



聯禾有線電視股份有限公司
有線廣播電視系統經營者營運許可證
換照申請表

有線廣播電視系統經營者營運許可證換照申請表

基本資料	事業名稱	聯禾有線電視股份有限公司	經營地區	宜蘭縣經營區
	營業地址	宜蘭縣宜蘭市東港路校舍巷 28-23 號	頭端地址	宜蘭縣宜蘭市東港路校舍巷 28-23 號
	營業電話	(03)938-7999	申訴電話	(03)905-7999
	代表人	鄭俊卿	執照號碼 (許可字號)	089058
	成立日期	94 年 2 月 4 日	目前執照期間	89/11/09-98/11/08
	實收資本額	新台幣 1,704,632,800 元	換照次數	第 1 次
	事業網址	http://www.unioncatv.com.tw		
	是否有垂直整合之情形	<input type="checkbox"/> 是 詳如說明 (檢附整合關係結構圖表) <input checked="" type="checkbox"/> 否 <small>※有線廣播電視法第 42 條第 3 項：「節目由系統經營者及其關係企業供應者，不得超過可利用頻道之四分之一。」</small>		
是否有水平整合之情形	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如 說明第 12 頁 說明 (檢附整合關係結構圖表) <input type="checkbox"/> 否 <small>※有線廣播電視法第 21 條第 1 項：「系統經營者與其關係企業及直接、間接控制之系統經營者不得有下列情形之一：一、訂戶數合計超過全國總訂戶數三分之一。二、超過同一行政區域系統經營者總家數二分之一。...三、超過全國系統經營總家數三分之一。」</small>			
股權結構	是否符合黨政軍退出媒體之相關規定 (有線廣播電視法第 19 條及第 20 條)		<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	外資持股情形		<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 直接：____%，間接：____% 詳如說明	
	外國籍董事席次是否超過三分之一		<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
	外國籍監察人席次是否超過三分之一		<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
	董事長是否具中華民國國籍		<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

組織及 員額編制	員工人數： 118 人（經理級以上： 5 人）	
	組織架構圖表及員額編制表	詳如說明第 13 頁及說明第 14 頁說明
訂戶服務	訂戶服務及訂戶權益保障計畫	詳如說明第 15 頁說明（應依所規劃之訂戶服務項目與內容等分項詳列說明）
	訂戶申訴處理機制	詳如說明第 20 頁說明（含標準作業流程圖表）
	是否建立工程維修標準流程	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 28 頁說明（附標準作業流程圖表） <input type="checkbox"/> 否
	是否每月將節目月刊免費送達訂戶（或以其他形式告知每月節目表）	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 34 頁說明 <input type="checkbox"/> 否
經營規劃	未來 9 年之經營規劃	詳如說明第 35 頁說明（應包含：①預估未來 9 年之經營環境變化可能趨勢，②相應之經營策略及營運方針。）
	如何與社區或公益團體進行互動	詳如說明第 38 頁說明
	低收入戶及地方弱勢族群收視補助及普及計畫	詳如說明第 44 頁說明
	收費標準及計算方式	詳如說明第 45 頁說明
	是否針對訂戶需求及滿意度進行委託調查	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 48 頁說明（含問卷及調查結果） <input type="checkbox"/> 否
頻道與 節目規劃	一、頻道規劃及其類型	
	1、未來 3 年頻道規劃之具體做法	詳如說明第 50 頁說明
	2、最受歡迎 50 個頻道簽約及播送情形	詳如說明第 55 頁說明
	3、頻道規劃安排是否與消費者團體進行協商溝通	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 57 頁說明 <input type="checkbox"/> 否
	二、自製頻道概況	
	1、未來 3 年自製節目製播具體計畫	詳如說明第 59 頁說明
	2、是否規劃設立地方自製頻道	<input checked="" type="checkbox"/> 是（頻道位置：04 頻道名稱：鄉親頻道）詳如說明第 71 頁 <input type="checkbox"/> 否

	3、是否設置專職之節目品管人員	<input checked="" type="checkbox"/> 是（附節目品管流程表）詳如 <u>說明第 72 頁</u> <input type="checkbox"/> 否
	4、是否提供符合地方民眾需求節目	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 73 頁</u> 說明 <input type="checkbox"/> 否
	5、是否提供關懷地方弱勢族群及地方人文發展節目	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 76 頁</u> 說明 <input type="checkbox"/> 否
	6、是否提供地方新聞或地方時事論壇節目	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 79 頁</u> 說明 <input type="checkbox"/> 否
三、公用頻道概況		
	1、未來 3 年公用頻道推廣使用具體計畫	詳如 <u>說明第 81 頁</u> 說明（含提供之軟、硬體資源規劃）
	2、是否依法免費提供專用頻道（公用頻道）供公益性、藝文性、社教性節目使用	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 87 頁</u> 說明 <input type="checkbox"/> 否
	3、是否提供相當資源以推廣公用頻道	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 89 頁</u> 說明 <input type="checkbox"/> 否
四、頻道數位化服務情形		
	1、提升數位增值服務之具體計畫	詳如 <u>說明第 91 頁</u> 說明（含頻道內容及技術設備...等）
	2、是否提供數位增值服務	<input type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 92 頁</u> 說明（含數位頻道經營情形、頻道數及類型、收費情形、訂戶數及技術設備...等） <input checked="" type="checkbox"/> 否
	3、是否提供計次付費節目服務	<input type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 93 頁</u> 說明 <input checked="" type="checkbox"/> 否
	4、是否提供基本頻道分組付費服務	<input type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 94 頁</u> 說明 <input checked="" type="checkbox"/> 否
廣告企畫	廣告規劃之理念	詳如 <u>說明第 95 頁</u> 說明
	廣告品管流程	詳如 <u>說明第 100 頁</u> 說明
	廣告專用頻道之設置是否符合法定上限規定（其數量限制為基本頻道扣除公用頻道及節目總表之總數 10%）	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 102 頁</u> 說明 <input type="checkbox"/> 否
	是否與頻道供應者簽訂契約明訂廣告開放時段之權利義務	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如 <u>說明第 103 頁</u> 說明（附授權情況一覽表）

		<input type="checkbox"/> 否						
	是否以自動控制設備切換廣告與節目	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 105 頁說明 <input type="checkbox"/> 否						
	是否提供消費者廣告申訴專線	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 106 頁說明 <input type="checkbox"/> 否						
財務狀況 及預測	是否設置會計專職人員	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 107 頁說明 <input type="checkbox"/> 否						
	財務報表是否均經合格會計師簽證	<input checked="" type="checkbox"/> 是詳如說明第 108 頁說明 <input type="checkbox"/> 否						
	年度財務狀況 (單位：新台幣千元)	營業收入	業外收入	固定資產	流動資產	股東權益	總負債	固定資本投資
	前二年(96年)	--	--	--	--	--	--	--
	前一年(97年)	--	--	--	--	--	--	--
	未來第一(98年)	--	--	--	--	--	--	--
	未來第二年(99年)	--	--	--	--	--	--	--
工程技術 及數位化 發展計畫	提升工程技術及數位化發展計畫	詳如說明第 111 頁說明 (含數位化時程圖表)						
	未來 9 年提升數位服務普及率計畫	詳如說明第 121 頁說明 (數位服務普及率之定義為：數位服務訂戶數/總訂戶數)						
	目前類比及數位服務頻寬使用情況	詳如說明第 124 頁說明						
	使用之數位機上盒標準及規格	詳如說明第 125 頁說明						
	免查驗區佔經營區比例	詳如說明第 129 頁說明						
	經營區內是否已全區通過查驗使用 750MHz (或以上) 頻寬	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 131 頁說明 <input type="checkbox"/> 否						
	是否有光纖到府建設計畫	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 132 頁說明 <input type="checkbox"/> 否						
	是否有與其他有線電視系統或固網業者進行網路互連之計畫	<input checked="" type="checkbox"/> 是 詳如說明第 135 頁說明 <input type="checkbox"/> 否						
獎勵紀錄	詳如說明第 136 頁說明 (列表說明，應註明獲獎日期、事由、授獎單位)							
懲處紀錄	詳如說明第 142 頁說明 (列表說明)							
營運計畫 第三次 評鑑情形	主管機關是否要求改善	<input type="checkbox"/> 是 請敘明要求改善內容及改善計畫 <input checked="" type="checkbox"/> 否 詳如說明第 143 頁說明 ※於申請日時尚未接獲主管機關之評鑑結果通知函者，得免填；主管機關得於評鑑結果發						

		函後，將該評鑑結果及系統函復之改善情況併入本申請表審酌。
--	--	------------------------------

本事業 聯禾有線電視股份有限公司 聲明，本申請表及說明所載
事項均屬事實。

此致

國家通訊傳播委員會

申請事業：聯禾有線電視股份有限公司

(公司章)

事業代表人：鄭俊卿

(蓋章)

填表日期：民國 98 年 5 月 7 日

聯絡人：林宜良 (yiliang@unioncatv.com.tw)

聯絡電話：(03)938-7999 # 163

目錄

說明一：水平整合情形	12
說明二：組織及員額編制表	13
一、 組織架構圖	13
二、 員額編制表	14
說明三：訂戶服務及訂戶權益保障計畫	15
說明四：訂戶申訴處理機制	20
一、 提供各種申訴管道	22
二、 申訴處理機制	22
三、 申訴處理流程	24
四、 申訴處理績效提昇	25
說明五：是否建立工程維修標準流程	28
一、 工程維修標準流程說明	28
說明六：是否每月將月刊免費送達訂戶	34
說明七：未來 9 年之經營規劃	35
一、 經營方針	35
說明八：如何與社區或公益團體進行互動	38
一、 推行優質的地方互動計畫	38
二、 計畫具體內容	39
三、 未來展望	42
說明九：低收入戶及地方弱勢族群收視補助及普及計畫	44
一、 一般補助	44
二、 未來執行方向	44
說明十：收費標準及計算方式	45
一、 收費標準	45
二、 計算方式	45
三、 未來執行依據	47
說明十一：是否針對訂戶需求及滿意度進行委託調查	48
一、 滿意度調查專案	48
二、 未來執行方向	48
說明十二：未來 3 年頻道規劃之具體作法	50
一、 健全產業發展、提供多元頻道服務	50

二、 遵守法律之規範、配合政策發展計畫	51
三、 深入地方脈絡、發揮地方媒體責任	52
說明十三：最受歡迎 50 個頻道之簽約及播送情形	55
說明十四：頻道規劃安排是否與消費團體進行協商溝通	57
說明十五：未來 3 年自製節目製播具體計畫	59
一、 自製頻道節目優質化	59
二、 深入地方脈絡、提升收視率	62
三、 關懷弱勢族群、擔任公益窗口	63
四、 匯集文教資訊、紀錄地方歷程	65
五、 強化公共論壇節目、在地民眾發聲平台	66
六、 打造互動節目、地方鄉親表演舞台	67
七、 抽絲剝繭深入淺出、新聞專題報導	68
八、 現場轉播縣內大型活動	69
九、 節目製播全面數位化	69
說明十六：是否規劃設立地方自製頻道	71
說明十七：是否設置專職之節目品管人員	72
一、 專職節目品管人員	72
二、 標準節目品管作業辦法	72
三、 標準節目品管流程	72
說明十八：是否提供符合地方民眾需求節目	73
一、 以地方特色為主：	73
二、 嚴格品質管理：	73
三、 自製頻道節目的具體內容：	73
說明十九：是否提供關懷地方弱勢族群及地方人文	76
一、 關懷地方弱勢族群節目	76
二、 地方發展人文節目	77
三、 展望方向	78
說明二十：是否提供地方新聞或地方時事論壇節目	79
一、 地方新聞「宜蘭新聞」：	79
二、 時事論壇節目：	79
說明二十一：未來 3 年公用頻道推廣使用具體計畫	81
一、 媒體推廣	81
二、 行動推廣	84
說明二十二：是否依法免費提供專用頻道(公用頻道)	87
說明二十三：是否提供相當資源以推廣公用頻道	89

一、 媒體推廣：	89
二、 行動推廣：	90
三、 頻道經營：	90
說明二十四：提升數位增值服務之具體計畫	91
說明二十五：是否提供數位增值服務.....	92
說明二十六：是否提供計次付費節目服務	93
說明二十七：是否提供基本頻道分組付費服務	94
說明二十八：廣告規劃之理念	95
一、 分類廣告	95
二、 符合有線廣播電視法之規範.....	95
三、 衛星插播廣告規劃理念.....	97
說明二十九：廣告品管流程.....	100
一、 衛星頻道插播廣告品管：	100
二、 廣告專用頻道品管.....	101
說明三十：廣告專用頻道之設置是否符合法定上限規定	102
說明三十一：是否與頻道供應商簽訂契約明訂廣告開放時段之權利義務	103
說明三十二：是否以自動控制設備切換廣告與節目	105
說明三十三：是否提供消費者申訴專線	106
說明三十四：是否設置會計專職人員.....	107
說明三十五：財務報表是否均經合格會計師簽證.....	108
說明三十六：年度財務狀況.....	109
一、財務狀況.....	109
二、經營結果.....	110
說明三十七：提升工程技術及數位化發展計畫	111
一、 提昇工程技術計畫	111
二、 雙向網路建設規劃.....	114
三、 數位化發展計畫	117
四、 教育訓練	119
說明三十八：未來 9 年提升數位服務普及率計畫	121
一、 提升數位服務普及率計畫	121
二、 聯禾數位服務產品.....	121
三、 關閉類比頻道以提升數位普及率	122
說明三十九：目前類比及數位服務頻寬使用情況.....	124
說明四十：使用之數位機上盒標準及規格	125

一、 參考 ETSI、ISO/IEC 國際標準規範內容	125
二、 數位機上盒功能及等級.....	125
三、 數位機上盒提供方式	126
四、 數位機上盒保固責任	126
五、 數位機上盒標準及規格.....	126
說明四十一：免查驗區佔經營區比例.....	129
說明四十二：經營區內是否已全區通過查驗使用 750MHZ(或以上)頻寬.....	131
說明四十三：是否有光纖到府建設計劃	132
一、 實際因應計畫與措施：	132
二、 具體提供之服務	133
三、 長期發展策略	133
說明四十四：是否有與其他有線電視系統或固網業者進行網路互連之計畫 ..	135
說明四十五：獎勵紀錄	136
說明四十六：懲處紀錄	142
說明四十七：營運計畫第三次評鑑情形	143

表目錄

表一、聯禾有線電視員額編制表	14
表二、聯禾緊急應變小組任務編組.....	31
表三、聯禾基本頻道收視費用表	46
表四、聯禾安裝費用表.....	46
表五、聯禾歷年執行客戶需求及滿意度調查列表	48
表六、聯禾有線電視最受歡迎的前 50 個頻道簽約情形	55
表七、聯禾客戶需求及滿意度調查結果列表	57
表八、聯禾有線電視自製節目列表.....	61
表九、聯禾有線電視公用頻道未來規劃.....	88
表十、聯禾有線電視九十八年度廣告專用頻道規劃表	98
表十一、聯禾廣告專用頻道品管說明表.....	101
表一二、聯禾九十八年度廣告開口授權情況一覽表.....	103
表十三、聯禾委任會計師明細表	108
表十四、95-98 年度財務狀況預測比較表.....	109
表十五、聯禾數位機上盒標準及規格.....	127

