

## 勞動部 函

地址：100011 臺北市中正區館前路77號9樓  
承辦人：張嘉宏  
電話：(02)8995-6189  
電子信箱：marbury66@wda.gov.tw

100  
台北市中正區重慶南路一段10號11樓  
1105室

受文者：台北市就業服務商業同業公會

發文日期：中華民國112年1月9日  
發文字號：勞動發管字第1110522313B號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨

主旨：檢送「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」（以下簡稱評鑑要點）第4點、第6點及第3點附表1至附表3之規定，業經本部於中華民國111年1月9日以勞動發管字第1110522313A號令修正發布，檢送發布令影本及修正規定1份(如附件)，請查照。

說明：

- 一、依據私立就業服務機構許可及管理辦法第13條之1規定辦理。
- 二、旨揭評鑑要點自中華民國113年1月1日生效，爰113年辦理112年度之評鑑，即以旨揭評鑑要點執行，旨揭評鑑要點內容，已公告於本部勞動力發展署網站（網址：<http://www.wda.gov.tw>），請自行下載參考，並轉轄內私立就業服務機構周知。

正本：中華民國就業服務商業同業公會全國聯合會、台北市就業服務商業同業公會、新北市就業服務商業同業公會、桃園市就業服務商業同業公會、台中市就業服務商業同業公會、臺南市就業服務商業同業公會、高雄市就業服務商業同業公會、中華民國人力仲介協會、中華民國就業服務專業人員協會、臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府、金門縣政府、連江縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府

副本：

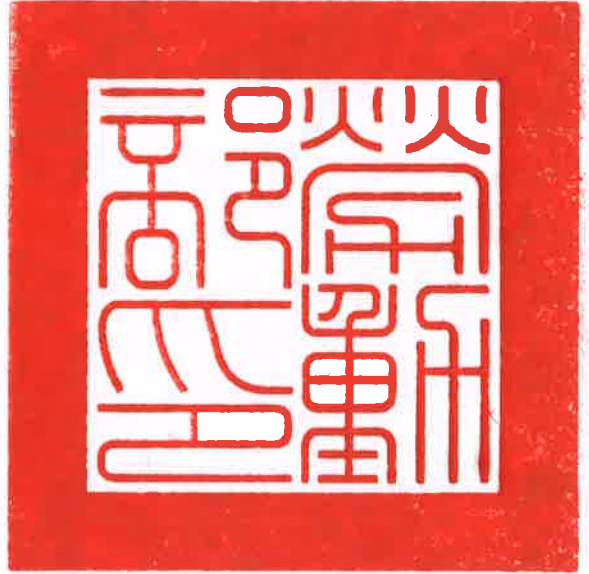
# 部長 許銘春

檔 號：

保存年限：

## 勞 動 部 令

發文日期：中華民國112年1月9日  
發文字號：勞動發管字第1110522313A號  
附件：如文



修正「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、第六點及第三點附表一至附表三，並自中華民國一百十三年一月一日生效。

附修正「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、第六點及第三點附表一至附表三

# 部長 許銘春

## 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、第六點修正規定

四、本要點所定受評鑑對象、評鑑範圍、評鑑期間、補評程序及評鑑成績公告日期如下：

(一) 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）及第十一款規定中階技術工作之外國人聘僱許可或展延聘僱許可申請案之分支機構，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：

1. 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。
2. 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。
3. 仲介機構當年度之前二年度評鑑成績均為 A 級，且當年度及次一年度未因違反就業服務法受處分、經起訴或有罪判決者。
4. 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，且當年度及次一年度未因違反就業服務法受處分、經起訴或有罪判決者。

(二) 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。

(三) 評鑑期間：當年度之次一年度一月一日至九月十五日止。

(四) 補評程序：評鑑成績符合第一款第三目或第四目之仲介機構，於評鑑當年度及次一年度因違反就業服務法受處分、經起訴或有罪判決者，應自執行單位書面通知之次日起三十日內辦理評鑑。

(五) 評鑑成績公告日期：

1. 評鑑成績公告日為當年度之次一年度十月三十一日。但依前款規定辦理補評程序之仲介機構，為執行單位書面通知之次日起第七十五日為成績公告日。
2. 前日成績公告日為星期日、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；該日遇天災或其他不可抗力情事者，順延之。

仲介機構應於執行單位書面通知之指定評鑑日期接受評鑑。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。

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：

- (一) A 級：成績達評鑑指標規定之九十分以上者。
- (二) B 級：成績達評鑑指標規定之七十分以上未達九十分者。
- (三) 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。

仲介機構除從事就業服務法第三十八條所定業務外，另有辦理於中華民國境外僱用非我國籍船員之事項者，以行政院農業委員會依境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法第十八條規定，評鑑該仲介機構當年度之評鑑分數，及本部之評鑑分數計算平均數，為該仲介機構之評鑑成績。

仲介機構僅辦理中華民國境外僱用非我國籍船員之事項者，以行政院農業委員會依境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法第十八條規定，評鑑該仲介機構當年度之評鑑分數，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、附表二評鑑之仲介機構及附表三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。

### 第三點附表一修正規定

附表一：當年度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及第 11 款規定中階技術工作之外國人聘僱許可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

#### 一、品質管理 (23%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1. 契約簽訂及保存(8分) 得分小計：            分	<p>(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)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未達100%雇主簽訂委任契約。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：100%雇主簽有委任契約。</p> <p>(2)簽訂外國人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)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未達100%外國人簽訂服務契約。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：100%外國人簽有服務契約。</p> <p>(3)綜合評分(複選)(+6分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+1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，</p>	<p>目的：促使仲介機構與雇主及外國人簽訂書面契約，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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 由勞動部或委託單位事先準備10位雇主及外國人名單(仲介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國人之文件卷宗及相關契約書。</p> <p>2. 雇主委任契約：係指仲介機構與雇主為辦理外國人事宜簽訂之書面契約。至少須包括仲介機構名稱、雇主姓名、雙方簽章及簽約日期等4項。缺少其中任何一項，視為不完整，第(1)項簽訂雇主委任契約及專屬卷宗，不予計分。</p>

