

中國電視 112 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 112 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：112 年 1 月 1 日至 3 月 31 日

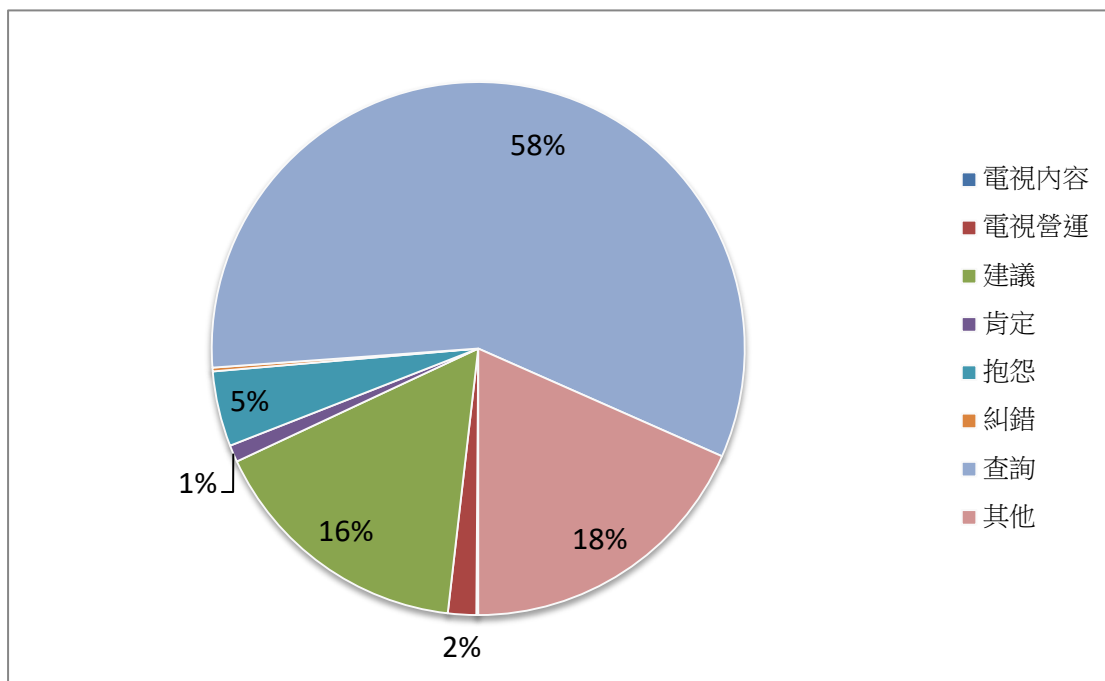
閱聽人意見總件數 876 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
1 月	146	88	234
2 月	160	97	257
3 月	249	136	385
合計	555	321	876

