

行政院勞工委員會所屬事業勞工保險局 100 年度

工作考成實施要點（核定本）

100 年 3 月 28 日院授研管字第 1002360208 號函核定

- 一、本要點依國營事業工作考成辦法第 3 條及第 11 條規定訂定之。
- 二、勞工保險局應於年度結束後，就「經營績效評估面向、指標、目標值及評量計算方式」（附件 1）所訂標準辦理自評作業，自評報告應於限期前提報本會，並副送行政院各複核單位。
- 三、考成評分原則：
 - （一）本要點所訂考成項目，最高 100 分，最低 0 分，各事業應逐項將辦理情形依照附件 1 所訂事項，列入工作考成自評報告。如有未列報或未按本要點所訂標準列報者，該項目以 0 分計。
 - （二）年度虧損經調整配合政策因素後，除達年度預算目標且較上年度決算有大幅改善情形者外，等第不得考列甲等。
 - （三）如有重大政策因素影響分數者，各事業應於報告內詳加說明，並依國營事業年度工作考成作業要點規定提供相關資料，作為評分之參考，其說明未列者，不予列入調整評分之考慮。
- 四、本會辦理工作考成初核方式如次：
 - （一）由本會副主任委員召集各初核單位、勞保業務督導參事、技監及專家學者組成初核審查小組辦理初核。各初核單位應按「勞工保險局 100 年度工作考成初核分數表」（附件 2）所列之審核項目辦理初評，依該表繕具初核分數及折合分數，並研提相關檢討分析資料送本會綜合規劃處彙整。
 - （二）俟前項資料彙整後，由初核審查小組召開「初核總檢討會議」確定初核分數等，並由本會綜合規劃處據以研擬初核報告，於限期前提報行政院，並副送行政院各複核單位。

(三) 本會對勞工保險局所提自評報告，採書面審核方式進行初核，必要時得由各初核單位及人員組成小組，赴該局辦理實地查證。

五、本要點經報行政院核定後實施，修正時亦同。

附件 1 勞工保險局 100 年經營績效評估面向、指標及評量計算方式

面向	評估指標	計算公式	權數	評量計算方式
經營管理 59%	1.作業效能	1.1給付正確率		撤銷件數/行政救濟案件數×100%
		1.1.1勞保現金給付行政救濟案件撤銷率	2	撤銷率為8.40%者得基準分80分，每降低（提高）0.5個百分點加（減）1分。
		1.1.2就保現金給付行政救濟案件撤銷率	2	撤銷率為5.53%者得基準分80分，每降低（提高）0.5個百分點加（減）1分。
		1.1.3農保給付行政救濟案件撤銷率	1	撤銷率為1%者得基準分80分，每降低（提高）0.5個百分點加（減）1分。
		1.1.4職災勞工補助案件行政救濟案件撤銷率	1	撤銷率為17.16%者得基準分80分，每降低（提高）0.5個百分點加（減）1分。 註：行政救濟案件撤銷件數可扣除下列項目： 1.行政救濟期間，法令或行政解釋變更。 2.訴願人提供案件審理期間未曾提供之新事證。 3.訴願人提出案件核定後新開立之失能診斷書主張原核定失能等級有誤。
	1.1.5國保行政救濟案件撤銷率	1	撤銷率為3.5%者得基準分80分，每降低（提高）0.5個百分點加（減）1分。 註：行政救濟案件撤銷件數可扣除下列項目： 1.救濟期間法規、解釋變更，致行政救濟案件得以適用新規定。 2.身障年金給付申請人經重新複檢後符合無工作能力之案件。 3.其他於救濟期間發現新事證，致須撤銷原處分案件。	
		1.2辦理勞、就保催保業務之執行成效	3	查核後納保家數/查核家數 查核後納保家數比率達44%者得基準分80分，每增（減）1%，加（減）1分。

