

## 大愛電視 第三屆第八次倫理委員會 會議重點

一、會議日期時間：2019 年 09 月 24 日(二)下午兩點半至三點半

二、會議地點：慈濟人文志業中心 12 樓會議室(臺北市北投區立德路二號)

三、與會人員：

(一) 主 委：劉蕙苓

(二) 委 員：高惠宇、劉新白、楊憲宏、葉樹姍

(三) 執行秘書：何建明

(四) 列 席 者：張尊昱、歐宏瑜、楊菁惠、王淑曄、洪麗

娟、崔菊芬

四、會議主題

(一)前次會議決議事項報告。

(二)教育訓練實施概況。(2019 年 Q3 季)

(三)客服申訴處理。(2019 年 Q3 季客訴統計)

(四)討論議題

1、網路新媒體如何透過內容創新，帶領民眾關注民生與公共議題：

邀請新創中心分享衣之旅等民生相關議題之融媒體製作心得

2、客服(客訴)處理方式與標準流程制訂(依 NCC9 月 4 日來函，要求

大愛台回覆觀眾投訴)

(五) 臨時動議

## (六) 會議重點

### (1) 前次會議決議事項報告：媒體發展部歐宏瑜經理

依前次會議，訂定本次會議主題。

### (2) 教育訓練實施狀況：人資室王淑擘副組長報告

教育訓練包括共識類(職安、健促)、職能類與管理類。在職能及管理部分設定三個目標，包含第一、實務實做，第二、人才訓練，第三、新媒體課程。

委員建議與討論：無特別建議事項。

### (3) 客服申訴處理：人文推廣部洪麗娟副組長報告

#### (a) 2019 年 Q3 季客訴統計

節目部分以內容的詢問最高、戲劇部分詢問播出時間；再加上參訪或是一些授權的問題、新聞稿的部分有 156 則新聞稿。

#### (b) 委員建議與討論：

劉新白委員：所謂的新聞稿是指什麼呢？

何建明執行秘書：是指外部單位將新聞稿送進大愛臺

#### (2) 個案討論：

NCC 來函表示：觀眾反應對大愛新聞八月二十日氣象活動報導內容有疑問，客服向新聞部查證公文內容，並確認播出內容無誤

後，已致電向該名觀眾說明，並解釋當天新聞已上傳至網路，若觀眾仍不清楚或有疑問可直接上網收看。

#### (4) 議題討論

新創中心崔菊芬組長分享：新創中心將大愛全球新聞的年度旗艦專題衣之旅，還有水之旅，做成兩個網頁，從電視影像到內容策展以及社群擴散，透過臉書、line 以及 YouTube 促使更多觀眾關心環保議題。

#### (5) 臨時動議

下次會議時間暫訂十二月三十一日下午兩點半