

客家委員會
101 年度施政績效報告

公告日期：102 年 05 月 15 日

壹、前言

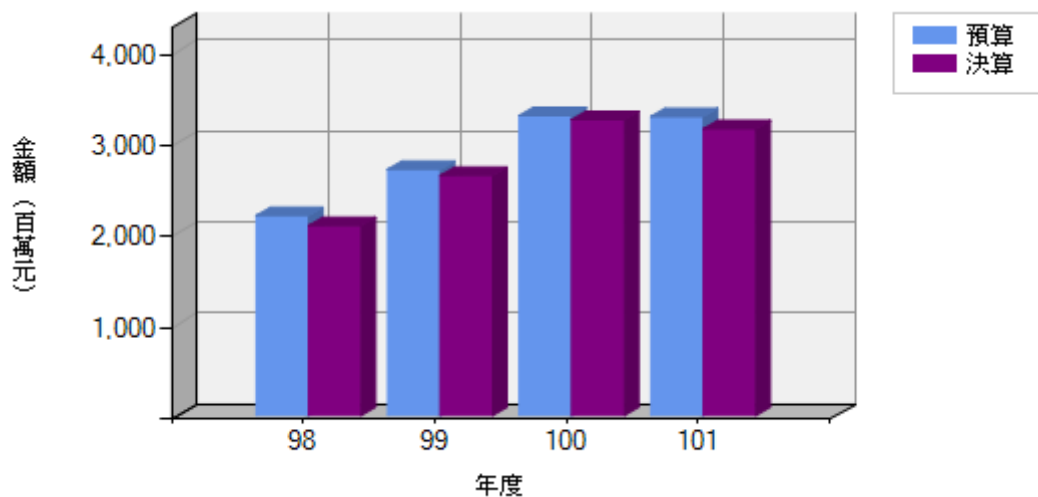
本會 101 年度施政計畫之策訂，係依據總統客家政見、99 年 1 月 27 日公布施行之客家基本法及第 2 期（97 至 102 年）中長程個案計畫，研擬十大施政重點，包括：一、推動客家事務法制化，落實「客家基本法」；營造公事客語無障礙環境，落實客語薪傳師制度，表揚客語家庭，促進客語向下扎根。二、持續推動設置臺灣南北客家文化園區（北苗栗、南六堆），成為客家文化與產又之交流平台及串聯客庄旅遊。三、辦理客家文化生活環境營造工作，推動客家夥房、建築保存及再利用，活化客庄生活空間。四、維護客家族群媒體近用權益，建構健全發展之客家傳播環境。五、推動客庄十二大節慶、客家戲劇、音樂發展，全方位振興客家表演藝術文化。六、召開「全國客家會議」、「全國客家事務首長會議」，建立中央與地方客家事務交流平台。七、建構客家文化基礎資料，促進客家知識體系成長。八、推動各項輔導客家特色產業計畫，培育各類人才及輔導傳統產業創新，活絡客庄經濟。九、推動海內外客家合作及交流，進而拓展臺灣與世界的連結及促進客家傳承之在地扎根。十、推動辦理「數位臺灣客家庄」數位典藏計畫，以落實政府「深耕臺灣、布局全球」的施政原則。

復依上開 101 年度施政計畫願景及年度施政目標，訂定「建立客語發展機制，營造優質客語環境」、「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」、「發展客家產業，繁榮客庄經濟」、「強健客家傳播力量」、「活化全球客家交流網絡，展現客家軟實力」及「維護客庄文化資產，提升客庄生活品質」等 6 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」等 1 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 項共同性目標及「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。並研訂具備代表性、客觀性、量化性及穩定性等原則之「業務成果」面向 15 項關鍵績效指標、「行政效率」面向 1 項關鍵績效指標、「財務管理」面向 1 項關鍵績效指標及「組織學習」面向 1 項關鍵績效指標；至於目標值也力求具有挑戰性、適切性。

本會為落實推動 101 年度施政計畫，並如期完成年度預定目標，即督請各業務單位，研訂 101 年度細部工作計畫，據以執行，有關 101 年度各關鍵績效指標、共同性目標之目標值達成情形及執行成果如下：

貳、機關 98 至 101 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	98	99	100	101
合計	預算	2,196	2,704	3,295	3,285
	決算	2,087	2,637	3,251	3,150
	執行率 (%)	95.04%	97.52%	98.66%	95.89%
普通基金(總預算)	預算	2,196	2,704	3,295	3,285
	決算	2,087	2,637	3,251	3,150
	執行率 (%)	95.04%	97.52%	98.66%	95.89%
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。

二、決算部分：

(一) 98 年度預算執行率 95.04% ，預決算比較賸餘 1 億 900 萬元，主要原因係配合節約措施摶節支出及標餘款所致。

(二) 99 年度預算執行率 97.52% ，預決算比較賸餘 6,700 萬元，主要原因係摶節支出及標餘款所致。

(三) 100 年度預算執行率 98.66% ，預決算比較賸餘 4,400 萬元，主要原因係摶節支出及標餘款所致。

(四) 101 年度預算執行率 95.89% ，預決算比較賸餘 1 億 3,500 萬元，主要原因係摶節支出及標餘款所致。

三、機關實際員額

年度	98	99	100	101
人事費占決算比例(%)	4.15%	3.51%	2.88%	3.05%
人事費(單位：千元)	86,631	92,534	93,754	95,953
合計	73	74	77	90
職員	65	65	68	81
約聘僱人員	3	3	3	3
警員	0	0	0	0
技工工友	5	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：建立客語發展機制，營造優質客語環境。

1. 關鍵績效指標：推動國民中小學、幼稚園及托兒所辦理客語生活學校計畫之校數

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	400	460	495
實際值	--	--	538
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

衡量標準：

校/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為推動學校客語教學生活化及鼓勵師生、家長學習客語，101 年度完成補助 538 所學校推動客語生活學校計畫，較原訂目標值 495 所為高，達成度 100%。

(2) 為了解受補助學校辦理情形，101 年度業委請 12 縣（市）政府協助辦理督導訪視作業，經審慎評核，共推薦 152 所學校為 101 年度客語生活學校績優學校。

(3) 為促進各校交流觀摩學習，辦理第 8 屆全國客語生活學校成果觀摩賽，各分區初賽共有 429 校 578 隊 5,995 位學生參加，分區初賽特優隊伍共 95 校 107 隊 1,174 人晉級總決賽。

(3) 101 年度客語能力認證中級暨中高級考試，國民中小學學生計 1,834 人合格，總通過人數較 100 年度之 1,246 人成長 4 成，顯示客語生活學校計畫對學校營造客語學習環境生活化、創造師生以客語互動機會、客家語文化向下扎根、提升學童聽講客語興趣與自信，極具效益。

2. 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
原訂目標值	7000	12000	13000
實際值	--	--	14667
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	▲	★

衡量標準：

人/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 101 年度客語能力認證初級考試，業於 8 月 26 日舉行考試，共計 1 萬 3,664 人報名，1 萬 1,069 人到考，並於 10 月 4 日舉辦放榜記者會，共 6,549 人合格。

(2) 101 年度客語能力認證中級暨中高級考試，業於 11 月 18 日舉行考試，共計 9,262 人報名，6,737 人到考，於 102 年 1 月 11 日放榜共 5,679 人合格，其中通過中級者計 4,171 人、通過中高級者計 1,508 人。

(3) 為使客語能向下扎根，提升幼童 4 至 6 歲之客語能力，101 年度 5 月 19、20 日首度辦理「幼幼客語闖通關」遊戲式客語能力認證，計有 2,439 位滿 5 足歲的幼兒完成認證。

(4) 101 年度通過客語能力認證初級、中級暨中高級及幼幼試測共計 14,667 人，達成率 100%。

(5) 為提升青年客語能力，推展客語深耕扎根，及提升行政效率，簡化高中職以上學生獎學金申請程序及核撥方式，使各級學校學生申請通過客語能力認證獎學金之行政流程更具一致性，於

101.9.28 訂定「客家委員會獎勵客語績優學生獎學金作業要點」，並於 101.10.1 廢止「客家委員會獎勵客語績優國民中小學學生獎學金作業要點」、「客家委員會獎勵客語績優高中職以上學生獎學金作業要點」。

3.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
原訂目標值	--	500	550
實際值	--	--	744
達成度(%)	--	100	100
初核結果	--	★	★
複核結果	--	★	★

衡量標準：

班/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) 101 年度計核定 462 位薪傳師，開設 744 班客家學堂，共有 1 萬 1,551 人次參與，較原訂目標值 550 班為高，達成率 100%。

(3) 輔導學員通過 101 年度幼幼客語闖通關認證績優客語薪傳師計 4 案、輔導學員通過 100 年度客語能力初級認證績優客語薪傳師計 53 案、輔導學員通過 100 年度客語能力中級暨中高級認證績優客語薪傳師計 23 案，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。

(二) 關鍵策略目標：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。

1.關鍵績效指標：補助客庄節慶及學術文化活動件數

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	430	500	600
實際值	--	--	843
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	▲

衡量標準：

件/年

績效衡量暨達成情形分析：

全年度受理「客家學術文化活動補助」申請案，每個月召開初審、複審會議，101 年核定補助 843 件，較原訂目標值 600 件為高，達成度 100%，且經派員不定時訪視、參與，皆依計畫執行，成效良好。

2.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
原訂目標值	--	--	600
實際值	--	--	907
達成度(%)	--	--	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：

辦理「客庄十二大節慶」，遴選最具客家文化歷史代表性的地方節慶活動，搭配客委會辦理之「客家桐花祭」、「收冬戲」及「六堆嘉年華」，整合為全年為 18 項客家節慶活動，參與活動人數 907 萬人次（資料來源「客庄十二大節慶」結案報告書），較原訂目標值 600 萬人次為高，達成度 100%。

3.關鍵績效指標：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獎助客家研究優良博碩士論文之件數

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	--	130	130
實際值	--	--	206
達成度(%)	--	100	100
初核結果	--	★	★
複核結果	--	▲	★

衡量標準：

件/年

績效衡量暨達成情形分析：

1、辦理「101 年度補助大學校院發展客家學術機構計畫」，申請件數 32 件，核定件數 29 件。

2、辦理「101 年度獎助客家學術研究計畫」，申請件數 73 件，核定件數 42 件，較 100 年度增加 7 件。

3、辦理「101 年度獎助客家研究優良博碩士論文」，申請件數 145 件，核定件數 135 件，較 100 年度增加 30 件。

綜上，101 年總計核定 206 件，較原訂目標值 130 件為高，達成度 100%。

(三) 關鍵策略目標：發展客家產業，繁榮客庄經濟。

1. 關鍵績效指標：輔導客家特色產業業者參與行銷活動

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

衡量標準：

家/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 辦理「客家特色商品整合行銷計畫」於臺北、新竹、苗栗、臺中、屏東及花蓮等地區共辦理 27 場次展售活動，參展業者 154 家，920 家次，計吸引 11 萬 663 人次參觀。

