中國電視115年第三季報表

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7月1日至9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7月1日至9月30日

閱聽人意見總件數**769**件。

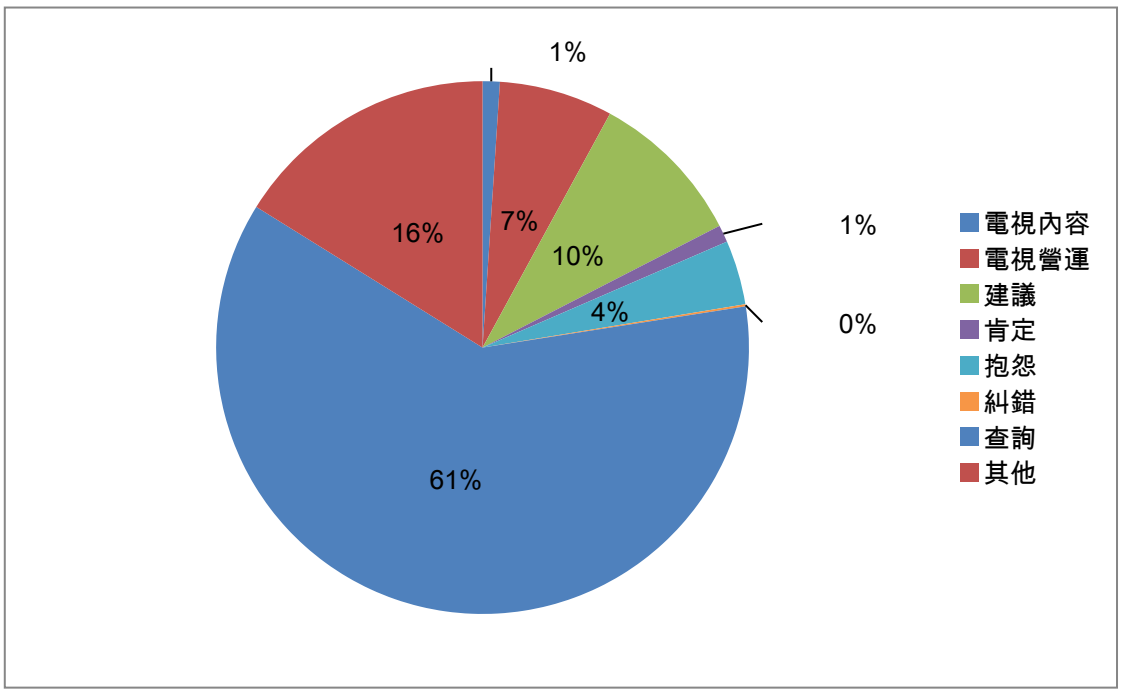
【意見來源】

項目	0800專線	電子郵件	**合計**
7月	172	76	**248**

8月	157	93	**250**
9月	176	95	**271**
合計	**505**	**264**	**769**

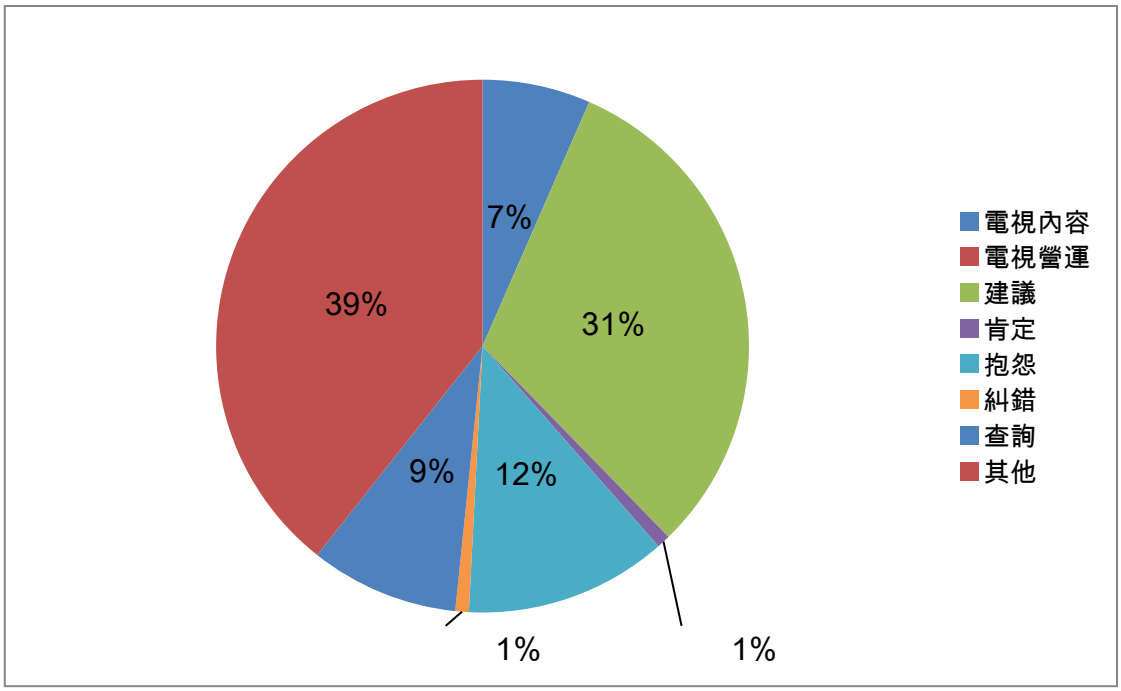
【意見取向】

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	
