共問責」納入職務範疇，並進一步規劃於Podcast節目中，除已先後在第2至4集中陸續邀請鏡電視《每日新聞》、《台語新聞》和《調查報告》的主要節目或單元負責人介紹各節目的規劃理念與特色，也邀來閱聽人代表表達對節目的期待與觀後意見，讓鏡電視的閱聽人能夠透過來賓的討論充分了解甚麼是「好新聞」，未來更強調在節目中納入與大專院校及倡議團體交流，扮演橋梁角色，讓「公共問責」可以透過更多元的方式來落實。

《好好評新聞——公評人來了！》第一季共有4集。首集開場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

表與新聞工作者對談，交換彼此對「好的新聞」的想像。各集節目內容請見本文附錄。

2024年第二季節目將繼續介紹鏡新聞頗具特色的國際新聞、財經及兒少新聞節目，並計畫邀請傳播科系師生前來交流，除了落實公評人公共問責的職責外，也是翁秀琪教授替鏡電視新聞台推展產學合作的嘗試。

附錄：《好好評新聞——公評人來了！》第一季單集介紹

EP1 在大眾與媒體間搭起一座溝通的橋——公評人翁秀琪來了！¹

《好好評新聞——公評人來了！》Podcast節目第一集請到鏡新聞當家主播廖芳潔擔任客座主持人，訪問《鏡電視》的外部公評人翁秀琪。廖芳潔刻意將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，用新鮮的眼睛表達困惑和提問。

※《好好評新聞——公評人來了！》第一季第一集節目大綱²

EP1

在大眾與媒體間搭起一座溝通的橋樑——公評人翁秀琪來了！

節目資訊

「小時不讀書，長大當記者」，網友把新聞品質講成一則笑話，而記者無奈喊冤，雙方彷彿活在平行時空，沒有對話的機會。2021年，台灣出現了第一位在閱聽眾和電視台間搭橋溝

通的專職公評人，那就是鏡電視的外部公評人翁秀琪。

「我是公共電視法起草小組的成員之一，看到鏡電視的營運計畫書時很感動，一間民間的電視台如果能提供這麼好的節目，就可以跟公共電視形成良性競爭，說不定能影響其他電視台提供更好的節目。」

鏡電視外部公評人辦公室成立初期舉辦了數場公聽會，聽取學者與民間團體對媒體的期望；翁秀琪也積極申請加入國際公評人組織（Organization of News Ombudsmen and Standards Editors，簡稱ONO），於2022年成為ONO台灣首位正式會員。

本集節目中，翁秀琪解析了公評人制度、閱聽人申訴案的處理過程，更重要的是，身為台灣第一位全職外部公評人，於台灣媒體產業與閱聽眾的觀察是什麼？

本集重點

- 01:14 什麼是「公評人」制度？公評人代表閱聽人的權益進入新聞台裡
- 08:03 公評人與編審、自律委員會有什麼不同？
- 12:17 公評人要能取信於人，可信度是媒體的核心價值
- 15:35 不事前針對單一新聞，而是事後提出原則性的建議
- 18:39 兩件申訴案例解析：忽略了校園權勢性侵案？受刑人家屬的隱私受侵犯？
- 25:24 目前共收到八件申訴案，為什麼這麼少？
- 28:18 台灣的公評人做了許多公共問責的工作，扮演橋梁的角色

EP02 | 給閱聽人需要的，還是喜歡的——雅俗共賞的新聞可能嗎？

《好好評新聞——公評人來了！》第二集請到輔仁大學新聞傳播系陳順孝教授與鏡新聞晚間新聞主播王顯瑜對談。台灣媒體現況有些荒謬且不盡人意是兩位來賓的共識，觀眾輕率地問候記者智商更是網上日常。然而，責怪記者容易，但新聞品質低落的癥結真的是記者專業知識和道德操守出了問題嗎？

本集節目中，兩位來賓分別就媒體亂象提出看法，並在公評人的引導下，分享對鏡新聞的期許。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」³的追求一致，但在實踐的路徑上，從不同的視角有不同的策略。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」。

※《好好評新聞——公評人來了！》第一季第二集節目大綱

EP02

給閱聽人需要的，還是喜歡的——雅俗共賞的新聞可能嗎？ft.
輔大新聞傳播系教授陳順孝、鏡電視主播王顯瑜

節目資訊

無腦的娛樂八卦、鄉民口水戰，或是深入的政治經濟與國際新聞，坐在電視機前的你會選擇哪一種？

在全世界24小時新聞台最密集的台灣，照理來說，閱聽人有更多機會獲得理想的媒體內容，結果卻令人失望。

為了提供閱聽眾不一樣選擇而生的鏡電視，已經在2023年7月底上架至有線電視台。鏡電視主播王顯瑜（Gino）位處媒體工作最前線，面對大眾對媒體「無腦、缺乏深度」的指責，他有什麼話要說？

選材豐富、不做三器新聞、下標精確的鏡新聞，為什麼會被輔仁大學新聞傳播系教授陳順孝評為「乾淨，但是沒有力量」？若要做出雅俗共賞的媒體內容，陳順孝從不識字的母親身上得到什麼啟發？

本集重點

03:24 「坦白說，我本來對鏡電視滿存疑的。」那麼，讓Gino加入鏡電視的關鍵是什麼？

06:37 身為當家主播，Gino希望為鏡電視建立什麼品牌形象？

- 09:17 台灣是全世界24小時新聞台最密集的地方，卻無法實踐媒體的理想
- 14:48 鏡新聞做得好嗎？陳順孝觀察到的三個優點、三個缺點
- 21:04 為什麼媒體做出這種新聞？Gino：「因為我們都變成了這個社會的形狀。」
- 27:11 好新聞一定曲高和寡？另外，陳順孝也說：「不一定要煽情八卦才能引起注意。」
- 35:30 「我對新聞恨鐵不成鋼的心情有點像愛。」Gino認為什麼是好新聞？

EP03 | 台語新聞提供一個場所，讓台語走進現代生活

《好好評新聞——公評人來了！》第三集聚焦台語新聞，由公評人翁老師全程以台語主持，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。黃筱純除了是鏡新聞每日台語新聞的主播外，也是周六下午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。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！》第一季第三集節目大綱

EP03

台語新聞提供一個場所，讓台語走進現代生活 ft. 台中教育大學台灣語文學系副教授何信翰、鏡電視台語新聞主播黃筱純

節目資訊

用台語講解AI人工智慧、天文知識，甚至教你健身？過去台語新聞多半著重地方與農業資訊，對許多都會區的年輕閱聽眾來說，台語離生活遙遠，與時代脫節。

為了讓台語與現代生活接軌，鏡電視台語新聞主播黃筱純邀請台中教育大學台灣語文學系副教授何信翰，製播台語新聞小單元「台語聽有無」，每一集就單一主題，介紹一組台語詞彙。他如何在萬千詞彙中取材，製作成一集五分鐘的節目？

而在新聞現場工作近廿年的黃筱純雖然嫻熟於播報技巧，如今站上台語主播台前仍緊張得腸胃絞痛？即便如此，她始終不放棄台語新聞的初衷是什麼？

本集重點

03:17 台語新聞可以很國際：所有用中文討論的議題，用台語也可以

- 09:27 「台語聽有無」如何選題？感動別人之前，要先感動自己
- 16:28 用台語跟中文播報新聞的差別是什麼？
- 18:53 如果台灣所有母語都有新聞，就能達到語言平權的理想

