

中國電視 112 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 112 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：112 年 10 月 1 日至 12 月 31 日

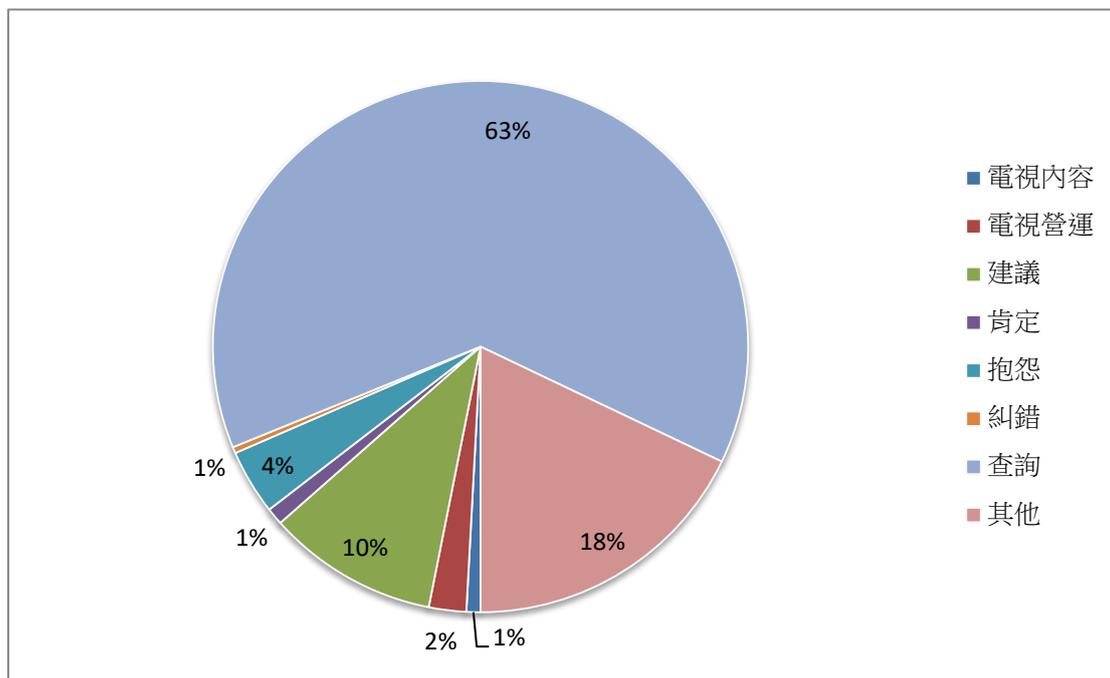
閱聽人意見總件數 1063 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
10 月	247	106	353
11 月	214	102	316
12 月	243	151	394
合計	704	359	1063