	<p>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)。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 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。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：外國人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 位外國人服務契約，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)。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 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」範本與外國人簽訂服務契約。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>3. 外國人服務契約：係指仲介機構與外國人為辦理外國人在台工作事宜所簽訂之書面契約。應有中文及外國人母國語文對照，至少須包括仲介機構名稱、外國人姓名、護照號碼、雙方簽章及簽約日期等 5 項。缺少其中任何一項，視為不完整，第(2)項簽訂外國人服務契約及專屬卷宗，不予計分。</p> <p>4. 雇主委任契約及所屬專屬卷宗，外國人服務契約及所屬專屬卷宗，缺一不列計，而雇主委任契約與外國人服務契約得視管理需要併於同一專屬卷宗，但應為系統化並能立即提供評鑑委員評鑑。</p> <p>5. 「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。</p> <p>6. 第(1)項未簽訂雇主委任契約或第(2)項未簽訂外國人服務契約者，第(3)項綜合評分不給分。</p>
<p>2. 資料建檔及管制(3 分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><b>(1)建檔項目(1 分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未建檔。</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：建有雇主姓名及外國人姓名、護照號碼、入境日期、雇主申請聘僱許可之辦</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p>

	<p>理紀錄、外國人健檢及居留之辦理紀錄。</p> <p><b>(2)綜合評分(複選)(+2分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>+1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，能查詢及取得工作排程者。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無上述情事者。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>依密封袋內 10 位雇主及外國人名單，請仲介機構提出書面或電腦顯示雇主及外國人之建檔資料。</li> <li>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、外國人居留、健檢期限等)。</li> <li>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。</li> </ol>
<p>3. 員工管理(8分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><b>(1) 教育訓練計畫及執行紀錄(複選) (+5分)</b></p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>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</li> </ol>



	<p>位所舉辦之外國人政策及法令宣導課程。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><b>(2)人員離職案件處理(1分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未備置工作人員離職業務交接清單。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><b>(3)綜合評分(複選)(+2分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：建有顧客滿意度調查機制。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>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。</p> <p>3.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。</p> <p>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。</p> <p>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、講授大綱及受訓人員名冊及簽到等 6 項。缺一者不列計。</p> <p>6.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，須留存上課簽到簿、講義、簡報資料或課堂照片等資料以資證明。</p> <p>7.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。</p> <p>8.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。</p> <p>9.業務交接清單至少須包含：業務交接者雙方簽章、</p>
--	--	--

		<p>交接日期、交接業務、主管簽章等 4 項。缺一者不列計。</p> <p>10. 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。</p> <p>11. 顧客滿意度調查機制：指雇主與外國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。</p> <p>12. 滿意度調查比率（有效樣本/總人數）須達 10% 以上，始予採計。</p> <p>13. 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。</p>
<p>4. 雙語服務（4 分）</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><b>※請先檢視該機構雙語人員任職情形</b></p> <p><b>設置情形(複選)(+4 分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 0 分：其所有引進外國人國籍中有一國以上未聘有雙語人員。</p> <p><input type="checkbox"/> +1 分：其所有引進外國人國籍，均聘有該國籍之雙語人員。</p> <p><input type="checkbox"/> +1 分：除符合前項外，且依引進國籍之外國人人數，所相對提供服務之雙語人員人數</p>	<p>目的：仲介機構所仲介外國人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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 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。</p>

均符合以下條件者：

- a. 引進國籍之外國人人數為 1 人至 100 人（含）者，其服務之雙語人員人數為 1 名。
- b. 引進國籍之外國人人數為 101 人至 200 人（含）者，其服務之雙語人員人數為 2 名以上。
- c. 引進國籍之外國人人數為 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。

+2 分：除符合前項外，且依引進國籍之外國人人數，所相對提供服務之雙語人員人數均符合以下條件者：

- a. 引進國籍之外國人人數為 1 人至 100 人（含）者，其服務之雙語人員人數為 2 名。
- b. 引進國籍之外國人人數為 101 人至 200 人（含）者，其服務之雙語人員人數為 3 名以上。
- c. 引進國籍之外國人人數為 201 人以上，除已有 2 名服務之雙語人員外，每增加

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。

4. 任 1 位雙語人員，以通曉一種語言為認定標準，不重複列計。

5. 所有引進國籍之外國人，均應聘有該國籍之雙語人員提供服務，始得加 1 分。

	引進 100 人 (含) 者，其相對增加 2 名 雙語人員。	
--	-----------------------------------	--

二、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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人權益。 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。 3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人權益。 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

		<p>次數。</p> <p>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。</p>
<p>3. 非法扣留財物 (扣 5 分/次) 扣分小計： 分</p>	<p>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。</p> <p>前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人權益。</p> <p>說明：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。</p>
<p>4. 未盡受委任事務 (扣 5 分至 6 分/次) 扣分小計： 分</p>	<p>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。另仲介機構委由第三人辦理外國人生活管理及照顧業務，第三人未善盡受委任事務，致外國人權益受損之情事，再扣 1 分。實際共受 次處分，扣 分。</p> <p>前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分、或仲介機構委由第三人辦理外國人生活管理及照顧業務，第</p>	<p>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人權益。</p> <p>說明：</p> <p>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。</p> <p>2. 雇主委任仲介機構辦理外國人生活管理及照顧業務，仲介機構再委由第三人辦理，第三人未善盡外</p>

	<p>三人未善盡受委任事務，致外國人權益受損之情事者，併入前項計算。</p>	<p>國人生活管理及照顧業務，致外國人權益受損，仲介機構除違反就業服務法第 40 條第 1 項第 15 款規定扣 5 分外，另再扣 1 分。</p> <p>3. 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 款受處分之次數及內容。</p> <p>4. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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 款受處分之次數及內容。</p>
<p>5. 其他(扣 5 分/次)</p> <p>扣分小計：            分</p>	<p>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。</p> <p>前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人權益。</p> <p>說明：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 前一年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。</p>

