

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：中央單位(含公用事業)」

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(50 分)				
(一) 公務人員通過客語能力認證達成情形	50	<p>公務人員(50 分)</p> <p>(「初級人數*1」+「中級人數*1.2」+「中高級人數*1.5」+「高級人數*2」)</p> <p style="text-align: center;">(「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 50。</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、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)為鼓勵公務人員持續精進客語，對於同一人員通過不同級別之客語能力認證分別加權累積計算。</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)同一人員於同一級別通過不同腔調之客語能力認證，僅採計一次。 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(50 分)														
公部門以客語提供公共服務之能力	50	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」(30)、「臨櫃服務人員客語能力整備」(20 分)共 2大項。 2. 電話訪查進行測試，項目及評分(30 分)： (1)客語電話語音服務(10分)： <table border="1" data-bbox="475 1104 1062 1350"> <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>10分</td> </tr> <tr> <td>轉接功能有客語服務</td> <td>6分</td> </tr> <tr> <td>僅有客語招呼語</td> <td>4分</td> </tr> <tr> <td>無以上客語語音服務</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	10分	轉接功能有客語服務	6分	僅有客語招呼語	4分	無以上客語語音服務	0分	1. 電話訪查： (1)客語電話語音測試對象：受評機關總機、各單位代表號等。 (2)客語應答測試為業務窗口。受測單位優先擇選與民眾最為相關之一線單位，如中央政府各部會所屬單位及公用特許行業等，以與客庄日常民生相關之單位為最優先抽查，如醫療院所、金融機構(銀行、郵局)、及經濟事業體(臺灣電力公司及臺灣	電話評核及實地訪查進行。
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	10分													
轉接功能有客語服務	6分													
僅有客語招呼語	4分													
無以上客語語音服務	0分													

公部門以客語提供公共服務之能力

50

(2)客語應答(20分)：

測試結果		配分
使用客語回應達8成以上	客語非常流暢	20分
	客語還算流暢	18分
	客語不太流暢	16分
5成以上未達8成使用客語	客語非常流暢	14分
	客語還算流暢	12分
	客語不太流暢	10分
使用客語但未達5成	客語非常流暢	8分
	客語還算流暢	6分
	客語不太流暢	4分
未使用客語回應	僅聽懂未使用客語回應	2分
未尊重民眾講客語偷公需求，例如要求民眾講華語，除不計算分數，並予以扣2分。		-2分

3.洽公櫃檯服務人員提供客語服務(20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非常流暢	10分
	專職人員或客語志工客語還算流利	7分
	專職人員或客語志工客語不流暢	4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2分	-2分
B. 業務櫃檯服務人員	有提供客語服務，且客語非常流暢	10分
	有提供客語服務，且客語還算流利	7分
	有提供客語服務，且客語不流暢	4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2分	-2分

※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*2，至多得20分。

自來水公司)，交通資訊及遊憩、財務金融、經濟事業、教育輔導及醫療資源等類別。

(3)採上班時間不定時抽測。

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。

電話評核及實地訪查方式。