

103年第2季 <東風衛視台 節目諮詢委員會>

一、開會地點：年代網際事業股份有限公司

台北市內湖區瑞湖街 39 號 8 樓

二、開會時間：103 年 7 月 14 日(星期一) PM02:00

三、會議主席：節目部副總經理 蔡明瑾

四、與會人員：

● 節目諮詢委員會 諮詢顧問委員三名

(一) 國立政治大學企業管理研究所教授兼所長 洪順慶

(二) 東吳大學企業管理學系助理教授 歐素華

(三) 國立政治大學廣播電視學系教授 王亞維

● 節目部 委員三名

(一) 節目部 副總經理 蔡明瑾

(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 張維珊

(五) 節目製作部 製作人 劉蓓苓

(六) 業務部 企劃 吳蓀安

(七) 客服部 專員 李品約

會議記錄表

會議日期	103 年 7 月 14 日 (一) PM02:00	會議地點	八樓會議室
召集單位	節目部 副總經理 蔡明瑾	會議紀錄	陳月英
與會人員	諮詢委員： 1. 歐素華 2. 王亞維 3. 洪順慶	節目部委員： 1. 蔡明瑾 2. 何美玉 3. 陳月英	節目部列席： 1. 鄭嘉文 5. 劉蓓苓 2. 宋梅克 6. 吳蘇安 3. 徐惠君 7. 李品約 4. 張維珊

議題：103 年度第 2 季「東風衛視台」節目諮詢委員會

發言人	發言內容
蔡明瑾	<p>歡迎各位諮詢委員蒞臨，「東風衛視台」節目部日後將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>103 年 4 月至 6 月，「東風衛視台」在節目製播上一切正常，並無內容與執行上的爭議。唯本頻道於 6 月 17 日接獲 NCC 以三封電子郵件函轉同一名賴姓觀眾檢舉本頻道電話客服人員態度不佳一案進行討論。另外針對 103 年 4 至 6 月觀眾來電詢問及建議的內容統計進行報告，現場徵詢諮詢委員的意見以做日後頻道電話客服處理觀眾問題的參考。</p>

● 案件一：東風衛視 103 年 4 - 6 月客服專線觀眾意見匯整與報告

※觀眾來電詢問事項大約如下：

- (1) 詢問節目店家與商品訊息
- (2) 詢問節目首播及重播時段
- (3) 詢問節目內容及來賓聯繫方式
- (4) 建議節目內容 - 主持人、來賓的表現
- (5) 建議頻道

● 案件二：觀眾檢舉本頻道電話客服人員態度不佳

※ 函轉日期：2014 年 6 月 17 日(二)

※ 檢舉日期：2014 年 6 月 6 日(五) & 9 日(一)

※ 檢舉內容：賴姓觀眾檢舉本頻道電話客服人員態度不佳、無故不接電話及掛斷電話。

※ 報告說明：

此一賴姓觀眾每天來電 1 - 4 次，要求本頻道排播閩南語節目，每通來電內容皆相同，語氣有時激動無理，並要求客服人員允諾排播時間或要求節目部高層接聽，來電時間有時長達 15 - 30 分鐘，客服人員每次告知因頻道屬性規劃，短

期內並無排播閩南語節目的計畫，但是仍重視觀眾意見，已做成紀錄，每週反應給節目部與公司營運高層。賴姓觀眾依然不滿客服人員回應，每天來電並要求承諾，已造成客服人員精神上的嚴重困擾。

● 諮詢委員們的綜合意見：

1. 此案為一特例，針對賴姓觀眾的來電行為，客服人員應做成完整紀錄，有所依據，以便日後查詢。
2. 可針對客服設定「觀眾來電三分鐘通話權益」，此舉能主動將有困擾的來電做一結束。
3. 現場委員提供個人處理客服的經驗分享，也許賴姓觀眾覺得意見一直得不到節目部的回應，不受尊重，建議節目部可指派一主管主動聯繫溝通，告知觀眾頻道節目目的規劃，或許可以取得觀眾的認同與體諒。

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舍，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。