

# 私立就業服務機構 95 年度服務品質評鑑計畫評鑑指標

## 一、 品質管理 (20%)

指標	95 年評鑑標準	評鑑目的及說明
1. 契約簽訂及保存(5 分)	<p>(1)專屬卷宗 (本項比率之計算,係以抽查文件為基準) (1 分):</p> <p><input type="checkbox"/>0 分:未達 100%雇主有專屬卷宗</p> <p><input type="checkbox"/>1 分:100%雇主有專屬卷宗</p> <p>(2)簽訂雇主委任契約 (1 分):</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>(3)簽訂外籍勞工服務契約 (1 分):</p> <p><input type="checkbox"/>0 分:未達 100%外籍勞工簽訂服務契約</p> <p><input type="checkbox"/>1 分:100%外籍勞工簽有服務契約</p> <p>(4)綜合評分(複選)(+2 分):</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分:雇主委任契約至少須包括<u>仲介機構名稱</u>、<u>雇主姓名</u>及<u>雙方簽章</u>、<u>簽約日期</u>等 4 項;並記載完備,載明:收費項目及金額標準、收費及退費方式、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)。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分:外籍勞工服務契約應有中文及外籍勞工母國語文對照,內容須至少包括<u>仲介機構名稱</u>、<u>外籍勞工姓名</u>及<u>護照號碼</u>、<u>雙方簽</u></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"> <li>1. 由勞委會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,全數抽查),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。</li> <li>2. 雇主委任契約:指<u>仲介機構與雇主</u>為辦理外籍勞工事宜簽訂之書面契約。</li> <li>3. 外籍勞工服務契約:係指<u>仲介機構與外籍勞工</u>為辦理外籍勞工在台工作事宜所簽訂之書面契約。</li> </ol>

	<p><u>章及簽約日期</u>等 5 項；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）。</p> <p>（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"/>0 分：無上述情事者。</p>	
2. 資料建檔及管制(5 分)	<p>(1)建檔項目(3 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未建檔。</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：僅建有雇主姓名及外籍勞工姓名、護照號碼、入境日期</p> <p><input type="checkbox"/>2 分：符合前項外,並建有雇主申請聘僱許可、展延聘僱之辦理紀錄</p> <p><input type="checkbox"/>3 分：符合前 2 項外,並建有外籍勞工健檢、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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以<u>抽查方式</u>當場請仲介機構提出或顯示雇主及外籍勞工之建檔資料。</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(如雇主申請聘僱或展延聘僱期限、外籍勞工居留、健檢期限等)。</li> </ol>
3. 員工管理(6 分)	<p>(1) 年度教育訓練計畫 (1 分)</p> <p><input type="checkbox"/>0 分:未訂有員工教育訓練計畫</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：訂有員工教育訓練計畫</p> <p>(2) 教育訓練紀錄(複選) (+2 分)</p>	<p>目的：仲介機構對於所屬從業人員應予定期教育訓練，提昇服務品質。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請仲介機構說明工作人員任職情形（含工作人員異</li> </ol>

- 0分：未依教育訓練計畫辦理或辦理週期超過1年
- +1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
- +1分：對新進員工進行職前教育訓練，並備有紀錄。

**(3) 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：備置空白業務交接清單，且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名。

**(4) 綜合評分(複選)(+2分)：**

- +1分：訂有公司員工申訴處理機制，且申訴案件有主管簽名及後續追蹤。
- +1分：訂有管理規章，並提供予所有員工知悉者。
- 0分：無上述情事者

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，始列入計算。其課程須包含就業服務法等相關法令或申辦作業流程。
3. 請仲介機構提供 94/10/1 至 95/9/30 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。
4. 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。
5. 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，仍須有備置該項文件始予計分。
6. 業務交接清單至少須包含：業務交接者雙方簽名、交接日期、交接業務、主管簽名等 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。
8. 公司員工申訴處理機制須至少包含標準作業流程(SOP)及申訴處理紀錄表等 2 項，缺一者不列計。
9. 若無發生公司員工申訴案件，亦應備置申訴處理紀錄表。
10. 管理規章：至少包含員工差勤管理、稽核（如績效考評）等項目。

