

大愛電視 第三屆第五次倫理委員會 會議記錄

- 1 會議日期時間：2018 年 12 月 26 日(下午兩點至四點)
- 2 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)
- 3 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
 - (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

4 會議主題

- (一) 前次會議決議事項報告。
- (二) 教育訓練實施概況。(2018 年第 4 季)
- (三) 客服申訴處理。(2018 年 Q4 季客訴統計及優化客服流程修改討論)
- (四) 緊急節目異動處理流程修改討論。
- (五) 敏感議題編審流程修改討論。
- (六) 臨時動議

5 會議記錄

- (一) 前次會議決議事項報告。
 - 歐宏瑜經理：本次會議依照上次會議結論，擬定主題。
- (二) 主題：2018 年第 4 季教育訓練實施概況。(人資報告)
 1. 教育訓練包括共識類(職安、健促)、職能類與管理類。(符合與遵守相關法令規定)
 2. 利用四個面向評估課程效果：(1)學員反應(2)實際學習效果(3)行為上改變(4)工作績效。
 3. 經委員討論建議下列事項：
 - 人資可在課程人數與時數上多做分享
 - 在課程安排上，建議協助同仁了解媒體產業未來發展趨勢。相關課程如：(1)新媒體傳播科技(2)大數據應用(3)數位通訊傳播法(4)志願服務法(5)廣電三法

- (三) 客服申訴處理。(2018年Q4季客訴統計及優化客服流程修改討論)
 - 1. 依上次會議委員建議，報告修改電子客服記錄表單結果。
 - 2. 經委員討論，未來電子客服資料的統計分析，可幫助大愛了解閱聽眾。公共服務組可在下次會議分享電子表單使用狀況。
- (四) 緊急節目異動處理流程修改討論。
 - 1. 依上次會議委員建議，報告修改節目異動表單結果。
 - 2. 若未來使用上有任何問題，可在倫理委員會討論。
- (五) 敏感議題編審流程修改討論。
 - 1. 依上次會議委員建議，報告修改敏感議題編審流程結果。
 - 2. 委員建議事項如下：
 - 敏感議題的定義(哪些事件屬於敏感議題)，可再細節討論。
 - 外部專家加入的時間，可再做細節討論。
 - 敏感議題除戲劇部門，節目部與新聞部等其它產製部門也會遇到相同問題，應整體考量，可在下次會議中討論。
 - 本流程規範名稱的確認可再討論。
- (六) 臨時動議
 - 下次開會時間：3月29日(五)下午兩點