國立臺灣師範大學　函

地　　址：106308臺北市和平東路一段162號
聯 絡 人：黃敏甄
電　　話：02-77491291
電子郵件：minjen@ntnu.edu.tw

受文者：如行文單位

發文日期：中華民國110年6月4日
發文字號：師大人字第1101014166號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：行政單位團考作業要點暨評分標準表0602、行政單位評分標準表修正條文對照表-0505

主旨：修正發布本校「行政單位團體績效考核作業要點及評分標準表」，請查照。

說明：

一、本修正案業經110年5月26日109學年度第15次學術暨行政主管聯席會報審議通過。

二、檢附本校行政單位團體績效考核作業要點、評分標準表及修正條文對照表各乙份。

正本：本校各單位
副本：本校人事室第二組

校長　吳正己

國立臺灣師範大學行政單位團體績效考核作業要點

100 年 12 月 21 日 100 學年度第 1 次行政主管會報通過
101.10.31.101 學年度第 1 次行政主管會報修正通過
102 年 6 月 26 日 101 學年度第 10 次學術暨行政主管聯席會報通過
104 年 4 月 29 日 103 學年度第 6 次學術暨行政主管聯席會報通過
105 年 5 月 18 日 104 學年度第 8 次學術暨行政主管聯席會報通過
106 年 4 月 26 日 105 學年度第 6 次學術主管會報通過
107 年 6 月 6 日 106 學年度第 9 次學術主管會報通過
108 年 5 月 8 日 107 學年度第 9 次學術暨行政主管聯席會報通過
109 年 6 月 17 日 108 學年度第 16 次學術暨行政主管聯席會報通過
110 年 5 月 26 日 109 學年度第 15 次學術暨行政主管聯席會報通過

一、目的

國立臺灣師範大學(以下簡稱本校)為落實行政人員績效管理，建立績效導向之組織文化，實施行政單位團體績效考評制度，特訂定本作業要點。

二、受考單位

（一）成本中心單位：教務處、學生事務處、師資培育學院、國際事務處、圖書館、資訊中心、人事室、主計室、環境安全衛生中心、僑生先修部。

（二）兼具成本與利潤中心單位：總務處、研究發展處、體育室、秘書室。

三、評核項目

（一）單位亮點計畫（占總分 40%）：採目標管理方式，由受考單位依本校校務發展設定單位年度績效目標。

（二）共同評核項目（占總分 40%）

構　　面	關鍵績效指標	衡　　量　　標　　準
財務構面（15分）	一、資本門執行率	資本門執行率
	二、開拓財源	爭取校外資源：達成率（和前三年比較）
流程構面（55分）	一、校務行政管考	（一）進度狀態比率 （二）修正延長期程率 （三）修正降低績效率 （四）逾期填報率 （五）未達目標件數
	二、內控績效	（一）完成單位內部控制風險評估及控制作業 （二）完成單位內部控制作業流程與控制重點項目自行評估作業 （三）依法辦理逾十萬元採購案件情形 （四）教育部相關資料庫填報正確率

	三、公文績效	（一）平均件數 （二）品質 （三）平均天數 （四）逾期件數
	四、專業人力管理	（一）職務輪調 （二）人力合理化 （三）提列公務人員考試職缺 （四）進用身心障礙人員
	五、資訊安全與E化	（一）網頁與資訊安全 （二）業務資訊化
顧客滿意（15分）	一、服務滿意度	（一）滿意度 （二）電話禮貌
	二、馬上辦中心回應速度	抱怨處理及回應速度
學習與成長（15分）	一、參加訓練課程	（一）參訓率 （二）單位學習時數達成率
	二、提升外語溝通能力	年度內英語（或其他外語）檢定通過人數、參與外語課程並領有結業証明人數
	三、人才培育計畫	（一）年度內自辦標竿學習或專業訓練課程（8小時以上） （二）專業職能補充 （三）讀書會
小　計	財務、流程、顧客滿意及學習與成長四項構面成績占總成績百分之四十。	

（三）綜合考評（占總分 20%）：由團體績效考核小組綜合受考單位績效評分。

四、團體績效考核小組

為審議及評核行政單位年度團體績效，由校長、副校長、校務顧問及校長聘請之專家組成團體績效考核小組，負責單位績效目標確認及考評事宜。

五、考評時程及方式

作業項目	辦理時程	作業方式
（一）單位績效目標設定	每年一月底前	受考單位依本校校務發展設定三至五項單位年度績效目標（格式如附表 1），並以能在當年十一月底前完成為原則。

