

中國電視 111 年第一季報表

中視「0800 觀眾免付費服務專線」及「中國電視客服信箱」觀眾意見統計日期為民國 111 年 1 月 1 日至 3 月 31 日，針對所有觀眾之投訴，均須按類定期(月、季及年)登錄，並依「中國電視事業股份有限公司觀眾申訴處理規範」處理申訴案件，並彙整呈報倫理委員會。

- (1)一般事務性問題由客服人員直接回覆，並將來電內容詳實記錄至「中國電視 申訴、客服紀錄表」，於當月結算總件數及分類件數(含電視內容、電視營運、建議、肯定、抱怨、糾錯、查詢、其他)，以備各單位日後查閱；政策及專業性問題，由客服人員向相關單位詢問後回覆。
 - (2)舉凡觀眾對於公司業務營運、內容製播、通訊品質或工程技術等意見反映之處理期限不超過三日；重要意見必得列入 0800 客服意見週報表，以作為日後節目製播之重要參考依據。
 - (3)中視頻道各主要節目時段及各節新聞，均應顯示 0800 客服專線與中視網址，以廣為宣傳，方便觀眾多加利用。
 - (4)中視網站應提供各項新聞、節目、活動相關訊息並即時更新。
 - (5)0800 客服專線加入中華電信公司查號台查詢系統。
 - (6)本公司節目異動，節目部應主動並儘速於螢幕上打出字幕說明，讓觀眾瞭解異動情形。
 - (7)若申訴觀眾對客服人員之答覆不滿意，得由相關單位二度說明答覆，觀眾再有異議，則送請倫理委員會核議。
- 觀眾意見分類統計請見下頁各項資料統計及分析圖表說明。

統計日期：111 年 1 月 1 日至 3 月 31 日

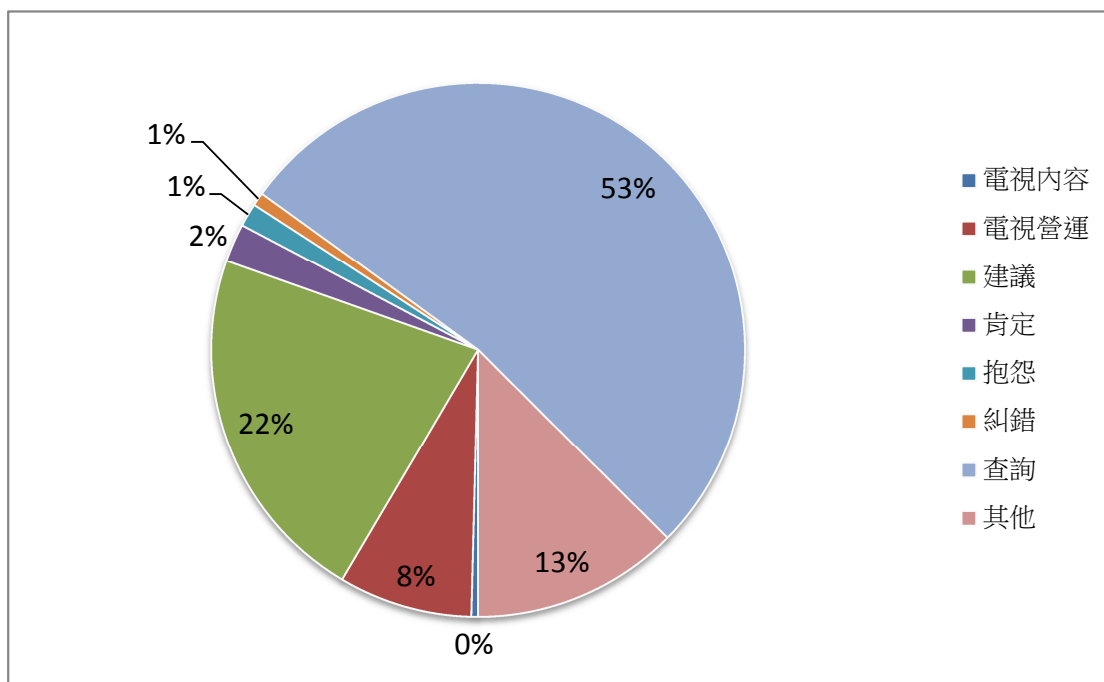
閱聽人意見總件數 987 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
1 月	328	71	399
2 月	205	58	263
3 月	214	111	325
合計	747	240	987

