

113 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：縣、市政府」

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(45分)				
(一)公務人員通過客語能力認證達成情形	10	<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9分)。</p> <p>本項分數計算方式為：上開符合度達成情形*權數10。(至多10分)</p> <p>A組:客語為主要通行語地區 ※本項評分訂最低標準，倘得分未達7.5分者，不得列為特優；未達5分者，不得列為優等。</p> <p>B組:轄內有客語為通行語地區 ※本項評分訂最低標準，倘得分未達5分者，不得列為特優；未達3分者，不得列為優等。</p> <p>C組:轄內無客語為通行語地區 ※本項評分不訂最低標準。</p>	<p>1. 公教人員部分，係依行政院人事行政總處提供之113年12月止現職人員資料為準，依本會截至113年度之歷年公教人員客語能力各級認證通過情形(不含基礎級)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「公教人員」通過客語能力認證指標之衡量標準，說明如下： (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>	調查統計

(二)教師通過客語能力認證達成情形

15

1. 教師通過客語能力認證比例，與所在地客家人口之比例符合度。
本項分數 A 組計算方式為：

評分標準說明	配分
符合度達 90%以上	10
符合度達 80%以上	9
符合度達 70%以上	8
符合度達 60%以上	7
符合度達 50%以上	6
符合度達 40%以上	5
符合度達 30%以上	4
符合度未達 30%	0

本項分數 B、C 組計算方式為：上開符合度達成情形*權數 10。(如符合度為 90%，得分為 9 分；至多 10 分)

2. 教師取得客語能力中高級以上認證情形(5 分)
 轄內高級中等學校以下學校，已有 1 名以上教師取得客語能力中高級以上(包含高級)認證學校，占所在地高級中等以下學校總校數之比例。(至多 5 分)

評分標準說明	配分
達成校數比例達 80%以上。	5
達成校數比例達 70%以上。	4
達成校數比例達 55%以上。	3
達成校數比例達 45%以上。	2
達成校數比例達 35%以上。	1

A 組:客語為主要通行語地區
 ※上開二項評分合計值訂最低標準，倘得分未達 9 分者，不得列為特優；未達 7 分者，不得列為優等。

B 組:轄內有客語為通行語地區
 ※上開二項評分合計值訂最低標準，倘得分未達 7 分者，不得列為特優；未達 5 分者，不得列為優等。

C 組:轄內無客語為通行語地區
 ※本項評分不訂最低標準。

※教師通過客語能力認證符合度較 112 年符合度增加 5%額外加 1 分，5%以上每再增加 3%再加 1 分，以此類推；惟加總分數不得超過 15 分。
 (如較 112 年符合度增加 5%，額外加 1 分；增加 11% (5%+3%+3%)，額外加 3 分)

(2)本會評核之教師係指以正式聘用之合格教師(不含兼任、代理、代課教師及實習老師等)。
 (3)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 1 次。
 (4)因應《國家語言發展法》施行，自 111 學年度開始，本土語文將延伸到國、高中為必(選)修課程，爰將教師取得客語能力中高級以上(包含高級)認證情形納入通行語成效評核重點項目。

3. 所在地客家人口比例，係以本會 110 年度全國客家人口暨語言調查結果為基準。

4. 學生部分，係依據縣市政府教育單位提送截至 113 年 12 月高級中學以下學生人數為準，依本會截至 113 年度之客語能力各級認證通過情形(不含基礎級)進行勾核，依左列公式計算成績。

