

僑務委員會(新)
103 年度施政績效報告

公告日期：104 年 05 月 18 日

壹、前言

一、海外僑胞是中華民國政府重要的支持力量，也是我國力的延伸，在國家發展階段均扮演重要角色。僑務委員會做為國家僑政專責機關，長期掌握快速變遷之兩岸及國際情勢，以創新政策，強化僑青聯繫服務，協助僑社傳承發展，整合僑教資源，運用雲端科技，全面打造數位僑教體系，行銷臺灣優質華語文教學品牌，同時強化青年文化認同，推展海外中華文化薪傳扎根，培育華裔優秀人才，鞏固海外僑社永續薪傳；此外，輔導僑營事業提升競爭力，結合全球僑商力量，協助政府拓展海外市場，及整合海內外華文傳媒力量，廣宣政府施政理念與成果，提升我國國際能見度，化僑力為國力，與僑胞攜手打造臺灣永續發展的堅實基礎。

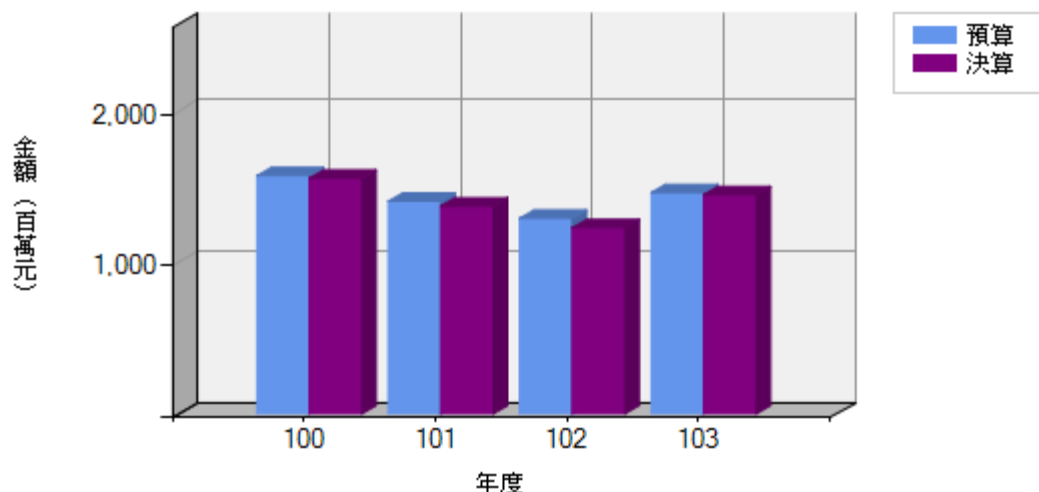
二、本會 103 年度關鍵策略目標計有：（一）強化僑團聯繫，擴增友我力量；（二）健全僑教發展，推動全球華文布局；（三）輔導海外僑臺商事業發展，配合提升我國經濟競爭力；（四）培育華裔優秀人才；（五）運用多元傳播媒介，宣傳政府施政及報導海外僑情；（六）拓展知識僑務，提升服務效能；（七）推廣政府服務流程改造（跨機關目標）；（八）充分發揮華僑會館功能；（九）強化語文與專業，提升整體人力素質共 9 項，並依業務推動重點共訂 16 項衡量指標；另依國家發展委員會、人事行政總處及主計總處統一訂定年度共同性目標共 4 項，項下訂有 7 項衡量指標。綜上，本會 103 年度共計 23 項衡量指標，配合 103 年度預算，推動並落實各項計畫，以達成各項目標值。

三、前揭各項計畫由本會各主辦單位於 104 年 1 月 12 日完成自評，復於 1 月 22 日由本會副委員長邀集各主辦單位召開績效執行成果檢討會議，逐項討論完成初審評核作業，會後並由各主辦單位依會議決議修訂資料後送陳，由管考人員據以撰擬 103 年度績效報告。

四、本會 103 年度衡量指標共 23 項，經依評估標準初核結果為 19 項綠燈，3 項黃燈，1 項紅燈。本會各主辦單位均竭力達成原訂目標值，並檢討執行情形，作為 104 年度施政計畫之參考。

貳、機關 100 至 103 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	100	101	102	103
合計	預算	1,573	1,404	1,292	1,462
	決算	1,556	1,373	1,229	1,448
	執行率 (%)	98.92%	97.79%	95.12%	99.04%
普通基金(總預算)	預算	1,573	1,404	1,292	1,462
	決算	1,556	1,373	1,229	1,448
	執行率 (%)	98.92%	97.79%	95.12%	99.04%
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

預、決算趨勢說明：

預算：本會預算係依據行政院核定預算額度暨配合施政計畫需要，本零基預算精神編列，各項計畫內容均屬持續與必要。103 年度因增列設置巴黎華僑文教服務中心計畫，年度預算呈增加現象。

決算：103 年度依行政院訂頒中央政府 103 年度預算執行要點規定，本節約原則達成年度施政目標，以有限資源發揮最大效益，103 年度執行率 99.04%，較上（102）年度增加，執行情形良好。

另有關辦理政府資訊公開乙事，本會業依據立法院審議 99 年度中央政府總預算案所作通案決議，按季辦理補助經費運用情形公告上網並送立法院備查，103 年度第 1.2.3 季均完成，第 4 季將依年度決算作業時程於 104 年 2 月完成後上網公告。

三、機關實際員額

年度	100	101	102	103
人事費占決算比例(%)	19.84%	24.19%	24.28%	24.04%
人事費(單位：千元)	308,703	332,103	298,348	348,077
合計	331	319	326	318
職員	276	272	282	273
約聘僱人員	36	28	25	26
警員	0	0	0	0
技工工友	19	19	19	19

* 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：強化僑團聯繫，擴增友我力量。

1. 關鍵績效指標：協導僑團舉辦多元活動，促進僑社和諧及拓展國際交流

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	1300	1320	102	103
實際值	--	1413	124.4	124.5
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	▲	★	★

衡量標準：

僑團舉辦各項洲際性、區域性等多元活動之參加總人次

績效衡量暨達成情形分析：

為增進僑社團結與向心，103 年協輔僑團舉辦年會活動，以及元旦、春節、國慶等節慶活動，全年超過 1,500 場次，約 124 萬 5 千人次參加，其中，年會活動共 55 場次，約 1 萬 7 千人次參加；元旦慶祝活動共 55 場次，約 1 萬 5 千人次參加；春節慶祝活動共 863 場次，約 93 萬 9 千人次參加；雙十國慶慶祝活動共 465 場次，約 19 萬 3 千人次參加；其他節慶活動共 84 場次，約 8 萬 1 千人次參加。重要成效說明如下：

一、舉辦洲際性僑團年會，凝聚友我力量

（一）洲際性僑團年會為友我僑團交流平臺，更為鞏固友我力量之重要活動，對凝聚海外僑胞向心，擴增僑社橫向交流，甚具效益，本年協輔舉辦「大洋洲臺僑暨華僑團體聯合會第 31 屆年會」、「美洲各地中華會館、中華公所、華僑總會聯誼會第 27 屆年會暨全美各地中華會館、中華公所聯誼會第 31 屆年會」、「亞洲華人聯誼會第 19 屆年會」、「歐洲華僑團體聯誼會第 40 屆年會」、「非洲地區華人聯誼會第 19 屆年會」、「中美洲暨巴拿馬六國中華、華僑總會聯合總會第 49 屆年會暨第 42 次懇親大會」等洲際性年會活動，溝通情誼並策勵會務發展，並就當前僑務工作應興應革，提出建言，此外藉由邀請當地政要出席，推展國民外交，同時引導年會完成下屆主辦國之接辦作業，圓滿達成任務。

（二）美洲各地中華會館、中華公所、華僑總會聯誼會年會在休士頓華僑文教服務中心舉行，計有來自美國、加拿大、中南美洲等地中華會館、中華公所、華僑總會聯誼會會長及主席 80 人與會，會議以「團結僑心匯聚僑力，共創國家發展遠景」為中心議題進行研討，與會代表並發表上 總統致敬電與聯合聲明，表達美洲各國僑胞一本愛國初衷，堅決支持中華民國，並一致支持肇慶總會館對舊金山駐美中華總會館違章移旗事件提起法律訴訟保衛國旗之行動，渠等忠貞志節，振奮海外僑界民心士氣。

（三）非華年會成立以來首次在非洲大陸以外的國家模里西斯舉行，計有來自非洲各國家地區約 250 位僑胞代表與會，除一般議案外，並邀請模國前文化部長及投資局代表到場作專題演講，及進行非洲地區僑情報告，通過大會中心議題、聯合聲明及上 總統致敬電，決議下屆大會將與非洲臺灣商會聯合總會年會接續辦理，以擴大效益。大會同時舉辦「情牽千里-許茂春珍藏僑批跨越千里，搭起泰國及模國橋梁」剪綵暨致贈儀式，本會委員長親自出席主持，該次展覽「毛里求士」僑批複製珍品 60 幅係由泰國中華會館許理事長茂春幅慷慨贈予模里西斯僑界分享以薪傳文化，呈現模里西斯地區早期華僑移民珍貴史料，對當地僑界甚具意義。

二、辦理具臺灣特色之大型活動，提升國際能見度

（一）鼓勵華裔青年僑團主辦活動：本會積極輔導鼓勵青年僑團辦理各項活動，以提升現有僑社之能量、增進華裔青年參與僑社比例。例如布里斯本地區本年元旦升旗活動即首度由華裔青年僑團主辦，對鼓勵當地青年參與，凝聚轄區僑胞向心力及僑務工作之經驗傳承，具有重要意義。

(二) 加入臺灣文化元素之活動：在我駐外人員積極協輔下，海外僑界因地制宜規劃具臺灣特色之活動，舉辦遊行、園遊會與嘉年華會等活動，增添節慶氣氛及多元化。例如美國洛杉磯羅省中華總商會春節金龍大遊行活動，當天有臺灣觀光花車參加遊行；美國華府地區美京中華會館春節遊行活動，有大型臺灣原住民充氣娃娃，為遊行增添濃濃臺灣味；加拿大多倫多臺灣同鄉會舉行之新春慶團圓活動，結合文化部駐紐約臺北文化中心首度於多倫多舉辦「臺灣當代文化櫥窗」展演，且配合加拿大藝術協會年會在多倫多舉辦期間，吸引各族裔人士及觀光客到訪，宣傳效果甚佳。

(三) 擴大邀請主流人士參與度：海外僑團慶祝春節活動多邀請當地政要與主流社會人士參與，並儘可能偕同當地政府單位共同籌劃辦理，透過活動內容向主流社會推廣我傳統節慶習俗文化。例如墨爾本臺灣商會舉辦中秋美食節暨慶祝國慶活動，出席貴賓計有維州州長代表、多元文化事務廳長、檢察總長暨金融廳長等主流政要，對促進國民外交，甚具助益。

(四) 媒體大幅報導宣傳：僑界國慶遊行活動，在各地華埠處處懸掛中華民國國旗，遊行隊伍穿插舞龍、舞獅、舞蹈、樂隊及功夫表演，除僑界共襄盛舉，也吸引當地民眾觀看，並獲當地媒體廣泛報導，有效提升我國國際能見度。

2. 關鍵績效指標：結合僑務志工，擴大服務層面

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	49000	49000	49,000	50,000
實際值	--	50800	54800	55000
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	▲	★	★

衡量標準：

海外僑務志工參與僑社服務工作總人次

績效衡量暨達成情形分析：

一、本會駐外人員賡續依據「結合海外僑務志工體系加強僑務服務工作執行方案」辦理各項工作，並鼓勵華裔青年參與，103 年志工參與僑社服務工作約 5 萬 5,000 人次。

二、僑務志工協助僑社工作之推展事項列舉如下：

(一) 協助推廣文教事項：僑務志工協助僑教中心圖書借閱、推廣具臺灣特色之中華文化，例如休士頓僑教中心文化志工推動 Splendor of Taiwan 文化導覽計畫，接待當地主流學校等訪賓認識具臺灣特色之中華文化，自 97 年 4 月開辦，截至 103 年 12 月止計有 301 個主流團體及學校，共 24,128 人次參與中心之文化導覽活動，參與層面包括社區團體、主流學校、僑校、

主流公司等，係具體而富成效之草根文化外交；另如僑務志工支援僑生申請返臺升學案之報名作業，亦是有效運用僑社人力資源，協助中心推動服務僑民工作之具體實績。

(二) 協助籌辦僑社活動：本會駐外人力有限，各項僑社活動，如雙十國慶、春節及元旦升旗等愛國及民俗節慶活動，均有賴志工協助，藉由結合僑務志工力量，以發揮組織動員功能，亦可透過志工不同社團屬性及其背景，強化僑社組織橫向聯繫，凝聚僑社向心；此外，志工配合各地僑教中心及駐外僑務人員，透過結合在地資源，推動社區服務，如敬老、慈幼、冬令救濟、社區清潔日等，回饋社區，展現人道關懷，提昇中華民國政府之形象，另本會亦鼓勵志工配合駐外館處參與主流社會活動及公共事務，如僑居國國慶、亞裔傳統月、台灣傳統週等，促進族裔及文化交流，協助推展國民外交。

(三) 結合僑務志工協助提供僑胞急難救助：本會建構海外僑胞緊急通聯機制，由各駐外人員將轄區內重要僑領、志工納入本會「緊急通聯網」，以利於第一時間聯繫災區之旅外僑民（國人）並及時提供必要協助。此外，平時也結合當地志工或相關團體，適時提供僑民求助案件之諮詢與協助。例如：金山灣區僑教中心結合當地慈濟基金會會、金山灣區媽媽教室等相關僑團，以及洛杉磯僑教中心結合亞裔社區服務中心、亞太法律服務中心、亞太裔家暴防制聯盟、華埠服務中心、亞太婦女中心等社會福利機構及志工團體，提供弱勢女性僑民求助案件之轉介與諮詢等服務。

(二) 關鍵策略目標：健全僑教發展，推動全球華文布局。

1. 關鍵績效指標：掌握全球華語學習熱潮，引導海外僑校轉型發展，運用數位科技支持海外華文教育

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	5000	85	85	86
實際值	--	89.5	90	92
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	▲	★

衡量標準：

海外僑校師資培訓班暨華文網路種子師資培訓班參訓人員滿意度

績效衡量暨達成情形分析：

1、103 年度辦理「華文網路種子師資培訓計畫」實體課程進階班，總計培訓 27 名華文數位種子教師，參訓學員平均滿意度高達 91%，達成率 100%

2、本會張主任秘書良民前於 102 年 12 月 7 日至 13 日率僑商處林處長瑞隆、僑教處榮副處長幼娥等前往緬甸訪視當地僑校（團）及臺商，經實地訪查瞭解當地華文教師對於數位學習知能等需求後，本會即於 103 年度首度辦理「緬甸華文教師電腦資訊基礎班」，總計培訓 39 名華文教師，參訓學員平均滿意度高達 93%，達成率 100%。

3、為提供海外華文教師遠距進修機會，103 年度續辦理「華文網路種子師資培訓計畫」線上基礎班、進階班及「華文教師線上遠距研習班」，分別有 120 名、21 名及 80 名老師參訓，參訓學員平均滿意度達 91%，上開線上（遠距）班達成率 100%。

4、103 年度「海外華文教師研習班」計辦理紐澳非、菲律賓、泰國、馬來西亞、印尼、緬甸等地區僑校行政管理人員及華文教師研習班，並於全球五大洲辦理臺語教師研習班，總計培訓 447 名行政管理人員及華文教師，參訓學員平均滿意度高達 93%，達成率 100%。

2. 關鍵績效指標：推展僑界多元社教活動，傳揚中華文化

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	747000	765000	90	90.5
實際值	--	2230000	186.8	114.387
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	★	▲

衡量標準：

本項包含下述項目之年度目標值達成率及所設定權重所計算之綜合性指標。計算方式：達成率=Σ【（各項目達成值÷各項目目標值）×各項目權重】×100%：1.參與活動滿意度：103 年度目標值為 80%，權重為 70%。2.活動參與人次：103 年度目標值為 210 萬人次，權重為 30%。

績效衡量暨達成情形分析：

1、參與活動滿意度部分：

（1）103 年度遴派 42 位文化志工教師並輔導僑團（校）自聘文化教師，分赴亞太地區、中南美洲及非洲等 70 個主辦單位巡迴教學，參與學員約 21,000 人，教學滿意度約 98%。

（2）輔導海外辦理夏令營共計 61 營，其中 42 營由本會遴派 12 名文化教師前往巡迴教學，另 19 營由主辦單位自聘教師辦理，參與學員約 6,426 人，教學滿意度 94.72%。

