

- 一、電信總局 86 年 9 月 13 日電信公八六字第 01810 號函核准 自 86 年 10 月 1 日起實施
- 二、電信總局 88 年 2 月 25 日電信公八八字第 002003-0 號函修正自 88 年 4 月 10 日起實施
- 三、電信總局 89 年 2 月 14 日電信公密八九字第 000034-0 號函修正自 89 年 3 月 1 日起實施
- 四、電信總局 92 年 8 月 21 日電信公字第 09205076010 號函修正 自 92 年 9 月 15 日起實施
- 五、國家通訊傳播委員會 95 年 12 月 29 日通傳營字第 09500286070 號函修正自 96 年 1 月 5 日起實施

第一章 總則

- 第一條 本規章依電信法第二十七條第一項及固定通信業務管理規則第五十條之規定訂定之。
- 第二條 本規章所稱智慧型網路付費語音資訊服務(以下簡稱本服務)係指資訊服務經營者經由中華電信股份有限公司(以下簡稱本公司)之智慧型網路系統提供資訊，供電話用戶擷取之服務。
- 第三條 本公司因本服務提供資訊服務經營者使用之門號，係獲電信主管機關授權本公司代理核配。一經租用後，資訊服務經營者即享有門號使用權，非經資訊服務經營者同意及本規章另有規定或電信主管機關所為之號碼規劃及管理機制調整外，不得加以變更。
- 第四條 本服務專供資訊服務經營者作正常合法通信之用。
- 第五條 資訊服務經營者租用本服務，及因而發生之權利義務關係，除電信法及其他相關法令另有規定外，依本規章之規定。

第二章 營業區域

- 第六條 本服務之營業區域為國內全區。

第三章 營業種類

- 第七條 資訊服務經營者得提供下列節目：
 - 一、兒童節目：指針對十二歲以下兒童設計之節目。
 - 二、青少年節目：指針對十二歲以上未滿十八歲青少年設計之節目。
 - 三、會議專線：指由主持人依特定議題及程序進行之節目。
 - 四、專業諮詢：指由專業人士主持以解答各項諮詢之節目。其中由專業人士現

場主持以解答各項諮詢者稱為專人諮詢節目；由專業人士以錄音等方式提供各項資訊者，稱為專業資訊節目。

五、仲介節目：指提供仲介訊息之節目。

六、募款節目：指為慈善、非營利或政治組織等籌募款項之節目。

七、娛樂節目：指提供娛樂活動或訊息之節目。

八、電話投票：指供電話用戶投票，以進行意見調查之節目。

九、語音播放節目：指提供錄音供收聽笑話、故事、歌唱或資訊等內容之節目。

十、生活百科節目：指提供生活相關資訊之節目。

十一、特定訊息節目：指提供特定訊息之節目，如榜單查詢、考場座位查詢、成績查詢、註冊及選課受理、各類型業務之預約受理等。

本公司為服務需要，經報主管機關核准或備查後，得經營前項以外之節目類型。

第八條 資訊服務經營者因業務需要，得申請中繼線分群服務，分群設定須以本公司設備所能提供之範圍為限。

第四章 申請

第九條 資訊服務經營者租用本服務時，應依本規章規定向本公司指定之分支機構提出申請。

第十條 申請為本服務之資訊服務經營者應先取得第二類電信事業付費語音資訊服務之經營許可。

第十一條 資訊服務經營者申請租用本服務，應填寫申請書並簽名或加蓋與其名稱文字相同之印章及提示下列證件供核對：

一、政府主管機關核發之公司證明文件、商業登記證明文件或其他證明文件以及代表人之身分證明文件。資訊服務經營者委託代理人辦理時，除需檢附前述證明文件正本外，該代理人並應出示身分證正本及已得合法授權之資料或文件供本公司核對。代理人代辦之行為，其效力及於資訊服務經營者，由資訊服務經營者負履行契約責任。

二、交通部電信總局核發之第二類電信事業許可執照正本。

三、申請提供募款節目者，應提示相關主管機關核發之同意函正本。

除前項證件外，資訊服務經營者應另檢附下列文件：

一、向本公司租用國內電路之申請書。

二、向本公司租用多功能受話方付費電話服務之申請書，但已有 080 號碼者，得免申請。

三、經營本服務之營運計畫書，其內容應載明下列各款事項：

(一) 本服務之經營方式。

(二) 經營本服務之軟、硬體設備及與本公司網路介接之說明。

- (三) 節目說明書及收費標準。
- (四) 節目審查人之姓名、學歷、經歷及職稱。
- (五) 受理電話用戶申訴之多功能受話方付費電話號碼及作業方式。
- (六) 未來三年之業務推展計畫及節目號碼需求。

