

## 節目內容錯誤之處理機制

### (一) 廣告不實或因廣告之紛爭處理機制：

1. 本公司義務協助收視戶與廣告廠商協商。
2. 要求廣告商負賠償之責任。
3. 要求廣告商限期改善，否則將停播該廣告。

#### 處理流程：

1. 客服人員反應或接受客戶申告。
2. 客服人員填寫申告單。
3. 由部門主管依申告內容擬訂改善解決方案。
4. 改善方案依照廣告紛爭處理機制為原則。
5. 由客服人員以電話或書函回覆申告者。
6. 處理結果以書面資料存檔備查。

### (二) 節目內容或節目屬性之紛爭處理機制：

1. 依據「衛星廣播電視法」及施行細則辦理。
2. 依規定時間內改進。
3. 願接受主管機關重罰或停播處分。

#### 處理流程：

1. 客服人員反應或接受客戶申告。
2. 客服人員填寫申告單。
3. 由部門主管依申告內容擬訂改善解決方案。
4. 改善方案依照節目內容或節目屬性之紛爭處理機制為原則。

5. 由客服人員以電話或書函回覆申告者。

6. 處理結果以書面資料存檔備查。

紛爭處理流程如附件二

申告處理單如附件一