

從一個個案看鏡電視外部公評人辦公室如何處理特別申訴案

文 / 翁秀琪（鏡電視新聞台外部公評人）
羅君涵（鏡電視外部公評人辦公室主任）

2022年8月30日，鏡電視公評人特別申訴制度啟動後的第115天，公評人信箱收件匣亮起代表未讀信件的小綠燈，第一件符合公評人業務範圍內定義的特別申訴到案！申訴人到鏡電視官網填寫表單，抗議《鏡新聞》未報導一起重大的校園權勢性侵案（以下稱【案0002】）。鏡電視外部公評人翁秀琪旋即指揮辦公室啟動審查程序，台灣公評人受理閱聽人特別申訴的制度正式開始運作。

制度的建立意味著從零到有¹。鏡電視公評人辦公室透過此案完備受理特別申訴案的標準作業流程（Standard Operation Procedure，下稱SOP），並依此初步建立申訴案之知識管理系統。雖然鏡電視新聞台為民間經營的電視台，然而，基於知識共享的公共性信念，我們仍決定無私地分享建立制度的思路過程及成果，供其他欲導入公評人申訴制度的電視台參考。主管機關國家通訊委員會若有意將外部公評人制度導入各新聞台，落實以自律機制改善台灣電視新聞品質，亦可參考我們建立自律制度的思考路徑與成果，以了解制度踐行具體可行的作法。

簡述特別申訴模式

鏡電視外部公評人翁秀琪曾於〈從各國公評人處理申訴模式看鏡新聞特別申訴模式〉²一文介紹歐美公評人制度中負責處理申訴制度者的職稱、各種申訴流程、判斷新聞工作者是否善盡職責的工具等制度規劃要點：

「歐美申訴制度大同小異，通常必須有負責執行申訴制度的人，儘管職務名稱相當分歧——包括Public Editor（例如《前紐約時報》）、Readers' Editor（例如《衛報》）、Director, Editorial Policy and Standards（例如BBC，當然英國也有一個叫做ombudsman-services.org的組織，由於OFCOM也是此組織的成員，所以BBC的電視執照相關申訴是由這個組織的Ombudsman負責處理）、Ombudsman（例如加拿大CBC）、Public Defender（例如阿根廷）等。申訴流程有的只有一階段，有的則有兩階段。執行申訴必要的工具是編輯準則或製播準則，作為公評人核對編輯和記者處理新聞是否妥適的標準量尺。」另外就是提報和回復申訴的時效規範等技術細節。特別值得注意的是，英國IPSO的保密條款對於申訴結果有嚴格規範，台灣媒體在公布申訴資料時，也應需要特別注意《個人資料保護法》的規範。」

《鏡新聞》特別申訴制度知識管理系統的建立與剖析

SOP是組織建制化過程中知識管理的表徵，所以分析工作流程的



SOP，絕非表面上看到的瑣碎機械式流程分析，若仔細以民族誌學「深描」³的方法進行描繪，將可清楚看到組織制度建立的軌跡以及整套知識管理系統背後的邏輯。接下來，我們從【案0002】著手，透過「深描」的方式，逐一檢視其審理過程的SOP流程，並以剝洋蔥式的深描方法揭露其作為知識表徵的細節，以期洞見《鏡新聞》特別申訴制度的知識管理系統。

「深描」是一種質性的方法，可以被理解為對解釋的解釋。創造這種方法的文化人類學家Geertz認為，人類學寫作本身就是在進行闡釋，而且只是第二層和第三層的闡釋，因為只有「本地人」才能做出第一層次的闡釋，因為這是他們的文化。《鏡新聞》特別申訴制度已如前述是參考歐美申訴制度所打造，本文作者係透過研讀文獻資料替《鏡新聞》、也是替台灣打造第一個完整的媒體特別申訴制度。作為打造制度的人，我們在對制度進行深描時，除了必須特別注意研究倫理上的要求外，更必須時時反思我們與知識間的距離，以及闡釋的關聯性和有效性。