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

三、顧客服務 (54%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 服務週期及項目 (31 分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p>(1) 訪視外國人(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)(複選)(+6 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：服務紀錄：達 100%，均有外國人服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：服務週期：仲介機構提供 80%以上外國人，服務週期至少 3 個月一次。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：服務週期：仲介機構提供 80%以上外國人，服務週期至少 2 個月一次。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：仲介機構對於聘僱新入境外國人，親自訪視次數於其外國人初次入境後，分別於 2 個月內、4 個月內、6 個月內、滿 6 個月至 1 年內各訪視 1 次；聘僱期滿續聘、期滿轉換、中階技術工作之外國人，頻率為半年 1 次。</p> <p>(2) 訪視雇主(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)(複選)(+6 分)</p>	<p>目的：促使仲介機構定期電話聯繫或親自訪視外國人及雇主，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及雇主相關法令或聘僱外國人應辦事項，另使仲介機構提供外國人及雇主非勞工行政之輔導機制。</p> <p>說明：</p> <p>1. 服務紀錄(含電子服務紀錄)、服務週期：</p> <p>(1) 以抽查方式請仲介機構提出與外國人及雇主聯繫或訪視紀錄，並檢視其服務內容及處理情形。</p> <p>(2) 評鑑人員可當場聯繫外國人及雇主核對仲介機構是否確有聯繫或訪視紀錄。</p> <p>(3) 外國人服務紀錄須記載詳實，並至少包括雇主姓名、外國人姓名、處理經過、處理結果、外國人簽名及服務人員簽章等項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。</p> <p>(4) 雇主服務紀錄須記載詳實，並至少包括雇主姓名、外國人姓名、處理經過、處理結果、雇主簽名及服務人員簽章等項。缺少其中任何一項，視</p>

+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，親自訪視次數於其外國人初次入境後，分別於 2 個月內、4 個月內、6 個月內訪視 1 次、滿 6 個月至 1 年內各訪視 1 次；聘僱期滿續聘、期滿轉換、中階技術工作之外國人，頻率為半年 1 次。

**(3)提供外國人資訊(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)(複選) (+7 分)：**

+2 分：於簽訂服務契約或外國人交付雇主時提供：外國人報到紀錄表、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國人交付雇主時提供外國人合法匯款資訊。

為不完整，不予計分。

(5) 無服務紀錄或不符合前項須記載事項之外國人或雇主服務案件，不列計服務週期。

(6) 服務週期係指委任(或服務)契約有效下，外國人入境日起至當年度 12 月 31 日止，仲介機構為雇主或外國人提供服務之平均週期。

(7) 親訪次數計算：抽選之 10 組外國人、雇主親訪次數應均達訪視次數之要求，交工當次不納入親訪次數。服務期間未達指定應訪週期者，不予得分。

**2. 資訊週期、資訊紀錄：**

(1) 以抽查方式請仲介機構提出提供雇主及外國人資訊之紀錄，並檢視其提供方式及資訊內容。

(2) 評鑑委員得當場聯繫雇主及外國人核對仲介機構是否確有提供資訊。

(3) 雇主部分：

①外國人交付雇主紀錄表：於外國人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。

②外國人交付雇主紀錄表須完整記載服務人員簽章、雇主簽章及日期等 3 項。缺一者不列



+1 分：於簽訂服務契約或外國人交付雇主時提供外國人毒品危害防治之宣導資訊。

+1 分：於簽訂服務契約或外國人交付雇主時提供防疫、職業安全、懷孕之權益事項或外籍看護工入國後補充訓練課程之宣導資訊。

+2 分：資訊週期：提供 80%以上外國人，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)(複選)(+4分)：**

+2 分：於簽訂委任契約或外國人交付雇主時，提供雇主外國人交付雇主紀錄表、雇主應辦事項、法令宣導、聘僱外國人工作或生活管理須知、國內長期照顧資訊、外國人懷孕之權益事項及外籍看護工入國後補充訓練課程之宣導資訊。

+2 分：資訊週期：提供 80%以上雇主，資訊週期至少 3 個月一次。

**(5)提供外國人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。

計。

③雇主應辦事項：至少須包含辦理外國人健檢、居留證展延及繳交健保費、就業安定費、依勞動契約為外國人投保意外險等 5 項規定及時間。缺一者不列計。

④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。

⑤聘僱外國人工作或生活管理須知、國內長期照顧資訊及外國人懷孕之權益事項：至少包含外國人管理規則、外國人來源國社會或風俗民情、外國人工作及生活管理注意事項、國內長期照顧資訊及外國人懷孕權益等 5 項，如雇主聘僱外籍看護工，則需有入國後補充訓練課程資訊。缺一者不列計。

**(4) 外國人部分：**

①外國人報到紀錄表：於外國人入國或交付雇主時，記載仲介機構交付外國人之相關資料、法令宣導等文件，並請外國人簽收。外國人未簽名者不列計。

②外國人報到紀錄表須有中文及外國人母國語文對照，並完整記載服務或雙語人員簽章、

+1 分：對外國人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：對外國人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。

+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，提供雇主及外國人相關非勞工行政服務，促進雇主及外國人勞資和諧或提高外國人社會參與，有實績證明者。

**(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、外國人終止服務文件及外國人點交清單。

+1 分：有與雇主簽訂書面終止委任契約或契約

外國人簽名或蓋章及日期等 3 項。缺一者不列計。

③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。

④合法匯款資訊：包含薪資及一般匯兌之合法匯款管道資訊。

⑤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。

⑥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。

⑦防疫宣導、職業安全及補充訓練資訊：仲介機構應提供外國人入境、返國休假前及再次來臺前之傳染病防疫資訊。另如抽選外國人為事業類外國人，則需有職業安全宣導資訊；如抽選為外籍看護工，則需有入國後補充訓練課程資訊。

⑧交予外國人之法令宣導、合法匯款資訊、毒

	<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：有與外國人簽訂書面終止服務契約或契約終止之證明(如外國人繕發之服務契約終止信函)；若無外國人終止服務案件，但備有空白終止服務文件。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p>	<p>品防治、防疫、職業安全宣導或外籍看護工入國後補充訓練課程之宣導資訊及工作、生活須知等文件均須翻譯為外國人母國語文。無外國人母國語文者，不列計。</p> <p>3. 相關資訊須有交付雇主及外國人之紀錄或證明，未能提供交付雇主及外國人之相關證明者，不列計資訊週期。</p> <p>4. 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資訊之平均週期。</p> <p>5. 提供外國人及雇主非勞工行政服務：</p> <p>(1) 請仲介機構提供外國人及雇主於當年度 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 非勞工行政服務須至少包含標準作業流程(SOP)、資源聯絡名冊及處理紀錄表等 3 項，缺一者不列計。</p> <p>(4) 資源聯絡名冊，至少建有資源單位、服務項目、</p>
--	--	---

