

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
1. 契約簽訂及保存(22分) 得分小計： 分	(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）： ☐0分：未與雇主簽訂委任契約 ☐5分：100%雇主簽有委任契約 (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）： ☐0分：未達100%外國人（求職人）簽訂服務契約 ☐5分：100%外國人（求職人）簽有服務契約 (3)綜合評分(複選)(+12分)： ☐+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）。 ☐+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，任一份缺少任何一項者，視為不完整，不予加分）。 ☐0分：無上述情事者。	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。 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。
2. 資料建檔及管制(10分)	(1)建檔項目(4分)：	目的：仲介機構對於所承辦之案件，應建立相關管制

得分小計： 分	☐0分：未建檔。 ☐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）。 (2)綜合評分(複選)(+6分)： ☐+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，能查詢及取得工作排程者。 ☐+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。 ☐0分：無上述情事者。	表或資訊系統，以建立有效管控機制，減少疏失。 說明： 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） 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。 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。
3. 員工管理(10分) 得分小計： 分	(1) 教育訓練計畫及執行紀錄 (3分) ☐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。 ☐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。 (2) 人員離職案件處理(4分)： ☐0分：未備置員工離職業務交接清單。 ☐4分：已備置空白業務交接清單，另如有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。 (3) 綜合評分(複選) (3分)： ☐2分：建有顧客滿意度調查機制。 ☐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。 ☐0分：無上述情事者。	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。 說明： 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）。 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。 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。 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。 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。 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。 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. 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。 9. 滿意度調查比率（有效樣本/總人數）須達10%以上，始予採計。 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。
--	--	---

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項第15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15款之次數。
5. 其他(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. 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。 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。

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 (35%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1. 服務週期及項目(18分) 得分小計： 分	(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)(+6分)： ☐+3分：服務紀錄：達100%，均有外國人(求職人)服務紀錄。 ☐+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。 (2)雇主服務紀錄(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)(複選)(+6分) ☐+3分：服務紀錄：達100%，均有雇主服務紀錄。 ☐+3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。 (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)： ☐+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。 (4)提供雇主資訊(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)(+3分)： ☐+3分：資訊週期：提供80%以上雇主，資訊週期至少3個月一次。	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國人(求職人)及雇主相關法令或聘僱外國人(求職人)應辦事項。 說明： 1. 服務紀錄(含電子服務紀錄)、服務週期： (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)及雇主之聯繫或訪視紀錄，並檢視其服務內容及處理情形。(數量不足者，全數檢視) (2) 評鑑人員可當場聯繫外國人(求職人)及雇主核對仲介機構是否確有聯繫或訪視紀錄。 (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。 (4) 雇主服務紀錄須記載詳實，並至少包括雇主姓名、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。 (5) 無服務紀錄或不符前項須記載事項之外國人(求職人)或雇主服務案件，不列計服務週期。 (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，仲介機構為雇主或外國人(求職人)提供服務之平均週期。 2. 資訊週期、資訊紀錄：

		(1) 請仲介機構提出評鑑人員於現場所抽出10份雇主及外國人（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）。 (2) 評鑑人員可當場聯繫雇主及外國人（求職人）核對仲介機構是否確有提供資訊。 3. 相關資訊須有交付雇主及外國人（求職人）之紀錄或證明，未能提供交付雇主及外國人（求職人）之相關證明者，不列計資訊週期。 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國人（求職人）資訊之平均週期。
2. 申訴處理(17分) 得分小計： 分	(1)申訴之處理機制(5分)： ☐0分:無設置申訴處理機制。 ☐5分:對雇主及外國人（求職人）之申訴，建有因應處理機制。 (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)： ☐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。 ☐+4分：提供外國人（求職人）申訴反映或緊急電話。 ☐+4分：提供雇主申訴、反映或緊急聯繫電話。 ☐+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。	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。 說明： 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。 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。 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。 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。 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。
--	--	-----------

四、 其他事項 (13%)

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) 得分小計： 分	☐ 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。 ☐ 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。 ☐ 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。	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。
2. 就業服務專業人員比例(7分)	(1)仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例(4分) ☐ 0分：取得證書人數僅符合就業服務法規範。 ☐ 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。 ☐ 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。 (2)綜合評分(3分) ☐ 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。 ☐ 0分：無上述情事者。	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。			
總分					
評鑑委員意見					
評鑑委員簽名				評鑑日期	年 月 日