



勞動力發展署  
WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY



中華民國工業協進會  
Taiwan Federation of Industry

# 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 評鑑說明書暨說明會簡報

主辦單位：勞動部勞動力發展署

執行單位：社團法人中華民國工業協進會

中華民國 108 年 4 月

# 目錄

項目	頁碼	項目	頁碼
諮詢服務	2	評鑑認定標準補充說明	22
各區聯絡方式-評鑑期程安排	4	評鑑指標說明	25
評鑑目的	6	實地評鑑流程	125
評鑑計畫	8	限期改善	127
評鑑說明會之目的	11	請受評仲介機構配合事項	129
評鑑作業流程	13	108年度評鑑指標修改	138
自我評鑑表	15	成績疑義及申訴處理機制	146
名詞解釋	17	私立就業服務機構從事跨國 人力仲介服務品質評鑑要點	156



# 諮詢服務

# 諮詢服務



⚙️ **單位：**社團法人中華民國工業協進會

⚙️ **電話：**02-2707-4339

⚙️ **LINE@：**

請留下**問題**並註明**姓名**、**單位**及**聯絡電話**

⚙️ **手機：**0988-270081

⚙️ **傳真：**02-2707-6887

⚙️ **聯絡人：**

謝堯凱(分機20)、林佳葦(分機23)

⚙️ **諮詢時間：**


週一至週五 09：00-12：00；13：30-17：30



# 各區聯絡方式- 評鑑期程安排


## 北區

 聯絡人：王秀蘭、謝堯凱、周上婷

 電話：02-2707-4339


## 桃竹苗區

 聯絡人：徐麗婷、陳景榮

 電話：03-337-9022分機226

## 中區

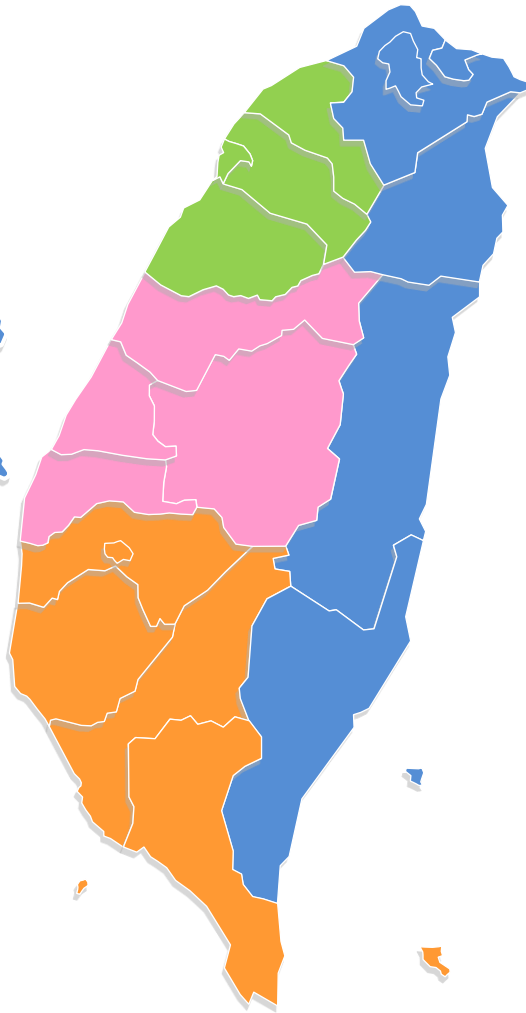
 聯絡人：羅月琴、劉香伶

 電話：04-2526-2934分機402

## 南區

 聯絡人：張淑芳、葉姵呈

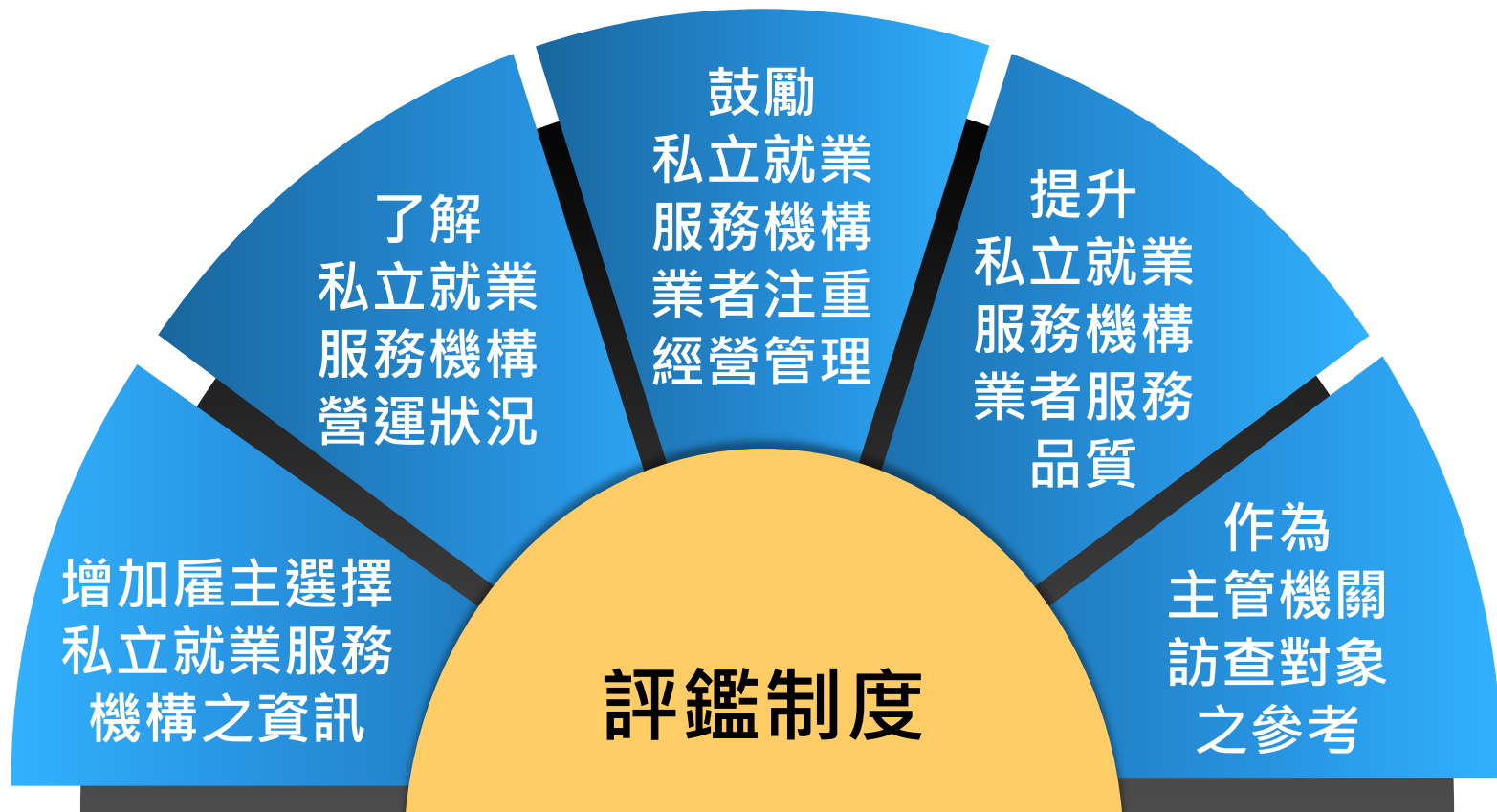
 電話：07-225-3711





# 評鑑目的

# 評鑑目的



獎優汰劣

保障外籍勞工及雇主得到應有的服務品質





# 評鑑計畫

# 評鑑計畫

## 執行單位

由勞動部勞動力發展署依政府採購法公開評選「[社團法人中華民國工業協進會](#)」為執行單位

## 評鑑方式

結合「**評鑑委員實地評鑑**」及「**滿意度調查**」二種方式，並參考「**私立就業服務機構自我評鑑**」評定成績

## 評鑑對象

106年12月31日前設立之仲介公司及其分公司  
(排除2A免評)

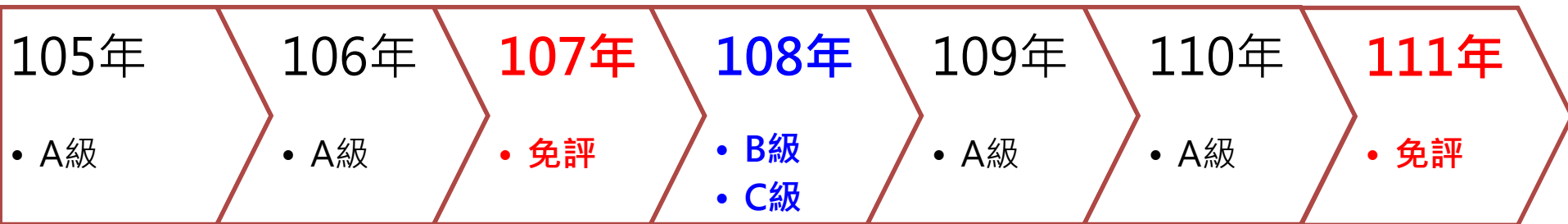
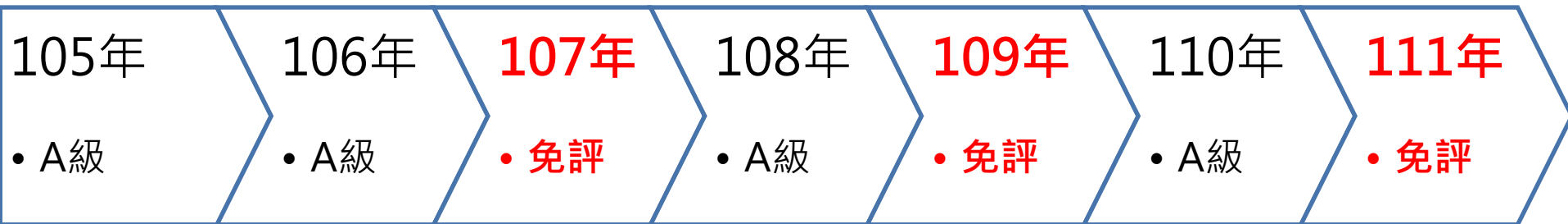
## 評鑑資料範圍

107年1月1日至107年12月31日期間，有關服務雇主及外籍勞工之作業資料

## 實地評鑑期間

**108年6月至8月底**

# 連續2A免評機制





# 評鑑說明會之目的

# 評鑑說明會之目的

邀請仲介公司出席



評鑑  
說明會

解說評鑑指標

解說實地評鑑  
作業流程

說明填寫  
自我評鑑表



# 評鑑作業流程

# 評鑑作業流程



## STEP ONE

業者自我評鑑



## STEP TWO

評鑑委員實地評鑑



## STEP THREE

合併滿意度成績



## STEP FOUR

寄送評鑑結果



## STEP FIVE

查詢、申訴，有必要複評



## STEP SIX

核定成績



## STEP SEVEN

公告評鑑成績



# 自我評鑑表



# 自我評鑑表

## 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指標

- ✓ 各項資料請仲介機構自行填寫
- ✓ 資料統計期間為  
107年1月1日至107年12月31日止
- ✓ 填寫從業人員名單  
身分證字號後四碼以X X X X代替
- ✓ 請仲介業者依據指標進行自我評鑑分數
- ✓ 本項自評分數將供評鑑委員評分對照參考





