

客家委員會 102 年度施政績效報告

公告日期：103 年 05 月 20 日

壹、前言

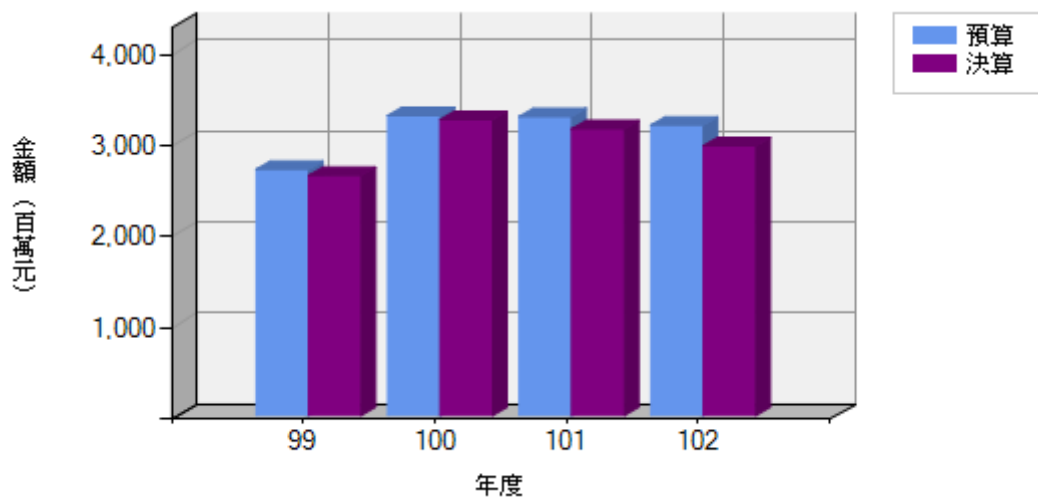
本會 102 年度施政計畫之策訂，係依據 馬總統第二任任期客家政見、99 年 1 月 27 日公布施行之客家基本法及第 2 期（97 至 102 年）中長程個案計畫，研擬九大施政重點，包括：一、落實「客家基本法」，推廣客語薪傳師，獎掖客語生活學校，普及化客語認證，客語在地傳承；二、推動「客庄十二大節慶」旗艦計畫，扶植藝文團隊領航成長，促使客家文化遍地開花，展現優質客家文化形象；三、建構客家文化基礎資料，制度化補助發展客家研究，厚植客家知識體系；四、推動辦理「數位臺灣客家庄」數位典藏計畫，落實政府「深耕臺灣、布局全球」施政原則；五、輔導客家文化產業創新育成，整合推廣區域群聚產業行銷，建構客家特色產業形象，提升客家產業競爭力；六、突破傳統刻板印象，形塑客家新意象，發展客家數位傳播，建立臺灣客家與多元族群交流對話；七、營造客家文化生活環境，規劃客家人文歷史資產總體調查及聚落建築保存與再利用，活化客庄生活空間；八、推動客家青年教育訓練，培訓客家領導與專業管理人才，儲備客家事務永續發展能量；九、促進海內外客家合作交流，吸引海外客家人回臺參訪及推動客家文化之全球連結。

復依上開 102 年度施政計畫願景及年度施政目標，訂定「營造客語學習生活化，落實客語向下扎根」、「提升客家文化創新，振興客家新活力」、「提升客家多元創新動能，創造客家文化產業價值」、「提升客家傳播質量，塑造客家新印象」、「促進海外客家合作交流，推動客家文化全球連結」等 5 項「業務成果」面向之關鍵策略目標、「行政效率」面向訂定「簡化行政流程，提升服務效能」1 項關鍵策略目標、「財務管理」面向訂定「加強財務審查，全面提升施政效能」1 項關鍵策略目標，及「組織學習」面向訂定「提升員工專業知能，打造優質團隊」1 項關鍵策略目標。另依行政院規定，於「行政效率」面向訂定「提升研發量能」及「落實政府內部控制機制」等 2 項共同性目標、「財務管理」面向訂定「提升資產效益，妥適配置政府資源」1 項共同性目標、「組織學習」面向訂定「提升人力資源素質與管理效能」1 項共同性目標。並依前揭關鍵策略目標研訂 11 項具備代表性、客觀性、量化性及穩定性等原則之「業務成果」面向關鍵績效指標、1 項「行政效率」面向關鍵績效指標、1 項「財務管理」面向關鍵績效指標、1 項「組織學習」面向關鍵績效指標；至於目標值也力求具有挑戰性、適切性。

本會為落實推動 102 年度施政計畫，並如期完成年度預定目標，督請各業務單位，研訂 102 年度細部工作計畫，據以執行，有關 102 年度各關鍵績效指標及共同性目標之目標值達成情形及執行成果如下：

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	2,704	3,295	3,285	3,190
	決算	2,637	3,251	3,150	2,964
	執行率 (%)	97.52%	98.66%	95.89%	92.92%
普通基金(總預算)	預算	2,704	3,295	3,285	3,190
	決算	2,637	3,251	3,150	2,964
	執行率 (%)	97.52%	98.66%	95.89%	92.92%
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	0	0	0	0
	決算	0	0	0	0
	執行率 (%)	0%	0%	0%	0%

*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

一、預算部分：

(一) 99 年度較 98 年度增加 5 億 800 萬元，主要係增列臺灣南北客家文化園區建置計畫、客語文化振興及客家傳播發展等計畫經費。

(二) 100 年度較 99 年度增加 5 億 9,100 萬元，主要係增列臺灣南北客家文化園區設置及業務推展等計畫經費。

(三) 101 年度較 100 年度減少 1,000 萬元，主要係減列客家傳播發展等社會發展計畫經費。

(四) 102 年度較 101 年度減少 1 億 2,772 萬元，主要係減列客家傳播發展等 5 項社會發展計畫及公共建設計畫等經費。

二、決算部分：

(一) 99 年度預算執行率 97.52% ，預決算比較賸餘 6,700 萬元，主要原因係擲節支出及標餘款所致。

(二) 100 年度預算執行率 98.66% ，預決算比較賸餘 4,400 萬元，主要原因係擲節支出及標餘款所致。

(三) 101 年度預算執行率 95.89% ，預決算比較賸餘 1 億 3,500 萬元，主要原因係擲節支出及標餘款所致。

(四) 102 年度預算執行率 92.94% ，預決算比較賸餘 2 億 2,519 萬元，主要原因係配合節約措施擲節支出及標餘款所致。

三、機關實際員額

年度	99	100	101	102
人事費占決算比例(%)	3.51%	2.88%	3.05%	3.84%
人事費(單位：千元)	92,534	93,754	95,953	113,693
合計	74	77	90	92
職員	65	68	81	83
約聘僱人員	3	3	3	3
警員	0	0	0	0
技工工友	6	6	6	6

* 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：營造客語學習生活化，落實客語向下扎根。

1. 關鍵績效指標：通過客語能力認證人數

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	7000	12000	13000	13500
實際值	--	--	14667	13996
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	▲	★	▲

衡量標準：

人數/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 102 年度首度辦理「客語能力認證數位化初級考試」，業於 10 月 12 日及 20 日辦理 2 梯次，計 1 萬 1,273 人報名，到考人數為 9,381 人，共 4,416 人通過考試，合格學生計 2,900 人，預計核發獎學金計 290 萬元。透過數位認證系統，同時完成聽力、口語及閱讀測驗，讓客語認證考試更便捷有效率。

(2) 102 年度客語能力認證中級暨中高級考試，業於 12 月 29 日舉辦，計 7,639 人報名，到考人數為 6,012 人，預定於 103 年 3 月 7 日放榜。

(3) 為使客語能向下扎根，提升幼童 4 至 6 歲之客語能力，102 年度「幼幼客語闖通關」認證，於 5 月 25 日辦理，計 3,713 人報名，3,389 人完成認證。

(4) 為鼓勵一般民眾不分族群都來學習客語，建置完成「客語百句認證網」，並於 5 月 10 日正式上線，採隨到隨考的便民服務，不分族群、地區，可隨時隨地透過線上測驗系統，輕鬆學習日常生活實用客語。截至 12 月底參與人數共 9,772 人，通過認證計 6,191 人。

(5) 102 年度通過「幼幼客語闖通關」認證、客語能力認證數位化初級考試、「客語百句線上認證」，共計 1 萬 3,996 人，超出原訂目標值 1 萬 3,500 人，達成度 100%。

2. 關鍵績效指標：推動客語薪傳師傳習補助計畫之班數

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	500	550	600
實際值	--	--	744	828
達成度(%)	--	100	100	100
初核結果	--	★	★	★
複核結果	--	★	★	★

衡量標準：

班數/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 透過補助辦理客語薪傳師傳習計畫，整合客語薪傳師、家庭、學校及社區的力量，廣開客家學堂，並以 19 歲以下之青少年或兒童為主要傳習對象。

(2) 針對輔導學員通過客語認證考試執行成效績優者核發獎勵金，期透過制度化的推動，促使學習客語變得更生活化，也更深入家庭及社區領域，讓客家學堂遍地開花，以營造客語全方位學習之環境。

(3) 102 年度計核定 508 位薪傳師，開設 828 班客家學堂，共有 1 萬 2,811 人次參與，較原訂目標值 600 班為高，達成度 100%。

(二) 關鍵策略目標：提升客家文化創新，振興客家新活力。

1. 關鍵績效指標：客庄節慶活動參加人次

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	600	750
實際值	--	--	907	780
達成度(%)	--	--	100	100
初核結果	--	--	★	★
複核結果	--	--	★	▲

衡量標準：

人次/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為豐富「客庄 12 大節慶」活動，本會以「評選」及「輔導」機制，整合客庄節慶活動並運用人、文、地、產、景等資源，達到「客庄 12 大節慶」在地化、產業化、觀光化、精緻化及國際化的目標。

(2) 102 年結合桃園等 10 個縣(市)、18 個節慶活動，及本會主辦之「客家桐花祭」、「傳統戲曲收冬戲」及補助高屏六堆地區辦理之「六堆嘉年華」活動，整合為全年 21 個客家節慶系列活動，102 年計有 780 萬人次參與，超出原訂目標值 750 萬，達成度 100%。

