

有線廣播電視系統經營者營運計畫評鑑制度須知

<u>一、前言</u>	<u>P. 1</u>
<u>二、法令規章</u>	<u>P. 2</u>
<u>三、評鑑流程</u>	<u>P. 4</u>
<u>四、評鑑小組之組成</u>	<u>P. 6</u>
<u>五、評鑑分數之計算及結果</u>	<u>P. 7</u>
<u>六、評鑑報告書撰填注意事項</u>	<u>P. 8</u>
<u>七、評鑑報告書「頻道」項目撰填說明</u>	<u>P. 10</u>
<u>八、評鑑報告書「財務」項目撰填說明</u>	<u>P. 20</u>
<u>九、評鑑報告書「客服」項目撰填說明</u>	<u>P. 23</u>
<u>十、評鑑報告書「工程」項目撰填說明</u>	<u>P. 30</u>
<u>十一、評鑑報告書「組織」項目撰填說明</u>	<u>P. 36</u>
<u>評鑑評分表六之一 頻道項目評分表</u>	<u>P. 41</u>
<u>頻道項目評分表評鑑附表一至二</u>	<u>P. 46</u>
<u>評鑑評分表六之二 財務項目評分表</u>	<u>P. 48</u>
<u>評鑑評分表六之三 客服項目評分表</u>	<u>P. 50</u>
<u>評鑑評分表六之四 工程項目評分表</u>	<u>P. 53</u>
<u>工程項目評分表評鑑附表一至六</u>	<u>P. 57</u>
<u>評鑑評分表六之五 組織項目評分表</u>	<u>P. 63</u>
<u>評鑑評分表六之六 地方代表評分表</u>	<u>P. 66</u>

一、前言

為瞭解有線廣播電視系統經營者之營運狀況，作為主管機關追蹤考核及督促系統經營者改正缺失之用，國家通訊傳播委員會（以下簡稱本會）為建立「有線廣播電視系統經營者營運計畫評鑑制度」（以

下簡稱「評鑑制度」)及標準化評鑑作業，本會同時編訂「有線廣播電視系統經營者營運計畫評鑑制度須知」(以下簡稱「本須知」)，經本會有線廣播電視審議委員會(以下簡稱「本會審議委員會」)審議，再由本會委員會決議後公告實施。

依「有線廣播電視法」第36條第1項規定：「審議委員會應就系統經營者所提出之營運計畫執行情形，每3年評鑑1次。」評鑑工作將由審議委員、學者專家與本會組成之「評鑑小組」負責，依據系統經營者檢送之「評鑑報告書」及其餘各項資料進行審查評分，再由審議委員會討論評鑑結果後，由本會委員會依組織法規定辦理，作出最後決議，分為「優良」、「合格」、「限期改正」、「撤銷執照」4個等級，由本會將結果通知系統經營者。

評鑑結果除用於本會瞭解系統經營者營運狀況及督促系統經營者改正缺失外；並將列為系統經營者9年營運許可期限屆滿時，審酌換發營運執照之參考依據。

本須知必要時得視實際情況修正之。

二、法令規章

有線廣播電視法

- (一) 第 8 條規定：「中央主管機關設有線廣播電視審議委員會（以下簡稱審議委員會），審議下列事項：三、執行營運計畫之評鑑。」
- (二) 第 36 條規定：「審議委員會應就系統經營者所提出之營運計畫執行情形，每 3 年評鑑 1 次。前項評鑑結果未達營運計畫且得改正者，中央主管機關應依審議委員會決議，通知限期改正；其無法改正，經審議委員會決議撤銷營運許可者，中央主管機關應註銷營運許可證。」
- (三) 第 66 條規定：「經許可籌設有線廣播電視者或系統經營者，有下列情形之一時，處新臺幣 5 萬元以上 50 萬元以下罰鍰，並通知限期改正：四、經中央主管機關依第 36 條第 2 項規定通知限期改正，逾期不改正者。」

有線廣播電視法施行細則

- (一) 第 4 條第 1 項規定：「審議委員會審議依本法第 8 條第 3 款所定執行營運計畫之評鑑，得另聘請專家、學者參與。」
- (二) 第 4 條第 4 項規定：「第 1 項評鑑方式，由審議委員會定之。」

系統經營者自領取「有線廣播電視系統經營者營運許可證」之日起算（分期領證開播者以領取「有線廣播電視系統分期營運許可證」之日起算），每 3 年須接受評鑑 1 次；執照屆期當年，得不辦理評鑑。

評鑑結果不合格被列為「限期改正」者，若未於規定期限內改正，依有線廣播電視法第 66 條第 4 款規定處新臺幣 5 萬元以上 50 萬

元以下之罰鍰，並通知限期改正。逾期仍不改正者，得按次連續處罰，其無法改正者，並得依同法第 36 條第 2 項規定，經審議委員會決議撤銷營運許可。

三、評鑑流程

評鑑作業流程如下：

- (一) 本會於系統經營者領取營運許可證滿3年前、滿6年前，通知系統經營者於限期內檢送評鑑報告書、相關佐證資料及其他經本會指定之文件到會接受評鑑；營運許可屆期當年，得不辦理評鑑。
- (二) 本會針對接受評鑑之系統經營者所檢送之評鑑報告書及相關佐證資料進行初步文件清查工作，若檢送文件資料不齊，本會將通知系統經營者限期補正。
- (三) 本會將派員會同直轄市、縣（市）政府至系統經營者頭端機房及營業場所所在地，依據其所檢送之評鑑報告書內容進行實地查核；同時本會亦將蒐集相關資料及直轄市、縣（市）政府對該系統經營者營運情形之意見及各項核處紀錄。
- (四) 本會彙整各相關單位所提供意見及核處紀錄後，連同系統經營者檢送之評鑑報告書、相關佐證資料及本會實地查核紀錄，一併交由評鑑小組，分頻道、財務、客服、工程、組織等5個單項進行第1階段之書面審查及評分工作。
- (五) 評鑑小組內各成員依其專業，各自獨立作業，進行書面審查及評分工作，並加註意見後，由小組召集人召開小組會議進行討論，作成綜合意見及評鑑等級建議，完成第1階段審查。
- (六) 本會將評分表、綜合意見及評鑑等級建議及相關資料送交本會審議委員會進行第2階段審查，由本會審議委員會依據評鑑小組書面審查之評分、綜合意見及評鑑等級建議進行討論及審議評鑑結果。
- (七) 本會審議委員會進行第2階段審查時，同時邀請地方代表與會參加討論。必要時，本會審議委員會得決議推派審議委員

赴系統經營者所在地進行實地評鑑。

- (八) 本會審議委員會審議完成後，評定「優良」、「合格」、「限期改正」、「撤銷執照」4個等級之評鑑結果，再由本會委員會決議，本會依決議將評鑑結果及改進意見通知接受評鑑之系統經營者。

四、評鑑小組之組成

有線廣播電視法施行細則第4條第1項規定：「審議委員會審議依本法第8條第3款所定執行營運計畫之評鑑，得另聘請專家、學者參與。」

本會依據系統經營者營運計畫內容之屬性加以歸類，將評鑑工作區分為頻道、財務、客服、工程、組織等5大單項，分別自大眾傳播、財務會計、消費者保護、工程、企業管理等5個專業領域內遴選學者及本會相關業務主管，經本會審議委員會同意後聘為評鑑小組成員，與審議委員共同組成評鑑小組，評鑑小組內各成員依其專業，各自獨立作業，負責第1階段之書面審查及評分工作。

為尊重直轄市、縣（市）政府為地方主管機關，本會除函請地方政府於第1階段書面審查之前，提供相關核處統計資料供評鑑小組參考外，於第2階段之本會審議委員會會議決議時，亦均邀請地方代表與會參加討論。同時，特別於評鑑制度中安排地方代表評分機制，邀請地方政府參與轄內系統經營者之評鑑工作，於所有5個項目內提出地方政府之綜合意見及評分，期能反映地方需求及現況。

五、評鑑分數之計算及結果

評鑑資料經第 1 階段評鑑小組書面審查後，由評鑑小組成員於評分表格上分別評分並加註意見。本會將依加權配分比重換算，得出各單項評分，各單項分配比例如下：頻道 20%、財務 15%、客服 20%、工程 15%、組織 10%，另加上配分為 20%之地方代表評分，總計 100 分。

本會換算累計得出評鑑總分後，將書面審查之評分、綜合意見及評鑑等級建議送請本會審議委員會進行第 2 階段審查。

審議委員會完成第 2 階段審查後，依據「評鑑總分」及「是否有明顯缺失」2 項標準，經討論後作成決議，評鑑結果分為下列 4 個等級：

- (一) 評鑑總分達 85 分，且各單項得分均達 80 分，亦無明顯須改正之缺失者，得列為「優良」。
- (二) 評鑑總分達 70 分，且無明顯須改正之缺失者，得列為「合格」。
- (三) 評鑑總分未達 70 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，經決議後，列為「撤銷執照」。

前述明顯缺失係指以下 3 類：

- (一) 有違反有線廣播電視法之情事。
- (二) 有營運不當、損害訂戶權益或有損害之虞者。
- (三) 有營運不當、危害公司營運或有危害之虞者。

六、評鑑報告書撰填注意事項

- (一) 評鑑報告書應以電腦繕打，依評鑑項目（頻道、財務、客服、工程、組織）分為 5 冊，每冊依據各該項目之「撰填說明」分章節撰填。各項目之相關佐證資料請分別以附件方式檢附於各項目報告書之後裝訂成冊。
- (二) 評鑑報告書每頁下方中央請加註系統經營者之名稱、評鑑項目名稱及頁碼，例如：○○系統頻道第 1 頁、○○系統財務第 1 頁。
- (三) 評鑑報告書請以直式 A 4 紙張雙面印刷，格式為橫書由左向右編排，版面上下邊界各 2.5 公分，左右邊界各 3 公分，行距設定為固定行高 24 pt，與前後段距離 6 pt，大綱章次字體為標楷粗體 18，大綱節次字體為粗體標楷粗體 16，內文字體為標楷體標準 14。
- (四) 相關佐證資料請以直式 A 4 紙張印刷或黏貼，每頁下方中央請加註系統經營者之名稱、評鑑項目名稱、附件及頁碼，例如：○○系統頻道附件第 1 頁、○○系統財務附件第 1 頁。
- (五) 裝訂評鑑報告書及相關佐證資料時請於頁面左側裝訂（為避免脫落，請以釘書機裝訂，勿以打孔機活頁裝訂），並於裝訂後黏貼 200 磅以上紙張之封面封底。封面應詳載評鑑項目名稱、系統經營者之公司全名、統一編號、經營地區、營運許可證有效期間、及檢送評鑑報告書之年月。
- (六) 評鑑報告書繕打完畢後，請將報告書之文字資料另行以 WORD 檔案儲存於光碟片，相關佐證資料得以影像檔案儲存。
- (七) 請將評鑑報告書及相關佐證資料影印 3 份，其中 2 份書面資料連同電子檔案，以掛號郵寄方式函送本會（來函上請加蓋公司章），地址：10052 台北市中正區仁愛路 1 段 50 號，國

家通訊傳播委員會收；另外 1 份書面資料請函送至所在地直轄市、縣（市）政府新聞單位存查。

- （八）有關評鑑報告書撰填之任何疑問，請洽詢「國家通訊傳播委員會傳播營管處」，電話：02-33437377。

七、評鑑報告書「頻道」項目撰填說明

評鑑報告書之第一冊「頻道」項目部分，請載明下列事項：

頻道收視意願調查

1. 是否每年委託具公信力之學術或專業調查單位針對收視戶辦理頻道收視意願及安排滿意度調查？是否包含民眾最常收看及最受歡迎前 70 個頻道之排名？請說明計畫內容、最近 3 年每次調查之時間與密度、調查目的、調查方法、抽樣方式、調查流程、樣本數之決定、調查計畫主辦單位、調查問卷設計原則。與他公司合辦調查者，應說明公司數量、名稱、彼此關係、各公司之樣本數、各公司之調查結果、與他公司間之交叉分析。已換照者，應另附換照申請書本項內容執行情形比較表。（應檢附最近 3 年歷次調查之問卷樣本、最近 3 年歷次調查結果統計表、最近 3 年歷次委託合約影本、其他佐證資料）
2. 是否將調查結果作為頻道選擇及排列之參考依據，以符合地區收視需求？請說明調查結果之分析與處理情形、頻道編排改進計畫與成果。（應檢附最近 3 年歷次問卷調查結果報告、最近 3 年頻道編排改進計畫與成果、最近 3 年頻道規劃使用情形表）