# 名詞解釋

# 名詞解釋

## 附表一指標

係指評鑑當年度辦理從事仲介就業服務法第四十六條第八款至第十款規定工作之外國人聘僱許可（初次、重招、遞補、承接）申請案之仲介機構。

## 附表二指標

- 1) 當年度仍持續服務之前年度所引進之外籍勞工及其雇主。
- 2) 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。
- 3) 雇主委任辦理藍領外國人生活管理。
- 4) 雇主委任辦理白領外國人入國工作。
- 5) 其他（無任何案件）。

## 附表三指標

係指辦理從事仲介本國人在國內或至臺灣地區以外工作之私立就業服務機構。

- 1) 辦理本國人在國內之就業服務業務。
- 2) 辦理本國人至臺灣地區以外之就業服務業務。

# 名詞解釋



**107年度評鑑之私立就業服務機構仲介外籍勞工總人數**計算基準：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（含補件）日期為107年1月1日至107年12月31日止）且經核准者。展延者不列入。

## 案例

仲介機構為雇主申請聘僱許可時間於106年12月29日辦理，但因勞動部勞動力發展署收文日時間為107年1月2日或因資料不齊全需補件（時間已跨至107年1月5日），則列入本年度外籍勞工總人數。

# 名詞解釋

## 從業人員

係指仲介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。故仲介機構聘用雙語人員擔任翻譯工作及聘用取得就業服務專業人員證書之人員，不論為專職或兼職人員，即應納入從業人員數額。

## 簽章之認定


簽名與蓋章在法律上具同等效力，故有簽名或蓋章皆符合規定。但說明為「簽名」者，則以簽名為認定標準。


## 日期

均須載明「年、月、日」

## 滿意度調查

滿意度調查分為兩種：






 「一、品質管理3.員工管理（3）綜合評分」滿意度調查為  
仲介機構自行辦理-2分

 「三、顧客服務3.滿意度調查」之滿意度調查為  
勞動力發展署另案委託民意調查機構進行調查-10分







# 評鑑認定標準補充說明

# 評鑑認定標準補充說明

-  依勞動部評鑑規定均為當場檢閱資料。評鑑委員離開受評機構後，即不再審閱資料，亦不接受事後補件。
-  服務紀錄部分，除符合評鑑指標規定外，應有書面資料為準。
-  乙公司使用的表格內容之機構名稱應為乙公司，若評鑑乙公司時，其表格內容中的機構名稱為甲公司，則不計分。
-  分公司評鑑的方式、審閱的文件與總公司完全相同，文件皆以正本做為檢視標準。
-  雇主或外籍勞工登記在總公司名下，但由分公司服務該雇主或外籍勞工，服務紀錄不可由分公司傳真至總公司接受評鑑。



# 評鑑認定標準補充說明

-  若原先抽中的分公司已終止營業，會再抽選另一間分公司做評鑑。
-  標準作業流程（**SOP**）祇要合理可行即可，不論以圖表或文字表示均可。
-  資源聯絡名冊與緊急事件聯繫卡因使用對象不同，所以此兩項資料不宜併為一冊。
-  **服務紀錄**、申訴及異常事件處理紀錄用電腦輸入方式記載處理經過及結果，在列印後，需有服務人員簽章、主管簽章及簽註意見（需後續追蹤者）才予計分。



# 評鑑指標說明

# 評鑑指標類別及配分

( 總分100分 )

## 一、品質管理 ( 26分 )

1.契約簽訂及  
保存(8分)

2.資料建檔及  
管制(3分)

3.員工管理  
(8分)

4.雙語服務  
(4分)

5.線上申辦  
(3分)

## 二、違規處分 ( 10分 )

1.非法媒介  
(扣10分/次)

2.超收費用  
(扣5分/次)

3.非法扣留財物  
(扣5分/次)

4.未盡受委任事務  
(扣5分/次)

5.其他  
(扣5分/次)

## 三、顧客服務 ( 49分 )

1.服務週期及  
項目(30分)

2.申訴及異常事件  
處理(9分)

3.滿意度調查  
(10分)

## 四、其他事項 ( 15分 )

1.曾受停業處分及申報  
暫停營業者(3分)

2.機場服務配合度  
(3分)

3.就業服務專業人員  
比例(3分)

4.外國人行蹤不明比率  
及協尋措施 (3分)


5.綜合評分(3分)



# 評鑑指標-第一大項 品質管理(26分)

# 1. 契約簽訂及保存：8分

## 目的：

-  促使仲介機構與雇主及外籍勞工簽訂書面契約，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或外籍勞工相關文件檔案，應妥善分類管理，以建立有效管理機制。

# (1) 簽訂雇主委任契約及專屬卷宗：1分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

0分

未達100%雇主簽訂委任契約。

1分

100%雇主簽有委任契約。

# (1) 簽訂雇主委任契約及專屬卷宗：1分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

## 說明及認定標準

- ❗ 由勞動部或委託單位事先抽選之10位雇主及外籍勞工名單（10位以下者，全數檢視），以抽查方式當場請仲介機構提出該等雇主或外籍勞工之文件卷宗及相關契約書，依評鑑指標逐項審閱。
- ❗ 雇主委任契約及專屬卷宗：雇主委任契約及所屬專屬卷宗，缺一不列計，而雇主委任契約與外籍勞工服務契約得視管理需要併於或不併於同一專屬卷宗，但應為系統化並能立即提供評鑑委員評鑑。
- ❗ 雇主委任契約💡：係指仲介機構與雇主為辦理外籍勞工事宜簽訂之書面契約。至少須包括1.仲介機構名稱、2.雇主姓名及3.雙方簽章、4.簽約日期等4項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。

# (1) 簽訂雇主委任契約及專屬卷宗：1分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

## 評鑑認定標準補充說明

- ❗ **如果10位外籍勞工或雇主之中有非客戶時，請受評機構當場切結，**並請委員在受評機構其他外籍勞工或雇主中抽選。原則為該非客戶之外籍勞工或雇主為事業類者，即從該受評機構所引進之事業類雇主名單補足10人份資料，相對地，該非客戶之外籍勞工或雇主為家庭類者，即從該受評機構所引進之家庭類雇主名單補足10人份資料。若人數無法補足，可例外之，否則即照該人數評鑑。
- ❗ **非客戶名單中之雇主與外勞，經勞動部查證確認後，若為受評機構所辦理聘雇許可之客戶，該項檢視資料視為「未提供」，相關評鑑分數將扣除。**



## (2) 簽訂外籍勞工服務契約及專屬卷宗：1分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)



0分

未達100%外籍勞工簽訂服務契約。

1分

100%外籍勞工簽有服務契約。

### 說明及認定標準

 **外勞服務契約**：係指仲介機構與外籍勞工為辦理外籍勞工在台工作事宜所簽訂之書面契約。應有中文及外籍勞工母國語文對照，至少須包括仲介1.機構名稱、2.外籍勞工姓名及3.護照號碼、4.雙方簽章及5.簽約日期等5項，缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。

### (3)綜合評分(複選)：+6分

+2分

雇主委任契約並載明**收費項目及金額標準**、**收費及退費方式**、**外國人未能向雇主報到及相關違約之損害賠償事宜**（私立就業服務機構許可及管理辦法第20條）。（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）。

+1分

使用「雇主委任招募從事就業服務法第46條第1項第8款至第10款規定工作之外國人契約」**範本**與雇主簽訂委任契約。

### (3)綜合評分(複選)：+6分

+2分

外籍勞工服務契約並載明**服務項目**、**費用項目及金額**、**收費及退費方式**（私立就業服務機構許可及管理辦法第21條）。（所抽查的10位外籍勞工服務契約，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）。

+1分

使用「從事就業服務法第46條第1項第8款至第10款規定工作之外國人委任辦理就業服務事項契約」**範本**與外勞簽訂服務契約。

0分

無上述情事者。

### (3)綜合評分(複選)：+6分

#### 說明及認定標準

- ⚙️ 「雇主委任招募從事就業服務法第46條第1項第8款至第10款規定工作之外國人契約」範本及「從事就業服務法第46條第1項第8款至第10款規定工作之外國人委任辦理就業服務事項契約」範本需使用登載於勞動部勞動力發展署網站之版本，始能得分。
- ⚙️ 第(1)項未簽訂雇主委任契約或第(2)項未簽訂外籍勞工服務契約者，第(3)項綜合評分不給分。

### (3) 綜合評分(複選)：+6分

#### 評鑑認定標準補充說明

- ❗ 契約之簽訂，依據「私立就業服務機構許可及管理辦法」第20條規定「...雇主聘僱外國人從事本法第四十六條第一項第九款規定之家庭幫傭工作或第十款指定之家庭看護工作，第一項之書面契約，應由雇主親自簽名。」及第21條規定「...外國人從事本法第四十六條第一項第九款規定之家庭幫傭工作或第十款指定之家庭看護工作，前項之書面契約，應由外國人親自簽名。」。
- ❗ **契約簽訂可不需有總、分公司的區別**，但仍建議契約上註明清楚。另其他相關表單，則需有總、分公司的區別，以便私立就業服務機構內部管理之用。
- ❗ **製造業服務費用收費方式**，例如刊登廣告費用可以附約方式詳列於雇主委任契約。

### (3) 綜合評分(複選)：+6分

#### 評鑑認定標準補充說明


- ⚙ 雇主委任契約中，收費及退費方式即使「**未收取任何費用**」仍需註明清楚收費及退費方式，但契約內容如有載明相關收費及退費比例，仍可認定該項目符合規定。建議仲介機構宜於契約內載明以「現金、匯票」或其他方式收取或退還費用，以杜絕爭議情事之發生。勞動部勞動力發展署已公布契約範本，請仲介機構可參考使用。使用範本的認定方式為自99年5月1日以後所簽立的契約都採用勞動部勞動力發展署公布之契約範本始能得分。

[https://www.wda.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=7FAD35606C219599&sms=C61580640A6257EF&s=51E132D99F254E3B](https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=7FAD35606C219599&sms=C61580640A6257EF&s=51E132D99F254E3B)

- ⚙ **契約範本**內容中之**審閱期**及**起迄日期**均**不在評鑑檢視範圍**內，評鑑委員僅依據指標規定要項檢視相關內容。

## 2.資料建檔及管制：3分

### 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。

# (1)建檔項目：1分

0分

未建檔。

1分

建有雇主姓名及外籍勞工姓名、護照號碼、入境日期、雇主申請聘僱許可之辦理紀錄、外籍勞工健檢及居留之辦理紀錄。

可以書面或電腦呈現



## (2) 綜合評分(複選)：+2分

+1分

仲介機構將工作流程資訊化，並透過連結資訊系及文件管理系統，能迅速查詢及取得工作排程者。

+1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。

## (2)綜合評分(複選)：+2分

### 說明及認定標準

- ❁ 依密封袋內10位雇主及外籍勞工名單，請仲介機構提出書面或電腦顯示雇主及外籍勞工之建檔資料。
- ❁ 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(如雇主申請聘僱期限、外籍勞工居留、健檢期限等)。
- ❁ 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。

