**107年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑自我評鑑表(附表二)**

**壹、基本資料(各項資料除另有規定外，以107年1月1日至107年12月31日為準)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 機構名稱 |  | 機構地址 |  |
| 許可證字號 |  | 機構電話 |  | 負責人姓名 |  |
| 設立日期 |  | 資本額 |  | 分公司家數 |  |
| 經營類型 | * 類型一：當年度仍持續服務之前年度所引進之外籍勞工及其雇主。
* 類型二：雇主委任辦理申請聘僱許可以後之服務，並於當年度訂有委任契約。
* 類型三：雇主委任辦理藍領外國人生活管理。
* 類型四：雇主委任辦理白領外國人入國工作（即辦理從事仲介就業服務法第46條第1款至第7款規定之外國人聘僱許可）。
* 類型五:其他(無任何案件)。
 |
| 仲介或服務雇主及外國人（求職人）人數 | 雇主人數： | 外國人（求職人）人數： |
| 停業處分及申報暫停營業次數(107/1/1-107/12/31) | 停業處分 |  | 設立年資（至107/12/31） |  | (停業處分、暫停營業加分) | + |
| 申報暫停營業 |  |
| 違規處分 | 違規處分扣分 | 違規條款 | 違規次數 | 違規處分扣分 | 違規條款 | 違規次數 |
|  | 非法媒介（就服法第45條） |  |  | 未盡受委任事務（就服法第40條第1項第15款） |  |
|  | 超收費用（就服法第40條第1項第5款） |  |  | 其他（就服法第40條第1項第4、5、15款及第45條以外條款） |  |
|  | 非法扣留財物（就服法第40條第1項第4款） |  |  |

註：1.仲介機構對各項數據資料如有疑義，請另案以書面向勞動部勞動力發展署提出。

**貳、私立就業服務機構從業人員名冊（不足填寫者，請影印使用；填寫完後，請加蓋大小章）**

**請特別注意，從業人員身分證字號最後四碼，請以X代表。**

**私立就業服務機構名稱：**

**107年度從業人員名冊** 從業人員總人數： 人 就業服務專業人數： 人

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | **從 業 人 員** | 身 分 證 字 號或 護 照 號 碼 | 到(離)職日 期 | **雙 語 人 員** | 服務紀錄 | **就業服務專業人員證照** | 備 註 |
| 姓 名 | 職 稱 | 翻譯國別 | 契 約 | 勞 保 | 證照字號 | 特殊身分別 |
| 1 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |
| 2 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |
| 3 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |
| 4 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |
| 5 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |
| 6 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |
| 7 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |
| 8 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |
| 9 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |
| 10 |  |  |  | 到職:離職: |  | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 | * 有
* 無
 |  | □負責人 □董(理)事□經理人/代表人 | 經理人/代表人及董(理)事需檢具相關文件 |

  **評鑑委員： 填 寫 人： 受評單位（**用印**）：**

|  |
| --- |
| **參、當年度未辦理從事仲介就業服務法第46條第1項第8款至第10款規定工作之外國人聘僱許可（初次、重招、遞補、承接）申請案之私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑指標** |

