

中國電視 113 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 113 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：113 年 10 月 1 日至 12 月 31 日

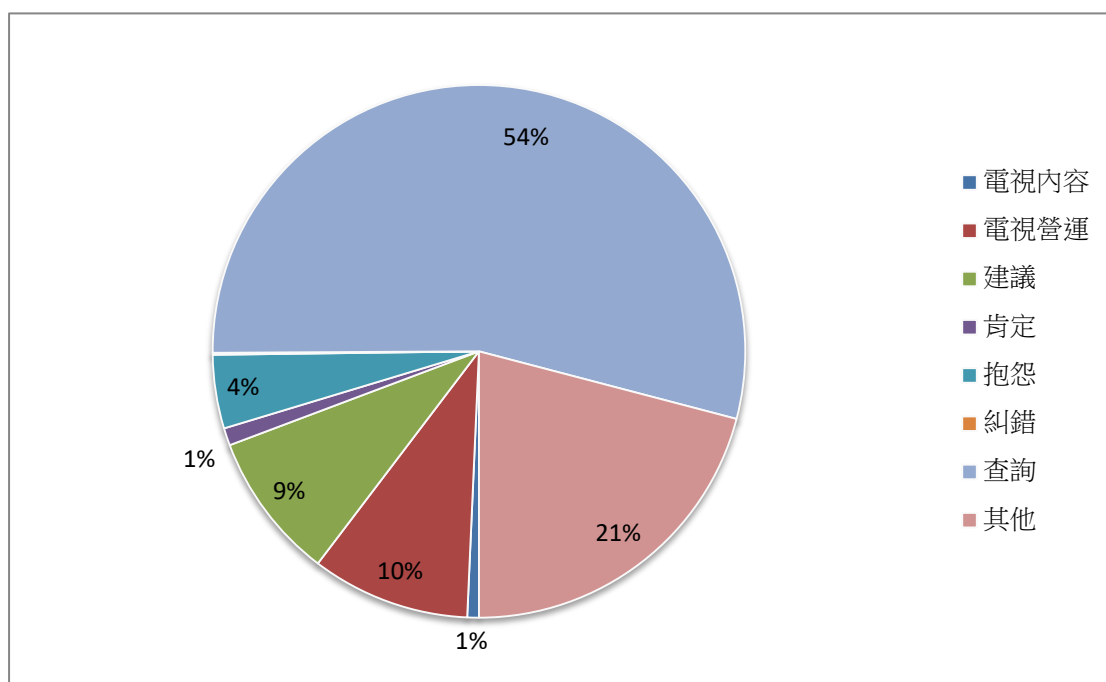
閱聽人意見總件數 851 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
10 月	148	90	238
11 月	208	104	312
12 月	210	91	301
合計	566	285	851

