

中國電視 111 年第四季報表

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 10 月 1 日至 12 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，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 10 月 1 日至 12 月 31 日

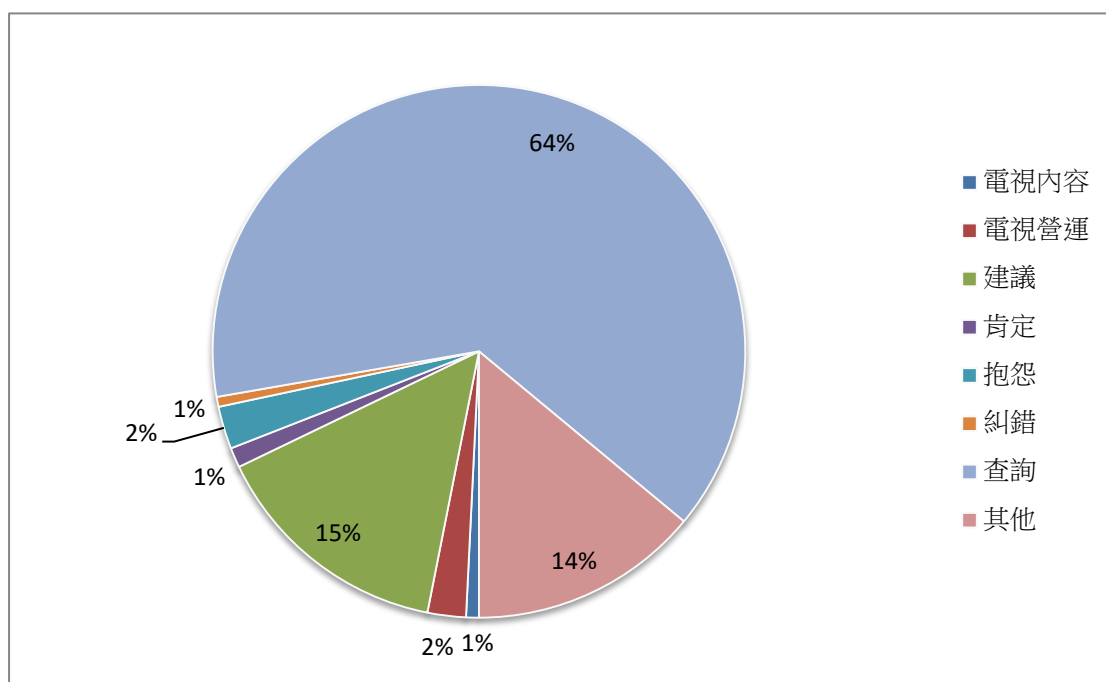
閱聽人意見總件數 1159 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
10 月	248	250	498
11 月	244	97	341
12 月	234	86	320
合計	726	433	1159

