

大愛電視 2022 年第四屆第九次倫理委員會會議記錄

壹、會議時間：2022年3月30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：高惠宇、陳定邦(視訊)、陳憶寧(書面)、楊憲宏、劉新
白、姚仁祿

三、執行秘書：何建明

四、列席人員：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、節目內容創作中心吳郁玟、戲劇內容創作中心顧文珊、
賈玉華、影響拓展中心副總監歐宏瑜、同心圓研發長張尊昱

肆、會議主題：

一、教育訓練實施概況。(2022年Q1)

二、客服申訴處理。(2022年Q1客訴統計)

三、審視節目與戲劇製作規範

伍、討論重點:

一、教育訓練實施狀況(2021 Q4)

～人才培育中心培訓部首席鍾程報告

(一) 大愛專業培訓天空學院

1. 目標：世界級影響力，我們不只是世界最好的媒體，更是『對』

世界最好的媒體

2. 方法：建構「精進型組織」，提升同仁五項精進，包含:建立共同

願景、改善心智模式、自我超越、團隊學習、系統思考等。

以戒為制度(扶正)、以愛為管理(扶上)。以典雅美感為核心孕育

人文素養、以人文素養為基礎成長專業能力。

3. 五年計畫：人文志業組織喚醒，成為「非營利創新型溝通機

構」。組織定位，運用創造力、策略、設計和數據與組織活化，

以「任務編組」、「混搭團隊」激發同仁新能力與新熱情。

4. 中心目標：讓同仁具備能力，成為別人眼中的第一品牌。
5. 天空學院外部架構：策略夥伴--改善心智模式團隊學習。專家指導--自我超越改善心智模式。政府或私部門的認證獎項--自我超越。
6. 天空學院內部架構：跨中心訓練溝通，建立共同願景。培育種子講師及建立數位學習平台、儲備講師、講師認證制度，自我超越、改善心智模式。同仁職能標準盤點-訪問/調查-彙整-建立跨中心訓練溝通: 協助討論規劃各中心課程方向及執行方式。

(二) 第一季教育訓練課程成果

1. 專業課程：第一類：新聞與內容創作類、第二類：製作美學與技術類、第三類：科技工程類、第四類：人文推廣類

2. 課程統計

項目	專業類	共識類	傳承類	新員類	總計
課程數	20	5	2	17	44

時數	35.3	8	16	40.5	99.8
人次	478	803	12	24	1317

(三) 人文活動

1. 大愛電視臺慶感恩會：於1月1日，邀請長期合作之北投淡水土林社區志工、北區環保幹事、懿德爸媽、接待導覽志工、功能布置志工前來參加，活動內容包含年度得獎者分享、感恩時刻、二期工程展望等。由人文志業同仁分工承擔各功能任務，在服務中對志工道感恩，更是透過實作，感受過往活動中志工的服務精神。
2. 關懷烏克蘭難民祈福會：烏克蘭戰火紛飛，超過百萬難民流離失所……人文志業主管同仁3月7日中午齊聚一堂，共同為烏克蘭難民祈禱，竹筒募心募愛。
3. 慈濟志業的願景與永續：2月14日邀請教育志業王本榮執行長主題演講，同時開放線上連線，百位多位同仁參加。
4. 慈濟人文美學：3月14日邀請姚仁祿合心精進長主題演講，現場、外地連線近200位同仁參加，一同探究慈濟人文美學。

(四) 產學合作：大專生實習共12名學生(慈大9名、慈科大3名)，分至六個中心九個部門展開實習。

（五）委員意見

1. 陳定邦委員

- (1) 建議大愛電視可以建立證照制度，並與年度考核以及教育訓練連結。可以先從剪輯或是攝影等專業領域推動。
- (2) 建議善用各種學習平台，訓練種子老師，帶動實做。如此有助大愛電視人才養成以及專業能力提升。

2. 高惠宇委員

- (1) 善用已退休大愛同仁人員，回來大愛電視擔任天空學院的老師。
- (2) 邀請台內資深同仁擔任種子講師，並且定期選拔優秀同的作品，讓所有同仁賞析與討論。

3. 劉新白委員

可以與慈濟大學合作教育訓練，讓學校學生與大愛電視同仁，都能有紮實的學習效果，除了慈大之外，還可以考慮與其他電視台的同仁相互切磋學習。

4. 楊憲宏委員

從最近國際影展得獎的影視作品中，可以發現越來越重視作品的真實面，因此認為在教育訓練當中，可以更注重人文素養的養成，以及落實人文復興的腳步，透過倫理委員會，讓一切回歸人

性價值。

5. 劉蕙苓主委結語

- (1) 委員們一致讚賞大愛電視天空學院的架構。對於大愛電視將來培育優良人才有相當助益。
- (2) 期待未來天空學院除了由需求面出發之外，還能追求趨勢創新及創意。
- (3) 在人才傳承部分
第一點：可以引進優秀的退休人員，或友台優秀人才做為種子教師，以符合大愛電視追求真善美與人文復興的理想。
第二點：人才銜接可以加強與慈濟大學的合作，藉由實習培養優秀人才並將其留在台內貢獻所學。
- (4) 天空學院裡的證照制度是種創新的概念，期待未來同仁朝此方向精進努力。

二、客服申訴處理。(2022年Q1季客訴統計)

