

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 (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：未與雇主委任契約  <input type="checkbox"/>5 分：100%雇主委任契約</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)簽訂服務契約</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、簽約日期等及約定之具體事項等資料。(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，不予加分)。  <input type="checkbox"/>+6 分：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、及雙方簽章、簽約日期及約定之具體事項等資料。(所抽查的 10 位外國人(本國求職人)服務契約，均需符合前述規定，任一份缺</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。  4. 雇主委任契約及外國人(求職人)服務契約，缺一不列計。  5. 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)項綜合評分不給分。</p>

	<p>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>2. 資料建檔及管制(10分)</p> <p>得分小計：            分</p>	<p>(1)建檔項目(4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>(2)綜合評分(複選)(+6分)：</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，能迅速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>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. 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>(1) 教育訓練計畫及執行紀錄 (3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><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>(2) 人員離職案件處理(4分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未備置員工離職業務交接清單。</p> <p><input type="checkbox"/>4分：已備置空白業務交接清單，<b>另如有</b>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> <p>(3) 綜合評分(複選) (3分)：</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工任職情形(含員工異動情形，如新進員工或員工離職等)。</li> <li>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</li> </ol>

	<p><input type="checkbox"/>2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，並有獎勵或改善方案或措施。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無上述情事者。</p>	<p>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。</p> <p>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。</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，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、講授大綱及受訓員工簽到等 5 項。缺一者不列計。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。	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。 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，以保障雇主及外國人（求職人）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 款受處分之次數。
3. 非法扣留財物 (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，以保障雇主及外國人（求職人）權益。 說明： 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。 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。
4. 未盡受委任事務 (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，以保障雇主及外國人（求職人）權益。 說明： 1. 未盡受委任事務：係指違反就業服務法第 40 條第 1

		<p>項第 15 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 15 款之次數。</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>目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障僱主及外國人（求職人）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>

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（32%）

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 服務週期及項目(15)</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) (+5 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 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)僱主服務紀錄(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)(複選) (+5 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（求職人）及僱主，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）及僱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、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）及僱主之聯繫或訪視紀錄，並</p>

	<p><input type="checkbox"/>+2分:服務紀錄:達100%,均有僱主服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+3分:服務週期:仲介機構提供80%以上僱主,服務週期至少3個月一次。</p> <p><b>(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):</b></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><b>(4)提供僱主資訊(本項比率之計算,係以抽查文件為基準)(+2分):</b></p> <p><input type="checkbox"/>+2分:資訊週期:提供80%以上僱主,資訊週期至少3個月一次。</p>	<p>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)及僱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)僱主服務紀錄須記載詳實,並至少包括僱主姓名、處理經過、處理結果及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>(5)無書面服務紀錄或不符前項須記載事項之外國人(求職人)或僱主服務案件,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,仲介機構為僱主或外國人(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份僱主及外國人(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僱主及外國人(求職人)核對仲介機構是否確有提供資訊。</p> <p>3. 相關資訊須有交付僱主及外國人(求職人)之紀錄或證明,未能提供交付僱主及外國人(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日止,仲介</p>
--	--	---

		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)及處理紀錄表等2項，缺一者不列計。</li> <li>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。</li> </ol>

四、 其他事項（16%）

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)	<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	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。

得分小計：            分	<p>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>	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)	<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><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	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，就業服務專業人員之數額如下： (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 4. 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。 5. 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。
3. 綜合評分(3 分) 得分小計：            分	本項之計分由評鑑委員共識決定之。	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： 1. 由評鑑委員自行針對仲介機構服務紀錄品質、文件整理完整性、提供資料速度、接受評鑑配合度、創新服務措施及遵守法令規定等，給予綜合評分。 2. 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。)			
總分					
評鑑委員意見					
評鑑委員簽名				評鑑日期	年 月 日