

109 年度推動客語為通行語成效重點評核項目及指標

「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(40 分)				
(一) 公教人員通過客語能力認證達成情形	20	<p>1、公務人員(10分)</p> <p>(「初級人數*1」+「中級人數*1.2」+「中高級人數*1.5」)</p> <hr/> <p>(「機關人數」*「當地客家人口比例」)</p> <p>本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 10。</p> <p>(至多 10 分)</p> <p>2、教育人員(10分)</p> <p>(「初級人數*1」+「中級人數*1.2」+「中高級人數*1.5」)</p> <hr/> <p>(「機關人數」*「當地客家人口比例」)</p> <p>本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 10。</p> <p>(至多 10 分)</p>	<p>1. 公教人員部分，係依行政院人事行政總處提供之 109 年 12 月現職人員資料為準，依本會截至 109 年之歷年公教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「公教人員」通過客語能力認證指標之衡量標準，說明如下：</p>	調查統計
(二) 高級中學以下之在學學生通過客語能力認證達成情形	20	<p>(「初級人數*1」+「中級人數*1.2」+「中高級人數*1.5」)</p> <hr/> <p>(「學生人數」*「當地客家人口比例」)</p> <p>本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 20。</p> <p>(至多 20 分)</p>	<p>(1) 本會評核之公教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)，以及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)。</p> <p>(2) 為鼓勵公教人員持續精進客語，對於同一人員通過不同級</p>	

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式
			<p>別之客語能力認證分別加權累積計算。</p> <p>(3)同一人員於同一級別通過不同腔調之客語能力認證，僅採計1次。</p> <p>3. 學生部分，係依據縣市政府教育單位提送截至109年12月高級中學以下學生人數為準，依本會截至109年歷年通過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>4. 當地客家人口比例，係以本會105年度全國客家人口暨語言調查結果為基準。</p>	
二、客語友善環境之推動與營造(60分)				

