

國家通訊傳播委員會  
104 年度施政績效報告

公告日期：105 年 05 月 17 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。本會 104 年度之施政目標如次：

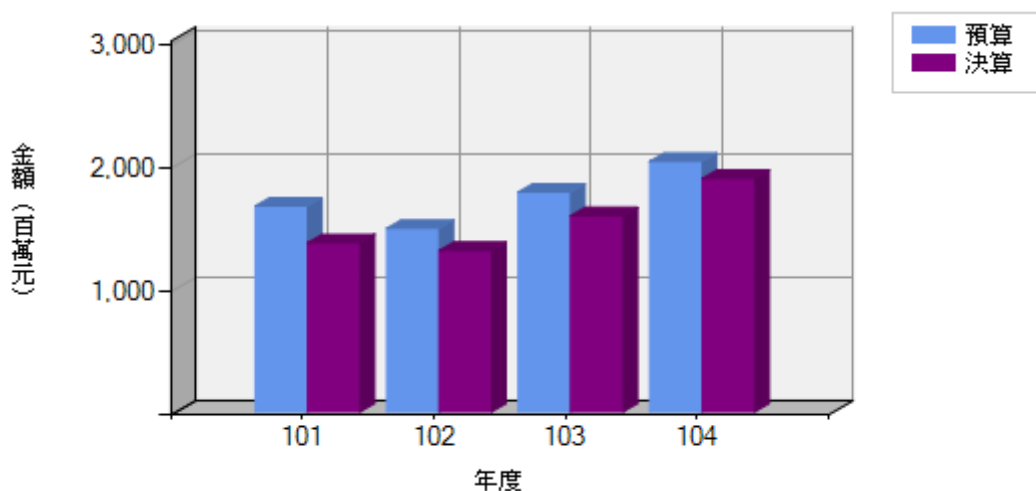
- (一) 促進匯流
- (二) 促進公平競爭及健全產業發展
- (三) 維護國民權益
- (四) 保護消費者
- (五) 建構多元與普及的通傳近用環境
- (六) 提供數位化便民服務
- (七) 節約政府成本支出，有效提升資源效益
- (八) 提升組織學習文化與能力
- (九) 提升研發量能
- (十) 推動跨機關服務及合作流程
- (十一) 落實政府內部控制機制
- (十二) 提升資產效益，妥適配置政府資源
- (十三) 提升人力資源素質與管理效能
- (十四) 深化國際交流合作

### 二、績效評估作業情形

本會 104 年度施政計畫經本會 103 年 6 月 11 第 595 次委員會議審議通過，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 104 年度施政績效，先由本會各單位主管督導下於 105 年 1 月底前完成自評作業，再由本會研考單位彙整並討論後提出初核建議，對各項指標之初核燈號，除依行政院規定之燈號評估標準，並參酌 103 年度行政院之複核結果，完成本會 104 年度施政績效報告初稿並經核定。

## 貳、機關 101 至 104 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	101	102	103	104
合計	預算	1,669	1,487	1,782	2,031
	決算	1,371	1,308	1,590	1,893
	執行率 (%)		82.14%	87.96%	89.23%
普通基金(總預算)	預算	597	594	602	996
	決算	584	560	570	982
	執行率 (%)		97.82%	94.28%	94.68%
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%
特種基金	預算	1,072	893	1,180	1,035
	決算	787	748	1,020	911
	執行率 (%)		73.41%	83.76%	86.44%

\* 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 104 年度公務預算包括「一般行政」之人員維持費及基本行政工作維持費 670 百萬元，以及動支第二預備金辦理提振電信消費補助 326 百萬元，合計預算數 996 百萬元，決算數 982 百萬元（含保留數 326 百萬元），執行率 98.59%。本會除上述經費辦理支用外，其餘則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，基金可用預算數 1,035 百萬元，決算數 911 百萬元，執行率 88.02%。整體而言總預算數 2,031 百萬元，決算數 1,893 百萬元，執行率 93.21%，較 103 年度 89.23% 上升 3.98%，執行情形尚稱良好。

## 三、機關實際員額

年度	101	102	103	104
人事費占決算比例(%)	42.57%	42.80%	35.84%	31.23%
人事費(單位：千元)	583,680	559,824	569,843	591,236
合計	494	487	502	502
職員	462	455	470	470
約聘僱人員	7	7	7	9
警員	0	0	0	0
技工工友	25	25	25	23

\* 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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	100	100	100
實際值	--	100	100	100
達成度(%)	--	100	100	100
初核結果	--	★	★	★
複核結果	--	★	★	▲

衡量標準：

104 年研議數位匯流法（草案）陳報行政院。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 隨科技進步，通訊與傳播產業間界線日益模糊，歐盟、日本、德國等先進國家通傳法制發展，均朝向基礎網路、營運管理及內容應用等之層級化管理。相對於我國目前依業務別分別立法之規管模式，將不易且不足以因應未來發展，進而與時俱進、接軌國際。

(2) 因應匯流產業發展，本會研擬具前瞻之多部匯流法案，由高度匯流思維，調整既有通傳法律架構。針對匯流立法工作，歷經多次內部會議討論，103 年臚列 11 項重要議題對外徵詢並召開公開說明會，並依照重要議題對外諮詢回應意見以及內部討論，於 104 年 8 月提出因應通訊傳播匯流監理架構與修法規劃，採包裹立法方式，建構新通傳匯流五部法典，包括「電子通訊傳播法」、「電信基礎設施與資源管理法」、「電信事業法」、「有線多頻道平臺服務管理條例」及「無線廣播電視事業與頻道事業管理條例」。

(3) 本會於 104 年 10 月起陸續公布各法典內容，並辦理公聽會議，且於網站專區徵詢各界意見，所得意見彙整後完全公開於網路，促進各利益團體了解彼此立場和交流對話。於 104 年 12 月，本會委員會議通過匯流大法 5 部法典提報行政院，本會已於 104 年 12 月將匯流大法 5 部法典草案提報行政院，將有助通傳事業提供匯流服務及經營彈性，適度放寬各現行法律之不必要管制。

(4) 另有關業務開放策略方面，為加速我國行動寬頻 (4G) 服務發展，本會 104 年完成行動寬頻業務 2500MHz 及 2600MHz 頻段釋照規劃，於 104 年 7 月 16 日修正行動寬頻業務管理規則，並據以辦理行動寬頻業務 2500MHz 及 2600MHz 頻段競價作業，並於 12 月 7 日完成競價作業。本次競價共釋出 190MHz 頻寬之頻譜資源，將可提升國人高速行動上網速率。

## 2. 關鍵績效指標：規劃及整備寬頻行動通信頻譜資源

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	100	50	30	10
實際值	990	90	30	25
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

完成 10MHz (1895-1905MHz 頻段) 之頻譜整備。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 隨著網際網路的高度普及，寬頻應用與服務的多元化，行動通信成為生活中不可或缺的角色，為因應此國際趨勢及國內行動寬頻通信發展，實有必要對我國無線電頻譜進行規劃與整備，以滿足產業對無線電頻譜資源之殷切需求。

(2) 國際上 1900MHz 頻段係採分時雙工技術 (TDD, Time-Division Duplexing)，其優點是可以根據上傳及下載的資料量，採動態方式調整對應的頻寬，以因應都會人口密集區或郊區等不同環境之需求，爰參照目前國際行動通信使用頻譜並考量相關頻段執照屆期重新規劃時程，規劃 1900MHz 尚未

開放頻段的需求評估、使用規劃及整備，以供未來行動寬頻業務釋照，並健全我國行動頻寬發展之環境，及滿足社會大眾之需求。

(3) 1900MHz 頻段清理需耗費時間、人力及物力（如使用電波監測站、行動監測車及頻譜分析儀等設備），實有賴本會同仁通力合作辦理，藉由多次反覆監測查核、討論與釐清，以確認該頻段無其他電臺使用或其他異常干擾訊號情形，具挑戰性與困難度。

(4) 104 年 9 月 30 日完成 1900MHz 頻段使用規劃及尚未開放頻段（1895-1920MHz）共計 25MHz 之頻譜整備作業，年度目標達成度為 100%，超出原年度預定目標值（10MHz），可規劃供行動寬頻業務釋照，未來將可加速行動寬頻服務及相關產業發展，並擴大行動寬頻商業模式應用及智慧寬頻城市科技的建構，使工作、生活及休閒的生活型態逐漸轉向隨時聯網的環境，讓所有民眾都能享受優質且價格合理的高速行動寬頻服務，符合本會「促進匯流」之施政目標。

(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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	100	4	4	4
實際值	100	7	7	7
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

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) 鑑於國際先進國家電信監理趨勢，已朝向批發價格管制並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（批發服務）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，相關機制調整包含：固定通信業務批發價格管制、銅絞線市內用戶迴路月租費調整，以及鼓勵自主調降網際網路雙方互連（Private Peering）批發價配套。

(2) 104 年 4 月 1 日本會第 637 次委員會議決議，依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，通過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。

(3) 104 年 11 月 25 日本會第 672 次委員會議審議中華電信股份有限公司陳報 104 年度銅絞線市內用戶迴路月租費討論案，核准中華電信股份有限公司所提 104 年度調降每對銅絞線用戶迴路月租費為 80 元。

(4) 因應行動寬頻業務(4G)自103年正式開放後，影音(video)訊務大幅成長，為有助於降低中小型ISP業者及國內ICP產業等之租用成本，中華電信股份有限公司104年11月自主陳報調降網際網路互連頻寬(Private Peering)批發費率至每月349元/Mbps，經本會第672次委員會議通過。

(5) 總計本會104年度完成固網批發價、市內用戶迴路及網際網路互連頻寬批發價業務項目價格調降項數達7項(詳如本會第637、672次委員會議決議相關資料)，超越年度目標值。104年度4月1日起，受管制電信事業固網批發價業務項目價格調降幅度在4.05%至8.75%之間，104年價格調降幅度超越了103年價格調降幅度。市場主導者亦調降網際網路互連頻寬批發價，自102年3月每月540元/Mbps降至104年每月349元/Mbps，該104年批發價亦比103年批發價(430元/Mbps)低，近3年多合計降幅至少35.3%，降低了電信業者中間成本，進而促進市場競爭及寬頻上網產業發展，最終使消費者有更多元的選擇。

## 2. 關鍵績效指標：推動法規修正健全產業發展

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	6	6	8
實際值	--	32.5	17.4	19.7
達成度(%)	--	100	100	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17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。104年度計完成17項法規修正，並發布實行，主管法規檢討訂修完成率實際值為19.7%(修正之法規命令完成數共計17個÷通訊傳播管制性法規86個=19.7%)，超過原定目標值(6%)，亦超越本會103年之法規檢討訂修完成率(17.4%)，成效卓著。

