

附件3

優質英語生活環境評核指標項目及評量基準表

評核項目	評量指標	權重(%)	評量標準			
			特優(100-90)	優等(89-80)	良好(79-70)	普通(未滿70)
1. 設施標示(20%)	1.1 銜牌、招牌、單位牌、樓層配置圖、平面圖等雙語化。	10	各項標示英譯完全符合相關部會公布之標準或原則；整體製作情形充分彰顯形象。	各項標示英譯90%以上符合相關部會公布之標準或原則；整體製作情形甚能彰顯形象。	各項標示英譯80%以上符合相關部會公布之標準或原則；整體製作情形尚能彰顯形象。	各項標示英譯70%以上符合相關部會公布之標準或原則；整體製作情形較為簡單。
	1.2 公共服務設施標示雙語化或符碼化。	10	各項標示英譯完全符合相關部會公布之標準或原則；整體設計、裝設位置、文字符碼型體均充分發揮引導性。	各項辨視標示英譯90%以上符合相關部會公布之標準或原則；整體設計、裝設位置、文字符碼型體甚能發揮引導性。	各項辨視標示英譯80%以上符合相關部會公布之標準或原則；整體設計、裝設位置、文字符碼型體尚能發揮引導性。	各項辨視標示英譯70%以上符合相關部會公布之標準或原則；整體設計、裝設位置、文字符碼型體發揮引導性。
2. 服務措施(25%)	2.1 出版品雙語化(含簡介、文宣、刊物、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、活動消息、公告事項等)	10	雙語化比率、內容正確性及更新時效性達90%以上。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性達80%以上。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性達70%以上。	雙語化比率、內容正確性及更新時效性未達70%。
	2.2 電話總機(人工或語音)雙語服務	5	電話總機提供雙語服務，且親切、迅速、正確，有助提升服務效率形象。	電話總機提供雙語服務，且親切、正確。	電話總機提供雙語服務。	電話總機尚未提供雙語服務。
	2.3 員工識別證、職名牌、名片等雙語化。	5	雙語化比率及內容正確性達90%以上。	雙語化比率及內容正確性達80%以上。	雙語化比率及內容正確性達70%以上。	雙語化比率及內容正確性達60%以上。

	2.4服務人員提供雙語諮詢服務。	5	設有專責服務部門，服務人員皆能以流利英語提供國際人士導覽諮詢服務。	設有臨時編組型態之服務部門，服務人員皆能以英語提供國際人士導覽諮詢服務。	設有臨時編組型態之服務台，服務人員尚能以英語提供國際人士導覽諮詢服務。	服務人員具備簡易英語會話能力。
3. 英語能力 (15%)	3.1培訓員工通過英語能力測驗比率。	5 (行政機關) 10 (事業團體)	員工通過全民英檢或相當英語能力測驗或全年參加英語培訓課程超過40小時之比率合計達25% 以上。	員工通過全民英檢或相當英語能力測驗或全年參加英語培訓課程超過40小時之比率合計達20% 以上。	員工通過全民英檢或相當英語能力測驗或全年參加英語培訓課程超過40小時之比率合計達15% 以上。	員工通過全民英檢或相當英語能力測驗或全年參加英語培訓課程超過40小時之比率合計未達15% 。
	3.2英語人才培訓及運用情形。 (1) 將英語學習納入年度訓練計畫實施。 (2) 每週辦理英語學習活動至少1小時。 (3) 成立業務應用英語學習知識社群。 (4) 成立「外事小組」或處理涉外事務任務編組。 (5) 以多元化方式舉辦英語學習成果發表會。	5	符合左列5項指標。	符合左列4項指標。	符合左列3項指標。	符合左列2項以下指標。
	3.3提列具備英語資格職務。(本項目事業機構、團體不適用)	5	提列具備英語資格職務佔總員額5% 以上。	提列具備英語資格職務佔總員額4.5% 以上。	提列具備英語資格職務佔總員額4% 以上。	提列具備英語資格職務佔總員額未達4% 。

4. 雙語網站 (20%)	4.1 英文網站提供資訊項目 (事業機構或團體得依營運性質酌予調整)。 (1) 新聞訊息 (2) 施政計畫 (3) 重要業務 (4) 統計數據 (5) 法規	5	提供左列5項資訊。	提供左列4項資訊。	提供左列3項資訊。	提供左列2項以下資訊。
	4.2 英文網站介面一致性 (1) 下載檔案為英文版本 (2) 網站連結為英文網站 (3) 圖照說明為英文解說	10	符合左列3項指標。	符合左列2項指標。	符合左列1項指標。	英文網站介面一致性尚待整合。
	4.3 中文網站提供翻譯詞彙對照表。	5	中文網站提供翻譯詞彙對照表, 翻譯正確且能定期更新。	中文網站提供翻譯詞彙對照表, 翻譯正確惟未定期更新。	中文網站提供翻譯詞彙對照表, 惟翻譯有部分錯誤。	中文網站未提供翻譯詞彙對照表。
5. 研發創新 (20%)	研發創新作為	20	有5項以上創新作為, 足資示範者。	有4項創新作為。	有3項創新作為。	有2項創新作為。