<p>4. 雙語服務 (4 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 (4 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：其所有引進外籍勞工國籍均未聘有兼職或專職雙語人員。</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：其所有引進外籍勞工國籍，至少聘有 1 名專職雙語人員。</p> <p><input type="checkbox"/>2 分：其所有引進外籍勞工國籍，均聘有兼職或專職雙語人員。</p> <p><input type="checkbox"/>3 分：除符合前項外，且均為專職雙語人員。</p> <p><input type="checkbox"/>4 分：除符合前二項之一者外，所聘僱各國籍雙語人員數均符合「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」第 41 條規定。</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，並定期施以教育訓練；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> <ol style="list-style-type: none"> <li>請仲介機構提供雙語人員勞、健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。</li> <li>專職人員係指有加入該仲介機構勞健保者，未加入者均屬「兼職」。</li> <li>專職及兼職人員需提出至少具 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；<u>無法提出雙語人員勞健保資料、聘僱契約及服務紀錄者，不納入人數計算。</u></li> <li>任 1 位雙語人員，以通曉一種語言為認定標準，不重複列計。</li> <li>雇主聘僱外國人許可及管理辦法第 41 條規定，計算聘僱雙語人員人數： <ol style="list-style-type: none"> <li>引進外籍勞工之各國籍人數達 30 人以上未滿 100 人者，至少各應有 1 人具有雙語能力。</li> <li>引進外籍勞工之各國籍人數達 100 人以上未滿 200 人者，至少各應有 2 人具有雙語能力。</li> <li>引進外籍勞工之各國籍人數達 200 人以上，每增加引進 100 人者，至少各應增加 1 人具有雙語能力。</li> </ol> </li> <li>聘僱各國籍雙語人員人數係指：<u>需所有引進外籍勞工國籍均聘有雙語人員，始計算實際聘僱雙語人員</u></li> </ol>
----------------------	---	--

		<u>人數</u> ；專職雙語人員每1人以1人計算，兼職雙語人員每1人以0.5人計算。
--	--	---

二、 違規處分 (20%)

指標	95 年評鑑標準	評鑑目的及說明
1. 非法媒介(4分)	<input type="checkbox"/> 0分：於 94/10/1 ~95/9/30 期間，曾受處分者 <input type="checkbox"/> 4分：於 94/10/1 ~95/9/30 期間，未受處分者	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 94/10/1 ~ 95/9/30 期間是否違反就業服務法第 45 條及其次數。
2. 超收費用(4分)	<input type="checkbox"/> 0分：於 94/10/1 ~95/9/30 期間，曾受處分者 <input type="checkbox"/> 4分：於 94/10/1~95/9/30 期間，未受處分者	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 5 款。 2. 請檢視仲介機構 94/10/1 ~ 95/9/30 期間是否違反就業服務法第 40 條 5 款及其次數。
3. 非法扣留財物(4分)	<input type="checkbox"/> 0分：於 94/10/1 ~95/9/30 期間，曾受處分者 <input type="checkbox"/> 4分：於 94/10/1 ~95/9/30 期間，未受處分者	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. 非法扣留財物：係指違反就業服務法第 40 條 4 款。 2. 請檢視仲介機構 94/10/1 ~ 95/9/30 期間是否違反就業服務法第 40 條 4 款及其次數。
4. 未盡受委任事務(3分)	<input type="checkbox"/> 0分：於 94/10/1 ~95/9/30 期間，曾受 3 次處分者 <input type="checkbox"/> 1分：於 94/10/1 ~95/9/30 期間，曾受 2 次處分者 <input type="checkbox"/> 2分：於 94/10/1 ~95/9/30 期間，曾受 1 次處分者 <input type="checkbox"/> 3分：於 94/10/1 ~95/9/30 期間，未受處分者	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. 未盡受委任事務：係指違反就業服務法第 40 條 15 款。 2. 請檢視仲介機構 94/10/1 ~ 95/9/30 期間是否違反就業服務法第 40 條 15 款及其次數。
5. 仲介之外國人行蹤不明比率(3分)	<input type="checkbox"/> 0分：外籍勞工行蹤不明比率達 5% (含) 以上者。 <input type="checkbox"/> 1分：外籍勞工行蹤不明比率為 3% (含) 以上未滿	目的：促進仲介機構加強諮詢服務及法令宣導，以減少外籍勞工行蹤不明率

