

檔 號：

保存年限：

教育部國民及學前教育署 函

地址：413415 臺中市霧峰區中正路738之4號

承辦人：楊馥瑜

電話：04-37061255

電子信箱：e-1341@mail.k12ea.gov.tw

受文者：國立臺灣海洋大學附屬基隆海事
高級中等學校

發文日期：中華民國115年3月3日

發文字號：臺教國署原字第1150018788號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：教育部原函、客委會原函、附件二、附件三 (A09030000E_1150018788_senddoc3_Attach1.PDF、A09030000E_1150018788_senddoc3_Attach2.PDF、A09030000E_1150018788_senddoc3_Attach3.pdf、A09030000E_1150018788_senddoc3_Attach4.pdf)

主旨：函轉客家委員會115年度「推動客語為通行語成效評核重點項目及指標」，請查照。

說明：

- 一、依據教育部115年2月24日臺教社(四)字第1150018955號函及客家委員會115年2月13日客會語字第11567000803號函辦理。
- 二、旨揭事項內容如有疑問，請逕洽客家委員會聯絡人黃曼雯，電話：02-8995-6988#303。

正本：國立暨私立(不含北高新北臺中桃園五市)高級中等學校

副本：

電 2026/03/03 文
交 10:25:05 章

人事室 115/03/03



1150001679

教育部 書函

地址：100217 臺北市中正區中山南路5號
承辦人：湯怡祥
電話：(02)77366818
電子信箱：yishiang@mail.moe.gov.tw

受文者：教育部國民及學前教育署

發文日期：中華民國115年2月24日

發文字號：臺教社(四)字第1150018955號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：客委會函(影本)、附件1_客家文化重點發展區一覽表、附件2_成效評核項目及指標 (A09000000E_1150018955_senddoc1_Attach1.PDF、A09000000E_1150018955_senddoc1_Attach2.pdf、A09000000E_1150018955_senddoc1_Attach3.pdf)

主旨：檢送客家委員會115年度「推動客語為通行語成效評核重點項目及指標」，請協助轉知所屬單位，請查照。

說明：

- 一、依客家委員會115年2月13日客會語字第11567000803號函辦理。
- 二、旨揭事項內容如有疑問，請逕洽客家委員會聯絡人黃曼雯，電話：02-8995-6988#303。

正本：綜合規劃司、高等教育司、技術及職業教育司、國際及兩岸教育司、師資培育及藝術教育司、資訊及科技教育司、學生事務及特殊教育司、教育部國民及學前教育署、教育部青年發展署

副本：



客家委員會 函

地址：242030新北市新莊區中平路439號北
棟17樓

聯絡人：黃曼雯

聯絡電話：02-89956988#303

電子信箱：ha0625@mail.hakka.gov.tw

受文者：教育部

發文日期：中華民國115年2月13日

發文字號：客會語字第11567000803號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明二、三 (A55000000A115670008003-1.odt、A55000000A115670008003-2.pdf、A55000000A115670008003-3.odt、A55000000A115670008003-4.pdf)

主旨：檢送本會115年度「推動客語為通行語成效評核重點項目及指標」，請協助公告並轉知所屬相關單位知照，請查照。

說明：

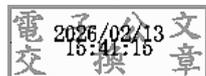
- 一、依據客家基本法、客語為通行語實施辦法及本會推動客語為通行語成效評核及獎勵作業要點相關規定辦理。
- 二、本會為加強客語為通行語之推動，藉由成效評核與獎勵機制，強化客語公共服務及營造友善使用環境。貴機關所屬單位如位於客語為通行語地區，請宣導對外提供公共服務時，應具備以客語提供公共服務之能力，以利推動客語為通行語相關措施；隨函檢附「客語為通行語地區」資料供參（如附件1）。
- 三、請貴機關鼓勵並轉知所屬單位參與115年度成效評核，115年度評核重點為「客語能力認證通過情形」及「客語友善



環境之推動與營造」，其項目及指標詳如附件2；倘有意願參與評核作業，請於文到15日內函復，若無意願，則免回復。

正本：行政院各部會行總處

副本：



裝

訂

線



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。核核地方行。

客家文化重點發展區鄉（鎮、市、區）一覽表

中華民國106年2月24日客會綜字第1060002892號公告發布

直轄市、縣 (市)	鄉（鎮、市、區）	小計
桃園市	中壢區、楊梅區、龍潭區、平鎮區、新屋區、觀音區 大園區、大溪區	8
新竹縣	竹北市、竹東鎮、新埔鎮、關西鎮、湖口鄉、新豐鄉 芎林鄉、橫山鄉、北埔鄉、寶山鄉、峨眉鄉	11
新竹市	東區、香山區	2
苗栗縣	苗栗市、竹南鎮、頭份市、卓蘭鎮、大湖鄉、公館鄉 銅鑼鄉、南庄鄉、頭屋鄉、三義鄉、西湖鄉、造橋鄉 三灣鄉、獅潭鄉、泰安鄉、通霄鎮、苑裡鎮、後龍鎮	18
臺中市	東勢區、新社區、石岡區、和平區、豐原區	5
南投縣	國姓鄉、水里鄉	2
雲林縣	崙背鄉	1
高雄市	美濃區、六龜區、杉林區、甲仙區	4
屏東縣	長治鄉、麟洛鄉、高樹鄉、萬巒鄉、內埔鄉、竹田鄉 新埤鄉、佳冬鄉	8
花蓮縣	鳳林鎮、玉里鎮、吉安鄉、瑞穗鄉、富里鄉、壽豐鄉 花蓮市、光復鄉	8
臺東縣	關山鎮、鹿野鄉、池上鄉	3
合計	11個直轄市、縣（市）、70個鄉（鎮、市、區）	

資料來源：客家委員會「105年度全國客家人口暨語言基礎資料調查研究」。