

中國廣播公司 節目自律委員會

一、時間：民國 110 年 3 月 22 日(一)上午 11:00

二、地點：中廣公司十樓會議室

三、與會人員：

主席：主任委員 中廣董事長特助 陳聖一先生

委員：外部審議委員：

輔大新聞傳播系專任講師

輔大醫院公共事務室主任 許順成先生

亞洲指標數位行銷顧問股份有限公司

創辦人 黎榮章先生

內部審議委員：

中廣節目企劃部 經理 邱蜜絲小姐

中廣新聞部 總監 陳家蕙小姐

中廣流行網 總監 陳俞君小姐

中廣音樂網暨製播中心總監 沈琬琳小姐

相關業務列席人員：法務秘書 劉萌幸小姐

鄉親網 胡廣德先生

官網客服小編 楊秀凰小姐

四：主席致詞並頒發外部審議委員就任聘書

五：討論內容：

聽友服務質與量的改變，從專線電話到臉書小編及官網上的回應。NCC 希望電台加強全日性的聽友服務，目前中廣公司目前聽友服務方式包含：1. 專人接聽電話、2. 客服轉接各網先關人員回應、3. 客服信箱小編在線即時，除此之外，目前各網很多節目主持人或企製在該節目臉書及粉絲團也會親自處理。

一、請各網總監及官網客服小編說明一下該網面對聽友客服時所作的處理方式

二，但有時的處理方式、態度仍會無法滿足或解決聽眾的需求與建議，導致閱聽人不滿的評論造成電台形象受損。電台的相關對口同仁面對某些敏感的節目內容議題、銷售廣告或政治性語言時如何拿捏、且高EQ的小心對應、化解，並用心回應聽眾的留言？

請各委員們提出寶貴的意見作為電台經營精進參考，讓整個廣播節目呈現出活潑、多元、雙向，拉近整個與聽眾的空間疏遠距離保持住收聽率最好的評價。

主任委員：

今天今天討論內容大概有關於聽友服務的部分，其實我們設有那個模型，我們是不是有聽友服務的機制，對不對？對這個機制裡面當然包含的有專人接聽，還有客服人員轉接人員就是轉接給相關部門需要回應的部分。

另外客服信箱小編的就是直接線上的部分，這塊是我們現在是目前沒有在官網上並沒有反應這一塊，至於要怎麼做，我想今天也請也請兩位做給我們一些意見這樣子。我先請一下客網總監對於我們客網現在客服的裝潢單位稍微跟跟大家做報告，新華網從都需要買少了，我們客服的部分大概現在是的整個作業流程稍微解釋一下。

因為我們中廣我大概簡單介紹一下，現在有 FM FM 的部分有流行網，然後 AM 的部分大有新聞網跟鄉親網，還有 I GO 531，另外我們還有網路的部分大概就是會有 5 個頻道都在上面，包括以前的音樂網，我們有個中廣線上聽的 APP，上面有流行網音樂網，新聞網、鄉親網跟 I GO 531，大概就這些頻道在上面，所以這是目前我們有的頻道的狀況這些 FM 大概是全區的，臺灣地區大概都可以，理論上應該都是可以聽得到的，對，還有金門。

另外 AM 的部分，我剛剛說的鄉親網跟新聞網也都是全區的全區道路。

邱委員：

流行網的部分，因為我們是比較綜合性的，有新聞性的、生活性的、音樂性的，所以我們都是會在櫃檯。我們現在目前櫃檯是主要比如說有時候電話的詢問或是說活動的一個進行，其實我們還有流行網的臉書、粉絲專頁、fb 跟 YouTube，所以有時候他們會有一些私訊或者有什麼問題，我們會有小編，如果有詢問我們就會回答，如果說他們在櫃檯詢問櫃檯，我們跟櫃檯也有一個 LINE 的專區，他們只要有什麼問題，他們會在群組裡面，我們就會去回答，針對聽眾中的一個詢問，我們去做回覆。

