

中國電視 113 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 113 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：113 年 4 月 1 日至 6 月 30 日

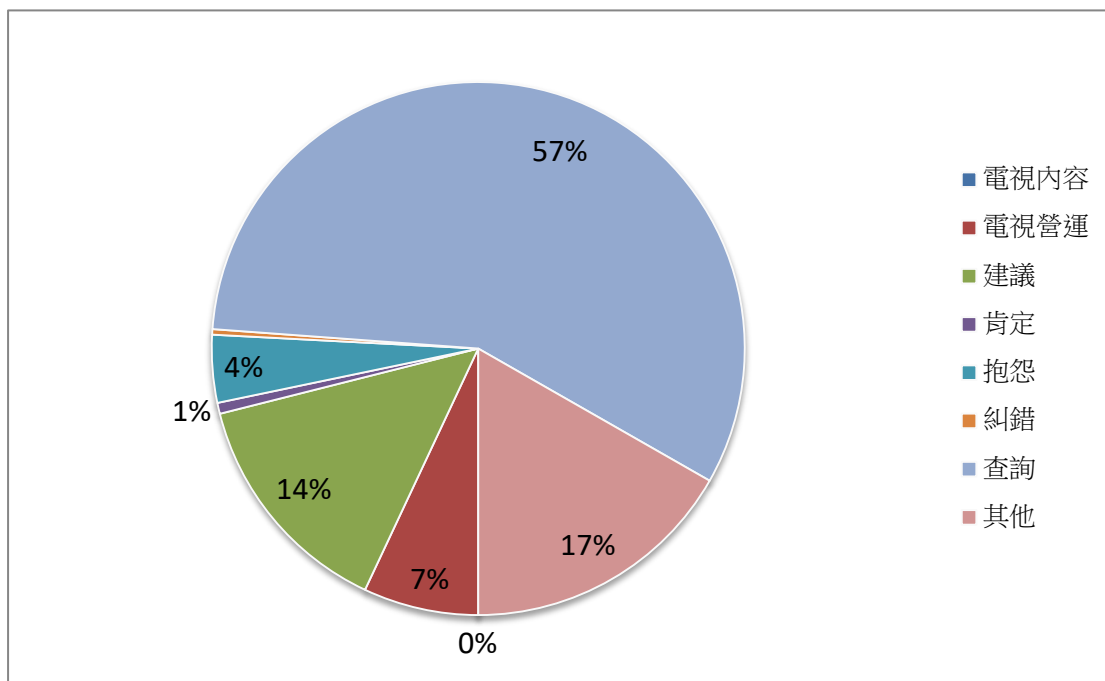
閱聽人意見總件數 911 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
4 月	204	81	285
5 月	198	103	301
6 月	220	105	325
合計	622	289	911