(二) 單位績效目標確認	每年三月底前	彙整各受考單位績效目標，提請團體績效考核小組確認。
(三) 單位績效自評	每年十二月	受考單位就年度績效目標填寫績效自評報告（格式如附表 2)，作為團體績效考核小組複評之依據。
(四) 共同評核項目考評	每年十二月	受考單位及相關考評單位(秘書室、資訊中心、主計室、人事室)至本校團體績效考核系統填評共同評核項目。
(五) 複評、綜合考評、核定	次年一月	彙整各單位績效自評報告，送請團體績效考核小組複評，及綜合考評受考單位整體績效後，陳請校長核定。

六、考核結果

考核結果按分數高低列特優（90 分以上)、優（80-89 分)、良（70-79 分)、可（60-69 分）及待加強（59 分以下）五等級。

七、考核結果之運用

（一）回填公務人員及約用人員考績甲等人數比率
單位主管評擬職員考績得考列甲等比率以受考人數百分之六十為限，校長覆核時在考列甲等比率不超過受考人數百分之七十五原則下，依據團體績效考評結果回填單位甲等人數比率。

（二）作為約用人員升遷加分之依據。

（三）作為核給行政單位人力精簡工作酬勞及業務績效津貼百分之三十彈性比例之依據。

八、績效營運管理業務單位依績效目標達成率作為回填公務人員考績甲等人數比率之依據。

九、本作業要點經學術主管會報通過後實施，修正時亦同。

國立臺灣師範大學行政單位團體績效考核評分標準表

一、單位績效目標（40%）

評核標準	配分	原評分標準	說明
目標達成度	(100)	1. 達成或超過原定目標者：91-100 分 2. 達成原定目標 90%以上者：81-90 分 3. 達成原定目標 80%以上未達 90%者：71-80 分 4. 達成原定目標 70%以上未達 80%者：61-70 分 5. 達成原定目標 60%以上未達 70%者：51-60 分 6. 達成原定目標 50%以上未達 60%者：41-50 分 7. 達成原定目標未達 50%者：40 分以下	將目標之達成與實際執行情形比較估算出達成率，如有不能予以量化者，應詳列具體工作辦理情形，如時間、完成程度、重要成效…等，並於預定目標相比較，取得相對數據。

二、共同評核項目（40%）

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">區分</th><th>績效指標</th><th rowspan="2">配分</th><th colspan="2">原評分標準</th></tr>
<tr><th>衡量標準</th><th>加分</th><th>減分</th></tr>
<tr><td rowspan="2">共同評核項目（40%）

共同評</td><td rowspan="2">財務構面（15分）</td><td colspan="4">一、資本門執行率 （成本中心：12 分；兼具成本與利潤中心：9 分）</td></tr>
<tr><td>資本門執行率(%)：年度實際執行數/全年可支用數。</td><td>成本中心 12 分

兼具成本與利潤中心 9 分</td><td>
<table>
<tr><th>級距</th><th>成本中心</th><th>兼具成本與利潤中心</th></tr>
<tr><td>執行率 60%(含)以上未達70%者</td><td>2 分</td><td>1 分</td></tr>
<tr><td>執行率 70%(含)以上未達80%者</td><td>4 分</td><td>3 分</td></tr>
<tr><td>執行率 80%(含)以上未達85%者</td><td>8 分</td><td>6 分</td></tr>
<tr><td>執行率 85%(含)以上未達90%者</td><td>10 分</td><td>8 分</td></tr>
<tr><td>執行率 90%(含)以上</td><td>12 分</td><td>9 分</td></tr>
</table>
◎總務處辦理新建工程金額龐大且多屬跨年計畫，其執行常受外部機關審議、施工現場或承包廠商缺工等不可預期因素影響，非該處可掌控，衡酌公平性並考量校內已有工程管考會議列管工程進度之機制，新建工程不計入該處執行率計算。
◎總務處辦理之新興修繕工程(即每年1億元額度部分)，由申請單位自行辦理者，不計入該處執行率計算，其中由行政單位辦理者，應列入該辦理單位計算執行率，並請總務處通知該辦理單位及主計室辦理。
◎「資本門執行率」衡量指標，若有配合學校政策等特殊情形，於10月31日前經專案簽奉核准繳回經費者，得排除不列入計算。</td><td></td></tr>
</table>

