

## 慈濟人文志業中心大愛電視 2021 年第四屆第八次倫理委員會會議記錄

**壹、會議時間：**2021 年 12 月 22 日下午二時三十分。

**貳、會議地點：**慈濟人文志業中心 12 樓會議室。

**參、與會人員：**

一、主委：劉蕙苓

二、委員：姚仁祿、楊憲宏、高惠宇、陳定邦、劉新白

三、執行秘書：何建明

四、列席人員：影響拓展中心副總監歐宏瑜、人才培育中心培訓部首席鍾程、人文推廣中心推廣部洪麗娟、節目內容創作中心生活品味部首席黃英峰、節目製作人莊桂梅、戲劇內容創作中心賈玉華

**肆、會議主題：**

一、教育訓練實施概況。(2020 年 Q4)

二、客服申訴處理。(2020 年 Q4 客訴統計)

三、二台評鑑，NCC 建議頻道應加強節目戲劇製作之管理，宜訂定「節目及戲劇內部自律規範」，請委員審議。

四、NCC 於評鑑通知中，附帶做成下次審查改進重點項目。因本台有製播兒少節目，自律組織之組成應包含兒少權益之代表，倘因故未能納入身心障礙、性別平等相關領域之代表，則請於討論案件涉有議題時，另行邀請相關專家學者參與。

**伍、會議重點：**

議題一、教育訓練實施狀況(2020 Q4)

人才培育中心培訓部首席鍾程：

- (1) 第四季教育訓練課程數據統計總計課程數 49 堂,時數 76.5 小時,上課人次 3088 人次。每月也固定對於職能類別、法規規範課程開設課程,職能類別分為共識、專業、與管理。法規規範課程分為資通安全與職業安全衛生。
- (2) 今年開始應用公部門所提供的教育訓練的題材,來做線上學習的課程。或者用不錯的 YouTube 上面的訓練的課程在合理合法的情況下,讓同仁作學習,學習完之後會有題目,做為教育訓練的回饋。
- (3) 本季代表性課程,由人文美學中心後期製作部,邀請專業外景收音師李昶憲開設「現場收音理論與操作」,分享有關外景收音器材介紹使用、收音概念、現場錄音實務,共計三堂課程。參加學員為人文美學中心後期製作音樂音效同仁、科工研發中心前期製作部攝影同仁。
- (4) 擴大線上學習課程:因 Covid-19 全球疫情影響,及本會下半年啟動組織改革,透過線上課程,今年度已開設 45 堂線上課程,完成課程有 6,464 人次、另設有兩堂電話禮儀課程,主要由客服同仁參加,學習如何快速了解對方需求,及如何有禮應對。

(5) 本季疫情逐漸趨緩，回歸正常生活亦須關注，設有認識情緒、正念練習課程，引導同仁守護自己的心。

**陳定邦委員:**

- (1) 如果上級指導機關有建議增加相關專業訓練，可以考慮增加實地訓練，可利用線上學習，豐富同仁學習成果報告並滿足法規要求
- (2) 在相關專業訓練部分，可以增加實做訓練例如除室內收音外，可增室外收音。
- (3) 可藉由跨部門同儕之間的合作收集年輕同仁的意見。

**劉蕙苓主委:**

- (1) 學習時數要符合主管機關單位要求。
- (2) 涉及實務的訓練，建議可以實地訓練增加經驗 讓同仁精進。

議題二、客服申訴處理。(2021 年 Q4 季客訴統計)

**人文推廣中心推廣部洪麗娟:**

- (1) 針對教育訓練部分，已經與人才培育中心有配合舉行相關課程。
- (2) 10/15 收到 NCC 寄來客服與申訴分類參考，這季就以這份分類來統計，主要來源是電話與客服信箱，尚未包括網路留言部分，最多的還是查詢，諸如查詢節目時間與內容 總共客服訊息有 210 通及電話就有 147 通。申訴方面則是沒有查詢部分新聞有 28 通、節目比較多有 97 通、戲劇有 50 通以及其他則是 35 通