(2) 完成廣電三法之修正：

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。103年1月2日立法院召開廣電三法修正草案朝野黨團協商會議，協商結論為本案協商多次，意見尚難統合，移請立法院長協商。立法院王院長於104年10月5日起召開多次朝野協商會議，於104年12月4日協商時，其結論為「各黨團同意有關有線電視『分組付費』原則，其相關辦法由國家通訊傳播委員會於6個月內訂定，送立法院審查；『廣電三法』相關條文修正草案無爭議條文完成三讀，其餘條文維持現行法條文或不予增訂。」，本會依據前述協商結論，已擬具修法建議參考條文，以供立法院104年12月17日朝野協商時參考。廣電三法草案依據104年12月17日協商結論調整後，已順利於104年12月18日三讀通過完成修法，並經總統於105年1月6日華總一義字第10400154541號令公布施行。

#### 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。103年1月2日立法院召開廣電三法修正草案朝野黨團協商會議，協商結論為本案協商多次，意見尚難統合，移請立法院長協商。立法院王院長於104年10月5日起召開多次朝野協商會議，於104年12月4日協商時，其結論為「各黨團同意有關有線電視『分組付費』原則，其相關辦法由國家通訊傳播委員會於6個月內訂定，送立法院審查；『廣電三法』相關條文修正草案無爭議條文完成三讀，其餘條文維持現行法條文或不予增訂。」，本會依據前述協商結論，已擬具修法建議參考條文，以供立法院104年12月17日朝野協商時參考。廣電三法草案依據104年12月17日協商結論調整後，已順利於104年12月18日三讀通過完成修法，並經總統於105年1月6日華總一義字第10400154531號令公布施行。

#### 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。103年1月2日立法院召開廣電三法修正草案朝野黨團協商會議，協商結論為本案協商多次，意見尚難統合，移請立法院長協商。立法院王院長於104年10月5日起召開多次朝野協商會議，於104年12月4日協商時，其結論為「各黨團同意有關有線電視『分組付費』原則，其相關辦法由國家通訊傳播委員會於6個月內訂定，送立法院審查；『廣電三法』相關條文修正草案無爭議條文完成三讀，其餘條文維持現行法條文或不予增訂。」，本會依據前述協商結論，已擬具修法建議參考條文，以供立法院104年12月17日朝野協商時參考。廣電三法草案依據104年12月17日協

商結論調整後，已順利於 104 年 12 月 18 日三讀通過完成修法，並經總統於 105 年 1 月 6 日華總一義字第 10400154521 號令公布施行。

(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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	100	100	100	100
實際值	1700	100	100	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/年度新增非法廣播電台數) ×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，由本會配合檢調、電信偵查大隊(前電信警察隊)及相關部會執行取締非法廣播電臺任務。自 97 年第 3 季存在之 190 餘非法廣播電臺，經透過聯合取締小組平臺，強力掃蕩後，播音家數逐年遞減，自 102 年 3 月 5 日起非法廣播電臺播音家數為 0。

(2) 於 104 年期間本會所屬北、中、南區監理處持續監測作業，每月現場查察並輔以每日電波監測，於 104 年 7 月監測並發現金門地區有一家非法廣播電臺復播，本會即刻依法蒐證及執行取締完成。

(3) 依衡量標準，104 年度目標達成度為 100%【達成度：1/1×100%=100%】。

#### 2. 關鍵績效指標：量測全國固網上網速率提供情形

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	34	67	100
實際值	--	34	67	100
達成度(%)	--	100	100	100
初核結果	--	★	★	★
複核結果	--	★	★	★

衡量標準：



完成 6 都、其他西部地區、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 6 都及其他西部地區量測。(33%) 3、104 年完成全國(含 6 都、其他西部地區及宜花東與離島)量測。(33%)

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 完成本指標 104 年目標與量測範圍：

104 年提前完成辦理西部 16 地區(臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、基隆市、新竹市、嘉義市、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣)及宜花東與離島 6 區域(宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣)合計 6 都及 16 縣市之固網寬頻上網速率量測。

(2) 辦理本指標之工作之投入與產出：

104 年在西部地區已佈建 3,164 個固網測速盒的基礎上，於東部與離島地區增加佈建 1,094 個固網測速盒，累計專案執行期間於全國 22 縣市總共佈建 4,351 個測試盒(含佈建損失)。104 年度回傳的有效數據為 3,512,887 筆。取得全國樣本數遠遠超過控制統計誤差所需之 1,069。

(3) 完成本指標之辦理，將督促固網業者提升固網上網速率及服務品質，維護國民權益：

104 年度量測範圍包括全國各縣市，量測揭露固網業者之各速率別、各技術別之分層統計資料具有參考價值，將督促固網業者提升固網上網速率及服務品質，分述如下：

A、上網速率提高近 15%：依據此次量測結果與各種供裝速率的市占率進行估算，104 年度全國家庭用戶固定網路上網平均下載速率 39.1 Mbps，較 103 年度 34.7 Mbps 增加 12.68%；平均上傳速率 14.8 Mbps，較 103 年度 12.5 Mbps 增加 18.40%。

B、平均廣告達成率超過 100%：依供裝速率別區分(本項係取測速盒超過 30 個的供裝速率分組)，下載速率平均廣告達成率為 93.8%~106.2%，上傳速率平均廣告達成率為 93.3%~123.6%，相較於 103 年度量測結果，下載速率平均廣告達成率下限成長 0.5%，上傳速率平均廣告達成率下限成長 10.2%，反映我國業者提供的固網寬頻服務速率比 103 年更具有穩定效能。

C、關懷偏鄉上網服務品質：經量測偏鄉地區平均下載速率廣告達成率為 92.3%~101.3%，非偏鄉地區平均下載速率達成率範圍在 94%~121.7%。其中，偏鄉與非偏鄉地區廣告速率達成率差異最大的供裝速率為 50M，差異為 10.7%，廣告速率達成率差異最小的供裝速率為 6M，差異為 0.1%。顯示偏鄉地區即使地處偏遠，固網業者的供裝品質已克服地域阻隔，相較於 103 年，使偏鄉民眾亦可更享有合理的寬頻服務品質。

(4) 完成本指標之辦理，將有助於提高我國國際競爭力或相關國際評比排名：

依據 104 年度全國各縣市之固網上網速率量測數據統計結果估算，104 年度全國家庭用戶固定網路上網速率於國際評比上堪稱優秀，分述如下：

A、我國平均下載速率 39.1Mbps，高於歐盟之 31.72Mbps、英國之 22.8Mbps；

B、我國平均上傳速率 14.8Mbps，高於歐盟之 8.28Mbps、英國之 2.9Mbps。

### 3.關鍵績效指標：強化內容問責及製播規範自律

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	2	3	3
實際值	--	3	5	4
達成度(%)	--	100	100	100
初核結果	--	★	★	★
複核結果	--	★	★	▲

衡量標準：

廣播內容規範暨製播交流辦理場次。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 研討會辦理成果超出原訂目標值(3場)：

查 102 年、103 年係針對衛星頻道業者(約 110 家)及無線電視事業(計 5 家)召開研討會，地點皆在臺北市，而 104 年則有別於往年，係針對無線廣播事業宣導，不僅參與業者之數量較多(計 171 家廣播業者)，且舉辦地點亦擴及外縣市(於花蓮、臺中、高雄、臺北分區舉行)，104 年共召開 4 場研討會議，分述如下：

A、第 1 場於 104 年 6 月 30 日辦理「廣播內容規範暨製播交流研討會」花蓮場次：邀請資訊工業策進會創新應用服務研究所徐毓良組長主講「大數據時代下的媒體創新」專題演講、東華大學民族語言與傳播系孫嘉穗教授及任職教育廣播電臺臺東分臺之 100 年廣播金鐘獎得主賴勇誠先生共同座談「如何創造在地化廣播收聽市場」主題，以及本會綜合規劃處紀效正副處長主講「因應數位匯流趨勢，再創廣播產業璀璨之未來」主題，並由本會電臺與內容事務處許志麟簡任視察致詞，以及電臺監理科林大景科長簡報廣播事業相關政策以及法規案例，計有出席人數 44 人，回收問卷 22 份，滿意度為 96%。

B、第 2 場於 104 年 7 月 23 日辦理「廣播內容規範暨製播交流研討會」臺中場次：本次邀請義守大學陳思維教授主講「大數據時代下的媒體創新」專題演講、世新大學廣播電視電影學系關尚仁教授與任職教育廣播電臺彰化分臺之 103 年廣播金鐘獎入圍者洪世昌先生共同座談「如何創造在地化廣播收聽市場」主題，本會綜合規劃處紀效正副處長主講「因應數位匯流趨勢，再創廣播產業璀璨之未來」主題；本會電臺與內容事務處簡旭徵副處長於研討會開場致詞，以及電臺監理科林大景科長說明廣播事業相關政策以及法規案例，計有出席人數 83 人，回收問卷 56 份，滿意度為 85%。

C、第 3 場於 104 年 8 月 27 日辦理「廣播內容規範暨製播交流研討會」高雄場次：本次邀請資訊工業策進會數據科技與應用研究所張文村主任主講「大數據時代下的媒體創新」專題演講、朝陽科大

傳播藝術系鄭淑慧教授與任職正聲廣播公司臺北臺之 101 年廣播金鐘獎得主鄒瑩瑩小姐共同座談「如何創造在地化廣播收聽市場」主題，「因應數位匯流趨勢，再創廣播產業璀璨之未來」由本會綜合規劃處紀效正副處長主講；本次研討會由本會電臺與內容事務處簡旭徵副處長開場致詞，電臺監理科林大景科長向業者說明廣播事業相關政策以及法規案例，計有出席人數 96 人，回收問卷 63 份，滿意度為 82%。

D、第 4 場 104 年 10 月 1 日辦理「廣播內容規範暨製播交流研討會」臺北場次：本次研討會由本會陳憶寧委員開場致詞，電臺監理科林大景科長宣導廣播事業相關政策以及法規案例，「大數據時代下的媒體創新」專題演講部份則續邀資訊工業策進會數據科技與應用研究所張文村主任主講、座談會主題「如何創造在地化廣播收聽市場」則是由臺北市立大學社會暨公共事務學系蔣安國副教授及任職竹科廣播公司之 103 年廣播金鐘獎得主潘國正副總共同主講，本會綜合規劃處紀效正副處長主講「因應數位匯流趨勢，再創廣播產業璀璨之未來」主題，本次計有出席人數 68 人，回收問卷 33 份，滿意度為 90%。

(2) 本會透過分區舉辦「廣播內容規範暨製播交流研討會」，除宣導廣播相關法令及案例說明，更配合廣播實務運作需求設計相關專題講座以及座談會，以期透過專家學者的演說以及提問互動，能提升廣播節目製作品質，嘉惠聽眾，也能協助業者積極面對數位匯流挑戰，並強化其編審作業流程及內部問責機制，並於會中安排意見交流時間，提供業者詢問機會，對於日後本會相關政策推動極有助益。