圖目錄

圖一、聯禾有線電視(股)公司水平整合關係結構圖表	12
圖二、聯禾有線電視(股)公司組織架構圖表.....	13
圖三、一般客戶申訴處理流程.....	20
圖四、特殊客戶申訴處理流程.....	21
圖五、客戶資料處理畫面	26
圖六、客戶申訴處理系統畫面.....	26
圖七、聯禾客戶申訴處理報告表	27
圖八、工程維修標準流程圖表.....	28
圖九、聯禾有線電視節目品管流程表	72
圖十、聯禾數位頭端網路架構圖	118

說明一：水平整合情形

是，本公司有水平整合之情形，檢附水平整合關係結構圖表如下：

(略)

圖 一、聯禾有線電視(股)公司水平整合關係結構圖表

本公司亦符合《有線廣播電視法》第 21 條第 1 項規定：「系統經營者與其關係企業及直接、間接控制之系統經營者不得有下列情形之一：一、訂戶數合計超過全國總訂戶數三分之一。二、超過同一行政區域系統經營者總家數二分之一。但同一行政區域只有一系統經營者，不在此限。三、超過全國系統經營者總家數三分之一。」。

說明二：組織及員額編制表

一、組織架構圖

(略)

圖 二、聯禾有線電視(股)公司組織架構圖表

二、員額編制表

聯禾員額編制人數 118 人，經理級以上 5 人

表 一、聯禾有線電視員額編制表

單位	人數
(略)	(略)
合計	118 人

說明三：訂戶服務及訂戶權益保障計畫

高效率、高品質之客戶服務為企業永續經營的不二法則，本公司為確保客戶服務及各項權益保障，依國家通訊傳播委員會制訂之「有線廣播電視系統經營者/有線播送系統定型化契約應記載及不得記載事項」內容，規劃各項服務與項目，實際執行相關作業，致力於提供客戶最優質的服務。

一、 於各項收費收據皆記載定型化契約

本公司於收視費收據、繳費收據、繳款單、派工單(代收費單)等單據背面，均印製有定型化契約全文，以供客戶隨時瞭解相關之訂戶權利及義務。

本公司與客戶訂定之定型化契約內容如下：

1. 收費標準
2. 頻道節目完整性，頻道變更、停播之責任
3. 維修義務及責任，維修期間規範
4. 申訴及服務專線規範
5. 契約終止之相關規範及退費原則

二、 依主管機關公告費率收費

本公司確實遵守《有線廣播電視法》第 51 條規定，相關收費皆依規定檢具文件並且定時向主管機關申報，依

費率審議委員會所核定之費率收費。九十八年度所核定之費率說明如下：

1. 基本頻道收視費：月繳 580 元、季繳 1,680 元、半年繳 3,300 元、年繳 6,600 元
2. 主機裝機費 1,500 元
3. 契約有效期間內暫停逾三個月復機費 200 元
4. 室內移機費 500 元、室外移機費 800 元
5. 單一分機裝機費 500 元(主機裝機時設置)，800 元
(主機裝機後設置)

三、 提供各種收費繳納期別

本公司提供月繳、季繳、半年繳、年繳等四種收費繳別，客戶可依個人意願自由選擇繳費期別，針對簽約之集合式住宅用戶，本公司亦提供優惠折扣；本公司出單收費時，將依客戶選定之繳費期別郵寄帳單予客戶，收視期間客戶亦可來電洽詢客服人員更改繳費期別，本公司受理後，於次期郵寄帳單時，依客戶異動後之繳別出單收費。

四、 多元化之繳費方式

本公司提供多元化之繳費方式供客戶選擇，繳費方式包含如下：

1. 全省全家、萊爾富、7-11 門市繳款
2. 台灣大哥大 Myfone 門市繳款
3. 銀行、郵局匯款
4. 銀行、郵局轉帳
5. ATM 繳款
6. 聯禾有線電視櫃檯臨櫃繳款

五、 預先通知客戶繳費期限即將到期

本公司執行繳費通知作業，主動提醒客戶於繳費截止日前繳交費用；且於繳費截止日後，針對尚未繳款之客戶進行再次通知作業，以確保客戶之收視權益。

1. 每月 12 日發送手機簡訊及語音通知，提醒客戶於繳費截止日前繳費。
2. 每月 16 日針對尚未繳費之客戶，發送手機簡訊及語音通知客戶，提醒客戶如欲續收視請儘速繳費，避免因拆機終止服務而影響收視權益。

六、 客戶拆機前再行確認

本公司於每個月進行例行性之繳費提醒通知後，若客戶仍尚未完成繳費，或通知客戶後確認客戶已無收視意願，則將執行派工拆機作業，由工程人員執行拆機作業。執行拆機作業前，工程人員會先至客戶家按門鈴，禮貌性通知客戶，再次詢問客戶是否繼續收視，待確認客戶無收視意願時，即正式執行拆機作業；若客戶表示有續繳費收視意願，則工程人員與客戶約定補繳費期限並回報公司，暫不執行拆機作業，以確保客戶收視權益。

七、 收視費終止方式

當收視戶主動要求終止契約時，本公司將依據定型化契約中預付費用之返還規定辦理相關作業。由前端受理人員主動探詢客戶終止契約之原因，並結算其所剩餘之收視費用後，建議客戶可以依實際情況辦理以下任一作業：

1. 暫停收視：若客戶欲辦理短期間內停止收視，建議客戶採取暫時停止收視方式處理，保留已繳費而未收視之費用，客戶於三個月內提出恢復收視要求時，原先客戶所剩餘之收視費用將自動展延，無須

另支付任何費用。

2. 辦理退費：為確保客戶退費權益，將請客戶親臨本公司櫃檯辦理，由櫃檯人員將客戶所預先繳交之收視費，扣除實際收視期間之費用後，以日換算無息應退還金額予客戶，於現場直接退還現金予客戶。
3. 收視費用轉移：客戶可將其所剩餘之收視費用無條件轉讓予本公司其他收視用戶。

說明四：訂戶申訴處理機制

本公司首重客戶服務品質，為有效處理客戶申訴案件，設置完善之客戶申訴處理機制以保障客戶權益。本公司客戶申訴處理機制，主要分為一般申訴及特殊申訴，標準作業流程請參閱以下圖示。

圖 三、一般客戶申訴處理流程

(略)

圖 四、特殊客戶申訴處理流程

(略)

本公司為訂戶設置的申訴管道包括郵寄函件、傳真、公司網站服務信箱、客戶申訴專線或親洽櫃台申訴等，均依客戶申訴處理辦法的規範處理，並同時利用客戶服務管理系統，將客戶與公司所有聯繫歷程記錄儲存、控管與分析，藉由雙方的溝通及系統輔助，有效追蹤處理客戶反映的問題，並藉由系統定期統計分析客戶反映事項，釐清並瞭解客戶訴求，提升公司整體形象及服務品質。重點處理機制包括：

一、 提供各種申訴管道

1. 服務專線：客戶可透過 24 小時客戶服務專線 (03) 905-7999，由客服人員線上受理，並依客戶所提出之問題進行瞭解及追蹤處理。
2. 網站申訴：客戶亦可透過本公司網站 <http://www.unioncatv.com.tw>，以電子郵件方式進行申訴，本公司接獲電子郵件來信後，將會針對客戶反映的事項轉送相關單位回覆。
3. 親至公司反映：客戶可於本公司櫃檯營業時間，親自至櫃檯提出申訴。櫃檯人員受理後，將依客戶所提出之問題進行瞭解及追蹤處理。
4. 本公司各部門窗口：本公司其他部門人員若接獲客戶直接申訴事件，負責通知相關作業單位並協助處理申訴事件。

二、 申訴處理機制

本公司申訴機制，區分為一般申訴及特殊申訴處理流程：

1. 一般申訴案件：客戶透過 24 小時客戶服務專線或本公司櫃檯、網站等管道申訴之案件。其受理方式：案件統一由客服部受理，依客戶申訴之內容，由客服部受

理人員處理及回覆；受理人員需將申訴事件始末與雙方溝通結果詳實記錄於資訊管理系統(圖五)，以有效追蹤處理客戶反映的問題。

2. 特殊客訴案件：適用於客戶非透過本公司提供之申訴管道反映之申訴件，具體範圍說明如下：

I. 相關主管機關，如：國家通訊傳播委員會、消費者文教基金會、消保官及縣市政府等，公函轉知客戶申訴件。由本公司客服部特殊客訴案件處理小組人員收受來函後處理。

II. 客戶郵寄信函或存證信函之申訴件。

III. 總經理室轉知之申訴案件，係指副總經理(含)以上長官交辦之申訴件。由受理同仁留下客戶姓名、證號及聯絡電話後，轉客服部特殊客訴件處理小組人員辦理。

IV. 非本公司網站之網路申訴件，係指客戶在公司網站以外之網站申訴件。轉寄予客服部特殊客訴件處理小組人員知悉處理。

V. 媒體公開報導案件。由客服部特殊客訴件處理小組人員與客戶聯繫，彙整相關資料，與權責單位共同研擬解決方案；後續由客服部與客戶溝通協調，並

由本公司總經理負責對外公開說明。

三、 申訴處理流程

1. 一般申訴案件：

由客服部受理人員先行安撫客戶情緒，並詳加瞭解申訴內容。客服部受理人員充分瞭解客戶需求，並針對客戶申訴內容詳加回答以解決客戶問題，後續須將申訴事件始末與雙方溝通結果、處理方式詳實記錄於資訊管理系統之中(圖六)，作為日後案件控管及系統定期統計分析之用。若客戶申訴內容，客服部人員無法於第一時間回應，則於資訊管理系統內詳細註明該案件之情形，由客服部主管協助轉由相關權責單位回覆處理方式；待權責單位回覆結果後，由客服部依回覆內容向客戶說明，並再次於資訊管理系統內詳細註明該申訴案件之歷史處理過程及後續回覆結果。

2. 特殊客訴案件：

客服部特殊客訴件處理人員受理案件後，立即將該案件編號並填妥「客戶申訴處理報告單」(圖七)，建立客戶姓名、申訴日期、申訴內容、協辦單位等資料。特殊客訴件處理人員向相關協辦單位調閱資料內容，並需將調閱內容、調

閱日期時間及後續聯繫客戶日期時間、協調內容及結果，詳實記錄完備，後續並擬定正式公函回覆主管機關單位；無須函覆之案件，由特殊客訴件處理人員將處理過程及結果轉知協辦單位存查。

四、 申訴處理績效提昇

1. 定期彙整客戶進線問題，進行檢討改善

本公司藉由資訊管理系統，將客戶與公司所有聯繫歷程逐筆逐項紀錄儲存，統一資訊化控管分析。可依據系統分析結果，針對訂戶表示不滿意部份加以檢討，並提出作業改善計劃，並於本公司主管會議中提供予各相關部門進行檢討與修正，輔以員工教育訓練，期以最好服務呈現給客戶。

2. 客服人員定期訓練及考核

為了加強客服人員專業素養，除了新進人員安排產品知識、服務流程、系統操作等教育訓練外，另不定期舉辦相關法規、產品及系統操作等回訓課程，若有相關更新之訊息，亦會立即發佈予客服人員知悉，以提昇客服人員專業知識。在日常工作期間，客服主管也會隨機性進行側聽作業，藉以控管客服人員服務品質，並列入績效考核。

圖 五、客戶資料處理畫面

(略)

圖 六、客戶申訴處理系統畫面

(略)

圖 七、聯禾客戶申訴處理報告表

(略)

說明五：是否建立工程維修標準流程

為確保客戶一旦發生無法收視或收視不良之狀況，可立即獲得有效改善及處理，本公司制訂標準維修流程，將客戶權益影響降至最低，維持整體服務品質。

圖 八、工程維修標準流程圖表

(略)

一、 工程維修標準流程說明

1. 客戶可透過 24 小時客戶服務專線(03)905-7999 來電報修，本公司客服部人員一接獲客戶報修，將於資訊管理系統記錄客戶視訊異常的狀況，並立即於 24 小時內指派工程人員到府維修，以達本公司追求品質穩定的目標。

2. 不同障礙項目處理機制

- I. 計畫性障礙：如工程部改接線路、配合電力公司移桿等作業。本公司於事前接獲施工單位通知，得知須中斷提供訊號服務時，將安排以跑馬燈方式預先通知客戶訊號中斷的原因、時間及涵蓋範圍，並於客戶服務專線預先錄製電話語音宣告，使客戶來電時即時聽取相關資訊，瞭解斷訊狀況。若遇該斷訊區域客戶進線報修或詢問時，則可依佈達訊息於第一時間直接回覆客戶處理情形，免於系統內報修。
- II. 區域性障礙：同一路段發生非計劃性的區域性斷訊，造成該區域大多數客戶無法正常收視或收視不良之狀況。客服部於接獲同一路段同時有三至五戶報修，且進線報修電話量突然大量增加時，客服人員第一時間先與客戶約定派修時間，並同時通報客服部主管。客服部主管與工程部門聯繫，確認是否為區域性斷訊，並請工程部門提供影響路段之資料。如經確認為區域性斷訊，客服部主管第一時間於服務專線預先錄製電話語音宣告，使客戶來電時即時聽取相關資訊，瞭解原因、時間、斷訊區域、最新維修進度及涵蓋範圍，同時間佈達線上客服人員，如接獲斷訊區域客戶進線報修，於線上直接

回覆客戶處理情形，無須再於系統內報修。

- III. 一般性障礙：客戶進線反應收視不清、頻道或部分頻道無畫面等障礙，客服部接獲客戶進線報修，先請客戶協助判斷並檢測相關電視設定，執行障礙排除作業。若仍無法排除障礙之狀況，客服人員與客戶約定工程人員方便到府派修時間，於系統上登錄報修資料。工程人員依照約定時間於現場派修，完工後回報維修情況，由工程助理彙整相關資料並於系統內進行派修完工結案，或是未完工再派修之動作。
- IV. 天然性災害：因天然災害發生，例如：颱風、地震，致使產生大規模區域斷訊，造成大多數客戶無法正常收視或收視不良之狀況。為因應天然災害可能發生之任何突發狀況，本公司平日即有「緊急應變小組」的任務編組，當天然災害發生致使產生大規模區域斷訊時，緊急應變小組功能立即啟動。本公司緊急應變處理編組及任務編制可參考下表。

表 二、聯禾緊急應變小組任務編組

(略)

3. 維修記錄存檔備查

針對每筆報修記錄，皆由受理人員於資訊系統內建檔，詳實記錄每筆報修資料、故障原因、施工人員、完工時間等資料。工程人員於維修完成後，請客戶於維修單簽收欄位驗收，該表單需於維修當日完成後，交由工程助理建檔備查，以落實維修記錄完整確實存檔。

4. 維修派工時間作業標準

客戶來電申請維修服務時，本公司客服人員會與客戶約定到修時段，工程部依照約單時間列印派工單，並指派工程人員到府維修。如該時段工程人員需延遲時，會先以電話聯繫客戶告知將延誤到修之事宜，讓客戶決定是否改約到修時間或維持原時段等候，避免影響客戶作息時間。

正常派工：

- I. 預約派修早上時段：於前天晚上由工程助理出單，交由隔天早班工程人員執行維修服務。
- II. 預約派修下午時段：於早上由工程助理出單，交由工程人員執行維修服務。
- III. 預約派修晚上時段：於下午由工程助理出單，交由工程人員執行維修服務。

