# 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
111 年 7 月 27 日 110 學年度第 22 次學術暨行政主管聯席會報通過
112 年 5 月 24 日 111 學年度第 18 次學術及行政主管會議通過
113 年 4 月 24 日 112 學年度第 15 次學術及行政主管會議通過
114 年 5 月 7 日 113 學年度第 15 次學術及行政主管會議通過

## 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）單位績效目標（占總分 40%）：由受考單位依「校務行政管考會議列管事項」設定單位年度績效目標，併填寫單位績效目標自評報告。

（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） | 資本門執行率 | 資本門執行率 |
| 流程構面（55分） | 一、校務行政管考（工程及行政） | （一）進度狀態比率<br>（二）修正延長期程率<br>（三）修正降低績效率<br>（四）逾期填報率<br>（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<br>（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<br>（三）依法辦理逾新臺幣十五萬元採購案件情形<br>（四）教育部相關資料庫填報正確率 |

| | | |
|---|---|---|
| | 三、公文績效 | （一）品質<br>（二）平均天數<br>（三）逾期件數 |
| | 四、專業人力管理 | （一）職務輪調<br>（二）人力合理化<br>（三）提列公務人員考試職缺<br>（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<br>（二）業務資訊化 |
| 顧客滿意（15分） | 一、服務滿意度 | （一）滿意度<br>（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<br>（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）檢定通過人數及辦理(參加)英文工作坊 |
| | 三、人才培育計畫 | （一）專業職能補充<br>（二）讀書會【不含英文「工作坊、研習或讀書會」】 |
| 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)單位績效目標自評 | 每年十二月 | 受考單位就年度績效目標填寫績效目標自評報告（格式如附表 1)，作為團體績效考核小組複評之依據。 |

| | | |
|---|---|---|
| (二)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。 |
| (三)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、本作業要點經學術及行政主管會議通過後實施，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<br>2.達成原定目標 90%以上者：81-90 分<br>3.達成原定目標 80%以上未達 90%者：71-80 分<br>4.達成原定目標 70%以上未達 80%者：61-70 分<br>5.達成原定目標 60%以上未達 70%者：51-60 分<br>6.達成原定目標 50%以上未達 60%者：41-50 分<br>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%）