#### 4.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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	65	70	75
實際值	--	98	98	97
達成度(%)	--	100	100	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) 於 104 年 3 月 31 日發布「國家通訊傳播委員會一百零四年度補助辦理媒體識讀教育活動作業要點」，為確保參與研習活動人員之安全，本年度增列投保公共意外責任險之保險費補助項目，最高補助每人每天（含半天）50 元，並自 4 月 1 日起受理補助申請，104 年度計核准補助 12 件申請案，核准補助總金額計新臺幣 103 萬 2,010 元，後續依規定檢送成果報告等資料申請結報者計有 11 件（較 103 年度 6 件，成長率達 83.33%），1 件停止辦理，經審核後，總撥付補助金額計新臺幣 73 萬 6,184 元（較 103 年度新臺幣 44 萬 2,357 元成長 66.42%）；另 104 年度參與媒體識讀研習課程學員總人數為 1,779 人（較 103 年度總參與人數 1,111 人成長 60.13%），參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測學員計 2,001 人次（因檢測包括每日課程結束檢測及隨堂檢測兩種方式，故受檢測人次超出活

動總參與人數），檢測及格計 1,937 人次，及格率達 97%，超出關鍵績效指標原訂年度目標值（75%），達成度 100%，各受補助單位及辦理情形說明如下：

A、鳳鳴廣播股份有限公司「媒體識讀-『認識妳/你自己』講座」於 104 年 7 月 4 日、8 月 1 日辦理完成，總計出席人數計 130 人，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測計 260 人次，檢測及格計 236 人次，及格率達 91%，本會同意核撥新臺幣 4 萬 2,410 元。

B、財團法人寶島客家廣播電台「小小愛玩客『認識媒體、發現客家』生趣營」於 104 年 8 月 25 日-27 日辦理完成，總計出席人數計 25 人，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測計 25 人，檢測及格計 25 人，及格率達 100%，本會同意核撥新臺幣 3 萬 7,150 元。

C、每日廣播事業股份有限公司「新聞毒你？你讀新聞」於 104 年 10 月 18 日、25 日分 2 梯次辦理完成，總計出席人數計 100 人，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測計 100 人，檢測及格計 86 人，及格率達 86%，本會同意核撥新臺幣 3 萬 6,020 元。

D、東方學校財團法人東方設計學院「公民教育-影像媒體識讀講座」於 104 年 7 月 1 日辦理完成，總計出席人數計 46 人，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測計 30 人，檢測及格計 30 人，及格率達 100%，本會同意核撥新臺幣 2 萬 6,700 元。

E、中投有線電視股份有限公司「南投縣銀髮族媒體識讀社區推廣計畫」10 梯次活動係以半日形式分別於 104 年 10 月 9、10、14（2 場）、17、22、28（2 場）、30 日及 11 月 6 日辦理完成，10 梯次活動出席人數計 383 人，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測計 383 人，及格人數 370 人，及格率達 97%，本會同意核撥新臺幣 14 萬 4,000 元。

F、大屯有線電視股份有限公司「族群臉譜多元文化-媒體識讀研習營」於 104 年 10 月 12 日、13 日辦理完成，出席人數計 227 人，參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測學員計 172 人，檢測及格人數計 168 人，及格率達 98%，本會同意核撥新臺幣 7 萬 9,400 元。

G、威達雲端電訊股份有限公司「媒體『新』樂趣暨小小主播營」於 104 年 7 月 4 日辦理完成，出席人數計 19 人，參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測學員計 19 人，檢測及格人數計 19 人，及格率達 100%，本會同意核撥新臺幣 1 萬 7,549 元。

H、財團法人台灣基督長老教會傳播基金會「【神攝剪刀手】影片拍攝、製作及觀念養成研習營」於 104 年 6 月 19-20 日、9 月 5 日辦理完成，出席人數計 110 人，參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測學員計 81 人，檢測及格人數計 81 人，及格率達 100%，本會同意核撥新臺幣 5 萬 1,800 元。

I、財團法人台灣媒體觀察教育基金會「媒體識讀種子教師培育計畫」於 104 年 11 月 14 日、28 日辦理完成，出席人數計 45 人，參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測學員計 45 人，及格人數 45 人，及格率為 100%，本會同意核撥新臺幣 5 萬 9,245 元。

J、台灣佳光電訊股份有限公司「小小閱聽人—培養小學生媒體識讀之素養」以半日型式分別於 104 年 11 月 16、17 及 20 日辦理完成，出席人數計 192 人，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測

計 384 人次（分別於「廣告介紹」、「新聞導讀及新聞真實性辨別」2 堂課後進行檢測），檢測及格計 375 人次，及格率達 98%，本會同意核撥新臺幣 8 萬 1,400 元。

K、台灣新聞記者協會「『記協來抬槓』-教你認識媒體、重新看新聞」分 6 梯次於 104 年 10 月 8 日、11 月 9 日、13 日、19 日、25 日（全日）及 12 月 2 日辦理完成，出席人數計 502 人，參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測學員計 502 人，及格人數 502 人，及格率為 100%，本會同意核撥新臺幣 16 萬 510 元。

（2）各補助案經申請人廣為宣導，獲國內媒體論述肯定，其中大屯有線電視股份有限公司「族群臉譜多元文化-媒體識讀研習營」獲中央社、中華日報、台灣好新聞報、NOWnews 於 104 年 10 月 12 日以專篇介紹、中投有線電視股份有限公司「南投縣銀髮族媒體識讀社區推廣計畫」獲地方新聞台「南投新聞」於 104 年 11 月 15 日特別報導：「推廣媒體識讀，加強長輩正確觀」、「台灣佳光電訊股份有限公司「小小閱聽人—培養小學生媒體識讀之素養」獲地方新聞台「大台中新聞」於 104 年 11 月 18 日特別報導：「媒體識讀課程，不僅教學子認識新聞及廣告，主辦單位還以分組搶答的方式，提高小朋友興趣，也能更加瞭解媒體鏡頭下的真實面。」。

（3）另媒體識讀教材於 104 年 12 月 23 日上載本會網站，路徑：資訊櫥窗/重要議題/重要專區/多元文化專區/人才培訓/104 年度補助辦理媒體識讀活動教材。

（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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	100	3	2	3
實際值	100	3	2	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。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）完成辦理消費者對電信業者服務品質滿意度委外調查：

A、鑒於第三代行動通信業務業者提供之服務品質，攸關廣大民眾之消費權益。本會為落實電信服務品質監理，委託具有辦理消費者滿意度調查經驗之機構、團體、顧問公司或學術團體，以公正第三者身分，依據本會 98 年 1 月 16 日公告發布之「第三代行動通信業務服務品質規範」，針對中華

電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太電信及台灣之星等 3G 電信公司進行服務品質調查，以落實電信服務品質監理，並期提升電信業者之服務品質。

B、以電訪的方式，針對台北市、新北市、台中市、台南市、高雄市之 3G 電信公司之用戶進行客戶滿意度調查。調查項目包含「通訊品質滿意度」、「帳單正確性滿意度」、「費率滿意度」、「客服及門市人員服務品質滿意度」、「申訴處理滿意度」及「用戶個人基本資料」。並依據調查項目及問卷題目，進一步進行「性別平等分析」，以了解國內使用通訊之民眾性別分布趨勢及影響。

C、此次客戶滿意度電訪調查時間為 104 年 11 月 23 日至 12 月 16 日，五家電信公司均至少完成有效樣本 1,158 份以上，抽樣誤差為 $\pm 2.88\%$ 以內。整體而言，五家電信業者的受訪用戶，對於電信業者之服務項目，以「客服及門市人員服務品質滿意度」的滿意度評價較高，以「費率滿意度」的滿意度評價較低。在性別平等分析部分，女性受訪用戶在滿意度評價部分，與男性用戶差異不大。

## （2）完成檢討修正電信業者業務營業規章及服務契約：

為保護消費者權益及遏阻有心人士藉調換手機達到換取價差等詐騙行為，本會已邀集電信業者並召開會議溝通協商，已完成營業規章及服務契約之相關修正工作，並於 104 年 5 月 6 日經本會第 642 次委員會議決議通過，相關營業規章及服務契約之修正，分述如下：

### A、完成行動通信業務（2G）業者共 3 家之相關營業規章及服務契約修正：

修正營業規章第 13 條、服務契約第 7 條「應於申請文件中揭露已綁定之終端設備相關識別資訊（如型號、序號或 IMEI 等）」等文字。

### B、完成第三代行動通信業務（3G）業者共 5 家之相關營業規章及服務契約修正：

修正營業規章第 13 條、服務契約第 7 條「應於申請文件中揭露已綁定之終端設備相關識別資訊（如型號、序號或 IMEI 等）。」等文字。

### C、完成行動寬頻業務（4G）業者共 5 家之相關營業規章及服務契約修正：

修正營業規章第 13 條、服務契約第 7 條「應於申請文件中揭露已綁定之終端設備相關識別資訊（如型號、序號或 IMEI 等）」等文字。

## （3）如期完成辦理通信業者帳務查核：

A、104 年度累計完成固定通信業者（計有經營綜合網路業務之中華電信、亞太電信、台灣固網、新世紀資通），及行動通信業者（計有經營行動電話（2G）業務之中華電信、台灣大哥大、遠傳電信，及經營第三代行動通信（3G）業務之中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太行動、台灣之星）之帳務查核。

B、本次帳務查核分為一般帳單及客訴帳單之查核，共計查核 510 筆（固定通信業者 150 筆、行動通信業者 360 筆）。經查核結果，各業者均依其資費類型計費，帳單均正確無誤，帳單正確率為 100%。



C、本次帳務查核係以實測方式進行電信通話明細產製及帳單計價正確性之驗證作業，將可消弭消費者對電信帳務計價正確性之疑慮，並提高民眾對政府施政之滿意度。

## 2. 關鍵績效指標：提升傳播事業評鑑換照案件合格率

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	180	183	80
實際值	--	207	209	100
達成度(%)	--	100	100	100
初核結果	--	★	★	★
複核結果	--	★	★	★

衡量標準：

$(\text{傳播事業評鑑換照合格件數} / \text{應受評鑑及辦理換照件數}) \times 100\%$ 。

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 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。104 年計完成有線廣播電視系統經營者 18 家評鑑審查、無線廣播電視業者 66 家評鑑審查、衛星廣播電視業者 92 家評鑑審查及 33 家換照；總計完成 209 件，合格率 100%，已達成傳播事業評鑑及換照案件之合格率目標值 80%，且超出原訂目標值 20%。