(2) 辦理「臺灣客家特色商品網路商城暨行銷推廣計畫」，建置客家特色商品網路商城，擴充線上購物平台之功能，並成立「好客卡」會員中心及製發「好客晶片卡」，提高消費意願，截至 12 月 31 日止，已發送 1 萬 1,225 張好客晶片卡、完成 125 家業者之電子化行銷輔導工作、150 台好客卡感應設備布建事宜，並發送 30 次客家等路大街電子報。

(3) 為提升客家美食知名度，行銷客家餐飲產業，業於 12 月 15 日辦理「2012 客家飯?比賽」活動完竣（包含 1 場次客家特色商品展售會，參展業者共計 40 家）。

綜上，輔導客家特色產業業者參與行銷活動共計 194 家，較原訂目標值 70 家為高，達成度 100%。

2. 關鍵績效指標：客家產業人才培育數（創業或就業期間至少 6 個月）

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

衡量標準：

人/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 辦理本會「推動特色文化加值產業發展計畫」補助作業，本計畫補助規劃設計類 25 案、行銷推廣類 43 案，協助輔導培訓客家工藝、美食、服飾、客語導覽、網路行銷、產品設計等各式人才，101 年度培育客家人才計 2,927 人。

(2) 為加強客家特色產業業者網路行銷之運用及行銷，辦理「2012-2013 臺灣客家特色商品網路商城暨行銷推廣計畫」，透過「臺灣客家特色產業電子商務行銷輔導」培訓課程，培育 60 名在地輔導顧問師，另完成「臺灣客家特色產業網路行銷巡迴講座」，計 1,542 家次參與。

(3) 結合大學校院或產業輔導機構，針對客家文化重點發展區辦理「客家產業創新育成計畫-臺三線、六堆」，分區設置客家產業創新育成中心，培育客家青年創業基礎能力及協助客家產業業者進行特色產品創新開發，第一期人才培訓課程學員為 70 人。

綜上，101 年培育客家人才數累計 3,057 人，較原訂目標 1,050 人為高，達成度 100%。

(四) 關鍵策略目標：強健客家傳播力量。

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
原訂目標值	1	1	1.5
實際值	--	--	1.503
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	★	★	★

衡量標準：

【(本年度觸達人次-上年度觸達人次) ÷ 上年度觸達人次】 × 100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、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台點閱觸達人次結果計算，101 年平均觸達人次為 454 萬 545 人，相較於 100 年度之平均觸達人次 447 萬 3,311 人，客家電視節目之觸達提升率為 1.503%。

二、另，依該收視質研究之 101 年度客家電視整體滿意度調查結果，平均滿意度為 80.3 分，且無論於「一般地區」或「客家庄地區」，受訪民眾對該頻道各項滿意度評分均達 4 分（還算滿意）之標準，表示客家電視頻道於知名度、指名度與接觸度上，均獲正面評價。

2.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
原訂目標值	14	55	160
實際值	--	--	212
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：

完成「101 年全國客家日」11 件、「2012 六堆嘉年華」11 件、「WOW! HAKKA 客著·新裳」14 件、「2012 客家桐花祭」40 件、「客語能力認證初級考試」13 件、「苗栗客家文化園區開園」15 件、「客語能力認證中級暨中高級考試」18 件、「客家爭豔」12 件、「Hakka TAIWAN 及客家美食 HAKKA FOOD」品牌形象 35 件、「2012 客家飯?比賽」24 件、「2013 年客家貢獻獎徵選活動」11 件等整合行銷宣傳及「客家好愛你形象宣傳短片」電視及電影院託播宣傳 8 件，合計 212 件，較原定目標值 160 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：活化全球客家交流網絡，展現客家軟實力。

1.關鍵績效指標：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

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	2500	3000	4200
實際值	--	--	4600
達成度(%)	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：

一、本計畫各項工作均依規劃期程如期完成，且重要突破及績效如下：

(一) 克服時間、空間及無駐外人員就近提供海外客僑聯繫服務之限制，積極與僑務委員會、外交部等駐外單位及海外客家社團維持聯繫，請其協助相關活動之宣傳、動員、招生等事宜。

(二) 仔細籌劃各項活動內容，並考量海外鄉親對客家資源的取得不易、對國內環境的陌生等因素，傾聽參與者的不同需求，於可能的範圍內儘量提供貼心服務，並將相關活動辦理期程加以銜接，以吸引更多海外客僑遠從世界各地來臺參加。

(三) 在有限的人力及經費下，透過上開做法所推行的各項海外施政作為，對於增進海外鄉親的向心力與認同感確有助益，此點已反映於各項活動的辦理績效：

1、11月9日至11月11日辦理「海外客家社團負責人諮詢會議」，共28國262人參加，透過回國參加1天的會議及2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、7月9日至7月20日、8月20日至8月31日、9月3日至9月14日舉辦3梯次海外客家美食料理研習班，共15國150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、7月28日至8月17日舉辦海外青年客家文化研習營第1梯次，共8國41人參加；12月8日至12月28日舉辦第2梯次，共6國44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、9月17日至9月28日舉辦海外客語教師研習歌謠班，共12國39人參加；10月15日至10月26日舉辦初階班，共11國55人參加；10月29日至11月9日舉辦進階班，共8國23人參加，提供海外客語教師進修管道，培育專業師資。

5、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表演客家歌曲及舞蹈2場，觀賞人數共約700人；赴奧地利參加全球客家懇親大會，並表演傳統客家戲曲，觀賞人次共約為390人；赴東南亞泰國、馬來西亞等國參加台灣客家同鄉會年會，並分別辦理傳統客家戲曲巡迴3場，觀賞人數共約2,900人。

6、與僑委會等部會共同支援「2012北美地區臺灣傳統週」及「2012加拿大臺灣文化節」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，觀賞人次均達10多萬人。

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共約4,600人次，較原訂目標值4,200人次為高（相較於100年之7,700人次減少原因在於，100年首辦「2011客家青年文化訪問團出國巡演」計有4,300餘人次參加，囿於經費限制，101年未再辦理該活動，致參與人次較100年低），達成度100%，且滿意度極高，展現國家軟硬體建設成果，助益良多。

2. 關鍵績效指標：補助及辦理海內外客家文化合作交流件數

項目	99年度	100年度	101年度
原訂目標值	33	35	65
實際值	--	--	105
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★

複核結果	★	▲	★
------	---	---	---

衡量標準：

件/年

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 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 85 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。

(2) 101 年度受理築夢計畫申請案 114 件，核定補助 20 件，最終執行完成數為 20 件。

綜上，101 年完成補助及辦理海內外客家合作交流案件數共 105 件，較原訂目標值 65 件為高，達成度 100%。

(六) 關鍵策略目標：維護客庄文化資產，提升客庄生活品質。

1. 關鍵績效指標：輔導客家聚落文化資產保存再利用

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	--	5	5
實際值	--	--	98
達成度(%)	--	100	100
初核結果	--	★	★
複核結果	--	★	★

衡量標準：

件/年

績效衡量暨達成情形分析：

業於 101 年度 3 月、5 月、7 月、9 月及 11 月辦理 5 次審查作業，計核補「雲林縣西螺鎮張廖家廟-崇遠堂修復工程」、「新竹縣北埔鄉北埔姜氏家廟第三期修復工程設計案」及「新埔宗祠博物館之宗祠整建計畫—縣定古蹟新埔陳氏宗祠修復及再利用工程」等 98 項客庄聚落保存再利用計畫，執行期間針對個案不定期督導，辦理客家聚落研討會，進行政策說明並強化執辦單位提案技能。

2. 關鍵績效指標：輔導各縣市生活環境營造及重點客家文化設施活化經營

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	--	42	46

實際值	--	--	94
達成度(%)	--	100	100
初核結果	--	★	★
複核結果	--	★	▲

衡量標準：

件/年

績效衡量暨達成情形分析：

業於 101 年度 3 月、5 月、7 月、9 月及 11 月辦理 5 次審查作業，計核補「桃園縣大園鄉客家生活環境資源調查計畫-第二期」、「南庄鄉南庄老街水圳周邊客家生活環境營造工程案」、「雲林縣二崙鄉打牛湳客家文化生活環境營造計畫」、「竹北六張犁忠孝堂及周邊環境研究調查暨規劃設計計畫」及「竹崎鹿滿客家文化菸樓風貌再現規劃設計暨工程案」等 63 項客家文化生活環境營造計畫，執行期間辦理 7 場次分區研習營，並針對個案，不定期實地訪查、協助受補助案件審查及參與督導會議。

另業於 101 年度 2 月、5 月、9 月業辦理 3 次館舍活化審查作業，計核補「藝動溪口心 活化客家情」、「李秀雲先生攝影紀念館活化經營管理計畫」、「臺南市客家文化設施活化計畫」及「臺東縣客家文化園區 101 年營運管理計畫」等 31 項客家文化設施活化經營計畫，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。

3.關鍵績效指標：園區營運及試營運期間參觀人次

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

衡量標準：

萬人次/年

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、23 日正式開園，開園至 101 年 12 月 31 日，101 年度參觀人次達 152 萬 7,387 人次，每日平均入園人數 5,000 人次以上，假日平均入園 1 萬人次以上。

(2) 苗栗客家文化園區於 101 年 5 月 12 日正式開園，開園當週假日吸引逾 5 萬 6,000 人次參訪，101 年度開園至 12 月 31 日，參觀人次達 120 萬 9,466 人次，每日平均入園人數 6,000 人次以上，假日平均入園人次 1 萬 2,000 人次以上。

綜上，園區營運及試營運期間參觀人次逾 222 萬次，較原定目標 35 萬人次高，達成度 100%。

(七) 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：人民陳情案件平均辦結率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	90	98	98
實際值	--	--	100
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	▲	★	★

衡量標準：

(已辦結案件/應辦案件) × 100%

績效衡量暨達成情形分析：

101 年度人民陳情案件辦理案件共 51 件，在積極管控下，於限辦日期辦結計有 51 件，全年度平均辦結率為 100%，較原訂目標值 98% 高，達成度 100%。

(八) 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：會員使用滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	--	85	85
實際值	--	--	89.61
達成度(%)	--	100	100
初核結果	--	★	★
複核結果	--	▲	★

衡量標準：

回答滿意之會員人數/總回覆會員人數) × 100%

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為提升本會全球資訊網服務品質，101 年度進行 2 次會員滿意度調查，係以電子郵件方式通知會員，並請會員逕至指定網站填復，問卷內容針對「使用習慣」、「使用狀況」、「整體服務」、「使用者基本資料」等 4 大面向進行滿意度調查，其中「整體服務」調查包含「操作流暢度」、「內容與資訊的提供」、「版面設計規劃」、「整體滿意度」等項目。

(2) 第1次「全球資訊網會員使用滿意度調查」自6月25日起至30日止，共通知會員2萬5,033人(截至6月20日止會員數)，計有925人參與調查(回覆率4%)，「整體滿意度」為85.3%，並就會員提供建議彙整分析。

