

2022 推動客語為通行語指南手冊

目次

主委序-協力客家 應援台灣

一、理念與策略

二、計畫背景

三、推動客語實施方法

(一)縣市政府層級

(二)鄉鎮市區公所層級

(三)中央單位所屬機關

(四)公用事業所屬單位

四、輔導與資源協助

五、如何撰寫自提報告-評核作業填報常見問題

六、結語

附件

客語推動委員會的成立與運作 SOP

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。

非常感謝眾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

客家委員會一一一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，不再被優勢語言侷限而不自知。

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，整體客家民眾客語聽說能力呈現下滑趨勢，與一〇五年度的調查結果相較，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眾，其客語聽說能力均較一〇五年調查來得佳。

從客家民眾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%)客家民眾認為在家庭或出門在外時說客語的機會都減少。整體而言，有八成七客家民眾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，客家民眾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，客家民眾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/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眾說客語，是不可輕忽的重要工作。

觀之客家委員會一一一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。

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一一一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，不論在哪客人講客變得自然。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。

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：

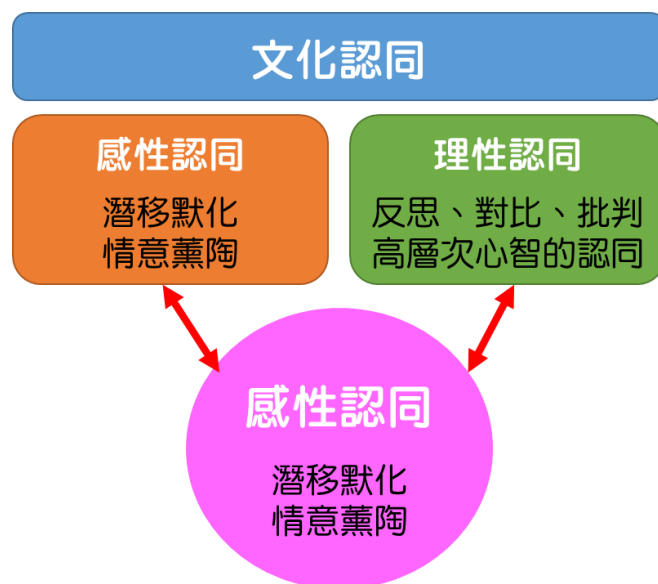
1. 我不是客家人，不會講客家話，你（洽公民眾）可以說國語嗎？
2. 來機關洽公的客家人不多，不大用得到客語。
3. 民眾以客語洽公，臨櫃接待人員不會講客語，也沒有主動尋求會講客語的同事協同服務民眾。
4. 同上情節，其主管或會講客語的同事不會主動協助這位臨櫃接待人員服務該洽公民眾。
5. 在民眾電話客語洽公時，上述情節也可能發生。

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，以客語服務洽公民眾事不關己。

明顯的，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眾。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，固然是要民眾前來洽公時，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，遇民眾洽公時使用客語，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。

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，面對民眾時，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，也會豐富了自己的多元漢語能力，還會進一步有益於學習其他外語。

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，是對台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，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！

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內，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，皆為台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，以提供民眾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. 民眾洽公

民眾洽公可區分為民眾打電話至機關諮詢及接洽相關業務，以及民眾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，能以客語回應民眾客語詢問時之需求，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眾。

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「僱講客」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眾。

B-3：接待服務櫃台人員能立即引導客語洽公民眾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. 有民眾參與的活動及會議

- 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眾積極使用客語。
- B. 會議或活動入口及明顯處張貼標語或「僇講客」貼紙，以鼓勵出席參與人員使用客語。
- C. 出席參與民眾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「僇講客」之背心、臂章或胸針等，以方便提供參加民眾之客語服務。
- 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，應鼓勵民眾使用客語。

4. 客語環境營造及客家文字

- A. 民眾臨櫃洽公廳所、接待服務櫃台及會議室等，張貼「僇講客」貼紙或手舉牌等方式，以提醒民眾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眾。
- 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 等提供民眾資訊的設備或設施，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，以潛移默化鼓勵民眾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，提供洽公民眾客語服務。