核項目（40%）	財務構面（15分）	二、開拓財源（成本中心：3分；兼具成本與利潤中心：6分）			
		爭取校外資源：達成率（和前三年比較），計算公式為：當年度實際執行數/前三年實際執行數平均值 【兼具成本與利潤中心評比標準： （1）研究發展處：核定委辦補助金額達成率。 （2）總務處、體育室及秘書室：實際收入金額達成率。】	成本中心3分 兼具成本與利潤中心6分	成本中心： (1)未獲取校外資源者0分 (2)獲取校外資源者1分 (3)獲取校外資源較以前年度成長者加分 a.100%(含)以上未達102%者1分 b.102%(含)以上者2分 兼具成本與利潤中心： (1)未達80%者0分 (2)80%(含)以上未達90%者1分 (3)90%(含)以上未達100%者2分 (4)100%(含)以上未達101%者3分 (5)101%(含)以上未達102%者4分 (6)102%(含)以上未達103%者5分 (7)103%(含)以上者6分 ◎「開拓財源」衡量指標，若有一次性經費金額達新臺幣1,000萬元以上，或有其他配合學校政策等特殊情形者，於10月31日前經專案簽奉核准，得排除不列入計算。	
	流程構面（55分）	一、校務行政管考　（15分）			
		（一）進度狀態比率 （單位(超前/正常/落後)件數佔單位列管案件總數百分比） *計算方式：(正常(含超前)比率得分+超前比率得分)-落後比率得分	4	(1) 正常(含超前)比率為50%以上未達60%者1分 (2) 正常(含超前)比率為60%以上未達75%者2分 (3) 正常(含超前)比率為75%以上未達85%者3分 (4) 正常(含超前)比率為85%以上者4分	
共同評核項		（二）修正延長期程率 （單位修正延長期程次數佔單位列管案件總數百分比） *本項包含延長期程、規劃之預定目標與校發計畫不符、未具體規劃各階段預定目標者，所申請修正之案件。 *免納入績效計算之情形：非歸責於單位之原因，提管考會議	3	(1)修正率≧20%者0分 (2)修正率≧10%且<20%者0.5分 (3)修正率≧5%且<10%者1分 (4)修正率<5%者2分 (5)修正率=0者3分	

目（40%）	流程構面（55分）	同意免計入單位修正延長期程次數者。			
		（三）修正降低績效率 （單位修正降低績效次數佔單位列管案件總數百分比） ＊免納入績效計算之情形：非歸責於單位之原因，提管考會議同意免計入單位修正降低績效次數者。	3	(1)修正率≧20%者0分 (2)修正率≧10%且<20%者0.5分 (3)修正率≧5%且<10%者1分 (4)修正率<5%者2分 (5)修正率=0者3分	
		（四）逾期填報率 （單位逾期填報次數佔單位列管案件總數百分比） ＊逾期填報之類別：逾期(未)填報預定期程、執行進度、上次會議決議執行情形。	3	(1)逾期率≧50%者0.5分 (2)逾期率≧30%且<50%者1分 (3)逾期率≧15%且<30%者1.5分 (4)逾期率<15%者2分 (5)逾期率=0者3分	
		（五）未達目標件數 ＊免納入績效計算之情形：非歸責於單位之原因，提管考會議同意免計入單位未達目標次數者。	2	(1) 未達目標件數為0件者2分 (2) 未達目標件數為1件者1.5分 (3) 未達目標件數為2件者1分 (4) 未達目標件數為3件以上者0分	
共同評核項目（40%）		二、內控績效（11分）			
		（一）完成單位內部控制風險評估及控制作業 （逾期填報率=逾期或未填報次數/應填報次數）	3	(1)逾期填報率>50%者0分 (2)逾期填報率≦50%者1.5分 (3)逾期填報率=0%者3分	
		（二）完成單位內部控制作業流程與控制	1	(1)逾期填報率>50%者0分 (2)逾期填報率≦50%者0.5分 (3)逾期填報率=0%者1分	

共同評核項目（40%）	流程構面（55分）	重點項目自行評估作業			
		（三）依法辦理逾10萬元採購案件情形	4（減分至0分止）		未依法辦理逾10萬元採購案，每件扣2分
		（四）教育部相關資料庫填報正確率	3（減分至0分止）		未正確填報單位負責報表，每件報表扣1分（未正確填報包含：漏填、誤填、逾時）
		三、公文績效（12分）			
		（一）平均件數 （單位承、會辦公文件數/單位人數） ＊單位人數以當年12月1日為準	3	(1) 件數<200，1分 (2) 200≦件數<400，2分 (3) 件數≧400，3分	
		(二)品質 不合規定：未使用公文系統，未簽辦日期,清稿,主管未親核、公文電子附件為商用格式、單據遺失及公文遺失等。	3	(1)不合規定4次(含)以上者0分 (2)不合規定2次(含)以上4次以下次者1分 (3)不合規定1次(含)以下者2分 (4)合於規定者3分	
		（三）平均天數 （單位承、會辦公文辦理天數/單位承、會辦公文件數）	3	(1) 天數≧4，0.5分 (2) 3≦天數< 4，1分 (3) 2≦天數< 3，2分 (4) 天數<2，3分	
		（四）逾期件數 （單位承辦公文逾期≧7天的件數）	3	(1)件數<5，3分 (2)5≦件數<10，2.5分 (3)10≦件數<15，2分 (4)15≦件數<20，1.5分 (5)20≦件數<25，1分 (6)25≦件數<30，0.5分 (7)30≦件數，0分	
		四、專業人力管理 （9分）			
		（一）職務輪調	3	(1)調動率1%以上未達10%者1分 (2)調動率10%以上未達20%者2	