2. 關鍵績效指標：輔導客家文化設施活化經營、協助客家文化生活環境營造

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	42	46	55
實際值	--	--	94	135
達成度(%)	--	100	100	100
初核結果	--	★	★	★
複核結果	--	★	▲	★

衡量標準：

件數/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 業於 102 年 3 月、5 月、7 月及 10 月辦理 4 次審查作業，計核補「龍潭大池整體環境規劃與營造計畫」、「苗栗市水圳沿線環境整建計畫工程」、「佳冬客家生活廣場暨文化走廊營造計畫」、「愛上客家館－花蓮縣客家文化會館中介空間活化計畫」等客庄聚落保存再利用及客家文化生活環境營造計畫計 108 案，執行期間針對個案不定期督導，辦理 6 場次分區研習營及生活環境營造成果觀摩分享會，進行政策說明並強化執辦單位提案技能，且不定期實地訪查、協助受補助案件審查及參予督導會議。

(2) 業於 102 年 1 月及 8 月辦理 2 次館舍活化審查作業，計核補「2013-2014 新北市客家文化園區設施活化經營計畫」、「蕭如松美學『客家藝文與教育深耕』推廣計畫」、「樂活山城～來?客庄」、「【客庄風情】花蓮縣玉里鎮客家生活館 102-103 活化經營計畫」等客家文化設施活化經營計畫計 27 案，以落實客家文化館舍活化績效，活絡地方文化活動，促進文化設施之有效利用，厚植客家文化活力與深度。

綜上，102 年度共核補 135 案，超出原訂目標值 55 案，達成度 100%。

3. 關鍵績效指標：園區入園遊客數及遊客滿意度成長率

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	25	35	80
實際值	--	--	272	97.3
達成度(%)	--	100	100	100
初核結果	--	★	★	★
複核結果	--	★	★	★

衡量標準：

1. 每年入園遊客人次：102 年：700,000 人次；103 年：728,000 人次；104 年：764,400 人次；105 年：800,000 人次。(70%)
2. 遊客滿意度成長率：(本年度入園遊客滿意度－前年度入園遊客滿意度) / 前年度入園遊客滿意度 × 100%：102 年：成長 2%；103 年：成長 2%；104 年：成長 2%；105 年：成長 2%。(30%)

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 六堆客家文化園區於 100 年 10 月 22 日全面開園營運，自開園至 102 年 12 月底，入園人數達 224 萬人次。

(2) 苗栗園區於 101 年 5 月 12 日開園營運，自開園至 102 年 12 月底，入園人數達 252 萬人次。

(3) 102 年度苗栗園區參觀人次為 131 萬 9,664 人次，六堆園區為 39 萬 188 人次，總計南北園區 102 年度參觀人次為 170 萬 9,852 人次。

(4) 102 年度「南北園區遊客受益或服務對象滿意度調查」共完成 2,100 份有效樣本，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差為 2.9%。

A. 各項設施與服務滿意度，列有八項說明如下：

- (a) 遊客參觀館內及周邊環境之滿意度為 95.6%
- (b) 參觀資訊簡介內容滿意度為 92.1%
- (c) 志工和善之滿意度為 95.9%
- (d) 展場服務態度和善滿意度為 94.8%。
- (e) 展覽解說內容標示清楚之滿意度為 89.9%
- (f) 參觀動線指示系統完善滿意度為 86.4%
- (g) 休憩座椅設施或場所滿意度為 80.5%
- (h) 洗手間設置與清潔滿意度為 94.2%

B. 南北園區 102 年平均滿意度 91.18%，101 年度滿意度為 89.55%。

綜上，參觀人次 170 萬餘人次超過原訂目標值 70 萬人次，依比例 70%，得分 70 分；另，滿意度成長率 $(91.18-89.55) / 89.55 = 1.82$ ， $1.82/2 * 30\%$ ，得分 27.3 分，合計 97.3 分，超出原訂目標值 80 分，達成度 100%。

(三) 關鍵策略目標：提升客家多元創新動能，創造客家文化產業價值。

1. 關鍵績效指標：輔導完成創業人數

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	1000	1050	1050	15
實際值	--	--	3057	19
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	▲	★

衡量標準：

人數/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 「客家產業創新育成計畫—臺3線、六堆」，已辦理3期人才培訓課程，計218人參加，另輔導11位學員順利完成創業、10家業者完成創新產品之開發。

(2) 有關「推展客家青年返鄉創業啟航補助計畫」於102年1月核定補助9案(其中1案因故放棄補助)，8案主要集中在桃園縣(2案)、新竹縣(3案)、苗栗縣(1案)及屏東縣(2案)，以文創商品類別居多，受補助者均能將客家特色文化注入新思維，如：以健康概念結合客家元素之養生烘焙食品之「健康」增值；運用客家植物萃煉成保養品及精油之「美麗」增值；文化與美感呈現之「藝術」增值，亦或利用體驗行銷，規劃文化行程帶入觀光人潮，透過有形或無形感官知覺重新認識並記憶客家傳統文化，發揮實質綜效，獲補助之8案均於102年10月底前完成創業。

綜上，102年輔導完成創業人數計19人，超出原訂目標值15人，達成度100%。

註：99年度~101年度關鍵績效指標為「客家產業人才培育數」

2. 關鍵績效指標：輔導具特色文化增值經濟產業通過「Hakka Taiwan」商標授權之商品數

項目	99年度	100年度	101年度	102年度
原訂目標值	60	70	70	150
實際值	--	--	194	151
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

件數/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為落實發展客家特色產業，本會主要工作重點從基礎產業輔導扎根做起，藉由改良產品包裝設計，促使客家產業創新升級。自101年起創新辦理「客家特色產業精進輔導計畫」，輔導10家業者經營轉型為具客家文化特色之體驗農園、工坊或觀光工廠及產業形象提升；另改善87項未曾接受本會輔導，但具客家文化性之潛力產品，整備品牌發展之基礎、開發市場及產品包裝設計，強化整體客家產業優質環境。

(2) 102年度「臺灣客家特色商品標章認證」作業審查結果共計64項商品(分別為「工藝品類」14項、「生活用品類」16項、「特色食品類」34項)。

綜上，102年輔導具特色文化增值經濟產業通過「Hakka TAIWAN 臺灣客家」商標授權之商品數計151件，超出原訂目標值150件，達成度100%。

(四) 關鍵策略目標：提升客家傳播質量，塑造客家新印象。

1. 關鍵績效指標：客家電視節目觸達提升率

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	1	1	1.5	1
實際值	--	--	1.503	2.04
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

(本年度的季平均觸達人數－上年度的季平均觸達人數) / 上年度的季平均觸達人數 X100%

績效衡量暨達成情形分析：

依據客家電視委託「社團法人臺灣新聞傳播與法律學會」進行之「收視質調查研究結果及新平臺點閱觸達人數」結果計算，102 年度臺灣地區民眾有接觸客家電視的每季平均人數為 463 萬 3,193 人，相較於 101 年度每季平均人數 454 萬 0,545 人，客家電視節目之觸達提升率為 2.04%，超出原訂目標值 1%，達成度 100%。

2. 關鍵績效指標：委託、補助及合作之客家廣電節目案件數

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	14	55	160	40
實際值	--	--	212	57
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

件數/年

績效衡量暨達成情形分析：

102 年度委託、補助及合作之客家廣電節目案件數，合計 57 案，已達目標值（40 案）；其中為扎根客語學習及扶植客家電影產業，本會 102 年首度委託製作「原創客語卡通」電視節目，並開辦客家意象電影補助，透過卡通及電影行銷客家語言及文化。

註：本關鍵績效指標為 102 年新訂定，101 年無此關鍵績效指標。

3. 關鍵績效指標：平面、廣播、電視等各類媒體，製作、刊播客家相關節目及廣告之件數

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	14	55	160	165
實際值	--	--	212	224

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

衡量標準：

件數/年

績效衡量暨達成情形分析：

完成「2013 客庄十二大節慶」15 件、「102 年全國客家日」23 件、「102 年幼幼客語闖通關」20 件、「2013 六堆嘉年華」11 件、「2013 客家桐花祭」47 件、「客語百句認證網」29 件、「客語能力認證數位化初級考試」23 件、「客家文化意象布料」12 件、「102 年度客語能力認證中級暨中高級考試」17 件、「臺灣客家產業博覽會」27 件等整合行銷宣傳案或電視及電影院託播宣傳案，合計 224 件，較原定目標值 165 件為高，達成度 100%，有效運用多元傳播媒體整合行銷傳播方式，推廣本會多項重要活動並形塑客家新印象，觸及閱聽眾達數千萬人次。

(五) 關鍵策略目標：促進海外客家合作交流，推動客家文化全球連結。

1. 關鍵績效指標：辦理海外客家會議、研習、展演、教學等交流活動參與人次

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	2500	3000	4200	8500
實際值	--	--	4600	9600
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	▲	★

衡量標準：

人次/年

績效衡量暨達成情形分析：

本計畫各項工作均依規劃期程如期完成：

(1) 11 月 18 至 11 月 21 日辦理「2013 全球客家懇親大會」，共 28 國 662 人參加，透過回國參加 1 天的會議及 1.5 天的客庄文化參訪，除了拉近旅居國外客家鄉親的感情外，也讓他們更進一步了解國內客家環境的進步。

(2) 6 月 24 日至 9 月 17 日舉辦 6 梯次海外客家美食料理研習班，共 280 人參加，以提供客僑學習客家美食料理的管道，並透過美食了解客家文化內涵。

(3) 12月15日至12月27日舉辦海外青年客家文化研習營1梯次，共22人參加，以增進海外青年對客家文化的興趣與認同，並提供跨國際客家交流平臺。

(4) 補助國內優質藝文團隊，赴日本關東及關西地區，參加客家團體年會並進行客家藝文表演，另，赴北美參加美洲客家懇親大會及進行客家藝文巡演，觀賞人次共約4,500人。

(5) 與僑委會等部會共同辦理「2013北美地區臺灣傳統週」活動，委派國內藝文團體赴海外進行包括客家在內之多元藝文展演，觀賞人次達10多萬人。

(6) 為因應日趨活絡之海內外客家交流現況，及回應社團鄉親的殷切需求，放寬補助對象條件、提高補助額度等，以協助、鼓勵民間加強與海外客家的連結交流，海內外交流補助案件計93件，有效增進海外客家鄉親及友我外籍人士對臺灣客家文化的認識與理解，同時大幅提升國內客家文化的國際能見度。

