

115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) | | | | |
| 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>(「基礎級及初級人數*1」+「中級人數*1.2」+「中高級人數*1.5」+「高級人數*2」)</p> <p>(「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 115年12月現職人員資料為準，依本會截至115年度之歷年公務人員客語能力各級認證通過情形進行勾核，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 |
|-----------|----|------|---|------|
| | | | <p>(3)同一人員於同一級別通過不同腔調之客語能力認證，僅採計一次。</p> <p>(4)原住民族地區辦理原住民族相關業務人員扣除後計算。</p> <p>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。</p> | |

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

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。

1. 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)：

| 測試結果 | 配分 |
|---------------------|-----|
| 有播放客語招呼語，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自來水公司)，交通資訊及遊憩、財務金

電話評核及實地訪查方式進行。

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 |

2.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。

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。

電話評實查及訪查方式進行。