

# 國家通訊傳播委員會

## 99 年度施政績效報告

公告日期：100 年 4 月 26 日

### 壹、前言

#### 一、施政目標及重點

國家通訊傳播委員會組織法第 1 條明定本會設立目的為「落實憲法保障之言論自由，謹守黨政軍退出媒體之精神，促進通訊傳播健全發展，維護媒體專業自主，有效辦理通訊傳播管理事項，確保通訊傳播市場公平有效競爭，保障消費者及尊重弱勢權益，促進多元文化均衡發展，提升國家競爭力」。為達成此使命，本會提出「建構及維護公平競爭、健全發展、多元普及之優質通訊傳播環境」之願景，引領「促進通訊傳播健全發展、維護國民權利、保障消費者利益、提升多元文化」四大施政主軸，並規劃出「促進匯流；促進公平競爭及健全產業發展；維護國民權益；保護消費者；建構多元與普及的通傳近用環境；提供數位化便民服務與資訊公開；提昇本會資產維護運用與地理資訊管理效率；提昇組織學習文化與能力」8 項關鍵策略目標，以積極改善與提昇通訊傳播市場與環境，希望能帶領國人進入新的優質生活境界。另依據行政院訂定之共同性目標「提升研發量能；提升資產效益，妥適配置政府資源；提升人力資源素質與管理效能」，本會規劃 99 年度之施政目標與重點如次：

##### （一）促進匯流：

1. 因應通訊傳播新技術發展而衍生之數位匯流趨勢下，各界對頻率的需求愈趨殷切，本會進行「第四代行動通信(4G)服務頻段之研究」及「通訊傳播新技術與應用服務之頻譜監理研究」計畫，辦理相關頻譜規劃及整備工作，以提供通訊傳播新技術發展之有利環境，滿足國內通訊傳播產業之需求。

2. 在通訊傳播匯流趨勢下，各種數位內容或服務得以在不同之載具或系統（平臺）上傳輸，除將進一步造成通訊傳播相關產業之整併，及通訊傳播服務及市場之整合外，也使得電信號碼之需求更為殷切，爰此，本會進行「電信號碼於異質網路之整合研究」及「辦理電信號碼管理資訊系統後續擴充作業」計畫，以提升電信號碼資源使用效率。

3. 引進建築物電信設備寬頻化技術，6 樓以上新建築物設計寬頻電信設備之案件數佔全年度 6 樓以上總案件數比例達 10% 以上。

##### （二）促進公平競爭及健全產業發展：

1. 持續對電信資費維持必要的低度管制，以激勵業者投入更優質技術與服務之研發，提昇經營效率與電信服務品質，使我國電信市場朝開放良性發展，進一步建構更有效之市場競爭環境。

2. 依據「取締非法廣播電臺作業方案」，強化「非法廣播電臺聯合取締小組」機制，加重對非法經營廣播電台行為之處罰，以健全無線廣播產業發展及保障國人健康。

##### （三）維護國民權益：

1. 闡明基地臺電磁波特性和特性，適時分區舉辦全國性媒體宣傳活動，提昇民眾對基地臺電磁波之正確觀念。

2.建立商業電子郵件規範與管制：賡續推動濫發商業電子郵件管理條例之立法，建構商業電子郵件法制環境，以維護網路使用秩序，確保民眾通信權益，並持續進行國際合作交流。

(四) 保護消費者：

1.落實消費者權益保護機制：辦理電信服務品質滿意度調查；依據調查結果檢討修正不合理之電信服務契約；辦理電信帳務查核作業，以避免錯帳發生引發消費爭議；辦理有線電視定型化契約規範之預收收視費履約保證事項查核作業。

2.推動兒少上網安全機制，提升網路安全素養，建立正確的網路使用觀念。

(五) 建構多元與普及的通傳近用環境：

1.促進通訊傳播普及服務縮減數位落差，使全體國人皆能以合理價格公平享有基本通訊傳播服務。

2.為提升民眾參與監督媒體意識，辦理「邁向健康的傳播內容環境—系列活動」。

(六) 提供數位化便民服務與資訊公開：

推廣民眾運用網路線上服務系統申辦通訊傳播業務，以提升政府行政效能，提高為民服務品質。並將獎補助社會團體、人民團體、財團法人、縣市政府及個人之獎補助經費季報表上網公告，達成資訊公開透明之目標。

(七) 提昇本會資產維護運用與地理資訊管理效率：

建置資產維護運用資料庫，完成不動產維護運用數量登錄地理資訊管理系統，進而規劃資產維護運用策略目標，提昇本會不動產維護運用管理績效，促進國家資產多元化活化運用功能。

(八) 提昇組織學習文化與能力：

1.為擴散組織學習，營造優質學習文化，建立員工參與建議制度，以工作品管圈方式，激發團隊學習精神；鼓勵同仁訓練進修，藉由學習經驗分享，增進公務運作之能力；舉辦讀書心得分享會，培養多元思考，型塑學習型組織。

2.知識庫管理系統提供方便的分類檢索，可有效提升同仁及各級主管工作效率，本會將提昇同仁運用知識庫之技能，藉以提昇組織學習的能力。

(九) 提升研發量能：

1.針對通訊傳播業務有關資費、監理制度、新興技術、傳播內容及民眾近用媒體等議題進行研究，提供本會政策規劃之參考。

2.持續檢討修正相關法規，解除不必要管制；因應數位化跨業服務之潮流，增訂監理實務迫切需要之規範及組織轉型必要之規範，以推動通訊傳播業務之發展。

(十) 提升資產效益，妥適配置政府資源：

強化資本支出預算執行，避免進度落後及經費鉅額保留；配合實施中程計畫預算作業制度，有效分配運用政府資源。

(十一) 提升人力資源素質與管理效能：

為貫徹政府合理調整員額政策，積極控管各類人員預算員額，並配合行政院核定本會年度預算員額情形，檢討調整本會各處室員額配置及人力運用，以符政府「當增則增，當減則減」之員額政策；另為鼓勵員工終身學習，依「型塑學習型政府行動方案」，規

劃各類法治教育、人文素養及推廣數位學習之政策課程，強化組織學習功能，提升公務人力素質，達成建構優質行政團隊之目標。

## 二、績效評估作業情形

99 年度本會為實踐「建構及維護公平競爭、健全發展、多元普及之優質通訊傳播環境」之願景，於業務成果相關策略目標「促進匯流」、「促進公平競爭及健全產業發展」、「維護國民權益」、「保護消費者」、「建構多元與普及的通傳近用環境」、「提供數位化便民服務與資訊公開」下，規劃相關施政計畫並積極推動。為達機關良好績效，確實執行管考作業，本會研考單位每月彙整各項計畫之辦理情形提報本會「業務會報」討論。業務會報係由本會全體委員、主任秘書、各處室主管全員參與；對於進度落後之計畫項目則檢討未達成原因並擬訂因應策略積極改善，以期有效達成預定之年度績效目標。為評估 99 年度施政績效，本會各單位先由單位主管督導下，於 100 年 1 月底前完成自評作業，再由本會研考單位彙整召開內部會議討論並提出初核建議，於 100 年 2 月 23 日提報本會第 401 次委員會議討論，在本會全體委員、主任秘書、各處室主管共同審議後，完成本會 99 年度施政績效評估作業。

## 三、外在環境分析及施政目標達成概況

### （一）外在環境分析

全球資通訊科技技術之快速發展，一方面帶給消費者更多新興服務及產品選擇，但另一方面也帶給政府監管單位更多的挑戰，包括數位匯流發展、內容、網路平台、服務應用、技術調合、經濟及文化發展等範疇，均對既有之通訊傳播法令及管制架構產生影響及衝擊。據此，各國均積極研擬、評估新興的服務與商業模式及跨業整合的匯流趨勢，以妥善進行監理架構之規劃、法規命令之修訂、多元文化之促進及產業經濟之發展。由通訊傳播匯流、公平競爭、國民及消費者權益及多元文化與普及服務等方向進行環境趨勢分析如次：

#### 1. 通訊傳播匯流發展趨勢

在數位科技匯流趨勢下，通訊與傳播產業之間的界線逐漸模糊，出現通訊傳播多面向之匯流發展現象，徹底改變傳統電信、傳播與資訊產業的分野及面貌。新型通訊服務及傳播科技不斷推陳出新，經營型態及行銷理念也和以往不同，隨之而來的，則是政府、業者及消費者之間衍生之錯綜複雜的產業管制強度與手段、產業競爭秩序及收視權益等問題。通訊傳播服務的匯流是世界各國監理機關皆面臨的課題，為因應數位匯流發展，監理機關須整合不同業者及不同法律規範，達到事權統一，強化監理機關功能之目的。

#### 2. 促進公平競爭機制之監理趨勢

近年來，世界主要先進國家競爭政策朝向逐步廢止事前管制、逐步鬆綁非必要監理措施，減少不必要的管制與介入，而在市場無法有效競爭及維護國民權益、消費者利益時，以最低社會成本，透過公開透明、並經過風險評估的方式執行管制，以營造公平競爭的市場機制環境為主要目標。

由於數位匯流持續發展，通訊傳播市場的面貌已然改變，跨業務、跨平台的競爭已然成形，不同平台在終端設備、傳輸服務、內容應用上相互競合。為促進公平競爭機制，監理機關在權衡折衝不同利害的可能性與精準度亦備受考驗。

### 3.增進國民及消費者權益

鑒於通訊技術的發展以及消費者需求的改變，通訊傳播市場邁向跨業務、跨平台的競爭趨勢，對於消費者的保護，也朝向可適用於不同事業的管理規範。

數位科技的發展使消費者可以透過不同設備接取不同網路而獲得服務，經由簡單而易操作的使用界面，享受語音、數據、影像的服務，然而對於應用服務之未來發展，則希望在隨時維持接取網路之最佳品質狀況外，也期待兼顧網路接取的安全性、可信賴性。因此科技發展的真正挑戰，在於如何使匯流後的服務符合大眾的期望及需求，提供國民安全、有保障的資訊化社會。

