

中國電視 112 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 112 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：112 年 7 月 1 日至 9 月 30 日

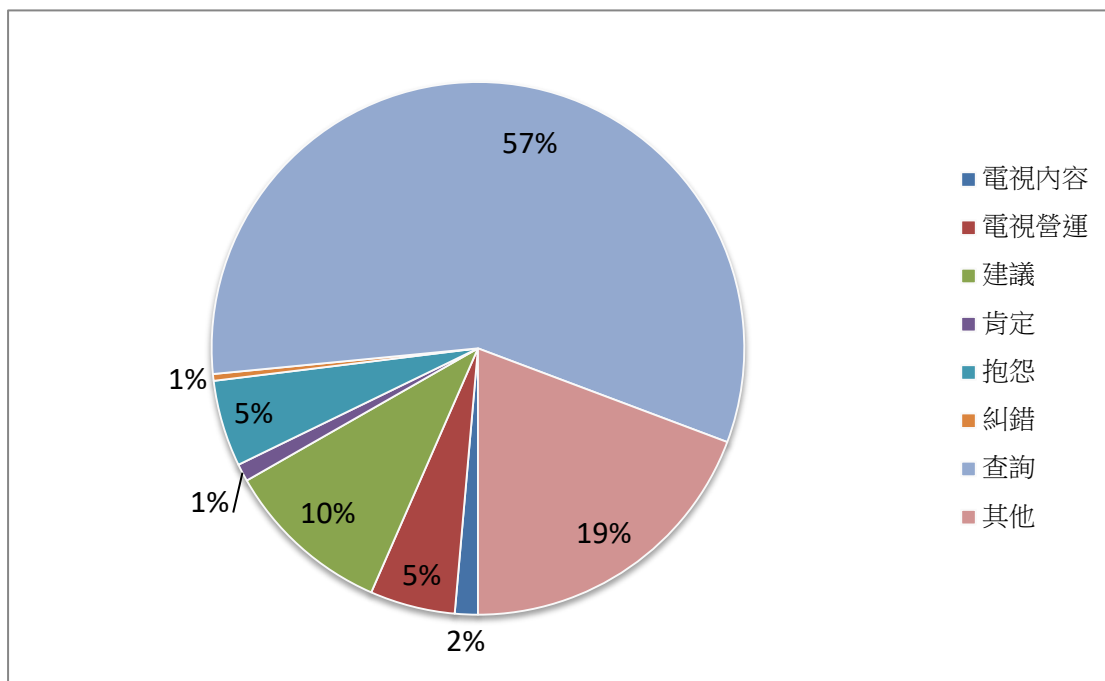
閱聽人意見總件數 1219 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
7 月	259	122	381
8 月	235	203	438
9 月	199	201	400
合計	693	526	1219

