

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聘僱許可（初次、重招、遞補、承接）申請案之私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑指標

一、 品質管理 (26%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 契約簽訂及保存(8分) 得分小計： 分</p>	<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)： <input type="checkbox"/>0分：未達100%雇主簽訂委任契約。 <input type="checkbox"/>1分：100%雇主簽有委任契約。</p> <p>(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)： <input type="checkbox"/>0分：未達100%外籍勞工簽訂服務契約。 <input type="checkbox"/>1分：100%外籍勞工簽有服務契約。</p> <p>(3)綜合評分(複選)(+6分)： <input type="checkbox"/>+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)。 <input type="checkbox"/>+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。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由勞動部或委託單位事先準備10位雇主及外籍勞工名單(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籍勞工之文件卷宗及相關契約書。 2. 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。至少須包括仲介機構名稱、雇主姓名及雙方簽章、簽約日期等4項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。 3. 外籍勞工服務契約：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，至少須包括仲介機構名稱、外籍勞工姓名及護照號碼、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，不予計分。 4. 雇主委任契約及所屬專屬卷宗，外籍勞工服務契約

	<p><input type="checkbox"/>+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）。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>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)項未簽訂外籍勞工服務契約者，第(3)項綜合評分不給分。</p>
<p>2. 資料建檔及管制(3 分) 得分小計： 分</p>	<p>(1)建檔項目(1 分)：</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。</p> <p>(2)綜合評分(複選)(+2 分)：</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，能迅速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>	<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. 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。</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(如雇主申請聘僱期限、外籍勞工居留、健檢期限等)。</p> <p>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。</p>
<p>3. 員工管理(8 分) 得分小計： 分</p>	<p>(1) 教育訓練計畫及執行紀錄 (5 分)</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>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</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位所舉辦之外籍勞工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>(2) 人員離職案件處理(1分)：</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>(3) 綜合評分(複選)(2分)：</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>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"> 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，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）。 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。 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。 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。 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。 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。 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>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、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。</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>※請先檢視該機構雙語人員任職情形</p> <p>(1)設置情形 (複選)(+4 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：其所有引進外籍勞工國籍，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：</p> <p>a. 引進國籍之外籍勞工人數為 1 人至 100</p>	<p>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。</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> <p>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</p>

	<p>人(含)者,其服務之雙語人員人數為1名。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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:</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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2名雙語人員。</p>	<p>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,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。</p> <p>3.任1位雙語人員,以通曉一種語言為認定標準,不重複列計。</p> <p>4.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。</p>
<p>5.線上申辦(3分)</p> <p>得分小計: 分</p>	<p>(1)線上申辦執行率(3分):</p> <p><input type="checkbox"/>0分:線上申辦執行率小於30%(線上申辦執行率<30%)。</p> <p><input type="checkbox"/>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%)。</p>	<p>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。</p> <p>說明:</p> <p>1.為推動雇主申請製造業、海洋漁撈業、家庭看護工、</p>

	<input type="checkbox"/> 2分：線上申辦執行率大於等於80%但小於95%(80% \leq 線上申辦執行率 $<$ 95%)。 <input type="checkbox"/> 3分：線上申辦執行率大於等於95%(95% \leq 線上申辦執行率)。	<p>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。</p> <p>2. 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。</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。	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。 說明： 1. 非法媒介：係指違反就業服務法第45條。 2. 請檢視仲介機構當年度1月1日起至12月31日止期間違反就業服務法第45條受處分之次數。
2. 超收費用(扣5分/次) 扣分小計： 分	於當年度1月1日起至12月31日止期間，曾受處分者，每次扣5分，實際共受 次處分，扣 分。	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外籍勞工權益。 說明： 1. 超收費用：係指違反就業服務法第40條第1項第5款。 2. 請檢視仲介機構當年度1月1日起至12月31日止期間違反就業服務法第40條第1項第5款受處分之次數。
3. 非法扣留財物(扣5分/次)	於當年度1月1日起至12月31日止期間，曾受處分者，每次扣5分，實際共受 次處分，扣 分。	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外籍勞工權益。

三、 顧客服務 (49%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 服務週期及項目(30分) 得分小計： 分</p>	<p>(1)訪視外籍勞工(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%，均有外籍勞工服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+1分：服務週期：仲介機構提供80%以上外籍勞工，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%以上外籍勞工，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：仲介機構對於外籍勞工服務紀錄次數，親自訪問比例達50%以上。</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><input type="checkbox"/>+2分：服務紀錄：達100%，均有雇主服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</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：仲介機構對於雇主服務紀錄次數，親自訪問比例達50%以上。</p> <p>(3)提供外籍勞工資訊(本項比率之計算，係以抽查</p>	<p>目的：促使仲介機構定期電話聯繫或親自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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 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。</p> <p>(2)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。</p> <p>(3)外籍勞工服務紀錄須記載詳實，並至少包括雇主姓名、外籍勞工姓名、處理經過、處理結果、外籍勞工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、外籍勞工姓名、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，視為不完整，不予計分。</p> <p>(5)無書面服務紀錄或不符合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。</p> <p>(6)服務週期係指外籍勞工入境日起至當年度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。</p> <p>2. 資訊週期、資訊紀錄：</p>

文件為基準) (複選) (+6分):

