



客家委員會
Hakka Affairs Council



推動
客語為通行語
指南手冊

客家委員會 編印

推動客語為通行語 指南手冊



目次 CONTENTS

主委序 – 協力客家 應援臺灣

一、理念與策略	01
二、計畫背景	09
三、推動客語實施方法	
(一) 縣市政府層級	11
(二) 鄉鎮市區公所層級	18
(三) 中央單位所屬機關	24
(四) 公用事業所屬單位	28
四、輔導與資源協助	33
五、如何撰寫自提報告-評核作業填報常見問題	35
六、結語	37

附件

一、客委會推動客語深根服務計畫補助作業要點	39
二、客委會推行公事客語無障礙環境補助作業要點	45
三、客委會提升客語社群活力補助作業要點	50
四、客語為通行語實施辦法	56
五、客語推動委員會的成立與運作SOP	58

協力客家 應援臺灣

聯合國教科文組織於2022年提出了一份文化宣言，指出「文化」是對人類共享的「全球公共財」，除了呼籲加強文化保存以外，也應將「文化權利」融入各國公共政策。語言是文化意義的載體，對文化的重要性不言而喻。在過去威權時代中，人民要配合政府使用的語言，客語流失現象有目共睹，民主時代的政府要配合人民使用的語言，這是語言文化的轉型正義，也是為何蔡英文總統在當初競選政見中提出，各本土族群母語應列為國家語言的緣故。

雖然過去我們透過各種政策與活動推動客語復振，但是客語使用情境卻仍大多限縮在家庭、本土語課堂及相關活動場合中，語言活力仍是不足，距離回到主流社會與生活各層面也還有一段距離。為保存臺灣多元文化基因，落實文化公民權政策，近年來政府制定了〈國家語言發展法〉，賦予各族群固有語言本應有的國家語言層級，期望走出獨尊華語時代，復振各族群語言文化，這也呼應了聯合國的文化宣言。

因此，這一階段搶救臺灣公共財的語言工程，我們將推動由政府機關主動做起。公務機構對外提供公共服務時，應具備以客語提供公共服務之能力，這是將文化公民權融入公共政策的一步，讓客家語言文化能夠進入公領域，取得文化持續發展可能性的方式。因此我們編製了這本指南手冊，希望對各公務機關在實務操作上有所助益。

非常感謝衆多的公教人員踴躍參與客語認證，相關的縣市政府鄉鎮公所大部分也都非常的積極推動，這是令人感動的事。非常榮幸我們可以一起投入這場扭轉歷史的重大事件。你我做的不只是貢獻於臺灣，更是貢獻臺灣文化多樣性於全人類。身為國家隊的一份子，請與我們一起作臺灣的應援。

客家委員會 主任委員

楊長鎮



一．理念與策略

(一)客語通行區在地主流化

客家委員會——年度施政計畫之年度施政目標及策略一為推展「國家客家發展計畫」，強健族群主流化施政根基。楊長鎮主委於一〇九年七月二十日表揚年度推動客語教學績優學校之教學團隊及個人致詞時表示，客家人口占全國比率大概19%，目前推動客語復興的策略，採取新的政策思維，稱為在地主流化，就是客家基本法中所規定的客家文化重點發展區，在這些地方客家人占了多數，希望客語可以成為在地第一通行語，在公共領域、場合、活動、以及會議，可以將客家話當作主要通行語，藉由客家社區語言的復興，才能建立客語永續傳承的基地。

客家委員會為輔導地方政府共同推動客語為通行語，落實與實踐客家在地主流化，特辦理「一〇九年度推動客語為通行語評核研習工作坊」，時任客委會副主委鍾孔炤於工作坊開幕致詞時強調，客語的傳承，就是創造客語使用的友善環境，而落實客家基本法所明定客語做為通行語的相關規範，就是客委會最基本的目標。歸納客語在地主流化的意涵有三：

第一、語言文化平權：如性別平權般已被社會大眾接受，且在日常生活實踐中。故在地主流化的實踐是族群語言平權的落實，也是國家語言發展法的立法旨意，更是促進族群和諧的關鍵一步。

第二、客語永續發展：客語成為在地主流，才有足夠傳承客語的養分，才有客語得以永續發展的可能。

第三、是目標也是日常：亦即在客家文化重點發展區，客語為在地第一通行語，講客是日常自然的事，不再被優勢語言局限而不自知。

因此，加強族群敏感度，以共同促進客家語言文化發展，實屬必要。

(二) 客人講客全場域意識的提升

根據一一〇年度全國客家人口暨語言基礎資料調查研究顯示，整體客家民衆客語聽說能力呈現下滑趨勢，與一〇五年的調查結果相較，能聽懂客語者下降**8.4%**，會說客語者下降**8.5%**，仍顯示客語流失的危機感。稍感欣慰的是，與一〇五年調查比較，**49**歲以下居住於重點區的年輕客家民衆，其客語聽說能力均較一〇五年調查來得佳。

從客家民衆的自我主觀感受來看，表示過去一年日常生活中，聽到客語的機會認為減少者占**40.4%**（減少一些**13.8%**、減少非常多**26.6%**）。認為說客語機會減少者占**40.4%**（減少一些**14.8%**、減少非常多**25.6%**）。有四成八（**47.9%**）客家民衆認為在家庭或出門在外時說客語的機會都減少。整體而言，有八成七客家民衆認為出門在外時說客語的機會減少，約六成二認為在家庭中說客語的機會減少。與歷年調查相比較，客家民衆與父母親交談使用客語的比例皆逐年下降，且自一〇二年下降至一一〇年皆超過近**12%**。與歷年調查相比較，客家民衆與子女交談使用客語的比例相對較低，且一〇二年、一〇五年及本年度的調查比例都在二成以下，而與子女不講客語者占七成以上。

絕大多數客家學齡兒童（6至15歲具有客家血緣或客家淵源，且自我認同為客家人者）表示與同儕（同學與朋友）交談時未使用客語，其中僅**0.8%**使用客語（幾乎全講客語**0.1%**、大多數講客語**0.7%**），**1.1%**認為一半一半，而不講客語者占**73.9%**（少數講客語**10.8%**、幾乎不講客語**63.1%**），另有**17.6%**表示只有在學校客語教學的時候會講，**6.6%**不知道或未回答。

客家學齡兒童未與同儕使用客語交談的原因，在可以複選的情況下，以「同學、朋友不會說客語」(44.2%)及「本身不會客語」(42.0%)的比例相對較高，其次依序是以「學校國語教育政策習慣說國語」(20.4%)及「居住環境，周遭鄰居沒有使用客語」(15.5%)等，其餘原因比例低於一成。顯示客家學齡兒童與同儕使用客語交談的狀況受環境與能力影響，及推動營造客語使用環境，提升更多年輕客家民衆說客語，是不可輕忽的重要工作。

觀之客家委員會——年度施政計畫之年度施政目標及策略三，述及建立全面性客語友善環境，完備客語教學與服務量能，包括：

1. 營造校園講客生活環境，提供多元客語學習資源及管道，增加師生在校園接觸及學習客語頻率，逐步拓展客語成為校園使用語言及教學語言覆蓋率。
2. 輔導教師及教保服務人員通過客語能力認證，培力師資具備客語教學能力，並善用評核獎勵措施，促使各縣市政府落實專長進用機制，藉以提升校園客語教學品質，強化學生客語學習成效。
3. 落實客家語文基礎工程，讓客語結合數位科技，增加生活應用的便利性。
4. 擴大通行客語使用場域，鼓勵地方政府與民間單位，以客語提供公共服務。
5. 串連家庭、學校、社區、民間團體，營造客語母語社區，恢復客語社群活力。





(圖 / Pixabay)

從一一〇年度全國客家人口暨語言基礎資料調查研究及客家委員會——年度施政計畫之年度施政目標及策略三可以了解，推動全場域皆能自然講客的重要性。推動全場域講客，即是推動「語言轉換」，而全場域乃指在家庭社區場域、在教育學習場域、在工作職場、及在社交娛樂等各種生活場域，簡單講即是，不論在哪客人都要變得自然。一開始會有點沒習慣，要改變這習慣，即是做簡單的語言轉換。

(三)組織文化：首長重視，不是只有客家事務主管部門的事、尊重多元語言、主流化與全場域客語使用的尊榮感

組織文化（Organizational Culture）是指一個組織由其共有的價值觀、儀式、符號、處事方式和信念等內化認同表現出其特有的行為模式。可以觀察到組織人員的行為規律、工作的團體規範、組織信奉的主要價值、指導組織決策的哲學觀念等等。

Hekka

在客語為通行語的評核作業，於秘密客電訪或現地訪查中，發現公部門在提供客語公共服務時，經常有下列幾種現象發生：

1. 我不是客家人，不會講客家話，你（洽公民衆）可以說國語嗎？
2. 來機關洽公的客家人不多，不大用得到客語。
3. 民衆以客語洽公，臨櫃接待人員不會講客語，也沒有主動尋求會講客語的同事協同服務民衆。
4. 同上情節，其主管或會講客語的同事不會主動協助這位臨櫃接待人員服務該洽公民衆。
5. 在民衆電話客語洽公時，上述情節也可能發生。

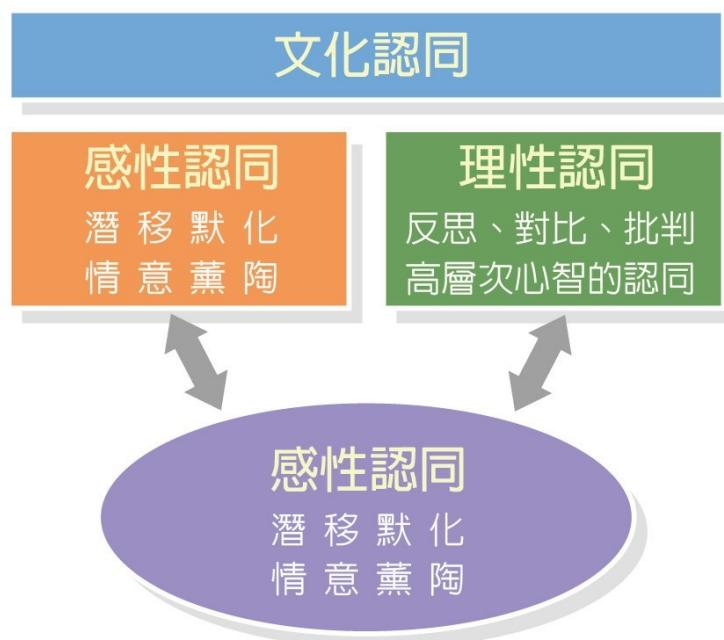
另外，在各機關評核時也常看到下列狀況：

- 機關主管不重視，業務承辦也不積極。
- 自認為該地區客家族群人口不多，請求除名客語為通行語地區。
- 客家業務主辦不在，以客語服務洽公民衆事不關己。

明顯地，上述皆是機關尚未建立起「在地服務型」政府的組織文化，來服務在地使用客語的民衆。在現代組織管理學裡，這是一種組織主動通過一系列活動來塑造而成的文化形態，當這種文化被建立起來後，會成為塑造內部員工行為和關係的規範，是組織內部所有人共同遵循的價值觀，對維繫組織成員的統一性和凝聚力起很大的作用。



下圖為藉由「理性認同」及「感性認同」，形成「真實認同」的文化認同關係圖。理性認同在認識及瞭解為何公務部門要推動客語為通行語，在法律層次、文化價值層次及生命意涵層次等。感性認同則是身處客語為通行語地區的公務部門，不論本身是否為客籍，真實心理願意認同客語、認同客家鄉親，具有共存共榮的尊榮感。



從相關理論與實務，可以歸納增強或改變組織文化的領導作為有五：

- (1) 機關首長對某一個組織事物的強調與評論。
- (2) 機關首長對重大事件或危機的反應方式。
- (3) 機關首長的角色示範。
- (4) 機關首長對選擇新成員或晉升成員所採行的標準。
- (5) 機關首長所採行的組織儀式和典禮。