### 評鑑認定標準補充說明

- ❁ 評鑑委員可請受評機構人員上機操作，以查證其資訊系統及文件管理系統，是否能迅速查詢及取得工作排程。

## 3.員工管理：8分

### 目的：

- ⚙️ 仲介機構對於所屬從業人員應予定期教育訓練，並鼓勵從業人員參與外部單位辦理之課程，提升服務品質，且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。

# (1)教育訓練計畫及執行紀錄：5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。

2分

依年度教育訓練計畫辦理，且辦理週期至少半年1次另仲介機構80%以上從業人員當年度教育訓練累計時數至少6小時，並備有紀錄，但新進員工另需有新進人員教育訓練紀錄。

# (1)教育訓練計畫及執行紀錄：5分

2分


仲介機構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之外籍勞工政策及法令宣導課程。

1分

除符合前項外，參與課程人員應擔任種子師資，對於仲介機構其他從業人員就所參與課程之內容予以教育訓練。

# (1)教育訓練計畫及執行紀錄：5分

## 說明及認定標準

- ❁ 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，工作人員任職情形（含工作人員異動情形，如新進員工或員工離職等）。
- ❁ **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。如有新進人員教育訓練應於新進人員到職日起3個月內完成，始列入計算。
- ❁ **教育訓練對象**為仲介機構所屬從業人員（含雙語人員），其課程須包含就業服務法等相關法令或申辦作業流程。
- ❁ 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及從業人員受訓情形，並可抽問從業人員相關法令及作業流程。

# (1)教育訓練計畫及執行紀錄：5分

## 說明及認定標準

- ❁ **教育訓練紀錄**💡 須至少記載1.訓練日期、2.訓練主題、3.講授人員姓名、4.講授大綱及5.受訓人員名冊及6.簽到等6項。缺一者不列計。
- ❁ 仲介機構所屬從業人員參與各縣市政府、人力仲介公（協）會或訓練單位所舉辦課程，須留存1.上課簽到簿、2.講義、3.簡報資料或課堂照片等資料以資證明。
- ❁ 仲介機構從業人員參與外部單位之課程，其內容應涉及勞動法令、就業服務法或人口販運防治法等法令規定。
- ❁ 仲介機構應就種子師資所辦理之教育訓練，留存教育訓練之資料及紀錄(同教育訓練紀錄)。

# (1)教育訓練計畫及執行紀錄：5分

## 評鑑認定標準補充說明

- ⚙ 不論專、兼職人員，只要是私立就業服務機構從事就業服務業務之人員就需接受教育訓練（新進人員教育訓練），且紀錄必須符合評鑑指標要求。
- ⚙ 教育訓練從業人員（同一職務）時數計算：如有遇到去職遞補的狀況，時數為新進人員加離職人員。
- ⚙ 若受評期間未有新進人員，仍應備置空白職前教育訓練紀錄表，以備有新進人員到職時使用，故未有新進人員到職者，仍須有備置該項空白文件始予計分。



## (2)人員離職案件處理：1分

0分


未備置工作人員離職業務交接清單。

+1分

已備置空白業務交接清單，另如有工作人員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。

## (2)人員離職案件處理：1分

### 說明及認定標準

- ⚙️ 業務交接清單 至少須包含：1.業務交接者雙方簽章、2.交接日期、3.交接業務、4.主管簽章等4項。缺一者不列計。
- ⚙️ 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。

### (3)綜合評分：2分

+1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，且針對正面反應有獎勵方案或措施，另針對負面反應有改善方案或措施。

0分

無上述情事者。

### (3)綜合評分：2分

#### 說明及認定標準

- ⚙️ 顧客滿意度調查機制：指僱主與外籍勞工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。
- ⚙️ 滿意度調查比率（有效樣本/總人數）須達10%以上，始予採計。
- ⚙️ 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。

#### 評鑑認定標準補充說明

- ⚙️ 仲介機構建有顧客滿意度調查（採記名制），不論正、負面結果都需有紀錄及分析；如有正面結果，則需有獎勵方案或措施；如出現負面結果，則需有改善方案或措施。

## 4.雙語服務：4分

### 目的

- ⚙️ 仲介機構所仲介外籍勞工應均聘有通曉該國語言之雙語人員；另參考雇主聘僱外國人許可及管理辦法第41條規定，鼓勵仲介多聘僱雙語人員，提高服務品質。

# (1)設置情形(複選)：+4分

0分

其所有引進外籍勞工國籍中有一國以上未聘有雙語人員。

+1分

其所有引進外籍勞工國籍，均聘有該國籍之雙語人員。

+1分

除符合前項外，且依引進國籍之外籍勞工人數，所相對提供服務之雙語人員人數均符合以下條件者：

- a) 引進國籍之外籍勞工人數為1人至100人(含)者，其服務之雙語人員人數為1名。
- b) 引進國籍之外籍勞工人數為101人至200人(含)者，其服務之雙語人員人數為2名以上。
- c) 引進國籍之外籍勞工人數為201人以上，除已有2名服務之雙語人員外，每增加引進100人(含)者，其相對增加1名雙語人員。

# (1)設置情形(複選)：+4分

+2分

除符合前項外，且依引進國籍之外籍勞工人數，所相對提供服務之雙語人員人數均符合以下條件者：

- a) 引進國籍之外籍勞工人數為1人至100人（含）者，其服務之雙語人員人數為2名。
- b) 引進國籍之外籍勞工人數為101人至200人（含）者，其服務之雙語人員人數為3名以上。
- c) 引進國籍之外籍勞工人數為201人以上，除已有2名服務之雙語人員外增加引進100人（含）者，其相對增加2名雙語人員。

# (1) 設置情形(複選)：+4分

## 說明及認定標準

- 請仲介機構提供雙語人員勞保投保資料及聘僱契約，並請仲介機構提供雙語人員服務紀錄，瞭解其業務執行情形。
- 雙語人員需提出加入該仲介機構1.勞保投保資料，及2.至少具1年效力之聘僱契約，並由評鑑委員抽查雙語人員之3.服務紀錄；無法提出雙語人員勞保資料、聘僱契約（或聘雇許可函）及服務紀錄者，不納入人數計算，但許可證之負責人或代表人亦擔任雙語人員者，得免附前述聘僱契約。
- 雙語人員：係指能擔任翻譯語言者，不論其為外國人或本國人。若雙語人員熟稔多國語言，任1位雙語人員，以通曉一種語言為認定標準，不重複列計。



# (1) 設置情形(複選)：+4分

## 說明及認定標準

 所有引進國籍之外籍勞工，均應聘有該國籍之雙語人員提供服務，始得加1分。

各國籍 外勞人數	1~ 100人	101~ 200人	201~ 300人	301~ 400人	401~ 500人	501~ 600人	601~ 700人	701~ 800人	801~ 900人	依 此 類 推	得分
各國籍 雙語人數	1	1	1	1	1	1	1	1	1		+1
各國籍 雙語人數	1	2	3	4	5	6	7	8	9		+1
各國籍 雙語人數	2	3	4	5	6	7	8	9	10		+2

# (1) 設置情形(複選)：+4分

## 評鑑認定標準補充說明

- ❁ 若於107年1月1日至12月31日間，有雙語人員離職，仍可列入雙語人員人數計算。
- ❁ 107年12月31日後到職之雙語人員，不列入雙語人員人數計算。
- ❁ **同一語文之雙語人員去職與遞補**，以1位雙語人員計算（如果該引進國籍只有1位雙語人員且在107年1月離職但在107年12月才有遞補人員，仍計算為1位雙語人員）。
- ❁ 英語為**菲律賓**的官方語言之一，因此**英語為其母語文**。
- ❁ **分公司的雙語人員**必需在分公司加保，並符合評鑑指標檢視要項，始可列計分公司雙語人員。


# (1) 設置情形(複選)：+4分

## 評鑑認定標準補充說明

- ❗ **國外學生如有取得工作證**且符合評鑑指標對於雙語人員的檢視要項，即可列計為雙語人員。
- ❗ **負責人擔任雙語人員**：若公司未僱用員工，僅有負責人一名，則該公司不得申請成立投保單位單獨為負責人辦理加保。仲介機構若屬上述無法成立投保單位單獨為負責人投保之特殊情形，因非可歸責於仲介機構，參酌本項指標訂定之目的，類此情形爰酌予計分。

## 5. 線上申辦：3分

### 目的：

-  為推動線上申辦，落實外籍勞工工作許可案委由仲介機構申請時皆能採取網路線上申辦，提高申辦效率，落實節能減碳。

# 107年度評鑑指標修改一、5.線上申辦執行率：3分

0分

線上申辦執行率小於30%  
( **線上申辦執行率 < 30%** ) 。

1分

線上申辦執行率大於等於30%但小於80%  
( **30% ≤ 線上申辦執行率 < 80%** ) 。

2分

線上申辦執行率大於等於80%但小於95%  
( **80% ≤ 線上申辦執行率 < 95%** ) 。

3分

線上申辦執行率大於等於95%  
( **95% ≤ 線上申辦執行率** ) 。

# (1)線上申辦執行率：3分

## 說明及認定標準

- 為推動雇主申請製造業、海洋漁撈業、家庭看護工、家庭幫傭、機構看護外籍勞工申請案件採取網路線上申辦作業，已開放聘僱許可、離境備查、行蹤不明通報、招募許可、接續聘僱許可、入國引進許可、轉出、補發、重新招募等申請案件得採線上申辦。並自105年7月1日起計算仲介機構線上申辦執行率。
- 為促使仲介公司採行線上申辦及提高本指標鑑別度，自107年起調整線上申辦執行率計分方式。

# (1) 線上申辦執行率：3分

## 評鑑認定標準補充說明

⚙️ 107年度以107年1月1日至12月31日計算仲介機構線上申辦執行率。

$$\text{線上申辦率} = \frac{\text{線上申辦案件}}{\text{(紙本申辦案件 + 線上申辦案件)}}$$

紙本申辦案件：係指線上開放申辦項目中，以紙本方式送件申請之案件數。




# 評鑑指標-第二大項 違規處分(10分)



# 違規處分：10分

## 目的：

 促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外籍勞工權益。

指標	評分	說明
1.非法媒介	扣10分/次	違反就業服務法第45條
2.超收費用	扣5分/次	違反就業服務法第40條第1項第5款
3.非法扣留財物	扣5分/次	違反就業服務法第40條第1項第4款
4.未盡受委任事務	扣5分/次	違反就業服務法第40條第1項第15款
5.其他	扣5分/次	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

# 違規處分：10分

## 評鑑認定標準補充說明

- ❁ 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受處分之次數。本資料會在評鑑評分表上第一頁基本資料表上顯現，請評鑑委員參照給分。
- ❁ 扣分：第1項至第5項扣分總和。
- ❁ **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）**
- ❁ 仲介機構違規處分仍在訴訟或訴願當中，評鑑時以評鑑表首頁違規處分次數為主，待實地評鑑完成後，專案執行中心會針對此部份再次確定。請仲介機構先行上網查詢


<https://agent.wda.gov.tw/agenttext/agent/QryAgent.jsp>



# 評鑑指標-第三大項 顧客服務(49分)

# 1.服務週期及項目：30分

## 目的：

 促使仲介機構定期聯繫或訪視外籍勞工及雇主，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籍勞工及雇主相關法令或聘僱外籍勞工應辦事項，另使仲介機構提供外籍勞工及雇主非勞工行政之輔導機制。

