

大愛電視 第三屆第四次倫理委員會 會議重點

一、會議日期時間：2018 年 9 月 28 日(下午兩點至四點)

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：劉新白、高惠宇、陳定邦、葉樹姍、楊憲宏(書面、未出席)

(三) 執行秘書：何建明

(四) 列席者：張尊昱、蕭毅君、歐宏瑜、關兆宏、賈玉華、楊菁惠、張美娟、駱文龍、洪麗娟

四、會議主題

1. 前次會議決議事項報告。
2. 教育訓練實施概況。(2018 年 Q3 季)
3. 客服申訴處理。(2018 年 Q3 季客訴統計及優化客服流程)
4. 緊急節目異動處理流程。
5. 敏感議題編審流程。
6. 臨時動議(外部編審遴選)

五、會議記錄

1. 前次會議決議事項報告：依前次會會議，訂定本次會議主題。
2. 教育訓練實施狀況：(人資報告)：
 - a. 教育訓練包括共識類(職安、健促)、職能類與管理類。
 - b. 經委員會討論會後，建議在數字呈現可更為豐富，如外培後，在台內授課或分享成果。
3. 客服申訴處理：客服報告(2018 年 Q3 季客訴統計及優化客服流程)
 - a. 經委員會討論後，因客服來電詢問內容，有許多與慈濟志業體相關(捐款收據、活動訊息等)，建議可將客服內容分為大愛電視業務與慈濟志業兩大塊。
 - b. 優化客服流程 1(教育訓練)：客服同仁將於十月或十一

月參與六個小時教育訓練，針對客訴方面學習一些應對技巧上及工作流程的確認。

- c. 優化客服流程 2(新客服記錄表單)：經委員會討論，建議思考新客服記錄表電子化的可行性，表頭並刪除”諮詢”字樣。(可在下次會議中繼續討論)

4. 緊急節目異動處理流程。

- a. 科技工程部提出緊急節目異動處理流程 SOP 及新緊急節目異動單(黃單)。
- b. 經委員會討論會後，請業務單位按照今天委員給的建議，重新做一些表單上微幅的調整，並把目前因應節目緊急異動的 SOP 寫進我們的製播守則當中，如有必要，可在下一次倫委會與委員會分享。

5. 敏感議題編審流程。

- a. 戲劇單位報告新制定之敏感議題編審流程。
- b. 針對於外部學者專家名單部分，經委員會討論會後，因各領域專家不同，大愛及委員可慢慢思考適合的人選，若有必要，可於下次會議可討論。
- c. 新制定之敏感議題編審流程，經委員會討論，建議在文字使用上做修改，成為正式製播規範，修改後若有必要，可於下次會議再討論修改後版本。

6. 臨時動議

- a. 下次倫理委會日期：107 年 12 月 28 日早上十點