即時派工：

配合本公司無線電通訊系統及 MVPN 企業智慧型網路系統，由客服人員隨時掌握工程人員所在位置並即時通知臨近工程維修人員，可於最短時間內完成維修任務。

5. 主動追蹤關懷

客服部針對工程單位已回報派修完工之案件，主動去電關懷客戶，確認障礙是否已確實排除及滿意度；若客戶對於維修結果不滿意，則會立即請工程人員再次前往客戶家中處理。

6. 檢討改善

本公司定期於每月召開主管會議，請客服及工程部門統計彙整相關系統報修紀錄及維修滿意度報表，針對客戶服務人員服務品質及線路進行檢討改進，定期控管追蹤，藉以提升本公司服務品質滿意度。

說明六：是否每月將月刊免費送達訂戶

是的。本公司每月均定期出版節目月刊，刊載內容包含：節目表、重要訊息公告等，客戶可透過以下幾種方式索取本公司月刊：

1. 本公司櫃檯：客戶可親至本公司櫃檯索取。
2. 台灣大哥大 myfone 門市(8 個服務點)：1,000 份，前月 26 日~28 日送達。
3. 縣內各超級市場、大型醫院及郵局(36 個服務點)：3,500 份，前月 26 日~31 日送達。
4. 宜蘭市內各社區大樓(6 個服務點)：1,500 份，前月 26 日~31 日送達。
5. 本公司網站：每月頻道節目表皆公告於本公司網站上，客戶可透過本公司網站取得。

網址 <http://www.unioncatv.com.tw/>

6. 個別郵寄：針對客戶因故不便至上述各地點親取月刊者，本公司仍提供個別郵寄月刊到府服務。
7. CH02 頻道節目總表：客戶亦可透過 CH02 頻道節目總表來取得各頻道節目即時資訊。

說明七：未來 9 年之經營規劃

一、 經營方針

本公司經營區域包含：宜蘭市、員山鄉、壯圍鄉、礁溪鄉、頭城鎮、羅東鎮、三星鄉、五結鄉、冬山鄉、蘇澳鎮、大同鄉、南澳鄉等鄉鎮，幅員遼闊。

本公司將以持續優化產品、提昇既有服務價值，與地方民眾建立互動關係、永續經營公司為策略發展。持續提升網路品質，整合資源及技術，提出整合性服務技術解決方案，推出滿足客戶需求全方位數位寬頻家庭媒體增值服務，包含：有線電視服務、數位有線電視服務、寬頻上網服務、高速寬頻上網服務等。

本公司針對未來之經營規劃如下：

1. 普及服務計畫：有線電視具有公共服務之特性，於服務區域內應滿足地方民眾對於媒體資訊服務之需求。本公司將持續致力於有線電視網路基礎建設，提高經營區域內服務滲透率。
2. 數位有線電視服務：參酌國內外市場及用戶市場調查之資訊及國內外業者數位化服務發展經驗，訂定本公

司數位服務之規劃之方向，於既有有線電視服務基礎上，新增數位有線電視多元優質內容，期吸引用戶申裝數位有線電視服務。本公司數位服務產品定位為類比有線電視之加值服務，於頻道內容選擇方面，新增多元類型且優質之數位頻道服務，涵蓋：運動、戲劇、自然人文新知、音樂、國際寰宇等內容類型數位頻道，並新開發人性化使用者介面，如電子節目表單(EPG)、我的最愛頻道功能、預約節目提醒、節目分級管理與頻道密碼鎖等使用者介面功能，人性化服務為本公司數位有線電視之重要產品特色。

3. 高速寬頻上網服務：導入 DOCSIS3.0 技術並建設高速網路，可提供高達 100MB 以上的高頻寬上網服務。使有家庭用戶享受視訊多媒體應用服務，同時提供家庭用戶未來使用更多以 IP 為基礎的設備及服務型態，讓家庭用戶在家中只需一條有線電視線路即可同時享受高速網及電視影音娛樂等多元化的數位服務。
4. 強化經營區基礎網路建設：實體網路建設為有線電視服務基礎，為服務經營區域內更多客戶，本公司將透過網路建設加速普及擴大可供裝服務區域；另一方面，為了提供客戶穩定的網路品質服務，避免訊號不

穩定情況發生，聯禾已積極投入資源規劃建設雙向化網路，並汰換既有尚未更新完成之網路，以徹底改善網路品質問題，提供客戶更優質的產品服務，亦有助於本公司新數位寬頻家庭媒體服務之推展。

說明八：如何與社區或公益團體進行互動

期望透過長期互動計畫，落實聯禾有線電視深耕地區鄉里、用心好服務的經營態度，讓民眾透過地方媒體連結公益資訊並產生良好的正面效能。

一、推行優質的地方互動計畫

1.計畫源起：有線電視一向扮演社區營造、提供民眾「媒體近用」(Access to The Media)管道等公共服務角色。身為深耕宜蘭地區的地方媒體，我們本著社會責任與多元關懷的公益精神，規劃持續性的社區及公益團體互動計畫。

2.計畫對象：

I.社區：宜蘭社區發展協會。

請參照[附件一、社區發展計畫之社區發展協會名單](#)。

II.公益團體：阿寶基金會、法律扶助基金會、蘭馨婦幼中心、世界展望會、聖嘉民啟智中心、慈懷基金會、自閉症關懷協會、蘭智社會福利基金會及附設私立蘭陽智能發展學苑、伊甸社會福利基金會、宜蘭縣原住民族家庭暨婦女服務中心等社會公益團體，以及各級學校等等。

二、計畫具體內容

1. 製播地方新聞、報導社區特色：報導地方關懷議題、居民生活相關的各類訊息，另外以專題的方式報導社區營造和特色成果，促進地方媒體與地方有良性互動成長的空間。
2. 社區專題報導系列：本公司自九十七年三月起於推出「新聞社區專題」報導，於週六、週日，在本公司收視率頗佳的宜蘭新聞中播出，播映深入宜蘭各社區、各村里的新聞專題，將地方社區的發展特色忠實呈現出來。增加各社區的交流及跟地方媒體的良性互動。而於九十八年四月開始，此社區專題於每周四下午七點首播，節目播出一個小時，提供國語及台語聲道版本，貼近鄉親的實際收視需求。



3. 社區友好互動專案：本公司主動走入社區，與地方民眾說明寬頻服務、數位家庭與媒體近用權等相關資訊。



(本公司服務說明會展)



(高速寬頻服務說明攤位)

4. 學校友好互動專案：採訪、紀錄各級學校在教育成果上的重要展現，以突顯宜蘭地區教育的出色成果。



(羅東高中校園感恩音樂會紀實)



(宜蘭國中全國音樂比賽報導)

本公司亦主動邀請古亭小學及自閉症關懷協會至本公司攝影棚參觀，學習相關影片製作原理、拍攝技術及過程，讓小學生體驗小小電視主播及兒童主持人之經驗，並拉近自閉症兒童與社會之距離。並向各級學校宣導相關教育成果影片開放於公用頻道播放。



(小學生參觀本公司攝影棚)



(小小主播快樂體驗)



(自閉症協會小主播體驗)

5. 製播公益節目：包括地方時事論壇節目，如「七點大小聲」；關懷公益團體或弱勢族群節目，如「看見宜蘭」、「噶瑪蘭週記」等。計畫藉由公益節目讓更多民眾參與時事討論、並深入瞭解弱勢族群，進而促進民眾主動關懷，讓宜蘭這塊土地充滿更多溫情。未來，本公司持續規劃更多在地節目，傳達公益性及地方性的美麗。



6. 進行公益宣導：除了主動製作新聞報導及專題的製播外，本公司亦提供公益宣傳的途徑，包括公用頻道公益宣傳短片的播送；新聞的宣傳報導；自製頻道的節目討論等，協助傳遞各社區、各村里、公益團體的公益訊息。
7. 公益團體活動支援：本公司積極投入主辦或協辦地方與社區各項活動，(如：全國馬拉松、紙風車兒童劇團公演、端午節龍舟競賽、頭城搶孤、礁溪溫泉節、腸病毒宣導等等)，不只鼓勵民眾積極參與，更利用新聞宣傳讓民眾認識蘭陽的地方活力，透過這樣的活動與民眾同樂，凝聚地方民眾的向心力。未來亦將積極規劃投入資源舉辦、參與地方社區活動，與當地民眾進行交流互動。



(業務部經理親自參與馬拉松贊助活動)



(紙風車兒童劇團公演推廣活動)

三、未來展望

由於媒體具有散播資訊的強大力量，在與公益團體及社區互動上，聯禾期望扮演優質媒介之角色，充分運用自身資源關

懷社區與公益團體，以高道德標準規範自身，在企業目標與社會責任之間取得平衡。未來與公益團體、弱勢族群關懷互動之經營方向，期望透過長期互動計畫，落實聯禾有線電視「深耕蘭陽，做宜蘭好厝邊」經營理念，透過本公司地方媒體宣揚公益精神，產生良好的正面效應。



(聯禾協助宣傳衛生局運動會)



(協辦腸病毒巡迴宣導)

說明九：低收入戶及地方弱勢族群收視補助及普及計畫

本公司為擴展收視普及，秉持關懷與扶持弱勢團體之精神，擬定低收入戶與弱勢團體一般補助與專案補助計畫。

一、一般補助

對象包括殘障人士與低收入戶族群，可憑相關身份資格證明，如：宜蘭縣政府各鄉鎮市公所開立之低收入戶證明，本公司將提供收視費用特別優惠，優惠方案為資費之半價優待。

二、未來執行方向

未來本公司將規劃低收入戶及地方弱勢族群收視專案補助計畫，透過主動探訪、聯繫等公益贊助與規劃，針對符合專案補助條件之弱勢族群將進行全額或半額補助，例如：補助老人安養院、老人基金會及社區活動中心視訊資費全額免費等；另規劃提供弱勢族群補助計畫，達到協助地方建設、數位普及與教育功能，期許造福更多低收入戶及弱勢族群。

請見[附件二：宜蘭縣政府低收入戶收視費優惠公文](#)。

說明十：收費標準及計算方式

一、收費標準

1. 由於有線電視產業發展背景因素，有線電視具備自然獨占之特性，因其性質類似電力、自來水等公用事業，視為準公用事業。考量公共事業回饋地方鄉里及兼顧民營企業獲利的目標，即是訂定收費標準的重要原則。
2. 聯禾經營區域範圍涵蓋宜蘭縣全區。聯禾已自九十二年度至九十四年度耗資數億元在宜蘭地區，逐區進行網路雙向化及管道網路建設工程；另一方面，聯禾身為地方媒體，對於地方社區活動及公共事務之積極參與，以及社區新聞及社區關懷節目製播，皆是以服務地方為目標，故其相關成本費用，應一併納入訂定收費標準之考量因素。
3. 除將營運成本納入考量外，本公司亦確實遵守《有線廣播電視法》第 51 條規定，每年定期檢具相關規定文件，按時向主管機關申報相關費用，並依費率審議委員會所核定費率收費。

二、計算方式

經宜蘭縣有線電視費率審議委員會考量整體經濟環境，九

十八年聯禾收費標準訂定如下：

1. 基本頻道收視費用

表 三、聯禾基本頻道收視費用表

項目	收費標準(新台幣)
月繳	580 元
季繳	1,680 元
半年繳	3,300 元
年繳	6,600 元

2. 安裝費用

表 四、聯禾安裝費用表

項目	收費標準(新台幣)
主機裝機費	1,500 元
單一分機裝機費	500 元 於主機裝機時設置者
	800 元 於主機裝機後設置者
復機費	200 元 契約有效期間內暫停逾 3 個月復機
移機費	500 元 室內移機
	800 元 室外移機

三、未來執行依據

本公司未來新推出之各項產品(例如：數位有線電視服務)，其各項相關收費標準於推出前將依相關法規規定，呈報主管機關核可後施行。

說明十一：是否針對訂戶需求及滿意度進行委託調查

一、滿意度調查專案

是。本公司不定期進行訂戶需求及滿意度調查專案；另外，客戶服務部每月亦會針對客戶進行滿意度訪談，對於客戶表示不滿意部分，提出作業改善計畫，供相關部門檢討與修正。

表 五、聯禾歷年執行客戶需求及滿意度調查列表

年度	調查執行單位
95 年	委託國立宜蘭大學
96 年	委託好品國際行銷顧問股份有限公司

二、未來執行方向

未來本公司也將本著提供客戶完善服務的精神，持續針對客戶進行滿意度調查：

1. 年度目標計畫擬定：針對提升客戶滿意度、降低客訴等制定年度重點目標，並依照客訴內容進行每月檢討與改進。
2. 針對每日竣工與維修之客戶進行外撥電訪：由客服人員進行竣後外撥電訪作業，瞭解工程施作過程中是否提供客戶滿意的服務，藉以了解施工人員滿意度與維修態度。
3. 不定期隨機抽樣進行小樣本滿意度調查：藉由不定期進行小樣本滿意度調查，實際瞭解客戶需求與期望，利用內外

部資源力求滿足用戶需求，推出滿足客戶需求之行銷方案，進而提升聯禾有線電視競爭力與服務品質滿意度，以維繫既有客戶，並吸引新客戶加入。

4. 不定期針對臨櫃辦理作業之客戶進行滿意度調查：本公司為持續提升客戶服務滿意度，針對臨櫃辦理相關作業之客戶不定期進行滿意度調查，期許更貼近客戶的需求，提供客戶最貼心、最優質的客戶服務。
5. 不定期委託第三方具公信力機構進行客戶需求及滿意度調查：以九十六年度為例，本公司委託 Research International(好品國際行銷研究顧問股份有限公司)進行客戶滿意度調查，分為兩階段進行，第一階段針對有線電視客戶以座談會方式進行質化研究，著重於消費者使用滿意度。第二階段以電訪方式，進行量化研究，此階段主要目的為確認消費者使用滿意度及行為/動機、確認影響消費者收視及重要性，客戶滿意度調查結果，將做為各相關部門改善依據。請詳見[附件三：九十六年度滿意度調查報告](#)。
6. 本公司除自行或委外進行滿意度調查外，也將參酌其他具公信力機構(如：宜蘭縣政府、新聞局及國家通訊傳播委員會等)所執行之滿意度調查結果報告，針對不足之處徹底進行改善計畫，以滿足客戶對於優質服務之需求。

說明十二：未來 3 年頻道規劃之具體作法

對於未來三年頻道規劃，將會從以下五大理念及方向進行：

一、健全產業發展、提供多元頻道服務

1. 頻道規劃準則、多面考量：聯禾頻道規劃的準則，以兼顧

收視戶滿意度及內容品質等多方考量，原則說明如下：

I. 地區性收視戶喜好之差異

II. 兒童以及弱勢族群的收視權益保障

III. 區塊頻道的優先順序排列

IV. 區塊內頻道的進退場機制

V. 替換頻道之節目品質提升

VI. 新進頻道的位置安排邏輯

VII. 收視干擾的考量

VIII. 收視戶滿意度調查結果之考量

2. 頻道安排區塊化：衡量客戶的收視習慣與相關法令規範，

本公司對於頻道區塊化之安排方式將會適當調整，以不影

響客戶之收視權益、順利進行頻道區塊化的實行為主要考

量。頻道區塊化之具體劃分，本公司依「有線電視頻道規

劃與管理原則」辦理，詳列如下。

I. CH02~CH17 公益區塊

II. CH18~CH25 闔家觀賞區塊

III. CH26~CH33、CH36~CH39、CH81~86 綜合區塊

IV. CH40~45 戲劇綜合區塊

V. CH46、CH75~77、CH94 日本節目區塊

VI. CH50~CH58 新聞區塊

VII. CH34~CH35、CH47~CH49、CH59~CH60、
CH79~CH80 廣告頻道區

VIII. CH61~CH71 國片電影及洋片電影區塊

IX. CH72~CH74 體育區塊

X. CH87~CH934 財經區塊

XI. CH101~CH104、CH108 宗教區塊

3. 規劃數位頻道：聯禾有線電視考量現有頻寬承載量及節目播送品質，未來規劃新增具優質內容數位頻道數個，頻道內容涵蓋：自然人文新知、音樂、國際寰宇、成人、運動以及熱門戲劇等類型，以提升整體節目品質。