	<p>5%者</p> <p><input type="checkbox"/>2分：外籍勞工行蹤不明比率超過0%(1人以上)未達3%者。</p> <p><input type="checkbox"/>3分：未發生外籍勞工行蹤不明者。</p>	<p>說明：</p> <p>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。(統計期間為94/10/1~95/9/30)</p>
6. 其他(2分)	<p><input type="checkbox"/>0分：於94/10/1~95/9/30期間，曾有其他非法紀錄</p> <p><input type="checkbox"/>2分：於94/10/1~95/9/30期間，未有其他非法紀錄</p>	<p>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障僱主及外籍勞工權益。</p> <p>說明：</p> <p>1. 其他：係指違反就業服務法第40條4、5、15款及第45條以外條款。</p> <p>2. 請檢視仲介機構94/10/1~95/9/30期間是否違反就業服務法第40條4、5、15款及第45條以外條款及其次數。</p>

三、 顧客服務 (50%)

指標	95 年評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 服務週期及項目 (25 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) (+5 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：服務紀錄：達 100%，均有外籍勞工服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 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"/>+2 分：服務處理紀錄均有經主管簽註意見及簽名，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。</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) (+5 分)</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：服務紀錄：達 100%，均有雇主服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 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"/>+2 分：服務處理紀錄均有經主管簽註意見及簽名，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。</p> <p>(3)提供外籍勞工資訊(本項比率之計算，係以抽查文件為基準) (複選) (+4 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：於簽訂服務契約或外籍勞工交付雇主時提供：<u>外籍勞工報到紀錄表</u>、<u>相關法令宣導</u>、<u>入國工作或生活須知</u></p> <p><input type="checkbox"/>+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。</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) (複選) (+4 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：於簽訂委任契約或外籍勞工交付雇主</p>	<p>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。</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) <u>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名等項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。</u></p> <p>(4) <u>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名等項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。</u></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 95/9/30 止，仲介機構為雇主或外籍勞工提供服務之平均週期。</p>

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輔導機制(複選) (+3分)**

0分：無提供任何非勞工行政輔導機制。

+1分：對外籍勞工及雇主非勞工行政事務之諮詢，建有因應輔導機制。

+1分：對外籍勞工及雇主非勞工行政事務之諮詢需求，能自行輔導或轉介相關單位輔導，且處理紀錄均有經主管簽註意見及簽名，並有後續追蹤紀錄者（若無外籍勞工及雇主提出諮詢，應有空白表件）。

+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。

**(6)終止委任相關文件點交(複選) (+4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

**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、展延聘僱許可及繳交健保費、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

