

111 年度推動客語為通行語成效評核重點項目及指標

「適用機關：鄉(鎮、市、區)公所」

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式
一、客語能力認證通過情形(40分)				
公務人員通過客語能力認證達成情形	40	<p>公務人員(40分)</p> <p>公務人員通過客語能力認證比例，與所在地客家人口之比例符合度(如符合度為90%，得分為36分)。</p> <p>本項分數計算方式為：上開符合度達成情形*權數40。</p> <p>※本項評分訂最低標準，倘得分未達35分者，不得列為特優；未達28分者，不得列為優等。</p>	<p>1. 公務人員部分，係依行政院人事行政總處提供之111年12月現職人員資料為準，依本會截至111年之歷年公務人員客語能力認證通過情形(初級、中級暨中高級)進行勾核，依左列公式計算成績。</p> <p>2. 客語為通行語執行成效評核「公務人員」通過客語能力認證指標之衡量標準，說明如下：</p> <p>(1)本會評核之公務人員係指經銓敘合格之公務人員和約聘僱人員(不含臨時人員、技工及工友等人員)。</p> <p>(2)同一人員於不同級別通過不同腔調之客語能力認證，僅採計一次。</p>	調查統計

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式
			3. 當地客家人口比例係以 110 年度全國客家人口暨語言調查為基準。	

二、客語友善環境之推動與營造(60 分)

公部門以客語提供公共服務之能力	60	<p>1. 評分重點為公部門以客語對外提供公共服務之情形，包含「提供客語電話服務」(10 分)、「洽公櫃檯服務人員提供客語服務」(15 分)、「各項活動、會議之舉辦適當使用客語」(20 分)及「客語環境營造(15 分)」共 4 大項。 ※本項評分訂最低標準，倘得分未達 30 分者，不得列為特優。</p> <p>2. 電話訪查進行測試，項目及評分(10 分)：</p> <p>(1)客語電話語音服務(2 分)：</p> <table border="1" data-bbox="422 1075 1109 1355"> <thead> <tr> <th colspan="2">測試結果</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第 1 順位播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務</td> <td></td> <td>2 分</td> </tr> <tr> <td>轉接功能有客語服務</td> <td></td> <td>1 分</td> </tr> <tr> <td>僅有客語招呼語</td> <td></td> <td>0.5 分</td> </tr> <tr> <td>無以上客語語音服務</td> <td></td> <td>0 分</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)客語應答(8 分)：</p> <table border="1" data-bbox="422 1433 1109 1937"> <thead> <tr> <th colspan="2">測試結果</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">使用客語回應達 8 成以上</td> <td>客語非常流暢</td> <td>8 分</td> </tr> <tr> <td>客語算流暢</td> <td>7 分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>6 分</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">5 成以上未達 8 成使用客語</td> <td>客語非常流暢</td> <td>5 分</td> </tr> <tr> <td>客語還算流暢</td> <td>4 分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>3 分</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">使用客語但未達 5 成</td> <td>客語非常流暢</td> <td>2 分</td> </tr> <tr> <td>客語還算流暢</td> <td>1.5 分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>1 分</td> </tr> <tr> <td>未使用客語回應</td> <td>僅聽懂未使用客語回答</td> <td>0 分</td> </tr> <tr> <td></td> <td>未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，</td> <td>-2 分</td> </tr> </tbody> </table>	測試結果		配分	第 1 順位播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務		2 分	轉接功能有客語服務		1 分	僅有客語招呼語		0.5 分	無以上客語語音服務		0 分	測試結果		配分	使用客語回應達 8 成以上	客語非常流暢	8 分	客語算流暢	7 分	客語不太流暢	6 分	5 成以上未達 8 成使用客語	客語非常流暢	5 分	客語還算流暢	4 分	客語不太流暢	3 分	使用客語但未達 5 成	客語非常流暢	2 分	客語還算流暢	1.5 分	客語不太流暢	1 分	未使用客語回應	僅聽懂未使用客語回答	0 分		未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，	-2 分	<p>1. 電話訪查：</p> <p>(1) 客語電話語音測試對象：受評單位總機、各單位代表號。</p> <p>(2) 客語應答測試為業務窗口。受測單位優先為與民眾最為相關之一線單位如總機、社會、民政等相關課室。</p> <p>(3) 採上班時間不定時抽測。</p> <p>2. 洽公櫃檯服務人員提供客語服務：</p> <p>(1) 包含受理業務諮詢、指引或業務分流專責櫃台(如服務台)人員及業務櫃檯服務人員。</p> <p>(2) 不定期安排實地訪查。</p> <p>3. 各項活動、會議之舉辦使用客語情形：</p> <p>(1) 查核對象為</p>	電話評核及實地訪查方式進行。
測試結果		配分																																															
第 1 順位播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務		2 分																																															
轉接功能有客語服務		1 分																																															
僅有客語招呼語		0.5 分																																															
無以上客語語音服務		0 分																																															
測試結果		配分																																															
使用客語回應達 8 成以上	客語非常流暢	8 分																																															
	客語算流暢	7 分																																															
	客語不太流暢	6 分																																															
5 成以上未達 8 成使用客語	客語非常流暢	5 分																																															
	客語還算流暢	4 分																																															
	客語不太流暢	3 分																																															
使用客語但未達 5 成	客語非常流暢	2 分																																															
	客語還算流暢	1.5 分																																															
	客語不太流暢	1 分																																															
未使用客語回應	僅聽懂未使用客語回答	0 分																																															
	未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，	-2 分																																															

