

106年第1季〈JET綜合台 節目諮詢委員會〉會議紀錄

一、開會地點：JET綜合台節目部會議室

台北市內湖區瑞湖街39號8樓

二、開會時間：106年3月30日(星期四) PM03:30

三、會議主席：節目部副總經理 常立欣

四、與會人員：

● 節目諮詢委員會 諮詢顧問委員三名

(一) 東吳大學企業管理學系助理教授 歐素華

(二) 國立政治大學廣播電視學系教授 王亞維

(三) 台北市立大學副教授兼幼教系主任 林佩蓉

● 節目部 委員三名

(一) 節目部 副總經理 常立欣

(二) 節目部 編審 陳月英

(三) 節目部 編審 何美玉

五、列席：

(一) 節目部 企劃 宋梅克

(二) 節目部 企劃 鄭嘉文

(三) 節目部 企劃 徐惠君

(四) 節目部 企劃 孔舒樺

(五) 法務室 法務 蔡巧倩

會議記錄表

會議日期	106 年 3 月 30 日 (四) PM03:30		會議地點	八樓會議室
召集單位	節目部副總經理 常立欣		會議紀錄	陳月英
與會人員	諮詢委員： 1. 歐素華 2. 王亞維 3. 林佩蓉	節目部委員： 1. 常立欣 2. 何美玉 3. 陳月英	節目部及法務室列席： 1. 鄭嘉文 2. 宋梅克 3. 徐惠君 4. 孔舒樺 5. 法務室 法務 蔡巧倩	
議題：106 年度第 1 季「JET 綜合台」節目諮詢委員會				
發言人	發言內容			
常立欣	<p>歡迎各位諮詢委員蒞臨，「JET 綜合台」節目部每季定期召開節目諮詢委員會，針對各類型節目在製播及編審方面的問題請教各位委員，希望製播單位能藉由諮詢會議聽聽多方專業的看法，多加學習，同時提醒編審在節目內容上嚴加把關，精進節目製播品質。</p> <p>106 年 1 至 3 月，「JET 綜合台」在節目製播上一切正常，並無任何違規案件。本次會議將針對台中賴姓觀眾常來電客服專線造成客服人員困擾的案例進行討論。委員會議現場討論頻道客服專線處理機制及諮詢委員們的意見，以做為日後客服專線及客服人員的機制訓練參考。</p>			
※案件一：				
<p>●討論內容：本頻道客服專線持續接到台中賴先生來電要求播出台語節目，客服人員每次都告知會將來電意見做成記錄並呈報公司內部做為未來節目規劃參考，賴先生同時表示已向政黨『時代力量』及議員提議由文化部提出全國性政策規定頻道播出一定時數的台語節目。每次來電客服人員皆需花費數分鐘解釋、安撫、討論、爭辯…，造成客服人員不少困擾。</p> <p>●討論：</p> <p>(1)報告觀眾來電客服專線狀況及客服人員處理方式</p> <p>(2)請委員發表看法</p>				
●諮詢委員們的綜合意見：				
<p>1. 頻道應該遵循客服專線的處理機制 SOP，並且建立完整的客服專線錄音分流、每通客服時間限制(如：每通客服 3 分鐘……)等機制，讓不同需求的觀眾可以透過語音分類留言或轉接專人答覆，在第一時間先初步分類處理觀眾問題，即時解決觀眾疑惑，同時也可減輕客服人員的負擔。</p> <p>2. 對於客服專線錄音分流機制，建議在頻道官網公告施行，如日後遇到一再來電並且通話時間過長的觀眾再次檢舉，頻道便有理可循，避免爭議。</p>				
結 語				

感謝委員們的寶貴意見，經過會議的交流討論，委員們以專業角度針對節目呈現方式、爭議內容如何正確的取捨，提供很多受用的建議，讓我們受益良多。此次會議同時也是最佳的員工在職訓練之一，今後節目部在製作各類型節目時，亦將遵循各類節目製播規範，對節目內容嚴加把關，避免觸犯主管機關規定的法規，避免對社會造成不良影響。節目部今後也將針對觀眾詢問或網路留言等相關議題，定期邀請各位諮詢委員蒞臨指正。