

國家通訊傳播委員會 102 年度施政績效報告

公告日期：103 年 05 月 20 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，並推動相關計畫及業務措施，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。102 年度本會訂定之施政目標如次：

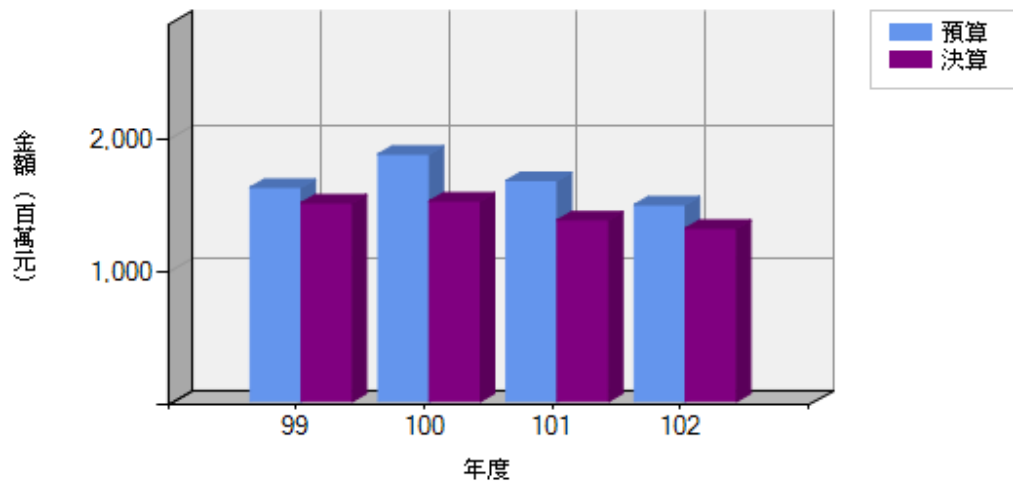
- (一) 促進匯流
- (二) 促進公平競爭及健全產業發展
- (三) 維護國民權益
- (四) 保護消費者
- (五) 建構多元與普及的通傳近用環境
- (六) 提供數位化便民服務
- (七) 節約政府成本支出，有效提升資源效益
- (八) 提升組織學習文化與能力

二、績效評估作業情形

本會研擬 102 年度施政計畫草案，提報本會 101 年 5 月 31 日第 487 次委員會議審議，並於 101 年 6 月 1 日召開討論會議完成修正。為達機關良好績效，本會積極推動各項指標之相關計畫、措施及業務，並定期召開「業務會報」檢討執行情形；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 102 年度施政績效，先由本會各單位主管督導下於 103 年 1 月底前完成自評作業，再由本會研考單位彙整後召開會議討論，完成本會 102 年度施政績效報告初稿並經核定。

貳、機關 99 至 102 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 | 99 | 100 | 101 | 102 |
|------------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 合計 | 預算 | 1,617 | 1,869 | 1,669 | 1,487 |
| | 決算 | 1,501 | 1,514 | 1,371 | 1,308 |
| | 執行率 (%) | 92.83% | 81.01% | 82.15% | 87.96% |
| 普通基金(總預算) | 預算 | 590 | 590 | 597 | 594 |
| | 決算 | 568 | 571 | 584 | 560 |
| | 執行率 (%) | 96.27% | 96.78% | 97.82% | 94.28% |
| 普通基金(特別預算) | 預算 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 決算 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 執行率 (%) | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 特種基金 | 預算 | 1,027 | 1,279 | 1,072 | 893 |
| | 決算 | 933 | 943 | 787 | 748 |
| | 執行率 (%) | 90.85% | 73.73% | 73.41% | 83.76% |

*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 102 年度公務預算係一般行政人員維持費，預算數新臺幣（以下同）594 百萬元，決算數 560 百萬元，執行率 94.28%。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 893 百萬元，決算數 748 百萬元，執行率 83.76%。整體而言總預算數 1,487 百萬元，決算數 1,308 百萬元，執行率 87.96%。較 101 年度 82.15% 上升 5.81%。

三、機關實際員額

| 年度 | 99 | 100 | 101 | 102 |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
| 人事費占決算比例(%) | 37.87% | 37.69% | 42.57% | 42.80% |
| 人事費(單位：千元) | 568,426 | 570,658 | 583,680 | 559,824 |
| 合計 | 506 | 505 | 494 | 487 |
| 職員 | 474 | 474 | 462 | 455 |
| 約聘僱人員 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 警員 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 技工工友 | 25 | 24 | 25 | 25 |

*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：因應數位匯流檢討通訊傳播監理架構及業務開放策略

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 100 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 100 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

- 1、102 年完成我國推動新世代行動通信業務開放作業。
- 2、103 年完成檢討我國通訊傳播匯流監理架構政策規劃。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為加速我國行動寬頻網路建設，行政院於 101 年 9 月 28 日公告「第一類電信事業開放之業務項目、範圍、時程及家數一覽表」，明定於 102 年 12 月底前完成行動寬頻業務釋照作業，本會復依行政院所核定之政策，積極密切研議釋照規劃及競價機制等事宜。

(2) 本會經參酌世界先進國家近期之行動寬頻釋照規劃，計辦理 3 次公開說明會諮詢各界意見、召開 6 次工作小組會議討論，並提報 2 次委員會議審議後，於 102 年 5 月 8 日公告「行動寬頻業務管理規則」，102 年 8 月 13 日公布第一階段資格審查合格者名單，第二階段競價作業於 102 年 9 月 3 日開始舉行。

(3) 行動寬頻業務競價作業於 102 年 10 月 30 日結束，完成我國推動新世代行動通信業務開放作業；進行 40 天總計 393 回合競價作業，得標者為中華電信股份有限公司、台灣大哥大股份有限公司、台灣之星移動電信股份有限公司、亞太電信股份有限公司、國基電子股份有限公司及遠傳電信股份有限公司等 6 家（依筆劃順序排列）。本次競價作業得標價總計為新臺幣（以下同）1,186.5 億元，較公告底價總額 359 億元，高出 827.5 億元，溢價比率為 231%。各頻段得標價為：700MHz 頻段 305.2 億元、900MHz 頻段 93.45 億元、1800MHz 頻段 787.85 億元。

(4) 數位匯流時代到來，各項創新應用服務也將隨之蓬勃發展，在順利完成行動寬頻業務釋照作業後，除可加速行動寬頻網路建設、產業轉型並提升國家整體競爭力，民眾於家中使用網路線上遊戲或上網購物的「宅經濟」，將由於無縫隙高速行動寬頻網路環境，隨時隨地享有個人化之多樣應用服務，邁向「動經濟」新紀元。

2. 關鍵績效指標：規劃及整備寬頻行動通信頻譜資源

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | 70 | 90 | 100 | 50 |
| 實際值 | -- | -- | 990 | 90 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

當年度頻譜規劃或整備頻寬量。【說明】因應未來寬頻行動業務之需求，預定 102~105 年各年度規劃或整備頻寬量依序為 50MHz、26MHz 及 25MHz、20MHz 頻寬；共計 121MHz。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 隨著通訊傳播新技術的日益發達及通訊傳播市場之自由開放競爭，在數位匯流之趨勢下，各界對頻率的需求愈趨殷切，尤其 700MHz 頻段因具有佈建成本低、高穿透性及涵蓋率

廣等良好系統建置與電波傳播特性，近年來已成為各國高度關注其未來發展趨勢之重要頻段。為配合本會行動寬頻業務競價作業，爰規劃於 102 年 8 月底前完成 700MHz 頻段之整備。

(2) 本頻段有既設電臺使用中，須協調不同既設電臺設置者騰讓且不中斷服務，既設電臺業務類別不一（含專用電信、行動電信、類比電視、低功率射頻電機等），整備困難度高，涉及業者多元；另涉及相關行動通信服務者之移頻作業及服務之維持，辦理移頻騰清作業龐雜，且期限短促，具有相當之挑戰性與困難度。

(3) 本會積極協調各家業者，即時於 102 年 8 月底前完成 90MHz 頻寬（703~748MHz，758~803MHz）之整備，超出原訂目標值（50MHz），提供行動寬頻業務釋照競標作業，90MHz 頻寬順利以 305.2 億元標出，得標者可即時利用建置行動寬頻系統提供服務，促進我國行動寬頻產業之發展。

3.關鍵績效指標：提升電信號碼資源使用效率

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | 70 | 90 | 100 | 50 |
| 實際值 | -- | -- | 990 | 74.4 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ▲ |

衡量標準：

當年度電信號碼收回門號數。【說明】預定 102 至 105 年，各年度之電信號碼收回數依序為 50 萬、20 萬、20 萬及 20 萬；共計 110 萬門。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為促進電信市場之公平競爭及提升網路使用效率，本會均定期檢視各電信業者之電信號碼使用情形，並促請電信號碼使用率不佳之業者繳回閒置之號碼資源。

(2) 102 年度與電信號碼使用率不佳之業者經 4 次協調後，計收回台灣大哥大、遠傳電信、新世紀資通、三愛科技、領航電信等 5 家電信業者閒置之號碼資源共 74.4 萬門，高於原先預估收回數量（50 萬門），成效卓著。

(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：健全批發市場之電信資費管理機制

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|----|-------|--------|--------|--------|
|----|-------|--------|--------|--------|

| | | | | |
|--------|-----|-----|-----|-----|
| 原訂目標值 | 100 | 2 | 100 | 4 |
| 實際值 | -- | -- | 100 | 7 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ▲ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

每年度完成行動接續費或固網批發價業務項目價格調降項數。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 鑑於國際先進電信監理趨勢，已逐步放寬零售價格管制，本會為推動電信資費合理化，亦將朝中間服務管制為主，以促進市場機能有效發揮，建構健全產業發展環境，並就整體監理法規一併納入檢討，相關機制調整包含：行動接續費調降、第一類電信事業資費管制之價格調整上限制調整係數訂定，以及修正如第一類電信事業資費管理辦法等相關法規配套。

(2) 本會於 102 年 1 月 3 日公告「設定行動電話業務經營者及第三代行動通信業務經營者接續費有關之方法及步驟行政計畫」，實施行動電話業務 (2G) 及第三代行動通信業務 (3G) 之行動接續費調降；計完成 2 項價格調降項目，行動接續費將由調降前每分鐘 2.15 元逐年下降至 105 年每分鐘 1.15 元之合理區間，以期健全市場競爭環境。

(3) 102 年 2 月 7 日公告網際網路接取服務經營者與其用戶之介接電路 (含市、長專線電路) 月租費等 5 項批發價業務項目調整係數，實施相關資費調降；計完成 5 項價格調降項目。

(4) 102 年 2 月 7 日並完成公告第一類電信事業資費管理辦法等 6 項之法規修正，以落實不對稱管制政策，納入先進國家監理機關中間 (批發) 價格為主之管制模式，使整體監理方向更臻完善。期能增加業者經營彈性，活絡市場機能，經由競爭機制發揮，進而使消費者受益。

(5) 總計本會 102 年度完成之行動接續費及固網批發價業務項目價格調降項數達 7 項，超越年度目標值。102 年度 4 月 1 日起受管制電信事業依本會 102 年 2 月 7 日 X 值公告調降幅度至少應逾 3.2449%；查固網市場主導者提供零售服務之 xDSL 電路月租費之實際調降幅度介於 3.3%~15.86% 間，估計受益用戶數約有 447 萬戶，每年受惠金額約達新臺幣 9 億 4,638 萬元。

2. 關鍵績效指標：推動法規修正健全產業發展

| | | | | |
|-------|-------|--------|--------|--------|
| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 6 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 32.5 |

| | | | | |
|--------|----|----|----|-----|
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

(檢討訂修法規完成數÷通訊傳播管制性法規數) ×100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 完成 28 項法規修正並發布實行：

本會為因應數位匯流趨勢，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，促進公平競爭並健全產業發展之目標。102 年度計完成 28 項法規修正及 5 項法規訂定，並發布實行，主管法規檢討訂修完成率實際值為 32.5% (修正之法規命令完成數共計 28 個÷通訊傳播管制性法規 86 個=32.5%)，遠超過原定目標值 (6%)，成效卓著。

(2) 持續進行之重要法規修正情形：

A、廣播電視法部分條文修正草案：

98 年 3 月 31 日立法院審議通過並經總統正式簽署「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」兩公約，為我國落實人權保障里程碑。本法第 21 條等對節目內容所為之禁止規定，例如不得有「損害國家利益或民族尊嚴、違背反共復國國策、煽惑他人犯罪或違背法令、散布謠言、邪說或淆亂視聽」等情形與兩公約所揭示得以禁止或限制之範疇不符。本會業研擬修正草案於 100 年 3 月 3 日函送立法院審議。立法院已於 101 年 5 月 21 日及 6 月 6 日第 8 屆第 1 會期交通委員會第 12 次及第 13 次全體委員會議審議廣電三法修正案，廣電法保留條文部分，交由黨團協商。101 年 10 月 18 日及 11 月 1 日立法院朝野黨團協商有關廣播電視法保留條文部分已協商完成。102 年 6 月 26 日立法院復召開廣電三法修正草案朝野黨團協商會議決議擇期協商，截至 102 年底立法院尚進行協商中。

