

中國電視 111 年第二季報表

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 4 月 1 日至 6 月 30 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，遇涉有重大之案件，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 4 月 1 日至 6 月 30 日

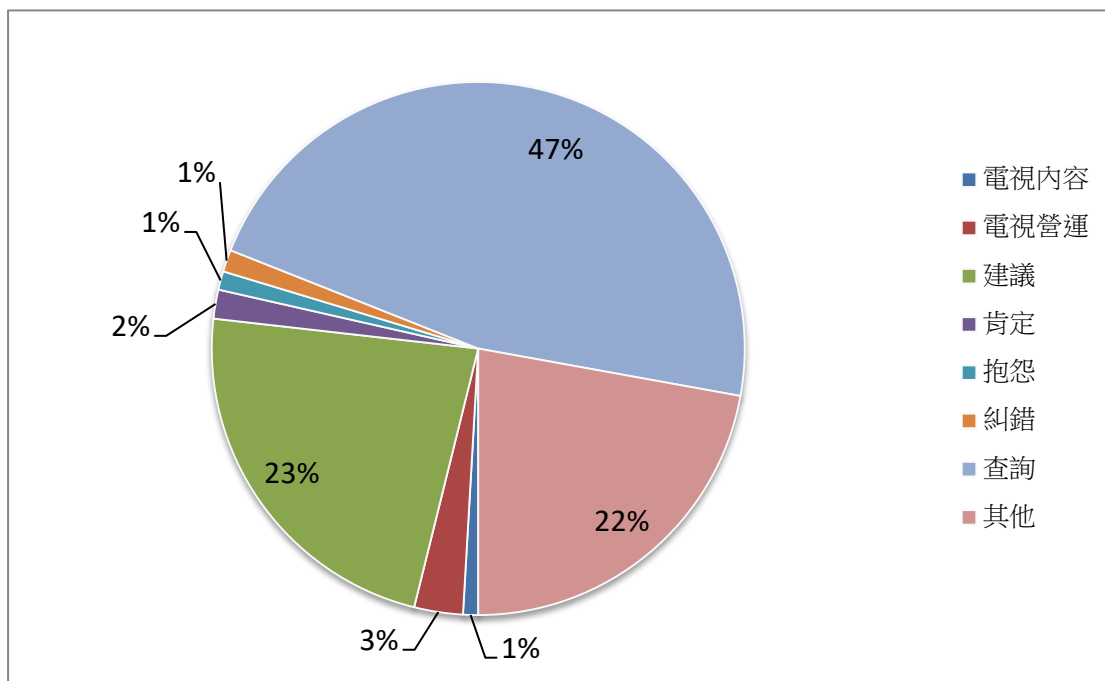
閱聽人意見總件數 1422 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
4 月	278	151	429
5 月	368	127	495
6 月	361	137	498
合計	1007	415	1422