# (1) 訪視外籍勞工(複選)：+6分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

+2分

服務紀錄：達100%，均有外籍勞工服務紀錄。

+1分

服務週期：仲介機構提供80%以上外籍勞工服務週期至少3個月一次。

+1分

服務週期：仲介機構提供80%以上外籍勞工服務週期至少2個月一次。

+1分

服務處理紀錄均有經主管簽註意見及簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。

+1分

仲介機構對於外籍勞工服務紀錄次數，親自訪問比例達到50%以上。

## (2) 訪視雇主(複選)：+6分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

+2分

服務紀錄：達100%，均有雇主服務紀錄。

+1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。

+1分

服務週期：仲介機構提供80%以上雇主，服務週期至少2個月一次。

+1分

服務處理紀錄均有經主管簽註意見及簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。

+1分

仲介機構對於雇主服務紀錄次數，親自訪問比例達50%以上。

## (2) 訪視雇主(複選)：+6分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

### 說明及認定標準

服務紀錄、服務週期：

- ⚙️ 以抽查方式請仲介機構提出與外籍勞工及雇主聯繫或訪視紀錄，並檢視其服務內容及處理情形。(10人名單)
- ⚙️ 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。
- ⚙️ **外籍勞工服務紀錄**💡 須記載詳實，並至少包括**1. 雇主姓名**、**2. 外籍勞工姓名**、**3. 處理經過**、**4. 處理結果**、**5. 外籍勞工簽名**及**6. 服務人員簽章**等項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。

## (2) 訪視雇主(複選)：+6分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

### 說明及認定標準

- ⚙️ 雇主服務紀錄💡 須記載詳實，並至少包括1. 雇主姓名、2. 外籍勞工姓名、3. 處理經過、4. 處理結果、5. 雇主簽名及6. 服務人員簽章等項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。
- ⚙️ 無書面服務紀錄或不符前項須記載事項之外籍勞工或雇主服務案件，不列計服務週期。
- ⚙️ 服務週期係指外籍勞工入境日(承接日)起至107/12/31止，仲介機構為雇主或外籍勞工提供服務之平均週期(足月計算)。



## (2) 訪視雇主(複選)：+6分

### 評鑑認定標準補充說明

- ❁ 各項指標中有服務紀錄達100%者，係指10份外籍勞工或雇主資料中，全數(10份)均符合評鑑指標規定；另80%者，則指10份資料中有8份資料(8位外籍勞工、雇主)符合評鑑指標規定。如受評機構資料不滿10份，例如該公司在評鑑期間內只引進6位外籍勞工，只能提供6份資料予評鑑委員檢視，故達100%者，係指6份外籍勞工或雇主資料；而80%者，則係指(6份 × 80% = 4.8份，採無條件進位法，故為5份) 5份資料，或5位外籍勞工或雇主。
- ❁ 仲介機構應定期訪視或聯繫外籍勞工及雇主，提供相關諮詢服務並保存紀錄。但第一次送工之服務不列計在內。

## (2) 訪視雇主(複選)：+6分

### 評鑑認定標準補充說明

- ⚙️ 電話服務亦為仲介機構提供服務的方式，故列入服務次數，且不需雇主或外籍勞工簽名但應有服務人員簽章。而服務外籍勞工使用電話服務時，建議所提供服務之服務人員須能夠與外籍勞工溝通並協助其解決相關問題者，其服務紀錄使用中文即可。
- ⚙️ 面訪外籍勞工時，建議所提供服務之服務人員須能夠與外籍勞工溝通並協助其解決相關問題者(雙語人員)，故建議需有外籍勞工母語及簡單的中文敘述填寫服務紀錄。

## (2) 訪視雇主(複選)：+6分

### 評鑑認定標準補充說明

- ❁ 評鑑指標中「服務週期及項目」，其處理經過、處理結果需有詳細敘明服務過程者才計分，若無詳細敘明服務過程，而僅以服務結果「沒問題」、「ok」之簡單敘述者，不予計分。
- ❁ 事業類服務紀錄，雇主方面之承辦人單簽一個姓或名，需請仲介機構提出該承辦人全名供評鑑委員核對。
- ❁ 另若該次僅服務雇主，外籍勞工姓名可用工廠代號或名冊代替，但若提供工廠代號，則需有外籍勞工的姓名對照清冊，俾利評鑑委員核對。

## (2) 訪視雇主(複選)：+6分

### 評鑑認定標準補充說明

- ⚙ 仲介機構如果提出與事業類雇主或外籍勞工之服務會議紀錄，則應有開會通知（若屬於臨時性會議則不需要）、雇主代表及外籍勞工代表簽名、會議紀錄及將會議紀錄翻譯為外籍勞工母語供外籍勞工知悉（公告會議紀錄之主旨應有簡單的中文敘述及外籍勞工母語）。
- ⚙ 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。

## (2) 訪視雇主(複選)：+6分

### 評鑑認定標準補充說明

- ❁ 若雇主不會寫字，服務紀錄可以請其他家屬代簽，並於簽名旁簽“代”字。如無其他家屬在場，視個案狀況而定。
- ❁ 外籍勞工服務紀錄中之外籍勞工簽名，可以簽中文名字，但應有邏輯性。但建議以簽母語為主。
- ❁ 服務紀錄表押錯日期可以更改。
- ❁ 事業類及家庭類之服務記錄表的主管簽章欄位數不同，在評鑑時主管簽章並未要求到何層級，有單位主管或負責的主管簽章均可。

### (3) 提供外籍勞工資訊(複選)：+6分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

+2分

於簽訂服務契約或外籍勞工交付雇主時提供：外籍勞工報到紀錄表、相關法令宣導、入國工作或生活須知。

+1分

於簽訂服務契約或外籍勞工交付雇主時提供外籍勞工合法匯款資訊。

+1分

於簽訂服務契約或外籍勞工交付雇主時提供外籍勞工毒品危害防治之宣導資訊。

+2分


資訊週期：提供80%以上外籍勞工，資訊週期至少3個月一次。

### (3) 提供外籍勞工資訊(複選)：+6分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

#### 說明及認定標準

⚙️ 外籍勞工部分：

- **外籍勞工報到紀錄表**：於外籍勞工入國或交付雇主時，  
**1.記載仲介機構交付外籍勞工之相關資料**、**2.法令宣導**等文件，  
並請外籍勞工簽收。**外籍勞工未簽名者不列計**。
- 外籍勞工報到紀錄表須有**中文及外籍勞工母國語文對照**，並完整記載  
**1.服務或雙語人員簽章**、**2.外籍勞工簽名或蓋章**及**3.日期**等**3項**。  
**缺一者不列計**。
- **法令宣導**：須至少包含「**就業服務法**」**第5條**、**第54條**、**第55條**、**第57條**及**第73條**等**5項**規定；**動物保護法****第6條**、**第12條**、**第25條**及**第27條**規定。**缺一者不列計**。**(記得更新)**

### (3) 提供外籍勞工資訊(複選)：+6分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

#### 說明及認定標準

⚙ 外籍勞工部分：

- 合法匯款資訊：包含薪資及一般匯兌之合法匯款管道資訊。
- 毒品防治宣導：包含毒品危害防治之宣導資訊，例如毒品危害防制條例相關規定及通報和戒毒專線等。
- 入國工作或生活須知：須至少包含工作規則、我國社會或風俗民情、勞工在台工作及生活注意事項等3項，缺一者不列計。
- 交予外籍勞工之法令宣導、合法匯款資訊、毒品防治宣導及工作、生活須知等文件均須翻譯為外籍勞工母國語文。無外籍勞工母國語文者，不列計。



## (4) 提供僱主資訊(複選)：+4分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

+2分

於簽訂委任契約或外籍勞工交付僱主時，提供僱主外籍勞工交付僱主紀錄表、僱主應辦事項、法令宣導、聘僱外籍勞工工作或生活管理須知。


+2分

資訊週期：  
提供80%以上僱主，資訊週期至少3個月一次。

## (4) 提供雇主資訊(複選)：+4分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

### 說明及認定標準

- 以抽查方式請仲介機構提出提供雇主及外籍勞工資訊之紀錄，並檢視其提供方式及資訊內容。(10人名單)
- 評鑑人員可當場聯繫雇主及外籍勞工核對仲介機構是否確有提供資訊。
- 雇主部分：
  - 外籍勞工交付雇主紀錄表 ：於外籍勞工交付雇主時記載仲介機構交付雇主之文件資料及相關法令宣導文件等，並請雇主簽收。雇主未簽收者，不列計。
  - 外籍勞工交付雇主紀錄表須完整記載1.服務人員簽章、2.雇主簽章及3.日期等3項。缺一者不列計。
  - 雇主應辦事項：至少須包含1.辦理外籍勞工健檢、2.居留證展延及3.繳交健保費、4.就業安定費等4項規定及時間。缺一者不列計。

## (4) 提供雇主資訊(複選)：+4分

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

### 說明及認定標準

⚙️ 雇主部分：

- **法令宣導**：至少須包含「**就業服務法**」**第5條**、**第54條**、**第55條**及**第57條**等4項規定。缺一者不列計。**(記得更新)**
- **聘僱外籍勞工工作**或**生活管理須知**：至少包含**1.外籍勞工管理規則**、**2.外籍勞工來源國社會或風俗民情**、**3.外籍勞工工作及生活管理注意事項**等3項。缺一者不列計。

⚙️ 相關資訊須有交付雇主及外籍勞工之**紀錄或證明**，未能提供交付雇主及外籍勞工之相關證明者，不列計資訊週期。

⚙️ 資訊週期係當年度1月1日起至**107/12/31止**，仲介機構提供雇主及外籍勞工資訊之**平均週期**。

## (3)、(4)提供資訊

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

### 評鑑認定標準補充說明-資訊週期認定方式

- ⚙️ **郵寄**-由大宗郵件單或掛號單認定。
- ⚙️ **傳真** - 需雇主或外籍勞工回覆傳真收到資訊才可認定。
- ⚙️ **E-mail** - 最少需提供該次資訊發送後電腦中之寄件備份並證明該E-mail address確屬於該雇主或外籍勞工，即可認定。
- ⚙️ **通訊應用程式** (例如：LINE等) - 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。
- ⚙️ **當面交予之資料** - 需有服務人員簽章、雇主或外籍勞工簽章及日期。以上交付方式，皆需附留提供資訊之內容為何，若無法提供資訊內容則不採計。
- ⚙️ **重複資訊內容提供同一名外籍勞工不重複列計次數。**

## (3)、(4)提供資訊

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

### 評鑑認定標準補充說明

- ❁ 提供的外籍勞工資訊不限範圍，舉凡外籍勞工在台工作或生活會使用到的相關資訊或外籍勞工來源國的相關資訊皆可。
- ❁ 針對事業類外籍勞工，可整批一次提供資訊，但需要提供或公告的相關證明，始得列計次數。
- ❁ 提供雇主資訊中，由於每種身分的雇主繳交就業安定費的金額有所不同，因此請詳細列明各種不同身分的雇主需繳交的金額，並列出繳費時間(如多久繳交一次)即可。

## (3)、(4)提供資訊

(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)

