東海大學教學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8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) 為落實教學單位行政人員績效管理，建立績效導向之組織文化，實施教學單位團體績效考評制度，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) 招生達成率及就學穩定度 (佔總分 20%)：

1. 招生達成率：
   以院為單位計算，包括當學年度(T)之申請入學、繁星推薦等招生管道之報名人數及招生達成率，以及列入前一學年度(T-1)之總招生達成率，包括：申請入學、繁星推薦及分發入學等招生管道。

2. 就學穩定度：包含休退學及轉學考，計算全院之學生總人數。

(二) 共同評核項目 (佔總分 50%)：

構面	關鍵績效指標	衡量標準
流程構面 (70 %)	1. 重大校務配合程度	(一) 課程地圖 (二) 國際移動力
	2. 內控績效	依法辦理逾十萬元採購案件情形
	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) 人力合理化 (二) 職務輪調 (三) 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
	6. 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) 未達成率**
	7. 系所年度報告	參與系所年度報告書撰寫

構面	關鍵績效指標	衡量標準
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	**總分=流程構面 (70 分)、顧客滿意 (15 分) 及學習與成長 (15 分) 加總 (佔總分之百分之 50%)**	

(三) 綜合考評 (佔總分 30%)：

受考單位自行填寫年度重大業務績效以不超過 5 項， 以 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

為審議及評核教學單位年度團體績效，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

(一) 每年六月底由受考單位及相關權責單位 (教務處、秘書室、研發處、總務處、國際處、圖資處、會計室及人事室) 提供共同評核項目相關資料，以及請學術單位提供年度重大業務績效。

(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

團體績效之考核結果依前述之兩個評核項目之分數加總：招生及就學穩定度(佔總分 20%)、共同評核項目 (佔總分 50%)、及綜合考評 (佔總分 30%)，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。

東海大學教學單位團體績效考核評分標準表

一、 招生達成率及就學穩定度 (佔總分 20%)：

績效指標 / 衡量標準	配分	評分標準 (加分)
(一) 招生達成率 【權責單位：教務處】	8	● 當學年度 (T) 招生達成率：包括申請入學、繁星推薦等管道： (1) T 學年度招生達成率 100% 者，得 4 分， (2) T 學年度招生達成率 90%-100%者，得 3 分 (3) T 學年度招生達成率 80%-90%者，得 2 分 (4) T 學年度招生達成率 70%-80%者，得 1 分 (5) T 學年度招生達成率小於 60%者，得 0 分 ●前一學年度 (T-1) 總招生達成率：包括申請入學、繁星推薦及分發入學等管道： (1) (T-1)學年度總招生達成率 100% 者，加 4 分 (2) (T-1)學年度總招生達成率 90%-100%者，加 3 分 (3) (T-1)學年度總招生達成率 80%-90%者，加 2 分 (4) (T-1)學年度總招生達成率 70%-80%者，加 1 分 (5) (T-1)學年度總招生達成率小於 60%者，加 0 分
（二）招生活動 【權責單位：各院填報】	5	**1. 主辦招生相關活動場次數 (含營隊、研討會、講座、體驗活動等)： (2.5分)** 3-5場，0.5分 5-8場，1分 9-11場，1.5分 11-14場，2分 15場以上，2.5分 **2.主辦招生活動參與總人次 (2.5分)** 300人次以下，1分 301-400人次，1.5分 401-500人次，2分 501人次以上，2.5分
（三）學生學習活動 【權責單位：各院填報】	4	**1. 辦理各項深化學習學術活動 (2分)** (1) 辦理次數 (1分) 5-14場，0.5分。15場以上，1分 (2) 參與人次(1分) 300人次以下，0.5分。301人次以上，1分 **2. 辦理校外相關單位實習 (2分)** (1) 實習單位數 (1分) 50個實習單位以下，0.5分。 51個實習單位以上，1分 (2) 實習參與學生人次 (1分) 100人次以下，0.5分。 101人次以上，1分
(四) 就學穩定度 【權責單位：教務處】	3	**以院為單位之就學穩定度衡量之** 比率達90%-100% 者，得3分 比率達80% -90%者，得2分 比率達70%-80%者，得1分

二、共同評核項目（50%）

區分		績效指標 衡量標準	配分	原評分標準 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 【權責單位：教務處】	4	(一) 課程地圖 (4 分) 共分為五部分：「教育目標及學生核心能力」、「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 4 分 2. 部分完整每一面向 1 分	
		（二）國際移動力 【權責單位：國際處】	8	(一) 各學院招收境外學位生 1. 占比：學院境外生人數占學院學生數(計2分) 2. 成長率：學院之境外生成長率(計1分) 3. 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 (二)各學院 (及所屬學系、學程)赴國(境)外交流生 (校院系所級交換生、雙聯生、自費研修生、及短期交流活動)人次： 1. 得分標準： (1) 30 人次以下，2 分 (2) 30-60 人次，2.5 分 (3) 60-90 人次，3 分 (4) 90-120 人次，3.5 分 (5) 120 人次以上，4 分	

