

中國電視 112 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 112 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：112年4月1日至6月30日

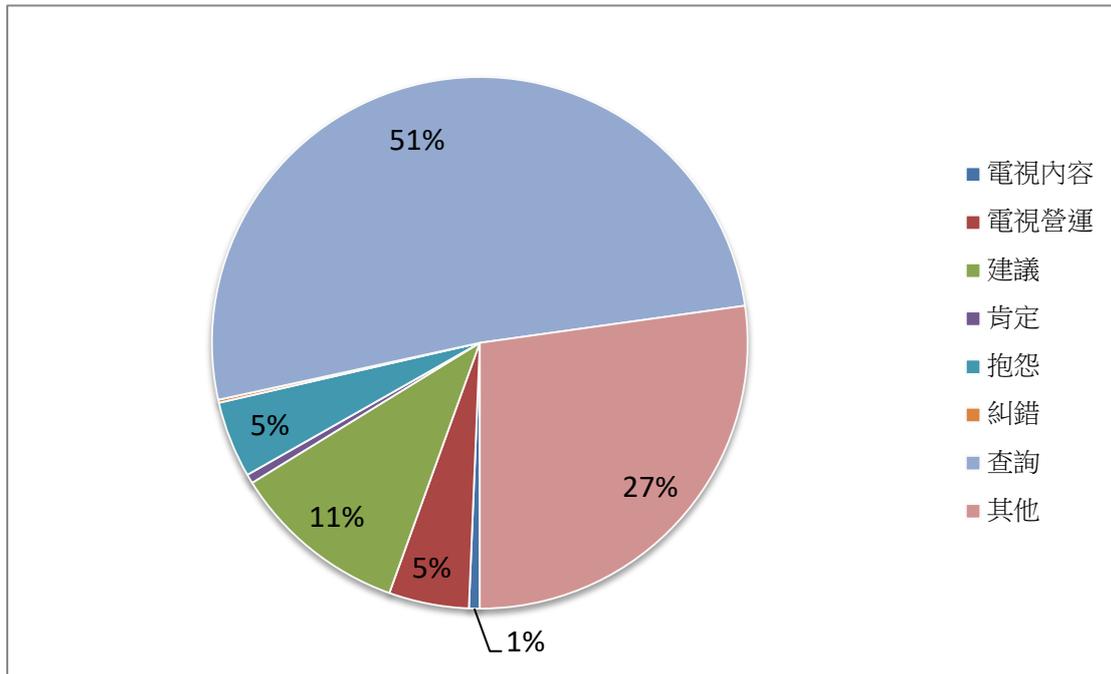
閱聽人意見總件數 1076 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
4 月	196	157	353
5 月	279	100	379
6 月	198	146	344
合計	673	403	1076

