

有線廣播電視營運計畫評鑑辦法總說明

為建立有線廣播電視服務營運計畫評鑑制度，以促進有線廣播電視事業之健全發展，保障公眾視聽之權益，爰依有線廣播電視法第三十條第三項之授權，擬具「有線廣播電視營運計畫評鑑辦法」，共計十條，其訂定重點如次：

- 一、 本辦法之訂定依據。(第一條)
- 二、 評鑑報告書送件期限及撰寫規定。(第二條)
- 三、 系統經營者文件不全之補正程序。(第三條)
- 四、 中央主管機關應依評鑑報告書內容進行實地查核，並蒐集相關資料及核處紀錄。(第四條)
- 五、 中央主管機關應召開有線廣播電視評鑑諮詢會議進行評鑑審查。(第五條)
- 六、 規範第一階段評鑑作業。(第六條)
- 七、 明定第二階段評鑑作業。(第七條)
- 八、 有線廣播電視評鑑諮詢會議作成評鑑結果建議。(第八條)
- 九、 中央主管機關作成評鑑結果決議，及評鑑結果之後續處理。(第九條)
- 十、 明定本辦法之施行日期。(第十條)

有線廣播電視營運計畫評鑑辦法

條 文	說 明
第一條 本辦法依有線廣播電視法第三十條第三項規定訂定之。	明定本辦法之訂定依據。
第二條 系統經營者應於經營許可執照核發滿三年及六年起六個月內，向中央主管機關提出評鑑報告書、相關佐證資料及經中央主管機關指定文件。 有線廣播電視法修正實施前仍為有效之營運許可，系統經營者於營運許可核發滿三年、六年及九年起六個月內，向中央主管機關提出評鑑報告書、相關佐證資料及經中央主管機關指定文件。 評鑑審查項目如下： 一、頻道類： （一）經營地區市場分析(含滿意度調查、經營型態分析)。 （二）頻道規劃及其類型。 （三）傳播本國文化節目之實施方案。 （四）內控與品管機制。 （五）其他中央主管機關指定事項。 二、財務類： （一）財務報表與稽核。 （二）業務收入分析。 （三）財務結構分析。 （四）收費標準及計算方式。 （五）其他中央主管機關指定事項。 三、客服類： （一）回饋社會情形。 （二）客服人力配置規劃。 （三）收視戶權益維護。 （四）維修服務規劃及執行情形。 （五）申訴服務與糾紛處理機制。 （六）其他中央主管機關指定事項。 四、組織類： （一）組織架構(含董監事、經理人及持股百分之五以上股東之名冊)。	一、明定系統經營者評鑑報告書送件時間及應附資料。 二、因應本有線廣播電視法第二十一條第三項規定，於有線廣播電視法修正實施前仍為有效之營運許可，其有效期間為原核發日起算十二年，爰系統經營者須於滿三年、六年及九年起六個月內提出申請，於第十二年辦理換照而不辦評鑑。待換照後，新執照有效期限依規定為九年，爾後評鑑時間仍為滿三年及六年起六個月內提出申請，於第九年辦理換照而不辦評鑑。 三、明定評鑑審查項目，將有線廣播電視法第十一條第二項營運計畫載明事項分成五大類，其中工程類評鑑細項分類係依據有線廣播電視系統工程技術管理辦法第四十條第二項規定分成工程設施、傳輸品質、監理業務及綜合評分等四項，另工程實地查核則依有線廣播電視系統工程查驗技術規範辦理。

(二)人才培訓計畫。 (三)業務推展計畫。 (四)員工權益。 (五)性別平權辦理情形。 (六)其他中央主管機關指定事項。 五、工程類： (一)工程設施(含系統架構圖、工程技術、設備說明、自行設置系統、租用第一類電信事業或其他系統經營者之傳輸設備，及頭端備援機制之規劃)。 (二)傳輸品質。 (三)監理類(含禁限用頻道、鎖碼頻道之查核、工程違規紀錄) (四)綜合類(含技術發展計畫、系統設置時程及預定開播時間、數位化建設) (五)其他中央主管機關指定事項。	
第三條 系統經營者提出之評鑑報告書及相關佐證資料不齊者，由中央主管機關通知系統經營者限期補正；逾期不補正或補正不全者，中央主管機關得再命其限期補正，或逕依既有資料進行評鑑。	系統經營者評鑑報告書及相關佐證資料送件不齊者，由中央主管機關通知限期補正及後續處理。
第四條 中央主管機關應會同直轄市、縣(市)政府依系統經營者之評鑑報告書，進行實地查核。	中央主管機關應會同直轄市、縣(市)政府依系統經營者之評鑑報告書，進行實地查核。
第五條 中央主管機關為辦理評鑑審查作業，應召開有線廣播電視評鑑諮詢會議（以下簡稱諮詢會議）。	為辦理評鑑審查作業應召開有線廣播電視評鑑諮詢會議。
第六條 諮詢委員應組成評鑑工作小組，分頻道、財務、客服、組織及工程等五項，進行第一階段之書面審查及評分工作。 系統經營者所在地之直轄市、縣(市)政府，依頻道、財務、客服、組織及工程等五項進行評分，並提出綜合意見及評分，提供諮詢會議納為評分項目。 第一項評分之配分比例為評鑑小組	一、明定第一階段評鑑作業。 二、因考量頻道類、客服涉及費者權益關聯較大，且地方政府監理常面臨客服類及頻道類問題居多，故配分較高。