1. 品質管理（42％）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **指標** | **評鑑標準** | **評鑑目的及說明** |
| 1.契約簽訂及保存(22分) 得分小計： 分 | **(1)簽訂雇主委任契約 (5分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：**□0分：未與雇主簽訂委任契約□5分：100%雇主簽有委任契約**(2)簽訂外國人（求職人）服務契約(5分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：**□0分：未達100%外國人（求職人）簽訂服務契約□5分：100%外國人（求職人）簽有服務契約**(3)綜合評分(複選)(+12分)：**□**+6**分：雇主委任契約至少須包括仲介機構名稱、雇主姓名及雙方簽章、簽約日期等及約定之具體事項等資料。（所抽查的10位雇主委任契約，均需符合前述規定，任一份缺少任何一項者，視為不完整，不予加分）。□**+6**分：外國人（求職人）服務契約至少包括仲介機構名稱、外國人（求職人）姓名、及雙方簽章、簽約日期及約定之具體事項等資料。（所抽查的10位外國人（本國求職人）服務契約，均需符合前述規定，任一份缺少任何一項者，視為不完整，不予加分）。□0分：無上述情事者。 | 目的：促使仲介機構與雇主及外國人（求職人）簽訂書面契約，明確規範雙方權利義務關係，並使仲介機構對於所承辦之雇主、求職人或外國人相關文件檔案，應妥善分類管理，以建立有效管理機制。說明：1. 請仲介機構提出所有承辦之雇主及外國人（求職人）之文件卷宗及相關契約書，評鑑人員於現場以抽查方式抽出10份（數量不足者，全數檢視）。
2. 雇主委任契約：係指仲介機構與雇主為辦理外國人（求職人）事宜簽訂之書面契約。
3. 外國人（求職人）服務契約：係指仲介機構與外國人（求職人）為辦理外國人（求職人）工作事宜所簽訂之書面契約。
4. 雇主委任契約及外國人（求職人）服務契約，缺一不列計。
5. 第(1)項未簽訂雇主委任契約或第(2）項未簽訂外國人（求職人）服務契約者，第(3)項綜合評分不給分。
 |
| 2.資料建檔及管制(10分) 得分小計： 分 | **(1)建檔項目(4分)：**□0分：未建檔。□4分：建有雇主姓名、統一編號（身分證統一編號）、外國人（求職人）姓名、護照號碼（身分證統一編號）。**(2)綜合評分(複選)(+6分)：**□**+**3分：仲介機構將工作流程資訊化，並透過連結資訊系統及文件管理系統，能迅速查詢及取得工作排程者。□+3分：符合前項外，仲介機構建有資訊安全措施及權限管理機制，能提供完整資訊安全者。□0分：無上述情事者。 | 目的：仲介機構對於所承辦之案件，應建立相關管制表或資訊系統，以建立有效管控機制，減少疏失。說明：1. 請仲介機構提出評鑑人員於現場所抽取之10位雇主及外國人（求職人）書面或電腦顯示之建檔資料。（數量不足者，全數檢視）
2. 檢視管制表或資訊系統之管控功能及使用情形，有無記載及管控相關應辦事項之工作排程。
3. 仲介機構所建置之資訊安全措施及權限管理機制，不論員工人數多寡，至少應建置帳號及密碼。
 |
| 3.員工管理**(10分)** 得分小計： 分 | **(1) 教育訓練計畫及執行紀錄 (3分)**□0分:未訂有員工教育訓練計畫或未依教育訓練計畫辦理或辦理週期超過1年。□3分:依年度教育訓練計畫辦理，且辦理週期至少半年1次，並備有紀錄，但新進員工另需有新進員工教育訓練紀錄。**(2) 人員離職案件處理(4分)：**□0分：未備置員工離職業務交接清單。□4分：已備置空白業務交接清單，**另如有**員工離職已進行業務交接，及填妥業務交接清單並備有紀錄經主管簽章。**(3)** 綜合評分**(複選) (3分)：**□2**分**：**建有顧客滿意度調查機制。**□1分：對於調查結果正面及負面反應均有整理紀錄，並有獎勵或改善方案或措施。□0分：無上述情事者。 | 目的：仲介機構對於所屬從事就業服務業務之員工應予定期教育訓練，提昇服務品質，並應辦理顧客滿意度調查，瞭解顧客對該機構服務品質滿意程度，對於正面及負面反應，有獎勵或改善措施。說明：1. 請仲介機構說明於當年度1月1日起至12月31日止期間內，從事就業服務業務之員工任職情形（含員工異動情形，如新進員工或員工離職等）。
2. 教育訓練計畫至少應包含預計訓練時間、主題等要件，且教育訓練每次累計時數須超過1小時，如有新進員工教育訓練應於新進員工到職日起3個月內完成，始列入計算。
3. 教育訓練對象為仲介機構從事就業服務業務之員工（含雙語人員），其課程須包含就業服務法等相關法令。
4. 請仲介機構提供當年度1月1日起至12月31日止期間教育訓練之資料及紀錄，檢視其平均辦理週期，並可抽問從業人員相關法令及作業流程。
5. 教育訓練紀錄須至少記載訓練日期、訓練主題、講授人員姓名、講授大綱及受訓員工簽到等5項。缺一者不列計。
6. 業務交接清單至少須包含：業務交接者雙方簽章、交接日期、交接業務、主管簽章等4項。缺一者不列計。
7. 若受評期間未曾有工作人員離職者，仍應備置空白業務交接清單，以備有工作人員離職時使用，故未曾有工作人員離職者，仍須有備置該項文件始予計分。
8. 顧客滿意度調查機制：指雇主與外國人（求職人）針對公司或員工之服務滿意度調查。請仲介機構提供當年度1月1日起至12月31日止辦理顧客滿意度調查及後續分析處理結果之相關資料。
9. 滿意度調查比率（有效樣本/總人數）須達10%以上，始予採計。
10. 滿意度調查方式係指郵寄問卷調查、電話調查、面訪調查或網路調查等。
 |

