

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 1-桃竹苗區）

壹、開會時間：105 年 3 月 3 日（星期四）9 時

貳、開會地點：新竹縣工業會會議室（新竹縣竹北市縣政八街 77 號 1 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：雇主直接聘僱外籍勞工，但其後管理委託仲介機構處理，是否會列入檢視範圍中？

答：若雇主委託私立就業服務機構申辦外勞之聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文（含補件）日期為 104 年 1 月 1 日至 104 年 12 月 31 日止）且經核准者，則會列入檢視範圍中。

二、問：契約簽訂之事業類雇主或仲介機構印鑑是否有規定？

答：否。

三、問：教育訓練紀錄中，受訓人員簽到使用蓋章方式，是否可行？

答：否，受訓人員需親自簽名才可認列。

四、問：服務紀錄表親訪部分，雇主簽名可否使用蓋章方式？

答：否，親訪之服務紀錄，雇主部分需親自簽名，使用蓋章方式則不列計服務次數。

五、問：外籍勞工行蹤不明時，若使用仲介業者之社群網路發布相關協尋資訊是否可行？

答：需使用具有公司名稱之社群網路發布協尋資訊才可認列。

六、問：服務紀錄是否可塗改？

答：可以，但要視塗改事項是否合理（錯字、日期標錯），勿大幅度塗改

致評鑑委員產生疑慮。

七、問：服務紀錄是否需用外籍勞工母語紀錄？

答：仲介公司如透過電話提供外籍勞工之服務時，其服務紀錄使用中文即可，不需有外籍勞工簽名；若為面訪外籍勞工時，建議需有外籍勞工母語及簡單的中文敘述填寫服務紀錄，並由外籍勞工確認其紀錄後簽名。

八、問：外籍勞工返鄉未歸是否列計外籍勞工人數中？

答：不列計。

九、問：廢止聘僱許可後之外籍勞工人數不明是否列計外籍勞工人數中？

答：是。

捌、散會：16時30分。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 2-桃竹苗區）

壹、開會時間：105 年 3 月 4 日（星期五）9 時

貳、開會地點：新竹縣總工會大禮堂（新竹縣竹北市縣政八街 77 號 3 樓）

參、主持人：曾則徐

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若有申訴事件或異常事件，是否需在平常服務之紀錄亦需填寫？

答：如有申訴或異常事件，仲介公司應協助雇主、外勞處理，且相關處理情形並應記載於服務紀錄，並判別該事件歸屬於申訴或異常，再填於所屬申訴或異常表單中。

二、問：綜合評分部份，創新服務措施可否舉例？

答：因創新服務措施涉及各家經營策略，故無法詳細列舉及提供。若仲介機構於實地評鑑時，認為有相關創新服務措施請主動提出書面資料佐證，供評鑑委員參考。

三、問：主管簽章是否係指主管簽名或蓋章擇一即可？

答：是。

四、問：EEC 或西聯銀行是否為合法匯款管道？

答：合法匯款管道需是指中央銀行核准辦理外匯業務之銀行，相關訊息應洽中央銀行。

柒、散會：12 時。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 3-桃竹苗區）

壹、開會時間：105 年 3 月 4 日（星期五）13 時 30 分

貳、開會地點：新竹縣總工會大禮堂（新竹縣竹北市縣政八街 77 號 3 樓）

參、主持人：曾則徐

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：辦理非勞工行政服務「活動」若無照片，但有攝影檔案可否列計？

答：若攝影檔案可明確顯示該次活動為 104 年所舉辦之活動即可列計，  
但還是應將照片列印或沖洗出來檢附於書面資料中。

二、問：公司負責人未實際從事就業服務業務是否需列入從業人員名單？

答：否。

三、問：服務人員簽名僅簽英文名字是否可行？

答：可以，但需請提出該服務人員全名供評鑑委員核對。

柒、散會：16 時 30 分。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑

## 評鑑說明會會議紀錄（場次 4-南區）

壹、開會時間：105 年 3 月 7 日（星期一）9 時

貳、開會地點：高雄縣工業會職訓中心（高雄市新興區和平一路 199 號 8 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：從業人員的定義是指什麼？

