

中國電視 111 年第三季報表

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 7 月 1 日至 9 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 7 月 1 日至 9 月 30 日

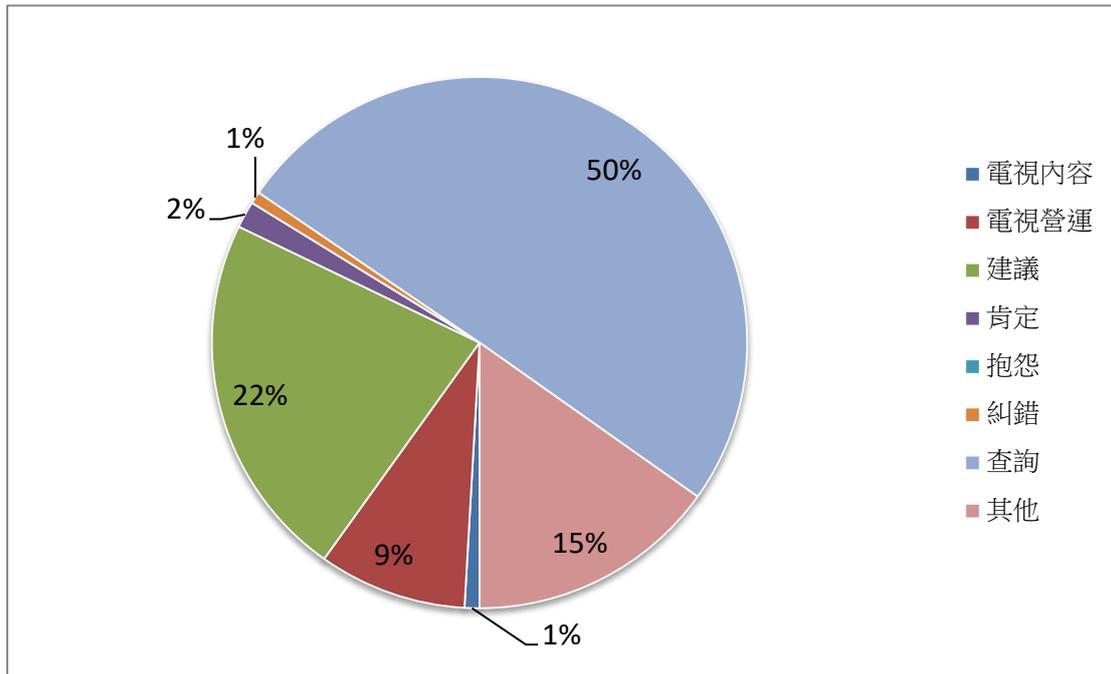
閱聽人意見總件數 1227 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
7 月	320	103	423
8 月	323	94	417
9 月	278	109	387
合計	921	306	1227