### 4.促進多元文化與保障弱勢權益

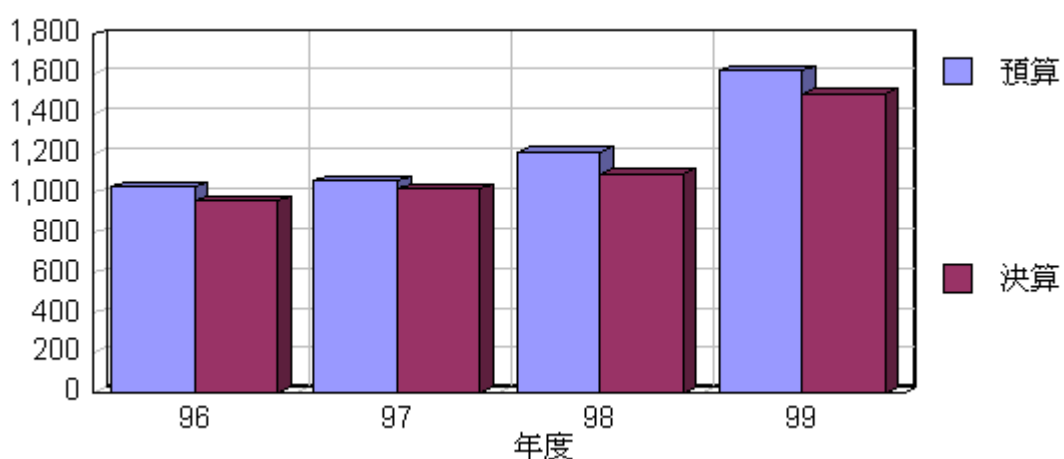
爲了確保多元文化的存在，有賴於確保通傳環境近用的機會，保障民眾對媒介的接近使用權。在通傳參與、近用環境方面，不但強調對多元資訊的近用，也強調擴大民眾主動參與媒介的機會。資訊社會中，數位資訊素養及應用能力乃現代國民之必備基本智能，善用資訊科技更可提升國家整體競爭力，如何使全體國民皆受益於通訊傳播資源的應用與服務，避免數位落差現象在高度資訊發展的社會中形成差距加大的趨勢；並考量城鄉區域發展的均衡性，在持續推動資訊化社會時，如何適當的縮減數位落差、保障弱勢權益，是各國政府必須面對的重要政策議題。

#### (二) 施政目標達成概況

99 年度，本會於 8 項關鍵策略目標及 3 項共同性目標下，所設定之 21 項績效衡量指標，均已達成甚或超越年度目標值。

## 貳、機關 96 至 99 年度預算及人力

### 一、近 4 年預、決算趨勢（單位:百萬元）



預決算單位：百萬元

項目	預決算	96	97	98	99
普通基金(總預算)	預算	537	549	590	590
	決算	537	549	553	568

	執行率 (%)	100.00%	100.00%	93.73%	96.27%
普通基金(特別預算)	預算	0	0	0	0
	決算	0	0	0	0
	執行率 (%)	-	-	-	-
特種基金	預算	497	511	618	1,027
	決算	422	473	545	933
	執行率 (%)	84.91%	92.56%	88.19%	90.85%
合計	預算	1,034	1,060	1,208	1,617
	決算	959	1,022	1,098	1,501
	執行率 (%)	92.75%	96.42%	90.89%	92.83%

\* 本施政績效係就普通基金部分評估，特種基金不納入評估。

## 二、預、決算趨勢說明

本會 99 年度公務預算係一般行政人員維持費，預算數 590 百萬元，決算數 568 百萬元，執行率 96.27%。本會除人事費外，各項支出以通訊傳播監督管理基金及有線廣播電視事業發展基金支應，基金用途可用預算數 1,027 百萬元，決算數 933 百萬元，執行率 90.85%。整體而言總預算數 1,617 百萬元，決算數 1,501 百萬元，執行率 92.83%。較 98 年度 90.89% 上升 1.94%。

## 三、機關實際員額

年度	96	97	98	99
人事費(單位：千元)	536,718	548,551	585,235	568,426
人事費占決算比例(%)	55.97	53.67	53.30	37.87
職員	495	494	469	474
約聘僱人員	7	7	7	7
警員	0	0	0	0
技工工友	27	27	25	25
合計	529	528	501	506

\* 警員包括警察、法警及駐警；技工工友包括駕駛；約聘僱人員包括駐外僱員。

**參、目標達成情形**（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

### 一、關鍵策略目標

## (一) 關鍵策略目標：促進匯流

### 1. 關鍵績效指標：因應數位匯流整備通訊傳播資源

項目	99 年度
原訂目標值	70
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為因應第 2 梯次數位無線電視業務釋照所需，經協調交通部及公視、民視、華視等電視業者，於 99 年完成 CH25 (536-542MHz)、CH27 (548-554MHz)、CH29 (560-566MHz)、CH31 (572-578MHz)、CH33 (584-590MHz) 等 5 個頻道，頻寬共計 30MHz 之資源整備工作，本項工作涉及交通部規劃開放頻率之時程、相關業者順應政策之意願需加強溝通、設備調整經費籌措情形、調整工作所需期程(含設備訂製採購)及電臺架許、審驗程序之行政作業時間等因素，各項困難均需戮力克服、積極協調始能完成；前揭頻道未來可供該業務開放使用，俾益資源有效運用，彰顯頻譜經濟價值。

(2) 為應數位匯流整備通訊傳播資源，本會依據電信號碼管理辦法，協調聯華電信股份有限公司，於 99 年收回 09450、09451 字頭之電信號碼計 20 萬門，對促進電信市場之公平競爭、國家發展、人民福祉影響深遠，成效具體。

(3) 依衡量標準：「當年度頻譜規劃及整備之頻寬量 $\div$ 30MHz $\times$ 50%+當年度電信號碼收回數 $\div$ 50 萬 $\times$ 50%」計算，(30MHz $\div$ 30MHz $\times$ 50%)+(20 萬門 $\div$ 50 萬 $\times$ 50%)= 50% + 20% = 70%，已達成年度目標。

### 2. 關鍵績效指標：推動新建築物電信設備寬頻化比例

項目	99 年度
原訂目標值	10
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為建置寬頻網路環境，本會積極鬆綁相關法規以鼓勵建築物起造人建置電纜寬頻或光纜，業於 98 年度修訂「建築物屋內外電信設備工程技術規範」，增訂光纖到戶、光纖到大樓之配管、配線昇位圖及設計範例，作為建築物起造人設計及打造寬頻化建築物之依據。99 年 9 月 16 日修正發布「建築物電信設備及空間設置使用管理規則」，增訂建築物起造人得依申請建築物電信設備審驗之等級，請領審定證明；99 年 10 月 29 日修正發布「建築物電信設備及其空間規費收費標準」，增訂電纜寬頻及光纜之審查、審驗收費標準；明定建築物內之電纜窄頻、電纜寬頻及光纜設計圖說一併申請審查時，僅收取電纜窄頻審查費，以鼓勵建築物起造人建置電纜寬頻或光纜。



(2) 經統計 99 年 11 及 12 月份 6 樓以上新建築物申請建築物電信設備審查有 1,088 件，送審查具寬頻及光纖設計案件數為 120 件，依衡量標準計算電信設備寬頻化比例為： $(120 \div 1088) \times 100\% = 11.02\%$ ，超越年度目標值。

(3) 本會規劃於 100 年度舉辦 5 場宣導會，加速我國建築物內光纖化網路之布建，以利寬頻服務之推動，使民眾享有高速寬頻優質網路生活。

## (二) 關鍵策略目標：促進公平競爭及健全產業發展

### 1. 關鍵績效指標：健全批發市場競爭機制

項目	99 年度
原訂目標值	100
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	▲

績效衡量暨達成情形分析：

#### (1) 完成電信事業間通信費及訂價權歸屬發話端監理架構

為因應數位匯流趨勢、健全產業公平競爭環境及維護消費者權益，本會於 99 年 8 月 4 日發布修正「電信事業網路互連管理辦法」第二十條及「第一類電信事業資費管理辦法」第十二條，民國 100 年元旦起市內電話用戶撥打行動通信網路之通話費之訂價權及營收，回歸市內網路業務經營者。

預期帶來的整體公共利益之效果包含解決市內電話撥打 2G、3G 行動電話費率不一致現象，市內電話撥打行動電話費率更趨合理。全國 1,282 萬市內電話門號戶均可受益，以消費者用市話撥打 3G 手機每月通信費 100 元為例，至少可節省 14 元，最多可節省 60 元，回歸首年（100 年）受益總金額約為新臺幣 33 億元。在監理面，除吸引電信事業投資寬頻網路基礎建設外，逐步解決市內電話撥打行動電話話務流竄問題，協助我國通信網路治安之維護，有利於行政院治安會報有關防制詐騙電話之執行。在產業方面，依照國際監理趨勢，配合制度變革，採循序漸進方式，逐步降低市內電話與行動電話事業負面影響，課以市內網路業務市場主導者應逐年支付行動業者過渡期費，最終使通信費合理分配，以利產業競爭與未來發展。

#### (2) 實施電信資費價格上限管制機制措施

為提昇電信事業經營績效，保障消費者權益，本會 99 年 1 月 29 日公告第一類電信事業價格調整上限制之各業務調整係數：綜合網路業務之 ADSL 月租費、長途電話通信費及批發價服務之市內及長途專線與數據電路月租費等 7 項服務之調整係數為 4.816%。行動通信業務之行動間網外、國內行動簡訊及行動撥打市內電話通信費等 3 項服務之調整係數為 5%。

實施期間為 99 年 4 月 1 日至 102 年 3 月 31 日止，預估實施期間之受惠用戶可達 4,091 萬門號戶。

### 2. 關鍵績效指標：取締非法廣播電臺

項目	99 年度
原訂目標值	100
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為維護電波秩序及國民健康，有效遏止非法廣播電臺之存在，由本會所屬北、中、南區監理處配合檢調、電信警察隊及相關部會執行取締非法（地下）廣播電臺任務，99 年度共計取締 98 臺，移送法辦。經強力掃蕩非法（地下）電臺行動後，有多數非法廣播電臺紛紛停播，經偵測發現尚在播音之非法廣播電臺，至年底已降為 2 臺（日間）及 7 臺（夜間，日間非法廣播之 2 臺亦在晚間非法廣播）。依衡量標準，99 年度目標達成度為（年度取締數量：98 臺/99 年度 12 月底存在之數量：7 臺） $\times 100\% = 1400\%$ 。

