

中國電視 113 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 113 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：113 年 7 月 1 日至 9 月 30 日

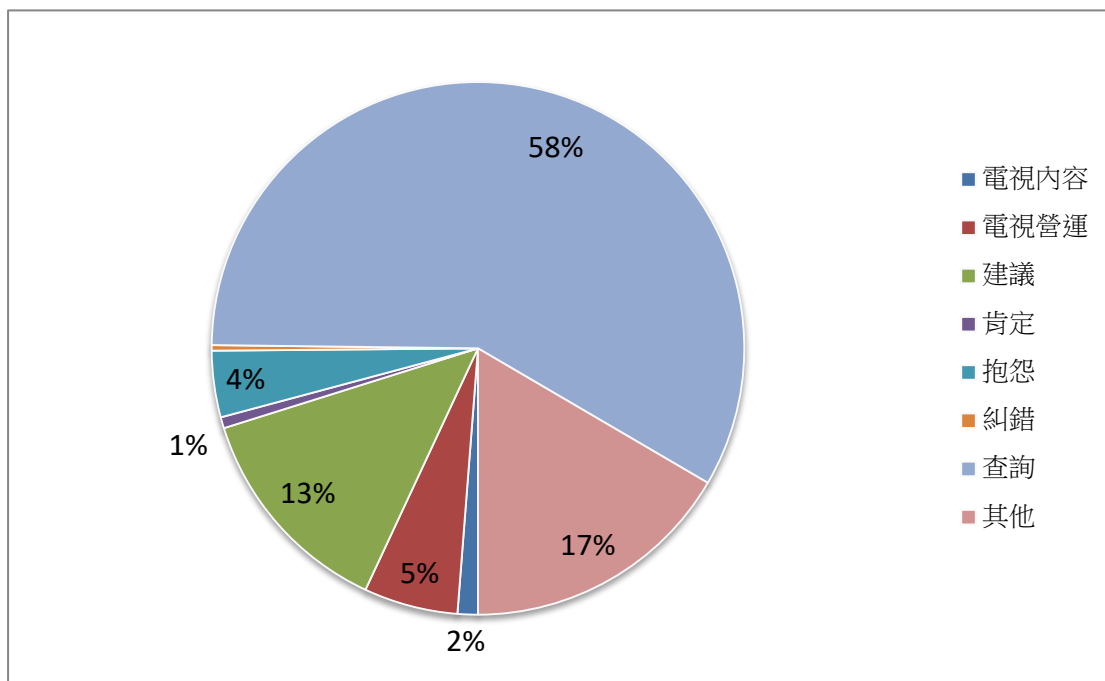
閱聽人意見總件數 893 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
7 月	202	93	295
8 月	207	102	309
9 月	186	103	289
合計	595	298	893