面向	評估指標	計算公式	權數	評量計算方式
		1.3職業工人被保險人投保資格查核成效	2	查核後取消人數/受訪人數比率達36%者得基準分80分，每增（減）1%，加（減）1分。
		1.4查核勞、就保投保薪資之執行成效	3	查獲不實申報投保薪資家數/查核家數 查獲不實申報投保薪資家數比率達20%者得基準分80分，每增（減）1%，加（減）1分。
		1.5入帳正確率		(1-退匯筆數/應匯總筆數)×100%
		1.5.1勞保現金給付入帳正確率	2	達99.1%者得基準分80分，每增加0.045個百分點，加1分；減分採彈性區間評分法： 98.00%~99.10%--70~80分，每減少0.11個百分點減1分 97.00%~98.00%--60~70分，每減少0.1個百分點減1分 96.00%~97.00%--50~60分，每減少0.1個百分點減1分 95.00%~96.00%--40~50分，每減少0.1個百分點減1分 95%以下—以0分計算 註：可扣除因申請人帳戶被金融機構列為靜止戶、金融機構開戶時之身分資料與本局資料庫不一致、金融機構合併或分行代碼變更致無法正確入帳等非可歸責於勞保局因素之案件。
		1.5.2就保現金給付入帳正確率	2	達99.56%者得基準分80分，每增加0.022個百分點，加1分；減分採彈性區間評分法： 99.00%~99.56%---70~80分，每減少0.056個百分點減1分 98.00%~99.00%--60~70分，每減少0.1個百分點減1分 97.00%~98.00%--50~60分，每減少0.1個百分點減1分 96.00%~97.00%--40~50分，每減少0.1個百分點減1分 95.00%~96.00%--30~40分，每減少0.1個百分點減1分 95%以下—以0分計算 註：可扣除因申請人帳戶被金融機構

面向	評估指標	計算公式	權數	評量計算方式
				列為靜止戶、金融機構開戶時之身分資料與本局資料庫不一致、金融機構合併或分行代碼變更致無法正確入帳等非可歸責於勞保局因素之案件。
		1.5.3 勞工退休金核發入帳正確率	2	達99.32%者得基準分80分，每增加（減少）0.05%，加（減）1分。 註：可扣除因申請人帳戶被金融機構列為靜止戶、金融機構開戶時之身分資料與本局資料庫不一致、金融機構合併或分行代碼變更致無法正確入帳等非可歸責於勞保局因素之案件。
		1.5.4 國民年金各項給付核發入帳正確率	2	達99.83%者得基準分80分，每加（減）0.01%，加（減）0.2分。 註：可扣除因申請人帳戶被金融機構列為靜止戶、金融機構開戶時之身分資料與本局資料庫不一致、金融機構合併或分行代碼變更致無法正確入帳等非可歸責於勞保局因素之案件。
	2.作業時效	2.1每月勞、就保被保險人承保異動資料於開保費截止日完成處理比率	3	達98.80%者得基準分80分，每增加0.06個百分點，加1分；減分採彈性區間評分法： 98.00%~98.80%--70~80分，每減少0.08個百分點減1分 97.00%~98.00%--60~70分，每減少0.1個百分點減1分 96.00%~97.00%--50~60分，每減少0.1個百分點減1分 95.00%~96.00%--40~50分，每減少0.1個百分點減1分 95%以下—以0分計算 註：可扣除因法規、政策修正，及投保單位誤填被保險人資料等影響異動資料處理時程因素。
		2.2給付作業時效 2.2.1勞保現金給付作業核付平均天數	5	達7.6天者得基準分80分，作業時效每提前（延後）0.1天加（減）0.2分。