(7) 102年度受理築夢計畫核定補助20件，另辦理103年度申請計畫及審查作業。

綜上，辦理海內外客家會議、研習、參訪、展演、教學等交流活動之參與人次計約9,600人次，較原訂目標值8,500人次為高，達成度100%，促進海內外客家文化交流，助益良多。

(六) 關鍵策略目標：簡化行政流程，提升服務效能。

1. 關鍵績效指標：人民陳情案件依限平均辦結率

項目	99年度	100年度	101年度	102年度
原訂目標值	--	--	--	98.6
實際值	--	--	--	100
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

$(\text{已辦結案件}/\text{依限應辦案件}) \times 100\%$

績效衡量暨達成情形分析：

102年度人民陳情案件辦理案件共39件，在積極管控下，於限辦日期辦結計有39件，全年度平均辦結率為100%，超出原訂目標值98.2%，達成度100%。

(七) 關鍵策略目標：加強財務審查，全面提升施政效能。

1. 關鍵績效指標：歲入金額成長

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

原訂目標值	--	--	--	5,250
實際值	--	--	--	20884
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

歲入金額/年

績效衡量暨達成情形分析：

101 年度歲入決算數為 21,344 千元，依年度設定之目標值，歲入需成長 5,250 千元，爰 102 年度目標數為 26,594 千元。截至 102 年 12 月底止歲入執行數 42,228 千元，較原訂目標值增加 20,884 千元，達成度為 100%。

(八) 關鍵策略目標：提升員工專業知能，打造優質團隊。

1. 關鍵績效指標：辦理員工終身研習課程次數及課程滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	85
實際值	--	--	--	99
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

1、每年辦理員工終身學習課程 20 次（70%）

2、回收課程意見調查表滿意度（學員滿意數/問卷回收數×100%）每年達 80%（30%）

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為強化及提升本會公務同仁之專業能力及一般行政管理能力，以增進學識及專業新知，打造優質團隊，依據「客家委員會訓練進修實施計畫」，並就各單位針對專業核心能力及業務需要提出之訓練需求，擬定 102 年度訓練計畫，辦理訓練課程如次：

A. 專題演講：

a. 3 月 27 日邀請富邦金融控股股份有限公司副總經理李相臣先生講授「公務機密維護講座」。

- b.4月10日邀請臺灣千里步道協會副執行長徐銘謙女士講授「環境教育—千里步道環島慢行」，深入講解客庄步道，促進同仁對於生態環境之瞭解。
- c.4月16日邀請行政院衛生署八里療養院臨床心理師李維庭先生講授「『王子與公主不對談?!』—談兩性衝突的處理」。
- d.5月01日邀請成功大學教育研究所副教授饒夢霞女士講授「親職教育—從親子溝通談人際關係」。
- e.5月28日邀請法務部法律事務司副司長鍾瑞蘭講授「個人資料保護法專題演講（上）」。
- f.6月04日邀請法務部法律事務司副司長鍾瑞蘭講授「個人資料保護法專題演講（下）」。
- g.6月07日邀請創新企劃學院總經理鄭啟川先生講授「關懷講座—突破迷惘，找到方向，掌握未來」。
- h.6月10日邀請行政院研究發展考核委員會蔡世田高級分析師、江美琦科長、莊盈志分析師講授「落實綠色IT，認識機房共構—行政院及所屬委員會共構機房推動現況」。
- i.6月10日及8月19日邀請國防大學共教中心社會科學組主任教官林世文與陸軍官校資訊系系主任江文川，分別於苗栗園區及六堆園區講授「全民國防教育」課程，以促進公務人員建立全民國防之觀念。
- j.6月11日辦理資訊安全電影欣賞「防火牆」。
- k.6月19日邀請法務部矯正署鄒啟勳編審講授「內部控制制度評估作業經驗分享」。
- l.6月25日邀請凌網科技賴怡儒女士講授「快”熟”客家—從善用客家委員會全球資訊網與員工入口開始」。
- m.7月03日邀請行政院研究發展考核委員會何全德處長講授「改變與感動的力量—主動、互動與行動服務新典範【電子化政府推動現況】」。
- n.7月22日邀請國立臺北大學法律系教授郭玲惠講授「落實『消除對婦女一切形式歧視公約』法規檢視實例探討」，藉由案例探討促進同仁對於「消除對婦女一切形式歧視公約」之瞭解。
- o.8月12日邀請國立高雄大學政治法律系副教授楊戊龍講授「行政中立」，由「行政中立」法條文與案例探討來增進同仁依法行政、執行公正、政治中立的法治觀念。
- p.9月18日邀請名廚邱寶郎老師講授「客家料理實務」，講解客家料理基本元素。
- q.9月27日邀請臺灣千里步道協會副執行長徐銘謙女士講授「地圖上最美的問號：追尋夢幻步道的旅程」。
- r.10月2日邀請徐振興老師講授「探討媒體專案行銷與數位行銷」。

s.10月22日邀請教育研究所饒夢霞副教授講授「職場溝通與人際關係」。

t.10月25日邀請台大外文系葉德蘭教授講授「性主流化與CEDAW」。

u.11月5日邀請法務部法律事務司王金豐主任行政執行官講授「行政執行法概要及行政執行實務（上）」。

v.11月14日邀請正修科技大學機械工程研究所陳鴻雄副教授講授「工程施工查核流程、重點及常見缺失」。

w.12月6日及9日邀請臺灣臺北地方法院檢察署胡原龍主任檢察官講授「廉政法紀教育及公務機密維護」。

B.中高階人員發展暨團隊學習研習營：

9月6日假中油大樓507教室及本會第1會議室舉辦，上午「卡內基團隊與溝通訓練」課程邀請幼龍企業管理顧問有限公司黑幼龍先生、廖國壽先生及譚少宏先生等3人帶領本會黃主任委員及專員級以上同仁，突破層級限制進行分組活動，增進同仁彼此瞭解，以發揮團隊合作之精神並提升本會工作效能；下午客家專業知能課程分別邀請國立台灣藝術大學古蹟藝術修護學習客座教授邱彥貴老師講授「客家慶典：傳統樣貌與當代思維」，及台北藝術大學音樂系暨音樂學研究所專任教授吳榮順老師講授「客家音樂與族群認同」，共計40位中高階公務同仁參加。

C.數位學習：

a.8月19日辦理「臺灣的地景保育（環境教育）」。

b.8月20日辦理「性別主流化—CEDAW 認識與落實&家庭暴力案件之婦幼保護」。

c.8月22日辦理「臺灣的老樹（環境教育）」。

d.8月23日辦理「住宅及公共場所防火災宣導&一氧化碳中毒預防及119報案要領」。

e.8月27日辦理「三山國王信仰（客家知能課程）」。

f.8月28日辦理「客家電影賞析—女仨的婚事」。

g.8月30日辦理「客家傳統建築的堂號棟對（客家知能課程）」。

h.9月03日辦理「如何和媒體建立良好關係—『媒體互動要領及新聞危機處理』」。

j.9月04日辦理「公務英語學習策略」。

D.客語能力認證初級考試考前密集訓練班：

為響應本會舉辦客語能力認證考試之政策，並鼓勵同仁增強客語核心職能，協助同仁順利通過考試，於考前（10月12日及10月20日）規劃辦理上開訓練班，邀請本會林偉鈞專員、林彥亨視察、徐正翰科員及廖貴秋副研究員等4人依其專長項目擔任密集訓練班講師，於9月18日起至10月9日止，每週二、三中午上課1小時，除本會報考人員參訓外，並鼓勵有興趣學習客語之同仁參加。

（2）102年度辦理員工終身研習課程滿意度達九成（共回收152份課程滿意度問卷調查，其中150份「滿意」【98.68%】、2份「普通」【1.32%】）。

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	0.2	0.3	0.02	0.02
實際值	--	--	1.49	1.38
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：

本會102年度計進行「補助大學校院客家學術機構發展客家學術」及「獎助客家學術研究計畫」獎補助計畫，並賡續委託辦理「101至102年度臺灣客家民眾客語使用狀況調查研究」、「中部客家研究：回顧與展望」、「東部客家研究：回顧與展望」及「建置『臺灣客家知識網』及線上申辦」（101-102跨年度計畫）等4案，另委託辦理「大臺北都會區客家研究：回顧與展望」、「高雄都會區客家研究：回顧與展望」2案，並預計辦理「雲林客家研究：回顧與展望」、「宜蘭客家研究：回顧與展望」、「客家人口基礎資料調查研究」（102-103跨年度計畫）等3案，上揭研究案均屬行政及政策類研究，總經費計新臺幣34,233,000元。102年目標值達成度為 $(34,233,000 \div 2,473,393,000) \times 100\% = 1.38\%$ ，超過原訂目標值0.025%，達成度100%。

（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	--	--	--	1

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) 於6月26日召開「本會內部控制專案小組102年度第1次委員會議」，推辦本會及所屬客家文化發展中心內部控制業務。

(2) 於10月2日列席本會所屬客家文化發展中心召開「內部控制專案小組102年度第2次委員會」，就該中心第1版「內部控制制度」，提具審查意見。

(3) 102年度辦理2場內部控制教育訓練

A.第1場次於6月19日邀請行政院主計總處指定內部控制制度自行評估機關法務部矯正署鄒編審啟勳講授「內部控制制度評估作業經驗分享」專題演講。

B.第2場次於9月27日邀請行政院主計總處綜合規劃處林副處長美杏講授「政府推動內部控制現況」專題演講。

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	--	--	--	10
實際值	--	--	--	10
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：

於8月27日奉核增訂「資訊安全管理制度」、「年度作業計畫之研擬及審核」、「公共建設計畫年度先期作業之編審」、「準用最有利標之採購案件招標決標作業」、「零用金作業」、「申請高普考試分發作業」等6項共通性作業，及「辦理客庄活動安全管理作業程序」、「『推動特色產業文化加值產業發展計畫』督導作業及風險管理」、「『臺灣客家特色餐廳標章認證』作業及風險管理」、「補助優良客語廣播節目」等4項個別性作業，以上共計10項內部控制作業項目。