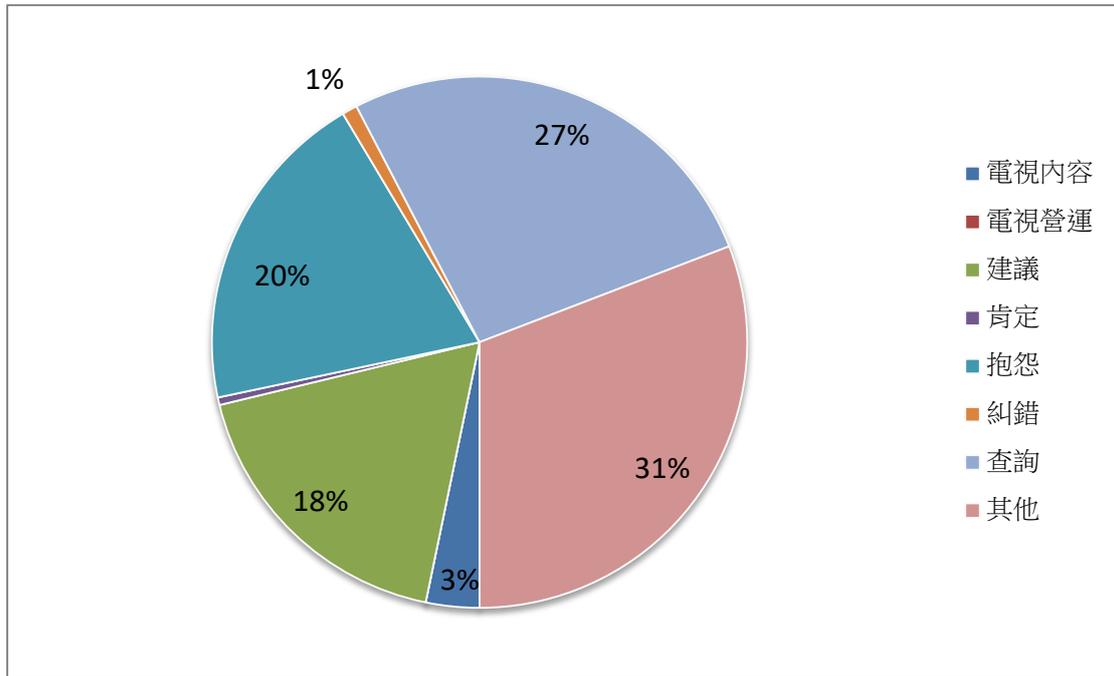
【意見取向】

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	19	42	1	9	0	164	115	353
5 月	3	19	35	4	19	0	231	68	379
6 月	1	14	38	1	22	2	156	110	344
合計	7	52	115	6	50	2	551	293	1076



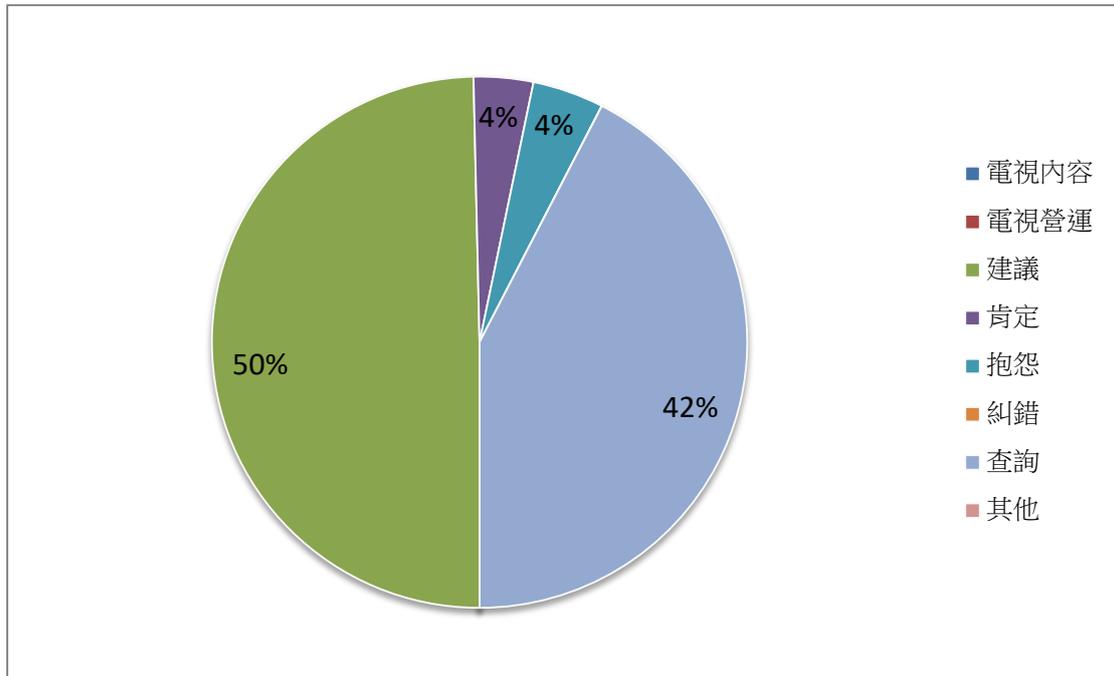
《新聞》觀眾意見統計

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	15	1	7	0	22	24	72
5月	3	0	10	0	15	0	20	24	72
6月	1	0	14	0	21	2	16	19	73
合計	7	0	39	1	43	2	58	67	217



