

## 中國電視114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114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：114年10月1日至12月31日**

閱聽人意見總件數**1068**件。

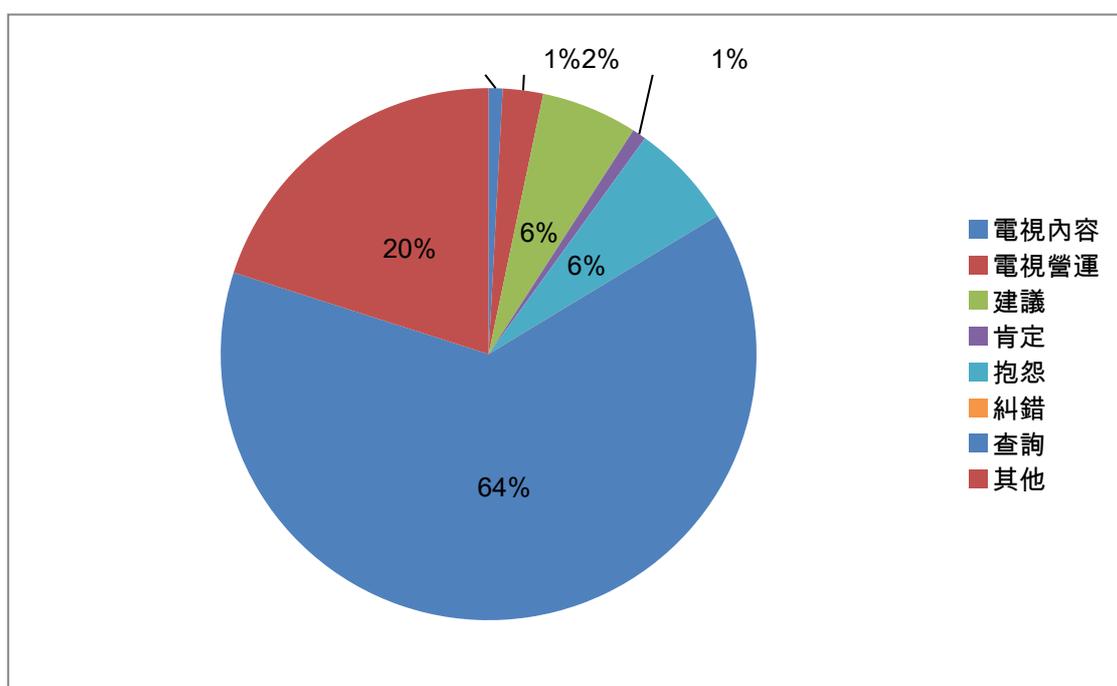
**【意見來源】**

項目	0800專線	電子郵件	合計
10月	187	128	<b>315</b>

11月	140	236	<b>376</b>
12月	187	190	<b>377</b>
<b>合計</b>	514	554	<b>1068</b>

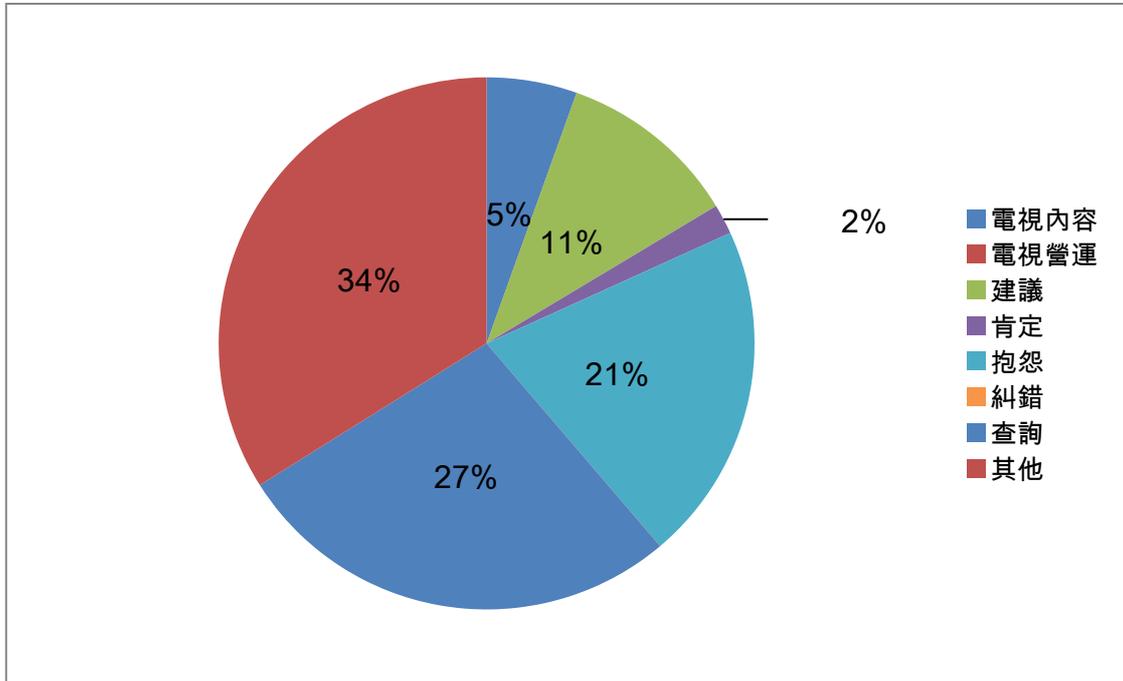
【意見取向】

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	1	14	22	3	15	0	203	57	<b>315</b>
11月	2	3	22	1	24	0	234	90	<b>376</b>
