有線廣播電視營運計畫評鑑辦法

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。

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)。
- (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。

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。

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）。

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。

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。

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：

(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。