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								
(三)高級中等學校以下之在學學生通過客語能力認證達成情形	15	<p>(「基礎級人數*2」+「初級人數*3」+「中級人數*2」+「中高級人數*1」+「高級人數*1」)除以(「學生人數」*「當地客家人口比例」)</p> <p>本項分數計算方式為：上開符合度達成情形*權數15。(至多15分)</p> <p>※本項評分訂最低標準，倘得分未達7分者，不得列為特優；未達5分者，不得列為優等。</p>		調查統計								
(四)機關訂定公教人員通過認證之獎勵及升遷規定	5	<p>就轄內已通過客語能力認證考試之績優公教人員訂定相關敘獎或陞遷加分規定，以利鼓勵。</p> <table border="1" data-bbox="451 703 1129 1108"> <thead> <tr> <th data-bbox="451 703 1029 763">評分標準說明</th> <th data-bbox="1029 703 1129 763">配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="451 763 1029 855">就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「敘獎」規定</td> <td data-bbox="1029 763 1129 855">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 855 1029 981">就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「陞遷加分」規定</td> <td data-bbox="1029 855 1129 981">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 981 1029 1108">實際透過上述兩項規定，已給予客語績優公教人員「敘獎」或「陞遷加分」情形</td> <td data-bbox="1029 981 1129 1108">1</td> </tr> </tbody> </table>	評分標準說明	配分	就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「敘獎」規定	2	就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「陞遷加分」規定	2	實際透過上述兩項規定，已給予客語績優公教人員「敘獎」或「陞遷加分」情形	1	<p>1. 為提升公教人員之客語能力，加速推動客語為公事語言，就轄內已通過客語能力認證考試之績優公教人員訂定相關敘獎或陞遷加分規定，給予獎勵。</p> <p>2. 以受評核單位提具書面資料為評核準據。</p>	書面審查
評分標準說明	配分											
就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「敘獎」規定	2											
就轄內通過客語能力認證考試之績優公教人員，已訂定相關「陞遷加分」規定	2											
實際透過上述兩項規定，已給予客語績優公教人員「敘獎」或「陞遷加分」情形	1											
二、客語友善環境之推動與營造(55分)												
(一)保障學童客語學習之權利	8	<p>轄內國中小學學生每周接受本土語言(客語)教學人數，達本會預設目標參與學生人數覆蓋率。</p> <p>本項分數計算方式為：上開覆蓋率達成情形*權數8。(國民小學權數為6、國民中學權數為2)(至多8分)</p> <p>A組:客語為主要通行語地區 ※本項評分訂最低標準，倘得分未達6.5分者，不得列為特優；未達5分者，不得列為優等。</p> <p>B組:轄內有客語為通行語地區 ※上開二項評分合計倘得分未達5分者，不得列為特優；未達3.5分者，不得列為優等。</p> <p>C組:轄內無客語為通行語地區 ※本項評分不訂最低標準。</p>	保障學童客語學習之權利部分，分別依本會函請教育部提供國民小學112學年度第2學期及113學年度第1學期本土語言客語開課情形，及國民中學112學年度第2學期及113學年度第1學期7至8年級生選修本土語言客語開課情形，及本會預設本土語言課程參與學生人數為基準(與110年度全國客家人口暨語言調查	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						
			結果，所在地客家人口之比例)，依左列方式計算成績。							
(二)推動以客語作為教學語言	12	<p>1. 以轄內國中小學學生每周接受本會補助開辦之客語沉浸式教學、客語校訂課程計畫之學生人數，達本會預設目標參與學生人數覆蓋率。(4分) 本項分數計算方式：上開覆蓋率達成情形*權數4。(國民小學、國民中學權數各為2)(至多4分) ※較以前年度申請單位之延續性未達90%者，扣分1分。</p> <p>2. 推動幼兒園客語沉浸式教學之學生人數，達本會預設目標參與幼生數覆蓋率。(4分) 本項分數計算方式：上開覆蓋率達成情形*權數4。(至多4分)</p> <p>3. 為完備學校及幼兒園教師及教保服務人員使用客語教學能力，訂有轄內高級中等以下學校及幼兒園教師或教保服務員甄選、介聘時，優先進用通過客語能力中高級認證人員之相關規定(4分)</p> <table border="1" data-bbox="497 1245 1107 1715"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>112學年度，已訂有教師或教保服務員通過客語能力中高級認證甄選、介聘優先進用等相關規定</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>112學年度，已實際透過甄選(介聘)進用具通過客語能力中高級認證之教師或教保服務員，占112學年度實際甄選(介聘)教師數比例，與所在地客家人口之比例符合度(如符合度為50%，得分為1.5分)。</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>A組:客語為主要通行語地區 ※本項評分訂最低標準，倘得分未達6分者，不得列為特優。 B組:轄內有客語為通行語地區 C組:轄內無客語為通行語地區 ※本項評分不訂最低標準</p>	評分標準說明	配分	112學年度，已訂有教師或教保服務員通過客語能力中高級認證甄選、介聘優先進用等相關規定	1	112學年度，已實際透過甄選(介聘)進用具通過客語能力中高級認證之教師或教保服務員，占112學年度實際甄選(介聘)教師數比例，與所在地客家人口之比例符合度(如符合度為50%，得分為1.5分)。	3	<p>1. 依各縣市政府申請本會112學年度第2學期「客語沉浸式教學」、「客語結合12年國教校訂課程計畫」情形，及本會預設參與學生人數為基準(與110年度全國客家人口暨語言調查結果，所在地客家人口之比例10%，如各縣市政府中小學學生總人數*所在地客家人口之比例*10%)，依左列方式計算成績。</p> <p>2. 依各縣市政府申請本會112學年度第2學期「客語沉浸式教學」情形，及本會預設參與幼生數為基準(與110年度全國客家人口暨語言調查結果，所在地客家人口之比例15%)，依左列方式計算成績。</p> <p>3. 訂定教師或教保服務員甄選、介聘、進用相關法制化部分，依各縣市政府提供之相關資料，依</p>	調查統計及書面審查
評分標準說明	配分									
112學年度，已訂有教師或教保服務員通過客語能力中高級認證甄選、介聘優先進用等相關規定	1									
112學年度，已實際透過甄選(介聘)進用具通過客語能力中高級認證之教師或教保服務員，占112學年度實際甄選(介聘)教師數比例，與所在地客家人口之比例符合度(如符合度為50%，得分為1.5分)。	3									