(3) 第2次「好客真心話」會員滿意度調查，自11月5日起至11月30日止，本次為提高回覆率，特別增加相關贈獎活動，共通知會員2萬9,556人(截至11月5日中午止會員數)，計有5,070人新舊會員參與調查(舊會員2,866人，回覆率9.7%；新會員2,204人)，「整體滿意度」為91%(舊會員)，並就會員提供建議彙整分析。

(4) 依據2次問卷調查結果，本會全球資訊網服務品質101年度總平均滿意度為89.61%(備註)，較原訂目標值85%高，達成度100%。

備註： $89.61\% = (925 \times 0.853 + 2866 \times 0.91) / (925 + 2866)$

(九) 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

項目	99年度	100年度	101年度
原訂目標值	15	16	16
實際值	--	--	33
達成度(%)	100	100	100
初核結果	★	★	★
複核結果	▲	★	★

衡量標準：

次/年

績效衡量暨達成情形分析：

一、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101年度專業訓練及一般管理訓練，辦理訓練課程如次：

(一) 專題演講：

1、101年3月9日邀請法務部檢察司副司長林錦村講授「貪瀆案例探討」，以為促進公務人員瞭解自身之義務與責任，建立清廉及競爭力之團隊，共26位同仁參加。

2、101年3月23日邀請荒野保護協會推廣講師陳介緯先生講授「認識台灣生態自然之美」，促進同仁對於生態環境之瞭解，共45位同仁參加。

3、101年4月6日及13日邀請銓敘部總務司司長林起潛講授「公文製作與檔案管理」，以增進同仁公文製作專業能力，共67位同仁參加。

4101年4月18日邀請最高行政法院法官李玉卿講授「行政程序法實務講座」，以加強同仁對於行政法及依法行政相關之專業知能，共31位同仁參加。

5、101年4月20日邀請長榮大學醫務管理學系助理教授張菊惠講授「性別意識培力－醫療與健康」，以提升同仁性別平等意識，降低醫療與健康方案之性別盲，共30位同仁參加。

6、101年5月4日邀請世新大學行政管理學系副教授邱志淳講授「問題追蹤與解決能力之實務分析與經驗」，以增進同仁實務問題解決能力，共23位同仁參加。

7、101年5月11日邀請鉅微管理顧問特約講師鍾信仁先生講授「生命起伏有遠因－原生家庭像是我的風箏」，以紓解同仁工作壓力，並促進家庭和樂，共18位同仁參加。

8、101年6月8日邀請東吳大學會計系教授馬嘉應講授「內部控制案例分析」，增進同仁內部控制專業知能，並瞭解推動內部控制目的及作法，共36位同仁參加。

9、101年6月18日邀請政治大學法律科際整合研究所助理教授顏玉明講授「採購契約實務講座」，以加強同仁辦理採購業務能更瞭解政府採購法及承攬契約之觀念，共24位同仁參加。

10、101年7月4日邀請本會秘書室科長劉琪講授「辦理採購趨吉避凶－不再發生採購錯誤樣態」，以提升本會同仁辦理政府採購案件之相關專業知能，共36位同仁參加。

11、101年7月2日邀請主計總處科長黃兆君講授「輕鬆懂經費結報非難事」，以加強同仁經費結報相關之專業知能，共32位同仁參加。

12、101年7月10日邀請公共工程委員會科長吳明?講授「採購人員倫理準則及採購相關錯誤樣態」，以強化同仁採購倫理相關知能，共26位同仁參加。

13、101年8月6日邀請行政院主計總處基金預算處副處長張育珍講授「政府設立支基金及基金相關簡介」，以充實同仁對政府設立基金及基金會相關知能之認識，共41位同仁參加。

14、101年10月3日及17日邀請法務部廉政署副署長楊石金講授「廉能政府與倫理規範」，提升政府效能及國際競爭力，打造廉潔、精實之效能政府，共87位同仁參加。

15、101年10月22日邀請國立台北大學法律系助理教授官曉薇女士講授「落實『消除對婦女一切形式歧視公約』法規檢視實例探討」，提升同仁對CEDAW法規檢視相關知能，共26位同仁參加。

16、101年10月31日邀請荒野保護協會推廣講師陳介緯先生講授「談重新看見海洋及環境保護」，促進同仁對於海洋生態環境之瞭解，共45位同仁參加。

17、101年10月16日邀請行政院消費者保護處張簡任消保官英美講授「消費者保護法案例探討」，促進同仁瞭解消費者保護法之保障範圍，及常見之消費糾紛，避免自身權益受損，共22位同仁參加。

18、101年11月14日邀請行政院研究發展考核委員會賴專門委員韻琳講授「性別影響評估實務案例分析」，增進同仁對性別影響評估實務之專業知能，共35位同仁參加。

19、101年11月20日邀請國立體育大學休閒經營學系助理教授謝智謀先生講授「不再一樣：生命的陷落與超越」，促進同仁對自我生命價值之反思，共26位同仁參加。

20、101年11月21日邀請臺北市政府資訊局麥研究員浩銘講授「個人資料保護與公務機關常見錯誤問題」，促使同仁能順利執行職務且避免觸法，共21位同仁參加。

21、101年11月23日邀請東海大學法律學院范姜副教授真嫻講授「政府部門對新版個資法的因應措施」，宣導並協助同仁增進相關法律認知，共17位同仁參加。

22、101年12月14日邀請法務部調查局臺北市調查處派員講授「公務機密維護及資訊安全應注意事項」，強化同仁對於公務機密維護觀念，並落實資訊保密工作，共21位同仁參加。

（二）中高階人員發展暨團隊學習研習營：

101年8月1日及13日假行政院人事行政總處公務人力發展中心舉辦，分別邀請國立高雄餐旅大學中餐廚藝學系副教授楊昭景及鉅微管理顧問有限公司特約講師陳宗禮老師，講授「來吃客家菜，來談客家事」及「自我探索與團隊激勵」，以提升同仁對客家飲食文化之瞭解及未來養生風潮之發展，並藉由分組活動增進同仁彼此了解以發揮團隊合作之精神，並提升本會工作效能，共84位同仁參加，並致贈勵志書籍「劉墉超強說話術4：偷偷說到心深處」1冊。

（三）數位學習：

1、「公務倫理」：為加強同仁公務倫理的法規知能，101年8月6日中午舉辦，共31同仁參加。

2、「消費者權益」：為促使同仁瞭解消費者依法享有之權益，101年8月8日中午舉辦，共30位同仁參加。

3、「生物多樣性寶庫－溼地」：為提升公務同仁環境教育專業知能，101年8月15日中午舉辦，共66位同仁參加。

4、「全民國防教育學堂」：為增進全民之國防知識及全民防衛國家意識，健全國防發展，確保國家安全，101年8月17日中午舉辦，共17位同仁參加。

5、「法律超人保護妳－淺談婦女權益保障」：為增加同仁對於婦女權益法律概念之瞭解，以落實性別平權，101年8月6日中午舉辦，共29位同仁參加。

6、「行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業要點」宣導說明會：依據本會「101年度第2次廉政會報」主席裁示事項辦理，採宣導影片播放方式，101年9月26、27及28日分三梯次辦理。

7、「認識地震與防災準備」：為增進同仁對於地震及逃生相關知能，101年10月30日辦理，共27位同仁參加。

8、「無痕山林準則與行動概念」：提倡及宣導同仁在享受自然生態之美的同時，亦能減少對環境的破壞及衝擊，101年11月1日辦理，共43位同仁參加。

9、「內部控制基本觀念」數位學習課程：為落實內部控制實施方案101年度重點工作，101年12月12日中午舉辦，共14位同仁參加。

(四) 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，於考前規劃辦理上開訓練班，邀請本會綜合規劃處專員陳淑美擔任講師，於101年8月2日起至8月22日止，每週二、四中午上課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，計17人參加；查101年度本會同仁共計9人通過認證客語能力認證初級考試，成果豐碩。

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
原訂目標值	0.2	0.3	0.02
實際值	--	--	1.49
達成度(%)	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101年度計進行「補助大學校院發展客家學術機構計畫」及「獎助客家學術研究計畫」獎補助計畫，另委託辦理「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」等4案委託研究或調查案，均屬行政及政策類研究，總經費計新臺幣39,114,000元。101年目標值達成度為 $(39,114,000 \div 2,626,968,000) \times 100\% = 1.49\%$ ，超過原訂目標值1.49%，達成度100%。

2.共同性指標：推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率

項目	99年度	100年度	101年度
原訂目標值	15	15	0
實際值	--	--	10
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÷主管法規數)×100%

績效衡量暨達成情形分析：

101 年度本會主管 10 項法律及命令中，新制訂「客家委員會客家文化發展中心苗栗客家文化園區場地設備使用規費收費標準」(101 年 10 月 22 日客發行字第 10100058992 號令發布施行)，其餘「客家委員會組織法」、「客家基本法」、「行政院客家委員會組織條例」、「客語能力認證考試規費收費標準」、「六堆客家文化園區場地設施使用收費標準」、「行政院客家委員會及所屬機關提供政府資訊收費標準」、「行政院客家委員會臺灣客家文化中心籌備處暫行組織規程」、「行政院客家委員會專業獎章頒給辦法」及「行政院客家委員會法規委員會組織章程」等 9 項經檢討未修正。

綜上，推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率之目標值為 (1/10) * 100% = 10%，較原定目標值 0% 為高，達成度 100%。

(二) 共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源。

1. 共同性指標：機關年度資本門預算執行率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	90	90	90
實際值	--	--	84.42
達成度(%)	100	100	93.8
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：

一、101 年度資本門預算執行率簡要說明如下：

本會及所屬 101 年度資本門預算數 14 億 4,534 萬 6,564 元，資本門實支數 8 億 4,358 萬 1,658 元，應付未付數 2 億 9,390 萬 4,917 元，資本門賸餘數 8,260 萬 8,634 元，執行率 84.42%，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%

$$84.42\% = \left[\frac{(843,581,658 \text{ 元} + 293,904,917 \text{ 元} + 82,608,634 \text{ 元})}{1,445,346,564 \text{ 元}} \right] * 100\%$$

二、綜上，本會及所屬 101 年度資本門依上揭公式計算其預算執行率為 84.42%，如併計已申請保留數 2 億 2,525 萬 1,355 元執行率為 100%；資本門支出執行率為影響經濟成長的重要因素之一，本會將廣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
原訂目標值	5	5	5
實際值	--	--	18
達成度(%)	0	0	0
初核結果	●	●	●
複核結果	●	●	●

衡量標準：

$$\left[\frac{\text{本年度歲出概算編報數} - \text{本年度中程歲出概算額度核列數}}{\text{本年度中程歲出概算額度核列數}} \right] * 100\%$$

【說明】：

1、本項為負向標準，亦即訂定之標準數值越低，則越具挑戰性。惟各機關訂定之目標值，應介於 0-5% 之間。

2、目標訂定及衡量標的，皆以「概算編報年度」（亦即 102 年度）為準。

3、衡量績效時，計算目標達成度之方式如下：

{1 - 【(達成值 - 目標值) ÷ 目標值】} × 100% (如實際達成值小於或等於目標值，達成度即視為 100%；如計算結果為負值，達成度即視為 0。另目標值如訂為 0 者，分母以 5% 代入計算。)