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。

□+1 分：外籍勞工提出終止服務時(如離境)，確實將保管之相關文件點交予外籍勞工，並經外籍勞工簽收；或無外籍勞工提出終止服務案件，但備有空白外籍勞工點交清單。

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。

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。

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。缺一者不列計。

④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。

⑤交予外籍勞工之法令宣導及工作、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。

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。

4. 資訊週期係 94/10/1~95/9/30 止，仲介機構提供雇主及外籍勞工資訊之平均週期。

5. 提供外籍勞工及雇主非勞工行政輔導機制：

(1) 請仲介機構提供外籍勞工及雇主於 94/10/1 ~ 95/9/30 期間之非勞工行政輔導資料，說明提供諮詢或輔導服務方式及相關資源聯繫管道。

(2) 非勞工行政輔導機制係指：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)。

		<p>(3) 非勞工行政輔導機制須至少包含<u>標準作業流程(SOP)</u>及<u>處理紀錄表</u>等 2 項，缺一者不列計。</p> <p>(4) 處理紀錄表內容應包含<u>服務人員姓名</u>、<u>外籍勞工姓名</u>、<u>雇主姓名</u>、<u>輔導經過</u>、<u>輔導結果</u>等 5 項。缺一者不列計。</p> <p>(5) 評鑑人員可當場詢問員工、外籍勞工或雇主是否有輔導機制。</p> <p>(6) 若受評期間未有雇主或外籍勞工提出諮詢、輔導要求，仍應備置空白處理紀錄表，以備雇主或外籍勞工提出諮詢、輔導要求時使用，故<u>未有雇主或外籍勞工提出諮詢、輔導要求者，仍須有備置處理紀錄表始予計分</u>。</p> <p>6. <u>終止委任</u>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. <u>終止服務</u>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，並經雇主或外籍勞工簽章，缺一者不列計。</p>
2. 申訴處理(10 分)	<p>(1)申訴處理機制(1 分)：</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(複選)(+2 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未提供外籍勞工申訴、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籍勞工交付雇主時</p>	<p>目的：仲介機構須提供<u>雇主</u>申訴、反映問題及緊急聯繫管道，以利雇主發生勞資爭議或意外事件時之聯繫。仲介機構須提供<u>外籍勞工</u>，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<u>異常事件</u>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>說明：</p> <p>1. 外籍勞工及雇主申訴案件包含所有外籍勞工及雇主</p>

	<p style="text-align: center;"><b>提供外籍勞工申訴反映或緊急電話。</b></p> <p><input type="checkbox"/>+1 分:處理紀錄均有經主管簽註意見及簽名,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(複選)(+2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籍勞工交付雇主時提供<b>雇主申訴、反映或緊急聯繫電話</b>。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分:服務處理紀錄均有經主管簽註意見及簽名,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)(+5分) :</b></p> <p><input type="checkbox"/>0 分:未建立異常事件處理機制。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分:對雇主及外籍勞工發生異常事件,建有因應處理機制。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分:處理紀錄均有經主管簽註意見及簽名,需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分:對於性侵害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"/>+2 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>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。</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,並能迅速為外籍勞工及雇主處理問題等。</p> <p>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。</p> <p>5. 申訴處理機制須至少包含<b>標準作業流程(SOP)及處理紀錄表</b>等 2 項,缺一者不列計。</p> <p>6. 處理紀錄須至少記載<b>受理日期、受理人員姓名及反映事項</b>等 3 項。缺一者不列計。</p> <p>7. 請檢視審閱 94/10/1~95/9/30 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<b>雇主異常事件處理機制</b>:至少須建立包含<b>勞資爭議、雇主或被看護者死亡、積欠薪資、性侵害</b>等 4 項重大事件之處理機制。缺一不列計。</p> <p>②<b>外籍勞工異常事件處理機制</b>:至少須包含<b>行蹤不明、傷亡、性侵害、施暴</b>等 4 項重大事件。缺一者不列計。</p> <p>③處理機制須至少包含<b>標準作業流程(SOP)及處理紀錄表</b>等 2 項。缺一者不列計。</p> <p>④請仲介機構提供異常事件處理程序及 94/10/1 ~ 95/9/30 之案例處理紀錄,並檢視其處理過程及結</p>
--	--	--

		果，其處理程序應符合法令規定。
3. 滿意度調查(15分)	(1) 外籍勞工服務品質調查 (7分): (2) 雇主服務品質調查 (8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。 說明: 1. 由本局委辦之民意調查單位針對外籍勞工及雇主進行服務品質調查，予以計分。

四、 其他事項 (10%)

