

中國電視 114 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 114 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：114 年 4 月 1 日至 6 月 30 日

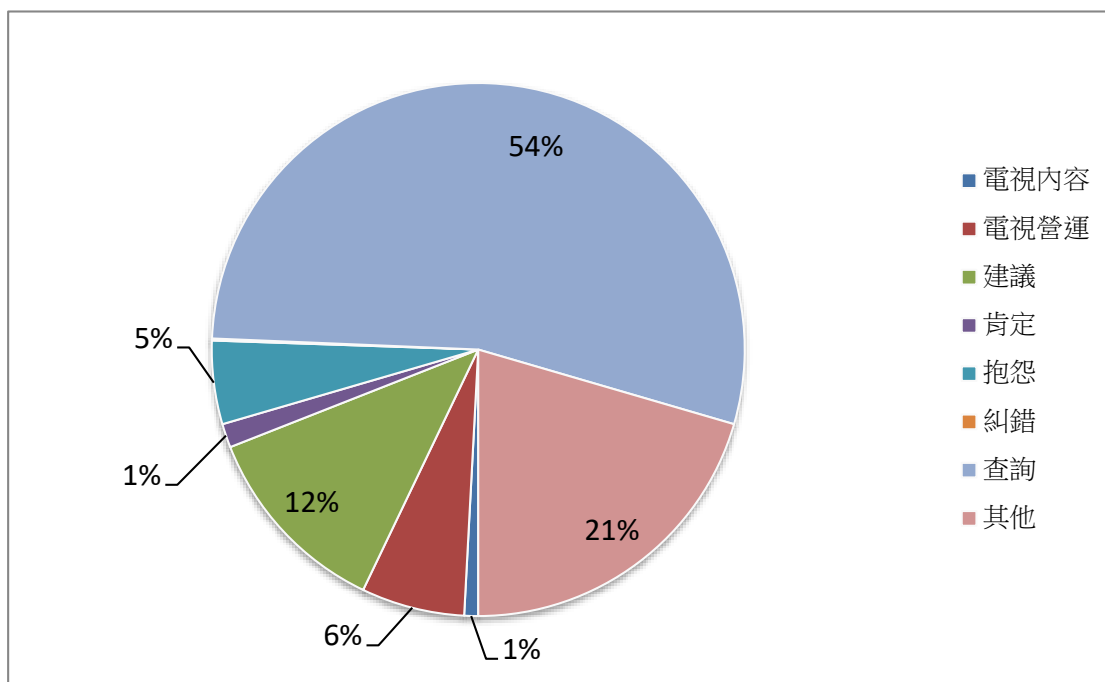
閱聽人意見總件數 830 件。

【意見來源】

項目	0800 專線	電子郵件	合計
4 月	172	80	252
5 月	212	68	280
6 月	199	99	298
合計	618	247	830

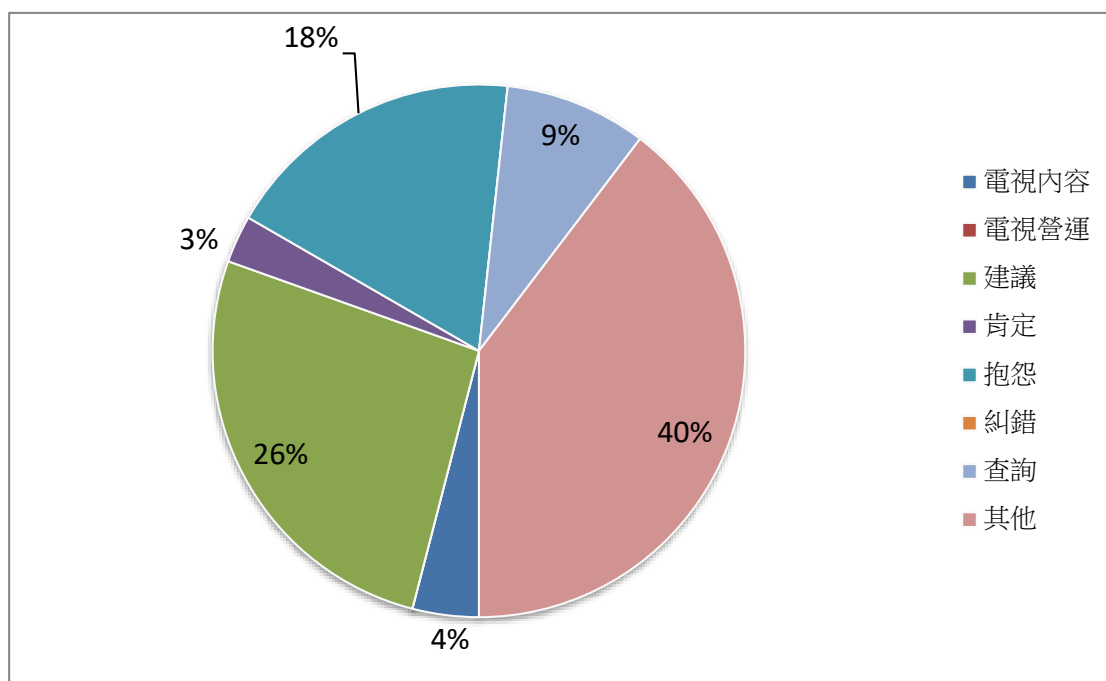
【意見取向】