### 評鑑認定標準補充說明

- ⚙️ **期滿續聘** 之外籍勞工及雇主，仲介機構應於核發聘僱許可日至續聘工作起始日間，重新交付予外籍勞工及雇主相關資料、法令宣導等文件。
- ⚙️ **合法匯款資訊** 係以宣導合法匯款資訊為主（需翻譯成外籍勞工母語），未規定必須提供外籍勞工工作地附近外匯指定銀行資訊（視需求）。

## (5)提供外籍勞工及雇主非勞工行政服務(複選)：+5分

0分

無提供任何非勞工行政服務。

+1分

對外籍勞工及雇主非勞工行政事務之服務建有資源聯絡名冊，並有因應諮詢輔導機制。

+1分

對外籍勞工及雇主非勞工行政事務之諮詢輔導需求，能運用前述資源聯絡名冊及諮詢輔導機制，自行提供諮詢、輔導或轉介相關單位輔導，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。

## (5)提供外籍勞工及雇主非勞工行政服務(複選)：+5分

+1分

經現場隨機抽問主辦業務員工，熟悉相關資源聯絡名冊、諮詢輔導機制及流程者。

+2分

活動：自行舉辦或參與政府機關或民間團體所舉辦之活動方案，提供雇主及外籍勞工相關非勞工行政服務，促進雇主及外籍勞工勞資和諧或提高外籍勞工社會參與，有實績證明者。



## (5) 提供外籍勞工及雇主非勞工行政服務(複選)：+5分

### 說明及認定標準

- 請仲介機構提供外籍勞工及雇主於當年度1月1日起至12月31日止期間之非勞工行政服務資料，說明提供諮詢或輔導服務方式及相關資源聯繫管道。
- 非勞工行政服務係指：非勞工主管機關主管事項（如：相關入出境問題、稅法、衛生醫療、心理諮詢、休閒文化等），其資源聯絡名冊係指為提供非勞工行政服務所運用之各項相關資源。

## (5)提供外籍勞工及雇主非勞工行政服務(複選)：+5分

### 說明及認定標準

- ⚙️ 非勞工行政服務須至少包含1.標準作業流程 ( SOP )、2.資源聯絡名冊及3.處理紀錄表等3項，缺一者不列計。
  - ⚙️ 資源聯絡名冊，至少建有1.資源單位、2.服務項目、3.聯絡方式、4.服務時間等項目資料，缺一者不列計。
- 依據101年度第3次諮詢小組會議結論：資源聯絡名冊之內容提供，未更新內容資訊之情況下，部份資源單位地址或聯絡方式已轉移、更名、甚至整併，對於應用上顯有疑問，無法達到該項指標設定之目的，因此不予給分確認。

## (5)提供外籍勞工及雇主非勞工行政服務(複選)：+5分

### 說明及認定標準

- ⚙️ **處理紀錄表**💡 內容應包含1.服務人員姓名、2.外籍勞工姓名、3.雇主姓名、4.諮詢輔導經過、5.諮詢輔導結果等5項。缺一者不列計。僅備置空白處理紀錄表者，不列計。
- ⚙️ 評鑑人員可當場詢問員工、外籍勞工或雇主是否有資源聯絡名單、諮詢輔導機制。
- ⚙️ **活動**💡：至少應以書面說明（a)活動主題及內容（至少含時間、地點及舉辦方式）、（b)參與人員及單位團體）、（c)照片或服務過程費用支出證明及（d)成果摘要等4者，缺一者不列計。如僅為訪視或資訊提供者，不列計。

## (6) 終止委任相關文件點交(複選)：+3分

0分

未備置空白雇主終止委任文件及雇主點交清單、外籍勞工終止服務文件及外籍勞工點交清單。

+1分

有與雇主簽訂書面終止委任契約；或無雇主終止委任案件，但備有空白終止委任文件。

+1分

有與外籍勞工簽訂書面終止服務契約；或無外籍勞工終止服務案件，但備有空白終止服務文件。

1分

雇主提出終止委任時，確實將保管之許可函及相關文件點交予雇主或其委任之仲介機構，並經雇主或其委託人簽收；或無雇主提出終止委任案件，但備有空白雇主點交清單。

## (6) 終止委任相關文件點交(複選)：+3分

### 說明及認定標準

- ⚙️ 本項為複選，符合要求者，可重複給分。
- ⚙️ **雇主終止委任**💡 文件須至少包含1.仲介機構簽章、2.雇主簽章及3.終止日期等3項。缺一者不列計。
- ⚙️ **外勞終止服務**💡 文件須至少包含1.仲介機構簽章、2.外籍勞工簽章及3.終止日期等3項。缺一者不列計。
- ⚙️ **點交清單**💡 應包括：點交文件之名稱、日期，並經雇主簽章，缺一者不列計。

**期滿離境及外籍勞工行蹤不明者不需簽終止**

## 2. 申訴及異常事件處理：9分

### 目的

- ⚙ 仲介機構須提供雇主申訴、反映問題及緊急聯繫管道，以利雇主對於仲介機構提供之服務不滿意、發生勞資爭議或意外事件時之聯繫。仲介機構須提供外籍勞工，通曉其母語之申訴、反映問題及緊急連絡管道，以利外籍勞工對於仲介機構提供之服務不滿意、發生勞資爭議、適應不良、抱怨或意外時之聯繫。仲介機構須對於異常事件研擬處理機制，以達解決問題之時效性，並減少爭議。

# (1) 申訴處理機制：1分


0分

無設置申訴處理機制。

1分

對僱主及外勞之申訴，建有因應處理機制。

## 說明及認定標準

 外籍勞工及僱主申訴案件係指所有外籍勞工及僱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。

# (1) 申訴處理機制：1分

## 說明及認定標準

- ⚙️ 請仲介機構提供資料，說明對外籍勞工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。
- ⚙️ 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。
- ⚙️ 申訴處理紀錄表💡須至少記載1. 雇主姓名、2. 外籍勞工姓名、3. 受理日期、4. 受理人員姓名及5. 反映事項等5項。缺一者不列計。
- ⚙️ 請檢視審閱107/1/1~107/12/31期間之處理紀錄。



## (2) 提供外籍勞工申訴、反映及緊急聯絡管道：+1分

0分

未提供外籍勞工申訴、反映或緊急聯繫電話。

+ 1分

於簽訂服務契約或外籍勞工交付雇主時提供外籍勞工申訴反映或緊急電話，並運用所建立之申訴處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。

## (2) 提供外籍勞工申訴、反映及緊急聯絡管道：+1分

### 說明及認定標準

- ⚙️ 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，並能迅速為外籍勞工處理問題等。
- ⚙️ 外籍勞工聯繫管道須能由通曉外籍勞工母語人員受理者，始列入計算。
- ⚙️ 請檢視審閱107/1/1~107/12/31期間之處理紀錄。

### (3) 提供雇主申訴、反映及緊急聯絡管道(複選)：+2分

0分

未提供雇主申訴、反映或緊急聯繫電話。

+ 1分

於簽訂委任契約或外籍勞工交付雇主時提供雇主申訴、反映或緊急聯繫電話。

+ 1分

運用所建立之申訴處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。

### (3) 提供雇主申訴、反映及緊急聯絡管道(複選)：+2分

#### 說明及認定標準

- ⚙️ 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，並能迅速為雇主處理問題等。
- ⚙️ 請檢視審閱107/1/1~107/12/31期間之處理紀錄。

## (4) 異常事件處理機制(複選)：+5分

0分

未建立異常事件處理機制。

+1分

對僱主及外籍勞工發生異常事件，建有因應處理機制。

+1分

對僱主及外籍勞工發生之異常事件，建有所需運用之資源聯絡名冊。

+1分

運用所建立之處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。

+1分

對於傷害、性侵害及性騷擾等涉及人身安全之處理機制，有與主管機關連繫通報機制及採取相關保護措施者。

+1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。

## (4) 異常事件處理機制(複選)：+5分

### 說明及認定標準

- ⚙️ 異常事件處理機制：仲介機構須對於異常事件研擬處理機制，以達解決問題之時效性，並減少勞資爭議。
- ⚙️ **雇主異常事件處理機制**：至少須建立包含**1.勞資爭議**、**2.雇主死亡**、**3.被看護者死亡**、**4.積欠薪資**、**5.雇主及被看護者遭外籍勞工傷害**、**6.性侵害及性騷擾**等**6項**重大事件之處理機制。缺一不列計。
- ⚙️ **外籍勞工異常事件處理機制**：至少須包含**1.行蹤不明**、**2.受傷**、**3.死亡**、**4.外籍勞工遭雇主或雇主以外之其他人性侵害及性騷擾**、**5.施暴**等**5項**重大事件。缺一者不列計。
- ⚙️ **處理機制**須至少包含**1.標準作業流程(SOP)**及**2.處理紀錄表**等2項。缺一者不列計。

## (4) 異常事件處理機制(複選)：+5分

### 說明及認定標準

⚙️ 異常事件處理之資源聯絡名冊係指為處理異常事件所運用之各項相關資源，至少建有資源單位、服務項目、聯絡方式及服務時間等項目，缺一者不列計。

⚙️ 異常事件處理紀錄💡需至少記載1.僱主姓名、2.外籍勞工姓名、3.發生日期及4.受理日期、5.受理人員姓名及6.異常發生事項等6項，缺一者不列計。

**處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄**

⚙️ 請仲介機構提供異常事件處理程序及107/1/1~107/12/31之案例處理紀錄，並檢視其處理過程及結果，其處理程序應符合法令規定。

## (4) 異常事件處理機制(複選)：+5分

### 評鑑認定標準補充說明

- ❁ 提供僱主及外籍勞工申訴、反映及緊急聯絡管道中，+1分「運用所建立之申訴處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄」，如該公司建有申訴處理機制，但當年度無申訴事件，亦可得分。
- ❁ 異常事件處理機制中，+1分「運用所建立之處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄」，如該公司建有異常事件處理機制，但當年度無異常事件，亦可得分。
- ❁ 評鑑委員現場抽問異常事件處理機制時，回答人員請依照公司自訂的流程以口頭說明方式進行。



# 3.滿意度調查：10分

## 目的

為瞭解外籍勞工及雇主對仲介機構服務品質滿意程度，並予分析及研擬改善措施。

- ⚙️ 外籍勞工服務品質調查(5分)
- ⚙️ 雇主服務品質調查(5分)

## 說明及認定標準

- ⚙️ 由勞動部勞動力發展署委託民意調查單位辦理，再予計分。
- ⚙️ 無法取得受評仲介機構當年度雇主及外勞之有效樣本者，將以其目前服務之雇主及仍在臺之外勞為替代樣本進行調查。

# 3.滿意度調查：10分

## 說明及認定標準

- ❁ 承上，如仍無法取得有效樣本時，將以當年度受評仲介機構無滿意度調查之分數，佔扣除滿意度調查分數之總分數比重，換算其總分數。例如：滿分為100分，扣除滿意度調查分數10分後之總分數為90分，某仲介機構無滿意度調查分數為60分，則其總分數為 $60分 \div 90分 \times 100分 = 66.67分$ 。
- ❁ 調查內容包含：仲介機構是否依規定收取費用、是否詳細向雇主及外籍勞工說明提供之服務項目、對雇主及外籍勞工聯繫提供服務情形、對仲介機構人員專業知識、服務態度、辦理作業時間、協助溝通適應等滿意情形、是否主動積極探詢關懷外籍勞工於工作、生活上是否有需要協助或反應之事項並協助通報主管機關等。



