

教育部國民及學前教育署實施績效管理要點

中華民國 110 年 3 月 3 日
臺教國署人字第 1100020175 號函修正
，並自中華民國 110 年 1 月 1 日生效

中華民國 110 年 6 月 22 日
臺教國署人字第 1100073498 號函修正第五點附表五

中華民國 111 年 5 月 16 日
臺教國署人字第 1110059041 號函修正

中華民國 111 年 12 月 29 日
臺教國署人字第 1110178608 號函修正第三點、第四點
，並自中華民國一百一十二年一月一日起生效

中華民國 112 年 6 月 17 日
臺教國署人字第 1120077588 號函修正第五點附表五

，並自中華民國 112 年 1 月 1 日生效
中華民國 113 年 7 月 8 日

臺教國署人字第 1136001405 號函修正第五點附表五
，並自中華民國 113 年 1 月 1 日生效

一、目的：教育部國民及學前教育署（以下簡稱本署）為激發同仁工作潛能，提升服務效能與施政品質，評核本署各單位施政績效，作為年終考績考列甲等人數比例之評定參據，特訂定本要點。

二、績效管理方式：採目標管理方式，由本署各單位及所屬人員，依本署年度施政計畫或重大業務，共同參與設定單位施政計畫及績效目標，研訂績效衡量指標，透過績效考評作業，使同仁工作績效與單位績效目標結合，並提升質量，落實本署施政計畫，以發揮行政效能及財務效能。

三、適用對象：本署高級中等教育組、國中小教育組、學前教育組、原民特教組、學務校安組、秘書室、人事室、主計室、政風室及資訊中心，共計十個單位。

四、組織及任務：

（一）組織：為評核各單位施政計畫，成立績效評估委員會(以下簡稱本會)，置委員十七人，並指定副署長一人擔任召集人，其組成方式如下：

- 1、當然委員：副署長(二人)、主任秘書、人事室主任。
- 2、各組(室、中心)代表：除人事室外，由各組(室、中心)推派代表一人。
- 3、票選委員：由署長就本署考績委員會成員中之票選委員圈定四人。

（二）任務：

- 1、檢核本署各單位各項施政計畫、績效目標及績效衡量指標。
- 2、依本署各單位之年度績效評核自評報告及相關資料說明，複評本署各單位年度績效後依程序簽核。

本委員會任期自當年一月一日起至十二月三十一日止，委員任一性別比例不得少於三分之一。

五、本署各單位績效之評核程序、基準及方式：

（一）評核程序及時程：

作業項目	辦 理 時 程	主 辦 單 位
<p>一、目標設定：</p> <p>（一）設定原則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、績效目標之設定，應以落實施政目標，彰顯本署日常施政作為，並積極推動執行。 2、各單位應將主辦之「由院列管計畫」或「部、署列管計畫」列入目標管理項目。 3、上級長官交辦之重要事項或單位內之重點業務，具有代表性，得依客觀方式加以具體評估者，宜得列入。 4、執行進度能以十月三十一日完成為原則，因故須於十一月以後完成者，應敘明截至十月三十一日完成之目標值。 <p>（二）績效目標評分表（附表一）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、施政計畫（重大業務）：由本署各單位及所屬人員依年度施政計畫或重大業務，選擇三項至十項施政計畫（重大業務），至多不超過十五項。 2、績效目標：每項施政計畫（重大業務）應由單位主管與所屬人員共同設定一項以上績效目標項目，至多不超過八項。 3、績效衡量指標預期成果：每項績效目標應兼具行政及財務效能，並研訂若干績效衡量指標。 	每年一月十五日前	本署各單位
<p>二、目標核定：本署各單位年度施政計畫、績效目標及績效衡量指標項目，應先簽陳副署長核准，再提報本署績效評估委員會確認。</p>	每年二月十五日前	人事室主辦 本署各單位設定之績效目標評分表，應簽會人事室，並經副署長核准，再提請本署績效評估委員會確認。
<p>三、目標變更：（格式如附表二）</p> <p>（一）本署各單位年度施政計畫項目設定後，因立法院預算審查刪除該項施政計畫，於簽奉署長同意後得以新興計畫取代。</p> <p>（二）本署各單位年度施政計畫項目設定後，於年中有再修正或刪除者，應敘明理由簽陳副署長核准後，送人事室彙整。</p>	每年九月三十日前	本署各單位 人事室主辦
<p>四、績效考評：</p> <p>（一）自評：本署各單位應就年度績效目標依績</p>	每年十一月十	本署各單位