目前還有 LINE 我們是不是可以及時回覆，因為以前的話都還要等說企製來上班，然後我們再回答聽眾現在很蠻及時的，只是只要你節目在進行當中，聽眾有打電話來，我們就可以馬上回覆。現在在比如說聽眾想詢問的東西，所以其實我們密切度現在是有算是提升，以前都還要等等說這個問題我們要等專人來回答，現在其實在群組都可以同步回覆這樣子。

主任委員：

我們應該主要是以電話的聽友服務為主，我想那部分我占我們服務比例大概 7 成到 8 成左右，因為中廣的聽眾其年齡層比較廣。

邱委員：

在目前比較多，或者我們有時候會導向臉書或者是賴，像因為有時候有一些年輕人他們也會及時線上上去做詢問，所以

我們還是有提供一個負責的小編，如果說有什麼問題，然後我們也可以同步回答。

主任委員：

這樣子現在比較多的問題，我想大致上還是說在節目上發生的一些相關問題，比如說跟主持人在節目上講了一個什麼書，或者是講了一個什麼餐廳，聽眾聽到可能會打電話進來問說這個書是什麼書，你在哪裡買或是參加，目前比例比較多的還是這個部分，另外有些所謂工程訊號的部分他聽不到，但他某某個地區，然後聽不到電臺的訊號，讓他們打電話進來反映說我在這邊聽不到，這時候因為畢竟我們的服務聽友服務電話是總機這邊，我們的總機接待小組這邊也會接納有些相關問題記錄下來，馬上反映給節目單位元，都是反映給工程單位做個處置。

接到接受到這些問題反映的單位就要去回復聽眾，有些是比如說節目上的 Information，通常節目單位會在第一時間或是在要播出前就跟總機這邊講，比如說今天他們要講一個什麼東西，可能聽眾會打電話進來問，把相關資訊留給總機這邊，然後總機這邊來回復。畢竟這樣的方式是比較沒有，它恢復的數量畢竟有限，有時候塞車打不進來的時候，當然聽眾就會有一些其他的抱怨，其實我們在網站上面也有所謂的聽友服務的 EMAIL，那部分的比例相對就比較少一點。對，目前大概是目前整個服務狀況是樣子，這樣子的方式，因為現在網路畢竟很發達，像有些賴什麼它是可以直接回復，甚至用機器人，甚至用機器用機器人的方式去做一些，不，我想這部分可能是接下來我們可能要稍微考慮跟規劃一下，看要怎麼做，那只是說要怎麼樣跟節目的這些資訊把它結合在一起，可能我們在還看能不能大家討論一下，看可以用什麼方式去去做一些改善的動作

邱委員：

目前是節目部的部分，我們是跟櫃檯我們是有一個後臺，我們會有一個通告表，就是說我這個禮拜我或者假如今天我各個節目裡面我有訪問什麼人，什麼來賓，我們是會有一個表格的。所以如果說櫃檯人員他如果說人家詢問他就會可以去看，去查看，他第一時間可以看到一個初步的，如果他想要瞭解，比如說像有時候趙先生他在節目裡面講到一個餐廳，或者是講到一個新聞或者講到一個活動，這個部分的話，我們現場他就會再來詢問當天的企製，比如說趙先生有講到什麼活動，是因為沒辦法先記錄下來的，可以先記錄下來，比如說我們今天訪問的來賓或是訪問的書籍，訪問的一些，他們可能來有演唱會的訊息，這個部分我們可以事先呈現的，我們是跟櫃檯是有一個後臺，他們可以上網去看的，我們每個企製人員他就會去填通告表這樣子，然後也有開放給有需要說他們可以去看的人，因為他們要同步回答聽眾這樣子。

主任委員：

因為我們也有發生過聽眾反映說我們的廣告聲音太大聲，廣告聲音太大聲，而且這個人是經常反應，然後而且是還有去NCC反應的這樣，因為我們廣告的部分是動態錄音的，每只廣告的，因為每個可能它需要效果不一樣，本來就會有大聲小聲的，至於大家對於大聲小聲的到底是在哪裡，可能每個人的感受度感受程度會不一樣，所以這個部分我們當然也是儘量去跟聽友去解釋，去解釋這一塊，不過不過好像就見他好像就是一而再再而三也是去檢舉，反正是大家會有這樣子。