簡言之，機關首長的重視、以身作則、公開表揚與獎勵符合文化價值者、及不斷傳播強化價值的活動，可提供機關首長建立相關組織文化，以支持機關客語為通行語的推動。



(四) 語言學習與語言轉換

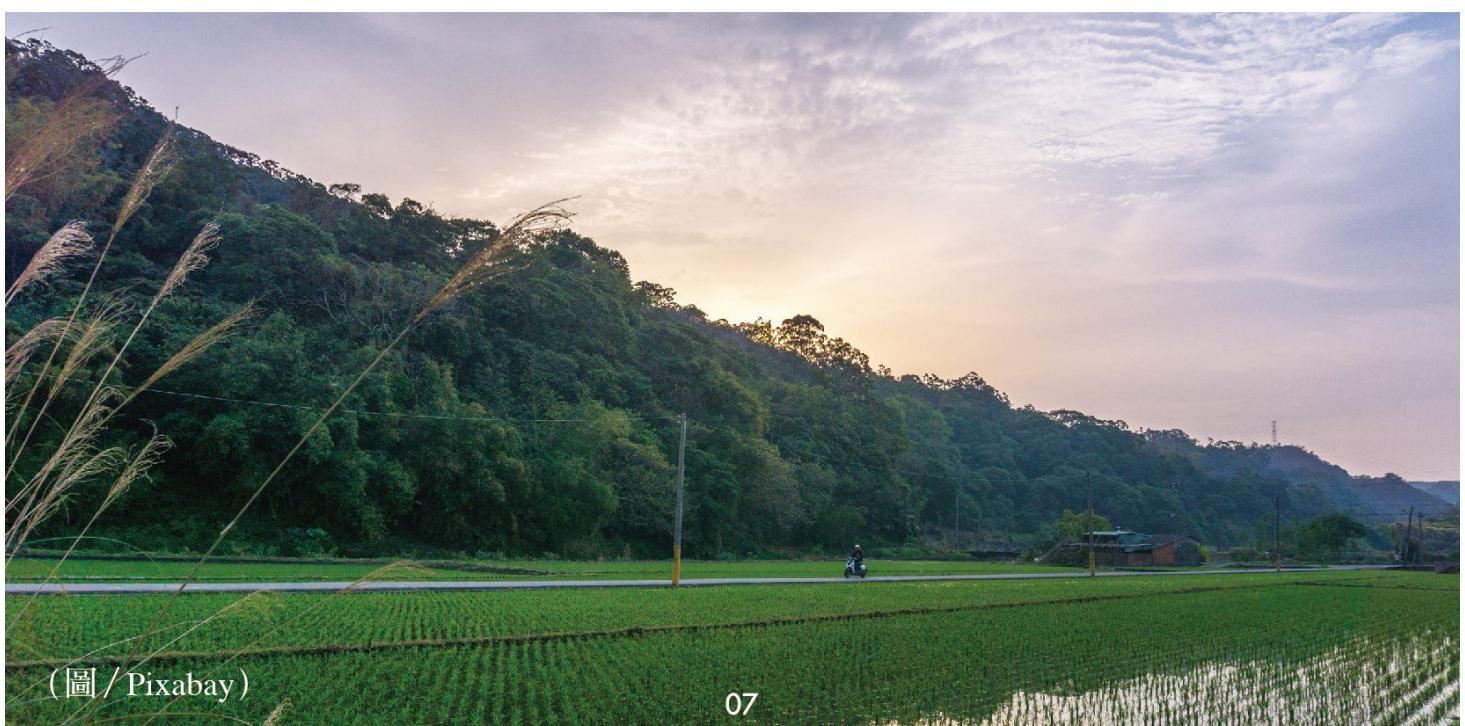
1、機關內部先使用客語：

對於公部門機關而言，關於落實客語為通行語政策的推動計畫，固然是要民衆前來洽公時，得以用客語為公事語言，亦即機關對外的客語服務事宜。然而，在努力提供對外客語服務之前，更切實而可行的是要在機關內部使用客語；一旦機關內部成員習慣使用客語時，遇民衆洽公時使用客語，就能水到渠成。

2、盤點機關成員之客語能力：

國內各客家文化重點發展區的客家人口比率從三成到九成不等，機關內具有不同程度客語能力的成員的人數比率也有所差異；在推動機關內使用客語前，必先仔細盤點單位內成員的客語能力，以作為後續執行計畫的基礎。首先應該以具有較完整客語能力者為計畫最優先，完全沒有客語能力者則階段性地留到最後，介於其間者則可以作為計畫重點。

值得注意的是，由於國內客語環境較為不利，而且已習於用華語為公事語言，因此機關內成員未必重視自己的客語能力，進行盤點工作時，應該會發現具有不同程度客語能力的成員，會比預期中多。



(圖 / Pixabay)



(圖 / Pixabay)

3、先語言轉換再學習語言：

語言學習是從無到有地學習客語，語言轉換則是將原本習慣使用於私領域的客語，轉換到公領域中使用。語言學習較為困難，幾乎是千斤的努力，僅得四兩的成果；然而語言轉換則往往只是一念之間，四兩破千斤。因此，促成具有客語能力者在機關內自然地使用客語，是落實客語通行語政策最優先而具體的策略。一旦建立了使用處理公事的習慣與文化，面對民衆時，便能自然使用客語。

此外，學習客語必定比學習英語等外語容易，因為客語、Holo語、華語都是漢語方言之一，彼此有一套共享的文法、辭彙與聲韻規則，只要有Holo語與華語的能力，就可以轉移到客語。同時，習得了客語，也會豐富了自己多元漢語能力，還會進一步有益於學習其他外語。

Hakka

二・計畫背景

自七十七年十二月二十八日「還我母語」運動開始，不只客語，各族群也都意識到母語的流失，是對臺灣建構多元文化的重大損失。嗣後，九〇年六月十四日正式成立「行政院客家委員會」，並於一〇一年一月一日配合行政院組織改造，改制為「客家委員會」，以振興客家語言文化為使命。

客家基本法於九十九年一月二十七日公布實施是重要里程碑，又於一〇七年一月二十七日修正通過相關條文，奠立客語做為國家語言之一，與各族群語言平等。基此，客委會於同年十一月二十七日訂頒《客語為通行語實施辦法》，以促進客語為通行語的推動。且一〇九年起，客委會已經展開族群主流化的新客家政策，期望讓「客家」不再只是客委會的客家，而是全民、全部會的客家！不僅要讓客家語言、文化成為客庄在地主流，還要將客家融入到這個民主國家主流文化中！



(圖/Pixabay)



(圖/Pixabay)

依據《客語為通行語實施辦法》相關規定，「客語為通行語地區」內之政府機關（構）、學校對外提供公共服務時，應具備以客語提供公共服務之能力；得以客家文字書寫公文書、設置客語通行語及傳統名稱之標示；應鼓勵客語為通行語地區內之民間企業以客語提供公共服務及播音；服務於客語為通行語地區之公教人員，應於辦法施行後八年内，有符合服務機關（構）、學校所在地客家人口之比例通過客語能力認證，並自訂所屬公教人員逐年通過客語能力認證比例之計畫報由客家委員會納入國家客家發展計畫，逐年檢核。

因此，客家委員會自一〇八年開始進行《推動客語為通行語的評核作業》，與地方政府各公務部門，齊心共下打拼，為客語復振點燃火苗。評核作業已進行了數年，發現了一些問題，故除評核衡量重點項目及指標，會因應實際情況不斷做調整外，且為協助各地方政府在推動客語為通行語的同時，製作「客語為通行語指南手冊」，讓各機關在推動上，有不明瞭的地方，可以透過本手冊，找到推動的方向、資源及作法。當然最重要的是，不只是知其然，也要知其所以然，對於為何要推動客語為通行語，其理念、其使命、及相關理論的瞭解，也為了深度協助所有推動執行者，能真正掌握此份工作核心的意義和內涵。



三．推動客語實施方法

(一) 縣市政府層級

公務部門推動客語為通行語的行動架構如下：

1. 知道為什麼 (WHY)
2. 知道做什麼 (WHAT)
3. 知道如何做 (HOW)
4. 由誰來做 (WHO)

Why 縣市政府要推動客語為通行語？

1. 客語和Holo語及原住民族語言一樣，同屬國家語言，皆為臺灣重要語言文化資產，是國家軟實力。
2. 重視各族群母語保存是社會進步的價值。
3. 為實現族群的和諧與平等。
4. 依據國家語言發展法、客家基本法及客語為通行語實施辦法中等法律規定，依法落實推動、依法行政。

What 推動客語要做哪些事情？

1. 客語能力整備。
2. 提供客語服務。
3. 推展各場域講客。
4. 輔導及協助轄內客語為通行語地區機關推動客語的相關業務。

How 如何做上述事情？

How-1 客語能力整備

1. 盤點機關客語能力

盤點機關所屬人員之客語能力，依下列標準分為五級，以掌握機關目前客語能力現況。

第一級：能完全聽懂客語及說得很流利。

第二級：大部分能聽懂客語及說得流利。

第三級：客語聽說普通。

第四級：能聽懂少部分及說得不流利。

第五級：完全聽不懂及不會說客語。

A. 專責客語承辦單位：領導及協助各單位客語能力整備、宣導及說明公部門為何要推動客語為通行語。

B. 其他職能業務單位：依分級盤點單位客語能力。

2. 增強客語能力：

為做好客語能力整備，提升機關各局處同仁客語能力，以提供民衆滿意之客語公共服務，可同時採取多元彈性之正式或非正式學習方式。

A. 正式學習：開辦各級客語能力認證班或各種客語研習班。

B. 非正式學習：如客家角、客家日或客家時光等客語學習活動。

第一、二、三級客語能力人員學習「語言轉換」，且協助擔任第四、五級同仁的客語小老師角色。

第三、四、五級客語能力人員利用機關正式或非正式的學習機會，進行「語言學習」。

3. 鼓勵所屬同仁參加客語能力認證：訂定獎勵辦法、口頭鼓勵、補助報名費、給考試假、敘獎及公開表揚等方式。

4. 營造組織講客 / 學習客語氣氛：是機關管理者的責任，所謂上行下效、風行則草偃。機關首長及管理人員可多以輕鬆方式，或非正式的客家角作法，提供點心或周三下午茶客家時光，讓講客、學習客語，變得輕鬆自然。



How-2提供客語服務

1. 民衆洽公

民衆洽公可區分為民衆打電話至機關諮詢及接洽相關業務，以及民衆親至機關臨櫃辦理接洽相關業務二部分。

A. 電話客語服務：

A-1：電話總機系統有客語招呼語及轉接功能之錄音。

A-2：總機人員具有第三級以上之客語能力，能以客語回應民衆客語詢問時之需求，並熟知各業務單位具客語能力之同仁分機，俾利順利轉接給業務單位。

A-3：各單位皆能以具有客語能力的同仁提供客語服務。接聽電話時，能第一時間以客語招呼語接待客語電話洽公民衆。

B. 臨櫃客語服務：

B-1：機關具有客語能力三級以上之臨櫃人員或接待服務台志工，且皆有明顯「併講客」識別，諸如背心、臂章、胸針等。

B-2：接待服務櫃台人員，不論是專職同仁或志工，皆能主動以客語做為招呼語，問候來機關洽公之民衆。

B-3：接待服務櫃台人員能立即引導客語洽公民衆至相關業務單位至具有客語能力之臨櫃人員。

2. 縣市政府內部的活動/會議

A. 客家人口比二分之一以上地區的機關內部所召開之活動或會議，會議主席應帶頭講客語，必要時可提供客語通譯服務。

B. 客家人口比較低地區，可以客華語等適當語言進行，或會議現場提供通譯設備。

3. 有民衆參與的活動及會議

- A. 主席 / 司儀應於會議或活動開始時先口頭鼓勵及在會議或活動中不斷提醒與會民衆積極使用客語。
- B. 會議或活動入口及明顯處張貼標語或僗講客貼紙，以鼓勵出席參與人員使用客語。
- C. 出席參與民衆會客語者未超過二分之一，可以客華語等適當語言交叉使用，或會議及活動現場提供通譯設備或客語口譯。
- D. 會議及活動安排具客語能力服務的同仁，穿著具識別「僗講客」之背心、臂章或胸針等，以方便提供參加民衆之客語服務。
- E. 縣市政府機關首長參加民間團體或個人所舉辦的活動或會議，參加者以能說客語為多數時，應鼓勵民衆使用客語。