效衡量指標逐項辦理自評，填寫年度績效評核自評報告（格式如附表三），送人事室彙整。	日前	人事室彙整
（二）複評：人事室彙整本署各單位年度績效評核自評報告後，提送本署績效評估委員會評核。	每年十一月二十日前	人事室主辦
（三）綜合考評：由人事室彙整本署各單位年度績效考評之自評及複評結果後依程序簽核。	每年十二月一日前	人事室主辦
五、考評結果執行：依考評結果作為分配本署各單位年終考績考列甲等人數比例之評定參據。	每年十二月十五日前	人事室主辦

（二）評分基準及方式：本署各單位應就所設定年度績效目標依績效衡量指標逐項辦理評核，評分基準及配分如次：（詳如附表四）

評 分 標 準	配 分
目 標 之 複 雜 度 及 挑 戰 性	十分
目 標 執 行 進 度	四十五分
目 標 達 成 度	四十五分

1、自評：由本署各單位依其年度績效目標評核之分數加總計算，並不予計分。

2、複評：

(1)本署績效評估委員會依本署各單位之年度績效評核自評報告及相關資料說明，依績效衡量指標由各委員評定分數作為複評分數，各委員複評之平均分數占總成績百分之四十五；惟各委員無須評定所服務組室之分數。

(2)本署各單位之重大教育事項處理績效、行政作業管考績效（含公文處理時效、品質）、法規列管、各單位電話禮貌執行成果及各單位同仁參加相關訓練達到規定時數之比例（詳如附表五），占總成績百分之十；重大教育事項處理績效、行政作業管考績效（含公文處理時效、品質）及法規列管等三項由秘書室提供數據據以配分，各單位電話禮貌執行成果及各單位同仁參加相關訓練達到規定時數之比例由人事室提供數據據以配分。

3、綜合考評：本署各單位年度績效複評結果，先簽陳主任秘書、副署長作綜合考評後，再簽陳署長作綜合考評，主任秘書及二位副署長綜合考評各占總成績百分之十、署長綜合考評占總成績百分之十五，陳報署長核定。

六、本署各單位績效之評核結果，作為分配本署各單位年終考績考列甲等人數比例之依據，其計算方式：當年度得考列甲等人數＝本署各單位績效點數×每點考列甲等人數折合率。

註：本署各單位績效點數＝本署各單位受考人數×績效評比分數。

每點考列甲等人數折合率＝本署各單位得考列甲等總人數÷本署各單位績效點數之總和。

附表一（含範例）

○○年度 ○○組（室）績效目標評分表

施政計畫（重大業務）	績效目標（配分％）	績效衡量指標 預期成果 （含案件數、期限、成果等）
一、差勤管理無紙化， 以提昇行政效率及 用紙量。 (30%)	1.縮短差假申請至核准後登錄時間。(20%)	縮短申請至核准後登錄時間原訂作業時間為 20 小時，採取電子假單以網路申辦預定為 4 小時
	2.書面差假單之申辦改為網路電子假單，減少是類業務用紙量。(10%)	採取電子假單後減少是類業務用紙量 100%
○○○○○○○○○。 (40%)	1.○○○○○○○（30％）	
	2.○○○○○○○（10％）	

備註：本表所列各項施政計畫（重大業務）配分總計為 100 分，每一施政計畫（重大業務）包括若干項績效目標，請依各項施政計畫（重大業務）配分設定該項計畫之績效目標所佔百分比，各項績效目標配分總計為 100 分。