陳委員：

新聞網分兩塊節目跟新聞，那節目的部分只要有關於吃喝玩樂消費訊息的，一律向粉磚，然後因為都要開直播，所以在粉專跟直播相應的留言區的節目介紹統統都會有。然後接到的電話比較多的就是收訊不好，然後有的人會去糾正我們

的發音，畢竟是新聞網。字正腔圓的。然後就傾聽，然後感謝歡迎繼續收聽。然後資訊的部分，有一塊我有請大家特別有耐心，是我發現我們有一些固定的盲胞在聽，然後這個部分你也不可能建議他去上網查，或者是去我們的粉專，這個部分會請大家比較有耐心的把所有資訊查好，然後用電話告知。這裡這個點是我比較要求的，其他。謝謝歡迎收聽。然後在新聞的那一塊。我現在。在處理方式是接到客訴，除非他是真的是我們的錯誤。然後現在的撤稿許可權全部到我身上，不管早晚假日平日，然後請 rd 設的許可權，撤稿只有我全部到我這裡，基本上除非是真的明顯，然後我們真的是錯誤。基本上現在就寥寥可數，不像以前可能就是一通電話，所有人都可以撤稿。如果不是錯誤的部分，就會比較強硬。有些人被起訴看著自己不開心，打電話來是要告我們的。告不贏了。反正就你看了不開心，但你就是被起訴了。最多就是你的說法，我幫你發一個平衡，但。如果不是因為我們。發出是什麼人看著不開心，或者是外交部看著不開心，然後他明明是一個評論，外交部看著不開心，要撤稿就不給你。大概分兩塊。

沈委員：

音樂網大部分聽眾的詢問大概就是問歌，但是我們現在的做法可能就是及時的歌曲正在播出的時候，會把那個歌名，然後專輯名稱演唱人這些基本的資訊放在我們的官網上，所以而且它會保留 7 天，所以曲目查詢的部分其實現在可能有的人還會問，但是我們把他導到直接去那個頁面，然後讓他養成這樣子的習慣。然後關於臉書上面那些資訊的提問，目前收到的就是像剛才講的那種定量的部分，因為我們現在因為網可能老的就是三二十年或 30 年以上的國語歌曲的量也增加很多，那個時候的整個音質跟現在的整個 CD 在製作的時候，它的整個成因的效果是非常不一樣的，所以現在的新

歌聽起來可能就很飽滿，現在新來的廣告聽起來聲音也很飽滿，但是可能 30 年前發行的一些歌曲，它的音量整體聽起來就會覺得好像偏小，所以他們感覺就會覺得我好像歌有的時候小聲，有幾首歌特別小聲，然後有一些廣告，他可能感覺上廣告的音量很大，但是因為像這種東西就真的比較難去做。目前的話，我們只能說因為我們自己也有在上班的時候就是出位的這樣子聽，我自己的感覺是那種音量真的小到很奇怪的歌數量還是偏少的，如果真的那種音量落差實在是太大的那種歌曲，其實也許我們就是做一個取舍。暫時先不播那樣的歌，因為我們也許有一些 CD，他們會重新做音質修復的新的發行，唱片公司有的時候也會提供那樣的東西給我們。如果真的沒有，然後音量音色如果差異太大的話，我們現在那一些歌曲也許會被我們捨棄。對，另外還有一個資訊是，到現在還有聽眾偶爾會問我們說如果我要用 FM 收音機聽音樂網還要轉到哪一個頻道？

我們 FM 的音樂網站 2016 年的時候已經被收回去了，

主任委員：

那時候節目就等於是放到網路上面去。繼續服務聽眾是那還是有一群，而且我們收聽的人還蠻多的，同時線上都會有三四百個人在上面聽。對，所以那個人數還是有，所以我們就決定說繼續在網路上在服務聽眾這樣子。

官網小編：

我們客服這邊其實就剛剛像特殊說的，其實現在大部分都是用電話詢問了，然後比較及時的像是什麼問節目內容，來賓的名字，書的名稱，其實很多聽眾都是電話了，但是我們信箱這邊比較常接到屬於那種抱怨的或者是謾罵的很多比較情緒的，他就是自己的心情上的問題，然後他寫信來罵節目罵那個新聞，像這種一看很情緒化，我就直接回復。謝謝你們