頻道之規劃及其類型

（一）頻道規劃與類型編排

1. 必載、公益及闔家觀賞頻段是否依「有線電視頻道規劃與管理原則」辦理，集中規劃播送，並置於前段區塊。請說明該頻段內之各頻道名稱及頻道規劃安排理念。（應檢附最近 3 年頻道規劃使用情形表）
2. 頻道是否依照節目屬性區隔？排列頻道順序是否依收視戶滿意度調查及社會公益整體考量？請說明節目區塊類型及規劃安排理念。

(應檢附最近3年頻道規劃使用情形表)

3. 是否多元均衡提供國內及國際新聞頻道，且區塊集中規劃？是否多元且不集中於少數頻道供應者，國內與國際新聞頻道是否均適度選擇安排，並編排於同一區塊播送，以符合民眾利益？請說明系統內之各國內及國際新聞頻道名稱、播出位置及此類型之頻道規劃與區塊安排理念。(應檢附最近3年頻道規劃使用情形表)
4. 廣告專用頻道規劃情形，是否朝區塊集中規劃？是否考量廣告頻道違規情形，選擇內控較優者，違規紀錄較少者作為合作夥伴，並多元且不集中於少數頻道供應者，以增加不同頻道商參與經營播出機會，增進產業健全發展，以符合民眾利益？請說明系統內之各廣告頻道名稱、播出位置及此類型之頻道規劃與區塊安排理念。(應檢附最近3年頻道規劃使用情形表)
5. 請說明最受歡迎50個頻道（依法必載頻道及廣告專用頻道不列入計算）是否簽約並安排於第4頻道至第78頻道之間播送？(應檢附引用之調查報告、最近3年頻道規劃使用情形表)
6. 最受歡迎5個非以商業利益為經營目標，節目符合公益性、藝文性及社教性且為普級之頻道（依法必載頻道及廣告專用頻道不列入計算）是否簽約並安排於第4頻道至第78頻道之間播送？(應檢附引用之調查報告、最近3年頻道規劃使用情形表)
7. 兒少頻道及該區塊旁是否規劃公益及知識性之頻道？頻道編排是否注重保護兒少身心健康與發展？請說明系統內之兒少頻道名稱、播出位置、此類型頻道與該區塊旁之頻道名稱與屬性。(應檢附最近3年頻道規劃使用情形表)
8. 請說明最近3年新頻道引進情形，是否妥善選擇並增加新頻道進入市場之機會？是否參考當地民眾之喜好？(應檢附最近3年頻道規劃使用情形表)

(二) 頻道變更情形

1. 營運計畫「頻道之規劃及其類型」變更是否整體妥適規劃？請說明處理程序及最近3年頻道變更之整體評估。(應檢附頻道變更處理流程、最近3年歷次頻道變更之評估)
2. 請說明最近3年營運計畫「頻道之規劃及其類型」變更改數及理由，是否有距前一次變更未達3個月又再變更影響收視戶收視習慣之情形(因頻道終止經營或停播須變更者，則請加註敘明)。(應檢附最近3年歷次頻道變更許可函、最近3年歷次頻道變更之理由及說明)
3. 頻道規劃安排及變更前是否先與消費者團體進行協商溝通？請說明參與之消費者團體名稱、日期及協商溝通情形。(應檢附協商佐證資料)

(三) 數位服務情形

1. 請說明數位收視服務計畫，並說明類比及數位服務頻寬使用情況。(應檢附最近3年數位頻道規劃使用情形表)
2. 請說明數位收視服務推展情形，並說明開始提供服務之日期、經營現況、數位收視服務訂戶數及普及率。已換照者，應另附換照申請書本項內容執行情形比較表(應檢附最近3年數位服務訂戶數)
3. 請說明目前提供數位收視服務之頻道數量、名稱及類型。並詳細說明數位免費、基本、付費頻道及計次付費節目之使用方式及收視費用？有組合式之頻道者，請一併說明。(應檢附數位頻道規劃使用情形表、數位收視服務費用表)
4. 請說明目前提供數位增值服務之數量及類型，並詳細說明各類數位增值服務之內容及費用。(應檢附數位增值服務費用表)

(四) 違規紀錄

1. 請說明營運計畫「頻道之規劃及其類型」變更違規情形及次數。
(應檢附最近3年違規紀錄)
2. 請說明是否有未依法載送無線電視、客語及原住民語頻道之違規情形及次數。(應檢附最近3年違規紀錄)

自製節目製播具體計畫

(一) 製播計畫

1. 請說明自製節目製播具體計畫及執行情形，包含節目類型、節目名稱、節目型態、節目主旨、收視對象、節目內容、節目時間、播出頻道、播出時段、播出方式、預算等。與他公司聯合製播者，請一併說明合作之公司數量、名稱、彼此關係及資源整合及分享情形。已換照者，應另附換照申請書本項內容執行情形比較表。
(應檢附最近3年各類型自製節目之節目企劃書清單、最近3年各類型自製節目之節目企劃書、最近3年自製節目排播表、實地查核時應備播出錄影帶供查)
2. 自製節目是否在載明於營運計畫內之自營或自製節目頻道播送？或在與他公司聯合製播之跨系統頻道播送？請說明頻道名稱、頻道經營及內容編審權為公司所有、頻道播出位置。(應檢附最近3年自製節目排播表、最近3年頻道規劃情形表)

(二) 服務地方社區節目

1. 是否製作介紹地方人文發展節目？是否與他公司聯合製播？請詳細說明所製作節目之名稱、企劃內容、每次播出長度、播出集數、播出期間、播出時段，以及播送上述節目之頻道名稱。與他公司聯合製播者，請一併說明合作之公司家數、名稱、彼此關係、最近3年製播總集數，以及資源整合與分享情形。(節目應以定期播出至少3個月或13集者，且節目每次播出長度扣除廣告時間後

不得少於 25 分鐘。節目內容如果偏重凸顯黨政人員、選任公職人員或候選人等特定人物者，不得列入計算）（應檢附最近 3 年本類型自製節目之節目企劃書清單、最近 3 年節目企劃書或腳本、最近 3 年節目播出期間之排播表、實地查核時應備播出錄影帶供查）

2. 是否製作關懷地方弱勢社群節目？是否與他公司聯合製播？請詳細說明所製作節目之名稱、企劃內容、每次播出長度、播出集數、播出期間、播出時段，以及播送上述節目之頻道名稱。與他公司聯合製播者，請一併說明合作之公司家數、名稱、彼此關係、最近 3 年製播總集數，以及資源整合與分享情形。（節目應以定期播出至少 3 個月或 13 集者，且節目每次播出長度扣除廣告時間後不得少於 25 分鐘。節目內容如果偏重凸顯黨政人員、選任公職人員或候選人等特定人物者，不得列入計算）（應檢附最近 3 年本類型自製節目之節目企劃書清單、最近 3 年節目企劃書或腳本、最近 3 年節目播出期間之排播表、實地查核時應備播出錄影帶供查）
3. 是否針對當地族群語言特性，製播其母語節目？或是製播增進外籍人士(含外籍配偶、外籍勞工)了解我國語言與生活習俗之節目？請詳細說明所製作或播送節目之名稱、企劃內容或節目來源、每次播出長度、播出集數、播出期間、播出時段，以及播送上述節目之頻道名稱。（應檢附節目企劃書或腳本、或播送之節目授權證明，以及節目播出期間之排播表、實地查核時，應備播出錄影帶供查）。

（三）地方新聞節目

1. 是否製作地方新聞報導節目？是否與他公司聯合製播？請詳細說明所製作節目之名稱、企劃內容、每次播出長度、播出集數、播出期間、播出時段，以及播送上述節目之頻道名稱。與他公司聯合製播者，請一併說明合作之公司家數、名稱、彼此關係、最近 3 年製播總集數，以及資源整合與分享情形。（節目應以定期每週至少播出 5 集者，但不含重播，且節目每次播出長度扣除廣告

時間後不得少於 15 分鐘。) (應檢附最近 3 年本類型自製節目之節目企劃書清單、最近 3 年節目企劃書或腳本、最近 3 年節目播出期間之排播表、實地查核時應備播出錄影帶供查)

2. 是否製作地方時事論壇節目？是否與他公司聯合製播？請詳細說明所製作節目之名稱、企劃內容、每次播出長度、播出集數、播出期間、播出時段，以及播送上述節目之頻道名稱。與他公司聯合製播者，請一併說明合作之公司家數、名稱、彼此關係、最近 3 年製播總集數，以及資源整合與分享情形。(節目應以定期播出 2 個月以上或 8 集以上者，但不含重播，且節目每次播出長度扣除廣告時間後不得少於 25 分鐘。)(應檢附最近 3 年本類型自製節目之節目企劃書清單、最近 3 年節目企劃書或腳本、最近 3 年節目播出期間之排播表、實地查核時應備播出錄影帶供查)
3. 是否設立新聞採訪中心(含合資成立或特約者)？請說明採訪中心編制、工作內容、相關設備及所在處所。合資成立者，請一併說明合作之公司家數、名稱，以及資源整合與分享情形，檢附之資料應包含合資之各公司配置員工清冊及相關設備資料。(應檢附採訪中心員工清冊、採訪中心設備清單採訪中心設備清單)
4. 是否設立專用攝影棚(含合資成立或特約者)？請說明攝影棚所在處所及相關設備。(應檢附攝影棚照片、攝影棚設備清單)

(四) 自製節目品管機制

1. 是否設置專職之節目品管人員？(應檢附組織圖、節目品管人員名單)
2. 請說明自製節目內容與品質管控機制及審核流程。(應檢附自製節目內容與品質管控作業流程圖、自製節目內容與品質審核紀錄)
3. 自製節目或廣告利害關係人認有錯誤要求更正時，是否依法加以更正、答覆請求人或給予被評論者相當答辯之機會？請說明處理

機制及流程。(應檢附處理流程、最近3年案件數及處理結果統計表)

(五) 參加節目競賽之獎勵情形

自製節目是否曾參加政府機關或民間機構舉辦之公開競賽或獎勵活動？請依序說明參加時間、活動名稱、主辦單位名稱及參賽結果。(應檢附最近3年參賽佐證資料)

(六) 違規紀錄

1. 請說明自製節目違規情形及次數。(應檢附最近3年違規紀錄)
2. 請說明自營或自製頻道之數量、頻道名稱，最近最近3年違規情形及次數。(應檢附最近3年違規紀錄)

廣告企劃與控管

1. 是否與頻道供應者或代理商簽訂契約明訂廣告開放時段之權利義務？並請說明廣告播出之方式與情形。(應檢附最近3年之頻道授權契約影本、廣告開口頻道清單)
2. 請說明自行招攬之廣告內容與品質管控機制，是否定期考核及提出改進？(應檢附管控作業流程圖、審核紀錄、最近3年自行招攬廣告件數、廣告商品類型、文案內容、廠商名稱、考核及改進報告。已換照者，應另附換照申請書本項內容執行情形比較表)
3. 是否設置專職之廣告品管人員？(應檢附組織圖、廣告品管人員名單)
4. 如何控制廣告切換或製播之廣告未影響節目播出畫面之完整性？是否以專用設備自動控制廣告與節目之切換，不影響節目正常播放？請將實際情形詳細說明。(應檢附設備型號及清單)

插播式字幕使用處理機制與控管情形

1. 請說明插播式字幕使用控管機制及審核流程。是否依法規定使用插播式字幕？(應檢附管控作業流程圖、審核紀錄)
2. 請說明最近3年使用插播式字幕之總次數，並請詳述最近3年歷次使用插播式字幕之原因、字幕內容、插播時間、次數、插播之頻道位置及名稱等情形。是否定期對插播式字幕使用進行考核及提出改進？(應檢附最近3年使用次數及歷次使用播出之字幕內容文字清單、考核及改進報告)

自行招攬之廣告及插播式字幕使用違規紀錄

1. 請說明自行招攬之廣告播送時間長度逾越與頻道供應者協議之時間限制違規情形與次數。(應檢附最近3年違規紀錄)
2. 請說明自行招攬之廣告覆蓋頻道節目違規情形與次數。(應檢附最近3年違規紀錄)
3. 請說明自行招攬之廣告內容違規情形與次數。(應檢附最近3年違規紀錄)
4. 請說明使用插播式字幕違規情形與次數。(應檢附最近3年違規紀錄)