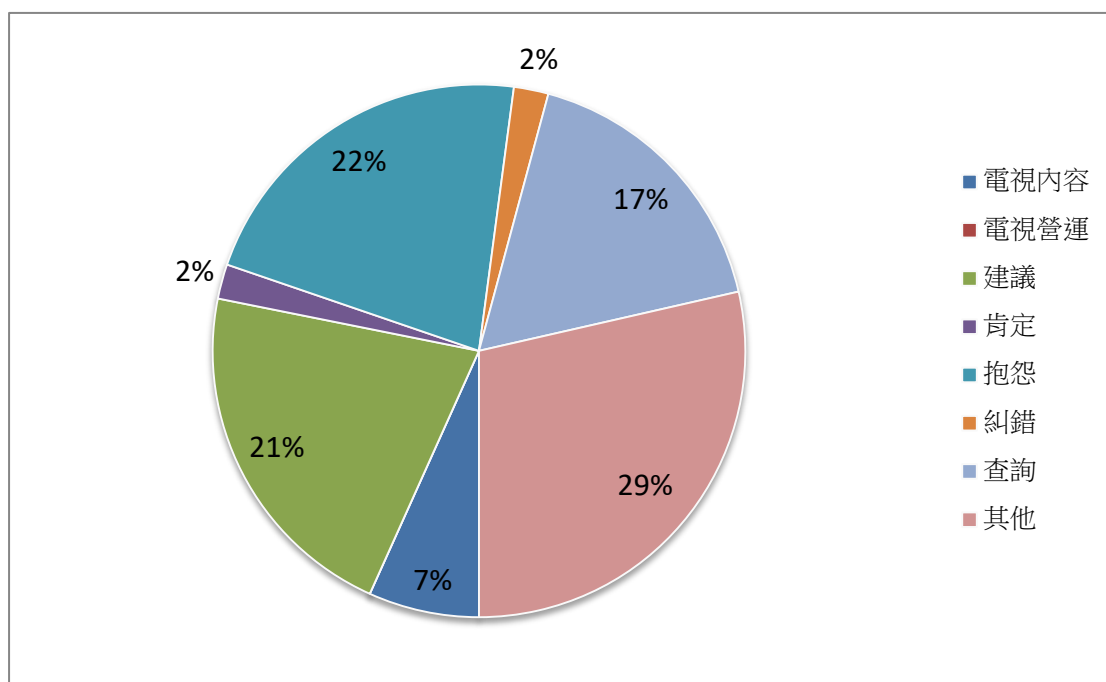
【意見取向】

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	7	29	43	4	18	1	208	71	381
8 月	7	15	47	6	28	1	263	71	438
9 月	3	19	34	3	18	3	227	93	400
合計	17	63	124	13	64	5	698	235	1219



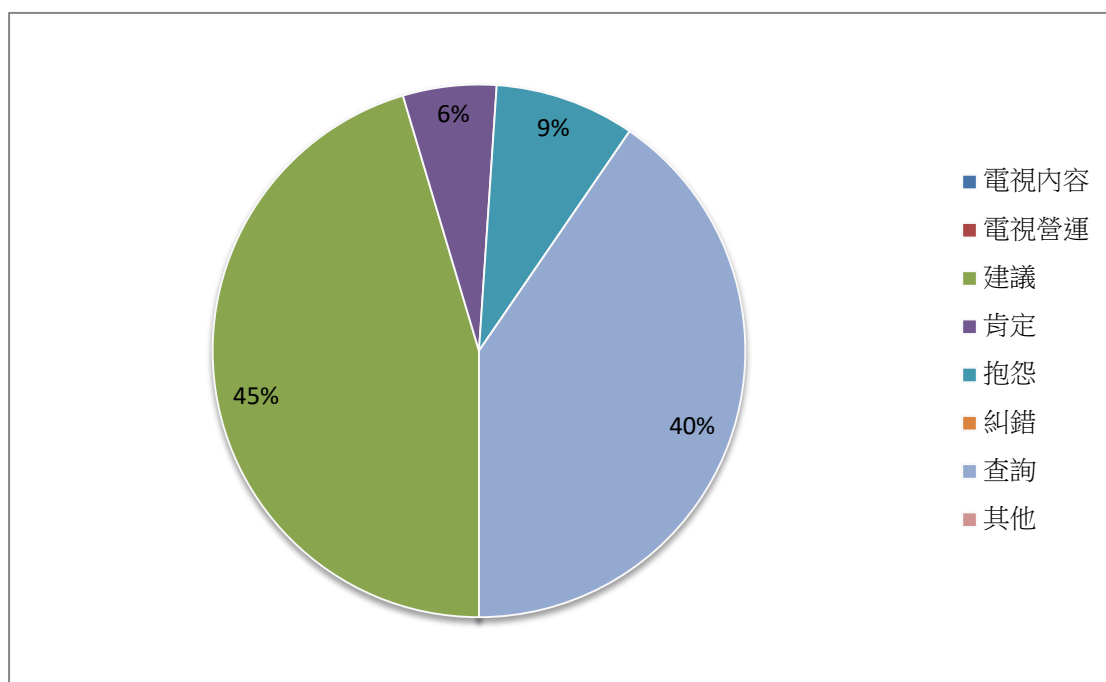
《新聞》觀眾意見統計

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	7	0	18	2	13	1	11	28	80
8月	6	0	20	1	24	1	10	17	79
9月	3	0	13	2	15	3	20	23	79
合計	16	0	51	5	52	5	41	68	238