二、 遵守法律之規範、配合政策發展計畫

1. 本公司將依循主管機關各項規定及相關法令規範，克盡職責以提供廣大收視戶優良便利的有線電視頻道與節目服務。
2. 配合主管機關鼓勵有線電視業者各項優良成績獎勵辦

法，進行相關建置與服務提升。

三、 深入地方脈絡、發揮地方媒體責任

身為地方系統業者媒體，我們稟持著「宜蘭人關心宜蘭事，在地媒體在地服務」的信念，用心經營自製頻道「鄉親頻道」，為宜蘭縣的鄉親製作地方新聞、以及多元節目，詳實紀錄並報導這片土地上的故事，並提供給地方發聲與政府單位對話的窗口。未來我們將以更深入地方的精神，提供給宜蘭縣民最貼近地方需求的優質節目。



(自製頻道多元節目主持群)



(專題報導深入介紹宜蘭)

四、 滿足視聽者需求、維護消費者權益

1. 頻道規劃符合需求：針對有線電視市場收視戶之收視習慣與偏好，執行不定期的收視行為調查，如：自行進行問卷調查、電話抽樣訪問或委託民間調查研究中心等執行，以瞭解客戶對於頻道內容、頻道播放時間安排、頻道播放位

置安排的滿意度以及其他需要改善之處，作為頻道規劃決策之依據。

2. 頻道規劃、節目內容維護消費者權益：在簽約頻道部份，本公司係引用國家通訊傳播委員會委託全國意向顧問股份有限公司執行之「九十五年有線電視收視行為及滿意度調查研究報告書」之最受歡迎的前五十個頻道為依據，另外於自製頻道部份，將以製作深入地方的優質節目，彰顯地方頻道功能，促進地方消費者權益。
3. 九十八年度頻道規劃及使用情形：聯禾頻道規劃與使用情形請參閱[附件四：聯禾有線電視九十八年度頻道規劃及使用情形表](#)。另外，本公司在每年度頻道規劃調整時，亦會檢送「頻道規劃及其類型」營運計畫變更申請函及頻道規劃表至國家通訊傳播委員會送審，待主管機關核准後始執行。請參閱[附件五：營運頻道變更申請函](#)。更換頻道前，本公司也會密集的以跑馬燈訊息，將頻道更換訊息通告收視戶，以免影響收視戶權益。請參閱[附件六：跑馬燈訊息公文](#)。

五、 廣宣公用頻道、維護民眾媒體近用權

司法院大法官議決釋字第 364 號解釋就宣示，人民具有

平等「接近使用傳播媒體」的權利，只要於法律明定條件下，一般民眾都有使用特定電視頻道、時段，表達意見，或是對於不實的侮辱或誹謗提出更正或答辯，以資澄清事實。

基於上述精神，本公司特別重視 03 公用頻道的經營與推廣，並在九十七年度榮獲新聞局「金視獎公用頻道經營獎項」入圍肯定(請見下圖)，未來我們將持續進行公用頻道的推廣與邀稿，並且輔導地方團體製作紀錄影片進而投稿播映，落實「公用頻道公眾近用」的精神。



說明十三：最受歡迎 50 個頻道之簽約及播送情形

最受歡迎前 50 個頻道簽約率百分百，播送正常無斷訊。聯

禾最受歡迎 50 個頻道依據及簽約情形如下表，說明如後：

表 六、聯禾有線電視最受歡迎的前 50 個頻道簽約情形

聯禾有線電視最受歡迎的前 50 個頻道簽約情形									
排名	頻道名稱	95 年	96 年	97 年	排名	頻道名稱	95 年	96 年	97 年
1	HBO	V	V	V	26	緯來日本台	V	V	V
2	三立新聞台	V	V	V	27	台視	V	V	V
3	東森新聞台	V	V	V	28	動物星球頻道	V	V	V
4	三立台灣台	V	V	V	29	中天綜合台	V	V	V
5	民視新聞台	V	V	V	30	TVBS	V	V	V
6	TVBS-N	V	V	V	31	八大戲劇台	V	V	V
7	中天新聞台	V	V	V	32	AXN 動作台	V	V	V
8	Discovery	V	V	V	33	CINEMAX	V	V	V
9	年代新聞台	V	V	V	34	東森綜合台	V	V	V
10	民視	V	V	V	35	衛視中文台	V	V	V
11	三立都會台	V	V	V	36	東森戲劇台	V	V	V
12	緯來體育台	V	V	V	37	Channel V	V	V	V
13	東森洋片台	V	V	V	38	八大第一台	V	V	V
14	衛視西片台	V	V	V	39	旅遊生活頻道	V	V	V
15	國家地理頻道	V	V	V	40	華視	V	V	V
16	ESPN	V	V	V	41	中天娛樂台	V	V	V
17	東森電影台	V	V	V	42	緯來戲劇台	V	V	V
18	中視	V	V	V	43	國興衛視	V	V	V
19	緯來電影台	V	V	V	44	MTV 音樂頻道	V	V	V
20	衛視電影台	V	V	V	45	緯來綜合台	V	V	V
21	衛視體育台	V	V	V	46	超視	V	V	V
22	八大綜合台	V	V	V	47	JET TV	V	V	V
23	好萊塢電影台	V	V	V	48	東森幼幼台	V	V	V
24	非凡新聞台	V	V	V	49	公視	V	V	V
25	慈濟大愛	V	V	V	50	TVBS-G	V	V	V

三年簽約率皆為 100%

一、 依據縣政府調查報告

本公司參考引用宜蘭縣政府辦理之九十五年、九十六年、九十七年「宜蘭縣有線電視收視滿意度調查報告」為依據。其研究單位為中華民國民意測驗協會、以及宜蘭大學應用經濟系等單位，宜蘭縣政府的這項研究報告，主要係針對民眾最喜愛收看的節目類型進行研究。本公司綜合以上內容，選擇並提供收視戶優質頻道進行續約，以提供宜蘭地區民眾最喜好收看的頻道與節目，滿足收視方面的需求。

請參閱[附件七：宜蘭縣有線電視收視滿意度調查報告](#)。

二、 播送情形

聯禾為收視戶爭取最大收視權益，積極努力與五十個最受歡迎頻道持續簽約，並於各頻道中正常播出，沒有斷訊等情事發生。詳如[附件八：聯禾有線電視九十八年頻道授權書](#)。

且本公司於頻道變更時，不論是新增頻道、頻道位置變更、頻道停播等變更情形，均依照「有線電視頻道規劃與管理原則」規定辦理，並於頻道異動前向國家通訊傳播委員會提出營運計畫變更申請，待獲得許可後，再以跑馬燈方式公告頻道變更訊息。

說明十四：頻道規劃安排是否與消費團體進行協商溝通

是，聯禾有線電視頻道規劃安排一向重視與消費者團體的協商溝通，提供收視戶完善的頻道內容，具體做法及依據如下：

一、 委外調查結果

表 七、聯禾客戶需求及滿意度調查結果列表

年度	調查執行單位	整體滿意度
95 年	委託國立宜蘭大學	36%
96 年	委託好品國際行銷顧問股份有限公司	35%

詳見[附件九：九十六年度滿意度調查問卷](#)。

二、 田野調查參考方式

藉由質化研究輔以量化研究，與經營服務地區客戶進行直接的溝通協商，實際瞭解客戶之收視需求與期許，客戶之寶貴建議與批評指教，也是未來本公司於頻道規劃上改善的重點。

三、 公部門調查依據

本公司除自行委託民間團體辦理有線電視服務滿意度調查，亦參酌宜蘭縣政府歷年主辦之「宜蘭縣有線電視服務品質暨收視戶滿意度調查研究報告」，以其中的民眾最喜歡收

看之節目類型，作為本公司頻道選擇購買及頻道排列之依據，且依收視戶之收視習慣，及「有線電視頻道規劃與管理原則」將頻道以區塊方式編列，以符合頻道區塊化之最大公益數，另外在民眾滿意度指數上，滿意項目上本公司繼續維持，滿意指數較低的項目，亦列為本公司檢討、改正的目標。

四、 未來方向

未來，本公司將本著維護客戶收視權益、善盡媒體公益責任之精神，持續與消費者團體進行協商溝通，以確保本公司所提供之有線電視服務品質，提升客戶滿意度。

說明十五：未來 3 年自製節目製播具體計畫

宜蘭縣自吳沙開蘭至今，已經有兩百多年歷史，早期在交通不便的情況下，封閉的地形，造就宜蘭縣獨立發展出相當獨特的文化與民情，外冷內熱的宜蘭人，有著最豐盛的人情味，以及對宜蘭這片土地的認同。

宜蘭縣總共有十二個鄉鎮市，含大同、南澳兩個原住民鄉鎮，總人口數歷年來維持約四十六萬人，主要的族群包含閩南、外省籍、客家、泰雅族、噶瑪蘭族、阿美族、以及越南大陸等新住民，多元族群有不同的多元文化展現。

在自製頻道的規劃上，聯禾有線秉持著「宜蘭人關心宜蘭事，在地媒體在地服務」的精神，長期耕耘地方，深入宜蘭縣每一個角落，企劃製作最具地方特色與地方關懷的自製節目，滿足地方民眾媒體近用以及獲得地方資訊及為公共事務發聲的媒體平台。

未來三年聯禾有線自製節目製播具體計畫如下：

一、自製頻道節目優質化

為滿足當地客戶地區生活資訊需求，並強化民眾對當地之認

同感，本公司所規劃之自製頻道「鄉親頻道」，位於第 4 頻道內，選台容易，符合過去民眾對有線電視稱之為「第四台」之印象。自開播以來，一直秉持著關懷在地、用心製播之精神，製作各類型自製節目，包含地方新聞、時事論壇、專題報導、多元關懷節目以及社區互動、美食教學、兒童才藝等各類型節目，充分發揮地方媒體的特性。

未來本公司仍將秉持著關懷地方及公正立場，製作各類型自製節目，立足於現有節目之基礎，強化後續多元化之節目製播內容與品質，涵蓋：當地風俗文化、地方新聞、深度報導、資訊、教育、娛樂、地方論壇、政令宣導等，充分發揮地方媒體特性，亦提供給閱聽者更賞心悅目的優質節目呈現。

本公司自製頻道節目自八十三年正式開播以來，深受地方鄉親信賴，根據本公司以及宜蘭縣政府於九十七年度針對地方有線電視收視滿意度調查，我們知道宜蘭縣有 58% 以上的民眾有或是經常收看鄉親頻道，此外對於自製頻道的節目滿意度也高達 60% 以上，長期耕耘地方媒體的用心，可以說是獲得肯定，而未來我們還是會持續努力充實各項軟硬體設備，並且聘用宜蘭在地節目製播人才，製作更優質且內容更豐富

多元的節目，提升節目品質，以滿足並回饋宜蘭在地人對於在地資訊的需求。本公司自製節目列表請參見下表。

表 八、九十八年聯禾有線電視自製節目列表

節目類型	節目名稱	節目簡述
地方新聞	宜蘭新聞	<p>每日報導宜蘭縣大小事。</p> <p>本節目曾經榮獲新聞局金視獎最佳主播獎項，並有多次主播入圍肯定。</p> <p>(每週七集，每集一小時)</p>
公共論壇	<p>鄉親熱線</p> <p>(週一)</p> <p>七點大小聲</p> <p>(週二)</p>	<p>針對宜蘭縣民眾最關心的公共議題，邀請民意代表或是政府單位與民眾面對面討論、並提供觀眾發聲機會。</p> <p>鄉親熱線節目並曾榮獲新聞局金視獎最佳論壇主持人獎以及九十七年入圍最佳公共論壇節目獎項肯定。</p> <p>(每週一集，每集一小時，現場直播)</p>
多元關懷	<p>看見宜蘭</p> <p>(週三)</p>	<p>本節目以紀錄片形式要帶大家看見宜蘭的生命力。走訪宜蘭縣一百零一所學校，紀錄學童才藝，鼓勵薪傳的努力。</p> <p>本節目獲得新聞局九十七年度系統經營者製播地方節目補助。</p>

(每週一集，每集一小時)

宜蘭新聞專題 延續新聞內容，以更深入方式，呈現新聞
報導 事件的另一面。

(週四) (每週一集 國台語播出各三十分鐘)

專題報導 詳實紀錄並探討宜蘭在地事件，追根究
底，廣納不同聲音。

噶瑪蘭週記

本節目於九十六年獲新聞局入圍金視獎最
佳專題報導獎項肯定。

(週五)

(每週播出兩集，每集半小時)

社區互動 宜蘭走灶腳

宜蘭縣社區營造相當活絡，本公司繼九十
四年榮獲金視獎肯定之「鄉親來逗陣」節
目之後，推出宜蘭走灶腳節目，將走訪宜
蘭縣各社區，拜訪社區人物，挖掘社區魅
力。

(每週一集，每集一小時)

二、深入地方脈絡、提升收視率

在地媒體在地發聲，本公司節目製播方向，特別強調在地性，以地方人物地方事為重點，而透過貼近地方特色吸引更多關注這片土地的民眾進而推薦更多鄉親全家欣賞。

本公司最久的節目「宜蘭新聞」，自八十三年開播以來，派駐地方記者，深入宜蘭縣鄉鎮市，挖掘地方故事，客觀完整報導地方事件，深受宜蘭鄉親的信賴與重視，以往新聞報導的對象多半集中在少數特定團體或人士身上，但宜蘭新聞目前以及未來採訪新聞方向，將更偏重地方小人物的故事，或是基層心聲的反應，提供給更多元的族群也有機會在新聞曝光進而闡訴不同的理念。此外在製播節目的部分，也將以學校、社區以及弱勢團體為重點對象，讓在地媒體真正紀錄在地人物在地故事、分享在地成就，進而吸引更多不同族群收看自製頻道，將自製頻道視為每天必看的重要頻道。



(每日宜蘭新聞報導畫面)



(宣揚宜蘭地區良好故事)

三、關懷弱勢族群、擔任公益窗口

近年來經濟不景氣，不僅失業率節節高升，自殺率也跟著水漲船高，很多悲劇都是在一念之間發生，但這些悲劇或許還

有轉圜餘地，地方媒體肩負關懷社會弱勢族群以及提供社會福利資源訊息之社會責任，除既有多元關懷節目「看見宜蘭」等節目製作，鼓勵陽光燦爛的人生奮發努力故事，在宜蘭新聞報導方面，更是重視公益、以及弱勢族群等訊息之報導，希望透過電視強勢報導，引起政府及社會共鳴，共同來關懷社會當中弱勢族群，進而協助提供實質之幫助與關懷，擔任公益窗口、匯集社會愛心。

未來我們在多元關懷節目方面，將以更貼近地方活潑且多元方式呈現弱勢族群的故事，將特別強調他們在逆境中求生不屈不撓的毅力，並提供可以尋求協助的社會資源及管道，除了希望引起重視及協助，此外更希望透過這些故事，鼓勵同處逆境的朋友，有個繼續努力奮鬥的動力。

而另外在宜蘭新聞方面，除了將以更完整的報導呈現弱勢族群的故事，也將開闢專欄，分享案例，提供更多可以尋求協助的社會福利管道訊息，協助需要幫助的對象，走出逆境迎向陽光。