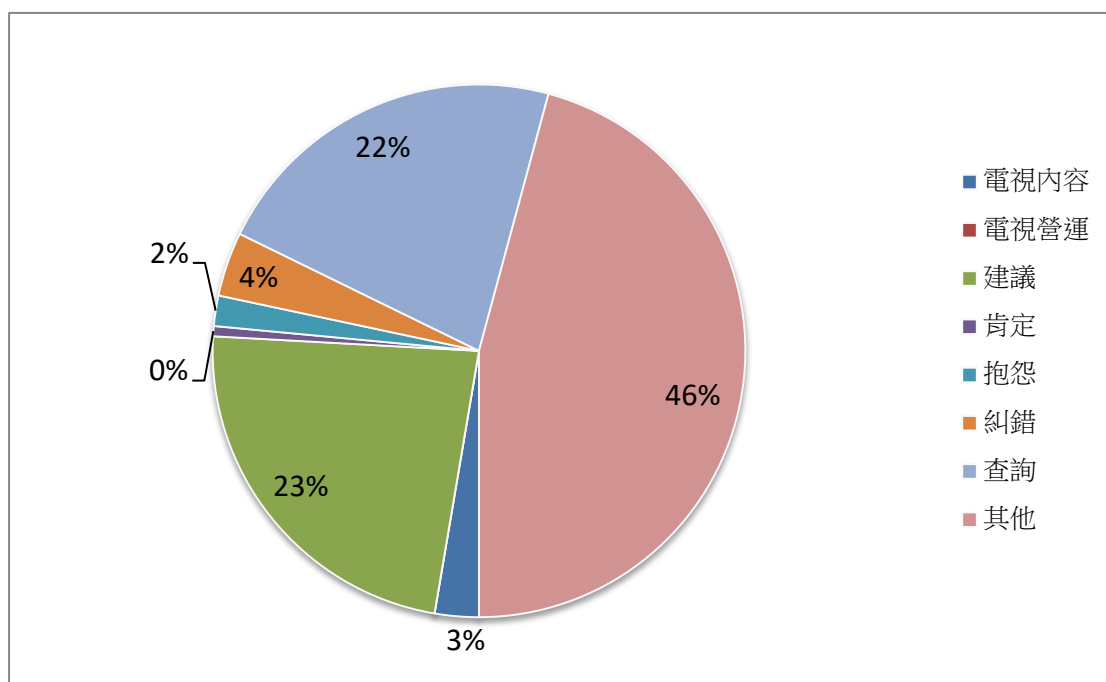
【意見取向】

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	
4 月	3	12	85	9	5	13	185	117	429
5 月	0	15	129	6	8	3	220	114	495
6 月	10	15	112	10	3	3	261	84	498
合計	13	42	326	25	16	19	666	315	1422



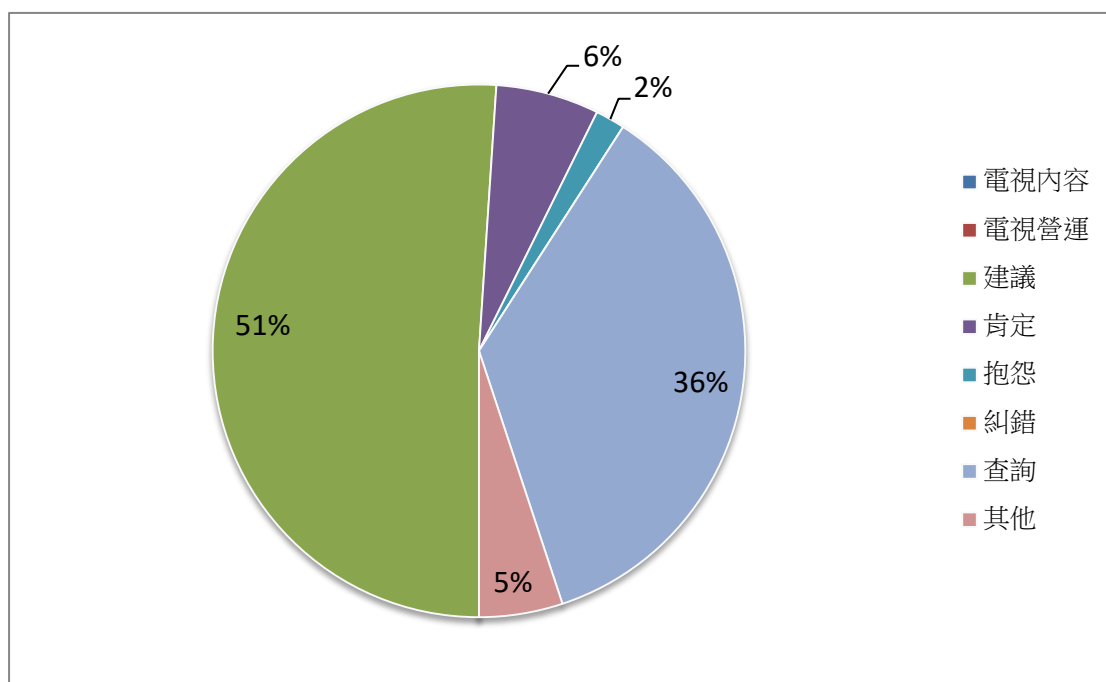
《新聞》觀眾意見統計

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	
4月	3	0	39	1	4	13	34	72	166
5月	0	0	40	1	2	3	41	91	178
6月	10	0	34	1	3	3	32	60	143
合計	13	0	113	3	9	19	107	223	487