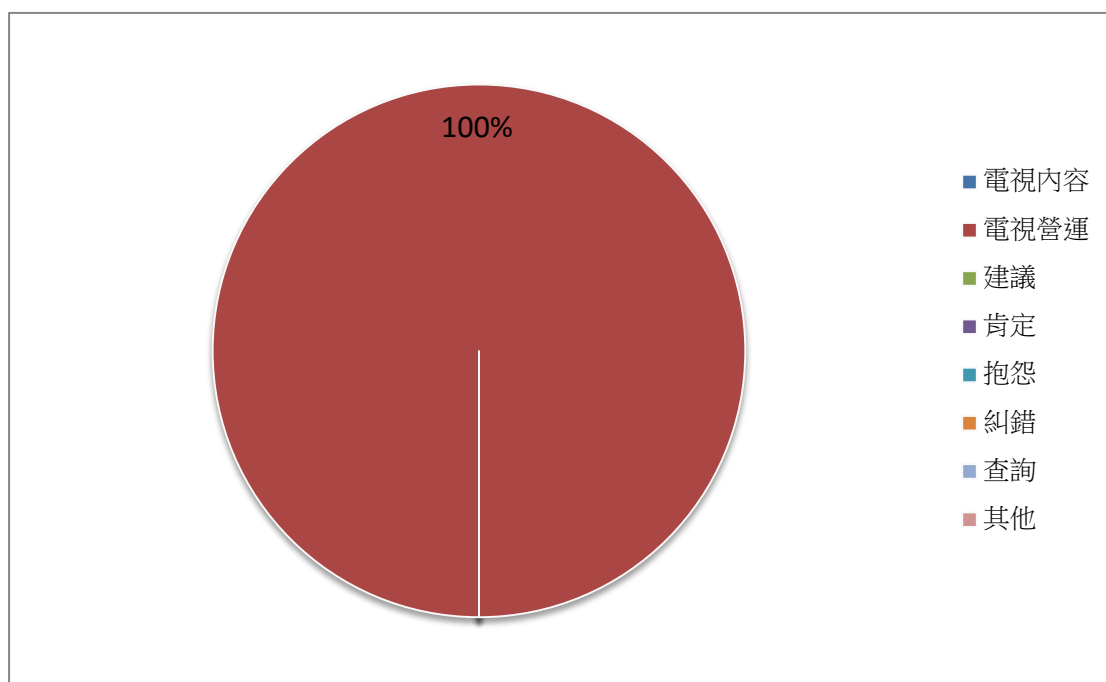
《節目》觀眾意見統計

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	21	2	5	0	17	0	45
8月	0	0	23	5	4	0	14	0	46
9月	0	0	20	1	3	0	26	0	50
合計	0	0	64	8	12	0	57	0	141