第十二條 本服務使用權利之歸屬，以本服務申請書內所載資訊服務經營者之名稱為準。

第十三條 資訊服務經營者申請提供節目時，應檢附相關資料及證明文件向本公司提出申請。

第十四條 有下列情形之一者，本公司得拒絕其申請租用本服務，並將原因通知申請人：

- 一、經本公司書面通知限期繳費而逾期不繳。
- 二、申請書內所填資料不實。
- 三、依本規章第四十九條規定，經本公司終止全部節目租用未滿一年者。
- 四、依本規章第四十九條規定，經本公司終止全部節目租用之資訊服務經營者，該公司股東另以新資訊服務經營者名義向本公司申請者。
- 五、其他依法規不得為申請者。

申請人對本公司拒絕其申請如有異議者，得於六日內向本公司申請複查。本公司應於六日內將複查結果通知申請人。

第十五條 因欠費銷號且尚未清償欠費之舊資訊服務經營者欲申請新門號，本公司得要求其清償欠費後，再受理租用申請。

第五章 異動

第十六條 資訊服務經營者變更申請事項、更改營運計畫書或節目內容或增減節目時，應檢附相關資料及證明文件向本公司原受理單位提出申請。

第十七條 資訊服務經營者因故需短期停止使用節目號碼時，得通知本公司暫停通信，並申請保留使用權利，待需用時再通知恢復通信，但暫停通信期間仍應繳付月租費。

第十八條 資訊服務經營者之本服務租用主體不變，僅更改名稱或其代表人時，應檢具相關證明文件向本公司申請更名。

第十九條 資訊服務經營者欲終止租用本服務時，應向本公司辦理書面終止租用手續，並繳清所有費用。

第六章 節目規範

第二十條 節目之申請、異動應依本規章各項規定辦理，如有特殊個案需求或爭議案件時，應送請「綜合網路業務經營者付費語音資訊節目審議委員會」(以下簡稱審議委員會)審議。前項審議委員會依國家通訊傳播委員會規定設立之，其設置要點由綜合網路業務經營者另行共同訂定之。

第二十一條 資訊服務經營者提供之節目應符合下列規定：

- 一、不得違背公共秩序及善良風俗、鼓勵犯罪，或以侮辱、攻擊他人為目的之題材為內容。
- 二、不得播出任何直接、間接或全部、部分涉及色情、賭博及其相關交易行為之節目。
- 三、未經當事人同意，不得播出個人之有關資訊。
- 四、節目如係使用他人著作，應得著作權人同意始能播出。
- 五、兒童及青少年節目之內容不得要求兒童及青少年提供其姓名、住址、電話號碼或其他有關確認身分之資訊。
- 六、專業諮詢節目內容應力求完整。
- 七、不得於節目中廣告讓電話用戶撥叫另一個節目號碼。
- 八、募款節目應明確聲明募款者之名稱、地址、募款之用途及主管機關審核通過之文號。
- 九、涉及蒐集個人資料的節目，必須於留言提示前明確聲明蒐集資料之目的、資料使用者之名稱，以及這些資料可能之其他特定用途。
- 十、不得利用本公司之收費功能販售物品。
- 十一、不得提供純為電話轉接或無特定對象之交談節目。
- 十二、不得提供以媒介不特定男女通信為目的之節目。
- 十三、節目內容若涉及醫療、藥品及健康食品等資訊之服務，資訊服務經營者應提出相關主管機關許可之證明文件。
- 十四、節目內容若涉及抽獎，資訊服務經營者須提出所配合之相關活動訊息及律師或會計師出具之見證資料，並應詳列獎品名稱、型號、數量及價值。
- 十五、不得違反其他相關法令之規定。

第二十二條 具下列資格之一者，得擔任與其專業項目相關之專業諮詢或會議專線節目主持人：

- 一、持有政府機關核發符合節目內容專業水準之證明者。
 - 二、持有教育部核發證書之國內公私立大專校院教師。
 - 三、曾獲得政府舉辦之全國性競賽前三名，並經該主辦機關出具證明者。
- 不屬前項規定者，審議委員會得視個案實際需求予以審查。