12月	6	9	18	5	29	0	243	67	<b>377</b>
<b>合計</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>62</b>	<b>9</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>680</b>	<b>214</b>	<b>1068</b>



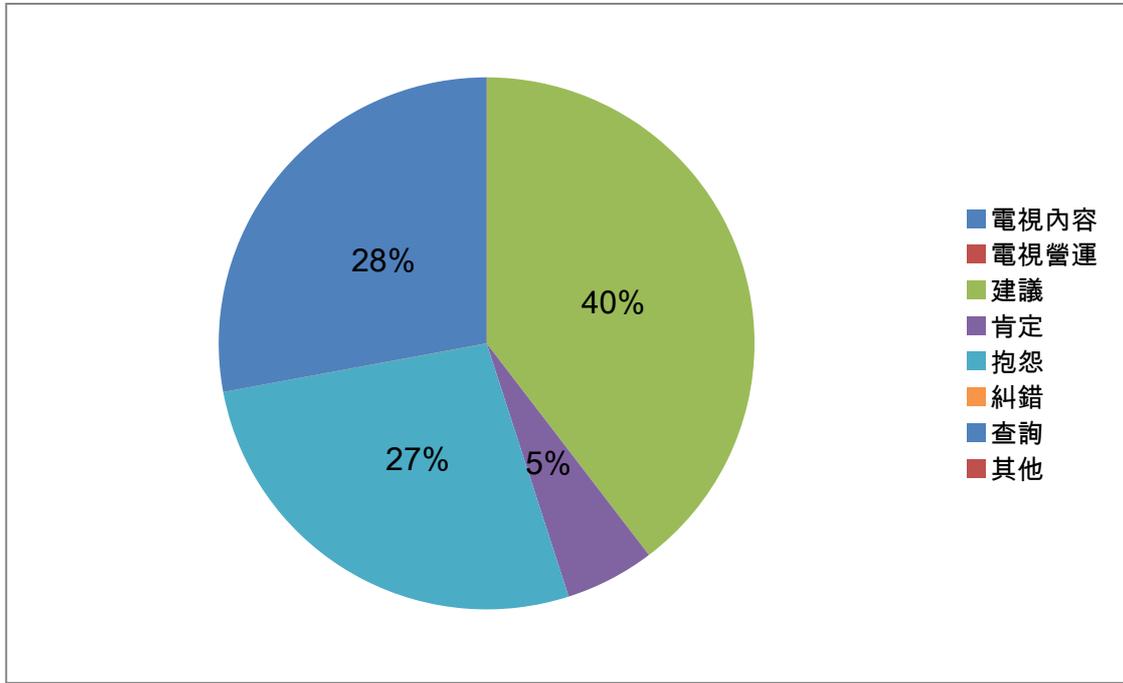
《新聞》觀眾意見統計

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	1	0	5	0	5	0	4	22	<b>37</b>
11月	2	0	8	0	9	0	8	16	<b>43</b>
12月	6	0	5	3	20	0	33	18	<b>85</b>
<b>合計</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>56</b>	<b>165</b>