1. 違規處分（以加分/扣分計：加分情形，如均無本項指標之違規處分者加10分；扣分情形，依本項指標扣分標準扣分，但扣分上限30分，超過30分者以扣30分計）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **指標** | **評鑑標準** | **評鑑目的及說明** |
| 1.非法媒介(扣10分/次) 扣分小計： 分 | 於當年度1月1日起至12月31日止期間，曾受處分者，每次扣10分，實際共受 次處分，扣  分。 | 目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人（求職人）權益。說明：1. 非法媒介：係指違反就業服務法第45條。
2. 請檢視仲介機構當年度1月1日起至12月31日止期間違反就業服務法第45條**受處分**之次數。
 |
| 2.超收費用(扣5分/次)扣分小計： 分 | 於當年度1月1日起至12月31日止期間，曾受處分者，每次扣5分，實際共受 次處分，扣  分。 | 目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人（求職人）權益。說明：1. 超收費用：係指違反就業服務法第40條**第1項**第5款。
2. 請檢視仲介機構當年度1月1日起至12月31日止期間違反就業服務法第40條**第1項**第5款**受處分**之次數。
 |
| 3.非法扣留財物(扣5分/次) 扣分小計： 分 | 於當年度1月1日起至12月31日止期間，曾受處分者，每次扣5分，實際共受 次處分，扣  分。 | 目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人（求職人）權益。說明：1. 非法扣留財物：係指違反就業服務法第40條**第1項**第4款。
2. 請檢視仲介機構當年度1月1日起至12月31日止期間違反就業服務法第40條**第1項**第4款**受處分**之次數。
 |
| 4.未盡受委任事務(扣5分/次) 扣分小計： 分 | 於當年度1月1日起至12月31日止期間，曾受處分者，每次扣5分，實際共受 次處分，扣  分。 | 目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人（求職人）權益。說明：1. 未盡受委任事務：係指違反就業服務法第40條**第1項**第15款。
2. 請檢視仲介機構當年度1月1日起至12月31日止期間違反就業服務法第40條**第1項**第15款之次數。
 |
| 5.其他(扣5分/次)扣分小計： 分 | 於當年度1月1日起至12月31日止期間，曾受處分者，每次扣5分，實際共受 次處分，扣  分。 | 目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人（求職人）權益。說明：1. 其他：係指違反就業服務法第40條**第1項**第4款、第5款、第15款及第45條以外條款。
2. 請檢視仲介機構當年度1月1日起至12月31日止期間違反就業服務法第40條**第1項**第4款、第5款、第15款及第45條以外條款**受處分**之次數。
 |

