

附件一

勞工保險局經營績效評估面向、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                              | 1. 作業效能 | 1.1 給付正確率：撤銷件數/爭議審議件數×100%        |    |  |
|                                   |         | 1.1.1 勞保現金給付爭議審議案件撤銷率             | 2  | 撤銷率為15%者得基準分80分，每降低（提高）0.5%加（減）0.2分。<br>註：可扣除因政策性放寬、法令改變或法理、醫理見解不同、相關事實未明有待進一步查證而致撤銷之案件。 |
|                                   |         | 1.1.2 就業保險現金給付爭議案件撤銷率             | 2  | 撤銷率為15%者得基準分80分，每降低（提高）0.5%加（減）0.2分。<br>註：可扣除因政策性放寬、法令改變或法理、醫理見解不同、相關事實未明有待進一步查證而致撤銷之案件。 |
|                                   |         | 1.1.3 農保給付爭議案件撤銷率                 | 2  | 撤銷率為3%者得基準分80分，每降低（提高）0.5%加（減）0.5分。<br>註：可扣除因政策性放寬、法令改變或法理、醫理見解不同、相關事實未明有待進一步查證而致撤銷之案件。  |
|                                   |         | 1.2 入帳正確率：電腦統計之不成功明細表/津貼入戶總數×100% |    |  |
|                                   |         | 1.2.1 老農津貼核發入帳正確率                 | 2  | 達99.9%者得基準分80分，每加（減）0.01%，加（減）0.5分。<br>註：可扣除非歸責本局作業錯誤之案件。                                |
|                                   |         | 1.2.2 敬老津貼核發入帳正確率                 | 1  | 達99.8%者得基準分80分，每加（減）0.01%，加（減）0.5分。<br>註：可扣除非歸責本局作業錯誤之案件。                                |
|                                   |         | 1.2.3 勞保現金給付入帳正確率                 | 2  | 達98.63%者得基準分80分，每加（減）0.01%，加（減）0.2分。<br>註：可扣除非歸責本局作業錯誤之案件                                |
|                                   |         | 1.2.4 就保現金給付入帳正確率                 | 1  | 達99.18%者得基準分80分，每加（減）0.01%，加（減）0.2分。<br>註：可扣除非歸責本局作業錯誤之案件                                |
|                                   |         | 2. 給付作業時效                         |    | 2.1 每月被保險人承保異動資料於開保費截止日完成處理比率  |
| 2.2 給付作業時效：<br>2.2.1 現金給付作業核付平均天數 | 5       |                                   |    | 達7.76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職災醫療給付案<br>審核時效   | 3  | 達平均7.82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。   |
|    |                     | 2.2.3職災勞工補助案<br>件核付平均天數  | 3  | 達3.16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就業保險現金給<br>付核付平均天數  | 3  | 達7.45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農保給付核發平<br>均天數  | 3  | 達7.28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。   |
|    | 3. 資訊運<br>用普及<br>率  | 3.1承保業務網路申辦作<br>業比率：網路申報被<br>保險人異動資料筆數<br>/ 全體被保險人異動<br>資料總筆數×100% | 2  | 達35.42%者得基準分75分，每增（減）0.1%加（減）2分。  |
|    |                     | 3.2電腦系統服務效率：<br>（系統主機服務總時<br>數－因系統故障未能<br>提供服務時數）÷ 總<br>時數×100%    | 2  | 達99.9%者得基準分80分，每加（減）0.01%加（減）1分。  |
|    |                     | 3.3違反資訊安全管理規<br>範案件數   | 2  | 全年均未發現弊端且未造成控管疏失者得基準分80分，能適時發現弊端並能修訂防弊措施及建立內部控制者，酌予加分，未能及時發現弊端，致造成控管疏失者，酌予減分。<br>註：已建立「資訊安全管理規範」，每年度均能確實實施內部控制及防弊措施，並以定期或不定期方式自行查核。 |
|    |                     | 3.4農保業務網路申辦作<br>業比率：投保單位透<br>過網路申辦筆數 /<br>所有投保單位申報之<br>總筆數 ×100%   | 2  | 達43.98%者得基準分75分，每增（減）0.1%加（減）2分。  |
|    | 4. 行政管<br>理費管<br>控力 | (行政管理費/保費收<br>入)×100%  | 5  | 達1.70%者得基準分80分，每減（增）0.2%，加（減）0.5分。<br>註：委辦業務之行政管理費與保費收入無關者，不列入計算；與預算數比較及與以前年度實際數比較應採一致之基礎；並應扣除因辦理勞工退休金業務致增加之經費。                     |
|    | 5. 顧客滿<br>意度        | 由勞委會督導辦理顧客<br>滿意度調查  | 8  | 達74.9%者得基準分80分，每增（減）1%，加（減）0.5分。  |

