

中視新聞網際網路新聞內部控管與自律規範

一、 獨立之新聞採編播專業機制：

中視新聞採編之工作，皆由新聞專業同仁透過專業、分工之編制進行，中視新聞部為確實落實新聞之自主及編輯之獨立，每天固定召開獨立編播會議控管各類新聞之產製過程。中視新聞部編播會議之成員，包含中視新聞部最高主管、各中心主管、製作人及主編等各層級編審人員，每日獨立對各類新聞之產製把關，不受外力之干涉。

各節新聞播出稿件，由採訪、國際中心各組組長、主任審核，製作人督導編輯中心編輯、主編，核閱標題、內文、字幕，檢視圖文，製播中心助理導播、導播檢閱畫面品質與畫面內容及鏡面是否符合各項規範。

編輯、主編、編審根據自律規範，針對暴力、色情、性平、防止家暴、兒福等規範及平衡報導、事實查核原則等檢視文稿、審閱畫面。

播前由編輯台與製播中心審核文稿及影像畫面，避免不當之標題、稿標出現，並檢視應馬賽克之片段。

播映時由編輯、製播、編審主管監看即時新聞之連線、字標、跑馬是否允當，各編播、編審階段，如發現有不符規範，當即改正。

二、 網際網路電視新聞上架流程

新聞部製播新聞播出後，由網際網路電視新聞作業平台(下稱網媒平台)，進行網際網路電視新聞上架事宜。網媒平台成員包括新聞部編輯中心、採訪中心攝影組、整合營銷部網際網路作業人員。

網媒平台先由專責編輯檢視播出內容，依新聞自律公約篩選，篩選上架影片清單，每則新聞訊息皆專業把關:文字內容是否正確、影像有無違禁者、標題符合事實否…，進行監督和修正，其中檢視涵蓋標題、影像，或動畫(輔助電腦圖示)。

凡涉及違新聞自律公約者，如違反法令(兒少、性侵、霸凌、自殺、血腥、毀謗、隱私爭議…)之報導、不符合善良風俗習慣、違反智慧財產之取材或製作者，皆須嚴加把關。

專責編輯篩除有版權限制、對有疑義新聞內容修正重製後，送交網媒平台上架作業人員，分類上架，並鍵入標題、內容，關鍵字，如有影片提供來源需標記者，同時註記。

網路網路電視新聞審核小組:(下稱網媒編審小組)監管上下架程序，成員為

新聞部主管(含各中心正副主管)、網際網路作業平台主管、編輯中心主編及各節編輯。

網媒編審小組與客服單位協作，舉凡觀眾反映新聞相關事宜、主管機關指導函等，皆依內部審查規範，檢視陳訴內容與函示內容，是否逾越規範，及時回應，並通知採、編主管適當處置，如有需修正下架、或需自網際網路平台剔除，即依照 SOP 下架，並由客服單位紀錄後，公布於官網。

重大特殊案件網媒編審小組檢討後，陳報倫理委員審議，並將結果列為教育訓練重點，以茲遵行。

三、下架流程、審議標準與標準作業程序

網媒編審小組秉持自律規範，針對申訴案件討論、爭議內容進行審議，檢視內容，對違規內容，依標準作業程序，在處理時限內，採取下架、錯誤內容更正等作為。包括電話、客服信箱、社群媒體收受之投訴，依序採取確認、通報檢視暫行下架、檢核、下架、紀錄與回覆、官網公布。

(一) 投訴確認:

網媒編審小組確認申訴標的，是否於我台及所屬社群媒體網際網路平台所上架。

(二) 通報檢視暫行下架:

如遭投訴內容，確為我台及所屬網際網路上架新聞，網媒編審小組通報網媒平台投訴事由，暫行下架，進行內容檢核。內容檢核與查對原則：媒編審小組確認申訴案件屬我台及網際網路上架內容，於暫行下架後，調閱文稿與查核影像檔案及當節新聞或系爭新聞節目之側錄，進行檢核。

1. 根據投訴人指稱理由，查證字、標、圖、旁白、主播播報、節目內容是否正確。
2. 查證有無事實不符，是否有投訴人或單位所指稱須更正事項。
3. 檢視是否平衡報導，提供各方不同說法。

(三) 執行下架或重新上架:

網媒平台 根據網媒編審小組決定，執行下架或新上架程序。

1. 無須修正 重新上架:網媒編審小組如查證後,如我台報導依專業據實報導、平衡處理，無可議之處，認為無需修正或下架，通知網媒平台重新上架，並請客服紀錄並回覆投訴者或單位。
2. 修正後重新上架: 網媒編審小組檢核後，發現有筆誤、錯字而內容