4. 客語環境營造及客家文字

- A. 民衆臨櫃洽公廳所、接待服務櫃台及會議室等，張貼「僗講客」貼紙或手舉牌等方式，以提醒民衆及同仁可以使用客語。
- B. 電梯、叫號服務機等錄製客語語音，以服務來機關洽公之客語民衆。
- C. 廣播系統、電子看板、電視螢幕、多媒體資訊站、跑馬燈、公布欄、宣傳刊物櫃、官網、FB等提供民衆資訊的設備或設施，使用及發布相關客語資訊內容。
- D. 縣市政府各單位辦公處所內之樓梯間、茶水間、廁所等公共場域，牆面或柱子可張貼客家諺語、標語、客語音標、海報、客語能力認證資訊、補助認證報名費或通過獎勵金等資訊，以潛移默化鼓勵民衆使用客語或參加客語能力認證等。
- E. 縣市政府所屬機關委外之巴士或資源回收垃圾車使用客語進行廣播，最好都有具客語能力者，可提供客語服務。
- F. 或設置專屬客語服務多功能櫃台，提供洽公民衆客語服務。



(圖 / Pixabay)

How-3如何推展各場域講客？

1. 鼓勵學校、家庭、社區、店家、社團講客語
 - A. 成立客語推行委員會
 - B. 制定相關獎勵辦法
 - C. 辦理表揚及敘獎
2. 推廣及張貼僥講客貼紙，以方便民衆辨識及鼓勵使用客語。

How-4輔導及協助轄內客語為通行語地區公所推動客語相關業務。

1. 積極利用客委會深根計畫資源協助公所辦理客語能力認證班或客語研習班。
2. 召開轄內客語通行語地區公所，共同研析及強化客語推動方案。

誰來做	做甚麼
縣市首長	帶頭講客、帶頭參加客語能力認證、鼓勵獎勵表揚所屬。
專責客語單位	<ol style="list-style-type: none">1. 成立客語推行委員會2. 制定獎勵辦法3. 掌握各單位客語能力現況4. 辦理各種正式客語學習課程5. 推動及協助各局處非正式客語學習活動6. 推動及協助各局處公事客語提供客語服務7. 推展轄內客語通行語地區各場域講客8. 協助轄內客語通行語地區公所推動客語相關的業務
教育單位	推展並落實各級學校客語本土語課程及沉浸式教學等。 另訂定任用客語教師規定，並進用客語教師。 輔導各級學校會議及活動使用客語。
文化觀光單位	辦理或補助客家文化活動及客語環境形塑。 客家文化活動鼓勵民衆參與講客。
人事	鼓勵縣府所屬同仁取得客語能力認證並辦理敘獎
民政	於客家人口比超過二分之一地區，在推動禮俗宗教和殯葬業務時，鼓勵民衆使用客語。 藉由村里長及幹事宣導鼓勵民衆參加客語能力認證，尤其是客家鄉親。
環保	協助所轄客語通行語地區公所垃圾車客語廣播、每車做到具有客語能力之服務人員提供鄉親客語服務。
交通	交通大眾運輸工具及場域客語廣播的提供。 於轄內客語通行語地區之大眾運輸系統及場域可提供民衆客語服務。
其他單位	鼓勵所屬講客、學習客語、參加客語認證考試、及提供民衆客語服務。



Situation 常見狀況處置

Situation-1 機關客語能力不足

- 1.由客語志工提供客語服務是短期治標方式。
- 2.依各機關現有志工任用及培訓制度，優先任用具客語能力之志工提供各項服務。
- 3.聘請薪傳師強化所屬單位同仁及志工客語能力。

Situation-2 所轄地區客家人口比不足二分之一，推動客語較不易

- 1.選擇客家族群較集中的地區開始。
- 2.尋求地方客籍意見領袖及客家社團給予支持及協助。
- 3.機關首長指派具客語能力者，負責承辦及推動客語相關業務。

Situation-3 承辦非客籍且流動性大

- 1.首先是機關首長重視客語事務的推動。
- 2.首長多鼓勵承辦強化客語能力。
- 3.首長協助建立「同樣的三年、有更豐富的三年」工作理念。

Situation-4 忌表面工夫

- 1.推動客語非只為評核取得好成績，評核是手段，大家講客是目的。
- 2.不是有做就好，是希望大家歡喜講客。
- 3.推動公事客語是希望公務部門帶頭做起，帶動民衆習慣自然講客。

Situation-5 縣市政府評核成績與自評有落差的原因

- 1.未充分了解衡量指標與計分方式。
- 2.未提供佐證資料或提供的佐證資料不充分。
- 3.僅講客部分所提佐證資料以新增為主，未提供既有客語服務之佐證
客店家是否仍持續提供客語服務之佐證。

(二) 鄉鎮市區公所層級

公務部門推動客語為通行語的行動架構如下：

1. 知道為什麼 (WHY)
2. 知道做什麼 (WHAT)
3. 知道如何做 (HOW)
4. 由誰來做 (WHO)

Why 公所要推動客語為通行語？

1. 客語和Holo語及原住民族語言一樣，同屬國家語言，皆為臺灣重要語言文化資產，是國家軟實力。
2. 重視各族群母語保存是社會進步的價值。
3. 為實現族群的和諧與平等。
4. 依據國家語言發展法、客家基本法及客語為通行語實施辦法中等法律規定，依法落實推動、依法行政。

What 推動客語要做哪些事情？

1. 客語能力整備。
2. 提供客語服務。
3. 推展各場域講客。

How 如何做上述事情？

How-1 如何推動客語能力整備？

1. 盤點公所客語能力

盤點公所所屬人員之客語能力，依下列標準分為五級，以掌握公所目前客語能力現況。

第一級：能完全聽懂客語及說得很流利。

第二級：大部分能聽懂客語及說得流利。

第三級：客語聽說普通。



第四級：能聽懂少部分及說得不流利。

第五級：完全聽不懂及不會說客語。

2. 增強客語能力：

為做好客語能力整備，提升公所同仁客語能力，以提供民衆滿意之客語公共服務，可同時採取多元彈性之正式或非正式學習方式。

A. 正式學習：開辦各級客語能力認證班或各種客語研習班。

B. 非正式學習：如客家角、客家日或客家時光等客語學習活動。

第一、二、三級客語能力人員學習「語言轉換」，且協助擔任第四、五級同仁的客語小老師角色。

第三、四、五級客語能力人員利用公所正式或非正式的學習機會，進行「語言學習」。

3. 鼓勵所屬同仁參加客語能力認證：訂定獎勵辦法、口頭鼓勵、補助報名費、給考試假、敘獎及公開表揚等方式。

4. 營造組織講客/學習客語氣氛：是機關管理者的責任，所謂上行下效、風行則草偃。機關首長及管理人員可多以輕鬆方式，或非正式的客家角作法，提供點心或周三下午茶客家時光，讓講客、學習客語，變得輕鬆自然。

How-2如何提供滿意的客語服務？

1. 民衆洽公

民衆洽公可區分為民衆打電話至公所諮詢及接洽相關業務，以及民衆親至公所臨櫃辦理接洽相關業務二部分。

A. 電話客語服務：

A-1：電話總機系統有客語招呼語及轉接功能之錄音。

A-2：總機人員具有第三級以上之客語能力，能以客語回應民衆客語詢問時之需求，並熟知各業務單位具客語能力之同仁分機，俾利順利轉接給業務單位。

A-3：各單位皆能以具有客語能力的同仁提供客語服務。接聽電話時，能第一時間以客語招呼語接待客語電話洽公民衆。

B. 臨櫃客語服務：

B-1：公所具有客語能力三級以上之臨櫃人員或接待服務台志工，且皆有明顯「併講客」識別，諸如背心、臂章、胸針等。

B-2：接待服務櫃台人員，不論是專職同仁或志工，皆能主動以客語做為招呼語，問候來公所洽公之民衆。

B-3：接待服務櫃台人員能立即引導客語洽公民衆至相關業務單位至具有客語能力之臨櫃人員。

2. 公所內部的活動/會議：

A.客家人口比二分之一以上地區的公所內部所召開之活動或會議，會議主席應帶頭講客，必要時可提供客語通譯服務。

B.客家人口比較低地區，可以客華語等適當語言進行，或會議現場提供通譯設備。

3. 有民衆參與的活動及會議

A.主席/司儀應於會議或活動開始時先口頭鼓勵及在會議或活動中不斷提醒與會民衆積極使用客語。

B.會議或活動入口及明顯處張貼標語或併講客貼紙，以鼓勵出席參與人員使用客語。

C.出席參與民衆會客語者未超過二分之一，可以客華語等適當語言交叉使用，或會議及活動現場提供通譯設備或客語口譯。

D.會議及活動安排具客語能力服務的同仁，穿著具識別「併講客」之背心、臂章或胸針等，以方便提供參加民衆之客語服務。

E.公所參加民間團體或個人所舉辦的活動或會議，參加者以能說客語為多數時，應鼓勵民衆使用客語。

Hakka

4.客語環境營造及客家文字

- A.於民衆臨櫃洽公之廳所、接待服務櫃台及會議室等，張貼「𠂇講客」貼紙或手舉牌等方式，以提醒民衆及同仁可以使用客語。
- B.電梯、叫號服務機等錄製客語語音，以服務來公所洽公之客語民衆。
- C.廣播系統、電子看板、電視螢幕、多媒體資訊站、跑馬燈、公布欄、宣傳刊物櫃、官網、FB等提供民衆資訊的設備或設施，使用及發布相關客語資訊內容。
- D.公所辦公處所內之樓梯間、茶水間、廁所等公共場域，牆面或柱子可張貼客家諺語、標語、客語音標、海報、客語能力認證資訊、補助認證報名費或通過獎勵金等資訊，以潛移默化鼓勵民衆使用客語或參加客語能力認證等。
- E.公所委外之巴士或資源回收垃圾車使用客語進行廣播，最好都有具客語能力者，可提供客語服務。
- F.或設置專屬客語服務多功能櫃台，提供洽公民衆客語服務。



(圖/Pixabay)

How-3如何推展各場域講客？

1. 鼓勵轄區內客家族群較集中之學校、家庭、社區、店家、社團講客語。
 - A. 制定相關獎勵辦法。
 - B. 辦理表揚及敘獎。
2. 推廣及張貼僂講客貼紙於各場域，以方便民衆辨識及鼓勵使用客語。

Who 誰來做？做甚麼？

誰來做	做甚麼	備註
鄉鎮市區首長	帶頭講客、參加客語能力認證、鼓勵、獎勵、表揚所屬。	
秘書	協助首長、並給予各課室必要的支持。	
客語業務主辦單位	大都以民政單位（含村里幹事）為主。有些則在觀光文化單位或圖書館。 綜理客語相關業務並訂定相關敘獎辦法。	
民政單位	在推動禮俗宗教和殯葬業務時，鼓勵民衆使用客語。 (在客家人口比超過二分之一地區)	
人事單位	開辦客語相關課程。	
工商/ 農經	推廣店家提供客語服務。	
圖書館/ 人文課	累積客語讀本及影音相關客語資源。	
清潔隊	垃圾車客語廣播、每車做到具有客語能力之服務 人員提供鄉親客語服務。	
其他單位	鼓勵所屬講客、學習客語、參加客語認證考試、及提供民衆客語服務。	



