

中國電視115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115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：115年1月1日至3月31日

閱聽人意見總件數**663**件。

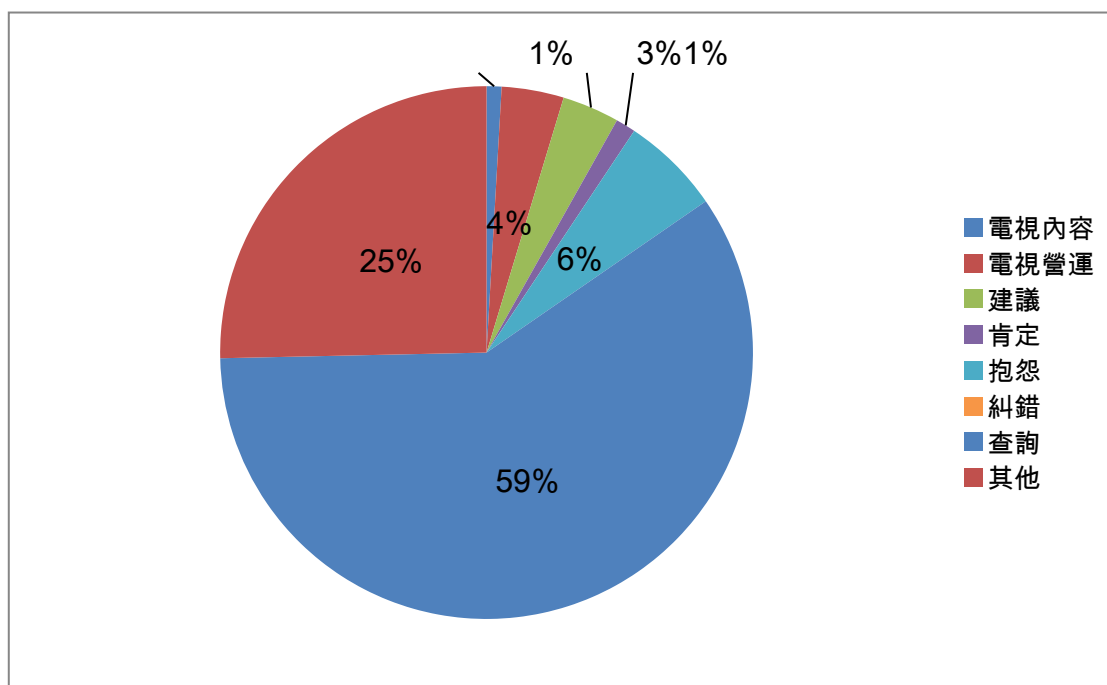
【意見來源】

項目	0800專線	電子郵件	合計
1月	121	137	258

2月	47	113	160
3月	120	125	245
合計	288	375	663

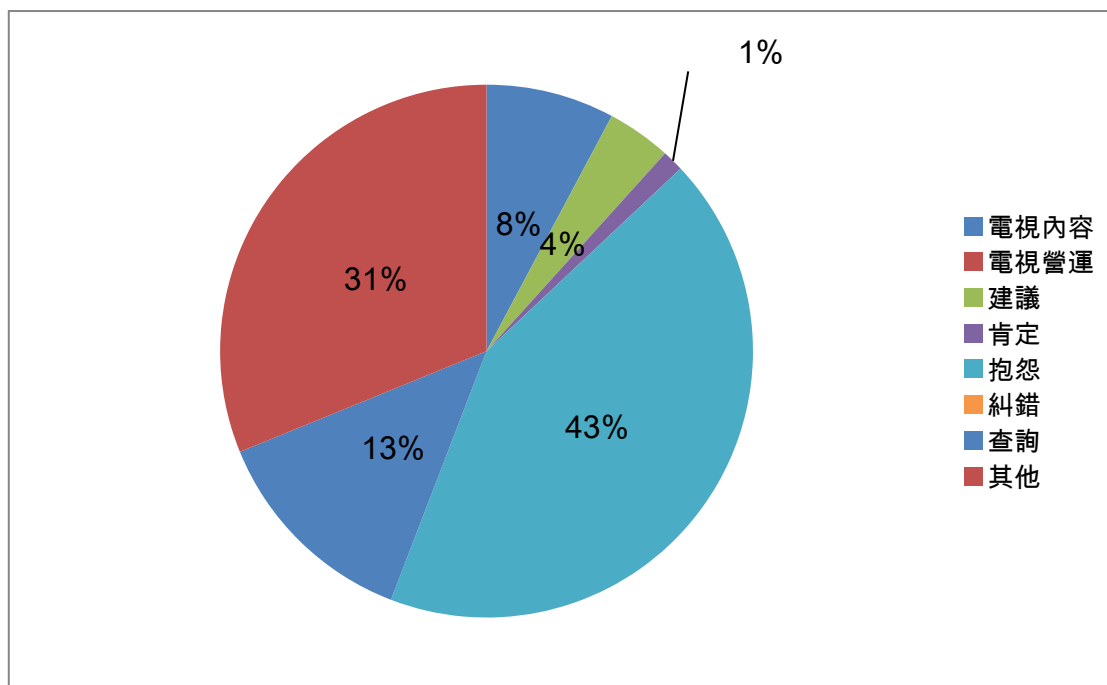
【意見取向】