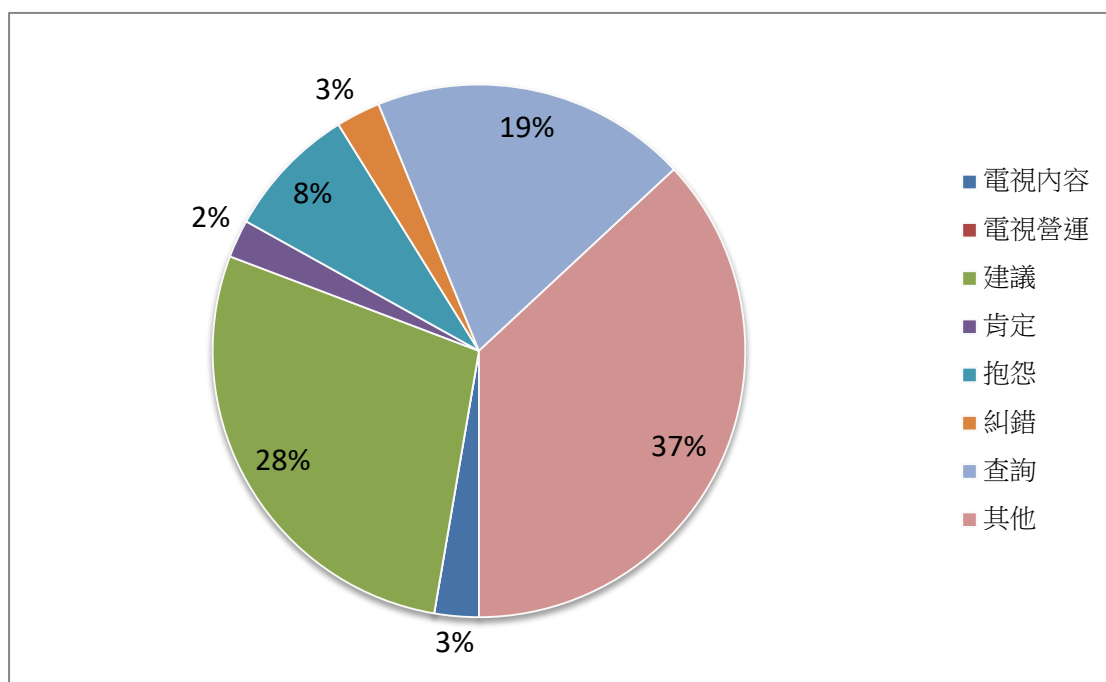
【意見取向】

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	
10 月	2	10	66	8	5	0	339	68	498
11 月	6	7	45	5	10	3	213	52	341
12 月	1	10	60	1	15	4	187	42	320
合計	9	27	171	14	30	7	739	162	1159



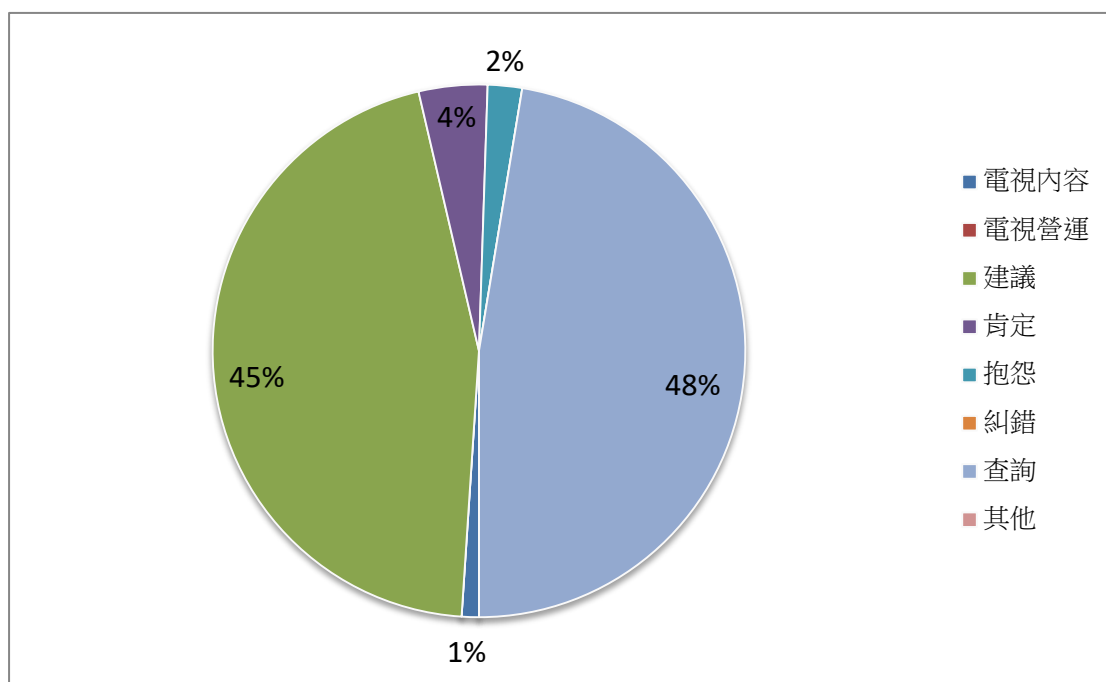
《新聞》觀眾意見統計

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	
10月	2	0	27	4	3	0	16	50	102
11月	4	0	18	1	8	3	19	25	78
12月	1	0	28	1	10	4	15	21	80
合計	7	0	73	6	21	7	50	96	260



