

113 年度桃園市政府辦理仲介本國人在國內工作之私立就業服務機構評鑑評分表

壹、基本資料(各項資料除另有規定外，以 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日為準)

一、基本資料表：資料統計期間為 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日

| | | | | | |
|-----------------------------|---------------|------|-----------|-----------------|--------------------|
| 機構名稱 | ○○企業社 | | 機構地址 | 桃園市○○區○○街 NN 號○ | |
| 許可證字號 | 桃市就服字第 00NN 號 | 機構電話 | 03-3333NN | 負責人姓名 | ○○○ |
| 設立日期 | 106.0N.0N | 資本額 | NN 萬元 | 網站網址 | http://xxx.xxx.tw/ |
| 設立至今受處分次數 (截至 112/12/31) | N 次 | | | | |

二、經營狀況：資料統計期間為 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日

| | | | | | |
|--------------------------|---|--|---------------|-------|--|
| 經營性質 | <input type="checkbox"/> 只經營人力就業服務業務 <input type="checkbox"/> 兼營其他行業 | | | | |
| 現有員工數 | 員工總數_____人(包含從事與人力仲介有關業務之人員，含行政人員、業務員、專業人員及主管) 大學畢業員工總數_____人 從業人員_____人(從業人員係指私立就業服務機構從事就業服務業務之人員，包含總經理及總經理以下人員，但會計、總務等行政事務人員除外) 從業人員共取得_____張就業服務專業人員證書，其詳細資料請填三、就業服務專業人員名單 從業人員取得就業服務專業人員證書佔員工總數比例_____% | | | | |
| 取得品質 驗證情形 | <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，發證機構為_____ | | | | |
| 112 年度求才職位數(A) | NNN 人 | | 112 年度求職人數(B) | NNN 人 | |
| 112 年度媒合成功 就業人數(C) | NNN 人 | | 求才利用率(C/A) | NN% | |
| | | | 求職就業率(C/B) | NN% | |
| 112 年度營業額(僅包含 就業媒合部分) | <input type="checkbox"/> 100 萬元(含)以下 <input type="checkbox"/> 101~200(含)萬 <input type="checkbox"/> 201~300(含)萬 <input type="checkbox"/> 301~400(含)萬 <input type="checkbox"/> 401~500(含)萬 <input type="checkbox"/> 501 萬元以上：_____ (請自行填寫概略數字) | | | | |

貳、113 年仲介本國人在國內工作之私立就業服務機構評鑑指標

一、顧客服務流程及管理 (50%)