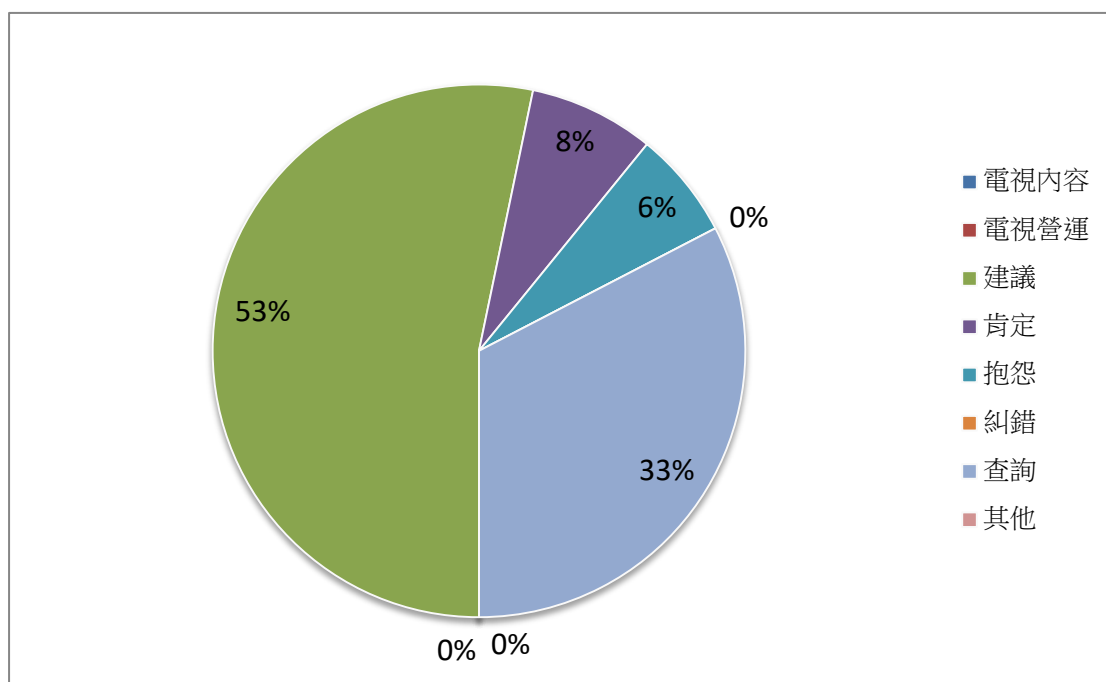
【意見取向】

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	4	17	17	4	18	0	138	40	238
11 月	1	46	28	4	9	1	143	80	312
12 月	1	19	31	1	11	0	180	58	301
合計	6	82	76	9	38	1	461	178	851



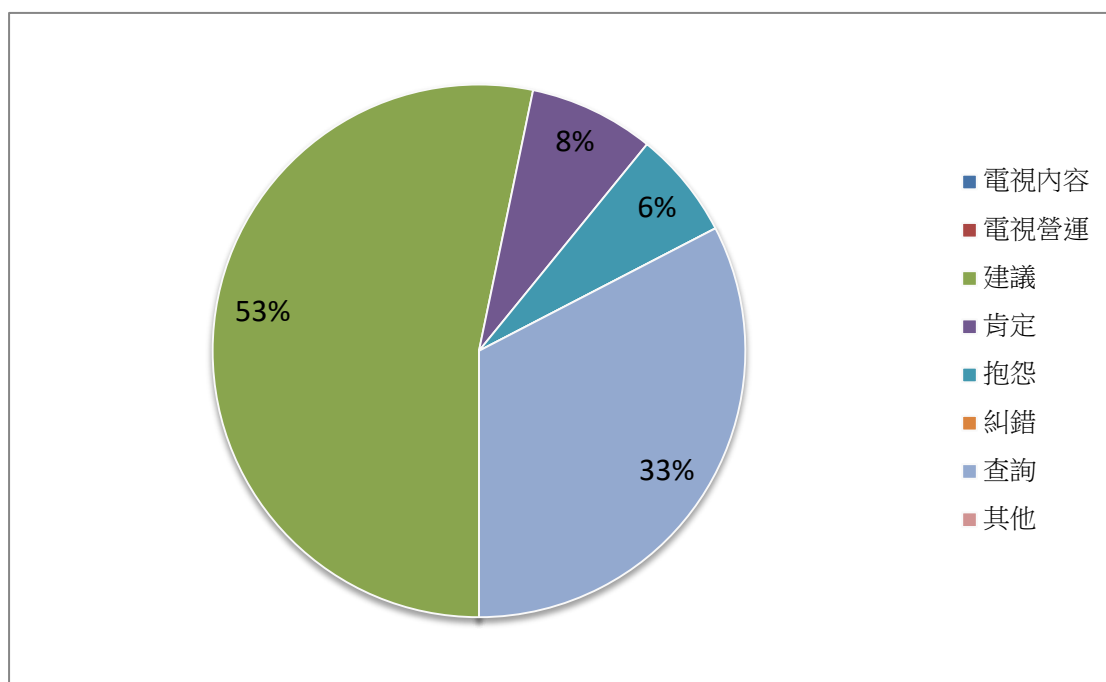
《新聞》觀眾意見統計

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	4	0	6	1	15	0	4	8	38
11月	1	0	9	1	8	1	17	18	55
12月	1	0	12	0	7	0	1	20	41
合計	6	0	27	2	30	1	22	46	134