(2) 本會積極取締非法廣播電臺，其數量已逐年遞降，由 97 年底之 107 臺，98 年底降至 58 臺，99 年底僅剩 7 臺。未來本會仍將持續依法取締非法廣播電臺，以減少干擾飛航通信與合法通信、逃漏稅捐、違規用電、佔用濫墾山坡地林地及違章建築等情事，並保障民眾身體健康、財產安全及合法廣播電臺權益。

(三) 關鍵策略目標：維護國民權益

1. 關鍵績效指標：提升民眾對基地臺電磁波正確觀念比率

項目	99 年度
原訂目標值	65
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 99 年辦理公務人員「基地臺電磁波正確觀念」研討會，除於花蓮縣政府、桃園縣政府、雲林縣政府及屏東縣政府辦理 4 場次（191 人次）外，並與宜蘭縣、雲林縣、台中市、苗栗市、南投縣、台南市、屏東縣、高雄縣、澎湖縣、台南縣及花蓮縣等縣市政府教師研習中心合作，辦理國中小學教師「電磁波資訊教育」講習活動計 11 場次（550 餘人次），總計達 700 餘人次。

(2) 99 年度民眾對基地臺電磁波正確觀念比率達 88%，較原年度目標值（65%）高出 23%，該值產出係以報名參加研討會之人員為衡量基準，於課前及課後作案關測驗，計算其等及格比例情形。以 99 年度參加四場研討會的人為檢測對象，於專題演講之後，就基地臺電磁波相關知識提出 10 個問題，結果經統計 191 人當中，答對 6 題以上者達 168 人， $168/191 \times 100\% = 88\%$ 。

(3) 由於本會推動電磁波正確觀念宣導活動，越來越多民眾對基地臺電磁波已有正確觀念，因此，基地臺陳情案業從 97 年之 1,516 件，98 年之 1,445 件，到 99 年之 1,385 件，呈



現逐年遞減趨勢，兩年共降低 8.6%。本會將持續建立民眾對基地臺電磁波的正确觀念，讓民眾在享有行動通訊便利之餘，亦能安心與電磁波和平共存，以使行動通訊基礎設施（基地臺）布建政策能推動無礙，完成愛臺十二建設——「智慧臺灣計畫」，打造臺灣成爲全球第一流的無線寬頻國家。

## 2.關鍵績效指標：正確使用商業電子郵件觀念之建立

項目	99 年度
原訂目標值	220
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	▲

績效衡量暨達成情形分析：

鑑於商業電子郵件濫發行爲肆虐，造成民眾處理電子郵件之嚴重困擾，對於服務提供者網路、系統服務資源等整體社會成本亦產生雙重鉅額耗損，亟待政府通過立法，加強管理；本會研擬完成「濫發商業電子郵件管理條例草案」，業經行政院審查通過於 98 年 3 月 9 日送請立法院審議中。爲強化社會大眾對於防制垃圾郵件及網路資訊安全常識，同時介紹濫發商業電子郵件管理條例草案，本會除持續更新防制垃圾郵件宣導網，增進民眾對資訊安全防護之認知外，更在 99 年 9 月至 10 月分別於台北、台中、台南、高雄、宜蘭、台東共 8 所大學舉辦 8 場半日宣導會，並函網路廣告相關業者、政府機關及邀請當地學生與民眾參與，參加人數共計達 480 人次，經問卷調查，受訪民眾均表示，宣導會內容，有助於增進對濫發商業電子郵件管理條例草案及透過使用端防護加強保護自身資訊安全認識。本會鑒於我國網路高度使用及民眾上網需求日增，此類宣導確能提高民眾網路資訊安全認知、降低垃圾郵件困擾，未來將整合業界資源持續辦理。

### （四）關鍵策略目標：保護消費者

#### 1.關鍵績效指標：落實消費者權益保護機制

項目	99 年度
原訂目標值	100
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	▲

績效衡量暨達成情形分析：

爲落實消費者權益保護機制，本會 99 年度完成辦理電信服務品質滿意度調查；檢討修正不合理之電信服務契約；辦理電信帳務查核作業，以避免錯帳發生引發消費爭議；辦理有線電視定型化契約規範之預收收視費履約保證事項查核作業。辦理情形如下：

（1）2010 行動電話服務品質滿意度委外調查：爲加速瞭解並分析行動電話消費者滿意度資訊，本滿意度委外調查計畫經公開招標委託華威行銷研究股份有限公司針對中華、台哥大、遠傳、亞太、威寶及大眾等電信公司完成進行 2 次之服務品質調查。本次調查項目

包含「申辦服務」、「客服人員」、「通話品質」、「費率」、「防制詐騙」及「性別平等分析」等項目，所有調查項目均能具體量化評估統計，整體目標明確並達到監理之效益。本項計畫於 99 年 11 月 12 日完成，達成年度目標。

(2) 檢討修正市內網路業務及電路出租業務營業規章及服務契約：邀集 5 家市內網路業務及電路出租業務經營者與本會綜合企劃處、法律事務處及營運管理處等單位，召開共計 22 次會議，完成 5 家（中華電信、台灣固網、亞太電信、新世紀資通、威達雲端）共計 10 件營業規章及服務契約之修正，本項計畫於 99 年 12 月 24 日完成，達成年度目標。

(3) 如期完成辦理中華電信等 10 家電信事業帳務作業查核：為確保電信事業帳務系統正確性及落實其標準作業流程之運作，於 99 年度採實測方式進行 10 家電信業者通話明細產製及帳單計價正確性之驗證作業。至 99 年 10 月，完成 10 家業者之查核作業，達成年度目標。在行動通信網路部分，完成中華電信(行動通信網路)、台灣大哥大、大眾電信、遠傳電信、亞太電信及威寶電信之帳務查核作業；在固定通信網路部分，完成新世紀資通、中華電信(固定通信網路)、亞太電信及台灣固網之帳務查核作業。

(4) 為有效保障訂戶收視權益，於 99 年 3 月 16 日公告修正有線電視定型化契約應記載及不得記載事項，將履約保證機制納入，並自公告日 6 個月後實施；另於 99 年 4 月 30 日公告「履約保證準備金」計算方式供業者參辦。準此，有線電視訂戶除預繳費用可獲履約保證外，亦可選擇於當月繳費，系統經營者不得拒絕。另為期落實政策，99 年共計完成系統行政檢查 35 家次；達成年度目標。

## 2.關鍵績效指標：促進兒少上網安全

項目	99 年度
原訂目標值	250
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

鑒於網際網路有別於傳統媒介，具有跨國性及去中心化特質，網路上內容相較於傳統媒體複雜得多，對於身心尚在發展階段的兒童及少年，如何確保其上網安全，是數位時代之重要課題。我國電腦網路內容分級制度係為防止未成年人接觸不當資訊，惟網路所引發之問題不僅限於色情、暴力內容，所以在為保護兒童及少年安全上網之前提下，本會除持續推動網路內容分級制度，辦理宣導網路安全及推廣安裝過濾軟體外，並加強提升民眾的網路資訊與倫理素養，建立「公民參與」機制，俾達致保護兒少上網安全之目的。

(1) 辦理國中小宣導網路安全種子教師研習會：

A.99 年度協請新北市、臺中市、苗栗縣、屏東縣、臺東縣等 5 縣市政府，如期於 99 年 5 月 6 日在臺東縣、5 月 20 日在苗栗縣、6 月 3 日在屏東縣、6 月 17 日在新北市及 6 月 24 日在臺中市，共辦理 5 場次國中小宣導網路安全種子教師研習會。

B.經統計接受培訓之種子教師人數約有 6 百餘位，遠超過年度預定培訓 250 位之目標；研習課程內容包括有我國網路內容分級制度、網路青少年犯罪問題、網路成癮的成因分析與輔導策略及兒少上網行為與保護策略等。

C.透過舉辦國中小宣導網站分級制度及過濾軟體種子教師研習會，本會完成編印「網路安全」平面文宣並郵寄至參與研習之國中小學校，由種子教師直接對家長進行宣導，有關兒少上網安全之訊息觸達家長人數經統計達 15 萬人。

(2) 結合民間力量推動兒少上網安全：

A.本會為避免民眾不了解網路內容檢舉問題及不諳政府機關權責，委託財團法人台灣網站分級推廣基金會，於 99 年 8 月 2 日正式啟動「WIN 網路單一窗口」（網址：[www.win.org.tw](http://www.win.org.tw)），同時受理民眾申訴及通報網路內容問題。根據該窗口受理案件統計資料顯示（至 99 年底止），受理民眾申訴或檢舉案件達 2,145 件，約有 97% 的案件可在 7 天內處理完成，平均處理天數為 2.97 天。本會希「WIN 網路單一窗口」能建立溝通橋樑之地位，推動業者自律及適時擔任政府、民間團體及業者溝通平台角色，以建立健康之網路環境，並維護兒少上網安全。

B.本會為加強宣導 WIN 網路單一窗口及兒少上網安全等概念，於 99 年 12 月參與資訊月展示活動，利用資訊月展示期間，本會結合關心兒少的非營利組織及產業界，宣導兒少上網安全與 WIN 網路單一窗口受理申訴網路不當內容服務，以促進民眾對網路世界與網路相關法規的認識，並推廣、體驗過濾軟體，期望發揮全民監督網路之精神，達到保護兒少身心健康之目的；推估 99 年資訊月參觀人數達 200 萬人，且參觀者主要為 40 歲以下、職業為上班族或學生等經常使用電腦之族群，本會利用資訊月時機宣導，可於短時間接觸許多宣導網路安全政策之重點對象。

(五) 關鍵策略目標：建構多元與普及的通傳近用環境

1. 關鍵績效指標：促進通訊傳播普及服務縮減數位落差

項目	99 年度
原訂目標值	14
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 本會賡續推動偏遠地區「部落鄰有寬頻」政策，於 99 年 2 月 23 日公告指定中華電信公司於新竹縣、苗栗縣、花蓮縣、嘉義縣、台東縣等 5 個縣境內 10 個部落（鄰）之 10 個建設點，台灣固網公司於新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰之 1 個建設點，提供不經濟地區數據通信接取普及服務，期望以此綿密基礎網路帶動偏鄉更多寬頻應用服務之普及，使當地居民享有與都會區相同品質的寬頻上網服務（速率 2Mbps），縮減城鄉數位落差；業者並於 99 年底前完成該 11 點寬頻網路之建置。