		<p>聯絡方式、服務時間等項目資料，缺一者不列計。</p> <p>(5) 處理紀錄表內容應包含服務人員姓名、外國人姓名、雇主姓名、諮詢輔導經過、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。</p> <p>(6) 評鑑人員可當場詢問員工、外國人或雇主是否有資源聯絡名單、諮詢輔導機制。</p> <p>(7) 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。</p> <p>6. 終止委任文件須至少包含仲介機構簽章、雇主簽章及終止日期等 3 項。缺一者不列計。</p> <p>7. 終止服務文件須至少包含仲介機構簽章、外國人簽章及終止日期等 3 項。缺一者不列計。</p> <p>8. 點交清單應包括：點交文件之名稱、日期，並經雇主或委託人簽章，缺一者不列計。</p> <p>9. 雇主(或外國人)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</p>
--	--	---

		文件之證明。
<p>2. 申訴及異常事件處理 (7分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p><b>(1)申訴之處理機制(1分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>0分：無設置申訴處理機制。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：對雇主及外國人之申訴，建有因應處理機制。</p> <p><b>(2)提供外國人申訴、反映及緊急聯絡管道(1分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>0分：未提供外國人申訴、反映或緊急聯繫電話。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：於簽訂服務契約或外國人交付雇主時提供外國人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。</p> <p><b>(3)提供雇主申訴、反映及緊急聯絡管道(1分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>0分：未提供雇主申訴、反映或緊急聯繫電話。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：於簽訂委任契約或外國人交付雇主時提供雇主申訴、反映或緊急聯繫電話，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。</p> <p><b>(4)異常事件處理機制(複選)(+4分)：</b></p>	<p>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。仲介機構須提供外國人，通曉其母語之申訴、反映問題及緊急連絡管道，以利外國人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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外國人及雇主申訴案件係指所有外國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。</li> <li>2. 請仲介機構提供資料，說明對外國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。</li> <li>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，並能迅速為外國人及雇主處理問題等。</li> <li>4. 外國人聯繫管道須能由通曉外國人母語人員受理者，始列入計算。</li> </ol>

	<p><input type="checkbox"/>0分：未建立異常事件處理機制。</p> <p><input type="checkbox"/>+1分：對雇主及外國人發生異常事件，建有因應處理機制及所需運用之資源聯絡名冊。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p>	<p>5. 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。</p> <p>6. 申訴處理紀錄表須至少記載雇主姓名、外國人姓名、受理日期、受理人員姓名及反映事項等 5 項。缺一者不列計。</p> <p>7. 請檢視當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止期間之處理紀錄。</p> <p>8. 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。</p> <p>(1) 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、雇主及被看護者遭外國人傷害、性侵害及性騷擾等 6 項重大事件之處理機制。缺一不列計。</p> <p>(2) 外國人異常事件處理機制：至少須包含行蹤不明、受傷、死亡、外國人遭雇主或雇主以外之其他人性侵害及性騷擾、施暴等 5 項重大事件。缺一者不列計。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 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</p>
--	--	---

		<p>不列計。</p> <p>(5) 異常事件處理紀錄需至少記載雇主姓名、外國人姓名、發生及受理日期、受理人員姓名及異常發生事項等 5 項，缺一者不列計。</p> <p>(6) 請仲介機構提供異常事件處理程序及當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止之案例處理紀錄，並檢視其處理過程及結果，其處理程序應符合法令規定。</p>
<p>3. 滿意度調查(16 分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><b>滿意度調查(16 分)</b></p> <p>(1) 外國人服務品質調查 (8 分)：</p> <p>(2) 雇主服務品質調查 (8 分)：</p>	<p>目的：為瞭解外國人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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由勞動部勞動力發展署委託民意調查單位辦理，再予計分。</li> <li>2. 無法取得受評仲介機構當年度雇主及外國人之有效樣本者，將以其目前服務之雇主及仍在臺之外國人為替代樣本進行調查。</li> <li>3. 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 16 分後之總分數為 84 分，某仲介機構無滿意度調查分數為 60 分，則其總分數為</li> </ol>

		<p>60分÷84分×100分=71.43分。</p> <p>4. 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國人說明提供之服務項目、對雇主及外國人聯繫提供服務情形、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、是否主動積極探詢懷外國人於工作、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。</p>
--	--	---

四、其他事項 (17%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 曾受停業處分及申報暫停營業者(3分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>3分：當年度1月1日起至12月31日止期間，未曾受停業處分及申報暫停營業者。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <p>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)。</p> <p>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。</p>
<p>2. 機場服務配合度、申請登錄一站式服務及入國講習服務(3分)</p>	<p>配合情形(複選)(+3分)</p> <p><input type="checkbox"/>+2分：配合事先上網登錄入國外國人名單及辦理外國人法令宣導講習措施，如有辦</p>	<p>目的：仲介機構對於外國人入出國，應配合外國人機場關懷服務計畫、外國人法令宣導講習措施、一站式服務及入國講習服務，以保障外國人權益，提</p>



<p>得分小計：            分</p>	<p>理新聘外籍家庭看護工及幫傭者，需申請登錄一站式服務及入國講習服務。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：提供外國人緊急事件聯繫卡。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>高服務品質。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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國人出入國相關資料而未能提出，或如有辦理新聘外籍家庭看護工及幫傭者，未能事先申請登錄一站式服務及入國講習服務，即屬未能配合事先上網登錄入國外國人名單、未能配合宣導講習措施及未能配合一站式服務及入國講習服務，不予計分。如無辦理新聘外籍家庭看護工及幫傭者，則須符合事先上網登錄入國外國人名單及辦理外國人法令宣導講習措施，始得計分。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 緊急事件聯繫卡所登載之項目標題應有外國人母語譯文使外國人易於理解，項目內容資訊得視需求以外國人母語、英文或音譯登載。另登載項目亦須以中文註明。</li> <li>4. 緊急事件聯繫卡所登載之緊急聯絡人須能通曉外國人母語人員，始得列入計算。</li> </ol>
<p>3. 就業服務專業人員比例 (3 分)</p>	<p>(1)仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例(2 分)</p>	<p>目的：為提昇仲介機構服務之專業性。</p> <p>說明：</p>