B、衛星廣播電視法修正草案：

為提升通傳監理效能，強化公眾視聽保障，解除不必要之管制，以因應跨業服務及監理實務需要，本會研擬修正草案，經行政院審查通過，於 101 年 3 月 12 日函請立法院審議。立法院即召開「廣電法、衛廣法、有廣法」等 3 法案修法公聽會。立法院已於 101 年 5 月 21 日及 6 月 6 日第 8 屆第 1 會期交通委員會第 12 次及第 13 次全體委員會議審議廣電三法修正案，衛廣法保留條文部分，交由黨團協商。101 年 10 月 11 日及 11 月 1 日立法院朝野黨團協商有關本法保留條文部分已協商完成。惟 102 年 6 月 26 日立法院復召開廣電三法修正草案朝野黨團協商會議決議擇期協商，截至 102 年底立法院尚進行協商中。

C、有線廣播電視法修正草案：

本會所研擬有線廣播電視法修正草案，經行政院審查於 101 年 3 月 12 日送請立法院審議。立法院交通委員會於 101 年 4 月 26 日召開廣電三法修法公聽會；101 年 5 月 21 日及 5 月 24 日，立法院復召開交通委員會全體委員會議審查本會提送之廣電三法修正案，101 年 6 月 4 日、6 月 6 日立法院第 8 屆第 1 會期交通委員會第 13 次全體委員會議審議廣電三法修正案，決議有線廣播電視法部分保留條文交由黨團協商解決。隨後於 101 年 11 月 1 日及 12 月 26 日完成保留條文黨團協商。102 年 6 月 26 日朝野黨團協商會議，協商有線廣播電視法修正草案第 33 條第 2 項及第 73 條第 3 項，會議決議擇期協商，截至 102 年底立法院尚進行協商中。

D、電信法修正草案：

電信法修正草案經本會 101 年 4 月 30 日第 481 次委員會議決議修正後通過，即依本會法制作業程序辦理後續相關事宜。101 年 5 月 18 日，本會舉行電信法修正草案公聽會，嗣經 7 月 25 日第 496 次委員會議審議通過，全案已於 7 月 30 日陳報行政院審議。行政院業於 101 年 10 月 5 日函請本會洽商金管會「中華電信民營化釋股定價原則與業務功能分離措施有無扞格之處」並照相關機關意見研議再行報院。惟 102 年 9 月 25 日本會第 557 次委員會議決議逕行進入數位匯流立法第二階段，重新研擬前瞻之一部或多部匯流法案再陳報行政院。原電信法修正草案所規範之議題及其所選擇之法律工具，本會仍將於研修匯流法案時納入考量並積極徵詢外界意見。

E、媒體壟斷防制與多元維護法

本會研擬廣播電視媒體壟斷防制與多元維護法草案，經 102 年 5 月 16 日立法院交通委員會審查結果，法案名稱修正為「媒體壟斷防制與多元維護法」，擇期繼續審查法案條文。102 年 5 月 29 日及 5 月 30 日交通委員會審查完竣，交付朝野黨團協商。102 年 6 月 13 日至 6 月 27 日立法院召開第一次臨時會，因協商不成未能列入臨時會議案中。102 年 7 月 28 日草案未排入立院第二次臨會議議程，保留條文擇期進行黨團協商。

(三) 關鍵策略目標：維護國民權益。

1. 關鍵績效指標：取締非法廣播電臺

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 實際值 | -- | -- | 1700 | 100 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

【(年度取締非法廣播電臺數量-本年度 12 月底存在之非法廣播電臺數量)/本年度 12 月底存在之非法廣播電臺數量】×100%

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廣播電臺任務。102 年度共計取締 1 臺，且偵測至 102 年 12 月底存在之非法廣播電臺家數為 0 臺。依衡量標準，102 年度目標達成度為 100%。【達成度：(1-0)/0×100%=100%】。

(2) 非法廣播電臺經強力掃蕩後，播音家數由 97 年第 3 季的 190 家逐漸遞減，98 年底剩餘 58 家，99 年底剩餘 7 家，100 年底剩餘 3 家，101 年底剩餘 1 家，自 102 年 3 月 5 日起更全面停止播音。

2. 關鍵績效指標：量測全國固網上網速率提供情形

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 34 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 34 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

完成 6 都、西部地區（不含 6 都）、宜花東與離島等區域之上網速率量測工作。【說明】1、102 年完成 6 都量測。(34%) 2、103 年完成西部地區量測。(33%) 3、104 年完成宜花東與離島量測。(33%)

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 本會辦理六都固網寬頻上網速率量測計畫，依據各縣市用戶數進行分層比例隨機抽樣，各縣市樣本數至少達 150 個。另為達到 95% 信心水準與 3% 取樣誤差的條件，本計畫參考人口比例與各技術之市占比例，全年度所需之樣本數至少為 1,069 個，並須考量本計畫執行過程間恐有一成之樣本流失。至 102 年底，本計畫如期完成臺北市、新北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市，共計六都之寬頻上網速率量測，取樣數計達 1,426 個。

(2) 本會為進行固網寬頻上網速率量測，已長期投入寬頻測速之研究，並開發可測試 100Mbps 以上速率硬體上網測速盒。寬頻測速盒原型機於 101 年 9 月 28 日首度公開展示，會中邀集各大 ISP 業者共 30 餘人參與討論，並於 101 年 10 月開始與 ISP 業者進行擴大試驗，提供數十台寬頻測速盒給各家 ISP 業者自行測試，收集回饋意見持續改善寬頻測速盒功能，

並透過測速盒測試之資料與其他測速軟體的結果比對，對於數值差異的部分，同業者討論其計算之基準，達成共識。經測試及改善結果，本計畫所使用之測速盒已可以一致性量測不同供裝速率的線路。

(3) 本計畫承接 101 年度行政院科技會報辦公室委託財團法人電信技術中心辦理寬頻上網速率評量實驗計畫，透過開發符合長期量測需求之終端測速盒，建立全面與長久之評量機制，以嚴謹之抽樣理論與量測方法，精密的量測設備，充足的人力，依據量測程序與合理時段，按部就班進行量測，以蒐集用戶端取樣數據、網路效能量測結果、寬頻效能分析報告等上網環境相關數據，建立一個專業可靠的評量與分析機制，俾取信於業者及民眾，建立本會之公信力。

(4) 依 102 年度量測結果，參考主要供裝速率的分佈比例做為權重分析的依據，並以 102 年度測試結果的供裝速率達成率做為採樣標的，計算出臺灣家庭平均上網下載速率介於 24~25Mbps，相較於 101 年 14~15Mbps，約提升 69%。這部分的提升主要來自於申裝高速率的家庭用戶持續增加及實際速率與供裝速率達成率之提升。

(5) 本計畫所產出之評量分析報告除可供業者及民眾全面掌握固網上網速率、了解固網上網服務品質外，亦可鞭策業者積極投入基礎網路及設備之建置與改善，以提升民眾上網速率及網路使用經驗，並完善我國固網寬頻上網環境。

3.關鍵績效指標：量測全國行動上網速率提供情形

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 100 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 100 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

完成臺灣各縣市之上網速率量測工作。【說明】102 年完成臺灣各縣市量測。(100%)

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 本會辦理全國各縣市行動寬頻上網速率量測，為擴大觀察行動寬頻網路發展，以具可信賴及公信力的量測方法及評量分析標準，於各縣市進行行動寬頻上網速率之量測，蒐集基地臺及消費者端取樣數據、網路效能量測結果、寬頻效能分析報告等上網環境相關數據，建立一個專業可靠的評量與分析機制，並經由公告評量結果，提供消費者足夠資訊，維護消費者權益，減少消費糾紛，並持續解決行動上網壅塞問題，建立國內更好的行動寬頻上網環境。

(2) 本計畫採用之量測方法、取樣方式、速率統計方法等，皆參考歐美國家及國際標準，並取得業者共識，建立一套公平公正且透明的機制，且符合消費者端實際上網速率之情形。量測計畫係透過 3 種不同方式於全國各地進行量測並蒐集資料進行分析，除完整蒐集消費者日常生活使用行動上網習慣之速率變化外，並加入定點量測與移動式量測，以補足消費者端量測不足外，亦進行交叉比對，了解不同上網工具間之速率差異及不同網路環境條件下之效能表現。

(3) 為達量測之可信度，參考人口數與各業者市占比例分析，消費者端量測全年度總有效樣本數應至少為 1,068 人，為此，本計畫透過各類宣傳方式，包括新聞稿發佈、廣告刊登、抽獎誘因等，積極招募自願參與測試者。102 年度實際參加消費者端量測的總人數為 4,175 人，符合有效樣本定義的有 2,977 人；於定點量測方面，全年度共完成全國 22 縣市，214 個鄉鎮市區，且於人潮聚集地、重要觀光景點增加量測點，量測範圍之人口涵蓋率達 88%；取樣數量皆超出本案量測最低之取樣標準，並符合 95%信心水準與 3%取樣誤差的條件。

(4) 102 年度量測結果比上年度平均下載速率至少提升 57%，平均上傳速率更有高達 120% 的進步，可見受測業者投入相當多的資源擴充網路規模改善行動上網環境，本會藉由良性競爭引導業者共同提升臺灣整體行動上網環境，縮短城鄉差異。

4.關鍵績效指標：強化內容問責及製播規範自律

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 2 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 3 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

各類型節目製播規範、法規暨案例交流辦理場次

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 本會藉由舉辦一系列會議，宣導電視相關法令及案例說明，強化業者編審作業及內部問責機制，並透過意見交流，提供爾後相關政策推動參考，除能讓業者消極避免違法受罰外，亦能積極提供豐富電視內容，以嘉惠觀眾。

(2) 102 年分別召開 3 場會議，與會者滿意度調查結果分別為第一場滿意度 93% 及第 2、3 場滿意度 100%，研討會辦理成果超出原訂目標值。

A、第 1 場於 9 月 5 日辦理「新聞頻道製播社會及司法事件內容」座談會：

(A) 15 家製播新聞、談話性節目之頻道及製作單位參與，共計 18 人出席與 3 位學者專家演講及與談。針對新聞報導及談話性節目討論社會及司法事件內容，涉及揭露他人個人隱私，或內容未經查證，引起當事人反彈，或過度揣測犯案過程，引發輿論抨擊及外界關注，集思廣益，共同提出解決之道，進而提升新聞及談話性節目內容製播水準。

(B) 針對會議可提升個人專業知能、課程是否符合需求、是否具實用性有助於個人業務執行、活動整體安排滿意度及整體活動收穫等議題進行滿意度調查，18 位新聞頻道業者出席，回收有效問卷計 14 份，滿意度為 93%。

B、第 2 場及第 3 場為 10 月 3 日及 4 日辦理 102 年「各類型節目製播規範、法規暨案例交流研討會」：

(A) 為活絡產業發展，以「為民興利」的角度，檢討各項監理措施，除保障觀眾權益外，亦維持廣電媒體產業的市場競爭秩序。計有 3 場座談（「商業置入行銷及贊助之實務經驗分享及探討」、「國際新聞製播實務」、「兒少傳播權益的實踐」）及 4 場專題演講（本會監理政策報告、食安問題、性別議題、散播猥褻物之刑事責任等專題），計 120 餘名電視從業人員全程參與及 15 位學者專家專題演講及與談。業者在瞭解政府制定相關法規政策的意旨與內容後，製播更多元豐富的節目，共同促進產業健全發展。

(B) 針對會議可提升個人專業知能、課程是否符合需求、是否具實用性有助於個人業務執行、活動整體安排滿意度及整體活動收穫等議題進行滿意度調查，會議共計 120 餘位媒體代表出席，回收有效問卷計 86 份，滿意度為 100%。

(3) 透過本會日常監理及不定時行政指導，並積極辦理業者相關教育訓練、研討會及座談會，藉以提升業者專業知能，相關申訴案及核處件數已逐年遞降：

A、核處電視違規件數大幅下降：由 101 年核處 116 件下降至 102 年核處 70 件，較去（101）年相比減少 46 件，降幅比率達 39.66%。

B、民眾申訴電視節目內容件數下降（滿意度提高）：101 年申訴件數共有 2,521 件，而 102 年則減少為 1,753 件，較去（101）年相比，減少 768 件，降幅比率達 30.46%。

C、電視業者落實自律，同類型社會事件新聞申訴量下降：102 年社會新聞案件頻傳，經統計 102 年 3 月民眾陳情反映八里雙屍案及鹽漬人頭案，總計件數 81 件，經本會不定時行政指導與業者落實自律，及 9 月、10 月辦理相關教育訓練座談會後，於 11 月底臺商於馬來西亞遭綁架案，僅有 3 件民眾申訴，同類型社會新聞案件申訴件數大幅下降。

(4) 本會防微杜漸，促成新聞事件中機關與媒體之溝通平臺，本會除監理電視媒體內容外，亦期待於事件發生初期即減少事件擴大之可能，透過結合相關機關與媒體互動，促成政府機關與媒體業者的對話平臺。如 102 年 11 月底臺商於馬來西亞遭綁架案，本會立即於 12 月 6 日召開「探討新聞頻道製播綁架事件內容座談會」，邀集新聞頻道業者與外交部、內政部警政署及法務部等機關、學者專家與媒體溝通，尋求共識。

(5) 因本計畫為自行辦理，且提早租借集思交通部國際會議中心（免場地租金），並優先採購身心障礙團體（新北市懷恩印刷設計庇護工場）印製相關會議手冊，總經費支出為新臺幣 17 萬 9 千元，較原規劃經費新臺幣 30 萬元，節省新臺幣 12 萬 1 千元（約 40%）。