**高惠宇委員:**所以改變之後就沒有申訴了?

**洪麗娟:**比方說申訴項目變成「製造仇恨社會恐慌與對立」或違反新聞自製規律等等，較不容易分類。

**高惠宇委員:**可能一般觀眾比較不瞭解這些規範的定義。

**姚仁祿委員:**可能觀眾表達個人看法的時候，就包含申訴意見在裡面，所以表達個人看法，最好還是分成正面以及負面，是否有關於節目內容的或是有關於申訴，分類要再更細。另外向其他有 27 個,也要再細分，目的是要把節目內容做好。

**洪麗娟:**除了今天的統計表之外 每個月的諮詢日誌也會按 NCC 規定，放在官網上。

**姚仁祿委員:**最好能在同心圓精進會議上報告。

**高惠宇委員:**打客服電話，表示觀眾年齡層比較大。

**姚仁祿委員:**我們的觀眾年紀大概在 55 歲到 70 歲左右。

**陳定邦委員:**這些資料都是用電腦統計的嗎?

**洪麗娟委員:**日誌資料都是以電腦建立的。

**陳定邦委員:**既然 NCC 重視客服資料 那就要做好相關的人員訓練。

**影響拓展中心歐宏瑜副總監:**

過去大愛台以誠正信實的態度處理客服案件，結果反而因為申訴案件過多，讓主管機關提出關心與質疑，後來經過瞭解才知道:如果是客服內容應該為建議、查詢或表達各人意見或詢問節目相關資訊；如果是申訴代表觸犯法令或損害觀眾權益，這兩者也是 NCC 比較在意的地方，所以也利用此次 NCC 分類的機會客服溝通，要將兩者做較為清楚的區分。

**楊憲宏委員:**可以嘗試讓觀眾知道主管機關的官方規定，這看來像是未來評鑑的重點之一，與其被動接收訊息，可以嘗試用 QR CODE 等方法讓觀眾在看完節目後主動表達意見，如此可以幫助內容產製單位發現觀眾的喜好與趨勢。

**劉新白委員:**打電話客服的觀眾應該都是本臺的忠實觀眾，這些意見對內容產製單位是很寶貴的意見。

**高惠宇委員:**可以將規範變成問卷的形式，這樣可以提供觀眾回答的指標，直接蒐集觀眾意見。

**姚仁祿委員:**(1) 傳播業也是服務業，大愛電視會將 TA 目標觀眾稱為 Customers。

(2) 已經開始用電腦蒐集 FAQ，從今年度開始也會加強客服訓練的課程。

(3) 除了官方的問題,也有內部的調查，可以迅速的將觀眾打電話進來的問題，立即反映給製作單位，對做決策的過程有所助益。

(4) 還有一項是大愛之友，因為這些讀者會長期對大愛電視小額捐款，我們可以主動聯絡看看對方對大愛電視的節目是否滿意。

**劉蕙苓主委:**總結以上諸位委員意見

(1) 請客服單位針對目前 NCC 的規定可以做更細部的調整，尤其是在其他的部分可能要再細分。

(2) 表達個人意見與申訴節目內容部分可能要做些區隔，下次在做客服報告時，可以做正面意見與負面意見的細分。

(3) 客服可以與節目製作單位合作，利用各種方式，鼓勵更多觀眾主動表達意見。

議題三、NCC 於評鑑通知中，附帶做成下次審查改進重點項目。因本台有製播兒少節目，自律組織之組成應包含兒少權益之代表，倘因故未能納入身心障礙、性別平等相關領域之代表，則請於討論案件涉有議題時，另行邀請相關專家學者參與。

**歐宏瑜副總監:**

感恩委員指導，讓大愛二臺在七月順利通過 NCC 評鑑，但留下兩個需要改善的意見，其中一點是過去有新聞類以及非新聞類的節目規範，但 NCC 希望在戲劇與節目上也要有自律原則與規範。

第二點是希望在製作兒少節目時，也能有兒少方面的專家學者參與提供產製意見，或是在製作過程中能有外部專家加入企劃，因此邀請大愛電視兒少節目製作同仁，向委員報告兒少節目製作過程當中與外部專家合作情形。

#### **節目內容創作中心生活品味部首席黃英峰:**

大愛電視兒少節目一直與外部專家保持合作，可以分成兩部分，第一部份是工作人員，例如主持人也會在學校特別選修關於兒少心理的課程，在製作節目方面則把握保護兒童與正向發展等原則，內部工作人員也會定期參加 NCC 舉辦的兒少研習訓練活動。