(2) 茲將辦理本指標之具體績效及效益分述如下：

A、有效宣導傳播事業換照重點審查項目，獲國內媒體報導及肯定：

藉由新聞媒體報導傳播業者換照相關事宜，有效宣導傳播事業營運計畫換照重點審查項目，以作為其他傳播業者換照時的參考與借鏡，相關媒體報導如下：

(A) 104 年 4 月 22 日中央廣播電台吳琍君報導：媒體超時工作嚴重，NCC：納入評鑑換照考量。

(B) 104 年 5 月 28 日經濟日報林安妮報導：廣播電視換照性別平等列評鑑。

B、積極改良、簡化評鑑換照作業流程，有助提升政府施政效能，提高民眾對政府施政滿意程度，效益具體顯著：

本指標之原年度目標值為合格率 80%，實際達成率為 100%，超出原訂目標值 20%。本會積極改良、簡化評鑑換照作業流程（如頻道業者 2 次評鑑優良，得不經初審直接提請委員會審議換照，縮短作業時程），並加速辦理形式及實質審查，以及提升傳播事業評鑑換照審查效率，故能達成原訂目標值，並超出原訂目標值 20%，將能積極提供民眾多元及優良之頻道節目，有助提升政府施政效能，及提高民眾及傳播業者對政府施政滿意程度，成果效益具體顯著。

C、辦理本指標已達成原訂目標值，且執行後將可鼓勵業者創新經營，精進製播能力：

(A) 本會除積極通知傳播業者繳送評鑑及換照企劃書，並儘速辦理形式及實質審查，且藉由研討會、座談會以及評鑑實地訪查等活動，廣邀學者專家就換照、評鑑之審查標準及營運管理事項進行交流及研討，瞭解傳播業者產業經營發展、節目規畫、財務管理及工程技術等相關面向，俾使傳播業者對換照、評鑑之審查標準有更深入認知，故能達成原訂目標值，並超出原訂目標值 20%。

(B) 傳播事業評鑑及換照審查意見之執行情形，將列為未來傳播業者評鑑及換照之重點審查項目，藉由傳播事業定期辦理評鑑及換照機制，督促業者切實執行營運計畫，成為本會未來監理的重要方向，並鼓勵業者創新經營，精進製播能力，以提升整體產業發展，提高國家競爭力。爰辦理本指標已達成原訂目標值，且執行後將可鼓勵業者創新經營，精進製播能力。

D、提前圓滿達成傳播事業評鑑換照，有效提升評鑑換照之執行效率：

為督促傳播業者切實執行營運計畫，並保障消費者權益，本會明定於 104 年 12 月底前完成 209 件傳播事業評鑑換照，本會已積極辦理通知傳播業者繳送評鑑及換照企劃書，並儘速辦理評鑑及換照形式及實質審查，且 104 年度辦理「廣播內容規範暨製播交流研討會」4 場次，宣導換照及評鑑相關法令及注意事項，104 年 9 月辦理「電視內容規範暨營運管理交流研討會」，104 年 11 月辦理東森電視事業股份有限公司及八大電視股份有限公司評鑑實地訪查等作業，皆於 104 年 11 月底提前完成任務，提前圓滿達成傳播事業評鑑換照之目標，有效提升評鑑換照之執行效率。

(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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	9	50	60	90
實際值	9	84.4	93	96.02
達成度(%)	100	100	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 12Mbps 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 12Mbps 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) 本會督促業者積極改善偏鄉寬頻網路環境，及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 104 年 12 月 31 日，總計完成偏鄉 24 個村里及部落鄰 12Mbps 以上寬頻升速建設點，並達成 96.02% 涵蓋率，超越原訂年度目標值 (90%)。

## 2. 關鍵績效指標：促進有線廣播電視普及發展

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	3	5	22	22
實際值	6	13	36	46
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

落實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、推廣數位化區或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) 為達到有線廣播電視普及發展之宗旨，本會運用有線電視經營者提撥當年 1% 營業額所成立之「有線廣播電視事業發展基金」賡續辦理補助偏遠及離島地區有線電視普及發展之建置費及維運虧損之費用，並為推廣有線電視數位化，已規劃相關等補助，並藉由政府與有線電視系統業者共同協力，以期讓民眾享受更優質、更多元之有線電視收視品質及內容。

(2) 本會賡續推動我國有線電視數位化，總計完成有線電視經營者申請有線、無線未達區、推廣數位化區或示範區之建置費或維運虧損費用之 46 件補助計畫，含促進數位普及發展補助計畫 43 件及促進有線廣播電視普及發展（花東地區）補助計畫 3 件，總共 46 件，超過原訂目標值 22 件，更超越 103 年 36 件，共撥付補助金額 3 億 745 萬元。因此，我國有線電視數位化普及率由 101 年底的 21.03% 提升至 104 年底約達 90%，超越 103 年底的 78.92%。

(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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	26	26	27	30
實際值	26.35	27.81	28.35	40.87
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) 本會推動貿易 e 網業務之網路線上申辦服務計畫，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等），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，104 年起提供廣播業者線上填報聯播申請資料，以提升本會行政處理效率。

(2) 經統計 104 年度各項申辦業務之線上申辦率：經營許可業務線上申辦率 3.99%；進口許可業務線上申辦率 33.23%；電信工程業務線上申辦率為 0%；業餘無線電人員業務線上申辦率為 10.96%；傳播業者統計資料線上填報率為 97.03%；廣播業者聯播申請資料線上填報率 100%。各項業務線上申辦率之平均數為 40.87%。

2. 關鍵績效指標：電信號碼線上申辦或提報之使用率

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	30	40
實際值	--	--	32.05	41.12
達成度(%)	--	--	100	100
初核結果	--	--	★	★
複核結果	--	--	★	★

衡量標準：

電信號碼線上申辦或提報之使用率。【說明】線上申辦或提報之使用率 = (電信號碼線上申辦或提報數 ÷ 電信號碼申辦或提報總數) × 100%

績效衡量暨達成情形分析：

經查，相關電信業者 104 年度應提報之各類電信號碼使用情形月報或季報等資訊及未來需求預估等資料計 1196 筆、申辦電信號碼者計 37 筆。其中透過電信號碼管理資訊系統申辦及提報電信號碼使用情形等資料者計 507 筆，爰電信號碼線上申辦或提報之使用率為 41.12%，超越 104 年度原訂目標值（40%），更超越 103 年度之使用率（32.05%）。

(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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	107	112	117
實際值	--	150.7486	126.0115	157.8993
達成度(%)	--	100	100	100

初核結果	--	★	★	★
複核結果	--	★	▲	★

衡量標準：

本會採電子公文交換作業，預估每年可節約之行政支出。【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）本會採電子公文交換作業，104 年預估可節省之人工及郵資成本金額之目標值為 117 萬元，104 年度之執行績效達成情形說明如下：

A、電子發文量 68,961 件。

B、電子收文量 55,163 件。

C、電子收發文量 124,124 件。

D、依衡量標準，計算可節省之人工及郵資成本金額如下：

$$(68,961 \times 5) + (55,163 + 68,961) \times 3 \div 60 \div 8 \div 22 \times 35,000 = 1,578,993 \text{ 元。}$$

（2）本會採電子公文交換作業，總計 104 年節省之人工及郵資成本金額達 157 萬 8,993 元，超越本年度目標值 117 萬元，達成率為 134.96%。

（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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	4	2	2	2
實際值	4	2	2	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 104 年度公務人員總數計 472 人，平均每人學習時數為 92.2 小時，順利達成年度目標值，達成度為 184.4%。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 104 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 33.54 小時，已超越 103 年之平均學習時數 27.81 小時，並順利達成年度目標值，達成度為 167.7%，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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	1.02	1.03	0.64	0.50
實際值	1.25	1.25	1.02	2.11
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

$(\text{年度行政及政策類研究經費} \div \text{年度預算}) \times 100\%$

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行動寬頻發展趨勢、廣播電臺釋照、新興技術、新興視訊平台發展、資通設備之安全檢測及新興媒體內容治理等議題，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 104 年度之公務預算數為 670.48 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 1029.32 百萬元，並向科發基金申請 29.15 百萬元，總預算數為 1728.95 百萬元；104 年度應用有線廣播電視事業發展基金、通訊傳播監督管理基金及科發基金，辦理 8 項行政及政策類研究計畫，決標金額總計為 36.49 百萬元，行政及政策研究經費比率達 2.11% ( $\text{年度行政及政策類研究經費} 36.49 \text{ 百萬元} \div \text{年度預算} 1728.95 \text{ 百萬元} \times 100\% = 2.11\%$ )，超越原年度目標值，亦超越本會 103 年度行政及政策研究經費比率 (1.02%)。



(二) 共同性目標：推動跨機關服務及合作流程。

#### 1. 共同性指標：跨機關合作項目數

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	--	主辦 1 項
實際值	--	--	--	1
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

行政院「全面推廣政府服務流程改造」工作圈或國家發展計畫中與推動服務流程工作有關之跨機關合作項目數

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 行政院國家資通安全會報組織架構下之資通訊環境安全組，下設網路內容安全分組，該分組由本會擔任召集機關，邀集內政部（警政署）、教育部、法務部、經濟部（商業司、工業局）、文化部、衛生福利部（保護服務司、食品藥物管理署）等機關，就重大網路內容安全議題召開會議，以有效協調新興網路內容問題之解決方案，另亦針對 iWIN 網路內容防護機構所提工作事項之執行情形或成果進行檢討。

(2) 104 年度網路內容安全分組共召開 3 次會議，重要辦理情形及成效說明如下：

A、釐清遊戲軟體廠商刊載網路廣告涉有兒少不妥內容之主管機關：網路遊戲廣告涉有兒少不妥內容，請衛生福利部及經濟部工業局共同合作處理，分工如下：

(A) 涉違反兒少法第 46 條第 3 項規定，且網際網路平臺提供者屬遊戲業者，由經濟部工業局主政。

(B) 涉違反兒少法第 46-1 條規定，由衛生福利部主政，另請經濟部工業局協助聯繫相關遊戲業者配合辦理。

B、修正「網際網路內容管理基本規範及分工原則」：衛生福利部保護服務司部分（關於有害兒少身心健康內容之認定）酌作文字修正，另新增網際網路內容管理協調機制之說明（內政部召集之網際犯罪偵防體系跨部會協商平臺），並已送行政院資通安全辦公室備查。

C、「防杜網路霸凌專案」執行情形：

(A) 本會彙整法務部、內政部、教育部、衛福部等各相關機關辦理情形，已於 104 年 10 月 29 日行政院院會第 3472 次會議報告「防杜網路霸凌因應措施及執行情形」案。

(B) 本會已彙整內政部、教育部、法務部及衛生福利部等機關之單一窗口聯繫名單，並與臉書及其他平臺業者建立聯繫管道介接。

(三) 共同性目標：落實政府內部控制機制。

1.共同性指標：辦理內部稽核工作

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	--	--	1	1
實際值	--	--	1	2
達成度(%)	--	--	100	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）所擇定執行稽核之業務或事項之項目數，連同稽核結果已研提具體建議並經機關採納之稽核項目數之合計數

