

中國電視115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115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：115年4月1日至6月30日

閱聽人意見總件數**726**件。

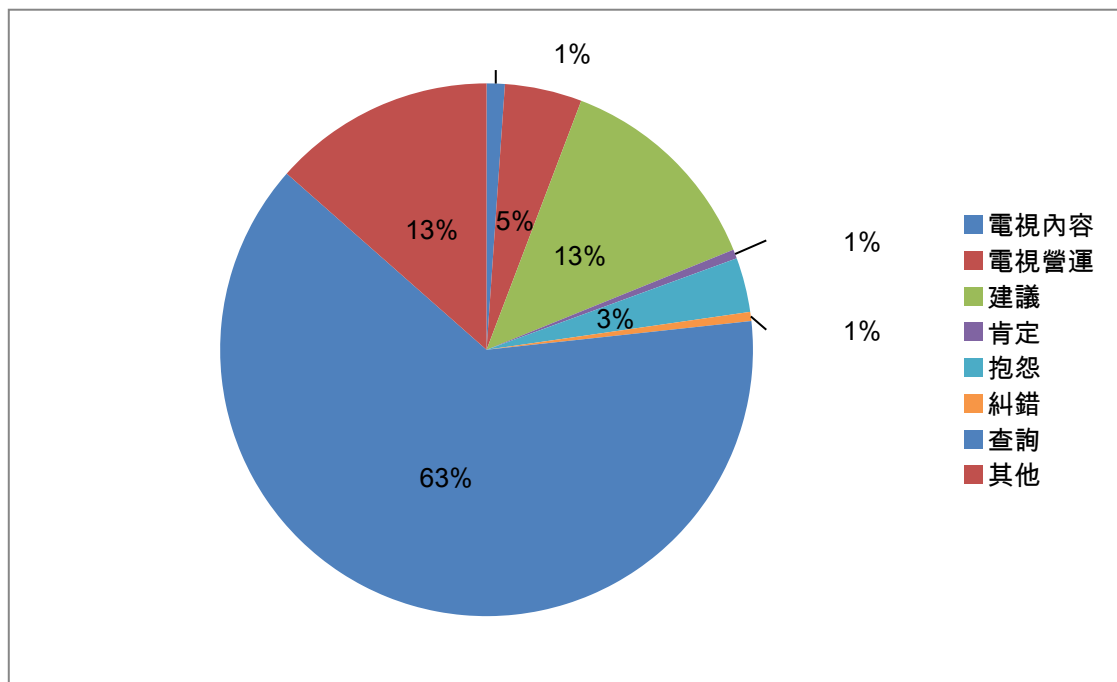
【意見來源】

項目	0800專線	電子郵件	合計
4月	142	102	244

5月	161	73	234
6月	172	76	248
合計	475	251	726

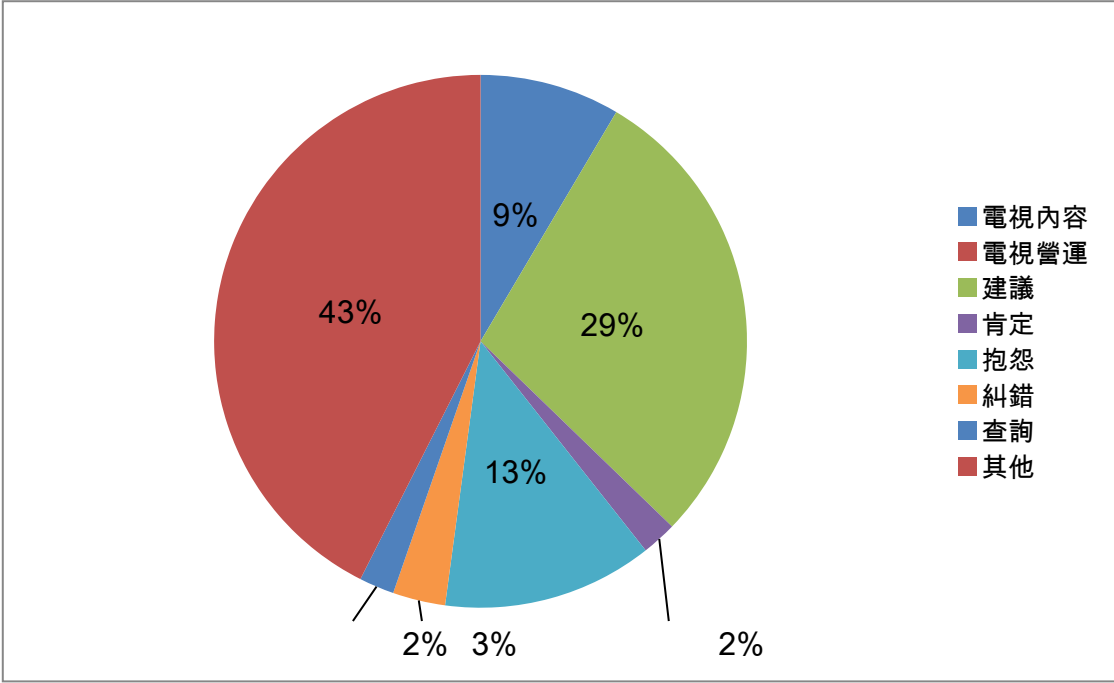
【意見取向】