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式																																								
			左列方式核算成績。																																									
(三)公部門以客語提供公共服務之能力	25	<p>評分重點為公部門以客語對外提供公共服務之情形，包含「提供客語公共服務」(10分)、「各項活動、會議之舉辦適當使用客語」(10分)及「客語環境營造(5分)」共3大項。</p> <p>A組:客語為主要通行語地區 B組:轄內有客語為通行語地區 *本項評分訂最低標準，倘得分未達14分者，不得列為特優。</p> <p>C組:轄內無客語為通行語地區 *本項評分不訂最低標準。</p> <p>1. 提供客語公共服務，項目及評分(10分)： (1)客語電話語音服務(2分)： A組:客語為主要通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="504 1010 1102 1274"> <thead> <tr> <th>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>2分</td> </tr> <tr> <td>轉接功能有客語服務</td> <td>1分</td> </tr> <tr> <td>僅有客語招呼語</td> <td>0.5分</td> </tr> <tr> <td>無以上客語語音服務</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>B組:轄內有客語為通行語地區 C組:轄內無客語為通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="459 1397 1139 1662"> <thead> <tr> <th>測試結果</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td>轉接功能有客語服務</td> <td>1分</td> </tr> <tr> <td>僅有客語招呼語</td> <td>0.5分</td> </tr> <tr> <td>無以上客語語音服務</td> <td>0分</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)客語應答(5分)：</p> <table border="1" data-bbox="507 1744 1096 2085"> <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>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">5成以上未達8成使用客語</td> <td>客語非常流暢</td> <td>3分</td> </tr> <tr> <td>客語還算流暢</td> <td>2.5分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td>使用客語但未</td> <td>客語非常流暢</td> <td>1.5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		測試結果	配分	有播放客語招呼語，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	5分	客語還算流暢	4分	客語不太流暢	3分	5成以上未達8成使用客語	客語非常流暢	3分	客語還算流暢	2.5分	客語不太流暢	2分	使用客語但未	客語非常流暢	1.5分	<p>1. 電話訪查： (1)客語電話語音測試對象：受評單位總機、各單位代表號、1999等。 (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縣市政府之總機、地政、工商、文化觀光、戶政、稅捐等相關單位。 (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： (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。 (2)不定期安排實地訪查。 (3)各項活動、會議之舉辦使用客語情形： (1)查核對象為該縣市政府舉辦之活動及召開之會議，不限於本會補助辦理之活動。 (2)以受評核單位提具書面資料附佐證影片為評核</p>	電話評核及實地訪查
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																																												
測試結果	配分																																											
有播放客語招呼語，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	5分																																										
	客語還算流暢	4分																																										
	客語不太流暢	3分																																										
5成以上未達8成使用客語	客語非常流暢	3分																																										
	客語還算流暢	2.5分																																										
	客語不太流暢	2分																																										
使用客語但未	客語非常流暢	1.5分																																										

