

中國電視 113 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 113 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：113 年 1 月 1 日至 3 月 31 日

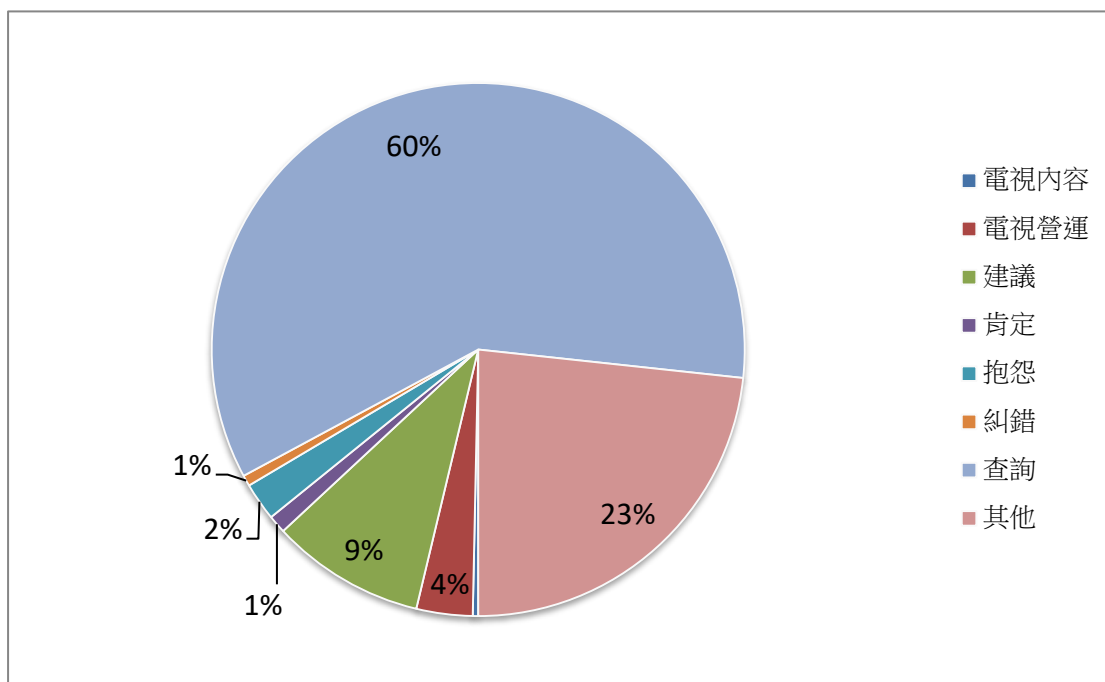
閱聽人意見總件數 910 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
1 月	227	165	392
2 月	146	69	215
3 月	201	102	303
合計	574	336	910