(運用在地媒體力量 關懷弱勢族群)

四、匯集文教資訊、紀錄地方歷程

先民筭路藍縷開闢蘭陽平原，留下許多故事、傳統民俗與歷史建築，而本台自製節目從第四台草創時期開播至今已經有超過二十年時間，多年來所有影像畫面，本公司都妥善整理歸檔，本著今日新聞是明天歷史之精神，透過本公司完整的影像資料庫，我們特別在九十七年製播「噶瑪蘭週記」專題報導、九十七年製作「丟丟銅再見別有天」文史節目，並妥善運用縣史館資料照片，訪問地方文史工作者，製作有關宜蘭縣早年發展史的相關報導，不只深耕地方，更用動態影像為地方留下有系統且完整的歷史見證與紀錄。

未來我們將持續進行宜蘭歷史的追尋之旅，製播深度文史節目，讓更多宜蘭人認識宜蘭的過去與現在。



(噶瑪蘭週記深度報宜蘭文史)



(追尋宜蘭在地歷史)

五、強化公共論壇節目、在地民眾發聲平台

宜蘭縣向來素有民主聖地之稱，宜蘭縣民敢言敢為，熱衷發表對於公共議題之見解，且常有過人言論，唯苦無發表平台。本公司有鑑於此，特別開辦公共論壇節目如：鄉親熱線、七點大小聲等節目，提供縣民每週兩天發表言論的機會，節目討論議題不限於政治議題，舉凡與民眾息息相關的民生、醫療、就業、環保、地方建設、農業、法律、社區營造、教育、藝文等等議題，均有所涉獵，並邀請多方意見領袖在節目中進行論談，本節目均採取現場直播開放民眾 Call-in，目的就是要讓民眾對於自製節目更有參與感，並且有個發表個人意見的機會，此外並能透過節目直接反映輿情並與縣府官員交換意見。

本公司未來針對公共論壇節目，除了慎選議題讓本節目成為真正為民發聲的節目，此外我們也將大量運用街頭訪問，讓

民眾發表言論的管道除電話外，更延伸到街頭影像，讓本節目成為宜蘭縣最具公信力與影響力的公共言論發表園地。

六、 打造互動節目、地方鄉親表演舞台

宜蘭縣社區營造成果相當豐碩，另外在終身學習領域方面，也有相當成果。宜蘭縣各學校也都有活躍的社團，本公司特別製播社區、校園互動類節目，希望透過節目的製作，將宜蘭縣民充滿活力的一面呈現在觀眾眼前。

本公司延續九十五年榮獲金視獎社區互動類節目「鄉親來逗陣」，以及老人學堂「銀髮新樂園」之節目精神，特別企劃在噶瑪蘭週記節目推出「宜蘭走灶腳 社區來七投」系列報導，將以走灶腳的親切感，走訪宜蘭縣活力社區，透過鏡頭呈現宜蘭縣各社區的營造成果與環境展現。

另外在校園才藝展現方面，多元關懷節目「看見宜蘭」本年度特別推出「宜蘭囡仔勁教」，將走訪宜蘭縣多所國中小學，針對學校傳承面臨凋零的傳統民俗技藝方面，以及小朋友認真學習、可愛表演，透過鏡頭與大家分享，希望讓自製頻道節目的內容，有更多在地人士參與，並進而吸引收看提升收視率。



七、抽絲剝繭深入淺出、新聞專題報導

關懷宜蘭這片土地，我們用影像紀錄下宜蘭這片土地的歷史，以深入且有系統的報導，將宜蘭在地已經發生或正在發生的故事，詳實的紀錄下來，呼應時事、探討問題、追溯歷史，透過有系統的追蹤分析，呈現最詳實深入的專題報導。

我們希望發揮在地媒體的精神，製作最具地方特色的節目，一方面豐富自製節目的品質與內容，一方面完整的收集宜蘭縣各領域重要事紀，作成完整影像紀錄，並吸引更多收視戶收看節目。九十五年度開播的「噶瑪蘭週記」以及九十八年四月開播的「宜蘭新聞專題報導」便是希望藉由更深更廣的專題報導，讓在地鄉親能夠更深入的了解並認識宜蘭這塊土地上的風土、民情以及公共事物。而未來三年本公司將努力製作更優質的專題報導，也希望擴大專題報導的廣度及深

度，並引起共鳴，成為宜蘭珍貴影像紀錄。

八、現場轉播縣內大型活動

本公司節目部擁有一部 OB 轉播車，得以 EFP 多機現場轉播縣內大型活動，包含頭城搶孤、龍舟錦標賽、以及藝穗節社區大遊行等活動，另外針對選舉期間並且舉辦公辦政見發表會，提供縣民最即時的現場轉播，未來本公司將持續提供縣內重大活動現場轉播節目，讓未能親臨現場的鄉親，也能在家輕鬆掌握第一手訊息，並欣賞活動的舉行。



(九十七年宜蘭龍舟錦標賽現場直播)



(參與頭城搶孤活動現場直播)

九、節目製播全面數位化

為響應節能減碳，本公司自九十五年全面推動節目製播數位化作業，從剪輯、後製、播出、存檔，完全無帶化，並且畫質不受損，此外剪輯工作更精進。本公司為了更精進節目畫面品質，除使用 SP betacam 攝影機，另外並添購數位設備 DV CAM 以及 HD 高畫質攝影機，以及多組數位剪輯系

統，朝製作高畫質電視節目而努力。

秉持著「宜蘭人關心宜蘭事、在地媒體在地服務」的永續精神，未來，我們將充實設備，持續規劃製播多元化地方性節目，以在地民眾關心焦點為重點，以在地的生命力與熱情為節目內容，以在地人物為主角，提供更多的在地資訊，讓自製頻道成為宜蘭鄉親最信賴且仰靠的在地節目電視。

說明十六：是否規劃設立地方自製頻道

是。頻道位置 04 頻道。頻道名稱「鄉親頻道」。

一、本台自製頻道規劃宗旨：本公司的自製頻道依「有線電視頻道規劃與管理原則」，地方自製頻道規劃於第 4 頻道內，名為「鄉親頻道」，設立宗旨是要落實在地人關心在地事，透過地方媒體的呈現將會讓大眾對這塊土地有更深認同感。

二、自製頻道收視區域：本公司收視區域包含宜蘭縣十二個鄉鎮市：頭城鎮、礁溪鄉、壯圍鄉、宜蘭市、員山鄉、大同鄉、五結鄉、冬山鄉、三星鄉、羅東鎮、蘇澳鎮、南澳鄉。

三、自製頻道節目管理制度：本公司自製頻道節目，皆由節目部審核監製；並為追求優質節目與精緻品質，本公司均採用 MPEG2 格式播放，而製作節目之時，需參照本公司所擬定之辦法施行，強化用戶對於聯禾在地媒體的良好與專業形象。請參考

[附件十：聯禾有線電視節目播放管理辦法](#)；

[附件十一：聯禾有線電視節目編審管理辦法](#)。

說明十七：是否設置專職之節目品管人員

一、專職節目品管人員

是，本公司設置專職節目品管人員。近三年品管人員名單：

聯禾有線電視節目部主任：黃文淑、石世民。

二、標準節目品管作業辦法

本公司節目品管人員依照聯禾有線電視《節目播放管理辦法》及相關作業辦法進行管理及品質維護。

三、標準節目品管流程

圖 九、聯禾有線電視節目品管流程表

(略)

說明十八：是否提供符合地方民眾需求節目

是，提供符合民眾需求之節目。

一、 以地方特色為主：

本公司所製播的節目皆以服務經營地區的地方特色節目為主。製播節目涵蓋地方深度報導、地方時事論壇、地方人文風情等普級節目，旨在提供服務區域之當地民眾知識、教育、正當娛樂與日常資訊，滿足服務區域內各年齡層民眾之利益及需求。請詳見[附件十二：聯禾有線電視最近一月自製頻道排播表](#)。

二、 嚴格品質管理：

自製頻道節目，皆由本公司節目部同仁製作，節目部又分為採訪組以及製播組兩組，節目播出前由採訪組組長以及製播組組長分別就文字企劃及影像完成帶進行內容審查，確認合乎相關規定後，填寫節目及新聞審查紀錄表，呈交節目部主管核准後播出；而為了追求優質節目與精緻影像品質，本公司的節目一律以數位剪輯 MPEG2 的格式播放。

三、 自製頻道節目的具體內容：

1. 地方新聞：宜蘭新聞

派遣記者分駐宜蘭區域十二鄉鎮市以及縣府司法單位等轄區，採訪報導宜蘭縣眾所關心之大小事。「宜蘭新聞」每天播出一小時、國台語各三十分鐘，全年無休。

2. 公共論壇：鄉親熱線

透過節目平台，邀請政府官員及各界意見領袖就公共議題進行面對面會談，並開放 call in 廣徵民意輿情，是公部門及民意間的最佳橋樑。

3. 時事論壇：七點大小聲

針對宜蘭縣民眾最關心的公共議題，邀請民意代表或是政府單位、各領域意見領袖與民眾面對面討論，提供觀眾發聲機會。討論議題多元，不侷限政治議題，希望作為宜蘭縣一個公共意見交換的平台。

4. 多元關懷：看見宜蘭

在宜蘭這片土地上有著許多溫暖的故事，本節目以紀錄片形式要帶大家看見宜蘭的生命力。節目內容分為兩大方向，一是紀錄宜蘭小人物的故事與生活，如何在逆境中奮勇向上迎向光明。而另一方向是挖掘宜蘭縣面臨凋零的各項文化技藝，走訪宜蘭縣一百零一所中小學校，紀錄學童才藝，鼓勵薪傳的努力。

5. 專題報導：宜蘭新聞專題報導

延續新聞內容，以更深入方式，呈現新聞事件的另一面。每週一集、國台語播出各三十分鐘。

6. 專題報導：噶瑪蘭週記

詳實紀錄並探討宜蘭在地事件，追根究底，廣納不同聲音。關懷宜蘭這片土地，我們用影像紀錄下宜蘭這片土地的歷史，以深入且有系統的報導，將宜蘭在地已經發生或正在發生的故事，詳實的紀錄下來，呼應時事、探討問題、追溯歷史，透過有系統的追蹤分析，呈現最詳實深入的專題報導。本年度並且推出「宜蘭走灶腳 社區來七頭」系列報導，以新聞專題角度，帶大家看見社區營造的精髓與精神。請參見[附件十三：節目製播企劃書](#)。

說明十九：是否提供關懷地方弱勢族群及地方人文

是，本公司長期製作關懷地方弱勢族群及地方人文節目。

本公司未來將繼續製播有關經營服務地區各種人文風俗民情故事，善盡地方媒體之責任，發揮媒體影響力，凝聚當地民眾之向心力。

一、 關懷地方弱勢族群節目

基於對地方及弱勢關懷精神，本公司製作多元關懷節目有：

1. 宜蘭新聞弱勢關懷與公益報導：本公司自製頻道新聞特別重視縣內弱勢族群以及社會公益團體，在每天的新聞中均要求占一定比例的播出，且主動聯繫社福團體，探訪弱勢族群問題。



(長青鎮銀髮族教室開課報導)



(社區活動深入報導)

2. 看見宜蘭節目：針對弱勢族群砥礪人生故事所量身訂作之節目，關懷的觸角遍及身心障礙者、中低收入戶、外籍配

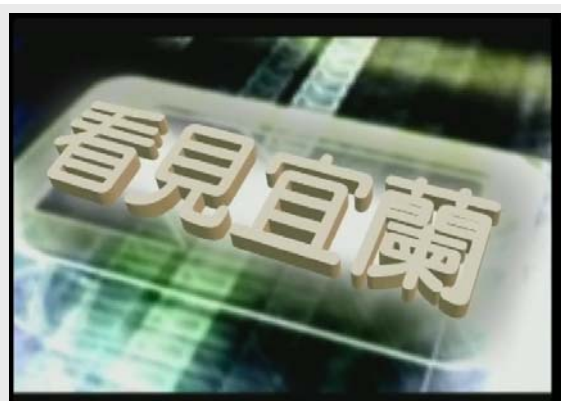
偶、未婚媽媽、兒童及青少年、老人等對象，除報導這些邊緣人在困境中奮發向上的努力，並且提供相關尋求庇護與協助的管道，讓有相同處境的人能夠因此突破難關，重新迎向陽光。

3. 時事論壇節目：有關弱勢族群問題，也經常在公共論壇節目七點大小聲進行討論，共同尋思社會協助管道與途徑，減輕弱勢族群之生活負擔，如學童營養午餐費用等問題。

二、 地方發展人文節目

1. 「噶瑪蘭週記」：本節目用影像紀錄下宜蘭這片土地的歷史，以深入且有系統的報導，將宜蘭在地已經發生或正在發生的故事，詳實的紀錄下來，內容多元，我們希望透過這個節目將觸角深入基層，挖掘地方的故事與深層人文精神。本年度推出之宜蘭走灶腳 社區來七頭系列報導，我們特別重視社區地歷史緣由與人文發展、社區意識的建立等等，詳實的將社區營造的活力與人的故事與大家分享。
2. 「看見宜蘭」：看見宜蘭節目定位在多元文化關懷，因此除了關懷縣內弱勢族群之外，我們也注意到宜蘭縣有許多過去引以為傲的一些傳統文化，在時代洪流的衝擊之下，面臨凋零命運，只剩少數人苦撐香火，包含宜蘭本地歌

仔、宜蘭布馬陣、布袋戲等等，於是看見宜蘭本年度特別推出宜蘭囡仔勁教系列，我們尋訪縣內國中小學，挖掘這些僅存在校園裡、面臨岌岌可危處境的傳統技藝，在老師與學生共同努力之下，展現光芒；也希望藉此節目喚起政府機關對於傳統文化的重視。



(挖掘宜蘭多元文化)



(喚起政府重視傳統文化)



(校園巡訪紀錄報導)



(分享關懷弱勢團體小故事)

三、 展望方向

在地媒體在地發聲，本公司未來將繼續製播在地優質節目，並透過鏡頭記錄宜蘭縣各種精采的人文風俗民情故事，善盡地方媒體之責任，發揮媒體影響力，凝聚當地民眾之向心力

說明二十：是否提供地方新聞或地方時事論壇節目

是，本公司提供地方新聞及時事論壇節目。

一、 地方新聞「宜蘭新聞」：

本公司每日製播的地方新聞報導節目「宜蘭新聞」：宜蘭新聞以國台語兩段式播出，主要新聞內容為宜蘭縣十二個鄉鎮市以及縣政府縣議會及司法機關，每天發生最受民眾關注的大小事，內容含括：地方建設、警政司法、環保衛生、校園藝文、社福、地方趣聞等等，內容多元讓各年齡層民眾都能便利獲取最新當地新聞資訊，並於新聞報導中，隨時以專題方式，對地方生活資訊、人文風情、弱勢關懷等，進行深入報導，經營宜蘭縣當地即時新聞，讓當地收視戶皆能瞭解當地地方事務、滿足收視戶對地方時事脈動及相關政令措施的瞭解需求，多年來深受宜蘭地區民眾信賴與支持。請詳見