重點評核項目及指標	分數	衡量標準		說明	評核方式																																			
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="512 286 735 376">達5成</td> <td data-bbox="735 286 963 376">客語還算流暢</td> <td data-bbox="963 286 1098 376">1分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 376 735 465">未使用客語回應</td> <td data-bbox="735 376 963 465">客語不太流暢</td> <td data-bbox="963 376 1098 465">0.5分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="512 465 735 589">未使用客語回應</td> <td data-bbox="735 465 963 589">僅聽懂未使用客語回應</td> <td data-bbox="963 465 1098 589">0分</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="512 589 735 712">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2分。</td> <td data-bbox="963 589 1098 712">-2分</td> </tr> </table>	達5成	客語還算流暢	1分	未使用客語回應	客語不太流暢	0.5分	未使用客語回應	僅聽懂未使用客語回應	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2分。		-2分	<p>(3)洽公櫃檯服務人員提供客語服務項目及評分(3分):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="486 712 963 757">評分標準說明</th> <th data-bbox="963 712 1118 757">配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="486 757 667 1200" rowspan="4">A. 專責櫃台(如服務台)人員</td> <td data-bbox="667 757 963 846">專職人員或客語志工客語流暢</td> <td data-bbox="963 757 1118 846">1分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 846 963 936">專職人員或客語志工客語不流暢</td> <td data-bbox="963 846 1118 936">0.5分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 936 963 992">未提供客語服務</td> <td data-bbox="963 936 1118 992">0分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 992 963 1200">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0.5分。</td> <td data-bbox="963 992 1118 1200">-0.5分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="486 1200 667 1749" rowspan="5">B. 業務櫃檯服務人員</td> <td data-bbox="667 1200 963 1290">有提供客語服務，且客語非常流暢</td> <td data-bbox="963 1200 1118 1290">2分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1290 963 1379">有提供客語服務，且客語還算流暢</td> <td data-bbox="963 1290 1118 1379">1.5分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1379 963 1480">有提供客語服務，且客語不流暢</td> <td data-bbox="963 1379 1118 1480">1分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1480 963 1536">未提供客語服務</td> <td data-bbox="963 1480 1118 1536">0分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1536 963 1749">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 data-bbox="963 1536 1118 1749">-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*3/2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客語流暢	1分	專職人員或客語志工客語不流暢	0.5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0.5分。	-0.5分	B. 業務櫃檯服務人員	有提供客語服務，且客語非常流暢	2分	有提供客語服務，且客語還算流暢	1.5分	有提供客語服務，且客語不流暢	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	<p>準據。</p> <p>(3)不定期安排實地訪查。</p> <p>4. 客語環境營造評分指標：</p> <p>(1)客語播音(電梯、室內廣播系統、叫號機服務等)。</p> <p>(2)客語環境(標示、標語)。</p> <p>(3)其他客語公共服務(推動客語無障礙環境，如客語教學影音播放、電子看板宣導含客語影音播放等)。</p>	
達5成	客語還算流暢	1分																																						
未使用客語回應	客語不太流暢	0.5分																																						
未使用客語回應	僅聽懂未使用客語回應	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2分。		-2分																																						
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客語流暢	1分																																						
	專職人員或客語志工客語不流暢	0.5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0.5分。	-0.5分																																						
B. 業務櫃檯服務人員	有提供客語服務，且客語非常流暢	2分																																						
	有提供客語服務，且客語還算流暢	1.5分																																						
	有提供客語服務，且客語不流暢	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																																						

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式																								
		<p>2. 各項活動、會議（皆不限本會補助者）之舉辦使用客語情形(10分)</p> <p>A組:客語為主要通行語地區</p> <p>B組:轄內有客語為通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="459 454 1102 880"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>主持人或主席以客語為主要語言主持活動</td> <td>0.4分</td> </tr> <tr> <td>活動參與者或出席者以客語為主要語言對話、討論</td> <td>0.5分</td> </tr> <tr> <td>活動、會議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>0.3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>※本項以本會實際查訪影片及受評核單位提具書面資料附佐證影片為評核準據；如經本會訪查與事實不一者，不予給分，且每場倒扣1分，至多扣5分。</p> <p>C組:轄內無客語為通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="459 1086 1102 1512"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>主持人或主席部分穿插使用客語為主持活動</td> <td>1分</td> </tr> <tr> <td>活動參與者或出席者部分穿插使用客語進行對話、討論</td> <td>1分</td> </tr> <tr> <td>活動、會議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>1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>3. 客語環境營造(5分)：</p> <table border="1" data-bbox="451 1635 1121 1809"> <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>5分</td> </tr> </tbody> </table> <p>※轄內大眾運輸工具經查訪未有客語播音者，倘至第4季抽訪仍未改善者，本項倒扣2分。</p>	評分標準說明	配分	主持人或主席以客語為主要語言主持活動	0.4分	活動參與者或出席者以客語為主要語言對話、討論	0.5分	活動、會議現場設置有明顯標語、標示，鼓勵參加活動者使用客語交談	0.3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	主持人或主席部分穿插使用客語為主持活動	1分	活動參與者或出席者部分穿插使用客語進行對話、討論	1分	活動、會議現場設置有明顯標語、標示，鼓勵參加活動者使用客語交談	1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)	5分		
評分標準說明	配分																											
主持人或主席以客語為主要語言主持活動	0.4分																											
活動參與者或出席者以客語為主要語言對話、討論	0.5分																											
活動、會議現場設置有明顯標語、標示，鼓勵參加活動者使用客語交談	0.3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																											
主持人或主席部分穿插使用客語為主持活動	1分																											
活動參與者或出席者部分穿插使用客語進行對話、討論	1分																											
活動、會議現場設置有明顯標語、標示，鼓勵參加活動者使用客語交談	1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)	5分																											