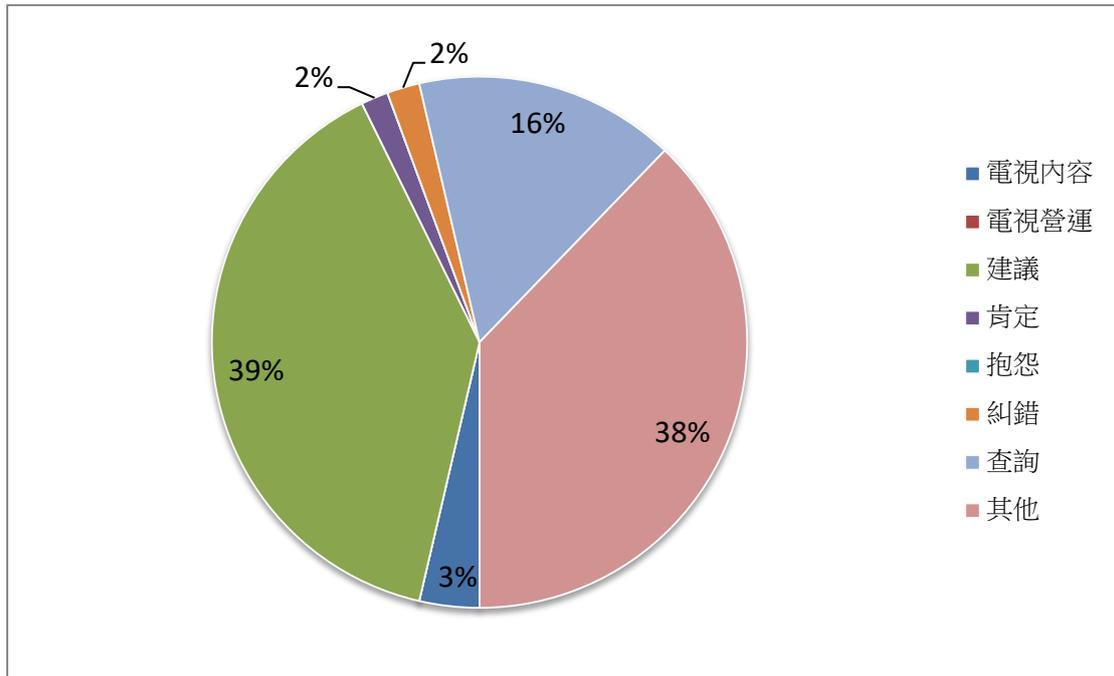
【意見取向】

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	
7 月	3	20	120	9	0	4	178	89	423
8 月	5	72	86	6	0	2	190	56	417
9 月	3	18	68	5	0	3	249	41	387
合計	11	110	274	20	0	9	617	186	1227



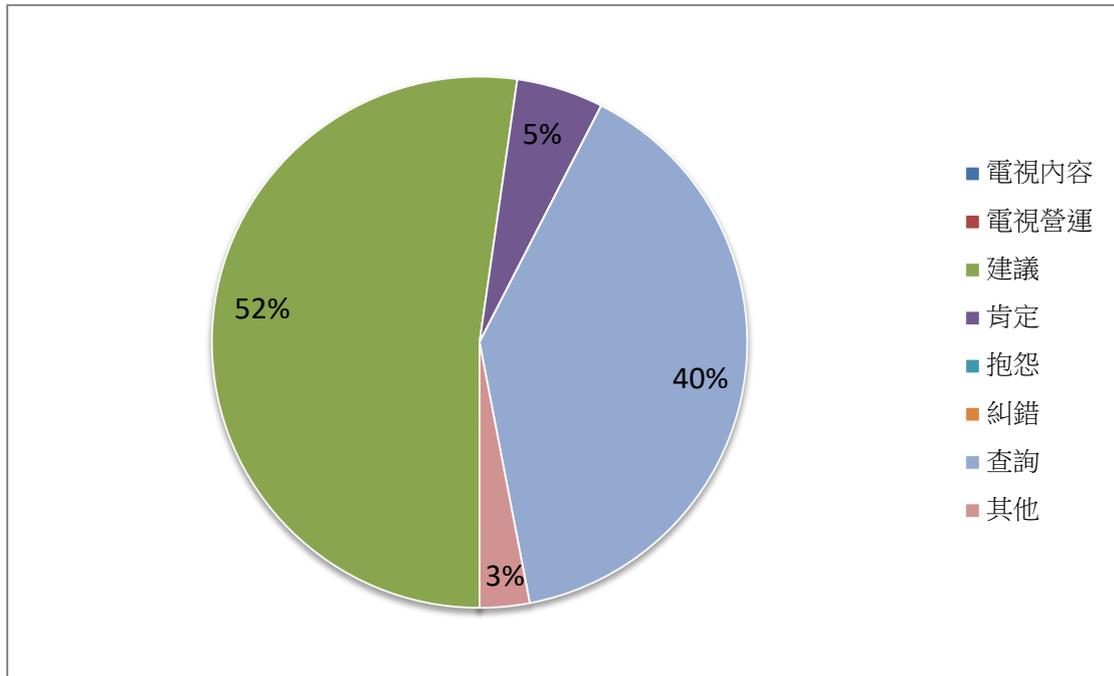
《新聞》觀眾意見統計

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	
7月	3	0	46	0	0	4	19	66	138
8月	5	0	36	1	0	0	11	30	83
9月	3	0	37	4	0	2	18	19	83
合計	11	0	119	5	0	6	48	115	304