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式																																			
		<p>並予以扣 2 分。</p> <p>3. 洽公櫃檯服務人員提供客語服務 (15 分): A 組：客語為主要通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="470 421 1078 1684"> <thead> <tr> <th colspan="2">評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">A. 專責櫃台(如服務台)人員</td> <td>專職人員或客語志工第 1 順位以客語提供服務，且客語非常流暢</td> <td>7 分</td> </tr> <tr> <td>專職人員或客語志工客語非常流暢</td> <td>5 分</td> </tr> <tr> <td>專職人員或客語志工客語還算流暢</td> <td>3 分</td> </tr> <tr> <td>專職人員或客語志工客語不流暢</td> <td>1 分</td> </tr> <tr> <td>未提供客語服務</td> <td>0 分</td> </tr> <tr> <td>未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 1 分。</td> <td>-1 分</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">B. 業務櫃檯服務人員</td> <td>第 1 順位提供客語服務，且客語非常流暢</td> <td>8 分</td> </tr> <tr> <td>有提供客語服務，且客語非常流暢</td> <td>6 分</td> </tr> <tr> <td>有提供客語服務，且客語還算流暢</td> <td>4 分</td> </tr> <tr> <td>有提供客語服務，且客語不流暢</td> <td>2 分</td> </tr> <tr> <td>未提供客語服務</td> <td>0 分</td> </tr> <tr> <td>未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 1 分。</td> <td>-1 分</td> </tr> </tbody> </table> <p>※倘若機關單位未設置專責櫃台(如服務台)人員時，此項評分以業務櫃檯服務人員評分配分*15/8 分。</p> <p>B 組：客語為通行語之一地區</p> <table border="1" data-bbox="470 1892 1078 2020"> <thead> <tr> <th colspan="2">評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A. 專責櫃台(如服</td> <td>專職人員或客語志工客語非常流暢</td> <td>7 分</td> </tr> </tbody> </table>	評分標準說明		配分	A. 專責櫃台(如服務台)人員	專職人員或客語志工第 1 順位以客語提供服務，且客語非常流暢	7 分	專職人員或客語志工客語非常流暢	5 分	專職人員或客語志工客語還算流暢	3 分	專職人員或客語志工客語不流暢	1 分	未提供客語服務	0 分	未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 1 分。	-1 分	B. 業務櫃檯服務人員	第 1 順位提供客語服務，且客語非常流暢	8 分	有提供客語服務，且客語非常流暢	6 分	有提供客語服務，且客語還算流暢	4 分	有提供客語服務，且客語不流暢	2 分	未提供客語服務	0 分	未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 1 分。	-1 分	評分標準說明		配分	A. 專責櫃台(如服	專職人員或客語志工客語非常流暢	7 分	<p>鄉(鎮、市、區)公所客家專責單位舉辦之活動及召開之會議。</p> <p>(2) 以受評核單位提具書面資料附佐證影片為評核準據。</p> <p>4. 客語環境營造評分指標： (1) 電梯客語播音。 (2) 室內廣播系統客語播音。 (3) 叫號機服務客語播音。 (4) 客語環境(標示)。 (5) 客語環境(標語)。 (6) 客語公共服務(客語教學影音播放)。 (7) 電子看板宣導含客語影音撥放。 (8) 其他(如屬本項至多得 1 分)。</p>	
評分標準說明		配分																																					
A. 專責櫃台(如服務台)人員	專職人員或客語志工第 1 順位以客語提供服務，且客語非常流暢	7 分																																					
	專職人員或客語志工客語非常流暢	5 分																																					
	專職人員或客語志工客語還算流暢	3 分																																					
	專職人員或客語志工客語不流暢	1 分																																					
	未提供客語服務	0 分																																					
	未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 1 分。	-1 分																																					
	B. 業務櫃檯服務人員	第 1 順位提供客語服務，且客語非常流暢	8 分																																				
有提供客語服務，且客語非常流暢		6 分																																					
有提供客語服務，且客語還算流暢		4 分																																					
有提供客語服務，且客語不流暢		2 分																																					
未提供客語服務		0 分																																					
未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 1 分。		-1 分																																					
評分標準說明		配分																																					
A. 專責櫃台(如服	專職人員或客語志工客語非常流暢	7 分																																					