面向	評估指標	計算公式	權數	評量計算方式
		2.2.2當月請領勞保老年年金給付次月底完成核發比率	3	達98.5%者得基準分80分，每增（減）0.1個百分點增（減）1分。
		2.2.3就業保險現金給付核付平均天數	2	達7.42天者得基準分80分，作業時效每提前（延後）0.1天加（減）0.2分。
		2.2.4農保給付核發平均天數	2	達6.66天者得基準分80分，作業時效每提前（延後）0.1天加（減）0.2分。
		2.2.5勞工退休金核發作業平均時效	2	達13天者得基準分80分，作業時效每提前（延後）0.1天加（減）0.2分。
		2.2.6當月請領國保年金給付於次月底完成核發比率	2	達97.86%者得基準分80分，每增（減）0.1個百分點增（減）1分。 當月請領國保年金給付案件數於次月底核付件數/（當月請領國保年金給付案件數－不合格件數）×100% 註1：國保年金給付包括老年年金、遺屬年金及身障年金。 註2：可扣除申請人帳戶填寫有誤，或變更帳戶等非歸責勞保局作業錯誤之退匯案件。
	3.資訊運用普及率	3.1勞、就保承保業務網路申辦作業比率：網路申報被保險人異動資料筆數/全體被保險人異動資料總筆數×100%	3	達54%者得基準分80分，每增（減）0.5個百分點加（減）1分。
		3.2農保業務網路申辦作業比率：投保單位透過網路申辦筆數/所有投保單位申報之總筆數×100%	2	達76%者得基準分80分，每增（減）0.5個百分點加（減）1分。
	4.行政管理費管控力	（行政管理費／保費收入）×100%	5	達1.64%者得基準分80分，每減（增）0.2個百分點，加（減）0.5分。 註：辦理積欠工資墊償、勞工退休金及國民年金業務之收支不列入計算。
	5.顧客滿意度	由勞委會督導辦理顧客滿意度調查	7	達80%者得基準分80分，每增（減）1個百分點，加（減）0.5分。
財務管理 35%	6.實收率	6.1勞、就保保險費實收率（實收保險費/應收保	4	達91.8%者得基準分80分，每增加0.175個百分點加1分；減分採彈性區間

面向	評估指標	計算公式	權數	評量計算方式
		險費×100%)		評分法： 89.00%~91.80%--70~80分，每減少0.28個百分點減1分 88.00%~89.00%--60~70分，每減少0.1個百分點減1分 87.00%~88.00%--50~60分，每減少0.1個百分點減1分 86.00%~87.00%--40~50分，每減少0.1個百分點減1分 85.00%~86.00%--30~40分，每減少0.1個百分點減1分 85%以下—以0分計算 註：實收保險費金額不含欠費收回金額，應收保險費金額不含欠費金額。
		6.2勞工退休金實收率(實收退休金/應收退休金×100%)	4	達92.5%者得基準分80分，每增加0.175個百分點加1分；減分採彈性區間 評分法： 90.00%~92.50%--70~80分，每減少0.25個百分點減1分 89.00%~90.00%--60~70分，每減少0.1個百分點減1分 88.00%~89.00%--50~60分，每減少0.1個百分點減1分 87.00%~88.00%--40~50分，每減少0.1個百分點減1分 86.00%~87.00%--30~40分，每減少0.1個百分點減1分 85.00%~86.00%--20~30分，每減少0.1個百分點減1分 85%以下—以0分計算 註：實收退休金不含欠費收回金額，應收退休金不含欠費金額。
7.欠費收回率	7.1勞、就保保險費欠費回收率 7.1.1勞、就保保險費欠費收回率(欠費收回金額/保險費欠費金額×100%)	7.1勞、就保保險費欠費回收率 7.1.1勞、就保保險費欠費收回率(欠費收回金額/保險費欠費金額×100%)	3	達88.2%者得基準分80分，每增加0.59個百分點加1分；減分採彈性區間 評分法： 86.00%~88.2%--70~80分，每減少0.22個百分點減1分 84.00%~86.00%--60~70分，每減少0.2個百分點減1分 83.00%~84.00%--30~60分，每減少0.1