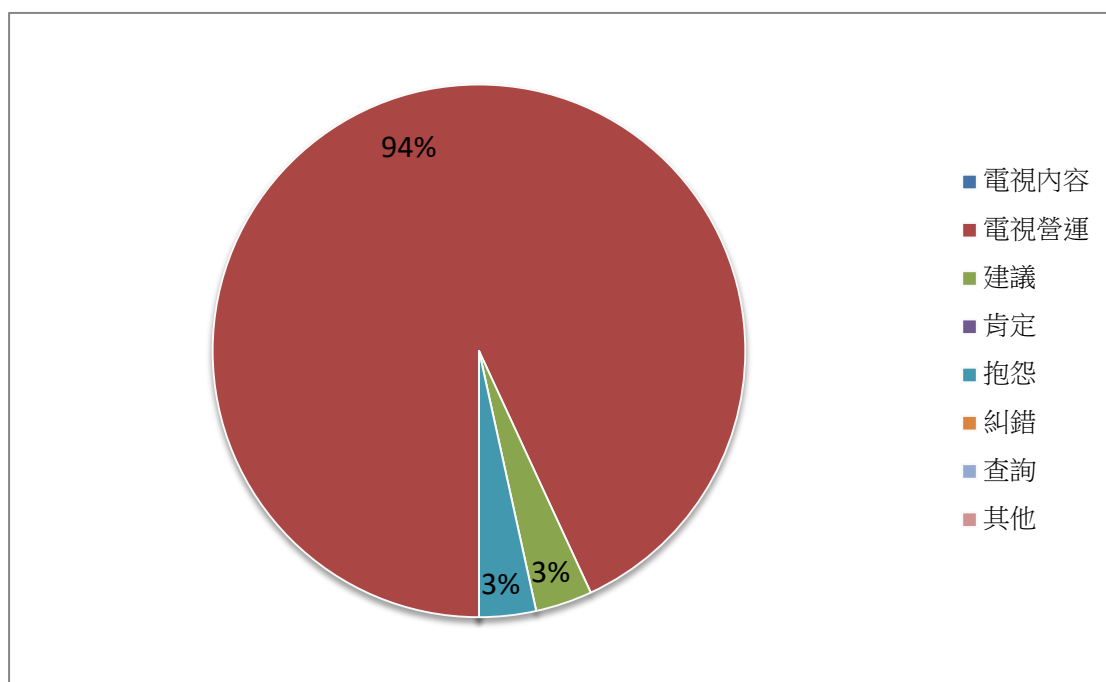
《節目》觀眾意見統計

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	
10月	0	0	31	4	1	0	26	0	62
11月	2	0	25	4	0	0	32	0	63
12月	0	0	31	0	3	0	33	0	67
合計	2	0	87	8	4	0	91	0	192



