

中國電視 114 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 114 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：114 年 1 月 1 日至 3 月 31 日

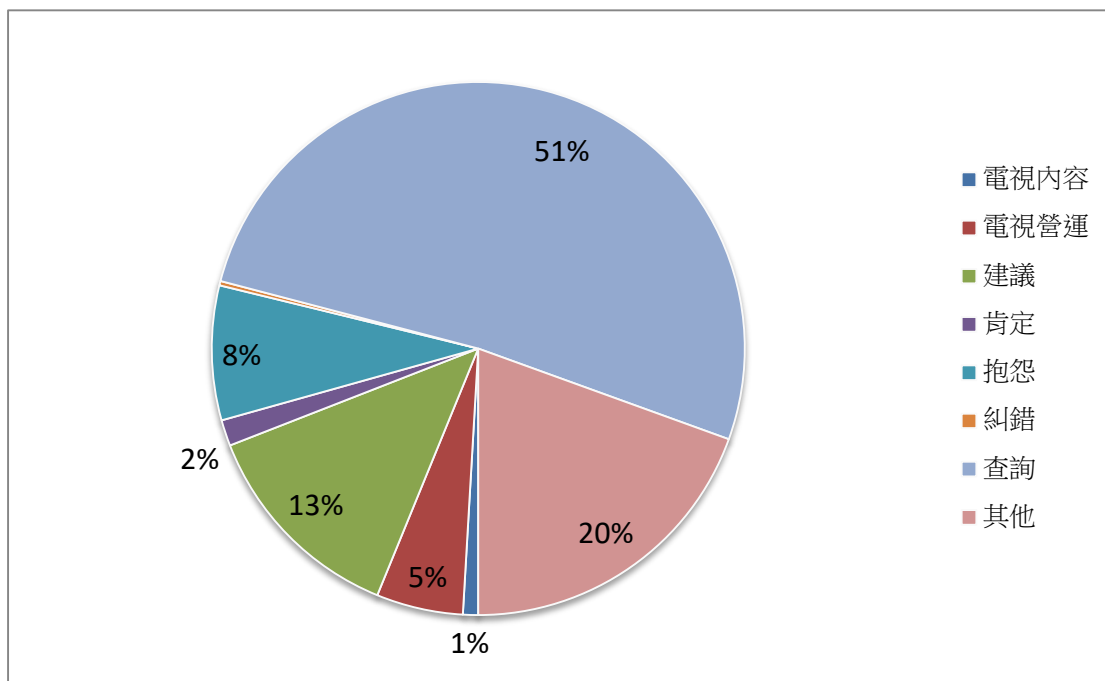
閱聽人意見總件數 760 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
1 月	148	81	229
2 月	203	73	276
3 月	173	82	255
合計	524	236	760

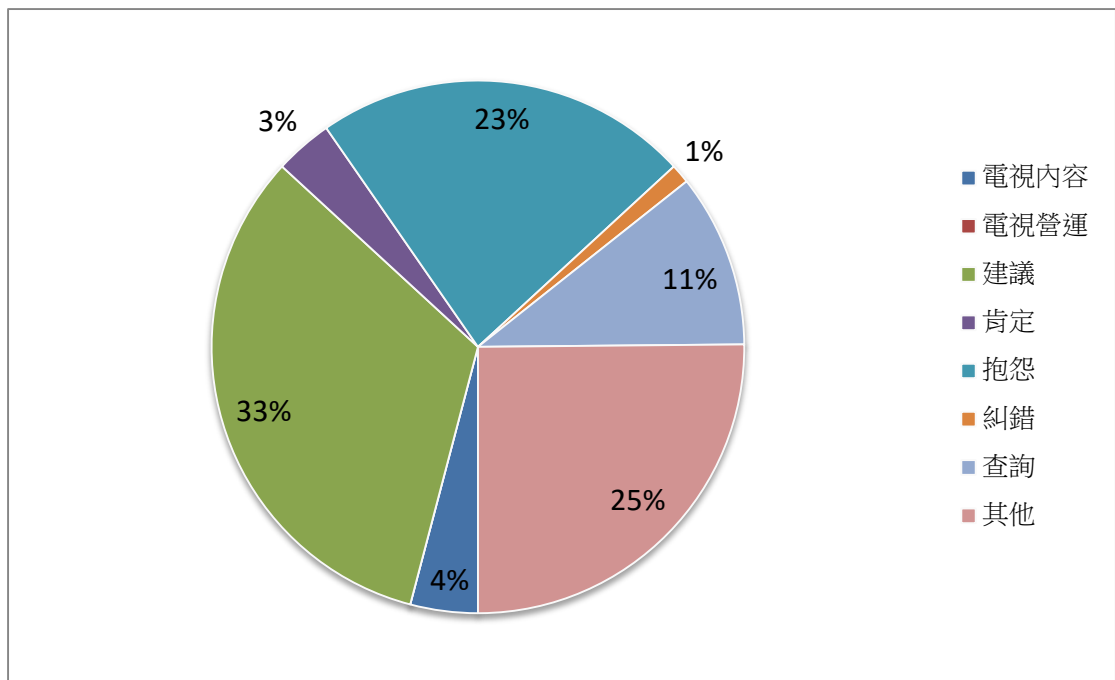
【意見取向】

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	12	26	6	17	0	123	43	229
2 月	2	16	48	4	31	0	120	55	276
3 月	3	12	24	2	14	2	148	50	255
合計	7	40	98	12	62	2	391	148	760