EP04 | 深入新聞事件的歷史與脈絡，《鏡新聞調查報告》如何成為不一樣的八點檔？

《好好評新聞——公評人來了！》第四集著眼於鏡電視新聞台的旗艦節目《鏡電視調查報告》，邀請鏡新聞資深顧問邱銘輝及採訪中心總監張玄會，分享製作深度報導節目的初心。

邱銘輝資深顧問指出，卅年前TVBS《2100全民開講》起，政論性談話節目主宰了台灣有線電視台每晚八點黃金時段。作為新成立的電視台，鏡新聞八點檔《調查報告》希望能與他台有所區隔，推出專題新聞及深度訪談。

受到韓國知名主播孫石熙「脈絡新聞學」的啟發；《調查報告》刻意減少新聞則數，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與脈絡。節目中，邱銘輝顧問與張玄會總監以「『藥』命的缺憾——體檢失衡健保」及「基泰大直坍塌案」兩起新聞事件為例，分享製作團隊克服屢遭拒訪與時間高壓，追查隱藏於幕後的玄機，將深度新聞呈現給觀眾，更進一步促成政策革新。

※《好好評新聞——公評人來了！》第一季第四集節目大綱

EP04

深入新聞事件的歷史與脈絡，《鏡新聞調查報告》如何成為不一樣的八點檔？ft.鏡新聞資深顧問邱銘輝、採訪中心總監張玄會

節目資訊

每晚八點的黃金時段是新聞台的必爭之地，各家政論性談話節目看似百家爭鳴，實際上往往是名嘴的政治口水戰、非藍即綠的意識型態；而同時段的《鏡新聞調查報告》則推出調查性深度報導及訪談，為什麼鏡電視捨棄低成本的製作方式，選擇走一條不一樣的路？韓國主播孫石熙提出的「脈絡新聞學」又如何影響節目的成立初衷？本集節目邀請鏡電視資深顧問邱銘輝、採訪中心總監張玄會分享製作深度報導的幕後心得。

本集重點

- 07:50 在時間及人力的限制下，鏡電視如何每天產出調查報告的深度內容？
- 14:18 借鏡韓國主播孫石熙，他如何讓新電視台的知名度與公信力一夕竄升？
- 18:37 揭發問題，也提出解決方案的兩則專題：醫材短缺、基泰大直坍塌案

註：

1. 《好好評新聞——公評人來了》節目收聽網址：https://mnews.tw/story/reports_podcast
2. 本文附錄中各集簡述後方框內的各集節目大綱撰寫者為鏡好聽工作團隊。
3. 鏡新聞的台呼為「鏡善鏡美，鏡好新聞」。

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，共收到十九件特別申訴案。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：202312120019號

申訴日期	2023年12月12日
申訴內容	<p>申訴人表示貴新聞於2023年12月9日的新聞中有一則「高雄國小校長遭控惡雇主 家長集結抗議撤換」此新聞與事實不符，事實上～當天狀況是家長們反抗議方，當天我和另一個家長受訪時，提前也告知記者，我們反抗議方，不希望校慶當天有人在學校抗議，所以並沒有集結抗議要求撤換校長。新聞播出後被有心人士轉傳分享，利用家長抗議做新聞，已造成我個人立場備受學校家長們質疑～昨日已電聯客服，請問貴單位針對不實報導，如何處置？會做甚麼樣的處理呢？麻煩盡快給我們答覆～</p>

<p>調查過程</p>	<p>申訴人為系爭新聞中受訪家長，為新聞事件當事人。本件收件時，申訴人未具名申訴，形式要件不完備。經公評人辦公室主任去電後補足，並確認申訴人主張：申訴人認為其接受採訪時已明確告訴記者自己並非工會陣營，且現場雙方對峙事態明顯，雙邊各有陣營且「相互叫囂（使用申訴者原用語）」，為何鏡新聞報導呈現的方式讓觀眾誤解工會與家長團體主張一致，申訴人據此措辭嚴厲認為記者故意混淆，未呈現真實。又，此新聞經流傳，使申訴人於人際網絡中備感壓力。因此，申訴人要求公評人查核，與新聞部檢討為何如此呈現，並要求鏡新聞澄清。</p> <p>因此件特別申訴案與0018案申訴同一則新聞。在了解申訴人的訴求後，公評人決定將兩案併同討論，與編播中心總編審、新聞部採訪中心副總監於2023年12月19日進行0018及0019案第一階段面談，以瞭解本件新聞內容。</p>
<p>處理結果</p>	<p>經第一階段面談後，新聞部採訪中心副總監於12月26日回復信件予申訴人，說明回復如下：</p> <p>鏡新聞於12月8日週五（勝利國小校慶校12月9日週六前夕），接獲由全國教育總工會發布之採訪通知，內容指出，該校校長○○○是全台首位因為違反工會法被重罰的校長，並且預告隔天上午（12月9日週六）將在校門口發動抗議行動，針對工會指控校長受罰之事查證屬實，因此9日於編採會議時，決定加以採訪製播；至於為何只有鏡新聞一家去採訪，我們不會跟其他媒體橫向聯繫，因此不得而知。（檢附網路搜尋資料連結如本頁下方QR Code）</p> <div data-bbox="911 1524 1029 1640" style="text-align: right;">  </div> <p>對於家長來信與來電抗議，我們高度重視，隨即檢視當天的新聞播出帶，並且發現校慶當日確實亦有家長在現場並跟工會的幹部表達不滿與抗議，惟本台新聞標題跟畫面內容不察，在檢視出錯誤之後，隨即將該則新聞立即下架。家長投訴該則新聞造成她在人際網絡中備感壓力，新聞部深表遺憾，並且會將此案作為案例進行內部教育，告誡採訪記者製播新聞流程必須更嚴謹，以免誤解受訪者的原意。</p>

	<p>同時，經過反覆檢視，我們發現畫面上為家長舉牌抗議，記者在文字描述時未客觀精準，鏡新聞已立即要求採訪製作的「社會地方組」加以檢討，未來務必理性、中立、客觀，避免給人偏頗之感。</p> <p>再次感謝貴家長指證錯誤，本台將力求改進。</p> <p>由於申訴人又來函要求正式澄清，因此，鏡電視新聞部於2024年1月1日在官網刊載澄清啟事，連結及內容如QR Code所示。</p> <div data-bbox="1110 825 1229 941" style="text-align: right;">  </div> <p>「鏡新聞於112年12月9日，採訪製作高雄勝利國小遭抗議案，播出時畫面與標題『高雄國小校長遭控惡雇主 家長集結抗議撤換』，這與當日現場的事實不符合，事實為家長『沒有』集結抗議要撤換校長，現場家長舉牌抗議，是『反對』來學校抗議的全國教育總工會及請還給學生一個安靜的校園，本公司基於新聞查證原則，予以更正澄清，特此說明。」</p> <p>本申訴案於2024年1月9日再申訴期間到期未收到申訴人提請再申訴，本件結案。</p>
<p>鏡新聞 報導網址</p>	<p>2023/12/9高雄國小校長遭控惡雇主 家長集結抗議撤換 https://www.youtube.com/watch?v=70BaOGwRr34 2023/12/11 早上9時尚可正常點擊觀看，10時再查看時發現連結已失效。</p>