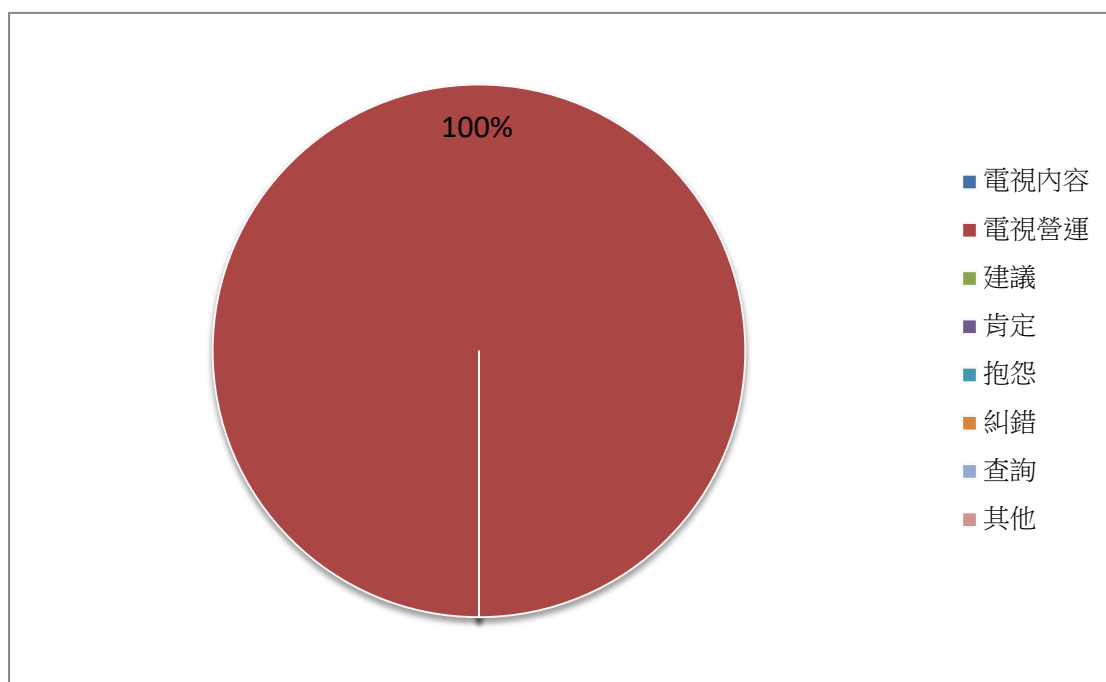
《節目》觀眾意見統計

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	11	3	2	0	12	0	28
11月	0	0	19	3	0	0	9	0	31
12月	0	0	19	1	4	0	9	0	33
合計	0	0	49	7	6	0	30	0	92



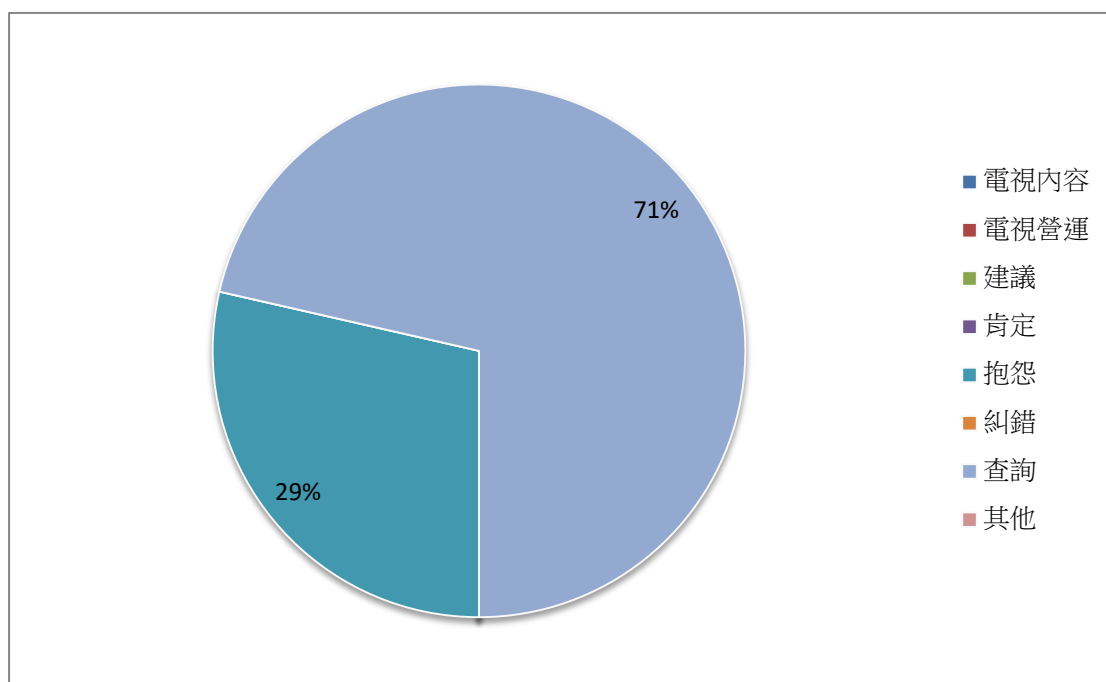
《工程》觀眾意見統計

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	17	0	0	0	0	0	0	17
11 月	0	46	0	0	0	0	0	0	46
12 月	0	19	0	0	0	0	0	0	19
合計	0	82	0	0	0	0	0	0	82