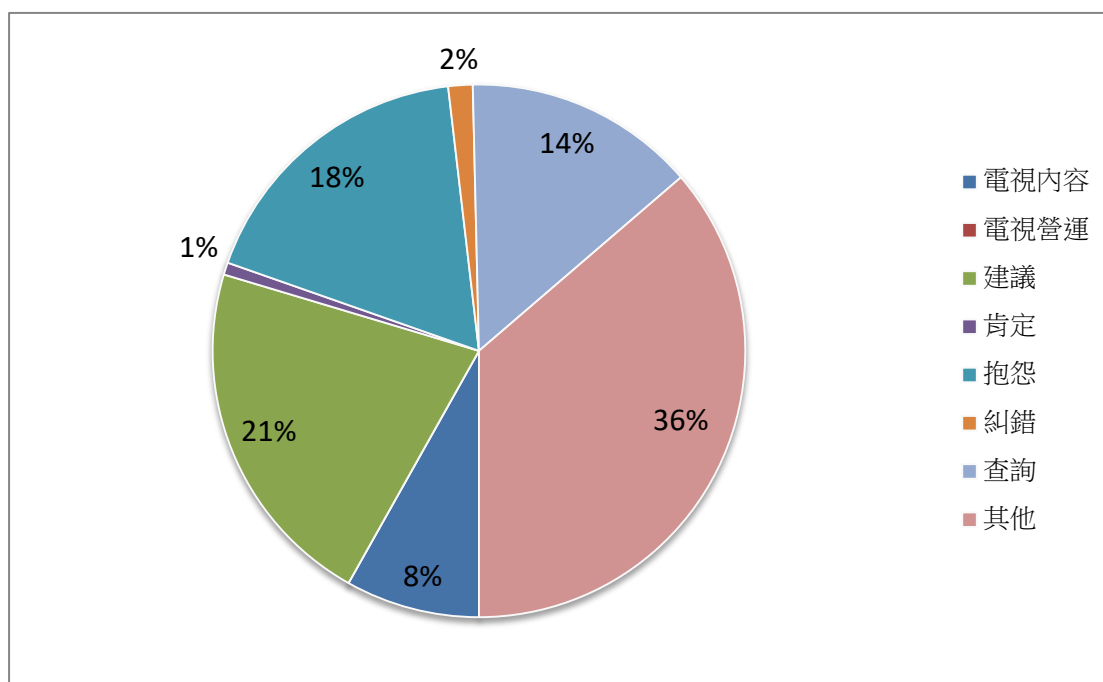
【意見取向】

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	4	18	44	5	15	0	155	54	295
8 月	3	21	33	0	9	1	192	50	309
9 月	4	12	41	1	12	2	173	44	289
合計	11	51	118	6	36	3	520	148	893



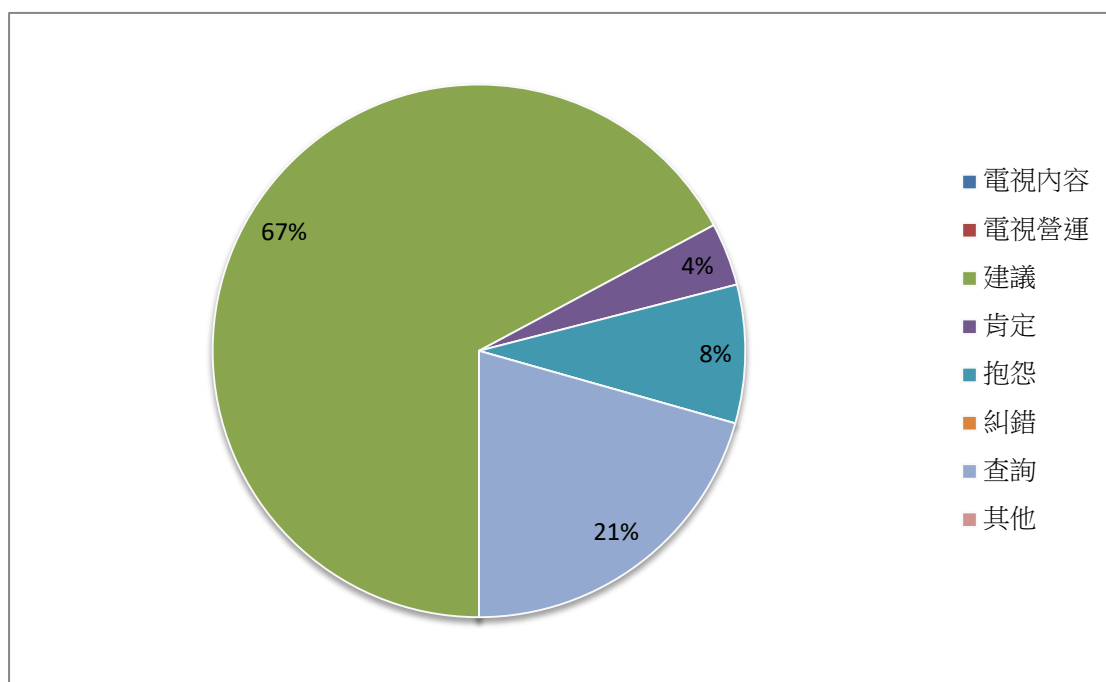
《新聞》觀眾意見統計

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	4	0	12	1	8	0	5	20	50
8月	3	0	7	0	7	1	5	16	39
9月	4	0	10	0	9	1	9	13	46
合計	11	0	29	1	24	2	19	49	135