(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	--	--	84.42	84.55
達成度(%)	100	100	93.8	93.94
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：

(1) 102 年度資本門預算執行率簡要說明如下：

本會及所屬 102 年度資本門預算數 17 億 913 萬 8,121 元，資本門實支數 5 億 6,273 萬 6,243 元，應付未付數 6 億 9,151 萬 2,983 元，資本門賸餘數 1 億 9,085 萬 989 元，執行率 84.55%，其計算公式如下：

資本門預算執行率 = 【(資本門實支數 + 資本門應付未付數 + 資本門賸餘數) / (資本門年度預算數)】 * 100%

84.55% = 【(562,736,243 元 + 691,512,983 元 + 190,850,989 元) / 1,709,138,121 元】 * 100%

(2) 綜上，本會及所屬 102 年度資本門依上揭公式計算其預算執行率為 84.55%，如併計已申請保留數 2 億 6,403 萬 7,906 元執行率為 100%；資本支出執行率為影響經濟成長的重要因素之一，本會將賡續加強資本門預算執行，提高施政效能，藉以促進經濟發展。

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	5	5	5	5
實際值	--	--	18	27
達成度(%)	0	0	0	0
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：

行政院核定本會及所屬 103 年度中程歲出概算額度為 31 億 4,978 萬 4 千元，為達成總統第二任期客家政策，本會據此政策訂定相關業務計畫與未來預算目標。本會及所屬 103 年度概算編列 39 億 9,840 萬 1 千元，較行政院核定概算額度增加 8 億 4,861 萬 7 千元，所增經費主要係為落實總統客家政見，促進客家語言傳承、輔導文化創新、扶助特色產業及充實傳播內容等用途。中程施政目標、計畫與歲出概算規模之配合程度經計算結果如下：

$$26、94\% = \left[\frac{(3,998,401,000 \text{ 元} - 3,149,784,000 \text{ 元})}{3,149,784,000 \text{ 元}} \right] * 100\%$$

(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	0
達成度(%)	100	46.4	100	100
初核結果	★	□	★	★
複核結果	★	★	★	★

衡量標準：

$$\left[\frac{(\text{次年度} - \text{本年度預算員額數})}{\text{本年度預算員額}} \right] \times 100\%$$

績效衡量暨達成情形分析：

本會及所屬機關 102 年度預算員額 164 人（職員數 120 人，技工工友 4 人，駕駛 4 人，聘用 36 人），103 年度預算員額 164 人，預算員額增加 0 人，達成原訂目標值。

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	2	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：

本會 102 年度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計 45 人，達本會中高階公務人員總人數（64 人）70.3% 以上，符合當年度各主管機關（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，辦理情形如次：

（1）自行辦理本會及所屬客發中心「102 年度中高階人員發展暨團隊學習研習營」，辦理情形如次：

A. 辦理方式：

a. 研習日期：9 月 6 日。

b. 研習地點：上午課程於中油大樓 5 樓 507 教室，下午課程於本會第 1 會議室。

c. 參訓名額及對象：

（a）卡內基課程，容訓量 42 人，因參訓名額有限，爰優先鼓勵科長級以上人員參加，再就其餘可分配名額予專員級人員。

（b）客家專業知能課程，為擴大學習效益，除上開參加人員外，開放本會及所屬客發中心同仁參加。

d. 實施方式：

（a）卡內基課程：邀請幼龍企業管理顧問有限公司黑幼龍先生、廖國壽先生及譚少宏先生等 3 人帶領本會黃主任委員及同仁進行分組活動，課程規劃為二階段，第一階段「溝通」以腳本演練方式進行，除突破階層限制外，亦增加黃主任委員與同仁互動機會，第二階段「團隊激勵」以小組討論及分享方式進行，成效良好。

（b）客家專業知能課程：邀請國立台灣藝術大學古蹟藝術修護學習客座教授邱彥貴老師講授「客家慶典：傳統樣貌與當代思維」，及台北藝術大學音樂系暨音樂學研究所專任教授吳榮順老師講授「客家音樂與族群認同」。

B. 訓練班次、日數：囿於經費有限，僅開設 1 班期，為期 1 日。

C. 訓練人數：本會及所屬客發中心專員級以上人員 40 人。

（2）另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，共計 22 人次。

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		3,277,245		3,084,074		
(一) 營造客語學習生活化，落實客語向下扎根(業務成果)	小計	176,462	100.00	176,287	100.00	
	客家語言發展計畫	176,462	100.00	176,287	100.00	通過客語能力認證人數
(二) 提升客家文化創新，振興客家新活力(業務成果)	小計	2,233,900	99.25	2,068,308	97.48	
	客家文化振興計畫	371,348	99.22	346,360	99.82	客庄節慶活動參加人次
	客家文化生活環境營造計畫	1,084,400	98.79	1,138,639	95.47	輔導客家文化設施活化經營、協助客家文化生活環境營造
	辦理客家文化資產之規劃與協調	12,076	100.00	10,620	100.00	
	客家文化發展中心南北園區設施管理及擴充計畫	766,076	99.91	572,689	100.00	園區入園遊客數及遊客滿意度成長率
(三) 提升客家多元創新動能，創造客家文化產業價值(業務成果)	小計	154,928	99.71	156,152	97.41	
	客家特色產業發展計畫	154,928	99.71	156,152	97.41	輔導完成創業人數
(四) 提升客家傳播質量，塑造客家新印象(業務成果)	小計	651,905	95.10	630,856	100.00	
	客家傳播發展計畫	651,905	95.10	630,856	100.00	客家電視節目觸達提升率
(五) 促進海外客家合作交流，推動客家文化全球連結(業務成果)	小計	60,050	98.13	52,471	98.97	
	海外合作交流計畫	60,050	98.13	52,471	98.97	辦理海外客家會議、研習、展演、教學等交流活動參與人次

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		17,720		15,726		
(一) 提升研發量能(行政效率)	小計	17,720	100.00	15,726	100.00	
	臺灣客家知識體系深耕計畫	17,720	100.00	15,726	100.00	行政及政策研究經費比率

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：機關年度資本門預算執行率

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)

原訂目標值：90

實際值：84.55

達成度差異值：6.06

未達成原因分析暨因應策略：

本會已申請保留數 2 億 6,403 萬 7,906 元，如併計保留數其執行率為 100%；資本支出執行率為影響經濟成長的重要因素之一，本會將積極督導縣市政府加強資本門預算執行。

共同性指標：機關中程歲出概算額度內編報概算數

衡量標準：

$【(\text{本年度歲出概算編報數} - \text{本年度中程歲出概算額度核列數}) \div \text{本年度中程歲出概算額度核列數}] \times 100\%$

原訂目標值：5

實際值：27

達成度差異值：100

未達成原因分析暨因應策略：

本會所編列之計畫項目及預算，係經由「本會計畫及概、預算編審統合協調小組」嚴加審核，並經立法院審議通過，歷年來本會皆能充分運用資源，達成施政目標。本會及所屬 103 年度預算因應總統「客家政策」，策略計畫與施政目標高度配合，原編列概算超出規定範圍達 5% 以上，致無法於規定額度範圍內籌編概算。綜上，本會及所屬 103 年度概算編列雖超出行政院核定額度，惟所增經費主要係為落實總統客家政策，促進客家語言傳承、輔導文化創新、扶助特色產業及充實傳播內容等用途，策略計畫與施政目標高度配合。嗣後本會中程施政計畫，仍將遵循馬總統客家政策本零基預算精神覈實編列預算。

肆、推動成果具體事蹟

一、營造客語學習生活化，落實客語向下扎根

（一）辦理客語能力認證分級考試：

1、102 年度首度辦理「客語能力認證數位化初級考試」，於 102 年 10 月 12 日及 20 日辦理 2 梯次，計 1 萬 1,273 人報名，到考人數為 9,381 人，共 4,416 人通過考試，合格學生計 2,900 人，預計核發獎學金計 290 萬元。透過數位認證系統，同時完成聽力、口語及閱讀測驗，讓客語認證考試更便捷有效率。

2、102 年度客語能力認證，中級暨中高級考試於 12 月 29 日舉辦，計 7,639 人報名，到考人數為 6,012 人，預定於 103 年 3 月 7 日放榜。

3、為使客語能向下扎根，提升幼童 4 至 6 歲之客語能力，102 年度「幼幼客語闖通關」認證，於 3 月 4 日至 4 月 8 日受理報名，於 5 月 25 日辦理，計 3,713 人報名，3,389 人完成認證。

4、為鼓勵一般民眾不分族群都來學習客語，以《好客 100 句》為藍本規劃辦理「客語百句線上認證」，採隨到隨考的便民服務，不分族群、地區，可隨時隨地透過線上測驗系統，輕鬆學習日常生活實用客語。「客語百句認證網」建置完成並於 5 月 10 日正式上線，截至 12 月底參與人數共 9,772 人，通過認證計 6,191 人。

（二）推動「客語薪傳師」制度：

1、102 年度經本會審查通過認定之客語薪傳師計 233 人，並委託巨匠電腦股份有限公司於 102-103 辦理「客語薪傳師培訓」預計辦理 8 場次，預計培訓 240 人。

2、102 年度「客語薪傳師傳習補助計畫」，共計核定 508 位客語薪傳師，開辦 828 班，共 12,811 人次參與，期結合社區、學校、家庭傳承客家語言及文化。

（三）推動「客語生活學校」計畫：

1、為推動學校客語生活化及鼓勵學校師生學習客語，102 年度共核定 541 所學校辦理客語生活學校計畫。

2、為瞭解受補助學校辦理情形，102 年度業委請 15 縣（市）政府協助辦理督導訪視作業，經審慎評核，共推薦 160 所學校為 102 年度績優客語生活學校。

3、為促進各校交流觀摩學習，辦理「全國中小學客家藝文競賽」，初賽計 426 校、583 隊、5,920 位學童參加；總決賽計 107 校、121 隊、1,312 位學童參加。

4、與教育部共同辦理「中華民國 102 年全國語文競賽」，業於 102 年 12 月 1 日舉辦決賽，其中客家語演說 122 人、客家語朗讀 138 人及客語字音字形 127 人，共計 387 人參賽。