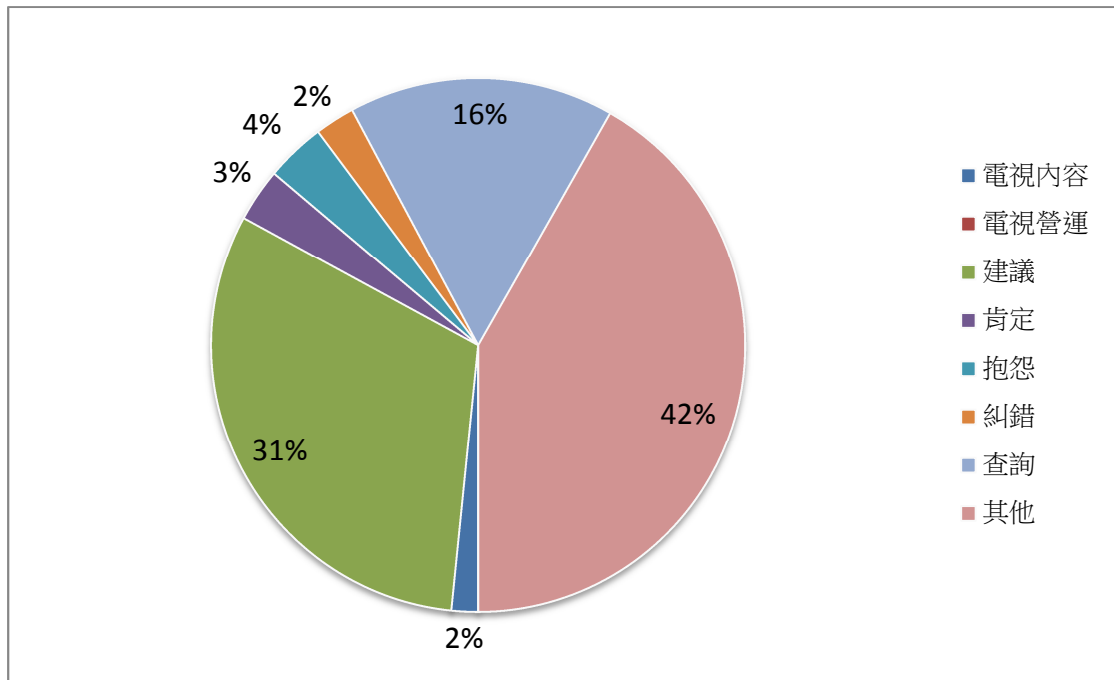
【意見取向】

項目	申訴		客服						合計
	電視 內容	電視 營運	建議	肯定	抱怨	糾錯	查詢	其他	
1 月	1	39	74	9	3	2	235	36	399
2 月	1	13	60	7	2	4	149	27	263
3 月	2	28	82	7	9	2	134	61	325
合計	4	80	216	23	14	8	518	124	987