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|---|--|---|--------|
| <p>1. 書面契約簽訂、保存、審核(16分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | <p>(1)簽訂書面契約(6分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：</p> <p><input type="checkbox"/>6分：與100%之求職者及求才者皆簽訂書面契約，且內容完整</p> <p><input type="checkbox"/>5分：與100%之求職者或求才者皆簽訂書面契約，且內容完整</p> <p><input type="checkbox"/>4分：與100%之求職者及求才者皆簽訂書面契約，但契約內容不完整</p> <p><input type="checkbox"/>3分：與100%之求職者或求才者皆簽訂書面契約，但契約內容不完整</p> <p><input type="checkbox"/>1分：當年度無實際求職、求才服務案件，惟備有求職者及求才者之相關空白書面契約，且內容完備者。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：有求職、求才服務案件，惟與求職者及求才者皆無簽訂書面契約</p> <p>(2)保存書面契約(6分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：</p> <p><input type="checkbox"/>6分：80% (含) 以上</p> <p><input type="checkbox"/>5分：60% (含) 以上，但未達80%</p> <p><input type="checkbox"/>4分：40% (含) 以上，但未達60%</p> <p><input type="checkbox"/>3分：40%以下</p> <p><input type="checkbox"/>0分：均未保存</p> <p>(3)制定求才廠商資料審核機制(4分)：</p> <p><input type="checkbox"/>4分：訂有完善資料審核機制。</p> <p><input type="checkbox"/>2分：訂有審核機制，但未確實執行。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未訂有資料審核機制。</p> | <p>目的：促使私立就業服務機構與求職者及求才者簽訂書面契約，明確規範雙方權利義務關係。</p> <p>說明：</p> <p>1. 由受評機構提出所抽取求職者及求才者之相關契約書各10份(數量不足者，全數檢視)。另受評機構當年度雖未有實際服務業績者，仍應接受本評鑑指標之評鑑。</p> <p>2. 求職者服務契約：係指<u>私立就業服務機構</u>與<u>求職者</u>為辦理推介就業相關事宜所簽訂之書面契約。其內容至少須包括<u>私立就業服務機構名稱、負責人姓名、機構地址及求職者姓名、地址、身分證字號、雙方簽章、簽約日期及約定之具體事項(如服務事項、費用、費用給付、退還、義務與責任)</u>等資料。</p> <p>因應不同型態之私立就業服務機構，特作以下說明：</p> <p>(1) 獵人頭公司：當私立就業服務機構選定特定求職者後，仍需與求職者簽訂求職者契約(檢視條件與上述同)，並於評鑑時提供評鑑委員參閱。</p> <p>(2) 家庭教師仲介及人力銀行網站：私立就業服務機構可提供求職者於網路上登錄會員時所點選同意條款頁面之複印本，其上必需至少包括有求職者之<u>姓名、地址、登錄日期</u>以及<u>約定之具體事項全部同意條款</u>等</p> | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|----|------|---|--------|
| | | <p>等。</p> <p>3. 求才者服務契約：係指<u>私立就業服務機構與求才者</u>為辦理招募、聘僱員工相關事宜所簽訂之書面契約。其內容至少需包括<u>私立就業服務機構名稱、負責人姓名、機構地址及求才者（自然人、公司、商號、團體）名稱或姓名、統一編號、負責人姓名、地址、雙方簽章、簽約日期</u>及約定之具體事項（如服務事項、費用、費用給付、退還、義務與責任）等資料。</p> <p>因應不同型態之私立就業服務機構，特作以下說明：</p> <p>(1) 獵人頭公司：私立就業服務機構與特定之求才者簽訂求才者契約（檢視條件與上述同），並於評鑑時提供評鑑委員參閱。</p> <p>(2) 家庭教師仲介及人力銀行網站之私立就業服務機構可提供求才者於網路上登錄會員時所點選同意條款頁面之複印本作為求才者契約之替代，其上必需至少包括有求才者（自然人、公司、商號、團體）之名稱或姓名、負責人姓名、地址、日期以及約定之具體事項全部同意條款等等。</p> <p>4. 針對求才契約需建構審核機制，需確認<u>求才廠商無誤後始得刊載職缺，但因不同型態之私立就業服務機構，特作以下說明：</u></p> <p>(1) <u>利用網站進行刊載職缺及媒合者：私立就業服務機構除系統具有審核職缺機制外，另有專人處理進行查察，對於提供不完整資料或違法職缺予以停</u></p> | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|---|--|--|--------|