（四）推行公事客語無障礙環境計畫：

為促進客語在公共領域發聲的機會，補助各單位辦理公事客語無障礙環境計畫，業核定補助 47 案（共 92 件計畫），補助桃園縣八德市地政事務所等 16 個單位電梯增設提供客語播音服務。

（五）辦理客家語言文化數位學習計畫：

利用網際網路推行數位學習，使民眾對客家語言及文化有更多的接觸與瞭解，102 年度「哈客網路學院」增製課程 5 門、新訂拼音課程 5 門，新製客語能力認證中級、中高級暨語料選粹電子書，並完成網路行銷活動 4 次及實體行銷活動 2 場，配送海報 3,000 份，完成英文版網頁建置，更新客語認證課程、電子書，臺灣客語詞彙資料庫內容改版及更新，自學院開辦以來，累計製作 395 門 1,779 小時課程，累計瀏覽近 540 萬人次，會員人數新增 1 萬 2,547 人，累計會員人數逾 9 萬人以上。

二、提升客家文化創新，振興客家新活力

（一）客庄節慶活動參加人次：102 年結合桃園等 10 個縣（市）、18 個節慶活動，及本會主辦之「客家桐花祭」、「傳統戲曲收冬戲」及補助高屏六堆地區辦理之「六堆嘉年華」活動，整合為全年 21 個客家節慶系列活動，102 年計有 780 萬人次參與。

（二）輔導客家文化設施活化經營、協助客家文化生活環境營造

1、輔導客家聚落空間保存及發展再利用

輔導地方政府推動客家聚落保存及發展再利用，落實客家文化重點發展區之政策，102 年度業辦理 4 次審查作業，計核補「龍潭大池整體環境規劃與營造計畫」、「竹東鎮客家戲曲公園及圓環周邊街區環境改善工程」、「佳冬客家生活廣場暨文化走廊營造計畫」、「國姓鄉長流村客家聚落文化傳承空間規劃設計暨工程案」等客庄聚落保存再利用及客家文化生活環境營造計畫；並辦理 1 場次客家文化生活環境營造觀摩分享會。

2、協助完成客家文化生活環境營造

積極鼓勵地方政府主動提案辦理客家文化生活環境營造計畫，並結合相關專業工作者協助推動，102 年度業辦理 4 次審查作業，計核補業已核定「埔里鎮小埔社客庄環境營造規劃設計暨工程案」、「苗栗市水圳沿線環境整建計畫工程」、「西勢客庄人文步道生活營造」、「愛上客家館－花蓮縣客家文化會館中介空間活化計畫」等客庄聚落保存再利用及客家文化生活環境營造計畫；並辦理 6 場次分區研習營。

3、輔導客家文化設施活化經營

辦理客家文化設施活化經營相關之藝文表演、文物展覽、研習、營運管理等事項，102 年度業辦理 2 次館舍活化審查作業，計核補「2013-2014 新北市客家文化園區設施活化經營計畫」「蕭如松美學「客家藝文與教育深耕」推廣計畫」「『樂活山城～來寮客庄』」「【客庄風情】花蓮縣玉里鎮客家生活館 102-103 活化經營計畫」等客家文化設施活化經營計畫。透過客家文化館舍，提供國人接

觸客家文化、知識訊息之場所，館舍並陳列地方墾拓及客家文物資料，供作鄉土教學等使用，以達客家文化保存之效益；並邀請專家學者，針對 16 處客家文化館舍辦理下鄉訪視督導評核作業。

（三）園區入園遊客數及遊客滿意度成長率

1、六堆客家文化園區於 100 年 10 月 22、23 日正式開園，自開園至 102 年 12 月底，入園人數達 224 萬人次，每日平均入園人數約 3,251 人次，假日每日平均入園人數達 6,674 人次。

2、苗栗客家文化園區於 101 年 5 月 12 日正式開園，自開園至 102 年 12 月底，入園人數達 252 萬人次，每日平均入園人數達 4,794 人次，假日每日平均入園人數達 9,168 人次。

3、102 年度苗栗園區參觀人次為 131 萬 9,664 人次，六堆園區參觀人次為 39 萬 188 人次，總計南北園區 102 年度參觀人次為 170 萬 9,852 人次。

4、102 年度「南北園區遊客受益或服務對象滿意度調查」共完成 2,100 份有效樣本，在 95%的信心水準下，抽樣誤差為 2.9%。

（1）各項設施與服務滿意度，列有八項說明如下：

A.遊客參觀館內及周邊環境之滿意度為 95.6%

B.參觀資訊簡介內容滿意度為 92.1%

C.志工和善之滿意度為 95.9%

D.展場服務態度和善滿意度為 94.8%。

E.展覽解說內容標示清楚之滿意度為 89.9%

F.參觀動線指示系統完善滿意度為 86.4%

G.休憩座椅設施或場所滿意度為 80.5%

H.洗手間設置與清潔滿意度為 94.2%

（2）南北園區 102 年平均滿意度 91.18%。

三、提升客家多元創新動能，創造客家文化產業價值

（一）102 年度共補助 19 個地方政府及 40 個民間團體辦理「推動特色文化加值產業發展計畫」，合計 59 案；另補助客家文化重點發展區，創意改造客庄傳統市場及建置客家產業交流平臺等工程計 14 案。

（二）完成桃園、新竹及苗栗等 3 縣計 15 個鄉（鎮、市）之客庄區域產經整合，以「茶產業」為主軸，打造 12 家客家產業文化觀光亮點，並規劃完成 6 條套裝遊程，帶動客庄特色產業經濟動能。

(三) 辦理「客家產業創新育成計畫」，於「臺3線」及「六堆」開設3期人才培訓課程，共計培訓218名客家產業人才，另輔導11位學員順利完成創業、10家業者完成創新產品之開發；此外，辦理「推展客家青年返鄉創業啟航補助計畫」，102年度遴選補助8案，均於102年10月完成創業並順利營運。

(四) 改造10家業者營業空間為客家文化體驗工坊，並輔導完成87項客家特色商品之包裝設計，授與「Hakka TAIWAN 臺灣客家」品牌之認證，提升客家商品價值，形塑「Hakka TAIWAN 臺灣客家」優質形象，並印製3,000本「客家特色產業成果」型錄，寄送2,000大企業選購參考，擴大推廣輔導成果。

(五) 102年度「臺灣客家特色商品標章認證」作業，審查結果「工藝品類」通過14項、「生活用品類」通過16項、「特色食品類」通過34項，共計通過64項商品；另於10月29日及30日至新東陽股份有限公司（關西服務區）、苗栗縣香格里拉農牧花卉股份有限公司、桃園國際機場采盟股份有限公司及昇恆昌股份有限公司等4處本會授權之通路進行現地查核作業。

(六) 透過建置實體門市、虛擬網路商城，增加客家特色商品競爭力，並參與「2013德國法蘭克福秋季消費品展（tendence）」，提升客家品牌在國際知名度與能見度；另培育60名在地輔導顧問師，輔導125家在地業者電子商務行銷及網路建置，並辦理7場網路創意行銷活動，開辦41場「臺灣客家特色產業網路行銷巡迴講座」，計2,866家次參與。

(七) 102年完成53家餐廳主廚與經營管理人才之培訓，並嚴選出17家「客家美食 HAKKA FOOD」認證餐廳，包括3家「示範餐廳」及14家「認證餐廳」，另創新研發17道私房菜式，期使民眾在客家特色認證餐廳輕鬆享受客家美食同時，五感體驗客家風情；另選送2名青年主廚赴法國巴黎藍帶廚藝學院完成進階培訓。

(八) 為推廣客家服飾文化，結合10所學校服飾、設計相關系所，辦理21場次客家服飾推廣課程及校園競賽，計1,205人次參與，另於102年12月29日辦理「百搭客裝上班服飾設計比賽」，展現實用與創新兼具之時尚客家文化，並結合「多元客家」服飾異業結盟生產計畫，鼓勵業界共同開發及推廣符合市場性之創新商品。

(九) 於102年12月28日至103年1月5日在南港展覽館辦理「102-103年度臺灣客家產業博覽會」，9天展期參觀人次達25萬3,725人，有效推廣客家文化特色產業；另於103年1月5日辦理「客家溫馨團圓年菜比賽」決賽，共計遴選出「學生組」、「社會組」及「職業組」各組冠、亞、季軍及佳作2名，頒發獎牌及獎金。

四、提升客家傳播質量，塑造客家新印象

(一) 委託財團法人公共電視文化事業基金會營運客家電視頻道，提供24小時電視節目服務，全年度計製播生活資訊、兒少、音樂綜藝、戲劇、戲曲、紀錄片、公眾近用及新聞等各類型節目，總製播時數為2,672.6小時。

(二) 首度以委託方式，規劃製作「原創客語卡通」電視節目，彌補國內自製客家卡通資源之不足，促進客語向下扎根。

(三) 為透過電影行銷客家文化，並扶植客家電影產業，102 年 6 月 28 日發布「補助製作客家意象電影作業要點」，102 年度計核定補助 2 案影片計畫。

(四) 本會委製或補助之廣播電視節目亦獲國內外獎項肯定，得獎紀錄摘要如下：

1、補助廣播節目：補助財團法人中央廣播電臺製播之廣播節目「現代客家」，其中「99 個社區故事」單元，入圍 102 年廣播金鐘獎社區節目獎及社區節目主持人獎（江光大、林淑英）。