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 依行政院「政府內部稽核應行注意事項」規定，為辦理內部稽核工作，本會成立內部稽核小組，由副主任委員擔任召集人，各單位主管為小組成員，綜合規劃處負責內部稽核任務編組幕僚作業。

(2) 本會內部稽核小組職能為以客觀公正之觀點，協助本會檢查內部控制之實施狀況，並適時提供改善建議，以合理確保內部控制得以持續有效運作，促使本會達成施政目標。

(3) 因應上揭規定各機關每年度應至少辦理 1 次年度稽核，本會依現行產業狀況與施政目標，並檢視整體與作業層級目標所對應之風險項目，擇定促進公平競爭及健全產業發展、保護消費者整體與作業層級目標所對應之風險項目，並依本會內部控制制度（民國 103 年 12 月 4 日修訂）中各單位作業項目等 3 項作為執行稽核事項。據此進行內部稽核，並完成稽核報告（內容含稽核發現之優點、缺失、改善措施或具體興革建議等），且於 104 年 8 月 10 日簽報核定後送各受查單位。

(4) 本會依據稽核報告追蹤各項缺失事項與具體興革建議之改善與辦理情形，據以彙整成本會 104 年內控缺失事項追蹤改善表及具體興革建議追蹤情形表，查本會已達成並超越本項指標之 104 年度目標值。

(四) 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	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	90	90	90	90

實際值	100	94.54	74.32	95.11
達成度(%)	100	100	82.58	100
初核結果	★	★	▲	★
複核結果	★	▲	▲	★

衡量標準：

(本年度資本門實支數+資本門應付未付數+資本門賸餘數) ÷ (資本門預算數) ×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 40.47 百萬元，實際執行數 32.02 百萬元，保留 1.98 百萬元，結餘 6.47 百萬元，執行率 95.11%，已達原訂目標值。

## 2.共同性指標：機關於中程歲出概算額度內編報情形

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	0	0	0	0
實際值	0	0	0	2.6
達成度(%)	100	100	100	97.35
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：

本會公務預算歲出部分除 105 年度起配合行政院政策由科發基金回歸本會編列「加速行動寬頻建設與服務」之科技計畫外，其餘則為「一般行政」及「第一預備金」，該二項目 105 年度行政院核定歲出概算額度為 658,543 千元，惟本會基於 104 年度法定預算人事費遭通刪 2%，另考量考績晉級及人力補實需要等，經核定該額度顯有不敷，故本會另提報額度外需求 17,447 千元，合計概算編報數為 675,990 千元。故本指標之達成值： $(675,990 \text{ 千元} - 658,543 \text{ 千元}) / 658,543 \text{ 千元} = 2.6\%$ 。

(五) 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	101 年度	102 年度	103 年度	104 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 104 年度預算員額前依行政院 104 年 1 月 29 日院授人組字第 10400238006 號函核定數為 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）；嗣經行政院於 104 年 5 月 1 日及 10 月 16 日二度調整，核定數修正為 530 人（職員 497 人、工友 14 人、技工 8 人、駕駛 2 人、聘用 3 人、約僱 6 人）；105 年度預算員額數預計維持為 530 人（職員 497 人、工友 14 人、技工 8 人、駕駛 2 人、聘用 3 人、約僱 6 人）。是以，本會 104 年度預算員額增減率為 0%，達成度為 100%。

## 2.共同性指標：推動中高階人員終身學習

項目	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度
原訂目標值	2	1	1	1
實際值	1	1	1	1
達成度(%)	50	100	100	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（合格實授薦任第 9 職等以上公務人員）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 45% 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 45% 以上。」之標準：

本會中高階公務人員總人數計 105 人，本會 104 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 56 人。參訓人數約占本會中高階人員總數 53.33%，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	103 年度		104 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		454,433		375,770		
(一) 促進匯流(業務成果)	小計	0	0.00	0	0.00	
	研議數位匯流法規及未來行動寬頻業務開放規劃	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
	規劃及整備寬頻行動通信頻譜資源	0	0.00	0	0.00	規劃及整備寬頻行動通信頻譜資源
(二) 促進公平競爭及健全產業發展(業務成果)	小計	0	0.00	0	0.00	
	因應數位匯流研議未來通訊傳播競爭及健全產業發展規劃	0	0.00	0	0.00	健全批發市場之電信資費管理機制
(三) 維護國民權益(業務成果)	小計	10,370	99.99	10,070	100.00	
	量測全國固網上網速率提供情形	8,670	99.99	8,670	100.00	量測全國固網上網速率提供情形
	廣播內容規範暨製播交流	300	100.00	400	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	1,400	100.00	1,000	100.00	提升社會大眾通傳近用觀念及媒體素養意識
(四) 保護消費者(業務成果)	小計	0	0.00	700	86.43	
	委託辦理電信業務服務品質滿意度委外調查	0	0.00	700	86.43	落實消費者權益保護機制
	傳播事業營運計畫評鑑換照	0	0.00	0	0.00	提升傳播事業評鑑換照案件合格率
(五) 建構多元與普及的通傳近用環境(業務成果)	小計	444,063	82.85	365,000	87.48	
	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發展	444,063	82.85	365,000	87.48	促進有線廣播電視普及發展

單位：千元

共同性目標	計畫名稱	103 年度		104 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

(一) 共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源。(財務管理)

共同性指標：機關於中程歲出概算額度內編報情形

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%

原訂目標值：0

實際值：2.6

達成度差異值：2.65

未達成原因分析暨因應策略：

本會公務預算歲出部分除 105 年度起由科發基金回歸各機關編列之科技計畫外，僅偏列一般行政計畫及第一預備金，致人事費有額度外需求時，無其他項目可供調整，且因目標值訂為 0，難以明確衡量達成度，爰 105 年度起已適度調整目標值，惟未來於編報概算時仍將力求於歲出概算額度內編列，以達成所訂目標值。

## 肆、推動成果具體事蹟

### 一、促進匯流

(一) 因應數位匯流檢討通訊傳播監理架構及業務開放策略：

1、104 年 8 月提出因應通訊傳播匯流監理架構與修法規劃，採包裹立法方式，建構新通傳匯流五部法典，包括「電子通訊傳播法」、「電信基礎設施與資源管理法」、「電信事業法」、「有線多頻道平臺服務管理條例」及「無線廣播電視事業與頻道事業管理條例」，並於 104 年 12 月經本會委員會議通過匯流大法 5 部法典提報行政院，本會已於 104 年 12 月將匯流大法 5 部法典提報行政院。

2、另有關業務開放策略方面，為加速我國行動寬頻(4G)服務發展，本會 104 年完成行動寬頻業務 2500MHz 及 2600MHz 頻段釋照競價作業，本次競價作業共歷經 15 天總計 142 回合，得標價總計新臺幣 279.25 億元，共釋出 190MHz 頻寬之頻譜資源，將可提升國人高速行動上網速率，並提供民眾更優質的 4G 服務。

(二) 完成整備行動通信頻譜 1900MHz 頻段之 25MHz 頻寬：

1、為因應國際趨勢及國內行動寬頻通信發展，並參照目前國際行動通信使用頻譜及考量相關頻段執照屆期重新規劃時程，爰規劃 1900MHz 尚未開放頻段的需求評估、使用規劃及整備。



2、1900MHz 頻段清理需耗費時間、人力及物力（如使用電波監測站、行動監測車及頻譜分析儀等設備），經由本會同仁通力合作多次反覆監測查核、討論與釐清，以確認該頻段無其他電臺使用或其他異常干擾訊號情形，具挑戰性與困難度。

3、104 年 9 月 30 日完成 1900MHz 頻段使用規劃及尚未開放頻段（1895-1920MHz）共計 25MHz 之頻譜整備作業，超出原年度預定目標值（10MHz），可規劃供行動寬頻業務釋照，未來將可加速行動寬頻服務及相關產業發展，並健全我國行動頻寬發展之環境，及滿足社會大眾之需求，符合本會「促進匯流」之施政目標。

## 二、促進公平競爭及健全產業發展

（一）完成固網批發價等業務項目價格調降項數 7 項，超越年度目標值：

本會 104 年度完成固網批發價、市內用戶迴路及網際網路互連頻寬批發價業務項目價格調降項數達 7 項，超越年度目標值，相關調降事項如下：

1、於 104 年度 1 月 1 日起，受管制電信事業固網批發價業務項目價格調降幅度在 4.05% 至 8.75% 之間，104 年價格調降幅度超越了 103 年價格調降幅度。

2、於 104 年 11 月，中華電信股份有限公司調降網際網路互連頻寬（Private Peering）批發費率至每月 349 元/Mbps，該 104 年批發價亦比 103 年批發價（430 元/Mbps）低。

3、於 104 年 11 月，中華電信股份有限公司調降每對銅絞線用戶迴路月租費為 80 元。

（二）市場主導者亦調降網際網路互連頻寬批發價，近 3 年合計降幅至少 35.3%，降低了電信業者中間成本，進而促進市場競爭及產業健全發展。

（三）完成 17 項法規修正並發布實行，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：

本會 104 年度計完成 17 項法規修正，並發布實行，主管法規檢討訂修完成率實際值為 19.7%，超過原定目標值（6%），成效卓著。

（四）完成廣電三法修正，將對促進數位匯流、強化市場競爭秩序、確保消費者收視選擇權，有立竿見影的功效：

廣電三法修正草案已於 104 年 12 月 18 日經立法院三讀通過，並經總統於 105 年 1 月 6 日公布施行，本次修法重點如下：

1、廣播電視法：配合公民與政治權利國際公約之施行，刪除廣播電視節目內容，不得違背反共復國國策等不合時宜規定（第 21 條）。

2、衛星廣播電視法：

(1) 本國自製節目比率：基於保護本土文化及扶植國內製作節目之目的，要求衛星頻道供應事業製播節目應符合主管機關所定本國節目比率之限制（第 8 條）。

(2) 開放置入性行銷及明定贊助規範：考量媒體生態及市場需求，適度開放置入性行銷規範；另鑑於新興商業促銷形式眾多，為維護消費者權益，明定贊助規範（第 31 條、第 32 條及第 33 條）。

### 3、有線廣播電視法：

(1) 放寬有線電視經營區限制：修法通過後，系統經營者得自行決定其經營區規模，新進業者並得隨時進入市場；既有系統經營者亦得考量最適經營規模，隨時擴增經營區（但以直轄市、縣（市）為最小經營區）。此一修正，讓系統經營者擁有最大之經營彈性空間，促進系統經營者間競爭，突破目前實質上分區獨占之市場結構，增進消費者選擇系統之權利（第 6 條）。

(2) 加速有線電視數位化建設：為加速推動有線廣播電視數位化，修正通過之有線廣播電視法明定以數位化技術提供有線廣播電視服務為參進或擴增經營地區要件之一（第 7 條）。另為利系統經營者配合數位政策之達成，明定既有經營者應於下次換照前，須完成以數位化技術提供服務，並應於修正通過後 3 個月內向主管機關提出分期實施計畫（第 48 條）。