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式
(一)國中、小以客語作為學習及教學語言	20	<p>1、客語為教學語言(15分)以「轄內學生每周接受各類客語教學時數」計列，分「本土語言」、「沉浸式教學」及「校訂課程」三大類。</p> <p style="text-align: center;">(「上課學生人*時數」)←三類分開計列</p> <hr/> <p style="text-align: center;">(「學生人數」*「當地客家人口比例」)</p> <p>本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 15。(至多 15分)</p> <p>2、幼童幼幼客語闖通關情形(5分)</p> <p style="text-align: center;">參加 106 年至 109 年闖通關人數</p> <hr/> <p style="text-align: center;">(「4-7 歲幼童人數」*「當地客家人口比例」)</p> <p>本項分數計算方式為：上開達成情形*權數 5。</p>	<p>1. 客語為教學語言部分，分別依本會函請各縣市政府提供 108 學年度第 2 學期本土語言客語開課情形，及本會補助開設課程為基準，依左列公式計算成績。</p> <p>2. 幼童幼幼客語闖通關部分，分別依受評單位轄內幼童人數及本會 106 年至 109 年度幼幼客語闖通關人數為基準，依左列公式計算成績。</p> <p>3. 當地客家人口比例係以本會 105 年度全國客家人口暨語言調查結果為基準。</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																																																																
(二)公部門以客語提供公共服務之能力	40	<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」(13分)、「臨櫃服務人員客語能力整備」(4分)、「各項活動、會議之舉辦適當使用客語」(20分)及「環境營造(3分)」共4大項。</p> <p>2. 電話訪查進行測試，項目及評分(13分)：</p> <p>(1)客語電話語音服務(3分)：</p> <table border="1" data-bbox="459 593 1139 869"> <thead> <tr> <th colspan="2">測試結果</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">第1順位播放客語招呼語，且轉接功能有客語服務</td> <td>3分</td> </tr> <tr> <td colspan="2">轉接功能有客語服務</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td colspan="2">僅有客語招呼語</td> <td>1分</td> </tr> <tr> <td colspan="2">無以上客語語音服務</td> <td>0分</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)客語應答(10分)：</p> <table border="1" data-bbox="459 952 1139 1552"> <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>10分</td> </tr> <tr> <td>客語還算流暢</td> <td>9分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>8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>8分</td> </tr> <tr> <td>客語還算流暢</td> <td>7分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>6分</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">使用客語 但未達5 成</td> <td>客語非常流暢</td> <td>6分</td> </tr> <tr> <td>客語還算流暢</td> <td>5分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>4分</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">未使用客 語回應</td> <td>8成以上聽懂</td> <td>3分</td> </tr> <tr> <td>5成以上聽懂</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td>僅部分聽懂</td> <td>1分</td> </tr> <tr> <td>均聽不懂</td> <td>0分</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 臨櫃服務人員客語能力整備項目及評分(4分)：</p> <table border="1" data-bbox="459 1592 1139 1973"> <thead> <tr> <th colspan="2">評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">專職人員 或客語志 工(全時服 務)</td> <td>客語流暢</td> <td>4分</td> </tr> <tr> <td>客語不流暢</td> <td>3分</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">專職人員 或客語志 工(部分時 間服務)</td> <td>客語流暢</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td>客語不流暢</td> <td>1分</td> </tr> <tr> <td colspan="2">無客語專職人員或志工</td> <td>0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		3分	轉接功能有客語服務		2分	僅有客語招呼語		1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	10分	客語還算流暢	9分	客語不太流暢	8分	5成以上 未達8成 使用客語	客語非常流暢	8分	客語還算流暢	7分	客語不太流暢	6分	使用客語 但未達5 成	客語非常流暢	6分	客語還算流暢	5分	客語不太流暢	4分	未使用客 語回應	8成以上聽懂	3分	5成以上聽懂	2分	僅部分聽懂	1分	均聽不懂	0分	評分標準說明		配分	專職人員 或客語志 工(全時服 務)	客語流暢	4分	客語不流暢	3分	專職人員 或客語志 工(部分時 間服務)	客語流暢	2分	客語不流暢	1分	無客語專職人員或志工		0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、1999等。</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縣市政府之總機、地政、工商、文化觀光、戶政、稅捐等相關單位。</p> <p>(3)採上班時間不定時抽測。</p> <p>2. 臨櫃服務人員客語能力整備：</p> <p>(1)臨櫃櫃台係指民眾進入機關，受理業務諮詢、指引或業務分流專責櫃台。</p> <p>(2)全時服務係指每日早上9時至下午5時止(達6小時以上)；部分時間服務為6小時以下。</p> <p>(3)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)查核對象為客家事務專責機關文化觀光及民政局處舉辦之活動及召開之會議。</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		3分																																																																		
轉接功能有客語服務		2分																																																																		
僅有客語招呼語		1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	10分																																																																		
	客語還算流暢	9分																																																																		
	客語不太流暢	8分																																																																		
5成以上 未達8成 使用客語	客語非常流暢	8分																																																																		
	客語還算流暢	7分																																																																		
	客語不太流暢	6分																																																																		
使用客語 但未達5 成	客語非常流暢	6分																																																																		
	客語還算流暢	5分																																																																		
	客語不太流暢	4分																																																																		
未使用客 語回應	8成以上聽懂	3分																																																																		
	5成以上聽懂	2分																																																																		
	僅部分聽懂	1分																																																																		
	均聽不懂	0分																																																																		
評分標準說明		配分																																																																		
專職人員 或客語志 工(全時服 務)	客語流暢	4分																																																																		
	客語不流暢	3分																																																																		
專職人員 或客語志 工(部分時 間服務)	客語流暢	2分																																																																		
	客語不流暢	1分																																																																		
無客語專職人員或志工		0分																																																																		