<p>得分小計：            分</p> <p><input type="checkbox"/>0分：取得證書人數僅符合就業服務法規範。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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）以上者。</p> <p><b>(2)綜合評分(1分)</b></p> <p><input type="checkbox"/>1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。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無上述情事者。</p>	<p><input type="checkbox"/>0分：取得證書人數僅符合就業服務法規範。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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）以上者。</p> <p><b>(2)綜合評分(1分)</b></p> <p><input type="checkbox"/>1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。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無上述情事者。</p>	<p>1. 請仲介機構提供公司人員名冊及專業人員證書正本，以利評鑑委員查核。</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>3. 上述就業服務專業人員應登錄於仲介機構始採計人數。就業服務專業人員登錄資料以評鑑當年度 12 月 31 日於本部系統登錄狀態為在職者為限。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 前項負責人、經理人、董(理)事或代表人之資料以</p> <p>(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。</p>
	<p><input type="checkbox"/>0分：有外國人行蹤不明，但未有鼓勵、協尋</p>	<p>目的：促進仲介機構加強諮詢服務及法令宣導，並配合</p>

<p>4. 外國人行蹤不明比率及協尋措施 (3 分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p>行蹤不明外國人投案措施。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 分：外國人行蹤不明比率達 1.9% 以上，並有鼓勵、協尋行蹤不明外國人投案措施，且有登錄勞動力發展署行蹤不明外國人網路通報平臺。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 分：外國人行蹤不明比率達 0.7% 以上未滿 1.9%，並有鼓勵、協尋行蹤不明外國人投案措施，且有登錄勞動力發展署行蹤不明外國人網路通報平臺。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 分：外國人行蹤不明比率未達 0.7%，並有鼓勵、協尋行蹤不明外國人投案措施，且有登錄勞動力發展署行蹤不明外國人網路通報平臺。</p>	<p>政府政策，以減少外國人行蹤不明率，促進社會安定。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 / 總仲介外國人人數。</li> <li>2. 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國人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，其外國人入國半年行蹤不明比率均值約 0.7%。</li> <li>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日外國人入國半年行蹤不明比率，並與當年度外國人入國半年行蹤不明比率計算平均值，為本項外國人行蹤不明比率。</li> <li>4. 依就業服務法第 56 條第 1 項但書規定，雇主或受委任之仲介機構發現外國人曠職失聯時，可立即通報內政部移民署及警察機關執行查察。又為便利通報，勞動部已建立行蹤不明外國人網路通報平臺 (網址：<a href="https://labor.wda.gov.tw/labweb/Login.jsp">https://labor.wda.gov.tw/labweb/Login.jsp</a>)，仲介機構發現所服務之外國人有曠職失聯情事，須於上開平臺登錄外國人失聯資訊通知協尋。</li> <li>5. 仲介機構除登錄行蹤不明外國人網路通報平臺外，並</li> </ol>
--	---	--

		<p>請仲介機構提供受評期間(含前年度如有暫停辦理仲介評鑑期間)曾鼓勵或協尋行蹤不明外國人投案之相關資料(未有外國人行蹤不明者免附),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,缺一者,不予計分。</p>
<p>5. 加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會 (1分) 得分小計:            分</p>	<p><input type="checkbox"/>0分: 未加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會。 <input type="checkbox"/>1分: 已加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會。</p>	<p>目的: 鼓勵仲介機構加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會。 說明: 1. 仲介機構需加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會,且評鑑時仍具有效會員身分,始得加分。 2. 請仲介機構提供加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會之有效會員證正本,以利評鑑委員查核。</p>
<p>6. 所服務雇主於聘僱外國人之相關申請書表填具正確聯絡資訊(1分) 得分小計:            分</p>	<p><input type="checkbox"/>0分: 於聘僱外國人之相關申請書表雇主聯絡電話欄位所填具之聯絡電話為仲介機構聯絡資訊。 <input type="checkbox"/>1分: 於聘僱外國人之相關申請書表雇主聯絡電話欄位能正確填具雇主連絡電話,且非仲介機構之聯絡資訊。</p>	<p>目的: 為確保仲介機構服務之雇主於聘僱外國人申請書表填具聯絡電話正確性,可聯繫至雇主本人,避免填具聯絡電話為仲介機構聯絡資訊。 說明: 1. 現行勞動部之聘僱外國人申請書表,已教示雇主填具聯絡電話不得為仲介機構聯絡資訊。 2. 本項指標由勞動部抽查比對雇主聘僱外國人之相關申請書表所填具聯絡電話,如雇主有委任仲介機構辦理,且填具之聯絡電話為仲介機構連絡資訊,則本項指標不予計分。</p>

<p>7. 辦理聘僱中階技術工作外國人 (3 分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><input type="checkbox"/> 0 分：未辦理中階技術工作外國人聘僱許可。</p> <p><input type="checkbox"/> 0.5 分：辦理中階技術工作外國人聘僱許可人數達 1 人以上，未達 2 人。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 分：辦理中階技術工作外國人聘僱許可人數達 2 人以上，未達 5 人。</p> <p><input type="checkbox"/> 1.5 分：辦理中階技術工作外國人聘僱許可人數達 5 人以上，未達 9 人。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 分：辦理中階技術工作外國人聘僱許可人數達 9 人以上，未達 15 人。</p> <p><input type="checkbox"/> 2.5 分：辦理中階技術工作外國人聘僱許可人數達 15 人以上，未達 20 人。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 分：辦理中階技術工作外國人聘僱許可人數達 20 人以上。</p>	<p>目的：為提升中階技術工作外國人之人數，鼓勵仲介機構辦理聘僱中階技術工作外國人。</p> <p>說明：</p> <p>1. 符合中階技術工作之外國人者，係指從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款工作之外國人連續工作期間達 6 年以上、或曾累計工作達 6 年以上出國後，再次入國工作者，其工作期間達 11 年 6 個月以上、或累計工作期間達 11 年 6 個月以上，並已出國者。</p> <p>2. 本項評鑑指標係以仲介機構當年度有辦理中階技術工作外國人聘僱許可，並經勞動部核可之人數。</p>			
<p>總分</p>					
<p>評鑑委員意見</p>					
<p>評鑑委員簽名</p>				<p>評鑑日期</p>	<p>年    月    日</p>

