

附表四之一

直播衛星事業及境外直播衛星事業

執照期間第 4 年至執照屆滿 6 個月前（受評鑑期間）

營運計畫執行報告應載細項及填寫說明

	營運計畫執行報告應載細項	說明及應檢送資料
一、 市場定位 與頻道規 畫之執行 情形	(一)市場定位	
	1. 經營理念與特色	
	2. 頻道設計安排與目標觀眾之關係	(1)請以觀眾收視滿意度做為說明依據，提供市場調查研究報告等資料佐證，如為委託外部研究，請簡述執行單位、調查方法、調查時間等研究方法資料。 (2)請說明受評鑑期間頻道屬性區塊化編排，是否符合申設或前次換照營運計畫所載之規畫。
	(二)頻道規畫與編排	
	1. 頻道總數、頻道屬性及頻道區塊特色	請說明受評鑑期間頻道數量、屬性、頻位、區塊化特色及排頻原則。
	2. 頻道類型與頻道編排執行情形(本國頻道數、境外頻道數、套餐組合、單點頻道數及購物頻道數之編排情形)	請說明受評鑑期間頻道類型與頻道排播情形。
	3. 歷次頻道表變動情形	(1)請檢具本次受評鑑期間，歷次頻道變動對照表。 (2)請檢具本次受評鑑期間，每半年第1週之頻道表，共計5週。
	(三) 頻道授權情形之具體說明	具體說明各頻道實際授權情形。
(四) 自我評估及說明	總體自評 請就本項進行整體說明，並自我評估於受評鑑期間之實際執行情形(得以表格輔以文字說明)，是否符合申設或前次換照營運計畫所載之規畫，如未能落實者，請分別敘明原因，並提出後續處理及改善計畫。	
二、 內部控管 與自律組 織運作機 制之執行 情形	(一)內部控管機制	
	1. 品管人員數量、組織編制與職掌	請以表列及文字說明品管人員數量、學經歷、組織編制與職掌。
	2. 品管作業之說明(包含親子鎖規畫)	請以流程圖及文字說明品管作業機制。
	(二)自律組織運作機制	

1. 自律組織運作機制之說明	(1) 請檢附自律組織章程。 (2) 請以表列及文字說明自律組織名稱、人員數量(含內部及外部委員)、學經歷與職掌。 (3) 請以流程圖及文字說明自律組織運作機制。 (4) 實際運作情形:請提供歷次召開會議次數、會議紀錄(含簽到表)、相關案件處理情形、具體成效及相關佐證資料。 註:境外直播衛星事業應檢附原公司審查機制及臺灣地區審查機制,說明如何運作以符合臺灣法令規定。
2. 主管兼職情形	請提供經理級以上人員兼職情形,並說明兼任職務間之競合關係。例如:同時兼任「品管」及「廣告業務」時,其可能產生之決策矛盾或影響。
(三)違規及經本會限期改正(或函請改進,包含播送之節目及廣告侵害他人權利)等案件說明	
1. 經本會及其他機關核處之案件	(1)請以表格方式說明受評鑑期間經本會及其他機關核處違規案件事由,如無者亦請敘明。 (2)應檢附裁處書影本。
2. 經本會限期改正或函請改進之案件	(1)請以表格方式說明受評鑑期間經本會限期改正或函請改進之案件事由,如無者亦請敘明。 (2)應檢附限期改正或函請改進之公文影本。
3. 特殊或重大個案之申訴案件	(1)請以表格方式說明受評鑑期間特殊或重大個案之申訴案件事由,如無者亦請敘明。 (2)應檢附特殊或重大個案之申訴案件相關影本。
4. 其他	除前揭項目,請自行撰寫案件事由、處理情形並提供相關佐證資料。
(四)評鑑結果及評鑑後之改正執行情形	
1. 評鑑應改善(或改正)事項之執行情形	(1) 請提報本會評鑑應改善(或改正)事項之執行情形(如附表五之一)及佐證資料,並檢附評鑑處分函影本。 (2) 如無應改善(或改正)事項者,請於附表(如附表五之一)敘明。
2. 申設或前次換照及其他行政處分附款、承諾事項或行政指導之執行情形	(1) 請提報申設或前次換照及其他行政處分附款、承諾事項或行政指導事項之執行情形(如附表五之二)及佐證資料,並檢附相關函文影本。 (2) 如無申設或前次換照及其他處分附款、承諾事項或行政指導事項者,請於附表五之二敘明。
3. 其他 (1)國內外入圍或獲獎紀錄 (2)公司協助公共事務活動及擔負社會責任之事蹟 (3)性別平權、兒少保護與多元文化事蹟	① 按年度填寫日期/獎項名稱。 ② 附佐證資料。