Situation 常見狀況處置

Situation-1 公所客語能力不足

- 1.由客語志工提供客語服務是短期治標方式。
- 2.依各公所現有志工任用及培訓制度，優先任用具客語能力之志工提供各項服務。
- 3.聘請薪傳師強化公所同仁及志工客語能力。

Situation-2 所轄地區客家人口比不足二分之一，推動客語較不易

- 1.選擇客家族群較集中的村落及鄰里開始。
- 2.尋求地方客籍意見領袖及客家社團給予支持及協助。
- 3.公所首長指派具客語能力者，負責承辦及推動客語相關業務。

Situation-3 承辦非客籍且流動性大

- 1.首先是公所首長重視客語事務的推動。
- 2.首長多鼓勵承辦強化客語能力。
- 3.首長協助建立「同樣的三年、有更豐富的三年」工作理念。

Situation-4 忌表面工夫

- 1.推動客語非只為評核取得好成績，評核是手段，大家講客是目的。
- 2.不是有做就好，是希望大家歡喜講客。
- 3.推動公事客語是希望公務部門帶頭做起，帶動民衆習慣自然講客。

Situation-5 公所評核成績與自評有落差的原因

- 1.未充分了解衡量指標與計分方式。
- 2.未提供佐證資料或提供的佐證資料不充分。
- 3.兼辦業務繁重，造成自提報告撰寫準備時間過短。
- 4.因人員流動造成業務銜接及資料交接不完整。

(三) 中央單位所屬機關

公務單位推動客語為通行語的行動架構如下：

1. 知道為什麼（WHY）
2. 知道做什麼（WHAT）
3. 知道如何做（HOW）
4. 由誰來做（WHO）

Why 客語為通行語地區之中央各級機關單位為何要推動客語為通行語？

1. 客語和Holo語及原住民族語言一樣，同屬國家語言，皆為臺灣重要語言文化資產，是國家軟實力。
2. 重視各族群母語保存是社會進步的價值。
3. 為實現族群的和諧與平等。
4. 依據國家語言發展法、客家基本法及客語為通行語實施辦法中等法律規定，依法落實推動、依法行政。

What 推動客語為通行語要做哪些事情？

1. 客語能力整備。
2. 提供客語服務。

How 如何做上述事情？

How-1如何推動客語能力整備？

1. 盤點機關客語能力

盤點機關所屬人員之客語能力，依下列標準分為五級，以掌握單位目前客語能力現況。

第一級：能完全聽懂客語及說得很流利。

第二級：大部分能聽懂客語及說得流利。

第三級：客語聽說普通。



第四級：能聽懂少部分及說得不流利。

第五級：完全聽不懂及不會說客語。

2. 增強客語能力：

為做好客語能力整備，提升機關同仁客語能力，以提供民衆滿意之客語公共服務，可同時採取多元彈性之正式或非正式學習方式。

正式學習：開辦各級客語能力認證班或各種客語研習班。

非正式學習：如客家角、客家日或客家時光等客語學習活動。

第一、二、三級客語能力人員學習「語言轉換」，且協助擔任第四、五級同仁的客語小老師角色。

第三、四、五級客語能力人員利用機關正式或非正式的學習機會，進行「語言學習」。

3. 鼓勵機關所屬同仁參加客語能力認證：訂定獎勵辦法、口頭鼓勵、補助報名費、給考試假、敘獎及公開表揚等方式。

4. 营造組織講客/學習客語氣氛：是機關管理者的責任，所謂上行下效、風行則草偃。機關首長及管理人員可多以輕鬆方式，或非正式的客家角作法，提供點心或周三下午茶客家時光，讓講客、學習客語，變得輕鬆自然。

How-2如何提供滿意的客語服務？

1. 民衆洽公

民衆洽公可區分為民衆打電話至機關諮詢及接洽相關業務，以及民衆親至機關臨櫃辦理接洽相關業務二部分。

A. 電話客語服務：

A-1：有電話總機系統的單位有客語招呼語及轉接功能之錄音。

A-2：以具有第三級以上之客語能力擔任總機人員，能以客語回應民衆客語詢問時之需求，並熟知各業務單位具客語能力之同仁分機，俾利順利轉接給業務單位。

A-3：若總機人員不具備第三級以上之客語能力，能先以簡單的客語問候語打招呼，並尋求具客語能力的同仁協助以客語回應民衆需求。

A-4：若機關無電話總機系統，接聽民衆電話之人員可以簡單的客語問候語打招呼，再尋求具客語能力的同仁協助以客語回應民衆需求。

A-5：各單位皆能以具有客語能力的同仁提供客語服務。接聽電話時，能第一時間以客語招呼語接待客語電話洽公民衆。

B. 臨櫃客語服務：

B-1：機關具有客語能力三級以上之臨櫃人員或接待服務台志工，且皆有明顯「僗講客」識別，諸如背心、臂章、胸針等。

B-2：接待服務櫃台人員，不論是專職同仁或志工，皆能主動以客語做為招呼語，問候來單位接洽民衆。

B-3：接待服務櫃台人員能立即引導客語洽公民衆至相關業務單位至具有客語能力之臨櫃人員。

2. 機關內部的活動/會議：

A.客家人口比二分之一以上地區的機關內部所召開之活動或會議，會議主席應帶頭講客或鼓勵使用客語，必要時可提供客語通譯服務。

B.客家人口比較低地區，可以客華語等適當語言進行，或會議現場提供通譯設備。

3. 客語環境營造及客家文字

A.於民衆臨櫃洽公之廳所、接待服務櫃台及會議室等，張貼「僗講客」貼紙或手舉牌等方式，以提醒民衆及同仁可以使用客語。

B.電梯、叫號服務機等錄製客語語音，以服務來機關洽公之客語民衆。

C.廣播系統、電子看板、電視螢幕、多媒體資訊站、跑馬燈、公布欄、宣傳刊物櫃、官網、FB等提供民衆資訊的設備或設施，使用及發布相關客語資訊內容。



D. 機關辦公處所內之樓梯間、茶水間、廁所等公共場域，牆面或柱子可張貼客家諺語、標語、客語音標、海報、客語能力認證資訊、補助認證報名費或通過獎勵金等資訊，以潛移默化鼓勵民衆使用客語或參加客語能力認證等。

E. 或設置專屬客語服務多功能櫃台，提供洽公民衆客語服務。

Who 誰來做？做甚麼？

誰來做	做甚麼	備 註
機關首長	帶頭講客、帶頭參加客語能力認證、鼓勵、獎勵、表揚所屬同仁。	
客語業務 主辦單位	開辦機關內容語能力認證相關事宜。 推動正式及非正式學習客語活動。 訂定單位鼓勵或獎勵客語辦法。 宣導所轄各機關公事客語及提供客語服務。	有些機關開辦相關課程之業務職權在人事單位
人事單位	訂定在客語為通行地區之機關人事任用新人時，對通過客語能力認證者給予加分比序的任用辦法。	
各單位	鼓勵所屬講客、學習客語、參加客語認證考試、及提供民衆客語服務。	

Situation 常見狀況處置

Situation-1 機關客語能力不足

- 1.由客語志工提供客語服務是短期治標方式。
- 2.依各機關現有志工任用及培訓制度，優先任用具客語能力之志工提供各項服務。
- 3.向客委會或地方政府客語主管機關提出計畫申請，聘請薪傳師強化機關同仁及志工客語能力。

Situation-2 所在地區客家人口比不足二分之一，推動客語較不易

- 1.從機關內部做起即可。

2. 在客語通行語地區學習以客語服務民衆，深化在地融入。
3. 機關首長指派具客語能力者，負責承辦及推動客語相關業務。

Situation-3 承辦非客籍且流動性大

1. 首要是機關首長重視客語事務的推動。
2. 首長多鼓勵承辦強化客語能力。
3. 首長協助建立「多會一種語言、多一份人生機會」的工作理念。

Situation-4 忌表面工夫

1. 推動客語非只為評核取得好成績，評核是手段，大家講客是目的。
2. 不是有做就好，是希望大家歡喜講客。
3. 推動公事客語是希望公務部門帶頭做起，帶動民衆習慣自然講客。

(四) 公用事業所屬單位

公用事業單位推動客語為通行語的行動架構如下：

1. 知道為什麼 (WHY)
2. 知道做什麼 (WHAT)
3. 知道如何做 (HOW)
4. 由誰來做 (WHO)

Why 客語為通行語地區之公用事業單位為何要推動客語為通行語？

1. 客語和Holo語及原住民族語言一樣，同屬國家語言，皆為臺灣重要語言文化資產，是國家軟實力。
2. 重視各族群母語保存是社會進步的價值。
3. 為實現族群的和諧與平等。
4. 依據國家語言發展法、客家基本法及客語為通行語實施辦法中等法律規定，依法落實推動、依法行政。



What 推動客語要做哪些事情？

1.客語能力整備。

2.提供客語服務。

How 如何做上述事情？

How-1如何推動客語能力整備？

1.盤點機關客語能力

盤點機關所屬人員之客語能力，依下列標準分為五級，以掌握單位目前客語能力現況。

第一級：能完全聽懂客語及說得很流利。

第二級：大部分能聽懂客語及說得流利。

第三級：客語聽說普通。

第四級：能聽懂少部分及說得不流利。

第五級：完全聽不懂及不會說客語。

2.增強客語能力：

為做好客語能力整備，提升機關同仁客語能力，以提供民衆滿意之客語公共服務，可同時採取多元彈性之正式或非正式學習方式。

A.正式學習：開辦各級客語能力認證班或各種客語研習班。

B.非正式學習：如客家角、客家日或客家時光等客語學習活動。

第一、二、三級客語能力人員學習「語言轉換」，且協助擔任第四、五級同仁的客語小老師角色。

第三、四、五級客語能力人員利用機關正式或非正式的學習機會，進行「語言學習」。

3.鼓勵機關所屬同仁參加客語能力認證：訂定獎勵辦法、口頭鼓勵、補助報名費、給考試假、敘獎及公開表揚等方式。

4. 營造組織講客/學習客語氣氛：是管理者的責任，所謂上行下效、風行則草偃。機關首長及管理人員可多以輕鬆方式，或非正式的客家角作法，提供點心或周三下午茶客家時光，讓講客、學習客語，變得輕鬆自然。

How-2如何提供滿意的客語服務？

1. 民衆洽公

民衆洽公可區分為民衆打電話至機關諮詢及接洽相關業務，以及民衆親至機關臨櫃辦理接洽相關業務二部分。

A. 電話客語服務：

A-1：有電話總機系統的單位有客語招呼語及轉接功能之錄音。

A-2：以具有第三級以上之客語能力擔任總機人員，能以客語回應民衆客語詢問時之需求，並熟知各業務單位具客語能力之同仁分機，俾利順利轉接給業務單位。

A-3：若總機人員不具備第三級以上之客語能力，能先以簡單的客語問候語打招呼，並尋求具客語能力的同仁協助以客語回應民衆需求。

A-4：若機關無電話總機系統，接聽民衆電話之人員可以簡單的客語問候語打招呼，再尋求具客語能力的同仁協助以客語回應民衆需求。

A-5：各機關皆能以具有客語能力的同仁提供客語服務。接聽電話時，能第一時間以客語招呼語接待客語電話洽公民衆。

B. 臨櫃客語服務：

B-1：機關具有客語能力三級以上之臨櫃人員或接待台志工，且皆有明顯「僥講客」識別，諸如背心、臂章、胸針等。

B-2：接待服務櫃台人員，不論是專職同仁或志工，皆能主動以客語做為招呼語，問候來單位接洽民衆。

B-3：接待服務櫃台人員能立即引導客語洽公民衆至相關業務單位至具有客語能力之臨櫃人員。



2. 機關內部的活動/會議：

- A. 客家人口比二分之一以上地區的機關內部所召開之活動或會議，會議主席應帶頭講客或鼓勵使用客語，必要時可提供客語通譯服務。
- B. 客家人口比較低地區，可以客華語等適當語言進行，或會議現場提供通譯設備。