績效衡量暨達成情形分析：

行政院核定本會及所屬 102 年度中程歲出概算額度為 32 億 5,981 萬 8 千元，為達成總統第二任期客家政見，本會據此政見訂定相關業務計畫與未來預算目標，本會及所屬 102 年度概算編列 38 億 6,940 萬 3 千元，較行政院核定概算額度增加 6 億 958 萬 5 千元，所增經費主要係為落實總統客家政見，促客家語言傳承、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：

$$18.70\% = \left[\frac{(3,869,403,000 \text{ 元} - 3,259,818,000 \text{ 元})}{3,259,818,000 \text{ 元}} \right] * 100\%$$

(三) 共同性目標：提升人力資源素質與管理效能。

1.共同性指標：機關年度預算員額增減率

項目	99 年度	100 年度	101 年度
原訂目標值	0	0	0
實際值	--	--	0
達成度(%)	100	46.4	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：

本會及所屬機關 101 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），102 年度預算員額 164 人，預算員額增加 0 人，達成原訂目標值，達成度 100%。

2.共同性指標：推動終身學習

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

衡量標準：

是否依規定推動終身學習，並達到下列各分項標準者（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」）

【說明】：

1、平均學習時數、平均數位學習時數、與業務相關平均學習時數均超過該年度最低時數規定，並較前年度成長 3% 以上；或當年度之平均學習時數達 100 小時以上。

2、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：

一、本會同仁 101 年平均學習時數 68.1 小時、平均數位學習時數 7.3 小時及與業務相關平均學習時數 66.9 小時均超過年度最低規定時數（40 小時）。

二、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 101 年度專業訓練及一般管理訓練，辦理訓練課程如次：

（一）專題演講：

1、101 年 3 月 9 日邀請法務部檢察司副司長林錦村講授「貪瀆案例探討」，以為促進公務人員瞭解自身之義務與責任，建立清廉及競爭力之團隊，共 26 位同仁參加。

2、101 年 3 月 23 日邀請荒野保護協會推廣講師陳介緯先生講授「認識台灣生態自然之美」，促進同仁對於生態環境之瞭解，共 45 位同仁參加。

3、101 年 4 月 6 日及 13 日邀請銓敘部總務司司長林起潛講授「公文製作與檔案管理」，以增進同仁公文製作專業能力，共 67 位同仁參加。

4、101 年 4 月 18 日邀請最高行政法院法官李玉卿講授「行政程序法實務講座」，以加強同仁對於行政法及依法行政相關之專業知能，共 31 位同仁參加。

5、101 年 4 月 20 日邀請長榮大學醫務管理學系助理教授張菊惠講授「性別意識培力－醫療與健康」，以提升同仁性別平等意識，降低醫療與健康方案之性別盲，共 30 位同仁參加。

6、101 年 5 月 4 日邀請世新大學行政管理學系副教授邱志淳講授「問題追蹤與解決能力之實務分析與經驗」，以增進同仁實務問題解決能力，共 23 位同仁參加。

7、101 年 5 月 11 日邀請鉅微管理顧問特約講師鍾信仁先生講授「生命起伏有遠因－原生家庭像是我的風箏」，以紓解同仁工作壓力，並促進家庭和樂，共 18 位同仁參加。

8、101 年 6 月 8 日邀請東吳大學會計系教授馬嘉應講授「內部控制案例分析」，增進同仁內部控制專業知能，並瞭解推動內部控制目的及作法，共 36 位同仁參加。

9、101 年 6 月 18 日邀請政治大學法律科際整合研究所助理教授顏玉明講授「採購契約實務講座」，以加強同仁辦理採購業務能更瞭解政府採購法及承攬契約之觀念，共 24 位同仁參加。

10、101 年 7 月 4 日邀請本會秘書室科長劉琪講授「辦理採購趨吉避凶－不再發生採購錯誤樣態」，以提升本會同仁辦理政府採購案件之相關專業知能，共 36 位同仁參加。

11、101 年 7 月 2 日邀請主計總處科長黃兆君講授「輕鬆懂經費結報非難事」，以加強同仁經費結報相關之專業知能，共 32 位同仁參加。

12、101 年 7 月 10 日邀請公共工程委員會科長吳明講授「採購人員倫理準則及採購相關錯誤樣態」，以強化同仁採購倫理相關知能，共 26 位同仁參加。

1 3、101 年 8 月 6 日邀請行政院主計總處基金預算處副處長張育珍講授「政府設立支基金及基金相關簡介」，以充實同仁對政府設立基金及基金會相關知能之認識，共 41 位同仁參加。

1 4、101 年 10 月 3 日及 17 日邀請法務部廉政署副署長楊石金講授「廉能政府與倫理規範」，提升政府效能及國際競爭力，打造廉潔、精實之效能政府，共 87 位同仁參加。

1 5、101 年 10 月 22 日邀請國立台北大學法律系助理教授官曉薇女士講授「落實『消除對婦女一切形式歧視公約』法規檢視實例探討」，提升同仁對 CEDAW 法規檢視相關知能，共 26 位同仁參加。

1 6、101 年 10 月 31 日邀請荒野保護協會推廣講師陳介緯先生講授「談重新看見海洋及環境保護」，促進同仁對於海洋生態環境之瞭解，共 45 位同仁參加。

1 7、101 年 10 月 16 日邀請行政院消費者保護處張簡任消保官英美講授「消費者保護法案例探討」，促進同仁瞭解消費者保護法之保障範圍，及常見之消費糾紛，避免自身權益受損，共 22 位同仁參加。

1 8、101 年 11 月 14 日邀請行政院研究發展考核委員會賴專門委員韻琳講授「性別影響評估實務案例分析」，增進同仁對性別影響評估實務之專業知能，共 35 位同仁參加。

1 9、101 年 11 月 20 日邀請國立體育大學休閒經營學系助理教授謝智謀先生講授「不再一樣：生命的陷落與超越」，促進同仁對自我生命價值之反思，共 26 位同仁參加。

2 0、101 年 11 月 21 日邀請臺北市府資訊局麥研究員浩銘講授「個人資料保護與公務機關常見錯誤問題」，促使同仁能順利執行職務且避免觸法，共 21 位同仁參加。

2 1、101 年 11 月 23 日邀請東海大學法律學院范姜副教授真嫻講授「政府部門對新版個資法的因應措施」，宣導並協助同仁增進相關法律認知，共 17 位同仁參加。

2 2、101 年 12 月 14 日邀請法務部調查局臺北市調查處派員講授「公務機密維護及資訊安全應注意事項」，強化同仁對於公務機密維護觀念，並落實資訊保密工作，共 21 位同仁參加。

（二）中高階人員發展暨團隊學習研習營：

101 年 8 月 1 日及 13 日假行政院人事行政總處公務人力發展中心舉辦，分別邀請國立高雄餐旅大學中餐廚藝學系副教授楊昭景及鉅微管理顧問有限公司特約講師陳宗禮老師，講授「來吃客家菜，來談客家事」及「自我探索與團隊激勵」，以提升同仁對客家飲食文化之瞭解及未來養生風潮之發展，並藉由分組活動增進同仁彼此了解以發揮團隊合作之精神，並提升本會工作效能，共 84 位同仁參加，並致贈勵志書籍「劉墉超強說話術 4：偷偷說到心深處」1 冊。

（三）數位學習：

1、「公務倫理」：為加強同仁公務倫理的法規知能，101 年 8 月 6 日中午舉辦，共 31 同仁參加。

2、「消費者權益」：為促使同仁瞭解消費者依法享有之權益，101 年 8 月 8 日中午舉辦，共 30 位同仁參加。

3、「生物多樣性寶庫－溼地」：為提升公務同仁環境教育專業知能，101年8月15日中午舉辦，共66位同仁參加。

4、「全民國防教育學堂」：為增進全民之國防知識及全民防衛國家意識，健全國防發展，確保國家安全，101年8月17日中午舉辦，共17位同仁參加。

5、「法律超人保護妳－淺談婦女權益保障」：為增加同仁對於婦女權益法律概念之瞭解，以落實性別平權，101年8月6日中午舉辦，共29位同仁參加。

6、「行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業要點」宣導說明會：依據本會「101年度第2次廉政會報」主席裁示事項辦理，採宣導影片播放方式，101年9月26、27及28日分三梯次辦理。

7、「認識地震與防災準備」：為增進同仁對於地震及逃生相關知能，101年10月30日辦理，共27位同仁參加。

8、「無痕山林準則與行動概念」：提倡及宣導同仁在享受自然生態之美的同時，亦能減少對環境的破壞及衝擊，101年11月1日辦理，共43位同仁參加。

9、「內部控制基本觀念」數位學習課程：為落實內部控制實施方案101年度重點工作，101年12月12日中午舉辦，共14位同仁參加。

（四）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，於考前規劃辦理上開訓練班，邀請本會綜合規劃處專員陳淑美擔任講師，於101年8月2日起至8月22日止，每周二、四中午上課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，計17人參加；查101年度本會同仁共計9人通過認證客語能力認證初級考試，成果豐碩。

三、本會101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21人，達本會中高階公務人員總人數（34人）61.7%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：

101年8月1日及13日假行政院人事行政總處公務人力發展中心舉辦「中高階人員發展暨團隊學習研習營」，分別邀請國立高雄餐旅大學中餐廚藝學系副教授楊昭景及鉅微管理顧問有限公司特約講師陳宗禮老師，講授「來吃客家菜，來談客家事」及「自我探索與團隊激勵」，以提升同仁對客家飲食文化之瞭解及未來養生風潮之發展，並藉由分組活動增進同仁彼此了解以發揮團隊合作之精神，並提升本會工作效能，共84位同仁（含中高階公務人員34人）參加，並致贈勵志書籍「劉墉超強說話術4：偷偷說到心深處」1冊。

綜上，本會達成1項，未符合原訂目標值，達成度50%。

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	100 年度		101 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		2,034,716		3,123,799		
(一) 建立客語發展機制，營造優質客語環境(業務成果)	小計	188,349	100.15	176,462	100.00	
	客家語言發展計畫	188,349	100.15	176,462	100.00	推動國民中小學、幼稚園及托兒所辦理客語生活學校計畫之校數
(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(業務成果)	小計	21,956	82.11	13,558	100.00	
	綜合規劃客家政策及法規	21,956	82.11	13,558	100.00	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獎助客家研究優良博碩士論文之件數
(三) 發展客家產業，繁榮客庄經濟(業務成果)	小計	391,776	104.28	371,348	99.22	
	客家文化振興計畫	391,776	104.28	371,348	99.22	輔導客家特色產業業者參與行銷活動
(四) 強健客家傳播力量(業務成果)	小計	684,005	99.95	651,905	95.10	
	客家傳播發展計畫	684,005	99.95	651,905	95.10	客家電視節目觸達提升率
(五) 活化全球客家交流網絡，展現客家軟實力(業務成果)	小計	63,211	100.00	60,050	98.13	
	海外合作交流計畫	63,211	100.00	60,050	98.13	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
(六) 維護客庄文化資產，提升客庄生活品質(業務成果)	小計	685,419	97.79	1,850,476	99.26	
	客家文化生活環境營造計畫	385,337	96.62	1,084,400	98.79	輔導客家聚落文化資產保存再利用
	客家文化發展中心南北園區設施管理及擴充計畫	300,082	99.28	766,076	99.91	園區營運及試營運期間參觀人次