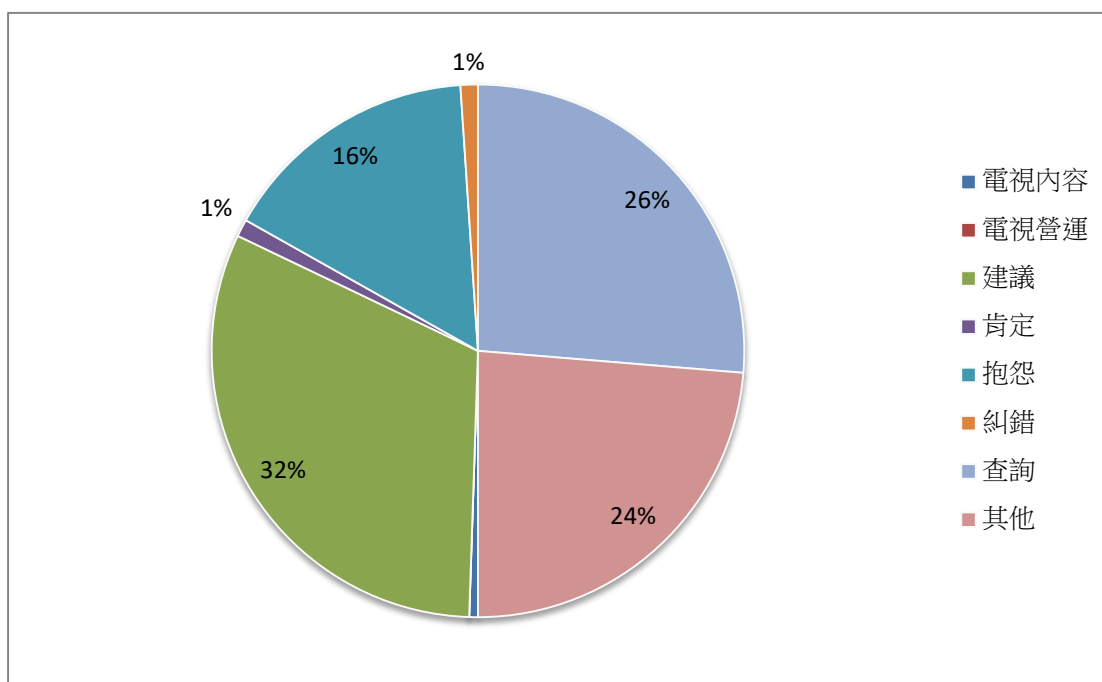
【意見取向】

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	0	8	37	2	18	0	133	36	234
2 月	0	3	47	2	12	1	140	52	257
3 月	1	4	58	5	10	1	233	73	385
合計	1	15	142	9	40	2	506	161	876



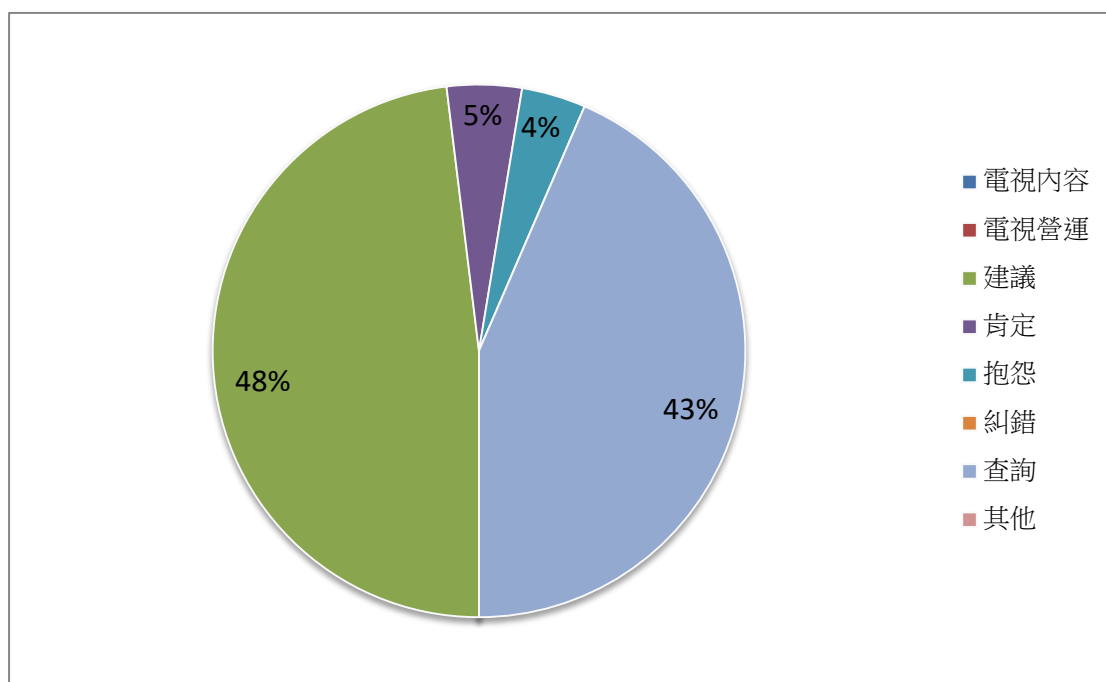
《新聞》觀眾意見統計

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	0	0	19	2	12	0	11	13	57
2 月	0	0	19	0	12	1	16	9	57
3 月	1	0	22	0	6	1	23	23	76
合計	1	0	60	2	30	2	50	45	190