頻道授權情形

請詳細說明最近3年播出之頻道節目是否皆依法取得授權？是否曾發生發生斷訊之情事。(應檢附最近3年頻道規劃使用情形表)

公用頻道

1. 是否依規定免費提供專用頻道作為公益性、藝文性、社教性節目使用？請說明提供頻道之數量、位置。(應檢附最近3年頻道規劃使用情形表)
2. 是否依本會製訂之「有線廣播電視公益性、藝文性、社教性等節

目專用頻道規劃要點」訂定使用辦法？（應檢附使用辦法、使用合約、申請表）

3. 請說明公用頻道推廣之執行情形。已換照者，應附換照申請書本項內容執行情形比較表。
4. 請說明最近3年公用頻道使用率、播出總時數(不含重播)及使用單位之多元性(含使用單位及使用時間)。並統計播出之總數、使用單位及機關團體之分布情形。(應檢附最近3年每月排播表、最近3年使用情形表，包含使用單位、使用時間、最近3年統計圖表、使用單位統計表)
5. 免費提供基本必要之節目製播設施或資源予公眾使用。請說明是否編列預算支應？是否編列專職人員負責處理相關業務？提供硬體設備及人員技術或其他資源協助民眾及團體製播節目。(應檢預算經費證明資料、硬體設備清單、人員編製組織圖、相關佐證資料)

節目總表專用頻道

(一) 播送情形

1. 依法設立之節目總表專用頻道是否載明系統經營者名稱、識別標識、許可證字號、訂戶申訴專線、營業處所地址、頻道總表、頻道授權期限及各頻道播出節目之名稱？(應檢附專用頻道圖片)
2. 頻道定頻、更換或停止播送時，是否於專用頻道中連續5天告知收視戶？請將實際運作情形及流程詳細說明之。(應檢附跑馬燈申請單、或地方政府核准公文佐證。)

(二) 違規紀錄

請說明節目總表專用頻道違規情形與次數。(應檢附最近3年違規紀錄)

上次評鑑結果辦理情形

1. 請說明上次評鑑結果，是否有限期改正事項？（應檢附上次評鑑結果函。評鑑結果為「限期改正」者，應提報限期改正事項及改正計畫執行情形及執行結果，並檢附相關佐證資料）
2. 請說明上次評鑑結果，有關綜合審查改進意見之執行結果。（應檢附上次評鑑結果函，改進意見執行結果之相關佐證資料）

八、評鑑報告書「財務」項目撰填說明

評鑑報告書之第二冊「財務」項目部分，請載明下列事項：

股權結構及董事監察人運作情形

1. 是否按季如期申報股權結構，以及股權結構是否有違反中央主管機關規定之紀錄？（應檢附最近3年申報之股權結構資料、股東法人及其從屬公司投資結構圖、違規裁罰紀錄）
2. 請說明董事會及監察人運作與功能、監管績效及糾舉具體事證，出席會議情形，相關會議紀錄是否依公司法作成決議。（應檢附最近3年歷次董事會議議事錄及簽到表、最近3年歷次監察人會議紀錄、簽到表及相關報告、最近3年歷次股東會議事錄）

訂戶數稽核

1. 是否依國家通訊傳播委員會規定按季如期申報公司訂戶數？（應檢附最近3年申報之訂戶數資料）
2. 財務報表之訂戶基本頻道年收入（收視費用年收入）與申報訂戶數對照是否合理？（請以平均月收視費乘以平均收視戶數，再乘以12；或將一般戶與統收戶先行區分，以一般戶平均月收視費乘以一般戶平均收視戶數乘以12，加上統收戶平均月收視費乘以統收戶平均收視戶數乘以12，計算所得之總數與基本頻道年收入相對照。）

業務收入分析

1. 各項營業收入（如視訊收入、廣告收入、頻道出租收入、器材出租收入等）之來源、金額及所占比重是否合理，請詳細說明。（應檢附最近3年經會計師複合之有線廣播電視系統經營者標準程式附表）
2. 視訊收入及訂戶數成長情形，請說明。（應檢附最近3年視訊收

入及訂戶數統計資料、最近3年視訊收入及訂戶數比較圖表)

財務結構分析

(一) 會計制度及內部控制制度之設計及執行

1. 會計制度及內部控制制度之設計，請說明。(應檢附有線廣播電視系統經營者會計制度、內部控制制度)
2. 會計制度及內部控制制度之執行，請說明。(應檢附內控聲明書最近3年之年度稽核報告彙總表及改善情形、最近3年稽核報告)

(二) 財務結構

1. 淨值比率(淨值占總資產)或負債比率分析。(應檢附最近3個年度經會計師簽證之長式財務報告正本)
2. 固定資產比率(固定資產占總資產)分析。

(三) 資金往來、運用及控管

1. 是否與關係人有資金融通情形，請說明。
2. 請說明與關係人交易占營業收支之比例。
3. 與金融機構往來情形，請詳細說明。
4. 資金調度及控管，請說明。(應檢附無退票紀錄)

(四) 償債能力

1. 償債能力說明(包括流動比率、利息保障倍數、速動比率等)。
2. 流動資產品質說明。
3. 償債能力之維持及逐年改善程度說明。

(五) 獲利能力

1. 獲利能力說明（包括投資報酬率、股東權益報酬率、純益率）。
2. 獲利能力之維持及逐年改善程度說明。

(六) 經營能力

1. 經營能力說明（包括應收帳款週轉率、總資產週轉率、固定資產週轉率）。
2. 經營能力之維持及逐年改善程度說明。

(七) 財務報告

1. 各年之會計原則及會計政策是否一致且遵守一般會計原則？請說明。
2. 是否有違章漏稅紀錄，請說明。（應檢附最近3個年度營利事業所得稅申報書影本、違規紀錄）
3. 財務報告是否經會計師或可信賴會計師事務所簽證並得到無保留意見？

上次評鑑結果辦理情形

1. 請說明上次評鑑結果，是否有限期改正事項？（應檢附上次評鑑結果函。評鑑結果為「限期改正」者，應提報限期改正事項及改正計畫執行情形及執行結果，並檢附相關佐證資料）
2. 請說明上次評鑑結果，有關綜合審查改進意見之執行結果。（應檢附上次評鑑結果函，改進意見執行結果之相關佐證資料）

九、評鑑報告書「客服」項目撰填說明

評鑑報告書之第三冊「客服」項目部分，請載明下列事項：

回饋及社會服務情形

(一) 回饋地方及慈善活動

1. 針對低收入戶及地方弱勢社群收視提供優惠方案或補助情形，請說明。已換照者，應另檢附換照申請書與本項內容之對照表。（應檢附優惠辦法、補助方式、各類型優惠方案及補助案之收費單據影本）
2. 對低收入戶及地方弱勢社群收視服務普及計畫之執行情形，請說明最近3年推廣情形及本項訂戶數各年度普及率。已換照者，應另檢附換照申請書與本項內容執行情形比較表。（應檢附優惠名冊、補助名單、最近3年低收入戶及弱勢社群之訂戶佔總訂戶數之比例圖（包含經營區內總戶數、低收入總戶數、總訂戶數、低收入及弱勢社群訂戶數等數據資料）
3. 是否提供經費、財物或其他協助予慈善機構？除公司自行捐助外，是否另與關係企業有共同捐助之案例？請分別說明。（應檢附最近3年捐助單據或感謝狀、獎牌影本、其他佐證資料）
4. 請說明與社區、公益團體、慈善機關進行互動之執行情形。除公司自行辦理外，是否另與關係企業有共同整合相關資源之案例？請分別說明。已換照者，應另檢附換照申請書與本項內容執行情形比較表。（應檢附最近3年辦理經費、企劃書或證明紀錄、其他佐證資料）

(二) 主辦及協辦地方公益性活動

1. 主辦地方公益活動情形。（應檢附過去3年主辦活動一覽表，其中應包括活動名稱、時間、地點、經費、內容概述等部分。另檢附

活動企劃書、活動成果剪報及相關照片等佐證資料)

2. 配合及協辦地方公益活動情形。(應檢附過去3年協辦活動一覽表，其中應包括活動名稱、時間、地點、經費、內容概述等部分。另檢附活動企劃書、活動成果剪報及相關照片等佐證資料。

客戶申訴服務

1. 是否設置0800免付費客服專線?(應檢附客服電話號碼明細、電話帳單影本)
2. 客服專線與所服務客戶數是否適當?是否提供消費者廣告申訴專線?請說明相關硬體設施、數量及支援客戶服務之資訊系統，並表列最近一次申報之訂戶數、客服專線數量與所服務客戶數之比例。與他公司共同成立聯合服務者中心者，應說明公司數量、名稱、彼此關係及本項個別資料，以及合計總客服專線數量與所服務總客戶數之比例(應檢附客服電話號碼明細、電話帳單影本)
- 3 客服部門編制與所服務客戶數是否適當?請說明客服部門組織架構、人員編製與管理制度，並表列最近一次申報之訂戶數、客服部門編制與所服務客戶數之比例、值班情形。與他公司共同成立聯合服務中心者，應說明公司數量、名稱、彼此關係及本項個別資料、聯合服務中心所在位置、訂戶服務運作方式與管理制度，以及合計總客服部門編制與所服務總客戶數之比例。(應檢附客服部門組織圖、員工清冊)
4. 是否於下班時間後(晚上6時後及例假日)安排客服人員輪班?(應檢附最近3個月輪班表及出勤紀錄影本)
5. 是否設定夜間語音留言系統並由專人處理留言?並請說明處理流程。(應檢附處理流程圖、最近3個月夜間留言電腦紀錄或處理紀錄影本)
6. 是否設置線上客服機制?請說明線上客服形式及處理流程(應檢

附處理流程圖、最近3個月線上客服處理紀錄影本及其他線上客服說明資料)

7. 是否安排客服人員定期訓練以充分瞭解主管機關法令規定？請將訓練情形詳細說明。(應檢附最近3年定期訓練清單、教材、簽到紀錄、內聘及外聘師資簡歷影本、訓練情形照片、訓練結業證書、學員評量、以及其他相關資料)
8. 是否設置訂戶申訴處理機制，並依有線廣播電視法第55條規定妥適處理申訴案件，及依個人資料保護法規定蒐集、處理及利用申訴者之個人資料，並建檔保存處理紀錄，且呈報公司主管備查？並請說明訂戶申訴處理情形、公司內部稽核情形，以及申訴者個人資料處理情形。已換照者，應另附換照申請書訂戶申訴處理機制與本項執行情形比較表(應檢附訂戶申訴處理流程圖、最近3個月之「申訴紀錄」影本)

客服滿意度

1. 是否針對收視戶進行「客服滿意度調查」？請說明最近3年每次調查之時間與密度、調查目的、調查方法、抽樣方式、調查流程、樣本數之決定、調查計畫主辦單位、調查問卷設計原則；與他公司合辦調查者，應說明公司數量、名稱、彼此關係、各公司之樣本數。已換發許可者，應另附換照申請書本項內容執行情形比較表。(應檢附最近3年歷次調查之問卷樣本、最近3年歷次調查結果統計表、最近3年歷次委託合約影本、其他佐證資料)
2. 是否將前項調查結果作為改進參考依據？與他公司合辦調查者，該調查結果是否包含與他公司間之交叉分析？並請說明調查結果之分析與處理情形、改進計畫與成果。(應檢附最近3年歷次問卷調查結果報告、最近3年歷次改進計畫與成果)
3. 客服部門是否主動連絡收視戶探詢問題解決及滿意程度？並請說明最近3年主動探詢問題之項目，是否包含自行招攬之地方廣告

畫面品質及音量之滿意程度？（應檢附最近3個月之「客服人員電話追蹤紀錄」影本及「線上客服滿意度調查」資料佐證）

4. 是否將前項詢問結果作為改進之參考依據？並請說明詢問結果之分析與處理情形、改進計畫與成果。（應檢附最近3年詢問結果報告、改進計畫與成果）

收視戶權益

（一）定型化契約

1. 請說明與訂戶訂立契約之情形、契約內容與本會「有線廣播電視系統經營者定型化契約應記載及不得記載事項」規定之符合情形及詳盡度、收費單據背面是否依規定印製契約？（應檢附契約內容與「有線廣播電視系統經營者定型化契約應記載及不得記載事項」條文對照表、各式收據背面之契約範本）
2. 視訊收費或裝機、復機、移機、分機裝設、維修涉及收費時，是否另行開立統一發票或收據或於事後補寄單據到府？（應檢附視訊收費發票或收據樣本、裝機費用之發票影本或樣本、復機費用之發票影本或樣本、移機費用之發票影本或樣本、分機費用之發票影本或樣本、維修費用之發票影本或樣本）