第二十三條 資訊服務經營者對每一節目應提供完整之說明書，說明書之內容應包含十個字以內與節目內容相符之節目名稱、收費標準、前言、前言所需時間、腳本或簡介、資訊提供者之名稱、地址及電話號碼。必要時，審議委員會得要求資訊服務經營者提供預定播出之節目母帶或母片。若為會議專線或專業諮詢，則應提供專業主持人之姓名、經歷、現況及專業資格證明。節目說明書應經節目審查人簽章，並切結節目內容與節目說明書相符。

第二十四條 每一節目須有前言，資訊服務經營者應依本公司統一製作之格式錄製前言。除電話投票節目外，前言內容應包含資訊服務經營者名稱、節目名稱、電話用戶撥叫節目之費用(以下簡稱節目費)及預告電話用戶全部服務所需時間，並須有明確之提示及保留時間讓電話用戶決定是否繼續使用。前言時段每通按二十秒計算，其費用由資訊服務經營者負責支付，電話用戶

不須付費。但電話用戶撥叫電話投票節目時，資訊服務經營者應至少支付每通二十秒之網路使用費，電話用戶則應按資訊服務經營者所訂費用繳納節目費。

第二十五條 節目費應由資訊服務經營者在本公司訂定之節目費上限內自訂之。

第二十六條 資訊服務經營者應指派一位高階主管或專業人士審查節目，並確保每一節目符合相關法令及本公司營業規章之規定。

第二十七條 資訊服務經營者應自節目結束播放之次日起保存所有節目母帶或母片、節目說明書等相關資料至少三個月，以供相關機關查核。

第二十八條 資訊服務經營者對其節目所作之廣告、文宣等，應標明為提供付費語音資訊服務，內容含資訊服務經營者之名稱、節目名稱、節目類型、節目費用及受理電話用戶申訴之多功能受話方付費電話號碼等資料。募款節目之廣告或文宣上應另標明主管機關之核准文號。電視廣告應以明顯字體將上述資料顯示在畫面上，不得以縮小字體跑馬燈方式呈現。

資訊服務經營者對其節目所作之廣告、文宣等，非經本公司書面同意，不得使用本公司名稱或服務標章。

第二十九條 本公司得不定時抽測資訊服務經營者提供之節目，以查核其前言與節目內容是否符合本規章之規定，並將抽測結果留存三個月備查。

第三十條 資訊服務經營者與第三人所訂契約，如涉及本服務租用事項，未經本公司同意者，對於本公司不發生效力。

第七章 節目號碼

第三十一條 資訊服務經營者終止租用本服務後，退租之節目號碼依下列方式配用：

- 一、 尚有空號可配時，自終止日起六個月後再行配用。
- 二、 已無空號可配時，自終止日起三個月後再行配用。

第三十二條 本公司因技術上之需要，得將資訊服務經營者已使用之節目號碼予以更換或暫停其使用，停用期間免收節目號碼月租費。

本公司應於三個月前將前項情形通知資訊服務經營者。資訊服務經營者如不同意，應於接到通知後十五日內向本公司辦理終止租用手續，逾期未辦理者，視為同意。

依第一項規定更換節目號碼後，本公司不提供錄音截答服務。

第八章 計價收費及退費

第三十三條 本服務收費項目如下：

- 一、 設定費：係指在智慧型網路系統上設定節目號碼、國內電路分群及群內節目號碼分組之費用。

二、異動費：係指資訊服務經營者申請暫停節目播出及變更節目名稱、節目號碼、節目費、節目內容、轉接計畫、國內電路分群、群內節目號碼分組等異動事項之費用。

三、月租費：係指每一節目號碼每月之租費。資訊服務經營者節目暫停未辦理節目號碼取消時，租費仍應照繳。

四、網路使用費：係指電話用戶撥叫節目時，資訊服務經營者應繳付本公司之電話網路使用費。

五、帳務處理費：係指本公司代資訊服務經營者出帳及收費之費用。

六、其他經主管機關核定或備查之費用。

前項第一款至三款應依據「第一類電信事業資費管理辦法」規定之期限，報經主管機關核定或備查，並在媒體、電子網站及本公司各營業場所公告；變更時亦同。該收費標準資料並視為契約之一部分。其收費標準經主管機關核准調整者，依調整後之資費計收。