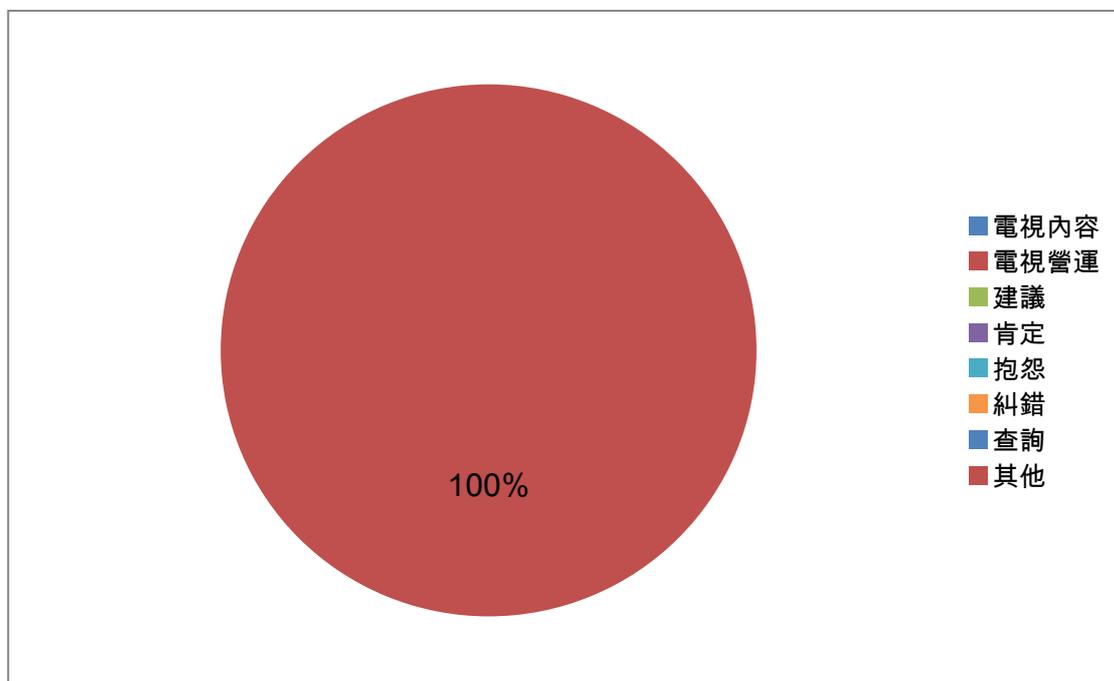
《節目》觀眾意見統計

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	17	3	7	0	18	0	<b>45</b>
11月	0	0	14	1	15	0	10	0	<b>40</b>
12月	0	0	13	2	8	0	3	0	<b>26</b>
<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>111</b>