現在就來檢視作為《鏡新聞》特別申訴制度知識管理系統表徵的SOP流程。檢驗一份SOP是否足夠精細，應觀察其是否已將整份工作拆解至不可再拆解的小步驟。擬定SOP的目標及功力在於能夠使初次經手的人員得以按表操課，在不需要旁人協助下完成工作。建置SOP的過程需要辨識經手人執行過程中每一個可能需要選擇的岔路，設置斷點，最困難的是必須細密思考容易遺漏的、或未意識到藏有岔路的每一個可能。並且，更重要的是達成幾乎一致的結果。制度，意味著擺脫因人而異的隨性而治，但是其中也隱藏著知識管理者的邏輯（甚或意識形態），本文意在突破機械式的流程分析，揭露隱

藏在SOP背後的邏輯。

鏡電視新聞台外部公評人辦公室於2022年5月隨開播上網公告「申訴流程／辦法」⁴，隨後擬定《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》⁵作為辦公室內部工作規則。在擬定兩份文件時，我們就以一邊繪製處理申訴的流程圖，一邊轉化為規則文字的方式，藉由圖像化與文字來回比對，企圖勾勒出制度運作的輪廓。當【案0002】寄達公評人信箱，我們得以透過與真實的閱聽人互動，增補檢視SOP流程，完備特別申訴的知識管理系統。以下即為具體的流程步驟及隱藏在知識管理系統後的思考邏輯。

步驟1：收案

公評人處理閱聽人申訴，旨在透過理性討論對「好的新聞」的期待與理解，達成改善新聞品質的目的。「理性」與「辯證」在此是極重要的關鍵字，這個制度要求閱聽人據理提出批判，公評人與新聞從業者嚴肅慎重回應。為達此目的，鏡電視外部公評人參照國際公評人組織手冊的建議，僅接受文字申訴信，閱聽人有兩種管道針對鏡電視新聞台製播的節目提出特別申訴案，一為透過填寫鏡電視官網公評人申訴專區下方的表單遞交申訴內容⁶，另一為寄信至外部公評人專屬電子郵件信箱ombuds@mnews.tw。

說明：這個步驟，主要是在規劃知識進入系統的管道。所有的知識管理系統，首先都必須規劃、提供進入系統的「合規」管道。

步驟2：案件登錄及編碼

凡寄達公評人信箱之申訴信，無論是否屬公評人特別申訴案受



理範疇，一律登錄記錄。國外行之有年的公評人制度，一年有效申訴案件達數千件⁷，公評人辦公室在設計編碼時，便將如何透過編碼增加辨識功能及符合統計軟體的需求列入考量。我們甚至將未來若因應申訴數量增加而必須導入系統輔助時，程式辨識指令的需求亦考量在內，以避免導致轉換編碼的人工耗費。

特別申訴案編碼共12碼，前四碼為西元年；第五、六碼為月份；第七、八碼為日期；第九至十二碼為流水號，跨月不歸零隨西元年度重新起算。以本件【案0002】為例，前八碼為20220830代表本件收件日為西元2022年8月30日，後四碼0002表示此件為所屬年度第2件寄達公評人申訴信箱的案件。故，本件於登錄清冊上的完整案件編號為202208300002。

說明：這個步驟主要對於進入系統的知識建立可資辨識的代碼，方便未來儲存、建檔、追蹤、修訂（如有必要）、統計，以及進行趨勢分析。

步驟3：審查判斷是否屬公評人特別申訴案件受理範圍

接下來，需判斷來信內容是否屬於公評人特別申訴案件受理範圍，審查分為：步驟3之（一）：正面形式審查，以及步驟3之（二）：負面形式審查

步驟3之（一）：正面形式審查

鏡電視官網公評人專區以正面表列劃定特別申訴案受理範圍⁸。來信申訴的內容以《鏡新聞》製播之新聞報導與節目（包括兒少與藝文節目），有違反《鏡電視新聞台節目製播準則》疑義者為限。確

