勞動部勞動力發展署
「委託辦理114年度私立就業服務機構跨國人力仲介服務滿意度調查」答客問

一、為何本部勞動力發展署要辦理「114年度私立就業服務機構跨國人力仲介服務滿意度調查」？

答： 為督促及鼓勵從事仲介公司注重經營管理及提升服務品質，以維護移工仲介市場秩序，並作為雇主或移工選任仲介公司之參據，本部於93年起開始辦理仲介公司評鑑，並於96年1月3日修法將評鑑納入法制化，採取獎優汰劣措施，**而評鑑指標中其中訂有滿意度調查16分，是邀請雇主及移工（包含中階技術人力）共同參與，希望透過雇主及移工受服務之寶貴經驗，瞭解國內仲介公司對雇主及移工提供之服務品質。**

二、為何本部勞動力發展署委託民調公司(聯合行銷研究有限公司)辦理調查？

答：(一)本部勞動力發展署並無常設調查組織，故依據「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」，由本部勞動力發展署委託民意調查單位辦理，再予計分。

(二)本部勞動力發展署依據政府採購法進行評選，委託**聯合行銷研究有限公司(簡稱聯合報民調中心)**執行滿意度調查，是行使公務上之必須，且依據個人資料保護法第 4 條規定，受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。

三、「114年度私立就業服務機構跨國人力仲介服務滿意度調查」的查證或反映管道？

答：(一)相關訊息也刊登在**本部勞動力發展署網站/訊息發布/最新消**息，可上本部勞動力發展署網站查詢相關公告訊息。

(二)若該公司在電話訪問過程中造成雇主或移工的困擾或疑問，可先洽聯合報民調中心聯絡人：呂芝嫻或邱鳳琴督導(每日上午9點後電洽 02-27080757)，或本部勞動力發展署承辦人畢彩鳳小姐（02-89956190)。

四、調查對象是？

答：調查要訪問的是114年(1月1日至12月31日)透過仲介公司引入移工之雇主，還有雇主聘用之移工（包含外國技術人力)；依屬性又可以區分為家庭與事業(含漁船及養護機構)兩大類。

五、今年調查辦理的時間是？

答：原則上是115年10月13日起至115年11月25日止。家庭雇主多數會在晚上聯繫，企業雇主則是白天聯絡。您不需要刻意等待，調查機構會持續連絡，若您有特殊時間需求，聯合報民調中心一定會儘量配合您。

六、請問調查方式是？

答：家庭雇主及移工是以電話調查為主，企業雇主及移工是採實地調查及電訪等多元方式進行。

七、我們家移工不會說中文，如何進行訪問？

答：不用擔心你們家的移工不會說中文。聯合報民調中心是由各國外語訪員負責移工的訪問，也就是會用移工的母語來進行訪問。

八、調查內容會不會很長、很難？

答：這個調查迄今已有超過34萬人接受調查，題目非常簡單，只有10幾題左右，約占用您3分鐘。主要是看仲介公司有沒有跟你簽訂契約、有沒有超收費用、您對於服務人員的專業、態度是不是滿意，只有10幾題左右；移工的問卷跟您一模一樣，你可以先接受訪問，聽聽看題目，就知道會問移工那些題目了。

九、個資或答案有沒有外洩的問題？

答：資料只供本調查使用，除了檔案使用有加密保護，我們也要求承辦之廠商（聯合報民調中心)及相關人員全部簽署保密協議，負完全法律責任。且聯合報民調中心於相關系統都具有保密設計，保證資料不外洩。至於您對於仲介公司的評價，不論好壞，都是以整體方式進行統計，絕對不會透露給仲介公司。

十、抽樣問題1：怎麼會抽到我？

答：我們是從您的仲介公司，114年的客戶中做隨機抽選，就是，電腦選的啦。

十一、抽樣問題2：怎麼每次都抽到我？

答：有可能是因為您的仲介公司服務的客戶數比較少，所以您被抽中的機會就高出許多，意見更寶貴啊。若他們做的好，您可以藉此讓更多人知道，若做的不好，也可以趁這個時候反映，幫助他們改善。

十一、我可以拒絕受訪嗎？

答：這個調查真的非常需要您的意見，請您多幫忙。(若還是拒訪)那要拜託您留下聯合報訪員之前跟您接觸的電話號碼及雇主姓名，才能請他們把您的電話從約訪中刪除。

十二、評鑑成績有什麼用處？會公布嗎？

答：您的寶貴意見，將有助於對仲介公司的管理及評鑑，勞動部勞動力發展署也會在網站（http://www.wda.gov.tw）每年公布最新評鑑結果。

有關仲介公司評鑑結果公布之資訊，除各項評鑑指標分數、評鑑總成績、等級外，尚有仲介公司引進移工的類別、人數、移工行蹤不明率、是否受停業處分及重大違法行為等資訊。對於之後需要聘用移工的民眾來說，就可以充分利用這個資訊，作為選任優質仲介公司之參考。