附表二

○○年度（人事室）績效目標評分修正對照表

修正後			修正前			說明
施政計畫	績效目標 (配分%)	績效衡量指標 預期成果 (含案件數、期限、成果等)	施政計畫	績效目標 (配分%)	績效衡量指標 預期成果 (含案件數、期限、成果等)	
提升本署通過英檢人數比例應達20%。(30%)	邀集本署各組(室)召開「研商 96 年規劃辦理『本署提升公務人員英語能力實施計畫』會議」，規劃提升本署公務人員英語能力之各項策略： 1.開設英語研習班。 2.協洽英語雜誌書商提供員工選購。 3.協調英語檢測機構至本署舉辦考試。 4.利用本署內部系統提醒同仁各家語測中心英檢報名時間。 5.營造優質英語學習環境—發送每日一句。 6.個人獎勵	配合行政院提升公務人員英語能力改進措施，本署通過英檢人數比例應達成 96 年度行政院規定之英檢通過比例 18%，今年本署預定目標達成年度目標值 20%。(96 年 8 月達成)	提升本署通過英檢人數比例應達20%。(30%)	邀集本署各組(室)召開「研商 96 年規劃辦理『本署提升公務人員英語能力實施計畫』會議」，規劃提升本署公務人員英語能力之各項策略： 1.開設英語研習班 2.協洽英語雜誌書商提供員工選購 3.協調英語檢測機構至本署舉辦考試。 4.利用本署內部系統提醒同仁各家語測中心英檢報名時間。 5.營造優質英語學習環境—發送每日一句 6.個人獎勵措施：參加	配合行政院提升公務人員英語能力改進措施，本署通過英檢人數比例應達成 96 年度行政院規定之英檢通過比例 18%，今年本署預定目標達成 20%。(96 年 8 月達成)	本署職員陞任評分標準表-評比項目，列有「外語能力」測驗合格者計分之規定，爰刪除「另通過測驗者可甄審加分、行政及榮譽獎勵」。

	措施:參加英檢核予補休或公假。 7.補助現職人員參加英語進修。 (30%)			英檢核予補休或公假，另通過測驗者可甄審加分、行政及榮譽獎勵。 7.補助現職人員參加英語進修。 (30%)		
○○○○ (40%)	○○○○○ (40%)		○○○○○ (40%)	○○○○○ (40%)		
○○○○ (30%)	○○○○○ (30%)		○○○○○ (30%)	○○○○○ (30%)		

附表三（含範例）

○○年度 人事室（施政計畫名稱 配分%） 績效評核自評報告

單位績效目標 (配分%)	績 效 衡 量 指 標 (含案件數、期限、成果等)		自 分 評 數	自 我 評 估 報 告
	預 成	期 果 執 行 成 果		
縮短差假申請至核准後登錄時間。(20%)	縮短申請至核准後登錄時間為 20 小時，採取電子假單以網路申辦預定節省為 4 小時	採取電子假單以網路申辦平均為 16 小時	86*20%=17.2	請假手續係從申請至主管核准再送至人事室登錄，因主管或其職務代理人開會或差假未能即時批准及假單遞送至人事室登錄時間，平均需費時 20 小時，採取電子假單後，可節省假單遞送及登錄時間 4 小時，故以網路申辦平均為 16 小時。
由書面差假單之申辦改為網路電子假單，減少是類業務用紙量。(10%)	由書面差假單之申辦改為網路電子假單，減少是類業務用紙量 100%	採取電子假單後減少是類業務用紙量 100%	83*10%=8.3	本署員工約 400 人計(含預算員額及額外人員)，以每人一個月差假紀錄平均次數約 10 次，一次 2 張用紙，400 人一年約需用 96,000 張紙(400 人*12 個月*20 張)，扣除休假免附公文紙張 5,600 張紙(400 人*14 天)，則採取電子假單後減少是類業務用紙量 90,400 張，可減少用紙量約 100%，。
○○○○				
○○○○				
總分			○○	

填表說明：

- 一、 一至三項施政計畫填寫一張，評分說明應詳細填寫，並提出具體佐證，切勿以評分標準之詞語敘述。
- 二、 自評分數請依附表四之評分標準辦理。

附表四

教育部國民及學前教育署績效評分標準表

一、評分標準說明：

(一) 目標之複雜度及挑戰性：

- 1、目標執行時之複雜度較以往提高，有具體佐證者。
- 2、目標量較以往提高或質有所改進，有明確數據或具體佐證者。
- 3、目標具有創新性（如制度、方法、技術…等）。
- 4、目標牽涉較多，須加強協調，或不可控制之影響因素較多，須克服者。
- 5、如有其他事項與上述四項中任一項相當或足以取代者，請列舉說明之。