答：從業人員係指私立就業服務機構從事就業服務業務之人員，包含總經理及總經理以下人員，但會計、總務人員（無兼任其他就業服務業務）除外。

二、問：若外籍勞工的工作地址改變，是否需重新簽訂契約？

答：建議以附約方式載明已變更新工作地址或於原契約上修改地址，並於修改處雙方簽名。

三、問：雇主契約為一年一約，隔年即銷毀契約，實地評鑑時，契約簽訂日期會在 105 年，是否檢視 105 年所簽訂之契約？

答：否，契約應為一式兩份，仲介機構負有保存及管理客戶資料的義務及責任。如評鑑時未能提供正本文件受評，則無法列計。

四、問：外籍勞工轉換雇主或被看護者死亡，仍由原仲介機構服務，外籍勞工是否需簽署終止服務契約？雇主是否需簽署終止委任契約？

答：外勞或雇主若有明確表示不再由此仲介機構服務，則需簽訂終止委任契約。

五、問：服務紀錄表及非勞工行政紀錄表是否可合併？

答：評鑑委員檢視紀錄表雖不以表格名稱或形式為給分標準，係以是否

符合評鑑指標為給分依據，但因各紀錄表係記載不同類型之事件，表格呈現應以能明確辨識係屬何種事件為宜。

六、問：評鑑指標一、品質管理 3. 員工管理(3)綜合評分之滿意度調查比率如何計算？

答：滿意度調查採記名制，另外雇主及外籍勞工調查比率（有效樣本/總人數）需分別達 10%以上。有效樣本指當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止辦理顧客滿意度有效問卷回收的數目，調查對象不限當年度引進之外籍勞工。

七、問：今年實地評鑑期間為何？

答：預計 4 月初至 7 月中。

柒、散會：16 時 30 分。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 5-南區）

壹、開會時間：105 年 3 月 8 日（星期二）9 時

貳、開會地點：國立科學工藝博物館南館 S105 階梯教室（高雄市三民區九如一路 720 號）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：評鑑指標三、顧客服務 1. 服務週期及項目中提供外籍勞工及雇主資訊或報到時所交付資訊是否僅需留底一份範本即可？

答：是，但請在簽收表單上註明當次所交付或提供之資訊。

二、問：若是外籍勞工轉換雇主或雇主轉換外籍勞工，仍由原仲介機構服務，是否需簽訂終止契約？

答：否。

三、問：當年度未有申訴案件，是否備置相關機制及空白紀錄表單，仍可得分？

答：是。

四、問：就業服務專業人員如何認定？

答：就業服務專業人員不論為專職或兼職人員，皆以仲介機構當場提出之就業服務專業人員證書正本為準（104 年 12 月 31 日前到職，且 104 年 12 月 31 日仍在職者；若於 105 年實地評鑑日前離職者，請提出該人員證書影本），並請提供該就業服務專業人員於仲介機構從事相關業務之佐證資料。

五、問：103 年入境之外籍勞工於 104 年行蹤不明會不會列入 104 年度行蹤

不明人數？

答：若該外籍勞工係屬於104年度仲介機構為雇主申請聘僱許可(初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為104年1月1日至104年12月31日止)且經核准者；又該外籍勞工在入國180天內且於104年發生行蹤不明，則會計入104年度行蹤不明人數中。

六、問：105年度評鑑指標之線上申辦何時開始計算？

答：係由105年7月1日起計算仲介機構線上申辦執行率。

七、問：105年度評鑑指標之仲介機構所屬從業人員參與各縣市政府、人力仲介公(協)會或經人才發展品質管理系統(TTQS)評核結果等級達銅牌等級(含)以上且仍於有效期限內之訓練單位所舉辦課程，是否皆需留存上課簽到簿、講義、簡報資料及課堂照片？

答：需留存上課簽到簿、講義，另簡報資料或課堂照片擇一即可。

柒、建議事項：

- 一、因實地評鑑無法進行錄音，未能確保評鑑委員詢問雇主或外籍勞工之聯繫內容，故建議將評鑑指標中之「評鑑人員可當場聯繫外籍勞工及雇主核對仲介機構是否確有聯繫或訪視紀錄」刪除。
- 二、建議將評鑑委員證應揭露評鑑委員姓名及照片。
- 三、綜合評分項目評鑑標準不明，皆以評鑑委員喜好給分，未能建立評鑑標準一致性，建議刪除。

捌、散會：12時5分。



# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 6-南區）

壹、開會時間：105 年 3 月 8 日（星期二）13 時 30 分

貳、開會地點：國立科學工藝博物館南館 S105 階梯教室（高雄市三民區九如一路 720 號）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：評鑑指標說明雇主委任契約使用簽章即可，若家庭類雇主使用蓋章是否可行？