申訴案：202312100018號


申訴日期	2023年12月10日
申訴內容	<p>申訴人表示貴新聞於2023年12月9日的新聞中有一則「高雄國小校長遭控惡雇主 家長集結抗議撤換」此新聞與事實不符，家長集結舉牌並非要抗議校長，而是要抗議在校門口鬧事的工會，要他們給學校一個寧靜的空間，畢竟校慶也是上學時間，所以家長並沒有要撤換校長的意思，貴新聞片段及標題與事實完全相違背，我是學校家長，表達嚴正的抗議，請下架或修正新聞標題內容。</p>
調查過程	<p>申訴人認為其身為該國小家長集結舉牌抗議的是工會鬧事，而非新聞所說的要撤換校長；並自稱為學生家長，抗議自己（及集結者）被報導其動機為要求撤換校長。於此情形下，申訴人可被認定為新聞事件當事人，或新聞事件利害關係人。</p> <p>了解申訴人的訴求後，公評人與編播中心總編審、新聞部採訪中心副總監於2023年12月19日進行第一階段面談，以瞭解本件新聞內容。</p>
處理結果	<p>經第一階段面談後，新聞部採訪中心副總監於12月26日回復信件予申訴人，說明回復如下：</p> <p>鏡新聞於12月8日週五（勝利國小校慶校12月9日週六前夕），接獲由全國教育總工會發布之採訪通知，內容指出，該校校長○○○是全台首位因為違反工會法被重罰的校長，並且預告隔天上午（12月9日週六）將在校門口發動抗議行動，針對工會指控校長受罰之事查證屬實，因此9日於編採會議時，決定加以採訪製播；至於為何只有鏡新聞一家去採訪，我們不會跟其他媒體橫向聯繫，因此不得而知。（檢附網路搜尋資料連結如第56頁QR Code連結）</p> <p>對於家長來信與來電抗議，我們高度重視，隨即檢視當天的新聞播出帶，並且發現校慶當日確實亦有家長在現場與跟工會的幹部表達不滿與抗議，惟本台新聞標題跟畫面內容不察，在檢視出錯誤之後，隨即將該則新聞立即下架。</p>

	<p>家長投訴該則新聞造成她在人際網路中備感壓力，新聞部深表遺憾，並且會將此案作為案例進行內部教育，告誡採訪記者製播新聞流程必須更嚴謹，以免誤解受訪者的原意。</p> <p>同時，經過反覆檢視，我們發現畫面上為家長舉牌抗議，記者在文字描述時未客觀精準，鏡新聞已立即要求採訪製作的「社會地方組」加以檢討，未來務必理性、中立、客觀，避免給人偏頗之感。</p> <p>再次感謝貴家長指證錯誤，本台將力求改進。</p> <p>本申訴案於2024年1月15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>2023/12/9高雄國小校長遭控惡雇主 家長集結抗議撤換 https://www.youtube.com/watch?v=7OBaOGwRr34 2023/12/11 早上9時尚可正常點擊觀看，10時再查看時發現連結已失效。</p>


申訴案：202312070017號

申訴日期	2023年12月07日
申訴內容	<p>申訴人認為鏡新聞的主播與標題不嚴謹，錯誤百出未查證。表示之前打電話反應過多次，主播唸錯頻率高得離譜且不改正，最近還是錯得很頻繁，但終於會即刻修正；前幾日發現一則新聞標題「運送大麻由加拿大轉機台灣前往香港，『洗產地』……」，我覺得台灣有幾個老鼠屎，不知道是書讀不多所以愛亂套成語典故？還是想顯擺自己剛學的新成語、新用語，就胡亂套用？總之，我不認為運毒適用「洗產地」一詞，也不認為這會是航警局的新聞稿！打電話投訴反應後，鏡新聞的客服回電給我，居然沒查證or查證有問題？就說他們「洗產地」一詞是沿用航警局的新聞稿，推卸責任！今天航警局回電明確表示，他們航警局並無使用「洗產地」一說，有這個詞的是○○新聞記者的新聞稿，也已經要求○○新聞下架更正！</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查證過程不嚴謹，有查證還能查證錯誤，如何相信新聞來源與內容屬實？ 2. 航警局並無使用「洗產地」一詞，鏡新聞是播報新聞還是造謠？ 3. 剛剛打電話給鏡新聞，或許我沒注意到時間可能中午午休，但兩通電話都沒人接就被切斷？ <p>以上，如果不正視問題，我會再向NCC與民意代表申訴檢舉。</p>
<p>調查過程</p>	<p>申訴人表示</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主播錯誤率偏高且不改正，但近期已改善。 2. 使用「洗產地」用詞不當 3. 申訴人來電要求查證，答覆內容未經查證，或查證錯誤，稱沿用航警局新聞稿是「造謠」、推卸責任 <p>經12月8日去電確認申訴者身分屬實，並確認申訴者具體訴求，總結為下列兩點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 盼鏡新聞記者及主播稿頭都能避免誤用成語或流行語。除了以本次申訴情形為例，申訴人另舉例報導某產品熱銷一周銷售完畢時，使用「秒殺」實屬不當。 2. 申訴人強調，此次申訴的重點為來電要求查核「洗產地」用語出處時，鏡電視新聞台回復以「沿用航警局新聞稿」為造謠和推卸責任。他非常生氣。他期望以此案為契機，促成鏡新聞建立回應觀眾要求查證的SOP。 <p>了解申訴人的訴求後，公評人與編播中心總監、總編審、新聞部採訪中心副總監於2023年12月19日進行第一階段面談，以瞭解本件新聞內容。</p>

處理結果	<p>經第一階段面談後，新聞部採訪中心副總監於12月20日回復信件予申訴人，說明回復如下：</p> <p>關於觀眾反應日前播出一則，航警局抓到一名香港籍旅客，從加拿大溫哥華搭機前往香港，中途轉機台灣時被我國航警局查到，在行李當中藏有39袋大麻總重將近28公斤，針對觀眾投訴該則新聞用字「洗產地」，有所疑慮，本台說明如下。</p> <p>首先，製作這則新聞基於公眾利益。在後疫情時代機場開放後，航警局針對各國入境或是轉機人士的隨身以及托運行李，均會嚴加審核，就是為了避免有人會利用開放之初，把毒品走私入境，為此，航警局還添購許多新一代的X光機掃描，提升效率。</p> <p>根據觀眾反應，關於「洗產地」用詞不精準，並指出其致電向航警局查證，獲得的結果是該局並未使用「洗產地」的說法，鏡新聞檢視新聞稿後發現，航警局當天新聞稿所使用的標題是利用過境轉機「洗出發地」走私大麻仍遭航警查獲，確實是跟「洗產地」定義上有所不同。</p> <p>關於這點，採訪中心深自檢討，並列入內部教育訓練，嚴格要求記者寫稿時切勿擴大解釋，若要衍伸語意，必定先向發布新聞的機關加以查證，避免觀眾誤會。感謝觀眾指正，本台將力求改進。</p> <p>本申訴案於2024年1月9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>2023/12/6港客桃園轉機帶28公斤大麻 疑想「洗產地」被逮 新聞連結見右方QR Code</p> 

申訴案：202311140016號


申訴日期	2023年11月14日
調查過程	申訴人表示2023年11月7日鏡新聞在Youtube發表「Joeman持大麻被逮 Toyz笑酸：Joe是『藥』對決」影片中第55秒地方，記者說到：「Joeman有十幾克的大麻外，有菸斗、菸草、研磨器，呼麻工具相當齊全，根本是大麻專業戶。」申訴人認為此處有錯誤，表示Joeman在道歉影片中就有說到：「大麻並不是他全部獨自擁有」，警方也沒有公布證據說全部皆為Joeman持有，認為這部分會誤導民眾。
調查過程	公評人辦公室於11月14日以鏡電視外部公評人申訴信箱帳號去信申訴人，請其備齊形式要件所需資訊
處理結果	至今未接獲回覆信件
鏡新聞報導網址	2023/11/7 Joeman持大麻被逮 Toyz笑酸：Joe是「藥」對決 (新聞連結見右方QR Code)
	

