

新唐人亞太電視股份有限公司倫理委員會 第三屆第一次會議記錄

會議時間：民國（下同）109年12月24日（星期四）下午4:00~5:00

地點：本公司B1大會議室

出席委員：世新大學傳播管理學系 羅慧雯助理教授

台灣大學新聞所 張錦華教授

台灣大學經濟系 周建富教授

本公司董事長兼任總經理 張瑞蘭

本公司新聞部 姚言駿經理（代新聞部總監徐意雯）

列席人員：本公司管理部客服組組長 郭曼娜

本公司法律顧問 王鳳蘭律師

本公司編審部經理 游子宜

本公司製作部總監 林銘賢（代製作部經理吳安桃）

主席：主任委員 羅慧雯助理教授

紀錄：陳怡文

一、宣布開會：主席宣布已達開會人數，會議開始

二、主席致詞：（略）

三、報告事項：

前次會議（即第二屆第八次倫理委員會）之會議紀錄確認（附件略）。

四、討論事項：

（一）案由：109年第3季觀眾服務及申訴處理案件報告，提請討論。

說明：本公司109年第3季（即109年7至9月）所接獲之觀眾服務及申訴案件報告如附件所示；所有申訴案件，申訴人對於本公司之回覆均無進一步要求，故均為結案。請委員會就上述申訴處理報告所載事項及對申訴案件處理方式是否有任何不當或需改進之處，提請討論。

決議：109年9月份針對本台自製之「1000步的繽紛台灣」節目品質下降之「內容問題申訴案件」，客服人員回覆申訴人之內容不夠有禮貌，應該加以改進，建議客服人員未來面對類似之情況，可回覆申訴人：「感謝您的指正，本公司虛心接受，並將持續改進」。

五、臨時動議：無

附件

民國 109 年第三季（7-9 月份）觀眾服務案件報告

7 月份

類型	件數	主要內容說明
申訴案件	內容問題申訴：0	
	非內容問題申訴：1	申訴人 7 月 30 日來電表示，當天 18:30 左右，其在竹北地區騎車時，遇到一輛小貨車違規轉彎，造成其行車不便，該小貨車之車廂廣告係宣傳新唐人電視台。客服人員隨即聯絡本台新竹辦事處，經調查，該小貨車係本台志工之宣傳車，故本台新竹辦事處經理於次日上午立即打電話向申訴人致歉，申訴人則表示接受該道歉，且無進一步之問題。辦事處經理嗣並糾正該志工司機之行為，要求其以後不可再有任何交通違規情事，否則本台將不再請其擔任志工。
查詢案件	8	詢問節目來賓資訊或報導內容相關問題、收視方式及與收視之相關問題等。
其他	1	請求以 line 傳送中共迫害人權的相關資訊。
共計	10	
平均回覆時間	1.2 天	

8 月份

類型	件數	主要內容說明
申訴案件	內容問題	

	申訴：0	
	非內容問題申訴：0	
查詢案件	12	均為詢問節目來賓資訊或報導內容相關問題。
其他	3	向本台爆料、請求本台報導其活動及鼓勵本台等。
共計	15	
平均回覆時間	1.1 天	

9 月份

類型	件數	主要內容說明
申訴案件	內容問題 申訴：3	<p>第一件：申訴人於 9 月 7 日以 e-mail 表示：「1000 步的繽紛台灣」節目自從更換製作人之後，節目水準變差，包括製作、攝影、劇本台詞、片頭片尾畫面均變差，尤其換了背景音樂，與節目內容完全不配。客服人員於當天即將上開意見轉知節目製作團隊，並以 e-mail 回覆申訴人表示日後會改進。</p> <p>第二件及第三件：申訴人呂小姐及蔡小姐於 9 月 25 日分別來電表示：今晚 19:30 播出之「新聞看點」節目，於 19:45 又播出同樣之內容。客服人員經詢問播出部後，回覆申訴人表示：確係排播人員之疏失，日後將檢討改進，以避免再次發生相同之問題，並感謝其告知。</p>
	非內容問題申訴：0	
查詢案件	14	詢問節目來賓資訊或報導內容相關問題，及詢問

		節目表相關問題等。
其他	4	向本台爆料等。
共計	21	
平均回覆時間	1.05 天	