(3) 辦理 103 年「海外民俗文化種子教師培訓班」，培訓 584 位美加地區民俗文化種子教師，整體研習品質滿意度 99%。另辦理 103 年「海外青年文化志工培訓班」計有 455 人完成全部課程並領取結業證書，學員對課程規劃整體滿意度 94.05%。

2、活動參與人次部分：輔助僑團辦理 364 項文藝、體育系列活動，5,000 人次大型指標性暨社教活動共達 38 場次，總參與人次逾 210.5 萬人次。

3、達成率實際值計算式：【(98+94.72+99+94.05)/4/80】*70%+(210.5/210)*30%
=84.387+30=114.387

4、103 年度與 102 年度達成率之差異係為符評估績效指標實益，103 年度修改達成率計算方式所致，包括(1)參與活動滿意度權重自 20%修改為 70%。(2)活動參與人次權重自 80%修改為 30%。

(三) 關鍵策略目標：輔導海外僑臺商事業發展，協助提升我國經濟競爭力。

1. 關鍵績效指標：配合政府經濟發展政策，輔導暨邀請相關產業之僑營企業或僑界專業人士返國觀摩洽談，並安排與國內企業交流商機。

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	100	80	83	87
實際值	--	96	96.39	97.54
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	▲	★	★	★
複核結果	▲	★	▲	★

衡量標準：

海外僑商回國觀摩洽談暨商機交流，及僑商學習成果的滿意度。

績效衡量暨達成情形分析：

一、辦理烘焙暨設備展觀摩、烘焙、茶飲簡餐、臺灣小吃、中式麵點、高階主廚培訓、中階主廚培訓、餐館經營研習、花藝與咖啡、實體店面行銷實戰及網路店面行銷實務(計 2 期)等 12 班期研習活動，協助僑營事業發展，優化僑營事業經營模式與創新技術，並與國內產業界進行商機交流，落實輔導僑商提升經營實力，平均滿意度 98%。

二、辦理海外僑營事業經營巡迴輔導及諮商活動，遴派國內經貿管理及餐飲美食專家前往全球 13 個國家 41 個地區，辦理 111 場實地示範教學及提供 34 家僑營業者諮詢服務，協助僑商事業經營發展，平均滿意度 98.3%。

三、辦理「僑商青年企業家邀訪團」、「僑商青年國際貿易研習會」、「穆斯林市場僑商邀訪團」、「僑商經營管理研習會」、「僑商青年臺灣自行車旅遊邀訪團」、「僑商連鎖創業觀摩團」等 6 項活動，計有僑商 173 人返國參加，其中尤以辦理「穆斯林市場僑商邀訪團」，加強國內外清真產業之互動合作，共同開發國內產業拓銷至穆斯林市場潛力為一創新作為，除提升僑商專業知能，強化渠等彼此聯繫交流，並媒促僑商與國內產業進行商務合作，增進海外僑商了解國內相關經貿政策、投資環境及產業現況，以上各活動均已分別辦理滿意度問卷調查，經核算平均滿意度達 96.32%。

四、綜上，滿意度： $(98+98.3+96.32) \div 3 = 97.54\%$ ，較去年 96.39%高。

2. 關鍵績效指標：結合國內產官學界資源，輔導提升僑臺商經營實力

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	14600	14600	90	90.5
實際值	--	20059	122	124.3
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	★	▲	★

衡量標準：

本項包含下述項目之年度目標值達成率及所設定權重所計算之綜合性指標。計算方式：達成率= \sum 【(各項目達成值÷各項目目標值)×各項目權重】×100%：1.培訓僑商返國研習、海外經貿巡迴講座及輔導各類商會活動等參加人次：103 年度目標值為 16000 人次，權重為 60%。2.研習活動滿意度：103 年度目標值為 80%，權重為 40%。

績效衡量暨達成情形分析：

一、辦理僑商經貿專業研習活動合共 12 班次，協助僑營事業發展，優化僑營事業經營模式與創新技術，並與國內產業界進行商機交流，落實輔導僑臺商提升經營實力，計 481 名僑商參加，平均滿意度 98%。

二、辦理海外僑營事業經營巡迴輔導及諮商活動，遴派國內經貿管理及餐飲美食專家前往全球 13 個國家 41 個地區，實地示範教學及提供經營諮商服務，協助僑商事業發展，計 12,590 人次參加，平均滿意度 98.3%。

三、與內政部消防署合辦「菲華僑商青年消防研習營」，計有 32 位青年僑胞回國參與，整體滿意度達 100%，該活動有效增強海外青年僑胞對臺灣之認識與瞭解，並可加強聯繫海外僑商青年投入社會服務工作，厚植海外友我新生代力量。

四、遴選培訓海外僑商團體、臺灣商會領導人才及中階青年幹部，傑出華裔女性企業家以及培訓僑商青年志工，以上 5 班共計 176 人參加，平均滿意度 90.7%。

五、協導世界臺灣商會聯合總會、世界華人工商婦女企管協會總會，以及世界華商經貿聯合總會舉辦年會，與會人數共達 2,100 人；另輔導洲際級以上僑商組織召開 12 次理監事會，與會人數達 4,870 人，以上合計 6,970 人，帶動商會與主流社會互動交流，有效提升僑商在僑居地主流社會之社經地位，有助推動國民外交。

六、綜上，前揭活動參加人次：481+12,590+176+6,970+32=20,249 人次；目標達成率為【20,249÷16,000×60%】+【(98+98.3+100+90.7)÷4÷80×40%】=124.3%

(四) 關鍵策略目標：培育華裔優秀人才。

1. 關鍵績效指標：鼓勵華裔青年來臺技術訓練及研習，厚植僑社友我力量

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	--	3,528
實際值	--	--	--	3,622
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	▲

衡量標準：

來臺接受技術訓練及研習人數

績效衡量暨達成情形分析：

一、鼓勵華裔青年來臺就學人數改列於—「關鍵策略目標：推廣政府服務流程改造（跨機關目標）」之「關鍵績效指標：擴大吸引海外僑生來臺就學（僑生服務圈）」項目。

二、辦理海外青年技術訓練班

為因應海外實際需求，國內多元入學管道開放及終身學習教育體制之建立，海青班自第 23 期開始，調整放寬有關申請資格之規定，並將海青班與大學推廣教育學分班相互結合，除原有學習一技之長的技職訓練外，學生如符合各校入學資格，修滿規定學分數並成績及格者，得由各校依規定發給學分證明，若取得升讀大學資格，可向學校申請相關科目學分抵免。第 33 期開辦 13 校 23 班，103 年 3 月 1 日開課，報到人數共 1,232 人；另近年來申請就讀海青班人數日益增多，將持續運用國內技職教育的優質基礎辦理，並爭取相關資源以增開班數，提供華裔青年更多就讀機會。

三、創新活化華裔青年活動

(一) 為鼓勵海外華裔青年實際投入志工服務工作，本會與教育部暨客家委員會賡續辦理「海外華裔青年英語服務營」，邀請有服務意願之海外華裔青年返臺前往偏鄉地區從事英語教學志願服務，103 年計招募 424 名英語系國家華裔青年返臺分赴 20 縣市、60 所國中、小及民間 NGO 單位，從事英語教學，提升偏遠地區學童英語學習動機及能力，計有 3,035 名偏鄉學童受惠。

(二) 為重點儲備日後協助我拓展國民外交及僑務工作之優秀新生代，及增進華（臺）裔優秀青年來臺深入瞭解臺灣豐富多元文化及政經發展現況，本會 103 年規劃辦理「海外傑出青年臺灣文化研習營」活動，邀請來自美國、加拿大、多明尼加，巴西、阿根廷，德國，法國，荷蘭及印尼等國家地區頂尖大學、研究所在學或畢業華（臺）裔學生計 21 人，返臺參加「海外傑出青年臺灣文化研習營」。

(三) 為增進海外華裔青年華語文能力、認識中華文化、瞭解臺灣建設與發展，本會 103 年舉辦 11 班期「海外華裔青年語文研習班」，計有 932 名華裔青年返臺研習華語文；惟以泰國政變導致學校假期受影響及菲律賓學制改變暑假期間須補修學分等因素，「泰國及菲律賓團體班」參加人數未達預期目標，104 年度業已配合該等地區假期調整開班日期。

(四) 為增進海外華裔青年對臺灣之認識，本會 103 年以專題講座、文化采風、寶島之旅及與國內青年交流等實際體驗之方式及內容，辦理 8 梯次「海外華裔青年臺灣觀摩團」，計有 1,013 名海外華裔青年返臺參與。

四、綜上，來臺接受技術訓練及研習人數共計 3,622 人（1,232+424+21+932+1,013=3,622 人），已達目標值。

2. 關鍵績效指標：在學與畢業僑生聯繫與輔導

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	251	210	80	85
實際值	--	264	108.91	108.63
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	▲	★	★	★
複核結果	▲	★	★	▲

衡量標準：

本項包含下述項目之年度目標值達成率及所設定權重所計算之綜合性指標。計算方式：達成率=Σ【（各項目達成值÷各項目目標值）×各項目權重】×100%；1.年度活動場次：103 年度目標值為 230 場次，權重為 60%。2.提問問題解決率：（解決問題數÷提問問題總數），權重為 40%。提問問題總數以實際狀況列計。

績效衡量暨達成情形分析：

一、落實在學僑生輔導與照顧

(一) 加強與全國逾 100 所大學校院僑輔工作人員及僑生社團之聯繫，辦理僑生春季活動、僑生春節祭祖暨師生聯歡餐會、僑輔工作交流平臺、輔助僑生社團辦理各項活動，輔導僑生適應在學生活及協助解決在臺生活困難；賡續提供僑生參加僑健保、僑生工讀金及急難救助等補助；設置學行優良僑生獎學金、受理捐贈僑生獎助學金並辦理頒獎儀式；提供僑生 24 小時僑護緊急電話，讓僑生同學們或學校僑輔單位遇到緊急待援狀況發生時，能夠即時獲得諮詢及協助；落實僑生照護措施，協助安心向學，讓僑生感受政府之關懷，凝聚對我之向心，具有正面效益。

(二) 103 年度總計在學僑生各類活動合計 170 場：4 場僑生春季活動、80 場僑生春節祭祖暨師生聯歡餐會活動、79 場大學校院僑生社團活動、6 場北中南等區僑輔工作人員交流平臺會議及 1 場次之「全國僑生暨海青班學生輔導人員研習會」。

二、加強畢業僑生校友聯繫

(一) 為加強僑生畢業聯繫，期許返回僑居地後加入留臺校友會組織，相互照應及協助就業，共同發展僑區，本年度共計補助 65 所學校總計 3,049 位應屆畢業僑生舉辦 65 場歡送會，並核發畢業學行優良僑生獎學金與獎狀。

(二) 僑生政策推動 60 餘年來，已有逾 20 萬人自海外回國升學，渠等回到僑居地後均有傑出優異表現，在當地成立留臺畢業僑生校友會組織，目前本會輔導有案者計有 104 個，透過與各畢業校友會組織之聯繫及適時輔導辦理研習、招生宣導以及會務推廣等活動，對傳承中華文化及推展海外華文教育、協助僑居國建設、促進國民外交及協助臺商投資發展，均極具貢獻。103 年度輔助全球各地留臺校友會舉辦各項文藝、年會慶祝活動總計 50 場次，並安排正副首長或相關處室主管參加留臺畢業校友所舉辦之大型活動，有效連結增進與全球各地校友之情誼，共同展現臺灣文化軟實力。

三、本會出席分區僑生春季活動及僑生春節祭祖暨師生聯歡餐會等活動時，代表出席主管悉與學校師長溝通及瞭解僑生在校情形，均適時傳達政府照顧僑生各項政策。另舉辦北中南等 6 區召開僑輔工作人員交流平臺會議及「全國僑生暨海青班學生輔導人員研習會」，除進行僑輔工作經驗分享傳承與重要事項商討，同時將本會最新推動政策加以宣導請學校配合外，並邀請相關機關舉辦座談，對於現場參與僑生或僑輔工作人員所提出之建議，現場作即席答復，其中分別有 4 案及 3 案係本會尚待研商及事涉他機關業務，案經積極協調相關機關研處，除 1 案仍須本會研議外，其餘 6 案業將處理情形逐一回復當事人，整體活動效果反應良好，提問問題解決率達 85.71%。

四、綜上，輔導辦理各類活動 285 場次（170+65+50=285 場次）；提問問題解決率 85.71%（6/7=85.71%），103 年度關鍵績效目標值達 108.63%【（285÷230×60%）+（85.71×40%）=108.63%】。

(五) 關鍵策略目標：運用多元傳播媒介，宣傳政府施政及報導海外僑情。

1. 關鍵績效指標：擴大宣傳政府機關施政績效

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	82	85
實際值	--	--	1392	129.1
達成度(%)	--	--	100	100
初核結果	--	--	★	★
複核結果	--	--	★	▲

衡量標準：

本項包含下述項目之年度目標值達成率及所設定權重所計算之綜合性指標。計算方式：達成率=Σ【(各項目達成值÷各項目目標值)×各項目權重】×100%：1.宏觀電視播放中央部會及各縣市政府文宣短片檔次：103 年度目標值為 4,500 檔次，權重為 60%。2.宏觀網路電視年度月平均瀏覽人次：103 年度目標值為 180 萬人次，權重為 40%。

績效衡量暨達成情形分析：

宏觀網路電視 103 年度影片總點閱次數(瀏覽人次)計 3,031 萬 8,624 次，平均每月點閱次數達 252 萬 6,552 次，平均每月點閱次數(瀏覽人次)已達績效目標值 180 萬次；另 103 年文宣短片製作趨向於多元化題材，本會自行製作暨各級政府機關及各縣市政府提供所製作之宣導影片，於宏觀電視安排播放，藉此宣傳政府施政現況，促進海外僑界交流及瞭解國內政經文化發展，每月播放平均值達 5,476 檔次，已逾目標值 4,500 檔次。

查 102 年度宏觀網路電視總點閱次數(瀏覽人次)計 2,768 萬 7,306 人次，平均每月點閱次數達 230 萬 7,276 人次，102 績效指標係以全年度總點閱次數計算，爰大幅超越原訂目標，103 年業改以月平均點閱次數計算，以符合實際績效；另有關 103 年度文宣短片月平均播放檔次為 5,476 次，較 102 年之月平均播放檔次 6,000 次減少，係因文宣短片安排於節目破口播出，103 年度短片因增加實地赴海外拍攝題材等多元化主題，單支短片內容增加使時間長度普遍較長，在 103 年度節目破口總時間與 102 年大致相當的情況下，影響播出檔次，併予敘明。

2. 關鍵績效指標：運用行動應用軟體報導海外僑情

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	--	5,000
實際值	--	--	--	7417
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★

複核結果	--	--	--	▲
------	----	----	----	---

衡量標準：

宏觀即時新聞網 APP 平均每月開啟次數

績效衡量暨達成情形分析：

為擴大服務手機及平板電腦使用者及青年族群上網閱讀宏觀僑務新聞網（前名為宏觀即時新聞網），本會於 102 年 5 月起陸續推出 4 支宏觀僑務新聞 APP，鼓勵僑胞下載使用。本年預估 4 支 APP 之平均每月開啟次數為 5,000 次，實際次數為 7,417 次，顯見以多元管道傳輸文宣已具成效。

（六）關鍵策略目標：拓展知識僑務，提升服務效能。

1. 關鍵績效指標：提升僑務知識管理系統知識物件使用成效

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	2000	2000	20,000	90
實際值	--	3121	16222	104.9
達成度(%)	100	100	81	100
初核結果	★	★	▲	★
複核結果	★	★	▲	★

衡量標準：

本項包含下述項目之年度目標值達成率及所設定權重所計算之綜合性指標。計算方式：達成率=Σ【（各項目達成值÷各項目目標值）×各項目權重】×100%：1.僑務知識管理系統知識物件點擊率：103 年度目標值為 22,000 次，權重為 40%。2.僑務知識管理系統知識物件之上傳及下載紀錄：103 年度目標值為 12,000 次，權重為 60%。

績效衡量暨達成情形分析：

一、本會 103 年僑務知識管理系統之運用，透過辦理各項甄選、競賽等激勵措施，並配合定期控管機制，有效提升會內同仁使用率。經統計本會上 103 年「提升僑務知識管理系統知識物件使用成效」總體績效指標已逾原先設定之全年目標值（90%），達成值達 104.9%（計算方式：點擊率：22,721/22,000×40%=41.3%；上傳及下載紀錄：12,724/12,000×60%=63.6%）。