定申訴內容係屬《鏡新聞》製播範圍後，需要檢視申訴者是否在時限內提出申訴。申訴辦法公告的時限為新聞報導與節目首播30日內。

步驟3之（二）：負面形式審查

公評人特別申訴旨在促進理性對話，因此申訴辦法即以負面表列將違背制度宗旨的來函直接排除在外，公告內容如下：

- 特別申訴制度旨在理性討論，以透過公評人審查觀眾意見及製播單位理念是否有缺失，達成敦促《鏡新聞》追求更佳品質為目的。因此，來信內容過於瑣碎、重複、明顯錯誤認知或假設性的問題，以及使用仇恨言語或無端冒犯他人等內容，逕不予受理。
- 非屬新聞報導與節目內容之申訴案件等一般客服業務，如資訊查詢、節目排播策略、訊號或工程系統等意見及問題。上述意見及問題，敬請來電《鏡新聞》客服專線(02)7752-5678，或寄信至客服信箱mnews.cs@mnews.tw。
- 於《鏡新聞》官方網站、臉書（FB）粉絲專頁以及其他社群平台留言內容。

申訴案件通過「步驟3之（一）：正面形式審查」，且非「步驟三之（二）：負面形式審查」表列之直接排除種類，即屬鏡電視外部公評人真正受理之案件。

說明：這個步驟主要對於可以進入知識系統的知識，進行詳細的範圍（含時間與內容呈現方式）界定。根據國外的經驗，在申訴



制度管理系統內加入這樣的設計，可以相當程度避免申訴案爆量。

步驟4：計算回復期限，登錄並設定一週前提醒

依規定，經公評人判斷需回復之有效案件須於申訴信件寄達公評人信箱30日內回復申訴者。需計算出該最後回復日期，另外，為避免內部作業不及，公評人辦公室另加設期間屆滿前一週前的提醒功能。此部分理想上應以系統撰寫程式處理，現由辦公室負責登錄申訴案件表格之行政人員計算後填入日期。

本件收件日期為2022年8月30日，最後回復日期為9月29日，一週前提醒日期為9月22日。

說明：這個步驟，主要因應鏡電視官網公評人專區公告的「申訴流程／辦法」及《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》所規範的回復期限，建立提醒機制。這是建立制度及公評人「盡責」如期完成申訴處理的設計，而「準時」、「負責」更是建立公評人制度及公評人可信度的重要指標。

步驟5：寄送受理申訴案之確認信函予申訴者

公評人辦公室確認受理該申訴案後，將寄送Email信件予申訴人，除向其確認申訴案已成案外，此信件旨在向申訴者說明兩階段處理原則。為減少行政流程與負擔，此信除了申訴者名稱外，可視為制式信件。倘若將來系統建置完成，則可在相應回復功能上將來信者名稱設為帶入參數，並灌入此信內容。以下為公評人辦公室於收件【案0002】當日回函：

主旨：謝謝來信鏡電視外部公評人特別申訴信箱

外部公評人辦公室 ombuds@mnews.tw

2022年8月30日 下午4:42

○○○您好，

謝謝來信鏡電視外部公評人特別申訴信箱，公評人翁秀琪及辦公室成員將閱讀每一封申訴信，並就您申訴指教的内容妥為處理。

公評人特別申訴分兩階段：

第一階段：公評人接獲申訴後，將著手了解該則新聞的播出内容及製播情況，並請製播單位新聞主管以信件回復申訴者。

第二階段：若第一階段的回復不達您的期望，您可在接獲製播單位回復後20日內申覆，要求公評人完整審查。申覆請附前階段申訴日期及申訴內容，並針對製播單位回應有疑義處再為論述。

謝謝您。

鏡電視外部公評人

翁秀琪

#公評人特別申訴處理說明詳見：<https://mnews.tw/story/complaint>

說明：此步驟屬於申訴知識管理系統中，透過公評人認真回應申訴人，建立制度及公評人「可信度」的機制。



步驟6：公評人辦公室初步審查《鏡新聞》處理被申訴新聞案狀況，撰寫「公評人特別申訴案第一階段查核結果」表格

在完成上述行政事項後，外部公評人翁秀琪指示正式進入實質檢視《鏡新聞》如何處理被申訴的新聞案。需要特別注意的是，【案0002】並非來信指責《鏡新聞》報導存有偏頗、歧視、欠缺查證等狀況，申訴者控訴的是「很意外為什麼這麼嚴重的資優班性侵事件都避而不談？」，換言之，申訴者認為《鏡新聞》應報導未報導，這是一個常見但與其他針對播出內容批評指教不同的申訴類型。

