

## 桃園市政府委託民間團體調解勞資爭議考核表

項目		考核內容	配分	得分
會議場所及環境 20%	一、會議場所之方便性	1、民眾方便到達。 2、民眾方便停車或有特約停車場。 3、具有無障礙設施。 4、其他增進措施。	10	
	二、會議場所之安全性及舒適性	1、具隱密性之會議場所。 2、具消防、建築安全檢查合格。 3、調解場所舒適明亮、整潔。 4、其他增進措施。	10	
會務健全性及管理 25%	一、會務、財務及內控狀況	1、按期召開理監事會議及大會，會議紀錄核備情形。 2、年度收支預決算提經大會審查通過，並報主管機關核備情形。 3、會計帳冊簿記清楚及完整。 4、具有內部控制制度。 5、其他增進措施。	10	
	二、會務人員聘僱及管理	1、會務人員考核獎懲制度之建立。 3、為民服務態度及接聽電話技巧之訓練。 3、有無依規定投保勞、健保及提撥退休金。 4、會務人員相關教育訓練。 5、會務人員流動率及福利事項。 6、其他增進措施。	15	
調解專業性 45%	一、調解人資格、訓練及考核	1、調解人遴聘、分案及考核機制。 2、調解人(含出席費及交通費)費用發放標準。 3、自辦及外部教育訓練場次。 4、教育訓練講師是否為外聘專業講師。 5、調解人之調解案件量、成功率及問卷分析資料。 6、調解人被陳情及處理情形。 7、其他增進措施。	15	
	二、調解相關作業及民眾服務	1、是否以掛號寄發開會通知，提供掛號聯單等。 2、是否以電話再確認開會時間，提供電話紀錄等。 3、會務人員提供民眾諮詢服務及紀錄。 4、調解會議紀錄依規定送本府並登錄勞動部勞工行政資訊整合應用系統及調解相關系統。	10	
	三、調解成果	1、調解成功率（調解成功率排序第1給予10分、排序第2給9.5分、排序第3給9分，以此類推）。 2、調解紀錄完整、內容合法、明確、可供強制執行。 (系統退件以退件率作為扣分依據，退件率=年總退件數÷年總派案數x100%，扣分方式如下：退件率未達3%每件扣0.05分；退件率3%以上未達6%每件扣0.075分；退件率6%以上每件扣0.1分)	10	10
其他	10%	考核改善情形、創意及特色、政令宣導、問卷、配合本府推廣各項業務(如：額外承接擴點服務案件數)及相關分析研究等其增進調解業務之措施。	10	
總分				