面向	評估指標	計算公式	權數	評量計算方式
		7.1.2各級政府欠費還款計畫執行情形	1	個百分點減3分 82.00%~83.00%--20~30分，每減少0.1個百分點減1分 82%以下—以0分計算 還款計畫執行率達80%得基準分80分，每增（減）1%，增（減）1分。
		7.2勞工退休金欠費收回率（欠費收回金額/退休金欠費金額×100%）	4	達90%者得基準分80分，每增加0.6個百分點加1分；減分採彈性區間評分法： 88.00%~90.00%--70~80分，每減少0.2個百分點減1分 86.00%~88.00%--60~70分，每減少0.2個百分點減1分 84.00%~86.00%--50~60分，每減少0.2個百分點減1分 83.00%~84.00%--40~50分，每減少0.1個百分點減1分 82.00%~83.00%--30~40分，每減少0.1個百分點減1分 82%以下—以0分計算
8. 勞保基金運用收益率	8.1短期票券投資收益率	$80 + [(當年實際報酬率 / 當年央行30天期商業本票平均成交利率) - 1] \div 0.05 \times 0.5$	2	達目標值者得基準分80分，每增（減）0.05，加（減）0.5分。 註：為積極加強備付給付之短期資金運用以創造收益，並確實反應當年基金運用績效，短期票券運用收益率以央行30天期商業本票次級市場平均成交利率為目標值。
	8.2長期投資收益率	8.2.1： $80 + [(當年實際報酬率 / 當年臺銀定存利率) - 1] \div 0.1 \times 0.5$	2	達目標值得基準分80分，每增（減）0.1，加（減）0.5分。 註：除銀行存款、短期票券、被保險人貸款、國內股票與受益憑證、國內委託經營及國外投資以外各項投資運用之收益率(含本期已、未實現損益)，以年度開始每月一日之臺灣銀行二年定存平均利率為目標值，且得分上限為100分。
		8.2.2： $80 + [自行操作當年實際報酬率 - 當年臺灣大盤ETF股票型共同基金平均$	2	達目標值者得基準分80分，每增（減）5個百分點，加（減）2分。 註：自行操作國內股票與受益憑證投資運用之收益率（含本期已、未

面向	評估指標	計算公式	權數	評量計算方式
		報酬率] ÷0.05×2		實現損益) 以當年臺灣大盤ETF股票型共同基金平均報酬率為目標值。
		8.2.3 : 80+ [委託經營當年實際報酬率-委託投資目標報酬率] ÷0.05×2	2	達目標值者得基準分80分，每增(減)5個百分點，加(減)2分。 註：國內投資委託經營之收益率(含本期已、未實現損益)以當年委託投資目標報酬率為目標值。
		8.2.4 : 80+ [國外投資權益證券當年美元實際報酬率-當年MSCI World 指數報酬率] ÷0.05×2	1	達目標值者得基準分80分，每增(減)5個百分點，加(減)2分。 註：國外投資權益證券之收益率(含本期已、未實現損益)以當年MSCI World指數報酬率為目標值。
		8.2.5 : 80+ [國外投資債務證券當年美元實際報酬率-當年Barclays Capital Global Treasury 指數報酬率] ÷0.05×2	1	達目標值者得基準分80分，每增(減)5個百分點，加(減)2分。 註：國外投資債務證券之收益率(含本期已、未實現損益)以當年Barclays Capital Global Treasury 指數報酬率為目標值。
	9. 國保基金運用收益率	9.1 短期票券投資收益率 : 80+ [(當年實際報酬率/當年央行30天期商業本票平均成交利率)-1] ÷0.05×0.5	1	達目標值者得基準分80分，每增(減)0.05，加(減)0.5分。 註：為積極加強備付給付之短期資金運用以創造收益，並確實反應當年基金運用績效，短期票券運用收益率以央行30天期商業本票次級市場平均成交利率為目標值。
		9.2 長期投資收益率		
		9.2.1 : 80+ [(當年實際報酬率/當年臺銀定存利率)-1] ÷0.1×0.5	1	達目標值得基準分80分，每增(減)0.1，加(減)0.5分。 註：除銀行存款、短期票券、國內股票與受益憑證、國內委託經營及國外投資以外之各項投資運用之收益率(含本期已、未實現損益)，以年度開始每月一日之臺灣銀行二年定存平均利率為目標值。
		9.2.2 : 80+ [自行操作當年實際報酬率-當年臺灣大盤ETF股票型共同基金平均	1	達目標值者得基準分80分，每增(減)5個百分點，加(減)2分。 註：自行操作國內股票與受益憑證投資運用之收益率(含本期已、未