## 第三點附表二修正規定

附表二：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及第 11 款規定中階技術工作之外國人聘僱許可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

### 一、品質管理 (42%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 契約簽訂及保存(22 分) 得分小計：            分</p>	<p>(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)：  <input type="checkbox"/>0 分：未與雇主簽訂委任契約。  <input type="checkbox"/>5 分：100%雇主簽有委任契約。</p> <p>(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)：  <input type="checkbox"/>0 分：未達 100%外國人(求職人)簽訂服務契約。  <input type="checkbox"/>5 分：100%外國人(求職人)簽有服務契約。</p> <p>(3)綜合評分(複選)(+12 分)：  <input type="checkbox"/>+6 分：雇主委任契約載明約定之具體事項，如收費項目、金額標準、收費、退費方式及外國人未能向雇主報到及相關違約之損害賠償事宜。(所抽查的 10 位雇主委</p>	<p>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。</p> <p>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</p>

	<p>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)。</p> <p><input type="checkbox"/>+6 分：外國人(求職人)服務契約載明約定之具體事項服務項，如收費項目、金額標準、收費及退費方式。(所抽查的 10 位外國人(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)。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>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。</p> <p>4. 雇主委任契約及外國人(求職人)服務契約，缺一不列計。</p> <p>5. 雇主委任契約至少須包括仲介機構名稱、雇主姓名、雙方簽章及簽約日期等 4 項資料。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，第(1)項簽訂雇主委任契約，不予計分。</p> <p>6. 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、雙方簽章及簽約日期等 4 項資料。所抽查的 10 位外國人(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，第(2)項簽訂外國人(求職人)服務契約，不予計分。</p> <p>7. 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)項綜合評不給分。</p>
2. 資料建檔及管制(10 分)	(1)建檔項目(4 分)：	目的：仲介機構對於所承辦之案件，應建立相

<p>得分小計：            分</p>	<p><input type="checkbox"/>0分：未建檔。</p> <p><input type="checkbox"/>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）。</p> <p><b>(2)綜合評分(複選)(+6分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>+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，能查詢及取得工作排程者。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無上述情事者。</p>	<p>關管制表或資訊系統，以建立有效管控機制，減少疏失。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
<p>3. 員工管理(10分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><b>(1) 教育訓練計畫及執行紀錄 (3分)</b></p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><b>(2) 人員離職案件處理(4分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>0分：未備置員工離職業務交接清單。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ol>



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。

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

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>9. 滿意度調查比率（有效樣本/總人數）須達 10%以上，始予採計。</p> <p>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。</p>
--	--	---

二、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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入	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。

	前項計算。	<p>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。</p> <p>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。</p>
<p>2. 超收費用(扣 5 分/次)</p> <p>扣分小計：            分</p>	<p>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。</p> <p>前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 超收費用：係指違反就業服務法第 40 條第 1 項第 5 款。</p> <p>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。</p> <p>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。</p>
<p>3. 非法扣留財物(扣 5 分/次)</p> <p>扣分小計：            分</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p>

	<p>前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。</li> </ol>
<p>4. 未盡受委任事務(扣 5 分/次)</p> <p>扣分小計：            分</p>	<p>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。</p> <p>前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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 款受處分之次數。</li> </ol>

<p>5. 其他(扣 5 分/次)</p> <p>扣分小計：            分</p>	<p>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。</p> <p>前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。</li> </ol>
---	---	---

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

### 三、顧客服務（35%）

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
----	------	---------

<p>1. 服務週期及項目(18分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p>(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)(+6分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+3分：服務紀錄：達100%，均有外國人(求職人)服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p>(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)(+6分)</p> <p><input type="checkbox"/>+3分：服務紀錄：達100%，均有雇主服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p>(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)：</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p>(4)提供雇主資訊(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)(3分)：</p> <p><input type="checkbox"/>3分：資訊週期：提供80%以上雇主，資訊週期至少3個月一次。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 服務紀錄(含電子服務紀錄)、服務週期：</p> <p>(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)</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>
--	--	--

		<p>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。</p> <p>(5) 無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。</p> <p>(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。</p> <p>2. 資訊週期、資訊紀錄：</p> <p>(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）。</p> <p>(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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 資訊週期係當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日</p>
--	--	---

		止，仲介機構提供雇主及外國人（求職人）資訊之平均週期。
<p>2. 申訴處理(17分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p>(1)申訴之處理機制(5分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分:無設置申訴處理機制。</p> <p><input type="checkbox"/>5分:對雇主及外國人（求職人）之申訴，建有因應處理機制。</p> <p>(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)：</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>+4分：提供外國人（求職人）申訴反映或緊急電話。</p> <p><input type="checkbox"/>+4分：提供雇主申訴、反映或緊急聯繫電話。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 申訴處理機制須至少包含標準作業流程(SOP)</li> </ol>



		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。
--	--	---

四、其他事項（14%）

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	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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)	<b>(1)仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例(4分)</b> <input type="checkbox"/> 0分：取得證書人數僅符合就業服務法規範。 <input type="checkbox"/> 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。	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

	<p><input type="checkbox"/>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。</p> <p>(2)綜合評分(3分)</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>之數額如下：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p>
<p>3. 加入就業服務商業同業 公會或人力仲介協會(1 分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><input type="checkbox"/>0 分：未加入就業服務商業同業公會或人力仲 介協會。</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：已加入就業服務商業同業公會或人力 仲介協會。</p>	<p>目的：鼓勵仲介機構加入就業服務商業同業公會 或人力仲介協會。</p> <p>說明：</p> <p>1. 仲介機構需加入就業服務商業同業公會或人</p>

		<p>力仲介協會，且評鑑時仍具有效會員身分，始得加分。</p> <p>2. 請仲介機構提供加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會之有效會員證正本，以利評鑑委員查核。</p>			
總分					
評鑑委員意見					
評鑑委員簽名				評鑑日期	年 月 日