二、有關累積點擊數部分，經統計本會 103 年累計點擊數為 22,721 次，亦逾目標值之 22,000 次，達成值為 103.3%；上傳及下載紀錄部分，經統計全年度累計下載次數為 12,724 次，逾目標值之 12,000 次，達成值為 106%。

三、為提升本會知識管理系統使用成效，達到知識傳遞、保存、傳承等知識管理之目的，本會 103 年業舉行相關甄選競賽活動與激勵措施，並獲致相當成效：

(一)「最佳知識物件評選」：由本會各單位各推薦 1 件知識物件代表參加甄選，本年共計 10 件參加，經評選委員評分後計有 3 件知識物件獲選，獲選物件除兼具專業性、應用性、完整性、創意及實用性外，另將複雜之業務流程化繁為簡，使本會同仁易於瞭解運用，並激發創新思維。同時透過公開表揚與績優同仁觀摩學習方式，有效促進同仁知識管理之概念由初階重「數量」逐步轉型為高階重「質量」之發展。

(二)「知識管理應用競賽—知識創意家」：由本會同仁對於知識管理系統之介面、功能與使用等三面向提出改善建議，參賽者共計 26 人，經評選委員依其內容之可行性、創意性及完整性進行評選後計有 3 人獲獎，得獎人均具體提出對知識管理系統運用之建議及創意發想，有效強化同仁對本會知識管理系統功能之瞭解，所提之建議亦將納入未來改善本會知識管理系統之參據。

(三)全新建置「外派知識通」知識夾：以制度化方式提供外派知識及駐區相關生活資訊，解決內外互調人員經驗傳承問題，使駐外工作推動更為順暢。其中包括：

1、「基礎外派知識」資料夾：置放本會人事、採購、財務等通則性及應留意之相關規定及範本資料，以建立各駐外人員財產及人事管理等各項標準作業流程。

2、「駐外生活一點靈」資料夾：由本會各派駐海外同仁依本會所訂內容綱要撰擬生活經驗分享文件，以知識分享方式，協助新任同仁早日適應工作及家居環境，提升行政效率。

(四)鼓勵知識交流、定期公開使用情形：本會每月定期向正副首長及各單位主管彙報本會知識管理使用情形，提升本會從上至下對於知識管理運用重要性之認知。

2.關鍵績效指標：提升海外服務據點效能，提供多元優質服務

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	825000	825000	825,000	826,000
實際值	--	828000	828200	828400
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	▲	★	★
複核結果	▲	▲	▲	★

衡量標準：

僑教中心等服務據點場地使用總人次

績效衡量暨達成情形分析：

一、103 年海外華僑文教服務中心及圖書閱覽室等服務據點提供場地、中文圖書及民俗舞蹈服裝之租借服務，以及協導僑團舉辦各項社團聯誼、僑教藝文、節慶紀念、僑商經貿等活動，服務僑胞約 82 萬 8,400 人次，對聯繫僑胞感情、匯聚支持政府力量，發揮相當之成效。重要服務績效列舉如下：

(一) 支援僑團活動，凝聚僑心：各僑教中心協助僑團開辦多元性才藝課程，例如氣功養生班、健康講座、插花班、國畫班、書法班、攝影課及合唱團等，亦鼓勵藝術家及文藝團體借用中心舉辦各式畫展、書法展、攝影展等活動，藉此提升僑民生活品質，嘉惠僑眾。

(二) 更新僑教中心設施，提升服務品質：部分僑教中心建物老舊需進行整修，103 年已於洛杉磯及休士頓僑教中心先行施作，並配合推動性別主流化執行方案，修繕盥洗室硬體設備等，包括男女盥洗室均設立嬰兒換尿布臺，以建置符合不同性別之友善環境，同時提升僑教中心服務品質與對外形象；另華府僑教中心 103 年全面檢修及汰換大廳、辦公區、會議室、展覽室及舞蹈教室之照明設備及空調系統，使全館光線明亮，通風順暢，以維護中心設施之服務品質。

(三) 宣達政府政策，溝通僑情：配合政府政策或僑務政策辦理各項活動，俾將政府重要施政理念，讓海外僑胞能於第一時間充分且完整掌握，提供海外僑界關心國內政經發展的平臺。例如本年就政府維護食品安全之相關作為、國內相關重要事件發展、高雄八一氣爆海外捐款事宜、海外聯招入學資訊等，辦理各項記者會或發布新聞稿，以讓僑界瞭解政府政策。

二、本會網站建置各華僑文教服務中心專區，由各僑教中心上傳中心或僑社活動文字、照片等資料；另本會宏觀周報、宏觀電視及網站等，對於僑教中心活動亦有豐富之文字、攝影、照片等報導，以強化其活動成果紀錄保存、推展及經驗交流。

三、本會每半年彙集僑界填寫對中心服務態度、中心主辦活動、環境維護及設施設備等項之滿意情形問卷，做為中心績效評估及提升服務品質參考，103 年度統計結果，滿意比率平均約 94.75%。

(七) 關鍵策略目標：推廣政府服務流程改造(跨機關目標)。

1. 關鍵績效指標：擴大吸引海外僑生來臺就學(僑生服務圈)

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	--	12
實際值	--	--	--	39.84
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

本學年度來臺就學人數成長率=【(本學年度人數-上學年度人數)÷上學年度人數】×100%

績效衡量暨達成情形分析：

一、本會為配合國家發展委員會「全面推廣政府服務流程改造」政策，爰訂定「僑生服務圈」執行計畫，期藉由資訊的整合及便利性，讓海外華裔子弟瞭解我國推動僑生政策各項就學詳實資訊，以吸引更多僑生來臺就學。本工作圈整合全國各級學校僑輔單位，使僑生能透過學校向本會提出申請，辦理「一站式服務」，免讓僑生往返奔波，並經由資訊及工作整合，使僑生感受政府完整便捷之服務與主動貼心的關懷，以提升工作之總體品質與服務效能。本工作圈業與教育部、內政部入出國及移民署、勞動部、財團法人海外信用保證基金等單位完成整合協商，以達成簡化僑生重入出國規定、加速工作證核發情形等具體工作目標。

二、僑生服務圈 103 年度績效指標達成情形：

(一) 績效指標：擴大吸引海外僑生來臺就學，完成每年來臺就學人數成長率(103 年以 102 年為基礎 300/2,500 人) 達 12% 預設目標。

(二) 衡量標準：來臺就學僑生人數。

(三) 達成情形：103 年度配合教育部及海外聯合招生委員會分發期程，完成海外各地僑生申請來臺就讀研究所、大專校院、五專職校及馬來西亞春季班僑生資格審查計 4,555 件，經本會輔導回國就讀大專校院僑生人數達 3,496 人，較 102 年度成長 39.84%。【(3,496-2,500)/2,500=39.84%】，已達 103 年度成長率 12% 之預設目標。

三、為擴大鼓勵海外華裔青年來臺就學，本年度積極推動僑生政策重點業務如次：

(一) 推動「加值型僑生方案」

推動 3+4「加值型僑生方案」，鼓勵東南亞地區初中畢業華裔子弟來臺就讀 3 年高職建教專班，畢業後繼續升讀 4 年制科技大學產學合作專班之機制，以協助解決學校生源不足及國內經濟發展人力短缺問題。

(二) 修法放寬僑生入學及畢業留臺條件

持續推動招收僑生業務，積極協調相關機關研修放寬僑生回國升學法規、提供多元入學管道及爭取合理拉近僑外生待遇，並派員協同教育部及海外聯招會等單位前往海外華人聚居之東南亞地區辦理升學招生宣導。為鼓勵大學以上畢業優秀僑外生留臺工作，經積極協調相關機關推動「強化優秀僑外生留臺工作行動計畫」，並自 103 年 7 月起實施「評點配額」機制，取代以往單一薪資審核門檻，創造友善留才環境，以利優秀僑外生留臺工作，貢獻所長。

(三) 簡化緬生來臺入學手續

為簡化緬生來臺辦理簽證程序，經持續與外交部等相關單位溝通協調，獲外交部同意開放曼德勒皇宮醫院作為緬生來臺就學體檢醫院，免除緬生須至泰國辦理體檢之不便；自 103 學年度起申辦「文件驗證」業可免繳驗出生證明及免附父母親緬甸身分證件，簡化辦理來臺簽證手續。

(四) 辦理印尼地區來臺升學輔訓班

為鼓勵印尼僑生來臺升讀大學校院，103 年委託國立臺灣師範大學僑生先修部於 6 月 30 日至 8 月 17 日辦理「印尼僑生來臺升學輔導訓練班」，施以系統化完整教育課程，提升渠等基礎學科能力及華語能力，並藉入班學習之機會提前融入在臺生活，便於進入大學後之課程銜接及生活適應。

(五) 落實照顧僑生，完善僑生輔導機制

為落實政府僑生政策，本會除積極辦理前端擴大招收僑生工作外，並透過在學輔導機制，提供僑生完整專業訓練，培養僑生專業技能及競爭力，協助渠等未來職涯規劃，另對於後端畢業僑生留用機制部分，業請各駐外館處廣為加強宣導強化優秀僑外生留臺工作行動計畫及評點配額機制等事項。

(八) 關鍵策略目標：充分發揮華僑會館功能。

1. 關鍵績效指標：推廣華僑會館設施以舉辦各種活動

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	6500	6800	8,100	7,676
實際值	--	8613	7253	6146
達成度(%)	100	100	89	80
初核結果	★	★	▲	▲
複核結果	★	★	▲	▲

衡量標準：

會館營業金額（稅前）

績效衡量暨達成情形分析：

一、103 年度華僑會館全年營收新臺幣 6,146 萬元，低於目標值且較 102 年度營收新臺幣 7,253 萬元短少 1,100 餘萬元。

二、查臺灣人壽保險公司及僑委會為華僑會館兩大主要收入來源，因 103 年臺灣人壽與中信金控洽談合併期間，臺灣人壽暫停至會館辦理活動，影響會館營收約新臺幣 1,000 餘萬元；

另行政院 103 年度預算節約措施，僑委會預算緊縮檢討停辦部分活動班次，致在華僑會館辦理活動班次減少，均影響會館收入，致營業金額未達目標值。

2. 關鍵績效指標：活化華僑會館資產，有效利用相關設施

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	43	37
實際值	--	--	34.3	32
達成度(%)	--	--	79.77	86.49
初核結果	--	--	●	▲
複核結果	--	--	●	▲

衡量標準：

會館設施使用率

績效衡量暨達成情形分析：

103 年會館設施使用率為 32% 低於目標值，因臺灣人壽保險公司及僑委會為華僑會館兩大主要收入來源，103 年臺灣人壽與中信金控洽談合併期間，臺灣人壽暫停至會館辦理活動，減少會館設施使用；另行政院 103 年度預算節約措施，僑委會預算緊縮檢討停辦部分活動班次，致在華僑會館辦理活動班次減少，致會館設施使用率未達目標值。

會館設施使用率包括：客房使用率 58%，大禮堂 13%，會議室 24%，平均設施使用率為 32%。（ $58+13+24/3=32$ ）

（九）關鍵策略目標：強化語文與專業，提升整體人力素質。

1. 關鍵績效指標：通過相關英(外)語檢定人數百分比

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	48	49	54	55
實際值	--	54	61.11	58.46
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	★	★	★
複核結果	★	▲	★	▲

衡量標準：

通過英（外）語檢定（相當全民英檢初級）人數達本會人員百分比

績效衡量暨達成情形分析：

本會鼓勵同仁參加各項外語文檢定措施：為落實推動行政院提升公務人員英語能力政策，鼓勵並提高同仁參加英檢之意願，本會同仁通過全民英檢或相當英語能力測驗者予以全額補助其報名費，並薦送同仁參加相關課程或補助同仁以公餘時間學習英（外）語。另因本會同仁職務異動因素等。迄至 103 年 12 月底止，本會通過相關英（外）語檢定人數百分比為 58.46 %（159/272*100%），已達成目標值。

二、共同性目標

（一）共同性目標：提升研發量能。

1.共同性指標：行政及政策研究經費比率

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	0.200	0.180	0.454	0.318
實際值	--	0.195	0.465	0.368
達成度(%)	100	100	100	100
初核結果	★	▲	★	★
複核結果	▲	▲	★	★

衡量標準：

（年度行政及政策類研究經費÷年度預算）×100%

績效衡量暨達成情形分析：

103 年度本會行政及政策類研究事項共支出新臺幣 5,379,757 元，占本會 103 年度總預算新臺幣 1,461,666,000 元之 0.368%，達成年度目標值。

一、舉辦「僑務論壇」（僑務系列專題講座）：本會於 103 年 11 月 5 日及 28 日分別邀請學者專家以「後 ECFA 時代的華僑投資策略與全球經濟展望」與「全球化架構下的海外臺灣移民—從移民到移動之民」為題，舉辦 2 次僑務系列專題講座，對於強化僑務工作之專業性，作為本會建立論述體系與施政參考及精進本會同仁專業知能有相當助益。

二、舉辦「僑務專案研討會」：本會於 103 年 6 月、9 月及 11 月分就僑務策略、僑生政策、僑商輔導及僑教發展等 4 大領域主題，邀請學者專家、相關部會代表、僑務人員及本會同仁參與一系列共 4 場僑務專案研討會，進行學術與實務對話交流，匯聚學界建言，作為本會相關政策論述基礎，另於 12 月辦理 1 場「臺灣宏觀電視頻道轉型之諮詢研討會」，邀請學者就臺灣宏觀電視衛星與網路傳輸方式、節目內容製作及排播方式提供專業建議。前開各項會議結論與建議，可供本會作為未來推展僑務政策之參據。

三、辦理「補助國內大學院校開設華僑事務課程」及「華僑事務研究碩博士論文獎」專案，103 年計獎助玄奘大學等 6 校開設 10 門課程，並獎助 8 位碩士生撰寫華僑事務研究論文。前揭相關獎補助案對鼓勵各大學院校從事華僑事務之教學與研究，及增進大學院校學生對華僑事務之興趣與認識，並提升僑務學研究環境與發展，均有相當助益。

四、「僑務口述歷史」：為彰顯僑胞事蹟及僑務價值，103 年口述歷史專案共訪問韓國、馬來西亞、菲律賓、泰國等地區具代表性之 15 間僑校共 17 位僑校相關人士，透過建立僑務口述歷史的方式，將亞洲具代表性僑校之發展過程，予以系統地蒐集、記錄、保存，並留下珍貴的集體記憶，使僑務工作的歷程與經驗得以具體保存。

五、購置僑務相關書籍：充實本會僑務藏書並提供海外僑教中心圖書室館藏運用，強化臺灣文化軟實力的傳播，不僅有助於海外中華文化及臺灣多元文化的傳承發展，並有益於提升僑界對我僑務工作之瞭解，及鼓勵投入僑務研究相關工作。

六、彙編華僑經濟資訊：本會籌編「102 年版華僑經濟年鑑」，共印製精裝書籍 250 冊、光碟電子書平裝版 250 份、精裝版 2,750 份；另並完成製作年鑑網頁版，登載於本會網站「華僑經貿資訊專頁」及全球僑商服務網。此外，本會並寄送該書籍及光碟電子書予國內 159 所大專院校圖書館、17 處相關經濟研究機構以及海外 17 處華僑文教服務中心、2,565 位僑務榮譽職人士運用。本年鑑同時可作為海外僑民經營事業、國內廠商赴外投資或國人移居海外發展事業，以及國內外學術界研究華人僑民經濟之參考。

七、整體而言，103 年度本會所設定之目標值及實際達成值均已超越近 3 年平均值。103 年度本會年度總預算中約有 12% 為專案建置巴黎華僑文教服務中心經費，扣除相關經費後，本會行政及政策研究經費實際比率達 0.368%，與 102 年實際達成值 0.465% 相較，主要差距為 102 年本會首次規劃辦理僑務國際大型學術研討會，致該年經費有所增加，由於 103 年本會依據 102 年國際學術研討會結論建議，就個別僑務議題轉型辦理 4 場小型僑務專案研討會，辦理經費雖有縮減，但對協助僑務政策之規劃與形成，則有較為周延及實質的效益。

(二) 共同性目標：落實政府內部控制機制。

1. 共同性指標：辦理內部稽核次數

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 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：

本機關及所屬機關當年度辦理年度稽核與專案稽核次數

績效衡量暨達成情形分析：

為辦理 103 年度內部稽核工作，本會稽核小組由呂副委員長元榮主持，分別於 103 年 11 月 10 日及同年 12 月 18 日召開兩次工作會議，以公開審慎之方式，完成年度稽核工作，並順利達成 103 年度內部稽核次數目標。