公評人辦公室主任羅君涵就申訴案件規劃「公評人特別申訴案第一階段查核結果」表格，作為與鏡電視新聞部間溝通的替代短報告。除了記錄案件案號、最遲回復申訴者日期、來函內容（即Email／表單的主旨及內容）等基本資訊外，增設「申訴類型簡易分類」及「申訴者身分」欄目，為未來統計觀察閱聽人申訴趨勢做準備。

本件於「申訴類型簡易分類」的特殊之處已如前述。於「申訴者身分」欄目值得注意的是，不論是發言代表性或可能牽涉報導侵害民事權利等問題，一般閱聽人批評指教新聞報導與（類）新聞當事人來函都有顯著差別，於統計和組織內部後續可能處理上都有所不同，因此有區分及記錄之必要。

「事件發生日」、「鏡電視新聞播報狀況」及「鏡電視新聞播報內容」為被申訴新聞事件的基本資訊。由於本件屬於持續延燒的事件，我們在申訴者信件寄達前選取了兩個具代表性的時點：一為記者會召開致事件首次於媒體曝光，另一為事件延燒至引發集會遊行的前夕，記載於「事件發生日」欄位之中。呈現編播則數及順序的「鏡電

視新聞播報狀況」及影像文稿呈現狀況的「鏡電視新聞播報內容」欄位，因《鏡新聞》確無報導，以「不適用」（Not applicable）標記。

另外，由於本件屬於判斷《鏡新聞》是否應報導未報導的申訴類型，我們格外有必要檢視被申訴新聞案件發生當日《鏡新聞》的新聞選擇。為此，我們於表格增設「鏡電視當日新聞重點」欄位。於具體操作上，辦公室調取事件發生日午間及晚間兩節新聞，並於鏡電視新聞台的新聞文稿系統中搜尋全天新聞影帶清單。藉由觀看這四節及兩份全日新聞影帶清單，歸納出鏡電視新聞部於該類別新聞的選擇與取捨。此欄位的記載內容多少涉及主觀，不過具備新聞編播知識者的解讀理應趨於一致。

我們也透過查找網路新聞平台及YouTube，調查了友台、平面媒體及網路媒體是否有選擇報導被申訴事件，藉此理解台灣新聞工作者價值選擇，作為審理時的參照。這些欄位分別為：「友台處理狀況」、「平面媒體處理狀況」及「網媒處理狀況」，網路搜尋新聞網及YouTube有報導標示■，無報導標示□。此部分旨在呈現該則新聞在其他管道被處理的概貌以掌握大致狀況，基於辦公室人力時間有限，以公評人辦公室初步審查期間上網查詢結果為準。

公評人特別申訴案第一階段查核結果

案號	202208300002
最遲回復申訴者日期	2022年9月29日
申訴信主旨	對於台中某國中資優班性侵事件，有失偏頗
申訴信內容	很意外為什麼這麼嚴重的資優班性侵事件都避而不談？
申訴類型簡易分類(如：偏頗、歧視、欠缺查證)	申訴者認為《鏡新聞》應報導未報導
申訴者身分(如：一般觀眾／當事人)	類當事人申訴。申訴者○○○未表明其身分及職稱，然從其電子郵件及署名知悉為○○○



事件發生日	媒體首次曝光：2022年8月17日上午人本基金會召開記者會 第二波：人本於2022年8月22日臉書號召公民隔日上街赴台中市政府抗議打假球
鏡電視聞播報狀況 (頻道/直播/官網) (排播時間/次數/條次)	未報導
鏡電視新聞播報內容 (貼Slug或標題名稱)	N/A
鏡電視當日新聞重點	2022年8月17日社會事件眾多，包括「艾成墜樓」、冰箱冰老婦等，柬埔寨人蛇集團事件亦在發酵中
友台處理狀況 (網路搜尋新聞網及YT有報導標示■，無報導標示□)	<input type="checkbox"/> 台視 <input checked="" type="checkbox"/> 年代 <input checked="" type="checkbox"/> 中視 <input checked="" type="checkbox"/> 東森 <input checked="" type="checkbox"/> 華視 <input checked="" type="checkbox"/> 三立 <input checked="" type="checkbox"/> 公視 <input checked="" type="checkbox"/> 民視 <input checked="" type="checkbox"/> TVBS
平面媒體處理狀況	<input checked="" type="checkbox"/> 自由 <input checked="" type="checkbox"/> 中時 <input checked="" type="checkbox"/> 聯合 <input checked="" type="checkbox"/> 鏡週刊
網媒處理狀況	<input type="checkbox"/> 報導者 <input checked="" type="checkbox"/> 中央社 <input checked="" type="checkbox"/> 中天
其他	