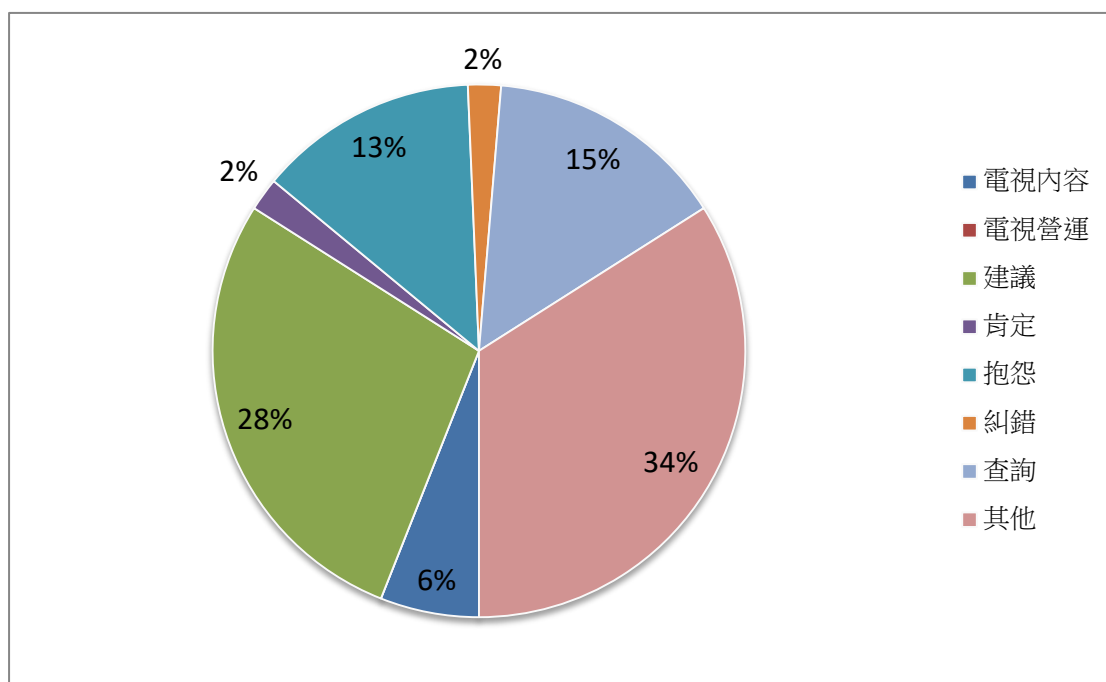
【意見取向】

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	24	38	1	14	0	155	50	285
5 月	4	20	42	1	9	1	185	39	301
6 月	2	19	47	4	14	2	175	62	325
合計	9	63	127	6	37	3	515	151	911



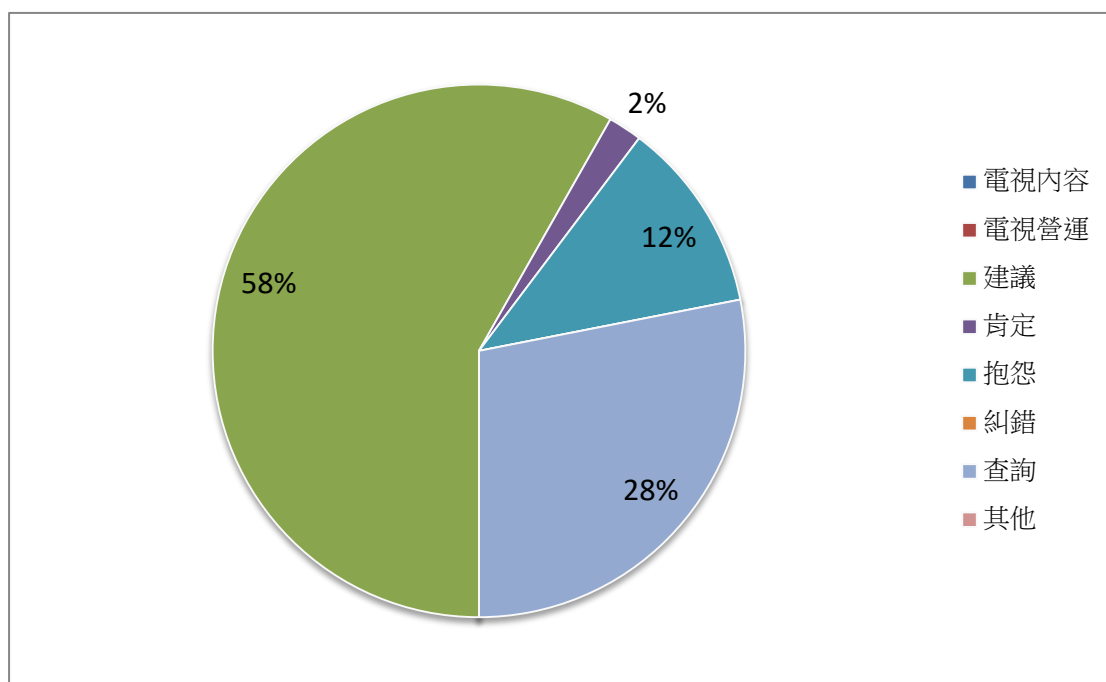
《新聞》觀眾意見統計

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	0	11	0	10	23	62
5月	4	0	15	1	5	1	9	8	43
6月	2	0	12	2	4	2	3	20	45
合計	9	0	42	3	20	3	22	51	150