一、第一次會議（11 月 10 日）決議 103 年度稽核項目、稽核程序及稽核人員等事項。本次稽核項目係從 102 年內部控制制度 17 項作業項目中擇定「施政績效評估作業」、「年度施政計畫編審作業」及「輔助各校辦理僑生研習或聯誼活動及海外華裔青年返臺參加各項研習活動，因嚴重意外事件致學員傷亡防範作業」等 3 項進行稽核。而參與之稽核人員包括：內部稽核小組成員（主任秘書、綜合規劃處、人事室、政風室、主計室、法規會等主管）及調度僑民處、僑教處、僑商處、僑生處及秘書室人員共同辦理，各稽核人員並避免針對所服務單位或承辦業務執行稽核。

二、第二次會議（12 月 18 日）係就各稽核人員所查核結果進行討論，並獲致具體之建議事項。兩次會議均作成會議紀錄分別簽呈機關首長核定，同時據以作成內部稽核報告，報告內容呈現稽核工作所發現之優點、缺失、改善措施或具體興革建議等，並依程序簽報機關首長核定後送各受查單位改善缺失。

2.共同性指標：增（修）訂完成內部控制制度項數

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	--	--	1	2
實際值	--	--	17	7
達成度(%)	--	--	100	100
初核結果	--	--	★	★
複核結果	--	--	★	★

衡量標準：

本機關及所屬機關完成檢討改善內部控制缺失，包括就監察院彈劾、糾正（舉）案件、審計部重要審核意見、機關內部控制制度自行評估與內部稽核結果及外界關注事項等，涉及內部控制缺失部分，已加強落實執行內部控制制度或納入內部控制制度設計，並依業務重要性及風險性，於當年度增（修）訂完成內部控制制度作業項目數

績效衡量暨達成情形分析：

本會為加強落實執行內部控制制度，本年經縝密審慎檢討計增（修）訂本會內部控制制度作業項目計 7 項，高於原訂年度目標值 2 項，達成率為 100%，增（修）訂項目分別如下：

一、增訂項目：

(一) 依據審計部重要審核意見

(1) 巴西聖保羅僑教中心產權訴訟案管制作業。

(2) 核發僑生獎助學金審查作業。

(二) 依據監察院彈劾糾正(舉)案件

(1) 僑務委員會駐外人員移交管制作業。

(三) 依據業務重要性及風險性

(1) 資訊系統開發專案需求管理作業。

(2) 駐外人員資訊系統操作作業。

二、修訂項目：依據審計部重要審核意見

(1) 年度施政計畫編審作業。

(2) 施政績效評估作業

(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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	91	90	90	90
實際值	--	75.70	34.72	29.53
達成度(%)	46.1	84.11	38.58	32.81
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：

本會主管歲出資本門為 251,956,224 元，（含本年度預算數 190,895,765 元及以前年度轉入數 61,060,459 元），執行數為 74,395,814 元（含本年度實現數 23,543,372 元及，以前年度 50,852,442 元），節餘數 6,753 元（本年度）。預算執行率為 29.53%。主要係金山灣區僑教中心新址購置計畫及巴黎僑教中心設置計畫需將經費保留至 104 年度繼續執行，謹將保留原因說明如下：

一、金山灣區僑教中心新址購置計畫：於 102 年 12 月 8 日完成裝修工程契約簽署後，隨即進行各項裝修作業。惟配合加州建築法規修訂以及中心所在地 Milpitas 市政府安檢需求，分別於 103 年 11 月 12 日及 12 月 4 日辦理 2 次「變更設計（Change Order）」，截至 104 年 1 月 4 日止，實際工程進度為 98.5%。另因工程竣工後尚有消防、電力及電梯等設備需進行安檢，相關安檢審核作業費時，依契約規定未獲當地政府核發使用執照前，無法辦理經費核銷作業，爰申請經費保留至 104 年度繼續執行。

二、巴黎僑教中心設置計畫：103 年預算遭立法院凍結五分之一，可支用額度不足支應場地購置費，考量解凍日程不確定性甚高，倘逕行辦理場地公告，將無法支付購置費而衍生違約或不利於我方之情事，爰暫緩公告場地招標作業，致所編列預算始終無法執行。

三、前項預算凍結案於 103 年 12 月 18 日始獲立法院第 8 屆第 6 會期外交及國防委員會第 25 次全體委員會議決議准予動支，惟場地採購案總價逾新臺幣 1 億元，屬巨額採購，依政府採購法規定應公告 28 日，無法於 103 年度內完成採購作業及驗收付款，爰本案必須申請經費保留至 104 年度以利設置作業繼續進行。

2.共同性指標：機關中程歲出概算額度內編報概算數

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	5	5	5	5
實際值	--	10.85	30.68	102.36
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：

一、本會 104 年度概算額度核列 1,230,786,000 元，編列 2,490,611,000 元，超出核定額度 1,259,825,000 元：

(一) 充實海外信用保證基金服務能量，強化越南排華暴動等災後重建貸款專案信用保證功能計畫 1,012,014,000 元。

(二) 加強華僑文教服務中心維運效能及修繕計畫 48,983,000 元。

(三) 鞏固海外重點地區僑校輔助計畫 60,000,000 元。

(四) 開辦高職建教僑生專班拓展海外生源計畫 30,120,000 元。

(五) 充實臺灣宏觀電視節目內容以擴大我國在全球之軟實力及影響力計畫 34,000,000 元。

(六) 僑務委員會駐外人員內外互調之川裝費依行政院規定標準辦理案 4,530,000 元。

(七) 海外青年技術訓練班增加開辦班數計畫 16,500,000 元。

(八) 遴派文化訪問團赴大洋洲及非洲宣揚臺灣文化計畫 10,018,000 元。

(九) 辦理「僑營臺灣美食標章授予及推廣」，輔導僑營業者宣介臺灣美食 12,000,000 元。

(十) 深化及活化海內外華裔青年活動計畫 18,900,000 元。

(十一) 組團向海外僑臺商宣介支持我國加入「TPP/RCEP」6,000,000 元。

(十二) 建構海外華僑文物數位典藏計畫 6,760,000 元。

二、增列項目主要係配合政府重要政策及落實總統政見等業務需要，概算額度增列致達成? 為 102.36% ，較原訂目標?5% 超出 97.36% ，達成度為 0% 。

(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	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	0	0	0	0
實際值	--	0	0	0
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：

行政院前核定本會 103 年度預算員額 271 人，104 年預算員額同為 271 人；是以*100%=0%，本會年度預算員額增減率已達成目標值。

2.共同性指標：推動終身學習

項目	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度
原訂目標值	2	2	1	1
實際值	--	2	1	1
達成度(%)	100	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 103 年度中高階（薦任 9 職等以上）人員共計 151 人，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 61 人，占中高階公務人員總人數 40.39% 已達成目標值。

薦送部分：本會 103 年度薦送公務人力發展中心參訓「行政院頒中高階主管管理核心能力課程」具培訓發展性質班別參訓人數計 45 人。

自辦部分：本會 103 年辦理「高階主管培育班」之「非政府組織（NGO）經營藍海策略」、「媒體關係經營策略及媒體互動技巧」、「演講稿、報告及投書稿寫作、口語表達技巧」、「策略布局」、「國際禮儀」等課程參訓人數計 16 人。

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	102 年度		103 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		641,368		808,899		

(一) 強化僑團聯繫，擴增友我力量(業務成果)	小計	44,791	118.17	62,506	104.02	
	加強僑社聯繫及輔助舉辦多元活動	24,409	99.80	48,514	102.69	協導僑團舉辦多元活動，促進僑社和諧及拓展國際交流
	落實僑務工作增進溝通服務	20,382	140.18	13,992	108.63	結合僑務志工，擴大服務層面
(二) 健全僑教發展，推動全球華文布局(業務成果)	小計	153,592	92.68	142,987	100.12	
	掌握全球華語學習熱潮，引導海外僑校轉型發展	44,862	87.78	45,000	94.64	掌握全球華語學習熱潮，引導海外僑校轉型發展
	運用數位科技優勢，支持海外華文教育	33,558	97.79	30,504	108.47	運用數位科技支持海外華文教育
	推展僑界多元社教活動，傳揚中華文化促進交流	75,172	93.32	67,483	100.00	推展僑界多元社教活動，傳揚中華文化
(三) 輔導海外僑臺商事業發展，協助提升我國經濟競爭力(業務成果)	小計	61,523	96.80	62,980	100.00	
	輔助華僑經濟事業發展、鼓勵回國商機交流	9,087	102.12	8,934	107.98	配合政府經濟發展政策，輔導暨邀請相關產業之僑營企業或僑界專業人士返國觀摩洽談，並安排與國內企業交流商機。
	培訓僑商經貿人才協助僑營企業發展	29,419	90.48	33,117	96.15	結合國內產官學界資源，輔導提升僑臺商經營實力
	聯繫海外僑商組織並協助推展業務	23,017	102.79	20,929	102.68	
(四) 培育華裔優秀人才(業務成果)	小計	138,426	95.24	133,426	100.15	
	培訓海外專業技術青年人才	43,456	93.11	44,468	102.86	鼓勵華裔青年來臺技術訓練及研習，厚植僑社友我力量
	鼓勵海外僑生回國升學	6,743	89.92	5,779	129.07	
	在學僑生輔導與照顧	88,227	96.69	83,179	96.69	在學與畢業僑生聯繫與輔導

(五) 運用多元傳播媒介，宣傳政府施政及報導海外僑情(業務成果)	小計	138,683	94.43	121,264	100.00	
	辦理「宏觀電視影音頻道」業務	133,561	94.21	116,100	100.00	擴大宣傳政府機關施政績效
	維運「宏觀網路電視」	5,122	100.00	5,164	100.00	運用行動應用軟體報導海外僑情
(六) 拓展知識僑務，提升服務效能(行政效率)	小計	104,353	97.38	285,736	40.89	
	提升海外服務效能，提供多元優質服務	104,353	97.38	285,736	40.89	提升海外服務據點效能，提供多元優質服務

單位：千元

共同性目標	計畫名稱	102 年度		103 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) 關鍵策略目標：充分發揮華僑會館功能。(財務管理)

關鍵績效指標：推廣華僑會館設施以舉辦各種活動

衡量標準：

會館營業金額(稅前)

原訂目標值：7,676

實際值：6146

達成度差異值：20

未達成原因分析暨因應策略：

一、臺灣人壽保險公司及僑委會為華僑會館兩大主要收入來源，因 103 年臺灣人壽與中信金控洽談合併期間，臺灣人壽暫停至會館辦理活動，影響會館營業收入；另行政院 103 年度預算節約措施，僑委會預算緊縮檢討停辦部分活動班次，致在華僑會館辦理活動班次減少，均致會館營業金額下滑。二、為協助提昇華僑會館營運績效，本會分別於 103 年 2 月 26 日及 7

月 16 日遴派專家學者前往華僑會館進行 2 次委託營運履約作業訪視及 1 次營運績效評估，提供改善意見供參。

關鍵績效指標：活化華僑會館資產，有效利用相關設施

衡量標準：

會館設施使用率

原訂目標值：37

實際值：32

達成度差異值：13.51

未達成原因分析暨因應策略：

一、臺灣人壽保險公司及僑委會為華僑會館兩大主要收入來源，因 103 年臺灣人壽與中信金控洽談合併期間，臺灣人壽暫停至會館辦理活動，影響會館設施使用；另行政院 103 年度預算節約措施，僑委會預算緊縮檢討停辦部分活動班次，致在華僑會館辦理活動班次減少，致會館設施使用率下滑。二、為協助提昇華僑會館營運績效，本會分別於 103 年 2 月 26 日及 7 月 16 日遴派專家學者前往華僑會館進行 2 次委託營運履約作業訪視及 1 次營運績效評估，提供改善意見供參。

(二) 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：29.53

達成度差異值：67.19

未達成原因分析暨因應策略：

本會 103 年度主管歲出資本門預算執行率 29.53%，主要係金山灣區僑教中心新址購置計畫及巴黎中心設置計畫需將經費保留至 104 年度繼續執行，謹將保留原因說明如下：一、金山灣

區僑教中心新址購置計畫：於 102 年 12 月 8 日完成裝修工程契約簽署後，隨即進行各項裝修作業。惟配合加州建築法規修訂以及中心所在地 Milpitas 市政府安檢需求，分別於 103 年 11 月 12 日及 12 月 4 日辦理 2 次「變更設計(Change Order)」，截至 104 年 1 月 4 日止，實際工程進度為 98.5%。另因工程竣工後尚有消防、電力及電梯等設備需進行安檢，相關安檢審核作業費時，依契約規定未獲當地政府核發使用執照前，無法辦理經費核銷作業，爰申請經費保留至 104 年度繼續執行。二、巴黎僑教中心設置計畫：103 年預算遭立法院凍結五分之一，可支用額度不足支應場地購置費，考量解凍日程不確定性甚高，倘逕行辦理場地公告，將無法支付購置費而衍生違約或不利於我方之情事，爰暫緩公告場地招標作業，致所編列預算始終無法執行。三、前項預算凍結案於 103 年 12 月 18 日始獲立法院第 8 屆第 6 會期外交及國防委員會第 25 次全體委員會議決議准予動支，惟場地採購案總價逾新臺幣 1 億元，屬巨額採購，依政府採購法規定應公告 28 日，無法於 103 年度內完成採購作業及驗收付款，爰本案必須申請經費保留至 104 年度以利設置作業繼續進行。

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：

【(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：5

實際值：102.36

達成度差異值：100

未達成原因分析暨因應策略：

本會 104 年度概算額度核列 1,230,786,000 元，編列 2,490,611,000 元，超出核定額度 1,259,825,000 元，主要計畫項目有：一、加強華僑文教服務中心維運效能及修繕計畫 48,983,000 元、鞏固海外重點地區僑校輔助計畫 60,000,000 元、開辦高職建教僑生專班拓展海外生源計畫 30,120,000 元、充實臺灣宏觀電視節目內容以擴大我國在全球之軟實力及影響力計畫 34,000,000 元、僑務委員會駐外人員內外互調之川裝費依行政院規定標準辦理案 4,530,000 元、遴派文化訪問團赴大洋洲及非洲宣揚臺灣文化計畫 10,018,000 元、辦理「僑營臺灣美食標章授予及推廣」，輔導僑營業者宣介臺灣美食 12,000,000 元、深化及活化海內外華裔青年活動計畫 18,900,000 元、組團向海外僑臺商宣介支持我國加入「TPP/RCEP」6,000,000 元、建構海外華僑文物數位典藏計畫 6,760,000 元等項係屬配合政府重要政策需要。二、海外青年技術訓練班增加開辦班數計畫 16,500,000 元，係為落實總統政見擬訂之本會重大施政項目。三、充實海外信用保證基金服務能量，強化災後重建貸款專案信用保證功能計畫 1,012,014,000 元，係為因應越南臺商受到當地暴動事件受損嚴重，充實財團法人海外信用保證基金承保能量，以達憲法 151 條所賦予「扶助並保護僑民經濟事業發展」的政策使命。增列項目主要係配合政府重要政策及落實總統政見等業務需要，概算額度增列致達成?為

102.36% ，較原訂目標25% 超出 97.36% ，達成度為 0% ，會計指標雖未達成，惟施政項目經核確有特殊業務需要，對政府整體施政成果面允有績效。本會爾後對重大施政項目當檢討列入中程施政目標並編列預算，以符合核定額度內編列之要求及提升資產效益。

肆、推動成果具體事蹟

壹、關鍵策略目標：強化僑團聯繫，擴增友我力量

一、建立海內外友好關係，擴增友我力量，具體事項如下：

（一）辦理僑社工作研討及僑團邀訪，增進交流：

1、辦理「第 63 期北美地區僑社工作研討會」，計有華府等 15 個地區 34 位僑社幹部參加；辦理「103 年度亞太地區僑社工作研討會」，計有來自亞太 12 個國家 16 個地區僑社幹部計 25 人參加，增進渠等瞭解當前國家政策及國內政經文化進展，以及促進僑社幹部間橫向交流聯繫。

2、辦理「2014 年海外專業青年研習會」，計有來自美、加、紐、澳及德國等國家之華裔專業青年 23 人參加，增進學員瞭解我國政經人文及醫療科技產業之發展，爭取對我之認同及支持，進而於返回僑居國後，發揮影響力，協助推展公眾外交，提昇我國能見度。

3、本年度採「以點佈面」方式，辦理海外僑團回國參訪及拜會等接待事宜，重點邀請美國西雅圖、芝加哥、華府、洛杉磯、紐約、舊金山、波士頓，以及中美洲、模里西斯、巴拿馬、泰國等具代表性之友我僑社負責人計 32 團 831 人組團來臺訪問，透過獲層峰親自接見，安排拜會相關部會及實地文化參訪，增進渠等對國內當前重要政策與建設之瞭解，在深耕僑社、穩固僑心、服務僑眾等方面，均發揮綜效，有效厚植海外友我力量。

