

## 倫理委員會第四次會議 會議重點

---

議程：客服及申訴相關議題

1. 客服及申訴之區分定義
2. 客服及申訴之處理方式
  - (1) 一般事件
  - (2) 特殊案件
3. 客服及申訴件數及比例
4. 客服及申訴案例討論

與會人員：王主任委員端正、鄭委員貞銘、楊委員志弘、張平委員、劉委員新白、楊委員憲宏、湯委員健明、張委員尊昱、何委員建明、楊經理棟樑

與會時間：2013 年 12 月 10 日(二) p.m. 14:00~15:30

與會地點：慈濟人文志業中心 12 樓會議室

---

### 一、客服及申訴之判斷

- (一) 大愛電視申訴案例很少，近半年（2013 年 7/1-11/30）提出討論之申訴案例，大部分可歸於客服。
- (二) 由大愛初步過濾進行判斷

### 二、客服及申訴之處理方式

- (一) 一般客服案例：

由於案例數量多且問題較為瑣碎，不經由倫委會。
- (二) 較有爭議的申訴案例
  1. 考量處理之時效性，由大愛台內部處理後再回報倫委會，處理流程如下：
    - (1) 由大愛台內業管單位及主管會議討論處理方式
      - A. 屬個人情緒、個人偏好上的問題 理性回覆及溝通
      - B. 涉及法規 檢視畫面，謹慎處理
    - (2) 將申訴案例及處理方式統計彙整 email 給倫理委員會過目，委員有意見可隨時提出回覆
    - (3) 待舉行下次倫理委員會時，將期間內之申訴案例總結向委員回報，進行討論。