| | | <p><u>權或修正，請提供審核流程及違法處理紀錄。</u></p> <p><u>(2)非網路媒合業者：需有專人審核外必須訂定求才廠商職缺審核機制，請提供審核流程及違法處理紀錄。</u></p> | |
| <p>2. 服務紀錄及後續追蹤聯繫(8分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | <p>(1)求職者及求才者服務紀錄(8分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：</p> <p><input type="checkbox"/>8分：確實製作求職者<u>及</u>求才者服務紀錄，另外在求職者就業或求才者找到合適員工後，私立就業服務機構<u>有</u>進行就業狀況之後續追蹤或聯繫。</p> <p><input type="checkbox"/>7分：確實製作求職者<u>或</u>求才者服務紀錄，另外在求職者就業或求才者找到合適員工後，私立就業服務機構<u>有</u>進行就業狀況之後續追蹤或聯繫。</p> <p><input type="checkbox"/>6分：確實製作求職者<u>及</u>求才者服務紀錄，另外在求職者就業或求才者找到合適員工後，私立就業服務機構<u>未</u>進行就業狀況之後續追蹤或聯繫。</p> <p><input type="checkbox"/>5分：確實製作求職者<u>或</u>求才者服務紀錄，另外在求職者就業或求才者找到合適員工後，私立就業服務機構<u>未</u>進行就業狀況之後續追蹤或聯繫。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：均未製作求職者及求才者服務紀錄。</p> | <p>目的：為有效鼓勵私立就業服務機構主動提供完善之就業服務。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請受評機構提出所抽取之 10 份求職者及求才者（數量不足者，全數檢視）之相關服務紀錄，並檢視其服務內容。 2. 檢視資料期間為受委任之日起至 112 年 12 月 31 日止。 3. 服務紀錄需記載詳實，並至少包括<u>求職者或求才者（自然人、公司、商號、團體）之名稱或姓名、處理經過、處理結果、服務人員簽章及服務日期</u>等項目。 | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|--|---|---|--------|
| <p>3. 定期提供資訊 (10分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | <p>(1) 資訊提供(10分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：</p> <p><input type="checkbox"/> 10分：<u>定期每週</u>提供求職者<u>及</u>求才者就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/> 9分：<u>定期每週</u>提供求職者<u>或</u>求才者就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/> 7分：<u>定期每月</u>提供求職者<u>及</u>求才者就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/> 6分：<u>定期每月</u>提供求職者<u>或</u>求才者就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/> 4分：<u>不定期</u>提供求職者<u>及</u>求才者就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/> 2分：<u>不定期</u>提供求職者<u>或</u>求才者就業服務相關資訊。</p> <p><input type="checkbox"/> 0分：未曾提供求職者及求才者就業服務相關資訊。</p> | <p>目的：促使私立就業服務機構主動並定期提供求職者及求才者就業服務相關資訊。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請受評機構提出所抽取之 10 份求職者及求才者（數量不足者，全數檢視）資訊之紀錄，並檢視其提供方式及資訊內容。 2. 檢視資料期間為受委任之日起至 112 年 12 月 31 日止。 3. 資訊內容係指提供求職者或求才者有關 <u>求才或求職資訊、自身權益保障、法令規定及解釋、申訴或爭議處理</u>等相關資訊。 4. 資訊提供方式可包含：郵寄、傳真、電子郵件、親自交付等。 5. <u>定期係指至少每月提供一次資訊給求職者及求才者，超過者視為不定期。</u> | |