# 評鑑指標-第四大項 其他事項(15分)

# 1. 曾受停業處分及申報暫停營業者：3分

## 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。

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。

1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。

1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。

# 1. 曾受停業處分及申報暫停營業者：3分

## 說明及認定標準

- ❁ 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)。
- ❁ 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. 機場服務配合度：3分

### 目的

仲介機構對於外籍勞工入出國，應配合外勞機場關懷服務計畫及外籍勞工法令宣導講習措施，以保障外籍勞工權益，提高服務品質。

## (1)配合情形(複選)：+3分

+1分

配合事先上網登錄入國外籍勞工名單。

+1分

除符合前項外，並配合辦理外籍勞工法令宣導講習措施。

+1分


提供外籍勞工緊急電話聯繫卡。

0分

無上述情事者。

# (1)配合情形(複選)：+3分

## 說明及認定標準

- ⚙️ 仲介機構如經函知有未事先上網登錄接機服務或以抽查方式當場請其提出外籍勞工出入國相關資料而未能提出，即屬未能配合事先上網登錄入國外籍勞工名單及未能配合宣導講習措施。
- ⚙️ 上網登錄資料，仲介業者應自行下載清冊證明。
- ⚙️ 緊急事件聯繫卡  中需以外勞母語註明：1.仲介機構名稱、2.仲介機構電話、3.仲介機構地址、4.緊急聯絡人姓名、5.緊急聯絡人電話等5項，缺一者不列計。



# (1)配合情形(複選)：+3分

## 評鑑認定標準補充說明

- ❗ 仲介機構如經函知有未事先上網登錄接機服務，即屬未能配合事先上網登錄入國外籍勞工名單及未能配合宣導講習措施。
- ❗ 外籍勞工緊急電話聯繫卡無限制大小，但建議以卡片格式提供給外籍勞工便於外籍勞工隨身攜帶。
- ❗ 緊急事件聯絡卡所登載之項目標題應有外籍勞工母語譯文使外籍勞工易於理解，項目內容資訊得視需求以外籍勞工母語、英文或音譯登載。

### 3.就業服務專業人員比例：3分

#### 目的

為提昇仲介機構服務之專業性。

# (1) 仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例：2分

0分

取得證書人數僅符合就業服務法規範。

1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。

2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)者。

# (1) 仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例：2分

## 說明及認定標準

- 請仲介機構提供從業人員名冊  及專業人員證書，以利評鑑委員查核。
- 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：
  - 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。
  - 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。
  - 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。

從業人員人數	1 ~ 5人	6 ~ 10人	11 ~ 20人	21 ~ 30人	31 ~ 40人	41 ~ 50人	51 ~ 60人	61 ~ 70人	71 ~ 80人	依此類推	得分
專業人員人數	1	2	3	4	5	6	7	8	9		0分
專業人員人數	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1分
專業人員人數	3	4	5	6	7	8	9	10	11		2分

# (1) 仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例：2分

## 評鑑認定標準補充說明

- ⚙️ 就業服務專業人員證書比例：係指取得就業服務專業人員證書者與從業人員人數之比例。
- ⚙️ 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  
( 107年12月31日前到職，且107年12月31日仍在職者；  
若於108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。

**提醒!! 填寫從業人員名冊時,勿填寫乙級技術士證號，不予認列。**

## (2)綜合評分：1分

1分

仲介機構之負責人、經理人、董(理)事或代表人就業服務專業人員證書。

0分

無上述情事者。

### 說明及認定標準

- ⚙ 因負責人、經理人、董(理)事或代表人違法情形影響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。
- ⚙ 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。
  - (2) 公司設立(變更)事項登記表所載認定。

## (2)綜合評分：1分

### 評鑑認定標準補充說明

- ⚙ 仲介機構之負責人、經理人（需有相關證明，可上中華民國經濟部全國商工行政服務入口網之商工登記資料公示查詢系統之公司登記資料查詢

<http://findbiz.nat.gov.tw/fts/query/QueryBar/queryInit.do> )

董（理）事或代表人取得就業服務專業人員證書者可於「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」指標中得1分，但股東不在評鑑指標認定標準內。

## 4.外國人行蹤不明比率及協尋措施：3分

### 目的

促進仲介機構加強諮詢服務及法令宣導，並配合政府政策，以減少外籍勞工行蹤不明率，促進社會安定。

0分 有外籍勞工行蹤不明，但未有鼓勵、協尋行蹤不明外籍勞工投案措施。

1分 外籍勞工行蹤不明比率達1.9%以上，並有鼓勵、協尋行蹤不明外籍勞工投案措施。

2分 外籍勞工行蹤不明比率達0.7%以上未滿1.9%，並有鼓勵、協尋行蹤不明外籍勞工投案措施。

3分 外籍勞工行蹤不明比率未達0.7%，並有鼓勵、協尋行蹤不明外籍勞工投案措施。



## 4.外國人行蹤不明比率及協尋措施：3分

### 說明及認定標準

- ❁ 外籍勞工入國半年行蹤不明比率 = 外籍勞工入國半年行蹤不明人數 / 總仲介外籍勞工人數。
- ❁ 統計期間為 當年度1月1日起至12月31日止。行蹤不明比率參考統計對象為：97年度全數仲介機構之外籍勞工入國半年行蹤不明比率均值約1.9%，成績達A級之仲介機構，其外籍勞工入國半年行蹤不明比率均值約0.7%。
- ❁ 請仲介機構提供受評期間曾鼓勵或協尋行蹤不明外籍勞工投案之相關資料（未有外籍勞工行蹤不明者免附），另如有警察機關或相關單位證明者，應由該等機關（單位）證明出具，以利評鑑委員查核。

## 4.外國人行蹤不明比率及協尋措施：3分

### 評鑑認定標準補充說明

- ❁ 外國人行蹤不明：係指外國人於當年度「入國半年內」（180個日曆天）行蹤不明，倘外籍勞工行蹤不明時點非屬前開期程，則不列計。
- ❁ 外國人入國半年行蹤不明比率 = 外國人入國半年行蹤不明人數 / 總仲介外籍勞工人數。例如：外籍勞工於107年1月10日入境，有下列情形則算入行蹤不明人數內：(1)入境即逃跑；(2)於1月10日至7月8日期間逃跑。

## 4.外國人行蹤不明比率及協尋措施：3分

### 評鑑認定標準補充說明-協尋鼓勵方法

- ⚙ 在公司發行刊物
- ⚙ 透過公會刊物刊登協尋訊息
- ⚙ 向地方警察機關報案紀錄
- ⚙ 在外籍勞工工作或失蹤地點附近張貼海報或公告並拍照存證
- ⚙ 利用公司網站或部落格刊登協尋訊息
- ⚙ 透過外籍勞工親友協尋並備有紀錄
- ⚙ 其他可認定為有關之做法其他可認定為有關之做法
- ⚙ 報備移民署函件係為應辦事項，而非認定之協尋鼓勵方法之一。

# 5.綜合評分：3分

## 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。

## 說明及認定標準

- ⚙️ 本項之計分由評鑑委員共識決定之。
- ⚙️ 由評鑑委員自行針對仲介機構整體服務品質，例如服務紀錄品質、文件整理完整性、提供資料速度、接受評鑑配合度、附加服務措施及遵守法令規定等，給予綜合評分。
- ⚙️ 服務紀錄品質:服務紀錄的過程及結果是否具體明確。
- ⚙️ 文件整理完整性：各項評鑑指標所要求之評鑑文件準備是否齊全，以及文件中各項內容是否充實。

# 5.綜合評分：3分

## 說明及認定標準

- ⚙️ **提供資料速度**：是否能在合理的時間內將評鑑所需資料提供給評鑑委員檢視。
- ⚙️ **接受評鑑配合度**：對於評鑑指標中所要求檢視的評鑑內容是否都能提供給評鑑委員檢視。
- ⚙️ **附加服務措施**：是否有其他促進勞雇和諧、推動社會公益、創新經營及服務模式或提升服務品質等措施。
- ⚙️ **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。)

## 評鑑認定標準補充說明

- ⚙️ 請仲介機構主動提出，建議以表列方式及書面資料佐證，便於評鑑委員進行認定，並據以判定給分。



# 實地評鑑流程

# 實地評鑑流程

1. 評鑑委員一組三人，業者可進行五分鐘之簡介

2. 評鑑委員當場拆開密封袋取出10位外籍勞工及其雇主名單，請受評機構提供相關行政工作之文件資料

3. 如果10位名單中有非屬於公司之客戶，請受評機構填寫「切結書」，並由評鑑委員當場補抽不足之名單

4. 請受評機構提供完整資料，並盡量請業務承辦人員及雙語人員在場答覆評鑑委員詢問

5. 評鑑結束前，請受評仲介機構離場，評鑑委員就評鑑當場檢視文件結果進行討論

6. 評鑑委員向受評仲介機構說明當日檢視結果

7. 受評機構資料不完整時，應於評鑑現場補充，評鑑結束後，概不接受事後補提



# 限期改善



# 限期改善

- ⚙️ 依據「私立就業服務機構許可及管理辦法」第15條第9項規定，「評鑑為C級，經限期令其改善，屆期不改善或改善後仍未達B級者，私立就業服務機構及其分支機構申請籌設許可、設立許可或重新設立許可，主管機關應不予許可」。又依「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」第四點規定「仲介機構或其分支機構曾有拒絕評鑑或最近二次公告之評鑑成績為C級者，當年度不納入評鑑對象」。

**(連續兩年C級到期不予換證)**



# 請全體仲介業者配合事項

# 請全體仲介業者配合事項


- 一、依據勞動部於107年12月26日修正發布「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」第四點：（三）評鑑期間：評鑑期間：當年度之次一年度一月一日至九月十五日止。仲介機構因故不能於執行單位書面通知評鑑日期接受評鑑者，應於通知書送達後三日內附理由向執行單位申請更改評鑑日期，其申請更改之評鑑日期不得逾原通知之評鑑日期次日起算十四日，並以一次為限。

**評鑑延期最多一次**

# 請全體仲介業者配合事項

二、依據勞動部於107年12月26日修正發布「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」第九點：仲介機構有下列情事之一，經本部通知限期接受評鑑，仍未能於評鑑期間接受評鑑者，其申請重新設立許可時，將依據私立就業服務機構許可及管理辦法第十五條規定不予許可：

 **切結不接受評鑑。**

 經執行單位通知評鑑日期，仲介機構未申請更改評鑑日期，於評鑑當日拒絕接受評鑑。

# 請全體仲介業者配合事項

- ⚙️ 仲介機構申請更改評鑑日期，經執行單位同意，於評鑑當日拒絕接受評鑑。
- ⚙️ 評鑑過程中對評鑑委員或工作人員有恫嚇、謾罵、威脅、嘲弄、錄音或錄影等情事，經制止而不停止。
- ⚙️ 評鑑過程中未提供適當之評鑑環境，經要求改善而拒絕改善。
- ⚙️ 其他經提報諮詢小組討論有規避、妨礙或拒絕接受評鑑之情事經主管機關認定屬實。