的指教，我們收到你們的意見了，如果說有一些問題的話，他有一些雖然是抱怨，可是看起來好像確實有這樣子問題的話，我會轉給各相關部門，請各相關部門的主管去衡量一下說是不是比如說像新聞部，我跟家蕙那邊也偶有聯絡，可能有些聽眾會抱怨說主播的什麼報錯了匯率或什麼的，像這種我不能直接去判斷的，我就會轉給各相關部門的主管，他們會去查查看是不是確有這種事情，有這種事情的話，各相關部門他們會自己回復，然後也會做一些修正。有一些是告訴我其實沒有這些問題的話，我也是由我這邊來回復，就是說謝謝他們的指教，我們會特別小心。大部分都是像這樣子的，現在比較多的就是像地下電臺的蓋台問題，很多聽眾還搞不太清楚，他們會覺得說應該是我們中廣要處理的蓋台問題，所以他就會寫信來說他在什麼路段，然後都一直聽到賣藥的廣告，賣藥的節目，然後都聽不到你們中廣的節目，像這種問題的話我就會直接回復他們說，因為地下電臺的問題，其實我們也是多方多次跟 NC 反應，因為下電臺蓋台問題，其實我們中廣也沒辦法處理，這個都是要 NCC 主動用公權力去處理的，但是按實習那邊如果沒有處理的話，我們沒有辦法去查說到底是哪個電臺，而且我們也沒有公權力去告訴電臺說你非法了，你蓋到我們中廣的聲音了，所以這個部分的話我們就會告訴聽眾說，我們查過了我們的線路是完全沒有問題，而且播出的訊號也是沒有問題，可是地下電臺的話就要麻煩他們自己，我們也會跟 NC 反應，但是我們也會希望聽眾自己跟 NCC 反應，因為我發現好幾次聽眾如果 NCCC 反應的話，SC 就真的很快會去處理，可是我們中廣自己去跟 NCC 反應化，不知道是擱置還是他們太忙了，就常常沒有處理，所以我這邊比較常收到信，大概就是屬於類似像這樣子比較及時的，當然有一些人可能很習慣了，因為現在手機一拿起來直接就發行了，也會在信箱問一些比較簡單的問題，像問書名什麼，我這邊可以回答的，我直接就先回答，但有一些不能回答，需要各部室處理的話，我除了轉款轉給各相

關部室之外，我還是會給聽眾一個回信，因為我希望聽眾不要覺得說好像石沉大海了，我寄到你們心想你們都沒處理，因為處理需要時間，所以我還是會先告訴他們說我收到你的信了，那也給各相關部室處理了，後續會有什麼樣子的答覆，我們會再回信給他，大概就這樣處理。

鄉親網：

聽眾的客的來源大部分都是我想要聽閩南一個廣播劇，或者說我要聽台語的懷舊老歌，特別是一些視障的朋友，我們都會儘量在有空檔的時間，我們會安排這兩種的節目，再來一點有特別有詢問介紹節目介紹的產品，比如說它的名字、成效、價錢，通常我們我們會提醒他卻不要一味的相信，然後你自己要去審慎評估，至於你要詢問比如藥品或者食品或者化妝品的話，你們最好親自打電話到節目的聯絡電話，請你們直接去詢問。節目的製作單位的話，這樣比較清楚，我們中廣這邊不幫他背書或者保證。

主任委員：

跟委員報告一下，鄉親網的部分大概就是外製單位比較多。我知道我大概各式各樣的這種賣保健食品的賣藥我們藥品是比較少，最主要是保健食品，大概都是賣東西為主了，台語都講臺語，然後都是播台語歌。它的整個臺的屬性是這樣子，所以基本上有些所謂的客訴的部分我們聽友服務的部分，我們大概就是會轉，因為他們都是跟那個節目節目相關資訊比較相關的，大概就可以轉到他們那邊去，如果是鄉親網收訊問題，大概還是由中廣工程這邊來做處理這樣子。那是跟其他網比較不一樣的地方。原則上我們大概各個網的聽友服務的狀況大概是這樣子，我不曉得委員這邊有沒有什麼？一些或想法可以。