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	1	7	9	4	15	0	167	55	258
2月	0	0	4	2	8	0	72	74	160
3月	5	18	10	2	17	0	154	39	245
合計	6	25	23	8	40	0	393	168	663



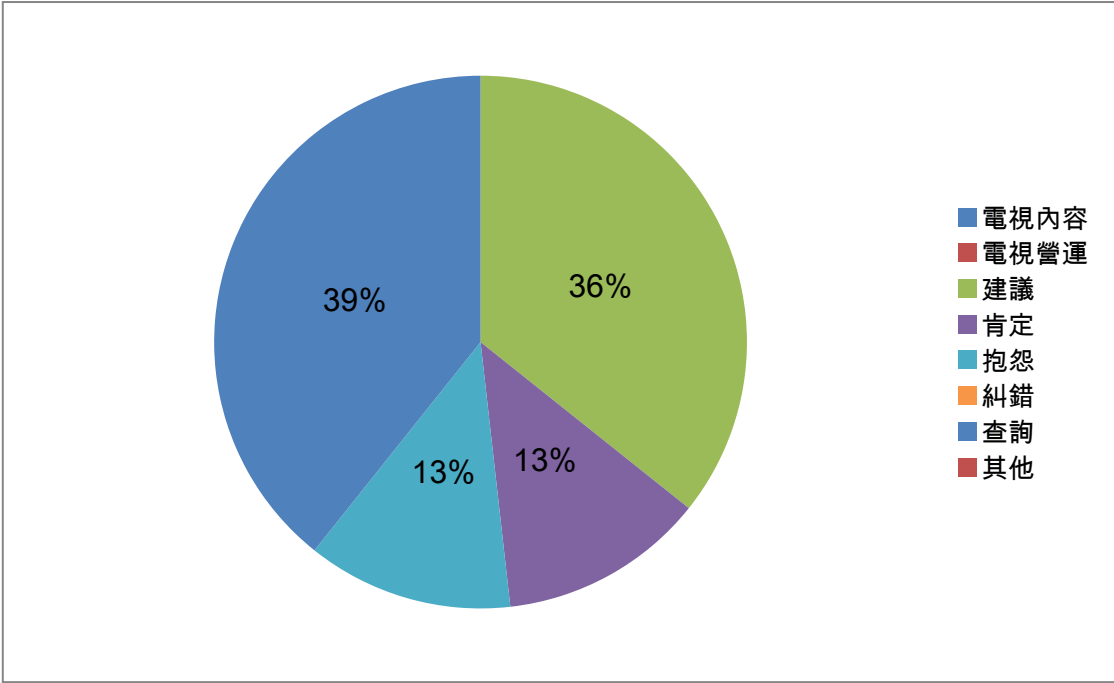
《新聞》觀眾意見統計

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	1	0	1	1	14	0	3	14	34
2月	0	0	1	0	6	0	6	2	15
3月	5	0	1	0	13	0	1	8	28
合計	6	0	3	1	33	0	10	24	77