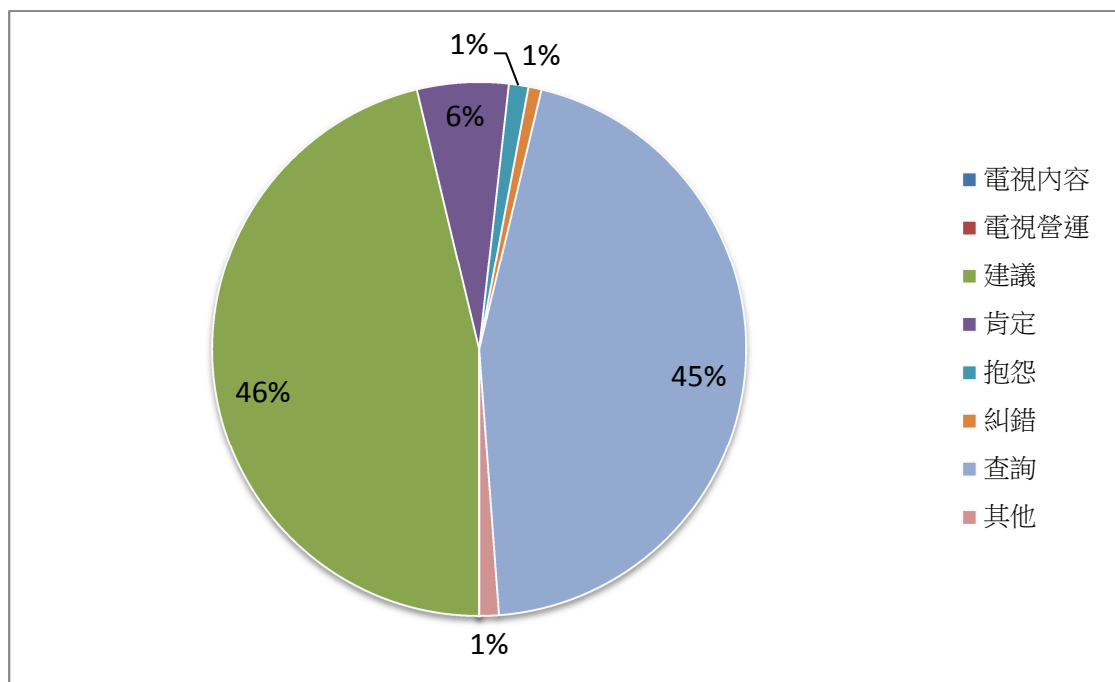
《新聞》觀眾意見統計

項目	申訴		客服						合計
	電視內容	電視營運	建議	肯定	抱怨	糾錯	查詢	其他	
1月	1	0	34	3	3	2	21	34	98
2月	1	0	23	2	2	2	3	23	56
3月	2	0	21	3	4	2	16	47	95
合計	4	0	78	8	9	6	40	104	249



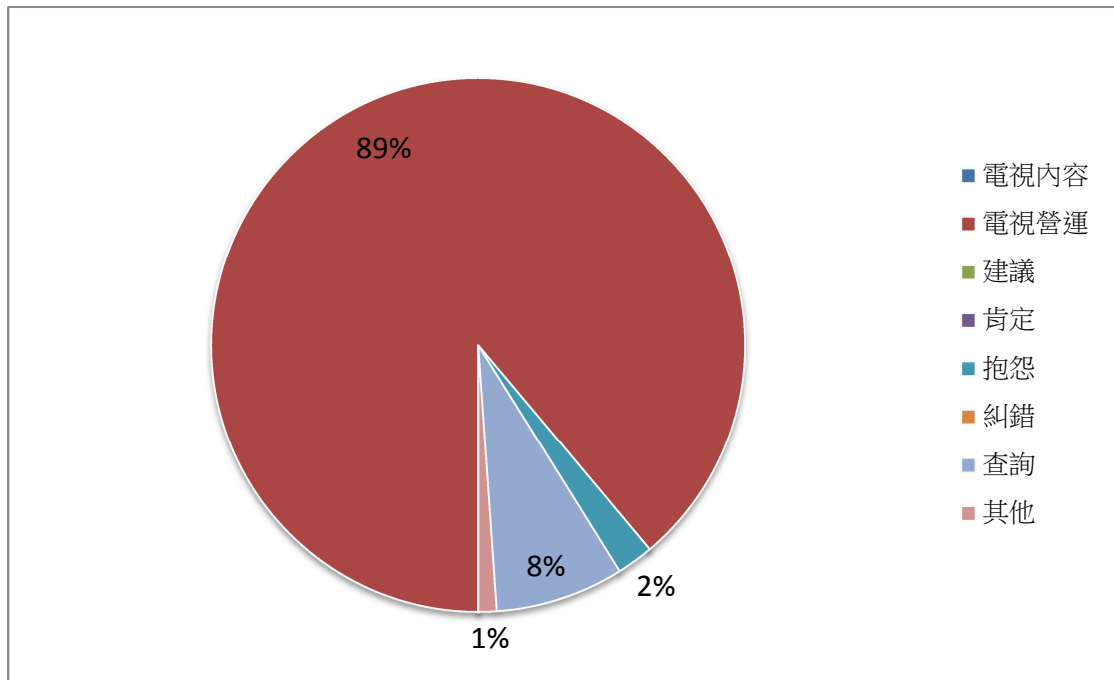
《節目》觀眾意見統計

項目	申訴		客服						合計
	電視內容	電視營運	建議	肯定	抱怨	糾錯	查詢	其他	
1 月	0	0	36	6	0	0	38	2	82
2 月	0	0	32	5	0	2	55	0	94
3 月	0	0	49	3	3	0	51	1	107
合計	0	0	117	14	3	2	144	3	283