答：可以，但依私立就業服務機構許可及管理辦法第 20 條第 3 項規定，「私立就業服務機構為雇主辦理聘僱外國人從事本法第 46 條第 1 項第 9 款規定之家庭幫傭工作或第 10 款指定之家庭看護工作，雙方之委任契約，應由雇主親自簽名。」，建議仲介機構應請雇主親自簽名為宜。

二、問：行政院勞工委員會已於 103 年 2 月改制為勞動部，於委任契約書中是否需更改？

答：否，但建議之後簽署之合約，使用最新勞動部範本。

三、問：外部教育訓練之簽到簿，使用拍攝之照片是否可行？

答：是。

四、問：契約是否可檢視影本？

答：評鑑檢視文件資料皆以正本資料為準，且仲介機構負有保存及管理客戶資料的義務及責任。如評鑑時未能提供正本文件受評，則無法列計。

五、問：評鑑指標一、品質管理 3. 員工管理(3)綜合評分之滿意度調查正面或負面反應需有相關措施或方案，是否需有實績或載明於公司規章內？

答：未規定，但針對滿意度調查結果及後續分析，正面反應需有獎勵措施或方案，負面反應需有改善措施或方案。

六、問：如何認定使用 LINE 等通訊應用程式提供資訊？

答：使用 LINE 等通訊應用程式提供該次資訊發送後，該資訊內容已被雇主或外籍勞工「讀取」，且需提供相關佐證資料，以證明該用戶確實屬於仲介機構服務之雇主或外籍勞工才可認定。

七、問：就業服務專業人員若於年底前離職，後又遞補 1 位就業服務專業人員，是否算 2 位？

答：就業服務專業人員需於 104 年 12 月 31 日前到職，且 104 年 12 月 31 日仍在職者；若有去職遞補則計算為 1 位；請提出就業服務專業人員證書正本，並請提供該就業服務專業人員於仲介機構從事相關業務之佐證資料。

八、問：外籍勞工緊急電話聯繫卡中，是否皆需外籍勞工母國語言？

答：是，僅公司名稱、街道名稱可使用英文拼音，其他內容仍需翻譯成外籍勞工母國語言。

九、問：105 年度評鑑指標之仲介機構所屬從業人員參與各縣市政府、人力仲介公（協）會或經人才發展品質管理系統（TTQS）評核結果等級達銅牌等級(含)以上且仍於有效期限內之訓練單位所舉辦課程，上課簽到簿若無法取得可否在講義上簽名後請對方加蓋機構章？

答：否，依評鑑指標規定仍需留存上課簽到簿、講義，另簡報資料或課堂照片擇一即可。

十、問：105 年度評鑑指標之線上申辦如何計算？

答：以 105 年 7 月 1 日起算，線上申辦執行率= $(\text{受理評鑑之仲介機構該年度線上申辦案件數}/(\text{受理評鑑之仲介機構該年度線上申辦案件數}+\text{該年度書面申請案件數}))\times 100\%$ 。

十一、問：105 年度評鑑指標之提供外籍勞工合法匯款管道之內容為何？

答：包含薪資及一般匯兌之合法匯款管道資訊（例如：中央銀行認可之合法匯兌銀行之聯絡地址、電話及營業時間等相關資訊）。

柒、建議事項：

一、許多仲介機構皆為小規模經營，聘任雙語人員將會增加其人事成本，故建議將翻譯軟體亦可當作服務方式之一。

二、綜合評分未能建立評鑑標準一致性，故建議予以量化評鑑指標。

捌、散會：16 時 30 分。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑

## 評鑑說明會會議紀錄（場次 7-南區）

壹、開會時間：105 年 3 月 9 日（星期三）9 時

貳、開會地點：國立科學工藝博物館南館 S105 階梯教室（高雄市三民區九如一路 720 號）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：電腦建檔部分，若公司人員皆使用同一組帳號及密碼是否可行？

答：是，但建議應依據公司人員身份之不同，分別建置帳號、密碼及權限。

二、問：評鑑指標一、品質管理 3. 員工管理(3)綜合評分之滿意度調查比率如何計算？

答：滿意度調查採記名制，另外雇主及外籍勞工調查比率（有效樣本/總人數）需分別達 10%以上。有效樣本指當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止辦理顧客滿意度有效問卷回收的數目，調查對象不限當年度雇主及引進之外籍勞工。

