

## 新唐人亞太電視股份有限公司倫理委員會 第四屆第三次會議記錄

會議時間：民國（下同）112年6月29日（星期四）下午4:00~5:00

地點：本公司B1大會議室

出席委員：主任委員 世新大學傳播管理學系助理教授 羅慧雯

委員 前台灣大學新聞所教授 張錦華

委員 前台灣大學經濟系教授 周建富

委員 前大同國民小學校長 羅賜欽

委員 本公司總經理 吳政翰

委員 本公司新聞部經理 黃庭鋒

列席人員：本公司董事長 張瑞蘭

本公司管理部客服組組長 蘇奐穎

本公司編審部經理 游子宜

本公司法律顧問 王鳳蘭

主席：主任委員 世新大學傳播管理學系助理教授 羅慧雯

紀錄：梁琴悅

一、主席宣布開會

二、主席致詞：（略）

三、報告事項：

前次會議（即第四屆第二次倫理委員會）之會議紀錄確認（附件略）。

四、討論事項：

案由：112年第1季（即112年1至3月）觀眾服務及申訴處理案件報告案。

說明：本公司112年第1季所接獲之觀眾服務及申訴案件報告如附件1所示。請委員會就上述報告所載事項是否有任何不當或需改進之處，提請討論。

決議：針對2月份之電視內容節目問題之第二則申訴案件（即非由申訴人發布之官方活動預告），建議新聞部未來就活動預告之新聞，於確認消息來源非屬當事人發布之官方活動者，則不進行該活動之預告。此外，針對2月份一個電視營運其他案件因技術問題

造成之回覆延誤，要求客服組應予改進，並提供客服組建議之改進措施。其餘觀眾服務案件之回覆均處理合宜。

五、臨時動議：

案由：主任委員建議公司修改倫理委員會組織章程，增加規定允許各委員及列席人員得以視訊方式參加倫理委員會之會議。

決議：照案通過。

附件 1

民國 112 年第一季 (1-3 月份) 觀眾服務案件報告

1 月份

| 類型               | 事項               | 件數                    | 事項說明 |  |
|------------------|------------------|-----------------------|------|--|
| 客<br>服<br>案<br>件 | 電<br>視<br>營<br>運 | 查詢                    | 10   | 其他事項查詢：10  |
|                  |                  | 建議                    | 1    | 其他事項建議：1   |
|                  |                  | 其他                    | 3    | 其他客服事項：3   |
|                  | 電<br>視<br>內<br>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<br>訴<br>案<br>件 | 電<br>視<br>營<br>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<br>視<br>內<br>容 | 節目問題                  | 2    | 第一則：申訴人蕭先生 1 月 5 日以 e-mail 表示，本台「三義 3D 彩繪階梯年久褪色 恢復石階梯原貌」所報導之內容(即”這個階梯原本是抵石子的鋪面，無法直接在上面彩繪，必須先透過印刷好的畫版，一張一張貼到階梯”)不夠精確，請求補充更正為：”這個階梯原本是抵石子的鋪面，無法直接在上面彩繪，必須先透過高齡魏榮欣畫師彩 |

|        |                    |  |   |
|--------|--------------------|--|---|
|        |                    |  | <p>畫好畫版，一張一張貼到階梯”。由於本則申訴 e-mail 係於下班後之來信，故客服人員於次日上午上班後立即轉知新聞部，經新聞部查證後發現：本則新聞內容係來自友台授權，本台無法更正該內容，故自網路平台移除新聞，且不再播出，並據此回覆申訴人。</p> <p>第二則：申訴人三井不動產委託之公關公司 1 月 11 日以 e-mail 表示，本台於 1 月 10 日發布之財經預告中提及 1 月 11 日將舉辦三井不動產年終記者會，但因為這則消息並非三井不動產發布之官方消息，因為擔心造成誤解，故請求本台將此活動預告撤下。本公司新聞部於接獲上開訊息後，立即於當日將該活動預告自網路平台移除，並回覆申訴人。</p> |
|        | 廣告問題               | 0  |   |
|        | 違反其他<br>機關主管<br>法令 | 0  |   |
| 共計     |                    | 16   |   |
| 回覆時間說明 |                    | 除以下三個案件外，其餘案件均於當天回覆：一個電視營運其他案件及一個電視內容申訴案件於次日回覆，一個電視營運建議案件，因係在周末來信，故於上班日（即第三日）始為回覆。 |   |

## 2 月份

| 類型               | 事項                 |    | 件數       | 事項說明               |
|------------------|--------------------|----|----------|--------------------|
| 客<br>服<br>案<br>件 | 電視<br>營運           | 查詢 | 7        | 活動查詢：1<br>其他事項查詢：6 |
|                  |                    | 建議 | 0        |                    |
|                  | 其他                 | 2  | 其他客服事項：2 |                    |
| 電視<br>內容         | 針對電視各種內容<br>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     |      |   | 9 |  |
| 回覆時間說明 |      | 除以下四個案件外，其餘案件均於當天回覆：兩個電視營運查詢案件，因均係在 228 連假期間來信，故於上班日第一天始為回覆；一個電視營運其他案件，因係於晚間非上班時間來信，故於次日回覆；一個電視營運其他案件，因技術問題造成回覆時間延誤，但倫理委員會業就此技術問題進行檢討並建議改進措施。 |   |  |

### 3 月份

| 類型   | 事項   |                     | 件數 | 事項說明               |
|------|------|---------------------|----|--------------------|
| 客服案件 | 電視營運 | 查詢                  | 9  | 產品洽詢：1<br>其他事項查詢：8 |
|      |      | 建議                  | 0  |                    |
|      |      | 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 | 0  |                    |

|                  |                  |   |    |  |
|------------------|------------------|---|----|--|
|                  |                  | 問題  |    |  |
| 申<br>訴<br>案<br>件 | 電<br>視<br>營<br>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<br>視<br>內<br>容 | 節目問題  | 0  |  |
|                  |                  | 廣告問題  | 0  |  |
|                  |                  | 違反其他機關主管<br>法令  | 0  |  |
|                  | 共計               |   | 12 |  |
| 回覆時間說明           |                  | 除以下三個案件外，其餘案件均於當天回覆：一個電視營運其他案件於次日回覆；一個電視營運其他案件因為周末來信，故於上班日第一天始回覆；一個電視營運其他案件係希望與本台進行商業合作，故節目製作團隊花費較多時間進行評估，而於第四日始回覆。 |    |  |