申訴案：202311010015號

申訴日期	2023年11月1日
調查過程	申訴人表示主播在影片0:59的時候說明蘿蔔刀「殺傷力可不小」，隨後出現捅破白紙的畫面，佐證蘿蔔刀的「殺傷力」。基本上用原子筆、鐵尺、手指等都可以捅破紙張，美工刀、剪刀甚至比蘿蔔刀更有危險性。把蘿蔔刀詮釋成具有殺傷力的危險物品，實在是過於誇張的描述。拿東西互相戳來戳去本來就有危險，不管是蘿蔔刀還是原子筆。危險的應該是互相捅來捅去這個行為，而非蘿蔔刀本身。沒必要渲染蘿蔔刀有多危險，應該要把重點放在不要拿東西戳人或是蘿蔔刀帶來的後續影響吧？（像是小朋友對刀具放鬆戒心甚至拿來當玩具等等）

調查過程	<p>申訴人以Email信箱來信，惟聯絡電話明顯不實。公評人辦公室當天去信申訴人要求補齊資料。</p> <p>11/5申訴人回信表示因個人工作的關係，時間上比較不方便隨時接電話，並於信中補述說明表示：「小學生瘋玩『蘿蔔刀』憂意外 北市國小『禁攜帶』」，該新聞具有誇大事實之嫌與未能客觀報導之疑慮，因此提出申訴。影片44秒出現西瓜被『蘿蔔刀』戳破的畫面，影片旁白說明『輕輕一刺西瓜裂成三瓣』、影片59秒『殺傷力可不小』、影片62秒『輕輕一揮白紙就被插破』，影片中多次強調『蘿蔔刀』的物理傷害性，並以紙張與西瓜作為高度殺傷力的佐證。生活中常用的日用品舉凡原子筆、鐵尺皆能破壞紙張，使用合適的力道與技巧也能破開西瓜（像是用筷子插進西瓜等）。影片刻意強調『蘿蔔刀』的物理傷害性似乎已經預設立場，認為『蘿蔔刀』本身是危險的，並以畫面佐以旁白突出『蘿蔔刀』的破壞力似乎有誇大事實之嫌與未能客觀報導之疑慮。</p> <p>再次感謝貴辦公室的悉心回覆與鏡新聞電視台的努力，讓台灣人有收看更多優質新聞的選擇。希望未來可以看到更加平衡的報導。」</p> <p>經公評人辦公室進一步聯絡溝通後，申訴人於11/7來電，確認其身分為申訴人。來電內容摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 申訴人為國小三、四年級老師，因為工作性質，所以先前未能提供電話2. 學生家長在班級群組中反應擔心蘿蔔刀危險，希望老師多加留意學生行為3. 作為國小三、四年級老師，實務上的經驗是：真正危險的是行為本身，認為鏡新聞該則報導「以畫面佐以旁白突出『蘿蔔刀』的破壞力似乎有誇大事實之嫌與未能客觀報導之疑慮。」因此提出申訴。 <p>了解申訴人的訴求後，公評人與編播中心總編審、新聞部採訪中心副總監於2023年11月14日進行第一階段面談，以瞭解本件新聞內容。</p>
------	---

處理結果	<p>經第一階段面談後，新聞部採訪中心副總監於11月17日回復信件予申訴人，說明回復如下：</p> <p>張小姐您好， 感謝來函對鏡新聞的關注與指教，針對所反映之新聞意見，經採訪中心與公評人辦公室、新聞部總編審，針對該申訴案進行討論後，回覆說明。</p> <p>針對11月1日，公評人辦公室接獲觀眾來信，對本台於10月26日採訪製作之新聞，「小學生瘋玩『蘿蔔刀』憂意外北市國小『禁攜帶』」，申訴人指出，報導內容有所疑慮部份，採訪中心說明回覆如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 校園出現蘿蔔刀流行風潮，已引發學生安全風險 蘿蔔刀在短影音及社群平台推波助瀾下，加上產品售價低廉，在國小校園中引發一波流行，不少小學生買了蘿蔔刀並帶到學校，爭相仿效影片中教導之耍刀遊戲，但幼齡學童對於蘿蔔刀的危險性，顯然沒有足夠認知。鏡新聞採訪製作〈蘿蔔刀危險性〉之新聞，旨在提醒閱聽大眾，儘管蘿蔔刀造型可愛，刀芯採用塑膠材質，但與一般美工刀相仿的刀身設計，尖端部仍具一定程度危險性，且可能因其外型可愛，遭學童及師長忽視潛在安全風險。 2. 追蹤蘿蔔刀風潮之安全風險，主管單位應對做法 除可能導致受傷意外，另有家長反映，拿玩具刀互相戳刺之動作，可能對幼齡學童人格發展留下負面影響。教育部亦注意到這波蘿蔔刀遊戲風潮，於10月23日發函各縣市教育局及學校，應留意「不適合學生身心發展的遊戲或物品」，指「蘿蔔刀可能衍生傷害自己或他人身體的危險舉動，請教育局督導學校落實學生安全宣導」。台北市各國小也陸續做出應對措施，禁止學童攜帶蘿蔔刀到校。 鏡新聞除關注該此流行風潮可能引發之風險，同時也針對主管單位、校方措施及家長意見，進行即時報導。以使閱聽大眾，特別是學齡兒童之家長，能得知最新進展而有所因應。 3. 該則新聞製作過程，以圖卡方式說明教育部發函意旨及內容。
------	--

	<p>並盡可能採訪家長看法、調查各校校方做法（新聞中特別採訪已實施禁帶蘿蔔刀措施之台北市大佳國小學務主任范姜嘉銘），同時亦以圖卡方式，列舉各校針對該產品所採取的應對做法（包括台北市南湖國小、台北市麗山國小）。</p> <p>4. 對於申訴人來函提醒，指「學童互相捅來捅去的行為」，亦有其危險性一事，鏡新聞採訪中心表示認可，未來在新聞規劃上，亦可製作後續報導，提醒家長及校方，學童在課餘遊戲中的危險動作，需有所關注及約束。</p> <p>本申訴案於12月7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>2023/10/26小學生瘋玩「蘿蔔刀」憂意外 北市國小「禁攜帶」（新聞連結見右方QR Code）</p> <div data-bbox="1110 1015 1230 1131" style="text-align: right;">  </div>

申訴案：202310310014號

申訴日期	2023年10月31日
調查過程	因本案涉及人事職務申訴，內容涉個資，故不予公布。
調查過程	本件內容係屬對人事職務表達強烈意見，非屬公評人特別申訴之範疇
處理結果	轉予權責主管新聞部副總經理處理

申訴案：202309300013號

申訴日期	2023年9月30日
申訴內容	<p>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。」</p> <p>申訴信署名為○○○○○○股份有限公司</p> <p>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：</p> <p>「○○○○○○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>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>

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）」。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。

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：

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：

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。


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。

處理結果	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。
鏡新聞報導網址	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。

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：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。」 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。」 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>
<p>鏡新聞報導網址</p>	<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	<p>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。</p>

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。 <p>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。</p>
------	--

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。


	<p>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> <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	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。
處理結果	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。」
鏡新聞報導網址	<p>此篇為《鏡週刊》新聞報導：</p> <p>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>

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），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。
處理結果	<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>
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>

「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。

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。

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。

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，並未刻意強調整排農舍就是住家所在地，僅強調鄰居遭竊事實。

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>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>

鏡電視公評人辦公室 2022-23 大事記

2023年

1月

(續依「鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則」處理
2022年12月23日寄達公評人信箱之第202212230005號申訴案)

1月31日 第202212230005號申訴案申訴人未進行再申訴，該申訴案
結案。

1月31日 第202301310006號申訴案寄達公評人信箱，依「鏡電視新
聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則」處理。

