

教育部推動業務委託民間辦理之督導考評作業要點第三點、第五點、第六點修正對照表

修正規定	現行規定	說明
三、本部及所屬機關(構)、學校業務委託民間辦理(以下簡稱委外)之方式如下： (一)整體業務委外：將屬公共服務或執行性質之整體業務委外，或將現有土地、建物、設施及設備，委託民間經營管理。 (二)部分業務委外： 1. 內部事務或服務：將機關(構)、學校內部事務或對外提供服務之業務，委託民間機構辦理，如資訊、保全、清潔、環境綠化、事務機器設備、公務車輛、文書繕打等業務。 2. 輔助行政：各機關(構)、學校得視需要將業務委託<u>民間</u>，使其居輔佐地位，從旁協助執行部分管制性業務。	三、本部及所屬機關(構)、學校業務委託民間辦理(以下簡稱委外)之方式如下： (一)整體業務委外：將屬公共服務或執行性質之整體業務委外，或將現有土地、建物、設施及設備，委託民間經營管理。 (二)部分業務委外： 1. 內部事務或服務：將機關(構)、學校內部事務或對外提供服務之業務，委託民間機構辦理，如資訊、保全、清潔、環境綠化、事務機器設備、公務車輛、文書繕打等業務。 2. 輔助行政：各機關(構)、學校得視需要將業務委託私人，使其居輔佐地位，從旁協助執行部分管制性業務。	一、考量實務上委外案件之受託者，包括自然人、法人、機構或團體等多元身分類型，為避免與其他委外相關法令規定扞格，及兼顧文字體例一致性，爰修正第二款第二目，將「私人」修正為「民間」。 二、其餘未修正。
五、考評組織： (一)本部為督導及考評本部及所屬機	五、考評組織： (一)本部為督導及考評本部及所屬機	一、行政院為簡化行政流程及增進作業彈性，修正「行政院及所屬

關（構）、學校業務委託民間辦理情形，特依行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點成立推動業務委託民間辦理專案小組（以下簡稱委外專案小組），<u>每二年辦理一次督導考評作業</u>，並由本部主任秘書擔任召集人，秘書處、終身教育司、高等教育司（以下簡稱高教司）、人事處、綜合規劃司（以下簡稱綜規司）、技術及職業教育司（以下簡稱技職司）、師資培育及藝術教育司（以下簡稱師資藝教司）、會計處、法制處及資訊及科技教育司（以下簡稱資科司）各指派簡任官等以上人員一人及教育部國民及學前教育署（以下簡稱國教署）指派一級單位副主管以上人員一人為代表；單位代表任一性別比例不得少於全體單位代表人數三分之一。 （二）幕僚業務，由人事處負責；下設	關（構）、學校業務委託民間辦理情形，特依行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點成立推動業務委託民間辦理專案小組（以下簡稱委外專案小組），每年定期召開會議督導及審議，並由本部主任秘書擔任會議主持人，秘書處、終身教育司、高等教育司（以下簡稱高教司）、人事處、綜合規劃司（以下簡稱綜規司）、技術及職業教育司（以下簡稱技職司）、師資培育及藝術教育司（以下簡稱師資藝教司）、會計處、法制處及資訊及科技教育司（以下簡稱資科司）各指派副主管一人及本部國民及學前教育署（以下簡稱國教署）指派一級單位副主管以上人員一人出席開會，<u>無副主管之單位由專門委員代表</u>；單位代表任一性別比例不得少於全體單位代表人數三分之一。	各機關推動業務委託民間辦理實施要點」，並自一百十五年五月二十六日生效。該要點第五點第二項、第三項及第五項規定修正重點略以，各機關應視業務性質或管理需要建立推動機制；主管機關及所屬機關得視實際需要組成專案小組；主管機關應定期檢討本機關及所屬機關辦理委外情形；新增整體業務委外案件，應於契約簽訂後二年內為之。 二、配合前開要點修正第一款教育部（以下簡稱本部）及所屬機關（構）、學校業務委託民間辦理情形督導考評作業程序規定： （一）刪除每年定期召開會議之規定，改由委外專案小組配合考評作業需要辦理相關事項，並將督導考評作業辦理週期調整為每二年辦理一次。考量本部一百十四年度已成立委外專案小組，並完成督導考評作業，為增進業務運作彈性及行政效能，自一百十五年度起以每二年為一週期，並於各週期之第二年辦理督導考評作業，
--	---	--