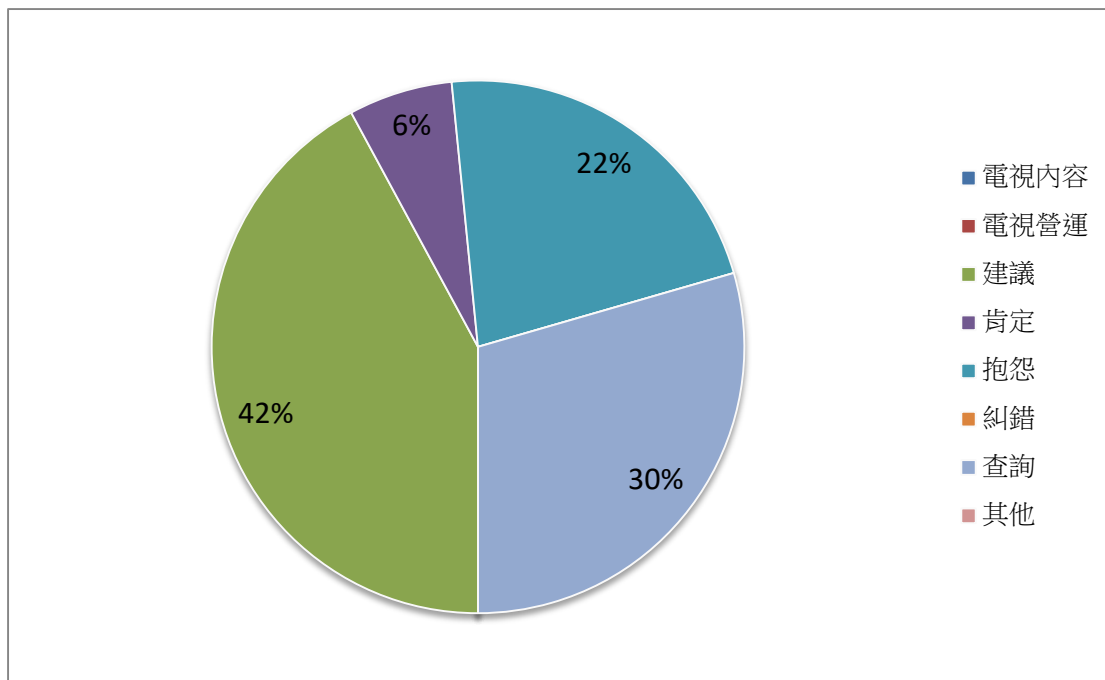
《新聞》觀眾意見統計

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	9	3	7	0	10	10	41
2 月	2	0	35	2	25	0	6	19	89
3 月	3	0	12	1	7	2	2	14	41
合計	7	0	56	6	39	2	18	43	171