3. 客語環境營造及客家文字

- A. 於民衆臨櫃洽公之廳所、接待服務櫃台及會議室等，張貼「僅講客」貼紙或手舉牌等方式，以提醒民衆及同仁可以使用客語。
- B. 電梯、叫號服務機等錄製客語語音，以服務來機關洽公之客語民衆。
- C. 廣播系統、電子看板、電視螢幕、多媒體資訊站、跑馬燈、公佈欄、宣傳刊物櫃、官網、FB等提供民衆資訊的設備或設施，使用及發布相關客語資訊內容。
- D. 機關辦公處所內之樓梯間、茶水間、廁所等公共場域，牆面或柱子可張貼客家諺語、標語、客語音標、海報、客語能力認證資訊、補助認證報名費或通過獎勵金等資訊，以潛移默化鼓勵民衆使用客語或參加客語能力認證等。
- E. 或設置專屬客語服務多功能櫃台，提供洽公民衆客語服務。

Who 誰來做？做甚麼？

誰來做	做甚麼	備 註
機關首長	帶頭講客、帶頭參加客語能力認證、鼓勵、獎勵、表揚所屬同仁。	
客語業務 主辦單位	開辦機關內客語能力認證相關事宜。 推動正式及非正式學習客語活動。 訂定單位鼓勵或獎勵客語辦法。 宣導所轄各機關公事客語及提供客語服務。	有些機關開辦相關課程之業務職權在人事單位
人事單位	訂定在客語為通行地區之機關人事任用新人時，對通過客語能力認證者給予加分比序的任用辦法。	
各 單 位	鼓勵所屬講客、學習客語、參加客語認證考試、及提供民衆客語服務。	

Situation 常見狀況處置

Situation-1 機關客語能力不足

1. 由客語志工提供客語服務是短期治標方式。
2. 依各機關現有志工任用及培訓制度，優先任用具客語能力之志工提供各項服務。
3. 向客委會或地方政府客語主管機關提出計畫申請，聘請薪傳師強化單位同仁及志工客語能力。

Situation-2 所在地區客家人口比不足二分之一，推動客語較不易

1. 從機關內部做起即可。
2. 在客語通行語地區學習以客語服務民衆，深化在地融入。
3. 機關首長指派具客語能力者，負責承辦及推動客語相關業務。

Situation-3 承辦非客籍且流動性大

1. 首要是機關首長重視客語事務的推動。
2. 首長多鼓勵承辦強化客語能力。
3. 首長協助建立「多會一種語言、多一份人生機會」的工作理念。

Situation-4 忌表面工夫

1. 推動客語非只為評核取得好成績，評核是手段，大家講客是目的。
2. 不是有做就好，是希望大家歡喜講客。
3. 推動公事客語是希望公務部門帶頭做起，帶動民衆習慣自然講客。



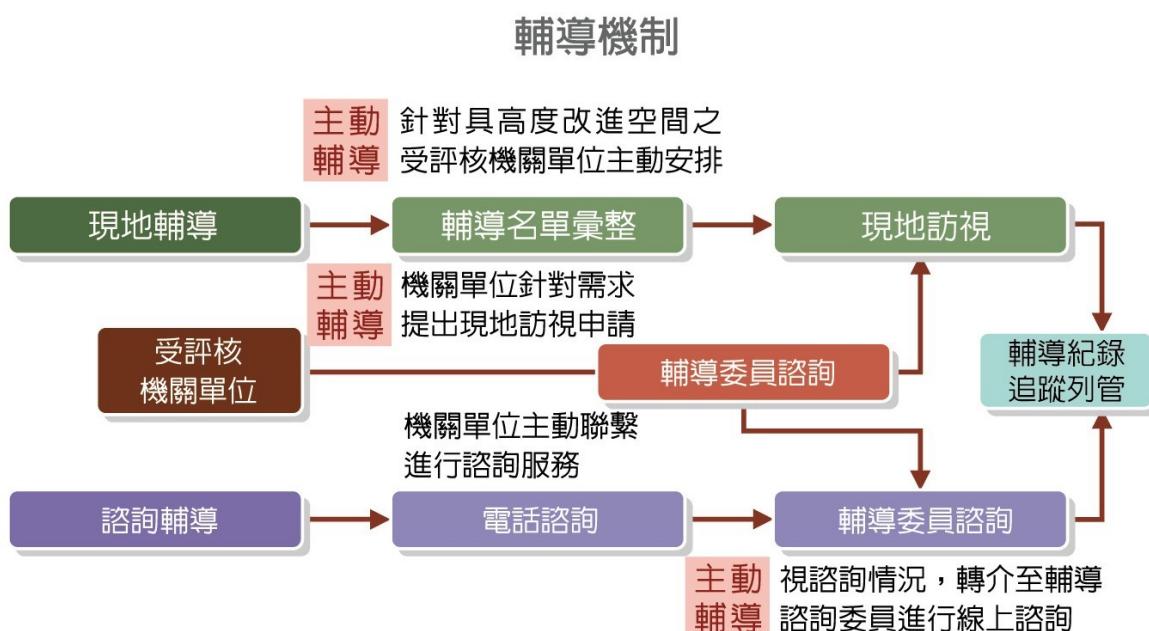
四・輔導與資源協助

(一) 輔導機制

客家委員會為協助客語為通行語地區各級機關單位推動相關工作，特邀請專家學者成立「輔導諮詢團」。輔導分「主動輔導」與「被動諮詢」二種，輔導形式考量效益亦分為「現地輔導」與「線上諮詢」二種分進合擊。

1. 「現地輔導」以輔導諮詢委員為核心，受評核機關單位為目標對象，藉由現場主義之現地訪視，以精進及改善各受評核機關的作為，客製化地適時提供改善意見，達到客語環境之基礎改善與提昇。
2. 「線上諮詢」則採設立「諮詢服務專線」模式，提供客語通行地區之中央單位（含公用事業）相關之業務承辦人員，針對「推動客語為通行語成效評核」及「推動客語為通行語輔導計畫」等計畫內容及實施概況，進行諮詢服務，提供專業改善意見，並視改善需求轉介至「輔導諮詢委員」進行視訊線上諮詢，以期達到多面向的輔導改善提升。

相關輔導作業流程詳細說明如下：



(二)客家委員會客語推廣類相關補助資源

項目	客家委員會提升客語社群活力補助作業要點	客家委員會推動客語深根服務計畫補助作業要點	客家委員會推行公事客語無障礙環境補助作業要點
補助對象	<p>1.直轄市、縣(市)政府、鄉(鎮、市、區)公所。</p> <p>2.公私立各級學校。</p> <p>3.依法登記或設立之財團法人、行政法人、人民團體。</p> <p>4.具教材、教具編製、出版或資訊應用開發系統建置經驗之公司。</p> <p>5.本國自然人。</p>	直轄市、縣(市)政府。	立案之國內公私立機關(構)及團體(以下簡稱申請單位)
補助內容	<p>(一)客語社區營造計畫類：串連在地家庭、學校、社區或民間團體，以客語溝通結合在地特色資源或議題，恢復客語社群活力之有關推廣計畫。但不受理公司申請。</p> <p>(二)客語研習活動類：結合各式客語研習共學資源，多元化應用客語，如客語親子、同儕共學團體方案、應用客語研習活動等。但不受理公司及自然人申請</p> <p>(三)編撰(製)或出版客語教材(具)類：限定具有教材、教具編製或出版經驗之公司申請。</p> <p>(四)客語推廣資訊系統類：有助於客語推廣之系統或應用程式開發或建置。限定具有資訊應用開發系統建置經驗之公司、財團法人申請。</p> <p>(五)其他經本會認可有助於推廣客語社群活力之計畫</p>	<p>(一)辦理客語能力認證課程或研習，提升政府機關(構)、學校、公用事業、政府特許行業及民間企業以客語提供公共服務之能力。</p> <p>(二)辦理客家語言文化課程，增進民衆對客家語言文化之認識。</p> <p>(三)辦理提升客語師資專業知能相關課程，增進客語傳承之成效。</p> <p>(四)以家庭為主要服務對象，舉辦跨家庭親子接觸客語持續性(非一次性)之多元活動，增加家庭接觸及使用客語之頻率</p> <p>(五)輔導及推廣客語保母及教保服務人員，促進幼兒客語能力發展。</p>	<p>(一)口譯服務。</p> <p>(二)臨櫃服務。</p> <p>(三)播音。</p> <p>(四)多媒體資訊服務。</p> <p>(五)其他公事客語無障礙環境服務提供之相關製作、研習、訓練、臨時派遣人力、器材設施租用等必要經費。</p>

備註：客家委員會藝文發展類、傳播媒體類、產業發展類等補助計畫，可掃描右方QR-code或至本會官網「政府資訊公開／法規與內規／行政規則」查詢。





五．如何撰寫自提報告

評核作業填報常見問題

(一) 常見資料上傳問題

1. 所有計畫申請及報告資料均透過客委會獎補助系統上傳送出至系統後台，常有申請人在資料未確定或未收集完整狀態下，即送出系統，需要補正時，需俟客委會作異動處理、恢復原始狀態，始能再行送出上傳完整資料。可下載獎補助系統操作手冊（客家委員會網站/獎補助線上申辦/獎補助線上申辦操作手冊）<https://www.hakka.gov.tw/Content/Content?NodeID=659&PageID=38352&LanguageType=CH>
2. 上傳申請計畫及自評報告必須使用機關單位註冊帳號登入、上傳。若有使用個人帳號登入上傳資料者，將無法看到該機關單位的全部資料，而只能抓取到附件資料。
3. 檢附公文：於客委會「獎補助系統」上傳自評報告，請務必檢附單位公文。
4. 自評報告：可提供word檔或PDF檔，PDF檔需提供可編輯及彩色版本格式，以利評核委員查閱。
5. 佐證資料：可在自評報告中提供連結（新聞、youtube或雲端資料夾），使用雲端資料夾連結時，請務必設定「任何知道這個連結的網際網路使用者都能查看」，以利評核委員查閱。
6. 確認上傳：單位若上傳完成，請務必致電客委會告知上傳完成，經客委會確認後，才算完成上傳作業。

(二) 常見報告撰寫問題

受評核機關提供自評報告撰寫方式不盡相同，通案常見問題，在報告中僅提供文字表述或未完整提供佐證照片及影音檔案，因此影響評核分數。在此，提供自評報告撰寫步驟如下：

1. 先確認「該年度」推動客語為通行語成效重點評核項目及指標之作業規範，包含：評核指標及分數占比。
2. 依據「該年度」推動客語為通行語成效報告格式，依序進行撰寫。

(三)佐證資料呈現問題

1. 以連結方式提供：依據單位撰寫順序提供佐證連結時，委員在點選連結後，經常發生「檔案不存在、檔案已移除或屬於私人頻道沒有權限」之事發生。請機關送出自評報告時，務必再確認點選連結後，檔案是否存在，以供評核委員進行查閱。
2. 用剪輯影音方式以光碟提供：為確認單位用心精實執行，並便利評核委員查閱判別，請務必於影音畫面，標註是「客語電話」、「臨櫃人員」、「活動日期及活動名稱」、「會議日期及會議名稱」、「客語環境營造項目」、「鼓勵民間提供客語服務」。
3. 另附佐證資料：依據單位自評報告撰寫「客語友善環境之推動與營造」及「額外加分項目」自行抽檢順序，依序以「資料夾」方式提供照片及影音檔案。

(四)相關推動客語為通行語成效重點評核項目及指標，與成效評核報告格式，可掃描右方QR-code或至本會官網「政府資訊公開／法規與內規／行政規則／客家委員會推動客語為通行語成效評核及獎勵作業要點」相關附件下載使用。