### 三、維護國民權益

#### (一) 取締非法廣播電臺：

鑑於非法廣播電臺隨時都有復播可能，本會所屬北、中、南區監理處持續辦理「加強監測、密集巡查」作業，每日利用全國電波監測中心執行 4 次監測及每月 1-2 次派員 1-2 次巡查各可能設置非法廣播電臺區域，以遏止非法廣播電臺之復播情形。本會業於 104 年 7 月監測並發現金門地區有一家非法廣播電臺復播，即刻依法蒐證及執行取締完成。

#### (二) 完成 6 都及其他西部地區固網上網速率之量測：

1、完成 6 都及其他西部地區固網上網速率之量測，將形成督促業者良性競爭的推升力量，對國家發展、人民福祉影響深遠：

104 年度量測範圍包括全國各縣市，量測揭露固網業者之各速率別、各技術別之統計資料，據以將督促固網業者提升固網上網速率及服務品質，分述如下：

(1) 上網速率「量」之監督：依據此次量測結果與各種供裝速率的市占率進行估算，104 年度全國家庭用戶固定網路上網平均下載速率 39.1 Mbps，較 103 年度 34.7 Mbps 增加 12.68%；平均上傳速率 14.8 Mbps，較 103 年度 12.5 Mbps 增加 18.40%。

(2) 上網速率「質」之監督：依供裝速率別區分，下載速率平均廣告達成率為 93.8% ~ 106.2%，上傳速率平均廣告達成率為 93.3% ~ 123.6%，相較於 103 年度量測結果，下載速率平均廣告達成率下限成長 0.5%，上傳速率平均廣告達成率下限成長 10.2%，反映我國業者提供的固網寬頻服務速率比 103 年更具有穩定效能。

(3) 關懷偏鄉上網服務品質：經量測偏鄉地區平均下載速率廣告達成率為 92.3%~101.3%，非偏鄉地區平均下載速率達成率範圍在 94%~121.7%。其中，偏鄉與非偏鄉地區廣告速率達成率差異最大的供裝速率為 50M，差異為 10.7%，廣告速率達成率差異最小的供裝速率為 6M，差異為 0.1%。顯示偏鄉地區即使地處偏遠，固網業者的供裝品質已克服地域阻隔，相較於 103 年，偏鄉民眾更享有合理的寬頻服務品質。

2、完成 6 都及其他西部地區固網上網速率之量測，將有助於提高我國國際競爭力或相關國際評比排名：

依據 104 年度全國各縣市之固網上網速率量測數據統計結果估算，104 年度全國家庭用戶固定網路上網速率於國際評比上堪稱優秀，分述如下：

(1) 我國平均下載速率 39.1Mbps，高於歐盟之 31.72Mbps、英國之 22.8Mbps

(2) 我國平均上傳速率 14.8Mbps，高於歐盟之 8.28Mbps、英國之 2.9Mbps

3、執行固網上網速率之量測所採用測速機制，已克服干擾因素，量測所得數據已具有相當之公信力：

執行固網上網速率之量測係研究比較國際各家固網測速方法後，採用硬體測試盒安裝於參與測試者家中，定時執行量測，可以有效排除測試者家中電腦等級不同及組態不同等影響測試結果的疑慮，量測結果亦較為受測 ISP 業者接受。測速盒設計有防弊機制，避免業者刻意影響測速結果，因此在固網上網速率之量測執行期間，所公布之測速資訊均未受電信業者或其他測速業者質疑或挑戰，具有相當之公信力。

4、執行固網上網速率之量測所採用測速機制，已避免干擾民眾，並成功達成量測：

執行固網上網速率之量測，須使用民眾申租之網路進行測試，並收集大量數據，進行量測時本有佔用頻寬引起民眾不悅之顧慮，惟為免干擾民眾，進行量測時，已要求硬體測試盒選擇民眾上網離峰時間進行量測，寬頻測速盒之設計先偵測線路流量，當測試用戶端上網的流量小於預設值才會開始量測。104 年度回傳有效數據 3,512,887 筆，在 95% 信心水準下抽樣誤差為 1.49%，樣本收集數量遠超過統計誤差控制所需，顯示執行固網上網速率之量測之召募策略運作極為成功。

5、開放量測資料供外界利用，使民眾瞭解本會執行固網上網速率量測之施政具體成果：本會新聞稿揭露 102 年、103 年當期固網上網速率之平均廣告達成率等數據，提供公開資訊予各界參用，使民眾瞭解本會督促固網業者提升固網上網速率及服務品質之施政具體成果。

(三) 完成分區辦理 104 年度「廣播內容規範暨製播交流」交流研討會：

1、研討會目標與本會整體施政目標結合：藉由辦理研討會，向業者說明廣播相關法令及案例（如本會政策、換照、性別、兒少保護及數位匯流等議題），讓業者有機會了解廣電法令而避免誤觸規定受罰，同時強化業者內部製作編審作業以及自律能力。此外，透過專為廣播業者設計的專題講座及交流座談，提供專家觀點以及分享得獎節目主持人製作或電臺操作經驗，以期能夠有效提升臺灣

廣播市場內容品質，提供聽眾優質廣播節目，符合通訊傳播基本法第 5 條及第 13 條規定，促進通訊之接近使用及服務之普及，維護國民權利、保障消費者利益、提升多元文化及保護弱勢權益。

2、102、103 年係針對衛星頻道業者（約 110 家）及無線電視事業（計 5 家）召開研討會，地點皆在臺北市，而 104 年則有別於往年，係針對無線廣播事業宣導，不僅參與業者之數量較多（計 171 家廣播業者），且舉辦地點亦擴及外縣市（於花蓮、臺中、高雄、臺北分區舉行），104 年度共辦理 4 場交流研討會，係從服務地方角度出發，欲提升臺灣整體廣播市場內容品質，並求區域平衡，不因城鄉差距而所差別，特別設計分別於北部、中部、南部以及東部地區辦理分區交流研討會，方便地方業者參與。本次研討會 4 場次共計有 291 位業者參與，回收調查問卷 174 份，並於研討會中設計有「如何創造在地化廣播收聽市場」座談會，切合廣播業者在地經營實務需求，協助業者依據在地需求及特色，製作出切合在地文化之節目，有效經營地區市場。

3、面對數位時代挑戰，為協助業者面對未來可能挑戰，本會特別設計與大數據和數位匯流相關主題，於本次交流研討會設計「大數據時代下的媒體創新」以及「因應數位匯流趨勢，再創廣播之璀璨未來」專題演講，除了配合時下傳播市場重要趨勢，也間接提供業者重要市場概念與知識，特別是即將到來的第 11 梯廣播釋照開放，透過數位匯流的概念建立和解說，能引導業者以新的角度來看待未來開放政策。

4、本會透過舉辦分區交流研討會，增加與業者的互動機會，以面對面的方式了解業者目前需求，並解答其疑惑問題；此外於研討會現場亦有提供開放式問卷問題予表達建議，業者回饋踴躍，提供多項意見供本會作為日後研討會設計參考，不僅使本會研討會未來議題多元豐富，更能有效達成與業者良性互動，彼此互助互長，兩造雙贏的局面。

#### （四）推廣廣電媒體近用及識讀教育：

1、明確訂定補助作業要點，以為廣播電視事業、傳播相關院校及人民團體申請及結報之準據：本會「一百零四年度補助辦理媒體識讀教育活動作業要點」於 104 年 3 月 31 日下達，並自 4 月 1 日起受理補助申請，104 年度核准補助並完成結報之申請案計有鳳鳴廣播股份有限公司等 11 件，總撥付補助金額計新臺幣 73 萬 6,184 元，本補助案辦理目的係為鼓勵廣播電視事業、傳播相關院校及人民團體共同提升社會大眾通傳近用觀念及媒體識讀素養，為確保參與研習活動人員之安全，104 年度增列投保公共意外責任險之保險費補助項目，最高補助每人每天（含半天）50 元，前述受補助之廣播電視事業、傳播相關院校及人民團體邀請研習之對象有社會大眾、偏鄉弱勢學童、教師、社會青年及銀髮族，規劃課程主題有性別、媒體產製及應用、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 104 年度參與媒體識讀研習課程學員總人數為 1,779 人，參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測學員計 2,001 人次（因檢測包括每日課程結束檢測及隨堂檢測兩種方式，故受檢測人次超出活動總參與人數），檢測及格計 1,937 人次，及格率達 97%，超出關鍵績效指標原訂年度目標值（75%），達成度 100%。

2、運用廣播電視事業、傳播相關院校、人民團體之專業知識及現有資源，共同提升在地民眾媒體素養：

(1) 104 年度獲本會補助之鳳鳴廣播股份有限公司「媒體識讀-『認識妳/你自己』」，以其電臺插播廣告、刊登電子報及於電臺網站公告等方式發布招生訊息，講座課程分別由高雄餐旅大學兼任講師高宜君、台灣性別不明關懷協會吳伊婷、高雄市婦女新知協會總幹事吳宜霏、義大醫院醫師簡佳璋擔任講師。透過講座討論性別平等議題、闡釋性別平等觀念、認識性別權力結構，以破除性別刻板印象，積極刻劃多元性別形象，讓性別互動更為和諧與平等。

(2) 財團法人寶島客家廣播電台「小小愛玩客『認識媒體、發現客家』生趣營」邀請國小 3-6 年級學生參與，營隊目的在延續客家母語、發揚客家文化、促進族群融合並結合媒體功能，以培育小朋友認識媒體及發現客家，讓小朋友在三天的課程中，輕鬆快樂建立正確媒體觀念、體會客家文化。

(3) 每日廣播事業股份有限公司「新聞毒你？你讀新聞」安排朝陽科技大學傳播藝術系助理教授李郁青擔任講師，透過課程讓學員了解現今媒體新聞播報及廣告播放的慣用手法，學習尊重性別平等、不同族群之差異；並藉由廣播聲音技巧的示範、學員實際上場參與，體驗聲音傳達出來的效果。

(4) 東方學校財團法人東方設計學院「公民教育-影像媒體識讀講座」邀請該校教職生及社區公民參與，藉由課程安排，讓公民能就媒體分門別類，檢驗媒體的製作過程，分析媒體產品，探究媒體產品的消費行為，及認識媒體的效力。