### 第三點附表三修正規定

附表三：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從事跨國人力仲介服務品質評鑑指標

一、品質管理 (51%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 契約簽訂及保存(22分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p>(1)簽訂委任契約 (5分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未與雇主或國外仲介機構簽訂委任契約。</p> <p><input type="checkbox"/>5分：100%雇主或國外仲介機構簽有委任契約。</p> <p>(2)簽訂本國人(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)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未達100%本國人(求職人)簽訂服務契約。</p> <p><input type="checkbox"/>5分：100%本國人(求職人)簽有服務契約。</p> <p>(3)綜合評分(複選)(+12分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+4分：雇主或國外仲介機構委任契約載明約定</p>	<p>目的：促使仲介機構與雇主或國外仲介機構及本國人(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或國外仲介機構、求職人相關文件檔案，應妥善分類管理，以建立有效管理機制。另因辦理仲介本國人至臺灣地區以外工作之仲介機構，亦有受國外仲介機構委託辦理就業服務業務，爰本指標之雇主亦包含國外仲介機構。</p> <p>說明：</p> <p>1. 請仲介機構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</p>

	<p>之具體事項，如收費項目、金額標準、收費及退費方式。(所抽查的 10 位雇主(或國外仲介機構)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)。</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：本國人(求職人)服務契約載明約定之具體事項，如收費項目、金額標準、收費及退費方式。(所抽查的 10 位本國人(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)。</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：服務契約內容明確載明媒合方式、工作職缺內容及相關勞動條件，且無違反本國人(求職人)所赴國家之相關勞動規定。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>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)。</p> <p>2. 雇主或國外仲介機構委任契約：係指仲介機構與雇主或國外仲介機構為辦理本國人(求職人)事宜簽訂之書面契約。</p> <p>3. 本國人(求職人)服務契約：係指仲介機構與本國人(求職人)為辦理本國人(求職人)工作事宜所簽訂之書面契約。</p> <p>4. 雇主或國外仲介機構委任契約及本國人(求職人)服務契約，缺一不列計。</p> <p>5. 雇主或國外仲介機構委任契約至少須包括仲介機構名稱、雇主姓名或國外仲介機構名稱、雙方簽章及簽約日期等 4 項資料。所抽查的 10 位雇主(或國外仲介機構)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，第(1)項簽訂委任契約，不予計分。</p> <p>6. 本國人(求職人)服務契約至少包括仲介機構名稱、本國人(求職人)姓名、雙方</p>
--	---	--

		<p>簽章及簽約日期等 4 項資料。所抽查的 10 位本國人（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，第(2)項簽訂本國人（求職人），不予計分。</p> <p>7. 第(1)項未簽訂雇主或國外仲介機構委任契約或第(2)項未簽訂本國人（求職人）服務契約者，第(3)項綜合評分不給分。</p>
<p>2. 資料建檔及管制(10 分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><b>(1)建檔項目(4 分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未建檔。</p> <p><input type="checkbox"/>4 分：建有雇主姓名或國外仲介機構名稱、地址、電話。</p> <p><b>(2)綜合評分(複選)(+6 分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>+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，能查詢及取得工作排程者。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 請仲介機構提出評鑑人員於現場所抽取之 10 位雇主或國外仲介機構及本國人（求職人）書面或電腦顯示之建檔資料。（數量不足者，全數檢視）</p> <p>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。</p>

	<input type="checkbox"/> 0分：無上述情事者。	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	<p><b>(1) 教育訓練計畫及執行紀錄 (3分)</b></p> <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <p><b>(2) 人員離職案件處理(4分)：</b></p> <input type="checkbox"/> 0分：未備置員工離職業務交接清單。 <input type="checkbox"/> 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。 <p><b>(3) 綜合評分(複選) (+3分)：</b></p> <input type="checkbox"/> +2分：建有顧客滿意度調查機制。 <input type="checkbox"/> +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。 <input type="checkbox"/> 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

		<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>8. 顧客滿意度調查機制：指本國人（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</li></ol>
--	--	---



		<p>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。</p> <p>9. 滿意度調查比率（有效樣本/總人數）須達 10%以上，始予採計。</p> <p>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。</p>
<p>4. 個人資料安全維護措施(9 分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><input type="checkbox"/>9 分：有訂定個人資料檔案安全維護計畫。</p> <p><input type="checkbox"/>4 分：有訂定個人資料檔案安全維護計畫，但內容不完整。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未訂定個人資料檔案安全維護計畫。</p>	<p>目的：仲介機構對於個人資料保護，應依個人資料保護法訂定個人資料檔案安全維護計畫，以落實強化對於個人資料安全維護，減少資安事件。</p> <p>說明：</p> <p>1. 依個人資料保護法第 27 條第 2 項及第 3 項規定：「中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。前項計畫及處理方法之標準等相關事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。」勞動部(改制前為行政院勞工委員會)業以 102 年 5 月 1 日勞職管字第 1020500788 號令訂定發布</p>

		<p>施行人力仲介業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法，規範私立就業服務機構應訂有個人資料檔案安全維護計畫，以落實求職者個人資料保護。</p> <p>2. 個人資料檔案安全維護計畫至少應載明下列事項，缺一者，視為內容不完整：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) 指定專人或建立專責組織。</li><li>(2) 個人資料保護管理原則。</li><li>(3) 界定納入計畫之範圍及建立檔案。</li><li>(4) 對於可能產生之風險訂定適當管控措施。</li><li>(5) 對於資安事故狀況訂定適當應變措施、因應措施、檢討預防機制等。</li><li>(6) 對當事人告知義務之作業程序。</li><li>(7) 對個人資料之蒐集、處理或利用之作業程序。</li><li>(8) 利用個人資料行銷之作業程序。</li><li>(9) 維護所保有個人資料正確性之作業程序。</li></ol>
--	--	---

		<p>(10)人員管理採取措施。</p> <p>(11)資料、設備及技術安全管理採取措施。</p> <p>(12)業務終止後之個人資料處理措施。</p> <p>(13)執行安全維護計畫各項程序及措施保存紀錄。</p>
--	--	--

二、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
<p>1. 不實廣告、揭示 (扣 10 分/次) 扣分小計：            分</p>	<p>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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障本國人（求職人）權益。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不實廣告或揭示：係指違反就業服務法第 40 條第 1 項第 2 款。</li> <li>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 2 款受處分之次數。</li> <li>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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 2 款受</li> </ol>