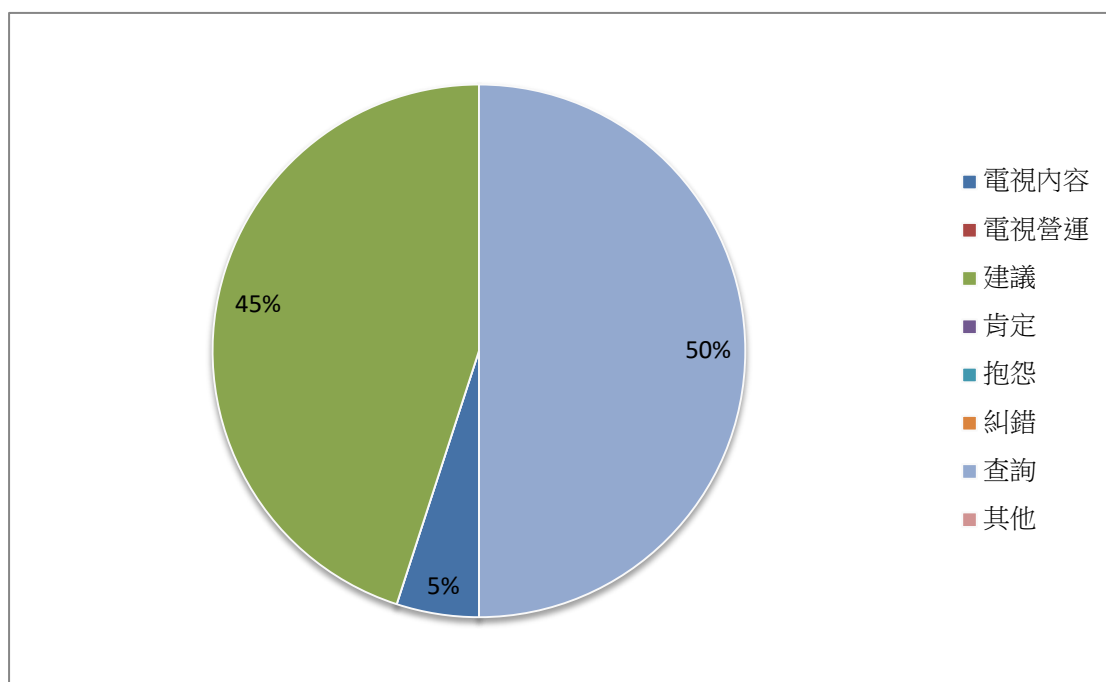
《工程》觀眾意見統計

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	29	0	0	0	0	0	0	29
8月	0	15	0	0	0	0	0	0	15
9月	0	19	0	0	0	0	0	0	19
合計	0	63	0	0	0	0	0	0	63