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式																						
		<p>4. 各項活動、會議之舉辦使用客語情形(20分)</p> <p>(1) 活動類型(15分)</p> <table border="1" data-bbox="459 344 1139 694"> <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，應有司儀、主辦單位長官、上台來賓其中2者使用客語達50%以上</td> <td>0.3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>0.2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15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0.3分，至多扣3分。</p> <p>(2) 會議類型(5分)</p> <table border="1" data-bbox="459 943 1139 1279"> <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>0.2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>0.2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5分)</td> </tr> </tbody> </table> <p>5. 環境營造(5分)：</p> <table border="1" data-bbox="453 1319 1139 1456"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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>	評分標準說明	配分	客語為主要通行語地區，應有司儀、主辦單位長官、上台來賓其中2者使用客語達50%以上	0.3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	0.2分	(得分*場次1) + (得分*場次2) + (得分*場次3) + ... = 分數 (至多得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	0.2分	與會人員有5位或半數以上使用客語發言	0.2分	(得分*場次1) + (得分*場次2) + (得分*場次3) + ... = 分數 (至多得5分)		評分標準說明	配分	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	<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. 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撥放等)。</p>	
評分標準說明	配分																									
客語為主要通行語地區，應有司儀、主辦單位長官、上台來賓其中2者使用客語達50%以上	0.3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	0.2分																									
(得分*場次1) + (得分*場次2) + (得分*場次3) + ... = 分數 (至多得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	0.2分																									
與會人員有5位或半數以上使用客語發言	0.2分																									
(得分*場次1) + (得分*場次2) + (得分*場次3) + ... = 分數 (至多得5分)																										
評分標準說明	配分																									
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																									
三、額外加分項目(20分)																										
(一) 客語認證成長情形	5	<p>109年度「公教人員」、「學生」及「民眾」每一類客語能力認證通過百分比較108年度成長百分比，依3項合計成長百分比給分，累加不超過5分。</p> <p>1、公教人員</p> $\frac{109\text{年度公教人員客語能力認證通過百分比} - 108\text{年度公教人員客語能力認證通過百分比}}{108\text{年度公教人員客語能力認證通過百分比}} * 100\%$	<p>1. 公教人員及學生部分，資料基準同客語能力認證達成情形。</p> <p>2. 一般民眾部分，依本會截至109年歷年通過</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																						
		<p>2、學生</p> $\frac{109 \text{ 年度學生客語能力認證通過百分比} - 108 \text{ 年度學生客語能力認證通過百分比}}{108 \text{ 年度學生客語能力認證通過百分比}} * 100\%$ <p>3、一般民眾</p> $\frac{109 \text{ 年度民眾客語能力認證通過百分比} - 108 \text{ 年度民眾客語能力認證通過百分比}}{108 \text{ 年度民眾客語能力認證通過百分比}} * 100\%$	客語能力認證資料，依左列公式計算成績。																							
(二) 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，包含「鼓勵社區商家共同參與『僱講客』商店」(8分)及「鼓勵地方媒體製播節目適度使用客語」(2分)等2大項。</p> <p>1. 鼓勵社區商家共同參與『僱講客』商店(8分)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>擴大執行『僱講客』標章商店措施</td> <td>1分</td> </tr> <tr> <td>推廣至指標性通路(如百貨公司、大賣場、連鎖通路等)及設置客語服務櫃台(每項1分)</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td>檢核『僱講客』商店客語使用情形</td> <td>2分</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)張貼數量(3分)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>張貼數量1000張以上。</td> <td>3分</td> </tr> <tr> <td>張貼數量700張以上。</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td>張貼數量500張以上。</td> <td>1分</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 鼓勵地方媒體製播節目適度使用客語(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>有線電視公益頻道製播客語節目達104小時以上</td> <td>2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>1分</td> </tr> </tbody> </table>	評分標準說明	配分	擴大執行『僱講客』標章商店措施	1分	推廣至指標性通路(如百貨公司、大賣場、連鎖通路等)及設置客語服務櫃台(每項1分)	2分	檢核『僱講客』商店客語使用情形	2分	評分標準說明	配分	張貼數量1000張以上。	3分	張貼數量700張以上。	2分	張貼數量500張以上。	1分	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	2分	有線電視公益頻道製播客語節目達52小時未達104小時	1分	<p>1. 推廣『僱講客』商店說明：</p> <p>(1)推廣及檢核：由受評核單位簡述推動情形及其自行檢核成效，提供本會審查。</p> <p>(2)張貼數量計算：以所張貼『僱講客』數量計算。</p> <p>2. 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。</p>	實地訪查及書面審查
評分標準說明	配分																									
擴大執行『僱講客』標章商店措施	1分																									
推廣至指標性通路(如百貨公司、大賣場、連鎖通路等)及設置客語服務櫃台(每項1分)	2分																									
檢核『僱講客』商店客語使用情形	2分																									
評分標準說明	配分																									
張貼數量1000張以上。	3分																									
張貼數量700張以上。	2分																									
張貼數量500張以上。	1分																									
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	2分																									
有線電視公益頻道製播客語節目達52小時未達104小時	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：開設客語研習班、生活客語研習班提供客語學習環境推廣客語，辦理客家童謠比賽，藉此鼓勵學童學習客語之聽說能力…等)。</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</p>	由受評核單位於評核報告敘明推動情形及其成效，經評核小組審酌所有受評單位提交送成果，予以評定成績。	書面審查																						

重點評核項目及指標	分數	衡量標準	說明	評核方式
		表揚績優單位及人員」納入本項給分。 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。		

■ 備註：上開考評資料之提供單位：

一、客語能力認證通過情形：

包含公教人員、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及教學語言之權利」，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；另，一般民眾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 110 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。**