(二) 目標執行進度：依年度施政計畫（含目標管理）項目之分月工作摘要及進度為準據，審酌實際作業情形進行評分。

(三) 目標達成度：將目標之達成與實際執行情形比較，取得相對數據，並以百分比顯示與預定目標之差距；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、評分標準配分：

評分標準	配分	評核標準	評分	評核標準	評分	評核標準	評分	評核標準	評分	評核標準	評分
目標之複雜度及挑戰性	10	目標極具複雜度及挑戰性	8 10	目標甚具複雜度及挑戰性	6 7.9	目標略具複雜度及挑戰性	4 5.9	目標複雜度及挑戰性與上年度相同	2 3.9	目標複雜度及挑戰性較上年度降低	1 1.9
目標執行度	45	年度終了實際執行進度按預定進度超前或如期完成	35 45	年度終了實際執行進度較預定進度落後 10%以內	25 34.9	年度終了實際執行進度較預定進度落後 20%以內	15 24.9	年度終了實際執行進度較預定進度落後 30%以內	10 14.9	年度終了實際執行進度較預定進度落後 40%以內	1 9.9
目標達成度	45	達成或超過原定目標	35 45	與原定目標差距 10%以內	25 34.9	與原定目標差距 30%以內	15 24.9	與原定目標差距 40%以內	10 14.9	與原定目標差距 50%以內	1 9.9

附表五

教育部國民及學前教育署年度績效目標評分表複評重大教育事項處理績效、行政作業管考績效、法規列管績效、電話禮貌測試績效、性別平等教育及環境教育訓練時數評分指標

項目	配分	評分指標					
第一項	32.0	重大教育事項處理績效（含教育部重要業務列管、行政院政府計畫管理資訊網(GPMnet)案件及風管內控系統案件，及新聞業務之處理等績效）					
(一) 重要業務管理系統案件	8.0	1.各單位之基本分數為6分。 2.每案加2分，以評核期間內所有案件之總分，除以評核期間內之案件總數，其平均值為最終評核分數。 3.該案件於評核期間如有「未依管考意見研處」或「展期」者，1次扣0.5分；如有「逾期」者，1次扣1分；扣分合計最高以扣2分為限。					
(二) 行政院政府計畫管理資訊網(GPMnet)案件	3.0	追縱作業系統： 1.各單位之基本分為1分。 2.以每案計分，每案加0.2分，合計最高加2分。 3.評核期間如有逾期填報達2次以上、進度落後達2次以上或未達成目標之一者，該案不予加分。					
	3.0	個案計畫： 1.各單位之基本分為1分。 2.行政院管制計畫：主辦單位每案加1分，合計最高加2分；協辦單位依實際執行情形酌予加分，合計最高加1分。 3.部會管制計畫：主辦單位每案加0.5分，合計最高加2分；協辦單位依實際執行情形酌予加分，合計最高加1分。 4.評核期間如有逾期填報達2次以上、進度落後達2次以上、查核點未依限完成達2次以上或未達成目標之一者，該案不予加分。					
(三) 風管內控系統案件	3.0	1.各單位之基本分為1分。 2.當年度內部控制作業項目、內部稽核項目之單位，每項加1分，合計最高加2分；倘該案由2個以上單位共同辦理，該案分數均分。 3.評核期間如有逾期填報達2次以上或控制重點未依限完成達2次以上之一者，該案不予加分。					
(四) 新聞輿情考核事項(備註1)	10.0	1.幕僚單位之新聞稿發布則數基本得分為2.5分。每月各組新聞稿發布基準則數4則。 2.無輿情回應之單位基本得分為2.5分。					
1.新聞稿發布則數	5.0	(+0.5)5 任一新聞稿刊登主流媒體 +0.5分	4.5 達成基準數量100%	3.5 達成基準數量60%	3.0 達成基準數量50%	2.5 未達基準數量50%	
2.重大輿情回應	5.0	5 完成重大輿情回應總量最高、次高者	4 完成重大輿情回應總量第3、4高者	3 完成重大輿情回應者	2.5 無重大輿情回應者		
(五) 資安	5.0						
1.ISMS導入及驗證	2.5	2.5 完成100%	2.0 完成80%以	1.5 完成60%以	1.0 無系統者，則以	0 未達60%	

