

104年第1季 <壹電視綜合台 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：104 年 3 月 23 日(星期一) PM14:30

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) 節目部 製作人 陳子泰

會議記錄表

會議日期	104 年 3 月 23 日 (一) PM14:30		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. 陳子泰	
議題：103 年度 第 4 季「壹電視綜合台」節目諮詢委員會				
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>討論議題：壹電視綜合台重播先前的美食節目，常有觀眾打來詢問店家資料，但有些店家已經遷移或倒閉，找不到電話或地址，有時會引起觀眾不滿。</p> <p>處理方法：當我們客服接到此類電話為了不讓觀眾失望，常會熱心地在線上幫觀眾上網查詢，試圖滿足觀眾的需求，但卻造成客服接電話時間冗長，或是找不到店家資料引起觀眾更不高興，想請問教授是否有更好的處理方式？</p>				
<p>● 諮詢委員綜合意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 雖然 MOD 是付費頻道，觀眾很維護自己的權益是正常，但客服人員已盡力也出於善意協助，觀眾就應該要能體諒了。 2. 節目聚焦是介紹台灣美食與小吃，並非是推銷店家，況且店家經營狀況也非我們所掌控，客服也只能儘量解決。 				
結 語				
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。				