

112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>(「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 112年12月現職人員資料為準，依本會截至112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>有播放客語招呼語，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	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	電話評核及實地訪查進行。
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													

公部門以客語提供公共服務之能力	<p>50</p> <p>(2)客語應答(20分)：</p> <table border="1" data-bbox="475 228 1066 819"> <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>20分</td> </tr> <tr> <td>客語還算流暢</td> <td>18分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>16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>14分</td> </tr> <tr> <td>客語還算流暢</td> <td>12分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>10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>8分</td> </tr> <tr> <td>客語還算流暢</td> <td>6分</td> </tr> <tr> <td>客語不太流暢</td> <td>4分</td> </tr> <tr> <td>未使用客語回應</td> <td>僅聽懂未使用客語回應</td> <td>2分</td> </tr> <tr> <td colspan="2">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。</td> <td>-2分</td> </tr> </tbody> </table> <p>3.洽公櫃檯服務人員提供客語服務(20分)：</p> <table border="1" data-bbox="464 904 1075 1832"> <thead> <tr> <th colspan="2">評分標準說明</th> <th>配分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">A. 專責櫃台(如服務台)人員</td> <td>專職人員或客語志工客語非常流暢</td> <td>10分</td> </tr> <tr> <td>專職人員或客語志工客語還算流利</td> <td>7分</td> </tr> <tr> <td>專職人員或客語志工客語不流暢</td> <td>4分</td> </tr> <tr> <td>未提供客語服務</td> <td>0分</td> </tr> <tr> <td>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>-2分</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">B. 業務櫃檯服務人員</td> <td>有提供客語服務，且客語非常流暢</td> <td>10分</td> </tr> <tr> <td>有提供客語服務，且客語還算流利</td> <td>7分</td> </tr> <tr> <td>有提供客語服務，且客語不流暢</td> <td>4分</td> </tr> <tr> <td>未提供客語服務</td> <td>0分</td> </tr> <tr> <td>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>-2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*2，至多得20分。</p>	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	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	<p>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。</p> <p>(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：</p> <p>(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。</p> <p>(2)不定期安排實地訪查。</p> <p>電話評核及實地訪查方式。</p>
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																																																							
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																																																							