扣分：第1項至第5項扣分 分（第1項至第5項扣分上限30分，超過30分者以扣30分計）

加分：第1項至第5項均無扣分者始得加10分，否則不加分（加0分），加分小計，加 分

以上扣分與加分合計： 分

1. 顧客服務（32％）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **指標** | **評鑑標準** | **評鑑目的及說明** |
| 1.服務週期及項目(15分)得分小計： 分 | **(1)外國人（求職人）服務紀錄(本項比率之計算，係以抽查文件為基準) (複選) (+5分)：**□+2分: 服務紀錄：達100%，均有外國人（求職人）服務紀錄。□+3分: 服務週期：仲介機構提供80%以上外國人（求職人），服務週期至少3個月一次。 **(2)雇主服務紀錄(本項比率之計算，係以抽查文件為基準) (複選) (+5分)**□+2分:服務紀錄：達100%，均有雇主服務紀錄。□+3分:服務週期：仲介機構提供80%以上雇主，服務週期至少3個月一次。**(3)提供外國人（求職人）資訊(本項比率之計算，係以抽查文件為基準) (+3分)：**□+3分:資訊週期：提供80%以上外國人（求職人），資訊週期至少3個月一次。**(4)提供雇主資訊(本項比率之計算，係以抽查文件為基準) (+2分)：**□+2分:資訊週期：提供80%以上雇主，資訊週期至少3個月一次。 | 目的：促使仲介機構定期電話聯繫或親自訪視外國人（求職人）及雇主，提供相關諮詢服務，並保存紀錄；並使仲介機構主動及定期告知外國人（求職人）及雇主相關法令或聘僱外國人（求職人）應辦事項。說明：1. 服務紀錄、服務週期：

（1）請仲介機構提出評鑑人員於現場所抽出10份之外國人（求職人）及雇主之聯繫或訪視紀錄，並檢視其服務內容及處理情形。（數量不足者，全數檢視）（2）評鑑人員可當場聯繫外國人（求職人）及雇主核對仲介機構是否確有聯繫或訪視紀錄。（3）外國人（求職人）服務紀錄須記載詳實，並至少包括外國人（求職人）姓名、處理經過、處理結果、服務人員簽章及服務日期等項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。（4）雇主服務紀錄須記載詳實，並至少包括雇主姓名、處理經過、處理結果及服務人員簽章及服務日期等項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。（5）無書面服務紀錄或不符前項須記載事項之外國人（求職人）或雇主服務案件，不列計服務週期。（6）服務週期係指外國人（求職人）簽約日起至當年度12月31日止，仲介機構為雇主或外國人（求職人）提供服務之平均週期。1. 資訊週期、資訊紀錄：

（1）請仲介機構提出評鑑人員於現場所抽出10份雇主及外國人（求職人）之提供資訊之紀錄，並檢視其提供方式及資訊內容（數量不足者，全數檢視）。（2）評鑑人員可當場聯繫雇主及外國人（求職人）核對仲介機構是否確有提供資訊。1. 相關資訊須有交付雇主及外國人（求職人）之紀錄或證明，未能提供交付雇主及外國人（求職人）之相關證明者，不列計資訊週期。
2. 資訊週期係當年度1月1日起至12月31日止，仲介機構提供雇主及外國人（求職人）資訊之平均週期。
 |
| 2.申訴處理**(17分)**得分小計： 分 | **(1)申訴之處理機制(5分)：**□0分:無設置申訴處理機制。□5分:對雇主及外國人（求職人）之申訴，建有因應處理機制。**(2)提供雇主、外國人（求職人）申訴、反映及緊急聯繫管道(複選)(+12分)：**□0分：未提供雇主或外國人（求職人）申訴、反映或緊急聯繫電話。□+4分：提供外國人（求職人）申訴反映或緊急電話。□+4分：提供雇主申訴、反映或緊急聯繫電話。□+4分:經現場隨機抽問主辦業務員工，熟悉相關處理機制及流程者。 | 目的：仲介機構須提供雇主或外國人（求職人）申訴、反映問題及緊急聯繫管道，以利雇主或外國人（求職人）對於仲介機構提供之服務不滿意、發生勞資爭議、抱怨或意外事件時之聯繫。說明：1. 外國人（求職人）及雇主申訴案件係指所有外國人（求職人）及雇主對仲介機構行政作業或服務品質提出反映、申訴或要求服務。
2. 請仲介機構提供資料，說明對外國人（求職人）及雇主對仲介機構行政作業或服務品質提出申訴、反映問題或緊急事件之聯繫管道。
3. 請仲介機構提供受理申訴、反映問題或緊急事件後之處理機制，檢視其處理過程及結果，例如回報制度或設有能隨時聯繫之服務人員，並能迅速為外國人（求職人）及雇主處理問題等。
4. 申訴處理機制須至少包含標準作業流程(SOP)及處理紀錄表等2項，缺一者不列計。
5. 申訴處理紀錄表須至少記載雇主姓名、外國人（求職人）姓名、受理日期、受理人員姓名及反映事項等5項。缺一者不列計。
 |