說明：本步驟的表單非常重要，主要將申訴案第一階段查核結果彙整，功能在於協助公評人了解被申訴案實際處理狀況。表單中羅列項目，未來仍需依各個案特色再進行滾動式調整。

步驟7：分案——決定新聞部負責回應申訴者之層級以及約談對象

公評人辦公室在了解被申訴新聞背景及《鏡新聞》製播等狀況後，判斷新聞部需要負責回復申訴人的層級，並發函相關新聞部主管針對新聞處理至辦公室約談，進一步了解新聞部處理該新聞時的情況及決策過程。本件為社會新聞，由「社會地方組」負責，因此，公評人辦公室發函採訪中心總監及負責社會地方新聞的副總監，並副知新聞部最高主管副總經理。函文如下，附有兩附件：附件一為申訴信掃描檔，附件二為「公評人特別申訴案第一階段查核結果」表格。

寄件者：外部公評人辦公室

收件者：新聞部副總、採訪中心總監、副總監

副本：外部公評人、外部公評人辦公室主任、資深專員

各位新聞部主管好，

鏡電視外部公評人申訴信箱於8月30日接獲觀眾來信申訴，申訴函及公評人確認收件回復信請參見附件1。公評人特別申訴案第一階段查核簡表參見附件2。

根據《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》，公評人處理特別申訴分兩階段

第一階段：公評人接獲申訴後，將著手了解該則新聞的播出內容及製播情況，並請製播單位新聞主管以信件回復申訴者。

第二階段：若第一階段的回復不達申訴人期望，申訴人



可在接獲製播單位回復後20日內申覆，要求公評人完整審查。申覆須附前階段申訴日期及申訴內容，並針對製播單位回應有疑義處再為論述。

現為特別申訴案0002號第一階段，公評人擬邀請相關主管來辦公室，以了解新聞部編採決策考量及製播情況。面談時間將由辦公室同仁另行安排。待公評人瞭解本申訴案後，請相關負責主管依申訴辦法，最遲於2022年9月29日前以電子郵件回復申訴人，並請密件副本ombuds@mnews.tw，以便公評人辦公室建檔留存。

外部公評人翁秀琪
2022年8月31日

步驟8：公評人辦公室與新聞部主管面談

如前所述，為了解新聞部處理被申訴新聞情況及決策過程，公評人邀請新聞部主管至公評人辦公室面談。本件雙方會談日期為2022年9月8日。

說明：步驟7和步驟8主要讓處理被申訴案新聞的相關主管有面對面說明的機會，協助公評人更清楚了解個案新聞處理狀況。必須強調的是，公評人及公評人辦公室人員在進入此階段前會詳細審視《鏡電視新聞製播準則》。

步驟9：回復截止日前一周提醒新聞部負責回復者

說明：這個步驟，主要因應《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》所規範的回復日期，建立提醒機制。「準時」是

建立制度及公評人「盡責」的機制，此步驟旨在提醒新聞部相關人員如期完成申訴處理。

步驟10：新聞部回復申訴人，並副知外部公評人辦公室

寄件者：採訪中心總監
收件者：○○○(【案0002】申訴者)
副本：外部公評人辦公室信箱

您好，

有關您8月30日來函，鏡電視新聞部說明如下：

(一) 關於性侵新聞，基於新聞查證原則，關於此類重大性侵案，避免落入「未審先判」窠臼，採訪中心採取的原則，一律都是查證優先，因為當天僅有A女現身指控，查證台中市府教育局，該單位並未說明調查進度，也沒有做出行政處分的宣布，在經過編採會議討論之後，決定必須要有行政機關的初步調查結果，再來製作成新聞報導，如此才會符合性侵新聞的製播原則，並非避而不談，是為確實依循本公司新聞製播原則。