第三十四條 資訊服務經營者應於本公司通知繳費期限內繳清各項費用，逾期未繳者，本公司得停止其節目播出。經再限期催繳，逾期仍未繳清者，本公司得由代收之節目費中扣除所欠費用，並停止資訊服務經營者租用本服務，如有不足之數時，資訊服務經營者仍應負責繳清。

第三十五條 資訊服務經營者繳納之各項費用，均由本公司製發收據或發票交資訊服務經營者收執；如有遺失，資訊服務經營者得出具切結書申請補發繳費證明書。所有以本公司名義寄發之通知、收據，皆須蓋有本公司之圖章或數位簽章認證始生效力。

資訊服務經營者如無法提出已繳費之相關單據時，有無繳費均以本公司紀錄為準。

第三十六條 資訊服務經營者租用本服務，因電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其停止通信期間，本公司應按連續阻斷時間減收節目號碼月租費，且減收標準不得低於下表：

連續阻斷時間(小時) 扣減下限

12 以上 未滿 24 當月月租費減收 5 %

24 未滿 48 當月月租費減收 10 %

48 未滿 72 當月月租費減收 20 %

72 未滿 96 當月月租費減收 30 %

96 未滿 120 當月月租費減收 40 %

120 小時以上 當月月租費全免

停止通信開始之時間，以本公司察覺或接到資訊服務經營者通知之最先時間為準。但有事實足以證明實際開始阻斷之時間者，依實際開始阻斷之時間為準。

第三十七條 節目費由本公司代資訊服務經營者向電話用戶收取，電話用戶對節目費提出異議且拒絕繳納時，本公司有權簽減該費用，並將簽減費用資料彙整後送交資訊服務經營者。資訊服務經營者對本公司簽減之費用不得提出異議。

電話用戶拆機銷號時，本公司即停止代收節目費，並將未收取之費用資料彙

整後送交資訊服務經營者。

資訊服務經營者應支付之網路使用費及帳務處理費仍按未簽減及未拆機銷號前之帳務資料計算。

節目費之帳務資料如有爭議，以本公司之紀錄為準。

第三十八條 資訊服務經營者應另就帳務處理之相關細節和本公司簽訂契約書，俾為雙方攤帳處理之依據。

第三十九條 資訊服務經營者對各項應繳付費用如有異議並提出申訴者，本公司將針對帳務資料進行確認，在本公司查核期間，資訊服務經營者仍應於本公司規定期限內繳清款項，查核結果款項如有變更，本公司將於二週內進行補、退費之。

第九章 特別權利義務

第四十條 為保障電話用戶之權益，資訊服務經營者之責任義務事項如下：

一、資訊服務經營者依電腦處理個人資料保護法及相關之法令規定，始得蒐集或保存電話用戶之個人資料。未經許可或其營業之必要不得蒐集、利用或洩漏個人資料。

二、資訊服務經營者營運期間，經許可蒐集、處理及儲存有關資料為其決定提供節目、計算費用、徵詢意見、推展服務、改善營運等參考時，該電話用戶有關資料未經其同意，不得利用或洩漏。停止營運後亦同。

三、資訊服務經營者不得擅自以書面、口頭或其他形式，公開電話用戶之個人資料。如因違反規定而侵害電話用戶之隱私權時，除應負相關法律責任外，資訊服務經營者並應賠償電話用戶之損害。

前項第二款所稱電話用戶有關資料係指電話用戶之消費行為、財務行為、收聽時間、性向喜好、資訊接觸範圍及其他法令規定足資識別該電話用戶之資料。

第四十一條 本公司暫停或終止本服務全部或一部分之營業時，應於預定暫停或終止日六個月前報交通部核准，並應於預定暫停或終止日三個月前通知資訊服務經營者至本公司辦理終止租用手續。

資訊服務經營者如有其他損害，本公司將依相關法律規定處理。

第四十二條 本公司如經主管機關廢止或撤銷特許執照時，本公司於收受主管機關廢止或撤銷特許執照之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請資訊服務經營者於二個月內至本公司辦理相關手續。

資訊服務經營者如有其他損害，本公司將依相關法律規定處理。

第四十三條 本公司因服務上所掌握之資訊服務經營者及電話用戶相關資料負有保密義務。除當事人要求查閱本身資料，或有下列情形於符合電腦處理個人資料保護法第二十三條或其他相關法令規定，並以正式公文載明理由及相關法令依據查詢外，本公司不得對第三人揭露：

