

附表四之三 節目供應事業及境外節目供應事業【購物頻道】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

條文項目	營運計畫執行報告 應載細項	說明及應檢送資料
一、 頻道經營與內容編排之執行情形	(一) 頻道經營與內容	
	1. 頻道經營與頻道內容	依本法第八條第二項規定：「衛星頻道節目供應事業規劃節目時，應考量內容多樣性、維護人性尊嚴、善盡社會責任及保障本國文化。」境外頻道節目供應事業亦應考量內容多樣性、維護人性尊嚴及善盡社會責任，規劃其節目。
	2. 頻道內容與目標觀眾之需求分析	請提供市場調查研究報告等資料佐證，說明頻道內容與目標觀眾需求分析，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。
	(二) 內容編排	
	1. 實際排播情形	請檢具本次受評鑑期間每半年第 1 週之排播表，共計 5 週。
	2. 播出內容與各目的事業主管機關規定	請以表列及文字說明該頻道於受評鑑期間，所販售之商品、服務及其呈現方式，是否符合各目的事業主管機關之規定，以及是否符合電視節目分級處理辦法相關規定。 註：所販售之商品及服務，為各目的事業主管機關依職權定之，非屬本會審查及內容監理權限。
二、 內部控管機制	(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該頻道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。
	(一) 內部控管機制	
	1. 品管作業之說明	(1) 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。

條文項目	營運計畫執行報告 應載細項	說明及應檢送資料
與自律組織運作之執行情形		(2) 請以流程圖及文字說明品管作業機制。
	2. 內容製作流程之說明	(1) 請以表列及文字說明內容製作人員數量、學經歷、組織編制與職掌。 (2) 請以流程圖及文字說明內容製作之作業機制。
	3. 自製/外購內容審核作業之說明	(1) 請以表列及文字說明自製/外購內容審核人員數量、學經歷、組織編制與職掌。 (2) 請以流程圖及文字說明自製/外購內容審核之作業機制。
	(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、(並檢視是否與組織章程規定相符)、會議紀錄(含簽到表)、特殊案例處理情形、具體成效及相關佐證資料。 註： 1. 境外頻道業者應檢附原頻道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. 境外頻道業者，請說明臺灣在地人員參與內容製作運作機制。
	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「內容品管」及「廣告業務」時，其可能產生之決策矛盾或影響。
	(三)員工教育訓練	
	1. 一般員工教育訓練執行情形	請說明受評鑑期間一般員工之教育訓練機制及執行情形。
	2. 品管/內容製作/內容審核人員教育訓練執行情形	請說明受評鑑期間品管/內容製作/內容審核人員之教育訓練機制及執行情形。
	3. 購物頻道專業人員教育訓練執行情形	請說明受評鑑期間，依頻道屬性提供專業人員之教育訓練之執行情形。

條文項目	營運計畫執行報告 應載細項	說明及應檢送資料
	形	註：員工教育訓練請分別檢具各場次教育訓練之課程名稱(具體載明課程名稱:如衛星廣播電視相關法規、性別平權等相關課程)、講師簡介、培訓地點、課程時數、參訓人員名冊、簽名及照片等佐證資料。
	(四) 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. 經利害關係人要求更正答辯之案件	(1)請以表格方式說明受評鑑期間經利害關係人要求更正答辯之案件事由，如無者亦請敘明。 (2)應檢附利害關係人要求更正答辯之影本。
	4. 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有關播送內容正確、平衡及品味申訴之特殊或重大個案之事由，如無者亦請敘明。 (2)應檢附申訴案件相關影本。
	5. 訴訟案件	(1)請以表格方式統計受評鑑期間有關頻道經營與節目內容訴訟案件事由，如無者亦請敘明。 (2)應檢附訴訟案件相關影本。
	6. 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。
	(五) 內部控管機制之落實及成效	
	違規及經本會限期改正(或函請改進)等相關案件之後續改進情形	(1)請說明受評鑑期間，針對所有違規案件及經本會限期改正(或函請改進)等相關案件，各相關部門(如自律組織、內容品管、客服部門)之後續處理情形。 (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。
	(六)硬體設備資源概述與製播維運狀況說明	1. 硬體設備資源 (1)攝影棚：請說明自有或租用攝影棚數量及總面積。 (2)SNG車、攝錄影製播器材、相關電腦軟體等，購入時間(年)及維運方式。