| <p>4. 提供申訴、反映問題及緊急聯繫管道 (8分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | <p>(1) 設置情形 (8分)：</p> <p><input type="checkbox"/> 8分：提供求職者求職防騙<u>及</u>求才者求才爭議等事件之申訴或緊急聯繫電話<u>並</u>建立處理機制者。</p> <p><input type="checkbox"/> 7分：提供求職者求職防騙<u>及</u>求才者求才爭議等事件之申訴或緊急聯繫電話，但<u>未</u>建立處理機制者。或是提供求職者求職防騙<u>或</u>求才者求才爭議等事件之申訴或緊急聯繫電話<u>並</u>建立處理機制者。</p> <p><input type="checkbox"/> 6分：<u>未</u>提供求職者求職防騙<u>及</u>求才者求才爭議等事件之申訴或緊急聯繫電話，但<u>有</u>建立處理機制者。或是提供求職者求職防騙<u>或</u>求才者求才爭議等事件之申訴或緊急聯繫電話，但<u>未</u>建立處理機制者。</p> | <p>目的：鼓勵私立就業服務機構提供求職者或求才者申訴、反映問題及緊急聯繫管道，以利求職者或求才者遭遇到職詐騙或求才爭議，或其他意外事件時之聯繫。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請受評機構提供資料，說明提供求職者或求才者對受評機構提出申訴、反映問題或緊急事件之聯繫電話的方式及證明。 2. 請受評機構提供受理申訴、反映問題或緊急事件後之處理機制，並檢視其處理過程及結果，例如回報制度或設有即時聯繫之服務人員，並可迅速為求職者及求才者處理問題等。 3. 檢視自 112 年 1 月 1 日起至 112 年 12 月 31 日止期間之申訴處理紀錄。 | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|--|---|--|--------|
| | <input type="checkbox"/> 0分：未提供求職者求職防騙及求才者求才爭議等事件之申訴或緊急聯繫電話，也未建立處理機制者。 | 4. 處理機制需至少包含 <u>標準作業流程(SOP)</u> 及 <u>處理紀錄表</u> 等2項，未曾發生者，可以空白處理紀錄表代替。 5. 申訴處理紀錄表內容至少需包含 <u>求職者或求才者(自然人、公司、商號、團體)之名稱或姓名、受理日期、受理人員姓名及反映事項</u> 等。 | |
| 5. 辦理求職者及求才者滿意度調查及改善(8分) 得分小計： _____分 | (1)辦理情形(8分)： <input type="checkbox"/> 8分：建有滿意度調查機制，並實際辦理求職者 <u>及</u> 求才者滿意度調查， <u>並</u> 針對調查結果進行統計分析 <u>及</u> 後續獎勵或改善方案及實績。 <input type="checkbox"/> 6分：建有滿意度調查機制，並實際辦理求職者 <u>或</u> 求才者滿意度調查， <u>並</u> 針對調查結果進行統計分析 <u>及</u> 後續獎勵或改善方案及實績。 <input type="checkbox"/> 4分：建有滿意度調查機制，並實際辦理求職者 <u>及</u> 求才者滿意度調查， <u>但未</u> 針對調查結果進行統計分析 <u>及</u> 後續獎勵或改善方案及實績。 <input type="checkbox"/> 2分：建有滿意度調查機制，並實際辦理求職者 <u>或</u> 求才者滿意度調查， <u>但未</u> 針對調查結果進行統計分析 <u>及</u> 後續獎勵或改善方案及實績。 <input type="checkbox"/> 0分：未建有滿意度調查機制，也無實際辦理求職者或求才者滿意度調查。 | 目的：促使私立就業服務機構定期辦理滿意度調查，瞭解顧客對該機構服務品質滿意程度，並予以分析及研擬改善措施，以提昇服務品質。 說明 1. 滿意度調查機制係指求職者及求才者針對受評機構所提供之服務滿意度調查。請受評機構提供 112年1月1日至112年12月31日止 辦理滿意度調查及後續處理統計分析結果之相關資料。 2. 滿意度調查比率(有效樣本/總人數)需達15%以上(求職者及求才者分別計算)，始予採計。 3. 滿意度調查方式包含郵寄問卷、電話、面訪、傳真及網路調查等。 | |