～人文推廣中心推廣部洪麗娟報告

(一) 本次分類是依據NCC所提供「電視事業客服與申訴案件」的分類來作為紀錄分類，同時針對個人意見做正面與反面的分別。統計時間為2021年12月13日至2022年03月13日，資料來源是客服

電話與客服電子信箱。由於年度節目表調整，所以最多的意見是查詢節目時間與內容。表達個人想法部分：節目正面有九則，反面有兩則。戲劇正面有13則，反面有4則。

(二) 客服登錄系統

1. 自2月14日新設客服登錄系統，加速回覆與彙整時間
2. 系統匯出客服事件所有紀錄和統計圖表，供節目單位參考
、未來新進客服人員儘速熟悉工作內容。

分 級	權責單位
1	客服
2	製作人
3	總監/副總監(中心主責)
4	同心圓辦公室

3. 緊急重大事件可透過客服登錄系統，直接傳送同心圓辦公室，快速明確回覆觀眾。
4. 依據客服與申訴處理標準作業流程，依事件分級呈報各層級，分級判斷相關規範研議中。
5. 客服時段:上班日平日:08:30-18:00遇特殊事件,主動延長上班。
非上班日:告知非上班時間,請留下姓名與聯絡方式,客服人員於上班時間回覆。

（三）委員意見

1. 陳定邦委員

- (1) 可以再加強客服人員的教育訓練。因為客服人員的歸類，會影響到最後的報表。
- (2) 下班時間回覆的用字遣詞，可以再加斟酌討論，友善的請對方留下姓名與電話。
- (3) 是否要用「反面」這兩個字，可以再思考。

2. 劉蕙苓主委結語

反面的意見是希望可以找出真正有負面意見，讓相關單位可以做更深層的處理與回應，並且瞭解為什麼會有批評意見，以作為檢討與改進的參考。如果暫時找不到更好的詞句，就暫時維持目前正面與反面的用法。將來如果有更好的詞彙，再來替換。

三、節目與戲劇製作規範審議

（一）委員意見

1. 陳定邦委員

建議用更宏觀的角度來看待節目戲劇規範，至於核心價值的呈現與闡述，建議可以改為「報真導正、闡揚美善、弘揚佛陀教育」。

2. 高惠宇委員

- (1) 建議規範內容及標題語意精確清楚、文辭通達。
- (2) 各類政府法令規範，可統稱相關法令規範。

3、劉新白委員：有些節目要注意有沒有特例，比方說兒童節目就要遵照兒少法的法規。

4、姚仁祿委員

- (1) 因為將來製作做出的內容，會發表在包含電視與網路等各種不同平台上，因此建議將「節目戲劇製作規範」改為「內容製作規範」。
- (2) 關於是否保留「頻道」的部分，如果就現實面來看，我們目前收視群約在65歲以上，但我們也不可能放掉Generation Y 跟 Z，而Generation Y 跟Z可能不會到大愛頻道來。我們目前很認真的思考這個問題，國外也有很多例子如Apple 把Computer 拿掉，Vatican TV 改為 Vatican Media等，但因為這個問題牽一髮動全身，建議目前還是維持原來的寫法。
- (3) 由於我們的節目一直在變，短版的三分鐘、六分鐘，而戲劇則是短版與長版的都有。建議可以做一個製作規範，讓所有節目都可以 Follow 這個 Guideline。

5、劉蕙苓主委結語

- (1) 由於緒論是大愛台的基本精神，委員們尊重，但如果文句上可以有修的更精鍊的地方，可以提出來討論。核心價值的部分，還是讓內部人員再討論，因為這部分須要尊重慈濟的人文價值。
- (2) 建議將「節目製作規範」裡列舉出的法律規範總括為相關法令。
- (3) 由於「一般製作規範」的內容跟前面的「核心價值」以及後面的節目分類有很多是重複的，建議將「一般製作規範」這段刪除。
- (4) 製作規範請同仁再濃縮整理，建議兒少的部分可以作為一個特別的Section，因為兒少是目前比較重視的部分。

陸、臨時動議

一、劉新白委員

大愛電視有很多談話節目，不管是科技或是環保，內容都相當專業，如果可以製作一些節目，將兩三種不同的專業，例如文學和科學，融合在一起，應該可以帶動一股很好的風氣。

二、姚仁祿委員

(一) 有關客服的部分，正反是現行的分法。目前我們正在寫一個

程式，搭配客服做教育訓練。我們的Call Center會分成四類：鼓勵的、批評的、指教的還有異常的反應。

比如說以前下班之後會接給警衛，現在我們已經請同仁不要接給警衛；或是有一些批評，是客服無法回答的，我們也會反應給同心圓辦公室來做適切的回答。即使下班後，我們也會認真的錄一個真正有人文氣息的語音回應。

(二) 關於節目內容，我們會階段性調整，目前先完成晚上八點檔戲劇跟九點檔播出日劇的安排，將晚間時段的收視率提升起來。接下來就會調整早上的節目，因為早上其實有很多大愛台的鐵粉，很多慈濟人在看。

(三) 另一項是我們非常重視的，就是蔬食。目前經由調查指出，臺灣目前的蔬食人口，以每年百分之二十的比例在成長，因此我們也希望可以搭上這個Trend，繼續推廣蔬食。

柒、散會。