（二）結合僑界資源，推展國民外交：僑民是協助我國與僑居國家建立外交關係重要的推手，藉由文化、經貿、慈善、醫療、人道關懷、國際援助等各項活動，展現中華民國臺灣的軟實力，例如巴拉圭華人慈善基金會長年於巴拉圭救助弱勢，致力推展人道救援捐贈等公益活動，深受巴國各級政府首長高度重視，對提升華人地位及敦睦國民外交，貢獻良多；另本會協導僑界辦理中華民國阿彌陀佛關懷協會「2014 臺灣愛飛揚—國際文化教育慈善交流暨感恩之旅」於 103 年 6 月 26 日至 8 月 27 日赴香港、日本、美國、加拿大、巴拉圭、巴西、模里西斯及南非等地進行慈善巡演，與 NGO 建立夥伴關係，提升我國國際形象。

二、其他專案事項，具體事項如下：

（一）協助推展臺灣醫療服務國際化：本會結合僑胞人脈網絡，協助推展臺灣醫療服務國際化，並協助衛福部推動辦理「開放柬埔寨、緬甸、寮國等特定國家僑胞來臺參訪醫療照護產業發展案（簡稱「僑安專案」）試辦計畫」，自 101 年 5 月試辦，截至 103 年 12 月 31 日止，計有緬甸及柬埔寨地區 158 團 3,013 人申請來臺進行健檢，體驗優質醫療服務，也帶動申請赴臺就醫之產值效益。

(二) 加強對金門籍僑胞聯繫服務計畫：本會為加強與海外金籍僑領、僑社(胞)間之情感連繫，並鼓勵金籍僑民返國投資及就學，增進國內外交流，於 103 年度開始辦理「加強對金僑聯繫服務計畫」，每季與金僑交流聯繫計 7 至 9 場次，積極服務並協導金僑訪臺及參與本會活動，增進金籍僑胞間互動及對國家之向心；本會正副首長、處室主管亦多次拜會金門縣政府等單位，就如何蓄積及活絡金籍僑社之能量等情交換意見，也在海外訪問行程中拜會金籍僑團，加強與渠等聯繫互動。

貳、關鍵策略目標：健全僑教發展，推動全球華文布局

一、運用數位科技優勢，支持海外華文教育：

為因應全球華語文學習數位化及主流化之趨勢，打造臺灣華語文教學品牌，本會積極整合產官僑學資源，透過平臺建置、內容充實、師資培訓、多元行銷等措施，建構具連貫性的華語文學習模式，提升整體數位僑教服務效能，以優質軟硬體及虛實並進之雙效策略，擴大華語文推廣構面，爭取海外華語文市場。具體推動措施如下：

(一) 維運及行銷「全球華文網」，結合雲端科技推動數位學習：

1、進行「全球華文網」優化作業，提供使用者更快速、更友善、跨平臺的系統，並辦理各類行銷推廣活動，打造「全球華文網」為輸出我國華語文教學之最佳平臺，迄 103 年底止，全球華文網首頁點擊次數累計已超過 1,563 萬人次。

2、透過雲端科技導入，加強雲端服務功能，包含：1) 建置雲端學校，強化海外僑校經營管理，目前計有國內華語文系所及海外僑校完成建置 148 所「雲端學校」；2) 打造電子書城，提供便捷學習的電子書，目前已轉製本會教材計 298 本電子書至「電子書城」；3) 提供資源共享平臺，匯聚本會、海外僑校及華文教師分享教學元件，業有海內外華語文教師上傳逾 1,102 件教學單元至「資源共享平臺」。

(二) 編製華語文學習之數位教材，充實數位僑教資源：

1、轉製本會自編之平面教材為電子書，上架「全球華文網」之「電子書城」，供海外僑校及僑胞下載運用(承前，目前業有 298 本電子書)。

2、研製多國語言版之線上互動課程與多媒體教材，包括 Android 版及 iOS 版之行動學習教材(APP)，提升數位教學品質及學習樂趣，目前共完成 7 支行動化應用軟體(APP)，並持續行銷推廣予海內外華語文學習者使用。

3、發行「僑教雙週刊」平面及網路版，並集結編印系列教材，擴大學習運用面向。其中網路版迄今累計瀏覽人數已突破 26,609 萬人次。

4、補助國內外優良廠商、專家學者及文教團體編製及推廣教材，充實多元僑教資源。

(三) 推動華語文數位師資培訓，協輔僑校發展數位教學模式：

1、輔導全球 67 處重要僑教據點設置「華語文數位學習中心」示範點及教學點，作為師資培訓、教學支援、教材開發、僑校服務及人才資源之實體通路，並能運用僑教雲端服務，研發創新教學內容，發展數位教學模式。

2、輔導 59 處海外僑校暨僑教組織開辦「海外數位華語文推廣計畫」，進行在地化之華語文數位師資培訓，活動總時數逾 3,400 小時，近 2 萬人參與；並藉由數位教學之優勢，爭取參與當地主流教育單位華語文教育發展計畫，強化對當地國華語文教育之影響力。

3、辦理「華文網路種子師資培訓計畫」實體及線上同步課程，作為在地師資培訓之講師種子人力資源，103 年度共辦理線上課程基礎班 3 梯次、線上課程進階班 1 梯次、實體課程進階班 1 梯次，共培訓 170 名華文網路種子師資。

二、因地制宜辦理海外僑校師資及管理階層培訓

僑校教師不僅是教學之基礎，亦是僑校穩定運作之基本要件，為提升教師教學知能，本會每年度針對全球各地依僑區特性、僑校教師不同需求，規劃辦理各類型實體研習課程、線上研習課程，另為增進海外僑校校務運作品質，針對校務管理階層辦理行政管理研習，期從師資及校務運作雙軌協輔海外僑校永續發展。相關培訓辦理情形如下：

(一) 海外就地培訓：辦理海外教師研習會泰北組 2 線 5 站、菲律賓組 3 站、印尼組 2 線 8 站、越南組 2 站、美加組 2 線 11 站、紐澳組 5 站、中南美洲組 5 站、歐洲組 5 站、臺語組 7 站及泰國組 1 站，遴派國內優秀華語文教學專家學者及教師赴海外巡迴教學，就地培訓海外華文教師，並將臺灣優質華語文教學輸出海外，計培訓 4,149 名教師。

(二) 回國研習班：103 年度計辦理海外教師回國研習班 9 班（紐澳非、泰國、印尼、馬來西亞獨中 2 班、華小 2 班、緬甸、臺語）、僑校經營者管理研習班 2 班（菲律賓、緬甸）及回國參訪團 2 班（全美中文學校聯合總會、日本三僑校），總計 13 班，計 447 人參訓，不僅提升海外華文教師及校長等管理階層教學或管理知能，並瞭解臺灣教育及政經發展現況，期返回僑居地後協助宣傳臺灣。華文教師回國研習班及行政管理班學員對研習課程辦理情形之問卷滿意度均逾 86% 以上（含一般課程、觀摩參訪活動、生活管理及行政服務等）。

三、推展僑界多元社教活動，傳揚中華文化促進交流

(一) 結合當地主流社會重要節慶，規劃推展中華傳統及臺灣多元文化、藝文及體育活動，促進國際文化交流，爭取僑胞認同：輔助僑團辦理 364 項文藝、體育系列活動，5,000 人次大型指標性暨社教活動共達 38 場次，總參與人次逾 210 萬人次，促進國際文化交流及鼓勵僑胞融入主流社會，凝聚僑心，支持中華民國。

(二) 加強籌組文化訪問團並鼓勵國內文化團體，於重要節慶赴海外巡演，提高國際能見度：

1、為配合僑界辦理農曆春節及雙十國慶慶祝活動，103年2月至3月農曆春節期間，遴派訪團赴亞洲及歐洲地區訪演22場次；另於103年9月至10月遴派2團分赴美加及中南美洲地區訪演22場次。4訪團計赴19個國家、42個城市、演出44場次，吸引45,778人觀賞，傳揚我國優良文化，發揮文化外交軟實力。

2、邀集國內相關部會支援「北美地區臺灣傳統週」活動，遴派2個訪演團巡迴訪演，計有美、加20個地區29個主辦單位辦理臺灣傳統週相關系列活動，參與人數超過16萬7千人次，提升國際能見度。

(三)強化文化教師海外巡迴教學，推廣臺灣與中華民俗技藝及優質文化：遴派42位文化志工教師並輔導僑團(校)自聘文化教師，分赴亞太地區、中南美洲及非洲等70個主辦單位巡迴教學，參與學員約21,000人，教學滿意度約98%，傳承並在海外拓展臺灣多元文化的草根延伸力量。

(四)擴大舉辦海外華裔青少年夏(冬)令營活動，推展多元社教活動：輔導海外辦理夏令營共計61營，其中42營由本會遴派12名文化教師前往巡迴教學，另19營由主辦單位自聘教師辦理，參與學員約6,426人，教學滿意度94.72%，以多元、有趣的文化教學，讓僑胞新世代親近及認識臺灣。

(五)辦理文化種子教師及青年文化志工培訓活動，加強文化推廣並豐富中文教學課程內容，成為僑務永續經營之源頭活水：

1、辦理103年「海外民俗文化種子教師培訓班」，培訓584位美加地區民俗文化種子教師，整體研習品質滿意度99%。

2、辦理103年「海外青年文化志工培訓班」計有455人完成全部課程並領取結業證書。

(六)訂贈雜誌及圖書分送本會海外華僑文教服務中心、加拿大滿地可圖書閱覽室、洛杉磯華埠圖書閱覽室、駐斐濟代表處及墨爾本社團聯合服務中心等，另依海外需求，贈予駐貝里斯大使館、馬來西亞中華大會堂等圖書，俾提升海外華文閱讀風氣。

參、關鍵策略目標：輔導海外僑臺商事業發展，協助提升我國經濟競爭力

一、在國內辦理各項海外僑商經貿研習活動成果：

(一)103年辦理各項行銷推廣、創業經營、技術實作等12期經貿研習班，培訓481名僑商，提升僑胞專業技能及優化原有事業之經營模式，協助僑商提升競爭力。

(二)研習期間並安排學員與國內產業界進行交流互動，企業參訪總計70餘家及2014年臺北國際烘焙暨設備展1000多家參展廠商，協助僑商建立投資與採購國內原物料、機器設備等商機管道，亦帶動僑胞回國探親及觀光旅遊等促進國內相關之消費。

二、辦理美食廚藝示範教學、經貿巡迴講座活動成果：

（一）103 年海外臺灣美食廚藝巡迴講座及經貿專題巡迴講座共計前往 13 個國家 41 個地區，教學場次 111 場，諮商家數 34 家，計有 12,590 人次參加。

（二）安排講座前往佛羅里達國際大學（Florida International University）休旅學院進行示範教學，獲中外人士高度興趣及熱烈討論，對於深具東方特色之果雕，樂於採納學習，有效提升臺灣美食國際能見度。

（三）在邁阿密第 5 屆亞裔傳統月慶祝晚宴展演道地臺灣美食，近 150 位主流賓客蒞臨參與，成功受到主流人士及貴賓高官度肯定，講師並獲頒邁阿密岱德郡（Miami-Dade County）郡政府頒發的「傑出訪客」（Distinguished Visitor）獎狀。

（四）在華府雙橡園舉辦臺灣美食饗宴，駐美代表沈呂巡大使伉儷主持，出席貴賓包括美國在臺協會（AIT）執行理事 Joe Donovan 夫婦、美國眾議院外交委員會主席 Ed Royce 夫人、聯邦眾議員 Gerald Connolly 夫婦等主流政界人士及主流媒體，講師精湛廚藝贏得在場人士一致讚賞，與會賓客均對臺灣美食軟實力留下深刻印象，成功結合美食外交推廣臺灣美食。

（五）為配合「臺灣巡禮」活動，於紐約曼哈頓聯合廣場公園（Union Square）Passport to Taiwan 活動中進行廚藝示範，展現精湛的果雕技藝及臺灣創意鮮食，吸引 1,000 多位中外觀眾駐足觀賞，獲得熱烈掌聲，有效提升臺灣美食國際能見度。

（六）在南加州聖地牙哥華人服務中心辦理廚藝示範教學，邀請美國聯邦國會議員 Scott Peters、當地主流社會人士及旅美華人後代共同觀摩品嚐臺灣美食佳餚，獲與會人士的高度讚賞，有效推廣臺灣美食國際化。

（七）在關島假館長官邸辦理廚藝示範，邀請出席賓客包括關島副總督 Mr. Ray Tenorio、關島議會議長 Ms. Judith Won Pat、關島總督辦公室涉外事務主任 Ms. Telo Taitague、當地最大媒體 Sorensen 媒體集團 Rex Sorensen 總裁夫婦及重要僑領等 50 人，與會貴賓對講師精湛廚藝讚賞不已，成功將臺灣美食推廣至主流社會。

（八）在北卡 Herbert C. Young Community Center 與凱瑞（Cary）市府姊妹市協會共同辦理「中式點心品嚐展示會」，出席貴賓包括凱瑞市府代表 Ms. Kris. Carmichael、凱瑞姊妹市協會主席 Barbara Shepard 伉儷、北卡洛麗扶輪社社長 Reagan Weaver 伉儷與總監 Terry Reeves 伉儷、北卡 Morrisville 市廚藝學院（The Chef's Academy）教授 Mr. Mitch 伉儷等主流社會貴賓 80 餘人，對於推展臺灣軟實力及增進國際能見度甚具效益。

（九）在薩爾瓦多假薩京翡翠餐廳辦理，出席貴賓包括副總統歐帝斯夫婦、國會議長雷耶斯、財政部長 Carlos Caceres 夫婦、勞工部長 Sandra Guavara、公共工程部長 Gerson Martinez 夫婦、外交部代理部長 Carlos Castaneda 夫婦、外交部次長 Jaime Miranda 夫婦、觀光部次長 Roberto Viera 夫婦及金融局長 Jose Ricardo Perdomo 夫婦等主流政要、政界人士及僑界領袖，講師展現精湛廚藝及臺灣創意鮮食，與會賓客對臺灣美食軟實力留下深刻印象，氣氛相當熱絡。

三、加強僑商產業邀訪與僑商青年聯繫活動成果：

(一) 辦理「僑商青年企業家邀訪團」、「僑商青年國際貿易研習會」、「穆斯林市場僑商邀訪團」、「僑商經營管理研習會」、「僑商青年臺灣自行車旅遊邀訪團」、「僑商連鎖創業觀摩團」等 6 項活動，計有僑商 173 人返國參加，有效促進海外僑臺商了解國內投資環境與產業現況。其中「穆斯林市場僑商邀訪團」係配合臺灣國際清真食品展首次舉辦，計邀請來自 8 國 23 名熟稔穆斯林市場拓銷特性僑商返國參加，活動內容包含參觀該用品展、實地觀摩 5 家國內通過清真認證之績優廠商、拜會國內各推展穆斯林事務經貿單位，並與 11 家國內清真認證之廠家進行商機交流洽談，充分強化僑商對臺灣產業及政府機關之聯繫，並有效促進海內外清真產業鏈結合作，如阿拉伯聯合大公國團員左淑琴女士獲貿協邀請擔任「開拓清真市場商機研討會」之講座，介紹穆斯林消費習性及阿拉伯聯合大公國檢疫通關事務，以促進國內業者對穆斯林市場之瞭解，即為一例。

(二) 接待全美臺灣同鄉聯誼會及中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會、連鎖加盟促進協會、美亞連鎖協會及薩爾瓦多國際會展中心 (CIFCO) 主席，合計 34 人，促進渠等瞭解國內相關經貿政策及產業發展趨勢。

(三) 與內政部消防署合辦「菲華僑商青年消防研習營」，計有 32 位青年僑胞回國參與，增強海外青年僑胞對臺灣之認識與瞭解，厚植海外友我新生代力量。

四、辦理「102 年版華僑經濟年鑑」，於 103 年 12 月業完成印製精裝書籍 250 冊、光碟電子書 3,000 份及網頁版本。

五、強化及維運全球僑商服務網成果：

(一) 經營「僑商網 OCBN」FB 粉絲團：因應時代需求於 102 年 4 月成立，利用互動加乘效果經營粉絲團及僑商服務網，103 年粉絲團人數已逾 6 千人，12 月涵蓋人數達一萬多人。