二、 機構品質管理及行政管理 (40%)

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|---|---|--|--------|
| <p>1. 資料建檔及保密管制 (10分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | <p>(1)資料建檔(5分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：</p> <p><input type="checkbox"/>5分：80% (含) 以上。 <input type="checkbox"/>4分：60% (含) 以上，但未達 80%。 <input type="checkbox"/>3分：50% (含) 以上，但未達 60%。 <input type="checkbox"/>2分：50%以下。 <input type="checkbox"/>0分：均未保存。</p> <p>(2)保密機制(3分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：</p> <p><input type="checkbox"/>3分：公司資料處理有建立控管機制，建立查詢權限及分層控管機制 (有密碼)。 <input type="checkbox"/>0分：公司資料處理未建立查詢權限及分層控管機制，或者公司因洩漏個人資料，而遭處分在案者。</p> <p>(3)資料保護機制(2分)：</p> <p><input type="checkbox"/>2分：說明 4. 中管理措施皆齊備並完整實施。 <input type="checkbox"/>1分：說明 4. 中管理措施欠缺其中 2 項以下，其餘皆齊備並實施。 <input type="checkbox"/>0分：說明 4. 中管理措施欠缺其中 3 項以上，或並未設置。</p> | <p>目的：促使私立就業服務機構對於所承辦之案件，建立相關管制表或資訊系統，以建立有效管控機制，減少疏失或糾紛。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請受評機構提供所抽取之 10 份求職者及求才者 (數量不足者，全數檢視) 資料建檔之紀錄，並檢視其建檔內容。 2. 建檔項目至少需包含<u>求職者或求才者 (自然人、公司、商號、團體) 之名稱或姓名、身分證字號或統一編號、委任內容及委任日期</u>等。 3. 受評機構所建置之資料處理查詢權限及分層控管機制，不論人數多寡，至少應建置帳號及密碼。 4. 從業人員需「<u>簽定保密條款</u>」，且電腦儲存個人資料除「<u>定期備份</u>」外，應置有「<u>防火牆系統</u>」，並設有「<u>專人管理及維護</u>」，<u>處理或利用個人資料需建置「管理程序 SOP，含調閱個人資料記錄表格</u>」。 | |
| <p>2. 個人資料安全維護措施(4分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | <p>(1)訂定計畫(4分)：</p> <p><input type="checkbox"/>4分：有訂定個人資料檔案安全維護計畫。 <input type="checkbox"/>2分：有訂定個人資料檔案安全維護計畫，但內容不完整。 <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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依個人資料保護法第 27 條第 2 項及 | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|----|------|---|--------|
| | | <p>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"> (1) 指定專人或建立專責組織。 (2) 個人資料保護管理原則。 (3) 界定納入計畫之範圍及建立檔案。 (4) 對於可能產生之風險訂定適當管控措施。 (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。 (6) 對當事人告知義務之作業程序。 (7) 對個人資料之蒐集、處理或利用之作業程序。 (8) 利用個人資料行銷之作業程序。 (9) 維護所保有個人資料正確性之作業程序。 (10) 人員管理採取措施。 (11) 資料、設備及技術安全管理採取措施。 (12) 業務終止後之個人資料處理措施。 (13) 執行安全維護計畫各項程序及措施 | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|---|--|--|--------|
| <p>3. 就業服務專業人員名額(2分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | <p>(1)設置情形(2分)：</p> <p><input type="checkbox"/> 2分：依就業服務法設立足額之就業服務專業人員，且簽訂書面聘僱契約書或任職相關證明文件。</p> <p><input type="checkbox"/> 1分：依就業服務法設立足額之就業服務專業人員。</p> <p><input type="checkbox"/> 0分：未依就業服務法及其他法令設置專業人員。</p> | <p>保存紀錄。</p> <p>目的：促使私立就業服務機構依法規配置合法就業服務專業人員數額，以提昇私立就業服務機構服務之專業性。</p> <p>說明：</p> <p>1. 請受評機構提供公司人員名冊及專業人員證書，並登記該公司專業人員詳細資料於第2頁。</p> <p>2. 依據就業服務法第36條及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>4. 各項要求文件保存(7分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | <p>(1)保存情形(5分)：</p> <p><input type="checkbox"/> 5分：說明2.中之所有文件皆備齊暨保存完整。</p> <p><input type="checkbox"/> 4分：說明2.中之所有文件欠缺其中1項，其餘皆備齊暨保存完整。</p> <p><input type="checkbox"/> 3分：說明2.中之所有文件欠缺其中2項，其餘皆備齊暨保存完整。</p> <p><input type="checkbox"/> 1分：說明2.中之所有文件欠缺其中3-4項，其餘皆備齊暨保存完整。</p> <p><input type="checkbox"/> 0分：說明2.中之所有文件皆未備置暨保存。</p> <p>(2)保存年限(2分)：</p> | <p>目的：促使私立就業服務機構依法規備置及保存各項要求文件，便於將來查詢或檢視之用。</p> <p>說明：</p> <p>1. 請受評機構提出依規定應保存之文件。</p> <p>2. 依據就業服務法第39條及私立就業服務機構許可及管理辦法第8條規定，應保存文件需包含<u>求職登記及求才登記表</u>、<u>職員名冊</u>、<u>各項收費之收據存根</u>、<u>會計帳冊</u>、<u>求職求才狀況表及與雇主、求職人簽訂之書面契約</u>且文件資料應保存五年。</p> | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|--|--|--|--------|