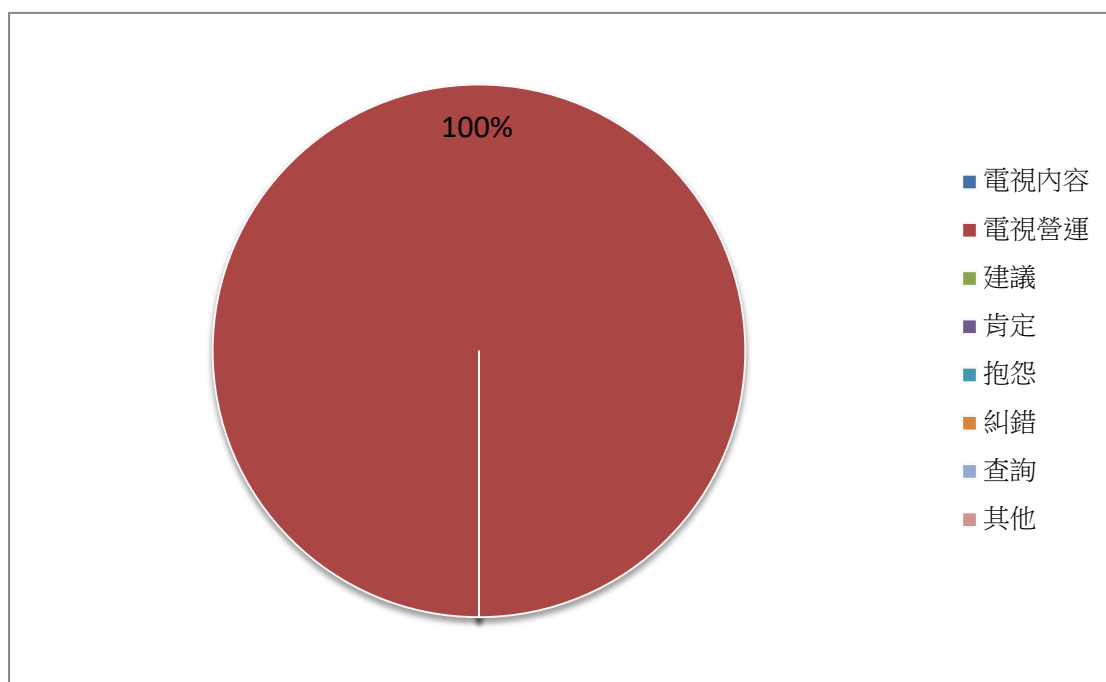
《節目》觀眾意見統計

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	31	4	7	0	7	0	49
8月	0	0	26	0	2	0	15	0	43
9月	0	0	31	1	2	0	5	0	39
合計	0	0	88	5	11	0	27	0	131