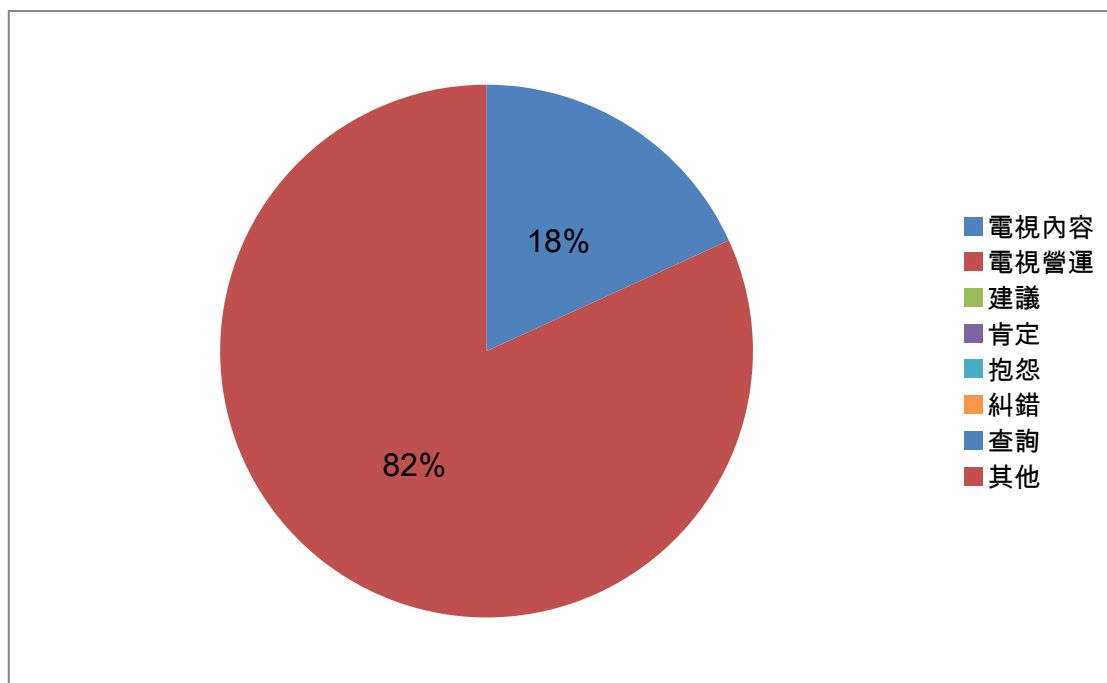
《節目》觀眾意見統計

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	8	3	1	0	10	0	22
2月	0	0	3	2	2	0	2	0	9
3月	0	0	9	2	4	0	10	0	25
合計	0	0	20	7	7	0	22	0	56