				2. 加分項目：所屬學系赴國(境)外雙聯人數 (每院每名+0.2 分，總分最高 1 分)、所屬學系辦理為期兩個月以上的短期國際交流活動(每院每團參與人數達 10 人以下者+0.5 分；參與人數達 10 人以上者，加 1 分) (三) 各學院(及所屬學系、學程)接收(待)國(境)外交流生(校院系所級交換生、雙聯生、自費研修生、及短期交流活動)人次： 1. 得分標準： (1) 30人次以下，1分 (2) 30-60人次，1.5分 (3) 60-90人次，2分 (4) 90-120人次，2.5分 (5) 120人次以上，3分 2. 加分項目：各學院接收國(境)外雙聯生人數 (每院每名+0.2分，總分最高1分)	
共同評核項目（100%）	流程構面（70分）	**二、內控績效（4分）**			
		依法辦理逾 10 萬元採購案件情形 【權責單位：總務處】	4 (減分至0分止)		未依法辦理逾10萬元採購案，每件扣2分
		三、公文績效 (含電子簽核平台、帳務採購系統之簽核)（**13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	3	(1) 件數≧70，3分 (2) 40≦件數<70，2分 (3) 件數<40，1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。	4	(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≧15，0.5分 (2) 12≦天數< 15，1分 (3) 8≦天數< 12，2分 (4) 天數<8，3分	

		(四)逾期件數 (單位承辦公文逾期≧7天的件數)	3	(1) 件數<25，3分 (2) 25≦件數<30，2.5分 (3) 30≦件數<35，2分 (4) 35≦件數<40，1.5分 (5) 40≦件數<45，1分 (6) 45≦件數<50，0.5分 (7) 件數 ≥50，0分	
		四、專業人力管理（8分）【權責單位：人事室】			
		(一) 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） ＊單位人數以當年6月1日為準	3	(1) 精簡率達10%以下者，1.5分 (2) 精簡率>=10%以上者，3分	
		(二) 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	3	(1) 調動率1%以上未達5%者，1分 (2) 調動率5%以上未達10%者，2分 (3) 調動率10%以上未達20%者，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。	
共同評核項目（100%）	流程構面（70分）	(三) 進用身心障礙人員及原住民	2	(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（13分）【權責單位：圖資處】			
		(一) 網頁與資訊安全	7 (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)公用電腦安裝之軟體均為合法授權(1分) (3)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(3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3分; 90-94%得2分; 85-89%得1分)。 (4)公務電腦均有安裝防毒軟體 (2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	6	(1)善用資訊工具及資源 (2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 (2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2分; 50%以上得1分)。 (3)參加ODF推廣課程 (2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2分; 85%以上得1.5分；80%以上得1分)。	
共同評核項目（100%）	流程構面（70分）	六、校務行政管考（ 17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 【權責單位：秘書室】	2	每件0.5分，滿分2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 【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	
		(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。 【權責單位：秘書室】	3	(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1.5分 (4)修正率<5%者2分 (5)修正率=0者3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。 【權責單位：秘書室】	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。 【權責單位：秘書室】	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) 未達成率 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。 *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】	3	(1) 未達成率≧30%者：0 分 (2) 未達成率≧10%且<30%者：1分 (3) 未達成率<10%者：2分 (4) 未達成率=0者：3分	
		七、系所年度報告書 (3分) 【權責單位：研發處】			
		參與系所年度報告書撰寫	3	(以院為單位計算參與比率) 計算各系參加撰寫年度報告書之比率 比率達75% - 100% 者，得3分 比率達50% - 75% 者，得2分 比率達25% - 50% 者，得1分 比率 ＜25％ 者 ，得 0 分	

共同評核項目（100%）	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、感心服務回應速度（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	(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%）	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 【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。	
＊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，佔總成績之 50 %。					

三、綜合考評（30 %）：

受考單位自行填寫年度重大業務績效 (如附表 1) 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。

【附表 1】

東海大學教學單位OOO學年度重大業務績效

單　　位	

備註：

重大業務績效內容請詳述成果及具體效益，以不超過 5 項、1,500 字原則內精要填寫，並請儘量以量化呈現，如有表格數據請以附件處理。

單位主管：_____ **簽章**