			上、未達 100%	上、未達 80%	「電子郵件社交工程演練結果」評分(備註 4)	
2.資通系統 向上集中 完成比率	2.5	2.5 完成 100%以上	2.0 完成 80%以上、未達 100%	1.5 完成 60%以上、未達 80%	1.0 無系統者，則以「電子郵件社交工程演練結果」評分(備註 4)	0 未達 60%

備註 1：新聞稿發布計分條件：

- (1) 新聞稿經新聞組發布，始納入發布則數計分。
- (2) 當月任一新聞稿刊登於主流媒體(如中央社、中時、自由、蘋果、聯合、ETtoday、NOWnews、風傳媒)，以外加新聞稿發布則數 0.5 分計算；本項合計最高 5 分。
- (3) 如新聞稿係由二個以上機關及單位併稿處理者，一併納入發布則數計分。
- (4) 辦理「行政院列管教育部(國教署)重大輿情」、「行政院列管教育部(國教署)重大活動」及「提供媒體詢問擬答」之回應始納入計分。
- (5) 輿情回應內容係由二個以上單位共同回應者，一併納入計分。

備註 2：無系統者，則以「電子郵件社交工程演練結果」評分，郵件開啟率高於 10%或點閱率高於 6%者，得 0 分；郵件開啟率高於 5%低於 10%及點閱率高於 3%低於 6%者，得 1 分；郵件開啟率高於 2.5%低於 5%或點閱率高於 1.5%低於 3%者，得 2 分；郵件開啟率及點閱率皆為 0%者，得 2.5 分。

項目	配分	評分指標				
第二項	25.0	行政作業管考績效（含公文處理時效、品質）				
(一) 承辦公文(備註 1)	17.5	係指承辦公文、公文逾期率等情形				
1.符合「精進文書品質注意事項」程度(核稿室及國會聯絡室提供，秘書室綜整平均，	5.0	5.0 非常符合	4.0 符合	3.0 普通	2.0 有待改善	1.0 需大幅改善

計算到小數點下 1 位)						
2.承辦各類公文逾期率	1.0	1.0 逾期率 0%	0.8 逾期率 0.01%~0.50%	0.6 逾期率 0.51%~2.00%	0.4 逾期率 2.01%~3.00%	0.2 逾期率 3.01% 以上
3.一般公文每月發文時效達目標值情形(備註 2)	4.0	4.0 每月均在目標值者	3.2 有 1 個月未在目標值內者	2.4 有 2 個月未在目標值內者	1.6 有 3 個月未在目標值內者	0.8 有 4 個月以上未在目標值內者
4.每月抽查公文類別登錄正確性(備註 3)	2.5	2.5 1 件(含)以下未正確	2.0 2 件未正確	1.5 3 件未正確	1.0 4 件未正確	0.5 5 件以上未正確
5.立委質詢關係文書如期辦結率(國會)	5.0	係指行政院建置「質詢案件管理系統」之系統代碼20之質詢案件(即專案質詢系統代碼21與代擬代答系統代碼22兩項目)於系統完成發文之處理時效				
		5.0 平均日數在 3.0 日以下者	4.0 平均日數在 3.1-4.0 日者	3.0 平均日數在 4.1-5.0 日者	2.0 平均日數在 5.1-6.0 日者	1.0 1.平均日數在 6.1-7.0 日者 2.無案件者之配分為 1 分
(二)線上公文簽核比率(各指標計算至小數點下 2 位)	2.5	簽核比率=(電子收文線上簽核發文+電子收文線上簽核存查+電子收文線上簽核未結+民意信箱線上簽核+線上創簽稿件數)/(電子收文總件數+民意信箱總件數+線上創簽稿件數)*100%				
		2.5 簽核率達 85%以上者	2.0 簽核率達 70%-未滿 85%者	1.5 簽核率達 60%-未滿 70%者	1.0 簽核率未達 60%者	
(三)重要報告或彙整案件依限填報情形(備註4)	5.0	5.0 能依限填復且資料正確性高	4.0 能依限填復	3.0 未能依限填復	2.0 未能依限填復且資料正確性低(無填報案件單位之配分為2分)	