指標	95 年評鑑標準	評鑑目的及說明
1. 品質驗證(2 分)	<input type="checkbox"/> 0 分：無 <input type="checkbox"/> 1 分：通過其他驗證機構 ISO 9000 系列驗證 <input type="checkbox"/> 2 分：通過經「財團法人認證基金會」認證合格之驗證機構 ISO 9000 系列驗證	<p>目的：促進仲介機構建立符合 ISO 品質管制措施，以提昇服務品質。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請仲介機構提供 ISO 品質驗證合格證書，並檢查其驗證機構及效期。</li> <li>2. 須於 95/9/30 以前取得證書，且於 94/10/1~95/9/30 期間曾為有效者，始予計分。</li> </ol>
2. 設立年資、停業處分及申報暫停營業者(4 分)	<input type="checkbox"/> 0 分：至 95/9/30 止曾受處分，或設立尚未滿 4 年者 <input type="checkbox"/> 1 分：至 95/9/30 止，設立 4 年以上未滿 6 年，且未受處分者及申報暫停營業者。 <input type="checkbox"/> 2 分：至 95/9/30 止，設立 6 年以上未滿 8 年，且未受處分者及申報暫停營業者 <input type="checkbox"/> 4 分：至 95/9/30 止，設立 8 年以上，且未受處分者及申報暫停營業者	<p>目的：使仲介機構加強經營管理、遵守法令及永續經營。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依設立日期評分並檢視受停業處分及申報暫停營業者情形(94/10/1~95/9/30)</li> <li>2. 設立年資係統計至 95/9/30 止。</li> <li>3. 94/10/1~95/9/30 期間(依發文日期)曾受停業處分 1 次以上者或申報暫停營業者，不予計分</li> </ol>
3. 機場服務配合度(4 分)	<p><b>(1)建立外籍勞工機場服務機制 (複選，+4 分)</b></p> <input type="checkbox"/> +1 分：建有機場服務流程機制。 <input type="checkbox"/> +1 分：外籍勞工無須服務人員接機時，備有雇主聲明紀錄(入境外籍勞工無人接機聲明書)。 <input type="checkbox"/> +1 分：於外籍勞工出入境前，提供外籍勞工緊急電話聯繫卡。 <input type="checkbox"/> +1 分：外籍勞工離境時所提出之申訴案件，就個案需通知仲介機構說明或處理時，建有離境申訴管理資料，並經主管簽名；或雖	<p>目的：仲介機構對於外籍勞工入出境外，應建立相關管制表或資訊系統，建立有效管控機制，以提高服務品質。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以抽查方式當場請仲介機構提出外籍勞工出入境相關資料。</li> <li>2. 檢視機場服務流程機制，須至少包含<u>標準作業流程(SOP)</u>、<u>處理紀錄表</u>及<u>與國外聯繫接送外籍勞工之書面紀錄</u>等 3 項，缺一者不列計。</li> <li>3. 若受評期間未加入機場服務計畫，仍應備置機場服務</li> </ol>

	<p>無外籍勞工離境時之申訴案件，但備有空白離境申訴書面文件。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無上述情事者</p>	<p>流程機制，以利日後加入機場服務計畫時使用，故<u>未加入機場服務計畫者，仍須有備置前述文件始予計分。</u></p> <p>4. 緊急事件聯繫卡中需註明：<u>仲介機構名稱</u>、<u>仲介機構電話</u>、<u>仲介機構地址</u>、<u>緊急聯絡人姓名</u>、<u>緊急聯絡人電話</u>等5項，缺一者不列計。</p>
--	--	--

五、加值服務 (5%)

指標	95 年評鑑標準	評鑑目的及說明			
1. 直接聘僱後續服務(3分)	<p>(1)提供直接聘僱作業之後續服務(複選) (+3 分)</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：備有直接聘僱作業後續雇主委託案之獨立卷宗及專屬文件 (服務文件)。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：備有直接聘僱作業後續服務之委任契約、服務費用項目及金額、收費及退費方式 (管理機制)。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>目的：鼓勵仲介機構提供多元服務，對採直接聘僱之雇主及外籍勞工提供服務時，應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"> <li>1. 請仲介機構提供直接聘僱作業後續服務相關表件及資料。</li> <li>2. 評鑑委員可現場抽問員工服務方式及收費方式。</li> </ol>			
2. 其他(2分)	<p>(1)仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例(1分)</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：從業人員取得證書人數符合就業服務法規範。</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：從業人員取得證書佔員工總數比例達 60%。</p> <p>(2)仲介機構鼓勵行蹤不明外籍勞工投案 (1分)</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未有鼓勵行蹤不明外籍勞工投案紀錄者。</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：未有外籍勞工行蹤不明情形，或有鼓勵、協尋行蹤不明外籍勞工投案措施。</p>	<p>目的：為提昇仲介機構服務之專業性及配合政府政策，並促進社會安定。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 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，以利評鑑委員查核。</li> </ol>			
總分					
評鑑委員意見					
評鑑委員簽名		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">評鑑日期</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">年 月 日</td> </tr> </table>		評鑑日期	年 月 日
	評鑑日期	年 月 日			