在外部專家部分，從節目型態、主持人應對、甚至內容架構，如果出現特殊議題，會再諮詢不同的相關顧問。例如「伯源哥哥的秘密屋」就會邀請楊俐容老師擔任節目顧問，合作兒童情緒相關的內容，也有出相關的文本。另外還有新北市家庭暴力暨性侵害防治中心親職教育及心理復健諮商師陳茉莉。她會在主持人的語詞與相關文本上的用字，給予建議，避免讓兒童情緒產生波動或疑問。還有兒福聯盟北區社工處處長白麗芳、臺灣神經語言程式學學會（TBNLP）副理事長陳志恆、高雄市/屏東市防暨性侵害防治中心兼任心理師李秉倫等等。適齡標章舉辦期間自 103 年至 107 年止，大愛所製作之兒少節目均參加適齡兒童標章徵選，並獲得標章認證。由媒體觀察基金會舉辦的國人自製兒童暨青少年優質節目五星獎，大愛兒少節目也年年參加並獲得優異成績，近兩年成績如下:110 年五星獎有熱青年、青春愛讀書。109 年五星獎有熱青年、青春愛讀書與伯源哥哥的秘密屋陪伴篇

**陳定邦委員:** (1) 建議工作人員除了選修相關課程外，可以多請益外部專家意見。

(2) 除了「伯源哥哥的秘密屋」之外，其他的節目是否也有定期諮詢外部委員?

**莊桂梅:**委員好，我是「伯源哥哥的秘密屋」的製作人，大愛電視的兒童節目會讓孩子親自參與，並讓他們發聲讓他們的意見如實呈現，讓小朋友彼此討論自己遇到問題時的感受還有他們需要的幫助。而外部專家則在背後提供意見。但不是用 VCR 或教條式的方式呈現，而是透過主持人引導及討論的方式，再慢慢的答案傳達給孩子。所以我們是在培養孩子面對未來的能力。

**黃英峰首席:**其實除了「伯源哥哥的秘密屋」之外，像「青春愛讀書」也有專門的選書顧問，「Try 科學」也有科學方面的專家顧問，「呼叫妙博

士」也有相關的顧問。

**楊憲宏委員:**兒少節目與環境的關係一直在變化，5G 與 AI 再加上新冠肺炎後，無接觸的教學，會形成新的教育體系。而兒少節目是最敏感的，這個議題應該在深入探討。好讓孩子在未來資訊豐富的數位時代，能學習感恩過去、感恩現在以及感恩未來。

**劉蕙苓主委:**針對這個議題作幾點總結

- (1) 大愛電視的兒少節目在過去表現非常優良，希望能繼續維持。
- (2) 剛才委員們提供的意見，就作為節目部未來製作節目的參考。
- (3) NCC 之所以會提到須要加入兒少外部委員加入，這是針對所有電視台的通則，特別是商業的新聞台。雖然大愛電視社會新聞比例較少，但在未來所有節目或戲劇，也該特別謹慎注意，在性平或兒少福利的問題，這可能是 NCC 較為注重的部分。在涉及敏感議題時也可按現行法規邀請相關專家學者討論。

四、**劉蕙苓主委:**接下來討論今天最後一個議題，請歐宏瑜副總監先做說明。

**歐宏瑜副總監:**在最後一個議題方面，節目單位有節目製作的準則，但只有四點，基本上是產製的原則；戲劇類在三年前有修訂敏感議題的產製標準作業原則，節目單位以及戲劇單位都有不同的架構與寫法。這次希望委員能夠針對內容面或架構面給予一些意見。讓這個規範內容更完美。

**劉蕙苓主委:**針對這個規範的草案，今天可以請各位委員先提出意見，經同仁統整後，在下次會議逐條做更清楚的討論。

**陳定邦委員:**記得三年前曾經制訂非新聞類節目特定議題製播自律原則，針對 NCC 要求制訂節目與戲劇自律規範，比較過許多電視台得資料後發現公視得資料較為完整，建議同仁可以做為參考，以節目製播準則方面，可以融入許多內容，包含三年前修訂的非新聞類節目製播準則。擬定內容時要注意不要在細節上畫地自限。可以融入大愛精神，再加入過去修訂的規範。

**楊憲宏委員:**制訂應該可以有準則（benchmark）可以依循。

**高惠宇委員:**認同楊委員的意見。

**劉新白委員:**可以先著重在核心的準則，細節可以慢慢修改。

**劉蕙苓主委:**建議可以將格式調整整齊，同時在舉例上不用太過細節。

在製作節目方面，很多時候會遇到很多特例，若將所有舉例都列入規範，就形成自我設限的情形。以大原則來訂定可以保留製作節目的彈性以及獨立自主的精神。若遇到特殊事件時再慢慢增修。若各位委員沒有其他意見，今日會議就到此結束。

**歐宏瑜副總監:**下次會議時間暫訂為 2022 年 3 月 30 號

散會。