| 區分 | | 績效指標 | 配分 | 原評分標準 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 衡量標準 | | 加分 | 減分 |
| 共同評核項目（40%） | 財務構面（15分） | 資本門執行率 （15分） | | | |
| | | 資本門執行率(%)：年度實際執行數/全年可支用數。 | 15分 | (1)執行率60%(含)以上未達70%者5分<br>(2)執行率70%(含)以上未達80%者7分<br>(3)執行率80%(含)以上未達85%者11分<br>(4)執行率85%(含)以上未達90%者13分<br>(5)執行率90%(含)以上15分<br><br>◎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。<br>◎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。<br>◎「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者，得排除不列入計算。 | |
| 共同評 | | 一、校務行政管考（工程及行政） （15分） | | | |
| | | （一）進度狀態比率<br>（單位(超前/正常/落後)件數 | 4 | (1) 正常(含超前)比率為 50%以上未達 60%者 1 分<br>(2) 正常(含超前)比率為 60%以上未達 75%者 2 分 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 核項目（40%）<br>共同評核項 | 流程構面（55分） | 佔單位列管案件總數百分比）<br>*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 | | (3) 正常(含超前)比率為 75%以上未達85%者3分<br>(4) 正常(含超前)比率為85%以上者4分 | |
| | | （二）修正延長期程率<br>（單位修正延長期程次數佔單位列管案件總數百分比）<br>*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。<br>*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延長期程次數者。 | 3 | (1)修正率≧20%者0分<br>(2)修正率≧10%且<20%者0.5分<br>(3)修正率≧5%且<10%者1分<br>(4)修正率<5%者2分<br>(5)修正率=0者3分 | |
| | | （三）修正降低績效率<br>（單位修正降低績效次數佔單位列管案件總數百分比）<br>*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<br>(2)修正率≧10%且<20%者0.5分<br>(3)修正率≧5%且<10%者1分<br>(4)修正率<5%者2分<br>(5)修正率=0者3分 | |
| | 流程構面（55分） | （四）逾期填報率<br>（單位逾期填報次數佔單位列管案件總數百分比）<br>*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<br>(2)逾期率≧30%且<50%者1分<br>(3)逾期率≧15%且<30%者1.5分<br>(4)逾期率<15%者2分<br>(5)逾期率=0者3分 | |
| | | （五）未達目標件數<br>*免納入績效計 | 2 | (1)未達目標件數為0件者2分<br>(2)未達目標件數為1件者1.5分<br>(3)未達目標件數為2件者1分 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 目（40%） | | 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。 | | (4) 未達目標件數為 3 件以上者 0 分 | |
| | | 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<br>(2)逾期填報率≦50%者 1.5 分<br>(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重點項目自行評估作業 | 1 | (1)逾期填報率>50%者 0 分<br>(2)逾期填報率≦50%者 0.5 分<br>(3)逾期填報率=0%者 1 分 | |
| | | （三）依法辦理逾新臺幣十五萬元採購案件情形 | 4（減分至 0 分止） | | 未依法辦理逾新臺幣 15 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） |
| 共同評核項目（40%） | 流程構面（55 分） | 三、公文績效（12 分） | | | |
| | | (一)品質<br>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。 | 4 | (1)不合規定 4 次(含)以上者 0 分<br>(2)不合規定 2 次(含)以上 4 次以下者 1 分<br>(3)不合規定 1 次(含)以下者 3 分<br>(4)合於規定者 4 分 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 共同評核項目（40%） | | （二）平均天數<br>（單位承、會辦公文辦理天數/單位承、會辦公文辦理件數） | 4 | (1) 天數≧4，1 分<br>(2) 3≦天數< 4，2 分<br>(3) 2≦天數< 3，3 分<br>(4) 天數<2，4 分 | |
| | | （三）逾期件數<br>（單位承辦公文逾期7天〔含〕以上件數） | 4 | (1)件數<5，4 分<br>(2)5≦件數<10，3 分<br>(3)10≦件數<20，2 分<br>(4)20≦件數<30，1 分<br>(5)30≦件數，0 分 | |
| | | 四、專業人力管理 （9分） | | | |
| | | （一）職務輪調<br>（調動率=近2年調動人次/單位人數）<br>＊單位人數以考核當年12月1日為準<br>◎各單位從事心理師、護理師、營養師、專責導師、駐衛警、總務處出納人員及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。 | 3 | (1)調動率 1%以上未達 10%者 1 分<br>(2)調動率 10%以上未達 20%者 2 分。<br>(3)調動率 20%以上者，則給予 3 分。<br>◎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<br>配合學校執行人力精簡10%政策<br>精簡率=精簡人數/單位人數）<br>＊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<br>(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。<br>(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<br>(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。<br>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<br>（加減分合計至 | (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 | (1)重大資安事件或教育部資安攻防演練發現弱點，每件扣 1 分<br>(2)社交工程演練點擊不明郵件者，每件扣 0.2 分<br>(3)經查核安裝非法軟體或有侵犯智 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 0分止） | 他格式，3分。<br>(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。 | 慧財產權者，每件扣0.2分<br>(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<br>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。<br>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。<br>(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。<br>(3)<u>單位同仁皆完成3小時資安通識課程者0.5分。</u> | |