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式																
<p>(四)推動營業場所普及客語使用</p>	<p>10</p>	<p>評分重點為營業場所提供客語服務之情形，鼓勵民間私部門共同營造社區客語生活圈，促進客語使用普及情形；輔導民間大型商場、百貨公司、購物中心、連鎖超商（賣場、商店）、餐飲業等具指標性商圈共同推展使用客語。包含「推廣營業場所『僱講客』」（4分）、「輔導提供客語電話與播音服務」（4分）、「服務人員提供客語服務」（2分）等3大項。</p> <p>1. 推廣營業場所『僱講客』（4分）：</p> <table border="1" data-bbox="472 705 1099 1314"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <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0.5分，本細項最多得2分。（連鎖型通路須達轄內分店5%以上始計分）</td> <td>2分 (0)</td> </tr> <tr> <td>『僱講客』標章張貼商家數量，佔500家商家之比例*權數2（如500家商家，得2分）。</td> <td>1分 (2)</td> </tr> <tr> <td>以112年度提報轄內『僱講客』店家為基準，由本會派員抽檢其中50%，查驗結果皆有確實張貼者始計分；現場未張貼『僱講客』標章者，每1家扣0.1分。</td> <td>1分 (2)</td> </tr> </tbody> </table> <p>備註：（）括弧內為調整後配分，詳見說明1.(3)</p> <p>2. 輔導提供客語電話與播音服務，項目及評分（4分）：</p> <p>由本會針對指標性通路例如百貨公司、大賣場、連鎖超商等之『僱講客』商家，進行客語播音及電話語音服務輔導成果訪查。</p> <p>A組:客語為主要通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="502 1688 1102 1991"> <thead> <tr> <th>測試結果</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>播音系統有提供客語</td> <td>每1處得0.8分</td> </tr> <tr> <td>電話第1順位播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務</td> <td>每1處得0.5分</td> </tr> <tr> <td>電話轉接功能有客語服務</td> <td>每1處得0.3分</td> </tr> </tbody> </table>	評分標準說明	配分	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0.5分，本細項最多得2分。（連鎖型通路須達轄內分店5%以上始計分）	2分 (0)	『僱講客』標章張貼商家數量，佔500家商家之比例*權數2（如500家商家，得2分）。	1分 (2)	以112年度提報轄內『僱講客』店家為基準，由本會派員抽檢其中50%，查驗結果皆有確實張貼者始計分；現場未張貼『僱講客』標章者，每1家扣0.1分。	1分 (2)	測試結果	配分	播音系統有提供客語	每1處得0.8分	電話第1順位播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務	每1處得0.5分	電話轉接功能有客語服務	每1處得0.3分	<p>1. 『僱講客』商家提供客語服務：</p> <p>(1)張貼數量：以張貼『僱講客』商家數量，並須於113年12月10日前提供張貼商家名冊。</p> <p>(2)以各機關提報112年度轄內『僱講客』店家為本會派員實地查核基準。</p> <p>(3)如所轄區域內如無百貨公司、大賣場及連鎖商店等，則調整後配分如（）括弧內所示。</p>	<p>書面審查及實地訪查</p>
		評分標準說明	配分																	
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0.5分，本細項最多得2分。（連鎖型通路須達轄內分店5%以上始計分）	2分 (0)																			
『僱講客』標章張貼商家數量，佔500家商家之比例*權數2（如500家商家，得2分）。	1分 (2)																			
以112年度提報轄內『僱講客』店家為基準，由本會派員抽檢其中50%，查驗結果皆有確實張貼者始計分；現場未張貼『僱講客』標章者，每1家扣0.1分。	1分 (2)																			
測試結果	配分																			
播音系統有提供客語	每1處得0.8分																			
電話第1順位播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務	每1處得0.5分																			
電話轉接功能有客語服務	每1處得0.3分																			