2月

2月1日 第202301310006號申訴案未再收到申訴人回應，該申訴案
結案。

3月

3月31日 《2021-2022 鏡電視公評人辦公室年報》出刊，年報主

題：公評人制度的建立與實踐成果呈現，掃
QR Code1 可下載。



QR code 1

3月31日 第202303310007號申訴案寄達公評人信箱，
依「鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準
則」處理。

4月

4月17日 針對202303310007申訴案，採訪中心總監盧○○及編播
中心總監顧○○經過討論，建立《鏡新聞處理犯人逃亡
期間及落網後之相關報導的SOP》流程，經公評人審訂後
定稿，並納入《鏡電視新聞台節目製播準則》中，供未來
類似新聞處理時參照辦理。

4月19日 公評人回應第202303310007號申訴案，撰寫專欄文章〈新
聞媒體應如何處理犯人逃亡期間及落網後之相關報導〉，
公告於鏡新聞官網外部公評人專區[https://www.mnews.tw/
story/20230419ombuds001](https://www.mnews.tw/story/20230419ombuds001)

5月

5月4日 第202303310007號申訴案申訴人未進行再申訴，該申訴案
結案。

5月21日 第202305210008號申訴案寄達公評人信箱，本案形式要件
不符，經公評人決定，本件申訴案存查即可。

5月31日 《鏡電視公評人報告 2023年5月號》出刊，
下載請見QR Code 2。



QR code 2

6月

6月28日 NCC核准鏡電視上架有線電視第86頻道，並通過董監事變更案，確認董事長為鄭優、總經理為蔡滄波。

7月

7月6日 《好好評新聞——公評人來了！》第一集上傳至鏡新聞官網外部公評人專區，收聽網址見QR Code 3。



QR code 3

7月26日 第202307260009號申訴案寄達公評人信箱，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》處理。

7月31日 《2021-2022 鏡電視公評人辦公室年報ISBN版》出刊。

8月

8月4日 針對第202307260009號申訴案，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》，本件形式要件未齊備，公評人得不處理，故將信件轉予客服中心處理備查。然公評人基於該則新聞為主播至現場連線報導杜蘇芮颱風，申訴信函引述《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，並具體申言「鏡電視不該和傳統商業台一樣，為博取觀眾眼球而將記者至於暴雨狂風中連線」，鏡電視應該遵守《鏡電視新聞台節目製播準則》規範。公評人認為申訴函所陳有理，因此雖形式要件不符，去函請其補件未果，仍連絡管理分配主播職務的編播中心總監關

心此事，總監了解狀況後，回覆如下：「會和記者再重申採訪安全重要，會遵守製播準則規範」。

8月8日 第202308080010號申訴案寄達公評人信箱，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》處理。

8月9日 經查第202308080010號申訴案所涉新聞實屬於其他媒體之報導，公評人辦公室請申訴人去函相關媒體，本案結案。

8月15日 公評人列席參加新聞部主辦之第四次收視聽眾會。活動紀錄下載見QR Code 4。



QR code 4

8月16日 第202308160011號申訴案寄達公評人信箱，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》處理。

8月31日 《鏡電視公評人報告 2023年8月號》出刊，下載見QR Code 5。



QR code 5

9月

9月4日 第202309040012號申訴案寄達公評人信箱，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》處理。

9月5日 收到第202308160011號申訴案申訴人之感謝信。該申訴案結案。

9月5日 《好好評新聞——公評人來了！》第二集上傳至鏡新聞官網外部公評人專區，下載見QR Code 3

9月30日 第202309300013號申訴案寄達公評人信箱，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》處理。

10月

- 10月6日 第202309300013號申訴案，公評人辦公室去信請申訴人提供形式要件所需資料，未接獲回覆信件。由於本件申訴函聲明文中提及保留法律追訴權，因此本件也轉法務部門存查。該申訴案結案。
- 10月11日 第202309040012號申訴案申訴人未進行再申訴，該申訴案結案。
- 10月31日 第202310310014號申訴案寄達公評人信箱，本件申訴案非屬公評人特別申訴之範疇，因此，將申訴電郵轉寄給相關單位主管處理。
- 10月31日 《好好評新聞——公評人來了！》第三集上傳至鏡新聞官網外部公評人專區，下載見QR Code 3。

11月

- 11月1日 第202311010015號申訴案寄達公評人信箱，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》處理。
- 11月7日 公評人個人信箱收到觀眾來信索取《編輯室公約》。
- 11月9日 針對觀眾來信要求索取《編輯室公約》一事，並不符合公評人處理特別申訴案的形式與實質要件，惟基於公評人權責除處理閱聽人申訴外，並有公共問責扮演閱聽人與鏡電視新聞台之間橋樑的責任，因此，公評人於收信後第一時間將來信轉權責單位妥予處理。
- 11月14日 第202311140016號申訴案寄達公評人信箱，依「鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則」處理。

11月16日 經法務單位告知《編輯室公約》已公告至鏡新聞官網，公評人回信予觀眾提供鏡電視新聞台的《編輯室公約》網址，見QR Code 6。



QR code 6

11月30日 《鏡電視公評人報告 2023年11月號》出刊，下載見QR Code 7。



QR code 7

12月

12月1日 針對第202311140016號申訴案，公評人辦公室去信請申訴人提供形式要件所需資料，未接獲回覆信件。該申訴案結案。

12月7日 第202312070017號申訴案寄達公評人信箱，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》處理。

12月10日 第202312100018號申訴案寄達公評人信箱，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》處理。

12月12日 第202312120019號申訴案寄達公評人信箱，依《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》處理。

2024年

1月

1月1日 基於第202312120019號申訴案之申訴人又來函要求正式澄清，因此鏡電視新聞部在官網刊載澄清啟事，聲明連結見QR Code 8。



QR code 8

1月5日 《好好評新聞——公評人來了！》第四集上傳至鏡新聞官網外部公評人專區，下載見QR Code 3。

- 1月9日 第202312070017號申訴案申訴人未進行再申訴，該申訴案結案。
- 1月9日 第202312120019號申訴案申訴人未進行再申訴，該申訴案結案。
- 1月15日 第202312100018號申訴案申訴人未進行再申訴，該申訴案結案。

我在鏡電視遇見公評人—— 翁秀琪老師

鏡新聞 2022 - 2023 與公評人互動評述

文／朱緻恩（鏡新聞總編審）

在新聞圈近三十年的職涯中，早先耳聞鏡電視有全台新聞台唯一的公評人制度，一年前加入鏡電視擔任總編審職務，終於和公評人翁秀琪老師有了實質的接觸。

在傳播學術界服務近四十年的翁老師，對於每一位來函申訴的閱聽人均相當重視，審慎依「鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則」處理。處理觀眾申訴案件，本是公評人的主要工作項目之一，透過每一個申訴案和新聞部相關主管間良性的溝通討論，讓新聞部反思新聞的處理流程是否符合專業及《鏡電視新聞台節目製播準則》外，更進而建立相關新聞未來處理流程SOP，對於提升鏡電視新聞台的新聞品質頗有助益。舉例來說，去（2023）年四月（在我到任鏡電視約莫二個多月時），有一則申訴案，這也是我到任後首度有機會與翁老師就新聞內容進行深度溝通與意見交換。該則觀眾申訴案內容為當時社會新聞頭條——屏東外役監受刑人逃獄並於逃亡期間犯案引發當地居民恐慌，申訴人自稱為該受刑人之家屬，對於鏡新聞報導中未將逃犯與其老家住處馬賽克表示不滿，認已侵害其家屬隱私。翁老師在收到申訴案後，沒有絲毫延遲，立即召集攝影中心、採訪（社會地方）中心相關主管，與本文作者（總編審）召開第一階段申訴會議。