三、問：是否所有的服務紀錄均需主管簽註意見？

答：家庭類及事業類之服務紀錄內如有需要後續處理者，應有仲介機構主管之簽註意見及簽章。如無需後續處理者，則只需主管簽章即可。

四、問：事業類服務紀錄若使用公告會議紀錄方式告知外籍勞工，公告以照片佐證，是否有規定照片日期？

答：否。

五、問：是否已無外籍勞工終止服務之點交清單？

答：是。

柒、散會：12時。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 8-中區）

壹、開會時間：105 年 3 月 10 日（星期四）9 時

貳、開會地點：台中縣工業會大禮堂（台中縣工業會大禮堂）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若是轉換雇主是否需列入異常事件？

答：依指標規定雇主異常事件處理機制：至少須建立包含勞資爭議、雇主死亡、被看護者死亡、積欠薪資、雇主遭外籍勞工性侵害等 5 項重大事件處理機制。另視公司是否有將轉換雇主列為異常事件，若有，則需按照公司異常事件處理機制處理。

二、問：105 年度評鑑指標之線上申辦如何計算？

答：以 105 年 7 月 1 日起算，線上申辦執行率 = (受理評鑑之仲介機構該年度線上申辦案件數 / (受理評鑑之仲介機構該年度線上申辦案件數 + 該年度書面申請案件數)) \* 100%。

柒、散會：12 時 5 分。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 9-北區）

壹、開會時間：105 年 3 月 10 日（星期四）13 時 30 分

貳、開會地點：台中縣工業會大禮堂（台中市豐原區東仁街 138 號 8 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：緊急事件聯繫卡的聯絡電話可否跟申訴專線同一個電話號碼？

答：可以，但聯絡人需為通曉該國籍母語之人員。

二、問：若將資訊提供記載於服務紀錄表中，是否可行？

答：是，但請註明該次交付之資訊為何，並請備留一份該次提供之資訊以供評鑑委員參考。

三、問：評鑑指標說明雇主委任契約使用簽章即可，若家庭類雇主使用蓋章是否可行？

答：可以，但依私立就業服務機構許可及管理辦法第 20 條第 3 項規定，「私立就業服務機構為雇主辦理聘僱外國人從事本法第 46 條第 1 項第 9 款規定之家庭幫傭工作或第 10 款指定之家庭看護工作，雙方之委任契約，應由雇主親自簽名。」，建議仲介機構應請雇主親自簽名為宜。

四、問：若就業服務專業人員於 104 年底前離職，是否列計？

答：否。就業服務專業人員以仲介機構實地評鑑當場提出之就業服務專業人員證書正本為準，且該人員須於 104 年 12 月 31 日前到職，且 104 年 12 月 31 日仍在職者始予以列計，並請提供該就業服務專業人員於仲介機構從事就業服務相關業務之佐證。

五、問：若契約未加蓋騎縫章可以嗎？

答：非屬評鑑指標檢視範圍。

六、問：若因被看護者死亡是否需與雇主簽訂終止委任契約？

答：雇主若有明確表示不再由此仲介機構服務，則需簽訂終止委任契約。

七、問：親訪事業類之雇主服務紀錄，雇主簽名部分應如何處理？

答：事業類服務紀錄以雇主對口單位承辦人簽名即可。

八、問：若公司名稱變更，是否需重新簽訂契約？

答：否，但建議以附約方式載明已變更公司名稱。

九、問：外籍勞工於 104 年入境，105 年行蹤不明，是否列入 104 年度行蹤不明人數內？

答：否。

十、問：非勞工行政服務之活動，是否有規定舉辦活動規模之大小？

答：評鑑指標無規範活動之人數及規模，但評鑑時需檢視包含活動主題及內容（至少含時間、地點及舉辦方式）、參與人員及單位團體、照片或服務過程費用支出證明及成果摘要等 4 者之資料，且在 104 年度辦理者，始可計分。

十一、問：105 年度評鑑指標之提供外籍勞工合法匯款管道之內容為何？

答：包含薪資及一般匯兌之合法匯款管道資訊（例如：中央銀行認可之合法匯兌銀行之聯絡地址、電話及營業時間等相關資訊）。

柒、散會：16 時 30 分。



# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 10-中區）

壹、開會時間：105 年 3 月 11 日（星期五）9 時

貳、開會地點：台中縣工業會第一教室（台中市豐原區東仁街 138 號 6 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：活動之照片是否一定需有日期？