(6) 本會在兼顧消費者利益與業者專業自主之前提下，從事廣電內容監理，透過積極研訂各類節目製播原則，作為業者製播節目之參考，避免違法受罰外，亦將不定期舉辦座談會、研討會或相關教育訓練，與媒體面對面溝通，籲請各媒體加強自律，並提升從業人員的專業素養，提供豐富適切之電視內容；並期待媒體能持續秉持專業倫理，落實自律及問責精神並遵守法律，使我國的媒體表現愈趨負責，不負大眾之信賴及支持。

5. 關鍵績效指標：提升社會大眾通傳近用觀念及媒體素養意識

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 65 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 98 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ▲ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ▲ |

衡量標準：

$(\text{受宣導者之通傳近用正確觀念檢測及格人數} \div \text{受宣導者問卷回收數}) \times 100\%$

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 102 年 3 月 22 日訂定發布本會「102 年度補助廣播電視事業辦理媒體識讀教育活動作業要點」。

A、為提升社會大眾通傳近用觀念及媒體識讀素養，補助非政府設立之廣播電視事業，以社會大眾（含兒少、身心障礙等弱勢族群）為研習對象，辦理媒體識讀教育相關研習活動，鼓勵其共同強化國人性別平等、尊重族群，關心國際新聞等議題，相關規定經本會內容事務處召開 3 次內部會議討論、研擬法條及申請表件，經送會內相關單位協助審核後，於 102 年 3 月 15 日簽奉核定，訂定本會「102 年度補助廣播電視事業辦理媒體識讀教育活動作業要點」；並於 3 月 22 日以通傳內容字第 10248010420 號函下達，內容包含：辦理依據、補助總金額、補助對象、經費用途、補助項目及基準、申請時間及方式、經費請撥及結報、其他注意事項等。

B、前述作業要點於 102 年 3 月 27 日轉知各無線廣播事業、無線電視事業、衛星廣播電視事業及有線廣播電視事業，並自 102 年 4 月 1 日起受理補助申請。

(2) 102 年計核准 3 件補助申請案，參與媒體識讀研習課程學員總人數為 495 人，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率達 98%。

A、經本會受理審核，102 年度計核准補助鳳鳴廣播股份有限公司、新永安有線電視股份有限公司及蓮友廣播電臺股份有限公司等 3 家，總補助金額新臺幣 23 萬 4,735 元。

B、各補助案件辦理情形說明如下：

(A) 鳳鳴廣播股份有限公司辦理之「媒體識讀-兩性平權講座」於 102 年 7 月 6 日、8 月 3 日分 2 梯次辦理，活動邀請國立高雄海洋科技大學洪文玲教授、成功大學醫學系王秀雲副教授、財團法人勵馨社會福利基金會高雄中心洪嘉宏及楊稚慧社工員、樹德科技大學通識學院高宜君講師、屏東教育大學教育行政研究所李銘義所長講授，課程有：(1) 女工、女紅-媒體中的性別與工藝。(2) 自主的極限：從裘莉切除乳房談起。(3) 無敵鐵金剛與芭比娃娃-談日常生活中的性別平等教育。(4) 性別透視鏡。(5) 兩性平等的現況與法規。教導民眾認識和解讀媒體的能力，懂得選擇適宜的內容與節目。透過「兩性平權講座」，讓民眾瞭解權利與生活息息相關，權利需要去爭取，法律則有責任保護弱勢者，知法者應善用法律。2 梯次總計出席人數有 106 人；參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率達 96%。

(B) 新永安有線電視股份有限公司辦理之「新永安夢想列車-2013 新永安 FUN 暑假-小記者大視野」於 102 年 7 月 18-19 日、8 月 15-16 日分 2 梯次舉行，活動邀請偏鄉小校西埔、玉井及光榮國小 2 至 5 年級學童參與，並安排公共電視文化事業基金會新媒體部互動媒體組王建雄教授「媒體識讀」、「採訪技巧」課程；警廣高雄臺節目主持人方盈講授正音及配音教學，課程設計著重兒童對電視產製過程與媒體識讀觀念的了解，藉由活動的參與認識媒體、參與媒體製作，以建立多元的觀點，達到區辨媒介內容與真實世界的能力，進而對媒體傳播的內容有監督批判之能力。另安排樹谷生活科學館參觀行程，讓孩子透過實際採訪、撰稿、配音、剪接至完成製作，藉以增進大臺南偏遠山區孩童對於媒體環境與內容製作正確的認知，落實媒體近用。2 梯次活動參與人數計 53 位（含學童共 35 位、大專院校生 13 位、師生及家長 5 位），35 位學童通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率達 100%。

(C) 蓮友廣播電臺股份有限公司辦理之「第二屆蘭陽傳播媒體識讀教育課程系列活動—YiLan OK Two 公用頻道近用巡迴宣導」於 102 年 9 月 25 日至 11 月 27 日間，分別在宜蘭高級中學、羅東高級商業職業學校、羅東高級工業職業學校、中道高級中學、蘭陽女子高級中學、蘇澳海事水產職業學校、羅東高級中學、宜蘭高級商業職業學校、慧燈高級中學等 9 所學校巡迴宣導，課程安排係由佛光大學蘭陽傳播研究中心主任牛隆光博士講授媒體識讀，讓學員了解媒體識讀的基本知識；另蓮友廣播電臺臺長韓錫恆博士帶領學員體驗廣播電視節目製作技巧與運作流程，並教導學員廣播電視節目錄影與製作等技巧，用媒體人的世界，將所學成果展現出來。9 梯次活動總參與人數計 336 位，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率達 98%。

(3) 前述課程教材於 102 年 12 月 30 日上載本會網站，路徑：業務資訊/傳播內容業務/多元文化/人才培訓/補助辦理媒體識讀活動教材，提供民眾瀏覽，使通傳近用觀念及媒體識讀素養可觸達更多社會大眾。

(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 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | 100 | 100 | 100 | 3 |
| 實際值 | -- | -- | 100 | 3 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ▲ | ▲ | ▲ |
| 複核結果 | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ |

衡量標準：

每年度完成落實消費者權益保護機制之相關措施項數。

【說明】

落實消費者權益保護機制之相關措施包含：

- 1、辦理消費者對電信業者服務品質滿意度委外調查。(完成法定預算審核後據以辦理)
- 2、檢討修正電信業者業務營業規章及服務契約。
- 3、辦理通信業者帳務查核。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 如期辦理 102 年度固定通信綜合網路業務服務品質滿意度委外調查案：

鑑於固定通信綜合網路業務經營者提供之服務品質，攸關廣大民眾之消費權益，本會為落實電信服務品質監理，經公開招標委託精湛民意調查顧問股份有限公司針對中華電信、亞太電信、台灣固網及新世紀資通等 4 家固定通信綜合網路業者辦理 102 年服務品質調查。本次調查項目包含市內網路業務及電路出租業務(含 ADSL、光世代 VDSL 等產品)分別所訂之「服務供裝時程」、「本網接續完成率」、「跨網接續完成率」、「104 查號服務測試」、「專線申裝移日程」、「每年障礙次數」、「障礙修復時間」、「出帳正確率」及「消費爭議統計」等品質指標，以及「客戶滿意度」項目，並於客戶滿意度調查中加入「性別平等分析」，所有調查項目均能具體量化評估統計，達到監理之效益。

(2) 完成辦理檢討修正電信業者業務營業規章及服務契約：

A、依本會 102 年 10 月 2 日「本會行動通信網路業務營業規章及服務契約範本條文修訂」審查會議決議：

(A) 行動通信網路業務營業規章第 11 條部份條文內容修正為業者應主動提供免費試用上網 7 日服務。

(B) 增訂行動通信網路業務營業規章第 54 條之 1 條文，新增國際數據漫遊服務之消費者保護措施內容。

B、要求各家行動通信業者須於 102 年 10 月底前完成修訂行動通信網路業務營業規章及服務契約草案，並報請本會核准或核定後公告實施。中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太電信、威寶電信及大眾電信等 6 家電信業者所提報修訂草案，102 年 11 月 27 日業經本會審議通過。

(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 102 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，迄 102 年 9 月 30 日完成 10 家業者之查核作業：

A、於 102 年 5 月 21 日及 5 月 22 日分別辦理完成新世紀資通公司、台灣固網公司查核作業。

B、於 102 年 6 月 11 日及 6 月 18 日分別辦理完成台灣大哥大公司及亞太電信公司（行網）查核作業。

C、於 102 年 7 月 12 日及 7 月 16 日分別辦理完成威寶電信公司及大眾電信公司查核作業。

D、於 102 年 8 月 12 日及 8 月 16 日分別辦理完成中華（固網）電信公司及亞太（固網）電信公司查核作業

E、於 101 年 9 月辦理完成遠傳電信公司及中華電信（行網）公司查核作業。

2. 關鍵績效指標：提升傳播事業評鑑監理能量

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 180 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 207 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

傳播事業換照及營運計畫評鑑辦理件數。

績效衡量暨達成情形分析：

營運計畫為傳播事業申請取得營運許可之法定企劃書，為確保傳播事業切實執行，本會依無線廣播電視法、有線廣播電視法及衛星廣播電視法規定，定期對傳播事業進行評鑑、換照，俾能有效督促業者切實執行營運計畫，以促進產業健全發展，並保障消費者權益。102年計完成有線電視系統經營者 29 家評鑑、無線廣播電視業者 15 家評鑑及 1 家換照、衛星廣播電視業者 128 家評鑑及 34 家換照；總計完成 207 件，超越原定目標值（180 件）。

3.關鍵績效指標：提升兒少網路安全素養

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 60 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 97 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

$(\text{受宣導者之兒少網路安全正確觀念檢測及格人數} \div \text{受宣導者問卷回收數}) \times 100\%$

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 辦理促進兒少上網安全計畫，提升兒少網路安全素養：

依本會「維護國民權益，保護消費者」之目標與重點，辦理促進兒少上網安全計畫，本計畫旨在維護兒少上網安全，提升兒少識別網路訊息之能力，避免兒少因接觸不當網路內容遭戕害，本計畫以國中小學生、教師及關心兒少上網安全之家長為對象，以活潑逗趣、生活化的劇本結合音樂、舞臺、角色等元素，打造一齣適合兒少觀賞的戲劇，藉由該劇呈現，點出時下兒少上網最常面臨的問題，並提供識別及解決方法，藉此提升兒少正確網路使用觀念。

(2) 以創新兒童劇方式辦理，擴大宣導效果：

A、本案規劃以活潑有趣之戲劇融入網路安全觀念，藉由生活化的劇情提醒兒少使用網路可能遇到的風險及問題，爰以上網公開招標方式徵選優良兒童劇團委託辦理，經評選委員會評選出優勝廠商；並於 102 年 4 月 26 日議價，由總評比序位第 1 之優勝廠商財團法人中衛發展中心決標，與該中心合作之劇團為頗具口碑之「鞋子兒童劇團」。

B、全案執行經費為新臺幣 186 萬 3,149 元，實際投入人力資源約 260 人次（含本劇演員、工作人員約 230 人次及辦理 3 場次戲劇活動工作人員約 30 人次），陣容堅強。

(3) 戲劇內容豐富多元，執行成果超出預期：

A、結合時事、演出生活化

本案為鞋子兒童劇團為兒少上網安全特別量身打造的一齣戲，舉凡劇本撰寫、音樂設計、服裝製作等，在在突顯兒少上網安全的核心議題。尤其劇本寫作，除結合本會網路安全小尖兵的人物精神，亦融入時下兒少上網最容易遭遇的風險之劇情，包括 Line 詐騙、網路霸凌、網路色情及網路沉迷等情節，生活化的劇情令觀賞者感同身受，另外，透過遊戲及問答設計，現場笑聲不斷，台上台下融成一片。而在音樂設計部份，掌握兒童劇活潑有趣的特性，配合劇情變化，編寫多首饒富意境之歌曲，為整齣戲增色不少，提升宣導效果。

B、本案宣導主題明確、目標清楚，成效良好

本計畫透過上網公開招標方式評選出口碑良好之優勝廠商，為兒少上網安全議題全新打造一齣適齡、適性的兒童劇，藉由生活化的劇情演出及劇場互動設計，使受宣導者在觀賞戲劇演出中無形接受正確上網觀念，宣導成效良好。

C、善用媒體宣傳，活動訊息露出率高、參加者眾

本計畫為達最大宣導效益，積極督促執行團隊尋求媒體露出機會，除在本會網站及網路奇魔-妹妹不見了專屬網站公佈演出訊息外，亦透過網路、平面及廣播電臺等媒體資源免費露出，經本會及執行團隊積極洽詢電臺（News98 新聞台、中廣新聞網、教育廣播電臺、高雄廣播電臺、警廣高雄台、中廣高雄台）免費專訪，同時尋求網路媒體（國立教育廣播電臺、新浪新聞、臺中市政府文化局文化活動資訊網、蘋果日報、奇摩新聞、BABYHOME、臺中日報、數位臺中地方新聞、hinet 新聞、鉅亨網）刊登活動訊息，共計有 21 家網路媒體及 6 家廣播媒體刊登或播出活動相關訊息，提升活動能見度，將觀眾帶入劇場觀賞戲劇。