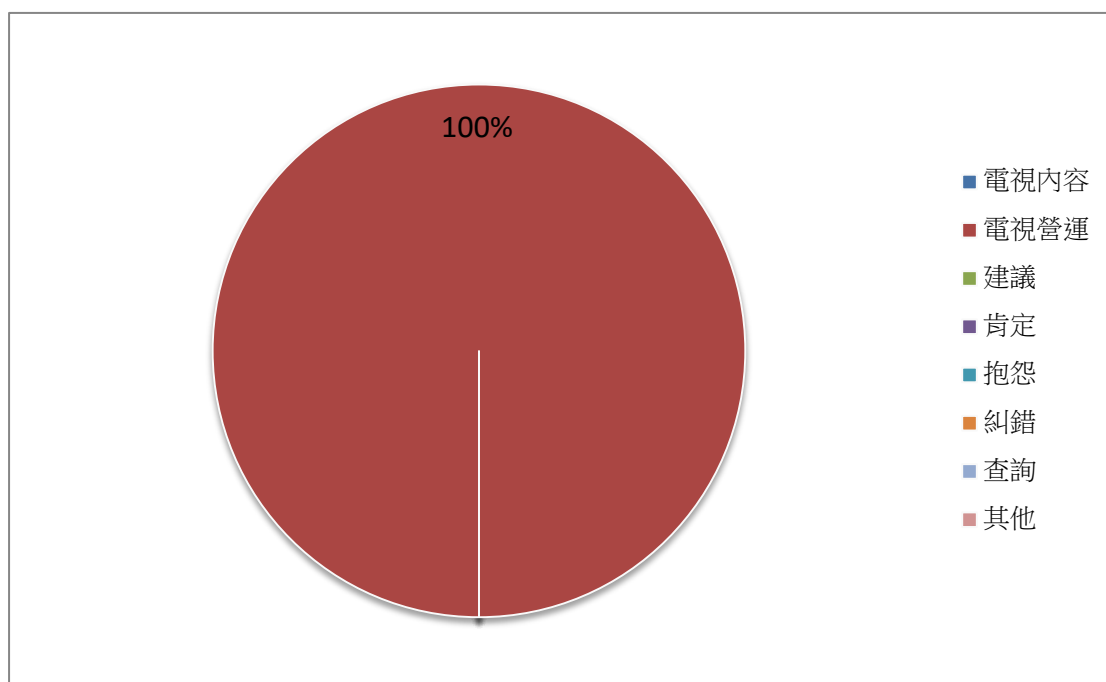
《節目》觀眾意見統計

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	23	1	3	0	11	0	38
5月	0	0	27	0	4	0	15	0	46
6月	0	0	35	2	10	0	15	0	62
合計	0	0	85	3	17	0	41	0	146