四分組，分工如下： 1. 本部及所屬機關：由人事處主政，秘書處及資科司協同辦理。 2. 本部所屬機構：由終身教育司主政，師資藝教司及綜規司協同辦理。 3. 本部所屬國立大專校院：由高教司主政，技職司及終身教育司協同辦理。 4. 本部所屬國立高級中等學校：由國教署主政。	(二)幕僚業務，由人事處負責；下設四分組，分工如下： 1. 本部及所屬機關：由人事處主政，秘書處及資科司協同辦理。本部所屬機構：由終身教育司主政，師資藝教司及綜規司協同辦理。 2. 本部所屬國立大專校院：由高教司主政，技職司及終身教育司協同辦理。 3. 本部所屬國立高級中等學校：由國教署主政。	下一次督導考評作業於一百十六年度辦理。 (二)另考量本部組織架構及實際運作需要，調整委外專案小組成員，由各單位視業務需要指派簡任官等以上人員擔任代表，並配合委外專案小組運作方式調整，將原會議主持人用語修正為召集人。 三、為符合第二款本文之四分組敘述，將現行第一目所定本部及所屬機關、本部及所屬機構，分列為第一目及第二目，現行第二目及第三目，目次遞移為第三目及第四目，內容均未修正。
六、考評方式： (一)自評：本部及所屬機關（構）、學校應於<u>辦理考評年度之十月二十日前</u>完成「教育部及所屬機關（構）學校推動業務委託民間辦理成效評核表」（如附表）之自評部分，送各分組辦理複評。 (二)複評：各分組應於<u>辦理考評年度之十一月三十日前</u>完成，辦理複評時得邀請相關學者專家參與，<u>並以書面審查方</u>	六、考評方式： (一)自評：本部及所屬機關（構）、學校應於每年十月二十日前完成「教育部及所屬機關（構）學校推動業務委託民間辦理成效評核表」（如附表）之自評部分，送各分組辦理複評。 (二)複評：各分組應於每年十一月三十日前完成，辦理複評時得邀請相關學者專家參	一、因督導考評作業週期由每年辦理調整為每二年辦理一次，修正第一款至第三款相關文字。 二、為簡化行政流程及增進作業彈性，第二款複評方式，調整為書面審查為原則，必要時始辦理實地考評。 三、考量各分組完成複評後，考評結果已具審查基礎，爰修正簡化第三款考評結果確認程序，調整由人事處彙整考評結果，簽會專案小組成員書面檢視考評結果後，陳請召集人本部主任秘書確認，以兼顧考評及

<u>式為之；必要時，得辦理實地考評。</u> (三)本部於<u>辦理考評年度之十二月三十一日前，由人事處彙整考評結果，簽會專案小組成員檢視後，陳請召集人確認。</u>	與，必要時並得辦理實地考評；各分組亦得自行決定改採書面審查方式為之。 (三)本部於每年十二月三十一日前召開委外專案小組會議<u>確認考評結果。</u>	督導效益。
--	---	--------------