D、計畫成果超出年度預定目標

本計畫原規劃受宣導人數為 600 人，受宣導者之網路安全正確觀念檢測及格比例 60%。經全年積極執行，分別在臺北市國立臺灣藝術館、臺中市立港區藝術中心及高雄市立社會教育館等 3 地演出大型戲劇，另外，在校園巡演部分，嘗試以校園小劇方式在朝會時間向臺北市立教育大學附設實驗小學宣導。總計 3 場大型戲劇演出受宣導人數達 1,757 人，如加計 1 場校園小劇宣導，受宣導人數更達 2,357 人，受宣導之兒童對於網路安全認知程度達到 97%，超出預定年度目標值。本劇演出後頗受好評，部分家長反映應在各地加演場次，讓更多兒少得以觀賞該劇。

E、善用網路宣傳，強化延續宣導效果

本案輔以網站行銷，除在 youtube 網站上傳各場次 10 分鐘剪輯精華版，同時也設置「網路奇魔-妹妹不見了」之專屬網站，播放各場次演出實錄，隨點隨播，大幅增加該劇露出程度，提升宣導效果，對於提升兒少上網安全有持續且強化的效果，影響深遠。

(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：促進通訊普及服務

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | 9 | 50 |
| 實際值 | -- | -- | 9 | 84.4 |
| 達成度(%) | -- | -- | 100 | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | ★ | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | ★ | ▲ |

衡量標準：

偏遠地區村里 12Mbps 以上寬頻上網涵蓋率= (機房或光化交接箱設備提供下行速率 12M 可供裝距離內之所有各速率寬頻用戶數之總和÷各村里所有各速率寬頻用戶數之總和) ×100%

【說明】依電信線路纜線之實際長度 (約 500 公尺) 為下行速率 12M 之可供裝距離。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為保障國民基本通訊權益，使全體國民得按合理價格公平享有一定品質之必要電信服務，本會持續督導電信普及服務提供者，強化偏遠地區村里或部落鄰寬頻網路建設，將寬頻下行速率提升至 12Mbps 以上，以提升偏鄉寬頻網路服務品質。

(2) 本會督導中華電信公司、台灣固網公司及新世紀資通公司等 3 家業者提升偏鄉各村里可供裝 12Mbps 以上既有寬頻戶為基礎之寬頻上網平均涵蓋率。截至 102 年 12 月底，總計完成偏鄉 185 個村里及部落鄰之寬頻升速至 12Mbps 以上，涵蓋率達到 84.4%，超過原訂目標值。

2. 關鍵績效指標：促進有線廣播電視普及服務

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | 3 | 5 |
| 實際值 | -- | -- | 6 | 13 |
| 達成度(%) | -- | -- | 100 | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | ★ | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | ★ | ★ |

衡量標準：

運用有線廣播電視事業發展基金補助有線電視經營者申請有線、無線未達區、數位示範區建置費或維運虧損費用件數。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 運用有線廣播電視事業發展基金(以下簡稱有線基金)辦理促進有線廣播電視普及發展。為加速數位化進程,積極推動有線電視數位化,本會於102年4月11日補充公告「促進數位普及發展」鼓勵業者積極推動數位化有線電視,除可提供傳統有線電視服務,亦得提供語音、寬頻上網、多媒體加值等三合一服務,有線電視收視戶可享有更多元化的優質數位生活。

(2) 102年完成觀天下、南桃園(2件)、北視、吉元、國聲等5家共6件「偏遠地區有線電視普及服務」補助計畫及完成威達雲端電訊、中投、佳聯、新永安(2件)、三冠王、雙子星等6家共7件「有線電視數位服務示範區」補助計畫,總計辦理13件補助計畫,超越原定目標值(5件),補助金額共計56,512千元。

(六) 關鍵策略目標：提供數位化便民服務。

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 | 100年度 | 101年度 | 102年度 |
|--------|------|-------|-------|-------|
| 原訂目標值 | 10 | 20 | 26 | 26 |
| 實際值 | -- | -- | 26.35 | 27.81 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ▲ |

衡量標準：

各項業務線上申辦率之平均數。【說明】單項業務線上申辦率 = (單項通訊傳播業務應用網路線上服務系統申辦數 ÷ 單項業務總申辦數) × 100%

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,提供進階會員申請使用,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、業餘無線電人員業務屆期換發),可免向本會提出書面申請。並於102年起提供傳播業者進行統計資料線上填報,以提升本會行政處理效率。

(2) 經統計102年度各項申辦業務:經營許可業務線上申辦率3.61%;進口許可業務線上申辦率35.06%;電信工程業務線上申辦率為1.9%;業餘無線電人員業務線上申辦率為2.08%;傳播業者統計資料填報率為96.4%。各項業務線上申辦率之平均數為27.81%。

(七) 關鍵策略目標：節約政府成本支出,有效提升資源效益。

1.關鍵績效指標：強化機關公文電子交換服務，節省機關成本支出

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|----------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 107 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 150.7486 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

本會採電子公文交換作業預估每年可節約 107 萬元行政支出。

【計算公式】：電子公文處理作業節約金額＝（電子發文量×郵資）+電子收發文量×3÷60÷8÷22×（每月工資+管銷費用）

【說明】

1、郵資金額：以每件 5 元估算。

2、收發文作業成本：以每月一般工資 3.5 萬元（含管銷費用）、每月工作天數計 22 日、每日工作 8 小時計算。每件公文收、發文作業時間預估 3 分鐘。

績效衡量暨達成情形分析：

（1）本會 102 年度電子發文量 73,866 件，電子收文量 40,600 件；總收發公文處理量為 114,466 件，依衡量標準計算：

$$(73,866 \times 5) + (73,866 + 40,600) \times 3 \div 60 \div 8 \div 22 \times 35,000 = 1,507,486 \text{ 元/年。}$$

（2）本會採電子公文交換作業，總計 102 年節省之人工及郵資成本金額達 150 萬 7,486 元，超越計畫年度目標值 107 萬元，達成率為 140.89%。

（八）關鍵策略目標：提升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 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 實際值 | -- | -- | 4 | 2 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | |
|------|---|---|---|---|
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

是否達到下列各分項標準（各年度目標值填列符號代表意義：0 代表「2 項均未達到」、1 代表「達到 1 項」、2 代表「達到 2 項」）1、平均學習時數達 50 小時以上。2、參與本會自行辦理之專業核心職能訓練平均學習時數達 20 小時以上。

績效衡量暨達成情形分析：

（1）達成「平均學習時數達 50 小時以上」之標準：

查公務人員終身學習入口網站統計資料，本會 102 年度公務人員總數計 452 人，平均每人學習時數為 92.1 小時，順利達成年度目標值，達成度為 184.2%。本會將秉持公務人員訓練進修法之精神，廣續提供同仁多元之學習機會。

（2）達成「參與本會自行辦理之專業核心職能訓練平均學習時數達 20 小時以上」之標準：

查公務人員終身學習入口網站同仁學習明細資料，本會同仁 102 年度參與本會自行辦理之專業核心職能訓練平均學習時數達 28.6 小時，順利達成年度目標值，達成度為 143%，顯見本會重視同仁專業知能發展之用心。

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 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | 1 | 1.01 | 1.02 | 1.03 |
| 實際值 | -- | -- | 1.25 | 1.25 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

（年度行政及政策類研究經費÷年度預算）×100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為快速掌握通傳服務與技術發展脈動，了解國際監理政策變化趨勢，本會委託專業機構，針對通訊傳播業務有關資費、監理制度、新興技術、頻譜管理、傳播內容及民眾近用媒體等議題，進行未來導向研究計畫，提供本會最新資訊與政策建議。

(2) 本會 102 年度之公務預算數為 594 百萬元，有線廣播電視事業發展基金及通訊傳播監督管理基金預算數為 893 百萬元，總預算數為 1,487 百萬元；102 年度應用有線廣播電視事業發展基金及通訊傳播監督管理基金，辦理 9 項行政及政策類研究計畫，決標金額總計為 18.55 百萬元，行政及政策研究經費比率達 1.25%（年度行政及政策類研究經費 18.55 百萬元÷年度預算 1,487 百萬元×100%=1.25%），超越年度目標值。

(二) 共同性目標：落實政府內部控制機制。

1. 共同性指標：強化內部控制件數

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 1 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 4 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

當年度主動建立內部控制機制及完成改善內部控制缺失件數。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為賡續檢討強化現有內部控制作業，本會就 98 年度以後監察院糾正（舉）與彈劾案件，及審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見尚未完成檢討（改善）者，優先納入 102 年度檢討。檢討事項如下：

A、屬內部控制缺失之「事務管理及其他事項」：99 年度審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見：資訊網路濫發電郵數量龐巨，惟防制法令未臻完備，國際聯防亦欠完整，防制成效亟待加強。

B、屬內部控制缺失之「對於計畫實施及預算執行提出改進意見者」：

(A) 100 年度審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見：雖已建立電信資費價格調整機制，促請電信業者降低成本或技術革新以回饋消費者，惟各項監管措施仍有強化空間，亟待採取更為積極有效作為。

(B) 100 年度審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見：辦理電視數位轉換計畫之數位改善站建置及維運機制、機上盒技術規範及審驗等項目，執行進度未如預期，亟待加強辦理。

(C) 101 年度審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見：對電信及有線電視事業等業者監督管理之法規，有待整合研修，對電信、節目內容、傳播及網路等業務之監理作為，亦待強化。

(2) 經統計 98 至 101 年度內部控制缺失件數：監察院糾正（舉）與彈劾案件 0 件，審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見尚未完成檢討（改善）者 4 件；4 件皆已於 102 年度完成改善，超越原訂目標值（1 件）。

2. 共同性指標：增（修）訂完成內部控制制度項數

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 1 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 6 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

本機關及所屬機關依業務重要性及風險性，於當年度增（修）訂完成內部控制制度作業項目數。

績效衡量暨達成情形分析：

本會內部控制制度於 102 年 7 月 31 日生效，為力求內部控制制度之有效運作，並檢討強化其內容，當年度增（修）訂完成內部控制制度作業項目數計有 6 項，超越原訂目標值（1 項），增（修）訂完成內部控制制度作業項目如下：

(1) 作業項目「無線廣播電視事業申請換發執照作業」修正為「廣播電視事業申請換發執照作業」，並配合修正相關作業流程圖及自行評估表等。

(2) 作業項目「無線廣播電視事業營運計畫評鑑審查作業」修正為「廣播電視事業營運計畫評鑑審查作業」，並配合修正相關作業流程圖及自行評估表等。

(3) 修正「有線廣播電視事業營運計畫評鑑審查作業」之流程圖。

(4) 「特殊電信號碼使用費收費(黃金門號)收費作業」及「特殊電信號碼使用費收費(特定識別碼)收費作業」合併修正為「特殊電信號碼使用費收費，發生極少數電信事業延遲繳交」，爰配合修正對應之控制重點、流程圖及自行評估表。

(5) 新增「無線電頻率使用費年度收費作業」作業項目，並同步增列對應之控制重點、流程圖及自行評估表。

(6) 因公務與基金會計相關作業規定及程序不同，為更清楚表達，爰調整作業程序說明，並同步修正對應之控制重點、流程圖及自行評估表。

(三) 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 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 實際值 | -- | -- | 100 | 94.54 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ▲ |

衡量標準：

$(\text{本年度資本門實支數} + \text{資本門應付未付數} + \text{資本門賸餘數}) \div (\text{資本門預算數}) \times 100\%$ (以上各數均含本年度原預算、追加預算及以前年度保留數)

績效衡量暨達成情形分析：

本會基金資本門可用預算數 28.41 百萬元，實際執行數 20.62 百萬元，保留 1.55 百萬元，結餘 6.24 百萬元，執行率 94.54%，已達原訂目標值。

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 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 實際值 | -- | -- | 0 | 0 |
| 達成度(%) | 100 | 80 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ▲ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

【(本年度歲出概算編報數－本年度中程歲出概算額度核列數)÷本年度中程歲出概算額度核列數】×100%

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，103年度行政院核定歲出概算額度為 602,394 千元，本會概算編報數為 602,394 千元，於核定額度內編列。

(四) 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 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|---------|--------|
| 原訂目標值 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 實際值 | -- | -- | -0.0019 | -- |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

【(次年度－本年度預算員額數)÷本年度預算員額】×100%

績效衡量暨達成情形分析：

本會 102 年度預算員額核定數為 531 人（職員 499 人、工友 14 人、技工 8 人、駕駛 3 人、聘用 1 人、約僱 6 人）；103 年度預算員額數預計維持為 531 人（職員 499 人、工友 14 人、技工 8 人、駕駛 3 人、聘用 1 人、約僱 6 人）。是以，本會 102 年度預算員額增減率為 0%，達成度為 100%。

2. 共同性指標：推動終身學習

| 項目 | 99 年度 | 100 年度 | 101 年度 | 102 年度 |
|--------|-------|--------|--------|--------|
| 原訂目標值 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 實際值 | -- | -- | 1 | 1 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 50 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ▲ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ▲ | ★ |

衡量標準：

當年度各主管機關（含所屬機關）自行辦理或薦送參加其他機關辦理 1 日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數達該主管機關（含所屬機關）之中高階公務人員總人數 40% 以上。