(二) 持續建置多元化入口平臺：為因應海外企業徵才與發布商機需求以及僑商青年第二代行動上網趨勢，完成建置僑商會網站及線上同學會行動版入口。

(三) 網站推廣活動：配合僑商網 OCBN 粉絲團辦理粉絲招募活動及搭配國內「自行車步道建置推廣」及「臺灣美食國際化」政策辦理 3 場線上活動，邀集網友推薦臺灣自行車悠遊景點及分享國內外餐廳臺灣菜，對推廣臺灣觀光及美食具有實益。

(四) 103 年度新增會員 1,101 人，總計會員數達 4,551 人，每月瀏覽量約 34,000 人次，發行 24 期電子報及刊登 1,465 則僑商訊息。

六、103 年度本會督導海外信用保證基金承辦件數達 260 件，協助僑商取得融資金額 1 億 4,238 萬餘美元，保證金額 8,662 萬餘美元，達成核定營運目標 8,400 萬美元，有效輔助僑營企業之發展。另協導該基金自 103 年 2 月開辦「東南亞專案」，放寬東南亞臺商申辦案件融資上限至 200 萬美元，103 年度共計承作「東南亞專案」83 件，融資金額 5,278 萬餘美

元，保證金額 3,122 萬餘美元；另因應越南 513 暴動於 103 年 5 月開辦「越南 513 專案」，合計承作 23 件，協助 20 家受災臺商取得融資金額 675 萬美元，保證金額 534.5 萬美元。

七、培訓僑商會幹部、華裔女性企業家及青年菁英成果：

(一) 103 年辦理「臺商會領導班」，培訓海外臺灣商會領導幹部計 48 人；辦理「海外僑商高階領導班」，培訓非屬世界臺灣商會聯合總會體系之臺商或華商團體幹部計 33 人。課程均安排當前政府重要經濟建設計畫與重要產業政策之說明，藉由培訓活動使僑臺商能對國家建設之藍圖有具體清晰的認識，有助於其在僑居地推動商會會務時增強對國家之向心力，並能適時運用商會組織能量推動其僑居國與我國發展實質經貿關係。

(二) 103 年辦理「傑出華裔女性企業家領袖邀訪團」，培訓海外傑出華人女企業家計 30 人，藉以精進海外女性企業領導人管理營運智能及拓展人脈網絡，增益事業發展及加強對當前國內社經情勢瞭解安排，結合海外各地深具實力及影響力的女性領袖力量，協助我國推動經貿、文化及教育等國民外交，並協助行銷臺灣優質商品至國際舞臺。

(三) 103 年辦理「臺商會菁英班」，培訓臺商第二代優秀青年計 31 人，加強臺商會第二代之子弟對國內政經發展之瞭解，藉以凝聚對國家向心與支持，以培訓海外臺商組織接班人才。另與紅十字會總會合辦「僑商青年國際志工服務營」班次，計有 34 位青年僑胞回國參與，達到鼓勵海外青年僑胞返國從事志願服務，增強對臺灣之認識與瞭解，厚植海外友我新生代力量。

八、聯繫輔導海外僑商團體成果：

(一) 海外僑商團體回饋國內具體事蹟：

1、世界臺灣商會聯合總會於 102 年 2 月拜訪罕見疾病基金會慰問捐助罕病病友。

2、世界臺灣商會聯合總會賴顧問玉珍偕日本大阪中華總會婦女會俞會長秀霞於 103 年 3 月捐助花蓮門諾醫院醫療用車二輛，用以改善臺灣偏鄉醫療資源缺乏情形，俞會長另捐贈新臺幣 100 萬元予佛光山南華大學，以回饋鄉里。

3、世界臺灣商會聯合總會為「高雄 81 氣爆事件」聯合六大洲商會募款約新臺幣 2,165 萬元，購置多功能排煙車捐贈高雄市政府，另購置紅外線熱顯像儀及消防人員警示器捐贈國內各縣市政府，以提升消防救災效率。

4、亞洲臺灣商會聯合總會為「高雄 81 氣爆事件」捐款新臺幣 1,932 萬元予高雄市政府消防局購置化學消防車及慰勞救災之國軍部隊。

5、世界華人工商婦女企管協會總會於 103 年 12 月捐贈新臺幣 100 萬元予本會僑生獎助學金，獎勵學行優良之在學僑生，以鼓勵其積極向學，進而回饋社會。

(二) 海外僑商團體回饋僑居國具體事蹟：

1、世界華人工商婦女企管協會泰國分會於 103 年 1 月頒發清邁地區中小學 200 位優良學生獎學金。

2、泰國華商經貿聯誼會於 103 年 5 月於清萊雲南會館頒發優秀學生獎學金及物資，計有 200 位中小學生受惠。

3、舊金山灣區臺灣商會於 103 年 11 月在 Fremont 市 Centerville Presbyterian 教會舉辦第 16 屆社區感恩節關懷餐會，提供感恩節餐點給長者、低收入或無住屋者，並贈送提供百件保暖外套、禮品及醫療健康義診等服務。

4、馬來西亞臺灣商會聯合總會青年團於 103 年 12 月舉辦「服務社會，回饋社會」慰問彭亨州三娘養老院公益活動，致送養老院關懷物資及表演歌舞，為聖誕佳節送暖。

5、泰國大玲昌臺商獅子會於 103 年 12 月主辦慶祝泰皇 87 聖壽千人捐血活動，與泰國臺灣商會聯合總會等團體共同號召千人捐血，所捐輸鮮血將贈送泰國紅十會運用。

6、世界臺灣商會聯合總會於 103 年聯合賑濟米糧 700 公噸救濟東南亞柬埔寨、孟加拉及菲律賓等 3 國。

7、世界華人工商婦女企管協會與幫幫忙基金會於 103 年 12 月在亞凱迪亞植物園舉辦寒冬送暖活動，計超過 800 個低收入家庭，約 2,500 名兒童透過此次活動獲得愛心物資歡度聖誕佳節。

肆、關鍵策略目標：培育華裔優秀人才

一、103 學年度高雄市中山工商及新北市莊敬高職建教專班分別有新僑生 189 人及 92 人報到；本年中山工商建教僑生專班應屆畢業生計 51 名已接續升讀正修科技大學僑生產學專班。

二、積極向海外宣導招生訊息及辦理測驗

(一) 本年派員隨同「海外聯合招生委員會」及大學校院於 3 月間赴緬甸曼德勒孔教學校辦理「103 學年度緬甸地區來臺申讀大學校院學科測驗」試務工作，共有 113 位緬甸僑生報名參試。

(二) 103 年 8 月間前往印尼棉蘭、山口洋、坤甸、日惹、三寶壟等地舉辦 6 場僑生招生宣導座談及說明會，廣邀保薦單位、當地華裔學生及家長等 400 餘人參加；並到 6 所學校舉辦座談會，分別與 1900 餘位同學面對面互動；期間也到三寶壟臺商經營之聖祐木業工廠參觀交流。

(三) 為鼓勵緬甸地區華裔子弟來臺就學，11 月間派員與海外聯合招生委員會組團赴緬甸辦理招生宣導說明會，於東枝、臘戍、眉苗、曼德勒、密支那及仰光等地區辦理 6 場次宣導說明會，計有師生 700 人參加。

三、為增進東南亞地區華裔人口眾多國家招生宣導人員對國內現階段僑生回國升學政策及國內學校學習環境之瞭解，103 年辦理「馬來西亞地區國民型中學校長及升學輔導老師來臺參訪」、「103 年僑生保薦單位工作研討會」、「越南地區華文學校校長」及「印尼地區初中、高中校長回國參訪團」等，共有 129 人參加。

四、103 年緬甸新僑生講習會假國立臺灣師範大學僑生先修部舉行，計有 82 位緬甸新僑生參加，邀請內政部、教育部及勞動部等相關機關派員，說明僑生在臺居留、僑輔措施、工讀及就業等規定。

五、本會組成新僑生接待服務組，調派同仁赴桃園國際機場辦理接待工作，並輔導各校組成新僑生接待服務隊，協助新僑生住宿、註冊選課等事項。103 學年度計協助來自馬來西亞、印尼、緬甸、越南等地區僑生 1,843 位，港澳地區學生 540 位，合計 2,383 位新僑生順利入學。

六、103 年分別完成北中南東四區僑生春季活動，計 100 所學校 2,700 人次參與。本會將以上 4 區僑生春季活動均列入政務官赴各縣市計畫，相關執行情形並提報行政院，整體活動效果反應良好。本會出席前項 4 場活動時，均適時傳達政府照顧僑生各項政策，並答復及解決僑生提問相關事項。

七、103 年本會共輔助全國 80 校辦理 80 場僑生春節祭祖暨師生聯歡餐會活動，合計 12,861 位師生參與，對於加強與各校之聯繫交流，著有效益。代表本會出席活動主管悉與學校師長溝通及瞭解僑生在校情形。

八、輔導學校性、地區性僑生社團辦理 79 場活動及發行 2 份刊物，落實在學僑生之輔導與照顧，鼓勵僑生社團辦理活動。

九、103 年分北中南等區召開 6 場僑輔工作人員交流平臺會議及 1 場次之「全國僑生暨海青班學生輔導人員研習會」，增進全國大專院校、高職學校僑生輔導工作人員對政府僑生政策之瞭解，熟悉最新相關法令規章。

十、本會辦理「103 年度僑生畢業職涯規劃研習會」，分北（含東）中南三區辦理 4 場，共計 325 位應屆畢業僑生參加；活動包括安排求職面試技巧等講座課程，留臺工作及居留相關問題解答座談；以及安排與中華民國對外貿易發展協會搭配舉辦「2014 年在臺僑外生與國內企業媒合商談會」，讓出席活動僑生直接參與面試，獲參與僑生同學熱烈迴響。

十一、輔助全球各地留臺校友會舉辦各種文藝、年會慶祝活動總計 50 場次，成效良好；本會正副首長及主任秘書出席參加馬來西亞留臺校友會聯合總會、印尼峇里島世界留臺校友會聯誼總會第 7 屆會員大會、馬六甲留臺同學會、檳城留臺同學會、砂拉越留臺同學會等單位主辦之 2014 年「文華之夜」共 5 場次活動，強化與各地留臺校友會互動。

十二、為使海外訪團瞭解國內教育發展現況，以協助宣導僑生政策及鼓勵僑生回國升學，積極邀請及協助渠等來臺參訪（各大專校院）；本會辦理「103 年全球留臺校友會領袖幹部返國參訪團」，計有來自海內外 16 個地區（含港澳）校友會領袖及幹部共 26 人參加，另馬來西亞永平留臺同學會「2014 年農植物業赴臺參訪團」及峇株、雪蘭莪及吉隆坡留臺同學會亦分別籌組臺灣遊學團來臺參訪。

十三、12 月辦理「第 32 期海外青年技術訓練班」聯合畢業典禮、餐會及成果展」，計有中國文化大學計有中國文化大學等共 15 校 25 班 1,148 位畢業學生，以及各校校長、海青班負責人、學生家長共計 3,000 人參加，活動在隆重熱烈及感恩氣氛中圓滿完成。

十四、103 年海外華裔青年返臺研習活動共計辦理 8 梯次「海外華裔青年臺灣觀摩團」、11 班期「海外華裔青年語文研習班」、「海外華裔青年英語服務營」及「海外傑出青年臺灣文化研習營」等 4 項活動，計 2,390 名華裔青年返國參與，加深海外華裔青年對臺灣之認識，提升海外僑青華語文能力，與鼓勵華裔青年投入志工服務並協助增進國內偏鄉地區學童之英語學習動機及能力。

伍、關鍵策略目標：運用多元傳播媒介，宣傳政府施政及報導海外僑情

一、推廣「宏觀網路電視」，無遠弗屆行銷臺灣

為加強服務海外無法以碟型天線或有線及無線電視收看宏觀電視節目之僑胞，本會自 91 年起建置「宏觀網路電視」，提供線上直播及隨選視訊頻道，定期發送節目快訊與活動訊息，並以專題式包裝行銷文宣短片，截至 103 年 12 月止總觀看人次計 3,031 萬 8,623 人次，平均每月觀看人次達 252 萬 6,552 人次。103 年持續經營「宏觀數位媒體」FB 粉絲團，提供多元、即時之海外僑情資訊與活動報導，以增進與僑胞間之聯結互動。為擴大收視族群及提供更好收視效能，並於 7 月推出手機／平板「宏觀電視新聞」App 服務，內容包括「僑務新訊」、「每日新聞」、「臺灣一周焦點」、「宏觀網路電視」等不限時間、不限地點的行動載具觀看服務。並於節目破口時間排播文宣短片。本會 103 年製作 2 分鐘至 3 分鐘文宣短片 96 支，以多元主題呈現臺灣政經成就、文化藝術及觀光事業之發展，俾向全球僑胞及國際友人宣揚臺灣之美。

二、運用網路多媒體報導海外僑情

「宏觀僑務新聞網」（103 年 5 月 23 日由宏觀即時新聞網更名）自 99 年元月起上線服務，網站內容涵蓋每期宏觀周報報導，並匯集僑界訊息，每日由專人上傳即時新聞約 20 則，提供海內外更多更快速的僑社訊息，至 103 年 12 月底止上傳即時新聞逾 4 萬 6 千則，網頁累積瀏覽人次突破 1 億人次。另以發行「宏觀電子報」，截至 103 年 12 月訂戶數已超過 6 萬戶。另為增強宏觀僑務新聞網行動服務功能，102 年建置完成 4 支「宏觀即時新聞網 APP」

（iPhone 及 Android 應用程式各 2 支），藉由強化新聞的易讀性、提供民眾隨時隨地都能掌握一手最新訊息，並能運用新科技技術，與時代潮流結合，至 103 年底止 4 支 APP 累積登入次數為 135,452 次。

陸、關鍵策略目標：拓展知識僑務，提升服務效能

一、為提升本會知識管理系統使用成效，達到知識傳遞、保存、傳承等知識管理之目的，本會 103 年業舉行相關甄選競賽活動與相關措施，並獲致相當成效：

（一）「最佳知識物件評選」：由本會各單位各推薦 1 件知識物件代表參加甄選，本年共計 10 件參加，經評選委員評分後計有 3 件知識物件獲選，獲選物件除兼具專業性、應用性、完整性、創意及實用性外，另將複雜之業務流程化繁為簡，使本會同仁易於瞭解運用，並激發創新思維。同時透過公開表揚與績優同仁觀摩學習方式，有效促進同仁知識管理之概念由初階重「數量」逐步轉型為高階重「質量」之發展。

（二）「知識管理應用競賽—知識創意家」：由本會同仁對於知識管理系統之介面、功能與使用等三面向提出改善建議，參賽者共計 26 人，經評選委員依其內容之可行性、創意性及完整性進行評選後計有 3 人獲獎，得獎人均具體提出對知識管理系統運用之建議及創意發想，有效強化同仁對本會知識管理系統功能之瞭解，所提之建議亦將納入未來改善本會知識管理系統之參據。

（三）全新建置「外派知識通」知識夾：以制度化方式提供外派知識及駐區相關生活資訊，解決內外互調人員經驗傳承問題，使駐外工作推動更為順暢。其中包括：

1、「基礎外派知識」資料夾：置放本會人事、採購、財務等通則性及應留意之相關規定及範本資料，以建立各駐外人員財產及人事管理等各項標準作業流程。

2、「駐外生活一點靈」資料夾：由本會各派駐海外同仁依本會所訂內容綱要撰擬生活經驗分享文件，以知識分享方式，協助新任同仁早日適應工作及家居環境，提升行政效率。

（四）鼓勵知識交流、定期公開使用情形：本會每月定期向正副首長及各單位主管彙報本會知識管理使用情形，提升本會從上至下對於知識管理運用重要性之認知。

二、103 年海外華僑文教服務中心及圖書閱覽室等服務據點提供場地、中文圖書及民俗舞蹈服裝之租借服務，以及協導僑團舉辦各項社團聯誼、僑教藝文、節慶紀念、僑商經貿等活動，服務僑胞約 82 萬 8,400 人次，對聯繫僑胞感情、匯聚支持政府力量，發揮相當之成效。重要服務績效列舉如下：

（一）支援僑團活動，凝聚僑心：各僑教中心協助僑團開辦多元性才藝課程，例如氣功養生班、健康講座、插花班、國畫班、書法班、攝影課及合唱團等，亦鼓勵藝術家及文藝團體借用中心舉辦各式畫展、書法展、攝影展等活動，藉此提升僑民生活品質，嘉惠僑眾。

（二）更新僑教中心設施，提升服務品質：部分僑教中心建物老舊需進行整修，103 年已於洛杉磯及休士頓僑教中心先行施作，並配合推動性別主流化執行方案，修繕盥洗室硬體設備等，包括男女盥洗室均設立嬰兒換尿布臺，以建置符合不同性別之友善環境，同時提升僑教中心服務品質與對外形象；另華府僑教中心 103 年全面檢修及汰換大廳、辦公區、會議室、