(2) 另為保障民眾收視權益，99 年度合計補助業者 19 件（點）有線廣播電視普及服務建設計畫，其中包含補助業者在莫拉克風災災後復建計畫 5 件，迄年底計完成 37 個村里之有線廣播電視普及服務建設。

(3) 本會推動通訊傳播普及服務縮減數位落差計畫，使偏遠地區民眾可同享通訊傳播服務之普及近用，99 年度總計完成 30 個建設點數之網路建置，超越年度目標值。

## 2.關鍵績效指標：提升民眾參與監督媒體意識以強化傳播內容申訴機制

項目	99 年度
原訂目標值	60
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為建構成熟的傳播內容環境，將全民參與監理意識傳達給閱聽大眾，以具體落實全民參與監督傳播的理念，進而形塑健康之傳播內容，本會舉辦「邁向健康的傳播內容環境—系列活動」，以提升民眾參與監督媒體意識；於 99 年 7 月 2 日、7 月 15 日、9 月 3 日及 9 月 9 日，分別假桃園、花蓮、雲林及屏東地區，舉辦計 4 場「邁向健康的傳播內容環境—系列活動：聽你說，跟你說—公民參與監督，與傳播業者、政府三方對話」活動。99 年度因係首度移師至各非都會地區辦理，故頗受地方政府及地方媒體關注，除於活動前協助宣傳，活動舉辦時亦十分肯定本會至地方聆聽民眾意見之用心，為中央與地方政府協力建立良好模式。另地方媒體（包括桃園的亞洲廣播電臺、花蓮在地之更生日報及東方報，以及雲林正聲廣播電臺等），亦於會後報導活動內容，使本活動內容更廣為非都會區民眾知悉。

(2) 本會建置之「傳播內容申訴網」，係大眾投訴媒體播送不法及不當內容之重要管道，藉由前述「邁向健康的傳播內容環境—系列活動」契機，宣傳此參與監督媒體管道，98 年度申訴案件共 2,716 件，99 年度大幅成長至 4,614 件，較前年度成長近 70%，顯示宣傳績效良好且社會大眾主動監理傳播內容之意識亦大幅提升。本會並透過「傳播內容申訴網」辦理有獎徵答，由民眾上網填答測驗型問卷，99 年度合計有 3,781 位民眾填寫問卷，答題正確率達 84.35%，高於計畫目標值，顯見民眾參與監督媒體意識已有效提升。

## (六) 關鍵策略目標：提供數位化便民服務與資訊公開

### 1.關鍵績效指標：網路線上申辦服務系統使用率

項目	99 年度
原訂目標值	10
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：



(1) 本會致力便民服務，推動貿易 e 網業務之網路線上申辦服務計畫，已提供便捷貿易 e 網線上通關服務及線上繳費，98 年度擴展受理網路申辦服務項目，提供更完整申辦資訊，以提升為民服務品質；並完成便捷貿易 e 網擴充案之憑證應用服務，提供進階會員之申請及登入使用，藉由網路登入申請各項網路服務（經營許可執照、進口許可證、電信工程執照等申辦及換補發），可免向本會提出書面申請，提升本會行政處理效率。

(2) 99 年度，本會推廣民眾運用網路線上服務系統申辦通訊傳播業務，節省民眾申辦業務所需時間，提高為民服務品質，以提升民眾對政府施政滿意度。經統計 99 年各項申辦業務：經營許可業務線上申辦 639 件，總申辦 1,656 件；電信工程業務線上申辦 9 件，總申辦 708 件；各類電臺執照來文新申辦案件總計 619 件；各類電臺執照來文申請換發案件總計 3,194 件。合計 99 年各項業務之線上申辦件數為 648 件，總申辦件數 6,177 件，線上申辦率達 10.49%，超越年度目標值。

## 2.關鍵績效指標：獎補助經費季報表送立法院備查並上網公告

項目	99 年度
原訂目標值	3
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

本會編製獎補助經費季報表，列明所補助對象、金額等相關明細，均於期限內送立法院備查並公告於本會網站「首頁>資訊櫥窗>政府資訊公開>支付或接受之補助>各機關公款補(捐)助團體私人情形報表」項下，達成資訊公開透明之目標。

## (七) 關鍵策略目標：提昇本會資產維護運用與地理資訊管理效率

### 1.關鍵績效指標：資產維護運用管理與地理資訊資料庫建置應用系統效率

項目	99 年度
原訂目標值	70
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

目前本會資產管理運用財政部國有財產局開發之「國有公用財產管理系統」管理動產及不動產帳籍資料，為對不動產進行整體性之管理維護，配合相關機關(如內政部地政司「地籍圖資網路便民服務系統」及各縣市政府地政查詢系統等)既有網站查詢系統，本會及前交通部電信總局經管土地及建物計合計 273 筆，本會 99 年度針對已登載國有公用財產管理系統之不動產，由各使用單位進行資產維護管理運用計土地 133 筆、建物 82 筆，小計 215 筆；另 100 年度除繼續維護目前本會管有之不動產外，將再針對組織修編前交通部電信總局經管土地 18 筆、建物 40 筆，進行資產檢討及維護管理作業，以確認本會應持

續經管之財產帳籍資料，並預計於清理完成後資產維護運用管理與地理資訊資料庫應用系統建置於會內網站，提供相關單位及同仁維護運用，以有效管理本會不動產，99 年度維護數量已達原訂目標值（ $215/273*100\%=78.75\%$ ）。

（八）關鍵策略目標：提昇組織學習文化與能力

1.關鍵績效指標：擴散組織學習，營造優質學習文化

項目	99 年度
原訂目標值	4
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

為擴散組織學習，營造優質學習文化，建立員工參與建議制度，以工作品管圈方式，激發團隊學習精神；鼓勵同仁訓練進修，藉由學習經驗分享，增進公務運作之能力；舉辦讀書心得分享會，培養多元思考，型塑學習型組織；辦理專業講座提升本會同仁政策規劃、產業分析之專業技能與知識。

（1）本會 99 年度審酌 98 年度重要推行業務，其中南區監理處主政之「2009 年高雄世運主場館行動通信服務品質整體改善計畫」，甚具創新性、挑戰性及高度協調性，且實施成效顯著，經該處先透過工作圈及分工小組開會討論，凝聚決策共識後，由本會於 99 年 6 月 14 日函送參加行政院 99 年度參與及建議制度考核獎勵案之評選作業。

（2）本會於 98 年訂定會內訓練進修實施計畫，為妥善運用及分配訓練資源，99 年仍繼續推動，鼓勵同仁公餘學習及在職進修與業務相關之課程，並給予部分費用補助，以增進公務運作之能力。另為因應本會組織調整，未來各單位人力資源將視業務分工情形重新檢討調配，本會自 99 年 7 月 2 日起，規劃辦理為期 180 小時以上之專長轉換教育訓練，期使同仁順利習得新聞職系相關知能，以配合業務需要轉換職系或轉任新職。本專長轉換訓練邀請國內各大專院校及研究所新聞傳播學系講師或專家學者蒞會指導，開辦課程除參考公務人員高等考試及普通考試考試類科、國內各大學研究所傳播新聞學系相關必修課程外，另輔以「標竿學習－企業參訪」之戶外課程，規劃參觀國內知名廣播電臺、電視臺等，期使理論與實務相結合。

（3）積極配合國家文官學院辦理專書閱讀心得寫作競賽活動，除購置該學院遴選之每月一書於本會圖書室供同仁借閱外，並鼓勵本會同仁參與寫作，於會內自組評選小組，將評選為優選之作品薦送該學院參加全國競賽及致贈獎品。另本會亦鼓勵同仁於閱讀書籍後撰寫 500 至 1,000 字以內之心得感想，並公告於本會 KM 知識庫供其他同仁共同分享。

（4）本會於 99 年度計辦理 53 場專業講座，上課人數累計達 1,360 人，藉以提升本會同仁政策規劃、產業分析之專業技能與知識。

2.關鍵績效指標：運用本會知識庫之成長率

項目	99 年度
----	-------



原訂目標值	10
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

本會同仁運用知識庫提升業務能力，除有效提升同仁工作效率、工作品質，更大量減少紙張使用、個人電腦硬碟使用及網路資源之成本負擔。經統計 99 年度每人每月平均登入知識庫次數為 6.7 次，98 年度每人每月平均登入知識庫次數為 5.3 次，99 年度之知識庫平均利用率較 98 年度提升 26.42%，超越年度目標值。

## 二、共同性目標

(一) 共同性目標：提升研發量能

1.共同性指標：行政及政策研究經費比率

項目	99 年度
原訂目標值	1
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 本會於 99 年度規劃辦理 15 項研究計畫，針對通訊傳播業務有關資費、監理制度、新興技術、傳播內容及民眾近用媒體等議題進行研究，以提供本會政策規劃之參考。

(2) 15 項行政及政策研究計畫中，有 4 項係由有線廣播電視事業發展基金編列經費，決標金額總計為 6,735 千元；11 項係由通訊傳播監督管理基金編列經費，決標金額總計為 13,922 千元。

(3) 本會 99 年度公務預算數為 590,331 千元，有線廣播電視事業發展基金可用預算數為 337,724 千元，通訊傳播監督管理基金可用預算數為 688,865 千元，總預算數為 1,616,920 千元，15 項行政及政策研究計畫之決標金額總計為 20,657 千元，本會行政及政策研究經費比率達 1.27%，達成年度目標。

2.共同性指標：推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率

項目	99 年度
原訂目標值	13
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	▲

績效衡量暨達成情形分析：

爲因應數位匯流趨勢，檢討修正現行通訊傳播法規適用狀況，以達成解除不必要之管制，促進公平競爭並維護消費者權益之目標。本會主管之法規數計有 96 項，99 年度完成 13 項法規之修正發布，達成年度目標值（ $13/96*100%=13.54\%$ ），各項法規修正說明如下：

