東海大學行政單位團體績效考核作業要點

111 年 08 月 31 日第 111-06 次行政會議通過
112 年 11 月 08 日第 112-08 次行政會議修正通過
113 年 11 月 6 日第 113-07 次行政會議修正通過
114 年 12 月 3 日第 114-07 次行政會議修正通過
115 年 9 月 9 日第 115-06 次行政會議修正通過

一、 目的

東海大學 (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

(1) 本校行政單位包括：教務處、學務處、總務處、勞作教育處、研究發展處、圖資處、體育室、秘書室、人事室、會計室、校牧室、國際暨兩岸合作處、公共事務暨校友服務處、環境保護暨職業安全衛生中心、博雅書院、永續發展暨校務研究處。

(2) 行政單位可分為以下兩類：(A) 成本中心 及 (B) 兼具成本與利潤中心單位，由各行政單位於每學年 8 月底設定單位績效目標時，一併勾選該單位之類別。選定後，往後三年內應歸屬於同一類別。

(3) 本校產業推廣與終身學習處參與「亮點計畫」之績效目標設定、績效自評及綜合考評階段。

三、 評核項目

(一) 亮點計畫 (佔總分 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 (佔總分 40%)：

構面	關鍵績效指標	衡量標準
財務構面 (30%)	1. 資本門及預算執行效率	(一) 資本門執行率 (二) 預算執行效率
	2. 開拓財源	爭取校外資源：成長率 (和前三年平均值比較是否成長？) 收入成長率及淨結餘比(淨利率)
	3. 人力合理化	配合學校執行人力精簡政策 (精簡率=精簡人數/單位人數)
流程構面 (40%)	1. 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) 未達成率
	2. 內控績效	(一) 完成單位內部控制風險評估及自行評估 (二) 完成單位內部控制作業流程與控制 (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

構面	關鍵績效指標	衡量標準
	3. 公文績效	(一) 平均件數 (二) 品質 (三) 平均天數 (四) 逾期件數
	4. 專業人力管理	(一) 職務輪調 (二) 進用身心障礙人員及原住民
	5. 資訊安全與 E 化	(一) 網頁與資訊安全 (二) 業務資訊化
顧客滿意度 (15%)	1. 服務滿意度	(一) 滿意度 (二) 電話禮貌
	2. 馬上回應速度	抱怨處理及回應速度
學習與成長 (15%)	1. 參加訓練課程	(一) 參訓率 (二) 單位學習時數達成率 **(三) AI 核心素養課程** **(四) 性別平等課程**
	2. 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
	3. 人才培育計畫	(一) 年度內自辦標竿學習或專業訓練課程 3 小時以上 (二) 專業職能補充 (三) 讀書會
小計	**財務、流程、顧客滿意度及學習與成長四項構面成績佔總成績之 40%。**	

(三) 綜合考評 (佔總分 20%)：由團體績效考核小組綜合受考單位績效評分。

四、 團隊績效考核小組

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

編號	作業項目	辦理時程	作業方式
(一)	單位績效目標設定	每學年 8 月底前	受考單位依本校校務發展設定單位年度績效目標（格式如附表 1），並以能在當學年度五月底前完成為原則。
(二)	單位績效目標確認	每學年 9 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	每學年 5 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。

編號	作業項目	辦理時程	作業方式
(四)	共同評核項目考評	每學年 6 月	受考單位及相關考評單位 (秘書室、研發處、總務處、圖資處、會計室及人事室) 提供共同評核項目之相關資料。
(五)	複評、綜合考評、核定	每學年 6 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

團體績效之考核結果依前述之三個評核項目之分數加總：亮點計畫(佔總分 40%)、共同評核項目 (佔總分 40%)及綜合考評 (佔總分 20%)，依總分數之高低進行績效順序排列。