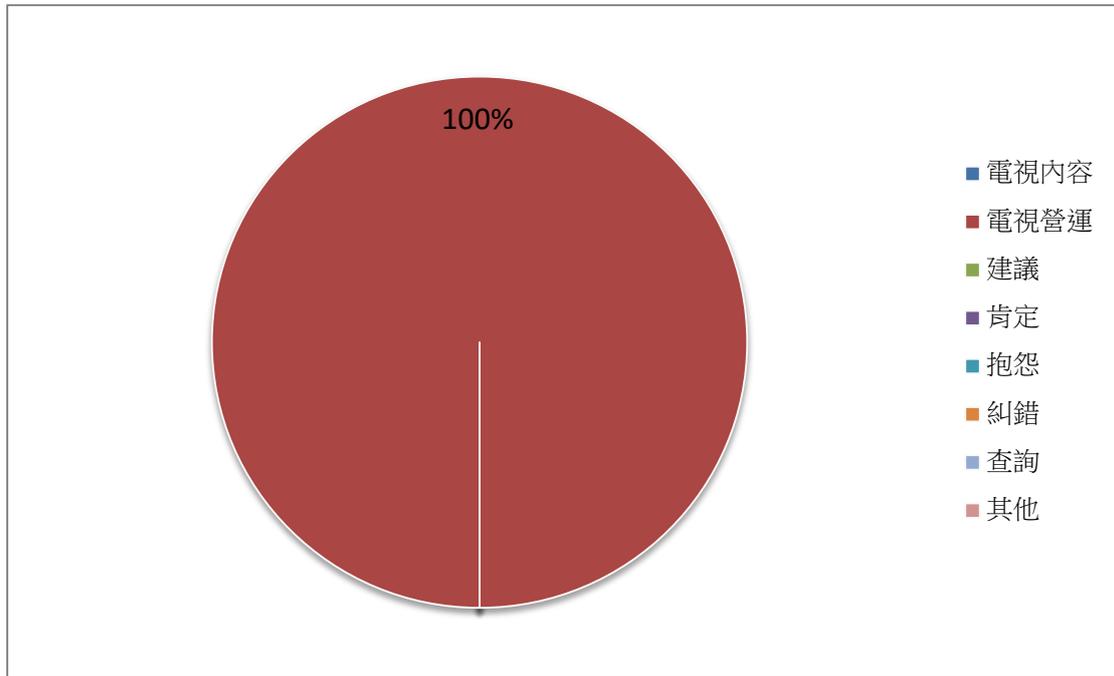
《節目》觀眾意見統計

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	24	0	1	0	26	0	51
5月	0	0	24	4	4	0	20	0	52
6月	0	0	21	1	1	0	13	0	36
合計	0	0	69	5	6	0	59	0	139