1. 其他事項（16％）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **指標** | **評鑑標準** | **評鑑目的及說明** |
| 1.曾受停業處分及申報暫停營業者(6分)得分小計： 分 | □0分：當年度1月1日起至12月31日止期間，曾受停業處分者，或累計曾申報暫停營業3個月（不含）以上者。□3分：當年度1月1日起至12月31日止期間，未曾受停業處分但累計曾申報暫停營業3個月（含）以內者。□6分：當年度1月1日起至12月31日止期間，未曾受停業處分及申報暫停營業者。 | 目的：使仲介機構加強經營管理、遵守法令及永續經營，以提供穩定之服務。說明：1. 檢視受停業處分及申報暫停營業者情形(當年度1月1日起至12月31日止)
2. 當年度1月1日起至12月31日止期間(依**實際停業起始**日期)曾受停業處分者，不予計分。
 |
| 2.就業服務專業人員比例(7分) | **(1)仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例(4分)**□0分：取得證書人數僅符合就業服務法規範。□3分：除取得證書人數已符合就業服務法規範，且取有證書人數已高於法定人數1人（含）者。□4分：除取得證書人數已符合就業服務法規範，且取有證書人數已高於法定人數2人（含）以上者。 **(2)綜合評分(3分)**□3分：仲介機構之負責人、經理人、董(理)事或代表人取得就業服務專業人員證書。□0分：無上述情事者。 | 目的：為提昇仲介機構服務之專業性。說明：1. 請仲介機構提供公司從事就業服務人員名冊及專業人員證書，以利評鑑委員查核。
2. 依據就業服務法子法私立就業服務機構許可及管理辦法第6條規定，就業服務專業人員之數額如下：

（1）從業人員人數在5人以下者，應置就業服務專業人員至少1人。（2）從業人員人數在6人以上10人以下者，應置就業服務專業人員至少2人。（3）從業人員人數逾10人者，應置就業服務專業人員至少3人，並自第11人起，每逾10人應另增置就業服務專業人員1人。1. 因負責人、經理人、董(理)事或代表人違法情形影響
2. 仲介機構許可證申請，故鼓勵仲介機構上述人員取得

專業人員證書，具備經營所需之相關法令及專業知能。1. 前項負責人、經理人、董(理)事或代表人之資料以（1）機構許可證所登載之負責人或代表人或（2）公司設立（變更）事項登記表所載認定。
 |
| 3.綜合評分（3分）　得分小計： 分 | 本項之計分由評鑑委員共識決定之。 | 目的：為透過評鑑委員實地評鑑的專業判斷，瞭解仲介機構服務品質。說明：1. 由評鑑委員自行針對仲介機構服務紀錄品質、文件整理完整性、提供資料速度、接受評鑑配合度、創新服務措施及遵守法令規定等，給予綜合評分。
2. 遵守法令規定：是否有違反中華民國法令規定，致影響勞雇雙方權益，且情節重大之情事。(例如，違反公平交易法聯合壟斷規定，干擾跨國人力仲介服務市場機能、影響勞雇雙方之權益等情形。)
 |
| **總分** |  | **日期** | **年　　　　月　　　　日** |