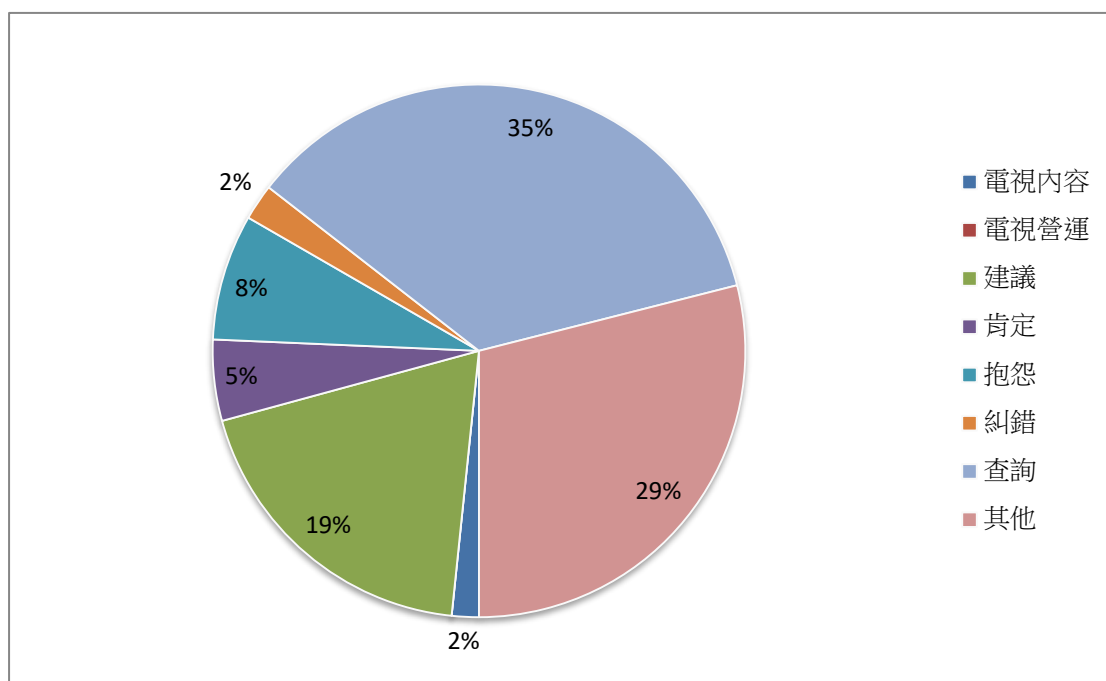
【意見取向】

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	2	14	29	5	7	1	229	105	392
2 月	1	7	26	1	5	2	123	50	215
3 月	0	10	30	4	9	3	190	57	303
合計	3	31	85	10	21	6	542	212	910



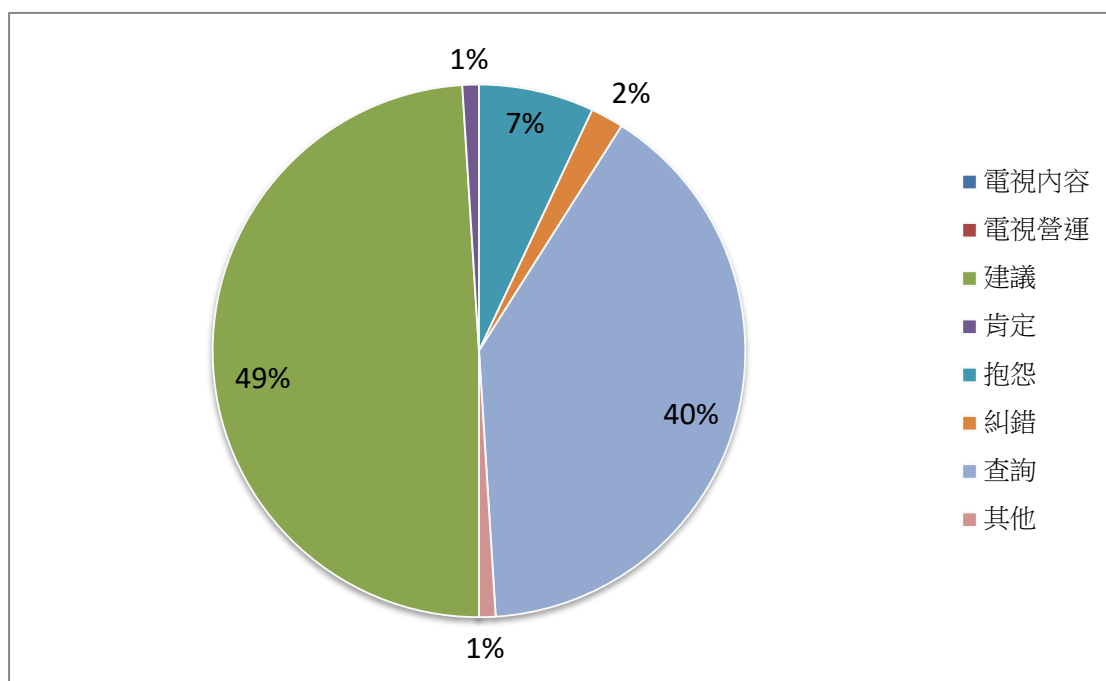
《新聞》觀眾意見統計

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	2	0	15	5	4	1	30	18	75
2 月	1	0	12	1	5	2	17	18	56
3 月	0	0	8	3	5	1	18	17	52
合計	3	0	35	9	14	4	65	53	183