(二) 正如上述原則，當台中市府教育局宣布，撤銷該校長退休金以及永不錄用的行政處分，採訪中心隨即製作一系列報導，包含採訪人本教育基金會，以確保資訊之正當性與正確性。(新聞連結如附檔)

(三) 《鏡新聞》編採人員竭盡一切可能，真實、完整報導所有公共議題，不為私利、無所偏袒與畏懼。特此說明。

(四) 《鏡新聞》感恩並重視所有收視觀眾的指正與建議，敬請持續指導。

鏡新聞採訪中心總監○○○



說明：這個步驟是制度設計重要的一環，亦即在公評人介入前，讓處理被申訴案新聞相關主管，與申訴的閱聽人有直接說明的機會。

步驟11：結案

若申訴者未於新聞部回復信抵達後20天內向外部公評人提出完整審查的要求，該申訴案即結案。本件外部公評人辦公室至2022年10月17日24點0分未接獲原申訴者來信，是以【案0002】就此結案。

說明：這個步驟揭示申訴案進入知識管理系統的結束。

調查與分析

即便本案申訴人未提出完整審查的要求，為了向新聞同業及閱聽人更為完整的介紹制度設計，鏡電視外部公評人翁秀琪仍根據申訴人第一階段申訴理由及調查結果，撰寫申訴調查報告如下。本文已於2022年10月18日上網公告。⁹

鏡電視外部公評人申訴調查報告NO. 1

申訴內容：

申訴人針對8月17日鏡電視整點新聞的處理，於8月30日下午3點3分提出主旨為「對於台中某國中資優班性侵事件，有失偏頗」的申訴，申訴內容為「很意外為什麼這麼嚴重的資優班性侵事件都避而不談？」

調查過程說明：

公評人辦公室於2022年8月30日經由外部公評人專屬信箱（ombuds@mnews.tw）收到本申訴案後，隨即進入分案，並確認申訴案是否符合鏡電視外部公評人申訴辦法所稱「特別申訴案」，經確認後，隨即於2022年8月30日，亦即收到申訴的當日下午4點42分受理本案，並回函給申訴人，信函中並告知申訴人，「公評人特別申訴分兩階段。第一階段：公評人接獲申訴案後，將著手了解該則新聞的播出內容及製播情況，並請製播單位新聞主管以信件回復申訴者。第二階段：若第一階段的回復不達您的期望，您可在接獲製播單位回復後20日內申覆，要求公評人完整審查。申覆請附前階段申訴日期及申訴內容，並針對製播單位回應有異議處再為論述。」

第一階段審理

公評人辦公室判斷新聞中心需要負責回應申訴人的層級，由於此新聞是由《鏡新聞》「社會地方組」負責，因此公評人辦公室發函採訪中心總監，與負責「社會地方組」的副總監，並約定於9月8日進行訪談，進一步了解該一新聞當時實際處理的狀況。

公評人辦公室於2022年9月8日與前述兩位新聞部主管面談，詳細了解8月17日鏡電視整點新聞為何沒有處理「台中某國中資優班性侵事件」的原因。詳細原因，新聞部總監已經在9月27日回復申訴人如下。

新聞部人員回應：

新聞部採訪中心總監於9月27日週二中午12點33分寄給申訴人並副本給外部公評人辦公室信函如下：



○○○女士，

有關您8月30日來函，鏡電視新聞部說明如下：

（一）關於性侵新聞，基於新聞查證原則，關於此類重大性侵案，避免落入「未審先判」窠臼，採訪中心採取的原則，一律都是查證優先，因為當天僅有A女現身指控，查證台中市府教育局，該單位並未說明調查進度，也沒有做出行政處分的宣布，在經過編採會議討論之後，決定必須要有行政機關的初步調查結果，再來製作成新聞報導，如此才會符合性侵新聞的製播原則，並非避而不談，是為確實依循本公司新聞製播原則。