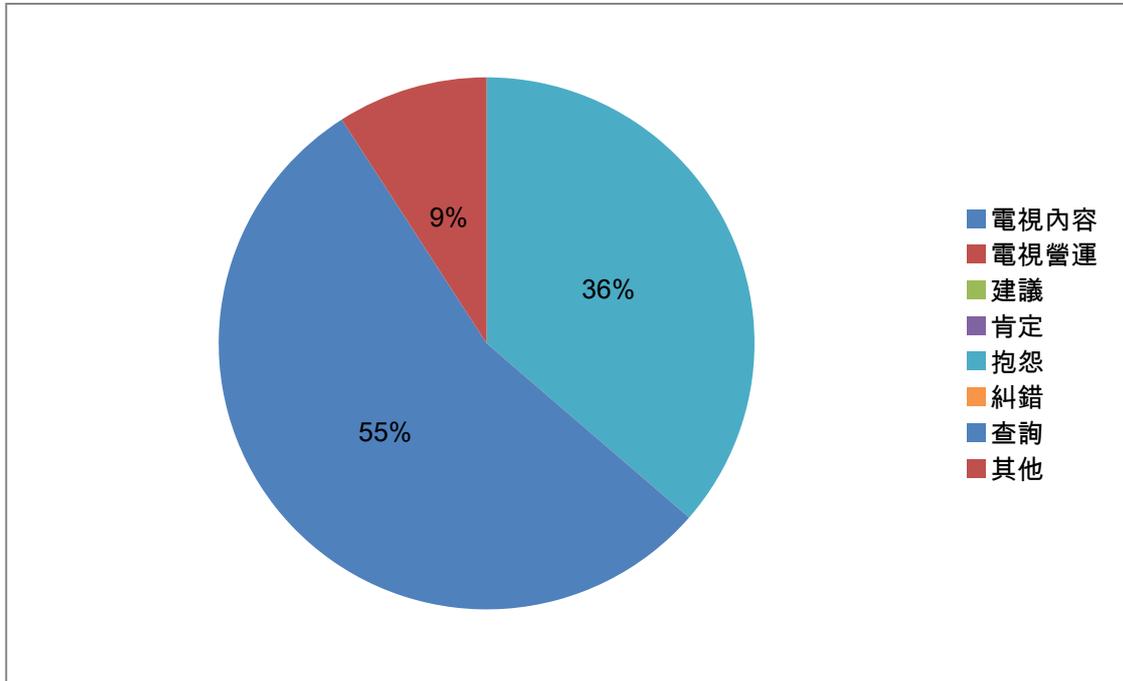
《工程》觀眾意見統計

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	14	0	0	0	0	0	0	14
11月	0	3	0	0	0	0	0	0	3
12月	0	9	0	0	0	0	0	0	9
合計	0	26	0	0	0	0	0	0	26



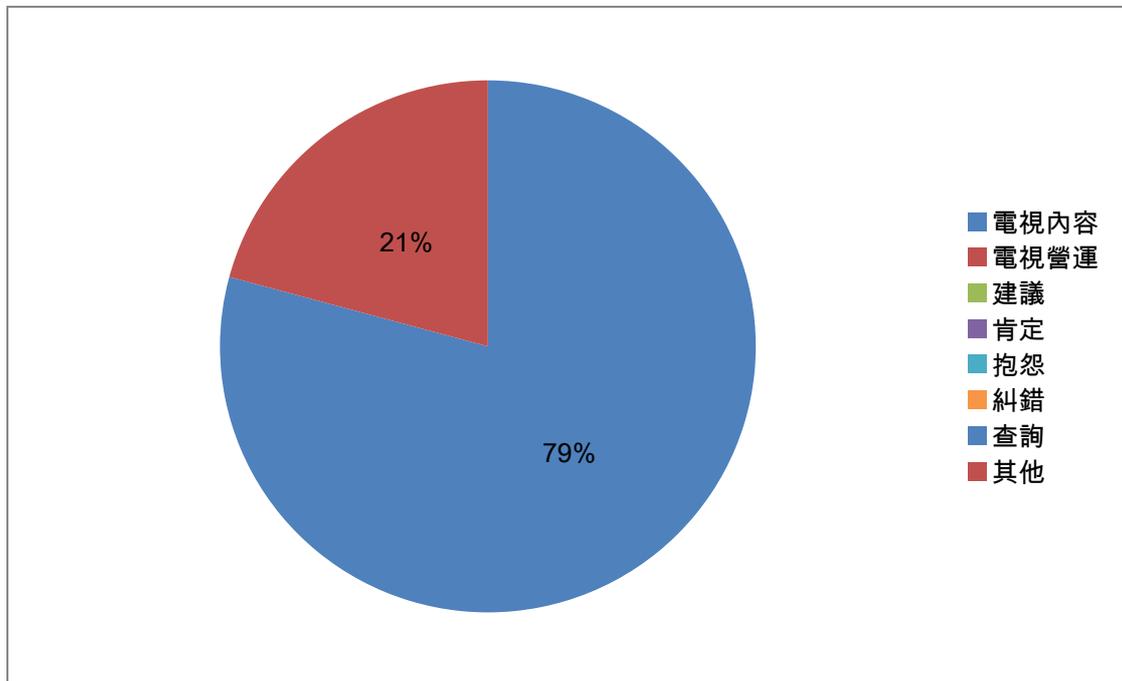
《其他》觀眾意見統計

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	3	0	1	1	<b>5</b>
11月	0	0	0	0	0	0	2	0	<b>2</b>
12月	0	0	0	0	1	0	3	0	<b>4</b>
<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>11</b>



《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	180	34	<b>214</b>
11月	0	0	0	0	0	0	214	74	<b>288</b>
12月	0	0	0	0	0	0	204	49	<b>253</b>
<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>598</b>	<b>157</b>	<b>755</b>



#### 【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
10-13	申訴	電視內容	新聞	許先生來信反映10/11一則中視新聞「5萬6買萌寵 嘍嘍車慘被開單 民眾轟詐欺反遭恐嚇」報導之新聞內容已對其公司聲譽造成嚴重影響，故要求中視新聞主動聯絡，並再做一則平衡報導還其公道。	新聞部回覆:針對我司於114年10月11日所做之寵物電動車報導:記者訪問投訴當事人，投訴民眾表示，購買時貴公司一再表示可以上路，但卻收到交通罰單。畫面另有其他購買者提供line截圖，貴公司留言也表示，「可以合法上路」。我們也訪問您本人，也大段引用您的說法:「他有點斷章取