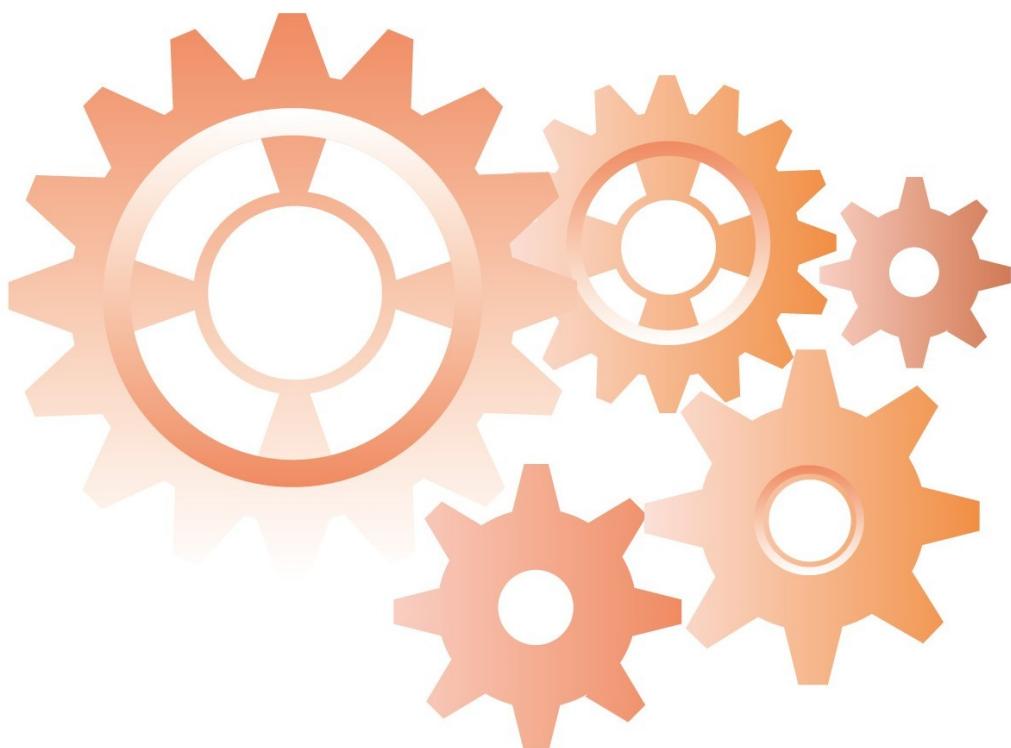


六・結語

工欲善其事、必先利其器！是這本客語指南發行的初衷！

自客家基本法於民國九十九年一月二十七日總統公布實施，後經一〇七年一月三十一日修正通過「客語為國家語言之一，與各族群語言平等」，再於民國一〇七年十一月二十六日發布客語為通行語實施辦法，從而為客語為通行語的推動奠定了法律基礎，尤其第二條明定了客語為通行語地區。

鄉鎮市區公所是基層推動客語為通行語的樞紐，樞紐動了，家庭、社區、學校、社團、商家也都跟著一起動，從而帶動老嫩大細共下講客、湊陣學習，在公廳、在屋肚、在學校、在職場、不管到哪位所，全自然講客，講四縣話嘛好、講海陸、大埔、詔安、饒平也無怕，客人講客亦自然，真實做到客話代代傳、僕客人僕驕傲ㄟ理想。





浪漫山林 幸福客庄



附件一、客家委員會推動客語深根服務計畫補助作業要點

一、客家委員會（以下簡稱本會）為營造母語社區與公共領域客語學習環境，提升民衆使用客語之意願與能力，並由直轄市、縣（市）政府統籌轄內客語學習需求，同時增進公教人員具備以客語提供服務能力，特訂定本要點。

二、補助對象：直轄市、縣（市）政府。

三、補助項目：

(一)辦理客語能力認證課程或研習，提升政府機關（構）、學校、公用事業、政府特許行業及民間企業以客語提供公共服務之能力。

(二)辦理客家語言文化課程，增進民衆對客家語言文化之認識。

(三)辦理提升客語師資專業知能相關課程，增進客語傳承之成效。

(四)以家庭為主要服務對象，舉辦跨家庭親子接觸客語持續性(非一次性)之多元活動，增加家庭接觸及使用客語之頻率。

(五)輔導及推廣客語保母及教保服務人員，促進幼兒客語能力發展。

四、補助原則：

(一)本會對各直轄市、縣（市）政府之補助，依「中央對直轄市及縣（市）政府補助辦法」及「各直轄市及縣（市）政府財力分級級次」相關規定，其最高補助比率為第一級不列入補助對象，第二級為百分之七十八，第三級為百分之八十四，第四級為百分之八十六，第五級為百分之九十，採分年編列預算補助。

(二)本會對地方政府之補助款應納入直轄市、縣（市）政府年度預算辦理。

(三)每一申請計畫每月最高補助一至二名客語專職行政人員為原則，每人每月薪資以新臺幣三萬六千元為上限；若於本計畫服務滿半年以上者，應給付客語專職行政人員工作獎金〔依全年一個半月薪資乘以本計畫在職天數（請假天數不須扣除）所占比例計算〕。

(四) 鐘點費補助原則：每節補助以新臺幣八百元整為上限，但以提升客語師資專業知能相關課程之補助基準，參照「軍公教人員兼職費及講座鐘點費支給規定」講座鐘點費支給標準辦理。

(五) 其他執行本計畫相關經費，如客語專職行政人員勞保、健保及勞工退休金保費、場地費及宣導費、教材費、保險費、督導訪視費、雜費及其他執行本計畫所必須之相關經費，依實際需求編列。

(六) 執行受補助之課程、研習或活動等內容時，以使用客語為主，使用比例至少達百分之八十以上；且內容規劃應以週期性頻率或帶狀性時段為原則。

五、申請程序：

各申請單位應於前一年度九月三十日前檢具申請表(格式如附件)及計畫書(內容應包括：計畫名稱、目的、日期、地點、師資背景、活動內容、實施方法、經費來源、概算及預期效益)共十份，連同光碟或電子檔，函送本會辦理；表件不全者，本會得請申請者限期補正，未於規定期限內補正者，本會得不予受理，所有申請資料及附件，不予退件。

六、審查方式：

(七) 初審：由本會完成初審。

(八) 複審：由本會組成五人至七人審查小組，必要時得邀請學者、專家參與審查，並得邀請申請單位列席說明。

七、審查考量項目：

(一) 增進政府機關（構）、學校、公用事業、政府特許行業及民間企業，以客語提供公共服務之能力。

(二) 創造母語社區環境，促進客語成為客庄地區通行語言。

(三) 對客家語言、文化傳承與創新之貢獻。

(四) 計畫內容詳實及具體程度(包含相關工作細項、整體組織運作、可用資源及內容是否明確、經費編列是否務實嚴謹、辦理時程、師資、課程、教學方式、評量方法及教材等)。



(五) 對擴大民衆參與客家語言學習及使用之效益。

(六) 提案單位以往辦理客語傳習工作之具體成效。

(七) 政府及社會資源運用情形。

八、輔導與執行：

(一) 本會得於前一年度八月底公告重點推動方向。

(二) 直轄市、縣(市)政府應鼓勵鄉(鎮、市、區)公所舉辦客語能力認證課程，且調查並彙整各地區開辦客語能力認證班需求，規劃相關研習或課程後提出申請。

(三) 計畫執行期間：為一年期計畫，於計畫核定後之預定辦理計畫當年度一月至十一月三十日止。另考量客語專職行政人員需執行結案核銷及客語推廣等相關工作，其服務期間可至當年度十二月三十一日。

(四) 為求計畫落實推動，本會得派員或委託專業團隊實地瞭解實施情形，進行計畫進度之督導查核及實地輔導。

(五) 受補助單位應依本會核定之計畫內容執行，因不可抗力或特殊情事有變更必之要時，須就變更事項敘明理由，函送修正計畫書至本會專案核定，始得據以執行。如違反者，本會得視情節輕重減列補助金額，要求回復原計畫或撤銷其補助，並得於一定期間內不再受理申請。

(六) 計畫變更與核定計畫落差甚大，後續申請時，本會得不予補助。

(七) 受補助單位應訂定績效衡量指標，作為辦理補(捐)助案件成果考核及效益評估之參據。並於核銷結案時，於成果報告書載明各課程、研習及活動(需載明公教人員、民間企業及民衆)報名參與客語能力認證情形。

(八) 成果報告書應視活動性質，另檢附活動照片、影音紀錄、培訓報告、研習心得或其他客觀上可稽之資料供核參。

- (九)受補助單位應同意就補助案所提供之相關文件及成果等，無償授權本會以非營利為目的之任何利用，並配合本會推動相關之活動，協助補助計畫之成果展示。
- (十)各項宣導資料、書刊及宣導影片等，應於適當位置標明客家委員會輔導或補助等相關字樣與本會會徽，未標明者，本會得撤銷或核減其補助。
- (十一)補助計畫之申請與執行，各有關人員應依權責覈實辦理，如有不實之情事應負法律責任。
- (十二)本計畫授課人員以具本會認定通過之客語薪傳師為優先，但以提升客語師資專業知能之相關課程，不在此限。
- (十三)相關課程、研習及活動開辦人數：一般每次開辦人數至少達十五人；教授少數腔調(大埔、饒平及詔安腔)者，或於地域位處偏遠且交通狀況不便，或其他特殊情形者，受補助單位應確實查核並敘明理由後，檢附相關資料，經本會審查通過者，每次開辦人數得不受限制。
- (十四)受補助單位應於各課程、研習及活動開辦前，於本會指定網站公告招生訊息，並須開放民衆報名參與。
- (十五)客語專職行政人員須通過客語能力中高級認證，並參與本會相關培訓或工作坊，且於申請計畫書內敘明每月工作項目(如彙整計畫、管制與追蹤及督導評核等行政作業)，並於各期成果報告書檢送每月工作日誌。

九、撥款方式：

本補助案經費採分期撥付，受補助單位應於各期審查期限內向本會請款，未於計畫期程內辦理核銷而逾當年會計年度者，經費不予保留。計畫或計畫內項目不涉及採購發包部分，於計畫核定後依核定金額按下列撥款比例撥付，若涉及採購發包者，則依採購發包金額計算。



(十六)第一期款(百分之三十)：本會審查核定後，受補助單位檢具第一期補助款收據、入帳資料（戶名、銀行及分行名稱、帳號），備函向本會報請撥付，惟涉及採購發包部分，須俟完成發包後始得申請撥付（受補助之地方政府須送直轄市、縣（市）政府納入預算證明書）。

(十七)第二期款(百分之四十)：應於當年度七月三十一日前檢具第二期補助款收據、總經費支出明細表、課程表、計畫執行進度、活動照片及實地訪查紀錄表（格式如附件，併附電子檔）等資料，報請送本會撥付。

(十八)第三期款(百分之三十)：應於當年度十二月十日前檢具第三期補助款收據、總經費支出明細表及成果報告書（格式如附件，併附電子檔）等資料，報請送本會撥付。另於次一年度一月三日前提供客語專職行政人員服務至當年度十二月三十一日工作日誌。

(十九)本補助案採就地審計辦理方式者，相關原始憑證應依照會計法、審計法等相關規定加強內部審核及妥為保管，以備查核。

十、財務管理：

(一)補助款應專款專用，如有挪用情事，將終止或取消其補助資格，受補助單位並應繳回全部補助款。但計畫變更經本會書面同意者，不在此限。

(二)逾期未請款，經本會通知限期請款，屆期仍未請款且無合理原因者，撤銷其補助。

(三)受補助單位執行計畫遇有經費不足現象，應自行籌措財源配合，不得逕行變更計畫內容或要求本會追加補助金額；實際結算數依本會最高補助比例核算補助經費少於本會核定補助金額時，該差額應一併繳還本會。但直轄市、縣（市）等地方政府補助款賸餘未超過新臺幣十萬元時，該受補助之直轄市、縣（市）政府得免予繳回。