(1) 99 年 2 月 11 日修正發布「電信普及服務管理辦法」，貫徹電信普及服務之常態運作，賡續推動部落（鄰）有寬頻，造福偏遠地區民眾。

(2) 99 年 5 月 18 日修正發布「電信號碼管理辦法」，配合本會組織法第二條所定主管機關職權變更及因應本會成立運作，修正本辦法有關主管機關之規定。

(3) 99 年 6 月 4 日修正發布「衛星通信業務管理規則」，修正現行管理規則條文「註銷」之用語爲「廢止」，以配合行政程序法對於「撤銷」及「廢止」用語有明確之區分。

(4) 99 年 7 月 7 日修正發布「電信事業處理有關機關查詢電信通信紀錄實施辦法」，鑑於警察機關主動展開偵查犯罪，查詢電信通信紀錄的費用須由有關機關自負，因所費不貲，造成有關機關不小負擔。爲減少有關機關支付調閱雙向電信通信紀錄費用，及不影響犯罪偵查工作，經協調有關機關及相關電信業者後，相關電信業者同意調降有關機關查詢雙向電信通信紀錄費用，爰配合修正相關規定。

(5) 99 年 8 月 4 日修正發布「第一類電信事業資費管理辦法」，配合市內電話用戶撥打行動通信網路通信費之訂價權及歸屬發信端電信事業之制度變革，明定發信端之第一類電信事業於首次訂定市內電話用戶撥打行動通信網路通信費時，其費率不得高於行動通信網路業務經營者於 99 年 12 月 31 日前所實施之費率，以維護消費者權益。

(6) 99 年 9 月 16 日修正發布「建築物電信設備及空間設置使用管理規則」，增訂建築物引進光纜之責任分界點、建築物引進光纜應配合設置之電信設備等相關規定，落實寬頻網路發展目標，建立建築物審驗標誌，俾確保民眾可獲得光纖寬頻服務，建構未來數位生活之基礎。

(7) 99 年 10 月 1 日修正發布「勞資爭議處理法第五十四條第五項之基本語音通信服務範圍」。

(8) 99 年 10 月 12 日修正發布「電視增力機、變頻機及社區共同天線電視設備設立辦法」，爲維護身心障礙者權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展，爰刪除本辦法對身心障礙者相關歧視規定。

(9) 99 年 10 月 19 日修正發布「電信業及傳播業受理當事人查詢或請求閱覽個人資料或製給複製本收費標準」。

(10) 99 年 11 月 5 日修正發布「第二類電信事業管理規則」，明確規定政府機關、公立學校及公營事業機構申辦電信服務時，得檢具正式公文書爲證明文件，得免再附具法定代理人之國民身分證、健保卡等證件影本，俾達成簡政便民原則，另明確增訂外籍人士申辦電信服務時亦須雙證查核，有效降低不法人士持偽、變造之他人身分證件申辦電信服務，防堵各類電信詐騙或其他犯罪行爲。

(11) 99 年 11 月 8 日修正發布「電信事業網路互連管理辦法」，針對國內發信用戶撥打國內受信用戶之通信，明定除經本會許可或受信用戶使用國際漫遊服務者外，發信網路業者或轉接網路業者不得將該通信經由境外網路轉接，以確保通訊品質安全並有利於檢

調機關對詐騙電話之追查，防制詐騙集團藉由境外通信竄改發信端號碼之方式，取信於受信端遂其詐騙犯行。

(12) 99 年 12 月 28 日發布「行動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法」，爰整合目前行動通信業務管理規則、一九〇〇兆赫數位式低功率無線電話業務管理規則、第三代行動通信業務管理規則及無線寬頻接取業務管理規則四項管理規則中有關基地臺之管理作業，訂定專責法規，強化行政效率，使基地臺管理程序更為明確，除可對基地臺達成一致性與有效率之管理，有利新興行動通信技術之推展外，亦可加強對基地臺共構之要求，落實天線減量，對促進市容景觀美化具有良好效果；另本辦法重新界定基地臺適用之分類，以達統計管理之目的。

(13) 99 年 12 月 28 日修正發布「第三代行動通信業務管理規則」，鑒於行動通信網路業務基地臺設置使用管理辦法業已將基地臺之設置許可程序、架設、審驗等事項統一規定，為明定適用依據及避免法令重複規範，爰配合修正相關規定。

(二) 共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源

1.共同性指標：機關年度資本門預算執行率

項目	99 年度
原訂目標值	90
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

99 年度，本會基金資本門可用預算數 80.43 百萬元，實支數 57.16 百萬元，應付未付數 2.83 百萬元，保留 3.62 百萬元，賸餘數 16.83 百萬元，執行率 95.50%，達成度 106.11%。

【(本年度資本門實支數 57.16 百萬元+資本門應付未付數 2.83 百萬元+資本門賸餘數 16.83 百萬元)/(資本門預算數 80.43 百萬元)×100%=執行率 95.50%】

2.共同性指標：機關中程歲出概算額度內編報概算數

項目	99 年度
原訂目標值	0
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

績效衡量暨達成情形分析：

本會歲出單位預算僅偏列人事費及第一預備金，排列優先順序時均能與政策配合，100 年度行政院原核定歲出概算額度為 588,441 千元，本會概算編報數為 591,651 千元，差額 3,210 千元主要係「政務人員調查研究費」1,890 千元及「加強取締偽劣藥及非法廣播電台規劃方案超時加班費」1,320 千元，二者均依規定函報行政院並奉核定同意調整編列。

### (三) 共同性目標：提升人力資源素質與管理效能

#### 1.共同性指標：機關年度預算員額增減率

項目	99 年度
原訂目標值	0
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

#### 績效衡量暨達成情形分析：

本會 99 年度預算員額核定數為 532 人（職員 500 人、工友 14 人、技工 8 人、駕駛 3 人、聘用 1 人、約僱 6 人），100 年度預算員額核定數亦為 532 人（職員 500 人、工友 14 人、技工 8 人、駕駛 3 人、聘用 1 人、約僱 6 人）。是以，99 年度預算員額增減率 0%，達成度為 100%。

#### 2.共同性指標：推動終身學習

項目	99 年度
原訂目標值	3
達成度(%)	100
初核結果	★
複核結果	★

#### 績效衡量暨達成情形分析：

(1) 本會依規定 99 年度每人每年終身學習時數須達 40 小時，數位學習時數不得低於 5 小時，與業務相關學習時數不得低於 20 小時。經查公務人員終身學習入口網站，本會平均每人學習時數為 81.2 小時，數位學習時數為 7.2 小時，與業務相關學習時數為 80.8 小時，達成度 100%。

(2) 本會訂定之訓練進修實施計畫及 99 年訓練計畫已納入基本法治教育、性別主流化意識培育、人文關懷、人文素養等課程及推動數位學習之措施，並據以薦送同仁參加相關訓練課程。

(3) 本會 99 年編列之人事費用（扣除政務人員待遇部分）為 375,000 千元，專業訓練費為 30,720 千元，占人事費用比例達 8.192%，達成度 100%。

### 三、關鍵策略目標相關計畫活動之成本

單位：千元

關鍵策略目標	相關計畫活動	99 年度		與 KPI 關聯
		預算數	年度預算執行進度(100%)	
(一)促進匯流(業務成果)	電信號碼於異質網路之整合研究	2,000	100	因應數位匯流整備通訊傳播資源

	第四代行動通信(4G)服務頻段之研究	0	0	
	通訊傳播新技術與應用服務之頻譜監理研究	0	0	
	辦理電信號碼管理資訊系統後續擴充作業	2,165	100	
	引進建築物電信設備寬頻化技術	0	0	推動新建築物電信設備寬頻化比例
	小計	4,165	100	
(二)促進公平競爭及健全產業發展(業務成果)	結合價格上限管制機制及發話端訂價行政計畫	0	0	健全批發市場競爭機制
	取締非法廣播電臺	0	0	取締非法廣播電臺
	小計	0	0	
(三)維護國民權益(業務成果)	建立民眾對基地臺電磁波正確觀念	1,500	99.4	提升民眾對基地臺電磁波正確觀念比率
	建立商業電子郵件規範與管制	3,390	100	正確使用商業電子郵件觀念之建立
	小計	4,890	99.82	
(四)保護消費者(業務成果)	2010 行動電話服務品質滿意度委外調查	500	100	
	檢討修正不合理之電信服務契約	0	0	
	辦理電信事業帳務作業查核	0	0	落實消費者權益保護機制
	辦理有線電視定型化契約規範之預收收視費履約保證事項查核作業	0	0	
	推動兒少上網安全機制	630	159.68	促進兒少上網安全
	小計	1,130	133.27	
(五)建構多元與普及的通傳近用環境(業務成果)	促進通訊傳播普及服務縮減數位落差	47,705	101.82	促進通訊傳播普及服務縮減數位落差
	辦理「邁向健康的傳播內容環境—系列活動」	950	100	提升民眾參與監督媒體意識以強化傳播內容申訴機制
	小計	48,655	101.78	
(六)提供數位化便民服務與資訊公開(行政效)	推廣網路申辦服務並提昇為民服務效能	0	0	網路線上申辦服務系統使用率

率)	小計	0	0
	合計	58,840	

#### 四、未達目標項目檢討

無未達目標項目

#### 肆、推動成果具體事蹟

##### 一、公告第一類電信事業價格調整上限制之各業務調整係數（X 值）

本會於 99 年 1 月 29 日公告第一類電信事業價格調整上限制之各業務調整係數（X 值）包含固定通信業務之 ADSL 月租費等 7 項服務之調整係數為 4.816%；行動通信業務之國內行動簡訊等 3 項服務之調整係數為 5%。實施期間為 99 年 4 月 1 日至 102 年 3 月 31 日止，預估實施期間之受惠用戶可達 4,091 萬門號戶，受益總金額達 34 億元。

##### 二、檢討修正不合理之電信服務契約

市內網路業務、電路出租業務等營業規章及服務契約，自電信自由化後未曾進行大幅度之檢討，本會納入固定通信業者提供之電信服務變更、消費申訴之形態及消保團體之關注事項等議題，逐條進行檢討，修正重點主要包括縮短通訊中斷之月租費扣減賠償門檻及扣減比例、減少申租用戶之實需工料費用支付比例、增列發生消費訴訟時得合意以消費關係發生地所屬地方法院為第一審管轄法院等規定，對於提昇消費者權益之保護，具有顯著之成效。