共同評核項目（40%）		（調動率=近2年調動人次/單位人數） ＊單位人數以考核當年12月1日為準 ◎各單位從事心理師、護理師、營養師、專責導師、總務處採購組採購專業人員等工作內容之人員不列入職務輪調計算範圍。	(加1分)	分。 (3)調動率20%以上者，則給予3分。 ◎一級單位間人員調動、整併、移撥，每1人次調動，出缺單位與原任單位以1.5人次計算；一級單位內人員調動，每1人次調動，以1人次計算。	
		（二）人力合理化 配合學校執行人力精簡10%政策 精簡率=精簡人數/單位人數） ＊單位人數以當年12月1日為準	2	(1)精簡率達1%以上未達2%者1分 (2)精簡率達2%以上者2分	
		（三）提列公務人員考試職缺	2	(1)年度職務出缺提列公務人員考試職缺者2分。 (2)年度無職務出缺者2分。	
		（四）進用身心障礙人員	2	(1)每月均足額進用者1分 (2)總平均每月超額0.1人加0.1分(計至小數點第1位)，以此類推。 總分最高2分	
		五、資訊安全與E化（8分）			
		（一）網頁與資訊安全	4 (加減分合計至0分止)	(1)單位官網公告之附件(本年度最新消息)若是不可編輯的檔案必須為PDF格式；若是可編輯的檔案（如:申請表)需有ODF格式，但可保留其他格式，3分。 (2)所有教職員及業務連絡信箱需為本校系所或資中核發之電子郵件信箱，1分。	(1)教育部通知或重大資安事件每件扣1分 (2)社交工程演練點擊不明郵件者，每件扣0.2分 (3)經查核安裝非法軟體或有侵犯智慧財產權者，每件扣0.2分 (4)資訊中心辦理年度資安及個資內部稽核，檢核項目若不符合，每項扣0.1分 以上4項最多合計扣4分
		（二）業務資訊化	4	(1)能善用資訊系統、改善作業流程、或提出資訊化創新服務，以提升工作效率，如：全校性金流平台、臺師大儲存雲；或是配合學校政策實施無紙化、雲端化、虛擬化服務。如：規劃並擴充校園e卡資訊站服務、使用google docs等資訊工具提供服務。以上均需提出具體內容或佐證資料，載明「已使用」或「本年度新增」或「維運升級」(需詳述差異化內容）之服務。	

				經審核確認者，「已使用」每項次0.5分，最多合計1分；「本年度新增」或「維運升級」每項次0.5分，最多合計1分。 (2)參加資訊素養課程、提升職員資訊化能力，若參加人次數/單位總人數（包含編制內職員、約用人員、助教、教官及駐衛警)，超過80%者1.5分；超過50%者1分。 (3)各單位資安窗口參加資安相關課程超過9小時者0.5分。	
	顧客滿意（15分）	一、服務滿意度		（10分）	
		（一）滿　意度 *計算方式：第1點、第2點及第3點之分數加總	5	1.依據五點量表平均成績評分： (1)得分4.5分以上者3分 (2)得分4分以上未達4.5分者2分 (3)得分3.5分以上未達4分者1分 (4)得分未達3.5分者0分 2.依據五點量表成績排名(總平均)評分： (1)排名第1名者得1分 (2)排名第2名者得0.8分 (3)排名第3名者得0.6分 (4)排名第4名者得0.4分 (5)排名第5名者得0.2分 3.依據單位填報率給分： (1)單位填報率達100%者1分 (2)單位填報率未達100%者0分	
		（二）電話禮貌 （考核評分標準如附表）	5	依據教育部定期電話禮貌測試紀錄表考核內容標準評分： （1）抽檢平均分數90分以上者5分 （2）抽檢平均分數85分以上未達90分者4分 （3）抽檢平均分數80分以上未達85分者3分 （4）抽檢平均分數75分以上未達80分者2分 （5）抽檢平均分數70分以上未達75分者1分 （6）抽檢平均分數未達70分者0分	
		二、馬上辦中心回應速度 (5分)			
		抱怨處理及回應速度 （各單位回應總時數/總件數） *免納入績效計算之情形：各單位回復時如有情況特殊且複雜之案件，	5	(1)辦理4天以上者0分 (2)辦理3天以上未達4天者1分 (3)辦理2天以上未達3天者3分 (4)辦理未達2天者5分 (5)無投訴案件者5分	