七、 考核結果之運用

回填本校受考人員考績優等人數之比率：單位主管進行職工考評時,得列為優級比例以受考人數之 60%為限，校長覆核時，考列優等比例不超過受考人數百分之 80%原則下，依據團體績效考評結果回填單位優等人數比率。

八、 本作業要點經行政會議通過後實施，修正時亦同。

東海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 %)

(完整表格續下頁)

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">區分</td><td>績效指標</td><td rowspan="2">配分</td><td colspan="2">原評分標準</td></tr>
<tr><td>衡量標準</td><td>加分</td><td>減分</td></tr>
<tr><td rowspan="2">共同評核項目（40%）</td><td rowspan="2">財務構面（30分）</td><td colspan="4">一、資本門及預算執行效率 （成本中心：20 分；兼具成本與利潤中心：10 分）</td></tr>
<tr><td>(1) 資本執行率(%)：
年度實際執行數/全年可支用數

(2) 預算執行效率(%)：
(全年付款申請單件數-退回付款申請單件數)/全年付款申請單件數

【權責單位：會計室】</td><td>成本中心(20分)

兼具成本與利潤中心(10分)</td><td colspan="2">(1) 資本門執行率：
<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≧90%</td><td>10分</td><td>5分</td></tr><tr><td>90%>執行率≧85%</td><td>8分</td><td>4分</td></tr><tr><td>85%>執行率≧80%</td><td>6分</td><td>3分</td></tr><tr><td>80%>執行率≧70%</td><td>4分</td><td>2分</td></tr><tr><td>70%>執行率≧60%</td><td>2分</td><td>1分</td></tr><tr><td>執行率<60%</td><td>0分</td><td>0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會計室辦理。
◎「資本門執行率」衡量指標，若有配合學校政策等特殊情形，於 5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></tr>
</table>

共同評核項目（40%）	財務構面（30分）			(2)預算執行效率： 級距 / 成本中心 / 兼具成本與利潤中心 執行效率≧95% / 10分 / 5分 95%>執行率≧90% / 8分 / 4分 90%>執行率≧85% / 6分 / 3分 85%>執行率≧80% / 4分 / 2分 80%>執行率≧75% / 2分 / 1分 執行率<75% / 0分 / 0分 ◎「預算執行效率」衡量指標為各單位「前一學年度」付款申請完成件數績效。	
		二、開拓財源 （成本中心：6 分；兼具成本與利潤中心：12 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 【權責單位：研發處】	成本中心(6分) 兼具成本與利潤中心(12分)	● 成本中心： (1) 未獲取校外資源者 0 分 (2) 獲取校外資源者 2 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2 分 (b) 102%(含)以上者 4 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 2 分 (3) 90%(含)以上未達100%者 4 分 (4) 100%(含)以上未達101%者 6 分 (5) 101%(含)以上未達102%者 8 分 (6) 102%(含)以上未達103%者 10 分 (7) 103%(含)以上者 12 分	
		三、人力合理化 （成本中心：4 分；兼具成本與利潤中心：8 分）			
		配合學校執行人力精簡政策 精簡率=精簡人數/單位人數） *單位人數以當年6月1日為準 【權責單位：人事室】	成本中心(4分) 兼具成本與利潤中心(8分)	● 成本中心： (1) 精簡率達10%以下者，2分 (2) 精簡率>=10%以上者，4分 ● 成本兼具利潤中心： (3) 精簡率達10%以下者，4分 (4) 精簡率>=10%以上者，8分	

共同評核項目（40%）	流程構面（40分）	**一、校務行政管考 (11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 【權責單位：秘書室】	3	(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：1.5 分 (3) 正常(含超前)比率為 75%以上未達85%者：2 分 (4) 正常(含超前)比率為 85%以上者： 3分	
		（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，提管考會議同意免計入單位修正延長期程次數者。 【權責單位：秘書室】	2	(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： 1.5 分 (5) 修正率=0 者：2 分	
		（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。 【權責單位：秘書室】	2	(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：1.5 分 (5) 修正率=0 者：2 分	