2、補助電視節目：補助承新傳播有限公司製播之「交換上課好好玩」節目，獲臺灣媒體觀察基金會 102 年度下半年評選推薦為「適齡兒童（7-12 歲）電視節目」標章。

3、委辦客家電視頻道：

(1) 新聞獎項

A. 卓越新聞獎電視類每日新聞節目獎／當晝新聞

B. 消費者權益報導獎電視新聞類專題報導獎／吃天然，好難：洪炎山、林秋伶

C. 入圍能源與氣候特別獎新聞媒體組電視類／客家新聞—核去？核從？

D. 入圍優質新聞獎電視即時新聞類／男孩小心：陳欣淪、范傑翔、

E. 入圍優質新聞獎電視專題新聞類／罪與刑：陳沿佐、賴冠諭、劉玟惠、徐志維

(2) 節目獎項

A. 入圍電視金鐘獎

a. 戲劇節目獎／客家電視電影院—死了一個國中生之後

b. 教育文化節目獎／台灣親 nag`nag`

c. 行腳節目獎／作客他鄉

d. 兒童少年節目獎／到外婆家 Fun 寒假—零下 40 度的思念

e. 戲劇節目男主角獎／客家電視電影院—死了一個國中生之後：林嘉瑋

f. 戲劇節目女主角獎／客家劇場—阿婆的夏令營：丁也恬

g. 戲劇節目男配角獎／客家電視電影院—死了一個國中生之後：李辰翔

h. 迷你劇集女主角獎／客家電視電影院—日光天堂：朱芷瑩

i. 戲劇節目導演獎／客家電視電影院—陂塘：張晉榮

j.戲劇節目編劇獎／客家電視電影院－死了一個國中生之後：黃雨佳

k.迷你劇集編劇獎／客家電視電影院－【南風。六堆】喀噠大作戰：張英珉、呂登貴

l.攝影獎／客家電視電影院－【南風。六堆】竹田車站：廖敬堯

m.剪輯獎／客家電視電影院－陂塘：潘秋燕

n.音效獎／客家電視電影院－【南風。六堆】竹田車站：黃年永、鄭維芝、張榮倚

o.燈光獎／客家電視電影院－陂塘：許世明；客家電視電影院－日光天堂：莊弘裕

B.亞洲電視獎

a.最佳兒童節目評審團推薦獎／到外婆家 Fun 寒假-零下 40 度的思念

b.最佳導演評審團推薦獎／客家電視電影院【南風。六堆】竹田車站：張亨如

c.入圍最佳單元劇／客家電視電影院-交錯、客家電視電影院－【南風。六堆】喀噠大作戰

d.入圍最佳導演／客家電視電影院-交錯：馬西宇

e.入圍最佳男主角／客家電視電影院-日光天堂：張晨光

f.入圍最佳女配角／客家電視電影院-交錯：許亞琦

C.韓國首爾戲劇獎

a.入圍最佳女主角／客家電視電影院－交錯：尹馨

b.獲得最佳女演員網路人氣票選台灣最高票／客家電視電影院－交錯：許亞琦

D.芝加哥國際兒童影展兒童評審團紀錄片類別首獎／到外婆家 Fun 寒假－零下 40 度的思念

E.美國尤金國際影展年輕觀眾票選最佳短片獎／到外婆家 Fun 寒假－零下 40 度的思念

F.入選台灣國際民族誌影展／到外婆家 Fun 寒假－零下 40 度的思念

G.入圍金曲獎－傳統暨藝術音樂類最佳兒童音樂專輯獎／ㄅㄨㄅㄨㄅㄨㄅㄨ

(3) 行銷獎項

A.電視金鐘獎頻道廣告獎／「裝滿的生活時光」－延續自己的聲音篇

B.入圍時報華文廣告金像獎影片類：企業形象別／「裝滿的生活時光」系列

(五) 委託民間電視臺製播客語教學「來怡客」節目於 TVBS 電視家族頻道播出、客家文化專題電視節目「感動石客(時刻)」於八大電視臺播出，收視情況佳，吸引年輕觀眾收視，內容頗受各界好評；；另於 MOMO 親子臺製作「哈客 Do Re Mi」客家童謠及「哈客嗚啦啦」客語教學兒童節目，有助引發學童、親師學習客語之興趣。

(六) 補助製播「土包子愛玩客之來去當客人」等 6 案客家議題電視節目，以提高客家能見度。

(七) 與國立教育廣播電臺、漢聲廣播電臺等公營廣播電臺合作製播 9 案客家廣播節目；委託 ICRT 等民營廣播電臺，製播 6 案客語教學、文化、客家音樂及客家音樂網路廣播等節目；另補助製播 27 案客語廣播節目及專案補助 6 案串聯聯播客語廣播節目，收聽範圍遍及臺灣本島各縣市，以增進客家廣播節目之露出。

(八) 維運客家兒童網站「好客小學堂」及「好客 ING—客家影音網路平臺」，並辦理相關網路行銷活動及電子報發行。

(九) 完成「2013 客庄十二大節慶」、「102 年全國客家日」、「102 年幼幼客語闖通關」、「2013 六堆嘉年華」、「2013 客家桐花祭」、「客語百句認證網」、「客語能力認證數位化初級考試」、「客家文化意象布料」、「102 年度客語能力認證中級暨中高級考試」、「客家產業博覽會」等整合行銷宣傳案或電視及電影院託播宣傳案，運用多元傳播媒體整合行銷傳播方式，推廣本會多項重要活動並形塑客家新印象，觸及閱聽眾達數千萬人次。

(十) 於 102 年 4 至 5 月間，針對具國際亮點之「客家桐花祭」活動，於桃園國際機場第二航廈全面上刊手推車廣告，並於同一航廈出境大廳之出境時刻表左側上刊大幅燈箱廣告，以台灣春天雪白美景迎送國際旅客，將「客家桐花祭」形象廣宣週知，進而吸引遊客前往客庄一賞春雪。

(十一) 於中天亞洲台等 7 個境外及境內頻道，製播「來去客庄打個卡」節目計 30 集，露出客家文化相關訊息，播送範圍包括新加坡、馬來西亞、印尼等東南亞國家及香港、中國大陸、北美等地區，有效提升臺灣客家在國際之能見度，並加強與海外客家鄉親之溝通互動。

五、促進海外客家合作交流，推動客家文化全球連結

(1) 11 月 18 至 11 月 21 日辦理「2013 全球客家懇親大會」，共 28 國 662 人參加，透過回國參加 1 天的會議及 1.5 天的客庄文化參訪，除了拉近旅居國外客家鄉親的感情外，也讓他們更進一步了解國內客家環境的進步。

(2) 6 月 24 日至 9 月 17 日舉辦 6 梯次海外客家美食料理研習班，共 280 人參加，以提供客僑學習客家美食料理的管道，並透過美食了解客家文化內涵。

(3) 12 月 15 日至 12 月 27 日舉辦海外青年客家文化研習營 1 梯次，共 22 人參加，以增進海外青年對客家文化的興趣與認同，並提供跨國際客家交流平臺。

(4) 補助國內優質藝文團隊，赴日本關東及關西地區，參加客家團體年會並進行客家藝文表演，另，赴北美參加美洲客家懇親大會及進行客家藝文巡演，觀賞人次共約 4,500 人。

(5) 與僑委會等部會共同辦理「2013 北美地區臺灣傳統週」活動，委派國內藝文團體赴海外進行包括客家在內之多元藝文展演，觀賞人次達 10 多萬人。

(6) 為因應日趨活絡之海內外客家交流現況，及回應社團鄉親的殷切需求，放寬補助對象條件、提高補助額度等，以協助、鼓勵民間加強與海外客家的連結交流，海內外交流補助案件計 93 件，有效增進海外客家鄉親及友我外籍人士對臺灣客家文化的認識與理解，同時大幅提升國內客家文化的國際能見度。

(7) 102 年度受理築夢計畫核定補助 20 件，另辦理 103 年度申請計畫及審查作業。

六、簡化行政流程，提升服務效能

102 年度人民陳情案件辦結率，在積極管控下，全年度平均辦結率達 100%。

七、加強財務審查，全面提升施政效能

101 年度歲入決算數為 21,344 千元，依年度設定之目標值，歲入需成長 5,250 千元，爰 102 年度目標數為 26,594 千元。截至 102 年 12 月底止歲入執行數 42,228 千元，達成率為 100%。

八、提升員工專業知能，打造優質團隊

(一) 本會及所屬機關 102 年度預算員額 164 人（職員數 120 人，技工工友 4 人，駕駛 4 人，聘用 36 人），103 年度預算員額 164 人，預算員額增加 0 人，達成原訂目標值。

(二) 推動終身學習。

為強化及提升本會公務同仁之專業能力及一般行政管理能力，以增進學識及專業新知，打造優質團隊，於 101 年 1 月 13 日訂定「客家委員會訓練進修實施計畫」，依各單位其專業核心能力及業務需要提出訓練需求後，據以規劃 102 年度訓練計畫，辦理訓練課程如次：

1、專題演講：

(1) 3 月 27 日邀請富邦金融控股股份有限公司副總經理李相臣先生講授「公務機密維護講座」。

(2) 4 月 10 日邀請臺灣千里步道協會副執行長徐銘謙女士講授「環境教育—千里步道環島慢行」，深入講解客庄步道，促進同仁對於生態環境之瞭解。

(3) 4 月 16 日邀請行政院衛生署八里療養院臨床心理師李維庭先生講授「『王子與公主不對談?!』—談兩性衝突的處理」。

(4) 5 月 01 日邀請成功大學教育研究所副教授饒夢霞女士講授「親職教育—從親子溝通談人際關係」。

(5) 5 月 28 日邀請法務部法律事務司副司長鍾瑞蘭講授「個人資料保護法專題演講（上）」。

- (6) 6月04日邀請法務部法律事務司副司長鍾瑞蘭講授「個人資料保護法專題演講(下)」。
- (7) 6月07日邀請創新企劃學院總經理鄭啟川先生講授「關懷講座—突破迷惘，找到方向，掌握未來」。
- (8) 6月10日邀請行政院研究發展考核委員會蔡世田高級分析師、江美琦科長、莊盈志分析師講授「落實綠色IT，認識機房共構—行政院及所屬委員會共構機房推動現況」。
- (9) 6月10日及8月19日邀請國防大學共教中心社會科學組主任教官林世文與陸軍官校資訊系系主任江文川，分別於苗栗園區及六堆園區講授「全民國防教育」課程，以促進公務人員建立全民國防之觀念。
- (10) 6月11日辦理資訊安全電影欣賞「防火牆」。
- (11) 6月19日邀請法務部矯正署鄒啟勳編審講授「內部控制制度評估作業經驗分享」。
- (12) 6月25日邀請凌網科技賴怡儒女士講授「快”熟”客家—從善用客家委員會全球資訊網與員工入口開始」。
- (13) 7月03日邀請行政院研究發展考核委員會何全德處長講授「改變與感動的力量—主動、互動與行動服務新典範【電子化政府推動現況】」。
- (14) 7月22日邀請國立臺北大學法律系教授郭玲惠講授「落實『消除對婦女一切形式歧視公約』法規檢視實例探討」，藉由案例探討促進同仁對於「消除對婦女一切形式歧視公約」之瞭解。
- (15) 8月12日邀請國立高雄大學政治法律系副教授楊戊龍講授「行政中立」，由「行政中立」法條文與案例探討來增進同仁依法行政、執行公正、政治中立的法治觀念。
- (16) 9月18日邀請名廚邱寶郎老師講授「客家料理實務」，講解客家料理基本元素。
- (17) 9月27日邀請臺灣千里步道協會副執行長徐銘謙女士講授「地圖上最美的問號：追尋夢幻步道的旅程」。
- (18) 10月2日邀請徐振興老師講授「探討媒體專案行銷與數位行銷」。
- (19) 10月22日邀請教育研究所饒夢霞副教授講授「職場溝通與人際關係」。
- (20) 10月25日邀請台大外文系葉德蘭教授講授「性主流化與CEDAW」。
- (21) 11月5日邀請法務部法律事務司王金豐主任行政執行官講授「行政執行法概要及行政執行實務(上)」。
- (22) 11月14日邀請正修科技大學機械工程研究所陳鴻雄副教授講授「工程施工查核流程、重點及常見缺失」。