第六點附表修正對照表

修正規定					現行規定					說明
附表 教育部及所屬機關（構）、學校推動業務委託民間辦理成效評核表					附表 教育部及所屬機關（構）學校推動業務委託民間辦理成效評核表					一、配合行政院一百十五年五月二十六日修正「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」，調整委外專案小組運作方式，不再以定期召開會議為必要形式。考量教育部委外業務推動及管理需要，爰仍維持專案小組機制，並修正為得依業務需要，透過專案小組或其他適當機制辦理委外業務推動及管理事項，包括督導、審議委外案件或研議相關因應措施等，以兼顧委外業務管理需要及行政作業彈性；另將標準化委外作業規範及流程之訂定與落實納入評核事項，以強化委外業務管理及執行之一致性，爰修正項次
承辦單位、機關（構）、學校名稱：					機關（構）學校名稱：					
填表日期： 年 月 日					填表日期： 年 月 日					
項次	評 核 項 目 （ 配 分 標 準 ）	評 核 指 標	執行成效列述 （自評-文字敘述）	自評分數	項次	評 核 項 目 （ 配 分 標 準 ）	評 核 指 標	執行成效列述 （自評-文字敘述）	自評分數	
一	通盤檢討機關（構）、學校整體業務，對於未涉政策決定或公權力業務，其性質屬公共服務或執行業務，適合委託民間辦理者之委外規劃情形（20分）	1、有無定期通盤檢討現有及新增業務，規劃委外之可行性。（5分）			一	通盤檢討機關（構）學校整體業務，對於未涉政策決定或公權力業務，其性質屬公共服務或執行業務，適合委託民間辦理者之委外規劃情形（20分）	1、有無定期通盤檢討現有及新增業務，規劃委外之可行性。（5分）			
		2、有無建立委外提案之機制。（5分）					2、有無建立委外提案之機制。（5分）			
		3、有無檢討現有人力，如有人力不足則評估業務委外之可行性。（5分）					3、有無檢討現有人力，如有人力不足則評估業務委外之可行性。（5分）			
		4、有無因應機關（構）學校業務性質，規劃委外辦理之類型（整體業務委外或部分業務委外）。（5分）					4、有無因應機關（構）學校業務性質，規劃委外辦理之類型（整體業務委外或部分業務委外）。（5分）			
二	委外推動機制及作業管理措施（10分）	1、有無成立專案小組。（2分）			二	依「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」成立委外專案小組（10分）	1、有無依規定成立專案小組。（2分）			
		2、有無依業務需要，透過專案小組或其他適當機制辦理委外業務推動及管理事項。（4分）					2、有無定期或不定期召開專案小組會議。（2分）			
		3、有無訂定標準化委外作業規範及流程，並依該規範辦理委外作業。（4分）					3、有無訂定標準化委外作業規範及流程。（2分）			
4、面臨委外困難時，有無提專案小組研議解決方案；如無實際遭遇困難，有無預先規劃因應措施。（4分）										
三	委外業務承辦人員已參加相關教育研習（5分）	委外業務承辦人參加相關教育研習課程之比例，計算方式：（已取得採購專業人員基礎或進階證照人數+無證照者於考評期內參加政府採購法相關實體及線上研習課程之人數）/（委外業務承辦人總數）；達50%以上得2.5分、達100%得5分。（5分）			三	委外業務承辦人員已參加相關教育研習（5分）	委外業務承辦人參加相關教育研習課程之比例，計算方式：（已取得採購專業人員基礎或進階證照人數+無證照者當年度參加政府採購法相關實體及線上研習課程之人數）/（委外業務承辦人總數）；達50%以上得2.5分、達100%得5分。（5分）			
四	委外招標流程及履約爭議處理之妥適性（16分）	1、依行政院公共工程委員會最新投標須知範本及契約書範本制訂招標文件，並依規定完成招標程序。（6分）								