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. 推廣及張貼僮講客貼紙，以方便民眾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	備註
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眾參與講客。	
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，鼓勵民眾使用客語。 藉由村里長及幹事宣導鼓勵民眾參加客語能力認證，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眾客語服務。	
其他單位	鼓勵所屬講客、學習客語、參加客語認證考試、及提供民眾客語服務。	

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「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，帶動民眾習慣自然講客。

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. 僱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僱講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，以提供民眾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. 民眾洽公

民眾洽公可區分為民眾打電話至公所諮詢及接洽相關業務，以及民眾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，能以客語回應民眾客語詢問時之需求，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眾。

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「僮講客」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眾。

B-3：接待服務櫃台人員能立即引導客語洽公民眾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. 有民眾參與的活動及會議

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眾積極使用客語。

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

C. 出席參與民眾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「僮講客」之背心、臂章或胸針等，以方便提供參加民眾之客語服務。

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，應鼓勵民眾使用客語。

4. 客語環境營造及客家文字

- A. 於民眾臨櫃洽公之廳所、接待服務櫃台及會議室等，張貼「僇講客」貼紙或手舉牌等方式，以提醒民眾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眾。
- 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 等提供民眾資訊的設備或設施，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，以潛移默化鼓勵民眾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，提供洽公民眾客語服務。

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. 推廣及張貼僮講客貼紙於各場域，以方便民眾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、帶頭參加客語能力認證、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，鼓勵民眾使用客語。 (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、及提供民眾客語服務。	

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。

Situation3 承辦非客籍且流動性大

1. 首要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，帶動民眾習慣自然講客。

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，皆為台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，以提供民眾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. 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. 民眾洽公

民眾洽公可區分為民眾打電話至機關諮詢及接洽相關業務，以及民眾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，能以客語回應民眾客語詢問時之需求，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眾需求。

A-4：若機關無電話總機系統，接聽民眾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眾需求。

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眾。

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「僮講客」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，問候來單位接洽民眾。

B-3：接待服務櫃台人員能立即引導客語洽公民眾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.於民眾臨櫃洽公之廳所、接待服務櫃台及會議室等，張貼「僮講客」貼紙或手舉牌等方式，以提醒民眾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眾。

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 等提供民眾資訊的設備或設施，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，以潛移默化鼓勵民眾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，提供洽公民眾客語服務。

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、及提供民眾客語服務。	

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眾，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，帶動民眾習慣自然講客。

(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，皆為台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，以提供民眾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.民眾洽公

民眾洽公可區分為民眾打電話至機關諮詢及接洽相關業務，以及民眾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，能以客語回應民眾客語詢問時之需求，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眾需求。

A-4：若機關無電話總機系統，接聽民眾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眾需求。

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眾。

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「僱講客」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，問候來單位接洽民眾。

B-3：接待服務櫃台人員能立即引導客語洽公民眾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.於民眾臨櫃洽公之廳所、接待服務櫃台及會議室等，張貼「僇講客」貼紙或手舉牌等方式，以提醒民眾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眾。
- 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 等提供民眾資訊的設備或設施，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，以潛移默化鼓勵民眾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，提供洽公民眾客語服務。

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、及提供民眾客語服務。	

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 所轄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眾，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，帶動民眾習慣自然講客。

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 直轄市、縣(市)政府、鄉(鎮、市、區)公所。 2. 公私立各級學校。 3. 依法登記或設立之財團法人、行政法人、人民團體。 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。 5. 本國自然人。 	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	<ol style="list-style-type: none"> (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。 	<ol style="list-style-type: none"> (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，增進民眾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。 	<ol style="list-style-type: none"> (一)口譯服務。 (二)臨櫃服務。 (三)播音。 (四)多媒體資訊服務。 (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。

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，可掃描下方 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」之情事發生。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，可掃描下方 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立了法律基礎，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、做陣學習，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、僮客人僮驕傲入理想。

附件、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，提升轄內客籍民眾對客語文化之尊嚴和自信，使非客籍民眾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，使民眾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