重點評核項目及指標	分數	衡量標準		說明	評核方式								
		務台)人員 B. 業務櫃檯服務人員	專職人員或客語志工 客語還算流暢 專職人員或客語志工 客語不流暢 未提供客語服務 未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 1 分。 有提供客語服務，且客語非常流暢 有提供客語服務，且客語還算流暢 有提供客語服務，且客語不流暢 未提供客語服務 未尊重民眾講客語溝通需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣 1 分。	5 分 3 分 0 分 -1 分 8 分 5 分 2 分 0 分 -1 分									
<p>※倘若機關單位未設置專責櫃台(如服務台)人員時，此項評分以業務櫃檯服務人員評分配分*15/8分。</p> <p>4. 各項活動、會議(皆不限本會補助者)之舉辦使用客語情形(20分)</p> <p>(1)活動(10分)</p> <table border="1" data-bbox="454 1503 1094 1809"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>客語為主要通行語地區，應於活動進行期間使用客語達 50%以上</td> <td>1 分</td> </tr> <tr> <td>活動現場設置有明顯標語、標示，鼓勵參加活動者使用客語交談</td> <td>0.5 分</td> </tr> <tr> <td colspan="2">(得分*場次 1) + (得分*場次 2) + (得分*場次 3) + ... = 分數 (至多得 10 分)</td> </tr> </tbody> </table> <p>註： 本項以受評核單位提具書面資料附佐證影片為評核準據，但經本會派人實地隨機查核，凡第 1 項未實施者每場扣 0.5 分，至多扣 5 分。</p>						評分標準說明	配分	客語為主要通行語地區，應於活動進行期間使用客語達 50%以上	1 分	活動現場設置有明顯標語、標示，鼓勵參加活動者使用客語交談	0.5 分	(得分*場次 1) + (得分*場次 2) + (得分*場次 3) + ... = 分數 (至多得 10 分)	
評分標準說明	配分												
客語為主要通行語地區，應於活動進行期間使用客語達 50%以上	1 分												
活動現場設置有明顯標語、標示，鼓勵參加活動者使用客語交談	0.5 分												
(得分*場次 1) + (得分*場次 2) + (得分*場次 3) + ... = 分數 (至多得 10 分)													