備註 1：公文系統針對本署臺中署本部及臺北辦公室承辦公文(發文或會辦)平均天數計算業已於 109 年 6 月修正完竣，爰各組室簽會或陳核之公文(發文或會辦)，如有包含本署臺中署本部及臺北辦公室兩地者，其辦理天數扣除 2 個工作日；另考量北辦組室部分，公文須寄送至臺北辦理及寄回署本部歸檔結案，自 111 年起國中小組及學前組辦理天數再扣除 2 個工作日之公文寄送往返時間；另原特組位於北辦之承辦同仁業比照國中小組及學前組同仁另扣除 2 個工作日。

備註 2：一般公文每月發文時效之目標值，以近三年本署平均發文時效為準。

備註 3：一般公文每月隨機抽查之件數：依據教育部副主管業務會報決議訂之。

備註 4：重要報告或彙整案件依限填報情形係指「行政院施政報告(教育部分)」、「教育部業務概況報告」、「教育部年度施政計畫」等 3 項，當年度依限填報情形。無填報案件單位之配分為 2 分。

項目	配分	評分指標		
第三項	30.0	法規列管		
法規通報作業包括法規通報之確認、英譯辦理等作業。				
1. 立法績效 （包括立法計畫及法規整理計畫執行率、子法完成率） （備註 1、備註 2）	12.0	立法計畫及法規整理計畫： (1)基本分均為3分，法案依期程進度辦理加2分，有辦理法規評估研議作業加1分。 (2)主管法規如期完成者，每件加1分，總計最高不超過10分。 (3)主管法規逾期： a.逾期3個月內均扣0.5分。 b.逾期超過3個月但未逾6個月完成者，每件加扣0.5分；未完成者再加扣0.5分。 c.逾期超過6個月但未逾9個月完成者，每件加扣1分；未完成者再加扣0.5分。 d.逾期超過9個月完成者，每件加扣1.5分；未完成者再加扣0.5分。 e.扣分合計最高以扣12分為限。 (4)法規發布日期平均分配上半年、下半年者，或僅1件者於上半年發布，加2分。 (5)未提列當年度計畫，仍於年度內提請法規會審議之法規案件，每件扣0.5分。但經部次長核示，屬基於臨時需求之具重要性修法案件者，不在此限。		
	12.0	子法： (1)基本分均為3分，法案依期程進度辦理加2分，有辦理法規評估研議作業加1分。 (2)子法如期完成者，每件加1分，總計最高不超過12分。 (3)主管法規逾期： a.逾期3個月內均扣0.5分。 b.逾期超過3個月但未逾6個月完成者，每件加扣0.5分；未完成者再加扣0.5分。 c.逾期超過6個月但未逾9個月完成者，每件加扣1分；未完成者再加扣0.5分。 d.逾期超過9個月者，每件加扣1.5分；未完成者再加扣0.5分。 e.扣分合計最高以扣12分為限。		
2. 預告前依規定完成衝擊影響評估	3.0	3.0	2.0	1.0
		本年度立法計畫、法規整理計畫及子法案件簽辦預告，或免為預告者於送法法制處研析時，100%已依規定完成法案衝擊影響評估之	本年立法計畫、法規整理計畫及子法案件簽辦預告，或免為預告者於送法法制處研析時，已依規定完成法案衝擊影響評估之	本年立法計畫、法規整理計畫及子法案件簽辦預告，或免為預告者於送法法制處研析時，已依規定完成法案衝擊影響評估之

		評估	案件數達80%	案件數達 50%，或全年度無主管法案者
3.法規審議出席法規會情形	2.0	2.0 出席法規會應出席次數達80%以上者	1.0 出席法規會應出席次數達 50%以上，未達 80%者，或無應出席情形者	
4.英譯辦理作業	1.0	1.0 有應通報案件，且均如期完成者	0.5 有應通報案件，且1件以上通報逾期者，或無應辦理英譯者	