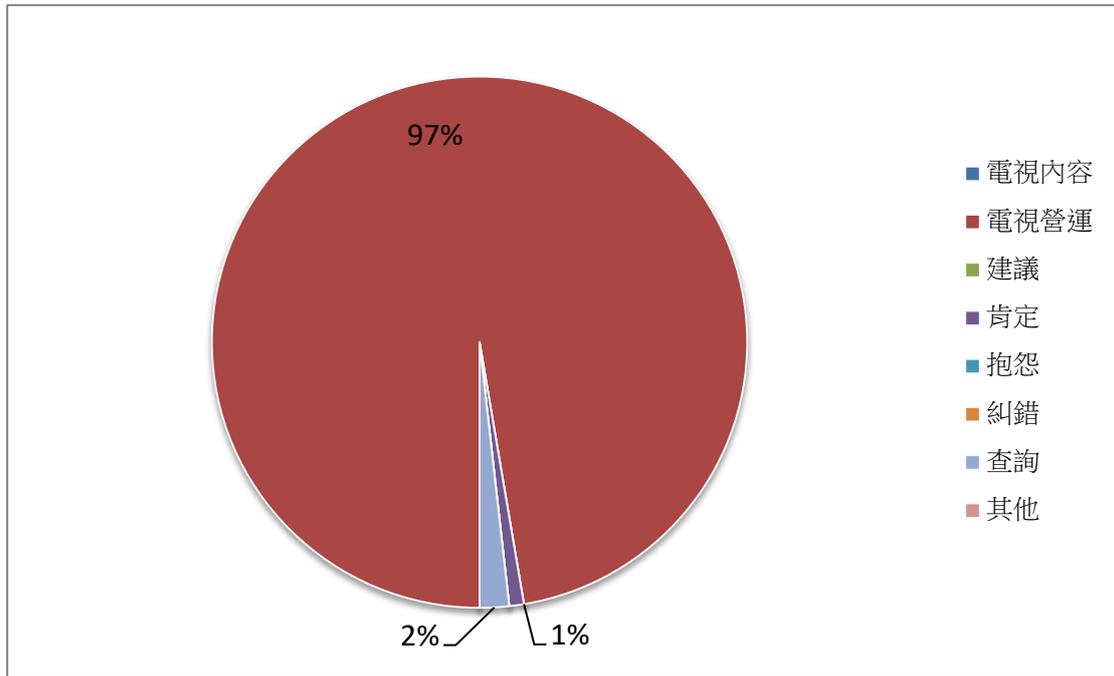
《節目》觀眾意見統計

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	
7月	0	0	66	8	0	0	31	5	110
8月	0	0	46	5	0	0	24	3	78
9月	0	0	27	1	0	0	50	0	78
合計	0	0	139	14	0	0	105	8	266