答：活動之照片需證明其活動舉辦時間為 104 年度（照片日期、含有年度之活動紅布條等）。

二、問：服務人員陪同外籍勞工因生病就醫是否歸類為非勞工行政服務？

答：是。

三、問：A 仲介機構暫停營業，將雇主及外籍勞工轉由 B 仲介機構服務，雇主與外籍勞工是否需與 B 仲介機構簽訂契約？

答：是。

柒、散會：16 時 30 分。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 11-北區）

壹、開會時間：105 年 3 月 14 日（星期一）9 時

貳、開會地點：新北市三重勞工中心演藝廳（新北市三重區新北大道 1 段 9 號  
10 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：事業類外籍勞工之服務紀錄如何認列？

答：如以事業類雇主或外籍勞工之服務會議紀錄進行，應有開會通知（臨時性會議可不用）、外籍勞工代表簽名、會議紀錄並將會議紀錄翻譯為外籍勞工母語公告（例如：公告中之主旨及說明，主旨應有簡單的中文敘述及外籍勞工母語，說明部份需使用外籍勞工母語）等要件，始可計分。

二、問：終止契約可否檢視影本？

答：否，需提出終止契約正本以供評鑑委員檢視。

三、問：從業人員如何認定？

答：從業人員係指私立就業服務機構從事就業服務業務之人員，包含總經理及總經理以下人員，但會計、總務人員（無兼任其他就業服務業務）除外。

四、問：就業服務專業人員證書於 104 年中被撤銷，是否列計？

答：否。以私立就業服務機構實地評鑑當場提出之就業服務專業人員證書正本為準，且該人員須於 104 年 12 月 31 日前到職，104 年 12 月 31 日仍在職者始予以列計，並請提供該就業服務專業人員於私

立就業服務機構從事就業服務相關業務之證明。

五、問：親訪事業類之雇主服務紀錄，雇主簽名部分應如何處理？

答：事業類服務紀錄以雇主對口單位承辦人簽名即可。

六、問：雙語人員的認列標準為何？

答：係指能擔任翻譯語言者，不論其為外國人或本國人。另雙語人員需提供勞保投保資料及簽訂至少具1年效力之聘僱契約(或聘僱許可函)，並需提出其服務紀錄供評鑑委員檢視。

七、問：仲介外籍勞工人數如何計算？

答：仲介外籍勞工人數係指各仲介機構為雇主申請聘僱許可(初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為104年1月1日至104年12月31日止)且經核准者之外籍勞工人數。

八、問：外籍勞工於發生異常事件後，經人權單位安置，無法簽署終止服務契約，該如何處理？

答：經請示主辦單位後，終止契約方式應可經由雙方合議簽定終止合約，若外勞無法簽署終止服務契約，仲介機構可以寄發存證信函表示解除契約，寄送至安置單位，告知外勞將解除服務契約。

九、問：外籍勞工於發生異常事件後，安置於收容中心，雇主方不願與仲介簽署終止委任契約，該如何處理？

答：經請示主辦單位後，終止契約方式應可經由雙方合議簽定終止合約，若雇主不願簽署，仲介機構可以寄發存證信函表示解除契約，告知雇主將解除服務契約。

十、問：105年度評鑑指標之仲介機構所屬從業人員參與各縣市政府、人力仲介公(協)會或經人才發展品質管理系統(TTQS)評核結果等級達銅牌等級(含)以上且仍於有效期限內之訓練單位所舉辦課程，是否皆需留存上課簽到簿、講義、簡報資料及課堂照片？

答：需留存上課簽到簿、講義，另簡報資料或課堂照片擇一即可。

十一、問：105 年度評鑑指標之仲介機構所屬從業人員參與各縣市政府、人力仲介公（協）會或經人才發展品質管理系統（TTQS）評核結果等級達銅牌等級(含)以上且仍於有效期限內之訓練單位所舉辦課程，若是邀請訓練單位講師至仲介機構授課，是否亦可認列？

答：該課程雖由各縣市政府、人力仲介公（協）會、TTQS 訓練單位講師講授，惟因係仲介公司辦理邀請，仍屬公司內訓課程，故不予認列。

柒、建議事項：

105 年度評鑑指標之線上申辦系統目前尚未建置完成，若於今年 7 月系統仍屬不穩定，導致無法順利使用，政府單位應有相關配套措施，以免影響仲介機構明年度於此評鑑指標之分數。

捌、散會：12 時。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 12-北區）

壹、開會時間：105 年 3 月 14 日（星期一）13 時 30 分

貳、開會地點：新北市三重勞工中心演藝廳（新北市三重區新北大道 1 段 9 號  
10 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若未對雇主收費，其契約收費金額欄位可否空白？