# 請全體仲介業者配合事項

- 三、依據「私立就業服務機構許可及管理辦法」第十五條第11項規定，「規避、妨礙或拒絕接受評鑑者，私立就業服務機構及其分支機構申請籌設許可、設立許可或重新設立許可，主管機關應不予許可」。
- 四、請準備完整充足的文件資料，提供評鑑委員查閱。
- 五、評鑑當日，盡量請業務承辦人員及雙語人員在場，以備答覆評鑑委員詢問。
- 六、請受評仲介機構填寫自我評鑑表後並保存，以備將來實地評鑑時提供評鑑委員現場參考。

# 請全體仲介業者配合事項

- 七、為配合「個人資訊保護法」的實施，請受評仲介機構自行書面填寫自我評鑑表內從業人員名單或至評鑑專案平臺下載空白從業人員名單填寫，請受評鑑機構將從業人員身分證字號後四碼以X代替（依勞動部103年12月31日勞動法制第1030089543號函轉國家發展委員會103年12月31日發資字第1031501471號函辦理）。
- 八、從業人員名單填寫完後，經確認無誤，請加蓋公司大小章及填表人簽章，由評鑑委員確認後交由隨行人員帶回專案執行中心。

# 請全體仲介業者配合事項

九、如果事先抽取之10位外籍勞工及其雇主名單中有非屬於受評仲介機構之客戶，請受評仲介機構再三查詢確認後，填寫「非客戶切結書」（請向隨行工作人員索取）交給隨行工作人員，並由評鑑委員當場補抽不足之名單，再進行資料查驗。另若經專案執行中心報請勞動部勞動力發展署查詢非客戶名單後，確認為受評仲介機構之客戶，補抽之名單則不列計並扣除其相關分數。



# 請全體仲介業者配合事項

- 十、請受評仲介機構主動請評鑑委員就「評鑑不給分紀錄表」上所記載事項做說明，若說明後，受評仲介機構對於不給分之項目有疑義時，由受評仲介機構當場填寫「受評仲介機構意見表」，紀錄雙方認定不同之評鑑項目，並影印相關佐證資料，再由受評仲介機構與隨行人員簽章，並請簽章後，先傳真至專案執行中心。



# 評鑑指標及流程解說完畢



# 108年度評鑑指標修改

# 108年度中項評鑑指標修正

## 刪除

一、品質管理

5.線上申辦項目(3分)

## 調整分數

三、顧客服務3.滿意度調查

10分提高至16分

## 刪除

四、其它事項

5.綜合評分項目(3分)



# 108年度評鑑指標修改一、品質管理2.資料建檔及管制

## (2)綜合評分(複選)：+2分

+1分

仲介機構將工作流程資訊化，並透過連結資訊系及文件管理系統，能**迅速**查詢及取得工作排程者。

+1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。

## 指標說明修正第2點及新增第3點

- 2. 雙語人員需提出加入該仲介機構勞保投保資料，及至少具1年效力之聘僱契約，並由評鑑委員抽查雙語人員之服務紀錄；無法提出雙語人員勞保資料、聘僱契約及服務紀錄者，不納入人數計算。
- 3. 得免附前述聘僱契約或勞保資料情形如下：
  - (1) 仲介機構之負責人亦擔任雙語人員者，得免附聘僱契約。
  - (2) 仲介機構負責人亦擔任雙語人員者，若有因僅負責人1人而無法單獨為負責人投保之情形，可免附勞保資料。**

# 108年度評鑑指標修正三、顧客服務1.服務週期及項目

## (6)終止委任相關文件點交(複選)：+3分

0分

未備置空白雇主終止委任文件及雇主點交清單、外籍勞工終止服務文件及外籍勞工點交清單。

+1分

有與雇主簽訂書面終止委任契約**或契約終止之證明(如雇主繕發之委任契約終止信函等)**；或無雇主終止委任案件，但備有空白終止委任文件。

+1分

有與外籍勞工簽訂書面終止服務契約**或契約終止之證明(如外籍勞工繕發之服務契約終止信函)**；或無外籍勞工終止服務案件，但備有空白終止服務文件。

1分

雇主提出終止委任時，確實將保管之許可函及相關文件點交予雇主或其委任之仲介機構，並經雇主或其委託人簽收；或無雇主提出終止委任案件，但備有空白雇主點交清單。

## 指標說明修正第1點及新增第9點

- 1. 服務紀錄(含電子服務紀錄)、服務週期：(1)以抽查方式請仲介機構提出與外籍勞工及雇主聯繫或訪視紀錄，並檢視其服務內容及處理情形。....(5)無~~書面~~服務紀錄或不符前項須記載事項之外籍勞工或雇主服務案件，不列計服務週期。
- 9. 雇主(或外籍勞工)非以雙方合意簽定終止委任(服務)契約者，仲介機構仍應提供契約終止之證明(如雇主繕發之委任契約終止信函等)替代，且仍需提供已返還雇主文件之證明。



# 108年度評鑑指標修正四、其他事項2. 機場服務配合度

## (1)配合情形(複選)：+3分

+1分

配合事先上網登錄入國外籍勞工名單。

+1分

除符合前項外，並配合辦理外籍勞工法令宣導講習措施。



+1分

提供外籍勞工緊急**事件**聯繫卡。

0分

無上述情事者。

## 指標說明修正第3點及新增第4點

-  3. 緊急事件聯繫卡中**需登載項目為**：仲介機構名稱、仲介機構電話、仲介機構地址、緊急聯絡人姓名、緊急聯絡人電話等5項，缺一者不列計。
-  4. **緊急事件聯絡卡所登載之項目標題應有外籍勞工母語譯文使外籍勞工易於理解，項目內容資訊得視需求以外籍勞工母語、英文或音譯登載。**



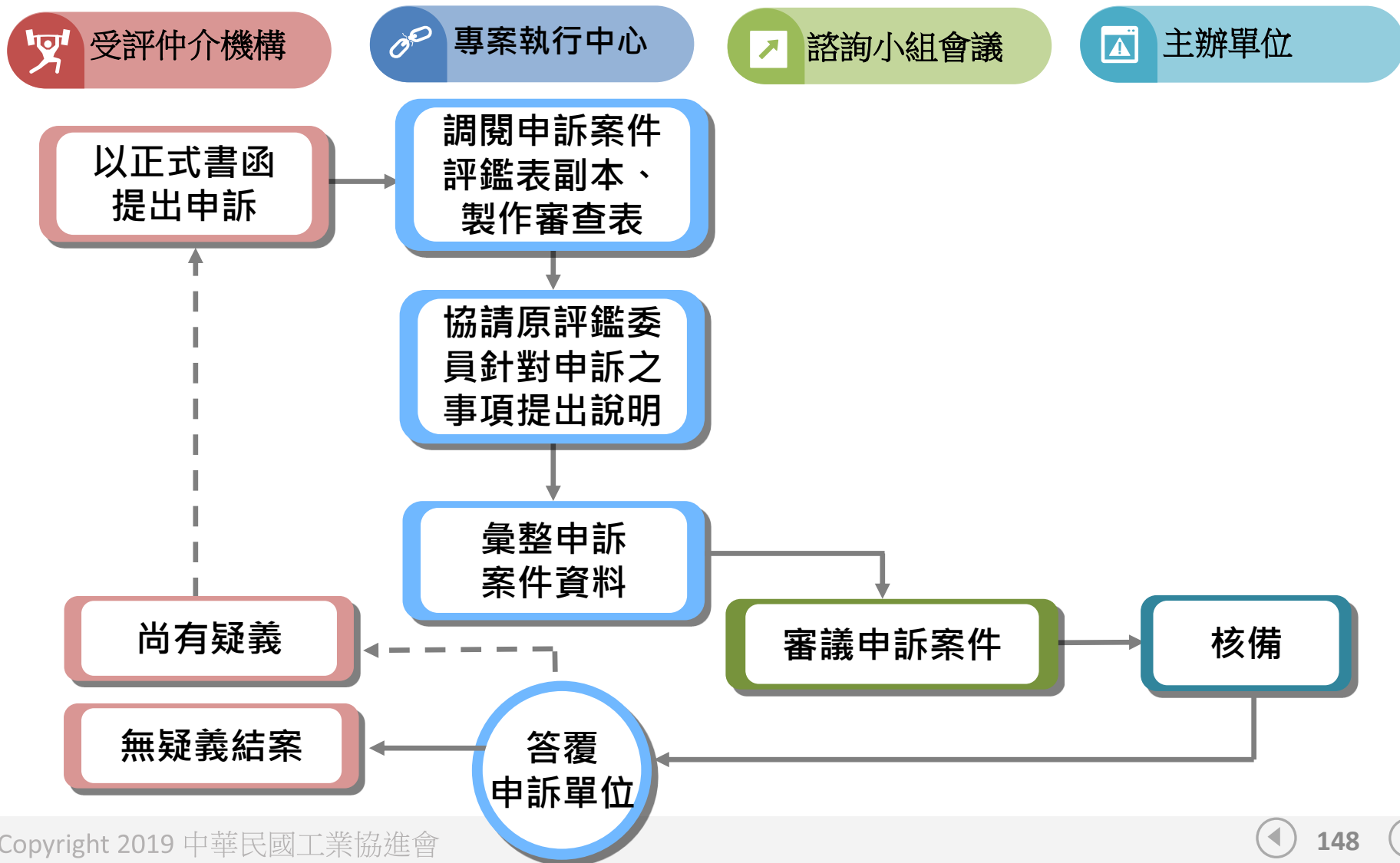
# 成績疑義及 申訴處理機制

# 成績疑義

- ❁ 評鑑結果通知書內載明如果對於評鑑結果有疑義及申訴者，得填寫執行單位所設計之申訴表及備具證據，於14日(日曆天，以掛號信件領取時間為準)以正式公文向執行單位提出申訴。
- ❁ 收到申訴信後，由執行單位先行初審並再次核算成績，如有必要得請該次評鑑委員提出書面意見。
- ❁ 由執行單位彙整申訴案件提報諮詢小組審查討論。
- ❁ 審查結果經主辦單位核備後，由執行單位將處理結果答復提出疑義之申訴單位。經決議申訴案件應複評者，執行單位另行安排複評時間及複評委員。

# 成績疑義

## 不需複評之申訴案件處理流程：



⚙️ 複評要件：包括形式要件及實質要件，必須同時符合以上兩種要件，且經諮詢小組審議通過者，才進行複評。

## a. 形式要件

受評仲介機構在收到評鑑成績通知書14日(日曆天)內提出申訴表單者。

## b. 實質要件

甲、屬於評鑑分數之認定問題。

乙、屬於評鑑表件之抄錄、複製或擅改等問題。

丙、其他經諮詢小組認定確實需進行複評者。

- c. 申訴機構有補提受檢資料者，應檢視評鑑委員在檢核表及評鑑評分表之註記或留有相關不給分之證據，如評鑑委員已敘明不給分理由者，或相關不給分之證據經執行單位或主辦單位認定為不給分者，諮詢小組將不針對該項目進行討論，而認定該申訴為「無理由」。
- d. 關於滿意度調查，如受評仲介機構為無有效樣本者，應於成績公布時註明「無調查樣本」。
- e. 評鑑委員在檢核表或評鑑評分表內，如已針對申訴機構所提之申訴項目註明未給分理由時，執行單位應將該理由提示於答復函內。