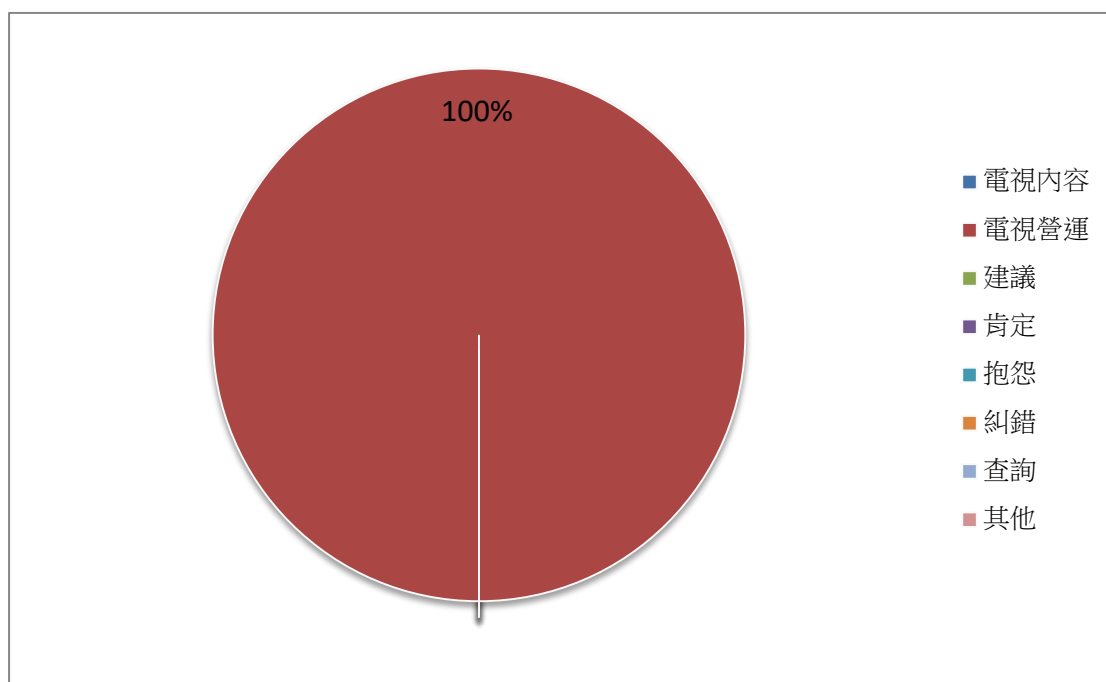
《節目》觀眾意見統計

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	17	0	5	0	16	0	38
2 月	0	0	25	2	0	0	21	0	48
3 月	0	0	32	5	1	0	30	0	68
合計	0	0	74	7	6	0	67	0	154