評分之頻道項目佔百分之二十、財務項目佔百分之十五、客服項目佔百分之二十、組織項目佔百分之十及工程項目佔百分之十五；接受評鑑之系統經營者所在地之直轄市、縣(市)政府評分佔百分之二十，總計一百分。	
第七條 諮詢會議依評鑑工作小組及接受評鑑之系統經營者所在地之直轄市、縣(市)政府之評分表、綜合意見、評鑑等級建議及相關資料，進行第二階段審查。 接受評鑑之系統經營者所在地之直轄市、縣(市)政府得指派代表參與第二階段審查，其出席代表之職權與諮詢委員相同。 經諮詢會議決議，得推派諮詢委員至接受評鑑之系統經營者所在地，進行實地評鑑。	一、明定第二階段評鑑作業。 二、為尊重地方主管機關，於第二階段之諮詢會議時，邀請地方政府代表與會參加討論，以反映地方政府對該系統經營者營運情形之意見及監理需求。
第八條 諮詢會議應依下列方式評鑑結果建議： 一、評鑑總分達八十分，且各單項得分均達七十五分，亦無明顯缺失者，得列為「優良」。 二、評鑑總分達七十分，且無明顯缺失者，得列為「合格」。 三、評鑑總分未達七十分者；或有明顯缺失，惟其缺失得改正者，均列為「限期改正」。 四、有明顯缺失，且缺失無法改正者，列為「廢止執照」。 諮詢會議應將前項評鑑結果建議、會議紀錄及諮詢意見交由中央主管機關作為評鑑參考。 前述明顯缺失係指： 一、違反有線廣播電視法之情事，且情節嚴重者。 二、有營運不當、或有損害訂戶權益之事實，且情節嚴重者。	諮詢會議審查完成後，評定「優良」、「合格」、「限期改正」或「廢止執照」之評鑑結果建議，交由中央主管機關作為評鑑參考。

三、危害公司營運或有危害之虞者，且情節嚴重者。	
第九條 中央主管機關參考前項諮詢會議評鑑結果建議，作成評鑑結果。 評鑑結果準用前條第一項規定，分為「優良」、「合格」、「限期改正」或「廢止執照」四個等級。 中央主管機關作成「廢止執照」評鑑結果前，應通知接受評鑑之系統經營者到場說明，給予陳述意見之機會。 中央主管機關應將評鑑結果及改進意見送達接受評鑑之系統經營者。 接受評鑑之系統經營者應依前項評鑑結果及改進意見改正，並提報辦理情形。 中央主管機關應每年定期揭露系統經營者之評鑑結果及改善情形。 評鑑「優良」之系統經營者，於營運許可證(或經營許可執照)有效期間屆滿前接受評鑑時，其評鑑審查項目得簡化如下： 一、頻道類： (一)頻道規劃及其類型。 (二)內控與品管機制。 (三)其他中央主管機關指定事項。 二、財務類： (一)財務報表與稽核。 (二)財務結構分析。 (三)其他中央主管機關指定事項。 三、客服類： (一)收視戶權益維護。 (二)維修服務規劃及執行情形。 (三)其他中央主管機關指定事項。 四、組織類： (一)員工權益。 (二)性別平權辦理情形。 (三)其他中央主管機關指定事項。 五、工程類：	中央主管機關評鑑結果及其後續處理。

(一)工程設施(含系統架構圖、工程技術、設備說明、自行設置系統、租用第一類電信事業或其他系統經營者之傳輸設備，及頭端備援機制之規劃)。 (二)傳輸品質。 (三)其他中央主管機關指定事項。	
第十條 本辦法自發布日施行。	明定本辦法之施行日期。