

106年第1季〈東風衛視台 節目諮詢委員會〉會議紀錄

一、開會地點：東風衛視台節目部會議室

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「東風衛視台」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，「東風衛視台」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，「東風衛視台」在節目製播上一切正常，並無任何違規事件。本次會議將就觀眾二次向 NCC 檢舉客服人員態度不佳及專線無人接聽事項，進行頻道客服專線處理機制 SOP 討論；另外將針對編審同仁對於電影幕後花絮的畫面呈現逾越播出級別的疑慮提出討論，現場徵詢諮詢委員的意見以做日後節目製播與尺度拿捏的參考。</p>

※案件一：

●頻道客服專線申訴內容：

- (一)106 年 1 月 5 日台中賴先生向 NCC 檢舉『本頻道客服人員態度不佳』，需正本回覆給檢舉人，副本知會 NCC。
- (二)106 年 2 月 6 日台中賴先生第二次向 NCC 檢舉『本頻道客服專線無人接聽』，NCC 已逕行回函檢舉人經查無此狀況，副本知會本頻道。

●討論：

- (1)報告觀眾來電客服專線狀況及客服人員處理方式
- (2)請委員發表看法

●頻道報告後續處理狀況：

1. 第一次 106 年 1 月 5 日申訴案件已於規定時間內回函檢舉人台中賴先生，告知本頻道客服人員皆依標準程序流程作業，對其客服人員也將加強教育訓練，同時告知本頻道因分眾屬性不同已有預定之節目規劃，會將其意見列為參考。
2. 台中賴先生於 106 年 2 月 6 日再次檢舉，NCC 負責本頻道的窗口人員也依檢舉內容試撥客服專線，經查並無檢舉人所述狀況，已逕行回函檢舉人，副本

知會本頻道。

● 諮詢委員們的綜合意見：

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。
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。

※ 案由 2：

● 級別問題：

1. 頻道播出之「星光燦爛流行網」為線上最新之電影製作花絮，內容為導演、演員專訪，及電影情節濃縮。本集播出之「刺客教條」製作花絮因有特技演員跳樓片段，因考量兒童恐有模仿之虞，特將本集設定為保護級後播出。
2. 「刺客教條」電影級別為輔 15 級，節目花絮級別設定是否應與電影級別相同？或經剪輯後符合節目播出之級別規範，即可以保護級播出？

● 討論：

- (1) 觀看「刺客教條」製作花絮約 3 分鐘
- (2) 請委員發表看法

● 諮詢委員們的綜合意見：

1. 本集內容經過剪輯後已符合電視分級『普遍級』的播出尺度，因內容為電影幕後花絮，並且有特技專業設計及演出，具有知識性，且本頻道已將本集列為『保護級』，播出沒有逾越級別之疑慮。
2. 電影花絮如果經過後製剪輯符合電視播出級別尺度，無需與電影列為同一級別。

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。