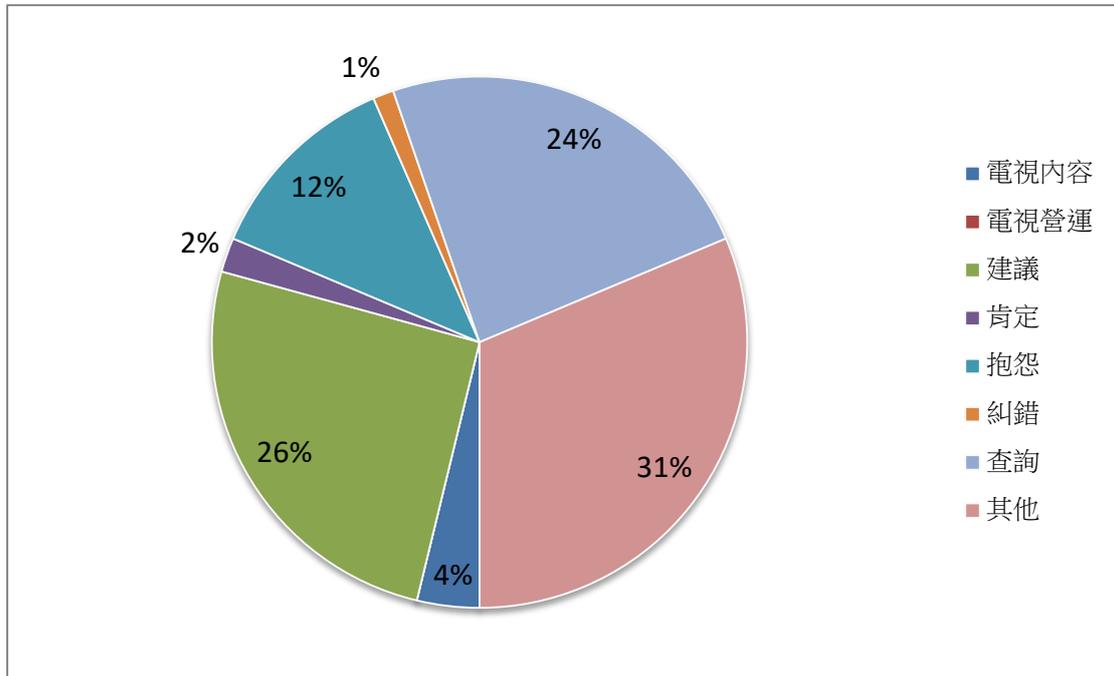
【意見取向】

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	1	8	29	4	10	0	227	74	353
11 月	6	5	28	6	19	3	187	62	316
12 月	2	11	53	1	13	1	259	54	394
合計	9	24	110	11	42	4	673	190	1063



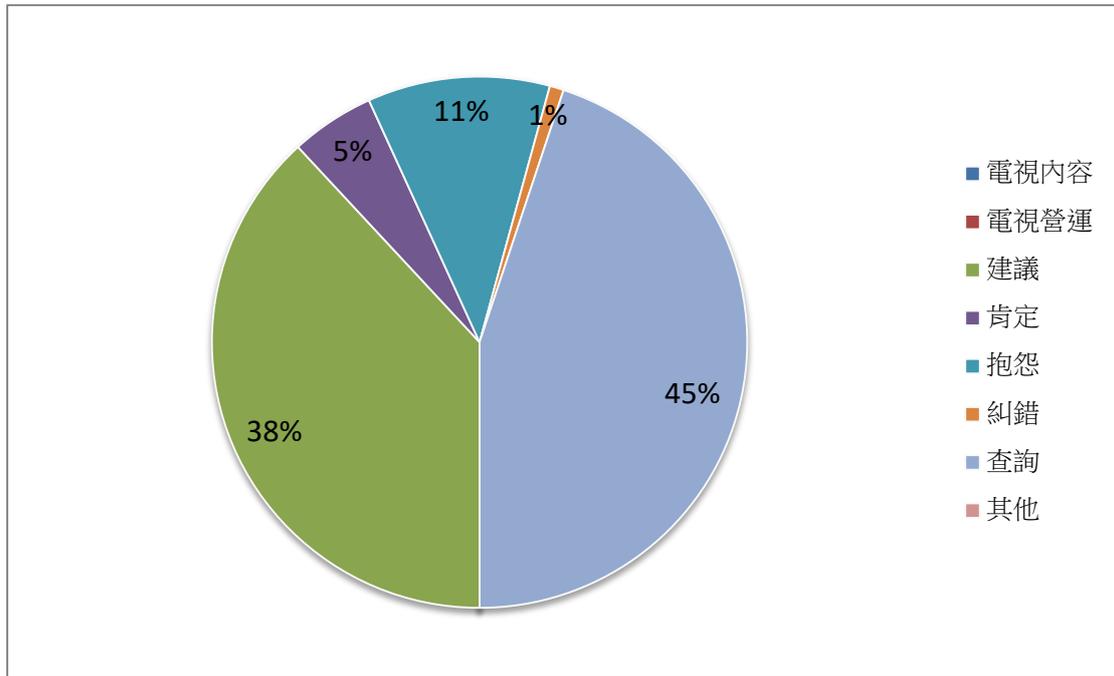
《新聞》觀眾意見統計

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	1	0	14	2	6	0	20	28	71
11月	6	0	17	2	13	2	20	27	87
12月	2	0	30	1	10	1	17	20	81
合計	9	0	61	5	29	3	57	75	239