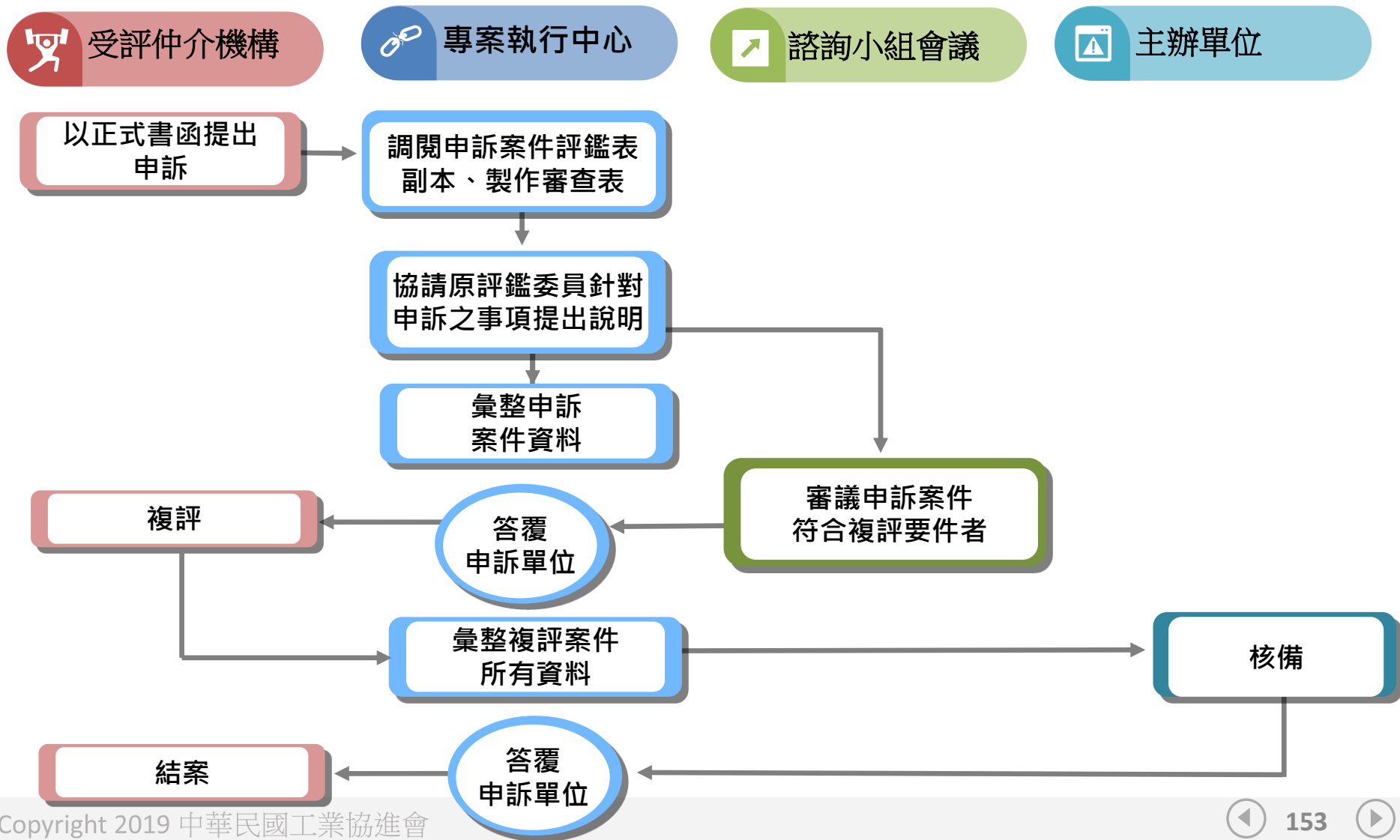
- ❁ 複評項目：以受評仲介機構所提之疑義申訴項目，且經諮詢小組審定者為範圍。受評仲介機構針對滿意度調查所提疑義部分，不予複評。
- ❁ 諮詢小組依以上條件，決議該申訴案件是否需進行複評。符合複評要件者，由專案執行中心安排3位複評委員前往該受評仲介機構進行復評。
- ❁ 複評日期除經主辦單位同意外，不得逾本案之履約期限。



- ❁ 複評評鑑委員組成原則：諮詢小組決議複評後，由專案執行中心洽請3位複評委員前往該受評仲介機構，針對申訴事項進行複評。為求公平起見，此3位複評委員均非原前往提出申訴案件受評仲介機構之評鑑委員，其組成原則如下：
  - a. 1位為主辦單位指派之人員，或經主辦單位同意且非受評仲介機構所在縣市之縣市政府代表。
  - b. 2位為學者及專家委員。
- ❁ 統計分析：執行單位將分別統計仲介機構所提疑義案件之指標項目、問題類別、評鑑委員、區域別等差異性，提報評鑑諮詢小組討論。

# 複評

## 複評案件處理流程：



# 申訴意見處理機制

- ❁ 若評鑑當場，受評仲介機構對於評鑑指標有疑問或申訴時，先由評鑑委員解釋指標定義，兩方仍對於評鑑指標認定不同時，可再諮詢主辦單位或專案執行中心。
- ❁ 承上，評鑑委員對於受評仲介機構不得分項，填寫「評鑑不給分紀錄表」，評鑑委員就前述表格逐項向受評仲介機構說明，若受評仲介機構對於不給分之項目有疑義時，則由受評仲介機構當場填寫「受評仲介機構意見表」，紀錄雙方認定不同之評鑑項目，並影印相關佐證資料，再由受評仲介機構與隨行人員簽章，於實地評鑑後，由區域評鑑執行小組將該場次資料寄回專案執行中心處理。

# 申訴意見處理機制

- ❁ 實地評鑑結束後，彙整紀錄表內容進行統計分析。另如有仲介機構提出建議事項，亦應予統計其意見類別及項目後，併案提評鑑諮詢小組討論。
- ❁ 如有仲介機構反映評鑑委員評鑑不公、態度不佳或有其他不當行為，專案執行中心將暫停該委員之後場次評鑑，並由專案共同計畫主持人進行求證，將全案呈報主辦單位，並由主辦單位決定後續處理方式。




# 私立就業服務機構從事跨國 人力仲介服務品質評鑑要點

# 私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點


- 一、依私立就業服務機構許可及管理辦法第十三條之一，為督促從事跨國人力仲介業務之私立就業服務機構(以下稱仲介機構)注重經營管理及提昇服務品質，以維護入國工作之外國人力仲介市場秩序，並做為獎優汰劣及雇主或求職人選任私立就業服務機構之參據，特訂定本要點。
- 二、勞動部(以下簡稱本部)以公開評選方式委託廠商(以下稱執行單位)執行本要點。
- 三、本要點所定之評鑑辦理方式，由執行單位依仲介機構所在地劃分區域邀集評鑑委員，以評鑑指標(如附表一、附表二及附表三)為基準，依據評鑑指標及其操作手冊至仲介機構實地就雇主及從事工作之外國人委任之仲介機構服務品質評鑑。

四、本要點所定受評鑑對象、評鑑範圍、評鑑期間及評鑑成績公告日期如下：

 評鑑對象：當年度之前一年度十二月三十一日以前設立之仲介機構(含受停業處分及暫停營業)；其設有分支機構者，並就當年度辦理從事仲介就業服務法第四十六條第一項第八款至第十款規定工作之外國人聘僱許可(初次、重招、遞補、承接)申請案之分支機構，擇一為評鑑對象。但有下列情形之一，當年度不納入評鑑對象：

a) 經依私立就業服務機構及其從業人員從事跨國人力仲介業務服務品質優良選拔表揚計畫得獎之仲介機構，並於得獎之次年二月底前向本部提出申請者。

- b) 仲介機構或其分支機構曾有拒絕評鑑或最近二次公告之評鑑成績為C級者。
- c) 仲介機構當年度之前二年度評鑑成績均為A級，且當年度及評鑑期間未因違反就業服務法受處分、經起訴或有罪判決者。
- d) 符合前目規定不納入評鑑之仲介機構，於最近一次不納入評鑑之次年度評鑑成績為A級，且當年度及評鑑期間未因違反就業服務法受處分、經起訴或有罪判決者。

 評鑑範圍：當年度一月一日起至十二月三十一日止辦理之雇主及從事工作之外國人相關資料。



- ❁ 評鑑期間：當年度之次一年度一月一日至**九月十五日**止。仲介機構因故不能於執行單位書面通知評鑑日期接受評鑑者，應於通知書送達後三日內附理由向執行單位申請更改評鑑日期，其申請更改之評鑑日期不得逾原通知之評鑑日期次日起算十四日，並以一次為限。
- ❁ 評鑑成績公告日期：當年度之次一年度十月三十一日，該日為星期日、國定假日或其他休息日者，以該日之次日為成績公告日；該日為星期六者，以其次星期一為成績公告日；該日如遇天災或其他不可抗力情事者，順延之。

五、本部籌組成立「私立就業服務機構評鑑諮詢小組」(以下簡稱諮詢小組)，置委員九人，協助本要點之執行，召集人與副召集人由委員互選之。

前項諮詢小組任務為提供下列各款評鑑工作之諮詢或協助審查：

- (一)評鑑工作執行及檢討。
- (二)評鑑指標及其操作手冊之擬定或修正。
- (三)評鑑成績審查。
- (四)評鑑成績疑義及爭議申訴案件處理。
- (五)其他與評鑑工作相關之諮詢意見。

六、仲介機構評鑑結果分 A、B、C 三等級，各級之分數範圍如下：

- ⚙️ A 級：成績達評鑑指標規定之九十分以上者。
- ⚙️ B 級：成績達評鑑指標規定之七十分以上未達九十分者。
- ⚙️ C 級：成績未達評鑑指標規定之七十分者。

仲介機構設有分支機構且分支機構當年度為受評鑑對象者，以仲介機構及其分支機構評鑑成績之平均數，為該仲介機構之評鑑成績。

第一項評鑑結果依適用附表一評鑑之仲介機構及附表二評鑑之仲介機構分別公告於本部網站([www.mol.gov.tw](http://www.mol.gov.tw))及本部勞動力發展署網站([www.wda.gov.tw](http://www.wda.gov.tw))提供雇主參考，並做為加強仲介機構管理之依據。

七、(刪除)

八、仲介機構申請重新設立許可時，最近二次公告之評鑑成績均為C級者，將依據私立就業服務機構許可及管理辦法第十五條規定不予許可。

九、仲介機構有下列情事之一，經本部通知限期接受評鑑，仍未能於評鑑期間接受評鑑者，其申請重新設立許可時，將依據私立就業服務機構許可及管理辦法第十五條規定不予許可：

- ❁ 切結不接受評鑑。
- ❁ 經執行單位通知評鑑日期，仲介機構未申請更改評鑑日期，於評鑑當日拒絕接受評鑑。
- ❁ 仲介機構申請更改評鑑日期，經執行單位同意，於評鑑當日拒絕接受評鑑。
- ❁ 評鑑過程中對評鑑委員或工作人員有恫嚇、謾罵、威脅、嘲弄、錄音或錄影等情事，經制止而不停止。
- ❁ 評鑑過程中未提供適當之評鑑環境，經要求改善而拒絕改善。
- ❁ 其他經提報諮詢小組討論有規避、妨礙或拒絕接受評鑑之情事，經主管機關認定屬實。