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式																						
		<p>B組:轄內有客語為通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="502 331 1102 636"> <thead> <tr> <th>測試結果</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>播音系統有提供客語</td> <td>每1處得1分</td> </tr> <tr> <td>電話有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務</td> <td>每1處得0.5分</td> </tr> <tr> <td>電話有播放客語招呼語</td> <td>每1處得0.3分</td> </tr> </tbody> </table> <p>C組:轄內無客語為通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="502 719 1102 1023"> <thead> <tr> <th>測試結果</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>播音系統有提供客語</td> <td>每1處得1分</td> </tr> <tr> <td>電話有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務</td> <td>每1處得0.8分</td> </tr> <tr> <td>電話有播放客語招呼語</td> <td>每1處得0.5分</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 輔導服務人員提供客語服務 (2分): 由本會針對指標性通路例如百貨公司、大賣場、連鎖超商等『僱講客』商家，進行現場服務人員提供之客語服務訪查。</p> <table border="1" data-bbox="502 1232 1102 1447"> <thead> <tr> <th>測試結果</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>可提供客語服務，且客語非常流暢</td> <td>每1處得0.5分</td> </tr> <tr> <td>可提供客語服務，且客語不流暢</td> <td>每1處得0.3分</td> </tr> </tbody> </table>	測試結果	配分	播音系統有提供客語	每1處得1分	電話有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務	每1處得0.5分	電話有播放客語招呼語	每1處得0.3分	測試結果	配分	播音系統有提供客語	每1處得1分	電話有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務	每1處得0.8分	電話有播放客語招呼語	每1處得0.5分	測試結果	配分	可提供客語服務，且客語非常流暢	每1處得0.5分	可提供客語服務，且客語不流暢	每1處得0.3分		
測試結果	配分																									
播音系統有提供客語	每1處得1分																									
電話有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務	每1處得0.5分																									
電話有播放客語招呼語	每1處得0.3分																									
測試結果	配分																									
播音系統有提供客語	每1處得1分																									
電話有播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務	每1處得0.8分																									
電話有播放客語招呼語	每1處得0.5分																									
測試結果	配分																									
可提供客語服務，且客語非常流暢	每1處得0.5分																									
可提供客語服務，且客語不流暢	每1處得0.3分																									
三、額外加分項目(25分)																										
(一)鼓勵民間媒體製播節目提供客語服務之情形	8	<p>評分重點為鼓勵地方媒體製播節目適度使用客語。</p> <p>A組:客語為主要通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="451 1668 1083 1883"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有線電視公益頻道製播客語節目達104小時以上</td> <td>8分</td> </tr> <tr> <td>有線電視公益頻道製播客語節目達52小時未達104小時</td> <td>4分</td> </tr> </tbody> </table> <p>B組:轄內有客語為通行語地區</p> <table border="1" data-bbox="451 1966 1083 2051"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有線電視公益頻道製播客語節目</td> <td>8分</td> </tr> </tbody> </table>	評分標準說明	配分	有線電視公益頻道製播客語節目達104小時以上	8分	有線電視公益頻道製播客語節目達52小時未達104小時	4分	評分標準說明	配分	有線電視公益頻道製播客語節目	8分	媒體製播客語節目，由受評核單位簡述製播節目並提供佐證影音。	書面審查												
評分標準說明	配分																									
有線電視公益頻道製播客語節目達104小時以上	8分																									
有線電視公益頻道製播客語節目達52小時未達104小時	4分																									
評分標準說明	配分																									
有線電視公益頻道製播客語節目	8分																									