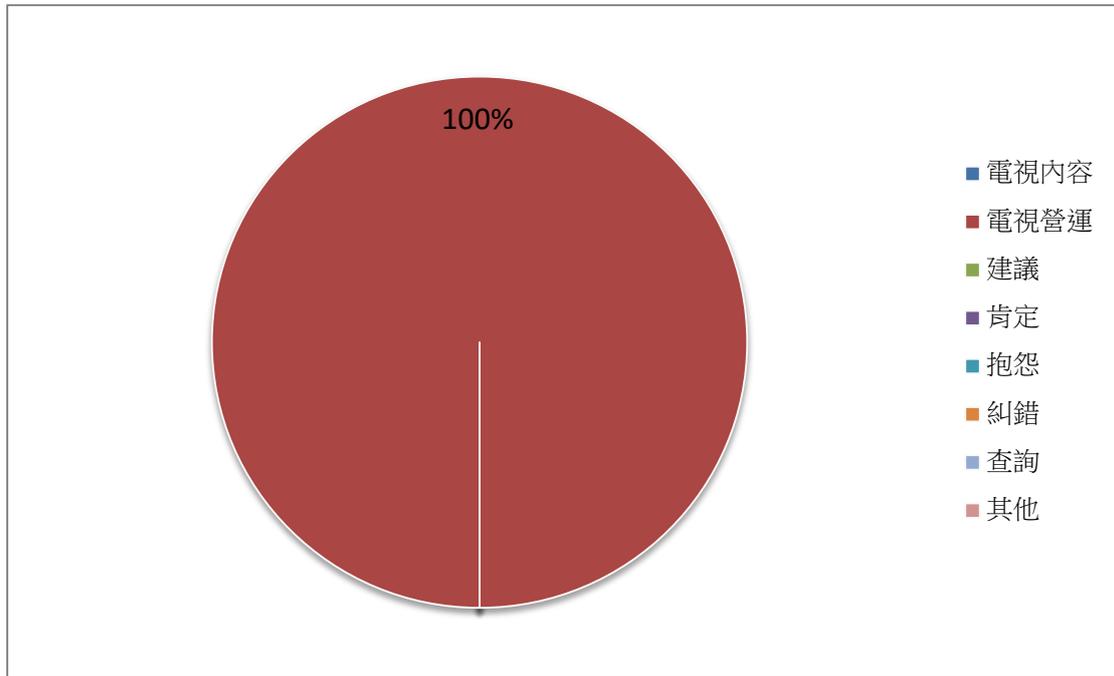
《節目》觀眾意見統計

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	13	2	4	0	21	0	40
11月	0	0	9	4	6	1	15	0	35
12月	0	0	23	0	3	0	17	0	43
合計	0	0	45	6	13	1	53	0	118