共同評核項目（40%）	流程構面（40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。 【權責單位：秘書室】	2	(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：1.4 分 (4)逾期率<15%者：1.7 分 (5)逾期率=0 者：2 分	
		(五) 未達成率 * 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。 【權責單位：秘書室】	2	● 計算公式: 校發計畫當學年度未達成指標總比例/當學年度總計劃。 ● 評分標準 (1)未達成率≧30%者：0 分 (2)未達成率≧20%且<30%者：0.5 分 (3)未達成率≧10%且<20%者：1 分 (4)未達成率<10%者：1.5 分 (5)未達成率=0者：2分	
		二、內控績效 (8 分)			
		(一)完成單位內部控制風險評估及自行評估 （逾期填報率=逾期或未填報次數/應填報次數） 【權責單位：秘書室】	3	(1)逾期填報率=100% 0分 (2)逾期填報率<70% 1分 (3)逾期填報率<40% 2分 (4)逾期填報率=0% 3分	
		(二)完成單位內部控制作業流程與控制 【權責單位：秘書室】	1	(1)稽核前填報率=100% 1分 (2)稽核前填報率>=50% 0.5分 (3)稽核前填報率<50% 0分	

		(三)依法辦理逾 10 萬元採購案件情形 【權責單位：總務處】	2 (減分至0分止)		未依法辦理逾10萬元採購案，每件扣1分
共同評核項目（40%）	流程構面（40分）	(四)教育部相關資料庫填報正確率 【權責單位：研發處】	2 (減分至0分止)	(1) 表冊數1-5張，1分 (2) 表冊數6-20張，1.5分 (3) 表冊數21張以上，2分	未正確填報單位負責報表，每件報表扣0.5分（未正確填報包含：漏填、誤填、逾時）
		三、公文績效 (含電子簽核平台、帳務採購系統之簽核) **(9 分)** 【權責單位：秘書室】			
		(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6月1日為準	2	(1)件數>200 2分 (2) 100<件數<200 1.5分 (3)件數<100 1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。	2	(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 1.5 分 (4)合於規定者 2 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）	2	(1) 天數≧3，0 分 (2) 2≦天數<3，1 分 (3) 天數<2，2 分	

		(四)逾期件數 (單位承辦公文逾期≧7天的件數)	3	(1)件數<10，3分 (2)10≦件數<15，2.5分 (3)15≦件數<20，2分 (4)20≦件數<25，1.5分 (5)25≦件數<30，1分 (6)30≦件數<35，0.5分 (7)35≦件數，0分	
		四、專業人力管理 (6 分) 【權責單位：人事室】			
		(一) 職務輪調 (調動率=近2年調動人次/單位人數) *單位人數以考核當年6月1日為準 ◎各單位專業人員不列入職務輪調計算範圍： 學務處(心理師、社工師、護理師、專責導師)、總務處(採購組、營繕組)、國際處、圖資處、英語中心及環安衛中心等工作內容之專業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 (2) 調動率10%以上未達20%者2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) 進用身心障礙人員及原住民	3	(1) 所聘用之人員於聘用期間，其個人每月薪資皆達基本工資一半以上者 1 分；否則以 0.5 分計。 (2) 總分最高 3 分。	
		五、資訊安全與E化 (6 分) 【權責單位：圖資處】			

		(一)網頁與資訊安全	3 (加減分合計至0分止)	(1) 網頁公告之附件使用 PDF 及 ODF (1 分) 說明：單位官網公告之附件若是不可編輯的檔案必須為 PDF 格式；若是可編輯的檔案則需有 ODF 格式。 (2) 同仁參加資通安全(含個資保護)相關資安通識教育訓練每年至少 3 小時 (1 分) 說明：計算單位同仁完成基本訓練時數人數之百分比給分。(95-100% 得 1 分; 90-94% 得 0.5 分)。 (3) 公務電腦均有安裝防毒軟體 (1 分)	(1) 教育部通知或重大資安事件每件扣1分 (2) 社交工程演練發生下列情事者，1.下載附件並開啟、2.點擊郵件中附帶之外部連結，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) 圖資處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 (5) 應配合全校資通安全維護計畫進行必要的資通安全通識教育訓練，或各項稽核應受之資安個資相關訓練，無故不參加者，每次/人扣0.1分。 以上5項最多合計扣3分