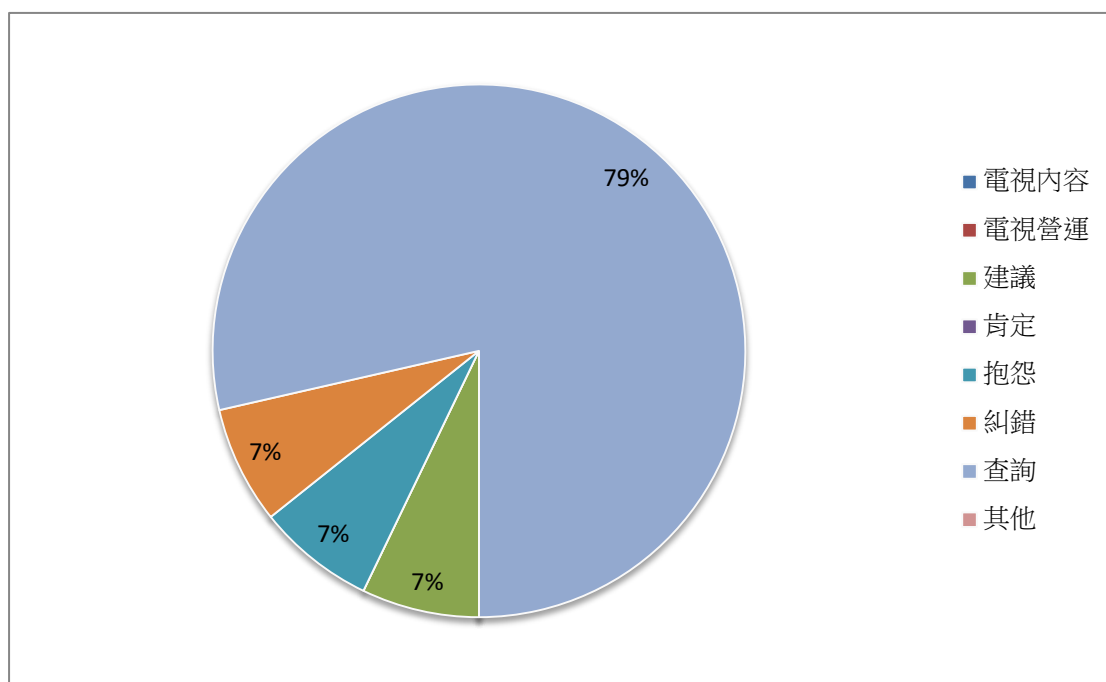
《工程》觀眾意見統計

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	18	0	0	0	0	0	0	18
8月	0	21	0	0	0	0	0	0	21
9月	0	12	0	0	0	0	0	0	12
合計	0	51	0	0	0	0	0	0	51



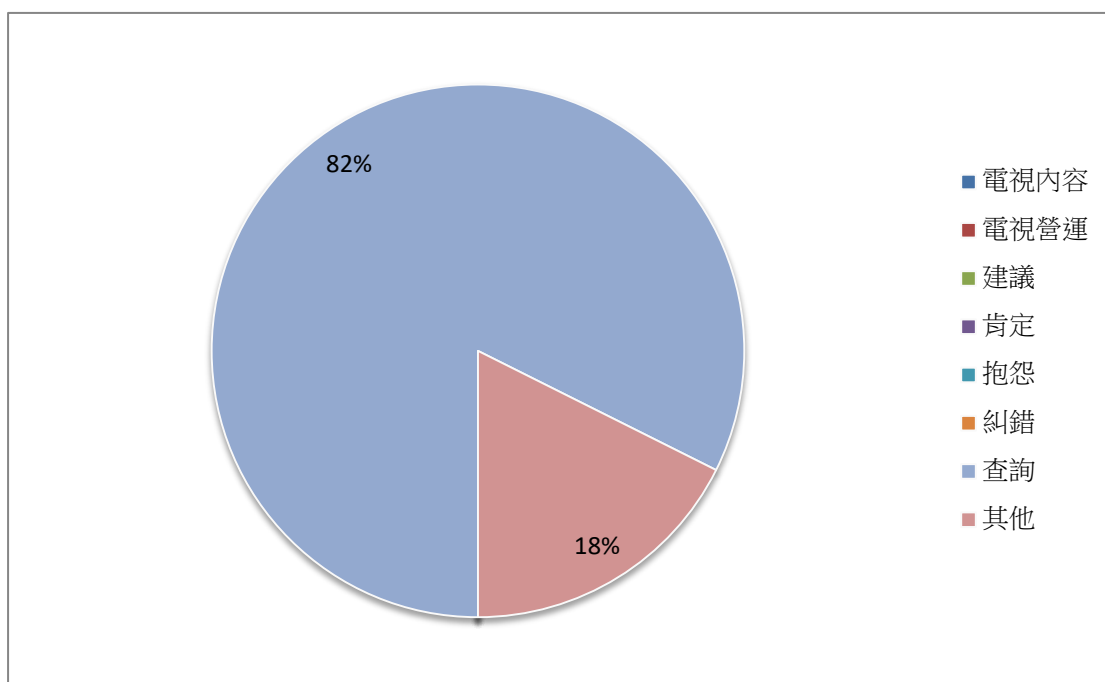
《其他》觀眾意見統計

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	1	0	0	0	4	0	5
8月	0	0	0	0	0	0	2	0	2
9月	0	0	0	0	1	1	5	0	7
合計	0	0	1	0	1	1	11	0	14