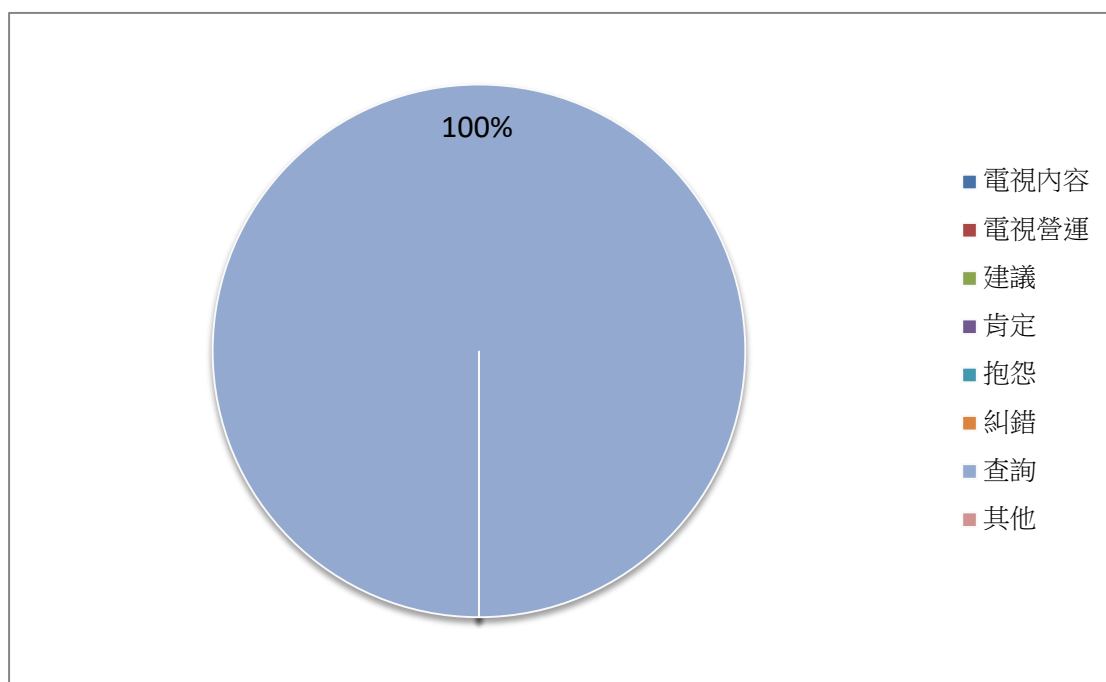
《工程》觀眾意見統計

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	24	0	0	0	0	0	0	24
5月	0	20	0	0	0	0	0	0	20
6月	0	19	0	0	0	0	0	0	19
合計	0	63	0	0	0	0	0	0	63



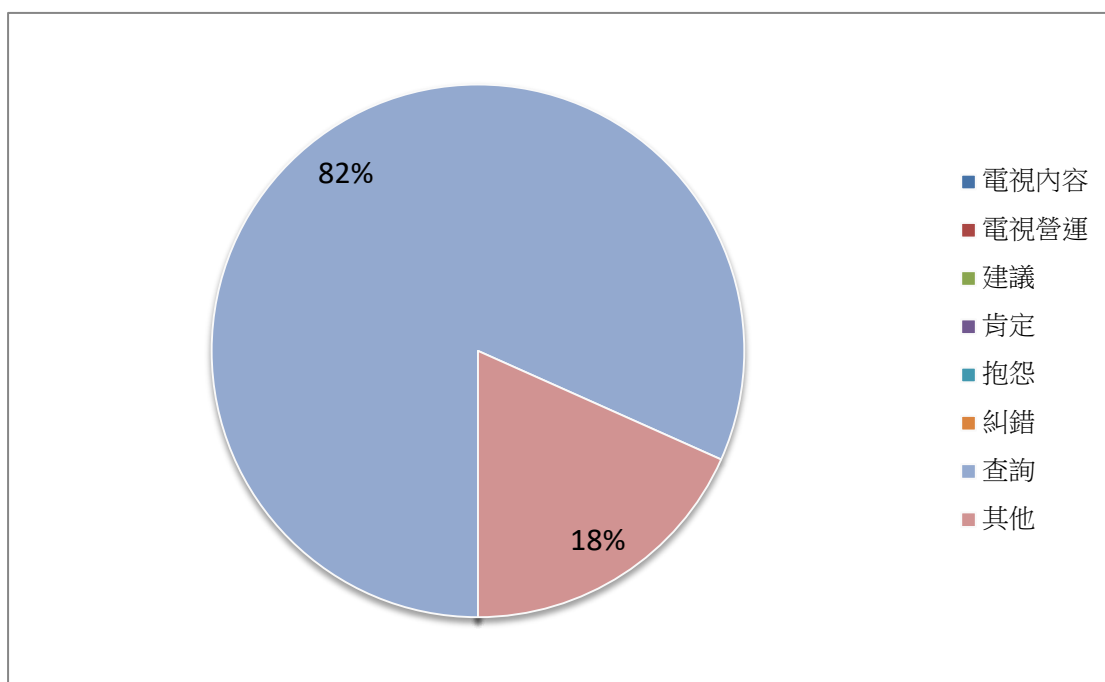
《其他》觀眾意見統計

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	
4月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6月	0	0	0	0	0	0	6	0	6
合計	0	0	0	0	0	0	6	0	6