##### 三、辦理電信服務品質滿意度調查

99 年度辦理「2010 行動電話服務品質滿意度」調查作業，協調相關業者共 6 家（中華、台哥大、遠傳、亞太、威寶及大眾等電信公司）配合辦理 2 次調查作業，所涉調查議題影響甚廣，包括「申辦服務」、「客服人員」、「通話品質」、「費率」、「防制詐騙」及「性別平等分析」調查項目，將各項統計結果，加以評估統計。此外，調查項目與性別進行交叉分析，故在性別影響評估方面，消費者對於行動通信業務之滿意度是否受性別之影響而有所不同，增加更多的瞭解及探究。對於 99 年度辦理「2010 行動電話服務品質滿意度」調查作業，針對調查結果可作為督責電信事業改善服務品質，達到提升保護消費者權益之目的。

##### 四、促進通訊傳播普及服務縮減數位落差

（一）賡續推動偏遠地區「部落鄰有寬頻」政策，於 99 年 2 月 23 日公告指定中華電信公司於新竹縣、苗栗縣、花蓮縣、嘉義縣、台東縣等 5 個縣境內、5 鄉、7 村（里）、10 個部落（鄰）之 10 個建設點，台灣固網公司於新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰之 1 個建設點提供不經濟地區數據通信接取普及服務；該二公司並皆於 99 年底前完成建設，可提供該地區民眾與都會區相同品質之寬頻上網服務，提升國家整體寬頻網路發展。

（二）為保障民眾收視權益，迄 99 年底補助業者完成 37 個村里之有線廣播電視普及服務建設後，現行有線電視網路建置涵蓋率約達 99.66%。



## 五、因應數位匯流整備通訊傳播資源

在數位匯流下，為因應第 2 梯次數位無線電視執照之開放，於 99 年完成 CH25、CH27、CH29、CH31、CH33 等 5 個頻道（頻寬共計 30MHz）之資源整備工作，並完成「第四代行動通訊（4G）與傳播新技術之頻譜政策研究」報告，作為後續頻譜管理政策之參考；另 99 年度收回電信號碼計 20 萬門。

## 六、引進建築物電信設備寬頻化技術

為鼓勵建築物起造人建置電纜寬頻或光纜，99 年度完成修正「建築物電信設備及空間設置使用管理規則」增訂建築物起造人得依申請建築物電信設備審驗之等級，請領審定證明，及「建築物電信設備及其空間規費收費標準」明定建築物內之電纜窄頻、電纜寬頻及光纜設計圖說一併申請審查時，僅收取電纜窄頻審查費。本計畫可提升我國寬頻網路環境，建構高品質的資訊社會。

## 七、推廣數位電視高畫質技術

推動數位電視高畫質傳輸技術，擴大試播範圍，服務更多民眾，提升視聽品質，帶動相關產業，促進高畫質電視相關產業升級。

（一）於 99 年 1 月 27 日第 340 次委員會議決議，建議公視續建中部地區苗栗三義站、南投站及集集大山站等 3 個發射站臺。

（二）於 99 年 4 月 23 日第 228 次分組委員會議審議通過，同意延長公視高畫質電視試播至 100 年 5 月 15 日止。

（三）公視於高畫質電視試播期間，將積極建置中部地區 3 個站臺，以及以現有西部微波鏈路支應訊號中繼，完備全島高畫質電視訊號涵蓋品質、提升公共資源運用效益。預計 100 年 4 月 30 日完成站臺建置。

（四）本會延長高畫質電視試播，將有助於推廣高畫質電視相關設備如數位機上盒及平面電視機產業發展，同時帶動業者製播高畫質數位電視節目。

## 八、提升民眾對基地臺電磁波正確知識

（一）為增加基地臺電磁波宣導的層面，99 年度除於花蓮縣政府、桃園縣政府、雲林縣政府及屏東縣政府，辦理公務人員「基地臺電磁波正確觀念」研討會計 4 場次（191 人次）外，並與宜蘭縣、雲林縣、台中市、苗栗市、南投縣、台南市、屏東縣、高雄縣、澎湖縣、台南縣及花蓮縣等縣市政府教師研習中心合作，辦理國中小學教師「電磁波資訊教育」講習活動計 11 場次（550 餘人次），總計達 700 餘人次，超越 98 年之 500 餘人次。

（二）為擴大基地臺電磁波宣導的廣度，99 年度於官網架設「認識基地臺電磁波」主題網頁，內容包括有「基地臺電磁波正確知識圖文系統」、「歷年宣導計畫研討會動態」及「資訊苗圃」等議題系列。

## 九、推動兒少上網安全機制

（一）透過其他政府機關協助宣導網路安全概念，省下大筆媒體費用：透過舉辦國中小宣導網站分級制度及過濾軟體種子教師研習會，本會於 99 年 8 月完成編印「網路安全」平面文宣並郵寄至參與研習之國中小學校，由種子教師直接對家長進行宣導，有關兒少上網安全之訊息觸達家長人數經統計達 15 萬人。

(二) 結合民間力量推動兒少上網安全：

1.本會為避免民眾不了解網路內容檢舉問題及不諳政府機關權責，委託財團法人台灣網站分級推廣基金會，於 99 年 8 月 2 日正式啟動「WIN 網路單一窗口」（網址：[www.win.org.tw](http://www.win.org.tw)），同時受理民眾申訴及通報網路內容問題。根據該窗口受理案件統計資料顯示（至 99 年底止），受理民眾申訴或檢舉案件達 2,145 件，約有 97% 的案件可在 7 天內處理完成，平均處理天數為 2.97 天。本會希「WIN 網路單一窗口」能建立溝通橋樑之地位，推動業者自律及適時擔任政府、民間團體及業者溝通平台角色，以建立健康之網路環境，並維護兒少上網安全。

2.本會為加強宣導 WIN 網路單一窗口及兒少上網安全等概念，於 99 年 12 月參與資訊月展示活動，利用資訊月展示期間，本會結合關心兒少的非營利組織及產業界，宣導兒少上網安全與 WIN 網路單一窗口受理申訴網路不當內容服務，以促進民眾對網路世界與網路相關法規的認識，並推廣、體驗過濾軟體，期望發揮全民監督網路之精神，達到保護兒少身心健康之目的；資訊月參觀者主要為 40 歲以下、職業為上班族或學生等經常使用電腦之族群，本會利用資訊月時機宣導，可於短時間接觸許多宣導網路安全政策之重點對象。

(三) 賡續配合推動修法：本會為促進網際網路事業健全發展，並維護兒少上網安全，於配合內政部「兒童及少年福利法」修法中，已提出建議修正條文，陸續將網際網路之管理，如成立內容防護機制、防護措施及申訴制度等納入規範，並增列處罰規定，以建立更周延之監理機制，該修正草案已於 98 年 12 月 29 日送請立法院審議，並已於 99 年 11 月 17 日完成一讀程序。

(四) 以人際傳播方式直接將政策議題對家長宣導，提升宣傳效果：本計畫除宣導網路內容分級制度、過濾軟體及電子遊戲與兒少之內容使用與注意事項外，亦以強調家長應扮演兒少防護角色為宣導重點，本計畫之實施方式係以編印文宣摺頁，透過種子教師在各學校執行教育部「友善校園學生事務與輔導工作計畫」辦理親師座談會中，面對面宣導本會網路內容管理政策，授予家長防護方法，本會政策宣導議題，正是當下學生家長關切之議題，藉由關心兒少之家長群聚時機宣導，提升宣導效果。

十、提升民眾參與監督媒體意識以強化傳播內容申訴機制

(一) 為延續 98 年度「邁向健康的傳播內容環境—系列活動」舉辦成果，本（99）年度系列活動首度在非核心都會地區（桃園、花蓮、雲林及屏東）舉辦，使在地民眾有機會與媒體工作者面對面交流，並讓公民主動參與傳播內容監督意識更加普及擴散。每場次活動平均有 100 位民眾及媒體從業人員參與對談。

(二) 99 年度因係首度移師至各地辦理，故頗受地方政府及地方媒體關注，除於活動前協助宣傳，活動舉辦時亦十分肯定本會至地方聆聽民眾意見之用心，為中央與地方政府協力建立之良好模式。另地方媒體（包括桃園的亞洲廣播電臺、花蓮在地之更生日報及東方報，以及雲林正聲廣播電臺等），亦於會後報導活動內容，使本活動內容更廣為非都會區民眾知悉。

(三) 本計畫持續建構公民、媒體及政府部門三方交流溝通平臺與對話機制，引導傳播業者關注民眾意見，可深化公民社會「他律」意識，同時促使傳播業者積極「自律」，並在政府「法律」的架構下，以此良性互動模式，合力營造健康優質的傳播內容環境。

(四) 本會建置之「傳播內容申訴網」，係大眾投訴媒體播送不法及不當內容之重要管道，藉此活動契機宣傳該參與監督媒體管道，98 年度申訴案件共 2,716 件，99 年度大幅成長至 4,614 件，較前年度成長近 70%，顯示宣傳績效良好且社會大眾主動監理傳播內容之意識亦大幅提升。

(五) 另本計畫年度目標達成度，為傳播內容申訴網填寫問卷民眾之答題正確率大於或等於 60%，業順利達成（正確率為 84%），顯示透過本項活動宣傳後，民眾對於傳播內容監理認知已有增長。

#### 十一、建立商業電子郵件規範與管制

(一) 研擬完成新版「濫發商業電子郵件管理條例草案」，並經行政院審查通過於 98 年 3 月 9 日送請立法院審議中。

(二) 研擬完成「濫發商業電子郵件管理條例草案」4 個授權法規初稿並徵詢業者意見。

(三) 編撰完成「各國網路犯罪規範現況研究-兼論網路服務業者之責任」報告書一冊。

(四) 完成台澳防制垃圾郵件指導委員及倫敦行動計畫會議。

(五) 完成商業電子郵件訂閱服務定型化契約應記載不得記載事項初稿。

(六) 完成商業電子郵件議題兩岸會談要綱初稿。

(七) 執行巴西、日本及韓國跨國濫發源資料交換及處理，每月約達 40 萬筆資料。

#### 十二、取締非法廣播電臺

(一) 為維護電波秩序及健全廣播產業發展，有效遏止非法廣播電臺之存在，由本會所屬北、中、南區監理處配合檢調、電信警察隊及相關部會強力掃蕩非法廣播電臺及查扣發射設備，並將相關關係人移送法院究辦。經強力掃蕩行動後，多數非法廣播電臺紛紛停播，仍播音之非法廣播電臺家數由 99 年初之 58 家，至年底已降為 2 家（日間）及 7 家（夜間）非常態性的播出，顯示強力取締行動已達到嚇阻的效果。