單位：千元

共同性目標	計畫名稱	100 年度		101 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：84.42

達成度差異值：6.2

未達成原因分析暨因應策略：

本會已申請補助縣市政府保留數 2 億 2,525 萬 1,355 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：

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

【說明】：

1、本項為負向標準，亦即訂定之標準數值越低，則越具挑戰性。惟各機關訂定之目標值，應介於 0-5% 之間。

2、目標訂定及衡量標的，皆以「概算編報年度」（亦即 102 年度）為準。

3、衡量績效時，計算目標達成度之方式如下：

$\{1 - \frac{\text{【(達成值} - \text{目標值)} \div \text{目標值】}}{\} \times 100\%$ (如實際達成值小於或等於目標值，達成度即視為 100%；如計算結果為負值，達成度即視為 0。另目標值如訂為 0 者，分母以 5% 代入計算。)

原訂目標值：5

實際值：18

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「計畫及概、預算編審統合協調小組」嚴密審核，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 102 年度預算因應總統「客家政見」，策略計畫與施政目標必須經費高度配合，概算需求數超出匡列範圍達 5% 以上，致無法於規定額度內籌編概算。綜上，本會及所屬 102 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，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。

(二) 共同性目標：提升人力資源素質與管理效能。(組織學習)

共同性指標：推動終身學習

衡量標準：

是否依規定推動終身學習，並達到下列各分項標準者（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」）

【說明】：

1、平均學習時數、平均數位學習時數、與業務相關平均學習時數均超過該年度最低時數規定，並較前年度成長 3% 以上；或當年度之平均學習時數達 100 小時以上。

2、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。

原訂目標值：2

實際值：1

達成度差異值：50

未達成原因分析暨因應策略：

一、本會自 101 年 1 月 1 日改制為「客家委員會」，組織架構設「綜合規劃處」、「文化教育處」、「產業經濟處」（新增）及「傳播行銷處」等 4 個業務單位，及「秘書室」（新增）、「會計室」、「人事室」、「政風室」（新增）等 4 個輔助單位，配置各處室科數為綜合規劃處 3 科、文化教育處 3 科、產業經濟處 2 科、傳播行銷處 2 科、秘書室 2 科，「組織面」、「業務面」、「人力面」及「財務面」等 4 面向均大幅調整，為因應組改後本會組織變動並順利銜接業務，各單位業務繁忙致同仁學習情況未能達成原訂目標值。

二、另本會 101 年預算員額核定為 95 人（核增 16 人），因業務調整空缺遞補作業嚴謹，人員未能補齊，且育嬰留職停薪人員及高普考考試報缺人員等僱用之職務代理人異動頻繁，致 101 年同仁平均學習時數（68.1 小時）與前年度（103.6 小時）比較未成長 3% 以上，平均學習時數亦未達 100 小時以上，爰 102 年度將檢討年度訓練課程安排及鼓勵同仁踴躍參加學習課程，俾達 102 年度施政計畫目標。

肆、推動成果具體事蹟

壹、關鍵策略目標

一、建立客語發展機制，營造優質客語環境

（一）推動「客語薪傳師」制度：

1、101 年度經本會審查通過認定之客語薪傳師計 372 人，並委託承商於 6 月至 11 月間辦理「客語薪傳師培訓」14 場次，共計培訓 539 人。

2、101 年度「客語薪傳師傳習補助計畫」，計核定 462 位客語薪傳師，開辦 744 班，共 11,551 人參與，期結合社區、學校、家庭傳承客家語言及文化。

（二）辦理客語能力認證分級考試：

1、101 年度客語能力認證初級考試，業於 8 月 26 日舉行考試，共計 1 萬 3,664 人報名，已於 10 月 4 日放榜，共 6,549 人合格。

2、101 年度客語能力認證中級暨中高級考試，業於 11 月 18 日舉行考試，計 9,262 人報名，於 102 年元月 11 日放榜，共 5,679 人合格，其中通過中級者共 4,171 人、通過中高級者共 1,508 人。

3、另，為提升行政效率，簡化高中職以上學生獎學金申請程序及核撥方式，使各級學校學生申請通過客語能力認證獎學金之行政流程更具一致性，於 101 年 9 月 28 日訂定「客家委員會獎勵客語績優學生獎學金作業要點」，並於 101 年 10 月 1 日廢止「客家委員會獎勵客語績優國民中小學學生獎學金作業要點」、「客家委員會獎勵客語績優高中職以上學生獎學金作業要點」。

（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，101 年度共核定 538 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，101 年度委請 12 縣（市）政府協助辦理督導訪視作業，經審慎評核，共推薦 152 所學校為 101 年度客語生活學校績優學校。

3、為促進各校交流觀摩學習，辦理第 8 屆全國客語生活學校成果觀摩賽，於 101 年 10 至 11 月間辦理，各分區初賽共有 429 校 578 隊 5,995 位學生參加，分區初賽特優隊伍共 95 校 107 隊 1,174 人，於 11 月 17 日晉級總決賽。獲獎隊伍計有「客語歌唱表演類」幼稚園組 16 隊、國小低年級組 9 隊、

國小中年級組 15 隊、國小高年級暨國中組 13 隊；「客語口說藝術類」幼稚園組暨國小低年級組 6 隊、國小中年級組 12 隊、國小高年級暨國中組 17 隊；「客語戲劇類」幼稚園組暨國小低年級組 7 隊、國小中年級組 3 隊、國小高年級暨國中組 9 隊。

4、「中華民國 101 年全國語文競賽」，業於 101 年 11 月 25 日舉辦法賽，其中客家語演說 36 人、客家語朗讀 36 人及客語字音字形 36 人，共 108 人參與總決賽。

（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 40 案（77 個計畫），補助桃園縣觀音鄉公所等 5 個機關增設電梯客語播音服務，核定大專校院開辦客語口譯人才培訓班共 6 件，以因應未來公共活動及議場營造客語無障礙環境之需求。

（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，101 年度「哈客網路學院」增製一般課程 30 小時，大專校院教學課程 40 小時，網路線上課程 20 小時、網路行銷活動 5 次，30 場校園推廣研習課程，轉製 2 門 APP 課程並製作客語能力認證初級教材電子書。自 93 年起至 101 年 12 月止，累計瀏覽人次已逾 454 萬人次，累計會員人數已逾 7 萬 9 千人；101 年新增會員人數 1 萬 2,316 人。

（六）為推展客家語言教育活動，補助直轄市、縣（市）政府、民間團體及公私立學校，辦理有關客家語文等研討、研習活動；全年計受理 211 件申請案，核定補助 184 案件。

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

（一）為推動客家學術、文化活動，增進國人認識並弘揚客家文化，補助直轄市、縣（市）政府、民間團體及公私立學校，有關客家藝文展演、競賽活動；客家文史之田野調查研究活動；客家學術研討、研習活動等各式有助推展客家學術、文化之計畫或活動。全年共計受理 1,011 件申請案，核定補助 843 案件。

（二）辦理「101 年度補助大專校院發展客家學術機構計畫」、「101 年度獎助客家學術研究計畫」及辦理「101 年度獎助客家研究優良博碩士論文」相關補助計畫，總計核定件數為 206 件。

三、發展客家產業，繁榮客庄經濟

（一）辦理「客家特色商品整合行銷計畫」：於臺北、新竹、苗栗、臺中、屏東及花蓮等地區共辦理 27 場次展售活動，參展業者共計 154 家、920 家次，計吸引 11 萬 663 人次參觀；另於統一阪急百貨（臺北店）B2 旗艦店、全臺 7 家 7-ELEVEN 超商設置客家特色商品專區，並於 4 月份假黑貓探險隊購物誌，9 月份假臺灣高鐵 T-Shop 購物誌各辦理 1 檔次型錄預購活動。為擴大國際商機，於 3 月 15 日至 18 日配合「2012 春季上海國際禮品、家用品展覽會」（上海世貿商城）設置客家特色商品專區辦理行銷推廣活動，促進國外通路商機媒合；另為加強行銷本計畫已布建完成之旗艦店「客家風華」及 7 處 7-ELEVEN 實體通路，自 8 月 16 日起至 9 月 15 日止及 10 月 15 日至 11 月 14 日止假松

山及桃園機場擇 8 處 C2 數位多媒體播放「臺灣客家特色商品」宣傳影片，強化「Hakka TAIWAN 臺灣客家」品牌形象。

(二) 辦理「臺灣客家特色商品網路商城暨行銷推廣計畫」：建置客家特色商品網路商城，擴充線上購物平台之功能，並成立「好客卡」會員中心及製發「好客晶片卡」，提高消費意願，已發送 1 萬 1,225 張好客晶片卡、完成 125 家業者之電子化行銷輔導工作、150 台好客卡感應設備布建事宜、發送 30 次客家等路大街電子報及 3,023 家好客卡特約商店換約。

(三) 「2012 客家飯碗比賽」於 12 月 15 日在臺北市信義區新光三越 A11 旁停車場舉行，號召 1,000 民眾參與「千人集氣·共享福氣」開幕式，「客家飯碗比賽」總獎金高達 60 萬元，「社區/團體組」、「家庭組」、「學生組」及「職業組」等 4 組各決選出冠亞季軍 1 隊、佳作 2 隊。活動期間安排豐富多元的「客家藝文表演」、「名廚示範秀」、「客家飯碗 DIY」、「翫食力趣味遊戲」等活動，「臺灣客家特色商品展售會」邀請 40 家客家產業業者共襄盛舉，活動一日營業額達 72 萬 7,825 元，好客晶片卡發卡數達 683 張，總計 1 萬 2,768 人次前往參觀，對於推廣客家美食及產業甚有助益。

(四) 為延續 100 年度「客家服飾人才培育暨客家創意制服開發計畫」之成果，分別於臺中、屏東、花蓮及臺北舉辦「客家創意制服開發成果巡迴展」活動，以動、靜態方式展出「100 年度客家創意學童制服設計比賽」45 套優秀得獎作品及 45 套時尚設計師示範作品，共計吸引 6 萬 110 人次參觀有效推廣客家文化之美，重塑客家傳統服飾新意象。

(五) 辦理本會「推動特色文化加值產業發展計畫」補助作業：本計畫補助規劃設計類 25 案、行銷推廣類 43 案，協助輔導培訓客家工藝、美食、服飾、客語導覽、網路行銷、產品設計等各式人才，累計培育 2,927 人。