7月	2	27	29	3	10	0	143	34	**248**
8月	2	7	17	1	9	1	174	39	**250**
9月	4	19	27	4	11	0	155	51	**271**
合計	**8**	**53**	**73**	**8**	**30**	**1**	**472**	**124**	**769**



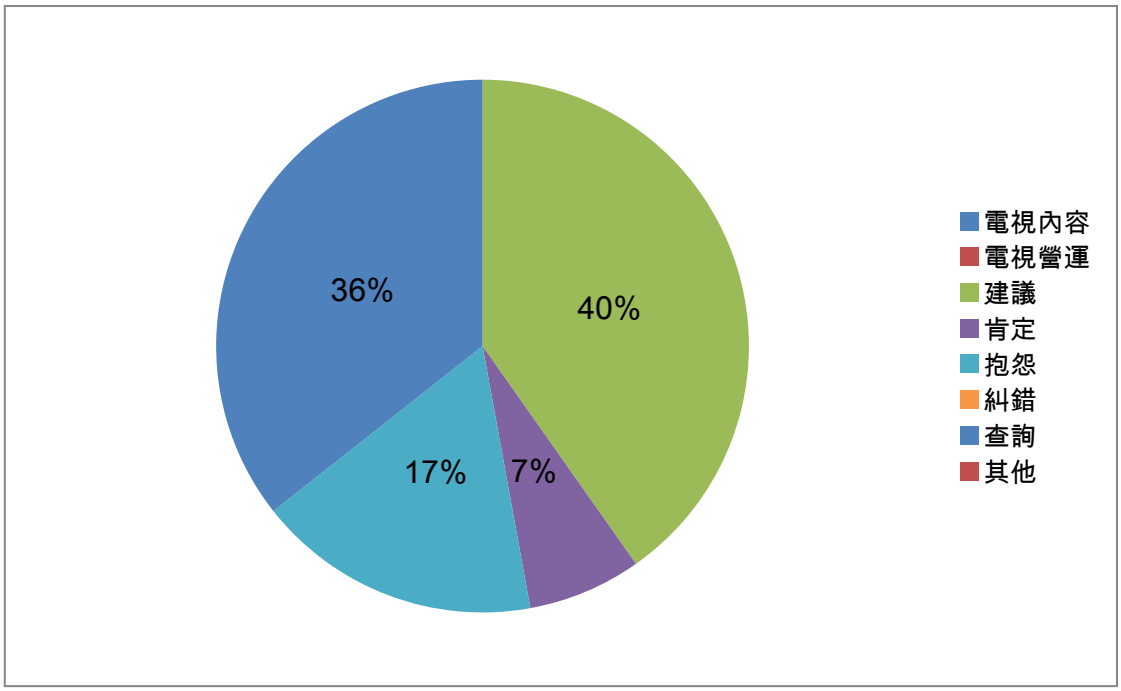
《新聞》觀眾意見統計

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	
7月	2	0	9	0	3	0	6	13	**33**
8月	2	0	9	0	5	1	2	10	**29**
9月	4	0	20	1	7	0	3	25	**60**
合計	**8**	**0**	**38**	**1**	**15**	**1**	**11**	**48**	**122**