- 一、司法機關、監察機關或治安機關因偵查犯罪或調查證據所需者。
 - 二、其他政府機關因執行公權力並有正當理由所需者。
 - 三、與公眾生命安全有關之機關(構)為緊急救助所需者。
- 前項情形，如情況緊急，得先為查詢，再以正式公文後補之。

第四十四條 節目號碼疑似遭盜撥時，資訊服務經營者應主動或應本公司之要求終止租用該節目號碼。

節目號碼證實遭盜撥時，尚未出帳之節目費，本公司將不予出帳；已出帳之節目費，本公司一律依電話用戶要求無異議簽減。

不論節目號碼是否遭盜撥，資訊服務經營者均應支付網路使用費及帳務處費。

第四十五條 資訊服務經營者連續三個月未使用節目號碼時，經本公司書面通知後，得逕行終止資訊服務經營者經營本服務節目之資格。被終止經營本服務節目之資格者，於一年內不得重新申請為本服務之資訊服務經營者。

第四十六條 本公司提供本公司電話用戶下列服務：

- 一、限撥本服務。
- 二、本服務密碼驗證功能。

第十章 違規處理

第四十七條 節目播出後，如發現節目內容或經營方式不符營運計畫書及節目說明書載明之各款事項者，本公司得視情節輕重，以書面通知資訊服務經營者終止該節目之播出或限期改正，如未能於限定期間內改正，本公司即終止該節目之播出。

第四十八條 節目播出後，如發生節目內容爭議事項，本公司得於書面通知資訊服務經營者後暫停該節目之播出，並將爭議事項送請審議委員會審議。

任何節目之法律責任由資訊服務經營者自負之。節目暫停播出期間，資訊服務經營者仍應繳納月租費。

資訊服務經營者不得因本公司暫停或終止節目之播出，對本公司要求任何損害賠償。

第四十九條 資訊服務經營者有下列情事之一者，本公司得視情節輕重終止其部分或全部租用：

- 一、違反電信法或第二類電信事業管理規則，經主管機關處分確定者。
- 二、違反本規章第二十一條、第二十二條、第二十六條、第二十七條、第四十條及第四十七條規定者。
- 三、每一節目號碼最近六個月之月平均通信量低於八千分鐘者。
- 四、因第一款、第二款原因致終止節目租用三次者，本公司得終止其全部節目之租用。

依前項規定，被終止租用全部節目者，自終止日起一年內不得重新申請為本服務之資訊服務經營者。

- 第五十條 以提供妨害公共秩序及善良風俗之電信內容為營業者，本公司得停止其租用。擅自設置、張貼或噴漆有礙景觀之廣告物，並於廣告物上登載自己或他人之節目號碼或其他電信服務識別符號、號碼，作為廣告宣傳者，經廣告物主管機關之通知，本公司得停止提供該廣告物登載節目號碼之電信服務。前項情形於資訊服務經營者將本服務交由他人使用者亦適用之。
- 第五十一條 本公司應提供電話用戶免付費檢舉電話以檢舉內容不實或違反本規章規定之付費語音資訊節目。
- 第五十二條 資訊服務經營者如對本服務有任何申訴，可經由免費服務專線、來函、傳真、電子郵件、本公司網站及各服務中心等管道向本公司辦理，本公司將視實際情形依相關法令規定處理。
- 第五十三條 資訊服務經營者之名稱及其證照如有不實致生任何糾紛時，由行為人自行負責。

第十一章 附則

- 第五十四條 本規章經報請電信總局轉請交通部核准後公告實施，變更時亦同。

資訊服務經營者節目費上限：

- 一、兒童節目：每分鐘十元，每次最高以五十元為限。
- 二、青少年節目：每分鐘十元，每次最高以五十元為限。
- 三、會議專線：每分鐘二十元，每次最高以三百元為限。
- 四、專業諮詢：
 - (一) 專人諮詢：每分鐘一百元，每次最高以五百元為限。
 - (二) 專業資訊：每分鐘五十元，每次最高以四百元為限。
- 五、仲介節目：每分鐘五十元，每次最高以五百元為限。
- 六、募款節目：每次一百元。
- 七、娛樂節目：每分鐘二十元，每次最高以二百元為限。
- 八、電話投票：每次十元。
- 九、語音播放節目：每分鐘十元，每次最高以五十元為限。
- 十、生活百科節目：每分鐘五十元，每次最高以三百元為限。
- 十一、特定訊息節目：每分鐘三十元，每次最高以三百元為限。