(六) 為加強客家特色產業業者網路行銷之運用及行銷，辦理「2012-2013 臺灣客家特色商品網路商城暨行銷推廣計畫」，透過「臺灣客家特色產業電子商務行銷輔導」培訓課程，培育 60 名在地輔導顧問師，另完成「臺灣客家特色產業網路行銷巡迴講座」，計 1,542 家次參與。

(七) 「客家特色餐廳認證輔導暨人才培訓計畫」：計 71 家餐廳報名申請，計遴選 55 家進行培訓，另邀請專業廚師完成「原創 x 新食好客饌」精美食譜，開發 24 道符合「健康、低碳、美味」之客家新食料理，作為培訓之教材。

(八) 創新辦理「客家特色產業精進輔導計畫」，協助具潛力之客家重點產業提供深入輔導，結合產品設計、行銷輔導，以及經營管理等專業資源，輔導業者進行經營轉型及產業形象提升，並運用生物、雲端、綠能減碳等前端科技，以客家文化為元素，創新客家商品，提升客家商品價值。101 年度遴選出「基礎扶植組」88 項商品及「精進輔導組」10 家業者。

(九) 101 年度臺灣客家特色商品標章認證作業」計 187 項商品申請，經審查通過認證共計 51 項商品（分別為「工藝品類」11 項、「生活用品類」12 項、「特色食品類」28 項），有效促進客家文化創意產業發展，扶植客家特色產業業者持續創新升級、特色塑造。

(十) 101 年 6 月 1 日完成「Hakka TAIWAN 臺灣客家」及「客家美食 HAKKA FOOD」商標註冊登記。

(十一) 辦理「101 年度臺灣客家特色商品通路標章授權使用作業」，共 17 家業者申請，其中 12 家業者符合資格，刻進行相關審查，期提升客家特色商品的品牌能見度及市場競爭力，拓展多元商機。

四、強健客家傳播力量

(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，新製節目時數為 1,264.4 小時，且節目品質日益成熟，諸多節目獲得國內外大獎之肯定：

1、紀錄片「土地與人的命運交響曲」獲得文化部第 4 屆國家出版獎入選獎。

2、「日頭下·月光光」等 11 個節目獲臺灣媒體觀察教育基金會「101 年第 2 季優質兒少節目」4 顆星及 5 顆星推薦。

3、第 47 屆電視金鐘獎客家電視共入圍 17 項，計有行腳節目獎「客庄好味道」、戲劇節目男配角獎「客家劇場—阿憨妹」賈孝國，以及剪輯獎「跟著賴和去壯遊」陳曉東、鄭志良、江依庭等 3 項得獎。

4、第 11 屆卓越新聞獎共計「電視類即時新聞獎」（廢水抑或溪水的大限之期--吳湘屏、劉玟惠、彭晉祿、黃文堯、羅安達）及「電視類專題新聞獎」（搶水風雲--陳君明、徐偉文）等 2 項入圍。

5、客家電視電影院「死神卡卡」入選 2012 新加坡亞洲電視獎「最佳喜劇獎」。

6、國家通訊傳播委員會委託臺灣媒體觀察教育基金會執行之「適齡兒童電視節目標章」評選，101 年下半年評選結果，客家電視計有《搞就一條線》（10-12 歲）及《奧林 P 客》（7-12 歲）獲選。

7、由「中華民國新聞媒體自律協會」主辦的「101 年度家庭暴力、性侵害、性騷擾及兒少保護事件優質新聞獎暨忠實報導獎」，計有「忠實報導獎--電子媒體類」（老闆，還我錢—華隆罷工事件紀實報導）1 項得獎，及「優質新聞獎--電視媒體類--即時新聞獎」（關“注”兒安全）及「忠實報導獎--電子媒體類」（我們要在一起）、（鄉托倒閉潮？）等 3 項入圍。

(二) 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」兒童客語教學節目及「哈客動漫劇場」等兒童節目，對於引發學童學習客語，以及客家母語扎根之推動等，亦有助益。

(三) 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，以多元方式提高客家能見度。

(四) 維運客家兒童網站「好客小學堂」，每月依不同主題介紹客家語言及文化，全年計辦理 4 次網路行銷活動，發送 24 期電子報。

(五) 101 年計補助製播「客家新事」等 7 案客家議題電視節目，扶植客家議題電視之多元發展。

(六) 補助製播 29 案客語廣播節目，專案補助串聯大漢之音等北、中、南、東合計 8 家中、小功率客語電臺，聯播客語節目，包括「輕鬆生活家」、「大家恁早!」、「何日君再來」、「客家恁靚」、「937 客家咖啡館」及「社區生活」等節目，收聽範圍遍及臺灣本島各縣市，每日串聯聯播之客語節目時數達 5 小時。

(七) 101 年度本會委製及補助之廣播節目，獲第 47 屆廣播金鐘獎客家廣播入圍 3 項，計有非流行音樂節目獎「山與山的對話：好好聽客家」（本會補助）及單元節目獎「大夥房下我的歌」（本會委製）等 2 項得獎。

(八) 廣續與社區大學合作辦理 2011-2012 年客家影音人才培育計畫，自 100 年 10 月 26 日至 101 年 12 月 31 日止，計完成「客家小炒--陳羅銀妹的故事」等 5 部影音作品及 4 場學員成果巡迴影展。

(九) 維運「好客 ING」客家影音網路平臺，集結客家紀錄片、文化報導、音樂 MV、客語教學等各類型影片，以及客家網路電臺、優質客家廣播節目隨選收聽等功能，提供全球網友不受時空限制的影音服務。全年度計完成 204.9 小時影像數位化轉檔，並辦理 2 波網路行銷活動、發送 9 期電子報。

(十) 完成「101 年全國客家日」、「2012 六堆嘉年華」、「WOW! HAKKA 客著·新裳」、「2012 客家桐花祭」、「客語能力認證初級考試」、「苗栗客家文化園區開園」、「客語能力認證中級暨中高級考試」、「客家爭豔」、「Hakka TAIWAN 及客家美食 HAKKA FOOD」品牌形象、「2012 客家飯筩比賽」、「2013 年客家貢獻獎徵選活動」等整合行銷宣傳案及「客家好愛你形象宣傳短片」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。

(十一) 為結合桐花優美形象吸引媒體曝光，101 年度辦理「未來明信片」事件行銷 1 場；同時配合客家桐花祭主場活動舉辦記者會，並邀請心路基金會小朋友及該基金會代言人溫昇豪至現場填寫未來明信片，營造桐花祭之公益形象。

(十二) 擇具國際亮點之「客家桐花祭」進行國際宣傳，於 100 年底前，以香港民眾為主要對象，辦理「2012 年客家桐花祭」前期宣傳行銷專案，吸引香港旅客於 101 年度至臺灣客庄參加客家桐花祭活動，促進客家觀光產業發展，提升經濟效益。

(十三) 於 2012 客家桐花祭活動開始前，建置日本手機網站、刊登 Yahoo!JAPAN 網站廣告、中國北京機場包柱廣告、日本成田、澳門機場掛旗、香港赤臘角機場燈箱、韓國仁川機場手推車、桃園機場手推車、燈箱廣告、高雄機場公益燈箱廣告；並透過宣傳國家境內媒體，選擇日本 JR 地鐵、女性及旅遊雜誌，以及香港發行量大之雜誌，以多元傳播平臺加強宣傳 2012 年客家桐花祭訊息，形塑客家新印象。

(十四) 於東森亞洲衛視臺、東森亞洲新聞臺、東森美洲中國臺、東森美洲新聞臺、東森美東衛視臺、超級電視臺、東森綜合臺等境外頻道，透過產業、文化、創意美食、休閒遊憩等多面向介紹形式，製播「I 客家」節目計 40 集，露出客家文化及本會相關訊息。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、活化全球客家交流網絡，展現客家軟實力

(一) 辦理海內外客家會議、研習、展演、教學等交流活動參與人次共計 4,600 人次（單以本會主辦的各式活動參與人次來看，共計為 4,600 人次，此乃本會克服國際時空環境及交通等因素，在有限的人力與經費下，盡力完成的成果）：

1、辦理海外客語教師研習班，計初階有 11 國 55 人參加，進階班有 8 國 23 人參加，提供海外客語教師進修管道，培育專業師資。另辦理海外客語教師歌謠班，計 12 國 39 人參加，透過客家歌謠，讓學員認識客家文化，並藉以向海外推廣客家歌謠。

2、辦理 2012 海外青年客家文化研習營 2 梯次營隊，共計有 14 國 85 名海外青年參加，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。

3、辦理 2012 海外客家美食料理研習班三梯次活動，計 16 國 150 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，俾利於海外推廣。

4、辦理「2012 海外客家社團負責人諮詢會議」，計有來自五大洲，28 個國家地區 262 位社團代表及僑界相關人士共襄盛舉。

5、派員赴日參加日本之客屬僑團懇親大會，並補助國內優質客家藝文團隊於會場演出，觀賞人次約有 700 人；派員率團赴奧地利訪視當地客屬僑團，並補助國內優質客家藝文團隊於會場演出，觀賞人次約有 300 餘人；派員率團赴東南亞辦理「東南亞客家藝文巡演」，觀賞人次逾 2,000 餘人，並訪視當地客屬僑團，以宣慰僑胞及宏揚客家之美。

(二) 補助及辦理海內外客家事務等合作交流件數：

1、101 年度補助國內外社團辦理客家事務、展演、學術，以及藝文交流等活動，由 100 年 62 件大幅躍升為 85 件。

2、受理 101 年度築夢計畫申請案 114 件，核定補助 20 件，且皆執行完成。

六、維護客庄文化資產，提升客庄生活品質

(一) 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，101 年度業辦理 5 次審查作業，計核補「雲林縣西螺鎮張廖家廟-崇遠堂修復工程」、「新竹縣北埔鄉北埔姜氏家廟第

三期修復工程設計案」及「新埔宗祠博物館之宗祠整建計畫—縣定古蹟新埔陳氏宗祠修復及再利用工程」等 98 項客庄聚落保存再利用計畫；並辦理 1 場客家聚落研討會。

（二）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，101 年度業辦理 5 次生活環境營造審查作業，計核補「桃園縣大園鄉客家生活環境資源調查計畫-第二期」、「南庄鄉南庄老街水圳周邊客家生活環境營造工程案」、「雲林縣二崙鄉打牛湳客家文化生活環境營造計畫」、「竹北六張犁忠孝堂及周邊環境研究調查暨規劃設計計畫」及「竹崎鹿滿客家文化菸樓風貌再現規劃設計暨工程案」等 63 項客家文化生活環境營造計畫；並辦理 7 場分區研習營。

（三）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，101 年度業辦理 3 次館舍活化審查作業，計核補「藝動溪口心活化客家情」、「李秀雲先生攝影紀念館活化經營管理計畫」、「臺南市客家文化設施活化計畫」及「臺東縣客家文化園區 101 年營運管理計畫」等 31 項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。

（四）六堆客家文化園區於 100 年 10 月 22、23 日正式開園，開園當周假日吸引逾 10 萬 3,000 人次參訪，開園至 12 月 31 日，參觀人次 185 萬 6,330 人次，101 年度參觀人次達 152 萬 7,387 人次。