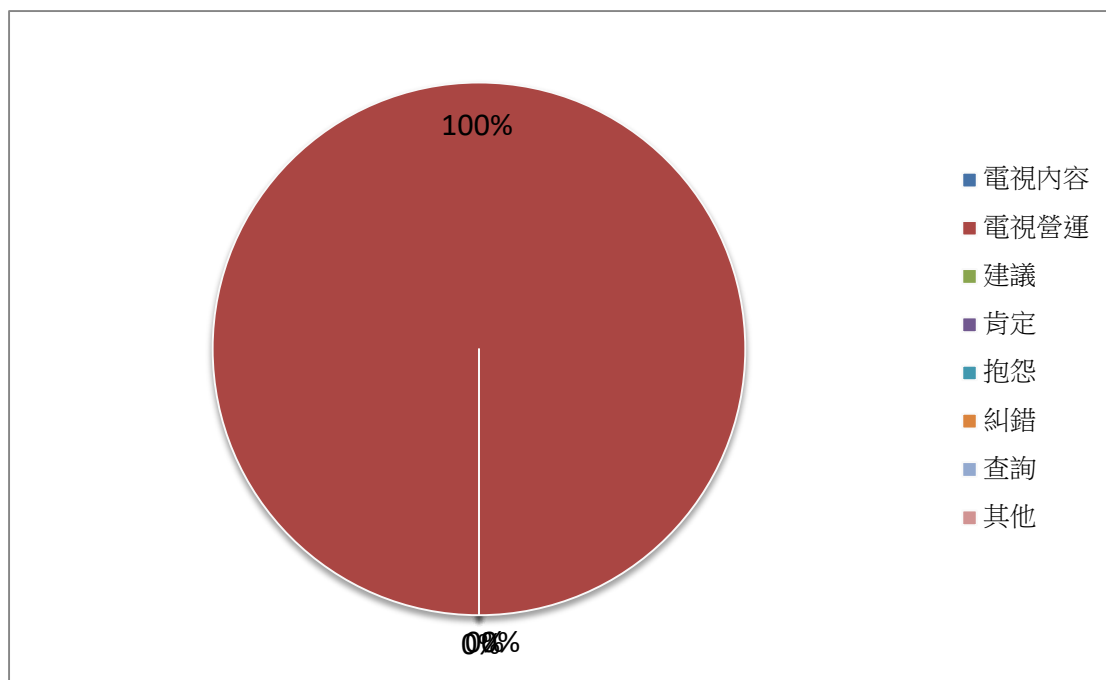
《節目》觀眾意見統計

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	16	3	10	0	7	0	36
2 月	0	0	12	2	4	0	11	0	29
3 月	0	0	12	1	7	0	10	0	30
合計	0	0	40	6	21	0	28	0	95



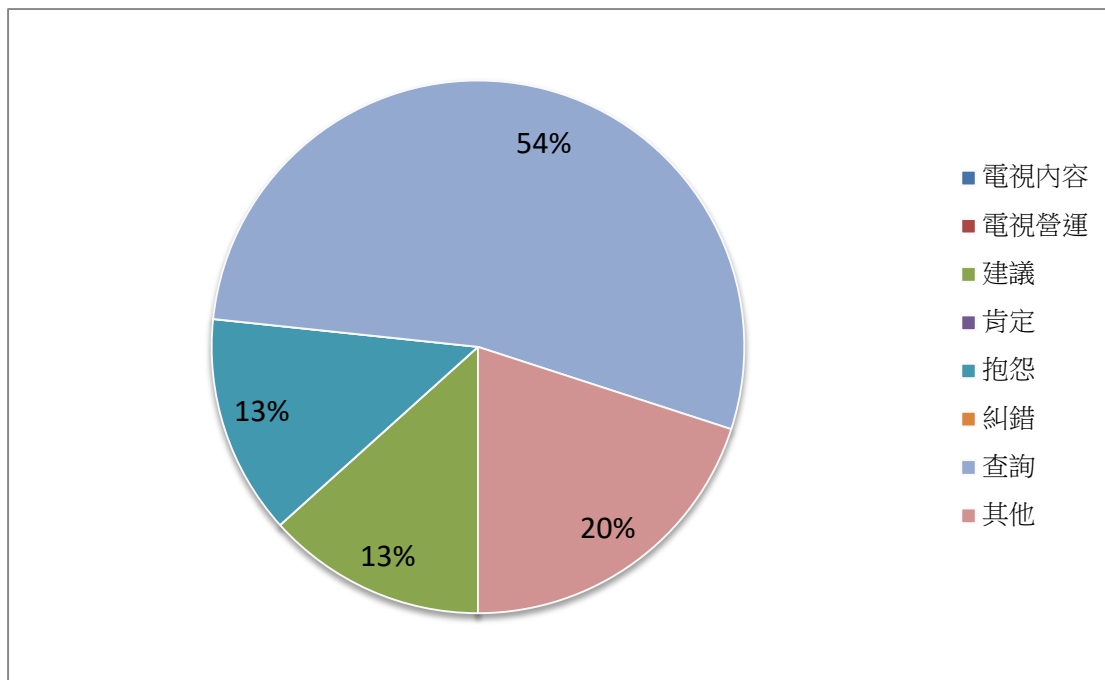
《工程》觀眾意見統計

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	12	0	0	0	0	0	0	12
2 月	0	16	0	0	0	0	0	0	16
3 月	0	12	0	0	0	0	0	0	12
合計	0	40	0	0	0	0	0	0	40



