

大愛電視 2022 年第四屆第十次倫理委員會會議記錄

壹、會議時間：2022年6月24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、陳憶寧(書面)、楊憲宏(書面)、劉新
白、張尊昱

三、執行秘書：何建明

四、列席人員：人才培育中心、人文推廣中心、節目內容創作中
心、戲劇內容創作中心、影響拓展中心、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Q2)

二、客服申訴處理。(2022年Q2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

～人才培育中心培訓部首席鍾程報告

(一) 大愛專業培訓學院

1. 什麼是專業職能：關鍵知識/技能、能力及行為表現、工作績效
2. 人文志業為什麼要導入專業職能：可以清楚描述人文志業各職稱所需能力規格，有助於各中心人才的培育以及連結未來人文志業人才規劃需求，有效減少同仁因知識/技能不足或落差而無法升任任務或接受臨時專案。
3. 人文志業導入專業職能效益：對外招募時更明確精準對應職缺需要的知識與技能。教育訓練課程更能針對技能缺口、落差進行培訓開課。提供整體人力及能力盤點規劃重要參考依據。提升人才庫中同仁的知識與技能儲存量。人資及各中心主責主管對每個職稱應有的專業知識/技能規格皆有共識。

(二) 第二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	10	17	2	16	45
時數	22.5	27.5	3.5	44.5	98
人次	181	1868	22	48	2119

(三) 產學合作：大專生實習共12名學生(慈大9名、慈科大3名)，在2月7日至5月27日進行為期12、18週之實習，分至六個中心九個部門展開實習。

(四) 委員意見

1. 陳定邦委員

- (1) 近兩年來大愛台實習的慈濟大學學生人數跟過去相比，似乎有減少的趨勢，建議可以瞭解一下原因。
- (2) 音樂與音效，以及導播與剪輯等幕後同仁，在將來會越來

越重要，建議可以為這些同仁多開設學習的課程與專業訓練。

2. 高惠宇委員

建議在學生實習結束後，除了讓學生填寫滿意度調查問卷之外，還可以用運用新聞案例，來考驗學生實習後的成果。

3. 劉新白委員

除了慈濟大學的學生之外，還可以增加其他學校的實習生，讓慈濟的種子，透過實習的過程，深植入學生心中。而慈濟大學的學生如果去別的單位實習，也可以達到同樣的效果，讓更多人瞭解與認同慈濟。

4. 劉蕙苓主委結語

(1) 大愛台對於組織以及人力結構做盤點跟訓練，能夠落實去做，對於組織發展是件非常重要的事。

(2) 業務單位可以思考及研究如何將組織職稱化繁為簡。

(3) 慈濟大學實習生減少部分，業務單位可以繼續再深入瞭解原因。

二、客服申訴處理。(2022年Q2季客訴統計)

～人文推廣中心推廣部洪麗娟報告

(一) 2022年03月14日至2022年06月12日客服紀錄，資料來源：1客

服電話 2 客服電子信箱(tcts@daaitv.com)

其中客服有260通，主要以電話為主，有153通；而最近因為節目跟戲劇有時段上的變動，所以這兩類的諮詢有增加。

(二) 客服CALL CENTER

1、設立目標:正確訊息即時回覆、任何疑惑及時解決

2、進展:客服平台建立

(1) 詳實記錄客服訊息

(2) 歷史紀錄易查詢

(3) 彙整報表訊息公開

3、客服諮詢紀錄彙整常見問題

(1) 數量:目前有 33 項，持續增加

(2) 內容:回覆範例、處理程序與參考資料

(3) 目的:清楚明白回覆訊息、明白處理程序，以期提升

解決問題方式。

(三) 客服諮詢紀錄彙整常見問題

1、數量:目前正在蒐集整理中

2、內容:審視過去與預想各類型問題

3、目的:

(1)重新審查:尋求對觀眾更完整的說明

(2)提前準備:回覆更齊全完備

(四) 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。

(2) 下班時間一樣須要詳實的回覆觀眾問題。

2. 劉蕙苓主委結語:

期待Call Center 成立之後能更建立與觀眾有良好的連結與及即時的回應，不是標準的制式性回答，而是有溫度的回應。

三、內容製作規範審議

(一) 委員意見

1. 陳定邦委員

談到兒少節目主題時，除著墨在尊重人權與善盡責任外，也可以考慮站在兒少的角度，來談論電視台如何尊重他們。比如說尊重兒童與少年言論，讓兒少能自由發言，不做引導式談話，鼓勵多元的思考。或是平衡城鄉差距、闡揚本國文化民情等較為積極

的內容。

2. 高惠宇委員

- (1) 建議將處理性與裸露內容改為裸露主題。
- (2) 注意標點符號與條文的長度。

3. 劉蕙苓主委

- (1) 提到法規時，法規名稱以及標點符號應統一。例如《兒童及少年福利法》應為《兒童及少年福利與權益保障法》等。
- (2) 提到自己的單位時，用統一的稱謂，例如本基金會而不用本中心。
- (3) 避免贅字與多餘的文句，讓內容更加簡潔流暢與通順。
- (4) 後半段條文續行審議。

陸、臨時動議

下次開會時間訂於2022年9月30日