重點評核項目及指標	分數	衡量標準		說明	評核方式														
		達 52 小時以上 有線電視公益頻道製播客語節目 達 26 小時未達 52 小時	4 分																
(二) 推動客語家庭環境	5	C 組: 轄內無客語為通行語地區 <table border="1" data-bbox="448 772 1157 1070"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有線電視公益頻道製播客語節目 達 52 小時以上</td> <td>8 分</td> </tr> <tr> <td>有線電視公益頻道製播客語節目 達 13 小時未達 26 小時</td> <td>4 分</td> </tr> </tbody> </table>		評分標準說明	配分	有線電視公益頻道製播客語節目 達 52 小時以上	8 分	有線電視公益頻道製播客語節目 達 13 小時未達 26 小時	4 分	1. 由受評單位提供推動情形，供評核小組予以額外加分。 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。本項依各項目達成情況累計加分，至多為 5 分。	書面審查								
評分標準說明	配分																		
有線電視公益頻道製播客語節目 達 52 小時以上	8 分																		
有線電視公益頻道製播客語節目 達 13 小時未達 26 小時	4 分																		
(三) 推動客語社區營造	4	1. 鼓勵推動客語社區營造情形(2 分) A 組: 客語為主要通行語地區 B 組: 轄內有客語為通行語地區 <table border="1" data-bbox="448 1310 1157 1691"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>積極輔導轄內公所推動客庄文藝復興運動計畫，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> C 組: 轄內無客語為通行語地區 <table border="1" data-bbox="448 1724 1157 1892"> <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，且轄內相關單位有成案實例者。</td> <td>2 分</td> </tr> </tbody> </table> 2. 營造講客語空間情形(2 分) <table border="1" data-bbox="448 1937 1157 2072"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培</td> <td>2 分</td> </tr> </tbody> </table>		評分標準說明	配分	積極輔導轄內公所推動客庄文藝復興運動計畫，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	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。	2 分	評分標準說明	配分	輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培	2 分	1. 由受評單位提供推動情形，供評核小組予以額外加分。 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。本項第 1 點及第 2 點，依各項目達成程度給分，至多為 2 分。 3. 營造講客語空間項目，由受評單位輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培訓相關人員及進行整合宣傳行銷，且長	書面審查
評分標準說明	配分																		
積極輔導轄內公所推動客庄文藝復興運動計畫，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																		
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。	2 分																		
評分標準說明	配分																		
輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培	2 分																		

重點評核項目及指標	分數	衡量標準		說明	評核方式								
		訓相關人員及進行整合宣傳行銷，且有 1/2 以上客語為通行語地區長期持續於社區固定場所，定期舉辦講客語活動；非客語為通行語地區則至少有 2 處講客語空間。		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。									
		輔導轄內單位擇合適場所定期、定點推動辦理講客語活動，並統整培訓相關人員及進行整合宣傳行銷，且有擇合適場所定期、定點持續推動講客語活動，並具推辦成效。	1 分										
(四)提升諳客語長照服務人員比例	3	轄內推動長照服務人員提升以客語服務情形(3分)		1. 由受評單位提供推動情形及諳客語之長照服務人員比例統計表格，供評核小組予以額外加分。 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。本項依各項目達成情況累計加分，至多為3分。 3. 本項所稱長照服務人員包含下列人員： (1) 照顧服務人員：照顧服務員、教保員、生活服務員或家庭托顧服務員。 (2) 居家服務督導員。 (3) 社會工作師、社會工作人員及醫事人員。 (4) 照顧管理專員及照顧管理督導。 (5) 中央主管機關公告長照服務相關計畫之個案評估、個案管理及	書面審查								
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th data-bbox="491 797 1007 846">評分標準說明</th> <th data-bbox="1007 797 1157 846">配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 846 1007 972">諳客語之長照服務人員比例，與所在地客家人口之比例符合度，符合度達 50% 以上。</td> <td data-bbox="1007 846 1157 972">1 分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 972 1007 1097">針對轄內長照機關之考評，有將聘僱具客語能力(或通過客語能力認證)員工者，納入考評加分項目。</td> <td data-bbox="1007 972 1157 1097">1 分</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1097 1007 1223">將客語學習課程納入長照服務人員在職訓練課程項目，或獨立舉辦客語學習課程。</td> <td data-bbox="1007 1097 1157 1223">1 分</td> </tr> </tbody> </table>		評分標準說明	配分			諳客語之長照服務人員比例，與所在地客家人口之比例符合度，符合度達 50% 以上。	1 分	針對轄內長照機關之考評，有將聘僱具客語能力(或通過客語能力認證)員工者，納入考評加分項目。	1 分	將客語學習課程納入長照服務人員在職訓練課程項目，或獨立舉辦客語學習課程。	1 分		
評分標準說明	配分												
諳客語之長照服務人員比例，與所在地客家人口之比例符合度，符合度達 50% 以上。	1 分												
針對轄內長照機關之考評，有將聘僱具客語能力(或通過客語能力認證)員工者，納入考評加分項目。	1 分												
將客語學習課程納入長照服務人員在職訓練課程項目，或獨立舉辦客語學習課程。	1 分												