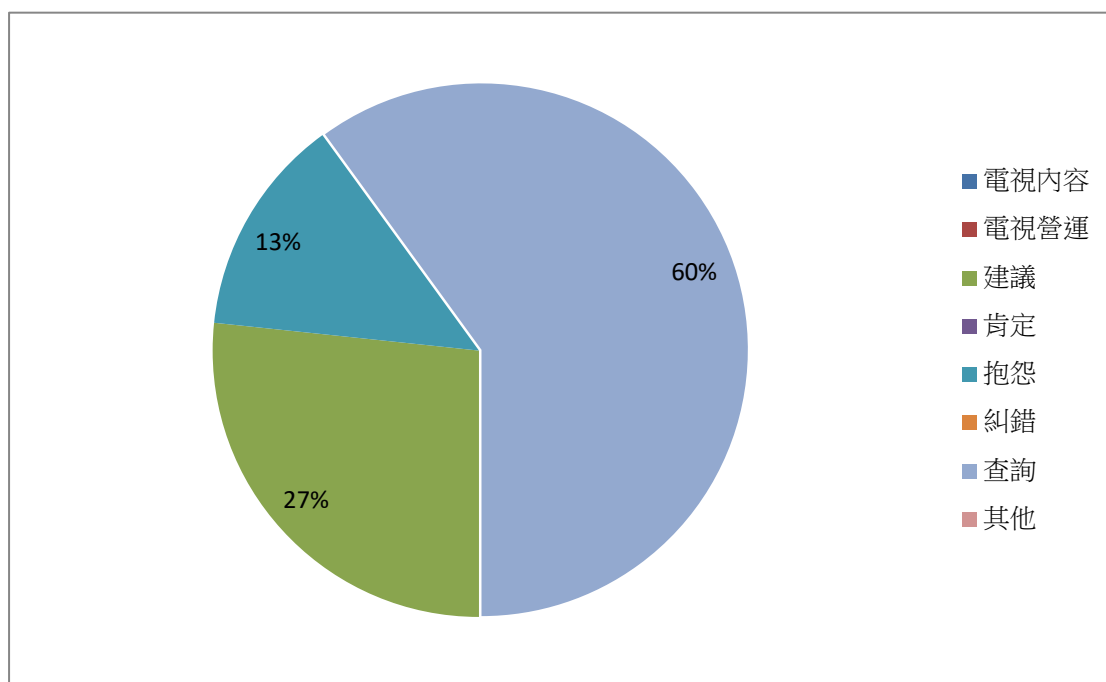
《工程》觀眾意見統計

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	8	0	0	0	0	0	0	8
2月	0	3	0	0	0	0	0	0	3
3月	0	4	0	0	0	0	0	0	4
合計	0	15	0	0	0	0	0	0	15



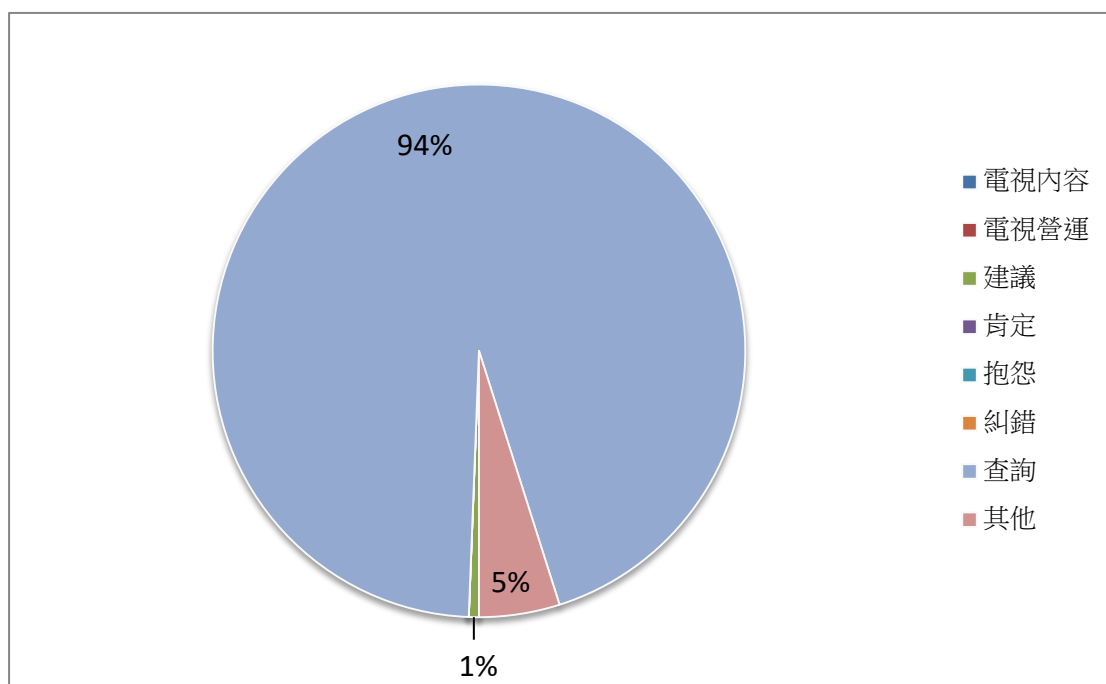
《其他》觀眾意見統計

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	1	0	1	0	4	0	6
2 月	0	0	3	0	0	0	8	0	11
3 月	0	0	4	0	3	0	6	0	13
合計	0	0	8	0	4	0	18	0	30



《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	102	23	125
2 月	0	0	0	0	0	0	95	43	138
3 月	0	0	0	0	0	0	174	50	224
合計	0	0	0	0	0	0	371	116	487



【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
03-10	申訴	電視 內容	新聞	沈先生要求下架 3/10 一則中視午間新聞「遭尾隨 8 站偷拍 女子委屈喊沒穿很曝露」	新聞部回覆: 該則新聞依法院起訴書報導，亦無曝光當事人，無違反個資法，不會下架該則新聞。
					共計 1 件