(5) 中投有線電視股份有限公司「南投縣銀髮族媒體識讀社區推廣計畫」與南開科技大學合作，邀請銀髮族於南投縣各社區活動中心辦理，安排南開科技大學教授、專業醫療人員及教育部樂齡教育專業合格講師，針對中老年如何利用媒體終身學習、預防詐騙及安全用藥的媒體識讀進行研習，課程內容除了介紹媒體種類、傳播資訊內容及如何選擇適當媒體資訊進行終身學習外，並以電視、廣播及網路所傳播的養生、用藥及詐騙資訊為例，帶領銀髮族對相關資訊進行判讀分辨；由中投有線電視公司協助於授課地點建置 WIFI 環境，教導銀髮族使用平板或智慧型手機等行動裝置接收媒體訊息，及如何善用媒體平臺；透過專業講師提供正確養生保健與用藥安全概念，及了解網路及電話詐騙伎倆，確保銀髮族居家及用藥安全。

(6) 大屯有線電視股份有限公司「族群臉譜多元文化-媒體識讀研習營」與修平科技大學合作，安排中部各大專院校相關專長教授及傳播現職人員為中區各大專院校師生、社會青年授課，教導學員透過思辨性的閱聽策略，解讀媒體訊息中再現的族群臉譜與形象，幫助參與學員免除族群刻板印象所帶來的歧視和自我發展限制，進而瞭解不同族群的差異性，並尊重多元文化。

(7) 威達雲端電訊股份有限公司「媒體『新』樂趣暨小小主播營」以該地區新住民子女人數最多的美群國小中高年級新住民同學為招生對象，課程內容以理論結合實作經驗，達到關懷新住民及媒體識讀教育的意義，課程教導學童認識並正確判讀媒體資訊，以理論結合實作經驗，豐富學童的暑假生活。

(8) 財團法人台灣基督長老教會傳播基金會「【神攝剪刀手】影片拍攝、製作及觀念養成研習營」以地區教會為宣傳、聯絡站，增進社區互動及交流機會，建立共同創作契機，藉由課程安排，探討媒體型態、媒體道德與規範，培養媒體識讀正確觀念，鼓勵學員運用自身的攝錄影器材，從事影片創作，或記錄當地文史。

(9) 財團法人台灣媒體觀察教育基金會「媒體識讀種子教師培育計畫」採巡迴方式辦理，與各縣市教育單位及各校合作，開放讓高中及國中小學提出申請，以偏鄉學校為優先，基金會提供講師與設計課程，開放讓同縣市符合資格的教師、民眾共同參與，研習課程講授目前教學上所面臨的媒體識讀、資訊與網路素養議題與概念，並安排教案設計指導，結合時事議題，讓教師了解如何將所學融入現場教學。

(10) 台灣佳光電訊股份有限公司「小小閱聽人—培養小學生媒體識讀之素養」與朝陽科技大學合作，由該校郭昭蘭副教授、鄭淑慧副教授及安碧芸助理教授負責指導與培訓已具有媒體及傳播相關專業知能之高年級大專生為識讀教育種子教師，完成訓練後，以完整易懂的教材到健民、塗城及僑榮等國小進行3場媒體識讀教育，以較接近其年紀，及活潑但不失專業的教學方式，提供學生正確的媒體使用方式，並藉此培養媒體識讀教育之講師，使媒體識讀教育更為普及。

(11) 台灣新聞記者協會「『記協來抬槓』-教你認識媒體、重新看新聞」藉由走訪大專院校、連結各團體資源，安排媒體實務工作者及傳播相關領域專家學者，透過一系列的「媒體識讀」課程，教導學生及弱勢民眾認識媒體、解讀新聞，了解媒體運作的實際狀況，並從中學習判斷新聞資訊，提升媒體識讀能力。

3、媒體識讀課程教材刊登本會網站供民眾瀏覽，加強宣傳綜效：於本會「一百零四年度補助辦理媒體識讀教育活動作業要點」明訂受補助者須於結報時檢附媒體識讀教材電子檔，並授權本會得無償以非營利為目的之公開發表與利用該著作，並提供各級學校師生教學與學習之用。受補助者之媒體識讀相關課程教材於104年12月23日上載本會網站，路徑：資訊櫥窗/重要議題/重要專區/多元文化專區/人才培訓/104年度補助辦理媒體識讀活動教材。

4、有效宣導媒體識讀內容，獲國內媒體論述肯定：大屯有線電視股份有限公司「族群臉譜多元文化-媒體識讀研習營」獲中央社、中華日報、台灣好新聞報、NOWnews於104年10月12日以專篇介紹；中投有線電視股份有限公司「南投縣銀髮族媒體識讀社區推廣計畫」獲地方新聞台「南投新聞」於104年11月15日特別報導：「推廣媒體識讀，加強長輩正確觀」；台灣佳光電訊股份有限公司「小小閱聽人—培養小學生媒體識讀之素養」獲地方新聞台「大台中新聞」於104年11月18日特別報導：「媒體識讀課程，不僅教學子認識新聞及廣告，主辦單位還以分組搶答的方式，提高小朋友興趣，也能更加瞭解媒體鏡頭下的真實面。」。

#### 四、保護消費者

##### (一) 完成辦理消費者對電信業者服務品質滿意度委外調查：

本次服務品質滿意度委外調查，已針對中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太電信及台灣之星等3G電信公司進行服務品質調查，調查項目包含「通訊品質滿意度」、「帳單正確性滿意度」、「費率滿意度」、「客服及門市人員服務品質滿意度」、「申訴處理滿意度」及「用戶個人基本資料」等，調查結果顯示，對於電信業者之服務項目，以「客服及門市人員服務品質滿意度」的滿意度評價較高，以「費率滿意度」的滿意度評價較低，將落實對電信業者之電信服務品質監理，以期提升電信業者之服務品質。另在性別平等分析部分，女性受訪用戶在滿意度評價部分，與男性用戶差異不大。

(二) 完成檢討修正電信業者業務營業規章及服務契約：

為保護消費者權益及遏阻有心人士藉調換手機達到換取價差等詐騙行為，本會已邀集電信業者並召開會議溝通協商，已完成營業規章及服務契約之相關修正工作，分述如下：

1、完成行動通信業務（2G）業者共 3 家之相關營業規章及服務契約修正：

修正營業規章第 13 條、服務契約第 7 條「應於申請文件中揭露已綁定之終端設備相關識別資訊（如型號、序號或 IMEI 等）」等文字。

2、完成第三代行動通信業務（3G）業者共 5 家之相關營業規章及服務契約修正：

修正營業規章第 13 條、服務契約第 7 條「應於申請文件中揭露已綁定之終端設備相關識別資訊（如型號、序號或 IMEI 等）。」等文字。

3、完成行動寬頻業務（4G）業者共 5 家之相關營業規章及服務契約修正：

修正營業規章第 13 條、服務契約第 7 條「應於申請文件中揭露已綁定之終端設備相關識別資訊（如型號、序號或 IMEI 等）」等文字。

(三) 如期完成辦理通信業者帳務查核：

1、104 年度如期完成固定通信業者及行動通信業者之帳務查核。

2、本次帳務查核結果，各業者均依其資費類型計費，帳單均正確無誤，帳單正確率為 100%。

3、如期完成電信業者之帳務查核，將有效促使業者提高計費之正確性，進而保障消費者權益，並符合本會年度施政目標，將可提升本會整體施政績效。

(四) 完成辦理本會 104 年傳播事業營運評鑑換照：

1、保障消費者視聽權益：

本會依各傳播事業營運許可效期期程進行評鑑換照，於 104 年 1 月 1 日至 12 月 31 日總計完成 209 件傳播事業換照及評鑑審查。其中，就有線廣播電視業者，完成 18 件評鑑審查，就無線廣播電視業者，完成 66 件評鑑審查，並就衛星廣播電視業者，完成 92 件評鑑審查及 33 件換照審查，且進行實地查核，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。

2、改善傳播事業服務品質：

104 年辦理 209 件傳播事業評鑑及換照審查，除具體要求受評鑑換照業者改善服務品質、暢通客服申訴管道、增加自製節目以促進國內文創產業發展之外，並且要求傳播業者定期提報改善情形說明，以提升傳播事業服務品質。



3、積極改良、簡化評鑑換照作業流程，有助提升政府施政效能，提高民眾對政府施政滿意程度：

本會積極改良、簡化評鑑換照作業流程，並加速辦理形式及實質審查，以及提升傳播事業評鑑換照審查效率，故能達成原訂目標值，並超出原訂目標值 20%，將能積極提供民眾多元及優良之頻道節目，有助提升政府施政效能，及提高民眾對政府施政滿意程度。

4、完成辦理本指標，將可鼓勵業者創新經營，精進製播能力：

傳播事業評鑑及換照審查意見之執行情形，將列為未來傳播業者評鑑及換照之重點審查項目，藉由傳播事業定期辦理評鑑及換照機制，督促業者切實執行營運計畫，成為本會未來監理的重要方向，將可鼓勵業者創新經營，精進製播能力，以提升整體產業發展，並提高國家競爭力。

## 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，本會督導電信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 104 年 12 月底，總計完成偏鄉 24 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 96.02%。

### （二）促進有線廣播電視普及服務：

本會賡續推動我國有線電視數位化，總計完成有線電視經營者申請有線、無線未達區、推廣數位化區或示範區之建置費或維運虧損費用之 46 件補助計畫，含促進數位普及發展補助計畫 43 件及促進有線廣播電視普及發展（花東地區）補助計畫 3 件，總共 46 件，超過原訂目標值 22 件，更超越 103 年 36 件，共撥付補助金額 3 億 745 萬元。至 104 年底，我國有線電視數位化普及率約達 90%，超越 103 年底的 78.92%，已朝我國有線電視全面數位化之政策目標，更向前邁進一步。

## 六、提供數位化便民服務

本會推動貿易 e 網業務之網路線上申辦服務計畫，藉由網路登入申請各項網路服務，可免向本會提出書面申請，經統計，於 104 年度各項申辦業務之線上申辦率：經營許可業務線上申辦率 3.99%；進口許可業務線上申辦率 33.23%；電信工程業務線上申辦率為 0%；業餘無線電人員業務線上申辦率為 10.96%；傳播業者統計資料線上填報率為 97.03%；廣播業者聯播申請資料線上填報率 100%。各項業務線上申辦率之平均數為 40.87%。

## 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，104 年電子收發公文處理量為 124,124 件，總計節省之人工及郵資成本金額達 157 萬 8,993 元，達成率為 134.96%，超越歷年（102、103 年）節省之人工及郵資成本金額（102 年為 150 萬 7486 元、103 年為 126 萬 115 元）。

## 八、提升組織學習文化與能力

(一) 查公務人員終身學習入口網站統計資料，本會 104 年度公務人員總數計 472 人，平均每人學習時數為 92.2 小時，順利達成年度目標值，達成度為 184.4%。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 104 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 33.54 小時，已超越 103 年之平均學習時數 27.81 小時，並順利達成年度目標值，達成度為 167.7%，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	★	★
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)	強化內容問責及製播規範自律	★	▲
		(4)	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)	提升傳播事業評鑑換照案件合格率	★	★
5	建構多元與普及的通傳近用環境(業務成果)	(1)	促進通訊普及服務	★	★
		(2)	促進有線廣播電視普及發展	★	★
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	★	★
		(2)	電信號碼線上申辦或提報之使用率	★	★
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	推動跨機關服務及合作流程(行政效率)	(1)	跨機關合作項目數	★	★
3	落實政府內部控制機制(行政效率)	(1)	辦理內部稽核工作	★	★
4	提升資產效益，妥適配置政府	(1)	機關年度資本門預算執行率	★	★