（五）苗栗客家文化園區於 101 年 5 月 12 日正式開園，開園當週假日吸引逾 5 萬 6,000 人次參訪，開園至 12 月 31 日，已湧入超過 120 萬 9,466 人次參觀，假日入園平均數 1 萬 2,000 人次以上，每日平均入園人數 6,000 人次以上。總計南北園區 101 年度參觀人次達 272 萬人次。

七、簡化行政流程，提升服務效能

101 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%。

八、加強財務審查，全面提升施政效能

為提升本會全球資訊網服務品質，101 年度進行 2 次會員滿意度調查，以電子郵件方式，就本網站所提供之內容服務進行使用滿意度調查。第 1 次「全球資訊網會員使用滿意度調查」，共通知會員 2 萬 5,033 人（截至 101 年 6 月 20 日止會員數），計有 925 人參與調查（回覆率 4%），「整體滿意度」為 85.3%。第 2 次「好客真心話」會員滿意度調查，共通知會員 2 萬 9,556 人（截至 101 年 11 月 5 日中午止會員數），計有 5,070 人新舊會員參與調查（舊會員 2,866 人，回覆率 9.7%；新會員 2,204 人），依據 2 次問卷調查結果，本會全球資訊網服務品質 101 年度總平均滿意度為 89.61%。

九、提升員工專業知能，打造優質團隊

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 101 年度專業訓練及一般管理訓練，開辦員工訓練研習課程共計 33 項課程、共 45 場次，合計 92 小時

貳、年度共同性目標：

一、提升人力資源素質與管理效能。

(一) 機關年度預算員額增減率

本會及所屬機關 101 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），102 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

1、本會同仁 101 年平均學習時數 68.1 小時、平均數位學習時數 7.3 小時及與業務相關平均學習時數 66.9 小時均超過年度最低規定時數（40 小時）。

2、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 101 年度專業訓練及一般管理訓練，辦理訓練課程如次：

(1) 專題演講：

A.101 年 3 月 9 日邀請法務部檢察司副司長林錦村講授「貪瀆案例探討」，以為促進公務人員瞭解自身之義務與責任，建立清廉及競爭力之團隊，共 26 位同仁參加。

B.101 年 3 月 23 日邀請荒野保護協會推廣講師陳介緯先生講授「認識台灣生態自然之美」，促進同仁對於生態環境之瞭解，共 45 位同仁參加。

C.101 年 4 月 6 日及 13 日邀請銓敘部總務司司長林起潛講授「公文製作與檔案管理」，以增進同仁公文製作專業能力，共 67 位同仁參加。

D.101 年 4 月 18 日邀請最高行政法院法官李玉卿講授「行政程序法實務講座」，以加強同仁對於行政法及依法行政相關之專業知能，共 31 位同仁參加。

E.101 年 4 月 20 日邀請長榮大學醫務管理學系助理教授張菊惠講授「性別意識培力－醫療與健康」，以提升同仁性別平等意識，降低醫療與健康方案之性別盲，共 30 位同仁參加。

F.101 年 5 月 4 日邀請世新大學行政管理學系副教授邱志淳講授「問題追蹤與解決能力之實務分析與經驗」，以增進同仁實務問題解決能力，共 23 位同仁參加。

G.101 年 5 月 11 日邀請鉅微管理顧問特約講師鍾信仁先生講授「生命起伏有遠因－原生家庭像是我的風箏」，以紓解同仁工作壓力，並促進家庭和樂，共 18 位同仁參加。

H.101 年 6 月 8 日邀請東吳大學會計系教授馬嘉應講授「內部控制案例分析」，增進同仁內部控制專業知能，並瞭解推動內部控制目的及作法，共 36 位同仁參加。

I.101 年 6 月 18 日邀請政治大學法律科際整合研究所助理教授顏玉明講授「採購契約實務講座」，以加強同仁辦理採購業務能更瞭解政府採購法及承攬契約之觀念，共 24 位同仁參加。

J.101 年 7 月 4 日邀請本會秘書室科長劉琮琪講授「辦理採購趨吉避凶—不再發生採購錯誤樣態」，以提升本會同仁辦理政府採購案件之相關專業知能，共 36 位同仁參加。

K.101 年 7 月 2 日邀請主計總處科長黃兆君講授「輕鬆懂經費結報非難事」，以加強同仁經費結報相關之專業知能，共 32 位同仁參加。

L.101 年 7 月 10 日邀請公共工程委員會科長吳明峯講授「採購人員倫理準則及採購相關錯誤樣態」，以強化同仁採購倫理相關知能，共 26 位同仁參加。

M.101 年 8 月 6 日邀請行政院主計總處基金預算處副處長張育珍講授「政府設立支基金及基金相關簡介」，以充實同仁對政府設立基金及基金會相關知能之認識，共 41 位同仁參加。

N.101 年 10 月 3 日及 17 日邀請法務部廉政署副署長楊石金講授「廉能政府與倫理規範」，提升政府效能及國際競爭力，打造廉潔、精實之效能政府，共 87 位同仁參加。

O.101 年 10 月 22 日邀請國立台北大學法律系助理教授官曉薇女士講授「落實『消除對婦女一切形式歧視公約』法規檢視實例探討」，提升同仁對 CEDAW 法規檢視相關知能，共 26 位同仁參加。

P.101 年 10 月 31 日邀請荒野保護協會推廣講師陳介緯先生講授「談重新看見海洋及環境保護」，促進同仁對於海洋生態環境之瞭解，共 45 位同仁參加。

Q.101 年 10 月 16 日邀請行政院消費者保護處張簡任消保官英美講授「消費者保護法案例探討」，促進同仁瞭解消費者保護法之保障範圍，及常見之消費糾紛，避免自身權益受損，共 22 位同仁參加。

R.101 年 11 月 14 日邀請行政院研究發展考核委員會賴專員委員韻琳講授「性別影響評估實務案例分析」，增進同仁對性別影響評估實務之專業知能，共 35 位同仁參加。

S.101 年 11 月 20 日邀請國立體育大學休閒經營學系助理教授謝智謀先生講授「不再一樣：生命的陷落與超越」，促進同仁對自我生命價值之反思，共 26 位同仁參加。

T.101 年 11 月 21 日邀請臺北市府資訊局麥研究員浩銘講授「個人資料保護與公務機關常見錯誤問題」，促使同仁能順利執行職務且避免觸法，共 21 位同仁參加。

U.101 年 11 月 23 日邀請東海大學法律學院范姜副教授真嫻講授「政府部門對新版個資法的因應措施」，宣導並協助同仁增進相關法律認知，共 17 位同仁參加。

V.101 年 12 月 14 日邀請法務部調查局臺北市調查處派員講授「公務機密維護及資訊安全應注意事項」，強化同仁對於公務機密維護觀念，並落實資訊保密工作，共 21 位同仁參加。

（2）中高階人員發展暨團隊學習研習營：

101年8月1日及13日假行政院人事行政總處公務人力發展中心舉辦，分別邀請國立高雄餐旅大學中餐廚藝學系副教授楊昭景及鉅微管理顧問有限公司特約講師陳宗禮老師，講授「來吃客家菜，來談客家事」及「自我探索與團隊激勵」，以提升同仁對客家飲食文化之瞭解及未來養生風潮之發展，並藉由分組活動增進同仁彼此了解以發揮團隊合作之精神，並提升本會工作效能，共84位同仁參加，並致贈勵志書籍「劉墉超強說話術4：偷偷說到心深處」1冊。

（3）數位學習：

- A. 「公務倫理」：為加強同仁公務倫理的法規知能，101年8月6日中午舉辦，共31同仁參加。
- B. 「消費者權益」：為促使同仁瞭解消費者依法享有之權益，101年8月8日中午舉辦，共30位同仁參加。
- C. 「生物多樣性寶庫－溼地」：為提升公務同仁環境教育專業知能，101年8月15日中午舉辦，共66位同仁參加。
- D. 「全民國防教育學堂」：為增進全民之國防知識及全民防衛國家意識，健全國防發展，確保國家安全，101年8月17日中午舉辦，共17位同仁參加。
- E. 「法律超人保護妳－淺談婦女權益保障」：為增加同仁對於婦女權益法律概念之瞭解，以落實性別平權，101年8月6日中午舉辦，共29位同仁參加。
- F. 「行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業要點」宣導說明會：依據本會「101年度第2次廉政會報」主席裁示事項辦理，採宣導影片播放方式，101年9月26、27及28日分三梯次辦理。
- G. 「認識地震與防災準備」：為增進同仁對於地震及逃生相關知能，101年10月30日辦理，共27位同仁參加。
- H. 「無痕山林準則與行動概念」：提倡及宣導同仁在享受自然生態之美的同時，亦能減少對環境的破壞及衝擊，101年11月1日辦理，共43位同仁參加。
- I. 「內部控制基本觀念」數位學習課程：為落實內部控制實施方案101年度重點工作，101年12月12日中午舉辦，共14位同仁參加。

（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，於考前規劃辦理上開訓練班，邀請本會綜合規劃處專員陳淑美擔任講師，於101年8月2日起至8月22日止，每周二、四中午上課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，計17人參加；查101年度本會同仁共9人通過認證客語能力認證初級考試，成果豐碩。

3、本會 101 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 21 人，達本會中高階公務人員總人數（34 人）61.7%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：101 年 8 月 1 日及 13 日假行政院人事行政總處公務人力發展中心舉辦「中高階人員發展暨團隊學習研習營」，分別邀請國立高雄餐旅大學中餐廚藝學系副教授楊昭景及鉅微管理顧問有限公司特約講師陳宗禮老師，講授「來吃客家菜，來談客家事」及「自我探索與團隊激勵」，以提升同仁對客家飲食文化之瞭解及未來養生風潮之發展，並藉由分組活動增進同仁彼此了解以發揮團隊合作之精神，並提升本會工作效能，共 84 位同仁（含中高階公務人員 34 人）參加，並致贈勵志書籍「劉墉超強說話術 4：偷偷說到心深處」1 冊。

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	建立客語發展機制，營造優質客語環境(業務成果)	(1)	推動國民中小學、幼稚園及托兒所辦理客語生活學校計畫之校數	★	★
		(2)	通過客語能力認證人數	★	★
		(3)	推動客語薪傳師傳習補助計畫之班數	★	★
2	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(業務成果)	(1)	補助客庄節慶及學術文化活動件數	★	▲
		(2)	客庄節慶活動參加人次	★	★
		(3)	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獎助客家研究優良博碩士論文之件數	★	★
3	發展客家產業，繁榮客庄經濟(業務成果)	(1)	輔導客家特色產業業者參與行銷活動	★	★
		(2)	客家產業人才培育數（創業或就業期間至少 6 個月）	★	▲
4	強健客家傳播力量(業務成果)	(1)	客家電視節目觸達提升率	★	★
		(2)	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	活化全球客家交流網絡，展現客家軟實力(業務成果)	(1)	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	★	▲
		(2)	補助及辦理海內外客家文化合作交流件數	★	★
6	維護客庄文化資產，提升客	(1)	輔導客家聚落文化資產保存再利用	★	★