面向	評估指標	計算公式	權數	評量計算方式
		報酬率] ÷0.05×2 9.2.3：80+ [國外投資債務證券當年美元實際報酬率-當年Barclays CapitalGlobal Treasury 指數報酬率] ÷0.05×2 9.2.4：80+ [委託經營當年實際報酬率-委託投資目標報酬率] ÷0.05×2	1 1	實現損益) 以當年臺灣大盤ETF股票型共同基金平均報酬率為目標值。 達目標值者得基準分80分，每增(減)5個百分點，加(減)2分。 註：國外投資債務證券之收益率(含本期已、未實現損益)以當年Barclays Capital Global Treasury 指數報酬率為目標值。 達目標值者得基準分80分，每(減)5個百分點，加(減)2分。 註：國內投資委託經營之收益率(含本期已、未實現損益)以當年委託投資目標報酬率為目標值。
	10.積欠工資墊償基金提繳率	實收基金/應收基金×100%	4	達99.1%者得基準分80分，每增加0.045個百分點加1分；減分採彈性區間評分法： 98.00%~99.10%--70~80分，每減少0.11個百分點減1分 97.00%~98.00%--60~70分，每減少0.1個百分點減1分 96.00%~97.00%--50~60分，每減少0.1個百分點減1分 95.00%~96.00%--40~50分，每減少0.1個百分點減1分 95%以下—以0分計算
人力6%	11.用人費率	用人費用/行政管理費×100%	5	達50.90%者得基準分80分，並採彈性區間評分法，即負1~6%，加4分；負6~10%，加7分；負10-15%，加12分；負15%-20%，加18分；負20%以上，加20分；正1-6%，減5分；正6-10%，減8分；正10-15%，減15分；正15%-20%，減25分；正20%-30%，減40分；正30-40%，減55分；正40%以上，減75分。
	12.進用弱勢團體	本局本年度每月在職身心障礙員工人數/本局本年每月員工總人數(本局參加公保及勞保人員數)×100%	1	符合法定應進用人數比例者(3%)得基準分80分，每增(減)0.1%，加(減)1分。 註：本項成績以當年度各月份平均成績計算之。

附件 2 勞工保險局 100 年度工作考成初核評分表

初核總分：_____ 初核等第：_____ 等

面向及評估指標 (含計算公式)	自評 分數	初核 分數 A	權數 B %	折合分數 C=A×B%	評 分 說 明 (如同意自評分數 請註明，不必再 敘理由)	初評審 核單位
經營管理			59			
1.作業效能			23			
1.1給付正確率			7			
1.1.1勞保現金給付行政救濟 案件撤銷率			2			勞保處
1.1.2就保現金給付行政救濟 案件撤銷率			2			勞保處
1.1.3農保給付行政就業案件 撤銷率			1			內政部
1.1.4職災勞工補助案件行政 救濟案件撤銷率			1			勞保處
1.1.5國保行政救濟案件撤銷 率			1			內政部
1.2辦理勞、就保催保業務之執 行成效			3			勞保處
1.3職業工人被保險人投保資 格查核成效			2			勞保處
1.4查核勞、就保投保薪資之執 行成效			3			勞保處
1.5入帳正確率			8			
1.5.1勞保現金給付入帳正 確率			2			勞保處
1.5.2就保現金給付入帳正 確率			2			勞保處
1.5.3勞工退休金核發入帳 正確率：(1-退匯筆數/			2			條件處