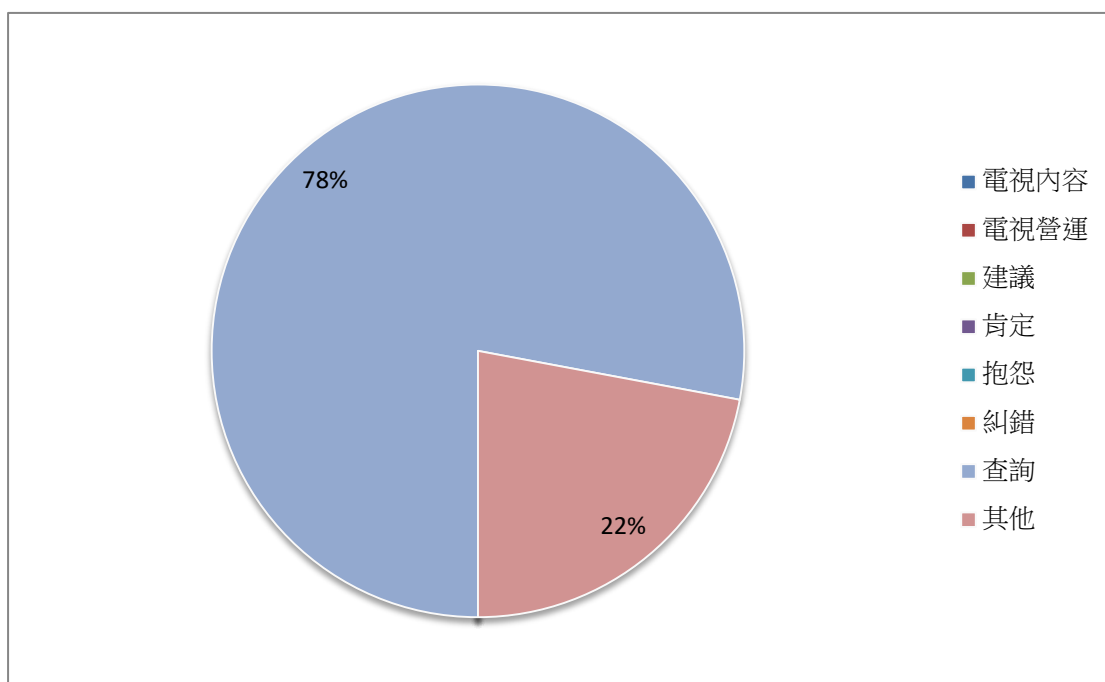
《其他》觀眾意見統計

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	4	0	0	0	3	0	7
8月	1	0	4	0	0	0	6	0	11
9月	0	0	1	0	0	0	1	0	2
合計	1	0	9	0	0	0	10	0	20



《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	177	43	220
8月	0	0	0	0	0	0	233	54	287
9月	0	0	0	0	0	0	180	70	250
合計	0	0	0	0	0	0	590	167	757



【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
07-07	申訴	電視內容	新聞	楊先生來電要求下架 7/7 一則中視午間新聞「臺灣人大陸高鐵失控飆罵嗆：關 15 天我沒差」未經授權公開之抖音影片。	新聞部回覆：採訪中心聯繫來電男子稱影片為其所拍要求下架，並表示無意續行說明，經檢視其中或有因影片動態需加強馬賽克並說明原始來源相關資料處，已於晚間新聞調整補充。且因此來源為第三方公開揭露，依照新聞部作業規則未單獨上傳，晚間新聞上傳 YT 和 FB 時亦請將此則剔除。
07-12	申訴	電視內容	新聞	【NCC 來函】中視新聞台 111 年 10 月 15 日報導「指揮中心成立 1000 天稱「千錘百鍊」專家：苦的是人民」新聞，內容有欠妥適，請確實改進，以免違規受罰，請查照。	提報新聞部新聞自律委員會討論，並列教育訓練提醒內容。
07-18	申訴	電視營運	工程	詹先生等(共 11 位)來電反映南投縣竹山區、埔里區、水里區無訊號。	傳輸室回應：因集集轉播站設備故障，造成觀眾收視上的不便深表歉意。
07-19	申訴	電視內容	新聞	【NCC 來函】6 月 16 日下午 3 點 18 分前中視新聞有一則「新北市遭潑白漆，潑白漆畫面曝光」的新聞，陳情人認為中視此則報導與其他電視台不同，是不實報導且有帶風向之嫌。	請編輯中心說明，並請注意此類新聞的查證，列為教育訓練重點。
07-24	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】中視新聞播出一則「17 歲少女圍棋國手失聯 3 天現身報平安」。陳小姐反映當時因未成年，現已造成一些人際關係的影響，故要求下架新聞。	新聞部回覆：該則新聞於 2023/7/24 下架。

07-25	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】李先生來信反映一則中視新聞“路邊互罵！控運將罵人、載錯地方乘客錄影怒PO網”非真實情況，故要求下架此新聞。	新聞部回覆：經檢視影片，雙方應是對於“事情處理態度”發生爭執，新聞內容並未檢討司機有錯，報導披露雙方，有關下車地點跟撞壞車的主張，平衡報導兩造說法，新聞處理未違反作業規範。
07-26	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】陳先生反映一則中視新聞“吃小籠包燙傷喉出血 鼎泰豐挨轟 沒告知怎麼吃”讓當事人遭到謾罵以及肉搜對當事人的身心造成影響，希望將這篇報導下架。	新聞部回覆：該則新聞於2023/7/26 下架。
07-28	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】劉先生反映7/26 一則中視午間新聞“碎肉脂肪+黏稠劑 熱狗製程曝光 網喊：不敢再吃！”報導不實以及侵占著作權法，故要求下架該則新聞。	新聞部回覆：中視新聞YT&FB 此則影片於2023/07/28 皆已下架。
08-11	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】周小姐來信反映一則中視新聞“違停遭開單！婦一秒暴走”敲車窗”飆罵嗆警”並未平衡報導，故要求下架新聞。	新聞部回覆： 1. 經檢視報導影帶與文稿，此新聞因查證是否”警察取締違規停車態度不佳 違反相關規範”，其意旨為監督執法單位。 2. 警方於媒體查證詢問時指稱 員警開單驅離均依規定辦理，並提供影像佐證說法。 3. 報導如實根據影像資料陳述，前已說明，因受限於個資保護，未能有遭取締方說法，我司依規定可續採訪報導相關說法，以釐清事發過程是否違法違規。

