

行政院勞工委員會所屬事業勞工保險局

97 年度工作考成實施要點

97 年 3 月 27 日院授研管字第 0970005534 號函核定

- 一、本要點依國營事業工作考成辦法第三條及第十一條規定訂定之。
- 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」(附件一)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一所訂事項，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，該項目以零分計。
 - (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，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及勞保業務督導參事(技監)組成初核審查小組辦理初核。各初核單位應按「勞工保險局 97 年度工作考成初核分數表」(附件二)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。

附件一、勞工保險局 97 年經營績效評估面向、指標及評量計算方式(草案)

97.03.03

| 面向 | 評估指標 | 計算公式 | 權數 | 評量計算方式 |
|-----------------------|--------|--|----|---|
| 一、 經營 管理 51% | 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10.5%者得基準分80分，每降低（提高）0.5個百分點加（減）1分。 註：行政救濟案件撤銷之原因非可歸責於勞保局者可不列入計算。 |
| | | 1.1.2就保現金給付行政 救濟案件撤銷率 | 1 | 撤銷率為7%者得基準分80分，每降低（提高）0.5個百分點加（減）1分。 註：行政救濟案件撤銷之原因非可歸責於勞保局者可不列入計算。 |
| | | 1.1.3農保給付行政救濟 案件撤銷率 | 2 | 撤銷率為1.5%者得基準分80分，每降低（提高）0.5個百分點加（減）1分。 註：行政救濟案件撤銷之原因非可歸責於勞保局者可不列入計算。 |
| | | 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 | 1 | 達99.94%者得基準分80分，每增加0.003個百分點，加1分；減分採彈性區間評分法： 99.00%~99.94%---70~80分，每減少0.094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：非可歸責於勞保局因素均可扣除 |
| 1.2.2敬老津貼核發入帳 正確率 | 1 | 達99.87%者得基準分80分，每增加0.0065個百分點，加1分；減分採彈性區間評分法： 99.00%~99.87%---70~80分，每減少0.087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：非可歸責於勞保局因素均可扣除 | | |
| 1.2.3勞保現金給付入帳 正確率 | 1 | 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：非可歸責於勞保局因素均可扣除 | | |

| 面向 | 評估指標 | 計算公式 | 權數 | 評量計算方式 |
|----|-----------|---|----|---|
| | | 1.2.4就保現金給付入帳正確率 | 1 | 達99.46%者得基準分80分，每增加0.027個百分點，加1分；減分採彈性區間評分法： 99.00%~99.46%---70~80分，每減少0.045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：非可歸責於勞保局因素均可扣除 |
| | 2.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 | 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：非可歸責於勞保局因素均可扣除 |
| | | 2.2給付作業時效： | | |
| | | 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。 |
| | | 2.2.2職災醫療給付案審核時效 | 3 | 達平均7.7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職災勞工補助案件核付平均天數 | 3 | 達2.87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就業保險現金給付核付平均天數 | 2 | 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.資訊運用普及率 | 3.1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% | 2 | 達46%者得基準分80分，每增（減）0.5個百分點加（減）1分。 |

| 面向 | 評估指標 | 計算公式 | 權數 | 評量計算方式 |
|-----------------------|-------------|--|----|--|
| | | 3.2電腦系統服務效率：(系統主機服務總時數－因系統故障未能提供服務時數)÷總時數×100% | 2 | 達99.9%者得基準分80分，每增加0.005個百分點加1分；減分採彈性區間評分法： 99.00%~99.90%--70~80分，每減少0.09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 |
| | | 3.3違反資訊安全管理規範案件數 | 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。 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56.5%者得基準分80分，每增(減)0.5個百分點加(減)1分。 |
| | 4.行政管理費管控制力 | (行政管理費/保費收入)×100% | 5 | 達1.85%者得基準分80分，每減(增)0.2個百分點，加(減)0.5分。 註：委辦業務之行政管理費與保費收入無關者，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 | 6 | 達77%者得基準分80分，每增(減)1個百分點，加(減)0.5分。 |
| | 6.單一窗口服務力 | 各地辦事處提供單一窗口實際服務人次 | 4 | 達170萬人次得基準分80分，每增(減)服務1萬人次加(減)0.5分。 |
| 二、 財務 管理 32% | 7.實收率 | 7.1保險實收率(實收保險費/應收保險費×100%) | 4 | 達91.5%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： 89.00%~91.50%--70~80分，每減少0.25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 |

| 面向 | 評估指標 | 計算公式 | 權數 | 評量計算方式 |
|---------------|--|--------------------------------|----|---|
| | | 7.2 勞工退休金實收率(實收退休金/應收退休金×100%) | 4 | 達91.5%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： 89.00%~91.50%--70~80分，每減少0.25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：實收退休金不含欠費收回金額，應收退休金不含欠費金額。 |
| 8. 欠費收回率 | 8.1 保險費欠費收回率(欠費收回金額/保險費欠費金額×100%) | | 4 | 達88%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： 86.00%~88.00%--70~80分，每減少0.2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 |
| | 8.2 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88%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： 86.00%~88.00%--70~80分，每減少0.2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 |
| 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，若外部稽核(監理會與審計部)檢查所列勞保基金管理有明顯違反法令規定者，每項減3分。 註：全年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是否均依規定辦理保管。 |
| 10. 勞保基金運用收益率 | 10.1 短期票券投資收益率： $80 + [(當年實際報酬率/當年台銀活儲存款利率) - 1] \div 0.05 \times 0.5$ | | 2 | 達目標值者得基準分80分，每增(減)0.05，加(減)0.5分。 註：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。 |
| | 10.2 長期投資收益率： 10.2.1： $80 + [(當年實際報酬率/當年台銀定存利率) - 1] \div 0.1 \times 0.5$ | | 3 | 達目標值得基準分80分，每增(減)0.1，加(減)0.5分。 註：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。 |