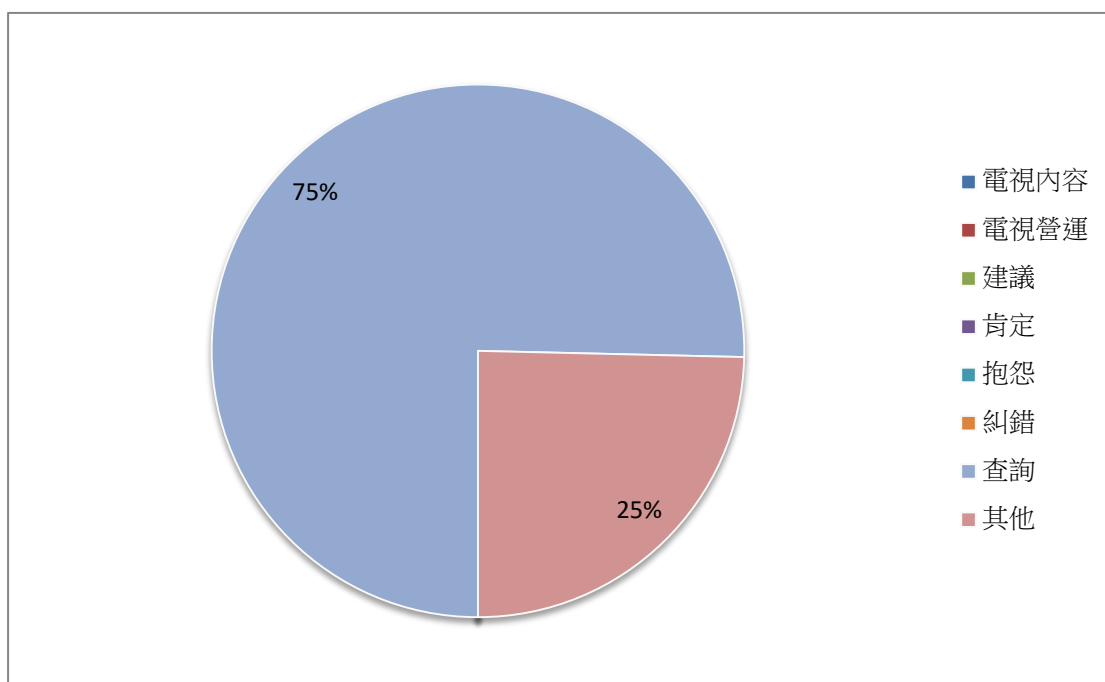
《其他》觀眾意見統計

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	0	0	1	0	2	0	3
11月	0	0	0	0	1	0	3	0	4
12月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	2	0	5	0	7



《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	120	32	152
11 月	0	0	0	0	0	0	114	62	176
12 月	0	0	0	0	0	0	170	38	208
合計	0	0	0	0	0	0	404	132	536



【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
10-03	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】吳小姐來信反映一則中視新聞「走廊洗手台”水柱狂噴”！學生驚喊：校園變水樂園」使用了我在 threads 上發的影片，本人並未同意授權。	新聞部回覆：因有版權爭議，已於第一時間下架，並表達歉意。
10-04	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】宋小姐來信反映一則中視新聞“颱風夜殺人運屍?!精舍頻傳念經聲.鄰居:怕怕的!”本人未同意公開肖像，新聞侵犯肖像權，故要求下架該片段。	新聞部回覆：接獲來函後立即處理下架事宜，對於造成困擾深感歉意。
10-23	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】張先生來信表示一則中視新聞「未成年也騙？百年餅店小開 遭控婚後狂出軌」該事件雙方已達成和解，且未授權中視新聞報導，故要求下架該則新聞。	新聞部回覆：因新聞時效已過，將依來函所請下架新聞。
10-25	申訴	電視內容	新聞	林小姐來電表示為新聞當事人，反映 10/18 一則中視新聞“驚悚!”女持刀"闖和平醫院 看診突"刀抵左胸"醫護嚇壞”所報導之內容並非事實，故要求澄清且平衡報導。	新聞部回覆：會評估當事人狀況再決定是否採訪。
11-06	申訴	電視內容	新聞	李先生來電反映 11/5 一則中視新聞「攤商糾紛"擅賣她人蘋果" 社子市場"3男1女"大亂鬥」報導內容不實，該則新聞字幕影響攤位生意，要求新聞部回電並重新平衡報導。	新聞部回覆：本報導兼具各方說法，但因已進入司法程序，依照我司自律規範，請提供後續是否起訴資料，再進行後續處理。

12-11	申訴	電 視 內 容	新聞	【電子郵件】王小姐來信表示一則中視新聞“產婦害怕！國泰月子中心遭控甲醛超標”直接寫出國泰產後的名字，已影響品牌聲譽，國泰產後皆已經翻新會館，目前無這樣的問題存在，且環境背景已大有不同，故要求下架該則新聞。	新聞部回覆：新聞部上下架新聞將依內部的新聞規範處置。
共 6 件					