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	4	13	21	2	15	0	142	55	252
5 月	0	14	38	6	12	0	152	58	280
6 月	3	25	40	4	15	1	153	57	298
合計	7	52	99	12	42	1	447	170	830



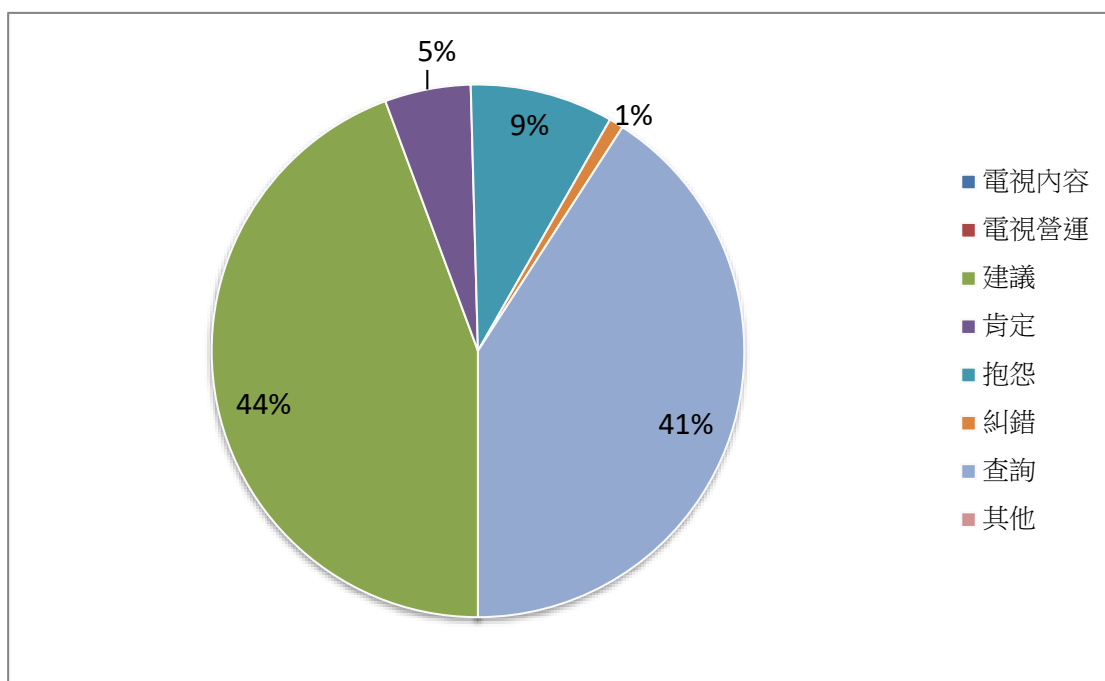
《新聞》觀眾意見統計

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	4	0	9	1	12	0	6	18	50
5月	0	0	16	2	11	0	5	29	63
6月	3	0	22	2	9	0	4	22	62
合計	7	0	47	5	32	0	15	69	175