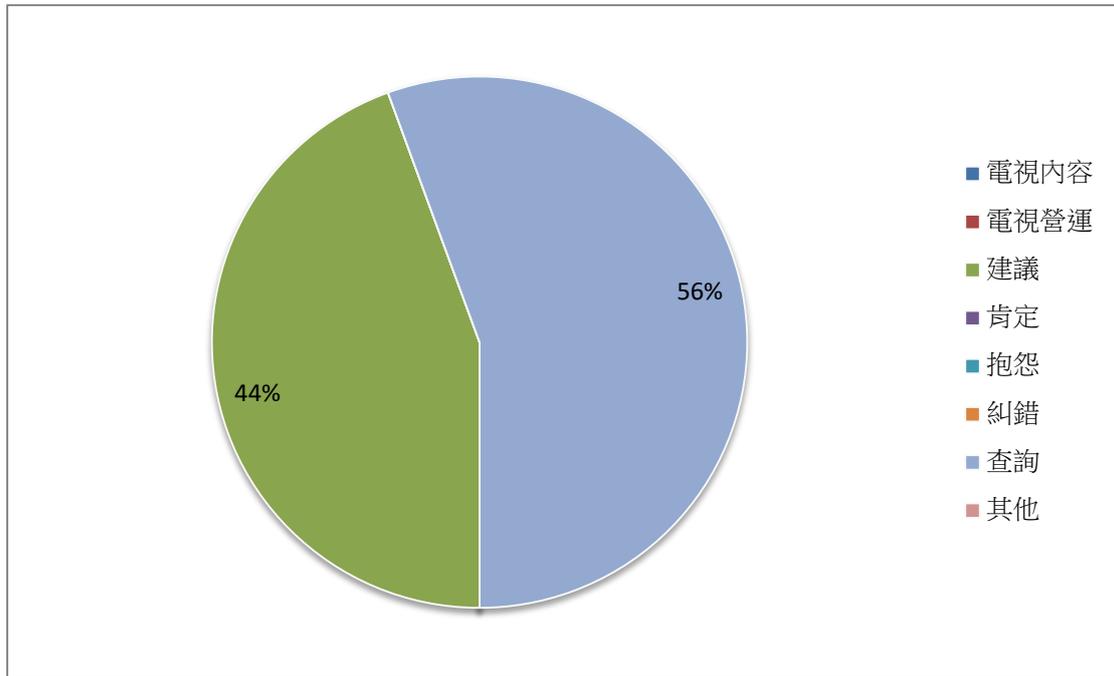
《工程》觀眾意見統計

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	8	0	0	0	0	0	0	8
11月	0	5	0	0	0	0	0	0	5
12月	0	11	0	0	0	0	0	0	11
合計	0	24	0	0	0	0	0	0	24



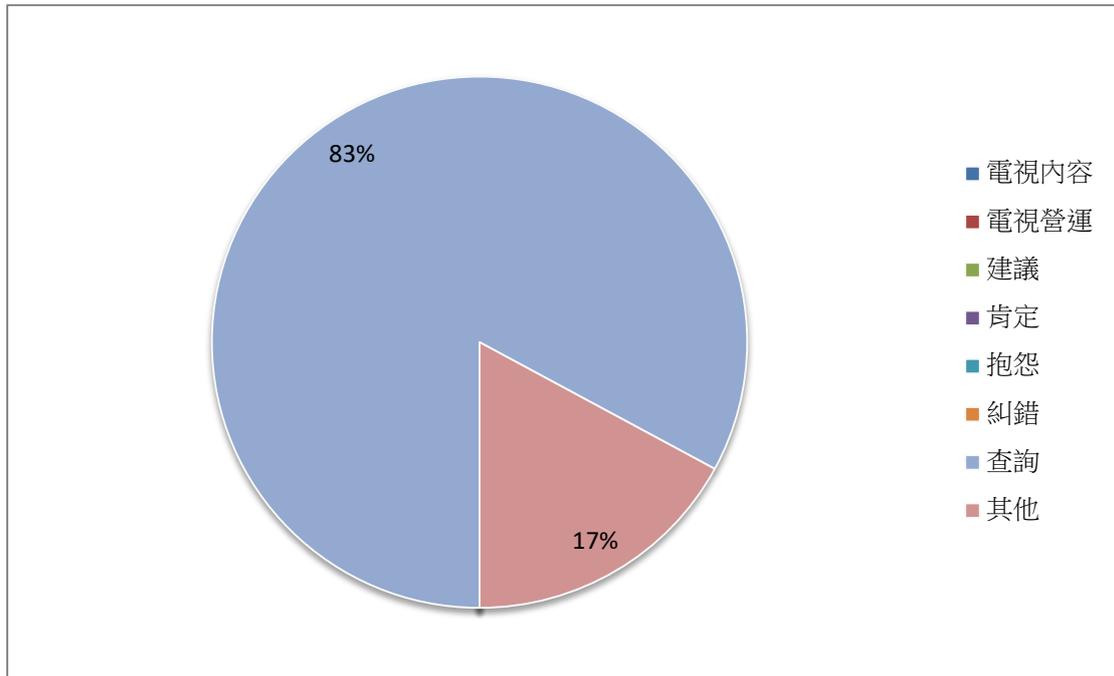
《其他》觀眾意見統計

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	2	0	0	0	2	0	4
11月	0	0	2	0	0	0	1	0	3
12月	0	0	0	0	0	0	2	0	2
合計	0	0	4	0	0	0	5	0	9



《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	184	46	230
11月	0	0	0	0	0	0	151	35	186
12月	0	0	0	0	0	0	223	34	257
合計	0	0	0	0	0	0	558	115	673