(四)受補助單位，應依中央政府各機關單位預算執行要點、中央政府附屬單位預算執行要點及政府採購法等相關法令規定辦理。

(五)受補助經費結報時，所檢附之支出憑證應依支出憑證處理要點規定辦理，並應詳列支出用途及全部實支經費總額，同一案件由兩個以上機關補(捐)助者，應列明各機關實際補(捐)助金額。

(六)所得稅及健保補充保費扣款部分，由受補助單位依規定負責，並於原始憑證送本會時，一併檢送相關扣繳證明文件。

十一、政策性補助，得不受第五點、第六點之限制，但仍應經專案審查，報奉核定後實施。

十二、有關受補助單位補助計畫之管制考核事項，本會另訂定客家委員會推動客語深根服務計畫督導評核要點辦理。

十三、本要點未規定事項，依其他有關法令規定辦理。



附件二、客家委員會推行公事客語無障礙環境補助作業要點

一、客家委員會（以下簡稱本會）為尊重多元文化，推動公事客語無障礙環境，以促進客語重返公共領域，特依據客家基本法第六條及第九條規定，訂定本要點。

二、補助對象：立案之國內公私立機關（構）及團體（以下簡稱申請單位）。

三、實施原則：

- (一) 公共化原則：公共場所多以客語為主要使用語言。
- (二) 多元化原則：增進民衆對使用客語之尊嚴和自信，及對異語言文化的了解和尊重。
- (三) 普及化原則：客語普遍推行於機關、學校、社團、商家企業、鄰里社區。
- (四) 生活化原則：民衆在日常生活中自然以客語溝通。

四、補助項目：

(一) 項目

- 1. 口譯服務。
- 2. 臨櫃服務。
- 3. 播音。
- 4. 多媒體資訊服務。
- 5. 其他公事客語無障礙環境服務提供之相關製作、研習、訓練、臨時派遣人力、器材設施租用等必要經費。

(二) 前述各項公事客語無障礙服務所需經費，不得作為購置硬體設備之用；臨櫃服務人員人事費用不得以固定、經常性方式支付，應以臨時派遣人力或招募志願服務人員為原則。

五、補助經費及原則：

- (一) 每案最高以補助新臺幣三十萬元為原則。

(二)本會對直轄市及縣(市)政府補助比率依財力級次，其最高補助比率，第一級不予補助，第二級為百分之七十八，第三級為百分之八十四，第四級為百分之八十六，第五級為百分之九十。

六、申請程序：

(一)申請單位可於前一年度十一月及當年度五月檢具申請表（如附件一）、計畫書各十份連同光碟片或電子檔一份函送本會辦理。

(二)未依前項規定申請者，得不予受理；表件不全者，得請其限期補正一次，未於規定期限內補正者，不予受理。

七、計畫書應具項目（如附件二）如下：

(一)計畫名稱。

(二)目的。

(三)辦理期程。

(四)計畫內容。

(五)實施方法。

(六)經費來源。

(七)經費概算。

(八)預期效益。

(九)檢附文件。

八、審查作業：

(一)由本會業務單位依本要點進行初審，並擬具初審意見，供審查小組複審。

(二)審查小組由五人至七人組成，必要時得邀請學者、專家參與審查，並得邀請申請單位列席說明。

九、審查考量原則：

(一)申請地區為客家文化重點發展區者，得列為優先補助之參考。

(二)計畫之可行性。



(三) 對促進客語重返公共領域之實質效益。

(四) 對提振客語地位之宣導效果。

(五) 服務對象之廣泛性。

(六) 配套之宣導計畫。

(七) 經費編列之合理性。

(八) 計畫執行預期效益。

十、經費撥付與核銷：

(一) 經費撥付：

1. 直轄市、縣（市）等地方政府：

受補助單位應於計畫結束後一個月內，若計畫執行至當年度十一月，則於當年度十一月三十日前，檢具收據（附件三）、納入預算證明、計畫總經費支出明細表（附件四）、獲補助項目及金額明細表（附件五），如接受二個以上政府機關補助者，並應列明各機關補助項目及金額、成果報告書（含電子檔）（附件六）等，報本會請款。

2. 已設置校務基金之大學校院：

實施校務基金制度之學校，依「國立大學校院校務基金設置條例」之規定辦理。本計畫之全部經費應納入基金收支管理。其支出原始憑證請妥善保管，以供本會及審計機關就地查核，免送本會核轉送審。受補助單位應於計畫結束後一個月內，若計畫執行至當年度十一月，則於當年度十一月三十日前，檢具收據（附件三）、計畫總經費支出明細表（附件四）、獲補助項目及金額明細表（附件五），如接受二個以上政府機關補助者，並應列明各機關補助項目及金額、成果報告書（含電子檔）（附件六）等，報本會請款。

3. 其他：

受補助單位應於計畫結束後一個月內，若計畫執行至當年度十一

月，則於當年度十一月三十日前，檢具統一發票或收據（附件三）、計畫總經費支出明細表（附件四）、獲補助項目及金額明細表（附件五），如接受二個以上政府機關補助者，並應列明各機關補助項目及金額、補助項目支出原始憑證、成果報告書（含電子檔）（附件六）等，報本會請款。

(二) 成果報告書應視補助項目，分別檢附照片、播音光碟等資料，並依下列評估基準詳列評估結果，未列評估結果者，嗣後不予補助。

1. 同步口譯服務：以服務場次、人次、時數等為評估基準。
2. 臨櫃服務：以服務人次、時數等為評估基準。
3. 播音：以播放次數為評估基準。
4. 多媒體資訊：以多媒體資訊用品使用頻率為評估基準。
5. 其他服務請於申請案中自行規劃評估基準。

(三) 受補助單位，逾期請款且未事先報本會核備者，視同放棄。

(四) 補助款應專款專用覈實核銷，不得變更用途，執行結果如有賸餘，其賸餘經費應照數或按本會補助比例解繳國庫。

(五) 原始憑證應依照「支出憑證處理要點」之規定辦理，並加裝封面（附件七），依序裝訂。

(六) 涉及個人所得稅之扣繳事宜，由受補助單位依規定辦理，並於原始憑證送本會時，一併送相關扣繳證明文件。而人事費、鐘點費之領據需有當事人簽名，且涉及個人所得之支出原始憑證上，請加註「已辦理所得稅扣繳」字樣，並由承辦人員簽章。

十一、其他事項：

(一) 受補助單位應於實施場所適當位置、地點標示「客家委員會推行公事客語無障礙環境」相關文字，未標示者，得取消其補助，或核減其金額。



(二)受補助單位應依本會核定之計畫執行，若計畫變更或因故無法執行者，應於計畫開始前一週敘明理由，報本會備查；未依核定計畫辦理者，撤銷其補助。

(三)受補助單位應依著作權法相關規定辦理，就補助案所提供之各項成果，無償授權本會以非營利目的公開發表、利用。

(四)所有申請資料及附件，恕不退件。

十二、政策性補助項目，得不受第五點(一)、第六點及第八點之限制，並經專案審查，報奉核定後實施。

十三、有關督導評核事項，本會另訂定「客家委員會推行公事客語無障礙環境督導評核要點」辦理之。

十四、本要點未規定事項，悉依其他有關法令規定辦理。

十五、本要點奉本會主任委員核定後實施，修正時亦同。

附件三、客家委員會提升客語社群活力補助作業要點

一、客家委員會（以下簡稱本會）為傳承、推廣客家語言，營造客語社區環境，提升客語社群活力，特訂定本要點。

二、補助對象

- (一) 直轄市、縣（市）政府、鄉（鎮、市、區）公所。
- (二) 公私立各級學校。
- (三) 依法登記或設立之財團法人、行政法人、人民團體（不含政治團體）。
- (四) 具教材、教具編製、出版或資訊應用開發系統建置經驗之公司。
- (五) 本國自然人。

三、補助範圍

- (一) 客語社區營造計畫類：串連在地家庭、學校、社區或民間團體，以客語溝通結合在地特色資源或議題，恢復客語社群活力之有關推廣計畫。但不受理公司申請。
- (二) 客語研習活動類：結合各式客語研習共學資源，多元化應用客語，如客語親子、同儕共學團體方案、應用客語研習活動等。但不受理公司及自然人申請。
- (三) 編撰(製)或出版客語教材(具)類：限定具有教材、教具編製或出版經驗之公司申請。
- (四) 客語推廣資訊系統類：有助於客語推廣之系統或應用程式開發或建置。限定具有資訊應用開發系統建置經驗之公司、財團法人申請。
- (五) 其他經本會認可有助於推廣客語社群活力之計畫。

四、補助原則

- (一) 同一受補助對象，每一年度補助以不超過二次為原則，且依本要點接受補助執行計畫尚未結案者，不得再申請另一計畫之補助，再提出申請者，本會不予受理。



- (二) 申請對象為直轄市、縣（市）政府、鄉（鎮、市、區）公所及所屬各級學校，依中央對直轄市及縣（市）政府補助辦法與各直轄市及縣（市）政府財力分級級次相關規定辦理。補助款並應納入地方政府年度預算辦理，專款專用。
- (三) 申請對象為行政法人、財團法人、人民團體、私立各級學校、公司及本國自然人者，依中央政府各機關對民間團體及個人補（捐）助預算執行應注意事項相關規定辦理。

五、補助金額、計畫執行期程

- (一) 補助金額如下：

- 1.客語社區營造計畫：每案最高補助三十萬元。
- 2.客語研習活動：每案最高補助十萬元。
- 3.編撰(製)或出版客語教材(具)類：每案最高補助八十萬元。
- 4.客語推廣資訊系統類：每案最高補助二百萬元。

- (二) 前款計畫執行期程原則上不得逾一年。但客語推廣資訊系統類得延長為二年。

六、申請程序

- (一) 各類型補助案件分別依下列時間受理申請，收件期間如有異動，將另行公告：
- 1.客語社區營造計畫類：於前一年度九至十月，以及當年度四至五月受理申請。
 - 2.客語研習活動類：於辦理活動前兩個月，提出申請。
 - 3.編撰(製)或出版客語教材(具)類：本會得於前一年度八月公告重點方向後，始開放於前一年度九至十月受理申請。
 - 4.客語推廣資訊系統類：本會得於前一年度八月公告重點方向後，始開放於前一年度九至十月受理申請。

(二) 申請程序及應備文件

1. 申請者應於前款申請期間內，以電子化方式至本會獎補助線上申請專區提出申請。
2. 直轄市、縣（市）政府、鄉（鎮、市、區）公所、公私立各級學校及行政法人：除線上填具申請表外，另需檢附活動計畫書（內容應包含：計畫名稱、目的、日期、地點、活動內容、實施方法、經費來源、概算及預期效益等）。
3. 財團法人及人民團體：除線上填具申請表外，另需檢附立案證書影本、負責人當選證書影本、組織章程及活動計畫書（內容應包含：計畫名稱、目的、日期、地點、活動內容、實施方法、經費來源、概算及預期效益等）。
4. 公司：除線上填具申請表外，另需檢附公司登記證明文件、組織章程、最近一年營利事業所得稅結算申報書與營業稅申報書影本、無欠稅證明文件、具教材、教具編製、出版經驗或資訊應用開發系統建置經驗相關佐證資料，及活動計畫書（內容應包含：計畫名稱、目的、日期、地點、活動內容、實施方法、經費來源、概算及預期效益等）。
5. 本國自然人：除線上填具申請表外，另需檢附個人身分證明文件影本及活動計畫書（內容應包含：計畫名稱、目的、日期、地點、活動內容、實施方法、經費來源、概算及預期效益等）。

(三) 同一案件同時申請其他機關補助者，應於活動計畫書中列明全部經費內容及向各機關補助項目與金額。如有隱匿不實或造假情事，本會將撤銷該補助案件，並收回已撥付款項。