績效衡量暨達成情形分析：

達成「當年度各主管機關（含所屬機關）自行辦理或薦送參加其他機關辦理 1 日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數達該主管機關（含所屬機關）之中高階公務人員總人數 40% 以上。」之標準：本會中高階公務人員總人數計 103 人，本會 102 年度自行辦理或薦送並獲錄取參加行政院人事行政總處及行政院人事行政總處公務人力發展中心等機關（構）辦理之培訓發展性質班別之中高階公務人員人數計 62 人。參訓人數約占本會中高階人員總數 60.19%，順利達成年度目標值。

三、關鍵績效指標及共同性指標相關計畫活動之成本

單位：千元

| 關鍵策略目標 | 計畫名稱 | 101 年度 | | 102 年度 | | 與 KPI 關聯 |
|----------------------|------------------------|--------|------------|--------|------------|-------------------------|
| | | 預算數 | 預算執行進度 (%) | 預算數 | 預算執行進度 (%) | |
| 合計 | | 18,000 | | 81,560 | | |
| (一) 促進匯流 (業務成果) | 小計 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | |
| | 完成檢討我國通訊傳播匯流監理架構（草案）規劃 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 因應數位匯流檢討通訊傳播監理架構及業務開放策略 |
| | 研議新世代行動通信業務釋照規劃 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | |
| | 規劃及整備 700MHz 頻段 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 規劃及整備寬頻行動通信頻譜資源 |
| (二) 維護國民 權益(業務成果) | 小計 | 0 | 0.00 | 26,700 | 100.00 | |
| | 量測全國固網上網速率提供情形 | 0 | 0.00 | 13,500 | 100.00 | 量測全國固網上網速率提供情形 |
| | 量測全國行動上網速率提供情形 | 0 | 0.00 | 11,500 | 100.00 | 量測全國行動上網速率提供情形 |
| | 各類型節目製播規範、法規暨案例交流 | 0 | 0.00 | 300 | 100.00 | 強化內容問責及製播規範自律 |

| | | | | | | |
|--------------------------|----------------|--------|-------|--------|--------|---------------------|
| | 推廣廣電媒體近用及識讀教育 | 0 | 0.00 | 1,400 | 100.00 | 提升社會大眾通傳近用觀念及媒體素養意識 |
| (三) 保護消費者(業務成果) | 小計 | 0 | 0.00 | 2,000 | 100.00 | |
| | 修正固定通信業務服務品質規範 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 落實消費者權益保護機制 |
| | 辦理電信事業帳務作業查核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | |
| | 傳播事業營運計畫評鑑換照 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 提升傳播事業評鑑監理能量 |
| | 促進兒少上網安全 | 0 | 0.00 | 2,000 | 100.00 | 提升兒少網路安全素養 |
| (四) 建構多元與普及的通傳近用環境(業務成果) | 小計 | 18,000 | 77.68 | 52,860 | 130.07 | |
| | 促進通訊普及服務 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 促進通訊普及服務 |
| | 促進有線廣播電視普及服務 | 18,000 | 77.68 | 52,860 | 130.07 | 促進有線廣播電視普及服務 |

單位：千元

| 共同性目標 | 計畫名稱 | 101 年度 | | 102 年度 | | 與 CPI 關聯 |
|-------|------|--------|------------|--------|------------|----------|
| | | 預算數 | 預算執行進度 (%) | 預算數 | 預算執行進度 (%) | |
| 合計 | | 0 | | 0 | | |

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、促進匯流

(一) 順利完成行動寬頻業務釋照作業：

為使國民享有先進及高速多樣化之行動寬頻服務，本會於 102 年 10 月 30 日順利完成行動寬頻業務釋照作業，計有 6 家公司得標，得標價總計為 1,186.5 億元。行動寬頻業務釋

照作業順利完成後，除可加速行動寬頻網路建設、產業轉型並提升國家整體競爭力，邁向「動經濟」新紀元。

(二) 完成 700MHz 頻段之規劃及整備：

隨著通訊傳播新技術的日益發達及通訊傳播市場之自由開放競爭，數位匯流蔚為趨勢，各界對頻率需求愈趨殷切，尤其 700MHz 頻段因具有佈建成本低、高穿透性及涵蓋率廣等良好系統建置與電波傳播特性，近年來已成為各國高度關注其未來發展趨勢之重要頻段，本會完成 700MHz 頻段 90MHz 頻寬之整備，供行動寬頻業務釋照競標，90MHz 頻寬順利以 305.2 億元標出，得標者並可即時利用建置行動寬頻系統提供服務。

(三) 完成電信號碼收回門號數 74.4 萬門：

1、為促進電信市場之公平競爭及提升網路使用效率，本會均定期檢視各電信業者之電信號碼使用情形，並促請電信號碼使用率不佳之業者繳回閒置之號碼資源。102 年度共收回 5 家電信業者閒置之號碼計 74.4 萬門，高於原先預估收回數量（50 萬門）48.8%，成效卓著。

2、另修正電信號碼管理辦法第 3 條之 1，開放電信特許業務經營者終止其業務時，得將該業務使用中之電信號碼移供其他同類業務經營者使用，以保障用戶於經營者終止其通信業務時，原使用之用戶號碼及通信服務得以延續。

(四) 研析新世代通訊無線電頻率使用費收費標準，並新訂行動寬頻業務收費標準：

1、有鑒「行動寬頻業務」採技術中立，新得標之頻譜可能並非提供服務予新用戶，亦即無法與既有使用者區隔。由於同一羣人將可利用各頻段之頻譜，若沿用目前之頻率使用費公式，將無法估計新釋出頻譜之使用者。針對新世代無線電通信之演進，為促使頻率資源使用效率極大化，經由適時檢討無線電頻率使用費收費標準並修訂計費基準，以確實反映頻率之經濟價值，帶動我國整體行動通信服務市場穩健向上發展，提升國人生活品質及國家競爭力，保障消費者享有物美價廉之服務及選擇多元性，符合本會促進匯流之施政目標。

2、計畫具有挑戰性：隨著行動通信技術演進及終端設備蓬勃發展，頻寬需求日益明顯，我國順應國際趨勢，除了騰讓新的無線頻段外，既有已開放的 2G 或 3G 業務執照屆期後，其頻譜資源亦釋出轉供行動寬頻業務使用。因應新世代無線電之來臨，必須依實際需求，檢討無線電頻率使用費之計算基準，研議無線電頻率收費標準修正建議。然而頻率使用費收費標準之制、修訂作業，尚需通盤考量修訂基準之各項參數，與業界溝通廣徵意見，確保費用之調整能夠兼顧公平、合理與彈性，並審慎評估收費標準修正後對頻率使用費收費之影響，俾符合現況需要。

3、鑒於「行動寬頻業務」採技術中立，頻率使用費應與 2G、3G 業務一致，俾使業者可靈活運用各頻段之頻譜，「行動寬頻業務」新開放頻譜經營者每年應繳頻率使用費（新臺幣）=每 MHz 頻率使用費×指配頻寬×業務別調整係數，故將行動電話（2G）業務及第三代行動通信（3G）業務之計費方式，取消「每 MHz 可服務之用戶數」及「行動臺每臺收取頻

率使用費」欄位，將該項費用併計於每 MHz 頻率使用費，每 MHz 頻率使用費為定額，不再因「使用人數」變化調升或調降，另 3G 業務別調整係數由 0.85 調整為 1。

4、為鼓勵行動寬頻業務技術儘快發展及開臺商轉營運，故給予新開放之「行動寬頻業務」在網路籌設階段調降頻率使用費，第 1 年給予 1 折優惠，第 2 年給予 6 折優惠。整體而言，頻率使用費之收費金額增加，對於國庫收入及全民共享電波頻譜資源之利益創造雙贏。

二、促進公平競爭及健全產業發展

(一) 為導入活水，本會積極完成行動通信語音接續費之檢討，於 102 年元月份公告行政計畫，將行動接續費逐年調降至 105 年為每分鐘新臺幣 1.15 元之合理區間，以期健全市場競爭環境。

(二) 本會 101 年度重新檢討電信資費調整係數 X 值，經綜整各方意見，參酌我國電信資費國際評比，及朝向健全中間市場為主之國際趨勢，並秉持消費者權益、促進產業競爭及提升國家競爭力等原則後，於 102 年 2 月 7 日完成公告調整係數數值為 5.1749%，自 102 年 4 月 1 日起公告範圍之業務項目資費將連續調降 4 年。

(三) 完成法規之檢討修正及訂定：為因應數位匯流趨勢，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，促進公平競爭並健全產業發展之目標；102 年計完成 28 項法規修正及 5 項法規訂定，並發布實行。

(四) 持續進行法規修正：

1、廣播電視法部分條文修正草案：

「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」兩公約，為我國落實人權保障里程碑。本法第 21 條對節目內容所為禁止規定與兩公約所揭示得禁止或限制之範疇未盡相符。本會業研擬修正草案函請立法院審議。立法院已於第 8 屆第 1 會期交通委員會第 12 次及第 13 次全體委員會議審議廣電三法修正案，廣電法保留條文部分，交由黨團協商。101 年 10 月 18 日及 11 月 1 日立法院朝野黨團協商有關本法保留條文部分已協商完成。102 年 6 月 26 日立法院復召開廣電三法修正草案朝野黨團協商會議決議擇期協商。

2、衛星廣播電視法修正草案：

為提升通傳監理效能，強化公眾視聽保障，解除不必要之管制，以因應跨業服務及監理實務需要，本會研擬修正草案，經行政院審查通過，於 101 年 3 月 12 日函請立法院審議。立法院即召開「廣電法、衛廣法、有廣法」等 3 法案修法公聽會。立法院已於 101 年 5 月 21 日及 6 月 6 日第 8 屆第 1 會期交通委員會第 12 次及第 13 次全體委員會議審議廣電三法修正案，衛廣法保留條文部分，交由黨團協商。101 年 10 月 11 日及 11 月 1 日立法院朝野黨團協商有關本法保留條文部分已協商完成。惟 102 年 6 月 26 日立法院復召開廣電三法修正草案朝野黨團協商會議決議擇期協商。

3、有線廣播電視法修正草案：

「有線廣播電視法」修正草案，經行政院審查於 101 年 3 月 12 日將送請立法院審議。立法院交通委員會即於 101 年 4 月 26 日召開廣電三法案修法公聽會；101 年 5 月 21 日及 5 月 24 日，立法院復召開交通委員會全體委員會議審查本會提送之廣電三法修正案，101 年 6 月 4 日、6 月 6 日立法院第 8 屆第 1 會期交通委員會第 13 次全體委員會議審議廣電三法修正案，決議有線廣播電視法部分保留條文交由黨團協商解決。隨後於 101 年 11 月 1 日及 12 月 26 日完成保留條文黨團協商。102 年 6 月 26 日朝野黨團協商會議，協商有線廣播電視法修正草案第 33 條第 2 項及第 73 條第 3 項，會議決議擇期協商。

4、電信法修正草案：

為因應數位匯流及監理實務需求，並配合有廣法及衛廣法修正，檢討法令授權明確性，解決實務迫切問題，101 年 5 月 18 日，本會舉行電信法修正草案公聽會並提報委員會議審議後，即函陳行政院審查。101 年 10 月 5 日行政院函請本會洽商金管會「中華電信民營化釋股定價原則與業務功能分離措施有無扞格之處」並照相關機關意見研議再行報院。惟 102 年 9 月 25 日第 557 次委員會議決議逕行進入數位匯流立法第二階段，重新研擬前瞻之一部或多部匯流法案再陳報行政院。原電信法修正草案所規範之議題及其所選擇之法律工具，本會仍將於研修匯流法案時納入考量並積極徵詢外界意見。

5、媒體壟斷防制與多元維護法：

102 年 5 月 16 日立法院交通委員會審查審查結果，法案名稱修正為「媒體壟斷防制與多元維護法」，擇期繼續審查法案條文。102 年 5 月 29 日及 5 月 30 日交通委員會審查完竣，交付朝野黨團協商。102 年 6 月 13 日至 6 月 27 日立法院召開第 1 次臨時會，因協商不成未能列入臨時會議案中。102 年 7 月 28 日草案未排入立院第 2 次臨時會議程，保留條文擇期進行黨團協商。

三、維護國民權益

(一) 取締非法廣播電臺：

1、行政院 91 年 2 月成立非法廣播電臺聯合取締小組，由交通部及前行政院新聞局每 3 個月輪流召集會議，督導成員機關加強查處取締。本會 95 年 2 月成立後，負責召集聯合取締小組會議並督導各成員機關分別就違反節目管理事項、醫藥食品廣告、濫墾山坡林地、佔用國有地、違章建築及逃漏稅捐等情事，依權責法令查處。截至 102 年 12 月底止，聯合取締小組累計取締 1,732 件，處分 2,690 次，本會 95 年起共取締 634 臺次。

2、行政院於 99 年 3 月成立「加強取締偽劣假藥及非法廣播電臺」專案小組，督導檢警調、海巡、海關、衛福部、文化部及通傳會等機關，共同查緝偽劣假藥及取締非法廣播電臺。本會參與專案小組作業，協同檢調及電信警察隊強力取締非法廣播電臺，每週定期陳報執行工作成果，共計參與 104 次專案會議。