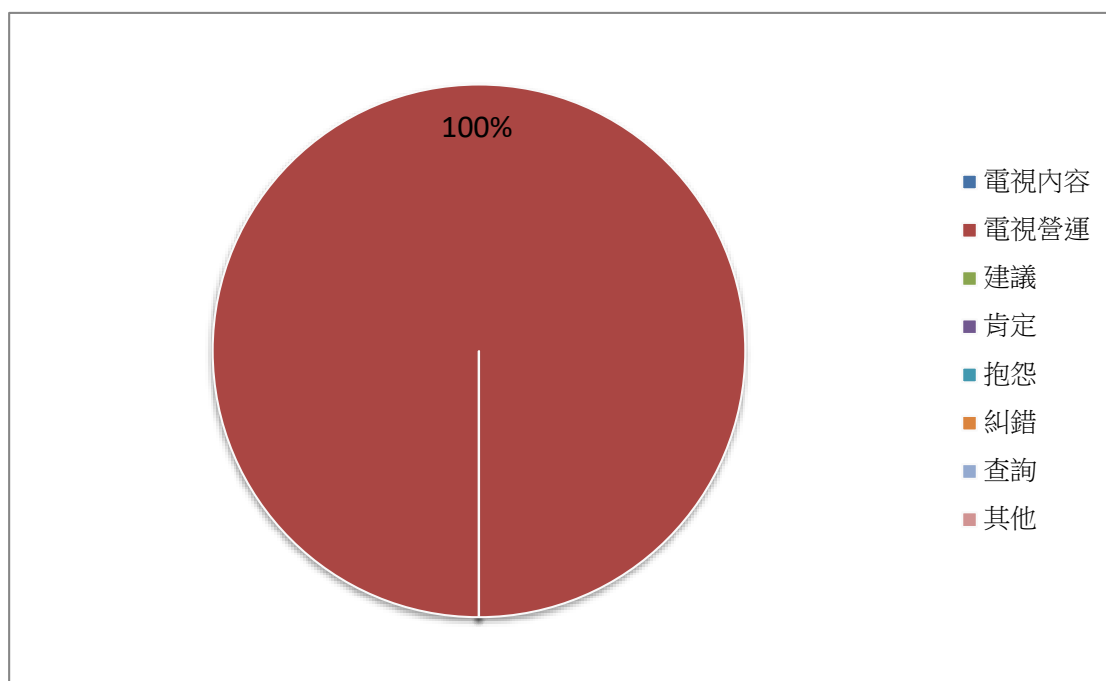
《節目》觀眾意見統計

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	11	1	3	0	11	0	26
5月	0	0	22	4	1	0	16	0	43
6月	0	0	18	2	6	1	20	0	47
合計	0	0	51	7	10	1	47	0	116



