

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. 客服人員向上申報相關業務的部門主管。
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面回覆申告者。
6. 處理結果資料存檔備查。

(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。

處理流程：

1. 客服人員反應或接受客戶申告。
2. 客服人員向上申報相關業務的部門主管。
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. 處理結果資料存檔備查。