3、非法廣播電臺經強力掃蕩後，播音家數由 97 年第 3 季的 190 家逐漸遞減，98 年底剩餘 58 家、99 年底剩餘 7 家、100 年底剩餘 3 家、101 年底剩餘 1 家，自 102 年 3 月 5 日起更全面停止播音。本會明瞭非法廣播電臺隨時都有復播可能，將本「鞏固成果、持續精進」及「不竟全功、絕不中止」原則，持續辦理「加強監測、密集巡查」作業，倘查有非法廣播電臺復播情形，將依法蒐證執行取締，以維護電波秩序、保障合法權益及民眾收聽品質。

（二）量測全國固網上網速率提供情形：

1、本會規劃於 102 至 105 年辦理全國固網上網速率量測計畫，102 年如期完成臺北市、新北市、桃園縣、臺中市、臺南市、高雄市，共計六都之寬頻上網速率量測，取樣數計達 1426 個。

2、本計畫所產出之評量分析報告除可供業者及民眾全面掌握固網上網速率、了解固網上網服務品質外，亦可鞭策業者積極投入基礎網路及設備之建置與改善，以提升民眾上網速率及網路使用經驗，並完善我國固網寬頻上網環境。

3、依 102 年度量測結果，參考主要供裝速率的分佈比例做為權重分析的依據，並以 102 年度測試結果的供裝速率達成率做為採樣標的，計算出臺灣家庭平均上網下載速率介於 24~25Mbps，相較於 101 年 14~15Mbps，約提升 69%。

（三）量測全國行動上網速率提供情形：

102 年度透過 3 種不同方式於全國各地進行量測並蒐集資料進行分析，除完整蒐集消費者日常生活使用行動上網習慣之速率變化外，並加入定點量測與移動式量測，以補足消費者端量測不足外，亦進行交叉比對，了解不同上網工具間之速率差異及不同網路環境條件下之效能表現。102 年度共完成全國 22 縣市，214 個鄉鎮市區之量測；量測結果比上年度平均下載速率至少提升 57%，平均上傳速率更有高達 120% 的進步，可見受測業者投入相當多的資源擴充網路規模改善行動上網環境，本會藉由良性競爭引導業者共同提升臺灣整體行動上網環境，並同時縮短城鄉差異。

（四）建立民眾對基地臺電磁波正確觀念：

1、於政府機關辦理基地臺電磁波正確知識講習與宣導活動

（1）半日型宣導 15 場：102 年 6 月 13 日於國立暨南國際大學、6 月 19 日於衛生署臺東醫院、6 月 20 日於臺東縣教師研習中心、6 月 26 日於衛生署彰化醫院、6 月 27 日於彰化縣教師研習中心、7 月 3 日於臺中市教師研習中心、7 月 10 日於宜蘭縣礁溪鄉公所、7 月 17 日於新竹市東區區公所、7 月 18 日於桃園縣八德市公所、7 月 25 日於南投縣政府教育處、7 月 31 日於花蓮縣政府教育處、8 月 1 日於花蓮縣秀林鄉公所、9 月 6 日於高雄市左營區公所、9 月 11 日於嘉義縣民雄鄉公所、9 月 25 日於澎湖縣社區大學。

(2) 全日型研討會 4 場：102 年 6 月 21 日於臺東縣鹿鳴溫泉飯店、7 月 26 日於溪頭自然教育園區、8 月 2 日於花蓮遠雄悅來大飯店、9 月 12 日於板橋區公所。

2、提升民眾對基地臺電磁波正確觀念比例

(1) 102 年報名參與活動總計有 1,285 人，參加問卷填寫測驗學員計有 1,285 人，統計回收有效問卷數 1,171 份（回收率近 91%），前測問卷顯示不及格率為 26.8%（前測 314/1,171）；後測問卷顯示不及格率為 13.7%（後測 161/1,171）。

(2) 102 年執行宣導活動成效，衡量民眾有效增長知識，依量化分析，即受宣導民眾之基地臺電磁波知識檢測及格人數 1,010 人估算（及格率 1,010/1,171），受宣導民眾對基地臺電磁波有正確觀念認知的比例達 86.3%。

(五) 強化數位無線電視改善站之維運：

1、本會為使數位無線電視改善站建置完成後，站臺後續運作之順遂，以公平合理補助站臺電費，並保障公眾收視與收聽之權益。業於 101 年 4 月 25 日第 479 次委員會議決議所通過「數位無線電視改善站電費補助作業要點」，並於 101 年 6 月 26 日訂定發布；102 年度原定完成 8 個縣（市）政府電費補助，實際上完成 9 個縣（市）政府電費補助申請事宜，包括澎湖縣、屏東縣、金門縣、新竹縣、連江縣、南投縣、嘉義縣、臺東縣及花蓮縣等共計 9 個縣（市）。

2、由於地方政府財政困窘，無力負擔數位改善站後續維運問題，通常對數位改善之設站意願不高，加上電視臺亦面臨經營困境，對改善站後續維運將面臨挑戰，為考量數位電視長遠發展，有關數位改善站之後續維運經費（包含電費及維護費），初期規劃以通傳基金支應，未來則規劃透過修正廣播電視法，復徵廣播電視發展基金來支應相關維運經費。

(六) 各類型節目製播規範、法規暨案例交流研討會：

1、以「為民興利」的角度，檢討各項監理措施，保障觀眾權益及維持廣電媒體產業的市場競爭秩序並重，除透過日常監理及不定時對業者進行行政指導，並積極於 102 年 9 月 5 日及 10 月 3、4 日自行辦理 3 場業者相關教育訓練研討會，成果超出原訂 2 場之目標值，與會者滿意度調查結果分別為第 1 場滿意度 93% 及第 2、3 場滿意度為 100%。

2、電視業者經本會行政指導及參與相關教育訓練，已提升專業知能並落實於節目製作內容，致 102 年度電視內容相關申訴案及核處件數大幅遞降：

(1) 電視違規核處件數減少，降低行政作業成本：由 101 年核處 116 件下降至 102 年核處 70 件，較去（101）年相比減少 46 件，降幅比率達 39.66%。

(2) 民眾申訴電視節目內容件數下降（滿意度提高）：101 年申訴件數共有 2,521 件，而 102 年則減少為 1,753 件，較去（101）年相比，減少 768 件，降幅比率達 30.46%。

(3) 電視業者落實自律，同類型社會事件新聞申訴量下降：102 年社會新聞案件頻傳，經統計 102 年 3 月民眾陳情反映八里雙屍案及鹽漬人頭案，總計件數 81 件，經本會 9 月、10 月辦理相關教育訓練，進行行政指導及電視業者落實自律，於 11 月底臺裔於馬來西亞遭綁架案，僅有 3 件民眾申訴，同類型社會新聞案件申訴件數大幅下降。

3、本會防微杜漸，促成新聞事件中機關與媒體之溝通平臺：除監理電視媒體內容外，亦期待於事件發生初期即減少事件擴大之可能，透過結合相關機關與媒體互動，促成政府機關與媒體業者的對話平臺。如 11 月底臺裔於馬來西亞遭綁架案，本會立即於 12 月 6 日召開「探討新聞頻道製播綁架事件內容座談會」，邀集新聞頻道業者與外交部、內政部警政署及法務部等機關與媒體溝通，就綁架新聞之報導方式及官方對外發言管道予以討論，並邀請臺灣媒體觀察教育基金會林福岳教授、均衡法律事務所李鳳翱律師、臺北大學法律系郭玲惠教授、中正大學胡元輝教授、文化大學柯舜智教授等學者專家及公民團體代表共同與談，會中建議政府機關相關權責部門應有統一協商機制平臺。該案僅有 3 件民眾申訴，顯見為有效之行政作為。

4、藉由日常行政監理及歷次研討座談內容，促使業者提升專業知能並落實自律，已見成效，如：中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會於 102 年啓動 28 次新聞自律通知，減少本會以法律介入之可能。

(七) 推廣廣電媒體近用及識讀教育：

1、推廣廣電媒體近用及識讀教育的目的，在協助視、聽眾成為耳聰目明的資訊接收者，因媒體訊息快速傳遞的時代，若社會大眾缺乏媒體素養致無法妥適善用新、舊媒體，恐將導致更多社會問題發生，故藉由本會補助廣播電視事業辦理媒體參訪、媒體素養課程及相關活動，讓社會大眾體驗廣播電視產製過程，提供詳盡的媒體識讀知識，除提升其媒體素養外，亦可使廣播電視事業發揮正面的傳播功效。

2、本會訂定發布之「102 年度補助廣播電視事業辦理媒體識讀教育活動作業要點」，內容包含：辦理依據、補助總金額、補助對象、經費用途、補助項目及基準、申請時間及方式、經費請撥及結報、其他注意事項、申請表及成果報告表，參與研習對象由 101 年度之兒少及其家長擴及社會大眾（含身心障礙等弱勢族群），並取消每梯次活動不超過 1 日之限制，研習議題納入性別平等、尊重族群，關心國際新聞等主題，另明訂廣播電視事業得結合大專院校傳播相關系所共同辦理，發揚產學合作精神。

3、102 年度獲補助之鳳鳴廣播股份有限公司、新永安有線電視股份有限公司及蓮友廣播電臺股份有限公司，邀請研習之對象有社會大眾、偏鄉弱勢學童及高中職學生，總計參與媒體識讀研習課程學員總人數為 495 人；規劃課程主題有性別、媒體產製、媒體參訪及媒體素養等，安排之師資均具有其專業性，課程資料並上載本會網站供參；另透過課後檢測，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率達 98%。

四、保護消費者

(一) 辦理 102 年度固定通信綜合網路業務服務品質滿意度委外調查案：

本計畫協調相關業者共 4 家（中華電信、亞太電信、台灣固網及新世紀資通等固定通信綜合網路業者）及得標廠商（趨勢民意調查股份有限公司）依實際計畫時程（8 月~11 月）配合辦理調查作業等有關事項，所涉調查議題影響甚廣，包括市內網路業務及電路出租業務（含 ADSL、光世代 VDSL 等產品）分別所訂之「服務供裝時程」、「本網接續完成率」、「跨網接續完成率」、「104 查號服務測試」、「專線申裝移日程」、「每年障礙次數」、「障礙修復時間」、「出帳正確率」及「消費爭議統計」等品質指標，以及「客戶滿意度」項目，並於客戶滿意度調查中加入「性別平等分析」，將各項統計結果，加以評估統計，其整體目標均能具體量化並具有明確性，達到監理之效益。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，消費者對於固定通信綜合網路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 102 年度辦理「102 年度固定通信綜合網路業務服務品質滿意度」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。

(二) 完成辦理檢討修正電信業者業務營業規章及服務契約：

1、檢討修正不合理電信業者業務營業規章及服務契約，完成 6 家電信業者提報作業，並審議通過行動通信網路業務營業規章第 11 條部份條文內容修正為業者應主動提供免費試用上網 7 日服務及增訂行動通信網路業務營業規章第 54 條之 1 條文，新增國際數據漫遊服務之消費者保護措施內容。

2、各家行動通信業者於 102 年 10 月底前完成修訂行動通信網路業務營業規章及服務契約草案，並報請本會核准或核定後公告實施。中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太電信、威寶電信及大眾電信等 6 家電信業者所提報修訂草案，102 年 11 月 27 日業經本會審議通過。

(三) 如期完成辦理中華電信公司等 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 102 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，迄 102 年 9 月 30 日完成 10 家業者之查核作業：

1、於 102 年 5 月 21 日及 5 月 22 日分別辦理完成新世紀資通公司、台灣固網公司查核作業。

2、於 102 年 6 月 11 日及 6 月 18 日分別辦理完成台灣大哥大公司及亞太電信公司（行網）查核作業。

3、於 102 年 7 月 12 日及 7 月 16 日分別辦理完成威寶電信公司及大眾電信公司查核作業。

4、於 102 年 8 月 12 日及 8 月 16 日分別辦理完成中華（固網）電信公司及亞太（固網）電信公司查核作業

5、於 101 年 9 月辦理完成遠傳電信公司及中華電信（行網）公司查核作業。

（四）傳播事業營運計畫評鑑換照：

本會依各傳播事業營運許可效期期程進行評鑑換照，於 102 年 1 月 1 日至 12 月 31 日總計完成 207 件傳播事業換照及評鑑審查。其中，有線電視業者完成 29 件評鑑審查、無線廣播電視業者完成 15 件評鑑及 1 件換照審查、衛星廣播業者完成 128 件評鑑及 34 件換照審查，必要時進行實地查核，藉由評鑑、換照審查，督促業者切實執行營運計畫，並鼓勵業者創新，以提升產業發展，保障消費者權益。

（五）促進兒少上網安全：

1、辦理戲劇演出活動：本計畫總計辦理 3 場大型演出及 1 場校園小劇活動，宣導人數達 2,357 人，分述如下：

（1）102 年 6 月 27 日於臺北市國立臺灣藝術教育館辦理完成第 1 場戲劇宣導活動；參與觀賞兒童 610 人。

（2）102 年 7 月 6 日於臺中市立港區藝術中心辦理完成第 2 場戲劇宣導活動；受宣導人數 532 人。

（3）102 年 8 月 15 日於高雄市立社會教育館辦理第 3 場戲劇宣導活動；受宣導人數 615 人。

（4）102 年 6 月 10 日於臺北市立教育大學附設實驗國民小學朝會時間辦理校園小劇宣導，受宣導人數約 600 人。

2、活動成果：

（1）本案委託中衛發展中心執行並由具口碑之鞋子兒童劇團演出，從劇本撰寫、舞臺設計、演員角色到音樂設計，皆為本會督導鞋子兒童劇團為兒少上網安全全新打造，有效宣導兒少上網安全概念，受宣導之兒童對於網路安全認知程度達到 97%，演出後頗受好評，部分家長反映應在各地加演場次，讓更多兒少得以觀賞該劇。