- +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。

(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籍勞工交付雇主時，提供雇主外籍勞工交付雇主紀錄表、雇主應辦事項、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%以上雇主，資訊週期至少 3 個月一次。

(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

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 雇主部分：
 - ①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。
 - ②外籍勞工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。缺一者不列計。
 - ③雇主應辦事項：至少須包含辦理外籍勞工健檢、居留證展延及繳交健保費、就業安定費等 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聘僱外籍勞工工作或生活管理須知：至少包含外籍勞工管理規則、外籍勞工來源國社會或風俗民情、外籍勞工工作及生活管理注意事項等 3 項。缺一者不列計。
- (4) 外籍勞工部分：
 - ①外籍勞工報到紀錄表：於外籍勞工入國或交付雇主時，記載仲介機構交付外籍勞工之相關資料、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。

	<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p>(6)終止委任相關文件點交(複選) (+3分)：</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</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>②外籍勞工報到紀錄表須有中文及外籍勞工母國語文對照，並完整記載服務或雙語人員簽章、外籍勞工簽名或蓋章及日期等 3 項。缺一者不列計。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑦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。</p> <p>3. 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。</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籍勞工資訊之平均週期。</p> <p>5. 提供外籍勞工及雇主非勞工行政服務： (1) 請仲介機構提供外籍勞工及雇主於當年度 1 月 1</p>
--	---	---

		<p>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、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、外籍勞工姓名、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、外籍勞工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、外籍勞工簽章及終止日期等 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</p>
--	--	---

<p>2. 申訴及異常事件處理 (9分) 得分小計： 分</p>	<p>(1)申訴之處理機制(1分)： <input type="checkbox"/>0分：無設置申訴處理機制。 <input type="checkbox"/>1分：對雇主及外籍勞工之申訴，建有因應處理機制。</p> <p>(2)提供外籍勞工申訴、反映及緊急聯絡管道(+1分)： <input type="checkbox"/>0分：未提供外籍勞工申訴、反映或緊急聯繫電話。 <input type="checkbox"/>+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。</p> <p>(3)提供雇主申訴、反映及緊急聯絡管道(複選)(+2分)： <input type="checkbox"/>0分：未提供雇主申訴、反映或緊急聯繫電話。 <input type="checkbox"/>+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。 <input type="checkbox"/>+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。</p> <p>(4)異常事件處理機制(複選)(+5分)： <input type="checkbox"/>0分：未建立異常事件處理機制。 <input type="checkbox"/>+1分：對雇主及外籍勞工發生異常事件，建有因應處理機制。 <input type="checkbox"/>+1分：對雇主及外籍勞工發生之異常事件，建</p>	<p>簽章，缺一者不列計。</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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外籍勞工及雇主申訴案件係指所有外籍勞工及雇主對仲介機構行政作業或服務品質提出反映、申訴或要求服務。 2. 請仲介機構提供資料，說明對外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。 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，並能迅速為外籍勞工及雇主處理問題等。 4. 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。 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。 6. 申訴處理紀錄表須至少記載雇主姓名、外籍勞工姓名、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>有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>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籍勞工傷害、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) 外籍勞工異常事件處理機制：至少須包含行蹤不明、受傷、死亡、外籍勞工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，缺一者不列計。</p> <p>(5) 異常事件處理紀錄需至少記載雇主姓名、外籍勞工姓名、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(10分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p>(1) 外籍勞工服務品質調查 (5分)：</p> <p>(2) 雇主服務品質調查 (5分)：</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 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. 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 $60 \div 90 \times 100 = 66.67$ 分。 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。
--	--	--

四、 其他事項 (15%)

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(3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"/> 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。 <input type="checkbox"/> 3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。

	未曾受停業處分及申報暫停營業者。	
2. 機場服務配合度(3分) 得分小計： 分	<p>(1)配合情形(複選,+3分)</p> <p><input type="checkbox"/>+1分：配合事先上網登錄入國外籍勞工名單。</p> <p><input type="checkbox"/>+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。</p> <p><input type="checkbox"/>+1分：提供外籍勞工緊急電話聯繫卡。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無上述情事者。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 上網登錄資料，仲介業者應自行下載清冊證明。 3. 緊急事件聯繫卡中需以外勞母語註明：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。
3. 就業服務專業人員比例(3分) 得分小計： 分	<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><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>(2)綜合評分(1分)</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>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"> 1. 請仲介機構提供公司人員名冊及專業人員證書，以利評鑑委員查核。 2. 依據就業服務法子法私立就業服務機構許可及管理辦法第6條規定，就業服務專業人員之數額如下： <ol style="list-style-type: none"> (1)從業人員人數在5人以下者，應置就業服務專業人員至少1人。 (2)從業人員人數在6人以上10人以下者，應置就業服務專業人員至少2人。 (3)從業人員人數逾10人者，應置就業服務專業人員至少3人，並自第11人起，每逾10人應另增置就業服務專業人員1人。 3. 因負責人、經理人、董(理)事或代表人違法情形影響

		<p>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>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><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 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%。 3. 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。
<p>5. 綜合評分(3分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p>本項之計分由評鑑委員共識決定之。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。

					<p>2. 服務紀錄品質：服務紀錄的過程及結果是否具體明確。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 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。)</p>
總分					
評鑑委員意見					
評鑑委員簽名				評鑑日期	年 月 日