| | <input type="checkbox"/> 2 分：說明 2. 中之所有文件皆有保存 5 年。 <input type="checkbox"/> 0 分：說明 2. 中之文件未保存 5 年。 | (1) 職員名冊應記載職員姓名、國民身分證統一編號、性別、地址、電話及到職、離職日期等事項。 (2) 各項收費之收據存根，含私立就業服務機構許可及管理辦法第 4 條第 1 項規定之收據存根。 (3) 會計帳冊。 (4) 求職登記及求才登記表應記載求職人或雇主名稱、地址、電話、登記日期及求職、求才條件等事項。 (5) 求職、求才狀況表。 (6) 與雇主、求職人簽訂之書面契約。 <u>3. 依私立就業服務機構許可及管理辦法第 8 條規定，上述文件資料應保存 5 年，請提供 107 年度上述資料檢查，於 107 年後許可者，提供設立許可當年度上述資料。</u> | |
| 5. 各項要求文件懸掛情形(4 分) 得分小計： _____分 | (1) 懸掛情形 (4 分)： <input type="checkbox"/> 4 分：說明 1. 中之所有文件皆懸掛於明顯位置。 <input type="checkbox"/> 3 分：說明 1. 中之所有文件有 1 項未懸掛或掛在不明顯位置。 <input type="checkbox"/> 2 分：說明 1. 中之所有文件有 2 項未懸掛或掛在不明顯位置。 <input type="checkbox"/> 0 分：說明 1. 中之所有文件皆未懸掛或掛在不明顯位置。 | 目的：促使私立就業服務機構依法規揭示各項要求文件於營業場所內之明顯位置。 說明：依據就業服務法第 40 條第 13 款及私立就業服務機構許可及管理辦法第 28 條規定，應懸掛 <u>私立就業服務機構許可證、收費項目及金額明細表及就業服務專業人員證書</u> 於營業場所內之明顯位置， <u>利用網路進行就業媒合者，需在網站刊載上述資料(惟就業服務專業人員證書僅需刊載證書字號即可)。</u> | |
| 6. 季報表申報機制之建立 (6 分) | (1) 辦理情形 (4 分)： <input type="checkbox"/> 4 分：季報表均依規定申報。 | 目的：促使私立就業服務機構定期填報求職、求才狀況表送直轄市或縣(市)主 | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|---|--|--|--------|
| 得分小計： _____分 | <input type="checkbox"/> 3分：季報表有1季未依規定申報。 <input type="checkbox"/> 2分：季報表有2季未依規定申報。 <input type="checkbox"/> 1分：季報表有3季未依規定申報。 <input type="checkbox"/> 0分：季報表4季皆未依規定申報。 (2)寄送情形(2分)： <input type="checkbox"/> 2分：季報表均於每季終了10日內填報寄送主管機關。 <input type="checkbox"/> 1分：季報表有其中任1季未於該季終了10日內填報寄送主管機關。 <input type="checkbox"/> 0分：季報表均未於每季終了10日內填報寄送主管機關。 | 管機關，便於主管機關掌握轄區內產業人才需求及就業市場概況。 說明： 1. 依據私立就業服務機構許可及管理辦法第30條規定，私立就業服務機構應於每季終了10日內，填報求職、求才狀況表送直轄市或縣(市)主管機關。 2. 請受評機構提出各季之報表申報表，及表列數據相關文件資料供評核。 | |
| 7. 員工管理(5分) 得分小計： _____分 | (1)辦理情形(5分)： <input type="checkbox"/> 5分：說明1. 中管理措施皆齊備並完整實施。 <input type="checkbox"/> 4分：說明1. 中管理措施欠缺其中1項，其餘皆齊備並完整實施。 <input type="checkbox"/> 3分：說明1. 中管理措施欠缺其中2項，其餘皆齊備並完整實施。 <input type="checkbox"/> 0分：說明1. 中之所有管理措施皆未齊備並實施。 | 目的：私立就業服務機構對於所屬從業人員應予定期教育訓練，提昇服務品質。 說明： 1. 員工管理至少需包含 <u>年度教育訓練計畫</u> 、 <u>教育訓練紀錄(辦理週期最少需每半年一次)</u> 及 <u>受評機構之管理規章</u> 。 2. 請受評機構說明於 <u>112年1月1日至112年12月31日止</u> 之期間內工作人員之任職情形(含工作人員異動情形，如新進員工或員工離職等)。 3. 年度教育訓練計畫至少包含 <u>預計訓練時間</u> 、 <u>主題</u> 且 <u>教育訓練每次累計時數需超過1小時</u> ，如有新進人員教育訓練應於 <u>新進人員到職日起3個月內完成</u> ，始列計算。 4. 教育訓練對象為受評機構從業人員，其課程需包含就業服務法等相關法令或受評機構之作業流程等。 5. 請受評機構提供 <u>112年1月1日起至112年12月31日止</u> 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 | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|--|---|---|--------|
| | | 人員相關法令及作業流程。 6. 教育訓練紀錄須至少記載 <u>訓練日期</u> 、 <u>訓練主題</u> 、 <u>講授人員姓名</u> 、 <u>講授大綱</u> 及 <u>受訓人員名冊</u> 及 <u>簽到</u> 等6項。 | |
| 8. 員工離職案件處理 (2分) 得分小計： _____分 | (1)辦理情形 (2分)： <input type="checkbox"/> 2分：機構訂有離職交接制度，且離職員工均簽有離職交接紀錄。 <input type="checkbox"/> 1分：機構未訂有離職交接制度，但離職員工均簽有離職交接紀錄或者機構訂有離職交接制度，但離職員工未簽有離職交接紀錄 <input type="checkbox"/> 0分：機構未訂有離職交接制度，且離職員工亦未簽有離職交接紀錄。 | 目的：促使私立就業服務機構重視人員交接，確保服務品質。 說明： 1. 請私立就業服務機構說明於 112年1月1日至112年12月31日 止之期間內工作人員之任職情形（含工作人員異動情形，如新進員工或員工離職等）。 2. 離職交接紀錄至少需包含 <u>業務交接者雙方簽章</u> 、 <u>交接日期</u> 、 <u>交接業務項目</u> 及 <u>主管簽章</u> 等4項。 3. 若上述期間皆未有工作人員離職者，仍應備置空白離職交接紀錄表，以備將來有工作人員離職時使用。 | |