		2、委外招標流程中，有無流標或廢標之情形；如有流標或廢標情形，有無相關檢討機制。(5分)			二。 二、配合第五點及第六點考評作業辦理週期由每年一次調整為每二年一次，相關評核指標配合修正如下： (一)項次三：調整委外業務承辦人參加相關教育研習課程比例計算方式，改以考評期內(二年)之累計情形計算。 (二)項次八評核指標一：修正人力節約之計算基準，改以考評期內(二年)之數據計算。 三、其餘配合實際執行需要酌作文字修正。
五	建立委外監督查核機制(6分)	有無建立並落實執行委外作業之監督查核機制。(6分)			
六	建立委外危機處理機制(6分)	1、有無建立委外業務之危機管理配套措施。(3分)			
		2、委外業務有無缺失或執行率偏低等執行績效不彰之情形；對缺失或執行率偏低等績效不彰之情形，有無提出並執行改善對策。(3分)			
七	辦理成本效益評估(9分)	1、有無預先建立委外成本效益評估機制。(3分)			
		2、有無就委外和自行辦理事項所需成本作比較分析。(3分)			
		3、有無就委外業務之營運績效，進行具體分析。(3分)			
八	執行委外業務節省之人力、經費、顧客滿意度等績效值(20分)	1、實際節約之人力之計算方式：(考評期內機關自行辦理負擔之人事費-考評期內委外人事費)／(考評期內每人所需之人事費)；如無法計算，請以質性說明。(5分)			
		2、實際節省經費之計算方式：「機關自行辦理負擔之經費(包括人力、物力之經費)-委外總經費」／(機關自行辦理負擔之經費)；如難以計算，亦可採質性說明。(5分)			
		3、有無辦理顧客滿意度，並			
四	委外招標流程及履約爭議處理之妥適性(16分)	1、依行政院公共工程委員會最新投標須知範本及契約書範本制訂招標文件，並依規定完成招標程序。(6分)			二。 二、配合第五點及第六點考評作業辦理週期由每年一次調整為每二年一次，相關評核指標配合修正如下： (一)項次三：調整委外業務承辦人參加相關教育研習課程比例計算方式，改以考評期內(二年)之累計情形計算。 (二)項次八評核指標一：修正人力節約之計算基準，改以考評期內(二年)之數據計算。 三、其餘配合實際執行需要酌作文字修正。
		2、委外招標流程中，有無流標或廢標之情形；如有流標或廢標情形，有無相關檢討機制。(5分)			
		3、履約爭議處理方式是否妥適(依政府採購法或契約相關規定辦理)；如無履約爭議，請敘明委外契約是否明定相關處理機制。(5分)			
五	建立委外監督查核機制(6分)	有無建立並落實執行委外作業之監督查核機制。(6分)			
六	建立委外危機處理機制(6分)	1、有無建立委外業務之危機管理配套措施。(3分)			
		2、委外業務有無缺失或執行率偏低等執行績效不彰之情形；對缺失或執行率偏低等績效不彰之情形，有無提出並執行改善對策。(3分)			
七	辦理成本效益評估(9分)	1、有無預先建立委外成本效益評估機制。(3分)			
		2、有無就委外和自行辦理事項所需成本作比較分析。(3分)			
		3、有無就委外業務之營運績效，進行具體分析。(3分)			
八	執行委外業務節省之人力、經費、顧客滿意度等績效值(20分)	1、實際節約之人力之計算方式：(機關自行辦理負擔之人事費-委外人事費)／(每人每年所需之人事費)；如無法計算，請以質性說明。(5分)			
		2、實際節省經費之計算方式：「機關自行辦理負擔之經費(包括人力、物力之經費)-委外總經費」／(機關自行辦理負擔之經費)；如難以計算，亦可採質性說明。(5分)			
		3、有無辦理顧客滿意度，並			