（二）收視戶視聽品質

公司是否設專人監控自行招攬之地方廣告之畫面品質及音量？並請說明本項專人配置之部門、監控畫面品質及音量之作法與處理機制。若與他公司共同委辦此項業務者，應另詳細說明。（應檢附廣告畫面品質監控流程、廣告音量監控流程、審查紀錄影本。若委託他人招攬廣告與他公司共同委辦者，須另檢附委託契約影本）

（三）偏遠地區服務及製作月刊

1. 推動普及服務與偏遠地區提供視訊服務情形（含服務因故暫未到

達區域)。請說明經營區之自然地理環境、面積、網路鋪設總長度、人口數、戶數、訂戶數、訂戶普及率變動情形與原因。經營區內有服務因故暫未到達區域者，應另說明服務未到達之原因、範圍、戶數、訂戶數、普及率、網路佈建率，並表列該區佔經營區之各項比例。(應檢附最近3年訂戶數、服務未達區之緣由證明文件)

2. 是否發行月刊？月刊內容是否包含各頻道節目表？請說明月刊形式、頻道節目表刊載與發行量普及情形(如網站瀏覽人數或電子月刊下載次數)，並說明訂戶取得各類型月刊之方式。與他公司共同發行者，應說明各公司發行數量、網址。(應檢附委託印製之合約、最近3期月刊、電子月刊網址及最近3期月刊網站內容)

(四) 收費方式

1. 是否提供多元化的繳費方式(收費員到府收費、便利商店代收、銀行轉帳或郵局劃撥、信用卡付款等)供民眾選擇？請將實際情形詳細說明。(應檢附繳費方式統計表、繳費方式統計表及佔比、收費員收費繳費方式之單據樣本、便利商店代收繳費方式之單據樣本、銀行轉帳繳費方式之單據樣本、郵局劃撥繳費方式之單據樣本、信用卡付款繳費方式之單據樣本)
2. 是否提供年繳、半年繳、季繳及月繳等收費方式供民眾自由選擇？針對以年繳、半年繳、季繳方式付費之客戶是否提供優惠折扣？請將實際情形詳細說明。(應附收費方式統計表、收費方式統計表及佔比、月繳之單據樣本、季繳之單據樣本、半年繳之單據樣本、年繳之單據樣本、優惠折扣之單據樣本)
3. 是否提供月繳後付之收費方式，實施收視費後付制度？(應檢附收費方式統計表及佔比、月繳後付之單據樣本)
4. 是否於繳費期限屆滿前預先通知，並能提供收視戶合理續繳緩衝期限30天？請將實際作法，詳細分別說明月繳、季繳、半年繳及

年繳之繳費通知流程。（應檢附各收費方式繳費通知流程圖、預先通知單、繳款通知單）

5. 收視戶未於指定期限內續繳收視費時，工程人員於拆除客戶線之前是否進行確認，不致貿然拆線引起糾紛？請將實際作法詳細說明。（檢附拆機流程圖、作業手則、催繳書面通知樣本、拆機案例、派工單及相關佐證資料影本）

（五）退費方式

1. 收視戶欲終止收視關係時，是否退還收視戶預繳收視費用？請將實際作法詳細說明。（應檢附退費單據樣本、或銷貨退回折讓單及實際退費單據）
2. 工程斷訊未於約定時間內到修或修復時，展延收視期限或退費補償方式，請詳細說明。（應檢附展延收視期限紀錄或退費補償案例）
3. 公司辦理退費之處理流程及實際運作情形，請詳細說明。（應檢附退費作業流程圖、退費案例）

維修制度

1. 維修到修時間之規劃及執行情形是否合理？並請說明工程維修標準流程、經營區範圍、公司至網路末端車程時間、平均完工為幾小時。委託他公司或共同進行工程維修服務中心者，應說明公司數量、名稱、彼此關係及各公司本項個別資料、聯合服務中心所在位置、運作方式與管理制度。（應檢附標準作業流程圖、經營區營運圖、維修統計報表、已換發許可者，應另附換照申請書工程維修標準流程執行情形比較表）
2. 是否依定型化契約規定，於約定時間內完成維修處理？請說明約定之到修時間為幾小時。（應檢附最近3個月維修統計報表佐

證)

3. 維修記錄(維修單、派工單或客戶簽名驗收單)是否建檔備查?
請說明維修紀錄項目、建檔方式及資料儲存方式。(應檢附最近3個月維修紀錄佐證)
4. 工程維修人員是否穿著制服,並有公司名稱及員工編號可資識別?
(應檢附工程維修人員制服照片)
5. 維修收費是否訂立標準,並以何種方式告知收視戶?(應檢附維修收費費用表、維修收費單據樣本、告知收視戶之佐證資料)
6. 裝機、復機、移機、分機裝設之費用是否依照地方主管機關公告費率辦理?(應檢附最近3個年度地方主管機關公告之費率、最近3個年度收費單據樣本)
7. 大規模區域斷訊之處理時效及處理機制如何?請詳細說明。
8. 完成維修後,是否主動追蹤探詢維修滿意度?(應檢附追蹤詢問紀錄或相關佐證資料)

上次評鑑結果辦理情形

1. 請說明上次評鑑結果,是否有限期改正事項?(應檢附上次評鑑結果函。評鑑結果為「限期改正」者,應提報限期改正事項及改正計畫執行情形及執行結果,並檢附相關佐證資料)
2. 請說明上次評鑑結果,有關綜合審查改進意見之執行結果。(應檢附上次評鑑結果函,改進意見執行結果之相關佐證資料)

十、評鑑報告書「工程」項目撰填說明

評鑑報告書之第四冊「工程」項目部分，請載明下列事項：

工程設施

（一）備用電源（含發電機及 UPS 設備）

1. 頭端機房之自備發電機是否達 2 台並備 UPS 裝置能供系統設備正常運轉？
2. 是否具備噪音隔離、通風設備、安全圍網及警示標誌？
3. 請說明分配線網路裝置 UPS 設備之裝置涵蓋率。

（二）接地裝置

1. 請頭端接地情形。（應檢附工程評鑑附表一）
2. 網路接地情形。（應檢附工程評鑑附表一）

（三）電波洩漏

1. 是否有未送識別載波或強度不正常情形。
2. 識別信號正常情形。（應檢附工程評鑑附表二）

（四）頭端機房及維護相關設備

1. 是否具備分配線網路位置圖、網管監測設備、頭端故障自動警示設備、消防設施、機房配置、機房配線、接收天線配線等相關設施。請說明頭端機房平時運作情形，是否有與他系統經營者共用設備或信號？共用者，應另詳細說明共用之相關人、設備名稱、信號傳送過程。（應檢附網管監測設備書面資料、共用設備或信號之許可函）
2. 是否具備電波洩漏測試器？同一經營區有 2 家（含）以上系統經

營者，須具備窄頻電波洩漏測試器。請說明。

3. 頭端機房是否裝設聲音信號自動增益控制設備(AGC)或自動響度控制設備(ALC)，維持各頻道廣告與節目之間音量穩定？是否包含廣告開口之頻道？說明維持音量之方式，總頻道數量、聲音信號自動增益設備或自動響度控制設備組數與其控制頻道數。(應檢附相關自行檢測資料)
4. 節目頻道音量測試紀錄。(應檢附工程評鑑附表三)

(五) 工程設施違規與申訴

是否最近3年工程設施有違規紀錄及民眾申訴紀錄？請說明處理方式及結果。(應檢附最近3年本項違規紀錄、最近3年本項民眾申訴紀錄)

傳輸品質

(一) 工程維運紀錄

1. 工作日誌(包含頭端設備頻率)。(應檢附最近1年工作日誌正本，將於審查完畢後歸還)
2. 電波洩漏測試紀錄，請說明每年自行查驗情形及結果。(應檢附最近1年紀錄正本，將於審查完畢後歸還。現場經查測如不合格者，應附改正資料)
3. 接地電阻測試紀錄，請說明每年自行查驗情形及結果。(應檢附最近1年紀錄正本，將於審查完畢後歸還。現場經查測如不合格者，應附改正資料)
4. 信號品質測試紀錄，請說明每年自行查驗情形及結果。(應檢附最近1年紀錄正本，將於審查完畢後歸還。現場經查測如不合格者，應附改正資料)

5. 信號處理設備保養維護紀錄。(應檢附最近 1 年頭端調變器設備之維護紀錄正本、最近 1 年信號處理器設備之維護紀錄正本，將於審查完畢後歸還)
6. 測試設備校正紀錄。(應檢附最近 1 年電波洩漏測試設備之校正紀錄正本、頻譜分析儀之校正紀錄正本、最近 1 年接地電阻測試設備之校正紀錄正本，提供數位信號者，則應另備「數位信號分析儀」之校正紀錄，將於審查完畢後歸還)
7. 頭端故障維修紀錄(含平均修護時間)。(應檢附最近 1 年工作日誌正本，將於審查完畢後歸還)
8. 自備發電機保養維護紀錄。(應檢附最近 1 年工作日誌正本，將於審查完畢後歸還)

(二) 類比系統(檢附工程評鑑附表四)

(三) 類比及數位雙載系統(檢附工程評鑑附表四、五)

(四) 數位系統(檢附工程評鑑附表五、六)

(五) 傳輸品質違規與申訴

是否最近 3 年傳輸品質有違規情形及民眾申訴紀錄？請說明處理方式及結果。(應檢附最近 3 年本項違規紀錄、最近 3 年本項民眾申訴紀錄)

禁限用頻道及鎖碼頻道之查核

1. 是否使用第 14、98、99 等禁用頻道？是否使用第 15、16、20 等限用頻道？使用限用頻道時，是否依規定申請查驗核可？(使用限用頻道者，應檢核准函佐證)
2. 是否依規定以定址鎖碼方式播送特定節目？請說明鎖碼方式、播送限制級節目之頻道數量、名稱及播出頻道位置。(播送限制節

目者，應檢附鎖碼方式技術查驗通過核准函佐證)

3. 是否有禁用頻道、限用頻道、鎖碼方式違規紀錄情形？(應檢附本項最近3年違規紀錄統計表。表格內容，請參考頻道評鑑附表二)

工程技術違規情形

1. 是否最近3年工程技術有違規紀錄情形？(應檢附本項最近3年違規紀錄統計表。表格內容，請參考頻道評鑑附表二)
2. 是否依營運計畫使用類比及數位頻寬？是否有擬增加使用頻寬，並已提出變更營運計畫申請，但尚未通過查驗之情形？請說明經本會查驗核可使用之頻寬及目前頻寬使用情形及違規紀錄，類比及數位頻寬使用情形，應分別說明之。(應檢附核准函或申請函佐證)

工程綜合評分

(一) 工程人員培訓

請說明最近3年來，關於工程人員整體培訓計畫規劃與執行成果。請將內訓及外訓分別說明之。(應檢附培訓計畫內容、定期訓練清單、訓練課程簽到簿、教材、內聘及外聘授課師資簡歷、訓練情形照片、訓練結業證書、學員評量、相關執行成果統計資料、其他相關資料)

(二) 故障維修

1. 請說明用戶端及網路維修紀錄及平均維修時間情形，並分析上述統計表。(應檢附最近1年維修紀錄、維修紀錄計表、平均維修時間統計表)
2. 請分析說明是否定期檢討上述故障維修情形？是否訂有改善規劃？

其執行成果如何？請說明之。

(三) 數位化發展情形

1. 是否依規定申請獲得許可，且已提供數位視訊服務？或是已取得許可，但尚未提供服務之情形？請詳細說明取得許可日期、開始提供服務日期、經營現況及訂戶數。另請說明目前類比及數位服務頻寬使用情況。(應檢附核准函)
2. 是否依規定申請獲得許可，且已提供有助於數位化之互動服務？或是已取得許可，但尚未提供服務之情形？請詳細說明取得許可日期、開始提供服務日期、經營現況及訂戶數。(應檢附核准函)
3. 是否有數位化發展計畫？請說明計畫內容、數位化時程、系統建置狀況及執行情形。並請分別說明數位工程技術、數位節目信號類型(例如 DVB-C、IPTV 或其他經查驗許可之信號)、數位機上盒標準及規格、頻道數量與名稱、頻段使用等情形。已換照者，應另檢附營運計畫規劃與承諾之數位化時程與目前執行情形比較表。
4. 是否有數位服務普及率計畫？請說明計畫內容、數位服務普及率及執行情形等(數位服務普及率之定義為：數位服務訂戶數/總訂戶數)。已換照者，應另檢附營運計畫所載數位服務普及率與目前執行情形比較表。