答：否，建議填寫 0 元或以 X 表示。

二、問：服務週期是否一定需按照契約所簽訂之二個月或三個月至少訪視一  
次雇主或外籍勞工？

答：服務週期係指外籍勞工入境日（承接日）起至 104 年 12 月 31 日  
止，仲介機構為雇主或外籍勞工提供服務之平均週期。但仍建議仲  
介機構應按照契約內容進行定期服務。

三、問：若使用勞動力發展署之契約範本，有其他與雇主約定事項可否增加  
在契約內？

答：否，請以附約方式簽訂，且簽訂事項不可與主約內容相抵觸。

四、問：外籍勞工行蹤不明人數如何計算？

答：外籍勞工行蹤不明人數係指各仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、  
重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 104 年 1 月 1  
日至 104 年 12 月 31 日止）且經核准者；又該外籍勞工在入國 180  
天內且於 104 年發生行蹤不明，則列入私立就業服務機構外籍勞工  
行蹤不明人數。

五、問：從業人員名冊是否僅填寫 104 年度之人員即可？

答：是，並包含去職、遞補之從事就業服務業務之人員。

六、問：若 A 員於 104 年申請產假，公司於 A 員產假期間，聘請另 1 位 B 員代替 A 員之職務，從業人員是否算 1 位？

答：經請示主辦單位後，若 104 年期間，B 員僅為 A 員產假期間暫代職務，並於 A 員復職後即離職，則可計算為 1 位從業人員；若 A 員復職後，B 員仍在職，則需計算為 2 位從業人員。

七、問：行政院勞工委員已於 103 年 2 月改制為勞動部，於委任契約書中是否需更改？

答：否，但建議之後簽署之合約，使用勞動部最新範本。

八、問：綜合評分是否一定要有創新服務才可得分？

答：此評鑑指標係以質為標準，由評鑑委員就受評仲介機構之各項服務品質為整體綜合評估，評分標準由評鑑委員依據評鑑實務經驗及專業判斷綜合考評，並取得共識決定。建議仲介機構以表列方式主動提出認為此指標可給分之事項及書面資料佐證，便於評鑑委員進行認定，並據以判定給分。

九、問：就業服務專業人員如何認定？

答：就業服務專業人員不論為專職或兼職人員，皆以仲介機構當場提出之就業服務專業人員證書正本為準（104 年 12 月 31 日前到職，且 104 年 12 月 31 日仍在職者；若於 105 年實地評鑑日前離職者，請提出該人員證書影本），並請提供該就業服務專業人員於仲介機構從事相關業務之佐證資料。

十、問：非勞工行政服務之活動，是否有規定舉辦活動規模之大小？

答：評鑑指標無規範活動之人數及規模，但評鑑時需檢視包含活動主題及內容（至少含時間、地點及舉辦方式）、參與人員及單位團體、

照片或服務過程費用支出證明及成果摘要等 4 者之資料，且在 104 年度辦理者，始可計分。

十一、問：服務人員是否需列入從業人員名單中？

答：服務人員若為從事就業服務業務之人員，則需列入從業人員名單中。

十二、問：非勞工行政服務處理紀錄是否一定需有服務紀錄？

答：若雇主或外籍勞工向仲介機構諮詢時，已確認為非勞工行政服務事項，可按照公司標準作業流程填寫其處理紀錄表。

十三、問：服務紀錄是否需用外籍勞工母語紀錄？

答：仲介公司如透過電話提供外籍勞工之服務時，其服務紀錄使用中文即可，不需有外籍勞工簽名；若為面訪外籍勞工時，建議需有外籍勞工母語及簡單的中文敘述填寫服務紀錄，並由外籍勞工確認其紀錄後簽名。

十四、問：雙語人員的認列標準為何？

答：係指能擔任翻譯語言者，不論其為外國人或本國人。另雙語人員需提供勞保投保資料及簽訂至少具 1 年效力之聘僱契約（或聘僱許可函），並需提出其服務紀錄供評鑑委員檢視。

十五、問：從業人員去職遞補是否亦可認列為 1 位？

答：是。

十六、問：滿意度調查是否有規定需於何時辦理或調查期間？

答：否，但需於 104 年度施作，且滿意度調查採記名制，雇主及外籍勞工調查比率（有效樣本/總人數）需分別達 10% 以上。有效樣本指當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止辦理顧客滿意度有效問卷回收的數目，調查對象不限當年度雇主及引進之外籍勞工。