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	3	12	19	0	17	0	148	45	244
5月	2	13	34	1	2	2	149	31	234
6月	3	9	42	3	5	2	162	22	248
合計	8	34	95	4	24	4	459	98	726



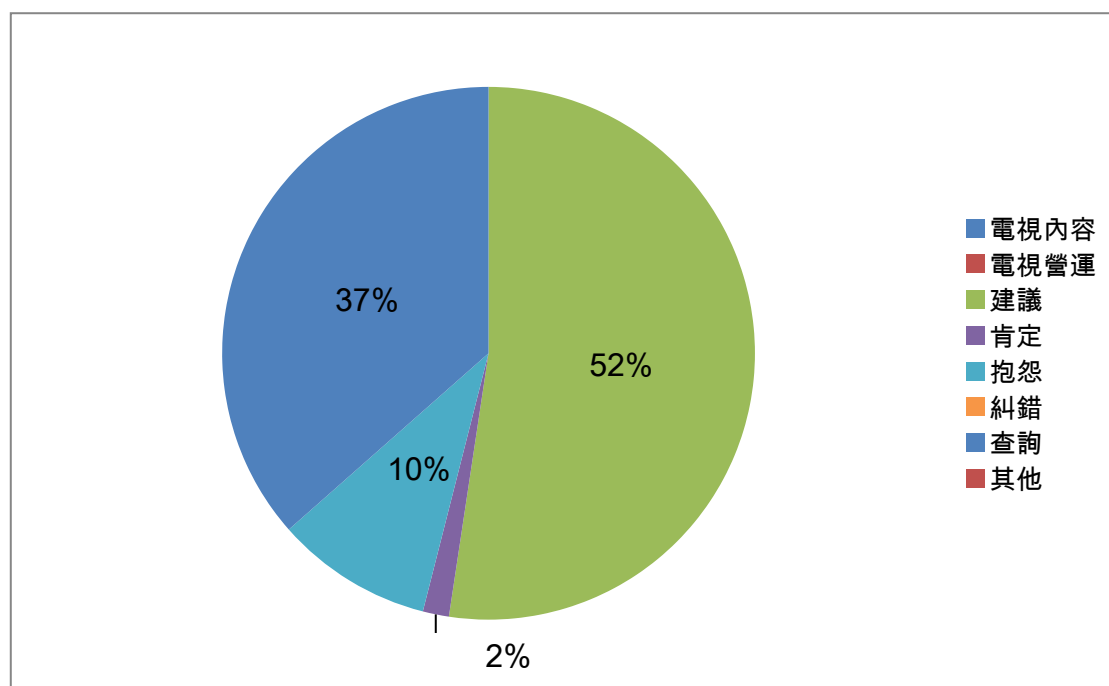
《新聞》觀眾意見統計

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	3	0	5	0	9	0	1	8	26
5月	2	0	10	0	2	2	1	19	36
6月	3	0	12	2	1	1	0	13	32
合計	8	0	27	2	12	3	2	40	94