展覽室及舞蹈教室之照明設備及空調系統，使全館光線明亮，通風順暢，以維護中心設施之服務品質。

(三) 宣達政府政策，溝通僑情：配合政府政策或僑務政策辦理各項活動，俾將政府重要施政理念，讓海外僑胞能於第一時間充分且完整掌握，提供海外僑界關心國內政經發展的平臺。例如本年就政府維護食品安全之相關作為、國內相關重要事件發展、高雄八一氣爆海外捐款事宜、海外聯招入學資訊等，辦理各項記者會或發布新聞稿，以讓僑界瞭解政府政策。

三、本會網站建置各華僑文教服務中心專區，由各僑教中心上傳中心或僑社活動文字、照片等資料；另本會宏觀周報、宏觀電視及網站等，對於僑教中心活動亦有豐富之文字、攝影、照片等報導，以強化其活動成果紀錄保存、推展及經驗交流。

四、本會每半年彙集僑界填寫對中心服務態度、中心主辦活動、環境維護及設施設備等項之滿意情形問卷，做為中心績效評估及提升服務品質參考，103 年度統計結果，滿意比率平均約 94.75%。

柒、關鍵策略目標：推廣政府服務流程改造（跨機關目標）

一、推動加值型僑生方案

規劃辦理僑生回國就讀 3 年高職建教僑生專班，畢業後接續升讀 4 年技專校院產學合作專班，以配合我國產業發展及海外臺、僑商之需求，培育更多優秀僑生產業技術人才。

二、簡化緬甸僑生來臺入學手續

經持續與外交部等相關單位溝通協調，獲外交部同意開放曼德勒皇宮醫院作為緬生來臺就學體檢醫院，免除緬生須至泰國辦理體檢之不便；自 103 學年度起申辦「文件驗證」業可免繳驗出生證明及免附父母親緬甸身分證件，簡化辦理來臺簽證手續。

三、強化「僑生服務圈」單一入口網頁

「僑生服務圈」單一入口網改版，藉由資訊的整合與網站功能之提升，讓海外華裔子弟瞭解我國推動僑生政策各項就學詳實資訊；另為建置「僑生輔導工作資訊站」，提供經驗分享與論壇，以提升僑輔工作之總體品質與效能。

四、建立優秀僑生留臺機制

經各部會研商訂定「強化優秀僑外生留臺工作行動計畫」，自 103 年 7 月起實施「評點配額」機制，以「多元審查標準」取代單一薪資門檻標準，由擬聘僱企業代為申請核發留臺工作許可，未來僑外生在臺合法居留連續滿 5 年，尚可進一步依規定申請繼續留臺工作或永久居留，建立新的僑外生留用政策。

捌、關鍵策略目標：充分發揮華僑會館功能

減輕政府財政負擔：運用民間企業經營管理之效能，並由其負擔營運成本，減少政府員額及預算，減輕政府財政負擔，103 年挹注國庫收入及節省公帑達新臺幣 2,387 萬元（其中權利金收入為 1727 萬元，節省員工薪資及會館基本開銷約 660 萬元）。

玖、關鍵策略目標：強化語文與專業，提升整體人力素質

本會鼓勵同仁參加各項外語文檢定措施：為落實推動行政院提升公務人員英語能力政策，鼓勵並提高同仁參加英檢之意願，有關本會同仁通過全民英檢或相當英語能力測驗申請補助費，自 95 年起不限名額予以全額補助。另因本會同仁職務異動因素等。迄至 103 年 12 月底止，本會通過相關英（外）語檢定人數百分比為 58.46%（159/272*100%），已達成目標值。

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	強化僑團聯繫，擴增友我力量(業務成果)	(1)	協導僑團舉辦多元活動，促進僑社和諧及拓展國際交流	★	★
		(2)	結合僑務志工，擴大服務層面	★	★
2	健全僑教發展，推動全球華文布局(業務成果)	(1)	掌握全球華語學習熱潮，引導海外僑校轉型發展，運用數位科技支持海外華文教育	★	★
		(2)	推展僑界多元社教活動，傳揚中華文化	★	▲
3	輔導海外僑臺商事業發展，協助提升我國經濟競爭力(業務成果)	(1)	配合政府經濟發展政策，輔導暨邀請相關產業之僑營企業或僑界專業人士返國觀摩洽談，並安排與國內企業交流商機。	★	★
		(2)	結合國內產官學界資源，輔導提升僑臺商經營實力	★	★
4	培育華裔優秀人才(業務成果)	(1)	鼓勵華裔青年來臺技術訓練及研習，厚植僑社友我力量	★	▲
		(2)	在學與畢業僑生聯繫與輔導	★	▲
5	運用多元傳播媒介，宣傳政府施政及報導海外僑情(業	(1)	擴大宣傳政府機關施政績效	★	▲
		(2)	運用行動應用軟體報導海外僑情	★	▲

	務成果)				
6	拓展知識僑務，提升服務效能(行政效率)	(1)	提升僑務知識管理系統知識物件使用成效	★	★
		(2)	提升海外服務據點效能，提供多元優質服務	★	★
7	推廣政府服務流程改造(跨機關目標)(行政效率)	(1)	擴大吸引海外僑生來臺就學(僑生服務圈)	★	★
8	充分發揮華僑會館功能(財務管理)	(1)	推廣華僑會館設施以舉辦各種活動	▲	▲
		(2)	活化華僑會館資產，有效利用相關設施	▲	▲
9	強化語文與專業，提升整體人力素質(組織學習)	(1)	通過相關英(外)語檢定人數百分比	★	▲
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)	辦理內部稽核次數	★	★
		(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		100		101		102		103	
	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)
整體	小計	初核	24	100.00	23	100.00	22	100.00	23	100.00
		複核	24	100.00	23	100.00	22	100.00	23	100.00
	綠燈	初核	19	79.17	19	82.61	17	77.27	19	82.61
		複核	16	66.67	14	60.87	13	59.09	13	56.52
	黃燈	初核	4	16.67	3	13.04	2	9.09	3	13.04
		複核	7	29.17	9	39.13	7	31.82	10	43.48
	紅燈	初核	1	4.17	1	4.35	3	13.64	1	4.35
		複核	1	4.17	0	0.00	2	9.09	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	17	100.00	16	100.00	15	100.00	16	100.00
		複核	17	100.00	16	100.00	15	100.00	16	100.00
	綠燈	初核	15	88.24	15	93.75	12	80.00	14	87.50
		複核	13	76.47	10	62.50	8	53.33	8	50.00
	黃燈	初核	2	11.76	1	6.25	2	13.33	2	12.50
		複核	4	23.53	6	37.50	6	40.00	8	50.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00	1	6.67	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	1	6.67	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	4	57.14	4	57.14	5	71.43	5	71.43
		複核	3	42.86	4	57.14	5	71.43	5	71.43
	黃燈	初核	2	28.57	2	28.57	0	0.00	1	14.29
		複核	3	42.86	3	42.86	1	14.29	2	28.57
	紅燈	初核	1	14.29	1	14.29	2	28.57	1	14.29
		複核	1	14.29	0	0.00	1	14.29	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	10	100.00	10	100.00	10	100.00
		複核	10	100.00	10	100.00	10	100.00	10	100.00
	綠燈	初核	8	80.00	10	100.00	10	100.00	10	100.00
		複核	8	80.00	6	60.00	7	70.00	5	50.00
	黃燈	初核	2	20.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		複核	2	20.00	4	40.00	3	30.00	5	50.00
	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	6	100.00	5	100.00	5	100.00	6	100.00

		複核	6	100.00	5	100.00	5	100.00	6	100.00
	綠燈	初核	5	83.33	3	60.00	4	80.00	6	100.00
		複核	3	50.00	3	60.00	3	60.00	6	100.00
	黃燈	初核	1	16.67	2	40.00	1	20.00	0	0.00
		複核	3	50.00	2	40.00	2	40.00	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	4	100.00	4	100.00	4	100.00	4	100.00
		複核	4	100.00	4	100.00	4	100.00	4	100.00
	綠燈	初核	2	50.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00
		複核	2	50.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00
	黃燈	初核	1	25.00	1	25.00	1	25.00	3	75.00
		複核	1	25.00	2	50.00	2	50.00	4	100.00
	紅燈	初核	1	25.00	1	25.00	3	75.00	1	25.00
		複核	1	25.00	0	0.00	2	50.00	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	4	100.00	3	100.00	3	100.00
		複核	4	100.00	4	100.00	3	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	4	100.00	4	100.00	3	100.00	3	100.00
		複核	3	75.00	3	75.00	3	100.00	2	66.67
	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	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

一、本會 103 年度衡量指標共 23 項，其中 19 項達成原定目標值且超越去年實績，確有結果面之良好績效產出，經依評估標準初核結果為綠燈，另有 3 項評為黃燈，1 項評為紅燈。本會各主辦單位均竭力達成原訂目標值，並檢討執行情形，作為 104 年度施政計畫之參考。

二、有關共同性指標「機關年度資本門預算執行率」乙項，本會 103 年度主管歲出資本門預算執行率 29.53%，主要係金山灣區僑教中心新址購置計畫及巴黎中心設置計畫需將經費保留至 104 年度繼續執行，謹將保留原因說明如下：（一）、金山灣區僑教中心新址購置計畫：於 102 年 12 月 8 日完成裝修工程契約簽署後，隨即進行各項裝修作業。惟配合加州建築法規修訂以及中心所在地 Milpitas 市政府安檢需求，分別於 103 年 11 月 12 日及 12 月 4 日辦理 2 次「變更設計（Change Order）」，截至 104 年 1 月 4 日止，實際工程進度為 98.5%。另因工程竣工後尚有消防、電力及電梯等設備需進行安檢，相關安檢審核作業費時，依契約規定未獲當地政府核發使用執照前，無法辦理經費核銷作業，爰申請經費保留至 104 年度繼續執行。（二）、巴黎僑教中心設置計畫：103 年預算遭立法院凍結五分之一，可支用額度不足支應場地購置費，考量解凍日程不確定性甚高，倘逕行辦理場地公告，將無法支付購置費而衍生違約或不利於我方之情事，爰暫緩公告場地招標作業，致所編列預算始終無法執行。（三）、前項預算凍結案於 103 年 12 月 18 日始獲立法院第 8 屆第 6 會期外交及國防委員會第 25 次全體委員會議決議准予動支，惟場地採購案總價逾新臺幣 1 億元，屬巨額採購，依政府採購法規定應公告 28 日，無法於 103 年度內完成採購作業及驗收付款，爰本案必須申請經費保留至 104 年度以利設置作業繼續進行。

本會今後對有關海外華僑文教中心購置案之執行及當地相關法令限制條件等因素當列入評估加強檢討，以提升政府資源之使用效益。

三、有關共同性指標「機關中程歲出概算額度內編報概算數」乙項，本會 104 年度概算額度核列 1,230,786,000 元，編列 2,490,611,000 元，超出核定額度 1,259,825,000 元，主要計畫項目有：（一）、加強華僑文教服務中心維運效能及修繕計畫 48,983,000 元、鞏固海外重點地區僑校輔助計畫 60,000,000 元、開辦高職建教僑生專班拓展海外生源計畫 30,120,000 元、充實臺灣宏觀電視節目內容以擴大我國在全球之軟實力及影響力計畫 34,000,000 元、僑務委員會駐外人員內外互調之川裝費依行政院規定標準辦理案 4,530,000 元、遴派文化訪問團赴大洋洲及非洲宣揚臺灣文化計畫 10,018,000 元、辦理「僑營臺灣美食標章授予及推廣」，輔導僑營業者宣介臺灣美食 12,000,000 元、深化及活化海內外華裔青年活動計畫 18,900,000 元、組團向海外僑臺商宣介支持我國加入「TPP/RCEP」6,000,000 元、建構海外華僑文物數位典藏計畫 6,760,000 元等項係屬配合政府重要政策需要。（二）、海外青年技術訓練班增加開辦班數計畫 16,500,000 元，係為落實總統政見擬訂之本會重大施政項目。（三）、充實海外信用保證基金服務能量，強化災後重建貸款專案信用保證功能計畫 1,012,014,000 元，係為因應越南臺商受到當地暴動事件受損嚴重，充實財團法人海外信用保證基金承保能量，以達憲法 151 條所賦予「扶助並保護僑民經濟事業發展」的政策使命。

增列項目主要係配合政府重要政策及落實總統政見等業務需要，概算額度增列致達成[?]為 102.36%，較原訂目標[?]5% 超出 97.36%，達成度為 0%，會計指標雖未達成，惟施政項目經核確有特殊業務需要，對政府整體施政成果面允有績效。本會爾後對重大施政項目當檢討列入中程施政目標並編列預算，以符合核定額度內編列之要求及提升資產效益。

陸、附錄：前年度行政院複核綜合意見辦理情形

壹、關鍵策略目標：強化僑團聯繫，擴增友我力量

一、有關「協導僑團舉辦多元活動，促進僑社和諧及拓展國際交流」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「僑團舉辦各項洲際性、區域性多元活動參加人數 124 萬餘人次，結合僑務志工擴大服務層面參與 5 萬餘人次，無論是在促進僑社和諧、拓展國際交流部分及海外推展志願服務工作，確有成效，請賡續推動僑社之多元活動，以增進我國僑民之凝聚力」等節。本會以有限的預算協助僑社舉辦多元活動，促進僑社和諧共榮，每年並函請各駐外僑務人員協輔海外僑社舉辦元旦、農曆春節、雙十國慶等重要節慶活動，除設定活動主題，各僑社亦因地制宜規劃具當地特色的節慶活動，以增添多元性及豐富感，廣邀僑民與主流團體共襄盛舉，讓華裔新生代及當地社會瞭解我文化傳統，並廣為運用我國國號及國旗，以擴大文宣效益、促進文化交流，103 年協輔僑團舉辦年會及節慶等活動，參與人數較上年度增加約 1 千人次。

二、有關「結合僑務志工，擴大服務層面」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「透過僑務服務工作執行方案，鼓勵青年志工參與推動僑務服務工作、建構急難救助網絡及辦理志工訓練，值得肯定，惟為建全志工參與服務機制，請瞭解訓練狀況，以提供適當協助，以落實方案之執行」等節。本會駐外人員結合海外僑務志工體系加強僑務服務工作，均依照「僑務委員會結合海外僑務志工體系加強僑務服務工作執行方案」辦理志工培訓，辦理專題演講及志工經驗分享座談等，並對服務時數累積達一定時數之志工適時予以獎勵，頒發獎狀及禮品，以增進志工情誼，鼓勵志工服務精神。

貳、關鍵策略目標：健全僑教發展，推動全球華文布局

一、有關「有關掌握全球華語學習熱潮，引導海外僑校轉型發展，運用數位科技支持海外華文教育」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「有關掌握全球華語學習熱潮，引導海外僑校轉型發展，運用數位科技支持海外華文教育部分，102 年師資培訓班學員滿意度 90%，惟線上班及遠距研習班平均結業率未達 70%，請瞭解參與學員未能順利結業之原因，以協助解決學習上之困難，如有資訊配備上之問題，宜提出解決方案，俾提供良善之學習環境」等節。查 1.為提供海外華文教師遠距線上培訓機會，本會 102 年除辦理相關回國研習班外，並開辦「華文網路種子師資培訓計畫」線上班、「華文教師線上遠距研習班」等線上課程（以下簡稱線上班），全程採網路上課，學員須依課程進度，進行非同步及同步線上課程研習，並參加線上討論及繳交作業，結業成績達結業標準者始得結業，合先敘明。2.有關上開線上班平均結業率未達 70%，係因 102 年部分學員因家庭、工作等私人因素，無法按期參加同步課程、線上討論及繳交作業，致結業成績未達結業標準，無法順利結業所致。經本會請授課教師及助教協助學員研習，並透過授課教師、學務及學員同儕力量，鼓勵學員順利完成研習，103 年「華文網路種子師資培訓計畫」基礎班、進階班及「華文教師線上遠距研習班」平均結業率為 70.9%。

二、有關「推展僑界多元社教活動，傳揚中華文化」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「有關推展僑界多元社教活動，傳揚中華文化部分，102 年參與各項活動人次超越 101 年，相關教文訓練與教學課程之滿意度達 96.1%，值得肯定」等節。本會將賡續推動僑界多元社教活動，以傳揚我中華文化。