【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
10-30	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】JOJO 來信反映 10/11 一則中視晚間新聞“心血管有無阻塞自己可以測 心臟病混吃中藥反變毒”未授權播放，影片卻被中視新聞播出。	新聞部回覆：由於該影片來源為抖音，發文者資訊不易取得，只能以“翻攝自抖音”註明出處，未能及時聯絡上發文者並告知，感到十分抱歉，若不吝賜下聯絡方式，未來有專業問題亦可請教。
11-03	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】朱小姐來信表示為一則中視新聞「拖吊車"一路狂扭"路人嚇瘋! 違停怪招避拖吊"恐傷車"?!」新聞影片原作者，並表示該影片未經同意即遭他人盜用，並以他人的名義投稿各大媒體，故要求下架新聞。	新聞部回覆：該則新聞已於 11/3 下架。
11-14	申訴	電視內容	新聞	李陳女士來電表示為 11/13 一則中視晚間新聞“126 戶搶抽 16 個車位! 社區主委翻桌與住戶互毆”之受訪者，反映該則新聞播出內容與受訪時回答完全不相符，故要求新聞部重整新聞內容。	客服已轉達至新聞部。 ※事後同事採訪，有監視器也有兩邊說法(住戶+監委)，有做到平衡報導，另外也有警方說法。
11-15	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】林建順來信反映一則中視新聞影片“喝鹼性水可平衡酸鹼值?網傳：喝多反而傷胃?!”並未授權給中視新聞，卻於 11/15 中視晚間新聞中播出。	新聞部回覆：因新聞報導造成困擾，先行致歉。經查，記者同仁曾有在留言區留言，請求授權，並表示該則新聞不會上網，僅在電視頻道播出，以免影響流量上的困擾。新聞中亦以名稱「阿順」標記翻攝來源。但收受來函後再次查對，疑似記者留言，檢視時卻未找到!

					(或許因使用手機而有誤失留言，以往記者在桌機上留言都是成功的)。未來將再加強記者訓練。如有機會，相關議題也請林先生，希望不吝賜教或可當面採訪。
11-15	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】DANIELA WANG 來信表示一則中視新聞“車籍造假! 日盛租賃涉詐貸 3.5 億遭搜”內容未經涉事公司許可而發布，該網址涉及涉事公司的隱私以及企業信息，根據台灣《數據保護條例》第 3 條和第 5 條，欲申請刪除我方客戶的個人數據。	新聞部回覆:是來函所稱，引據”數據保護條例”，據查並無此法，來函不予處置。
11-27	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】高先生來信反映 11/27 一則中視午間新聞『社區丟垃圾撞飛女騎士，求償不成氣憤提告』報導不實，並表示為該社區總幹事，事發時間為 112 年 11 月 25 日 19:53 分，當晚於警局筆錄後，提及依車禍鑑定結果負擔賠償，現車禍鑑定尚未有任何結果前，為何報導社區未賠償，甚是引用本社區照片及監視器影片，須請貴公司提供該投稿人相關資料，本社區將進行名譽維護權益。	新聞部回覆:該則新聞已於 11/28 下架。

11-28	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】葉先生來信反映 11/26 一則中視新聞“推垃圾車沒看摔車 騎士噴飛豪車併排釀追撞”未經授權就私自把影片播出，播出前並未告知本人。	新聞部回覆：1. 本案由記者於 11/27 上午，在 Facebook 公開社團「台北之北投幫(北投區&士林區)」蒐尋到相關素材。 2. 相關引用爭議，記者已親自向貼文帳號「葉*廷」回覆，對方亦表示諒解。 3. 本件新聞連結已下架。
12-06	申訴	電視內容	新聞	張小姐來電反映 12/6 一則中視午間新聞“居服員沒扶好?! 70 歲父疑踢水溝蓋摔傷骨折”未授權播放，影片卻被中視新聞播出。	新聞部回覆：新聞部採訪同仁自爆料公社，取得公開資訊並進行查證，同時報導“雙方已經和解”，下午接獲客服轉來反映意見後，檢視原爆料公社圖文影片已經下架，依據新聞自律規範，尊重來電意見，未續播出。
12-26	申訴	電視內容	新聞	蕭先生來電反映 12/26 一則中視新聞“三重店家遭惡煞放炮 景美 KTV 濺血”嫌持刀砍人”未授權給中視記者採訪，卻於中視新聞中看到對話內容被播出，並在 YT 平台一直公開播送。質疑中視的自律委員會的功能，要求盡速刪除新聞畫面或下架新聞。	新聞部社會組回覆： 1. 本案由大夜班記者於值班時前往採訪，當下拍攝時當面詢問並未拒訪，記者詢問「發生什麼事」，他也如實以答。 2. 相關內容於 26 日晨間，由大夜班記者向三重警方查證相關案情，並由地方組記者製作 D-Live 播出。 3. 投訴人如對採訪過程有誤會或疑義，建議可將新聞下架。 新聞部回覆：該則新聞已於 12/27 16:39 自中視新聞 YT 及 FB 下架。
共 9 件					