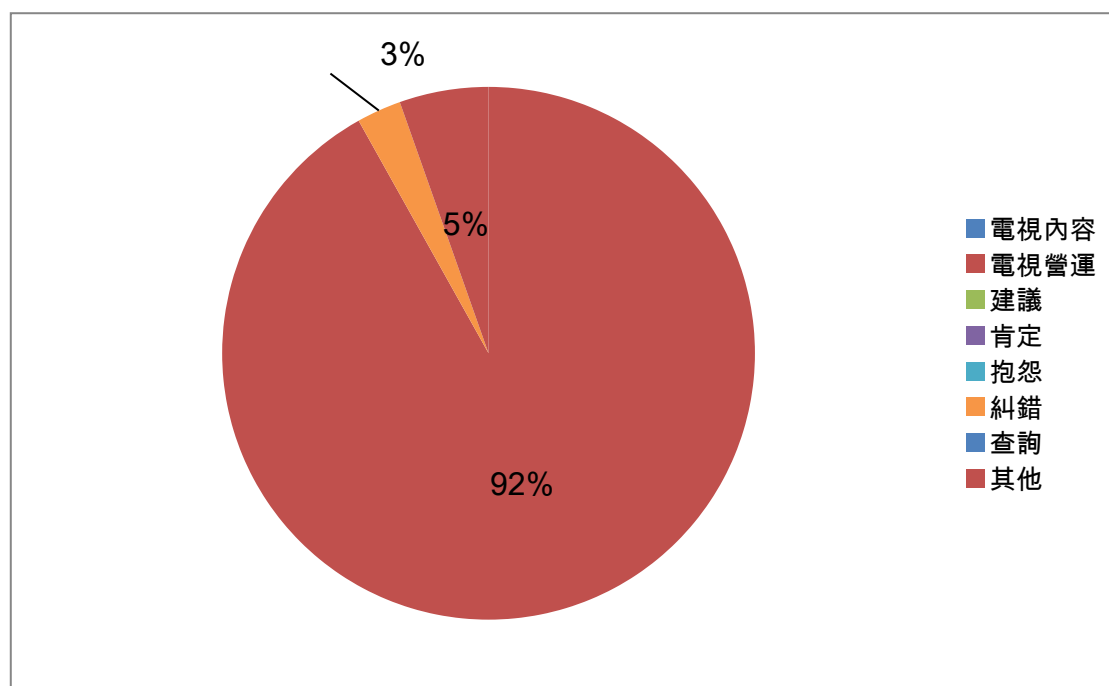
《節目》觀眾意見統計

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	14	0	8	0	23	0	45
5月	0	0	23	1	0	0	9	0	33
6月	0	0	29	1	4	0	14	0	48
合計	0	0	66	2	12	0	46	0	126



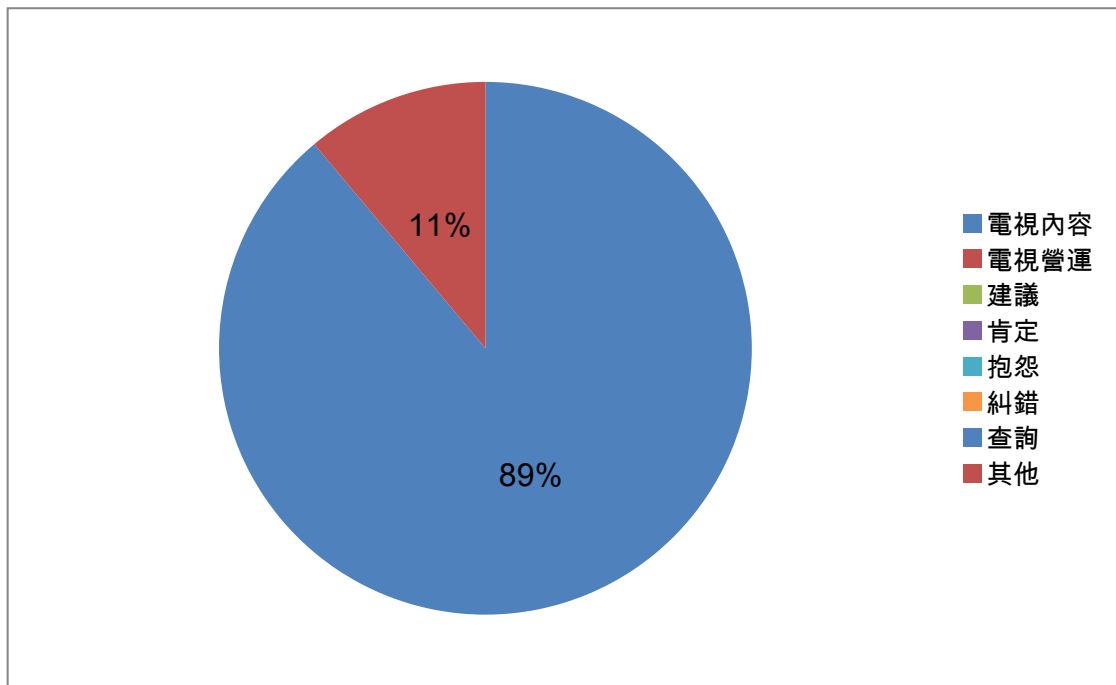
《工程》觀眾意見統計

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	12	0	0	0	0	0	2	14
5月	0	13	0	0	0	0	0	0	13
6月	0	9	0	0	0	1	0	0	10
合計	0	34	0	0	0	1	0	2	37



《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	0	0	0	0	0	3	3
5月	0	0	1	0	0	0	1	2	4
6月	0	0	1	0	0	0	2	0	3
合計	0	0	2	0	0	0	3	5	10