《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	134	27	161
5 月	0	0	0	0	0	0	161	31	192
6 月	0	0	0	0	0	0	151	42	193
合計	0	0	0	0	0	0	446	100	546



【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
04-09	申訴	電視內容	新聞	張先生來電要求將4/5一則中視新聞「帶行李1人占兩位被制止！婦"爆走嗆聲"大鬧台鐵車廂」全臉打碼。	新聞部回覆：該則新聞已下架。
04-26	申訴	電視內容	新聞	誠新綠能公司林小姐來電反映，中視記者未經單位同意，便擅自進入養殖場進行拍攝，「"漁電共生"亂象!?魚塭"假養殖真種電"納骨塔也遭殃!?"該則新聞，並在YT及FB公開播放，故要求移除有養殖場畫面之片段。	4/26 已下架新聞並回覆觀眾：本件報導是依議員質詢後，因事涉公共議題，由養殖協會理事長帶領下進入場域採訪。
04-29	申訴	電視內容	新聞	白璧美學診所陳先生來電反映，此醫療糾紛案件已進入偵查程序，該院表示與議員溝通後，台南市議會已撤下此案件，故要求中視下架「40歲女抽脂休克竟腦死！先生控：醫美"過失致死"」新聞。	已回覆觀眾，本案報導兼具各方說法，但已進入司法程序，依照我司自律規範，請提供一審是否起訴資料，再進行後續處理。
05-02	申訴	電視內容	新聞	涂先生來電要求移除「護照揭密"八卦戳章"可避邪?!」新聞中女友張小姐受訪畫面之片段	5/2 已下架新聞並回覆觀眾：因涉及當事人受訪意願，請網媒將該則新聞移除後，再重新上架。
05-08	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】呂小姐來信表示為新聞當事人家屬，並表示當事人目前心理狀態不穩定，故要求下架一則中視新聞「恐怖!25歲台女離奇失蹤三天澳洲警方宣布找到人"。	新聞部回覆：該則新聞已於5/9 下架。
05-14	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】張先生來信反映一則中視新聞「"你在拍	新聞部回覆：該則新聞已於5/15 08:53 下架。

				啥!"正妹看房竟抓包房仲偷拍胸"造成當事人多年創傷,嚴重到需要至身心科看診,並可提供無罪證明,要求下架新聞。	
05-16	申訴	電視內容	新聞	一則中視新聞"騎樓"違停"爆衝突!婦狂罵"不雅字眼"警高EQ勸阻!"當事人家屬來電表示該則新聞造成婦人精神疾病更為嚴重,新聞內容亦有嘲弄精神病患之嫌,故要求下架FB及YT所有這則新聞相關報導。	新聞部回覆:該則新聞已於5/17下架。
06-26	申訴	電視內容	新聞	周先生來電反映6/26一則中視新聞"警民衝突!騎士不滿攔查"拒測"背法條訓斥警"未經授權就使用影片,新聞內容亦報導不實,故要求下架新聞。	新聞部回覆:經查該新聞影像來自"社會事新聞影音"社群提供,敝司在使用該影相時也清楚標示,內容併呈警方與當事人的爭執過程,並沒有專指任何特定人,故當事人若有相關疑義,煩請提供相關證明以利後續處理事宜。
06-30	申訴	電視內容	新聞	王小姐等(共5位)來信反映6/29一則中視新聞「騎士撞車"裝沒事想溜"被識破 重機不滿被超車"路中爆吵"」經過剪輯斷章取義與不實標題,故要求下架新聞。	新聞部回覆:爭議新聞已先行請網媒下架;經查該新聞影像來自"社會事新聞影音"社群提供。
共計 9 件					