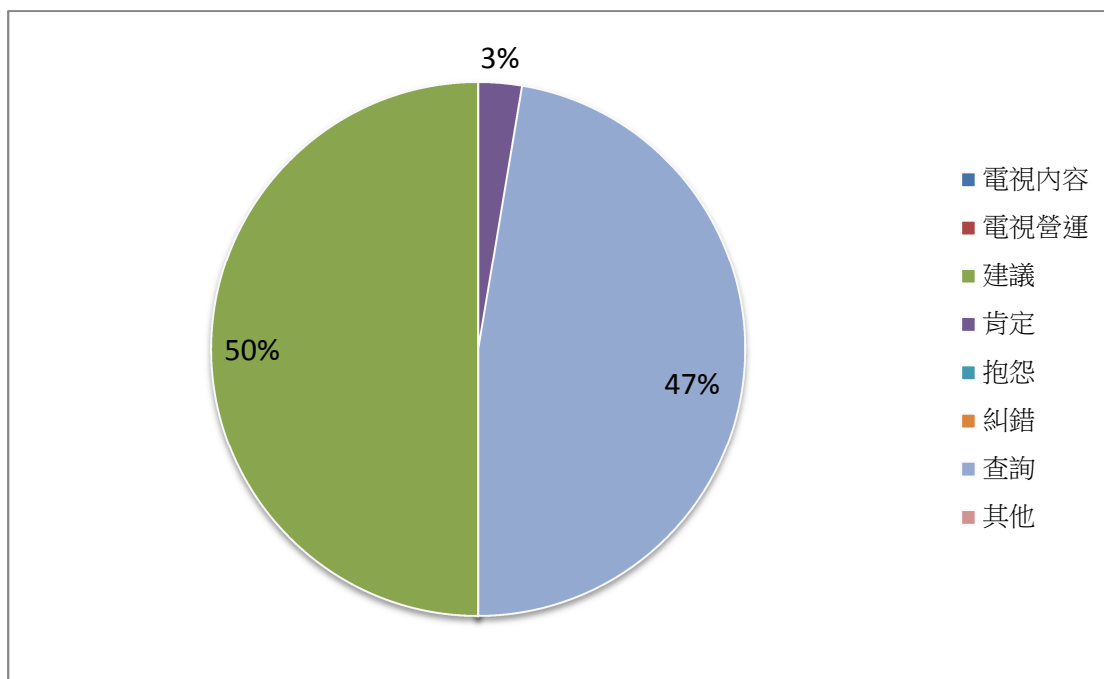
《工程》觀眾意見統計

項目	申訴		客服						合計
	電視內容	電視營運	建議	肯定	抱怨	糾錯	查詢	其他	
1 月	0	39	0	0	0	0	5	0	44
2 月	0	13	0	0	0	0	1	0	14
3 月	0	28	0	0	2	0	1	1	32
合計	0	80	0	0	2	0	7	1	90



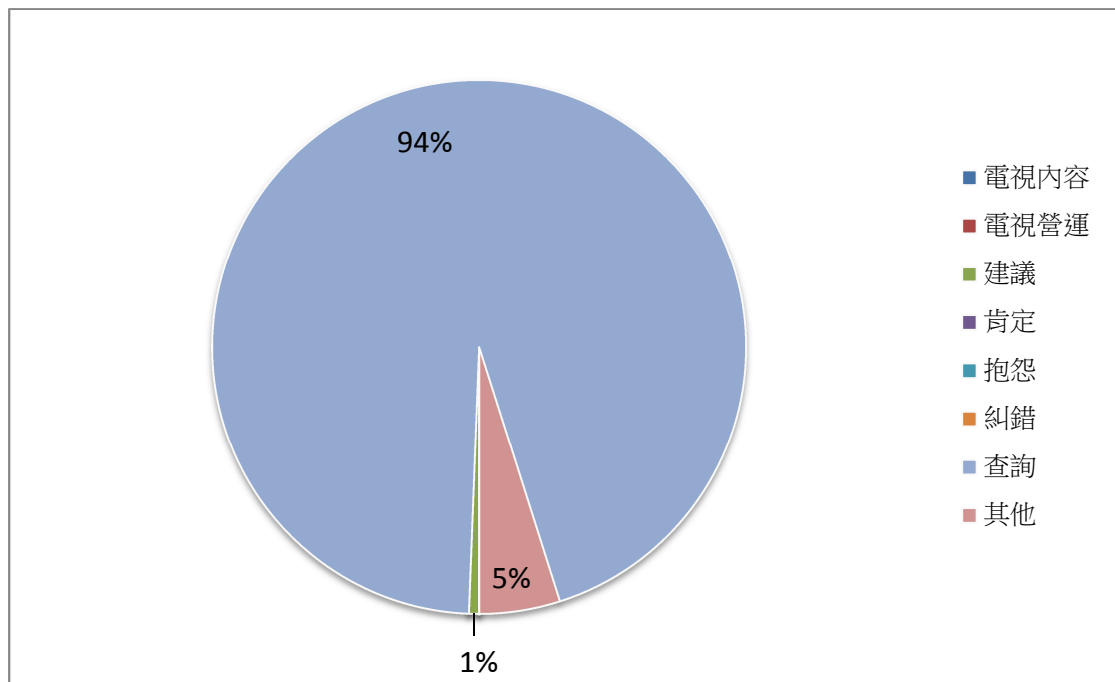
《其他》觀眾意見統計

項目	申訴		客服						合計
	電視內容	電視營運	建議	肯定	抱怨	糾錯	查詢	其他	
1月	0	0	4	0	0	0	4	0	8
2月	0	0	5	0	0	0	1	0	6
3月	0	0	10	1	0	0	13	0	24
合計	0	0	19	1	0	0	18	0	38