(二) 本計畫之執行可減少干擾飛航通信、干擾合法廣播、干擾合法通信、違反節目管理事項、醫藥食品廣告、佔用濫墾山坡地林地、違章建築及逃漏稅捐等情事，並保障民眾身體健康、財產安全及合法廣播電臺權益。

### 伍、績效總評

一、績效燈號表（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

(一) 各關鍵績效指標及共同性指標燈號

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	初核	複核
一 促進匯流(業務成果)	1	因應數位匯流整備通訊傳播資源	★	★

		2	推動新建築物電信設備寬頻化比例	★	▲
二一	促進公平競爭及健全產業發展(業務成果)	1	健全批發市場競爭機制	★	▲
		2	取締非法廣播電臺	★	★
三	維護國民權益(業務成果)	1	提升民眾對基地臺電磁波正確觀念比率	★	▲
		2	正確使用商業電子郵件觀念之建立	★	▲
四	保護消費者(業務成果)	1	落實消費者權益保護機制	★	▲
		2	促進兒少上網安全	★	★
五	建構多元與普及的通傳近用環境(業務成果)	1	促進通訊傳播普及服務縮減數位落差	★	▲
		2	提升民眾參與監督媒體意識以強化傳播內容申訴機制	★	★
六	提供數位化便民服務與資訊公開(行政效率)	1	網路線上申辦服務系統使用率	★	★
		2	獎補助經費季報表送立法院備查並上網公告	★	★
七	提昇本會資產維護運用與地理資訊管理效率(財務管理)	1	資產維護運用管理與地理資訊資料庫建置應用系統效率	★	★
八	提昇組織學習文化與能力(組織學習)	1	擴散組織學習，營造優質學習文化	★	★
		2	運用本會知識庫之成長率	★	★
共同性目標		項次	共同性指標	初核	複核
一	提升研發量能(行政效率)	1	行政及政策研究經費比率	★	★
		2	推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率	★	▲
二一	提升資產效益，妥適配置政府資源(財務管理)	1	機關年度資本門預算執行率	★	★
		2	機關中程歲出概算額度內編報概算數	★	★
三	提升人力資源素質與管理效能(組織學習)	1	機關年度預算員額增減率	★	★
		2	推動終身學習	★	★

(二) 績效燈號統計

構面	年度		99	
	燈號		項數	比例(%)
關鍵策略目標	綠燈	初核	15	100.00
		複核	9	60.00

	黃燈	初核	0	0.00
		複核	6	40.00
	紅燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
小計	初核	15	100	
	複核	15	100	
共同性目標	燈號		項數	比例(%)
	綠燈	初核	6	100.00
		複核	5	83.33
	黃燈	初核	0	0.00
		複核	1	16.67
	紅燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00
複核		0	0.00	
小計	初核	6	100	
	複核	6	100	
構面	年度		99	
業務成果	燈號		項數	比例(%)
	綠燈	初核	10	100.00
		複核	4	40.00
	黃燈	初核	0	0.00
		複核	6	60.00
	紅燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00
複核		0	0.00	
小計	初核	10	100	
	複核	10	100	
行政效率	燈號		項數	比例(%)
	綠燈	初核	4	100.00
		複核	3	75.00
	黃燈	初核	0	0.00
		複核	1	25.00
	紅燈	初核	0	0.00
複核		0	0.00	

	白燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	小計	初核	4	100
		複核	4	100
財務管理	燈號		項數	比例(%)
	綠燈	初核	3	100.00
		複核	3	100.00
	黃燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	紅燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	小計	初核	3	100
複核		3	100	
組織學習	燈號		項數	比例(%)
	綠燈	初核	4	100.00
		複核	4	100.00
	黃燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	紅燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	小計	初核	4	100
複核		4	100	
整體	燈號		項數	比例(%)
	綠燈	初核	21	100.00
		複核	14	66.67
	黃燈	初核	0	0.00
		複核	7	33.33
	紅燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00
		複核	0	0.00
	小計	初核	21	100
複核		21	100	

## 二、綜合評估分析



行政院公告之本會 98 年度施政績效，整體施政績效之衡量指標項目計有 27 項，綠燈項目有 17 項，佔 62.96%；黃燈項目有 8 項，佔 29.63%；白燈項目有 2 項，佔 7.41%。99 年度整體之績效衡量指標計有 21 項，各項指標均達成原訂目標值或超越原訂目標值，績效良好，本會初核為綠燈。

## 陸、附錄

### （一）前年度行政院複核綜合意見辦理情形

#### 一、促進數位匯流效能競爭方面：

（一）本會為推動數位電視高畫質傳輸技術，提升視聽品質，帶動相關產業，促進高畫質電視相關產業升級，於 99 年 1 月 27 日第 340 次委員會議決議，建議公視續建中部地區苗栗三義站、南投站及集集大山站等 3 個發射站臺，以擴大試播範圍，服務更多民眾。並於 99 年 4 月 23 日第 228 次分組委員會議審議通過，同意延長公視高畫質電視試播至 100 年 5 月 15 日止。

（二）公視於高畫質電視試播期間，將積極建置中部地區 3 個站臺，以及以現有西部微波鏈路支應訊號中繼，完備全島高畫質電視訊號涵蓋品質、提升公共資源運用效益。預計 100 年 4 月 30 日完成站臺建置。

（三）本會延長高畫質電視試播，將有助於推廣高畫質電視相關設備如數位機上盒及平面電視機產業發展，同時帶動業者製播高畫質數位電視節目。

#### 二、維護國民及消費者權益方面：

##### （一）促進兒少上網安全

1.成立「WIN 網路單一窗口」：本會為避免民眾不了解網路內容檢舉問題及不諳政府機關權責，委託財團法人台灣網站分級推廣基金會，於 99 年 8 月 2 日正式啟動「WIN 網路單一窗口」（網址：[www.win.org.tw](http://www.win.org.tw)），同時受理民眾申訴及通報網路內容問題。根據該窗口受理案件統計資料顯示（至 99 年底止），受理民眾申訴或檢舉案件達 2,145 件，約有 97% 的案件可在 7 天內處理完成，平均處理天數為 2.97 天。

2.邀集業者研商建立自律原則及公約：「WIN 網路單一窗口」於 99 年 9 月 15 日、10 月 12 日及 27 日分別邀集台灣網際網路協會、中華無店面零售業協會及其所屬會員（網際網路內容提供者）召開座談會，研商並促各協會制定自律原則及公約。本會希「WIN 網路單一窗口」能建立溝通橋樑之地位，推動業者自律及適時擔任政府、民間團體及業者溝通平台角色，以建立健康之網路環境，並維護兒少上網安全。

3.本會為加強宣導 WIN 網路單一窗口及兒少上網安全等概念，於 99 年 12 月參與資訊月展示活動，利用資訊月展示期間，本會結合關心兒少的非營利組織及產業界，宣導兒少上網安全與 WIN 網路單一窗口受理申訴網路不當內容服務，以促進民眾對網路世界與網路相關法規的認識，並推廣、體驗過濾軟體，期望發揮全民監督網路之精神，達到保護兒少身心健康之目的；資訊月參觀者主要為 40 歲以下、職業為上班族或學生等經常使用電腦之族群，本會利用資訊月時機宣導，可於短時間接觸許多宣導網路安全政策之重點對象。

## （二）杜絕政府從事非公共利益之政令宣導或置入性行銷

1.本會業於 98 年 11 月 9 日第 325 次委員會議審查通過衛星廣播電視法修正草案，案經本會於 98 年 12 月 14 日以通傳法字第 09846032580 號函送行政院在案，該草案已納入對於置入性行銷之管理及相關規範；另於 98 年 12 月 30 日以通傳播字第 09848051020 號函送針對置入性行銷管理規範之修正意見予行政院；經行政院 99 年召開 3 次審查「衛星廣播電視法修正草案」會議，刻正尋求共識中。

2.然考量政府進行置入性行銷影響甚大，本會前彙整外界意見，於 98 年 12 月 30 日通傳播字第 09846051020 號函建議行政院，應修正預算法從源頭管理，行政院 99 年爰召開 3 次審查「衛星廣播電視法修正草案」會議，經 100 年 1 月 11 日立法院朝野黨團協商該院民進黨黨團擬具「預算法增訂第六十二條之一條文草案」結論，通過增訂前述條文：「基於行政中立、維護新聞自由及人民權益，政府各機關暨公營事業、政府捐助基金百分之五十以上成立之財團法人及政府轉投資資本百分之五十以上事業，編列預算辦理政策宣導，應明確標示其為廣告且揭示辦理或贊助機關、單位名稱，並不得以置入性行銷方式進行。」，以杜絕政府從事置入性行銷情事。

## （三）辦理「邁向健康的傳播內容環境－系列活動」，促進民眾參與監督媒體

1.99 年度辦理「邁向健康的傳播內容環境－系列活動」，地理範圍已深入非都會地區，並獲得地方政府及在地民眾之好評，希望日後仍能保有此一對話機制。惟因受限非都會地區大眾運輸較不發達，致參與人數無法與都會區比擬，但出席人數仍超越本會原先預期。

2.至於針對標的團體加強辦理 1 節，因高中公民課程業加入媒體識讀為課綱，為達政府施政一體之目標，本會日後辦理本民眾、媒體及政府部門三方對話活動時，將考量將高中學生列為活動辦理目標群體之可行性。

## （四）建立民眾對基地臺電磁波之正確觀念

1.為增加基地臺電磁波宣導的層面，99 年度除於花蓮縣政府、桃園縣政府、雲林縣政府及屏東縣政府，辦理公務人員「基地臺電磁波正確觀念」研討會計 4 場次（191 人次）外，並與宜蘭縣、雲林縣、台中市、苗栗市、南投縣、台南市、屏東縣、高雄縣、澎湖縣、台南縣及花蓮縣等縣市政府教師研習中心合作，辦理國中小學教師「電磁波資訊教育」講習活動計 11 場次（550 餘人次），總計達 700 餘人次，超越 98 年之 500 餘人次。