（2）本案為本會推動兒少上網安全業務以來，首次嘗試以兒童劇演出形式來宣導兒少上網安全概念，有別於過去靜態之研習活動，主動走入校園及社會，提供學童、教師及家長另類有趣的學習方式，寓教於樂，有助提升政府施政效能，同時提高民眾對政府施政滿意度。

(3) 本計畫達成原規劃受宣導人數 600 人之目標，達 1,757 人（如加計校園小劇約 2,357 人），另外，本案輔以網站行銷，除在 youtube 網站上傳各場次 10 分鐘剪輯精華版，同時也設置「網路奇魔-妹妹不見了」之專屬網站，播放各場次演出實錄，隨點隨播，大幅增加該劇露出程度，提升宣導效果，對於提升兒少上網安全有持續且強化的效果，影響深遠。

五、建構多元與普及的通傳近用環境

(一) 促進通訊普及服務：

為強化偏遠地區村里或部落鄰寬頻網路建設，本會督導中華電信公司、台灣固網公司及新世紀資通公司等 3 家業者提升偏鄉各村里可供裝 12Mbps 以上既有寬頻戶為基礎之寬頻上網平均涵蓋率，以提升偏鄉寬頻網路服務品質。截至 102 年 12 月底，總計完成偏鄉 185 個村里及部落鄰 12Mbps 以上寬頻升速建設點，偏遠地區 12Mbps 以上之寬頻涵蓋率已達到 84.4%。

(二) 促進有線廣播電視普及服務：

1、運用有線廣播電視事業發展基金，辦理有線廣播電視普及發展，本會於 102 年 1 月 21 日公告受理「偏遠地區有線電視普及服務」補助計畫申請，共有 9 件計畫獲得補助，年底已完成 6 件計畫實地完工查核，另有 3 家已於 102 年 12 月 31 日向本會申請完工查核，擬於 103 年 1 月底辦理實地查核，本次補助建置區域包括新北市、桃園縣、新竹縣、苗栗縣、嘉義縣、花蓮縣及臺東縣等。

2、另於 4 月 11 日補充公告受理「有線廣播電視數位服務示範區」補助計畫申請，共完成 6 家 7 件補助計畫。本次公告「有線電視數位服務示範區」，要求有線電視經營者於示範區內應以數位化技術提供關懷弱勢、輔助教學等公益性之互動服務，藉由小範圍示範區讓消費者體驗有線電視數位化所帶來的多元內容及互動性應用服務好處，有別於類比系統，可以創造收視數位節目誘因，例如：遠距健康照護、遠距教學、災害警報及社區布告欄等互動服務。

3、過去有線基金僅補助偏遠地區有線電視網路之建置費，102 年起要求業者應以數位化提供服務，102 年藉由公、私協力，共完成 13 件以數位化提供服務之補助建置案，共撥付 56,512 千元補助款。

六、提供數位化便民服務

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，提供進階會員申請使用，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、業餘無線電人員業務屆期換發），可免向本會提出書面申請；並於 102 年起提供傳播業者進行統計資料線上填報，以提升本會行政處理效率。經統計 102 年度各項申辦業務，線上申辦率之平均數達 27.81%。

七、節約政府成本支出，有效提升資源效益

本會採電子公文交換作業，102 年電子收發公文處理量為 114,466 件，總計節省之人工及郵資成本金額達 150 萬 7,486 元。

八、提升組織學習文化與能力

(一) 本會 102 年度公務人員總數計 452 人，平均每人學習時數為 92.1 小時，順利達成年度目標值，達成度為 184.2%。本會將秉持公務人員訓練進修法之精神，賡續提供同仁多元之學習機會。

(二) 本會同仁 102 年度參與本會自行辦理之專業核心職能訓練平均學習時數達 28.6 小時，順利達成年度目標值，達成度為 143%，顯見本會重視同仁專業知能發展之用心。

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 |
|--------|---------------------|-----|-------------------------|----|----|
| 1 | 促進匯流(業務成果) | (1) | 因應數位匯流檢討通訊傳播監理架構及業務開放策略 | ★ | ★ |
| | | (2) | 規劃及整備寬頻行動通信頻譜資源 | ★ | ★ |
| | | (3) | 提升電信號碼資源使用效率 | ★ | ▲ |
| 2 | 促進公平競爭及健全產業發展(業務成果) | (1) | 健全批發市場之電信資費管理機制 | ★ | ★ |
| | | (2) | 推動法規修正健全產業發展 | ★ | ★ |
| 3 | 維護國民權益(業務成果) | (1) | 取締非法廣播電臺 | ★ | ★ |
| | | (2) | 量測全國固網上網速率提供情形 | ★ | ★ |
| | | (3) | 量測全國行動上網速率提供情形 | ★ | ★ |
| | | (4) | 強化內容問責及製播規範自律 | ★ | ★ |
| | | (5) | 提升社會大眾通傳近用觀念及媒體素養意識 | ▲ | ▲ |
| 4 | 保護消費者(業務成果) | (1) | 落實消費者權益保護機制 | ▲ | ▲ |
| | | (2) | 提升傳播事業評鑑監理能量 | ★ | ★ |
| | | (3) | 提升兒少網路安全素養 | ★ | ★ |
| 5 | 建構多元與普及的通傳近用 | (1) | 促進通訊普及服務 | ★ | ▲ |

| | | | | | |
|-------|-------------------------|-----|-----------------------|----|----|
| | 環境(業務成果) | (2) | 促進有線廣播電視普及服務 | ★ | ★ |
| 6 | 提供數位化便民服務(行政效率) | (1) | 網路線上申辦服務系統使用率 | ★ | ▲ |
| 7 | 節約政府成本支出，有效提升資源效益(財務管理) | (1) | 強化機關公文電子交換服務，節省機關成本支出 | ★ | ★ |
| 8 | 提升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 | ★ | ★ |
| 共同性目標 | | 項次 | 共同性指標 | 初核 | 複核 |
| 1 | 提升研發量能(行政效率) | (1) | 行政及政策研究經費比率 | ★ | ★ |
| 2 | 落實政府內部控制機制(行政效率) | (1) | 強化內部控制件數 | ★ | ★ |
| | | (2) | 增(修)訂完成內部控制制度項數 | ★ | ★ |
| 3 | 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 | ★ | ★ |
| 4 | 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 | | 100 | | 101 | | 102 | |
|--------|----|----|----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
| | 燈號 | | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| 整體 | 小計 | 初核 | 21 | 100.00 | 22 | 100.00 | 21 | 100.00 | 25 | 100.00 |
| | | 複核 | 21 | 100.00 | 22 | 100.00 | 21 | 100.00 | 25 | 100.00 |
| | 綠燈 | 初核 | 21 | 100.00 | 18 | 81.82 | 17 | 80.95 | 23 | 92.00 |
| | | 複核 | 14 | 66.67 | 16 | 72.73 | 15 | 71.43 | 19 | 76.00 |
| | 黃燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 4 | 18.18 | 4 | 19.05 | 2 | 8.00 |
| | | 複核 | 7 | 33.33 | 6 | 27.27 | 6 | 28.57 | 6 | 24.00 |
| | 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 關鍵策略目標 | 燈號 | | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| | 小計 | 初核 | 15 | 100.00 | 15 | 100.00 | 14 | 100.00 | 18 | 100.00 |
| | | 複核 | 15 | 100.00 | 15 | 100.00 | 14 | 100.00 | 18 | 100.00 |
| | 綠燈 | 初核 | 15 | 100.00 | 12 | 80.00 | 11 | 78.57 | 16 | 88.89 |
| | | 複核 | 9 | 60.00 | 9 | 60.00 | 10 | 71.43 | 13 | 72.22 |

| | | | | | | | | | | |
|-------|------|----|------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | 黃燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 3 | 20.00 | 3 | 21.43 | 2 | 11.11 |
| | | 複核 | 6 | 40.00 | 6 | 40.00 | 4 | 28.57 | 5 | 27.78 |
| | 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 共同性目標 | 燈號 | | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| | 小計 | 初核 | 6 | 100.00 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 |
| | | 複核 | 6 | 100.00 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 |
| | 綠燈 | 初核 | 6 | 100.00 | 6 | 85.71 | 6 | 85.71 | 7 | 100.00 |
| | | 複核 | 5 | 83.33 | 7 | 100.00 | 5 | 71.43 | 6 | 85.71 |
| | 黃燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 1 | 14.29 | 1 | 14.29 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 1 | 16.67 | 0 | 0.00 | 2 | 28.57 | 1 | 14.29 |
| | 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | 業務成果 | 燈號 | | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 |
| 小計 | | 初核 | 10 | 100.00 | 10 | 100.00 | 10 | 100.00 | 15 | 100.00 |
| | | 複核 | 10 | 100.00 | 10 | 100.00 | 10 | 100.00 | 15 | 100.00 |
| 綠燈 | | 初核 | 10 | 100.00 | 7 | 70.00 | 7 | 70.00 | 13 | 86.67 |
| | | 複核 | 4 | 40.00 | 5 | 50.00 | 6 | 60.00 | 11 | 73.33 |
| 黃燈 | | 初核 | 0 | 0.00 | 3 | 30.00 | 3 | 30.00 | 2 | 13.33 |
| | | 複核 | 6 | 60.00 | 5 | 50.00 | 4 | 40.00 | 4 | 26.67 |
| 紅燈 | | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 白燈 | | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | |
| 行政效率 | 燈號 | | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| | 小計 | 初核 | 4 | 100.00 | 5 | 100.00 | 4 | 100.00 | 4 | 100.00 |
| | | 複核 | 4 | 100.00 | 5 | 100.00 | 4 | 100.00 | 4 | 100.00 |
| | 綠燈 | 初核 | 4 | 100.00 | 5 | 100.00 | 4 | 100.00 | 4 | 100.00 |
| | | 複核 | 3 | 75.00 | 5 | 100.00 | 3 | 75.00 | 3 | 75.00 |
| | 黃燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 1 | 25.00 | 0 | 0.00 | 1 | 25.00 | 1 | 25.00 |
| | 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |

| | | | | | | | | | | |
|------|------|----|----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 財務管理 | 燈號 | | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| | 小計 | 初核 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| | | 複核 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| | 綠燈 | 初核 | 3 | 100.00 | 2 | 66.67 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| | | 複核 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 2 | 66.67 |
| | 黃燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 1 | 33.33 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 1 | 33.33 |
| | 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | 組織學習 | 燈號 | | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 |
| 小計 | | 初核 | 4 | 100.00 | 4 | 100.00 | 4 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| | | 複核 | 4 | 100.00 | 4 | 100.00 | 4 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| 綠燈 | | 初核 | 4 | 100.00 | 4 | 100.00 | 3 | 75.00 | 3 | 100.00 |
| | | 複核 | 4 | 100.00 | 3 | 75.00 | 3 | 75.00 | 3 | 100.00 |
| 黃燈 | | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 1 | 25.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 1 | 25.00 | 1 | 25.00 | 0 | 0.00 |
| 紅燈 | | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 白燈 | | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| | | 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |

二、綜合評估分析

行政院公告之本會 101 年度施政績效，整體施政績效之衡量指標項目計有 21 項，行政院複核之綠燈項目有 15 項，佔 71.43%，黃燈項目有 6 項，佔 28.57%，無紅燈及白燈項目。本會 102 年度整體之績效衡量指標計有 25 項，經本會初核結果，整體而言，綠燈項目有 23 項，佔 92%，黃燈項目有 2 項，佔 8%，無紅燈及白燈項目。

陸、附錄：前年度行政院複核綜合意見辦理情形

一、促進匯流方面：

(一) 創造有利的基地臺建置環境

1、業者提出於各公務機關（構）所轄建築物及土地佈建基地臺需求，經本會函請相關政府機關，請其開放所轄土地建物供業者架設基地臺。本會彙整各公務機關（構）之回函，計同意開放 191 處地點（國道門型架 85 處、國道沿線 72 處及其他建物土地 34 處）。

2、本會已於 102 年 10 月 30 日發函予業者，請業者與同意開放之公務機關（構）接洽，以架設基地臺。

3、電信法第 32 條業於 102 年 11 月 26 日三讀通過新增第 5 項：「行政院應考核中央及地方機關、國營事業管理或所有之土地、建築物提供設置管線基礎設施、無線電臺之績效，並每年公布之」。行政院已規劃「加速 4G 服務普遍化推動計畫」，研議 4G 服務普及推動策略、相關部會配合之具體措施、預算配置及執行事項之管考等事宜，以協助電信業者於公務機關（構）所轄建築物及土地佈建基地臺。

4、102 年 11 月 25 日行政院 NICI 小組會議決議成立「加速無線寬頻網路基礎建設小組」。本會爰於 103 年 2 月 15 日前召開 4 次會議，討論及解決電信業者架設基地臺遭遇之問題。

（二）研修法規

1、本會完成廣電三法修正草案於 101 年 2 月 23 日送立法院審議，立法院於 102 年 6 月 26 日召開廣電三法朝野黨團協商會議，會議決議立法委員得於 7 月底前以書面提出協商意見，擇期協商。立法院於 103 年 1 月 2 日召開廣電三法朝野黨團協商會議，會議決議本案協商多次，意見尚難統合，建請院長協商。