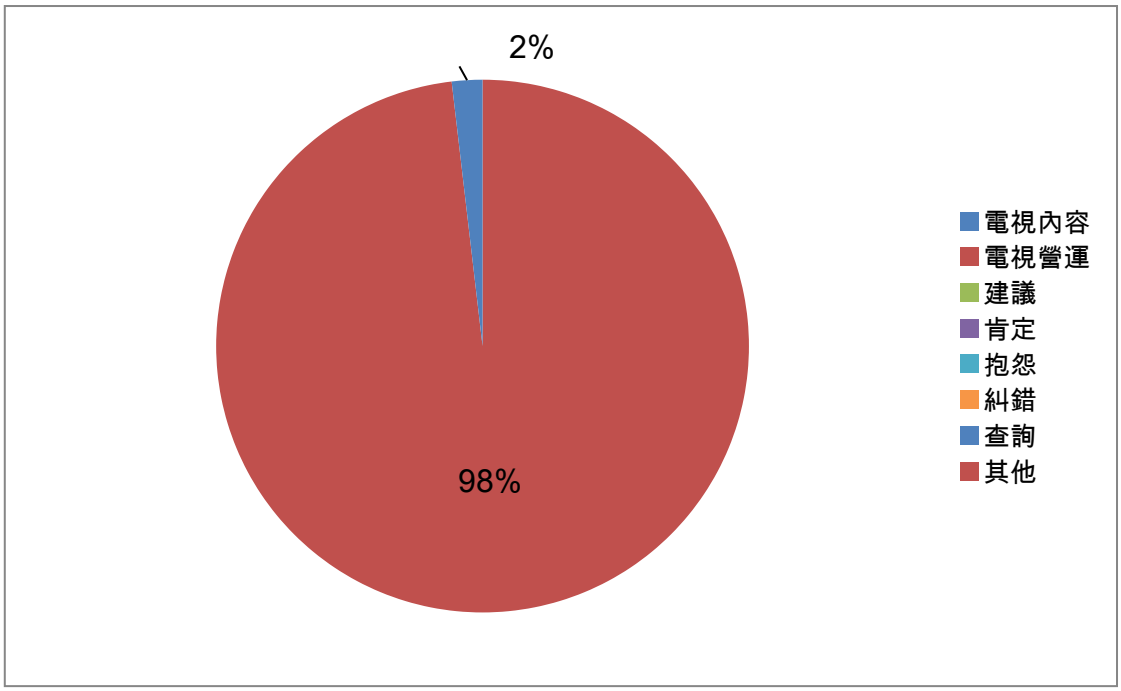
《節目》觀眾意見統計

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	
7月	0	0	20	3	7	0	12	0	**42**
8月	0	0	8	1	4	0	14	0	**27**
9月	0	0	7	2	4	0	5	0	**18**
合計	**0**	**0**	**35**	**6**	**15**	**0**	**31**	**0**	**87**