| 共同評核項目（40%） | 顧客滿意（15分） | 一、服務滿意度 | （10分） | | |
| | | （一）滿意度<br>*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：<br>(1)得分4.5分以上者3分<br>(2)得分4分以上未達4.5分者2分<br>(3)得分3.5分以上未達4分者1分<br>(4)得分未達3.5分者0分<br>2.依據五點量表成績排名(總平均)評分：<br>(1)排名第1名者得1分<br>(2)排名第2名者得0.8分<br>(3)排名第3名者得0.6分<br>(4)排名第4名者得0.4分<br>(5)排名第5名者得0.2分<br>3.依據單位填報率給分：<br>(1)單位填報率達100%者1分<br>(2)單位填報率未達100%者0分 | |
| | | （二）電話禮貌<br>（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：<br>（1）抽檢平均分數90分以上者5分<br>（2）抽檢平均分數85分以上未達90分者4分<br>（3）抽檢平均分數80分以上未達85 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 分者 3 分<br>（4）抽檢平均分數 75 分以上未達 80 分者 2 分<br>（5）抽檢平均分數 70 分以上未達 75 分者 1 分<br>（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<br>（各單位回應總時數/總件數）<br>*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，視個別情況簽請校長同意者，則免納入績效計算。 | 5 | (1)辦理 4 天以上者 0 分<br>(2)辦理 3 天以上未達 4 天者 1 分<br>(3)辦理 2 天以上未達 3 天者 3 分<br>(4)辦理未達 2 天者 5 分<br>(5)無投訴案件者 5 分 | |
| 學習與成長（15分） | 一、參加訓練課程（5 分）◎年度內無加減分情形者，各項均 0 分計 | | | |
| | （一）參訓率<br>【參加本校行政人員訓練計畫之實體政策性訓練及健康幸福講座，參訓人數/派訓人數*%=參訓率】 | 2 | (1)80%以上 2 分<br>(2)60%-79% 1 分<br>(3)30%-59% 0.5 分<br>(4)29%以下 0 分 | |
| | （二）單位學習時數達成率 | 3 | ◎各單位統計人數以當年度 9 月 30 日在職者為基準（新進人員統計至 9 月底前到職者、10-12 月留職停薪者不納入）<br><br>(1)<u>與業務相關≧20 小時(不含英文課程)、英文課程≧10 小時</u><br><u>a.符合規定者≧75%，1.5 分</u><br><u>b.60%≦符合規定者＜75%，1 分</u><br><u>c.50%≦符合規定者＜60%，0.5 分</u><br><u>d.符合規定者<50%，0 分</u><br>(2)<u>完成政策性訓練應達成之課程時數(另函通知)</u><br><u>a.符合規定者達 100%，1.5 分</u><br><u>b.90%≦符合規定者＜100%，1 分</u><br><u>c.50%≦符合規定者＜90%，0.5</u><br><u>d.符合規定者<50%，0 分</u> | |
| | 二、提升外語溝通能力（4 分）◎年度內無加減分情形者，各項均為 0 分 | | | |
| | 年度內英語 | 4 | (1)現有人員取得通過英語（或其他外語）中級(B1)以上檢定合格人數， | 前年度新進人員未配合參與相關英語檢定、本校英語學術素養中 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | （或其他外語）檢定通過人數及辦理（參加）英文工作坊 | （加減分合計至0分止） | 較前一年增加1人，給基本分2分。<br>(2)增加2人以上，英語（或其他外語）中級(B1)合格者每人次加0.5分，中高級(B2)以上合格者每人次加1分，最高加2分。<br>(3)現有人員均取得通過英語（或其他外語）中級(B1)以上檢定合格者，給4分。<br>(4)年度內自辦英文「工作坊、研習或讀書會」10小時以上，給1分。<br>(5)現有人員於大專校院學生雙語化學習計畫期間曾參加至少1場英文「工作坊、研習或讀書會」，給1分(各單位統計人數以當年度9月30日在職者為基準，新進人員統計至9月底前到職者、10-12月留職停薪者不納入）。<br>(6)單位將自辦英文工作坊錄製成影片(限主題式講授課程，影片至少50分鐘以上，課堂休息時間應剪除)，同意提供人事室審核後上傳至本校線上教育訓練系統，成功上傳1部者，給0.5分。<br>(7)總分最高4分。 | 心（CAL）課程，或未能於相關期限前通過CAL課程或達到英語(或其他外語)中級(B1)程度，每人扣0.25分，最高扣4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)專業職能補充 | 5 | (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)<br>(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)<br>a. 1%以上未達5%者1分<br>b. 5%以上未達10%者2分<br>c. 10%以上未達20%者3分<br>d. 超過20%者4分<br>(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。<br>(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。<br>(5)總分最高5分。 | |
| | | (二)讀書會<br>【不含英文「工作坊、研習或讀書會」。】 | 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。

【附表 1】

# (單位)　　114 年度單位績效目標自評報告

| 單位列管事項 | | 預定階段目標 | | 執行情形 | 進度狀態 | 自評分數 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 項次 | 名稱 | 階段 | 預定目標 | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 總　分 | | | | | | |

填表說明：書寫篇幅以 A4 單張(兩面、雙面印刷)為限，標題式精要填寫「校務發展計畫」成果，毋須提供相關圖文附件；本表如不敷使用，請自行增列。

單位主管：　　簽章　　團體績效考核小組委員複評：　　分