許委員：

我想請問一下，因為看到這個引言。是有什麼樣的背景？我們都是你們邀請的，我覺得大家是只說不要，因為我還在這裡怪怪的，到底是有主管有什麼委屈的？

主任委員：

因為 NCC 其實對聽友服務這件事情他非常的重視，因為每年在我們每三年的評鑑裡聽友這部分其實寫的聽友服務那一塊的的狀況，他要統計數量，然後種類，然後去做分析，然後甚至這邊回復的一些狀況。會從裡面挑一些問題出來，所以說看，一方面，那就讓我瞭解一下目前我們的作業方式，也許還有什麼其他的其他方式是可以去做改進項。其實我剛剛就想到說，其實臺灣現在使用 LINE 的人的比例很高，我就在考慮說是不是要在我們的賴官網上面加一個賴客服上去。對，這是可能再補一些，可是因為就像我剛才前面講的，其實中廣的還是以電話為主了，另外大概就是說也許從電話裡面這邊是不是看有什麼其他的其他可以增加一些效率的方式或者怎麼樣，另外我能想到也許網路那邊看能不能把這個電話的比例導到 LINE 那邊去，因為臺灣畢竟老人家用 LINE 比例也是很高，那只是說也可以用這種方式，也許把一些用電話服務的這種方式導到那邊去，增加一些效率或者什麼，也讓 NCC 知道說我們的確有在做一些。是給他做一些事情，給他做一些改善。

許委員：

我倒是蠻。同情你們因為衛福部沒有叫我們這樣做，因為我是覺得說。因為是你。你的公司跟你媒體本身的溝通。對互動是在你為什麼一個 ncc 要來管這個事情？還蠻細的，對太細了，因為你們在乎中廣在乎聽眾就是我的包袱。而且我相信你們相關的部門應該都在處理了。我是覺得因為在還沒有沒有網路之前各位應該也聽前輩都講過，廣播要是收到一個聽眾的來信。那是非常珍貴的，因為那時候。寫信來，然後

可能代表。我有多少的聽眾的存在，然後我想。這是一個，所以我們重視他的回應是ok的，因為現在網路跟電話都是非常方便，我當然是覺得這個是要開的，像以我醫院來講，有些人說是不是可以把它關掉，我說我不能關掉，因為關掉你就不知道外面是颱風還是大慶天的，這個是我們跟聽眾回應了世界，但是我們也不能祈求，我們都要在5.0，因為那太高了，因為那根本就是一個一個天文數字，我會覺得說大概一個常態，因為有些人真的是為了某些對你的公司的評價不好。我們是不是上網？給你做很爛的評價或者什麼，我所以不用太在意它，但是可以有一個例如我們所有的建議裡面，民眾的建議裡面，你把它當一個有提出，例如比如剛剛陳總您提到盲胞的那一塊，的確可以用整個公司著重在某一個區塊，例如部分的一些怎麼樣為盲胞有跟習慣跟收聽的一個一個建設性的方案，假如這樣一來，你們可以做出來就可以當做一個也許電臺或者是業者之間的一個示範，可以試試看，因為我不知道要跨部門需要跨部門，不是單一個一個部門可以做的，因為因為廣播不過作為一個媒體的本質

主任委員：

因為其實NCC過往他就從我們的客訴裡面他就跟我說，你們的收訊發射不好哪裡也不差，這也聽不到，那那也聽不到，然後就也會要求說我們要怎麼去改善它，也可以從聽眾的反應裡面去瞭解一下整個電臺的營運的狀況，到底聽眾大致上都反映什麼樣的狀況。最常聽到它就是說我們的薰陶發射的部分需要發射，其實在工程品這在ncc的這種評鑑裡面，工程評鑑那一塊他因為一我想他大概沒有那麼多人力去外面查測訊號，他只能借由這種方式來瞭解說是不是電臺發射是不是真的有問題？發射訊號那塊其實也是占我們比例也蠻高的。

