附件

台灣綜合台倫理委員會章程

102.8.7修訂

一、為保障閱聽人權益、反映多元意見、落實媒體自律精神，台灣綜合台特別設立倫理委員會(以下簡稱本委員會)。

二、本委員會成員包括台內節目部、業務部經理及客服部主任三人，連同外部節目諮詢顧問三人，原則每半年定期召開會議，得視個別情況異動或召開臨時會議。本台董事長亦列席參與。

三、本委員會會議由節目部經理負責召開，外部諮詢顧問及業務部經理及客服部主任均需到會參加。如業務經理、或客服部主任因故無法參加時，需指派相關人員參加。

四、本委員會任務如下：

1.監督台灣綜合台對於觀眾申訴意見之處理情形，及觀眾權利遭受侵犯時之保護與救濟情況。

2.針對台灣綜合台頻道節目內容及台內節目品質管理情況進行檢討，並提出改進建議。

3.為提升台灣綜合台節目品質與員工專業素養，員工教育訓練之規劃與執行情形，需向本會提出報告。

4.本會會議記錄應於完成後，對台灣綜合台台內同仁公告，以作為員工教育訓練與節目檢討改善之參考依據。

**台灣綜合台倫理委員會第九次會議**

一、時 間：中華民國106年1月12日（星期四）下午2點

二、地 點：本公司會議室

三、主 席：關玉蓉經理 紀錄：林芷薇

四、出席人員：共7名

外部諮詢委員三名：湯光民律師、巫進賢老師、李維中

台灣綜合台三名：節目部編審鄭敏慧、業務部張榮邦經理、客服部林芷薇

就是紅有限公司一名：編審助理張嘉晏

五、列席人員：王國韶

六、報告案說明：

1. 觀眾來電與客服申訴情形

* + - 客服部林芷薇報告(略)

2. 教育訓練課程執行情形

* + - 節目部關經理玉蓉報告(略)

3. 節目案報告：

* + - 節目部關經理玉蓉：台綜台的目標觀眾主要在中南部、年長的觀眾族群偏多，所以針對這個目標族群節目部規劃新製的節目【歡樂歌友會】，內容介紹台灣在地的老歌手或老藝人，像是有「台灣美空雲雀」稱號的陳芬蘭，節目介紹她的作品“孤女的願望”、“快樂的出帆”、“雨中花”等等，還有她的訪問，還有也是很知名的文夏、姚莉等等老歌星的訪問，讓觀眾回味台灣40、50年代經典的歌曲，請各位委員觀賞節目片段並給予意見指正。(影片播放)
    - 李委員維中：這節目很有意思，也很有意義。這麼久遠年代的歌手，年輕一輩可能都沒聽過這些老一輩的藝人，和那個年代反映社會的作品。這些都是台灣在地文化歷史發展的一部分，這類節目內容在現在的電視上也很少看得到了，也是台綜台節目可以和其他頻道做出區隔的機會。
    - 湯委員光民：這類節目的內容相當符合台綜台的目標觀眾群，比較年長的觀眾群。那個時代的音樂和歌曲，某個程度反映了那個時代的社會和生活環境，老一輩觀眾聽起來會勾起他們對往日生活的記憶和情懷，真的可以達到調劑身心和生活的功能。希望這個節目也能多做一點，是很有價值的。

七、其他事項：

* 吳委員光民：請節目同仁將去年下半年客服和教育訓練紀錄作一個總彙整，會後e-mail給我們三位委員參考作為諮詢的依據。

台灣綜合台：同意。(會後已由客服部林芷薇以電子郵件寄送資料給三位外部諮詢委員)

* 巫委員進賢：有關客服的回覆時限，是否請客服同仁說明。
* 客服部林芷薇：向各位委員報告，台綜台客服人員收到觀眾申訴的意見後，會填寫「申訴暨客戶服務記錄表」，記錄來電者姓名、電話、申訴內容。如果客服人員可以馬上回答的問題，就立即答覆。如果線上客服人員無法立即答覆的問題，就會依照觀眾申訴或問題的類別轉至節目或業務部門，由相關人員確認答覆方式後，再由我們客服人員統一回覆。過去以來台綜台基本上來電詢問的都是一般性的客服問題，但因應通傳會要求各頻道要明確訂定申訴案件回覆的時限，所以去年下半年我們內部討論後，要求針對一般性客服問題應最遲在1-3個工作天內回覆，如果是比較複雜的申訴案件，最遲要在3-7天內回覆申訴人。以上說明。

八、其他動議：無。

九、散會。