參、關鍵策略目標：輔導海外僑臺商事業發展，配合提升我國經濟競爭力

一、有關「配合政府經濟發展政策，輔導暨邀請相關產業之僑營企業或僑界專業人士返國觀摩洽談，並安排與國內企業交流商機」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「配合政府經濟發展政策，輔導暨邀請相關產業之僑營企業或僑界專業人士返國觀摩洽談，並安排與國內企業交流商機，102 年投入辦理 6 類活動，平均滿意度達 96.39%，惟僅就 3 項活動進行滿意度調查，無法全面呈現績效成果」等節。有關本會僑商專案研習、商務觀摩團及邀訪團等海外僑臺商團體之與國內相關產業互動交流及洽談等訪團活動，均已辦理滿意度調查，非僅就 3 項活動進行調查。至僑臺商主動組團返國參訪，行程向屬多元，由本會協洽拜會國內相關部會、產業團體及提供交通協助者，因訪團行程過於緊湊，各節拜會行程多在 1 小時以內，分項辦理滿意度調查實務上有其困難，且易使訪賓誤感表象作業產生困擾及疑惑，經研議評估以暫不列入辦理滿意度調查為宜。

二、有關「結合國內產官學界資源，輔導提升僑臺商經營實力」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「有關結合國內產官學界資源，輔導提升僑臺商經營實力部分，102 年參與各項活動人次低於 101 年。為拓展臺灣全球經貿布局，提升國家競爭力，請對於僑臺商所提各項意見，進行深入研議，凡涉及跨部會事項，宜作好溝通整合工作，協同各部會，經由各項領域海外僑胞菁英及綿密僑臺商網絡，協助政府推動外交工作，並提升我國經濟競爭力」等節。查 1.本會 101 年海外巡迴教學及國內經貿研習班參與人次雖達 24,106 人，係因是年世界廚師協會及世界食品大展在韓國舉行，本會配合經濟部於韓國辦理 2012 年臺灣美食韓國地區巡迴展演活動，吸引 10,000 人次，爰大幅增加 101 年參與人數。102 年下半年為配合政府節約措施，部分研習活動取消辦理或順延至 103 年辦理，103 年活動參與人數爰亦逾 2 萬人次。2.為利政策溝通協調，本會平日即與經濟部及其投資處、國貿局等各單位保持密切聯繫，亦邀請派員出席 103 年僑務專案研討會或擔任僑商經貿課程講座；並配合經濟部推動重大政策，如協助推動臺灣加入跨太平洋夥伴協定（TPP）政策，提供該部美國豬肉利益州別具政經影響力僑領名單參用。為強化僑臺商網絡聯繫服務，本會輔助及聯繫海外臺商組織已具顯著成效。尤其世界臺灣商會聯合總會成立已 20 週年，臺商組織及相關網絡已廣布全球，具有對主流社會之影響力，並積極協助我國進行外交、經貿、文化與人道關懷等工作，透過政府與該總會長期來所保持的良好夥伴關係，共創多贏。另為協輔建立海外僑臺商會緊急聯絡機制，避免 103 年越南 513 暴動臺商受災類此事件再度發生，本會積極鼓勵海外臺商加入當地商會，並以東南亞地區為優先，加強輔導海外臺商組織，強化其組織網絡及力量。3.面對全球經濟大環境的變化與挑戰，為協助提升臺灣招商投資的國際競爭力，本會更積極參與重要經貿決策跨部會專案平臺，向海外僑臺商展現政府全力推動經濟大幅自由化、開放化的決心，並深入研議海外臺商所提各項意見，結合全球僑臺商網絡，拓展我國經貿市場及經濟競爭力。

肆、關鍵策略目標：培育華裔優秀人才

一、有關「鼓勵華裔青年來臺就學、技術訓練及研習，厚植僑社友我力量」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「鼓勵華裔青年來臺就學、技術訓練及研習，102 年回國就學、接受技術訓練及研習人數，落實在學與畢業僑生聯繫與輔導，另對於辦理 282 場次及提問問題之解決率等，值得肯定」等節。本會為建立友善就學環境，對於來臺就學僑生或接受技術訓練之海外青年技術訓練班學生之在學輔導及畢業聯繫均提供詳盡服務，有關同學或輔導老師反應之意見，亦全力協助與解決，以落實照護僑生，完善輔導機制。

二、有關「在學與畢業僑生聯繫與輔導」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「為使在學及畢業僑生獲得充分協助與諮詢，請賡續加強與國內大專校院僑輔工作人員及僑生社團聯繫，以綿密之網絡，輔導僑生適應在學生活及協助解決生活困難，並請鼓勵僑生投入國內語言學習教學志工行列，提供其參與志工學習機會」等節。查 1.本會向積極與國內大專校院僑輔工作人員及僑生社團主動聯繫與關心，並設有通報機制，俾及時提供協助；並於相關僑生活動或研習等場合，適時鼓勵僑生投入國內語言學習教學志工行列，融入本地社會。2.另本會每年辦理之海外華裔青年臺灣觀摩團、語文研習班及英語服務營等活動，均有遴選僑生擔任活動期間之輔導員，藉由投入志工服務，促進渠等對中華民國之瞭解及國際青少年交流。

伍、關鍵策略目標：運用多元傳播媒介，宣傳政府施政及報導海外僑情

一、有關「擴大宣傳政府機關施政績效」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「宏觀網路電視瀏覽人次平均每月 230 萬人次、文宣短片播放檔次 6,000 檔，大幅超越原訂目標，建請調高本指標之目標值」等節。為增進海外僑胞對國內政經、觀光及文化推動之瞭解，本會協助排播各部會與縣市政府之文宣短片，並在不影響節目正常排播情形下，同時兼顧觀眾收視體驗與政府文宣短片露出成效，穩定調升目標值至平均每月 5,000 檔次。另為強化「宏觀網路電視」辦理績效，已採取辦理「每月一主題」短片宣導活動、強化英文訊息提供、成立「宏觀數位媒體」粉絲團、提供多元載具觀看服務等各項措施強化行銷，持續提升影片點閱人次。經檢討並衡量 103 年度執行情形及未來目標挑戰性，並扣除外在影響因素後，調升 104 年之衡量指標及目標值至月平均影片瀏覽人次 200 萬人次。

二、有關「運用網路多媒體報導海外僑情」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「有關運用網路多媒體報導海外僑情部分，102 年宏觀即時新聞每月平均造訪萬餘人次，相較於網路電視瀏覽人次 230 萬人次，差距甚大，請賡續加強網路電視運用，並精進即時新聞製播，以向海外僑胞傳達政府之重要施政，讓全球僑胞瞭解我國發展情形，以增進政府與僑界互動、瞭解海外僑情發展」等節。宏觀即時新聞網（網站名稱於 103 年 5 月 23 日調整為宏觀僑務新聞網）自 99 年元月起上線服務，藉由網際網路傳播多元僑社新聞資訊，提供海內外更多僑社訊息，縮短政府與僑胞間的距離。102 年月平均訪客數為 26,172 人、月平均網頁瀏覽人次為 300 萬人次，若以網頁瀏覽人次觀之，相較網路電視之瀏覽人次，並無差距甚大之情形。

陸、關鍵策略目標：拓展知識僑務，提升服務效能

一、有關「增加僑務知識管理系統知識物件點擊率」乙項，102 年度行政院複核綜合意見：「僑務知識管理系統知識物件點擊率，未達原訂目標，為讓業務經驗傳承，提高行政效率，知識物件之建立為組織學習重要項目，請鼓勵各單位善加利用，並適時更新物件內容，以達「質」與「量」之提升」等節。查 1.為提升本會知識管理系統使用成效，達到知識傳遞、保存、傳承等知識管理之目的，爰本（103）年修正衡量指標為達成率= Σ 【（各項目達成值÷各項目目標值）×各項目權重】×100%。並將知識物件點擊率、知識物件之上傳及下載數列入衡量指標，以更多元之指標衡量本會知識管理系統使用狀況。2.另為使僑務知識管理系統由初階重「數量」逐步轉型為高階重「質量」之發展，並激勵同仁使用知識管理系統，本會將採取以下措施：（1）.續推動最佳知識物件評選：由各科設立 1 位種子人員及各處室設立 1 位知識文件守門員組成各處室知識社群，並逐年更新名單。另請本會各處室推薦知識物件，

提送各處室知識文件守門員作評比，評選獲得前三名者，給予該知識物件承辦人獎勵，並於適當場合分享知識管理使用心得。(2)另建立會內質、量評鑑制度：結合各處室知識物件點擊率、知識物件之上傳及下載數之量化指標及各處室最佳知識物件評選之質化指標之知識管理評鑑制度，定期彙整、公開各處室知識管理使用狀況，以提升知識管理系統之使用。

二、有關「提升海外服務據點效能，提供多元優質服務」乙項，102年度行政院複核綜合意見：「有關提升海外服務據點效能，提供多元優質服務部分，102年僑教中心服務據點場地使用，滿意度低於101年，請檢視服務據點所提供之服務項目，如書籍、文物、設施設備或場地等尚待加強之部分，以提供使用者滿意服務」等節。查1.本會每半年彙整統計僑胞填寫之服務滿意度問卷表，有關僑界建議事項，各僑教中心已錄案逐步改善。2.本會亦在經費許可下，賡續充實軟硬體設施，並就建物老舊之僑教中心進行整修，103年已先就洛杉磯及休士頓僑教中心先行施作大型整修，另如布里斯本、多倫多、華府等僑教中心亦分別辦理牆面粉刷、停車場路面整修、汰換照明設備等項，以提升服務品質。3.在圖書方面，103年亦採購國內優良圖書，包括文學小說、歷史傳記、華語文教學圖書暨光碟等，寄送各僑教中心陳列供僑胞借閱，豐富各中心圖書收藏，嘉惠僑眾。

柒、關鍵策略目標：充分發揮華僑會館功能

一、有關「推廣華僑會館設施以舉辦各種活動」乙項，102年度行政院複核綜合意見：「會館營業金額較101年短少，且會館設施使用率34.3%，亦未達原訂目標」等節。查1.因會館於102年初調高住宿價格及設施使用費，在市場機制運作下，其他公務機關及商務旅客使用量相對減少，致全年營收未能達原訂目標值8,100萬元。2.本會每年依營運契約規定均辦理華僑會館營運績效評估作業，本(103)年預定於8月下旬辦理，同時將邀請會外專家學者擔任評估委員，屆時將提供專業意見供會館委託營運單位參考。

二、有關「活化華僑會館資產，有效利用相關設施」乙項，102年度行政院複核綜合意見：「在活化華僑會館資產，有效利用相關設施部分，請廣納業界作法，檢討營運方式，以充分發揮華僑會館之使用率」等節。查1.本項衡量標準因與「會館營業金額」之績效衡量功能似有重疊情形，易受營業額高低之影響，且無法充分反映衡量績效。2.經檢討華僑會館係促參案件，若權利金正常繳收，即為促參目標達成，爰將本項年度績效指標修正為「權利金歲入達成度」。

捌、關鍵策略目標：強化語文與專業，提升整體人力素質

一、有關「通過相關英(外)語檢定人數百分比」乙項，102年度行政院複核綜合意見：「通過英(外)語檢定者逐年有所成長，值得肯定，鑒於服務之僑民遍及各大洲，對於英語以外之語言學習提供補助方案，確能提升同仁學習意願，請賡續辦理，以強化語文能力，服務我國僑民」等節。查同仁語文能力(外語及方言)之培養為本會施政重點之一，未來將賡續配合辦理。

柒、行政院評估綜合意見

一、強化僑團聯繫，擴增友我力量方面：僑團舉辦各項洲際性、區域性多元活動及結合僑務志工擴大服務層面參與人次，均較 102 年些許成長，有利於促進僑社和諧、拓展國際交流部分及海外推展志願服務工作，惟成長率不到 1%，相較 102 年成長 6%，成長幅度縮小，請研議推動僑社更多元之活動，並有效運用志工人力資源，除強化僑團聯繫外，並擴大服務層面。

二、健全僑教發展，推動全球華文布局方面：有關掌握全球華語學習熱潮，引導海外僑校轉型發展，運用數位科技支持海外華文教育部分，103 年師資培訓班學員滿意度九成二，鑒於線上及遠距研習課程資訊配備及其使用平臺之便捷性，係影響學員學習意願之因素，建議確保學習平臺之服務品質及運用暢通，俾提供具親和力之學習環境；有關推展僑界多元社教活動，傳揚中華文化，辦理「海外民俗文化種子教師培訓班」整體研習滿意度高達九成九，值得肯定，建議對於受訓後種子教師，於僑居地推廣相關活動情形應予以瞭解，以發揮本培訓課程之後續效用。

三、輔導海外僑臺商事業發展，協助提升我國經濟競爭力方面：配合政府經濟發展政策，輔導暨邀請相關產業之僑營企業或僑界專業人士返國觀摩洽談，並安排與國內企業交流商機，103 年辦理 3 類活動，平均滿意度達九成七，同時對於規劃開發穆斯林市場之創新作為，值得肯定，建議對於媒促僑商與國內產業商務合作之實質成果，應予以追蹤瞭解，另針對僑臺商所提各項意見，積極協助研處，並藉由各項領域海外僑胞菁英及綿密僑臺商網絡，提升海外僑臺商經營實力。基於國內經濟發展需要，並配合政府施政優先工作，建議未來積極爭取海外僑臺商返國投資或採購國內商品，或規劃結合海外僑營企業與國內校院產學合作、海外實習、校園徵才等，以善用僑營企業資源，並調整本關鍵策略目標為積極爭取海外僑臺商返國投資及採購，配合提升我國經濟競爭力。

四、培育華裔優秀人才方面：103 年鼓勵華裔青年回國接受技術訓練及研習人次達成原訂目標，另落實在學與畢業僑生聯繫與輔導，辦理 285 場次僑生輔導，提問問題之解決率達成率，值得肯定；辦理海外青年訓練班部分，近年臺灣技職教育發展漸趨成熟，並受重視，就讀海青班人數亦逐年成長，尤受東南亞地區華人肯定，招生也引起國內技職院校重視，建議適時檢視海外專門技能需求，並瞭解國內各校辦理情形，除提供返國青年優質生產技術訓練，並充分發揮國內各校現有資源利用，以達相輔相成之效。

五、運用多元傳播媒介，宣傳政府施政及報導海外僑情方面：103 年宏觀網路電視平均每月瀏覽人次高於 102 年，惟文宣短片播放檔次較 102 年為低，於協助宣傳政府施政上仍有努力空間；運用行動運用軟體報導海外僑情部分，自 102 年推出僑務新聞 APP，103 年開啟次數，達到原訂目標，為鼓勵宏觀即時新聞下載使用，建議對於平臺內各項資訊內容，應即時更新，以提高下載意願，讓全球僑胞隨時掌握我國國內情勢，以增進政府與僑界互動、瞭解海外僑情發展。

六、拓展知識僑務，提升服務效能方面：僑務知識管理系統知識物件點擊率相較 102 年增加 40%，同時知識物件之上傳及下載亦超過原訂目標，值得肯定，為讓業務經驗傳承，提高行政效率，知識物件之建立係組織學習重要項目，請鼓勵各單位善加使用，並適時更新物件內容，以達「質」與「量」之提升；有關提升海外服務據點效能，提供多元優質服務部分，103 年僑教中心服務據點場地使用人次及使用滿意度均高於 102 年，鑒於海外服務據點提供

海外華人活動場所，具有凝聚僑胞向心力之功能，請賡續加強僑教中心等服務據點軟硬體服務，提供完善與優質環境及加強文化與藝術之推廣，俾拓展僑務工作，擴大服務層面，提升服務品質與效能。

七、推廣政府服務流程改造（跨機關目標）方面：103年透過「僑生服務圈」，輔導各地僑生來臺就讀研究所、大專院，較102年成長39.84%，成效顯著。本工作圈整合全國各級學校僑輔單位，藉由「一站服務」，整合教育部、內政部、勞動部資源，提供僑生主動關懷及更便捷服務，除落實推廣政府服務流程改造，並提升僑生服務總體品質與效能，充分發揮跨域治理功能，為部會橫向合作之良好示範，值得肯定。

八、充分發揮華僑會館功能方面：103年會館營業金額較102年短少，且有逐年減少趨勢，此外設施使用率，亦逐年下降，鑒於華僑會館業打造為現代化之多功能溫泉會館，委由民間業者經營，開放對象不限歸國華僑，請確實檢討營運方式，提出解決方案，以提升華僑會館之使用效益。

九、強化語文與專業，提升整體人力素質方面：103年通過英（外）語檢定者比率低於102年之61.11%，另外語檢定不宜僅限英語，建議對於各種外語之學習應建立鼓勵機制，以提升同仁學習意願，並請賡續辦理，以強化語文能力，服務我國僑民。