國立臺灣師範大學學術單位團體績效考核作業要點

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
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

一、目的

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

二、受考單位

各學院(含所屬系、所、中心)

三、評核項目

（一）共同評核項目（占總分 70%）

構　　面	關鍵績效指標	衡量標準
流程構面（70分）	一、重大校務配合程度	（一）課程地圖 （二）國際移動力
	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）依法辦理逾新臺幣十五萬元採購案件情形
	三、公文績效	（一）品質 （二）平均天數 （三）逾期件數
	四、專業人力管理	（一）人力合理化 （二）職務輪調 （三）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

	六、校務行政管考	（一）列管件數 （二）進度狀態比率 （三）修正延長期程率 （四）修正降低績效率 （五）逾期填報率 （六）未達目標件數
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）專業職能補充 （二）讀書會【不含英文「工作坊、研習或讀書會」】 （三）年度內自辦英文「工作坊、研習或讀書會」10小時以上
小　　計	總分=流程構面(70分)、顧客滿意(15分)及學習與成長(15分)加總占總成績百分之七十。	

（二）綜合考評（占總分 30%）：受考單位自行填寫年度重大業務績效(以不超過 5 項，1,500 字原則內精要填寫，內容須詳述成果及具體效益，並儘量以量化呈現)供團體績效考核小組委員作為綜合考評參據。

四、團體績效考核小組

為審議及評核學術單位年度團體績效，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，負責考評事宜。

五、考核方式

（一）每年十二月由受考單位及相關權責單位(教務處、秘書室、資訊中心、國

際事務處及人事室)至本校團體績效考核系統填評共同評核項目及單位年度重大業務績效。

（二）人事室彙整各單位評分成績後，送請團體績效考核小組複評，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。

八、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。

國立臺灣師範大學學術單位團體績效考核評分標準表

區分		績效指標 衡量標準	配分	評分標準 加分	減分
共同評核項目（100%）	流程構面（70分）	一、重大校務配合程度　(12分)			
		(一)課程地圖	6	課程地圖(6分) 共分為五部分(「教育目標+學生核心能力」、「核心能力與課程規劃關聯圖」、「課程規劃與架構圖」、「課程列表」、「未來發展」)。 1.全部面向資料完整 6分 2.部分完整每一面向1分	
		(二)國際移動力	6	(一)各學院招收外籍學位生(非僑、陸生) 1、占比：學院外籍生人數占學院學生數(計2分) 2、成長率：學院之外籍生成長率(計1分) (二)各學院之赴外交換生(校院系所級、雙聯生及訪問生) 1、占比：交換生人數占該學院學生數(計2分) 2、成長率：學院之赴外交換生成長率(計1分) (三)得分標準： 加分基準如下： 1、各項占比達5%(含)以上得2分；3%(含)以上得1.5分；1%(含)以上得1分；0.5%(含)以上得0.5分 2、各項成長率達15%(含)以上得1分；10%(含)以上得0.6分；5%(含)以上得0.3分	

共同評核項目（100%）	流程構面（70分）	二、內控績效 （9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重點項目自行評估作業	2	(1)逾期填報率>50%者0分 (2)逾期填報率≦50%者1分 (3)逾期填報率=0%者2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
		三、公文績效（13分）			
		(一)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。	5	(1)不合規定4次(含)以上者0分 (2)不合規定3次(含)以上者2分 (3)不合規定2次(含)以上者3分 (4)不合規定1次(含)以上者4分 (5)合於規定者5分	
		(二)平均天數 （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 (2) 3≦天數< 4，2分 (3) 2≦天數< 3，3分 (4) 天數<2，4分	
		(三)逾期件數 （單位承辦公文逾期7天〔含〕以上件數）	4	(1)件數<5，4分 (2)5≦件數<10，3分 (3)10≦件數<20， 2分 (4)20≦件數<30， 1分 (5)30≦件數，0分	
		四、專業人力管理 （6分）			
		（一）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	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	

共同評核項目（100%）	流程構面（70分）	12月1日為準			
		（二）職務輪調	2	(1)調動率1%以上未達10%者1分 (2)調動率10%以上者2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各以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。	
		（三）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（10分）			
		（一）網頁與資訊安全	6 (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，5分。 (學院暨所屬系所單位為評核對象，全部單位達成才得分。) (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 以上3項最多合計扣6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、	

共同評核項目（100%）				教官及駐衛警)，超過 80%者 2 分；超過 50%者 1 分	
		六、校務行政管考　（20 分） （若學院當年無列管案件者，其小計計算方式：加總*1.25*0.7。）			
		(一)列管件數	3	每件 0.5 分，滿分 3 分。	
		(二) 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	
		(三) 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，提管考會議同意免計入單位修正延長期程次數者。	4	(1)修正率≧20%者 0 分 (2)修正率≧10%且<20%者 1 分 (3)修正率≧5%且<10%者 2 分 (4)修正率<5%者 3 分 (5)修正率=0 者 4 分	
		(四) 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	
		(五) 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	
		(六)未達目標件數	3	(1) 未達目標件數為 0 件者 3 分 (2) 未達目標件數為 1 件者 2 分	

		*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。		(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（100%）	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	
	顧客滿意（15	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	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	

共同評核項目（100%）	分）	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。			
	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，各項均為0分			
		（一）參訓率 【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 (2)60%-79% 1分 (3)30%-59% 0.5分 (4)29%以下 0分	
		（二）單位學習時數達成率 與業務相關≧20、英語課程≧10	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)。 (1)符合規定者<20%，0分 (2)20%≦符合規定者<50%,0.5分 (3)50%≦符合規定者<60%，1分 (4)60%≦符合規定者<75%，2分 (5)75%≦符合規定者，3分	
		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（或其他外語）檢定通過人數	4 （加減分合計至0分止）	(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，較前一年增加1人，給基本分2分。 (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。 (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。 (4)總分最高4分。	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	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	

共同評核項目（100%）	學習與成長（15分）			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)單位將自辦英文工作坊錄製成影片(限主題式講授課程，單部影片至少 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 部以上者以 0.5 分計。 (6)總分最高 3 分。	
		（二）讀書會 【不含英文「工作坊、研習或讀書會」。】	1	(1) 年度內自辦讀書會 1 小時者以 0.5 分計。 (2) 年度內自辦讀書會 2 小時者以 1 分計。	
		（三）年度內自辦英文「工作坊、研習或讀書會」10小時以上	2	10小時以上者2分。	
＊說明：總分=流程構面(70 分)、顧客滿意(15 分)及學習與成長(15 分)加總占總成績百分之七十。					

二、綜合考評(30%)：受考單位自行填寫「年度重大業務績效」(以不超過 5 項，1,500 字原則內標題式精要填寫，書寫篇幅以 A4 單張〔兩面，雙面印刷〕為限，內容須詳述成果及具體效益，並儘量以量化呈現，毋須提供相關圖文附件)供團體績效考核小組委員作為綜合考評參據。