（二）正如上述原則，當台中市府教育局宣布，撤銷該校長退休金以及永不錄用的行政處分，採訪中心隨即製作一系列報導，包含採訪人本教育基金會，以確保資訊之正當性與正確性。（新聞連結如附檔）

（三）《鏡新聞》編採人員竭盡一切可能，真實、完整報導所有公共議題，不為私利、無所偏袒與畏懼。特此說明。

（四）《鏡新聞》感恩並重視所有收視觀眾的指正與建議，敬請持續指導。

鏡新聞採訪中心總監 ○○○

公評人核對《鏡電視新聞製播準則》：

查《鏡電視新聞台節目製播準則》「第貳章、基本價值」在「一、正確」的第5點指出「新聞採訪務求周延、面向多元、公平、真實、無曲解、避免依賴單一消息來源」和「二、平衡、客觀與多元」規範中，亦強調「節目內容應符合多元之要求，不應限定特定範圍、人物或話題，至比例偏頗或失衡。」採訪中心於第一階段回復申訴人的內容「（一）關於性侵新

聞，基於新聞查證原則，關於此類重大性侵案，避免落入「未審先判」窠臼，採訪中心採取的原則，一律都是查證優先，因為當天僅有A女現身指控，查證台中市府教育局，該單位並未說明調查進度，也沒有做出行政處分的宣布，在經過編採會議討論之後，決定必須要有行政機關的初步調查結果，再來製作成新聞報導，如此才會符合性侵新聞的製播原則，並非避而不談，是為確實依循本公司新聞製播原則。」確實是遵循《鏡電視新聞台節目製播準則》所為。

鏡電視新聞中心於台中市府教育局宣布，撤銷該校長退休金以及永不錄用的行政處分等進一步新聞發展後，隨即製作一系列報導，包含採訪人本教育基金會，以確保資訊之正當性與正確性。（新聞連結如附檔）

公評人認為在本案中，《鏡新聞》編採人員於新聞產製過程中，遵循《鏡電視新聞台節目製播準則》，且已盡力真實、完整報導議題各面向。

本案在《鏡新聞》採訪中心總監9月27日回復申訴人後，經20天再申訴期間，並未收到原申訴人再申訴之來函，於2022年10月17日結案。

鏡電視外部公評人翁秀琪

2022年10月18日

台中狼師性侵案鏡電視報導（共9則）

- 1 0831 1800 房思琪翻版在台中明星國中校長遭控性侵
<https://www.youtube.com/watch?v=9sBepqwwZsI>
- 2 0831 1800 防「房思琪」悲劇再現行政院修法揪狼師
<https://www.youtube.com/watch?v=PHt8Ijyr1wE>
- 3 0903 1200 盧稱對狼師「祭重罰」人本主任怒嗆：騙人不懂
<https://www.youtube.com/watch?v=I1rn4PE6n94>



- 4 0905 1800 狼師任教38年恐有黑數綠營轟中市府失能
<https://www.youtube.com/watch?v=b-Qs4Ui6cKM>
- 5 0908 1230 沒退休金！性平會重懲台中狼師永不錄用
<https://www.youtube.com/watch?v=T9w3KQKZU9o>
- 6 0912 1800 首發千字聲明「無愧」 遭控校長：獵巫虛構
<https://www.youtube.com/watch?v=YdDPpLECI4M>
- 7 0912 1800 綠轟狼師案有人要負責 議會上「包圍」盧秀燕
<https://www.youtube.com/watch?v=WLoi2jTRa70>
- 8 0920 1200 狼師案擴大！收600份問卷 出現「第4受害者」
https://www.youtube.com/watch?v=_-BFD0jxIxE
- 9 0920 2200 狼師案出現新受害者 盧秀燕：勿當連續劇
<https://www.youtube.com/watch?v=nEgvQ0DnqS4>

小結：公評人制度反思

處理申訴是歐美公評人主要的工作項目，本文從知識管理系統角度，採取民族誌深描的方法，從一個個案切入，鉅細靡遺剖析《鏡新聞》特別申訴制度背後的设计邏輯，期能對有心建立外部公評人制度的媒體同業，以及負責規管的國家通訊傳播委員會提供具體可行的參考資料。