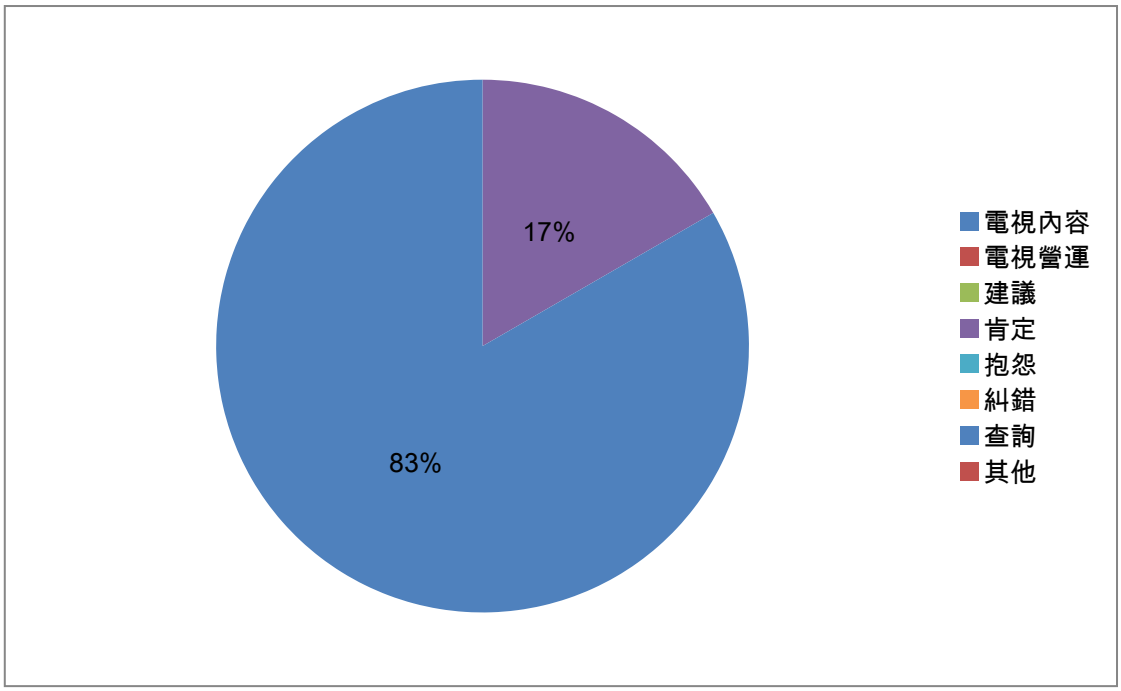
《工程》觀眾意見統計

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	
7月	0	27	0	0	0	0	0	0	**27**
8月	0	7	0	0	0	0	1	0	**8**
9月	0	19	0	0	0	0	0	0	**19**
合計	**0**	**53**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**54**



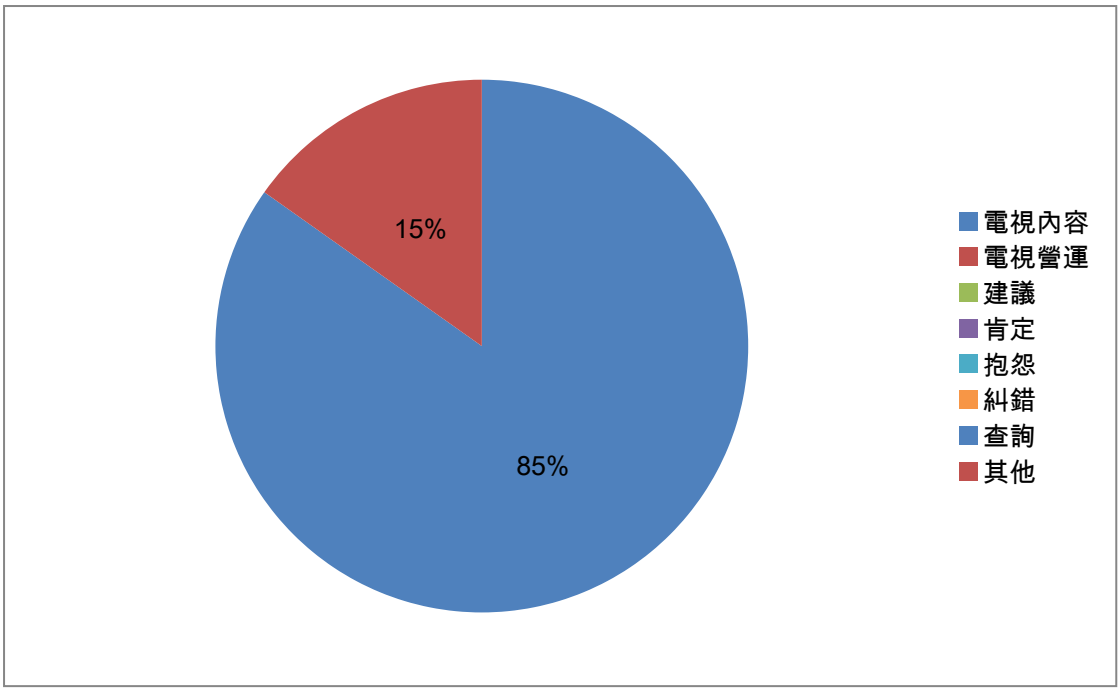
《其他》觀眾意見統計

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	
7月	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
8月	0	0	0	0	0	0	4	0	**4**
9月	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
合計	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**5**	**0**	**6**



《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	
7月	0	0	0	0	0	0	124	21	**145**
8月	0	0	0	0	0	0	153	29	**182**
9月	0	0	0	0	0	0	147	26	**173**
合計	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**424**	**76**	**500**



【第三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
07-29	申訴	電視內容	新聞	原創作者陳先生來信反映，指本台近日報導之《柴山遇3猴包圍跆拳道趕猴》新聞影片涉嫌侵害其影音著作權，要求本台全平台下架處理。	新聞部回覆: 關於您來信反映之《柴山「遇3猴包圍」跆拳道趕猴》新聞影音著作權事宜，本公司已確實收悉並高度重視。針對您所提之訴求與權益，本台於接獲訊息第一時間（7月29日），已立即將相關新聞影片進行全面下架處理，以維護您的權益。