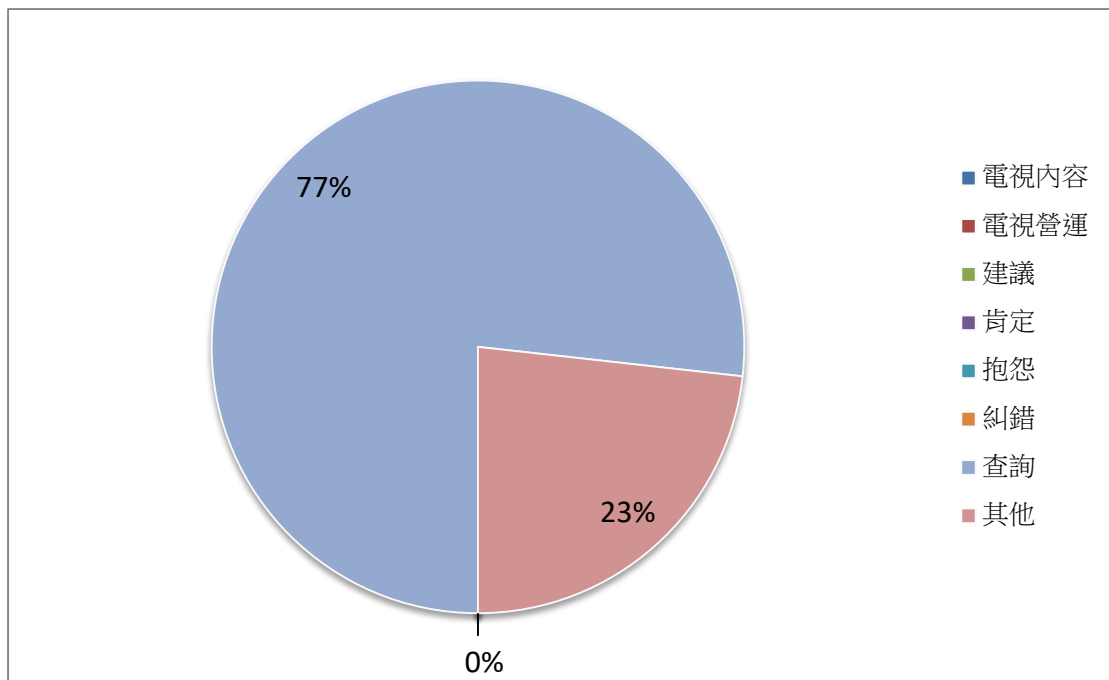
《其他》觀眾意見統計

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	0	2
2月	0	0	1	0	2	0	4	0	7
3月	0	0	0	0	0	0	3	3	6
合計	0	0	2	0	2	0	8	3	15



《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	105	33	138
2 月	0	0	0	0	0	0	99	36	135
3 月	0	0	0	0	0	0	133	33	166
合計	0	0	0	0	0	0	337	102	439



【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
01-17	申訴	電視內容	新聞	曾先生來電反映一則中視新聞「輪椅當拖車"慘摔翻圈"po 網稱"想體驗速度"」未經當事人授權，卻成為中視新聞題材，故要求中視新聞下架該影片。	新聞部回覆:該新聞因有版權疑慮，並無上架 YT。
01-25	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】張小姐來信反映一則中視新聞「桃園三寶媽出車禍」新聞內容未經求證就報導錯誤訊息，故要求下架該則新聞。	新聞部回覆:該新聞在發現訊息有誤後，第一時間已下架處理。
02-02	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】謝先生來信反映一則中視新聞「2 女餐廳排隊"失控暴吵"! 外送員"自備大聲公"廣播找人" 未經當事人授權，卻成為中視新聞題材，故要求下架該影片。	新聞部回覆:已通知 YT 以及 FB 同步下架相關影片。
02-10	申訴	電視內容	新聞	廖先生來電反映一則中視新聞「行車糾紛掏"鎮暴槍"攻擊?! 連開 7 槍至"彈匣清空"」中視報導立場偏頗，故要求中視新聞重新採訪並平衡報導。	新聞部回覆:經檢視新聞已查證警察機關回應，符合新聞採訪規範。
03-04	申訴	電視內容	新聞	羅先生來電反映一則中視新聞「6 聖筊求的金牌"火燒化成灰"?! 銀樓證實"含金量低"」中視記者未經查證及採訪就報導不實內容，已影響該店聲譽，故要求下架新聞。	新聞部回覆:本新聞意旨在民眾實測廟宇金牌，並無指涉廠商之意，唯新聞時效已過，今依所請下架。

03-20	申訴	電視 內容	新聞	張先生來電反映 3/18 一則中視新聞 “換車道”失控撞大車釀 4 傷 “撞分隔島”匝道口翻覆命危”未平衡採用兩方說詞就報導不實內容，已影響該公司聲譽，業者欲提供遊覽方說詞及影片作證。	新聞部回覆:新聞內容與標題皆無指謫遊覽車之意，符合內部新聞製作規範，敬請持續關注指教。
03-24	申訴	電視 內容	新聞	【電子郵件】吳小姐來信反映 “廟會”亂丟菸蒂.檳榔渣”惹怒店家?! 雙方竟叫囂”摺人包圍”記者未告知受訪者要錄影並放在新聞上，新聞畫面也未打馬賽克，為避免引發不必要的麻煩，故要求將片段刪除或新聞下架。	新聞部回覆:因受訪者異議，故依所請下架。
共計 7 件					