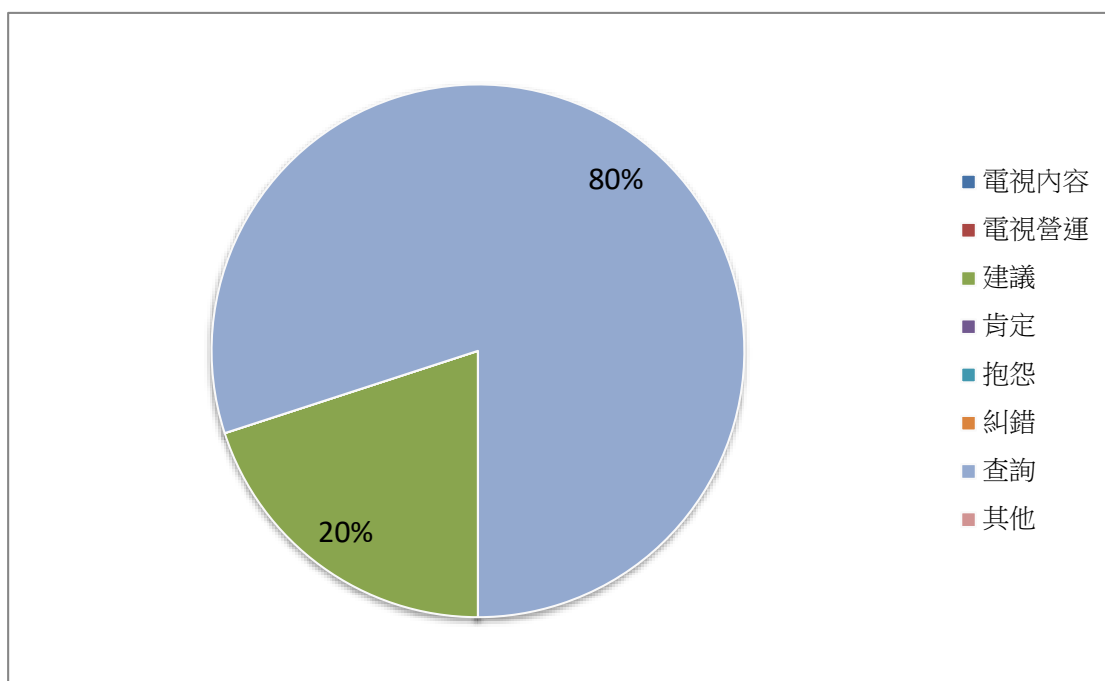
《工程》觀眾意見統計

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	13	0	0	0	0	0	0	13
5月	0	14	0	0	0	0	0	0	14
6月	0	25	0	0	0	0	0	0	25
合計	0	52	0	0	0	0	0	0	52