		(二) 業務資訊化	3	(1)善用資訊工具及資源 (1 分) 說明：使用本校 form 電子表單、tevent 活動報名系統、ithu 短網址等三個系統至少兩項。 (2)參加資訊素養課程 (1 分) 說明：計算單位同仁參加人次/單 位總人數之百分比給分。 (70%以上得 1 分; 50%以上得 0.5 分)。 (3)參加 ODF 推廣課程 (1 分) 說明：計算單位同仁受 ODF 教育訓練比例。 參加人數/單位總人數之百分比給分。 (90%以上得1分; 80%以上得0.5分)。	
共同評核項目（40%）	顧客滿意（15分）	**一、服務滿意度（10分）【權責單位：人事室】**			
		(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 (採用：教育部定期電話禮貌測試紀錄表)	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、馬上回應速度（5 分）　【權責單位：人事室】			
		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，視個別情況簽請校長同意者，則免納入績效計算。	5	以回應天數衡量之 (1) 4天以上回應者 0 分 (2) 3天以上未達4天者 1 分 (3) 2天以上未達3天者 3 分 (4)未達2天者 5 分 (5)無投訴案件者 5 分	
	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 【權責單位：人事室】			
		(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）/單位每年6月1日在職人數/10=參訓率】	1.5	(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1.5分	
		(二) 單位學習時數達成率： (每人每年學習總時數至少須達20小時，與業務相關時數至少須滿足10小時) (與業務相關性之認定，交由各單位認定)	1.5	(1) 50%≦符合規定者＜75%，0.5分 (2) 75%≦符合規定者＜100%，1分 (3) 100%＝符合規定者，1.5分	
		(三) AI核心素養課程 (每人每學年至少需修習人工智慧（AI）相關課程至少 3 小時	1.5	(1) 50%≦符合規定者＜75%，0.5分 (2) 75%≦符合規定者＜100%，1分 (3) 100%＝符合規定者，1.5分	
		(四) 性別平等課程 (每人每學期至少需修習性別平等相關課程至少 3 小時	1.5	(1) 50%≦符合規定者＜75%，0.5分 (2) 75%≦符合規定者＜100%，1分 (3) 100%＝符合規定者，1.5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 【權責單位：人事室】			
		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證明人數	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 【權責單位：人事室】			
		(一) 年度內自辦標竿學習或專業訓練課程3小時以上	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。 (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) 同仁在職進修取得學位或取得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**6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) 總分最高3分。	
		(三) 讀書會	1	年度內自辦讀書會，每場至少1小時。 3場以下，得0.5分， 4場以上，得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】

(OOO 單位)　OOO 學年度亮點計畫

請勾選單位類別，經選定後三年內應歸屬同一類別：

□ 成本中心　□兼具成本與利潤中心

單位亮點名稱 (配分 %)		具體預期成果 (請條列可供學年度考核之預期成果)	備註 (若有協辦單位，請註明)
項次	名稱		
1			
2			
3			

*** 單位亮點計畫應依本校校務發展計畫設定 (至多 3 項)，並以能在當年 5 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

【附表 2】

(OOO 單位) OOO 學年度亮點計畫自評報告

請勾選單位類別，經選定後三年內應歸屬同一類別：

□ 成本中心 □兼具成本與利潤中心

單位亮點名稱 (配分 %)		具體成果 (請條列可供學年度考核之成果)	自評分數	執行成果自我評估報告
項次	名稱			
1				
2				
3				

單位主管：_____ 簽章

團體績效考核小組委員複評：_____分