(23) 12月6日及9日邀請臺灣臺北地方法院檢察署胡原龍主任檢察官講授「廉政法紀教育及公務機密維護」。

2、中高階人員發展暨團隊學習研習營：

9月6日假中油大樓507教室及本會第1會議室舉辦，上午「卡內基團隊與溝通訓練」課程邀請幼龍企業管理顧問有限公司黑幼龍先生、廖國壽先生及譚少宏先生等3人帶領本會黃主任委員及專員級以上同仁，突破層級限制進行分組活動，增進同仁彼此瞭解，以發揮團隊合作之精神並提升本會工作效能；下午客家專業知能課程分別邀請國立台灣藝術大學古蹟藝術修護學習客座教授邱彥貴老師講授「客家慶典：傳統樣貌與當代思維」，及台北藝術大學音樂系暨音樂學研究所專任教授吳榮順老師講授「客家音樂與族群認同」，共計40位中高階公務同仁參加。

3、數位學習：

- (1) 8月19日辦理「臺灣的地景保育(環境教育)」。
- (2) 8月20日辦理「性別主流化—CEDAW 認識與落實&家庭暴力案件之婦幼保護」。
- (3) 8月22日辦理「臺灣的老樹(環境教育)」。
- (4) 8月23日辦理「住宅及公共場所防火災宣導&一氧化碳中毒預防及119報案要領」。
- (5) 8月27日辦理「三山國王信仰(客家知能課程)」。
- (6) 8月28日辦理「客家電影賞析—女仔的婚事」。
- (7) 8月30日辦理「客家傳統建築的堂號棟對(客家知能課程)」。
- (8) 9月03日辦理「如何和媒體建立良好關係—『媒體互動要領及新聞危機處理』」。
- (9) 9月04日辦理「公務英語學習策略」。

4、客語能力認證初級考試考前密集訓練班：

為響應本會舉辦客語能力認證考試之政策，並鼓勵同仁增強客語核心職能，協助同仁順利通過考試，於考前(102年10月12日及10月20日)規劃辦理上開訓練班，邀請本會林偉鈞專員、林彥亨視察、徐正翰科員及廖貴秋副研究員等4人依其專長項目擔任密集訓練班講師，於102年9月18日起至10月9日止，每週二、三中午上課1小時，除本會報考人員參訓外，並鼓勵有興趣學習客語之同仁參加。

九、落實政府內部控制機制，提升研發量能

(一) 於6月26日召開「本會內部控制專案小組102年度第1次委員會議」，推辦本會及所屬客家文化發展中心內部控制業務。

(二) 於 10 月 2 日列席本會所屬客家文化發展中心召開「內部控制專案小組 102 年度第 2 次委員會」，就該中心第 1 版「內部控制制度」，提具審查意見。

(三) 102 年度辦理 2 場內部控制教育訓練

1、第 1 場次於 6 月 19 日邀請行政院主計總處指定內部控制制度自行評估機關法務部矯正署鄒編審啟勳講授「內部控制制度評估作業經驗分享」專題演講。

2、第 2 場次於 9 月 27 日邀請行政院主計總處綜合規劃處林副處長美杏講授「政府推動內部控制現況」專題演講。

(四) 於 8 月 27 日奉核增訂「資訊安全管理制度」、「年度作業計畫之研擬及審核」、「公共建設計畫年度先期作業之編審」、「準用最有利標之採購案件招標決標作業」、「零用金作業」、「申請高普考試分發作業」等 6 項共通性作業，及「辦理客庄活動安全管理作業程序」、「『推動特色產業文化加值產業發展計畫』督導作業及風險管理」、「『臺灣客家特色餐廳標章認證』作業及風險管理」、「補助優良客語廣播節目」等 4 項個別性作業，以上共計 10 項內部控制作業項目。

(五) 102 年度計進行「補助大學校院客家學術機構發展客家學術」及「獎助客家學術研究計畫」獎補助計畫，並賡續委託辦理「101 至 102 年度臺灣客家民眾客語使用狀況調查研究」、「中部客家研究：回顧與展望」、「東部客家研究：回顧與展望」及「建置『臺灣客家知識網』及線上申辦」(101-102 跨年度計畫)等 4 案，另委託辦理「大臺北都會區客家研究：回顧與展望」、「高雄都會區客家研究：回顧與展望」、「雲林客家研究：回顧與展望」及「宜蘭客家研究：回顧與展望」等 4 案，並預計辦理「客家人口基礎資料調查研究」(102-103 跨年度計畫)案，上揭研究案均屬行政及政策類研究，總經費計新臺幣 34,233,000 元。102 年目標值達成度為 $(34,233,000 \div 2,473,393,000) \times 100\% = 1.38\%$ ，超過原訂目標值 0.025%，達成度 100%。

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	營造客語學習生活化，落實客語向下扎根(業務成果)	(1)	通過客語能力認證人數	★	▲
		(2)	推動客語薪傳師傳習補助計畫之班數	★	★
2	提升客家文化創新，振興客家新活力(業務成果)	(1)	客庄節慶活動參加人次	★	▲
		(2)	輔導客家文化設施活化經營、協助客家文化生活環境營造	★	★
		(3)	園區入園遊客數及遊客滿意度成長率	★	★
3	提升客家多元創新動能，創	(1)	輔導完成創業人數	★	★

	造客家文化產業價值(業務成果)	(2)	輔導具特色文化加值經濟產業通過「Hakka Taiwan」商標授權之商品數	★	★
4	提升客家傳播質量，塑造客家新印象(業務成果)	(1)	客家電視節目觸達提升率	★	★
		(2)	委託、補助及合作之客家廣電節目案件數	★	★
		(3)	平面、廣播、電視等各類媒體，製作、刊播客家相關節目及廣告之件數	★	★
5	促進海外客家合作交流，推動客家文化全球連結(業務成果)	(1)	辦理海外客家會議、研習、展演、教學等交流活動參與人次	★	★
6	簡化行政流程，提升服務效能(行政效率)	(1)	人民陳情案件依限平均辦結率	★	★
7	加強財務審查，全面提升施政效能(財務管理)	(1)	歲入金額成長	★	★
8	提升員工專業知能，打造優質團隊(組織學習)	(1)	辦理員工終身研習課程次數及課程滿意度	★	★
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	22	100.00	25	100.00	24	100.00	21	100.00	
		複核	22	100.00	25	100.00	24	100.00	21	100.00	
	綠燈	初核	20	90.91	23	92.00	21	87.50	17	80.95	
		複核	16	72.73	20	80.00	15	62.50	16	76.19	
	黃燈	初核	1	4.55	0	0.00	0	0.00	2	9.52	
		複核	5	22.73	4	16.00	8	33.33	4	19.05	
	紅燈	初核	1	4.55	1	4.00	3	12.50	2	9.52	
		複核	1	4.55	1	4.00	1	4.17	1	4.76	
	白燈	初核	0	0.00	1	4.00	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	16	100.00	18	100.00	18	100.00	14	100.00
		複核	16	100.00	18	100.00	18	100.00	14	100.00
	綠燈	初核	15	93.75	18	100.00	18	100.00	14	100.00
		複核	12	75.00	14	77.78	14	77.78	12	85.71
	黃燈	初核	1	6.25	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	4	25.00	4	22.22	4	22.22	2	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	
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	6	100.00	7	100.00
		複核	6	100.00	7	100.00	6	100.00	7	100.00
	綠燈	初核	5	83.33	5	71.43	3	50.00	3	42.86
		複核	4	66.67	6	85.71	1	16.67	4	57.14
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	28.57
		複核	1	16.67	0	0.00	4	66.67	2	28.57
	紅燈	初核	1	16.67	1	14.29	3	50.00	2	28.57
		複核	1	16.67	1	14.29	1	16.67	1	14.29
	白燈	初核	0	0.00	1	14.29	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	12	100.00	14	100.00	15	100.00	11	100.00
		複核	12	100.00	14	100.00	15	100.00	11	100.00
	綠燈	初核	11	91.67	14	100.00	15	100.00	11	100.00
		複核	10	83.33	11	78.57	11	73.33	9	81.82
	黃燈	初核	1	8.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	2	16.67	3	21.43	4	26.67	2	18.18
	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	3	100.00	4	100.00
		複核	4	100.00	4	100.00	3	100.00	4	100.00
	綠燈	初核	4	100.00	4	100.00	3	100.00	2	50.00
		複核	2	50.00	4	100.00	1	33.33	3	75.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	50.00
		複核	2	50.00	0	0.00	2	66.67	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	4	100.00	3	100.00	3	100.00
		複核	3	100.00	4	100.00	3	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	2	66.67	3	75.00	1	33.33	1	33.33
		複核	2	66.67	2	50.00	1	33.33	1	33.33
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	1	25.00	1	33.33	1	33.33
	紅燈	初核	1	33.33	1	25.00	2	66.67	2	66.67
		複核	1	33.33	1	25.00	1	33.33	1	33.33
	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	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	2	66.67	3	100.00
		複核	2	66.67	3	100.00	2	66.67	3	100.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	33.33	0	0.00	1	33.33	0	0.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	1	33.33	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	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	0	0.00	