黎委員：

YOU TUBE 雷同然後就是廣播電視比較少，但是有關說的幾家電信都是我們在幫他們做服務的，我們確實是透過大數據資料可以去知道的，每個地方反映的內容比如說他們電信收訊不好，當有人反映的話，當然他就會派人實際上去做測試，比較起來各家之間是不是有差異，但是我這裡有差異，我們一般來講這叫事實。事實確實。就是我們的責任對，因為特殊的原因，要不然的話他就是剛才你說真的是可能工程班不夠努力，這個部分認證是比較容易的。所以第一個是說有關外面的不管是主持人不好，其實通過週邊的大數據資料確實是可以做第一步的過濾，看看哪一些東西要改善，這是比較外部的。內部。比較麻煩，因為七八成都電話打電話來，想個5聲沒接脾氣就來了，對沒錯，七八成佔得很高，是，所以基本上電話這邊長期來說還是要導入到我們網路會比較好。網路要做這些執行的會審是比較快的。所以另外剛才講的機器人，其實如果每個節目都有它自己的粉絲專頁的官網，去弄個機器人是划算，但機器人不是擺的就有用，對，還是後臺今天出什麼書法，為什麼提供那些東西，那邊節目自己還是得要先建題庫機器人才有運作，現在機器人都是雙面的，一個是它直接有資料，它截取資料就回答了，它不能截取資料，其實還是得要小編能夠接受對人跟機器互相的累積，可是這個還是得要有一點點。投入經費經費在更高層次一點，就是如果電話要結合網路也可以，但是投入基本上更高。因為你人你接到電話之後，馬上要能夠從各個管道裡面比對品質能夠看得到，其實可以做得到，但是就是說。因為比機器人要更會更花費要更大一點。這個是內部的。

主任委員：

我可能會到時候找資訊單位研究一下，我們至少從官網的部分先做起，但至於各個網要不要去弄一個比如說弄一個賴的。我們會在開會再討論一下，至少官網部分我覺得可以先做。這部分應該會比較快一點。對於資料收集，我想各位資

料收集跟重整應該也會更完整一點。我至少現在是現在處理方式都是人工起記錄之後，然後轉給處理單位處理完，處理完之後回報處理的狀況跟。

大概是我們大概除了網路之外，看有沒有什麼其他的，我覺得比重要調整電話跟王整個要稍微調整一下，一方面也浪費人力。

黎委員：

因為一般來說問題及理論上是時間累積久了以後是 80 的時間值了，會出現的問題大概就是那些東西，所以如果問題急，如果提早能夠各個節目能夠事先整理好，他這個問題就足夠應付 80%甚至 20 就是特殊例外。80 的深度累積完之後就方便，因為累積完之後下一步就是你要套路那個機器人也可以套路，因為機器人外面的都已經現成的，你只要有 DATA 接了就可以用，其實他現在客戶比較貴了，因為客戶做這個比較少，因為很高價錢，但是機器人不會太使用費不會太貴，可以試試看。

許委員：

主持人或者是主播，其實在編播在在節目上面回應就好了。因為你那個回應就代表你就不用再個別的了，因為代表一群的觀眾聽眾有這樣的疑問。其實廣播跟聽眾之間互動？

邱委員：

我們要說明一下，是因為他節目的進行方式有兩種，一個是現場，一個是預錄有時候他可能說他是預錄的時候，對他沒辦法即時回。如果是現場的話，當然如果即時得到訊息，企製會請他去跟主持人更正！所以我們會有這種兩種方式，反而容易得到聽眾的共鳴，對，他覺得你們蠻及時跟我互動，對我們現在也有增加一塊，就是說雖然大部分是電話，可是因

為我們現在有開我們的就是流行網的粉絲團，有時候他們會及時像我們這就會開直播，增加聽眾的服務，還有時候是在YouTube的。如果他們會即時互動，所以其實現在我們是有多這一個層面了。其實轉到網路去是比較好的地方！

主任委員：

因為我們畢竟還是廣播了，所以說那部分的比例像我們像我們線上收看的或者線上收聽聽眾畢竟還是跟收聽收音機的比例比較少，對還還是有點差距，所以那個部分可能還要再加強一下。大概是這樣。好，大家有沒有什麼意見？有沒有什麼可以在做的，如果好，如果沒有的話散會！