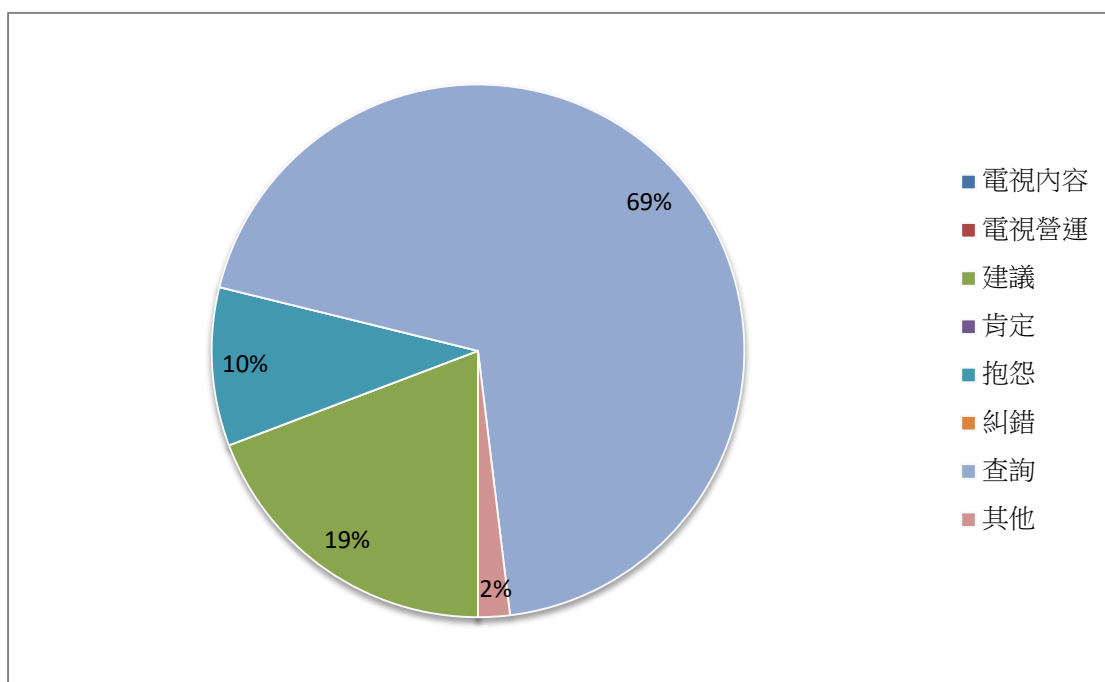
《工程》觀眾意見統計

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	
10月	0	10	1	0	0	0	0	0	11
11月	0	7	0	0	1	0	0	0	8
12月	0	10	0	0	0	0	0	0	10
合計	0	27	1	0	1	0	0	0	29



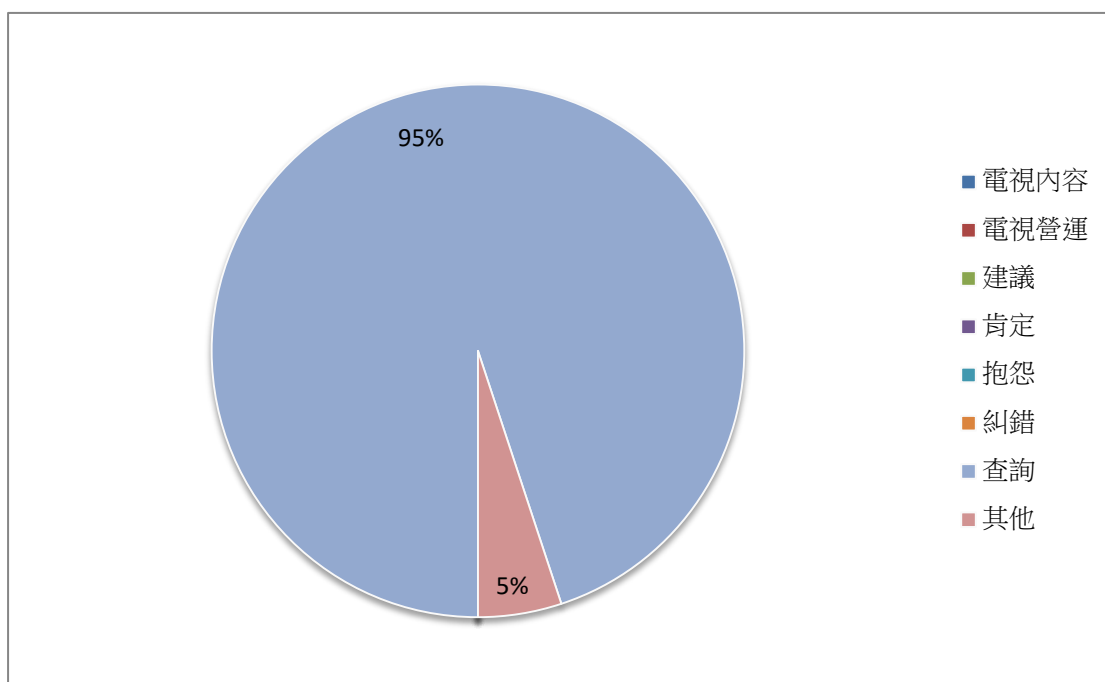
《其他》觀眾意見統計

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	
10月	0	0	7	0	2	0	24	0	32
11月	0	0	2	0	1	0	9	0	12
12月	0	0	1	0	2	0	3	1	7
合計	0	0	10	0	5	0	36	1	51



《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	
10 月	0	0	0	0	0	0	273	18	291
11 月	0	0	0	0	0	0	153	27	180
12 月	0	0	0	0	0	0	136	20	156
合計	0	0	0	0	0	0	562	65	627