					<p>義, 如果說在銷售過程當中, 有人會問我們說, 車子可以在那裡使用, 我們會分享, 其他人在那裡使用, 我們不會說可以合法上路, 也會明確說, 非道路用車, 通常是在封閉式場域, 河堤, 有些公園要看, 它有沒有告示牌, 有沒有禁止」。雙方說法我們都衡平呈現, 並無刻意偏袒。記者也採訪了消基會副董事長陳汝吟, 她是東吳大學法學博士, 也是東吳大學法律系專任教授, 其法學素養及見解, 具有一定之公信力。 陳教授表示:「店家有讓消費者誤以為, 是可以合法行駛在道路上, 是欺騙消費者的, 不合法的」記者也詢問台北市監理站, 也表示, 貴公司這款車, 若上路是不合法的。通篇新聞做到平衡報導, 也善盡查證之責, 也有第三方之公正法律見解, 希盼許先生能理解。</p>
11-04	申訴	電視內容	新聞	<p>黑衣男來電反映一則中視新聞「萬聖節2醉男"互毆還嗆警"! 男疑偷拍"遭搶手機對峙"」報導內容不實已造妨礙名譽, 故要求下架新聞。</p>	<p>新聞部回覆: 經檢視該新聞內文已將報案人之指證以及警方到場時確認拍攝內容並無違法說法並呈, 僅留雙方資料, 也將相關當事人都有予以適當的畫面處理保護, 符合新聞製作規範。</p>
11-24	申訴	電視內容	新聞	<p>【電子郵件】蕭小姐來信反映一則中視新聞「"內心非常痛苦" 阿官火鍋老闆首露面道歉" 報導所涉及的事件已經過去多年, 並且相關情況已有顯著的變化, 繼續保留該報導可能會導致消費者對該品牌的誤</p>	<p>新聞部回覆: 經檢視新聞內容, 旨在探索房屋傾倒的原由及各項可能性, 並經當事人及多方查證, 符合新聞編採播規範。</p>

				解，故要求下架新聞。	
12-01	申訴	電視內容	新聞	劉先生來電反映一則中視新聞“沒等到餐”竟怒堵外送員”開打!路人”噴辣椒水”制伏!”播報不實內容，並表示案件至此已走向法律程序，故要求下架中視新聞不實報導。	新聞部回覆:因本案已進司法程序，故依所請剪除該則內容。
12-02	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“已婚噁官告白嫩妹當我女人?!下屬崩潰奔機場密道逃”報導之新聞內容有誤，故要求中視新聞查證後修正新聞內容。	新聞部回覆:敝司於新聞發生當日已向所屬機關查證，但未得到任何回應，經檢視新聞採訪製播流程符合現有規範。
12-04	申訴	電視內容	新聞	黃先生來電反映一則中視新聞“警察變惡狼?!”見面2次”性侵女網友”辯稱交往?!”報導之新聞內容已涉及隱私，亦影響其工作權，故要求下架新聞。	新聞部回覆:檢視該新聞已查證所屬機關，符合新聞採編規範。
12-10	申訴	電視內容	新聞	江小姐再度來電反映一則中視新聞“靠”打高爾夫”混入頂流社交圈!女吸金”20億”潛逃”報導之新聞內容公布其年齡個資，已令其生活深受影響，故要求中視新聞刪減有其資訊之畫面及聲音。	新聞部回覆:新聞中已隱匿受害人完整資訊，符合新聞採編規範，唯考量被害人立場，願依所請修剪。
12-10	申訴	電視內容	新聞	謝小姐再度來電反映一則中視新聞“已婚噁官告白嫩妹當我女人?!下屬崩潰奔機場密道逃”報導之新聞標題及內容有誤，該當事人並非長官職務，但與現任長官同姓氏，這則報導已影響現任在職人員，故要求中視新聞查證後修正新聞標題內容。	新聞部回覆:原採編流程已符規範，經所屬機關事後仔細說明後，願依所請做後續處置。
12-16	申訴	電視	新聞	【電子郵件】謝小姐三度	新聞部回覆：已依所請處

	內容	<p>來信反映一則中視新聞「已婚噫官告白嫩妹當我女人?!下屬崩潰奔機場密道逃」雖已將此錯誤報導影片於YT下架，中視全球資訊網內的這則報導影片也不存在，但原錯誤標題及內容完全沒有修正。</p>	<p>理，來信所附連結也無法正常讀取。</p>
共9件			