(四) 新技術之引進

1. 是否經營區內已全區通過查驗，使用 750MHz 或以上頻寬？或是已部分通過查驗，使用 750MHz 頻寬之情形？並請說明網路雙向情形，使用 750MHz 以上頻寬者，應另說明頻寬使用範圍及經營區內通過查驗之區域。(應檢附核准函)
2. 是否有光纖到府建設計畫？請說明計畫內容、目前光纖到府建設區域與達成率，並提供用戶數及建設佔經營區之比例資料。(應檢

附用戶數資料、建設佔經營區比例)

3. 請說明新技術之引進或自行研發情形。(例如寬頻、網路電話或其他新技術。引進寬頻及網路電話者，請補充說明網路互連計畫與執行情形)

上次評鑑結果辦理情形

1. 請說明上次評鑑結果，是否有限期改正事項？(應檢附上次評鑑結果函。評鑑結果為「限期改正」者，應提報限期改正事項及改正計畫執行情形及執行結果，並檢附相關佐證資料)
2. 請說明上次評鑑結果，有關綜合審查改進意見之執行結果。(應檢附上次評鑑結果函，改進意見執行結果之相關佐證資料)

十一、評鑑報告書「組織」項目撰填說明

評鑑報告書之第五冊「組織」項目部分，請載明下列事項：

結構

(一) 部門組織

1. 公司各部門區分及權責畫分情形。（應檢附營運許可證、公司章程及公司組織分工表）
2. 各部門主管權責相符情形。（應檢附各部門主管經理人名冊、各經理人勞保單影本、經濟部公司登記事項卡影本）
3. ISO 等國際認證情形。（獲得 ISO 等國際認證且尚在有效期間內者，應檢附認證書影本）
4. 稽核工作是否確實執行及稽核報告內容？是否設稽核人員獨立負責稽核工作？請說明。（應檢附稽核制度執行說明及稽核工作報告。）

(二) 人員配置

1. 工程部門人員配置與所服務客戶數對照是否恰當？請說明工程部門人員配置與所服務客戶數對照比例。（應檢附工程部門員工清冊。）
2. 行政管理部門人員配置情形是否合理？（應檢附行政管理部門員工清冊。）
3. 公司各部門人員整體配置情形是否合理？是否有與他公司共同成立聯合服務部門之情形？與他公司共同成立聯合服務部門者，應說明公司數量、名稱、彼此關係及本項個別資料、聯合服務部門所在位置、部門服務運作方式與管理制度。（應檢附各部門員工清冊、訂戶數、相關資料）

(三) 電腦資訊化

1. 客戶個人資料是否以電腦處理？請詳細說明處理方式及使用之電腦系統。
2. 收費紀錄是否以電腦處理？請詳細說明處理方式及使用之電腦系統。（應檢附電腦收費紀錄表單）
3. 維修紀錄是否以電腦處理？請詳細說明處理方式及使用之電腦系統。（應檢附電腦維修紀錄表單）
4. 客服紀錄是否以電腦處理？請詳細說明處理方式及使用之電腦系統。（應檢附客戶服務紀錄表單）
5. 公司物料及員工管理系統是否以電腦處理？請詳細說明處理方式及使用之電腦系統。（應檢附公司物料及員工管理紀錄表單）

人事

(一) 員工培訓計畫

1. 行銷人員之培訓計畫及訓練情形之詳細說明。（應檢附訓練簽到簿、訓練教材、授課師資簡歷、訓練情形照片、訓練結業證書、學員評量、其他相關資料）
2. 客服人員之培訓計畫及訓練情形之詳細說明。（應檢附訓練簽到簿、訓練教材、授課師資簡歷、訓練情形照片、訓練結業證書、學員評量、其他相關資料）
3. 工程人員之培訓計畫及訓練情形之詳細說明。（應檢附訓練簽到簿、訓練教材、授課師資簡歷、訓練情形照片、訓練結業證書、學員評量、其他相關資料）
4. 收費人員及私接戶稽查人員訓練情形之詳細說明。（應檢附訓練簽到簿、訓練教材、授課師資簡歷、訓練情形照片、訓練結業證

書、學員評量、其他相關資料)

5. 從業人員性別平權訓練課程之詳細說明，是否對員工及主管人員進行性別觀念培訓？（應檢附訓練簽到簿、訓練教材、授課師資簡歷、訓練情形照片、訓練結業證書、學員評量、其他相關資料）

(二) 人事管理制度

1. 獎懲制度及執行情形之詳細說明。（應檢附公司內部相關獎懲規則或作業手則、相關案例佐證）
2. 員工出缺勤規定及管理情形之詳細說明。（應檢附公司內部相關人事考勤管理規則或作業手則、相關案例佐證）

(三) 員工權益

1. 是否按實際薪資投保勞工保險及全民健康保險。（應檢附薪資清冊、投保單據影本）
2. 是否另行辦理員工團體保險。（應檢附投保單據影本）
3. 公司提撥生育、急難、助學補助情形。（應檢附補助申請書、發放清冊、收據影本）
4. 員工休假制度及管理情形。（應檢附公司內部相關規定）
5. 加班費發放情形。
6. 工時是否合理之詳細說明。（應檢附最近1個月出勤管考紀錄）
7. 員工分紅制度及發放之詳細說明。（應檢附員工分紅制度相關規定、分配情形之佐證資料）

業務推展計畫

1. 業務推展計畫及執行情形之說明。（應檢附最近1年之年度業務

計畫、各季業務計畫影本供參)

2. 繳費機制及運作情形之說明。(應檢附各種繳費處理流程、各種繳費單據樣本、各種繳費方式比例及統計表)
3. 私接戶稽查及輔導付費之作法、稽查獎金制度及發放情形。
4. 是否經營電視相關配備之販售及維修？請說明其與業務推展之關係。
5. 是否取得（或已申請）電路出租執照經營電路出租業務？請說明其與業務推展之關係。（應檢附電路出租執照影本或申請相關核准證明文件影）
6. 是否提供寬頻上網服務？請說明其與業務推展之關係。（應檢附網路服務提供 ISP 電信相關執照影本）
7. 其他推展業務措施之詳細說明。

糾紛處理機制

1. 網路建設糾紛（因附掛、貼壁、挖埋而引發與民眾間之糾紛）之處理機制。（檢附處理作業流程表及相關案例之客服電話紀錄、報修單、派工單及處理情形等全程紀錄）
2. 拆機、裝機、移機、復機糾紛之處理機制。（應檢附拆機、裝機、移機、復機糾紛之各類型處理作業流程表、相關案例之客服電話紀錄、報修單、派工單及處理情形等全程紀錄）
3. 私接戶收費糾紛之處理機制。（應檢附處理作業流程表、相關案例之客服電話紀錄、報修單、派工單及處理情形等全程紀錄）
4. 斷訊、停訊及訊號品質不良糾紛之處理機制。（應檢附斷訊、停訊及訊號品質不良糾紛之各類型處理作業流程表、相關案例之客服電話紀錄、報修單、派工單及處理情形等全程紀錄）

5. 違反定型化契約規定義務時，對收視戶之補償措施及作法。（應檢附處理作業流程表、補償措施相關案例、相關佐證資料）

上次評鑑結果辦理情形

1. 請說明上次評鑑結果，是否有限期改正事項？（應檢附上次評鑑結果函。評鑑結果為「限期改正」者，應提報限期改正事項及改正計畫執行情形及執行結果，並檢附相關佐證資料）
2. 請說明上次評鑑結果，有關綜合審查改進意見之執行結果。（應檢附上次評鑑結果函，改進意見執行結果之相關佐證資料）

○○年度

○○有線電視公司評鑑評分表六之一

頻道項目評分表（20%）

經營區：

營運許可證號碼：

營運許可證有效期間：

評鑑項目		配分	評分	評分標準
頻道收視意願調查		10		◆是否每年委託具公信力之學術或專業調查單位針對收視戶辦理頻道收視意願及安排滿意度調查，6分。（最近3年每年均調查者得6分，3年調查2次者得4分，3年調查1次者得2分，未調查者，得0分） ◆頻道收視意願及安排滿意度調查之良窳，2分。（0分至2分） ◆將調查結果作為頻道選擇及排列之參考依據，以符合地區收視需求，2分。（0分至2分）
頻道之規劃及其類型	頻道規劃與類型編排	15		◆必載、公益及闔家觀賞頻段是否依「有線電視頻道規劃與管理原則」辦理，集中規劃播送，並置於前段區塊2分。（0分至2分） ◆頻道依照節目屬性區隔規劃，2分。（0分至2分） ◆多元均衡提供國內及國際新聞頻道，且區塊集中規劃，3分。（0分至3分） ◆廣告專用頻道規劃朝區塊集中、違規紀錄逐年改善、不集中於少數頻道供應者，2分。（0分至2分） ◆最受歡迎50個頻道（依法必載頻道及廣告專用頻道不列入計算）簽約並安排於第4頻道至第78頻道之間播送者2分。（有45個至47個者，得1分，有48個至50個者得2分） ◆最受歡迎5個非以商業利益為經營目標，節目符合公益性、藝文性及社教性且為普級之頻道（依法必載頻道及廣告專用頻道不列入計算）簽約並安排於第4頻道至第78頻道之間播送者，1分。（0分至1分） ◆兒少頻道及該區塊旁規劃公益及知識性之頻道者，1分（0分至1分） ◆新頻道引進情形，2分。（0分至2分）
	頻道變更	5		◆營運計畫「頻道之規劃及其類型」變更之評估及處理程

評鑑項目		配分	評分	評分標準
	情形			序，2分。（0分至2分） ◆營運計畫「頻道之規劃及其類型」變更之次數（因頻道終止經營或停播須變更者，不列減分評量），2分。（0分至2分） ◆頻道規劃安排及變更前先與消費者團體進行協商溝通者1分。（0分至1分）
	數位服務情形	16		◆數位收視服務計畫，4分。（0分至4分） ◆數位收視服務推展情形，4分。（0分至4分） ◆目前提供數位收視服務之頻道數量與類型，4分。（0分至4分） ◆目前提供數位增值服務之種類與豐富度，4分。（0分至4分）
	違規紀錄	0--36		◆營運計畫「頻道之規劃及其類型」變更違規情形。 ◆未依法載送無線電視、客語及原住民語頻道之違規情形。 註：以上違規情事違規1次記1點扣1分。（扣分合計最高至「頻道之規劃及其類型」項目零分為止）
自製節目製播具體計畫	製播計畫	5		◆自製節目製播具體計畫及執行情形（與他公司聯合製播者共同製播者合作情形將列入評量），3分。（0分至3分） ◆自製節目在載明於營運計畫內之自營或自製頻道播送者（與他公司聯合製播之跨系統頻道，不計算分數），2分（0分至2分）
	服務地方社區節目	10		◆製作介紹地方人文發展之節目（節目內容如果偏重凸顯黨政人員、選任公職人員或候選人等特定人物者，不得列入計算），4分。（節目應以定期播出至少3個月或13集者，且節目每集播出長度扣除廣告時間後不得少於25分鐘。製作一個節目者，得2分；每增加一個節目、或同一節目播出集數每增加13集者，加得1分，最高得4分；與他公司聯合製播者，須將聯製公司家數與集數進行加權後計分）（有製播但未及上述標準者得1分） ◆製作關懷地方弱勢社群之節目，4分。（評分標準同上項）

評鑑項目		配分	評分	評分標準
				◆針對當地族群語言特性，製播其母語節目；或是製播增進外籍人士（含外籍配偶、外籍勞工）了解我國語言與生活習俗之節目者，2分。（0分至2分）
	地方新聞節目	9		◆製作地方新聞報導節目者（節目內容如果偏重凸顯黨政人員、選任公職人員或候選人等特定人物者，不得列入計算），3分。（節目應以定期每週至少播出5集者（不含重播），且節目每集播出長度扣除廣告時間後不得少於15分鐘，得3分；與他公司聯合製播者，須將聯製公司家數與集數進行加權後計分）（有製播但未符上述標準者，得1分） ◆製作地方時事論壇節目者，3分。（節目應以定期播出二個月以上或8集以上者（不含重播），且節目每集播出長度扣除廣告時間後不得少於25分鐘；與他公司聯合製播者，須將聯製公司家數與集數進行加權後計分）（有製播但未符上述標準者，得1分） ◆設立新聞採訪中心情形，2分。（自行成立者，得2分；合資成立或特約者，得1分；無新聞採訪中心者，得0分） ◆設立專用攝影棚情形，1分。（設立專用攝影棚者，得1分；無專用攝影棚者，得0分）
	自製節目品管機制	4		◆設置專職之節目品管人員者，1分。（0分至1分） ◆自製節目內容與品質管控機制及審核流程，2分。（0分至2分） ◆對自製節目或廣告利害關係人認有錯誤要求更正之處理機制及流程，1分。（0分至1分）
	參加節目競賽之獎勵情形	3		◆自製節目參加政府機關或民間機構舉辦公開競賽或獎勵活動情形，3分。（參加者得1分，入圍者得2分，獲獎者得3分）
	違規紀錄	0--31		◆自製節目違規情形。