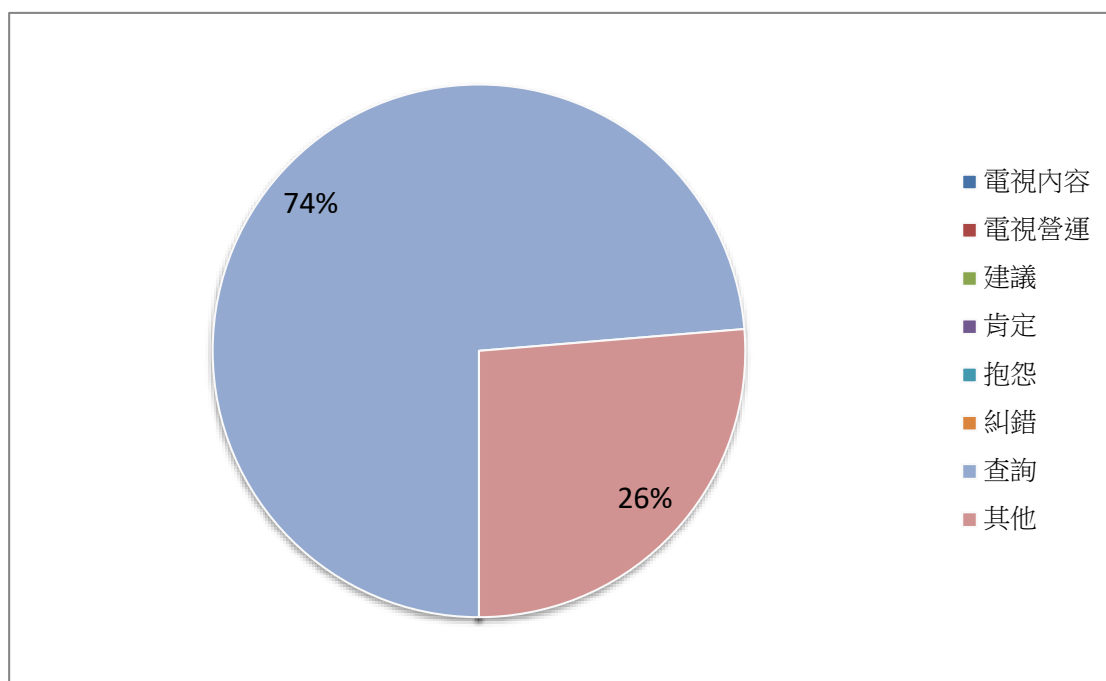
《其他》觀眾意見統計

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	1	0	0	0	2	0	3
5月	0	0	0	0	0	0	1	0	1
6月	0	0	0	0	0	0	1	0	1
合計	0	0	1	0	0	0	4	0	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	
4 月	0	0	0	0	0	0	123	37	160
5 月	0	0	0	0	0	0	130	29	159
6 月	0	0	0	0	0	0	128	35	163
合計	0	0	0	0	0	0	381	101	482



【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
04-08	申訴	電視內容	節目	【電子郵件】許小姐來信反映一則中視新聞“泡棉大王豪宅遭控違建阻大樓逃生”報導內容並非屬實，故要求下架該則新聞。	新聞部回覆:檢視該新聞各方(包含官方反應)說法並陳，合乎新聞採編播規範。
04-10	申訴	電視內容	節目	【電子郵件】台東臭豆腐店主曾小姐的妹妹來信反映一則中視新聞「買噉臭豆腐”倒車撞店”？巨大聲響”嚇壞民眾」未經店家允許亦未查證事實，只擷取網路片段便散播新聞，已造成全家人都受到該則新聞嚴重影響，故要求下架該則新聞。	新聞部回覆:因事涉公共安全議題，並曾向警方查證，製作該報導，經檢視該內容並無指謫店家之意。
04-15	申訴	電視內容	新聞	何小姐來電反映一則中視新聞“借錢姊又出沒！殯儀館”討300元不成”爆肢體衝突”未平衡報導，案發當時並沒有向路人要錢，而是在殯儀館有個阿伯一直看著她，讓她感覺不舒服，她開口罵阿伯「看三小」，被路人(情侶)誤會是在罵他們，才發生肢體衝突，並非如新聞內容所指有向民眾討錢的行為，故要求中視下架該新聞。	新聞部回覆:經檢視內容該新聞有民眾指認以及警方調查後之訪查，新聞內容符合新聞採訪規範。
04-28	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】周小姐三度來信反映“月助詐團洗錢上億?! 全台最大”幣想科技”負責人聲押”未經授權就使用短影音內容，要求下架新聞或支付影片授權費用。	新聞部回覆:在檢警未釐清相關影片內容是否涉及不法前，暫時下架，待確認事實後，再進行後續動作。

06-02	申訴	電 視 內 容	新聞	【電子郵件】官小姐來信表示， 這則新聞採訪國一生，對方未滿 14 歲沒打馬賽克淡化處理，基本的新聞處理原則都沒有，還放上 youtube! 應該直接撤下來。	新聞部回覆如下:感謝您的來信指正，關於您提出的建議與提醒，我們已經收到並立即下架。對於內容的處理方式，我們會再請同仁特別留意兒少身心健康的層面。
06-19	申訴	電 視 內 容	新聞	邱先生為「警官兒"暴打女友"自爆販毒! 所長爸"陪做筆錄"想吃案?!" 影片 1:15 的「受害者親友(聲源)」當事人，表示該新聞沒有變聲處理，未盡保護當事人隱私之責任，故來電要求下架。	新聞部回覆:已於接獲訊息後立即處理及下架。
共計 6 件					