《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	139	34	173
8月	0	0	0	0	0	0	170	34	204
9月	0	0	0	0	0	0	154	31	185
合計	0	0	0	0	0	0	463	99	562



【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
07-01	申訴	電視內容	新聞	余先生來電反映7/1一則中視新聞“重機騎士”翹孤輪”炫技?! 女騎士疑急煞失控自摔”並未經授權，就使用其 threads 上所發布之影片，故要求下架新聞。	新聞部回覆：爭議新聞已先行請網媒下架。
07-08	申訴	電視內容	新聞	林先生來函反映一則中視新聞“登山熊出沒擺頭狂甩雨水 正妹山友嚇爆摔傷”未經授權就擅自剪輯並公開播放，故要求下架該則新聞。	新聞部回覆：該則新聞已下架。
07-16	申訴	電視內容	新聞	黃小姐來電反映一則中視新聞「小偷盯上?! 宜蘭羅東多戶門牌被畫”紅色數字6”」，影片雖有打碼路名，但無遮蔽門牌號碼，擔心會曝光住戶資訊，故要求下架此新聞。	已回覆觀眾：因畫面有爭議，已請網媒依來電所請下架。
07-29	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】謝小姐來信反映 7/25 一則中視新聞「拖吊車拋錨反被拖」中 13:56 處拖車片段，未經授權就播出，故要求下架新聞。	新聞部回覆：經查在取得授權事宜處置不夠周嚴，在此致上歉意並同時將該影片下架。
08-06	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】何小姐等(共2位)來信反映一則中視新聞“十指緊扣「很有感覺」?! 大官乾女兒竟獲聘「健保署委員」?!”其內容與事實不符，報導內容未盡隱私保護之責，且公開被報導人詳細之學經歷背景、訪問影像以及工作單位等足以辨識個人之相關資訊，故要求下架新聞。	新聞部回覆：該則新聞已於8/6 下架。

08-09	申訴	電視營運	工程	楊先生等(共6位)來電反映金門縣無訊號，盼盡速修復。	傳輸室回應：金門縣設備異常，已正在檢修中，造成觀眾收視上的不便深表歉意。
08-19	申訴	電視營運	工程	蔡小姐等(共3位)來電反映金門縣無訊號，盼盡速修復。	傳輸室回應：金門縣設備異常，已正在檢修中，造成觀眾收視上的不便深表歉意。
08-27	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】中華民國國際牙醫校友聯合會來信反映一則中視新聞“砸 24 億遭批“假偏鄉真後門計畫”波波牙醫無照看病？！”內容不僅嚴重嘲諷國際牙醫群體，且與事實不符，報導存在偏頗，且包含許多錯誤訊息，這已對許多人造成了嚴重傷害，故要求立即撤下該錯誤報導。	新聞部回覆：經查該新聞是由立委及牙醫協會舉辦公聽會，針對社會關注之重大議題，呈現多元意見，對於衛福部之補充說明，新聞亦將一併呈現。
09-05	申訴	電視內容	新聞	高雄女中陳秘書等(共3位)來電反映高雄女中已無提供學生營養午餐，中視新聞吐嘈其他午餐賣相也剪輯在同一則新聞，該片段會使民眾混淆，故要求中視新聞下架該則新聞“雄女開放訂外送！取餐”川堂像大拜拜” 營養午餐”超暗黑“?!”。	新聞部回覆：於接獲校方來訊後，已於第一時間處理新聞下架，並請同仁加強新聞處理嚴謹度。
09-16	申訴	電視內容	新聞	游員警來電反映一則中視新聞“婦出遊昏迷！”AED沒電”急救無效 山友轟”錯失時機””00:57 處未將 AED 廠商名稱打碼處理，廠商(久鑫科技)表示該報導影響到聲譽，故要求將品牌名稱打碼或下架新聞。	新聞部回覆：已依來電所請，打碼捐贈廠商，並重新上架。
共 11 件					