

## 103年第4季 <MUCH TV 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 12 月 15 日(星期一) PM16:00

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) 國立政治大學廣播電視學系 教授 王亞維

(三) 東吳大學企業管理系 助理教授 歐素華

● 節目部 委員三名

(一) 節目部 副總經理 蔡明瑾

(二) 年代 MUCH 台 編審 何美玉

(三) JET 綜合台 編審 陳月英

五、列席：

(一) 法務室 主任 呂國華

(二) 節目部 企劃 鄭嘉文

(三) 節目部 企劃 徐惠君

(四) 節目部 企劃 宋梅克

(五) 霹靂台 專員 李品約

(六) 霹靂台 企劃專員 張維珊

(七) JET 綜合台 企劃 曹巍馨

## 會議記錄表

會議日期	103 年 12 月 15 日 (一) PM16:00		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	宋梅克
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. 呂國華 2. 鄭嘉文 3. 徐惠君 4. 宋梅克 5. 李品約 6. 張維珊 7. 曹巍馨	
<b>議題：103 年度 第 4 季「MUCH TV」節目諮詢委員會</b>				
發言人	發言內容			
主席:蔡明瑾	歡迎各位諮詢委員蒞臨，承蒙各位委員指教，在節目製播方面獲益良多。本次議題重點是針對客訴的部份，由於 NCC 非常重視電視台客服的品質，所以在此議題上，也提出一些問題請教授們指導。			
<p><b>案由：</b>MUCH 台客服時常接到同一位觀眾來電反映不該邀請潘若迪上節目，觀眾理由是潘若迪與某女星的負面新聞，認為此人該頻頻在節目中出現，影響節目水準與品質與觀眾觀感，時常來電強烈希望不要再邀請他，造成客服困擾，請問該如何處理？</p>				
<p>● 諮詢委員綜合意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>就此問題，客服人員的回答為：“人都會犯錯，應再給來賓機會”。這樣的回答，應該已經很得宜了。若觀眾來電的反應若是太過激烈，可適時向主管反應。</li> <li>建議可建立一套客服的 SOP 制度，針對應對上的教戰守策，讓每個在客服的職位上接到電話時都能有一致的答案，可避免不知如何回覆與安撫觀眾的困擾。</li> </ol>				
<b>結 語</b>				
感謝三位委員對於年代以嚴謹態度製作優質節目的肯定與鼓勵，更以多元與專業角度提供節目呈現方式，也感謝委員顧及到收視考量，而對我們提出許多中肯意見，節目部將陸續針對觀眾詢問或網路留言相關議題，定期邀請各位諮詢委員蒞臨指正。				