三、 加減分及其他事項 (-4~10%)

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|---|--|--|--------|
| <p>1. 設立年度未受處分 (-2~1分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | <p><input type="checkbox"/> 1分：受評年度未因違反就業服務法或其他法令而遭處分者。</p> <p><input type="checkbox"/> -1分：受評年度曾因違法行為受處分1次</p> <p><input type="checkbox"/> -2分：受評年度曾因違法行為受處分2次以上。</p> | <p>目的：<u>促使私立就業服務機構加強經營管理、遵守法令及永續經營，以提供穩定之服務。</u></p> <p>說明： <u>檢視受評機構受處分情形（以 112年1月1日至112年12月31日為準）。</u></p> | |
| <p>2. 其他加減分事項 (-2~9分)</p> <p>得分小計： _____分</p> | | <p>目的：<u>為鼓勵私立就業服務機構加強所營行業特色，以提供民眾優質服務。</u></p> <p>說明：</p> <p><u>1. 由私立就業服務機構自行列舉所經營行業特色辦理事項，並經委員檢視相關書面資料，酌予加分。</u></p> <p><u>(1) 依就業服務法設立超過足額 1 位之就業服務專業人員加 1 分，最多 2 分。</u></p> <p><u>(2) 建立符合 ISO 品質管制措施加 2 分。</u></p> <p><u>(3) 建立求職者資料審核機制 SOP 加 2 分。</u></p> <p><u>(4) 其他可提升服務品質政策，酌予加分。</u></p> <p><u>2. 辦理求職者及求才者滿意度調查，面訪件數占全部調查件數比例達 50%(含)以上加 1 分。</u></p> <p><u>3. 由私立就業服務機構自行列舉加強自我管理相關事項，並經委員檢視相關書面資料，酌予加分。</u></p> <p><u>4. 如私立就業服務機構受評年度曾發生應</u></p> | |

| 指標 | 評鑑標準 | 評鑑目的及說明 | 評鑑委員建議 |
|----|------|---|--------|
| | | <p><u>管理而未妥善管理事項致求才者或求職者遭受損害，而遭民眾檢舉或主管機關調查屬實者，酌予減分。</u></p> <p>5. <u>私立就業服務機構針對刊登求才廣告內容應將勞、健保等法定義務與福利措施分列，並應加強網站求才廣告檢核作業，增加相關欄位提醒，酌予加分。</u></p> <p>6. <u>私立就業服務機構揭示之求才廣告若有將法定義務以福利措施揭示之情形時，應儘速通知雇主修正或下架，酌予加分。</u></p> | |

| | | | |
|----------|--|------|-------|
| 總分 | | | |
| 評鑑委員整體建議 | | | |
| 評鑑委員簽名 | | 評鑑日期 | 年 月 日 |