		處分之次數。
<p>2. 超收費用 (扣 5 分/次) 扣分小計：            分</p>	<p>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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障本國人（求職人）權益。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 超收費用：係指違反就業服務法第 40 條第 1 項第 5 款。</li> <li>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。</li> <li>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。</li> </ol>
<p>3. 非法扣留財物 (扣 5 分/次) 扣分小計：            分</p>	<p>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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障本國人（求職人）權益。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 請檢視仲介機構當年度 1 月 1 日起至 12 月</li> </ol>

		<p>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。</p> <p>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。</p>
<p>4. 仲介求職人從事違背公共秩序或善良風俗之工作 (扣 5 分/次) 扣分小計：            分</p>	<p>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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障本國人（求職人）權益。</p> <p>說明：</p> <p>1. 仲介求職人從事違背公共秩序或善良風俗之工作：係指違反就業服務法第 40 條第 1 項第 7 款。</p> <p>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 7 款受處分之次數。</p> <p>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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 7 款受處分之次數。</p>

<p>5. 其他(扣 5 分/次)</p> <p>扣分小計：            分</p>	<p>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。</p> <p>前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。</p>	<p>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障本國人（求職人）權益。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 其他：係指違反就業服務法第 40 條第 1 項第 2 款、第 4 款、第 5 款及第 7 款以外條款。</li> <li>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 2 款、第 4 款、第 5 款及第 7 款以外條款受處分之次數。</li> <li>3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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 2 款、第 4 款、第 5 款及第 7 款以外條款受處分之次數。</li> </ol>
---	---	--

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

### 三、顧客服務（26%）

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
----	------	---------

<p>1. 提供資訊(9分)： 得分小計：            分</p>	<p><b>(1) 提供資訊服務紀錄(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)(6分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>6分:定期每週提供本國人(求職人)就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/>4分:定期每月提供本國人(求職人)就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/>2分:定期每季提供本國人(求職人)就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/>1分:不定期提供本國人(求職人)就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/>0分:未曾提供本國人(求職人)就業服務相關資訊。</p> <p><b>(2) 提供資訊正確性(3分)：</b></p> <p><input type="checkbox"/>3分:仲介機構所建置及揭示之職缺資訊，有將雇主應盡之法定義務與用人單位福利措施分列者。</p>	<p>目的：促使仲介機構主動並定期提供本國人(求職人)法令規定、就業情報及海外就業相關之資訊。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請仲介機構提出評鑑人員於現場所抽出 10 份本國人(求職人)之提供資訊服務紀錄，並檢視其提供之資訊內容。(數量不足者，全數檢視)</li> <li>2. 評鑑人員可當場聯繫本國人(求職人)核對仲介機構是否確有提供之紀錄。</li> <li>3. 資訊內容係指提供本國人(求職人)有關求才或求職資訊、自身權益保障、國外法令規定及解釋、海外急難救助管道、申訴或爭議處理等相關資訊，且提供予本國人之上開資訊內容應為中文或中譯版本。</li> <li>4. 資訊提供方式可包含：郵寄、傳真、電子郵件、親自交付等。</li> <li>5. 無提供資訊服務紀錄或不符合第(3)項資訊內容之案件，不列計紀錄。</li> </ol>
--	---	---

		<p>6. 定期係指至少每季提供一次資訊予本國人（求職人），超過者視為不定期。</p> <p>7. 提供資訊服務紀錄係當年度1月1日起至12月31日止，仲介機構提供及本國人（求職人）資訊之週期。</p> <p>8. 提供資訊正確性： 仲介機構提供之求才資訊，應將雇主依法（含勞動基準法、性別平等工作法、全民健康保險法、勞工保險條例等）應盡義務及員工依法應享權利（如勞健保、勞退、特別休假、婚假等），與公司福利措施或優於法規之制度明確分列。</p>
<p>2. 申訴處理(17分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p>(1)申訴之處理機制(5分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分:無設置申訴處理機制。</p> <p><input type="checkbox"/>5分:對本國人（求職人）之申訴，建有因應處理機制。</p> <p>(2)提供本國人（求職人）申訴、反映及緊急聯繫管道(複選)(+12分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未提供本國人（求職人）申訴、反映或</p>	<p>目的：仲介機構須提供本國人（求職人）申訴、反映問題及緊急聯繫管道，以利本國人（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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 本國人（求職人）申訴案件係指所有本國人</p>



	<p>緊急聯繫電話。</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：提供本國人（求職人）申訴反映或緊急電話。</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：仲介機構提供本國人（求職人）24 小時申訴反映或緊急電話之服務。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p>	<p>（求職人）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。</p> <p>2. 請仲介機構提供資料，說明對本國人（求職人）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。</p> <p>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，並能迅速為本國人（求職人）處理問題等。</p> <p>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。</p> <p>5. 申訴處理紀錄表須至少記載本國人（求職人）姓名、受理日期、受理人員姓名、反映事項及處理情形等 6 項。缺一者不列計。</p>
--	--	--

四、其他事項（14%）

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1. 曾受停業處分及申報暫	<input type="checkbox"/> 0 分：當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止期間，	目的：使仲介機構加強經營管理、遵守法令及

<p>停業者(6分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>永續經營，以提供穩定之服務。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>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。</li> </ol>
<p>2. 就業服務專業人員比例(7分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p><b>(1)仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例(4分)</b></p> <p><input type="checkbox"/>0分：取得證書人數僅符合就業服務法規範。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><b>(2)綜合評分(3分)</b></p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>目的：為提昇仲介機構服務之專業性。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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： <ul style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(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。</li> <li>(3) 從業人員人數逾10人者，應置就業服</li> </ul> </li> </ol>

	<input type="checkbox"/> 0分：無上述情事者。	<p>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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p>
<p>3. 加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會 (1 分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<input type="checkbox"/> 0分：未加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會。 <input type="checkbox"/> 1分：已加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會。	<p>目的：鼓勵仲介機構加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會。</p> <p>說明：</p> <p>1. 仲介機構需加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會，且評鑑時仍具有效會員身分，始得加分。</p> <p>2. 請仲介機構提供加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會之有效會員證正本，以利評</p>

	鑑委員查核。			
總分				
評鑑委員意見				
評鑑委員簽名			評鑑日期	年 月 日