柒、建議事項：

- 一、建議將評鑑指標之提供雇主及外籍勞工之法令宣導，註明需提供雇主及外籍勞工最新版本之「就業服務法」相關條文。
- 二、建議勞動部將需提供於外籍勞工相關法令翻譯成四國（泰、菲、印、越）語言，以供仲介機構下載。
- 三、建議重入境之外籍勞工，若於相關法令未更改時，則不需參加外勞機場關懷服務計畫之法令宣導講習。
- 四、現行線上申辦之申請書資料暫存期間為 7 日，但因申請書下載後需雇主及仲介機構用印，雙方用印時間可能超過 7 日，故建議延長資料暫存期間。

捌、散會：16 時 40 分。



# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 13-北區）

壹、開會時間：105 年 3 月 15 日（星期二）9 時

貳、開會地點：新北市三重勞工中心演藝廳（新北市三重區新北大道 1 段 9 號  
10 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：雇主若喪失申請聘僱外籍勞工資格，是否應簽署終止委任契約？

答：是。

二、問：重入國之外籍勞工是否亦為機場配合度指標檢視的範圍內？

答：若外籍勞工因聘僱許可期間屆滿或聘僱關係終止出國後，依重新招募許可而重入國時，則列計機場配合度指標檢視的範圍內。若外籍勞工因私人因素返鄉休假、奔喪、探親或出國旅遊等因素則不列入檢視範圍內。

三、問：離職的業務把客戶文件帶走，如何認定？

答：評鑑檢視文件資料皆以正本資料為準，且仲介機構負有保存及管理客戶資料的義務及責任。如評鑑時未能提供正本文件受評，則無法列計。

四、問：若僅有為雇主辦理招募函件，但未辦理聘僱許可，此雇主是否為 104 年度抽選之範圍？

答：否。

五、問：若有多家分公司，如何抽選受評之分公司？

答：由 104 年度有引進藍領外籍勞工之分公司，隨機抽選 1 家受評。

六、問：外籍勞工返鄉未歸是否列計外籍勞工行蹤不明人數中？

答：不列計。

七、問：兼職雙語人員未投勞保是否不列計為雙語人員？

答：是，但仍列計從業人員人數。

八、問：外籍勞工經由三方合意轉出，仲介機構是否需與雇主簽訂終止委任契約？

答：雇主若有明確表示不再由此仲介機構服務，則需簽訂終止委任契約。

九、問：兼職之就業服務專業人員是否列計？

答：就業服務專業人員不論為專職或兼職人員，皆以仲介機構當場提出之就業服務專業人員證書正本為準（104年12月31日前到職，且104年12月31日仍在職者；若於105年離職者，請提出該人員證書影本），並請提供該就業服務專業人員於仲介機構從事相關業務之佐證資料。

十、問：是否每次服務紀錄都需有主管批示？

答：有需要後續追蹤之服務紀錄才需要主管簽註意見。

十一、問：若辦理活動時，照片僅看得出外籍勞工參與，是否列計？

答：需符合評鑑指標要項包含活動主題及內容（至少含時間、地點及舉辦方式）、參與人員及單位團體、照片或服務過程費用支出證明及成果摘要等4者，且在104年度辦理者，始可計分。參與人員與單位團體亦需將私立就業服務機構人員列入。

十二、問：綜合評分如何得分？

答：此評鑑指標係以質為標準，由評鑑委員就受評仲介機構之各項服務品質為整體綜合評估，評分標準由評鑑委員依據評鑑實務經驗及專業判斷綜合考評，並取得共識決定。建議仲介機構以表列方

式主動提出認為此指標可給分之事項及書面資料佐證，便於評鑑委員進行認定，並據以判定給分。

十三、問：提供予雇主及外籍勞工資訊，若提供購買季刊之發票，是否認列？

答：否，無法得知是否確實交付雇主及外籍勞工相關資訊。

十四、問：親訪之服務紀錄過程及結果可以先電腦輸入後再請雇主或外籍勞工簽名嗎？

答：因無法預知服務當時雇主或外籍勞工反應之事項，仍建議以手寫為主。

十五、問：105 年度評鑑指標之線上申辦如何計算？

答：以 105 年 7 月 1 日起算，線上申辦執行率 = (受理評鑑之仲介機構該年度線上申辦案件數 / (受理評鑑之仲介機構該年度線上申辦案件數 + 該年度書面申請案件數)) \* 100%。