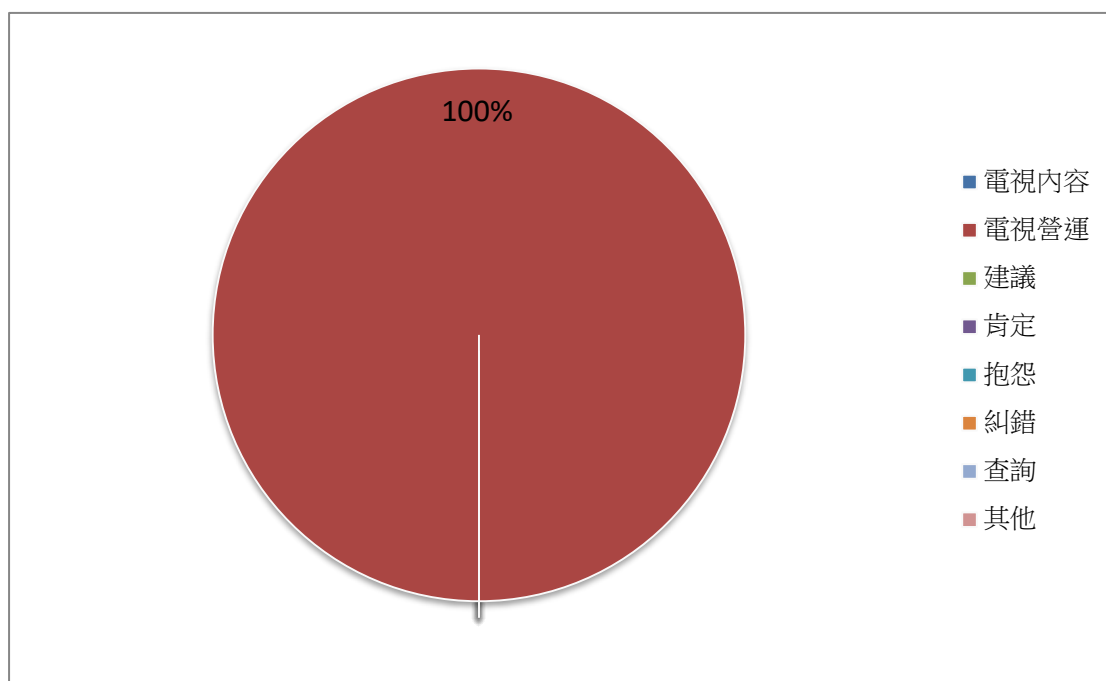
《節目》觀眾意見統計

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	13	0	3	0	10	1	27
2 月	0	0	14	0	0	0	11	0	25
3 月	0	0	22	1	4	2	19	0	48
合計	0	0	49	1	7	2	40	1	100



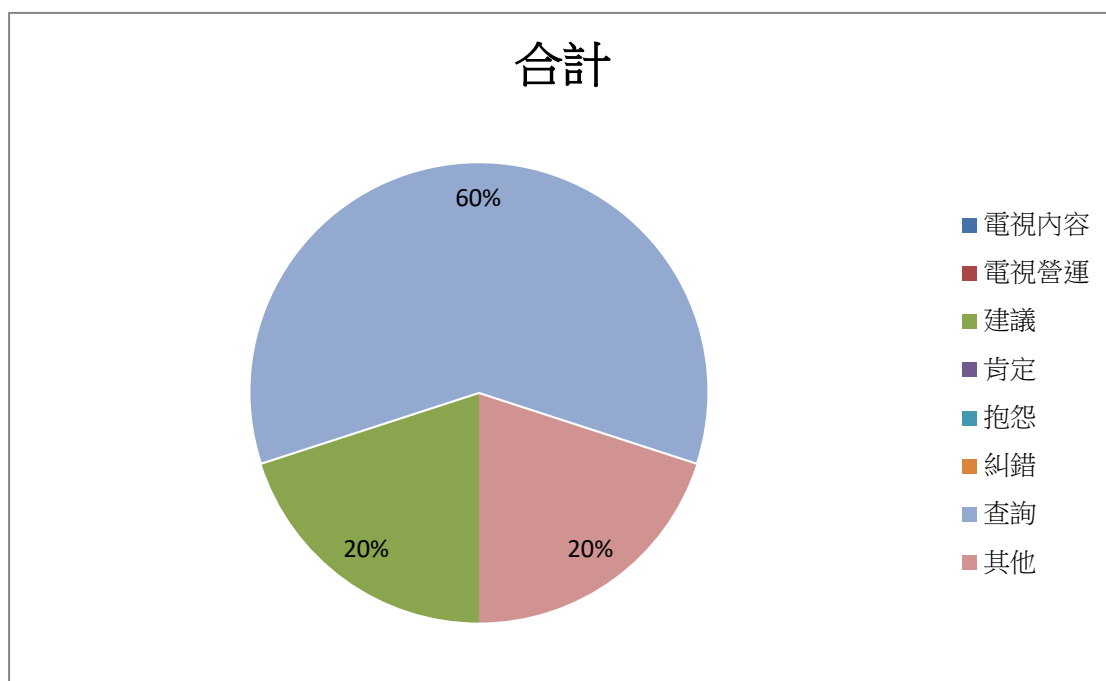
《工程》觀眾意見統計

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	14	0	0	0	0	0	0	14
2 月	0	7	0	0	0	0	0	0	7
3 月	0	10	0	0	0	0	0	0	10
合計	0	31	0	0	0	0	0	0	31