評鑑項目		配分	評分	評分標準
				◆自營或自製頻道違規情形。 註：以上違規情事違規1次記1點扣1分。(扣分合計最高至「自製節目製播具體計畫」項目零分為止)
廣告企劃與控管		6		◆與頻道供應者或代理商簽訂契約中明訂廣告開放時段之權利義務者，1分。(0分至1分) ◆自行招攬之廣告內容與品質管控機制及考核情形(無自行招攬之廣告者，不減分)，3分。(0分至3分) ◆設置專職之廣告品管人員者(無自行招攬之廣告者，無須設置)，1分。(0分至1分) ◆以專用設備自動控制廣告與節目之切換或製播之廣告未影響節目播出畫面之完整性，不影響節目正常播放者(無自行招攬之廣告者，無須設置)，1分。(0分至1分)
插播式字幕使用處理機制與控管情形		3		◆插播式字幕使用控管機制，1分。(0分至1分) ◆插播式字幕使用考核情形，2分。(0分至2分)
自行招攬之廣告及插播式字幕使用違規情形		0~9		◆自行招攬之廣告播送時間長度逾越與頻道供應者協議之時間限制違規情形。 ◆自行招攬之廣告覆蓋頻道節目違規情形。 ◆自行招攬之廣告內容違規情形。 ◆使用插播式字幕違規情形。 以上違規情事違規1次記1點扣1分。(扣分合計最高至「自行招攬之廣告」及「插播式字幕使用情形」項目零分為止)
頻道授權情形		2		◆頻道節目依法取得授權者，2分。(曾發生斷訊者得0分無斷訊情形者，得2分)
公用頻道		10		◆依規定免費提供專用頻道作為公益性、藝文性、社教性節目使用者，2分。(0分至2分) ◆是否依據本會製訂之規劃要點訂定使用辦法，2分。(0分至2分)

評鑑項目		配分	評分	評分標準
				◆公用頻道推廣之執行情形，2分。（0分至2分） ◆公用頻道使用率及使用單位之多元性，2分。（0分至2分） ◆免費提供基本必要之節目製播設施或資源予公眾使用者2分。（0分至2分）
節目總表專用頻道	播送情形	2		◆依法設立之節目總表專用頻道載明系統經營者名稱、識別標識、許可證字號、訂戶申訴專線、營業處所地址、頻道總表、頻道授權期限及各頻道播出節目之名稱者1分。（0分至1分） ◆頻道定頻、更換、或停止播送時，於頻道專用總表專用頻道中連續5天告知收視戶者，1分。（0分至1分）
	違規紀錄	0~-2		◆節目總表專用頻道違規情形。 註：以上違規情事違規1次記1點扣1分。（扣分合計最高至「節目總表專用頻道」項目零分為止）
評鑑得分		100		
上次評鑑結果辦理情形		0~-5		◆限期改正事項之改正計畫執行情形及執行結果（無改正事項或已改正者，不扣分；已有改正但未有明顯結果者扣1至2分；未改正或改正結果不理想者，除扣3分外並得列為明顯缺失事項。） ◆改進意見之執行結果（無改進意見或已有明顯改進情形者不扣分，未改進或改進結果不明顯者扣1至2分。）
頻道項目評分總計：_____分 評鑑委員意見：（請務必填寫） 評鑑委員簽名：_____ 日期：_____				
附註：評鑑分數在90分以上或70分以下者，請委員特別述明理由。				

頻道評鑑附表一

○○有線電視股份有限公司

○○年度 頻道規劃及使用情形表（表格範例）

[illegible]

總頻道數：_____個 可利用頻道數：_____個
基本頻道數：_____個 付費頻道數：_____個
計次付費頻道數：_____ 免費提供之頻道數：_____個
550MHz 前之廣告專用頻道數：_____個，置於_____處
550MHz 後之廣告專用頻道數：_____個，置於_____處
廣告專用頻道總數：_____個 必須小於或等於 廣告專用頻道數量之限制：_____個
系統經營者及關係企業提供之頻道數：_____ 佔可利用頻道數比例：_____ %

說明：

1. **頻道欄**：請依序列出系統容量內之所有電視頻道。
2. **頻道名稱欄**：請列出頻道總稱（簡稱），例如台視、國興衛星電視頻道（國興衛視）、NHK WORLD PREMIUM (NHK)。
3. **節目屬性欄**：請就頻道節目內容填列屬性，例如：無線、新聞、綜合、電影、卡通、兒童、公益、教育、新知、旅遊、地方自製、廣告專用頻道、限制級成人節目等。
4. **頻道使用方式欄**：基本頻道請填「基本」；付費頻道請填「付費」；計次付費頻道請填「計次付費」；免費提供之頻道請填「免費」；廣告專用頻道請填「廣告」；頻道中若需經由解碼始能收視，請於備註欄填寫「鎖碼」。
5. **節目訊號來源欄**：請填寫無線電視台（如台視、中視等）、衛星電視、本地播放、遠電傳入（本地播放及遠地傳入者，請填節目源地點及傳輸媒介）。
6. **節目供應者欄**：請填寫該頻道節目供應者之公司名稱，及該公司是否與系統經營者為關係企業。
7. **頻道代理商欄**：請填寫代理頻道節目之公司名稱，及該公司是否與系統經營者為關係企業。
8. **可利用頻道**：指營運計畫中所規劃之頻道扣除公用頻道、節目總表專用頻道後之頻道總數。
9. **廣告專用頻道數量之上限**：指基本頻道（不含廣告專用頻道）扣除公用頻道及節目總表專用頻道之總數之百分之十。
10. **數位頻道規劃及使用情形**，請另以一表列出，並請於備註欄填寫「數位」。

頻道評鑑附表二

○○有線電視股份有限公司

____年度至____年度核處案件統計資料表（表格範例）

日期	違法事實	適用法律	核處情形	備註 (違規類型)
總計核處____件				

備註說明：請依違法事實於備註欄位填入下列違規類型，以便評鑑審查對應相關評分標準

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| 1. 「頻道之規劃及其類型」變更違規 | 6. 自行招攬之廣告覆蓋頻道節目違規 |
| 2. 未依法載送無線電視、客語及原住民語頻道之違規 | 7. 自行招攬之廣告內容違規 |
| 3. 自製節目違規 | 8. 使用插播式字幕違規 |
| 4. 自營或自製頻道違規 | 9. 節目總表專用頻道違規 |
| 5. 自行招攬之廣告播送時間長度逾越與頻道供應者協議之時間限制違規 | 10. 其他 |

○○年度 ○○有線電視公司評鑑評分表六之二
財務項目評分表（15%）

經營區：

營運許可證號碼：

營運許可證有效期間：

評鑑項目

配分

評分

評分標準

股權結構及董事監察人運作情形

9

- ◆按季如期申報股權結構，3分。（0分至3分，按季如期申報者得3分，有逾期申報紀錄、申報資料有缺失，或股權結構有違規裁罰紀錄者，酌予減分）

- ◆董事會及監察人運作與功能，6分。（0分至6分，董事會及監察人會議正常運作且有會議紀錄者平均給5分，惟明顯有事後追補紀錄情況者，酌予減分）

訂戶數稽核

5

- ◆依國家通訊傳播委員會規定按季如期申報公司訂戶數者，3分。（按季如期申報者得3分，有逾期申報紀錄者，酌予減分）

- ◆財務報表之訂戶基本頻道年收入（收視費用年收入）與申報訂戶數對照是否合理，2分。（0分至2分，有申報且合理者得2分，有申報經糾舉但已改正者得1分，有申報經糾舉未改正者或未申報者得0分）

業務收入分析

10

- ◆各項營業收入（如視訊收入、廣告收入、頻道出租收入、器材出租收入等）來源之詳細說明，各項營業收入之金額及所占比重是否合理，5分。（0分至5分）

- ◆視訊收入及訂戶數是否逐年成長，5分。（0分至5分）

財務結構分析

會計制度及內部控制制度之設計及執行

10

◆會計制度及內部控制制度之設計，5分。（0分至5分）

◆會計制度及內部控制制度之執行，5分。（0分至5分，平均給3分，視稽核報告之內容酌予增減分數）

**財務
結構
15**

◆淨值比率（淨值占總資產）或負債比率分析，10分。（0分至10分，淨值比率（淨值占總資產）高於50%者得10分，高於40%者得8分，低於40%者給4分）

◆固定資產比率（固定資產占總資產）分析，5分。（0分至5分，平均給4分，並視整體情況酌予增減分數）

**資金往來、運用及控管
15**

◆是否與關係人有資金融通情形，4分。（是者0分，否者4分）

◆與關係人交易占營業收支之比例，4分。（0分至4分）

◆與金融機構往來情形，3分。（0分至3分）

◆資金調度及控管，4分。（0分至4分）

**償債
能力
10**

◆償債能力（包括流動比率、利息保障倍數、及速動比率等），4分。（0分至4分，流動比率 >2 者給4分， $2\geq$ 流動比率 ≥ 1 者給3分，流動比率 <1 者，視情形酌減）

◆流動資產品質，4分。（0分至4分）

◆償債能力之維持及逐年改善程度，2分。（0分至2分）

**獲利
能力
10**

◆獲利能力（包括投資報酬率、股東權益報酬率、純益率等項），6分。（0分至6分）

◆獲利能力之維持及逐年改善程度，4分。（0分至4分）

**經營
能力
10**

◆經營能力（包括應收帳款週轉率、總資產週轉率、固定資產週轉率等項），6分。（0分至6分）

◆經營能力之維持及逐年改善程度，4分（0分至4分）

**財務
報告
6**

◆各年之會計原則及會計政策一致且遵守一般會計原則者，2分。（0分至2分）

◆是否有違章漏稅紀錄，2分。（是者0分，否者2分）

◆財務報告經會計師或可信賴會計師事務所簽證並得到無保留意見者，2分。（0分至2分）

評鑑得分
100

上次評鑑結果
辦理情形
0~-5

◆限期改正事項之改正計畫執行情形及執行結果（無改正事項或已改正者，不扣分；已有改正但未有明顯結果者，扣1至2分；未改正或改正結果不理想者，除扣3分外，並得列為明顯缺失事項。）

◆改進意見之執行結果（無改進意見或已有明顯改進情形者不扣分，未改進或改進結果不明顯者扣1至2分。）

財務項目評分總計：_____分

評鑑委員意見：（請務必填寫）

評鑑委員簽名： 日期：

附註：評鑑分數在 90 分以上或 70 分以下者，請委員特別述明理由。

○○年度

○○有線電視公司評鑑評分表六之三

客服項目評分表（20％）

經營區：

營運許可證號碼：

營運許可證有效期間：

評鑑項目		配分	評分	評分標準
回饋及社會服務情形	回饋地方及慈善活動	10		◆針對低收入戶及地方弱勢社群收視提供優惠方案或補助情形 3 分。（0 分至 3 分） ◆對低收入戶及地方弱勢社群收視服務普及計畫之執行情形 3 分。（0 分至 3 分） ◆提供經費、財物或其他協助予慈善機構者，2 分。（0 分至 2 分） ◆與社區、公益團體、慈善機關進行互動之執行情形，2 分。（0 分至 2 分）
	主辦或協辦地方公益活動	3		◆主辦地方公益活動情形，2 分。（0 分至 2 分） ◆配合及協辦地方公益活動情形，1 分。（0 分至 1 分）
客戶申訴服務		21		◆設置 0800 免付費服務客服專線者，1 分。（0 分至 1 分） ◆客服專線與所服務客戶數是否適當，5 分。（一線客服專線服務 2000 戶以下者得 5 分，2000 戶至 3000 戶者得 4 分；3000 戶至 4500 戶者得 3 分；4500 戶至 6000 戶者得 2 分；6000 戶至 7500 戶者得 1 分；超過 7500 戶者得 0 分。） ◆客服部門編制與所服務客戶數是否適當，4 分。（一位客服人員服務 2000 戶以下者得 4 分；2000 戶至 3500 戶者得 3 分；3500 戶至 5000 戶者得 2 分、5000 戶至 6500 戶者得 1 分；超過 6500 戶者得 0 分。） ◆下班時間後（晚上 6 時後）安排客服人員輪班者，2 分。（0 分至 2 分） ◆設定夜間語音留言系統並由專人處理留言者，1 分。（0 分至 1 分） ◆設置線上客服機制者，1 分。（0 分至 1 分） ◆安排客服人員定期訓練以充分瞭解主管機關法令規定者，4 分。（0 分至 4 分） ◆設置訂戶申訴處理機制，並依有線廣播電視法第 55 條規定妥適處理申訴案件，及依個人資料保護法規定蒐集、處理及利用申訴者之個人資料，並建檔保存處理紀錄，且呈報公司主管並備查，3 分。（0 分至 3 分）