教育部及所屬機關（構）學校推動業務委託民間辦理成效評核表評核項目評分級距參考基準建議表修正對照表

修正規定					現行規定					說明
項次	評核項目	評核指標	建議評分級距及給分		項次	評核項目	評核指標	建議評分級距及給分		一、配合「教育部及所屬機關（構）學校推動業務委託民間辦理成效評核表」修正，調整項次二之評核指標及建議給分級距。 二、配合本要點第五點及第六點考評作業由每年辦理調整為每二年辦理一次，修正項次三及項次八之評核指標。 三、其餘未修正。
一	通盤檢討機關（構）、學校整體業務，對於未涉政策決定或公權力業務，其性質屬公共服務或執行業務，適合委託民間辦理者之委外規劃情形（20分）	1、有無定期通盤檢討現有及新增業務，規劃委外之可行性。（5分）	級距	無／每年1次／每年2次／每年2次以上	一	通盤檢討機關（構）學校整體業務，對於未涉政策決定或公權力業務，其性質屬公共服務或執行業務，適合委託民間辦理者之委外規劃情形（20分）	1、有無定期通盤檢討現有及新增業務，規劃委外之可行性。（5分）	級距	無／每年1次／每年2次／每年2次以上	
			給分	0／1／3／5				給分	0／1／3／5	
		2、有無建立委外提案之機制。（5分）	級距	無／有但不完善／有且完善			2、有無建立委外提案之機制。（5分）	級距	無／有但不完善／有且完善	
			給分	0／2.5／5				給分	0／2.5／5	
		3、有無檢討現有人力，如有人力不足則評估業務委外之可行性。（5分）	級距	無／有但未執行／有且執行；有檢討，尚無人力不足情事			3、有無檢討現有人力，如有人力不足則評估業務委外之可行性。（5分）	級距	無／有但未執行／有且執行；有檢討，尚無人力不足情事	
			給分	0／2.5／5；5				給分	0／2.5／5；5	
		4、有無因應機關（構）學校業務性質，規劃委外辦理之類型（整體業務委外或部分業務委外）。（5分）	級距	無／有但不完善／有且完善			4、有無因應機關（構）學校業務性質，規劃委外辦理之類型（整體業務委外或部分業務委外）。（5分）	級距	無／有但不完善／有且完善	
			給分	0／2.5／5				給分	0／2.5／5	
二	委外推動機制及作業管理措施（10分）	1、有無成立專案小組。（2分）	級距	無／有	二	依「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」成立委外專案小組（10分）	1、有無依規定成立專案小組。（2分）	級距	無／有	
			給分	0／2				給分	0／2	
		2、有無依業務需要，透過專案小組或其他適當機制辦理委外業務推動及管理事項。（4分）	級距	無辦理／有辦理但未完整／有辦理且完整			2、有無定期或不定期召開專案小組會議。（2分）	級距	無／不定期／定期	
			給分	0／2／4				給分	0／1／2	
		3、有無訂定標準化委外作業規範及流程，並依該規範辦理委外作業。（4分）	級距	未訂定／已訂定但未落實執行／已訂定且落實執行			3、有無訂定標準化委外作業規範及流程。（2分）	級距	無／有但不完善／有且完善	
			給分	0／2／4				給分	0／1／2	
		4、面臨委外困難時，有無提專案小組研議解決方案；如無實際遭遇困難，有無預先規劃因應措施。（4分）	級距	無／有但未即時／有且即時；無委外困難，但未規劃因應措施／無委外困難，且有規劃因應措施			4、面臨委外困難時，有無提專案小組研議解決方案；如無實際遭遇困難，有無預先規劃因應措施。（4分）	級距	無／有但未即時／有且即時；無委外困難，但未規劃因應措施／無委外困難，且有規劃因應措施	
			給分	0／2／4；0／4				給分	0／2／4；0／4	
三	委外業務承辦人員已參加相關教育研習（5分）	委外業務承辦人參加相關教育研習課程之比例，計算方式：（已取得採購專業人員基礎或進階證照人數+無證照者於考評期內參加政府採購法相關實體及線上研習課程之人數）/（委外業務承辦人總數）；達50%以上得2.5分、達100%得5分。（5分）	級距	未達50%／50%以上，未達100%／100%	三	委外業務承辦人員已參加相關教育研習（5分）	委外業務承辦人參加相關教育研習課程之比例，計算方式：（已取得採購專業人員基礎或進階證照人數+無證照者當年度參加政府採購法相關實體及線上研習課程之人數）/（委外業務承辦人總數）；達50%以上得2.5分、達100%得5分。（5分）	級距	未達50%／50%以上，未達100%／100%	
			給分	0／2.5／5				給分	0／2.5／5	

四	委外招標流程及履約爭議處理之妥適性（16分）	1、依行政院公共工程委員會最新投標須知範本及契約書範本制訂招標文件，並依規定完成招標程序。（6分）	級距	無／有	
			給分	0／6	
		2、委外招標流程中，有無流標或廢標之情形；如有流標或廢標情形，有無相關檢討機制。（5分）	級距	無流廢標情形	有流廢標情形，且無檢討機制／有流廢標情形及相關檢討機制，但不完善／有流廢標情形，但有完善之檢討機制
			給分	5	0／2.5／5
		3、履約爭議處理方式是否妥適（依政府採購法或契約相關規定辦理）；如無履約爭議，請敘明委外契約是否明定相關處理機制。（5分）	級距	不妥適／妥適；無／有但不完善／有且完善	
			給分	0／5；0／2.5／5	
五	建立委外監督查核機制（6分）	有無建立並落實執行委外作業之監督查核機制。（6分）	級距	無／有但未完全落實／有且完全落實	
			給分	0／3／6	
六	建立委外危機處理機制（6分）	1、有無建立委外業務之危機管理配套措施。（3分）	級距	無／有但不完善／有且完善	
			給分	0／1.5／3	
		2、委外業務有無缺失或執行率偏低等執行績效不彰之情形；對缺失或執行率偏低等績效不彰之情形，有無提出並執行改善對策。（3分）	級距	無績效不彰情形	有執行績效不彰情形，且無提出改善對策／有執行績效不彰情形，但有提出並執行改善對策
			給分	3	0／3
七	辦理成本效益評估（9分）	1、有無預先建立委外成本效益評估機制。（3分）	級距	無／有但不完善／有且完善	
			給分	0／1.5／3	
		2、有無就委外和自行辦理事項所需成本作比較分析。（3分）	級距	無／有但不具體／有且具體	
			給分	0／1.5／3	

