

會議記錄表

會議日期	103年1月17日(五) PM 2:30	會議地點	十一樓會議廳					
召集單位	執行副總經理 嚴智徑	會議記錄	蘇偉婷					
與會人員：								
評議委員：1. 楊益風。 2. 彭文正。(請假) 3. 王麗玲。 4. 呂淑妤。 5. 黃葳威。 6. 葉大華。 7. 紀惠容。(請假)	新聞部委員：1. 邱佳瑜。 2. 劉俊麟。 3. 李貞儀。 4. 佟佑妤。	新聞部列席：1. 呂國華。						
議題：1030117 新聞部第 10 次評議委員會會議記錄								
發言人	發言內容							
執行副總經理 嚴智徑	1. 各位委員大家好，本次會議主要是進行新的評議委員會組織章程中所提的召集委員選舉，以及最近一個月來，有什麼值得注意檢討的新聞。 2. 首先很謝謝各委員的支持，本次將頒發新年度的委員聘書，一年一聘，未出席之委員，將另發送聘書。							
議題一：依年代評議委員組織章程修改後，選出〈召集委員〉。								
執行副總經理 嚴智徑	現將進行由外部委員中推選出一位召集委員，請編審說明投票方式。							
編審 李貞儀	1. 各委員好，今日開會重點，將是針對組織章程修正版內的章程做落實執行的部份，現在將進行第一次召集委員的選舉，我們將比照正式選舉製作選票，採無計名方式投票，請見桌上投票單，投票單上名單皆為外部委員，依現場內、外部委員一人一票方式勾選出您所想選出的召集委員。							
投票決議	依現場外部委員 5 位及內部委員 5 位，共 10 位進行投票 最後投票結果：							
	姓名	楊益風	葉大華	彭文正	黃葳威	紀惠容	呂淑妤	王麗玲
	票數	8		1				1
	最後以楊益風委員以 8 票當選年代評議委員會之〈召集委員〉。							
議題二：未來年代評議委員會作業進行方式討論								
委員 楊益風	1. 謝謝各位的抬愛，相關專業需多跟先進學習，未來擔任召集委員，主持會議時是會有效率的，也請各委員多多發言建議。							
編審 李貞儀	1. 未來開會是一個月開一次，召集委員可做裁決是否調整開會時間。 2. 公司會把爆料、客服或外部申訴，將與召集委員保持密切的連繫，並由召集委員決定開會時內容及時間。							
委員 楊益風	1. 依章程中一個月開一次會議為原則，每月若有議案議題需討論，將如期召開，或是有委員臨時認為有必要開會議題，也即可召開會議。 2. 停止開會理由：一. 因出席人數不足造成流會。二. 特殊因素延期或合併召開。當月若是停止開會，將由召集委員名義發公告告知相關人員停止開會。 3. 貞儀編審已有開 LINE 的群組，內、外部委員皆可隨時在此空間做隨時交流。 4. 以上若無異議，將以此為定案，仍請各委員不吝賜教。							

議題三：年代官網客服申訴專區成立簡介	
編審 李貞儀	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年代新聞官網上已有正式”新聞自律”專區，已修改後的章程也已放上官網中，另開會之會議記錄也隨之 PO 上官網。</li> <li>2. 官網上也另闢客服專區，依上會議有提到個資問題，網路上將 PO 出簡單版的新聞申訴的案件，項目包含日期、內容及已完成處理狀況。</li> <li>3. 上會議有提及客服 SOP，詳見附表。</li> </ol>
委員 黃葳威	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議申訴案件可增加案號及項目分類，日後做查詢比較方便。</li> <li>2. 年代客服信箱或是網頁，可請系統人員做設定，第一封信件收到，可回覆”已收到，並於幾日內回覆”，而第二封的回信，才是正式的回覆。</li> </ol>
委員 葉大華	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議在”新聞自律”專區，置入開放給民眾自行填寫的申訴頁面及流程，在此網頁即可進行分流分類。另建議新聞自律會議上要討論的是針對新聞報導內容的自律案件，而非回覆民眾有關店家資訊等客服內容，這部分有了申訴頁面即可進行分流。</li> <li>2. 建議可以請系統工程人員設計後台，可有勾選的分類。</li> </ol>
委員 楊益風	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大華所提，先去給閱聽人做選擇，自動被歸類，也有可能每個的分類都會被勾選，另也要內部有共識，是否有分類的必要性。分類後後台有需有做什麼嗎？若是沒有後續分類也無異，若依長遠性來看，建議建立案號及分類。</li> <li>2. 相關機制流程可再討論。</li> </ol>
編審 李貞儀	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依各委員所提，將會再與系統工程師溝通修正。</li> <li>2. 已在規劃年度的教育訓練課程，因章程有提到各委員也可針對教育訓練課程，給予建議，此部份是否有委員能給意見。</li> </ol>
委員 葉大華	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 閱聽人申訴部份，是否有限定時間回覆或結案，或是可看到目前處理進度與流程？若是沒有，建議可將申訴機制進行制度性的規範，並 PO 在專區讓申訴人了解申訴流程。舉例：因涉及相關市政需進行查證，將於一週內回覆之類的機制。日後可以讓機制透明化，避免一些紛爭。</li> </ol> <p>編審李貞儀回應：目前皆是盡快回覆，無設定期限，未來將會把機制做出規範。</p> <p>法務呂國華回應：依法當事人申訴要在 20 天回覆，只要投訴進入公司，不管是何種管道皆要在 20 日內回覆。</p>
委員 王麗玲	依圖書管理經驗，建議內容可先做分類，再設定案號，未來在溝通或是要討論案件，即可提出案號就行了。
委員 呂淑妤	建議有分流機制，分類種類可上 NCC 網頁做參考，最後加註其他再另註明即可。
執行副總經理 嚴智徑	依委員未來請加強客服申訴機制流程。
<b>【交流分享】</b>	
委員 楊益風	<p>這兩天發生李珍妮事件，是否歸新聞部？</p> <p>經理邱佳瑜回應：此事件為節目部</p> <p>編審李貞儀回應：兒少新聞部份，在製作上都已很小心，當下都會與編輯台達露出共識，已有內部約束。</p>
執行副總經理 嚴智徑	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本次會議已正式選舉出召集委員，日後還有請楊召集委員多費心。</li> <li>2. 官網申訴序號，包含分類的部份可做規劃，回覆的機制也請客服人員配合執行，未來能更有效率及系統的來處理客服申訴案件，對於新聞處理案件能更加順暢。</li> </ol>