2、電信法修正草案於 101 年 7 月 30 日函陳行政院審查。本會依據行政院來函辦理後續研議及協商程序，並於 102 年 4 月 24 日將電信法草案再度函送行政院。102 年 7 月 16 日行政院召開電信法審查會議（張政委善政主持），會議決議，為加速匯流相關產業之管制規範齊一，朝水平管制架構，請通傳會依數位匯流發展方案原訂規劃，於 103 年 6 月完成第二階段匯流法規立法（電信法修正草案案納入匯流法規一併調整）。經 102 年 9 月 25 日本會第 557 次委員會議決議，逕行進入數位匯流立法第 2 階段，重新研擬前瞻之一部或多部匯流法案再陳報行政院。

（三）進行匯流法規架構調整

本會於 101 年 9 月 17 日成立「通訊傳播匯流修法策略小組」，迄至 103 年 1 月 5 日止業已召開 24 次會議，就相關議題進行討論。

二、促進公平競爭及健全產業發展方面：

（一）102 年價格調整上限制管制，本會業於 102 年 3 月 27 日第 531 次委員會議審議通過中華電信公司依本會公告調整係數（X 值）陳報固定通信業務批發價資費案，固網各項零售

及批發資費均有 3.24% 以上之調降幅度，未來仍將持續督導電信業者提供調降資費方案送本會審議，以維護消費者權益。

(二) 非法廣播電臺因時空環境、市場需求及經營風格等等因素應運而生，全盛時期數量更增長超過 190 家。而非法廣播電臺危害情形包含：1、干擾飛航通信，影響飛航安全。2、干擾廣播電音，侵犯合法權益。3、販售醫藥食品，危害民眾健康。4、廣告宗教命理，詐騙民眾錢財。5、逃漏營業稅捐，違反租稅公平。6、違建濫墾坡地，危及公共安全。對於擅自使用頻率之非法廣播電臺，本會持續透過聯合取締小組運作機制，依法執行蒐證取締作業，維護電波秩序及民眾收聽權益。在本會強力取締下，非法電臺自 102 年 3 月 5 日起已全面停止播音。

三、維護國民權益方面：

(一) 102 年度電磁波宣導活動，辦理 15 場「行動通信電磁波宣導」教育講習及 4 場「基層意見領袖」研討會。本會建置行動電磁波專網，並上載宣導教材供民眾瀏覽，增加民眾對電磁波的認識。

(二) 為增進民眾對郵件安全防護之認知及網路安全常識，除將持續編列預算，辦理宣導活動外，有關行政院建請本會考量製作相關宣導短片，透過教育體系，由各級學校選擇適當時間播放，加強青少年學童對網路安全的認識一節，已納入 102 年度重要工作項目，將整合防制垃圾郵件及上網安全知識等宣導素材及配合編列預算，以招商委製短片強化防制垃圾郵件宣導，未來規劃廣發各級學校，提供校內教學活動搭配播放方式，以提高學子對於商業電子郵件濫發行為之防護能力及網路安全教育宣導，快速擴展校園宣導廣度外，並將置於本會防制濫發電郵宣導網站上，供民眾點閱參考，俾增進民眾對不當商業電子郵件之自我防護基礎認知，強化宣導效果。

四、保護消費者方面：

(一) 102 年度辦理「戲說兒少網路安全劇」-「網路奇摩-妹妹不見了」計畫，該劇將時下兒少上網可能遇到的風險，如低頭族盛行、網路沉迷、網路色情、網路霸凌、網路詐騙等問題融入劇情，透過活潑逗趣的演出增加參觀學童及家長的網路安全觀念，同時透過劇場互動教導家長及學童如何使用過濾軟體，現場並發放文宣摺頁提供家長有關免費過濾軟體（包括財團法人台灣網站分級推廣基金會過濾軟體、教育部守護天使過濾軟體等）下載運用等相關資訊，以杜絕不當資訊的入侵，並促使學童養成電腦網路的良好使用習慣。

(二) 為保護民眾個資，本會於 101 年 9 月 25 日以通傳通訊字第 10141050780 號令發布施行「限制通訊傳播事業經營者將所屬用戶之個人資料傳遞至大陸地區」。並於 102 年 8 月至 12 月訪視台哥大、遠傳電信、亞太電信、中華電信及威寶電信等行動業者門市之個人資料保護作為。

五、建構多元與普及的通傳近用環境方面：

(一) 為強化偏遠地區各村里及部落鄰寬頻建設，本會進一步提出偏鄉寬頻升級規劃，並督導中華電信公司、台灣固網公司及新世紀資通公司等 3 家業者積極改善偏鄉寬頻網路環境，提升通訊服務品質，將寬頻速率由 2Mbps 以上提升至 12Mbps 以上，若業者在技術上可行，則一步到位提升至 100Mbps，以提升全國偏鄉各村里可供裝 12Mbps 以上既有寬頻戶為基礎之寬頻上網平均涵蓋率。截至 102 年 12 月底，本會督導業者總計完成偏鄉 185 個村里及部落鄰 12Mbps 以上寬頻升速建設點，並達成 84.4% 涵蓋率，超過原訂目標值；其中原住民鄉村村有 12Mbps 以上寬頻達成率 97.95%，可提供原民鄉 382 個村里有 12Mbps 以上高速寬頻服務，符合我國通訊發展之目標。

(二) 檢討有線廣播電視系統經營者收費機制

1、依據有線廣播電視法（以下簡稱有廣法）規定，本會為有線廣播電視系統監理之中央主管機關，各縣市政府為地方主管機關。有廣法第 51 條及同法施行細則第 33 條規定，全國有線廣播電視收視費率係每年由各縣市政府設置費率委員會審議，逐年度審核；縣市政府若未設置費率委員會審議，由本會依法代行審議費率。

2、目前全國 22 縣市，計 17 縣市自行審議收視費率，本會依法代行未設費率委員會之 5 縣市政府，包含：嘉義市、臺南市、澎湖縣、金門縣及連江縣。目前基本頻道收視費率上限規定為每月新臺幣 600 元，102 年度全國平均基本頻道收視費率約每月新臺幣 536.7 元。

3、我國有線廣播電視系統經營者收費標準自民國 89 年訂定、93 年修訂以來，已有多年未修正；鑑於長久以來，有線電視 100 多個頻道成批收視型態，屢受各界詬病，希望引入使用者付費觀念；立法院、監察院及消費者團體等亦多次引用學者所作研究，要求本會檢討，以促使有線電視收視費率更趨合理化。

4、本會於 102 年 4 月 24 日第 535 次委員會議通過「因應數位匯流調整有線電視收費模式規劃」草案，期漸進改變有線電視收費模式。規劃自 106 年起訂戶可依自身需要，選擇基本普及組，或於基本普及組之外，加選基本套餐組、付費頻道或計次付費節目。對消費者而言，訂戶可享有節目選擇權及彈性收費機制。系統經營者亦可整合寬頻上網、語音、付費頻道及計次付費節目等多合一服務，透過行銷規劃以降低成本，創造營收。

5、為廣納各界意見，本會於 102 年 6 月 28 日及 7 月 18 日拜會收視率調查公司、媒體廣告服務代理商，就未來頻道產業廣告收入之影響聽取建議；並為深化溝通層面，在 7 月 15 日邀集行政院消保處、經建會、公平會、文化部等中央部會與地方政府，就分組付費規劃案交換意見；7 月 16 日邀請有線廣播電視系統及頻道業者相關公協會，進行交流；12 月 30 日亦再度與產業公協會代表進行交流座談會。鑑於本規劃草案將對有線電視、衛星頻道產業、有線電視訂戶等多方產生重大影響，本會將持續積極進行溝通，對各界所提具體可行方案，將一併納入公聽，讓各界公開參考比較，期盼因應數位匯流，使有線電視收費模式規劃方案更趨完善。

六、提供數位化便民服務方面：

(一) 有關經營許可線上申辦比率由 100 年度 64%降為 101 年度 4%，係因業務統計數據當時之定義及 100 年度僅統計第 4 季資料所致，101 年度將本案之經營許可業務統計數據細分為經營許可 4.34%，進口許可 36.82%，計算其比率為 32.2%；如原 100 年度經營許可業務區分為經營許可 3.62%，進口許可 27.49%，計算其比率為 24.29%，爰依 101 年計算方式，實際線上申辦率為由 100 年之 24.29%向上提升至 101 年之 32.2%。

(二) 依前揭定義重新統計 100 年度其餘各項申辦業務：電信工程業務線上申辦 1 件，總申辦 141 件；各類電臺執照來文申請案件總計 1,893 件。合計 100 年各項業務之線上申辦件數為 2,349 件，總申辦件數 11,702 件，線上申辦率為 20%，仍達到年度目標值。

七、提升資產維護運用與地理資訊管理效率方面：

本會已能充分運用各機關建置與地政相關資料庫網際網路系統，針對經管資產進行全面管理無虞。

柒、行政院評估綜合意見

一、促進匯流方面：配合行動寬頻業務釋照作業，針對布建成本低、高穿透性及涵蓋率廣等特性之 700MHz 頻段，完成 90MHz 頻寬之整備，並完成新世代行動通信開放作業，對我國推動行動通信業務具有指標性意義，將可加速行動寬頻網路建設。後續請輔導並督促得標業者儘速開臺，及早完成相關計畫提送及審查作業，並積極執行行動寬頻網路各項建置工作，儘早提供民眾高速寬頻上網服務。另 102 年協調 5 家電信業者，完成收回 74.4 萬門電信號碼，請持續積極協調電信業者，收回閒置之號碼資源，以促進提升電信網路使用效率。

二、促進公平競爭及健全產業發展方面：完成行動接續費及固網批發價業務項目價格調降項數達 7 項，其中 xDSL 電路月租費調降，估計受益用戶數約 447 萬戶，每年受惠金額約達新臺幣 9 億 4,638 萬元，並完成第一類電信事業資費管理辦法等 6 項之法規修正，採取中間（批發）價格為主之管制模式。惟其效益尚未具體展現，宜觀察追蹤後續效益，並適時務實檢討。另 102 年計完成 28 項法規修正，有助解除不必要之管制，促進公平競爭及健全產業發展。惟廣播電視法、衛星廣播電視法、有線廣播電視法、媒體壟斷防制與多元維護法等修正草案刻由立法院進行協商，建議備妥說帖充分溝通，積極爭取支持。

三、維護國民權益方面：有關取締非法廣播電臺部分，102 年間已將 101 年底剩餘之 1 家完成取締，102 年底偵測亦無發現非法廣播電臺，成果值得肯定，請持續偵測及取締行動，避免再有非法地下電臺復播之情事發生。另有關製播規範交流研討會及推廣廣電媒體近用及識讀教育部分，無論是宣導方式或宣導對象，其普及度均有提升空間，請規劃更為多元推廣作法。

四、保護消費者方面：102 年委外辦理消費者對電信業者服務品質滿意度調查、檢討修正電信業者業務營業規章及服務契約、查核通信業者帳務等 3 項業務，後續請善用前述滿意度調查結果，研議精進後續業務推動策略，並將調查結果公告，以提供消費者參考。另依各傳播事業營運許可效期期程進行評鑑換照，總計完成 207 件傳播事業換照及評鑑審查，促使各傳

播事業營運計畫落實執行，並為提升兒少正確網路使用觀念，以創新兒童劇方式辦理，宣導人數及效果已達原訂目標，建議在所建置兒童劇之專屬網站，提供更為完整之演出實錄，再透過更多資訊公開方式，如於相關機關網站首頁提供連結，讓外界有更多機會藉由觀賞兒童劇，提升兒少識別網路訊息之能力。

五、建構多元與普及的通傳近用環境方面：有關促進通訊普及服務部分，完成偏鄉 185 個村里及部落鄰 12Mbps 以上寬頻升速建設點，12Mbps 以上之寬頻涵蓋率達到 84.4%，請持續針對寬頻網路建設相對落後之偏鄉村里及部落鄰，積極改善寬頻網路通訊環境，提升通訊服務品質。另在促進有線廣播電視普及服務部分，總計辦理「偏遠地區有線電視普及服務」及「有線廣播電視數位服務示範區」之 13 件補助計畫，其中 7 件數位服務示範區補助計畫，係提供消費者體驗有線電視數位化所帶來之多元內容及互動性應用服務好處，請針對數位服務示範區補助案件評估執行成效，藉以精進有線電視數位化推動策略。

六、提供數位化便民服務方面：有關網路線上申辦服務系統使用率部分，多項業務如經營許可執照、進口許可證及電信工程執照之申辦及換補發等，其線上申辦率均低於 101 年，宜加強推廣各項網路線上申辦服務，並探討線上申辦率下降原因及改善措施，有效發揮線上申辦服務系統之功能。

七、節約政府成本支出，有效提升資源效益方面：採用電子公文交換作業，節省之人力及郵資成本金額約 150 萬元，惟此一藉由資訊系統所減少人力付出之效益，建議統籌運用於人力組織之規劃配置，使人力成本節省效益有效回饋至業務推動面向。

八、提升組織學習文化與能力方面：推動公務人員終生學習及專業核心職能訓練，執行結果良好，有助擴散組織學習成果，提升公務專業能力。