備註 1：法律案之報行政院日期、法規案之發布日期訂於 10 月 31 日之後，且於 10 月 31 日以前法規會審竣者，得視為如期完成，惟如該案於隔年報行政院或發布者，不重複計分。

備註 2：立法計畫及法規整理計畫奉核後，除於當年度之立法計畫及法規整理計畫年中檢討會議得調整一次外，不得展延期程，以覈實擬定計畫，確實執行，達成計畫控管目的。

項目	配分	評分指標				
第四項	10.0	各單位電話禮貌執行成果				
1.各單位電話禮貌受測同仁平均分數	4.0	4.0 各單位電話禮貌受測同仁平均分數於 95 分以上	3.0 各單位電話禮貌受測同仁平均分數於 90-94 分	2.0 各單位電話禮貌受測同仁平均分數於 85-89 分	1.0 各單位電話禮貌受測同仁平均分數於 80-84 分	0 各單位電話禮貌受測同仁平均分數不滿 80 分
2.未接電話數量	3.0	3.0 各單位未接電話數 0-1 通	2.0 各單位未接電話數 2-4 通	1.0 各單位未接電話數 5-7 通	0.5 各單位未接電話數 8-10 通	0 各單位未接電話數 10 通以上
3.遭投訴電話禮貌及態度不佳數量(以民意信件及署長官轉知為憑)	3.0	3.0 各單位因電話禮貌不佳被投訴案件 0-1 件	2.0 各單位因電話禮貌不佳被投訴案件 2-4 件	1.0 各單位因電話禮貌不佳被投訴案件 5-7 件	0.5 各單位因電話禮貌不佳被投訴案件 8-10 件	0 各單位因電話禮貌不佳被投訴案件 10 件以上

項目	配分	評分指標			
第五項	15.0	各單位同仁參加相關訓練達到規定時數之比率			
1. 同仁參加性別相關訓練達規定時數(2 小時以上)人數比率	3.0	3.0 比率達 100%	2.0 比率在 90%以上，未達 100%	1.0 比率在 80%以上，未達 90%	0 比率未達 80%
2. 同仁參加環境教育訓練達規定時數(4 小時以上)之人數比率	3.0	3.0 比率達 100%	2.0 比率在 90%以上，未達 100%	1.0 比率在 80%以上，未達 90%	0 比率未達 80%
3. 同仁參加風險管理及內部控制相關訓練達規定時數(3 小時以上)人數比率	3.0	3.0 比率達 100%	2.0 比率在 90%以上，未達 100%	1.0 比率在 80%以上，未達 90%	0 比率未達 80%
4. 同仁參加民主治理價值課程達規定時數(5 小時以上)人數比率	3.0	3.0 比率達 100%	2.0 比率在 90%以上，未達 100%	1.0 比率在 80%以上，未達 90%	0 比率未達 80%
5. 同仁參加資通安全通識教育訓練達到規定	3.0	3.0 比率達 100%	2.0 比率在 90%以上，未達 100%	1.0 比率在 80%以上，未達 90%	0 比率未達 80%

時數(3 小時)之 人數比 率					
--------------------------	--	--	--	--	--

備註 1：同仁參加各類課程之學習時數係以當年度 9 月 30 日達成情形計算。

備註 2：本署各類人員每年各類課程最低學期時數規定如下：

課程/時數 人員類別	性別相關 訓練	環境教育 訓練	風險管理 內部控制	民主治理 價值課程	資通安全 通識教育
	2	4	3	5	3
編制內職員	●	●	●	●	●
聘用研究員/約僱人員	●	●	●	●	●
約用人員	●	●	●		●
商借人員/駐點人員	●		●		●
技(工)友/駕駛/駐衛警	●	●	●		●

備註 3：「風險管理及內部控制」課程之公務人員終身學習入口網課程類別代碼為 509、104，「資通安全(通識)」課程之公務人員終身學習入口網課程類別代碼為 522，至其餘課程之公務人員終身學習入口網課程類別代碼依公務人員終身學習入口網公告為主。