評鑑項目		配分	評分	評分標準
客服滿意度		23		◆針對收視戶進行客服滿意度調查，7分。（委託具公信力之學術或專業調查單位調查者，得7分；委託關係企業或協會調查者，得3分；自行調查者，得1分） ◆將上述調查結果作為改進參考依據者，6分。（0分至6分） ◆客服部門是否主動連絡收視戶，追蹤問題之解決並探詢滿意程度之作法及實際執行情形，5分。（0分至5分） ◆將上述詢問結果作為改進參考依據者，5分。（0分至5分）
收視戶權益	定型化契約	4		◆與訂戶訂立契約之情形，（契約內容與本會「有線廣播電視系統經營者定型化契約應記載及不得記載事項」規定之符合情形及詳盡度。）收費單據背面是否依規定印製契約，2分。（0分至2分） ◆視訊費用或裝機、復機、移機、分機裝設、維修時是否另行開立統一發票或於事後補寄單據到府，2分。（0分至2分）
	收視戶視聽品質	3		◆公司設專人監控自行招攬之地方廣告之畫面品質及音量者3分（0分至3分）。
	偏遠地區服務及製作月刊	4		◆推動普及服務與偏遠地區（含服務因故暫未到達區域）提供視訊服務情形是否合理，2分。（0分至2分） ◆是否發行月刊、月刊內容及發行量普及情形是否合理，2分（0分至2分）
	收費方式	7		◆提供多元化的繳費方式供民眾選擇，2分。（收費員到府收費、便利商店代收、銀行轉帳或郵局劃撥、信用卡付款等每項0.5分,最高得2分） ◆提供年繳、半年繳、季繳及月繳等收費方式供民眾自由選擇者，針對以年繳、半年繳、季繳方式付費之客戶是否提供優惠折扣。2分。（0分至2分） ◆提供月繳後付之收費方式者，1分。（0分至1分） ◆繳費期限屆滿前預先通知，並能提供收視戶合理續繳緩衝期限30天者，1分。（0分至1分） ◆收視戶未於指定期限內續繳收視費時，工作人員於拆除客戶線之前進行確認，不致貿然拆線引起糾紛者，1分。（0分至1分）
	退費方式	6		◆收視戶欲中止收視關係時，事先預繳收視費用之退費方式是否合理，2分。（0分至2分） ◆工程斷訊未於約定時間內到修或修復時，展延收視期限或退費之補償方式是否合理，2分。（0分至2分）

評鑑項目		配分	評分	評分標準
				◆公司辦理退費之處理流程及實際運作情形是否合理，2分。 (0分至2分)
維修制度	19			◆維修到修時間之規劃及執行情形是否合理，3分。(0分至3分) ◆是否於約定時間內完成維修處理者，3分。(0分至3分) ◆維修紀錄(維修單、派工單或客戶簽名驗收單)建檔備查者2分。(0分至2分) ◆工程維修人員穿著公司制服，並有公司名稱及員工編號可資識別者，1分。(0分至1分) ◆維修收費訂立標準、將標準告知收視戶等相關作法是否妥適及實際執行情形，2分。(0分至2分) ◆裝機、復機、移機、分機裝設之費用依照地方主管機關公告費率辦理者，2分。(0分至2分) ◆大規模區域斷訊之處理時效是否合理及處理機制設計是否妥適，3分。(0分至3分) ◆完成維修後，是否由公司主動追蹤，探詢收視戶對維修之滿意度等相關作法是否妥適，及實際執行情形，3分。(0分至3分)
評鑑得分	100			
上次評鑑結果 辦理情形	0~-5			◆限期改正事項之改正計畫執行情形及執行結果(無改正事項或已改正者，不扣分；已有改正但未有明顯結果者，扣1至2分；未改正或改正結果不理想者，除扣3分外，並得列為明顯缺失事項。) ◆改進意見之執行結果(無改進意見或已有明顯改進情形者不扣分，未改進或改進結果不明顯者扣1至2分。)
客服項目評分總計：_____分 評鑑委員意見：(請務必填寫)				
評鑑委員簽名：_____ 日期：_____				
附註：評鑑分數在90分以上或70分以下者，請委員特別述明理由。				

○○年度

○○有線電視公司評鑑評分表六之四

工程項目評分表（15%）

經營區：

營運許可證號碼：

營運許可證有效期間：

評鑑項目		配分	評分	評分標準
工程設施	備用電源 (含發電機及UPS設備)	7		◆頭端機房之自備發電機2台並備UPS裝置能供系統設備正常運轉，每少1項設備者扣1分，最高扣2分。 ◆噪音隔離、通風設備、安全圍網及警示標誌，未具備者每項扣1分，不良者每項扣0.5分，最高扣2分。(評分時請參閱實地查核表) ◆分配線網路裝置UPS設備，依裝置涵蓋率計算，比率未達1/10者扣3分，未達1/3者扣2分，未達1/2者扣1分。(涵蓋比率： /)
	接地裝置	6		◆頭端接地：其數值未符合附表一規定者，扣1分。 ◆網路接地：抽測30點，其接地損壞或數值未符合附表一規定者每點扣1分，最高扣5分。(不合格點數：點)
	電波洩漏	8		◆未送識別載波或強度不正常(與鄰影像載波強度相差1dB以上)者扣8分。 ◆識別信號正常者抽測6區，以抽測點為中心，作方圓2公里以上之不定路線查測填入附表二，未符合標準者每洩漏處屬網路者扣1分；屬訂戶端洩漏者扣0.3，最高扣6分(____點不合格，共____處) 註：扣分合計最高至「電波洩漏」項目零分為止
	頭端機房及維護相關設備	12		◆分配線網路位置圖、網管監測設備、頭端故障自動警示設備、消防設施、機房配置、機房配線及接收天線配線設備情形，未具備者每項扣1分，不良者每項扣0.5分，最高扣3分。(評分時請參閱實地查核表) ◆是否具備電波洩漏測試器(同一經營區有2家以上系統經營者，須具備窄頻電波洩漏測試器)，未具備者，扣1分。 ◆未裝設聲音信號自動增益控制設備(AGC)或自動響度控制設備(ALC)，維持各頻道廣告與節目之間音量穩定者，扣2分。 ◆網路系統抽測1點，測量所有節目頻道音量，填入附表三不合格者比率5%以下扣2分，5%—10%扣4分，10%以上扣6分。(不合格比率： %)。

評鑑項目		配分	評分	評分標準
	違規與申訴	0~-3		◆工程設施違規情形及申訴紀錄，0~-3分。
傳輸品質	工程維運記錄 (檢附至少1年之正本，審查後歸還)	7		◆工作日誌(包含頭端設備頻率)。 ◆電波洩漏測試紀錄(現場經查測如不合格者，應附改正資料)。 ◆接地電阻測試紀錄(現場經查測如不合格者，應附改正資料)。 ◆信號品質測試紀錄(現場經查測如不合格者，應附改正資料)。 ◆信號處理設備保養維護紀錄(信號處理器設備維護紀錄、頭端調變器設備維護紀錄)。 ◆測試設備校正紀錄(電波洩漏測試設備校正紀錄、頻譜分析儀校正紀錄、接地電阻測試設備校正紀錄、提供數位信號者應另備「數位信號分析儀」校正紀錄)。 ◆頭端故障維修紀錄(含平均修護時間)。 ◆自備發電機保養維護紀錄。 不完整者每項扣1分，最高扣7分。 註：扣分合計最高至「工程維運記錄」項目零分為止
	☐ 類比系統	12		◆評鑑項目(類比)：用戶端信號90MHz平坦度、影像載波位準、載波雜訊比、載波合成拍差比。 ◆網路末端抽測3點，每個抽測點量測6個類比頻道填入附表四，不合格者每一頻道扣2分，最高扣12分。(不合格頻道數：)
	☐ 類比及數位雙載系統	12		◆評鑑項目(類比)：用戶端信號90MHz平坦度、影像載波位準、載波雜訊比、載波合成拍差比。 ◆評鑑項目(DVB-C)：用戶端信號90MHz平坦度、信號位準、調變錯誤比、誤碼率。 ◆網路末端抽測3點，每個抽測點量測1個數位及2個類比頻道填入附表四、五，不合格者每一頻道扣2分，最高扣12分。(不合格頻道數：)
	☐ 數位系統	12		◆評鑑項目(DVB-C)：用戶端信號90MHz平坦度、信號位準、調變錯誤比、誤碼率。

評鑑項目		配分	評分	評分標準
				◆評鑑項目（IPTV）：IP 封包平均延遲變動時間、封包遺失次數、ping 回應時間、ping timeout 次數。 ◆網路末端抽測 3 點，每個抽測點量測 3 個數位頻道填入附表五、六，不合格者每一頻道扣 2 分，最高扣 12 分。（不合格頻道數： ）
	違規與申訴	0~-3		◆傳輸品質違規情形及申訴紀錄，0~-3 分。
禁限用頻道及鎖碼頻道之查核		3		◆使用 14, 98, 99 等禁用頻道情形及使用 15, 16, 20 等限用頻道，未依規定申請者，每一頻道扣 1 分，最高扣 3 分。 ◆未依規定以定址鎖碼方式播送特定節目者，扣 1 分。 ◆有違規紀錄者，每次扣 1 分，最高扣 3 分。（違規紀錄數： ） 註：扣分合計最高至「禁限用頻道及鎖碼頻道之查核」項目零分為止
工程技術違規情形		3		◆工程技術有違規紀錄者，每次扣 1 分；最高扣 3 分。（違規紀錄數： ） ◆未依規定申請營運計畫變更及工程查驗許可使用類比或數位頻寬者，扣 3 分（已提出申請，但尚未通過查驗者，扣 2 分） 註：扣分合計最高至「工程技術違規情形」項目零分為止
綜合評分	工程人員培訓	7		◆整體培訓計畫規劃與執行成果，7 分。（0 分至 7 分）
	故障維修	5		◆用戶端及網路維修紀錄及平均維修時間統計表，3 分。（0 分至 3 分） ◆改善規劃與執行成果，2 分。（0 分至 2 分）
	數位化發展情形	15		◆依規定申請獲得許可，且已提供數位視訊服務者，1.5 分（全數位化者，得 1.5 分；數位與類比併行提供者，得 1 分；尚未提供數位服務者，得 0 分） ◆依規定申請獲得許可，且已提供有助於數位化之互動服務者，1.5 分。（已取得許可，但尚未提供服務者，得 0.5 分） ◆數位化發展計畫執行情形，6 分。（0 分至 6 分） ◆數位服務普及率計畫執行情形，6 分。（0 分至 6 分）
	新技術之引進	15		◆經營區內已全區通過查驗，使用雙向 750MHz（或以上）頻寬，2 分。（部分通過查驗者，得 1 分）

評鑑項目		配分	評分	評分標準
				◆光纖到府建設之達成率，3分。（0分至3分） ◆新技術之引進或自行研發情形（例如寬頻、網路電話或其他新技術），10分。（0分至10分）
評鑑得分		100		
上次評鑑結果辦理情形		0~-5		◆限期改正事項之改正計畫執行情形及執行結果（無改正事項或已改正者，不扣分；已有改正但未有明顯結果者，扣1至2分；未改正或改正結果不理想者，除扣3分外，並得列為明顯缺失事項。） ◆改進意見之執行結果（無改進意見或已有明顯改進情形者不扣分，未改進或改進結果不明顯者扣1至2分。）
工程項目評分總計：_____分				
評鑑委員意見：（請務必填寫）				
評鑑委員簽名：_____ 日期：_____				
附註：評鑑分數在90分以上或70分以下者，請委員特別述明理由。				