有需修正，則於修正完成後上架，函告責成編輯、記者、剪輯、播、進行修正。

網媒平台更新文稿、檔案(含資料庫庫存檔案)，並由陳報編輯主管審視後決定排播方式、或重新上架。

3. 執行下架:

網媒編審小組審視後，認為應申訴內容應下架，通報限制後續播出，通知網媒平台下架，並於完成後回報編審小組，由客服紀錄並回覆。

四、處理時限與方式:

中視客戶服務免付費專線 0800-012258，及有客服傳真(02)2789-6678 以及客服信箱 ctv_0800@ctv.com.tw 做為民眾聯繫的管道，接受觀眾對於收看中視各相關節目的批評；同時在中視官網 <http://www.ctv.com.tw/>，揭露客服資訊；所有意見都有專人負責接受並處理。

對於網際網路電視新聞申訴案件，客服部門需立即以電話或是電子郵件等方式，通知網媒編審小組依據上下架標準作業程序，進行處理。處理時限與方式說明如下:

- (1) 根據廣播電視法第 23 條第 1 項之規定：「對於電台之報導，利害關係人認為錯誤，於播送之日起，十五日內要求更正時，電台應於接到要求後七日內，在原節目或原節目同一時間之節目中，加以更正；或將其認為報導並無錯誤之理由，以書面答覆請求人」。
- (2) 網媒編審小組應於接到要求後，盡速完成審查，如應下架應由網媒平台，在接到要求之七日內完成所有處理程序(包括客服單位將說明及處理方式，回覆請求人)。
- (3) 網際網路電視新聞如經網媒編審小組認為無需修正，或修正後可重新上架應在播映後重新上架、並通知客服將其理由及處理方式立即回覆請求人(期限不得超過接到要求之七日)。
- (4) 客服單位申訴案件，依原客訴方式以電話或電子郵件回覆，如經由存證信函、律師函要求下架、更正、或需監理機關要求依法以書面回覆者，則依內部發文流程，及時限以書面回覆。
- (5) 作業規範及流程公布於官網「客服週報表」與每三個月「客服意見季報表」，包括上下架之理由與處理方式，公布於公司官網中固定位置，亦須提供清楚及明顯之標示及連結，以使資訊公開透明，便於民眾查詢近用。

(6) 逾時(投訴)處理原則

投訴或請求人在播後十五天後方才提出更正(下架)請求，網媒編審小組衡酌下述原則，協同網媒平台進行處理。

- (1) 投訴人要求下架理由如係:私權紛爭、已達成和解 或已進入

法律程序、或為單一偶發事件，考量其未損及公益，審核人員(編審或當值新聞部主管)審定後，由網媒小組設定下架，並由客服回報、紀錄。

- (2) 如申訴案件涉及公眾利益，但申訴人或單位，以報導不符事實片面要求下架，或更改為對其有利之說法，下架小組責成審核成員，蒐集報導內容、系爭證明文件，簽報法務，於事理明確後，重新上架。

五、強化內部控管與自律規範

(1)網際網路電視新聞雖於低密度管理的網路平台傳輸，但仍應符合普級時段闔家觀賞的原則，兒少為最優先保護。並遵循且跟進各項法規規範。

(2)加強內容編審善盡查證責任

1. 強化關鍵字檢視，查察內文、標題與旁白。
2. 影片檢視，攝影自檢、編輯台核稿時對照影片及文字。
3. 播出前製播人員查核畫面素材與是否違反播映規範。
4. 播出時監看即時訊息、自標有無錯誤，比對他台訊息。
5. 播後下架整理未盡周全的文稿、影片，第一時間修正。並備後續節次播出。

(3)加強自律重點查核查：

1. 避免網路霸凌事件傳播，注意案件當中可能涉及之侵犯隱私權、兒少法、個資法、刑法等疑義，避免助長謠言傳遞，並提供專業諮商資源。
2. 秉持一貫自律精神，針對遭受性侵害、性騷擾、家暴之受害者以及未成年兒少，編採製播時，提升自律標準、善盡保護責任。
3. 考量網路平台資訊流通迅速廣泛，並且難以完全消除之特性，製播網路電視新聞時，避免不當侵犯當事人隱私與名譽。

(4)定期檢討重點改善事項，進行教育訓練，客訴案件及時通報主管，進行處理與專案檢視善 避免類似案件頻繁下架。

遵行監理機關 NCC 指導意見、參照、轉達公民團體及 iWIN 網路內容機構等建議。發展跨平台傳播之際，亦追求多方利害關係人共同參與的網路治理精神。