					經內部初步查核，本台先前係基於善意，並取得社群平台帳號（@zhangjiayuan221）之同意授權後方進行報導使用，過程皆留有相關紀錄。惟對於疑似造成三方轉載上之誤導，本公司深感抱歉。敝司已積極召開內部會議研議中，我們期望於30日內由專人與您進行後續聯繫，期能圓滿解決此事。
07-30	申訴	電視內容	新聞	關係人呂小姐來電申訴本台7月29日報導之《惡犬未綁繩"撞機車咬小孩》新聞。呂小姐指出，當日上午9點多記者前往高雄大寮區永芳里社區關懷據點採訪時，她已明確告知「事發當日飼主已將兩隻惡犬帶離該據點」，惟最終新聞完全未提及此關鍵事實，導致網路輿論發酵，引發民眾集體撥打電話及開車前往該據點對工作人員進行警告與騷擾，嚴重侵害該據點名譽並造成極大困擾。當事人強烈要求本台立即下架該新聞片段，並製作更正與澄清報導，向大眾澄清該惡犬早已搬離該聚點。	新聞部回覆: 本公司檢視該則報導後，認為內容並無失實、誤導或刻意隱匿重要事實之情形。
08-03	申訴	電視內容	新聞	「金椿茶油工坊-陳小姐」來電申訴，8/2「源春苦茶油「進口原料」成破口？」食安新聞報導中（20~28秒、1分05秒~1分30秒處），誤用該公司之工廠、員工與機器設備畫面。由於報導主題具負面爭議，已導致大量客戶誤解並嚴重衝擊其品牌形象。申訴方嚴正要求本台必須於今日下午五點前，將所有涉及該公司的畫面全面下架。	新聞部回覆:已依所請立即下架新聞影片。
08-19	申訴	電視	新聞	本台客服中心接獲民眾來電	感謝觀眾對中視新聞的肯定

		內容		，來電者自稱為本台 8/19晚間新聞報導「10月嬰養貨車上活活熱死、生下男嬰狠摔11樓求輕判」之事件當事人。該名來電者反映該則報導之部分細節涉有未經查證、與實際事實不符之情事。通話過程中，來電者僅對上述製播內容表達抗議，並未對本台提出更正、澄清、下架或道歉等實質行動訴求。	，您所反映的事項客服會轉達至新聞部商酌。
09-04	申訴	電視內容	新聞	法國巴黎婚紗業者針對8/28所報導之『小情侶拍婚紗"1.8萬變11.8萬" 名店"騙刷卡"宰肥羊?!』消費爭議新聞提出權益申訴；業者表示該起事件，已與當事人家長達成和解並完成全額退款，為維護企業商譽，來信請求本台於 Facebook 貼文及 YouTube 影片說明欄中，補充該案之最新和解處理結果。	新聞部回覆如下: 已於收到相關和解事證後，在YT影片上加註最新後續情況。
09-11	申訴	電視內容	新聞	觀眾陳先生來信反映，其先前同意接受本台採訪之畫面（身穿藍色衣服），被誤用為官方 YouTube 與 Facebook 關於「惡男輾斃護理師」新聞之封面圖卡。由於受訪畫面與負面罪名標題並置，導致雙平台討論區出現大量視覺誤解留言，親友亦頻繁詢問，已實質影響當事人名譽。陳先生來信要求本台全面撤換所有發布平台之新聞封面並處理相關留言，以正視聽。	新聞部回覆如下: 接獲觀眾來信後，已立即請新媒部門更新封面。
09-18	申訴	電視內容	新聞	觀眾薛先生反映本台誤用Threads影片，片面報導「高雄婦人插隊嗆店員」，導致視障當事人李女士遭受網路暴力。他指出當日係因視障操作機台困難且等候逾半小	新聞部回覆如下: 1.因新聞內容出現爭議，故已先行下架處理。 2.下架爭議內容是標準流程，後續會依內部規範來製作新聞報導。

				時，遭誤解才情緒失控，超商已致歉。薛先生強調媒體有事實查證與雙向取證義務，不接受單純下架影片，要求本台進行事實還原與平衡報導。	
09-18	申訴	電視內容	新聞	鄭警員來信反映本台YouTube仍看得到其11年前「騎士落跑拖行警20米」之執法影片。他指出該舊片近來遭不當引用為教學教材，已被當作茶餘飯後話題、嚴重造成其個人困擾，不願淪為話題丑角，請求本台協助將該則歷史新聞影片全面下架。	新聞部回覆如下: 願依當事人所請下架。
共計8件					