工程評鑑附表一

公司名稱				測試日期	中華民國 年 月 日	
測試人員				主管	(簽名)	
編號	地點	洩漏頻率 (MHz)	量測距離 (公尺)	洩漏量 (微伏/公尺)	發生 原因	修妥 日期
標準值		<54	10	20		
		54~108	3	20		
		108~174	3	10		
		174~216	3	20		
		>216	10	20		
查測區域		%				

備註：本表主管簽章欄於自評查驗時應由有線電視系統之主管簽章，於國家通訊傳播委員會複評查驗時係由國家通訊傳播委員會查測人員直接主管簽章。

工程評鑑附表三

有線廣播電視訂戶終端設備節目頻道音量查驗表 (☐ 自評 / ☐ 複評)

公司名稱				主 管	(簽名)
測試日期		中華民國 年 月 日		測試人員	(簽名)
測試地點					
節目頻道	音量值(dB(A))	節目頻道	音量值(dB(A))	節目頻道	音量值(dB(A))
不合格比率： 不合格類比節目頻道音量頻道數/類比節目頻道總數＝ / (%) 不合格數位節目頻道音量頻道數/數位節目頻道總數＝ / (%) 不合格雙載節目頻道音量頻道數/雙載節目頻道總數＝ / (%)					

備註：1、無線電視臺與其他衛星頻道之音量亦應儘量控制在相同數值上。
2、量測值單位為dB(A)，括號中A指國家標準CNS 7129之A頻率加權。
3、相鄰二節目頻道之最大音量差值不得大於3dB(A)。
4、任二節目頻道之最大音量差值不得大於6dB(A)。

工程評鑑附表四

有線廣播電視訂戶終端類比信號品質查驗表 (□自評/□複評)

公司名稱			主 管	(簽名)
測試日期	中華民國	年	月	日
測試人員	(簽名)			
限用頻道是否傳送信號	☐ 否 ☐ 是 (如果簽"是"的話請寫出傳送頻率)			
測試地點				
頻道號碼	影像載波		載波雜訊比 [dB]	二次載波合成拍差比 (CSO) [dB]
	位準 [dBmV]	頻率 [MHz]		
標準值	0~+14		≥ 43	≥ 53
用戶端信號 90MHz 平坦度				
☐ 合格 ☐ 不合格 不合格頻道：				

備註：本表主管簽章欄於自評查驗時應由有線電視系統之主管簽章，於國家通訊傳播委員會複評查驗時係由國家通訊傳播委員會查測人員直接主管簽章。

工程評鑑附表五

有線廣播電視訂戶終端 DVB-C 信號品質查驗表 (□自評/□複評)

公 司

稱				主 管	(簽名)
測 試 日 期	中華民國 年 月 日			測試人員	(簽名)
測 試 地 點				☐ 64QAM ☐ 256QAM 符碼率：	
禁用頻段是否傳送信號	☐ 否 ☐ 是 如果答“是”的話請寫出傳送頻率				
頻 道 號 碼	信號位準[dBmV]	調變錯誤比[dB]	誤 碼 率/10 分鐘	測 試 結 果	
				☐ 合格 ☐ 不合格	
				☐ 合格 ☐ 不合格	
				☐ 合格 ☐ 不合格	
				☐ 合格 ☐ 不合格	
				☐ 合格 ☐ 不合格	
				☐ 合格 ☐ 不合格	
	相鄰數位電視頻道間之信號位準不得大於 3dB			☐ 合格 ☐ 不合格	
標準值	-12~+15 dBmV	64QAM >25dB 256QAM>31dB	RS 校正前之 誤碼 率須小於 10 ⁻⁴		
用戶端信號 90MHz 平坦度 ☐ 合格 ☐ 不合格 不合格頻道：					

備註：本表主管簽章欄於自評查驗時應由有線電視系統之主管簽章，於國家通訊傳播委員會複評查驗時係由國家通訊傳播委員會查測人員直接主管簽章。

工程評鑑附表六

有線廣播電視訂戶終端 IPTV 信號品質查驗表 (☐自評 / ☐複評)

公 司

稱		主 管	(簽名)
測 試 日 期	中華民國 年 月 日	測試人員	(簽名)
測 試 地 點			
查 驗 項 目	查 驗 內 容	查 驗 結 果	備 註
機房至訂戶間 傳輸測試	下行頻道測試： 1. 測試時間：5分鐘。但5分鐘內有封包遺失時得改以1小時進行測試。 2. 測試標準： A. IP封包平均延遲變動(Jitter)小於五十毫秒。 B. 5分鐘內封包遺失次數=0或1小時內封包遺失不得超過4次。	1. IP封包平均延遲變動時間(Jitter)_____毫秒。 2. 5分鐘內封包遺失次或1小時內封包遺失次。	先測5分鐘內封包遺失，若封包遺失次數大於0，則再測1小時內封包遺失，1小時內封包遺失若超過4次，則判定不合格。
	上行頻道測試： 1. 參數設定： A. Channel Data Rate：64Kbps以上速率傳送時，擇一速率設定。 B. ping長度：至少256 byte。 C. ping次數：至少1000次。 2. 測試標準： A. ping timeout次數 ≤10次。 B. 每次ping回應時間需 ≤100ms，否則視timeout。	1. ping 回應時間最長 _____毫秒。 2. ping timeout 次數 _____次。	

備註：本表主管簽章欄於自評查驗時應由有線電視系統之主管簽章，於國家通訊傳播委員會複評查驗時係由國家通訊傳播委員會查測人員直接主管簽章。

〇〇年度

〇〇有線電視公司評鑑評分表六之五
組織項目評分表（10%）

經營區：

營運許可證號碼：

營運許可證有效期間：

評鑑項目		配分	評分	評分標準
結構	部門組織	10		◆公司各部門區分及權責劃分情形，3分。（0分至3分） ◆各部門主管權責相符情形，2分。（0分至2分） ◆獲得 ISO 等國際認證且尚在有效期間內者，2分。（0分至2分） ◆稽核工作是否確實執行及稽核報告內容，3分。（0分至3分）
	人員配置	9		◆工程部門人員配置與所服務客戶數對照是否恰當，3分。（0分至3分） ◆行政管理部門人員配置情形是否合理，3分。（0分至3分） ◆公司各部門人員整體配置情形是否合理，3分。（0分至3分）
	電腦資訊化	10		◆客戶個人資料以電腦處理者，2分。（0分至2分） ◆收費紀錄以電腦處理者，2分。（0分至2分） ◆維修紀錄以電腦處理者，2分。（0分至2分） ◆客服紀錄以電腦處理者，2分。（0分至2分） ◆公司物料及員工管理系統以電腦處理者，2分。（0分至2分）
人事	員工培訓計畫	13		◆行銷人員訓練情形，3分。（0分至3分） ◆客服人員訓練情形，3分。（0分至3分） ◆工程人員訓練情形，3分。（0分至3分） ◆收費及私接戶稽查人員訓練情形，2分。（0分至2分） ◆從業人員性別平權訓練課程情形，2分。（0分至2分）
	人事管理制度	5		◆獎懲制度及執行情形，2分。（0分至2分） ◆員工出缺勤規定及管理情形，3分。（0分至3分）

評鑑項目		配分	評分	評分標準
	員工權益	18		◆按實際薪資投保勞工保險及全民健康保險者，4分。（每項2分） ◆公司另行替員工辦理團體保險者，2分。（0分至2分） ◆公司提撥補助，3分。（生育補助、急難慰助、子女就學補助，每項1分，最高得3分。） ◆員工休假制度及管理情形，2分。（0分至2分） ◆加班費發放情形，2分。（0分至2分） ◆工時是否合理，2分。（0分至2分） ◆員工分紅是否合理，3分。（0分至3分）
	業務推展計畫	15		◆業務推展計畫及執行情形，3分。（0分至3分） ◆繳費機制及運作之合理性，2分。（0分至2分） ◆私接戶稽查及輔導付費收視之作法，2分。（0分至2分） ◆經營電視相關配備之販售及維修情形，2分。（0分至2分） ◆取得電路出租執照經營電路出租業務，2分。（0分至2分） ◆提供上網服務，2分。（0分至2分） ◆其他推展業務之措施，2分。（0分至2分）
	糾紛處理機制	10		◆網路建設糾紛之處理機制是否妥適，2分。（0分至2分） ◆拆機、裝機、移機、復機糾紛之處理機制是否妥適，2分（0分至2分） ◆私接戶收費糾紛之處理機制是否妥適，2分。（0分至2分） ◆斷訊、停訊及訊號品質不良糾紛之處理機制是否妥適，2分。（0分至2分） ◆違反定型化契約規定義務時，對收視戶之補償措施及作法是否妥適，2分。（0分至2分）

評鑑項目	配分	評分	評分標準
綜合考評分數	10		◆組織項目整體表現之良窳，10 分。（0 分至 10 分）
評鑑得分	100		
上次評鑑結果 辦理情形	0~-5		◆限期改正事項之改正計畫執行情形及執行結果（無改正事項或已改正者，不扣分；已有改正但未有明顯結果者扣 1 至 2 分；未改正或改正結果不理想者，除扣 3 分外並得列為明顯缺失事項。） ◆改進意見之執行結果（無改進意見或已有明顯改進情形者不扣分，未改進或改進結果不明顯者扣 1 至 2 分。）
組織項目評分總計：_____分			
評鑑委員意見：（請務必填寫）			

評鑑項目	配分	評分	評分標準
評鑑委員簽名：			日期：
附註：評鑑分數在 90 分以上或 70 分以下者，請委員特別述明理由。			

○○年度

○○有線電視公司評鑑評表六之六

地方代表評分表（20％）

經營區：

營運許可證號碼：

營運許可證有效期間：

評鑑項目	配分	評分	評分標準
頻道類	30		◆頻道規劃情形、更換頻道或停止播送時是否依定型化契約規定處理，5分。（0分至5分） ◆自製節目製播情形，5分。（0分至5分） ◆自製節目、廣告專用頻道、自行招攬之廣告及插播式字幕之違規情形，5分。（經地方政府查核或處罰之違規案件每件扣1分，最高扣5分） ◆未經頻道供應者書面同意，擅自插播系統自行招攬之地方廣告（廣告蓋台）之違規情形，5分。（經地方政府查核或處罰之違規案件，每件扣1分，最高扣5分） ◆公用頻道之規劃及執行情形，5分。（0分至5分） ◆與頻道商簽約換約情形，5分。（0分至5分）
財務類	10		◆財務結構是否正常，1分。（0分至1分） ◆收費標準及計算方式是否符合規定，4分。（0分至4分） ◆收費退費處理情形，5分。（0分至5分）
客服類	35		◆客戶服務情形（收視戶權益維護、服務滿意度及收視意願調查之優劣及執行情形），10分。（0分至10分） ◆收視戶申訴案件處理情形，10分。（0分至10分） ◆維修執行情形，10分。（0分至10分） ◆回饋社會情形，5分。（0分至5分） ◆違規情形0～-10分。（每件扣1分，最高扣10分）
工程類	15		◆工程技術及設備說明、技術發展計畫之優劣及執行情形，5分。（0分至5分） ◆廢舊纜線清除及纜線地下化辦理情形，5分。（0分至5分） ◆鋪設纜線糾紛處理情形，5分。（0分至5分） ◆違規鋪設纜線及其他違規情形，0～-5分。（每件扣1分，最高扣5分）
組織類	10		◆組織架構及人員配置是否合理、及業務推展計畫執行情形3分。（0分至3分） ◆人事制度是否健全（人才培訓、人事管理、員工權益），3分。（0分至3分） ◆糾紛處理機制是否健全，4分。（0分至4分）

評鑑項目	配分	評分	評分標準
評鑑得分	100		
上次評鑑結果 辦理情形	0~-5		◆限期改正事項之改正計畫執行情形及執行結果（無改正事項或已改正者，不扣分；已有改正但未有明顯結果者，扣1至2分；未改正或改正結果不理想者，除扣3分外，並得列為明顯缺失事項。） ◆改進意見之執行結果（無改進意見或已有明顯改進情形者不扣分，未改進或改進結果不明顯者扣1至2分。）
地方代表評分總計：_____分 評鑑委員意見：（請務必填寫）			
評鑑委員簽名：_____ 日期：_____			
附註：評鑑分數在90分以上或70分以下者，請委員特別述明理由。			