	庄生活品質(業務成果)	(2)	輔導各縣市生活環境營造及重點客家文化設施活化經營	★	▲
		(3)	園區營運及試營運期間參觀人次	★	★
7	簡化行政流程，提升服務效能(行政效率)	(1)	人民陳情案件平均辦結率	★	★
8	加強財務審查，全面提升施政效能(財務管理)	(1)	會員使用滿意度	★	★
9	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	★	★
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)	推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率	★	▲
2	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	●	●
3	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	
	燈號		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
		複核	22	100.00	25	100.00	24	100.00
	綠燈	初核	20	90.91	23	92.00	21	87.50
		複核	16	72.73	20	80.00	15	62.50
	黃燈	初核	1	4.55	0	0.00	0	0.00
		複核	5	22.73	4	16.00	8	33.33
	紅燈	初核	1	4.55	1	4.00	3	12.50
		複核	1	4.55	1	4.00	1	4.17
	白燈	初核	0	0.00	1	4.00	0	0.00
		複核	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(%)
	小計	初核	16	100.00	18	100.00	18	100.00
		複核	16	100.00	18	100.00	18	100.00
	綠燈	初核	15	93.75	18	100.00	18	100.00
		複核	12	75.00	14	77.78	14	77.78
	黃燈	初核	1	6.25	0	0.00	0	0.00
		複核	4	25.00	4	22.22	4	22.22
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
複核		0	0.00	0	0.00	0	0.00	

	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	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(%)
	小計	初核	6	100.00	7	100.00	6	100.00
		複核	6	100.00	7	100.00	6	100.00
	綠燈	初核	5	83.33	5	71.43	3	50.00
		複核	4	66.67	6	85.71	1	16.67
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	16.67	0	0.00	4	66.67
	紅燈	初核	1	16.67	1	14.29	3	50.00
		複核	1	16.67	1	14.29	1	16.67
	白燈	初核	0	0.00	1	14.29	0	0.00
複核		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(%)
	小計	初核	12	100.00	14	100.00	15	100.00
		複核	12	100.00	14	100.00	15	100.00
	綠燈	初核	11	91.67	14	100.00	15	100.00
		複核	10	83.33	11	78.57	11	73.33
	黃燈	初核	1	8.33	0	0.00	0	0.00
		複核	2	16.67	3	21.43	4	26.67
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
複核		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(%)
	小計	初核	4	100.00	4	100.00	3	100.00
		複核	4	100.00	4	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	4	100.00	4	100.00	3	100.00
		複核	2	50.00	4	100.00	1	33.33
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	2	50.00	0	0.00	2	66.67
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
複核		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(%)
	小計	初核	3	100.00	4	100.00	3	100.00
		複核	3	100.00	4	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	2	66.67	3	75.00	1	33.33
		複核	2	66.67	2	50.00	1	33.33
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00

		複核	0	0.00	1	25.00	1	33.33
	紅燈	初核	1	33.33	1	25.00	2	66.67
		複核	1	33.33	1	25.00	1	33.33
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	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(%)
	小計	初核	3	100.00	3	100.00	3	100.00
		複核	3	100.00	3	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	3	100.00	2	66.67	2	66.67
		複核	2	66.67	3	100.00	2	66.67
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	1	33.33	0	0.00	1	33.33
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	1	33.33
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	1	33.33	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	0	0.00

二、綜合評估分析

100 年度之績效初核分析，25 項衡量指標中有 23 項初評為綠燈、1 項紅燈，1 項白燈，綠燈比例為 92.00%；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%。

陸、附錄：前年度行政院複核綜合意見辦理情形

一、有關「建立客語發展機制，營造優質客語環境」方面：

(一) 關於「100 年度通過客語能力認證初級、中級暨中高級考試，未達原訂目標 1 萬 2,000 人」部分茲說明如下：

1、查 100 年度客語能力認證初級考試報名人數為 1 萬 5,627 人，通過人數為 6,917 人；客語能力認證中級暨中高級考試報名人數為 8,490 人，通過人數為 4,917 人。報考人數並未大幅遞減，惟因下列因素致通過率降低：

(1) 客語認證初級考試開辦之初通過率較高，係因九成以上考生為客家人，且多為從小在家講客語之中壯年者，惟自 96 年以後，對客語較不熟悉之學生（占 80%）或非客語族群考生（占 11%）之比率逐年增多，因此通過率逐年降低，惟亦顯示學習客語已普及到年輕及非客家族群。

(2) 通過中高級認證者參加縣（市）主管教育行政機關舉辦之客語教學支援人員認證合格，可取得國民中小學客語教學支援教師資格；並可向本會申請為客語薪傳師。由於通過中高級以上之考生，將有可能擔任薪傳客語工作，肩負傳承客語之責任，因此對於中級以上認證之考題及命題（閱卷）委員之選任，均極為嚴謹，致通過率降低。

2、101 年度客語能力認證初級考試報名人數為 1 萬 3,664 人，通過人數為 6,549 人；客語能力認證中級暨中高級考試報名人數為 9,262 人，通過人數為 5,679 人。另，101 年度首度辦理「幼幼客語闖通關」遊戲式客語能力認證，計有 2,439 位滿 5 足歲的幼兒完成認證，故 101 年度通過認證人數為 1 萬 4,667 人，業達成目標值。

(二) 關於「推動客語薪傳師傳習補助計畫，建議增列客家人認同度指標」部分茲說明如下：

1、客家學堂係本會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，傳習客家語言、文學、戲劇及歌謠，並以每班傳習 15 人以上，且其中 19 歲以下之青少年或兒童占二分之一為主要傳習對象，以落實客語向下扎根。

2、客語學堂並未限定客家人方可參與，亦鼓勵不同族群參加及親子共學，以認識客家語言文化，讓客家語言文化能讓更多的人看見，對參與者而言是多學到一種不同的語言。

3、客語認證初級考試開辦之初通過率較高，係因九成以上考生為客家人，且多為從小在家講客語之中壯年者，惟自 96 年以後，對客語較不熟悉之學生（占 80%）或非客語族群考生（占 11%）之比率逐年增多，因此通過率逐年降低，惟亦顯示學習客語已普及到年輕及非客家族群。

基此，客語學堂之開設係提供大眾學習客語之管道，若加入族群認同之意識型態，將影響學習客語之意願，故尚不適宜增列客家人認同度指標。

二、有關「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：關於「委託研究案未見適度發表與推廣，其參採情形如何，未有結果面之績效呈現」部分，茲因「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「獎助客家研究優良博碩士論文計畫」等，皆為補助案非委託研究案，其研究成果已公告於 GRB 系統及本會網站，供民眾查詢瀏覽擴大推廣。

三、有關「強健客家傳播力量」方面：關於「建議觸達提升率計算方式，應回歸原訂之衡量標準」部分，為使各年度績效有共同比較基準，101 年度觸達提升率之計算方式與原訂衡量標準一致，如下：

101 年度觸達提升率 = 【（本年度觸達人次 - 上年度觸達人次） ÷ 上年度觸達人次】 × 100%。

四、有關「建構全球客家文化交流網絡」方面：關於「預定目標宜適度調高」部分，102 年度辦理海內外客家會議、研習、展演、教學等交流活動參與人次，指標之目標值已調高至 5,400 人次。

五、有關「維護客庄文化資產，提升客庄生活品質」方面：關於「原訂目標與實績落差達 2 倍以上，顯示預定目標宜適度調高」部分，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。本會自辦理客家文化生活環境營造計畫至今，對於臺灣客庄的重要且具歷史性之建築、傳統聚落等生活場域環境之保存與維護，已普遍獲得在地民眾、文史工作團體及地方政府之支持。惟求各補助案有效之經營機制、顧及良好案件執行品質及完善的提案諮詢輔導整體規劃，且在有限人力下，經審慎考量，業將 102 年度目標值調高為 55 件。

六、有關「加強財務審查，全面提升施政效能方面」：關於「建請加強網頁資料之更新與內容的豐富性」部分，資說明如下：

(一) 為提升本會全球資訊網服務品質，101 年度進行 2 次會員滿意度調查，以電子郵件方式，就本網站所提供之內容服務進行使用滿意度調查並重新設計問卷內容，針對「使用習慣」、「使用狀況」、「整體服務」、「使用者基本資料」等 4 大面向進行調查，其中「整體服務」項下分為「操作流暢度」、「內容與資訊的提供」、「資訊更新時效」、「版面設計規劃」、「整體滿意度」等 9 項問題。

(二) 第 1 次「全球資訊網會員使用滿意度調查」共通知會員 2 萬 5,033 人（截至 101 年 6 月 20 日止會員數），計有 925 人參與調查（回覆率 4%），「整體滿意度」為 85.3%。第 2 次「好客真心話」會員滿意度調查共通知會員 2 萬 9,556 人（截至 101 年 11 月 5 日中午止會員數），計有 5,070 人新舊會員參與調查（舊會員 2,866 人，回覆率 9.7%；新會員 2,204 人），已提高有效樣本數

柒、行政院評估綜合意見

一、建立客語發展機制，營造優質客語環境方面：核定補助 538 所學校推動國民中小學、幼稚園及托兒所辦理客語生活學校計畫、通過客語能力認證人數 1 萬 4,667 人及推動客語薪傳師傳習補助計畫，開設 744 班客家學堂，均超過原訂目標。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。

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：101 年度核定補助客庄節慶及學術文化活動 678 件；客庄節慶活動參加人次 907 萬人次；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 206 件，均超過原訂目標。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。

三、發展客家產業，繁榮客庄經濟方面：101 年完成輔導 194 家客家特色產業業者參與行銷活動，超過原訂目標。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；101 年培育客家產業人才 3,057 人，達原訂目標。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。

四、強健客家傳播力量方面：客家電視 101 年度觸達成長率 1.5%，達成原訂目標；平面、廣播、電視等各類媒體，製作、刊播客家相關節目及廣告 212 件，超出原訂目標。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。

五、活化全球客家交流網絡，展現客家軟實力方面：101 年度辦理海內外客家會議、研習、展演、教學等交流活動參與人次 4,600 人次，達成原訂目標。透過海內外交流活動推廣客家文化，增進海外青年對客家文化之興趣與認同，並宏揚客家之美；101 年度補助及辦理海內外客家事務等合作交流 105 件，超出原訂目標。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。

六、維護客庄文化資產，提升客庄生活品質方面：101 年核定補助客家聚落空間保存及發展再利用件數 98 件、核定補助推動客家文化生活環境營造計畫及客家文化設施活化經營計畫 94 案、101 年度實際參園人數 272 萬人次，均超出原訂目標。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。

七、簡化行政流程，提升服務效能方面：101 年度人民陳情案件平均辦結率 100%，達成原訂目標。請持續積極控管公文時效、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：101 年度該會全球資訊網使用滿意度 89.61%，超出原訂目標。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。

九、提升員工專業知能，打造優質團隊方面：101 年度辦理員工團隊研習課程 33 場次，超出原訂目標。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。