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式													
			<p>提供服務人員。</p> <p>4. 客語課程納入長照服務人員在職訓練課程項目，係依據「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」，將客語課程加列在其他多元族群文化敏感度能力訓練 14 小時中，或獨立舉辦客語學習課程。</p>														
<p>(五) 其他有助於推展客語為通行語之事項</p>	<p>5</p>	<p>1. 有助推展客語為通行語之相關事項辦理情形(如：辦理講客宣講、鼓勵轄內設立或開辦全客語托育機構及幼兒園、積極推動客語深根服務計畫、合辦及鼓勵幼童參與幼幼客語闖通關、辦理認證情形及鼓勵轄內高中學校學生參加本土語(客語)課程等有助推展客語為通行語之相關事項推動辦理情形)。</p> <table border="1" data-bbox="459 1167 1121 1420"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>所提有助推展客語為通行語之相關事項辦理情形確有實績，並且推動情形良好。</td> <td>至多 2 分</td> </tr> <tr> <td>所提有助推展客語為通行語之相關事項辦理情形確有實績。</td> <td>至多 1 分</td> </tr> </tbody> </table> <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> <table border="1" data-bbox="459 1588 1121 2042"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1) 填報法定推動項目執行成效數據及執行概況說明，確有實績且成效良好。</td> <td rowspan="4">每項至多 1 分</td> </tr> <tr> <td>(2) 公開徵求公民團體監督或參與推動之情形，確有實績且有參採相關意見。</td> </tr> <tr> <td>(3) 針對自評結果確有獎勵或表揚績優單位及人員</td> </tr> <tr> <td>(4) 針對積極推展客語為教學語言之學校及教師予以獎勵或表揚。</td> </tr> </tbody> </table>	評分標準說明	配分	所提有助推展客語為通行語之相關事項辦理情形確有實績，並且推動情形良好。	至多 2 分	所提有助推展客語為通行語之相關事項辦理情形確有實績。	至多 1 分	評分標準說明	配分	(1) 填報法定推動項目執行成效數據及執行概況說明，確有實績且成效良好。	每項至多 1 分	(2) 公開徵求公民團體監督或參與推動之情形，確有實績且有參採相關意見。	(3) 針對自評結果確有獎勵或表揚績優單位及人員	(4) 針對積極推展客語為教學語言之學校及教師予以獎勵或表揚。	<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交成果，予以評定成績。</p>	<p>書面審查</p>
評分標準說明	配分																
所提有助推展客語為通行語之相關事項辦理情形確有實績，並且推動情形良好。	至多 2 分																
所提有助推展客語為通行語之相關事項辦理情形確有實績。	至多 1 分																
評分標準說明	配分																
(1) 填報法定推動項目執行成效數據及執行概況說明，確有實績且成效良好。	每項至多 1 分																
(2) 公開徵求公民團體監督或參與推動之情形，確有實績且有參採相關意見。																	
(3) 針對自評結果確有獎勵或表揚績優單位及人員																	
(4) 針對積極推展客語為教學語言之學校及教師予以獎勵或表揚。																	

■備註：上開考評資料之提供單位：

一、客語能力認證通過情形：

包含公務人員、教育人員及高級中學以下之在學學生等通過客語能力認證達成及成長情形，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：

(一)「保障學童以客語作為學習之權利」，有關受評單位轄內學生每周接受各類客語教學時數，由客家委員會統一調查提供。

(二)「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敘明，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敘明。

四、提供佐證資料

為達評核公平性，受評單位須併同執行成效報告檢附佐證資料，如：辦理情形照片、影片連結或影音資料(約 8 至 10 分鐘)，上傳至本會指定雲端硬碟供檢視；為提升評核作業效率，建議受評機關可按月上傳當月份之影音檔案。

五、填寫格式及報告繳交日期：

受評核對象於 113 年 12 月 10 日前提送本會之當 (113) 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。