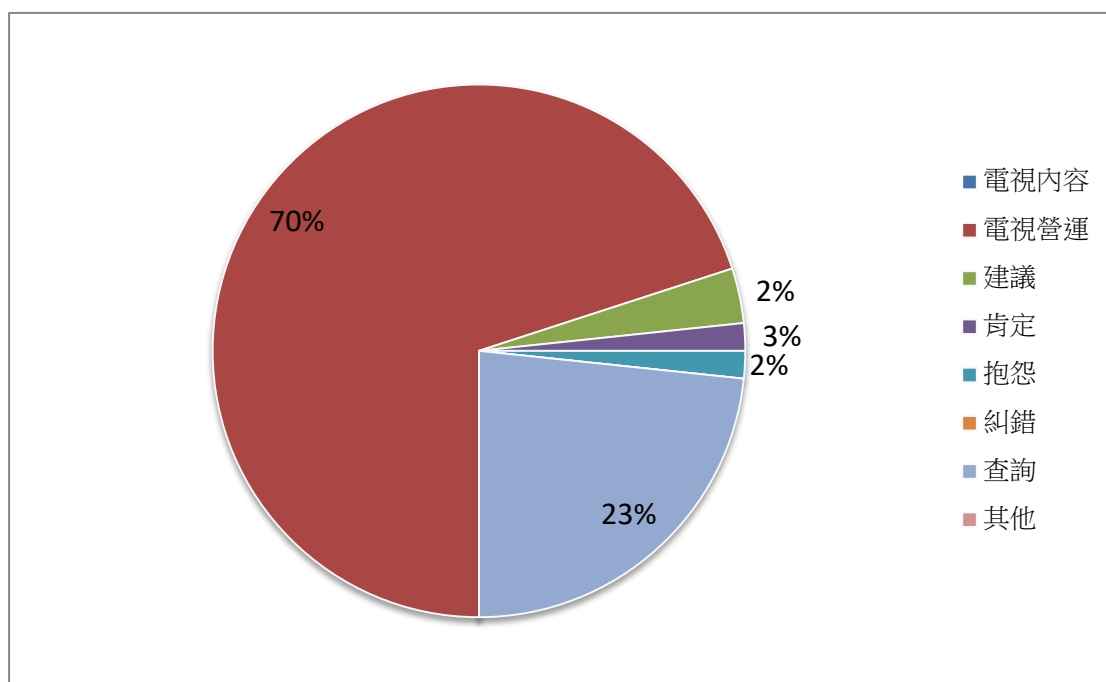
《節目》觀眾意見統計

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	
4月	0	0	34	8	0	0	27	2	71
5月	0	0	76	5	6	0	40	7	134
6月	0	0	61	8	0	0	53	8	130
合計	0	0	171	21	6	0	120	17	335



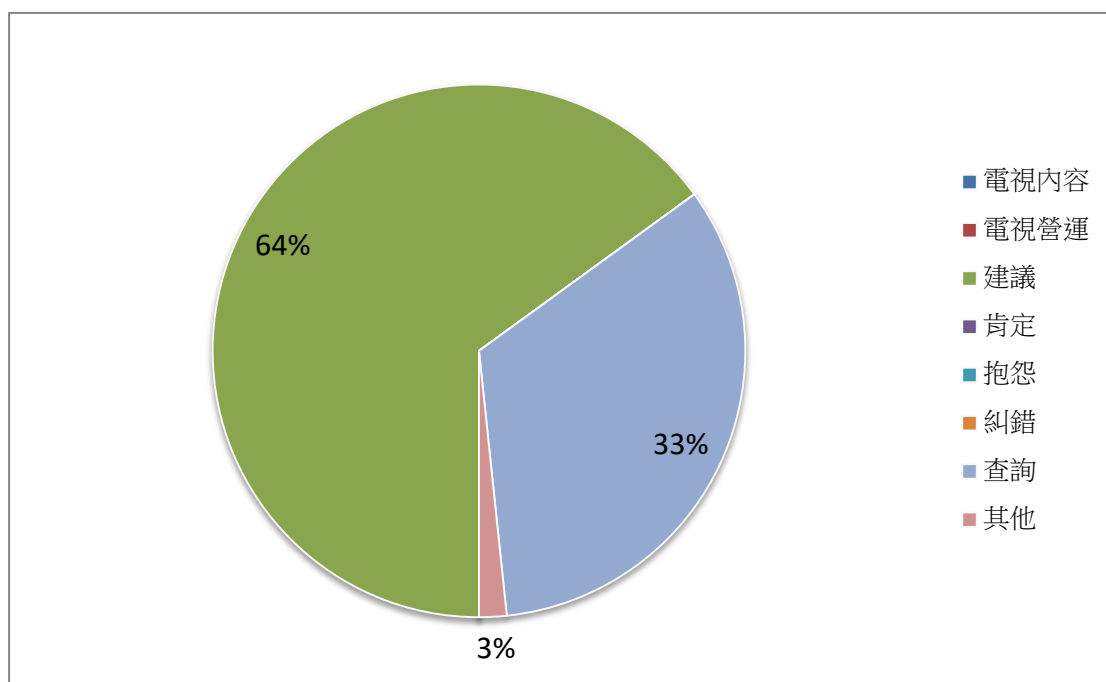
《工程》觀眾意見統計

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	
4月	0	12	1	0	1	0	2	0	16
5月	0	15	0	0	0	0	6	0	21
6月	0	15	1	1	0	0	6	0	23
合計	0	42	2	1	1	0	14	0	60