【第四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
10-07	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】李先生要求下架 20221007「玻璃"擦太亮"! 民眾人體自撞 驚天一摔」有關雲林汽車公司畫面，貴公司播報之新聞未經許可擅自截取製成新聞，已造成嚴重影響，請停止播報並下架平台相關影片。	有關您反映的事項新聞部回覆如下:本件來源為社會事記者爆料網，因事涉民眾出入營業場所之安全，蒐集相關題材製作新聞並提供防範方式，旨在提醒民眾注意擦太亮玻璃可能的危險，合理取材所需片段，並已隱蔽當事人及處所等相關資訊。
10-28	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】林先生表示為10/27 一則新聞「沒單據"硬要取鞋"竟大罵! 老闆傻眼"來找碴"?」在高雄市大寮區的洗鞋店老闆，官方上架的影片當中已經有透露出鞋店門市的 LOGO，麻煩還請將影片下架。	感謝林先生對中視新聞的指教，您的建言會轉達至新聞部，未來尚需改進之處，敬請賜教。 ※新聞部回覆：涉關係店家 logo，該則新聞已先行下架。 下架日期：2022/10/28
11-01	申訴	電視內容	新聞	NCC 函中視新聞台於 111 年 6 月 28 日 18 時 58 分許播出「驚悚!女童速食店突面朝下昏倒 才打莫德納?!」新聞，內容有欠妥適，改進案請核示。	※新聞部回覆:(1)如涉兒少新聞請加強馬賽克，儘可能以停定格等保守方式減少呈現暴力、驚悚、或使人不悅之畫面。亦請勿多次重複使用上述畫面。(2)請各中心主管、編輯台，嚴加把關，涉兒少案件須上相關警語、或有需諮詢專家意見也須提供資訊，亦勿上網。 下架日期：2022/11/1

11-02	申訴	電視內容	新聞	媒體觀察教育基金會網站轉發民眾申訴「柬埔寨歷劫 99 天!少年被打頭爆血」標題過於聳動，有害兒少身心發展，呈現不當色情、暴力、血腥內容。	※新聞部回覆：本件已依自律規範處理相關畫面旨為提醒民眾注意風險，惟加強保護青少年身心發展尊重來函單位建議請網媒下架。 下架日期：2022/11/4
11-03	申訴	電視內容	新聞	NCC 函中視新聞台於 111 年 6 月 27 日 11 時 59 分許播出「心情不好?!憲兵爛醉踹飛女童"恐再犯"遭收押」新聞，涉違反廣播電視法及兒童及少年福利與權益保障法等相關規定，請於文到 10 日內提出意見陳述書，逾期未提出者，視為放棄陳述機會，請查照。	新聞部回覆：該則新聞已於 2022/11/5 下架。 法務於 2022/11/11 發文回覆國家通訊傳播委員會，發文字號為：中視總新字第 111001216 號。
11-07	申訴	電視內容	新聞	國家通訊傳播委員會來函，有關民眾反映貴公司所屬中視新聞台 111 年 10 月 15 日「指揮中心成立 1000 天稱"千錘百鍊"專家:苦的是人民」新聞報導意見，請於文到 10 日內提出相關說明，請查照。	※新聞部回覆：該則新聞已於 2022/11/7 下架。 法務於 2022/11/16 發文回覆國家通訊傳播委員會，發文字號為：中視總新字第 111001219 號。
11-08	申訴	電視內容	節目	國家通訊傳播委員會來函反映 1/30 21:36 中視電視台「阿鈣八合一強效錠 飢餓遊戲」節目，播出內容過於猥褻，認為有性暗示，恐影響孩童身心發展。	客服已於 11/9 轉達至節目部。 ※剪掉有疑部份後再上架網路播出。 ※要求切實注意避免受罰。

11-08	申訴	電 視 內容	節 目	國家通訊傳播委員會來函 「阿鈣八合一強效錠 台灣 X 檔案」劇中人物警察許隊長動不動就開槍打死人，而且處理屍體不會被發現，已經違背事實，無法正確教導民眾法治觀念。請貴單位停止該劇荒謬劇情。	客服已於 11/9 轉達至節目部。 ※戲劇情節本來便是虛構，劇中人物設計也不等同現實生活如此，基於情節的張力，難免有略為誇大的描述，內容也並沒有強調殺人過程的舉動，只有簡單交代過程而已，符合設定為「保護級」的規範，敬請查照。
12-21	申訴	電視 內容	新聞	【電子郵件】劉女士表示在中視新聞 YouTube 頻道上看到一部影片「恐龍氣球取名"盧秀燕" 婦不滿遭攔大鬧中捷」，發現中視新聞並沒有取得影片授權，就擅自剪接及後製，請中視今日之內將影片撤下。	※新聞部回覆:該則新聞已於 2022/12/22 下架。
共 9 件					