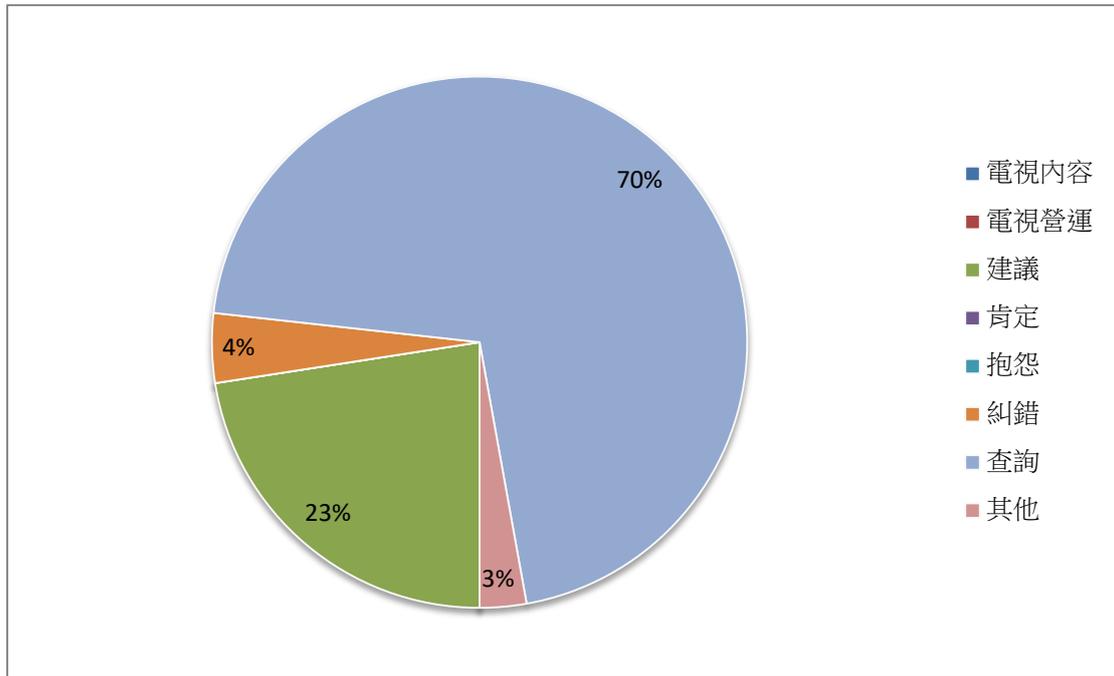
《工程》觀眾意見統計

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	
7月	0	20	0	1	0	0	2	0	23
8月	0	72	0	0	0	0	0	0	72
9月	0	18	0	0	0	0	0	0	18
合計	0	110	0	1	0	0	2	0	113



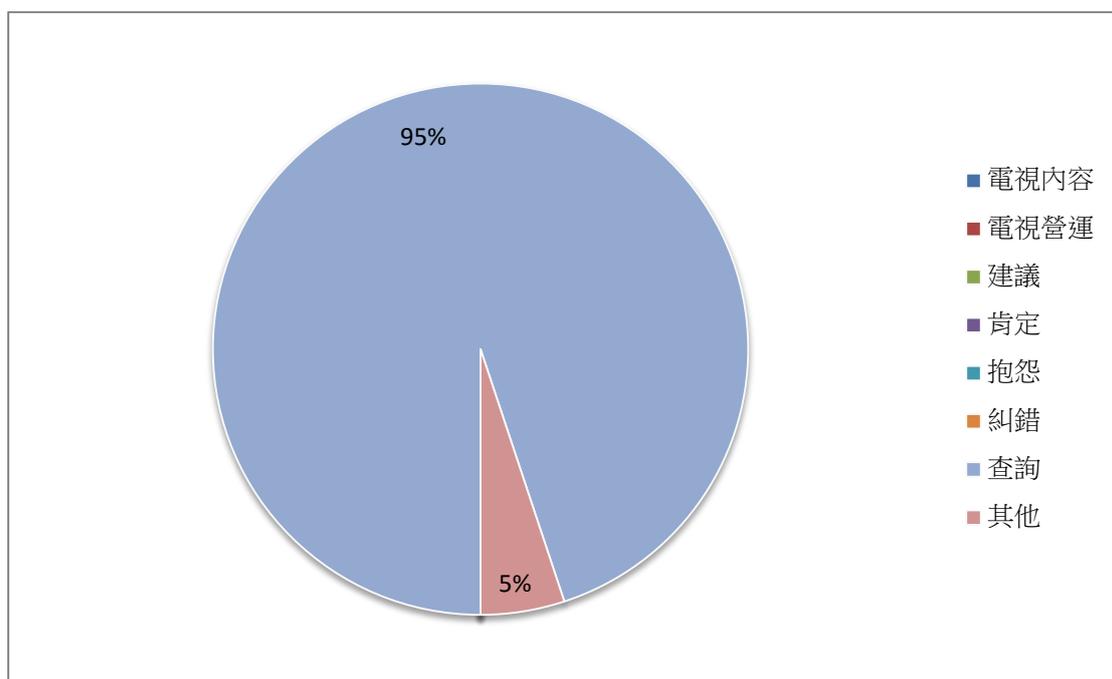
《其他》觀眾意見統計

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	
7月	0	0	8	0	0	0	3	1	12
8月	0	0	4	0	0	2	7	1	14
9月	0	0	4	0	0	1	40	0	45
合計	0	0	16	0	0	3	50	2	71



《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	
7月	0	0	0	0	0	0	123	17	140
8月	0	0	0	0	0	0	148	22	170
9月	0	0	0	0	0	0	141	22	163
合計	0	0	0	0	0	0	412	22	473