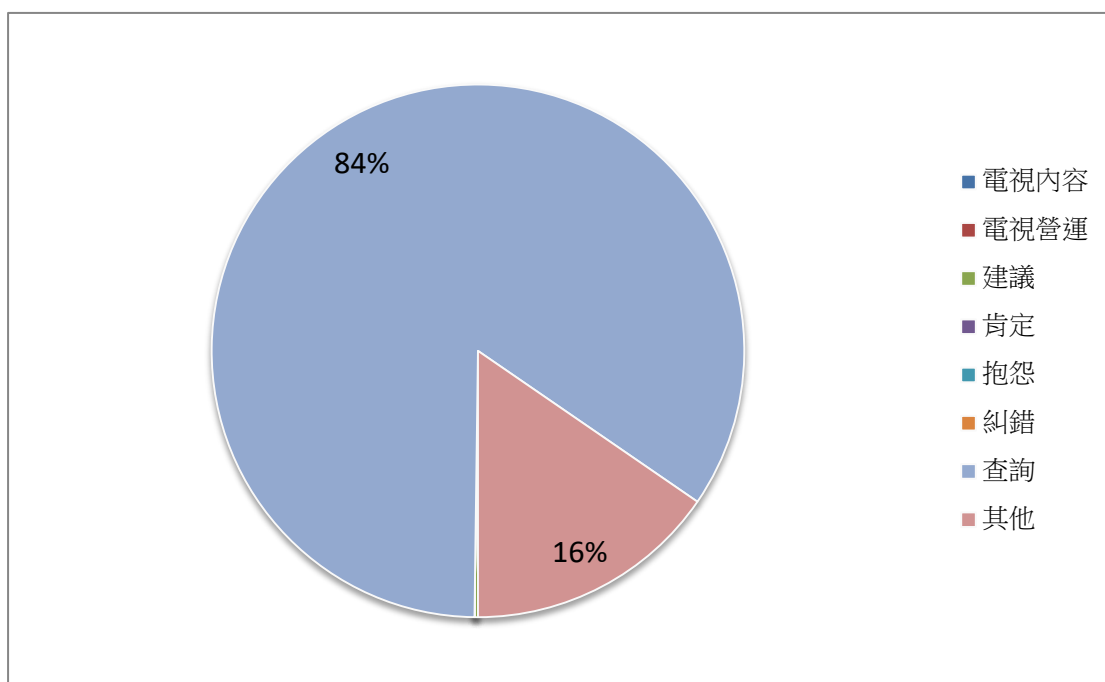
《其他》觀眾意見統計

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	
4月	0	0	10	0	0	0	4	0	14
5月	0	0	13	0	0	0	6	1	20
6月	0	0	16	0	0	0	10	0	26
合計	0	0	39	0	0	0	20	1	60



《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	
4 月	0	0	1	0	0	0	118	43	162
5 月	0	0	0	0	0	0	127	15	142
6 月	0	0	0	0	0	0	160	16	176
合計	0	0	1	0	0	0	405	74	480



【第二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
04-08	申訴	電視內容	新聞	當事人陳先生申訴 4/1 “抓包！桃園居隔男偷跑竹縣打電玩 最高罰百萬”報導不實，表示其位於新竹等待桃園市衛生局通知期間，遭新竹市警察臨檢，事件原委與中視報導內容不相符，令其飽受困擾，並已向竹北分局公關王小姐說明，希冀中視查明後，下架該則新聞影片。	新聞部回覆：本件依據警局提供資料進行報導，惟相關單位溝通與處理上有誤差，經再詢問提供單位確認情節，同意下架。 下架日期：2022/04/11
04-18	申訴	電視內容	新聞	被害婦人王小姐申訴 4/18 中視午間新聞“問題太多等太久 男狼踹婦挨告”報導不實，訴求如下： 1. 嫌犯賴先生自進便利商店至出腳踹婦人僅花費約 1 分 09 秒，與報導中敘述讓賴先生等候 10 分鐘明顯有誤 2. 記者未向當事人王小姐求證有失公允，且播報後遭受親友指點，造成其二次傷害 3. 事件發生為 3/13 日，其報案當下警方申明不能翻拍畫面，然中視新聞從何取得資訊進行報導 王小姐希冀新聞部重視此案件，並會再次致電客服詢問後續處理情形。	新聞部回覆：經查本件採訪民眾觀點，敘述可「容忍之等待時間」並非指案發時間，事發過程依相關資料報導有所憑據，尊重當事人立場及所處情境，獲客訴查證後已未續排播。
04-29	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】藥局員工楊小姐反映 4/29“超長人龍曝光！民眾搶快篩“飯不煮了” 口罩之亂重演”，採訪時已明	新聞部回覆：經詢問中部中心採訪過程，已將此則新聞下架處理。