[附件十四：聯禾新聞製作管理辦法](#)；

[附件十五：宜蘭新聞 Rundown 表](#)。

二、 時事論壇節目：

1. 地方論壇節目「鄉親熱線」：節目製播之主要宗旨為使本公司各地收視戶，能夠更了解地方上包括地方首長、各級官員與民意代表，以及地方人士、社團代表等，對於地方

事務的看法，訪談內容以地方時事或者民眾關切的議題，以及地方建設、民眾權益、生活各種相關議題等大小事物為主。本節目並且參與地方發展、關心地方議題之權益，更帶動收視戶關切鄰近區域整體發展，了解到同脈同源、互助關心合作之精神，並開放讓民眾發聲，期許本節目扮演在地各方交流的重要橋樑。

2. 時事論壇節目「七點大小聲」：民主聖地之稱的宜蘭縣，境內縣民們皆力爭直言個人見解，勇於發表與關心公共議題，「七點大小聲，全民來發聲」便是本著如此精神製播節目，希望不論是哪個議題，民眾都有提出不同看法的權利，而這些建議也都應該獲得尊重，節目討論議題不限於政治議題，舉凡與民眾息息相關的民生、醫療、就業、環保、地方建設、農業、法律、社區營造、教育、藝文等等議題，均有所涉獵，並邀請多方意見領袖在節目中進行論談，本節目採取現場直播開放民眾 Call-in，目的就是要讓民眾對於自製節目更有參與感，並且有個發表個人意見的機會，此外並能透過節目直接反映輿情並與縣府官員交換意見。

說明二十一：未來 3 年公用頻道推廣使用具體計畫

本公司依照新聞局訂定之「有線廣播電視公益性、藝文性及社教性等節目專用頻道規劃要點」正確管理使用公用頻道，以提供政府、學校、團體及民眾免費播送公益性、藝文性及社教性節目。秉持上述理念，將公用頻道完全開放給地方使用，本公司僅扮演最低限度的管理者。

任何地方政府、學校、機關、團體等只要符合本公司所制定之公用頻道作業管理辦法者皆可免費使用本頻道。

請參閱[附件十六：聯禾有線電視公用頻道管理辦法](#)。

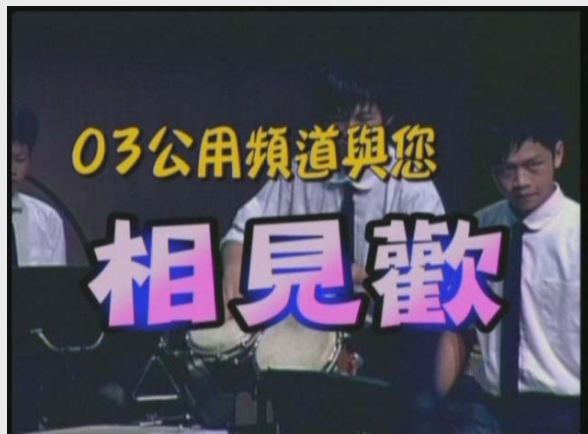
二十一世紀是公民媒體世代，媒體近用權將更加受到重視，未來三年公用頻道的具體規劃，本公司將從四個方面進行加強：

一、 媒體推廣

善用本公司本身的媒體資源，在自製頻道的節目、新聞中，揭露公用頻道推廣的資訊及努力，並製作廣告短片，在自製頻道及公用頻道適時播放，增加公用頻道資訊的曝光率。並企劃特別節目播送，加深縣民對公用頻道的認識度。

1. 製作互動節目：每季製播一集「公用頻道與你相見歡」的特別節目，於 03 公用頻道現場即時播出，除了介紹公用

頻道的成立宗旨、時段安排外，還特地強調公用頻道的使用方法及管道，並現場舉行 Call-in 有獎徵答，與觀眾互動，藉由這樣的互動活動，讓我們確切知道有固定收看公用頻道的觀眾，並獲得經營建議。



2. 教學短片：透本公司特別企劃特別節目，目的是要提升縣民拍攝影片的技术以及剪辑的技巧，目前我們已經製作了十五分鐘的「我們都是大導演」，目的是要教導縣民如何使用家用的攝影機拍出好的作品，本公司自九十八年二月起開始定期在 03 公用頻道播放。未來，我們計畫繼續製作更多特別節目，提升縣民拍攝影像，剪辑節目的水準。



(透過媒體資源教學宣導)



(教導民眾拍攝技術)

3. 新聞宣傳：為了讓更多人收看公用頻道，除此之外，利用宜蘭新聞高收視率，我們配合公用頻道各項活動，在新聞時段進行宣傳，報導本公司積極推廣公用頻道的努力，並且傳播推廣訊息，九十八年二月開始播送「我們都是大導演」的公用頻道特別節目、於宜蘭縣國小國中校長主任會議推廣等，此外針對投稿節目上檔，也透過新聞進行節目預告，讓更多人獲得訊息並進而收看節目。未來也將就這個方向繼續以新聞宣導。
4. 跑馬燈宣傳：本公司亦善用公司資源，以跑馬燈做宣傳，宣傳邀稿的消息外，也宣傳投稿的單位及投稿的節目名稱、播放時間等。
5. 網路宣傳：本公司網站建立公用頻道專屬網頁，除了提供本公司公用頻道使用相關規定及播送節目等訊息外，並可下載申請表格、節目授權書等，以方便民眾投稿。而且我們也建立了公用頻道節目查詢網頁，方便民眾隨時上網查詢資料，未來計畫將節目內容簡介公佈於專屬網頁上。
6. 公用頻道相關短片的播送：目前已將公用頻道使用規則簡化整理後，製作版面清新的短片，並將徵稿訊息做成約三十秒的廣告影帶於 03 公用頻道播放，並在投稿節目播送之間，設定「短片播送時間」播放這些短片，讓觀眾能在

最短時間內，用最輕鬆的方式獲得公用頻道使用規則等訊息。未來我們計畫製作更多的相關短片播放，讓公用頻道的曝光率達到最高。

二、 行動推廣

本公司規劃主動進行推廣，除了藉著平常新聞採訪、專題拍攝等機會，推廣公用頻道的資訊及填寫問卷外，還積極拜訪社區、校區以及公益團體等接觸，並藉著大型活動舉辦之際，宣傳公用頻道的訊息。

1. 開課傳授電視節目製作技巧：為鼓勵縣民多加使用公用頻道，並且有能力製作影片，我們分別於中山休閒農場及宜蘭社區大學開課，傳授電視分鏡、鏡頭拍攝等技巧。此課程結束後，本公司陸續收到他們投稿的作品，例如水水蘭陽、翔翔單車日記等。這些影片不僅是他們的驕傲，也是本公司的驕傲。未來計畫繼續執行類似的推廣課程。



(中山休閒農場教學)



(宜蘭社大電視節目製作授課)

2. 社區推廣：為了讓更多社區民眾獲得公用頻道的訊息並進而投稿近用，我們也相繼前往宜蘭縣各社區活動中心進行推廣，透過與社區民眾輕鬆互動，讓更多人認識公用頻道、收看公用頻道並使用公用頻道。
3. 活動宣傳：利用縣內舉行大型活動之際，主動做公用頻道的推廣，如於九十八年，台灣燈會期間現場進行公用頻道的問卷調查，與縣民做第一線的意見交流。也在本公司贊助的紙風車兒童劇團公演的當天，於現場觀眾進行接觸及互動。
4. 協助節目後製：為了鼓勵縣民使用公用頻道，並解決縣民在製作節目方面技術及設備之不足，本公司主動提供免費剪輯設備供民眾使用，並視情況，派專人協助教導數位剪輯。



(協助後製剪輯)



(提供配音設備器材)

5. 豐富節目內容爭取佳片：索取新聞局「與台灣逗陣」系列

紀錄片二十六集，以及東北角風管處有關東北角風景以及宜蘭海岸介紹優質影片，並安排時間播放，提供給縣民對於台灣這片土地的認識與認同。未來，對於地方自然類型之佳片，本公司必將踴躍提供資源並希冀開放更多管道供民眾收視。

說明二十二：是否依法免費提供專用頻道(公用頻道)

是，本公司依法免費提供專用頻道(公用頻道)供具有公益性、藝文性、社教性的節目播放使用。

本公司根據有線電視法之相關規定，將公用頻道定頻於第 3 頻道；本頻道設立目之的專為縣民、地方機關團體等，提供公益性、藝文性、社教性的節目播放，以發揮媒體地方性及公共性的特色，強化地方資訊、文化活動及公共論壇的傳播管道。請參考[附件十六：聯禾有線電視公用頻道管理辦法](#)。

實際規劃說明如下：

一、基於關懷地方、回饋地方：本公司熱心與地方配合，協辦地方上活動，如羅東市公所主辦的「藝穗節」活動、宜蘭縣政府的「蘭雨節」、歌仔戲傳承班的「歌仔戲大匯演」等等，本公司派員前往錄製並協助主辦單位剪輯後於 03 公用頻道播出。

二、公用頻道節目內容現況：經由本公司積極推廣，本公司目前公用頻道的申請件多達一百六十件，由於影片來源眾多，我們播片以最新投稿節目為最優先。請參照[附件十七：公用頻道最近週次排播表](#)。

三、公用頻道節目未來內容規劃：未來頻道內容規劃重點，除延續過去的宣傳方式、推廣步驟外，本公司更將積極擴展藝文相關內容，計畫主動致電給縣內各劇團邀稿外，也不排除進一步協助錄影後製。也會更積極與教育處合作，走進校園，積極鼓勵學校師生創作投稿，將公用頻道當作教育資訊、成果發表的舞台。

表 九、聯禾有線電視公用頻道未來規劃

分類	節目內容
(略)	

說明二十三：是否提供相當資源以推廣公用頻道

是。投入充分資源推廣公用頻道相關訊息，積極走入學校、社區、公益團體等宣導如何使用公用頻道外，還充分利用本公司的媒體資源，包括本公司 04 自製頻道及 03 公用頻道播放公用頻道相關訊息的短片，並製作特別節目播放，定期舉辦互動節目等，務讓更多的縣民知道公用頻道、認識公用頻道，進而使用公用頻道。

此外，本公司積極建立數位播放系統，節目的編排及播放都使用數位的方式進行，讓節目無帶化，並且自動順序播放，避免浪費人力，利用「數位」達到最大控管功效。且也充分利用本公司的網站及 02 頻道總表，揭露公用頻道各項資訊。

本公司將持續推廣經營公用頻道，主要推廣方向略述如下：

一、 媒體推廣：

善用本公司本身的媒體資源，在自製頻道的節目、新聞中，揭露公用頻道推廣的資訊及努力，並製作廣告短片，在自製頻道及公用頻道適時播放，增加公用頻道資訊的曝光率。並企劃特別節目播送，加深縣民對公用頻道的認識度。

二、 行動推廣：

本公司決議主動進行推廣，除了藉著平常新聞採訪、專題拍攝等機會，推廣公用頻道的資訊及填寫問卷外，還積極拜訪社區、校區以及公益團體等接觸，並藉著大型活動舉辦之際，宣傳公用頻道的訊息。也鼓勵縣內各機關團體申請免費使用本公司製播的設備，製作適合公用頻道播送的優質節目除針對上述資源外，為更進一步提高公用頻道能見度，讓民眾或政府機關能多多利用公用頻道，計畫加強動員以下資源以推廣公用頻道。

三、 頻道經營：

改善本公司以往經營公用頻道的模式，除了更加主動積極推廣之外，並思考並執行改善的良方，例如節目的編排方法、節目播送方式的改變等，以及節目時段的安排、增加節目資訊的揭露管道、主動爭取多元且優質之節目，豐富公用頻道的節目內容。

說明二十四：提升數位加值服務之具體計畫

本公司參酌國家通訊傳播委員會「促進有線電視數位化發展策略方案草案」，自九十五年八月起投入人力進行數位有線電視播送系統平台規劃。預計於九十八年第三季起，正式提供數位有線電視服務。

(略)

說明二十五：是否提供數位加值服務

目前尚未提供數位加值服務，本公司預計於九十八年第三季起，正式提供數位有線電視服務。

(略)

本公司將持續致力發展創新整合性視訊服務產品，並參酌國內外專業媒體公司調查情報及有線電視業者之營運經驗，規劃具前瞻性之數位服務。

說明二十六：是否提供計次付費節目服務

目前類比有線電視尚未提供計次付費節目服務。本公司計劃於數位有線電視服務上市之後規劃推出。

(略)

說明二十七：是否提供基本頻道分組付費服務

目前類比尚未提供基本頻道分組付費服務。計畫於推出數位有線電視服務後，配合主管機關之法規政策，規劃基本頻道內容、基本頻道費率以及分組付費之時程，提供該項服務。
(略)

說明二十八：廣告規劃之理念

一、 分類廣告

區分為三種：衛星頻道插播廣告、自製頻道公益廣告、廣告專用頻道。

二、 符合有線廣播電視法之規範

1. 廣告內容符合有線廣播電視法之規範

- I. 依據《有線廣播電視法》第 40 條，節目內容(含廣告)不得有下列情形：第一，違反法律強制或禁止規定。第二，妨害兒童或少年身心健康。第三，妨害公共秩序或善良風俗。
- II. 依據《有線廣播電視法》第 45 條，系統經營者應同時轉播頻道供應者之廣告，除經事前書面協議外，否則不得變更其形式與內容。
- III. 遵守《有線廣播電視法》第 49 條之規定，若廣告內容涉及依法應經各該目的事業主管機關核准之業務者，應先取得核准證明文件，始得播送。

2. 廣告播放時間依據《有線廣播電視法》之規範

- I. 遵照《有線廣播電視法》第 45 條，廣告時間不得超過每一節目播送總時間六分之一。單則廣告時間超過三分鐘

或廣告以節目型態播送者，應於播送畫面上清楚標示廣告二字。

II. 符合《有線廣播電視法》第 42 條規範，應維持節目之完整性，並與廣告區分。

3. 廣告播放頻道依據有線廣播電視法之規範

I. 符合《有線廣播電視法》第 45 條之規定，計次付費節目或付費頻道不得播送廣告。但同頻道節目之預告不在此限。

II. 依據《有線廣播電視法》第 47 條，系統經營者得設立廣告專用頻道，可不受《有線廣播電視法》第 45 條，計次付費節目或付費頻道不得播送廣告之限制。廣告專用頻道之數量限制，由中央主管機關定之。

4. 接受主管機關之檢驗及查核

I. 遵守《有線廣播電視法》第 46 之要求，每年定期向審議委員會申報預計協議分配之廣告時間、時段、播送內容、播送方式或其他條件。頻道供應者如無正當理由拒絕依其申報內容與系統經營者協議，系統經營者得向審議委員會申請調處。

II. 依據《有線廣播電視法》第 44 條規定，主管機關認為有必要時，得於節目播送後十五日內向系統經營者索取該

節目及相關資料。主管機關於必要時，得要求系統經營者將提供訂戶之節目，以不變更內容及形式方式裝接於主管機關指定之處所。

三、 衛星插播廣告規劃理念

1. 提供在地民眾，在地消費資訊：目前電視節目所提供之廣告訊息，皆以全國性的消費訊息為主；原因在於電視廣告費用金額高昂，僅全國性廠商能負擔。因此衛星插播廣告規畫之理念，在符合法令規範下，以及與各頻道商之協議，透過衛星插播廣告提供本區民眾，鄰近豐富的食衣住行消費資訊。冀望透過消費資訊更完整的提供，有助於本區民眾，對於區域內各種消費訊息更充分了解，並進而促進本區經濟的發展。
2. 委由地方代理商進行廣告招商與管理：本公司為專注於頻道內容的提供與線路品質的管理，因此九十八年度將廣告招商作業統一委由麥迪斯廣告公司代理商協助處理。在符合本公司的政策規範及法律規定下，協助提供本區民眾更豐富多元的消費訊息。
3. 提供在地優質消費訊息：本公司透過代理商招攬衛星插播廣告，嚴守有線廣播電視法之相關規範，且與宜蘭縣政府