《中視業務》觀眾意見統計

項目	申訴		客服						合計
	電視內容	電視營運	建議	肯定	抱怨	糾錯	查詢	其他	
1 月	0	0	0	0	0	0	167	0	167
2 月	0	0	0	0	0	0	89	4	93
3 月	0	0	2	0	0	0	53	12	67
合計	0	0	2	0	0	0	309	16	327



【第一季觀眾申訴案件處理情形】

日期	項目	類別	部門	意見內容	回應內容
01-11	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】黃先生反映 1/6 “疫情拉緊報!高雄廟會...竟”臉上光光”不戴罩”未經同意使用其拍攝之影片，認為權利已受侵犯故要求說明。	經查，本件取材自廟方自行張貼之公開 Facebook 粉絲專頁，由於畫面涉違反防疫規定，業與市府衛生局查證確認，實屬違規行為，基於媒體職責引用畫面進行報導並無不當，惟考量市府已進行懲處，中視於 1/11 下架該則新聞影片，謝謝您的來函，並請繼續支持中視。 (此客訴案件為中天客服轉寄 下架日期：2022/1/11)
02-15	申訴	電視內容	新聞	吳姓駕駛之家屬來電反映 2/14 “轎車搶快闖黃燈遭撞翻車! 駕駛一度受困車內”報導有誤，根據警方於車禍現場勘驗為黃姓駕駛紅燈起步，然記者卻報導綠燈起步，故要求中視查明案情事實，避免造成其後續求償影響。	有關您對中視新聞提出之訴求，客服將轉請新聞部處理，造成您的困擾深感抱歉。 ※新聞部回覆：已跟記者、宜蘭駐地記者確認過文字及畫面，當日警方提供給中視之說明及文字資訊均未提及闖紅燈，為避免引發爭議，已將該則新聞影片下架處理。 (下架日期：2022/2/15)
03-17	申訴	電視內容	新聞	觀眾於 3/17 至【國家通訊傳播委員會傳播內容申訴網】反映 3/16 中視晚間新聞一則 “不止 40 個月年終! 長榮加發 10 個月年”中” 半年多領 325 萬” 內容不實，報導中提及船長可領獎金逾 1900 萬，全年薪資逾 2356 萬，然一般船長乃契約制無獎金，要求中視更正。	親愛的觀眾您好： 此則報導依據長榮通過財報等議案，年中將再發出獲利的 0.5%作為員工酬勞、共 13.03 億元，初估平均每名員工可再拿到 10 個月的年中分紅獎金。 記者詢問長榮海運公司，表示分配方式屬於公司機密，將依照工作績效發放。但依據 104 人力銀行，長榮

					海運張貼徵求一等船長的薪資，27 萬到 38 萬的實際數據，挑最高的 38 萬來計算。 徵才公告中，海勤福利亦包括：合約獎金、考績獎金、上下船交通費補貼 就上述資訊彙整報導，僅此回覆說明。 祝您順心 (回覆日期：2022/3/18)
03-31	申訴	電視內容	新聞	關係人反映 3/25 中視新聞一則 “走開!兄弟檔丟罐惡作劇 惹怒燒烤老闆 1 打 2” 報導事宜，訴求如下：1. 林姓男子為燒烤店內部員工並非老闆 2. 監視器畫面中之粉紅衣騎士本人不願露出 3. 要求查證後下架新聞影片	新聞部社會組回覆投訴內容： 1. 經查證，警方及當時現場所問店員，都告訴採訪記者林姓男子為燒烤店負責人，對於新聞內容查證並無疑義。 2. 投訴所提及監視器畫面粉紅衣騎士，正好於鬥毆當下通過現場，並轉頭看了一眼，因此畫面中僅有他戴著安全帽的背影，車牌及面容皆無法辨識。另外粉紅衣騎士僅在開頭及中段出現 3+3 共 6 秒，畫面焦點是鬥毆男子，新聞處理時僅當騎士是路過民眾，並無違揭露個資等不當情事。 (重新上架日期：2022/4/1)
					共計 4 件