會議中，翁老師首先詳細說明觀眾來函內容，接下來讓內容產製端主管充分說明該新聞來源、受訪者、地點等細節。參與會議的主管也提及，該則新聞的畫面處理原則曾在編採會議中多所討論；會議前，公評人辦公室也整理其他新聞台製播該新聞的手法提供主管們參考，由於會議資料準備詳實，在翁老師的主持之下，會議迅速且有效率地達成一致共識，也討論到未來類似新聞處理的SOP：已成年逃犯在未到案前臉部可露出，如落網後，新聞下架或受刑人臉部馬賽克重新上傳，並應對無辜家屬或其住處採取適當保護。

目前台灣眾多的新聞台唯一設有公評人、倫理委員會、與獨立編審三環設置的就僅有鏡電視，這三足鼎立的制度，最主要就是確保新聞公平、公正、正確、以及具有品味，因此，鏡新聞的核心理念為「善美好新聞 × 改變的力量」，有別於其他商業新聞台充斥大量的三器（監視器、行車紀錄器、網路瀏覽器）新聞，鏡新聞承諾在非必要的情况下，將三器新聞的比例降至最低。

擔任公評人的翁老師不僅是鏡新聞最忠實的觀眾，也是最強而有力的監督者。鏡新聞每日上午與下午至少各有一場新聞室編採會議，會議採取實體與視訊同步舉行，第一位上線的永遠是翁老師與公評人辦公室同仁，哪怕是假日，翁老師有空也會上線，這是一份公評人的使命吧！翁老師專注地聆聽會議內容，不會發言干預新聞室選材，完全尊重新聞室的編輯自主性，內容播出後如出現三器新聞，她必定高度檢視，若不適當也會明確提醒告知。

公評人還有「公共問責」這項超級任務，是閱聽人和鏡電視之間的橋樑，鏡電視每三個月會舉辦一次收視聽眾會，邀請不同團體（NGO代表）、媒體同業、基層村里長民代、大專院校教授與學生……等等交流，鏡電視希望透過開放式的討論，傾聽閱聽人的意

見，作為提升改善內容的依據。聽眾會來賓們的發言，不但五花八門、犀利、麻辣、甚至可說是直球對決，原訂一個小時的聽眾會，常常延長，翁老師也必定全程參與，並且不急不徐一一答覆，來賓們聽完她的說明後皆點頭讚許，大家私下也開玩笑說，只要有翁老師坐鎮，一切安啦！

翁老師總是保持微笑，無論是在茶水間、或是臨時推開其辦公室大門請益，她都不會拒絕、樂於告知，令新聞部同仁們佩服的是，翁老師對於新事物、新媒體常常保持高度興趣，相信外界對於台灣第一位公評人，非常好奇，因此在去年6月，公評人團隊就推出了時下盛行的Podcast節目《好好評新聞——公評人來了！》，這亦是新聞台一項創舉，由翁老師親自主持，截至目前為止，已推出4集節目，只要上鏡電視新聞台官網進入「公評人專區」就可以聽到。透過節目的細心規劃與呈現，讓閱聽人可以了解公評人制度和鏡新聞的製播理念，該節目除了具備媒體素養的功能外，更是「公共問責」另一種多元表達的形式。

翁老師曾說，之於閱聽大眾與電視台，公評人的角色可以類比為媒體界的消保官，不過，對於鏡新聞的全體同仁來說，翁老師更像是大家的「mentor」，儘管鏡新聞的頻位在有線電視偏僻的86台，報導質量卻自我期許能超越前段班，2022、2023連續二年，鏡新聞共獲36項得獎實績，超越各家新聞台，未來，不諱眾取寵的鏡新聞，將更戮力提供閱聽人優質、正確、客觀的新聞內容。

鏡新聞自律倫理委員會的這一年

文／羅慧雯（鏡新聞自律倫理委員會主任委員、世新大學傳播管理系助理教授）

鏡新聞於2022年1月19日獲得NCC申設許可後，旋即在2022年2月23日正式召開第一次新聞自律委員會（以下簡稱自律委員會）。在此次會議前，自律委員會已運作一年多，會議的主要內容為擬訂自律委員會組織章程，並參與制定《鏡新聞節目製播準則》，委員也和鏡電視各主管就新聞專業、兒少保護等議題交換意見。2022年5月8日鏡新聞正式開播，鏡新聞開始和電視機前的觀眾見面，到了2023年，鏡新聞有了更多的收視群眾，有觀眾就有意見，每季約有數十件觀眾意見（透過電話客服專線、客服信箱），由專人將觀眾意見整理給相關單位回覆，也交由自律委員會討論。

自律委員會由外部委員5人、內部委員2人所組成。目前外部委員有世新大學傳播管理學系助理教授羅慧雯、政治大學新聞系教授劉慧雯、台灣事實查核教育基金會執行長邱家宜（原卓越新聞獎基金會執行長）、台灣防暴聯盟秘書長廖書雯、靖娟兒童安全文教基金會執行長許雅荏（2023年11月靖娟兒童安全文教基金會執行長林月琴因被民進黨提名不分區立委而請辭自律委員，鏡電視總經理改聘許雅荏擔任自律委員會委員）；內部委員為法務長黃俞豪、總編審朱緻恩。外部委員組成多元，含傳播學者、新聞專業者、也有來自性別平等、兒少權益等公民團體之專家，且大家都長期關注台灣媒體表現與發展。

根據《鏡新聞自律倫理委員會組織章程》，鏡新聞自律委員會之權責如下：一、新聞倫理及自律與製播規範之修訂。二、調查權：得指派委員會委員針對製播內容違反倫理或自律規範之情事加以調查，鏡電視新聞台應配合提供相關資訊。三、違規事件審議：針對違反倫理或自律規範事件之審議及後續改善之建議。四、觀眾權益受損時保護之監督權：鏡電視新聞台對收視聽眾服務與申訴機制之執行或修正規劃。五、教育訓練審核及建議權：審核有關新聞製播倫理／自律事項之年度教育訓練計畫，並可建議其訓練內容。六、提案權：針對製播內容及倫理／自律規範事項，各委員得自主提案，不限於頻道節目主管訂定之討論案由。七、其他事項。其中最主要的功能就是代表觀眾或公民社會監督鏡新聞，守護觀眾權益，力促鏡新聞檢討與改善。

自律委員會每季召開一次會議，2023年共召開4次會議。主要是依據鏡新聞提供的上一季觀眾意見進行討論。這一年來的意見類型，有新聞報導或圖片錯誤要求更正的，也有爆料型的意見（例如消費糾紛）、或對報導方向給建議（例如特定政策）、或自認被報導或被拍攝損及其權益等等。會議中各委員均先了解觀眾指出的問題是否為真？也釐清鏡新聞的回應和處理狀況，若證實報導有誤或侵害閱聽人權益，則要求鏡新聞檢討改進新聞製播流程。

除了處理觀眾的申訴意見之外，自律委員會也經常主動提出重要議題來進行討論，並提醒鏡新聞審慎處理。這一年最重大的新聞傳播界議題非「#MeToo運動」莫屬。台灣的#MeToo運動源於公視製作的影集《人選之人——造浪者》中有一段政黨基層女員工遭職場性騷擾、女主管鼓勵女員工揭露並申訴的劇情。影集在Netflix播出後，引發觀眾共鳴，女主管鼓勵女員工「我們不要就這樣算了，好不好」，亦成為人人朗朗上口的金句。5月底有人在網上實名揭露