達成不製播八大行業等廣告之協議，以符合政府潔淨社會風氣的要求。

4. 廣告專用頻道規劃理念：

1. 區塊規劃理念：本公司依照「有線電視頻道規劃與管理原則」，規劃廣告專用頻道。

(略)

表 十、聯禾有線電視九十八年度廣告專用頻道規劃表

廣告頻道區塊	內容
(略)	

II. 本公司提供廣告專用頻道：主要由目前經營狀況良好之電視購物業者使用，以提供更豐富之優質消費資訊。

說明二十九：廣告品管流程

本公司對於各類廣告皆備有完善的品管及稽核制度，將依「衛星頻道插播廣告」及「廣告專用頻道」品管分述如下：

一、 衛星頻道插播廣告品管：

1. 衛星頻道插播廣告品管流程：請詳見[附件十八：聯禾有線電視廣告審帶管理機制](#)。
2. 嚴格篩選合作之廣告代理商：本公司將公開徵選符合公司策略方向並遵守本公司要求之廣告代理商，九十八年度本公司將廣告插播時間委託予麥迪斯企業公司承攬，並簽同合約方式，要求其插播廣告要符合頻道授權之要求及本公司之規範。本公司與麥迪斯企業公司所簽訂之合約書，請詳見[附件十九：聯禾有線電視與麥迪斯廣告公司合約書](#)。
3. 廣告代理商兩段式審核內容：透過事先審核客戶之廣告企劃書，與客戶進行廣告理念之初步溝通。客戶交送託播廣告帶後，廣告代理商將針對製作完成之廣告內部進行第二次審查。廣告代理商每月將提供「廣告審查紀錄表」並詳客列戶託播內容、審查結果、退回原因及覆審次數等。
4. 本公司嚴格監看廣告內容：本公司亦訂定嚴格的監督作業流程，除由機房監看外，更由節目部人員每日監看其聲音以及影像品質，並記錄成表。若有違規事件發生，除立即

要求委託公司改善外，若情況持續，則由機房停止訊號傳送，以免影響頻道業者權益。

二、廣告專用頻道品管

本公司針對廣告專用頻道依據其內容傳送方式，採舉以下兩種方式管理：

表 十一、聯禾廣告專用頻道品管說明表

傳輸方式	廠商性質	廠商名稱	品管方式
(略)			

經審查若有任何違規事件發生，未播出之節目，將退還頻道廠商修改其內容；已播出之節目將立即書面要求頻道廠商改善外。若情況持續，隔年將不繼續與該頻道廠商續約。請見

[附件十八：聯禾有線電視廣告審帶管理機制](#)；

[附件二十：聯禾有線電視廣告插播監看紀錄表](#)。

說明三十：廣告專用頻道之設置是否符合法定上限規定

是，本公司總頻道數為 104 個，扣除自製頻道、公用頻道及節目總表頻道共 3 個，與廣告購物專用頻道共 9 個。本公司使用之基本頻道數為 92 個，廣告專用頻道與基本頻道之比例為 9.78%，未超過 10%之限定，符合主管機關規範。

亦可詳見[附件二十一：聯禾九十八年度頻道廣告開口授權書](#)。

說明三十二：是否以自動控制設備切換廣告與節目

本公司目前承租威鯨資訊有限公司之插播廣告設備，以九十八年度為例，有二十四套電腦播放系統，共可以在二十四個授權頻道中插播自行招攬廣告。

請參閱[附件二十二：聯禾有線電視與威鯨資訊公司合約書](#)。

衛星頻道業者送出廣告切換訊號後，自動切換成地方廣告，在授權時段完畢後，恢復衛星訊號；衛星頻道業者若沒有送出切換訊號，該電腦控制系統可以設定授權時間的開始與結束，以符合授權規範。

透過先進的電腦系統，除可透過衛星頻道業者所發出之切換訊號進行切換廣告外，更可以準確無誤地設定授權插播時間，避免廣告播放產生超秒情況。為避免覆蓋到正常節目，現場亦配合機房人員監控是否有插播異常，可因應不同節目型態之需求，彈性切換為人工插播，藉此以保障頻道商及客戶之權益。

請參閱[附件二十：聯禾有線電視廣告插播監看紀錄表](#)。

說明三十三：是否提供消費者申訴專線

是。客戶若對於本公司所提供之節目或廣告有任何疑義，皆可透過客戶申訴專線進行申訴或檢舉。本公司網頁、月刊或CH02 節目總表專用頻道，皆清楚載明本公司之訂戶申訴專線：(03)905-7999，提供客戶快速查找與申訴之管道。

說明三十四：是否設置會計專職人員

是，本公司已依「發行人證券商證券交易所會計主管資格條件及專業進修辦法」規定，且會計主管之任命已由本公司董事會決議。

本公司並制訂有《內部控制制度》，內部控制制度目的在於促進公司之健全經營，以合理確保營運之效果及效率、財務報導之可靠性、相關法令之遵循等目標之達成。前項所稱營運之效果及效率目標，包括獲利、績效及保障資產安全等目標；財務報導之可靠性目標，包括確保對外之財務報表係依照一般公認會計原則編製，交易經適當核准等目標。本公司內部控制制度說明。

另本公司亦制訂有《內部稽核實施細則》，協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效的實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。

請參考[附件二十三：內部控制制度](#)；

[附件二十四：內部稽核實施細則](#)。

說明三十五：財務報表是否均經合格會計師簽證

是，本公司近幾年委任會計師明細如下：

表 十三、聯禾委任會計師明細表

年度	事務所名稱	會計師姓名
93 年度	勤業眾信會計師事務所	池瑞全、陳慧明
94 年度	勤業眾信會計師事務所	林文欽、池瑞全
95 年度	勤業眾信會計師事務所	林文欽、盧啟昌
96 年度	勤業眾信會計師事務所	戴信維、林文欽
97 年度	勤業眾信會計師事務所	戴信維、林文欽

說明三十六：年度財務狀況

本公司四年度財務狀況比較如下表。

一、財務狀況

表 十四、九十六至九十九年度財務狀況預測比較表

(單位：新台幣千元)

年度財務狀況	前二年 (96年)	前一年 (97年)	未來一年 (98年)	未來二年 (99年)
流動資產	(略)			
固定資產				
無形資產				
其他資產				
資產總額				
流動負債				
其他負債				
股本				
保留盈餘				
股東權益				
其他項目				
負債及股東權益總額				

本公司九十三年至九十七年財務報告及各年度之財務狀況亦可參閱公開資訊觀測站之資料。

(<http://newmops.tse.com.tw/>)

二、經營結果

(單位：新台幣千元)

年度財務狀況	前二年 (96年)	前一年 (97年)	未來一年 (98年)	未來二年 (99年)
營業收入	(略)			
營業成本				
營業毛利				
營業費用				
營業淨利				
營業外收支				
稅前淨利				
所得稅費用				
稅後淨利				

說明三十七：提升工程技術及數位化發展計畫

整合視訊及寬頻上網的數位匯流服務已蔚為媒體傳播市場的主流發展趨勢。有線電視業者擁有客戶家中「最後一哩」的線路優勢，讓家庭用戶在家中只需一條有線電視線路即可同時享受有線電視、高速寬網及影音娛樂等多元化的數位匯流服務。

本公司未來工程建設發展計畫如下：

一、提昇工程技術計畫

網路可靠度提升：目前本公司為提供優良服務品質，以 HFC 光纖與同軸混合網路為本公司網路核心平台。為了確保整體網路的品質與運作穩定，故本公司將工程技術提升劃分為五大方向執行建設，以提昇經營區經營區三星鄉、大同鄉、五結鄉、冬山鄉、壯圍鄉、宜蘭市、南澳鄉、員山鄉、頭城鎮、礁溪鄉、羅東鎮、蘇澳鎮內網路可靠度及優良網路服務品質。

1. 光纖網路建設：網路架構設計之良莠將影響一個系統的訊號品質、可靠度及未來擴充能力。本公司為了在視訊、資訊與娛樂三合一服務中，提供消費者先進與穩定的雙向寬頻傳輸服務能力，於是採用光纖與同軸混合網路的系統網路架構，以提昇服務的品質水準。由於光纖具有極寬的訊號負載能力和極佳的穩定性，傳輸品質佳、可靠性高、不

易受溫度及濕氣變化影響、衰減性低，適於長距離傳輸，因此整個系統的訊號品質及可靠性可大幅提昇。請參考[附件二十五：聯禾有線電視光纖網路佈設圖表](#)。

2. CADIX HFC 規劃設計系統軟體：本公司引進日本 CADIX 網路輔助規劃設計軟體，該軟體除有原本的同軸設計及器材材料表計算及光纖繪製、雙向設計及選項軟體之客戶管理系統、數位掃瞄器等功能，不但設計部門可簡化工作流程外，客服部門將來更可透過該選項軟體即時查詢客戶所在網路中的位置，以縮短工務部門的斷訊查修時間，使網路規劃及未來網路監控的範圍更進一步深入所有類型的收視戶中。請參考[附件二十六：CADIX 網管規劃設計軟體圖表](#)。
3. 元件編排網路編號：相對於光纖網路，同軸網路數量佔了整個 HFC 網路約八成比例，為加強對同軸網路的監控，達到預知障礙發生區域、減少查修時間與降低網路故障率，本公司正建立網路涵蓋範圍資料庫，為每一個同軸網路上的元件編排網路編號與地址的對應資料，當某個元件發生故障時，可立即由網路編號查詢所影響的客戶明細，或由客戶所在地反向查詢相關的網路元件。請參考[附件二十七：元件網路編號與地址對應之原則](#)。

4. 網路監控系統：本公司現正評估採用 OPEN-STM (OPEN architecture device Status Monitoring) 網路監控系統，專為 CATV 所設計的一套結合網管、維運、圖表資訊及派工流程的整合性軟體，在日本及國內實際使用的系統廠商，均有良好的口碑。其特點闡述如下：

I. 因所採用之回應設備為系統內之 Cable Modem 回傳數據作為依據，故當系統中之任一用戶異常時，異常訊息回傳至機房時經軟體分析判讀後即可於電腦圖表資上顯示出異常位置，提升障礙判斷的正確性以及即時性。

II. 只要連結 Internet，就能以 Web 介面方式瀏覽監看整個網路運作狀況並可於障礙產生時，做初步障礙排除。

III. 未來還能以 CX-Entry 程式轉換 Cadix 圖表資資料，供 OPEN STM 資料庫使用。該系統遵循標準的 TCP/IP 與 SNMP 通訊協定，可以整合其他的設備，為未來的擴充性作最有利的系統整合切入點。請參考

[附件二十八：OPEN-STM 網路監控系統操作圖](#)。

5. UPS 不斷電系統與環境監控：本公司於頭端、Hub 機房與 HFC 網路上均規劃設置不斷電系統。頭端機房、Hub

機房內另增設柴油發電機；在停電時，由不斷電系統進行承載設備供電，而柴油發電機隨後自行啟動，以供應較長時間的備用電力。

為了方便管理無人機房，室內機房均架設環境監測系統，監測頭端與各 Hub 機房的市電、發電機、發電機柴油量、UPS、溫度與濕度，並設定市電電壓、發電機電壓、柴油剩餘量與溫濕度臨界值，當有狀況觸發時，系統會連線至 CNIS 網管中心，發送 Mail 與手機簡訊通報人員。請參考 [附件二十九：聯禾環境系統監測設備](#)。

本公司定期進行保養、檢測該發電機與 UPS 主機，頭端人員並於每月發電機保養時，進行無載測試達 15~20 分中並紀錄測試結果。

請參考 [附件三十：聯禾發電機設備保養卡報告書](#)。

二、雙向網路建設規劃

1. CMTS 主機之建置：本公司有線電視為提供經營區內之用戶更佳更優質、多元的視訊及數位服務，於多年來恪守政府所規範之電信法規取得相關營運執照外，並規劃提升雙向 HFC 網路系統，提供收視戶更優質的服務選擇，且提昇有線電視既有網路之綜效。

本公司於網路佈建時即採雙向網路規劃，並於八十九年十一月九日取得有線電視執照後，著手於一類電信執照取得，以利提供寬頻上網服務，於九十一年六月十八日通過查驗正式取得一類電信執照即推出寬頻上網服務，隨著用戶數成長於九十四年與台固媒體及台灣固網合作，全部採用 CISCO 最新式 uBR 10012 series CMTS 主機，以保障寬頻網路的客戶品質及設備的穩定性。該設備於網路傳輸界中素有良好的品質以及穩定優越的性能，獲世界各大網路服務公司的使用推薦。CMTS 設備與纜線數據機是同軸網路上的一個資料交換系統，達到使用者與網際網路之間的資料傳遞。所採用的 DOCSIS 標準是 CableLabs 為同軸纜線傳輸所制定之標準，此項標準確保了經認證的數據機，在寬頻服務能有一致的相容能力。本公司所使用之 CISCO uBR 10012 series CMTS 型號亦提供 DOCSIS 目前所推出之所有版本，包括 1.0/1.1/2.0 版等且向下相容，亦可相容現行推展之 3.0 版設計。

請參考[附件三十一：CISCO uBR 10012 series CMTS 設備](#)。

2. 網路節點數提昇：消費者的權益一直是本公司非常重視的核心項目，為了要提供客戶最佳服務經驗，同時提供家庭

用戶未來使用更多產品及服務型態，致力提供滿足家戶互動影音娛樂等多元化的數位匯流服務。基於以上理念，將不斷優化 HFC 網路架構，依照既定的建設時程，將 HFC 網路將逐步建置。

網路設計規劃方面，本公司初期規劃既以光纖網路與光節點數，降低每單位節點服務的戶數，以每個光節點服務的客戶數量降低至 500 戶/光節點，以朝向 FTTx 方向為目標，不僅能提升障礙產生時對用戶的影響範圍，亦可提升用戶寬頻上網服務的品質及穩定性。

依據客戶使用率之需求，初期先更新人口密集地區的網路品質，再逐步推廣到其它區域，以增加系統的網路容量及服務功能。

3. 建立數位都會型傳輸網路網：針對遍佈在各個機房的監控設備，本公司規劃建立都會型網路 MAN(Metropolitan Area Network)來連結所有機房。初期以具備網管功能的光纖收發器 FOT(Fiber Optical Transceiver)來連接各個 HUB 機房，未來視需求升級至 L3 以上的 GB Ethernet Switch，讓資訊在其中暢行無阻。再使用 WDM 技術，增加單一的光纖蕊數倍的頻寬容量，提供高頻寬用戶的使用，如學校、網咖、旅館或企業用戶等，提供高頻寬服務給不同需求之客戶，並且可加速達成政府推動 FTTx 的政策。請參考[附件三十二：FOT 數位都會型傳輸網路網](#)。
4. 雙向網路校調測及雜訊監控：本公司於民國九十一年引進

先進的 HFC 雙向網路雜訊監控調測設備 TRILITHIC 9581SST 反向路徑監控儀器，以配合雙向網路增值延伸之應用，該套設備能有效反應 HFC 系統網路之雜訊狀況，配合 Ingress Viewer II 即時監測軟體，系統會連線至 CNIS 網管中心，提供相關人員 24 小時的網路即時資訊。