條文項目	營運計畫執行報告 應載細項	說明及應檢送資料
		<p>(3)協力機構：指具有長期（1 年以上）合作關係（具相關契約）之製播機構。</p> <p>(4)限制級頻道應提供說明鎖碼方式及器材設備。</p> <p>2. 製播維運狀況</p> <p>(1) 請說明受評鑑期間各項資源設備有無增減。</p> <p>(2) 是否維持正常製播維運情形（如攝影棚、SNG 車、攝錄影製播器材、相關電腦軟體、片庫管理或協力機構等）。</p>
	(七)自我評估及說明	<p>總體自評</p> <p>請就本項進行整體說明，並自我評估該頻道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，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、 財務狀況	營收來源與金額	<p>1. 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> <p>2. 請提供營運計畫所載收費標準，說明過去 2.5 年頻道銷售與推廣狀況、市場普及率、頻道授權費（或上架費）情形。並檢附本頻道上架統計表（如附表六之三）。</p>
四、 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	<p>請以表列及文字說明客服部門人員數量、組織編制與職掌。</p> <p>註：同一公司經營或代理多個頻道者，應具體說明客服人員人力是否共用。</p>
	2. 客服人員專業教育訓練執行情形	<p>(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。</p> <p>(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。</p>
	(二)客服與申訴處理機制	
	1. 客服與申訴處理標準作業流程	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. 訂戶糾紛調解機制（含處理時限）	請以圖表及文字說明訂戶糾紛調解機制，明列訂戶申訴之回應期間及相關轉介程序。

條文項目	營運計畫執行報告 應載細項	說明及應檢送資料
	及轉介程序之機制)	
	3. 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。 註：同一公司經營或代理多個頻道者，應就該受評鑑之頻道實際營運狀況提供具體資料。
	4. 客服與申訴案件之後續處理與具體成效	(1) 請以圖表及文字說明客服與申訴案件(含訂戶糾紛)之後續處理情形。 (2) 如有特殊或重大申訴案件者，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。 註：同一公司經營或代理多個頻道者，應就該受評鑑之頻道實際營運狀況提供具體資料。
	(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該頻道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。
六、其他經主關機關指定事項	(一) 申設加分項目之執行情形	
	1. 提供身心障礙者近用服務	(1) 請說明申設加分項目，於受評鑑期間之執行情形，並提供相關佐證資料。
	2. 創新服務或有助產業發展	(2) 如無於申設加分事項者，可免填。
	(二) 評鑑結果及評鑑後之改正執行情形	
	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。
(三) 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		

條文項目	營運計畫執行報告 應載細項	說明及應檢送資料
	行情形	
	檢視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	<p>(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。</p> <p>(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。</p>
	(四)人事管理制度與員工權益保障之之執行情形	
	1. 人事管理制度	<p>提供員工晉用、升遷、考核獎懲制度等人事規則與辦法。</p> <p>註：境外頻道代理商(分公司)僅需提供代理商(分公司)之相關資訊。</p>
	2. 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。
	(五)其他	
	1. 國內外入圍或獲獎紀錄	<p>(1)按年度填寫日期/節目/獎項名稱。</p> <p>(2)以自製(含合製、委製)節目為限。</p>
	2. 公司協助公共事務活動及擔負社會責任之事蹟	附佐證資料。
	3. 性別平權、兒少保護與多元文化事蹟	附佐證資料。
	(六)自我評估及說明	<p>總體自評</p> <p>請就本項進行整體說明，並自我評估該頻道於受評鑑期間之實際執行情形(得以表格輔以文字說明)，是否確實執行申設或前次換照承諾、應改善事項、其他行政處分附款、承諾事項、行政指導及員工權益保障等相關事項，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>