

大愛第三屆第三次頻道倫理委員會會議紀錄

- 會議時間：2018 年 6 月 29 日(五) Am.10:00~13:00
- 會議地點：慈濟人文志業中心 12 樓會議室
- 與會人員：

主委	劉蕙苓副教授	臺北藝術大學藝術行政與管理研究所 副教授兼所長
委員	劉新白副教授	資深傳播學者
	楊憲宏先生	資深媒體人
	陳定邦副教授	慈濟大學傳播學系專任副教授 暨媒體製作中心主任
	葉樹姍副執行長	慈濟人文志業基金會副執行長 暨大愛電視總監
執行秘書	何建明副總監	大愛電視副總監
報告人	王淑擘副組長	人資室人才培訓組
	洪麗娟副組長	人文推廣部公共服務組
	駱文龍組長	主控組
列席人員	張尊昱副總監	大愛電視副總監
	歐宏瑜經理	大愛電視媒體發展部經理
	楊菁惠組長	大愛電視媒體發展部公共事務組組長
紀錄人員	許薈	大愛電視媒體發展部公共事務組企劃
	陳獻忠	
	劉哲鈴	

- 會議流程：
 - 一、前次會議決議事項執行報告。
 - 二、教育訓練實施概況 Q2
 - 三、客服申訴處理 Q2
 - 四、頻道服務事項 Q2
 - 五、臨時動議。

• 會議記錄：

一、前次會議決議事項執行報告

無其他決議事項報告。

二、教育訓練實施概況（2018 年第 2 季）

王淑曄副組長：

課程	分類	人數	時數
新進同仁訓練	11	8	
資安教育訓練	一般人員	89	3
	業務人員	42	3
	主管人員	23	3

三、客服申訴處理

洪麗娟副組長：

五月份戲劇節目異動部分，接到一些觀眾電話，其中有收視諮詢、意見反映，大多可以理解客服人員的說明。

四、頻道服務事項

駱文龍組長：

節目異動皆循標準異動流程執行，並依「衛星廣播電視法」21 條規定及衛星廣播電視插播式字幕認定原則，發布跑馬資訊，並更新節目表，維護觀眾收視權益。

五、臨時動議與結論

1. 未來人文志業基金會應持續強化編審流程 SOP。
2. 針對敏感度高的節目題材，宜聘請外部專家提供意見。
3. 客服作業之 SOP，應進行更專業規劃。
4. 緊急狀況的節目異動流程應更優化，並持續依政府法規執行，維護觀眾權益。
5. 發生緊急狀況時，倫理委員會可召開臨時會議，提供大愛頻道建議並督導。