	資源(財務管理)	(2)	機關於中程歲出概算額度內編報情形	▲	▲
5	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)	推動中高階人員終身學習	★	★

(二) 績效燈號統計

構面	年度		101		102		103		104	
	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	25	100.00	25	100.00	23	100.00
		複核	21	100.00	25	100.00	25	100.00	23	100.00
	綠燈	初核	17	80.95	23	92.00	22	88.00	21	91.30
		複核	15	71.43	19	76.00	19	76.00	18	78.26
	黃燈	初核	4	19.05	2	8.00	3	12.00	2	8.70
		複核	6	28.57	6	24.00	6	24.00	5	21.74
	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	14	100.00	18	100.00	18	100.00	16	100.00
		複核	14	100.00	18	100.00	18	100.00	16	100.00
	綠燈	初核	11	78.57	16	88.89	16	88.89	15	93.75
		複核	10	71.43	13	72.22	13	72.22	12	75.00
	黃燈	初核	3	21.43	2	11.11	2	11.11	1	6.25
		複核	4	28.57	5	27.78	5	27.78	4	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	
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	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
		複核	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
	綠燈	初核	6	85.71	7	100.00	6	85.71	6	85.71
		複核	5	71.43	6	85.71	6	85.71	6	85.71
	黃燈	初核	1	14.29	0	0.00	1	14.29	1	14.29
		複核	2	28.57	1	14.29	1	14.29	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	比例(%)
	小計	初核	10	100.00	15	100.00	14	100.00	12	100.00

		複核	10	100.00	15	100.00	14	100.00	12	100.00
	綠燈	初核	7	70.00	13	86.67	12	85.71	11	91.67
		複核	6	60.00	11	73.33	11	78.57	9	75.00
	黃燈	初核	3	30.00	2	13.33	2	14.29	1	8.33
		複核	4	40.00	4	26.67	3	21.43	3	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
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	4	100.00	5	100.00	5	100.00
		複核	4	100.00	4	100.00	5	100.00	5	100.00
	綠燈	初核	4	100.00	4	100.00	5	100.00	5	100.00
		複核	3	75.00	3	75.00	5	100.00	5	100.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	25.00	1	25.00	0	0.00	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	
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	3	100.00	2	66.67	2	66.67
		複核	3	100.00	2	66.67	1	33.33	2	66.67
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	1	33.33	1	33.33
		複核	0	0.00	1	33.33	2	66.67	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	比例(%)
	小計	初核	4	100.00	3	100.00	3	100.00	3	100.00
		複核	4	100.00	3	100.00	3	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	3	75.00	3	100.00	3	100.00	3	100.00
		複核	3	75.00	3	100.00	2	66.67	2	66.67
	黃燈	初核	1	25.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	25.00	0	0.00	1	33.33	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	

## 二、綜合評估分析

行政院公告之本會 103 年度施政績效，整體施政績效之衡量指標項目計有 25 項，行政院複核之綠燈項目有 19 項，佔 76%，黃燈項目有 6 項，佔 24%，無紅燈及白燈項目。本會 104 年度整體之績效衡量指標計有 23 項，經本會初核結果，整體而言，綠燈項目有 21 項，佔 91.3%，黃燈項目有 2 項，佔 8.7%，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、促進公平競爭及健全產業發展方面：

廣電三法修正草案已於 104 年 12 月 18 日三讀通過，並經總統於 105 年 1 月 6 日公布施行，「廣電三法」是解決當前廣電產業急迫問題的法案，對有線電視數位化之推動、促進數位匯流、強化市場競爭秩序、確保消費者收視選擇權，有立竿見影的功效。「廣電三法」通過後，本會將依據法規授權儘速研擬相關子法，並依立法院朝野協商結論附帶決議積極辦理。

#### 二、維護國民權益方面：

推廣廣電媒體近用及識讀教育計畫辦理目的在協助視、聽眾成為耳聰目明的資訊接收者，讓社會大眾體驗廣播電視產製過程，累積其媒體識讀知識。為鼓勵廣播電視事業等相關單位共同強化國人近用通傳媒體的觀念和效能，故本會訂定補助作業要點，受理補助申請，宥於本會經費有限，無法全額補助辦理相關活動，仍須仰賴申請單位投入現有人力、資源，甚或金錢，讓活動順利完成，本會亦鼓勵申請者向其他機關或民間團體申請補助。為擴大本案執行成效，改善預算支用情形，本會於 103 年度研訂旨揭補助作業要點時，已增列「與傳播相關之大專校院、財團法人、社團法人或其他人民團體」為補助對象；104 年度則配合酌修部分文字，以清楚揭示本補助案辦理目的及媒體識讀研習含括之議題；另為確保參與研習活動人員之安全，104 年度增列投保公共意外責任險之保險費補助項目，最高補助每人每天（含半天）50 元。前述作業要點於 104 年 3 月 31 日以通傳內容字第 10448009520 號令發布，相關訊息同時上傳本會會外網站公告訊息；並發函受補助對象，自 104 年 4 月 1 日起受理補助申請；104 年度計核准補助 12 件申請案，核准補助總金額計新臺幣 103 萬 2,010 元，後續依規定檢送成果報告等資料申請結報者計有 11 件（較 103 年度 6 件，成長率達 83.33%），1 件停止辦理，經審核後，總撥付補助金額計新臺幣 73 萬 6,184 元（較 103 年度新臺幣 44 萬 2,357 萬元成長 66.42%）；另 104 年度參與媒體識讀研習課程學員總人數為 1,779 人（較 103 年度總參與人數 1,111 人成長 60.13%），參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測學員計 2,001 人次（因檢測包括每日課程結束檢測及隨堂檢測兩種方式，故受檢測人次超出活動總參與人數），檢測及格計 1,937 人次，及格率達 97%，達成 104 年關鍵績效指標原訂年度目標值（75%），達成度 100%。本補助案經本會不斷改進宣導，104 年度補助件數、補助總金額及參與總人數均較以前年度成長。

#### 三、保護消費者方面：

（一）本會於 104 年，已如期完成電信事業帳務作業查核，並已邀集行動通信業者召開修正行動通服務契約相關議題共 6 次會議，且已修正相關條文共 4 條，確實保障消費者權益。

(二) 為確保傳播事業切實執行，本會依廣播電視法、有線廣播電視法及衛星廣播電視法規定，積極辦理傳播事業評鑑、換照作業；104 年計完成有線廣播電視系統經營者 18 家評鑑審查、無線廣播電視業者 66 家評鑑審查、衛星廣播電視業者 92 家評鑑審查及 33 家換照；總計完成 209 件，有效督促業者切實執行營運計畫，促進產業健全發展，保障消費者權益，成效具體顯著。

## 柒、行政院評估綜合意見

一、促進匯流方面：對於各項社會及輿論關心的議題均能對外諮詢意見並進行內部討論，於 104 年 8 月建構新通傳匯流五部法典，並於 104 年 12 月將草案提報行政院，請持續爭取完成立法程序，期能有助於通傳事業提供匯流服務及經營彈性，適度放寬各現行法律之不必要管制。另於 104 年 9 月完成 1900MHz 頻段使用規劃及尚未開放頻段（1895-1920MHz）共計 25MHz 之頻譜整備作業，超越原訂 10MHz 之目標，請持續加速擴大開放，以達成「促進匯流」之施政目標。

二、促進公平競爭及健全產業發展方面：104 年完成固網批發價、市內用戶迴路及網際網路互連頻寬批發價業務項目價格調降項數達 7 項，對受管制電信事業固網批發價業務項目價格調降幅度在 4.05% 至 8.75% 間，超越 103 年價格調降幅度；市場主導者調降網際網路互連頻寬批發價，自 102 年每月 540 元/Mbps 降至 104 年每月 349 元/Mbps，降低電信業者中間成本，提供消費者有更多元選擇，有相當成效。檢討修正現行通訊法規適用狀況，完成 17 項法規修正，並發布實行，另完成廣播電視法、衛星廣播電視法、有線廣播電視法等廣電三法之修正，成效值得肯定。

三、維護國民權益方面：西部地區已佈建 3,164 個固網測速盒，東部與離島地區已增加佈建 1,094 個固網測速盒，累計於全國 22 縣市總共佈建 4,351 個測試盒（含佈建損失），全國家庭用戶固定網路上網平均下載速率 39.1 Mbps，平均上傳速率 14.8 Mbps，符合國際水準；另分區舉辦「廣播內容規範暨製播交流研討會」4 場研討會議，宣導廣播相關法令及案例說明，請持續積極辦理。104 年參與媒體識讀研習課程學員總人數為 1,779 人，參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測學員計 2,001 人次，檢測及格計 1,937 人次，及格率達 97%，請持續精進研習課程，並提升學習成效。

四、保護消費者方面：除檢討修正電信業者業務營業規章及服務契約，辦理通信業者帳務查核，積極落實消費者權益保護機制相關措施外，積極改良、簡化評鑑換照作業流程，加速辦理形式及實質審查，104 年計完成有線廣播電視系統經營者 18 家評鑑審查、無線廣播電視業者 66 家評鑑審查、衛星廣播電視業者 92 家評鑑審查及 33 家換照等 209 件，合格率 100%，惟消費糾紛案件頻傳，請督促業者積極改善，確保消費者權益。有效提升傳播事業評鑑換照審查效率，成果顯著。

五、建構多元與普及的通傳近用環境方面：督促業者積極改善偏鄉寬頻網路環境，及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，總計完成偏鄉 24 個村里及部落鄰 12Mbps 以上寬頻升速建設點，並達成 96.02% 涵蓋率。推動我國有線電視數位化，完成有線電視經營者申請有線、無線未達區、推廣數位化區或示範區之建置費或維運虧損費用計 46 件補助計畫，共撥付補助金額 3 億 745 萬元，有助我國有線電視數位化普及率由 101 年 21.03% 提升至 104 年 90%，超越 103 年 78.92% 實績，惟請訂定更具挑戰性之目標值，加速建構優質、穩定的通傳環境。

六、提供數位化便民服務方面：辦理經營許可、進口許可、電信工程、業餘無線電人員、傳播業者統計資料、廣播業者聯播申請資料等各項業務線上申辦，平均申辦率為 40.87%，超越 103 年度



28.35%實績。另電信號碼線上申辦或提報之使用率為 41.12%，超越 103 年度 32.05%之使用率，請依實況訂定目標值，俾持續創新數位科技並提供便民服務。