				確向記者表示不願公開露出，然報導中不僅使用到穿戴制服之畫面且露出完整臉部，使商家倍感不悅，故要求刪除相關畫面。	
06-10	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】Data Lawyers 要求下架 20180327`名嘴藥師趙順榮涉性騷 判刑10個月可緩刑”，表示報導中提及“趙順榮”有侵害權益及違反相關法令等，故要求新聞部下架相關影片。	新聞部回覆：本件依據法院判決報導，求證其任職單位，並訪問專家，並無不妥，依據我司相關規範，涉司法案件如已和解或執行完畢，可檢具資料，將依規進行後續處理。
06-13	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件 3 封】當事人吳先生於 6/13 來信要求下架 【中視新聞】20181129 “台大要查！醫師吳允升疑私賣造血針”及【中時新聞網】20181203 “私下介紹買藥逾 1 年 台大醫師吳允升停診沈澱”報導，表示該案已取得台灣台北地方法院行政訴訟判決書，證實無此事件，然相關新聞已造成其職涯困擾，故希冀相關單位移除新聞報導。	①已回覆觀眾，您的反映事項客服已立即轉達至新聞部處理，另【中時新聞網】為「時報資訊」負責，有關您反映之事項，煩請逕向時報 資 訊 客 服： service@infotimes.com.tw 反映，謝謝。 ※新聞部回覆：本件據實報導，求證其任職單位，並無不妥，依據我司相關規範，涉司法案件如已和解或執行完畢(含定案)，可檢具資料，將依規進行後續處理。 ②當事人吳先生於 6/16 來信提供「台灣台北地方法院行政訴訟判決書」，然該封郵件附上之連結為【中時新聞網】20181203 “私下介紹買藥逾 1 年 台大醫師吳允升停診沈澱”報導，故煩請您逕向時報資訊客服反映，另已請吳先生將附件「判決書」與正確之「中視新聞」報導連結，再次發送

					至中視客服信箱，客服將一併轉達至相關單位進行後續處理，謝謝。
06-19	申訴	電 視 內容	新聞	【電子郵件】吳先生為20181129“台大要查! 醫師吳允升疑私賣造血針”及20181129“台大醫師爆私賣造血針藥 台大坦承徹查”當事人，其來信提供「台灣台北地方法院行政訴訟判決書」，已證實為烏龍事件，故要求下架相關新聞影片。	經業者提供台灣台北地方法院行政訴訟判決書後，中視已下架該則新聞影片。
					下架日期：2022/06/20
06-23	申訴	電 視 內容	新聞	林小姐(3 通電話)表示為20210608“情緒失控亂擾鄰女住戶開消防警鈴遭勸打主委”女住戶，反映中視記者未做多方查證，僅採訪主委說法有失公正，並揚言要提告中視，要求賠償名譽損失，故客服於電話中請林小姐來信具體說明其訴求，以利後續處理流程。	造成林小姐的不悅深表歉意，客服已立即轉達至新聞部知悉。※新聞部回覆：本件已多方查證相關人員，但考量當事人情境及時效性，請網媒下架。
					下架日期：2022/06/24
06-28	申訴	電視 內容	新聞	【電子郵件 2 封】當事人黎先生(被毆打者)申訴20220627“行車糾紛騎士拍窗”要輸贏”反被打成“貴妃臥””，反映報導中採訪民眾之說詞與事實不符，且未與其進行查證，故要求相關單位盡快與其聯繫。	新聞部回覆：本件依據警方資料採訪員警，及目擊者平衡報導，如您有進一步意見，請以書面說明，將續比對處理。
共計 13 件					