任職政黨期間遭性騷擾的經歷，旋即掀起台灣政治圈、文化界、傳媒界大規模的#MeToo運動。自律委員會在會議中針對#MeToo運動的新聞處理做討論（例如只有傳聞並沒有受害者出面的個案是否要查證？報導者心態要正確要同理受害者的傷痛等等），也要求鏡新聞必須回頭檢視自己的職場狀況，內部申訴懲戒機制、性騷擾防治的辦法、教育訓練等等。

自律委員會關切的另一個主題是社會新聞的處理，因為社會新聞過多是台灣媒體的亂象之一。這一年較大的社會新聞是香港名媛遭殺害的慘案，在各新聞台的一窩蜂報導中，委員觀察到鏡新聞的處理較為節制，則數並不多，而且也避開細節的描述。

面對生成式AI風潮，也有委員在會議中提醒鏡新聞盡速公布生成式AI的使用規範，借鏡國外媒體指引，注意AI協助生成的新聞報導與內容應經審核才能播出，也必須向閱聽人揭露或說明。

這一年，看到鏡新聞誠懇面對觀眾申訴虛心檢討改進，也看到鏡新聞在資源不足的條件下奮鬥不懈，在競爭的媒體環境中逐漸嶄露頭角，實感欽佩！但未來的挑戰更為艱鉅，生成式AI方興未艾、不實訊息持續傷害媒體公信力、擾亂民主社會，遺憾的是，目前各國皆尚未找到強而有力的解方。體質羸弱的台灣媒體有可能力挽狂瀾恢復新聞產業的尊嚴嗎？在觀眾紛紛離開電視機的潮流下，傳統電視媒體還走得下去嗎？作為自律委員，除了驚嘆號，也提出了些問號。期待，下一年能看到更不一樣的鏡新聞！

鏡電視新聞台 112 年閱聽人年度意見統計報告

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年閱聽人年度意見統計與分析說明如下。

閱聽人意見樣本描述

自112年01月01日至112年12月31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23通，客服信箱接獲113則，總計：136件。本年度觀眾意見統計表請見附表一如下：

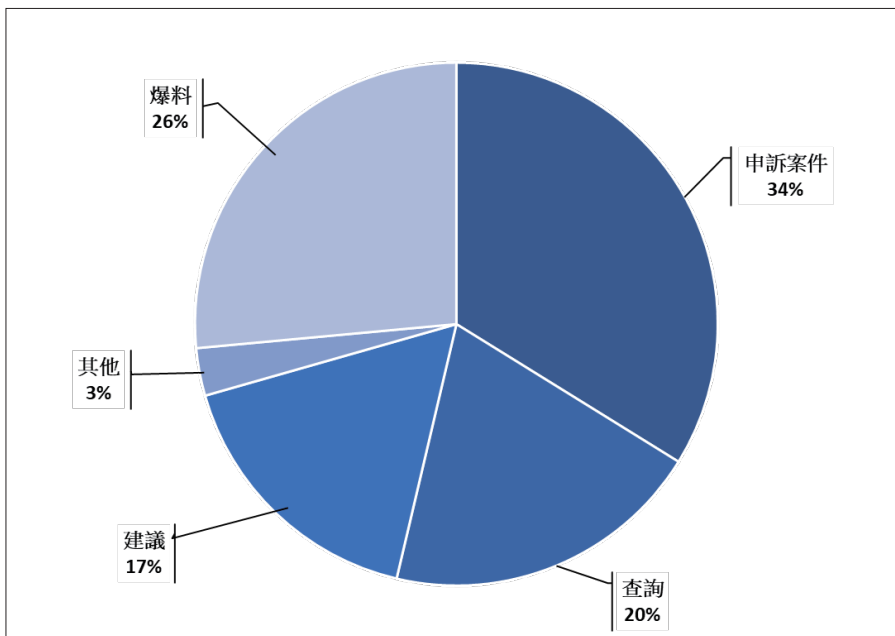
根據附表一中部門別與意見內容的交叉表結果顯示，觀眾意見數主要集中在「申訴案件」、「查詢」、「建議」、「爆料」方面的詢問。

附表一：112年年度觀眾意見調查統計表

112年度	申訴案件	查詢	建議	其他	爆料	總結
新聞部	38	4	14	0	18	74
業務部	0	2	1	0	0	3
藝文節目部	1	2	1	0	0	4
新媒體部	7	6	2	0	0	15
客服中心	0	13	5	4	18	40
總結	46	27	23	4	36	136

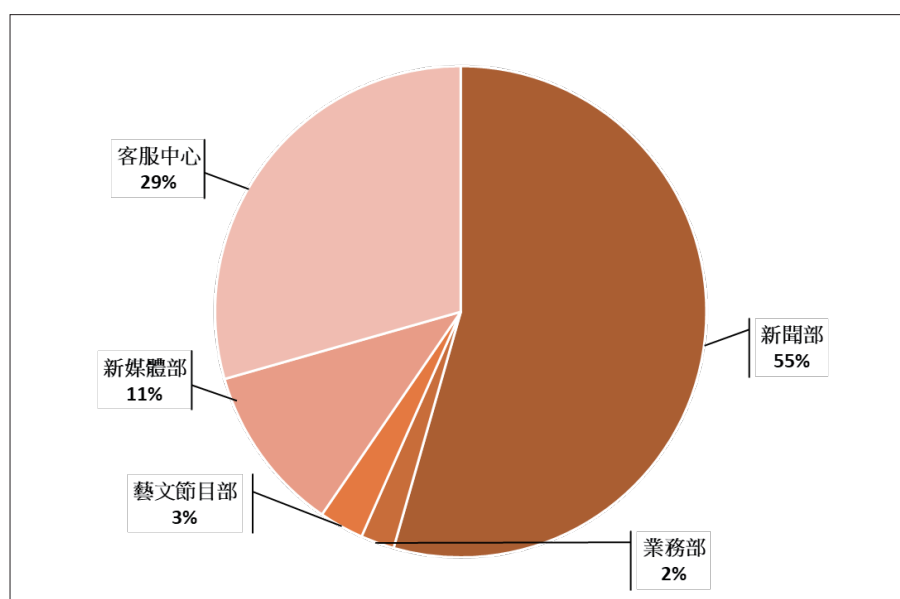
觀眾意見以「申訴案件」、「查詢」、「建議」、「爆料」，比例為34%、20%、17%、26%(如附圖一)

附圖一：112年年度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55%、29%、11%。總合佔所有觀眾意見的95%。(如附圖二)

附圖二：112年年度觀眾意見各部門比較圖

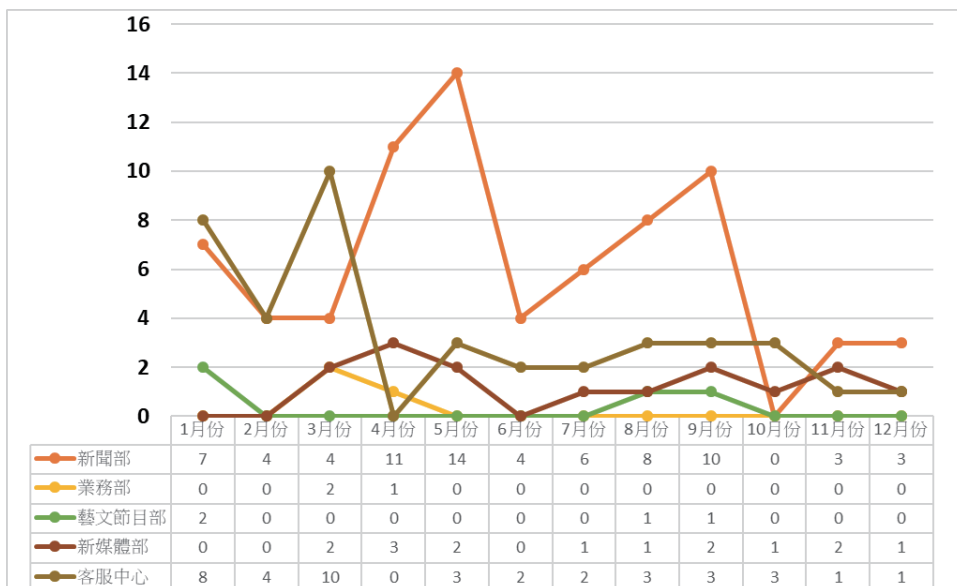


112年年度各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以新聞部、客服中心及新媒體部意見有關為最多，如下：