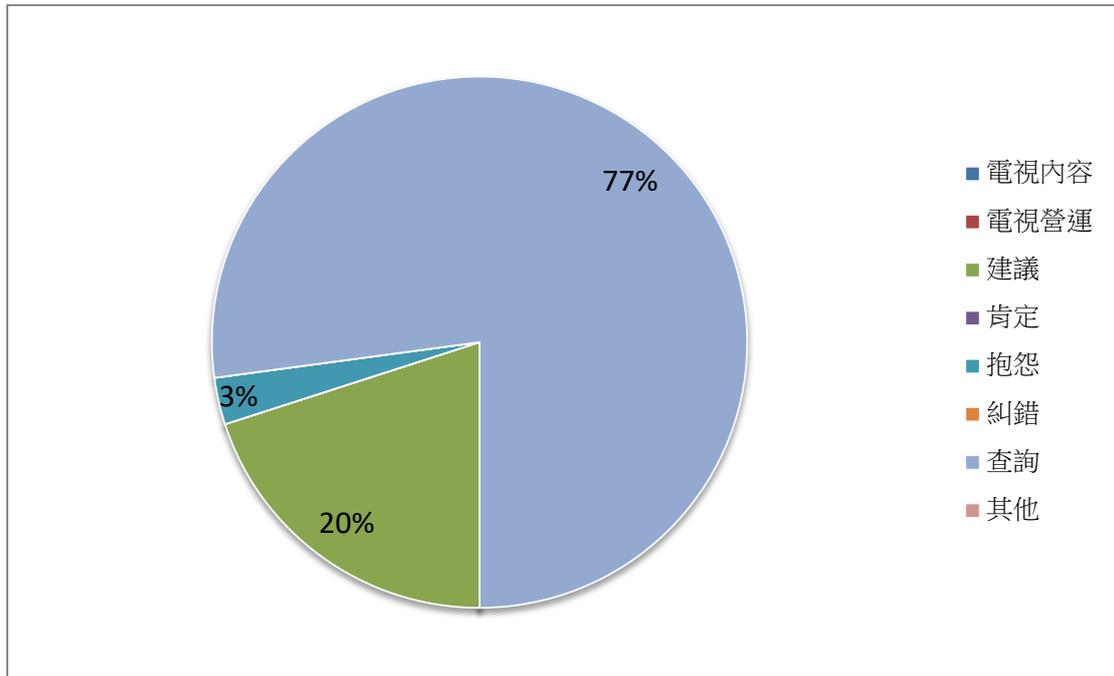
《工程》觀眾意見統計

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	19	0	0	0	0	0	0	19
5月	0	19	0	0	0	0	0	0	19
6月	0	14	0	0	0	0	0	0	14
合計	0	52	0	0	0	0	0	0	52