二、綜合評估分析

101 年度之績效初核分析，24 項衡量指標中有 21 項初評為綠燈、3 項紅燈，綠燈比例為 87.50%；102 年度之績效初核分析，21 項衡量指標中有 17 項初評為綠燈、2 項紅燈，2 項白燈，綠燈比例為 80.95%。

陸、附錄：前年度行政院複核綜合意見辦理情形

一、建立客語發展機制，營造優質客語環境方面：

有關「請持續積極辦理客語生活學校計畫、客語能力認證及客語薪傳師傳習，以營造優質客語環境。」意見，本會 102 年度賡續辦理上揭計畫，成果如下：

(一) 客語生活學校計畫：核定 541 校辦理推動客語生活學校計畫及補助 11 個縣(市) 40 校客語生活學校之相關硬體設備。

(二) 客語能力認證：「幼幼客語闖通關」認證，計 3,713 人報名，3,389 人完成認證；102 客語能力認證數位初級考試計 1 萬 1,273 人報名，到考人數為 9,464 人，平均到考率為 83.95%，共有 4,416

人合格客語能力認證；客語能力認中級暨中高級考試計 7,639 人報名，到考人數為 6,012 人，預定於 103 年 3 月 7 日放榜。

（三）客語薪傳師傳習計畫

102 年審查通過認定之客語薪傳師 233 人次，核定 508 位客語薪傳師開辦 828 班，共 12,811 人參與客語薪傳師傳習計畫。

二、振興客家文化，擴大客家知識社群，拓展客家學術的發展空間方面：

有關「請持續積極推動客家學術、文化活動，以增進國人認識並弘揚客家文化，提升客家學術發展。」意見，102 年度核定補助客庄節慶及學術文化活動 840 件，客庄節慶活動參加人次超過 780 萬人次，另核定補助大學校院發展客家學術機構計畫、獎助客家學術研究計畫及客家研究優良博碩士論文計 144 件，持續推動客庄節慶與學術文化活動，拓展客家文化之發揚。

三、發展客家產業，繁榮客庄經濟方面：

（一）有關「請評估擴大辦理國際行銷活動，促進國外通路商機媒合，並強化「Hakka TAIWAN 臺灣客家」品牌形象之行銷，以提升客家產業國際能見度」意見，本會 102 年度參與「2013 德國法蘭克福秋季消費品展（tendence）」，形塑客家產業品牌形象，提升客家品牌在國際知名度與能見度，擴大國際行銷；並透過臺灣客家特色產業輔導及行銷推廣相關計畫，運用「Hakka TAIWAN 臺灣客家」品牌行銷策略，透過建置實體門市、虛擬網路及舉辦大型展會，拓展經濟商機，逐步發展客家文化產業從地方特色到與國際市場接軌之交流平臺。

（二）有關「建請加強整合資源，培育客家特色產業之產品開發應用、行銷推廣等各類人才，並追蹤統計創業或就業期間至少 6 個月之人數，俾確實掌握所培育之人才於創業或就業之具體成果。」意見，本會為落實馬總統「榮耀客家·藏富客庄」之政見，於 101 年 7 月 25 日訂頒「推展客家青年返鄉創業啟航補助作業要點」，協助青年於「客家文化重點發展區」打造創業基地，由本會提供創業啟動資金，鼓勵其運用在地資源興辦事業，提供創業準備階段，資助所需之諮詢等事項；另推辦「客家產業創新育成計畫」，整合產、官、學、研資源，培育客家文化重點發展區青年創業基礎能力並建構全程陪伴機制。以上創業之學員，本會提供輔導諮詢，以利其順利完成創業後，持續追蹤統計，並得接續運用其他相關部會的青創貸款資源，穩固事業基礎，並提高成功創業的機率以創造更多就業機會。

四、強健客家傳播力量方面：

有關「請持續運用多元傳播媒體整合行銷力量，推廣重要活動並形塑客家新印象，以提升閱聽眾觸達成長率。」意見，102 年度除持續運用多元傳播管道呈現客家文化豐富的深蘊內涵，保障客家族群發聲，行銷客家新印象，並首度開辦「客家意象電影」之製作補助，扶植客家電影產業；另製作「原創客語卡通」，促進客語向下扎根，促進臺灣社會對客家有更多之理解、對話。

五、活化全球客家交流網絡，展現客家軟實力方面：

有關「請評估運用質化指標以衡量交流後之實質成果，俾呈現客家文化之深層意義。」意見，102年度辦理海外相關研習、會議等，於活動結束時已辦理問卷調查其滿意度，另，補助活動於結案時檢送活動成果報告，以評估活動之質化績效。

六、維護客庄文化資產，提升客庄生活品質方面：

有關「請積極輔導客家聚落文化資產之保存利用，以及加強各縣市客家生活環境之營造與文化設施之活化；另請持續透過各項活動之辦理，活絡園區及提升園區產業產值。」意見，說明如下：

（一）為輔導地方政府推動客庄資源保存營造，以活絡客家生命力，展現臺灣多元的文化樣貌。102年除請本會督導團加強與地方政府雙方的溝通，輔導地方政府強化客庄文化資產保存利用及生活環境之營造，亦透過補助各地方政府成立地方輔導團，深耕客庄社區，使地方自發性投入客庄營造，提升計畫績效。活化設施經營方面，本會102年度共辦理13場次訪視輔導，由專家學者就各館設營運面的成長提出建言，促進館舍活化經營，總參訪人數增加為2,409,288人次。

（二）南北園區雖已正式開園，為活絡園區及持續提升園區產值，102年度特辦理「藏富客庄—漆器產業特展及茶語特展」、「童話秘密基地展」、「好客童年遊藝特展」、「客家生育禮俗特展」，以及「風城的故事特展」等6檔次客家主題展示之設置；並舉辦「好客迎新春-春節系列活動」、「好客做對歲-苗栗園區慶周年活動」、「月映客庄-苗栗園區中秋系列活動」、「漫步客庄音樂饗宴活動」、「客藝薪傳—客家社團暨客語生活學校匯演活動」等藝文推廣活動。六堆客家文化園區亦完成「沃野千里—內埔客庄特展」及「生生不息-客家生育禮俗特展」、「藏富客庄—油紙傘文化特展」等3檔展示設置，並舉辦「喜客迎春-春節暨春季系列活動」、「兒童嘉年華藝文活動」、「六堆2周年慶」等系列藝文活動，透過南北園區多元展演活動辦理，讓民眾親近客家、認識客家。

七、簡化行政流程，提升服務效能方面：

有關「請持續積極控管公文時效、簡化行政流程，以提升服務效能。」意見，本會持續按規定積極控管公文時效，亦以「為民服務」為優先考量，適時檢討及簡化行政流程，以提升服務效能。

八、加強財務審查，全面提升施政效能方面：

有關「請持續強化本項調查之效度信度，俾供業務精進改善之參考。」意見，102年度本會全球資訊網使用滿意度調查，雖未列入施政計畫之關鍵績效指標，惟仍列為本會年度績效評核項目之一，調查結果為91%，並列為本會全球資訊網相關業務精進改善之重要參考依據。

九、提升員工專業知能，打造優質團隊方面：

有關「請配合施政重點持續規劃辦理訓練課程，以提升員工專業知能。」意見，本會將持續配合本會客家核心業務，型塑學習型組織，規劃辦理訓練課程，提升員工專業知能。

柒、行政院評估綜合意見

一、營造客語學習生活化，落實客語向下扎根方面：通過「幼幼客語闖通關」認證、客語能力認證數位化初級考試、「客語百句線上認證」等客語能力認證人數計1萬3,996人，並核定508位薪傳師，

開設 828 班客家學堂，計 1 萬 2,811 人次參與，建議除持續簡化各項客語認證報考程序吸引民眾參與認證外，亦可研議開發新的學習對象推廣多元課程或認證方式，將客語學習逐步落實於學校、家庭及社會教育。

二、提升客家文化創新，振興客家新活力方面：辦理 21 個客家節慶系列活動，計有 780 萬人次參與，並完成輔導客家文化設施活化經營、協助客家文化生活環境營造，另各園區入園遊客數達 170 萬 9,852 人次及遊客滿意度達 91.18%，值得肯定，建議進一步就各項設施及服務遊客滿意度較低項目檢討改善，並研議擴大行銷客家節慶系列活動、客家文化設施活化及生活環境營造等輔導成果，提升活動參與及設施建物使用率。

三、提升客家多元創新動能，創造客家文化產業價值方面：辦理「客家產業創新育成計畫—臺 3 線、六堆」及「推展客家青年返鄉創業啟航補助計畫」，輔導學員創業及業者開發創新產品，並輔導具特色文化加值經濟產業通過「Hakka Taiwan」之商標授權。建議持續多方瞭解市場需求，培育產品開發、應用、行銷管理等多元人才，發掘與鼓勵具客家文化性之潛力商品通過商標認證，後續定期追蹤人才創業或就業發展狀況及通過「Hakka Taiwan」商標授權之商品市場反應，以強化整體客家產業優質環境。

四、提升客家傳播質量，塑造客家新印象方面：102 年客家電視節目觸達提升率為 2.04%，辦理委託、補助及合作客家廣電節目計 57 案，製作、刊播客家相關節目及廣告計有「2013 客庄十二大節慶」等 224 件，超越原訂目標與過去實績，值得肯定；建議持續就有限資源進行效益評估，加強創意行銷與客家印象再塑造，提升客家傳播產業之競爭力。

五、促進海外客家合作交流，推動客家文化全球連結方面：辦理海內外客家會議、研習、參訪、展演、教學等交流活動，有助弘揚客家文化，促進海內外客家文化交流與全球連結。

六、簡化行政流程，提升服務效能方面：人民陳情案件均依限辦結，績效值得肯定。請持續控管公文時效、簡化行政流程，以提升服務效能。

七、加強財務審查，全面提升施政效能方面：歲入金額成長 4,222 萬 8 千元，大幅超越原訂目標，請持續加強財務審查，提升施政效能。

八、提升員工專業知能，打造優質團隊方面：102 年辦理員工團隊研習課程逾 34 場次，回收課程滿意度亦達九成以上，整體績效良好。請持續配合國家重大政策及施政重點規劃相關訓練課程，以提升員工專業知能，形塑優質組織學習團隊。