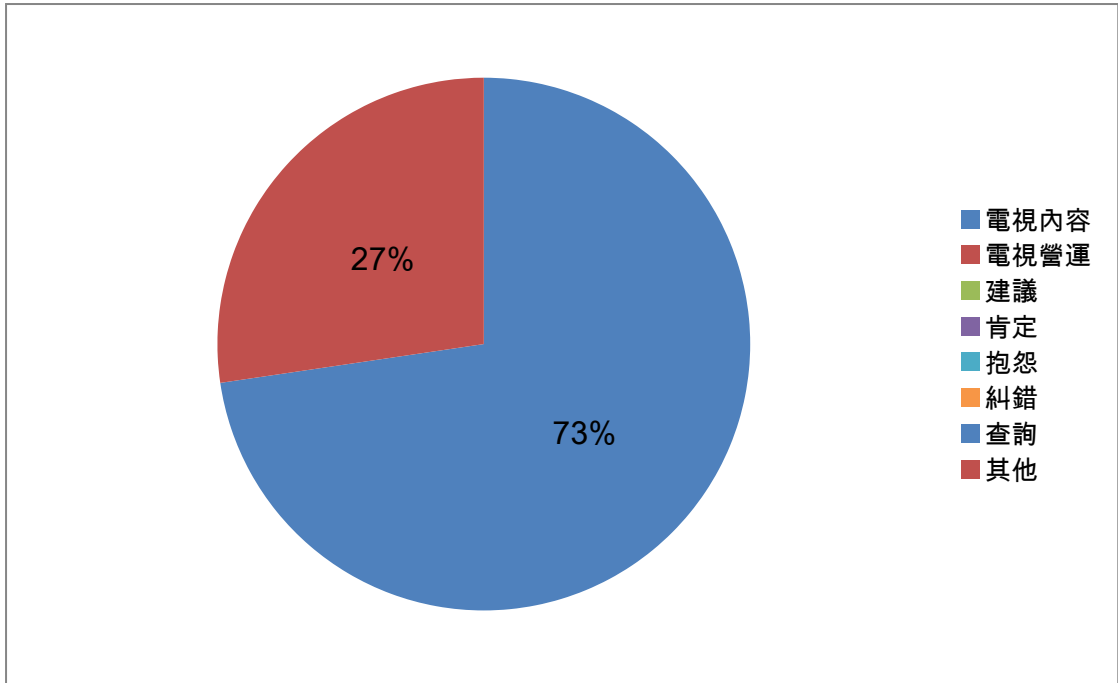
《工程》觀眾意見統計

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	7	0	0	0	0	0	0	7
2月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3月	0	18	0	0	0	0	0	0	18
合計	0	25	0	0	0	0	0	0	25



《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	153	37	190
2月	0	0	0	0	0	0	64	69	133
3月	0	0	0	0	0	0	142	29	171
合計	0	0	0	0	0	0	359	135	494



【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
01-15	申訴	電視內容	新聞	楊先生來電反映一則中視新聞「國小前恐怖隨機攻擊!! 女童遭"鎖喉拖行"無法呼吸!」未將其及其同事打馬賽克已違反肖像權，故要求修正之後再播出。	新聞部回覆：此新聞影像拍攝於公共場所，故無侵犯來信觀眾法律權利之疑義，唯體恤觀眾個人之感受，願配合所請處理。
03-06	申訴	電視內容	新聞	陳小姐來電反映一則中視新聞「牛肉湯營業秘密糾紛新聞」，法庭AI示意圖畫面正中間法官頭上的黨徽為對岸中國大陸的顏色	新聞部回覆：感謝觀眾來函指教，已立即修正相關內容。

				，為避免中視的立場被有心人士造謠抹紅，故建議立刻下架該新聞，並建議AI示意圖應檢視無誤再上傳到新聞平台。	
03-16	申訴	電視內容	新聞	張淳淳經紀人來電反映一則中視新聞「教人買屋致富 張淳淳賣凶宅被起訴」之新聞內容已不符現下之情況，已造成社會大眾對張淳淳女士之誤解，持續侵害其名譽與人格權，故要求中視新聞下架新聞。	新聞部回覆：新聞原本就為紀錄當時事件狀態，本無侵害名譽之舉，現願依來信所請下架。
03-17	申訴	電視內容	新聞	尤小姐來電反映3/16一則中視新聞「愛美遇上詐騙 臉上四條眉毛超崩潰」未經授權即盜用圖文，已造成其名譽受損，故要求中視新聞記者寫公開道歉函。	新聞部回覆：針對本公司新聞報導中引用相關照片一事，本公司已於接獲回應時，第一時間停止該則新聞再次播出，並確認未上架網路，且全面檢視製作流程，加強素材來源確認及內部審核機制。
03-31	申訴	電視營運	工程	嚴先生等(共14位)來電反映台北市北投士林區無訊號，盼盡速修復。	傳輸室回應：台北市丹鳳山轉播站設備異常，已於3/31修復，造成觀眾收視上的不便深表歉意。
共計5件					