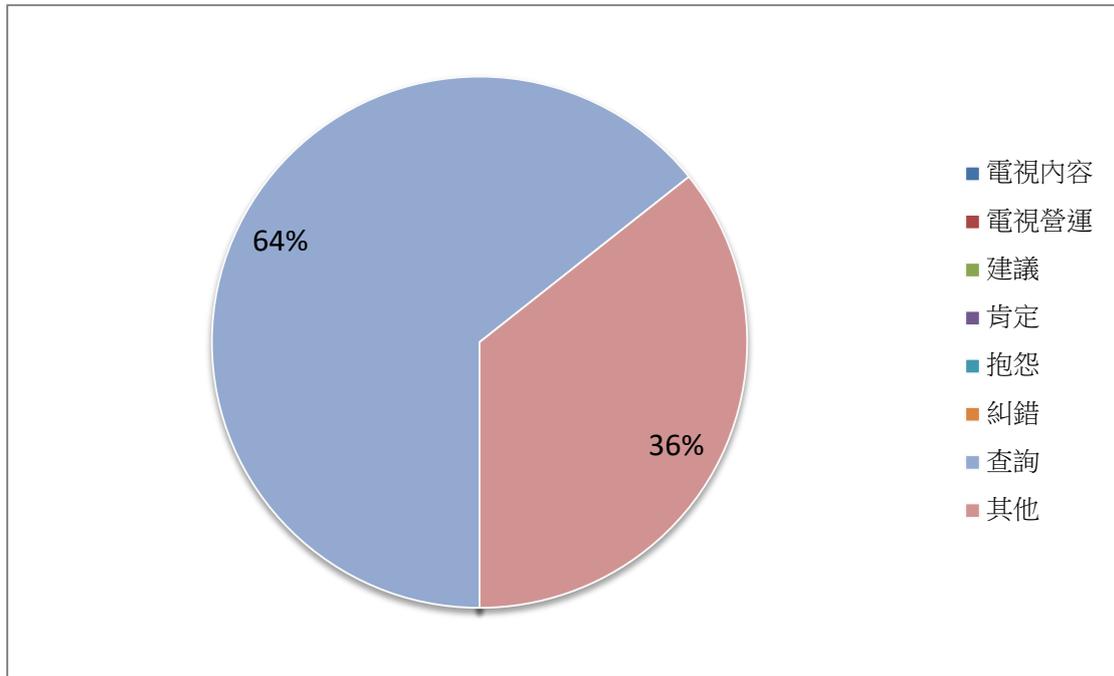
《其他》觀眾意見統計

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	3	0	1	0	8	0	12
5月	0	0	1	0	0	0	9	0	10
6月	0	0	3	0	0	0	10	0	13
合計	0	0	7	0	1	0	27	0	35



《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	0	0	0	0	108	91	199
5月	0	0	0	0	0	0	182	44	226
6月	0	0	0	0	0	0	117	91	208
合計	0	0	0	0	0	0	407	226	633



【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
04-12	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】葉同學建議將4/11 一則中視新聞“北一女外送奇景！餐點擠爆校門電話亭 路人看傻！”暴露個資的部分影像刪除。	已回覆觀眾：經新聞部重新檢視畫面，本件為公共場域執行涉及公眾議題(校園外送 食品衛生與安全)之採訪作業，拍攝主體為電話亭之外送物品，學生進入取物時由側方入鏡，採訪同仁並未刻意拍攝個人畫面，亦未揭露其個人身分，符合作業規範。
04-17	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】反映 4/16 一則中視新聞“公司包場燒肉店阻散客停車 雙 B 男出腳踹女”部分報導錯誤，要求更正新聞內容。 影片 00:58 處，原文「莊性女子認為只有公司同事可以停」為錯誤資訊，並非我個人認為，正確應為「我與店家討論停車問題，店家答應第一停車場由我司員工專停，但他們沒有人手，要我們自己派人顧停車場」。	新聞部回覆：報導中依照當事人說法：莊姓女子「認為」停車場只供包場員工停車，但有嘗試求證燒肉店，不願回應。此則新聞已依程序作業，無須進一步處理。
04-26	申訴	電視內容	新聞	簡先生來電要求下架“情侶遛狗不牽繩！民眾規勸遭怒嗆推擠告上法院！”	已回覆觀眾並轉達至新聞部，該則新聞已下架。
05-03	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】外貿協會反映“【LIVE 直播】美國 25 家軍火商參與！ 台美國防產業合作論壇最新現場” 「臺美國防產業合作論壇」演講因未取得講師內容公開播送、回放等同意，要求下架影片。	新聞部回覆，5/3 20:08 已將該影片下架。

05-08	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】觀眾來信表示:本人上傳網路平台之影片,並未授權提供媒體使用,故要求下架新聞,“《生活一把罩》新禮貌運動?!超商借丟垃圾「下跪磕頭」行大禮 店員傻眼”。	新聞部回覆:該則新聞已於5/8 16:16 下架。
05-30	申訴	電視內容	新聞	【臺北市選舉委員會 函】有關民眾檢舉 112 年第 10 屆立法委員臺北市第3選舉區缺額補選,貴新聞臺午間新聞節目插播式字幕僅報導特定候選人,涉嫌違反公職人員選舉罷免法第 49 條第 1 項至第 3 項規定,請於 112 年 6 月 14 日前提出說明,請查照見復。	於 2023/6/12 發文回覆臺北市選舉委員會,發文字號為:中視總新字第 112001105 號。
06-13	申訴	電視內容	新聞	6/13 一則中視新聞“不要命!學生為500元獎勵穿梭鐵軌奔跑 離譜畫面曝”,學生家長黃先生來電表示擔心孩童在校受人指點,故要求下架。	新聞部回覆:顧慮其立場,請下架 下架後通報客服回覆民眾,我司已善盡職責遮蔽可辨識相關資訊,請其注意孩童安全。 該則新聞已於 2023/06/13 下架。

共計 7 件