柒、散會：12 時。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 14-附表二、三）

壹、開會時間：105 年 3 月 15 日（星期二）13 時 30 分

貳、開會地點：社團法人中華民國工業協進會會議室（台北市大安區敦化南路二段 2 號 3 樓之 2）

參、主持人：曾則徐

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：服務訪視紀錄是否可以使用電腦系統做檢視？

答：服務訪視紀錄可用電腦輸入，但檢視時仍以書面資料為主，故在列印後，仍需有服務人員簽章。

二、問：若公司的總經理為就業服務專業人員，但未於任何服務表單簽章，是否可列計就業服務專業人員人數？

答：若該機構可提出總經理就業服務專業人員證書正本，並有登錄於勞動部網站內或在貴單位當年度服務證明或投保證明之佐證資料，則可予以列計。

三、問：求才公司於人力銀行網站上，未登載本國人(求職者)勞動條件，請問附表三評鑑指標一、品質管理 1. 契約簽訂及保存(3)綜合評分，如何採計？

答：經請示主辦單位後，若人力銀行能於媒合後，雙方簽定之合約中有敘明其勞動條件，則附表三評鑑指標一、品質管理 1. 契約簽訂及保存(3)綜合評分，給予採計。

四、問：評鑑要點第三點附表二及附表三之 10 人名單如何抽選？

答：請仲介機構現場提出所有承辦之雇主或國外仲介機構及本國人（求

職人)之文件卷宗及相關契約書，評鑑人員將隨機抽選 10 份進行評鑑(服務未滿 10 名，全數檢視)。

五、問：若是依縣市政府標案而聘任外籍教師，雇主契約如何認定契約？

答：雇主契約可依縣市政府標案合約書採計；外籍教師仍需與仲介機構簽訂服務契約。

六、問：電訪之服務紀錄是否可採計服務週期？

答：是，服務紀錄需符合評鑑指標規定。

七、問：簽章認定，是否簽名或蓋章擇一即可？

答：是。

八、問：104 年度僅有簽訂雇主委任契約，未有求職人服務契約，是否契約簽訂及保存之分數皆無法得到？

答：否，雇主委任契約若符合評鑑指標規定可得分，求職人因不符合評鑑指標規定，故無法得分。

九、問：求職人服務契約若是傳真或掃描檔案，是否認列？

答：否，請提出正本之服務契約供評鑑委員檢視。

柒、散會：16 時 30 分。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 15-北區）

壹、開會時間：105 年 3 月 16 日（星期三）9 時

貳、開會地點：社團法人中華民國工業協進會會議室（台北市大安區敦化南路二段 2 號 3 樓之 2）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：評鑑指標說明雇主委任契約使用簽章即可，若家庭類雇主使用蓋章是否可行？

答：可以，但依私立就業服務機構許可及管理辦法第 20 條第 3 項規定，「私立就業服務機構為雇主辦理聘僱外國人從事本法第 46 條第 1 項第 9 款規定之家庭幫傭工作或第 10 款指定之家庭看護工作，雙方之委任契約，應由雇主親自簽名。」，建議仲介機構應請雇主親自簽名為宜。

二、問：雙語人員若於 104 年 10 月離職後，未遞補其人員，是否可列計 1 位？

答：若該離職雙語人員於在職時，有勞保投保資料及簽訂至少具 1 年效力之聘僱契約，並有其服務紀錄供評鑑委員檢視，始可列計。

三、問：行政人員是否為從業人員？

答：若該行政人員有從事就業服務相關業務，則需列計從業人員人數。

四、問：外籍勞工緊急事件聯繫卡中，公司名稱若為簡寫，可否列計？

答：經請示主辦單位後，公司名稱不應簡寫，應用完整名稱，始能列計。

柒、散會：16 時 30 分。

# 104 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑

## 評鑑說明會會議紀錄（場次 16-北區）

壹、開會時間：105 年 3 月 17 日（星期四）9 時

貳、開會地點：社團法人中華民國工業協進會會議室（台北市大安區敦化南路二段 2 號 3 樓之 2）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若當年度未引進藍領外國人，如何受評？

答：請依據評鑑要點之附表二或附表三評鑑指標整備相關文件。

二、問：若外籍勞工於 104 年 11 月入境，105 年 3 月行蹤不明，是否計入外籍勞工行蹤不明比率中？

答：否

柒、散會：16 時 30 分。