

## 新唐人亞太電視股份有限公司倫理委員會 第三屆第六次會議記錄

會議時間：民國（下同）111年3月31日（星期四）下午4:00~4:30

地點：本公司B1大會議室

出席委員：委員 台灣大學新聞所教授 張錦華  
委員 台灣大學經濟系教授 周建富  
委員 本公司董事長兼任總經理 張瑞蘭  
委員 本公司新聞部經理 姚言駿（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

主席：委員 台灣大學新聞所 張錦華教授

紀錄：梁琴悅

一、宣布開會：因羅慧雯主任委員不克出席，全體通過由張錦華委員代理主席。

二、主席致詞：（略）

三、報告事項：

前次會議（即第三屆第五次倫理委員會）之會議紀錄確認（附件略）。

四、討論事項：

案由：110年第4季觀眾服務及申訴處理案件報告案。

說明：本公司110年第4季（即110年10至12月）所接獲之觀眾服務及申訴案件報告如附件所示；本季共有三個申訴案件（有關電視營運之工程技術問題一件、電視內容之節目問題二件），申訴人對於本公司之回覆均無進一步要求，故為結案。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：110年第4季（即110年10至12月）申訴案件之回覆均處理合宜。

五、臨時動議：無

附件

## 民國 110 年第四季（10-12 月份）觀眾服務案件報告

10 月份

類型	事項		件數	事項說明
客服案件	電視營運	查詢	17	節目表查詢：2 其他事項查詢：15
		建議	0	
		其他	4	其他客服事項：4
	電視內容	針對電視各種內容 表達個人想法	0	
		節目規劃/製作/異 動/排播(含重播)等 問題	0	
申訴案件	電視營運	工程技術問題	0	
		回覆機制問題	0	
		個資問題	0	
		應公開之資訊	0	
		其他營運事項問題	0	
	電視內容	節目問題	0	
		廣告問題	0	
		違反其他機關主管 法令	0	
共計			21	
回覆時間說明	除有兩個查詢案件及一個電視營運之其他客服案件係三日內回覆外，其餘案件均於當日回覆。其中，一個查詢案件及一個電視營運之其他客服案件均係於假日傳來之 e-mail，故於上班日後始得回覆。			

平均回覆時間	1.29 日
--------	--------

### 11 月份

類型	事項		件數	事項說明
客 服 案 件	電視 營 運	查詢	6	其他事項查詢：6
		建議	1	其他事項建議：1
		其他	6	其他客服事項：6
	電視 內 容	針對電視各種內容 表達個人想法	0	
節目規劃/製作/異 動/排播(含重播)等 問題		0		
申 訴 案 件	電視 營 運	工程技術問題	0	
		回覆機制問題	0	
		個資問題	0	
		應公開之資訊	0	
		其他營運事項問題	0	
	電視 內 容	節目問題	0	
		廣告問題	0	
		違反其他機關主管 法令	0	
共計			13	
回覆時間說明	除一個查詢案件係於隔天回覆外，其餘案件均於當天回覆。			
平均回覆時間	1.08 天			

### 12 月份

類型	事項		件數	事項說明
客	電視	查詢	6	其他事項查詢：6

服 案 件	營運	建議	8	語言使用：1 其他事項建議：7
		其他	3	其他客服事項：3
	電視 內容	針對電視各種內容 表達個人想法	0	
		節目規劃/製作/異 動/排播(含重播)等 問題	0	
申 訴 案 件	電視 營運	工程技術問題	1	聲音： 簡先生於 12 月 27 日以 e-mail 表示， 今天早上之「早安新唐人」節目沒有 聲音。客服人員當日即代轉資訊部之 回覆予申訴人：今天早上「早安新唐 人」節目於電視之播出，聲音均正 常，只有網路之 youtube 直播於 7 點 多時有些許異常，但很快即恢復正 常。
		回覆機制問題	0	
		個資問題	0	
		應公開之資訊	0	
		其他營運事項問題	0	
	電視 內容	節目問題	2	內容正確性： <u>第一件</u> ：申訴人默克集團公關林小姐 於 12 月 24 日以 e-mail 表示： 貴台 之《美批准輝瑞口服藥 白宮訂千萬 份 適用範圍公布》報導中，提到德 國默克 (Merck) 和日本巖野義製藥 (Shionogi) 也都開發出 Covid-19 口 服藥。但本公司德國默克 (Merck) 並未開發 Covid-19 口服藥，那是美 商默沙東 (Merck Sharp & Dohme) 的產品；由於一些歷史背景因素，在

			<p>美國與加拿大的 Merck 並非屬於德國默克集團之名稱，故請求更正該報導之內容。</p> <p>由於申訴人 e-mail 之來信時間為下班時間，故客服人員於 26 日上班後立即轉交新聞部。經新聞部查核後立即更正網路平台上之相關文字內容，並將影片下架，同時回覆申訴人並向申訴人致歉。</p> <p><b>第二件：</b>未具名之申訴人於 12 月 29 日來電表示：貴台之「談古論今話中醫」節目第 585 集來賓林醫師所講的勞宮穴位置有誤。經製作部查證相關資料，確認該集來賓林醫師所講之勞宮穴位置並無錯誤，故當日即由客服人員回覆申訴人，申訴人表示瞭解且無進一步之問題。</p>
		廣告問題	0
		違反其他機關主管法令	0
共計			20
回覆時間說明	除兩個建議案係於次日回覆，一個申訴案於三日內回覆外，其餘案件均於當日回覆。		
平均回覆時間	1.2 日		