【第三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
07-13	申訴	電視內容	新聞	<p>【電子信箱】白小姐來信要求下架 20171014 「"消業障 誑蓋廟"? 富商控 seafood 賣地自肥」及 20171014「釋會宗頭銜響亮! 兩佛寺住持. 佛教理事長」2 則新聞報導。其表示此事件純粹是兩方溝通與見解不同所產生的誤會，事後蔡姓商人也於 2018/8/23 公開向界雲長老致歉，同時 2020/8/10 台灣高雄地方檢察署亦給予不起訴處分書(107 年度偵字第 17415 號第 17416 號)，故要求新聞部下架相關影片。</p>	<p>新聞部回覆: 依據規範請其檢附不起訴書、以便進行後續處理。</p> <p>經白小姐來信提供「台灣高雄地方檢察署檢查官不起訴處分書」，中視已下架該則新聞影片。</p> <p>下架日期：2022/07/19</p>
08-05	申訴	電視內容	新聞	<p>客服於 8/5(午)下午 3:31 接獲吳建德先生來信要求 FB 新聞下架： 自備”胖胖杯”裝米花 不滿被勸導”全倒鍋裡之新聞，表示此事件已圓滿解決，希冀中視下架 Facebook 該則新聞影片。</p>	<p>感謝觀眾告知，客服會立即轉達至新聞部處理。</p> <p>※新聞部回覆：該則新聞已下架。</p> <p>下架日期：2022/08/08</p>
08-17	申訴	電視內容	新聞	<p>中視新聞「拜拜變"極限運動"?! 媽祖廟被封門 信徒"爬木梯"進出」，吳小姐及蔡先生 2 位地主來電反映，此事件沒有接到記者的採訪，記者也在沒有清楚事情原委的情況下，就在新聞上播放信眾要爬上爬下進廟參拜的情況，看起來信眾好像很可憐，當地地主備受質</p>	<p>8/18 新聞部回覆</p> <p>此新聞聖母堂(媽祖廟)產權及使用爭議，雖有廟方及地政局官員說法，但報導似有需周全之處</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 當時是否是捐地或僅供使用 2. 重劃後是地主已與廟方協商後決議，應拆廟還地? 3. 如依報導內容似已遭查

				疑...	報違建(當時蓋廟或未取得使用執照?) 是否有期限應執行? 請明確事件原委及當事人說法,如需下架或再行採訪報導,請中部特派釐清後確認作法續回報
08-19	申訴	電視內容	新聞	【電子信箱】黃先生來信表示"帝王蟹"車站逛大街! 網嗨:"您的餐點"已到地", 事發當日是去送標本給客戶, 卻因入鏡新聞畫面造成其生活困擾, 故懇請中視下架該則新聞。	8/22 上午 9:12 新聞部回覆: 當事人客訴, 新聞入鏡已造成其困擾 請求下架, 可量其隱私與生活困擾 請網媒下架後, 回報客服後續處理。 下架日期:2022/8/22
09-15	申訴	電視內容	新聞	黃先生來信表示「慘了! 大排底部破大洞 口湖工地大淹水變湖泊」 自己是「省公會專家學者」名義受訪並非當事人, 卻被誤植為「施工單位技師」, 此事涉汲個人及公會名譽, 故要求立即更改新聞中的標註。	有關您反映的事項客服將立即轉達至新聞部, 謝謝您的來函, 並請繼續支持中視。 ※新聞部回覆:該則新聞已下架。 下架日期:2022/09/15
09-22	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】Data Lawyers 為維護日盛租賃公司的利益, 要求本公司儘快撤下 20140418「車籍造假! 日盛租賃涉詐貸 3.5 億遭搜」此則新聞的所有相關內容。	※新聞部回覆: 本件遭搜索起訴如有判決無罪資料請提供, 將依下架規範處理。
09-26	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】徐先生表示高等法院宣判無罪定讞, 敬請移除貴網站有關八馬國際 (Total Swiss)「直銷"超人藥"騙 32 億 被害人又一人追加起訴」過時不當之報	※新聞部回覆: 本件如有判決無罪資料請提供, 將依相關規定處理。 9/26 投訴人已檢附上訴判決書, 依規範下架處理。

				導。	下架日期：2022/09/27
					共 7 件