該設備可作為 HFC 網路優化之基礎設備，可於新建置之網路完成時執行雙向化細部調測作業，並可於 HFC 網路出現異常狀態時，作為 HFC 系統網路查修之工作依據。當有狀況觸發時，可通知系統人員告示、警示狀況且提供品質監測，以加速系統網路維護之即時性，提供用戶最好的服務。請參考[附件三十三：HFC 雙向網路雜訊監控設備](#)。

三、數位化發展計畫

本公司數位化發展計畫遵循國家通訊傳播委員會之數位化發展政策，預定於九十八年第三季正式推出數位有線電視服務。

1. 依循國際電信標準組織訂定標準規範

本公司目前規劃數位頭端規劃具提供高畫質影音視訊服務功能之數位服務平台。以 DVB-C、每一頻道頻譜為 6MHz 為標準規範。

(略)

圖 十、聯禾數位頭端網路架構圖

(略)

2. 數位服務為類比有線電視之加值服務

(略)

四、教育訓練

有關工程人員教育訓練規劃及方向，以工程部門現行工作內容優先考量實施，並以未來公司整體營運服務發展的方向作為主軸，二者相配合來落實工程人員專業化之目標，並培育具有管理潛能的員工。

本公司於每年都有針對營運方向，展開一系列之教育訓練，其訓練重點為有線寬頻技術之延伸，如 Cable Modem、Open STM、數位電視及網路管理技術等為訓練主軸，並依前述技術計劃派人至國內外接受相關訓練。於 HFC 網路方面，亦請國內設備廠商提供有線電視雙向系統雜訊整體解決方案之課程；在寬頻上網服務部份與台固媒體股份有限公司合作，並配合系統上線所需之專業知識訓練，規劃產品知識課程與實作互相配合以落實工程人員專業化之目標。

隨時參加各大公司及相關展覽所舉辦的研討會作為輔助，使工程人員在技術、實務與理論等三方面共同發展。除此之外將要求工程人員儘可能利用公暇或晚上時間，參加青輔會及其他職訓單位所辦之網路、資訊及電信方面之專業課程。

說明三十八：未來 9 年提升數位服務普及率計畫

一、提升數位服務普及率計畫

展望未來，聯禾有線電視擘劃以「家庭」為中心點，發展三大經營方針，期許成為「家庭通訊及影音娛樂的服務提供者」，引領數位匯流市場發展：一、開發多元化數位電視互動影音娛樂服務。二、積極建設 DOCSIS3.0 寬頻網路系統，可提供高達 100MB 以上的高頻寬上網服務。使有家庭用戶能夠享受多元化娛樂媒體應用服務。本公司特與台固媒體股份有限公司合作，提供給客戶一條線路多種服務到家的數位產品，分別為：高速寬頻上網服務、寬頻上網服務、有線電視服務以及數位有線電視服務。

二、聯禾數位服務產品

(略)

三、關閉類比頻道以提升數位普及率

由於關閉類比訊號事關消費者權益，身為宜蘭地區具領導性地位的有線電視業者，本公司規劃推動數位有線電視服務，持續增加多元化之數位頻道，期許帶給用戶更

多收視選擇、提高收視品質與感受。故聯禾規劃以全區數位化為長期經營目標，提升數位服務普及率外，亦使公司價值成長。故本公司針對未來關閉類比訊號之配套措施，擬定完整方案如下：

(略)

說明三十九：目前類比及數位服務頻寬使用情況

經主管機關核可聯禾目前所使用的頻寬範圍定為由 5MHz 至 750 MHz，可使用之頻道總數共 116 個。

(略)

說明四十：使用之數位機上盒標準及規格

一、 參考 ETSI、ISO/IEC 國際標準規範內容

呈現完整的數位有線電視服務時，用戶端設備為最關鍵的服務工具。尤其是極佳收視感的高畫質節目數位頻道，需透過運作穩定且品質優良的終端設備，方能使用戶充分體驗數位有線電視高階畫質及便利服務。

(略)

二、 數位機上盒功能及等級

(略)

三、 數位機上盒提供方式

(略)

四、 數位機上盒保固責任

本公司將全面提供收視戶免費維修的保固服務。用戶於訂閱數位有線電視服務期間，機上盒保固及維修責任皆由本公司負責，並於維修期間免費提供收視戶同等級機上盒，保證收視戶可正常收視，無負擔享有數位電視服務。

五、 數位機上盒標準及規格

數位機上盒的主要項目分為：硬體規格、軟體規格、可靠度與效能、播放穩定度以及運作環境條件四大部份。茲分別說明如下。

說明四十一：免查驗區佔經營區比例

聯禾有線電視公司經營區內十二鄉鎮之設籍戶總數約為 14 萬 5 千戶，於查驗當初申請免查驗區之村里共計有戶籍數 1,515 戶，佔經營區收視戶之比率為 1.05%。

對於經營區內之偏遠地區，本公司亦逐年持續進行網路建設，並偕同當地村里長與居民協調，待達成共識時再以專案建設方式處理以達到雙贏為原則。本公司自八十九年開播即陸續完成礁溪鄉林美村、大同鄉崙埤村、松羅村，員山鄉湖西村、蘇澳鎮以及朝陽里之網路鋪建。九十二年起到九十六年之間，陸續申請山地偏遠地區有線電視網路建設，並獲新聞局及國家通訊傳播委員會核准完成有三星鄉員山村、大同鄉復興村、英士村、樂水村、太平村、茂安村、四季村、南山村以及南澳鄉澳花村偏遠地區之有線電視線路鋪設，提供 1,180 家戶申請收視有線電視，並方便偏遠地區資訊取得及共享有線電視資源。本公司目前已完成偏遠地區(免查驗區)網路之建置。

以通往明池中間的偏遠地區林森巷為例，該地區因地處偏遠且謀生不易，目前留在當地戶數僅餘十幾戶，本公司也不惜

投入鉅資建設了有線電視網路，使留住當地之少數家戶亦可以享受有線電視收視樂趣。另獨立山內距離約四公里之遙的嘉蘭菜區僅有一戶工寮，本公司亦克服萬難完成有線電視網路的建置，使住在該處的游先生全家可以收視有線電視服務，並於九十八年報名參加國家通訊傳播委員會舉辦之「普及服務與公民參與」活動，獲頒發有線視訊普及發展最佳建設獎。

請參考[附件三十四：偏遠地區申請補助函文](#)；

請參考[附件三十五：有線視訊普及發展最佳建設獎](#)。

說明四十二：經營區內是否已全區通過查驗使用 750MHz(或以上)頻寬

是，聯禾有線電視於九十一年二月六日申請並取得全經營區增加使用頻率 550~750MHz 播送電視節目信號，經行政院新聞局來函新廣五字第 0910003686 號核准使用 750MHz 頻段。請參考 [附件三十六：行政院新聞局新廣五字第 0910003686 號函](#)。

說明四十三：是否有光纖到府建設計劃

是。目前傳統有線電視基本為單向的視訊播送系統，在數位化過程中藉由媒體資訊的同步播送，可提供客戶互動的影音功能。雙向的網路建設可擴大對客戶上網及高速上網等的服務能力，將在現有光纖同軸混合網路(HFC)的架構下，逐漸將光纖延伸進客戶家庭。

有線電視網路以 HFC 為基礎進行相關之雙向網路提昇等計畫。設計之初即考量網路未來發展之可能性，故於雙向網路建設時，光纖環狀網路與管道已有整體之規劃。將來網路之擴充與延伸，會依照服務內容與客戶頻寬需求，將原有之光點(Fiber Node)光纖擴展至社區或客戶家中。

一、 實際因應計畫與措施：

本公司與台固媒體股份有限公司合作，日前於民國九十五年十月針對「Ethernet 寬頻上網」資費項目、頻寬規格、服務契約及資費表，已函呈國家通訊傳播委員會備查「台媒(95)發字第 0045 號」，請參考[附件三十七：檢送國家通訊傳播委員會備查 Ethernet 寬頻上網服務函](#)。並於九十五年十一月三十日收到國家通訊傳播委員會回函「通傳北字第 09505143170 號」，請參考[附件三十八：國家通訊傳播委員](#)

會回函通傳北字第 09505143170 號。

二、 具體提供之服務

(略)

三、 長期發展策略

(略)

(略)

綜合以上本公司實際因應辦法規劃，無論是近期或是長期層面，皆已勾勒出具體的藍圖表；再者本公司目前規劃層面不僅侷限於光纖到府服務，並已著手進行高頻寬世代來臨之後的附加增值服務內容規劃，以階段性目標逐步邁進。

說明四十四：是否有與其他有線電視系統或固網業者進行網路互連之計畫

是，本公司與寬頻業者緊密合作，以提供給有線電視客戶更多樣及穩定優質的服務。

本公司推出的高速寬頻上網服務所需之連外頻寬為透過與台固媒體股份有限公司的合作，以及其所提供的聯外頻寬進行連網服務。本公司與寬頻業者合作合約書，請參閱[附件三十九：寬頻上網服務專案契約](#)。

為了進一步提升網路可靠度，將規劃與其它有線電視系統做網路的互連工作，透過寬頻業者合作，利用交換網路設備與其他業者介接、網路互連。

未來，系統之數位服務，採用共同數位頭端型態，利用固網業者所提供之骨幹網路，進行數位節目之傳輸。系統內部份節目提供業者，亦利用固網業者之光纖骨幹網路，傳遞相關節目至各系統業者。

說明四十五：獎勵紀錄

獲獎日期：98年2月21日

事由：榮獲「有線視訊普及發展最佳建設獎」獎項

授獎單位：國家通訊傳播委員會

獲獎日期：97年10月

事由：入圍新聞局金視獎「公用頻道經營」獎項

授獎單位：新聞局

獲獎日期：96年10月

事由：入圍新聞局金視獎「專題報導節目」及
「公共論壇節目」獎項

授獎單位：新聞局

獲獎日期：95年12月

事由：榮獲新聞局金視獎「社區互動節目」獎項

授獎單位：新聞局

獲獎日期：92年10月

事由：榮獲電信總局第三屆廣播電視金技獎特優第一名

授獎單位：電信總局

獲獎日期：90年12月

事由：榮獲電信總局第二屆廣播電視金技獎特優第一名

授獎單位：電信總局

獲獎日期：89 年 8 月

事由：榮獲新聞局廣播電視金視獎最佳教育文化節目主持人獎及入圍
有線廣播電視個人技術類新聞主播獎

授獎單位：新聞局

獲獎日期：98 年 2 月 22 日

事由：協助 2009 台灣燈會行政設備之有線電視線架設及使用

授獎單位：宜蘭縣政府

獲獎日期：97 年 12 月 7 日

事由：熱心贊助辦理 2008 宜蘭全國馬拉松錦標賽，為地方奉獻心力

授獎單位：宜蘭縣政府

獲獎日期：97 年 8 月 1 日

事由：熱心公益，對身心障礙者的關心與愛護，並積極從事公益活
動宣導

授獎單位：宜蘭縣自閉症者福利協進會

獲獎日期：97 年 2 月 15 日

事由：熱心公益，協助推展各項社會福利活動，並積極從事公益活
動

授獎單位：財團法人創世基金會附設創世清寒植物人安養院

獲獎日期：96 年 12 月 31 日

事由：熱心公益，積極參與協尋失蹤兒童少年的工作

授獎單位：內政部兒童局

獲獎日期：96年10月18日

事由：協助教育發展推動計畫，參觀本公司節目製作及播出設備

授獎單位：宜蘭縣古亭國民小學

獲獎日期：95年12月7日

事由：協助教育發展推動計畫，參觀本公司節目製作及播出設備

授獎單位：宜蘭縣五結鄉中興國民小學

獲獎日期：95年5月21日

事由：協助推展反賄選工作，辦理「豔陽天·鄉親反賄 high 翻天」
活動

授獎單位：臺灣宜蘭地方法院檢查署

獲獎日期：95年2月10日

事由：熱心公益，協助推展各項社會福利活動，並積極從事公益活
動

授獎單位：財團法人創世基金會附設創世清寒植物人安養院

獲獎日期：93年9月22日

事由：協助推廣學校特色課程社區踏察研習

授獎單位：宜蘭縣宜蘭市黎明國小

獲獎日期：94年12月31日

事由：熱心公益，積極參與協尋失蹤兒童少年的工作

授獎單位：內政部兒童局

獲獎日期：92年11月6日

事由：協助推展更生保護工作，辦理「入監就業輔導博覽會」愛心
廣被嘉惠更生人

授獎單位：宜蘭地方法院檢查署

獲獎日期：92年9月3日

事由：協助並熱心參與社會福利機構團體聯合勸募活動

授獎單位：宜蘭縣聯合勸募委員會

獲獎日期：93年10月24日

事由：協助辦理93年「舞動生命·迎向陽光」公益嘉年華活動

授獎單位：救國團宜蘭縣團務指導委員會

獲獎日期：93年12月16日

事由：熱心協助93年生涯發展教育-職場參訪活動

授獎單位：宜蘭縣立國華國民中學

獲獎日期：94年5月1日

事由：感謝熱心參與愛心捐血活動

授獎單位：宜蘭縣建築材料商業同業工會

獲獎日期：93年12月19日

事由：感謝熱心參與贊助愛心捐血活動

授獎單位：宜蘭縣愛心協會

獲獎日期：93 年 12 月 19 日

事由：感謝熱心參與贊助愛心捐血活動

授獎單位：宜蘭縣愛心協會

獲獎日期：92 年 9 月 14 日

事由：協助宜蘭家庭扶助中心「溫馨家園」親子愛心園遊會活動

授獎單位：台灣兒童暨家庭扶助基金會宜蘭家庭扶助中心

獲獎日期：92 年 9 月 1 日

事由：協助辦理「92 年度身心障礙者親職教育暨志工儲訓活動」

授獎單位：社團法人宜蘭縣肢體障礙協會

獲獎日期：92 年 2 月 15 日

事由：熱心公益，協助公益活動「92 年健康·環保·古城巡禮—慶元宵」之舉辦

授獎單位：宜蘭市公所

獲獎日期：90 年 11 月 10 日

事由：熱心公益·關懷老人

授獎單位：員山榮民醫院

獲獎日期：91 年 12 月 31 日

事由：對失蹤兒童協尋工作的熱心參與

授獎單位：財團法人兒童福利聯盟文教基金會

獲獎日期：91 年 8 月 11 日

事由：協助辦理藝穗節系列活動

授獎單位：羅東鎮公所

說明四十六：懲處紀錄

九十五年度至九十八年度核處案件統計資料表

日期	違法事實	適用法律	核處情形
95,1,3	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 10 萬元罰鍰
95,5,23	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 5 萬元罰鍰
95,9,1	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 10 萬元罰鍰
95,10,11	違規廣告	有線電視廣播法	新台幣 10 萬元罰鍰
96,2,7	違規廣告	食品衛生管理法	新台幣 15 萬元罰鍰
96,11,6,	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 5 萬元罰鍰
96,11,19	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 5 萬元罰鍰
96.10.31	違規插播式字幕	有線廣播電視法	警告處分
96,11,28	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 10 萬元罰鍰
97,1,7	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 5 萬元罰鍰
97,1,25	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 5 萬元罰鍰
97,2,15	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 5 萬元罰鍰
97,3,6	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 10 萬元罰鍰
97,9,15	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 10 萬元罰鍰
97,11,20	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 10 萬元罰鍰
98,01,08	違規廣告	有線廣播電視法	新台幣 10 萬元罰鍰
總計核處共 16 件			

說明四十七：營運計畫第三次評鑑情形

一、主管機關是否要求改善

否，於申請日時尚未接獲主管機關之評鑑結果通知。

(本文結束)