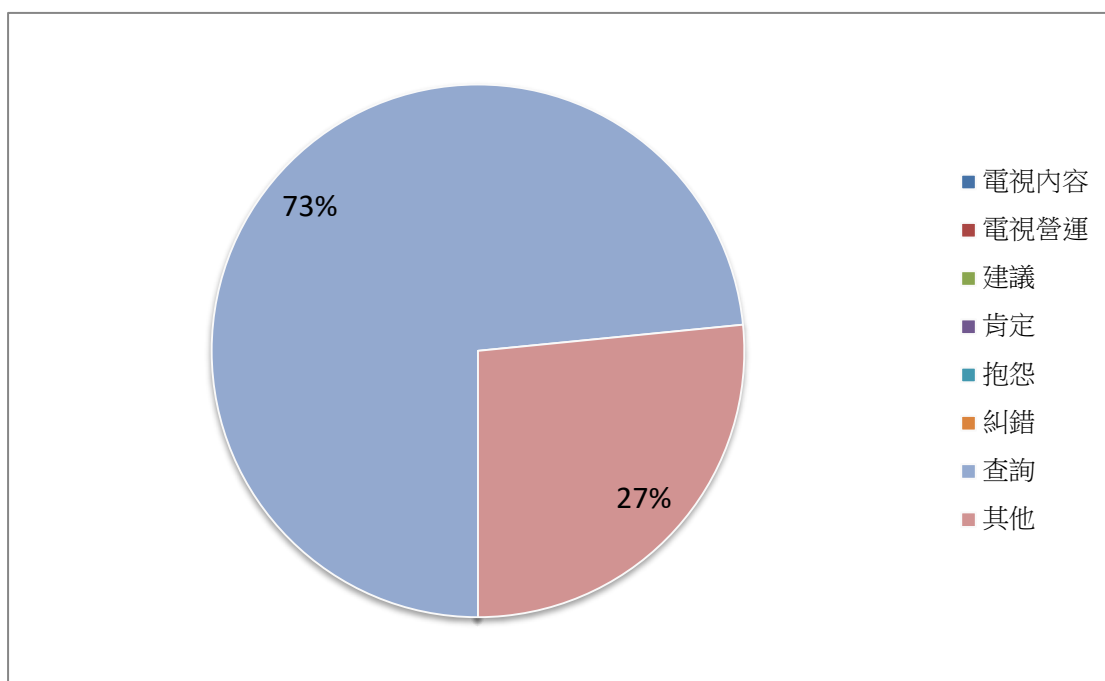
《其他》觀眾意見統計

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	0	0	1	1	3
2 月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 月	0	0	0	0	0	0	2	0	2
合計	0	0	1	0	0	0	3	1	5



《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	188	85	273
2 月	0	0	0	0	0	0	95	32	127
3 月	0	0	0	0	0	0	151	40	191
合計	0	0	0	0	0	0	434	157	591



【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
01-15	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】江小姐來信表示為 12/19 一則中視新聞“台南耶誕演唱會佔位亂象?! 廣場現野餐墊卡位”受訪民眾, 要求刪除新聞片段中有露臉的部分或全臉打碼處理。	新聞部回覆: 該則新聞已於 1/16 10:38 下架。
01-22	申訴	電視內容	新聞	梁校長來電要求將 1/22 一則中視午間新聞“入冬最強寒流來襲! 陽明山國小放 2 天低溫假” 00:40-00:46 孩童臉部打碼處理, 以維護個資。	新聞部回覆: 該則新聞已於 1/25 下架。
02-21	申訴	電視內容	新聞	觀眾來電表示為 2023/06/21 一則中視新聞“分隊長兒爆感情糾紛 女闖消防局噴漆"Me too"!”之藍衣當事人, 反映該則新聞播出內容為不實報導, 故要求新聞部下架新聞。	新聞部回覆: 該則新聞已於 16:58 下架。
					共計 3 件