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式														
		<p>(2)會議 (10 分)</p> <table border="1" data-bbox="427 338 1091 678"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>配置通譯設備</td> <td>0.1 分</td> </tr> <tr> <td>主持人以客語為主要語言主持會議</td> <td>0.5 分</td> </tr> <tr> <td>與會人員有 5 位或半數以上使用客語發言</td> <td>0.5 分</td> </tr> <tr> <td colspan="2">(得分*場次 1) + (得分*場次 2) + (得分*場次 3) +...=分數 (至多得 10 分)</td> </tr> </tbody> </table> <p>5. 客語環境營造(15 分)：</p> <table border="1" data-bbox="427 757 1110 909"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>於公共空間、電梯及辦公場所等實施客語播音、客語空間或其他客語環境營造相關措施(1 項 1 分)</td> <td>15 分</td> </tr> </tbody> </table>	評分標準說明	配分	配置通譯設備	0.1 分	主持人以客語為主要語言主持會議	0.5 分	與會人員有 5 位或半數以上使用客語發言	0.5 分	(得分*場次 1) + (得分*場次 2) + (得分*場次 3) +...=分數 (至多得 10 分)		評分標準說明	配分	於公共空間、電梯及辦公場所等實施客語播音、客語空間或其他客語環境營造相關措施(1 項 1 分)	15 分		
評分標準說明	配分																	
配置通譯設備	0.1 分																	
主持人以客語為主要語言主持會議	0.5 分																	
與會人員有 5 位或半數以上使用客語發言	0.5 分																	
(得分*場次 1) + (得分*場次 2) + (得分*場次 3) +...=分數 (至多得 10 分)																		
評分標準說明	配分																	
於公共空間、電梯及辦公場所等實施客語播音、客語空間或其他客語環境營造相關措施(1 項 1 分)	15 分																	
三、額外加分項目(20 分)																		
(一)鼓勵民間提供客語服務之情形	10	<p>評分重點為鼓勵民間私部門共同營造社區客語生活圈，促進民間大型商場、百貨公司、連鎖便利商店等具指標性商圈共同推展使用客語，及實際提供客語服務情形。</p> <table border="1" data-bbox="459 1211 1091 1626"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>簡述如何推廣『僑講客』標章商店相關措施</td> <td>1 分</td> </tr> <tr> <td>推廣至指標性通路例如百貨公司、大賣場、連鎖超商等，每推廣至某一類型通路得 1 分，本細項最多得 4 分。但連鎖型通路須達轄內分店 5%以上始計分。</td> <td>4 分</td> </tr> <tr> <td>『僑講客』標章張貼商家數量，佔 50 家商家之比例*權數 5 (如 50 家商家，得 5 分)。</td> <td>5 分</td> </tr> </tbody> </table>	評分標準說明	配分	簡述如何推廣『僑講客』標章商店相關措施	1 分	推廣至指標性通路例如百貨公司、大賣場、連鎖超商等，每推廣至某一類型通路得 1 分，本細項最多得 4 分。但連鎖型通路須達轄內分店 5%以上始計分。	4 分	『僑講客』標章張貼商家數量，佔 50 家商家之比例*權數 5 (如 50 家商家，得 5 分)。	5 分	<p>1. 提供推廣『僑講客』標章商店相關措施書面資料與佐證影音或照片資料。</p> <p>2. 客語服務實際情形：由受評核單位簡述推動情形並提供佐證影音，搭配本會實地查核後核算分數。</p> <p>3. 張貼數量：以張貼『僑講客』商家數量，並須於 111 年 6 月 30 日前提提供張貼商家名冊；另經本會實地抽核，抽核商家未能提供客語服務時</p>	實地訪查及書面審查						
評分標準說明	配分																	
簡述如何推廣『僑講客』標章商店相關措施	1 分																	
推廣至指標性通路例如百貨公司、大賣場、連鎖超商等，每推廣至某一類型通路得 1 分，本細項最多得 4 分。但連鎖型通路須達轄內分店 5%以上始計分。	4 分																	
『僑講客』標章張貼商家數量，佔 50 家商家之比例*權數 5 (如 50 家商家，得 5 分)。	5 分																	