2.為擴大基地臺電磁波宣導的廣度，99 年度於官網架設「認識基地臺電磁波」主題網頁，內容包括有「基地臺電磁波正確知識圖文系統」、「歷年宣導計畫研討會動態」及「資訊苗圃」等議題系列。

## （五）建立商業電子郵件規範與管制

1.為賡續推動「濫發商業電子郵件管理條例草案」立法作業，99 年 8 月 12 日召開第 7 次機關協調會，針對擬制賠償額之要件、團體訴訟制度等相關立法議題，再度與司法院、行政院消保會及法務部加以溝通、協商並取得共識。審酌該法案係於立法通過後 6 個月內施行，未來將持續就「濫發商業電子郵件管理條例」及其施行細則暨授權法規命令草案，召開機關協調會與網路服務業者溝通會議以整合各界建議及加強與業者之溝通協商。

2.為促進民眾認識立法中之「濫發商業電子郵件管理條例草案」，同時配合防制垃圾郵件宣導需要，於99年9月20日至99年10月8日期間，在北、中、南、東部等4地區共8所大學舉辦8場宣導活動，輔以問卷調查與發放宣導品等週邊活動，活動期間參與民眾達480人次，參與民眾普遍回應宣導活動有助於增進對「濫發商業電子郵件管理條例草案」規定之瞭解，同時亦認知應加強個人電腦防護以防制垃圾郵件之侵擾並強化上網安全，降低個資洩露風險。

三、提升多元文化尊重弱勢方面：

(一)本會於99年5月15日補助政治大學舉辦2010數位創世紀學術實務國際研討會，並責成政大邀集學者專家、廣電業者、衛星公會媒體自律委員會主任委員及勵馨基金會執行長等人辦理「傳播內容與性別平權」座談，分享性別平權概念在媒體內容之呈現方式，參加者（包含業者、大專院校師生、本會同仁）滿意度達86.6%。

(二)另本會於99年8月23日、24日補助衛星廣播電視公會辦理之電視從業人員研習營中，由傳播內容處何處長說明電視內容管理政策，會中以98年施政計畫之研究案為基礎，說明我國性別主流化推動理念及趨勢，並播放電視內容性別平權表現之正負面案例，期使電視業者增加對性別平權之認知程度，進而落實於節目製播當中，經會後對與會之媒體業者施行意見調查顯示：實際播出正反面案例影片，使與會者得以具體瞭解透過不同角度切入呈現同一議題，可能會對視聽眾性別意識造成截然不同之影響，與會者並表示爾後願意再度參加類似研習活動。

(三)本會已參考本計畫研究報告資料及前開補助政大辦理座談會意見，定訂「廣電媒體製播性別議題內容原則」，並於99年11月函送廣電媒體業者作為節目製播之參考標準。

四、人力面向方面：

本會未來將確實依據本會會務情形，賡續配合政府員額精簡政策，加強人力控管，以落實人力精簡之績效目標。

五、經費面向方面：

本會99年度單位預算僅編列人事費及第一預備金，並於行政院核定之中程概算額度內編報。

## **柒、行政院評估綜合意見**

一、促進匯流方面：有關因應數位匯流整備通訊傳播資源部分，積極協調完成5個頻道的資源整備並收回20萬門號，對促進電信市場之公平競爭有正面助益；有關推動新建築物電信設備寬頻化比例部分，修正相關收費標準，以鼓勵建物建置寬頻或光纖電纜，99年度實際績效係以11月及12月審查案件統計，尚難彰顯全年度績效，建議未來持續宣導，以創造優質化生活、建構高品質的資訊社會。透過數位匯流產業的推動，將能有效鼓勵創新、強化市場競爭機制，所有民眾都能享受價格合理且優質的寬頻匯流服務，進而帶動國民數位能力的提升，同時強化我國產業競爭力，因數位匯流涉及傳統電信、廣播電視與網際網路產業結構的調整，建議配合鬆綁相關法規，以利產業掌握當前發展契機。

二、促進公平競爭及健全產業發展方面：有關健全批發市場競爭機制，完成電信事業間通信費及定價權歸屬發話端監理架構，以及實施電信資費價格上限管制機制措施 2 項工作，達成 99 年度目標，惟其所帶來效益尚未具體彰顯，對於後續可發揮之效益宜予以觀察追蹤，並適時務實檢討；關於監察院調查發現就實施電信資費格上限管制機制措施，因監督管制措施不夠完備，以致手機上網費率偏高，誤上網之消費爭議頻仍，雖已要求電信業者訂定資費上限，惟並無審查機制，僅逕予備查，建議督促電信業者全面檢討費率及上限，並適時實地查核檢視各電信業者執行情形；有關取締非法廣播電臺部分，相較 97 年以前，地下電臺已明顯減少，99 年度目標已達成，年底所剩非法家數（7 家）亦較 98 年底（58 家）大幅減少，顯示大力查緝頗具成效，值得肯定；由於非法地下電臺使用不同頻率繼續復播的情況屢現，建議除本於不竟全功，絕不中止之精神及落實取締非法、保障合法、輔導合法化等電臺管理政策，對於倘若查出復播並確實者，宜研擬採取加重裁罰措施，俾發生嚇阻作用。

三、維護國民權益方面：有關提升民眾對基地臺電磁波正確觀念部分，99 年度辦理相關研討會宣導，為對象局限於公務員及國中小教師，普及度仍有改進空間；從民眾相關陳情案逐年遞減之趨勢看來，基地電磁波正確觀念之持續宣導有其必要性，建議除辦理研討會之外，可廣泛運用電子媒體提供民眾正確資訊，以讓民眾安心使用行動通訊；有關正確使用商業電子郵件觀念之建立，99 年度辦理宣導會，提供參加者相關觀念之建立，由於濫發電子郵件除耗費成本外，對於資通安全也是一大威脅，因此除防制垃圾郵件，強化網路資訊安全與資訊倫理，均為宣導重要課題，關於「濫發商業電子郵件管理條例草案」刻正於立法院審議中，草案完成立法前，建議敦促業者配合強化技術防制措施，推展國際合作，以遏阻不當濫發商業電郵行為，並建議積極努力促請法案早日通過，以降低社會和服務提供者雙重資源的額外耗損，保障民眾通信自由及消費者權益。

四、保護消費者方面：有關落實消費者權益保護機制，99 年度完成通訊服務滿意度調查、檢討修正電信服務契約、帳務查核，以及定型化契約之查核等 4 項工作，符合預定目標，值得肯定，惟據消保會統計 99 年有關電信類之申訴及調解案件，相較其他類別高出許多，其糾紛態樣，多與電信業者推出多種租費方案或搭配購買手機方案有關，包括方案之複雜程度衍出之計費糾紛、無線上網訊號不良導致解約案件以及電話行銷等，建議敦促電信業者建立相關保護措施，並就實務上糾紛案件適時修正定型化契約，以保護消費者權益，另 99 年 12 月 15 日監察院所提糾正文關於坐視有線電視收費不合理，有線電視業者重播率高、節目品質不佳，嚴重影響民眾權益等，建議在辦理有電線電視業者費率審查時應秉於財經專業，詳細驗證其財務資料之可靠性及可信度，訂定合理之費率。

五、建構多元與普及的通傳近用環境方面：有關促進通訊傳播普及服務縮減數位落差，99 年度完成 30 處建設點數之網路建置，雖超出原訂目標，惟較 98 年度設置之點數低，仍有努力空間；有關提升民眾參與監督媒體意識以強化傳播內容申訴機制，利用系列活動，宣導全民共同參與傳播內容監督的觀念，藉由民間他律的力量，促使媒體業者自律，營造健康優質的傳播內容環境，從 99 年度申訴案件高於 98 年度觀之，顯示民眾參與監督媒體意識已有效提升，建議持續善加利用各種監督管道，探討傳播現象及改善之道，共同努力打造健全的台灣媒體環境。

六、提供數位化便民服務與資訊公開方面：有關網路線上申辦服務系統使用率，99 年度達原訂目標，建議未來除在使用率之提升外，宜增加線上申辦服務種類，以服務更廣泛使用者；獎補助經費季報表送立法院備查並上網公告，落實獎補助經費運用管理、資訊透明化，協助民間機構團體、學校達成數位電視改善站建置、地方節目或活動補助以及學術研討會任務等優點。

七、提昇本會資產維護運用與地理資訊管理效率方面：有關資產維護運用管理與地理資訊資料庫建置應用系統效率，99 年度實績符合原訂目標，建議儘快完成相關系統建置，俾便於同仁為維護運用與管理。

八、提昇組織學習文化與能力方面：有關擴散組織學習，營造優質學習文化以及運用本會知識庫之成長率，均達年度目標值，99 年度除鼓勵同仁參與進修之外，並投入 53 場次專業講座，有助提升組織學習文化與能力，值得肯定，建議提供同仁各項學習活動，宜掌握參與人數及同仁學習意願，鼓勵同仁忙於公務的同時，宜注意身心健康，始能進一步增進工作效力並提高服務品質。

九、提升研發量能方面：行政及政策研究經費比率大幅超越原訂目標 20%以上，投入於有助機關業務改善之研究，成效優良；推動法規鬆綁部分，99 年度主管法規檢討修訂完成率，高於原訂目標，推動成果符合績效要求。

十、提升資產效益，妥適配置政府資源方面：資本門預算執行率達原訂目標，有效執行資本門預算，惟為合理分配資源，仍請未來於中程概算額度內編報中程施政計畫所需經費，並選定施政重點計畫填具概算優先順序表。

十一、提升人力資源素質與管理效能方面：99 年度預算員額增減率，經依 100 年度預算員額審查為零成長，符合原訂目標；推動終身學習部分，平均學習時數、平均數位學習時數、與業務相關平均學習時數均達成標準；推動法治教育、人文素養及推廣數位學習部分，亦均達成標準，另各主管機關及其所屬機關訓練費用占人事費用之比例達成原訂目標，成效良好。