| 面向     | 評估指標            | 計算公式  | 權數         | 評量計算方式   |
|--------|-----------------|---|------------|--|
|        | 6. 單一窗口服務力      | 聯合服務中心及各地辦事處提供單一窗口實際服務人次  | 4          | 達150萬人次得基準分80分，每增（減）服務1萬人次加（減）0.5分。  |
| 二、財務管理 | 7. 保險費實收率       | 實收保險費 / 應收保險費 × 100%  | 6          | 達91%者得基準分80分，每增（減）0.5%加（減）1分。<br>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   |
|        | 8. 保險費欠費收回率     | 欠費收回金額 / 保險費欠費金額 × 100%   | 6          | 達87%者得基準分80分，每增（減）1%加（減）0.5分。  |
|        | 9. 勞保基金管理力      | 違反勞保基金之安全管理規定案件數  | 3          | 無違規事件者得基準分80分，年度內有具體控管改進措施每項加3分，若控管有疏失每項減3分。<br>註：強化基金之安全控管，勞保基金各項投資作業是否依照規定辦理、勞保基金各項投資庫存餘額是否與帳載相符及各項有價證券保管情形。   |
|        | 10. 勞保基金運用收益率   | 10.1 短期票券投資收益率： $80 + [(當年實際報酬率 / 當年台銀活儲存款利率) - 1] / 0.05 \times 0.5$<br><br>10.2 長期投資收益率：<br>10.2.1： $80 + [(當年實際報酬率 / 當年台銀定存利率) - 1] / 0.1 \times 0.5$<br>10.2.2： $80 + [(當年實際報酬率 - 當年股票型共同基金平均報酬率)] / 0.01 \times 0.5$ | 4<br><br>4 | 10.1 達目標值者得基準分80分，每增（減）0.05，加（減）0.5分。<br>註：目標值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年度開始每月一日之台灣銀行活期儲蓄存款年平均利率。<br><br>10.2.1 達目標值得基準分80分，每增（減）10%，加（減）0.5分，(佔權數50%)。<br>10.2.2 達目標值者得基準分80分，每增（減）1%，加（減）0.5分，(佔權數50%)。<br>註：<br>10.2.1：銀行存款、短期票券及紓困貸款外積極運用基金以提昇績效，除銀行存款、短期票券、紓困貸款、國內股票與受益憑證及國內委託經營外各項投資運用之收益率，以年度開始每月一日之台灣銀行二年定存平均利率為目標值。<br>10.2.2：國內股票與受益憑證及國內委託經營各項投資運用之收益率(股票及受益憑證之收益含本期實現損益及評價調整數)以股票型共同基金平均報酬率為目標值。 |
|        | 11. 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（減）0.5%加（減）1分。  |

| 面向   | 評估指標          | 計算公式  | 權數 | 評量計算方式  |
|------|---------------|---|----|---|
| 人力   | 12. 用人費率      | $\text{用人費用} / \text{行政管理費} \times 100\%$                           | 3  | 達60.1%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。<br>註：與以前年度實際數比較應採一致之基礎。 |
|      | 13. 員工總人數減少比率 | $(\text{本年員工總人數} - \text{上年度員工總人數}) / \text{上年度員工總人數} \times 100\%$ | 3  | 與上年度實際數比較在正負0.1%範圍以內得基準分80分，並採彈性區間評分法，即負0.1%-0.5%，加5分；負0.6~1%，加10分；負1.1%~1.5%，加15分；負1.6%~2%，加20分；負2.1%以上，加25分；正0.1%~0.5%，減2分；正0.6%~1%，減4分；正1.1%~1.5%，減6分；正1.6%~2%，減8分；正2.1%以上，減10分。<br>註：扣除政策影響因素。    |
| 國家政策 | 14. 執行勞退新制成效  | 14.1 「勞工退休金制度選擇暨提繳申報表」申報單位數之比率                                      | 5  | 達70%者得基準分80分，每增（減）1%，加（減）0.2分。  |
|      |               | 14.2 勞工選擇採用新制人數   | 5  | 達200萬人者得基準分80分，每增（減）10萬人，加（減）0.5分。  |