(四) 相關文件不全者，經本會通知應於十個工作日內補正，逾期未補正者，得不予受理。



七、審查作業程序：

(一) 審查方式由本會組成三至七人審查小組審查，必要時得邀請申請單位列席說明。

(二) 通案性審查標準：

1. 對客家語言傳承或推廣之影響程度。
2. 計畫內容具體可行之程度，包含方法是否明確、措施是否有效等。
3. 經費運用情形，包含經費編列是否詳實嚴謹、是否以同一案件向其他單位申請補助等。
4. 過往辦理成效或實績。

(三) 個別性審查標準：

1. 客語社區營造計畫類：客語主體性程度、在地社區資源投入程度、社區居民參與程度等。
2. 客語研習活動類：課程規劃妥適性、親子或同儕共學參與度、講師客語教學經驗、研習活動參與對象等。
3. 編撰(製)或出版客語教材(具)類：客語豐富性與正確性、教材(具)內容是否足以養成學生客語能力、引起學習興趣等。
4. 客語推廣資訊系統類：介面友善性、便利性與實用性、客語豐富性與正確性、申請單位過去開發語言學習系統之經驗與實績等。

(四) 申請案件經本會核定後，以書面通知審查結果予申請單位。

(五) 編撰(製)或出版客語教材(具)類、客語推廣資訊系統類計畫經本會核定後，本會得通知受補助單位於指定期限內，與本會完成契約簽訂，逾期未完成者，本會得取消受補助資格，其契約內容由本會另定之。

八、經費撥付與核銷

(一) 客語推廣資訊系統類，補助款原則採兩階段撥付：

1. 第一階段於計畫執行進度達百分之五十時，檢具收據、匯款帳號、執行經費明細表、獲補助項目及金額明細表（如接受二個以上機關補助者，應列明各機關補助項目及金額）、期中報告書及相關資料報本會請款，且須完成獎補助線上申辦系統核銷作業。
2. 計畫執行完成一個月內，檢具收據、匯款帳號、計畫總經費支出明細表、獲補助項目及金額明細表（如接受二個以上政府機關補助者，應列明各機關補助項目及金額）、成果報告書及相關資料報本會請款，且須完成獎補助線上申辦系統核銷作業。

(二) 客語社區營造計畫類，補助款得於計畫執行之初，預先撥付核定補助金額之百分之三十，待計畫執行完成後，再撥付核定金額之百分之七十。

(三) 其餘類別計畫於執行結束後，補助款採一次撥付：

1. 直轄市及縣(市)政府：

於計畫執行完成一個月內，檢具收據、納入預算證明、匯款帳號、活動總經費支出明細表、獲補助項目及金額明細表（如接受二個以上政府機關補助者，應列明各機關補助項目及金額）、成果報告書及相關資料報本會請款，且須完成獎補助線上申辦系統核銷作業。

2. 直轄市、縣(市)政府所屬公立各級學校及鄉（鎮、市、區）公所：

於計畫執行完成一個月內，檢具收據、納入預算證明、匯款帳號、活動總經費支出明細表、獲補助項目及金額明細表（如接受二個以上機關補助者，應列明各機關補助項目及金額）、成果報告書及相關資料報本會請款，且須完成獎補助線上申辦系統核銷作業。相關核銷資料需經所在地縣（市）政府初審後，併同該府納入預算證明報本會請款，本會據以透過縣（市）政府撥付款項予鄉（鎮、市、區）公所及公立各級學校。



3. 國立與私立各級學校、財團法人、行政法人、公司、人民團體及本國自然人：

於計畫執行完成一個月內，檢具收據、匯款帳號、活動總經費支出明細表、獲補助項目及金額明細表（如接受二個以上機關補助者，應列明各機關補助項目及金額）、成果報告書及相關資料報本會請款，且須完成獎補助線上申辦系統核銷作業。

九、輔導與考核

- (一) 為達成活動效益，本會得隨時派員實地瞭解活動辦理情形與績效，並提供必要之輔導與考核。
- (二) 經本會核定之補助計畫，不得擅自更改計畫內容、辦理期程、地點、經費明細，如需變更應函報本會核定。
- (三) 活動內容與原申請計畫不符、補助經費未依指定用途支用，經費有虛報浮報、計畫變更未報經本會核定或其他違反本要點之情事者，本會得撤銷其補助。

十、其他注意規定

- (一) 本會人員不得於補助申請案中擔任有給職之職務，違者不予補助。
- (二) 倘計畫執行涉及宣導資料、影片等，應於適當位置標明「客家委員會補助」等相關字樣，未標明者，本會得撤銷或核減其補助。
- (三) 受補助單位應擔保其著作及申請計畫，無侵害他人著作權之情事，倘有該情事致本會權益受損或受連帶賠償請求之損失，應由受補助單位負全部賠償責任。
- (四) 受補助單位就補助案所提供之文件及成果報告等資料，同意無償授權本會為推動業務之任何利用。
- (五) 計畫內容應將性別平等意識融入，鼓勵多元參與。

十一、政策性補助項目得不受第五點有關補助金額，以及第六點有關受理時間之規定，由本會專案審查，報奉核定後實施。

十二、本要點未規定事項，依其他相關法令規定辦理。

附件四、客語為通行語實施辦法

第一條 本辦法依客家基本法（以下簡稱本法）第四條第三項規定訂定之。

第二條 本辦法用詞，定義如下：

一、客家文字：指依各地通行客家腔調，用以溝通及表達客語之書寫系統。

二、客語為通行語地區：指客語為主要通行語地區及客語為通行語之一地區。

三、客語為主要通行語地區：指本法中華民國一百零六年十二月二十九日修正條文施行時，客家人口達二分之一以上之直轄市、縣(市)、鄉(鎮、市、區)。

四、客語為通行語之一地區：客家人口達三分之一以上未達二分之一之鄉(鎮、市、區)。

五、客語通行語：指客語為通行語地區使用之客語。

六、原住民族地區：係指原住民族基本法第二條第三款之地區。

第三條 客語為通行語地區，由本會定期公告新增名單。

第四條 客語為通行語地區應保障居民參與政府機關(構)行政、立法及司法程序時，得使用當地通行之客語。

第五條 客語為通行語地區內之政府機關（構）、學校對外提供公共服務時，應具備以客語提供公共服務之能力。

第六條 客語為通行語地區內之公用事業、政府特許行業對外提供公共服務時，應具備以客語提供公共服務之能力。

第七條 客語為通行語地區內之有線廣播電視系統及地方廣播電台，於公用或公益頻道製播客家語言及文化相關主題電視或廣播節目，並於各項活動廣告、宣傳、製播客語版本時，各級政府應予以獎勵。前項節目，得以自製或開放地方公民團體參與方式製播。

第八條 各級政府應鼓勵客語為通行語地區內之民間企業以客語提供公共服務及播音；具臨櫃服務性質者，應於必要時，提供口譯服務。



- 第九條 客語為通行語地區之學前及國民基本教育之學校及幼兒園，應保障學童以客語作為學習及教學語言之權利，並積極進用客語師資。
- 第十條 客語為通行語地區之政府機關（構）、學校及公營事業機構，得以客家文字書寫公文書、設置客語通行語及傳統名稱之標示。
- 第十一條 政府機關（構）、學校於客語為主要通行語地區召開之聽證、公聽會、說明會及其他法定會議、公開會議等，應以客語進行，並提供口譯予非客語使用者。但有下列各款情形之一者，不在此限：
- 一、因地域性，顯可判斷參與者，多屬非客家族群或不諳客語。
 - 二、因案件性質特殊且涉及多方利益，以客語傳達其義顯有困難。
- 第十二條 客語為主要通行語地區之各級政府委託民間團體或個人辦理之公共服務，應由具客語能力者為之或提供口譯服務。
- 前項政府補助民間團體或個人辦理之各類型活動，應使用客語。
- 第十三條 服務於客語為通行語地區之公教人員，於本辦法施行後八年内，應有符合服務機關（構）、學校所在地客家人口之比例通過客語能力認證，通過客語能力認證者，應給予獎勵，並得列為陞任之評分項目。
- 前項機關（構）、學校應自訂所屬公教人員逐年通過客語能力認證比例之計畫，並由各級政府或目的事業主管機關報由本會納入本法第六條國家客家發展計畫，逐年檢核。
- 第一項機關（構）、學校性質特殊者，得洽商本會另行核定通過客語能力認證之比例。
- 中央或各級地方政府客家專責機關（構），準用第一項及第二項規定。
- 第十四條 客語為通行語地區之政府機關（構）、學校及公（民）營事業機構執行客語為通行語相關事項成效優良者，本會得予以獎勵。前項成效優良者，除政府機關（構）、學校及公（民）營事業機

構之相關承辦人員應予敘獎外，本會並得視各年度預算發給成效獎勵金。

第十五條 客語為主要通行語地區，同時為原住民族地區者，如遇通行語實施之爭議，由鄉(鎮、市、區)公所依實際情形先行處理，如不能處理，由直轄市、縣(市)政府解決，如不能解決，由本會與原住民族委員會共同研商決定；必要時，報請行政院決定之。

第十六條 本辦法自發布日施行。

附件五、客語推動委員會的成立與運作SOP

單位若要成立客語推行委員會可依下列程序進行設置及運作：

一、研擬單位「客語推行委員會設置及運作計畫」

計畫內容包括：

1、設置目的

2、召集人及執行秘書：

召集人宜由單位首長，或具跨單位協調能力者如公所主秘（秘書）擔任之。

執行秘書宜由負責客語為通行語業務職掌之單位主管擔任之。

3、委員組成：客語推行委員會係任務編組，以發展客語成為區域通行語為目標，其成員組成除公所相關單位主管外，宜邀集相關機關、學校、社團、語言專家、社區工作者、企業商家等代表組成；任一性別委員人數不得少於委員總人數之三分之一，並應兼顧青年代表。

4、核心任務：

- (1) 推動轄區內客家族群基本現況進行基礎調查與資料分析，藉以掌握客家族群發展之情勢。
- (2) 推展客語公共化，促進公共場所多以客語為主要使用語言。
- (3) 增進語言多元化，提升轄內客籍民衆對客語文化之尊嚴和自信，使非客籍民衆增進對客家語言文化之了解和尊重。



- (4) 達成客語普及化，推行客語於機關、學校、社團、社區、商家企業、村里鄰等廣泛使用。
- (5) 促成客語生活化，使民衆在社區生活中多以客語溝通。
- (6) 公事客語政策及其發展策略及其他相關議題之諮詢。

5、運作規劃

- (1) 由首長或秘書針對本計畫召集各課室舉辦公所內部討論會議，並請各課室針對客語推動事項進行事先提案。
- (2) 由首長召開「客語推行委員會」成立大會，並進行委員會第一次會議。
- (3) 召開定期委員會議，檢視及修正相關執行計畫及進度。

6、具體推動方案

7、預期質化與量化目標

二、確認召集人及執行秘書

計畫報陳核定後，確認召集人及執行秘書。

三、會前籌備工作

四、召開成立大會並通過「客語推行委員會設置及運作計畫」

五、執行「客語推行委員會設置及運作計畫」

六、定期召開會議，並檢視執行情形

七、年度末辦理表揚及敘獎等公開活動，並研擬新年度客語推動計畫

推動客語為通行語 | 指南手冊 |

書名：推動客語為通行語指南手冊

發行單位：客家委員會

地址：242新北市新莊區中平路439號北棟17樓

電話：02-89956988

傳真：02-89956987

網址：www.hakka.gov.tw

執行團隊：驚喜有限公司

總顧問：羅烈師

執行編輯：姜繼理、劉季羽、徐明男、李宥緯、吳語庭

封面設計：江文龍

發行日期：中華民國112年5月



推動客語為通行語 指南手冊



客家委員會
Hakka Affairs Council



僾講客