公評人制度緣起於歐美，在台灣落地實踐，除了模仿，更重要的是必須因應台灣產業環境、政治社會文化背景，以及實際需求而有所創新、調整，以免落入橘逾淮為枳之譏。

鏡電視公評人辦公室於2021年元月1日成立以來，先從研究國外制度著手，研究成果呈現於《鏡電視公評人季報》試刊號、NO.1，NO.2

和NO.3中，相關成果可以參考《鏡新聞》官網公評人專區的「業務報告」（請見QR code）。



為建立本土制度，公評人辦公室也在2021年4月舉辦了三場向國內傳播領域學者專家請益公評人制度的活動。活動紀要可以參見翁秀琪（2021），〈外部公評人與公民團體互動：向國內媒體改革團體暨學者專家請益〉¹⁰一文另於同年12月舉辦了「與兒少公民團體互動」，2022年1月「與性別公民團體互動」的公共問責活動，另有公民看《鏡新聞》，邀請不同領域的閱聽人對於《鏡新聞》內容提出批評與建議，相關報導均可以參考鏡電視官網公評人專區的公共問責區¹¹。

讀者另於本期季報內可以看到「閱聽人會議」和「公共問責：媒體參訪鏡電視新聞台」單元的內容，具皆屬於外部公評人的業務執行範圍。

至於閱聽人申訴制度，則因為鏡電視執照一直到2022年1月19日NCC第999次會議通過，2月11日正式核發執照，5月8日才正式開播，且目前並未正式上架有線系統，導致觸達率有限，加上國人對於申訴並不熟悉，過去國內各媒體也沒有這樣的制度設計，東方文化中更欠缺申訴思維與習慣。因此，截至本文發表，鏡電視公評人辦公室收到的特殊申訴件數，相較於國外確實很少。所幸經過近兩年的實踐，我們發現在台灣，公評人所應扮演的角色，絕對不應僅限於處理申訴，因此在公評人制度設計上，也著重如何透過其他機制為新聞品質把關，例如推動公共問責、與公民互動，運用公評人的橋梁角色與可能的利益關係人互動等，都是完善台灣公評人制度多元發展的重要工作環節。所有制度的建立，必須因應當地產業環境、政治



社會文化背景，以及實際需求而有所創新、調整，方能可長可久地良善運作，鏡電視外部公評人制度的實踐，可為明證。

【註解】

1. 翁秀琪（2021），〈從零開始建立一個外部公評人制度〉，《鏡電視公評人季報》，試刊號，頁2。
2. 翁秀琪（2022），〈從各國公評人處理申訴模式看鏡新聞特別申訴模式〉，《鏡電視外部公評人季報》，NO.3，頁17。
3. 深描亦稱為厚描（Thick Description），是文化人類學詮釋派大師Clifford Geertz 在其1973年的著作《文化的解釋》中開宗明義提出的人類學方法，是一種質性的方法，可以被理解為對解釋的解釋。
4. 鏡電視官網外部公評人專區之申訴流程專頁：<https://mnews.tw/story/complaint>。
5. 業依據《鏡電視新聞台外部公評人設置章程》第十條授權外部公評人處理觀眾向外部公評人提出之特別申訴案。鏡電視外部公評人辦公室就執行章程授權處理特別申訴案業務，訂定《鏡電視新聞台外部公評人受理特別申訴作業流程準則》，作為辦公室內部工作規則，於2022年8月1日呈請鏡電視董事長核備存查。
6. 網址：<https://www.mnews.tw/story/complaint>。
7. 羅君涵（2021），〈加拿大CBC公評人處理閱聽人申訴模式——以Covid-19報導爭議為例（上）〉，《鏡電視公評人季報》，No.1，頁45-46。
8. 《鏡新聞》製播之新聞報導與節目（包含兒少與藝文節目），有違反《鏡電視新聞台節目製播準則》疑義者。
9. <https://www.mnews.tw/story/20221018omb001>。
10. 翁秀琪（2021），〈外部公評人與公民團體互動：向國內媒體改革團體暨學者專家請益〉，《鏡電視公評人季報》，NO.1，頁58-78。
11. 網址：<https://www.mnews.tw/story/reports>。