【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	新聞	育心學園負責人許小姐來電反映4/7一則中視新聞“沙鹿狼師轉站地下補習班的新聞 家長炸鍋拉布條抵制”該學園並非新聞內容所描述之主角，中視記者卻擅自拍攝該學園招牌做為新聞示意圖，自4/7 12:08播放至18:50才停止，這半天已接獲眾多家長反映與質疑，該新聞造成	新聞部回覆：經查該則新聞並未上架網路，也在接獲訊息後請中部中心特派員回覆及做相關後續處置。

				育心學園名譽受損，故強烈要求中視新聞下架新聞並致電道歉。	
04-23	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】阿官國際蕭小姐來信表示:因 2018 年舊聞標題誤標「阿官老闆」，導致現任加盟主遭誤解抵制。故要求中視下架二則新聞「"內心非常痛苦"阿官火鍋老闆首露面道歉」及「我很痛苦!? 阿官老闆改口"沒壓力"」等影片或修正標題為「前旅店負責人」，以維商譽。	新聞部回覆： 該報導發布時已盡事實查核之責，內容並無違誤。基於對 貴司反饋且考量報導刊出後之時空環境與現況已有所出入，為防範衍生不必要之誤會，我方決定依來信所請下架該報導。
05-15	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】 來信1: 當事人張小姐來信表示，5/14播出的「台南女大學生遇暴露狂（露鳥鞋拍）案」新聞中，未經其同意擅自上傳並使用其個人影片；強烈質疑此舉恐損害、威脅其人身安全，表達嚴重不滿。 來信2: 張小姐針對同案再度來信，不滿本台新聞未經同意使用其影片，強烈要求本台彌補此項錯誤，並正式提出「精神損失」賠償及給予具體彌補方案之需求。	新聞部回覆如下: 回信1: 敝司已於接獲回報後立即處理下架程序，並請內部加強檢視相關流程。 回信2: 有關來函所提本公司新聞報導使用網路影片一事，經查相關畫面係取自公開可瀏覽之網路平台內容，並基於新聞報導目的於合理範圍內使用。感謝觀眾來信指導，並請持續關注及支持。
05-27	申訴	電視內容	新聞	未天國際法律務所來信表示:當事人黃先生因該起案件已獲判無罪定讞，司法已還其清白。故要求本台協助下架「行善團長變惡狼！性侵2女判刑346年」新聞影片及其他相關報導，以平復名譽。	新聞部回覆如下: 由於本案已經由台灣高等法院台南分院，判決黃先生無罪定讞，本公司已立即將2016年所製作之新聞下架，避免損害黃先生之權利。
06-05	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】觀眾來信要求下架「行糾"猛揍.踹頭"	新聞部回覆:影片內容拍攝於公共場合，並取自於公

				爆打70歲翁?! 行人亂闖路狂奔"撞車"?!」新聞影片，高先生為受害人的家屬，表示未授權記者媒體使用該段網路影片，且事件已進入司法程序，故要求下架該新聞影片。	開平台，並無台端所指需授權之事宜。
06-12	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】受害人家屬高先生二度來信要求下架「行糾"猛揍.踹頭"爆打70歲翁?! 行人亂闖路狂奔"撞車"?!」之新聞影片，家屬澄清，該新聞所引用的關鍵影片，是由後方目擊民眾拍攝並提供給其親戚（受害人）作為訴訟提告之用，當初親戚將影片上傳至網路，其目的純粹是為了尋找打人的施暴者，從未授權給任何媒體使用。家屬強調，本台記者在採訪或引用時，完全沒有事先詢問或取得授權，質疑本台對影片來源及使用權限理解有誤。	新聞部回覆：因案已進入司法程序，故依來函所請下架。
06-15	申訴	電視內容	新聞	【電子郵件】民眾陳先生來信反映，本台於6月14日播出的「十大槍擊要犯欠債"開8槍"竄逃 躲彩券行噏"找人來談"」新聞，其中引用了彩券行內部拍攝槍擊（搶劫）的關鍵畫面。陳先生澄清，該段影片並非他本人所拍攝，先前是他未經實際拍攝者的授權，私自將該影片轉發至其他公開社群平台上，而本台記者隨後從網路上引用了該段畫面，如今影片的實際拍攝者（原創作者）發現後大為不滿，揚言要對陳先生提出法律訴訟。由於陳先生當初的轉發行為已涉嫌侵權，且可能引	新聞部回覆：因版權出現爭議，今依所請下架。

				發後續的法律糾紛，因此 緊急來信懇請本台立即將 該則新聞片段從所有平台 下架。	
					共計7件