08-11	申訴	電視內容	新聞	8/10 一則中視新聞「雨炸釀"路基流失" 台鐵延誤逾百分鐘. 啟動公路接駁" 為影片中 1:10 白衣女子身份是「台中站務員」，黃小姐來電表示為當事人，事發當時中視記者無表明正在採訪，也未見麥克風，故本人不知正在受訪，用偷拍的方式感相當不受尊重，且未經當事人同意就放上傳播媒體肖像權受侵犯等…要求長官致電說明及下架當事人的相關片段。	新聞部回覆：該則新聞已在8/12 下架。
08-15	申訴	電視內容	新聞	張小姐來電反映一則中視新聞「出國太開心?! 旅客坐桃機電動步道划啊划引爭議" 未經本人及其友人同意，便將其放上新聞媒體，此舉使張小姐備受各方關注，造成生活極大的困擾，故要求下架該則新聞。	新聞部回覆，該則新聞在8/15 已下架。
08-17	申訴	電視內容	其他	【NCC 來函】中國電視公司經營之中視綜合台 112 年 3 月 3 日播出「樂活有方」節目，內容有欠妥適，請確實改進，以免違法受罰，請查照。	客服已轉達至相關部門。
08-22	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】一則中視新聞「路邊互罵！控運將罵人、載錯地方 乘客錄影怒PO 網」李先生表示為當事人，並表示該影片內容並非屬實，故要求下架新聞。	新聞部回覆：該則新聞已於8/23 下架。

08-25	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】一則中視新聞“網路團購美食“光頭呂”蔥抓餅也中鏢！”，光頭呂行銷團隊反映當時已圓滿處理，目前欲購買的客戶，現在仍會搜尋到相關新聞，造成需和客戶解釋及處理客戶問題的困擾，故要求下架新聞。	新聞部回覆:依我司上下架規範，遭裁罰事件請檢附已履行主管機關裁罰結果及改善獲核定資料，以便進行後續處理。
08-29	申訴	電視內容	新聞	張老師來電要求下架一則中視新聞“20 多所學校開學沒交通車 業者:賠錢生意沒人做”，張老師表示中視新聞未經校方同意，便將學校畫面放上新聞媒體。即將開學之際，此舉造成大眾混淆使校方倍感困擾。	新聞部回覆，該則新聞於8/29 已下架。
09-04	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】藍小姐來信反映一則中視新聞“碎肉脂肪+黏稠劑 熱狗製程曝光 網喊:不敢再吃!”使用過去的採訪畫面做負面報導，報導內容影響公司產品名譽，故要求下架該則新聞。	新聞部回覆，該則新聞已於9/4 下架。
09-04	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】張小姐要求將“海葵來了!因應強風暴雨東大門夜市明休市一天”0:01 秒~0:05 秒拍到的觀眾臉部模糊化。	新聞部回覆，該則新聞已於9/4 下架。
09-22	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】黃先生來信反映一則 9/22 中視新聞“台中果菜市場租金全台最貴!攤商怒吼"暴力剝削"”已進行採訪後平衡報導，故要求下架第一版新聞。	新聞部回覆:第一版新聞已於 9/23 下架。

共 18 件