| 面向 | 評估指標 | 計算公式 | 權數 | 評量計算方式 |
|------------|----------------|---|----|--|
| | | 10.2.2: $80 + [\text{自行操作當年實際報酬率} - \text{當年台灣大盤 ETF 股票型共同基金平均報酬率}] \div 0.05 \times 2$ | 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：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、未實現損益）以當年台灣大盤 ETF 股票型共同基金平均報酬率為目標值。 |
| | | 10.2.3: $80 + [\text{委託經營當年實際報酬率} - \text{委託投資目標報酬率}] \div 0.05 \times 2$ | 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。 |
| | 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 |
| 三、人力 7% | 12.用人費率 | 用人費用 / 行政管理費 × 100% | 4 | 達58%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。 |
| | 13.員工總人數減少比率 | (本年員工總人數－上年度員工總人數)/上年度員工總人數×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2分；負0.6~1%，加5分；負1.1%~1.5%，加10分；負1.6%~2%，加15分；負2.1%以上，加20分；正0.1%~0.5%，減2分；正0.6%~1%，減5分；正1.1%~1.5%，減10分；正1.6%-2%，減15分；正2.1%以上，減20分。 註：扣除政策影響因素。 |
| 四、國家政策 10% | 14.執行勞退新制成效 | 參加勞工退休金新制人數 | 2 | 97年12月底參加人數達450萬人者得基準分80分，每增(減)5萬人，加(減)1分。 |
| | 15.辦理國民年金業務成效 | 15.1繳款單完成寄發之比率 | 2 | 於97年12月31日100%完成寄發繳款單得基準分80分，每提前(延後)1天完成寄發總量之20%，加(減)1分。 註：非可歸責於勞保局因素均可扣除。 |

| 面向 | 評估指標 | 計算公式 | 權數 | 評量計算方式 |
|----|--------------------------|---|----|---|
| | | 15.2 配合主管機關研擬相關子法，研提相關資料供政策參考，並規劃建置各項資訊需求及作業流程、規劃執行宣導工作等相關籌備事宜。 | 2 | <p>基準分80分，依完成時間、內容評定分數，辦理成效優良酌予加分，未達成效者則予扣分。</p> <p>籌備工作主要任務及預訂完成時間如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 新購電腦主機採購作業，預訂於 97 年 2 月底前完成。 (2) 配合內政部研擬相關子法共 12 項，包括國民年金法施行細則、國民年金保險被保險人申請減領保險給付辦法、國民年金保險及勞工保險老年給付合併發給辦法、國民年金保險保險費與利息分期及延期繳納辦法、國民年金保險身心障礙年金障礙等級條件及認定標準、國民年金法有關無謀生能力範圍認定要點、執行國民年金法罰鍰應行注意事項、國民年金保險欠費催收及轉銷呆帳處理要點、國民年金保險基金管理運用及監督辦法、國民年金保險基金運用委託金融機構辦法、國民年金保險爭議事項審議辦法及內政部國民年金監理會設置要點。 (3) 各項資訊作業需求之擬定，包括外部資料、納保計費、給付、理費、保費帳務、給付帳務、財務出納、欠費催繳、統計、語音、網路等 11 大項資訊作業需求，預訂於 97 年 2 月底前完成。 (4) 勞保局與相關機關之溝通協調，以取得外部資料，預訂於 97 年 6 月底前完成。 (5) 規劃保費開單及收繳、欠費處理、給付核發及帳務出納之作業流程，預訂於 97 年 6 月底前完成。 (6) 規劃開發各項業務資訊應用系統，預訂於 97 年 9 月底前完成。 (7) 規劃及執行各項宣導工作，預訂於 97 年 9 月底前完成。 (8) 辦公廳舍、電腦設備等之規劃、租用及購置，預訂於 97 年 9 月底前完成。 |
| | 16. 配合勞保條例部分條文修正草案之規劃與執行 | 勞保年金給付相關作業措施之規劃與執行 | 4 | <p>配合政策之推動及法令修訂，研提相關資料供政策參考，並規劃建置各項作業措施，依完成時間、內容評定分數，基準分80分，辦理成效優良酌予加分，未達成效者則予扣分。</p> <p>勞保年金法案已於97年2月間送請行政院審查中，修法通過日期及施行日期尚無法確定，是以，本局目前規劃勞保年金給付相關作業措施如下，預定於97年12月底前完成。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 配合政策之推動及法令之修訂，研提修法意見及相關數據資料供勞委會參考。 (2) 配合勞委會研擬相關子法，如勞工保險條例施行細則修正草案、勞工保險失能給付標準、勞保年金有關無謀生能力範圍認定要點等。 (3) 「勞保年金給付資訊作業系統」之前置採購作業。 (4) 初擬勞保年金給付資訊作業需求。 (5) 初步規劃給付核發之作業流程。 |