	(五) 內部控管機制之落實及成效	
	<p>違規及經本會限期改正(或函請改進，包含播送之節目及廣告侵害他人權利)等案件之後續改進情形</p>	<p>(1) 請說明受評鑑期間，針對所有違規及經本會限期改正(或函請改進，包含播送之節目及廣告侵害他人權利)等案件，各相關部門(例如：自律組織、品管、節目與廣告審核及客服部門)之後續處理情形。</p> <p>(2) 請說明各相關部門召開會議之日期/次數/參與者/結論，以及是否有效降低類此事件發生，並提供相關佐證資料。</p>
	(六) 硬體設備資源概述與維運狀況說明	<p>1. 請說明受評鑑期間各項資源設備有無增減情形。</p> <p>2. 各項資源設備是否維持正常維運。</p> <p>3. 鎖碼技術：含兒少保護機制、訂戶端設定及操作說明。</p> <p>4. 訂戶使用器材維修紀錄與說明。</p>
	(七) 自我評估及說明	<p>總體自評 請就本項進行整體說明並自我評估於受評鑑期間之實際執行情形(得以表格輔以文字說明)，是否發揮內部控管功能及是否符合申設或前次換照營運計畫所載之規畫，如未能落實者，請分別敘明原因，並提出後續處理及改善計畫。</p>
三、財務結構與收費標準	(一) 財務狀況	
	<p>1. 業務推廣及訂戶增減情形</p>	<p>(1) 請按季、按年以圖表分析訂戶增減情形，並輔以文字說明。</p> <p>(2) 如係委託或授權經銷商代為推廣、安裝或辦理訂戶設備維護等，請說明經銷商之篩選、管理及簽約情形，並檢附經銷商名單。</p>
	<p>2. 營收來源與金額</p>	<p>請提供過去 2.5 年之營收來源及支出項目、金額、比例及說明(如附表六之一、六之二)。</p>
	(二) 收費標準	
	<p>1. 本國頻道數、境外頻道數、套餐組合、單點頻道數等收視費率</p>	<p>請說明各種頻道類型收費費率。</p>
	<p>2. 訂戶繳費與優惠措施等運作機制與處理流程</p>	<p>請以流程圖及文字說明訂戶繳費與優惠措施處理流程。</p>
	<p>3. 退費與欠費等運作機制與處理流程</p>	<p>請以流程圖及文字說明訂戶退費與欠費處理流程。</p>
	<p>4. 斷訊補償運作機制與處理流程(應附訂戶契約佐證)</p>	<p>請以流程圖及文字說明斷訊時補償訂戶之處理流程。</p>
(三) 自我評估及說明	<p>總體自評 請就本項進行整體說明並自我評估於受評鑑期間之實際執行情形(得以表格輔以文字說明)，是否符合申設或前次換照營運計畫所載之規畫，如未能落實者，請分別敘明原因，並提出後續處理及改善計畫。</p>	

四、 公司組織 與人員訓練之執行情形	(一)組織與人力配置	
	人力配置與職掌情形	請以圖表及文字說明各部門組織人力配置與職掌情形。
	(二) 人事管理制度與員工權益保障	
	1. 人事管理制度	提供員工晉用、升遷、考核獎懲制度等人事規則與辦法。
	2. 員工平均年薪及離職流動情形	(1) 請以圖表及文字說明員工平均年薪資及離職流動率。 (2) 請按季、年分別列出平均離職率(離職人數/員工總數)。
	3. 員工權益保障執行情形	請說明受評鑑期間員工權益是否符合勞動相關法規，並提供相關佐證資料。
(三) 員工教育訓練執行情形		
(四)自我評估及說明		
五、 客服部門 編制與意見處理之執行情形	(一)客服部門人力配置、職掌與專業教育訓練	
	1. 客服部門人員數量、組織編制與職掌	請以表列及文字說明客服部門人員數量、組織編制與職掌。
	2. 客服人員專業教育訓練執行情形	(1) 請說明受評鑑期間客服部門人員之教育訓練機制及執行情形。 (2) 請說明受評鑑期間各場次教育訓練之課程名稱、講師簡介、培訓地點、課程時數、參訓人員名冊、簽名及照片等相關佐證資料。
	(二) 客服與申訴處理機制	
	1. 客服與申訴處理標準作業流程	(1) 請以圖表及文字說明客服及申訴部門之相關標準作業流程(含客服及申訴管道及處理時限)。 (2) 請以圖表及文字說明資訊系統處理個人資料、收費、維修、客服紀錄之作業流程與處理機制。
	2. 每季、每年專人處理客服、申訴案件數、案件分類及統計數據	(1) 請按季、按年以圖表及文字，分別說明受評鑑期間客服及申訴案件數。 (2) 客服及申訴案件應分開處理。應將本會函轉之陳情案件列入，客服及申訴案件應各自依不同類型進行分類、統計分析並說明後續處理情形。
3. 客服與申訴案件之後續處理與具體	(1) 請以圖表及文字，分別說明受評鑑期間客服	

成效		與申訴案件之後續處理情形。 (2) 如有特殊或重大申訴案件者，請說明各相關部門處理情形(是否提至內部相關會議討論)，並檢附會議紀錄、簽到表等相關佐證資料。
	(三)自我評估及說明	總體自評 請就本項進行整體說明並自我評估於受評鑑期間之實際執行情形(得以表格輔以文字說明)，客服與申訴處理是否有效降低類似案件申訴率(提升服務品質或閱聽眾滿意度)，如未能改善者，請分別敘明原因，並提出後續處理及改善計畫。