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式														
			，將予以扣除。															
(二)推動客語社區營造	5	<p>1. 鼓勵推動客語社區營造情形(2分)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，轄內相關單位有成案實例者，並且推動情形良好。</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td>結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，且轄內相關單位有成案實例者。</td> <td>1分</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 營造講客語空間情形(3分) 擇合適場所長期持續定期、定點持續推動講客語空間，例如於社區圖書館、活動中心、藝文中心等場所，固定舉辦客語說故事活動。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>每月至少舉辦4次活動</td> <td>3分</td> </tr> <tr> <td>每月至少舉辦2次活動</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td>每月至少舉辦1次活動</td> <td>1分</td> </tr> </tbody> </table>	評分標準說明	配分	結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，轄內相關單位有成案實例者，並且推動情形良好。	2分	結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，且轄內相關單位有成案實例者。	1分	評分標準說明	配分	每月至少舉辦4次活動	3分	每月至少舉辦2次活動	2分	每月至少舉辦1次活動	1分	<p>1. 由受評單位提供推動情形，供評核小組予以額外加分。</p> <p>2. 由客家委員會組成之評核小組依實際辦理情形綜合評分。</p> <p>3. 營造講客語空間項目，由受評單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，長期持續於社區圖書館、活動中心、藝文中心…等場所，固定舉辦講客語活動，例如以全客語舉辦說故事活動。</p>	書面審查
評分標準說明	配分																	
結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，轄內相關單位有成案實例者，並且推動情形良好。	2分																	
結合在地家庭、學校、社區或民間團體推廣客語社區營造，且轄內相關單位有成案實例者。	1分																	
評分標準說明	配分																	
每月至少舉辦4次活動	3分																	
每月至少舉辦2次活動	2分																	
每月至少舉辦1次活動	1分																	
(三)其他有助於推展客語為通行語之事項	5	<p>1. 有助推展客語為通行語之相關事項辦理情形(如：積極推動客語深根服務計畫、客語認證成長情形、幼童參與幼幼客語闖通關、客語親子共學及客語家庭等有助推展客語為通行語之相關事項推動辦理情形)。</p> <p>2. 成效評核報告內容「法定推動項目執行成效數據及執行概況說明」、「公開徵求公民團體監督或參與推動之情形」、及「針對自評結果有無獎勵或表揚績優單位及人員」納入本項給分。</p> <p>3. 輔導客家文化重點發展區教育人員取得客語專長及通過客語認證人數之相關措施及成效。</p>	由受評核單位於評核報告敘明因地制宜創意推動情形及其成效，經評核小組審酌所有受評單位提送成果，予以評定成績。	書面審查														

■備註：上開考評資料之提供單位：

一、客語能力認證通過情形：

公務人員通過客語能力認證達成情形，由客家委員會統一統計提供。

二、客語友善環境之推動與營造：

「公部門以客語提供公共服務之能力」，由受評單位於年度成效評核報告中揭露，並由客家委員會以電話或實地方式進行訪查。

三、額外加分項目：

包含其他有助於推展客語為通行語之事項及鼓勵民間提供客語服務之情形，由受評單位於年度成效評核報告中揭露。另通過客語能力認證成長情形由客家委員會統一統計提供。

四、提供佐證資料：

為達評核公平性，受評單位須提供佐證資料，如：辦理情形照片或影片連結等資料供審查。檢核活動受評機關需提供影音資料(100m 以下，約 8 至 10 分鐘)，上傳至本會獎補助系統供檢視。

五、填寫格式及報告繳交日期：

受評核對象於 112 年 1 月 31 日前提送本會之前一年度執行成效報告（含佐證資料），為評核方式採「書面審查」之重要準據。受評單位填寫自評評分說明時，應依評分重點項目，分項依序撰寫說明，以利評核。

六、評核分組：

受評核對象將依本會「110 年度全國客家人口暨語言基礎資料調查研究」客家人口百分比，區分為「客語人口比例超過 1/2」及「客語人口比例超過 1/3，未達 1/2」兩組，進行機關分組評核。