面向及評估指標 (含計算公式)	自評 分數	初核 分數 A	權數 B %	折合分數 C=A×B%	評 分 說 明 (如同意自評分數 請註明，不必再 敘理由)	初評審 核單位
核發總筆數)×100% 1.5.4國民年金各項給付核 發入帳正確率			2			內政部
2.作業時效			19			勞保處
2.1每月勞、就保被保險人承保 異動資料於開保費截止日 完成處理比率			3			勞保處
2.2給付作業時效：			16			勞保處
2.2.1勞保現金給付作業核付 平均天數			5			勞保處
2.2.2當月請領勞保老年年金 給付次月底完成核發比 率			3			勞保處
2.2.3就業保險現金給付核付 平均天數			2			勞保處
2.2.4農保給付核發平均天數			2			內政部
2.2.5勞工退休金核發作業平 均時效			2			條件處
2.2.6當月請領國保年金給付 於次月底完成核發比率			2			內政部
3.資訊運用普及率			5			勞保處
3.1勞、就保承保業務網路申辦 作業比率：網路申報被保 險人異動資料筆數/全體 被保險人異動資料總筆數 ×100%			3			勞保處
3.2農保業務網路申辦作業比 率：投保單位透過網路申 辦筆數/所有投保單位申 報之總筆數×100%			2			內政部

面向及評估指標 (含計算公式)	自評 分數	初核 分數 A	權數 B %	折合分數 C=A×B%	評 分 說 明 (如同意自評分數 請註明，不必再 敘理由)	初評審 核單位
4.行政管理費管控制			5			會計室
5. 顧客滿意度			7			綜規處
財務管理			35			
6.實收率			8			
6.1勞、就保保險實收率(實收 保險費/應收保險費×100 %)			4			勞保處
6.2勞工退休金實收率(實收退 休金/應收退休金×100%)			4			條件處
7.欠費收回率			8			
7.1勞、就保保險費欠費收回率 7.1.1勞、就保保險費欠費收 回率(欠費收回金額/保 險費欠費金額×100%)			3			勞保處
7.1.2各級政府欠費還款計 畫執行情形			1			
7.2勞工退休金欠費收回率(欠 費收回金額/退休金欠費 金額×100%)			4			條件處
8.勞保基金運用收益率			10			
8.1短期票券投資收益率：80+ 〔(當年實際報酬率/當年 央行30天期商業本票平均 成交利率)-1〕÷0.05×0.5			2			勞保處
8.2長期投資收益率						勞保處

面向及評估指標 (含計算公式)	自評 分數	初核 分數 A	權數 B %	折合分數 C=A×B%	評 分 說 明 (如同意自評分數 請註明，不必再 敘理由)	初評審 核單位
8.2.1：80+〔(當年實際報酬率/當年臺銀定存利率)-1〕÷0.1×0.5			2			
8.2.2：80+〔自行操作當年實際報酬率-當年臺灣大盤ETF股票型共同基金平均報酬率〕÷0.05×2			2			
8.2.3：80+〔委託經營當年實際報酬率-委託投資目標報酬率〕÷0.05×2			2			
8.2.4：80+〔國外投資權益證券當年美元實際報酬率-當年MSCI World指數報酬率〕÷0.05×2			1			
8.2.5：80+〔國外投資債務證券當年美元實際報酬率-當年Barclays Capital Global Treasury指數報酬率〕÷0.05×2			1			
9.國保基金運用收益率			5			
9.1短期票券投資收益率： 80+〔(當年實際報酬率/當年央行30天期商業本票平均成交利率)-1〕÷0.05×0.5			1			內政部

面向及評估指標 (含計算公式)	自評 分數	初核 分數 A	權數 B %	折合分數 C=A×B%	評 分 說 明 (如同意自評分數 請註明，不必再 敘理由)	初評審 核單位
9.2長期投資收益率： 9.2.1：80+〔(當年實際報酬率/當年臺銀定存利率)-1〕 $\div 0.1 \times 0.5$ 9.2.2：80+〔自行操作當年實際報酬率-當年臺灣大盤ETF股票型共同基金平均報酬率〕 $\div 0.05 \times 2$ 9.2.3：80+〔國外投資債務證券當年美元實際報酬率-當年Barclays Capital Global Treasury指數報酬率〕 $\div 0.05 \times 2$ 9.2.4：80+〔委託經營當年實際報酬率－委託投資目標報酬率〕 $\div 0.05 \times 2$			1 1 1 1			內政部
10. 積欠工資墊償基金提繳率			4			條件處
人力			6			
11.用人費率			5			人事室
12.進用弱勢團體			1			人事室