四	委外招標流程及履約爭議處理之妥適性（16分）	1、依行政院公共工程委員會最新投標須知範本及契約書範本制訂招標文件，並依規定完成招標程序。（6分）	級距	無／有	
			給分	0／6	
		2、委外招標流程中，有無流標或廢標之情形；如有流標或廢標情形，有無相關檢討機制。（5分）	級距	無流廢標情形	有流廢標情形，且無檢討機制／有流廢標情形及相關檢討機制，但不完善／有流廢標情形，但有完善之檢討機制
			給分	5	0／2.5／5
		3、履約爭議處理方式是否妥適（依政府採購法或契約相關規定辦理）；如無履約爭議，請敘明委外契約是否明定相關處理機制。（5分）	級距	不妥適／妥適；無／有但不完善／有且完善	
			給分	0／5；0／2.5／5	
五	建立委外監督查核機制（6分）	有無建立並落實執行委外作業之監督查核機制。（6分）	級距	無／有但未完全落實／有且完全落實	
			給分	0／3／6	
六	建立委外危機處理機制（6分）	1、有無建立委外業務之危機管理配套措施。（3分）	級距	無／有但不完善／有且完善	
			給分	0／1.5／3	
		2、委外業務有無缺失或執行率偏低等執行績效不彰之情形；對缺失或執行率偏低等績效不彰之情形，有無提出並執行改善對策。（3分）	級距	無績效不彰情形	有執行績效不彰情形，且無提出改善對策／有執行績效不彰情形，但有提出並執行改善對策
			給分	3	0／3
七	辦理成本效益評估（9分）	1、有無預先建立委外成本效益評估機制。（3分）	級距	無／有但不完善／有且完善	
			給分	0／1.5／3	
		2、有無就委外和自行辦理事項所需成本作比較分析。（3分）	級距	無／有但不具體／有且具體	
			給分	0／1.5／3	

		3、有無就委外業務之營運績效，進行具體分析。(3分)	級距	無／有但不具體／有且具體			3、有無就委外業務之營運績效，進行具體分析。(3分)	級距	無／有但不具體／有且具體		
			給分	0／1.5／3				給分	0／1.5／3		
八	執行委外業務節省之人力、經費、顧客滿意度等績效值(20分)	1、實際節約之人力之計算方式：(考評期內機關自行辦理負擔之人事費-考評期內委外人事費)／(考評期內每人所需之人事費)；如無法計算，請以質性說明。(5分)	級距	未達 0.25 人次／0.25 人次以上未滿 0.5 人次／0.5 人次以上未滿 0.75 人次／0.75 人次以上		八	執行委外業務節省之人力、經費、顧客滿意度等績效值(20分)	級距	未達 0.25 人次／0.25 人次以上未滿 0.5 人次／0.5 人次以上未滿 0.75 人次／0.75 人次以上		
			給分	1／2／3／5				給分	1／2／3／5		
		2、實際節省經費之計算方式：「機關自行辦理負擔之經費(包括人力、物力之經費)-委外總經費」／(機關自行辦理負擔之經費)；如難以計算，亦可採質性說明。(5分)	級距	未達 25%／25%以上未滿 50%／50%以上未滿 75%／75%以上				級距	未達 25%／25%以上未滿 50%／50%以上未滿 75%／75%以上		
			給分	1／2／3／5					給分	1／2／3／5	
		3、有無辦理顧客滿意度，並進行具體分析。(5分)	級距	無／有但不具體／有且具體				級距	無／有但不具體／有且具體		
			給分	0／2／5					給分	0／2／5	
		4、顧客滿意度問卷調查結果，有無相關應用及改善措施。(5分)	級距	未調查或有調查但未進行改善／有且稍有改善／有且大有改善／滿意程度達滿意以上者佔總數八成以上，尚無需改善事項				級距	未調查或有調查但未進行改善／有且稍有改善／有且大有改善／滿意程度達滿意以上者佔總數八成以上，尚無需改善事項		
			給分	0／3／4／5					給分	0／3／4／5	
		九	綜合考評(8分)	業務委外創新性、效能性及其他具體績效，例如：辦理顧客滿意度調查時，兼顧內外部顧客。(8分)	級距			依個案開創性、效益性及規模評分。給滿分時，應敘明理由。		九	綜合考評(8分)
給分						給分					
總計						總計					