附表二：112年年度各部門觀眾意見交叉表

112年	新聞部	業務部	藝文節目部	新媒體部	客服中心	總結
1月份	7	0	2	0	8	17
2月份	4	0	0	0	4	8
3月份	4	2	0	2	10	18
4月份	11	1	0	3	0	15
5月份	14	0	0	2	3	19
6月份	4	0	0	0	2	6
7月份	6	0	0	1	2	9
8月份	8	0	1	1	3	13
9月份	10	0	1	2	3	16
10月份	0	0	0	1	3	4
11月份	3	0	0	2	1	6
12月份	3	0	0	1	1	5
本年度總結	74	3	4	15	40	136

附圖三：112年年度各部門觀眾意見比例圖



112年年度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」露出。



鏡電視新聞台外部公評人設置章程

第一章 總則

第一條

為提升鏡電視新聞台新聞製播之專業素養與新聞工作者素質，確保自律內控機制之落實，落實觀眾對新聞內容之申訴處理，建立公眾對媒體之問責機制，特設立鏡電視新聞台外部公評人制度。

第二章 外部公評人聘任條件

第二條

有下列情事之一者，不得擔任外部公評人：

- 一、二親等內親屬及配偶，現擔任民選公職人員、政務官、或政黨黨務工作人員
- 二、本業與媒體經營有直接衝突或利害關係。

第三條

外部公評人應具備以下工作經驗之一，滿十年以上：

- 一、新聞採訪、編輯、製作、編審經驗。
- 二、任職國內外大學，從事新聞、媒體相關研究
- 三、新聞、媒體相關公學會或非營利組織全職工作。

第四條

鏡電視新聞台設置外部公評人1至3人。

外部公評人認為聘任人數不足時，得要求鏡電視新聞台增聘外部公評人。

第五條

外部公評人各獨立行使職權，任期3年，不得任意解職，任滿得連任。

外部公評人任期屆滿後2年，不得就職於本公司或關係企業。

第六條

外部公評人由董事會聘任，任期自外部公評人及鏡電視新聞台約定之實際到職日起算。

第三章 外部公評人權責

第七條

鏡電視新聞台與外部公評人應共同落實以下原則與目標：

- 一、致力於提升新聞工作者的素質。
- 二、外部公評人站在客觀的角度審視媒體，以確保組織的透明公開。

- 三、應致力於維護新聞自由，並確保新聞工作者擔負起社會責任。
- 四、外部公評人需接收並調查來自於觀眾對新聞內容的申訴，以維護公眾利益。
- 五、外部公評人必須對於爭議事件的處理方式提出合適的建議。
- 六、外部公評人是自主的，以觀眾的最大利益為目標，不受任何人干擾或監管。
- 七、致力於保持完全的中立與公正。
- 八、避免涉入利益衝突事件。
- 九、向公眾解釋新聞工作者的角色與義務。
- 十、對於新聞工作者的責任與公眾的期待，外部公評人應成為溝通的橋梁。
- 十一、確保各項自律內控機制有效運作。

第八條

鏡電視新聞台應協助建立外部公評人專用之電子信箱，並應標示於網站及各節節目片尾。

鏡電視新聞台應提供外部公評人執行業務之必要資源與協助，如鏡電視新聞台派駐外部公評人辦公室襄助外部公評人執行業務之專職成員若干人、年度預算、辦公室、電腦及電話等執行業務所需辦公設備。

第九條

鏡電視新聞台之一般客服案件，客服組每週應將前週客服紀錄表與客服統計表，彙報予外部公評人。

外部公評人對一般客服案件，得提出具體改善要求。

鏡電視新聞台舉行之收視聽眾會，應邀請外部公評人列席表示意見。

第十條

外部公評人對於觀眾向外部公評人提出之特別申訴，得要求相關同仁妥善處理。

第十一條

外部公評人得隨時審視新聞製播，並對鏡電視新聞台提出改善要求。

鏡電視新聞台對外部公評人之改善要求，應擬定具體改善規劃，並應落實執行。

前項改善規劃及執行結果應定期完成，並彙報予外部公評人。

第十二條

外部公評人得隨時調查新聞或節目內容是否有侵害觀眾之權益，外部公評人認新聞或節目內容有侵害觀眾權益時，得提出更正或改善要求，或建議損害賠償。

鏡電視新聞台對外部公評人之改善要求，應擬定具體改善規劃，並應落實執行。

前項改善規劃及執行結果應定期完成，並彙報予外部公評人。

第十三條

外部公評人執行業務認有必要時，得為以下措施：

一、得要求鏡電視新聞台同仁提供相關資料或資訊，以及要求相關同

仁出席會議回應，同仁有誠實回答之義務。

二、得召開專家會議，並由鏡電視新聞台提供相關資源。

第十四條

外部公評人對爭議事件之處理，得隨時提出建議或業務紀錄。外部公評人認有必要時並得出席鏡電視新聞台新聞自律倫理委員會會議。

外部公評人應定期提出業務紀錄，每年應提出執行業務報告書。鏡電視新聞台應將前二項文書刊載於網路供公眾週知。

第十五條

外部公評人認有必要時，得於董事會或股東會提出業務報告。

第四章 章程修訂

第十六條

本章程經鏡電視新聞台董事長核定後施行，其修訂時亦同。

第十七條

本章程訂立於中華民國110年01月01日。

本章程修正於中華民國110年04月06日。

本章程修正於中華民國110年11月17日。

本章程修正於中華民國112年11月29日。

鏡電視新聞台歷屆董監事名單 (依照姓氏筆畫排序)

第一屆董事會

董事長：裴偉

董 事：陳志峻、黃麟翔、裴偉

監察人：廖志成

第二屆董事會

董事長：裴偉

董 事：李永豐、楊雅喆、裴偉

監察人：劉志鵬

第三屆董事會

董事長：陳建平

董 事：李永豐、陳建平、黃安捷、楊雅喆、盧宥伶

監察人：劉志鵬

第四屆董事會

董事長：鄭優

董 事：郭蕙蘭、陳宏守、黃俊彥、廖芳潔、鄭優

監察人：王金山

第四屆董事會 (補選三董一監)

董事長：鄭優

董 事：林正疆、洪玟琴、廖芳潔、蔡滄波、鄭優

監察人：蔡文精

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

鏡電視外部公評人年報 . 2023/ 翁秀琪總編輯 . -- 臺
北市 : 鏡電視股份有限公司, 2024.04
112 面 ; 19 × 29 公分
ISBN 978-626-97364-1-6(平裝)

1.CST: 公共監督

572.95

113005328

鏡電視外部公評人
年——三報
2 0 2 3

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）
出版單位 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
出版日期 2024年4月30日
ISBN 978-626-97364-1-6

版權所有·翻印必究