		視個別情況簽請校長同意者，則免納入績效計算。		
	學習與成長（15分）	一、參加訓練課程（6分）◎年度內無加減分情形者，各項均0分計		
		（一）參訓率 【參加本校行政人員訓練計畫之政策性訓練課程（含實體及線上課程），總人次（含離退者）/單位12.1在職人數/10=參訓率】	2	(1)1%以上未達10%者0.5分 (2)10%以上、未達20%者1 分 (3)超過20%者2分
		（二）單位學習時數達成率 1.公務人員: 總時數>60、與業務相關>=20、數位學習>=20 2.約用人員: 數位學習>=20	4 2 2	(1)20%<符合規定者<50%，0.5分 (2) 50%≦符合規定者<55%，1分 (3) 55%≦符合規定者<60%，1.5分 (4) 60%≦符合規定者，2分 (1)20%<符合規定者<50%，0.5分 (2) 50%≦符合規定者<75%，1分 (3) 75%≦符合規定者<100%，1.5分 (4) 100%＝符合規定者，2分
		二、提升外語溝通能力（3分）◎年度內無加減分情形者，各項均為0分		
		年度內英語（或其他外語）檢定通過人數、參與外語課程並領有結業証明人數	3	(1)現有人員取得通過英語（或其他外語)初級以上檢定合格率達1%以上，未達10%者，給基本分0.5分；合格率達10%以上，未達20%者，給基本分1分；合格率達20%以上者，給基本分1.5分。(以四捨五入計) (2)本年度新增加取得通過英語（或其他外語）初級以上檢定合格者，每人次加0.5分；取得檢定合格達全民英檢初試通過標準，但未達複試通過標準者，每人次加0.25分，或參與外語課程者，每人次加0.5分，最高加1.5分。 (3)現有人員均取得通過英語（或其他外語）中級以上檢定合格者，給3分。 (4)總分最高3分。
		三、人才培育計畫（6分）◎年度內無加減分情形者，各項均為0分		
		（一）年度內自辦標	2	(1)3小時以上未達6小時者0.5分。 (2)6小時以上未達9小時者1分。

		竿學習或專業訓練課程3小時以上		(3)9小時以上未達12小時者1.5分。 (4) 12小時以上2分。	
		(二)專業職能補充	3	(1)同仁在職進修學位或取得20學分以上，每人次以1分計。(不含留職停薪、休學者) (2)單位薦派、同仁自行簽准參加專業職能訓練或進修，並獲得結訓證明(或學分證明或研習時數證明)者，總人次(含離退者)/單位12月1日在職人數=參訓率。(未提供核准參訓文件及結訓證明者不予計分) a. 1%以上未達5%者0.5分 b. 5%以上未達10%者1分 c. 10%以上未達20%者2分 d. 超過20%者3分 (3)取得專業職能領域並通過公信機構考試之證照者，每人次以0.5分計。 (4)公務人員、約用人員、新制助教及稀少性科技人員參與行政人員修課培訓制度，每人次以1分計。 (5)總分最高3分。	
		(三)讀書會	1	年度內自辦讀書會1小時以上者1分	

三、綜合考評（20%）：由團體績效考核小組綜合受考單位績效評分。

____(單位)____ 111 年度亮點計畫

單位亮點名稱 (配分%)		具體預期成果 （請條列可供年終評估之預期成果）	備註 （若有協辦單位請註明）
項次	名稱		

＊單位亮點計畫應依本校校務發展設定（3 至 5 項），並以能在當年 11 月底前完成為原則。

單位主管：_____簽章

單位業務督導副校長：_____簽章

____(單位)_____110 年度亮點計畫自評報告

單位亮點名稱（配分%）		具體預期成果（請條列可供年終評估之預期成果）	自評分數	執行成果自我評估報告
項次	名稱			
總　　分				

單位主管：　　簽章　　團體績效考核小組委員複評：　　分