第三點附表一修正規定

附表一：當年度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及第 11 款規定外國技術人力聘僱許可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（23%）

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1.契約簽訂及保存(8 分) 得分小計：　　分	**(1)簽訂外國人服務契約及專屬卷宗(1 分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：** □0 分：未達 100%外國人簽訂服務契約。 □1 分：100%外國人簽有服務契約。 **(2)簽訂雇主委任契約及專屬卷宗(1 分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：** □0 分：未達 100%雇主簽訂委任契約。 □1 分：100%雇主簽有委任契約。 **(3)綜合評分(複選)(+6 分)：** □0 分：無以下情事者。 □+1 分：外國人服務契約載明契約起訖日、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)。(所抽查的 10 位外國人服務	目的：促使仲介機構與外國人及雇主簽訂書面契約，明確規範雙方權利義務關係，並使仲介機構對於所承辦之外國人及雇主相關文件檔案，應妥善分類管理，以建立有效管理機制。 說明： 1.由勞動部或委託單位事先準備 10 位外國人及雇主名單（仲介 10 位以下者，全數檢視），以抽查方式當場請仲介機構提出該等外國人或雇主之文件卷宗及相關契約書。 2.外國人服務契約：係指仲介機構與外國人為辦理外國人在臺工作事宜所簽訂之書面契約。應有中文及外國人母國語文對照，至少須包括仲介機構名稱、外國人姓名、護照號碼、雙方簽章及簽約日期等 5 項。缺少其中任何一項，視為不完整，第(1)項簽訂

	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)。 □+2 分：使用「從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款規定工作之外國人委任辦理就業服務事項契約」範本與外國人簽訂服務契約，並完整填寫契約內容，所有欄位均應確實填寫(契約終止日不可空白)。 □+1 分：雇主委任契約載明收費項目及金額標準、收費及退費方式、外國人未能向雇主報到及相關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)。 □+2 分：使用「雇主委任招募從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款規定工作之外國人契約」範本與雇主簽訂委任契約，並完整填寫契約內容，所有欄位均應確實填寫(契約終止日不可空白)。	外國人服務契約及專屬卷宗，不予計分。 3. 雇主委任契約：係指仲介機構與雇主為辦理外國人事宜簽訂之書面契約。至少須包括仲介機構名稱、雇主姓名、雙方簽章及簽約日期等 4 項。缺少其中任何一項，視為不完整，第(2)項簽訂雇主委任契約及專屬卷宗，不予計分。 4. 外國人服務契約及所屬專屬卷宗，雇主委任契約及所屬專屬卷宗，缺一不列計，而雇主委任契約與外國人服務契約得視管理需要併於同一專屬卷宗，但應為系統化並能立即提供評鑑委員評鑑。 5.「從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款規定工作之外國人委任辦理就業服務事項契約」範本及「雇主委任招募從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 10 款規定工作之外國人契約」範本需使用登載於勞動部勞動力發展署網站之版本且完整填寫契約內容(契約終止日不可空白)，始能得分。 6. 第(1)項未簽訂外國人服務契約或第(2) 項未簽訂雇主委任契約者，第(3)項綜合評分不給分。
2. 資料建檔及管制(3 分) 得分小計：　　分	**(1)建檔項目(1 分)：** □0 分：未建檔。	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

	□1 分：建有雇主姓名及外國人姓名、護照號碼、入境日期、雇主申請聘僱許可之辦理紀錄、外國人健檢及居留之辦理紀錄。 **(2)綜合評分(複選)(2 分)：** □0 分：無以下情事者。 □+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，能查詢及取得工作排程者。 □+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。	失。 說明： 1.依密封袋內 10 位外國人及雇主名單，請仲介機構提出書面或電腦顯示雇主及外國人之建檔資料。 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(如雇主申請聘僱期限、外國人居留、健檢期限等)。 3.仲介機構所建置之資訊安全措施及權限管理機制，不論從業人員人數多寡，至少應建置帳號及密碼。
3.從業人員管理(7 分) 得分小計：　　分	**(1)教育訓練計畫及執行紀錄(複選)（+4 分）** □0 分：未訂有從業人員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。 □+2 分：依年度教育訓練計畫辦理，且辦理週期至少半年 1 次，另仲介機構 80%以上從業人員當年度教育訓練累計時數至少 6 小時，並備有紀錄，但新進從業人員另需有新進人員教育訓練紀錄。 □+2 分：仲介機構從業人員參與各縣市政府、人力仲介公（協）會或經人才發展品質管	目的：仲介機構對於所屬從業人員應予定期教育訓練，並鼓勵從業人員參與外部單位辦理之課程，提升服務品質，且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，對於正面及負面反映，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，從業人員任職情形（含從業人員異動情形，如新進從業人員或從業人員離職等）。

	理系統（TTQS）評核結果等級達銅牌等級(含)以上且仍於有效期限內之訓練單位所舉辦之外國人政策及法令宣導課程。除符合前開規定外，參與課程人員應擔任種子師資，對於仲介機構其他從業人員就所參與課程之內容予以教育訓練。 **(2)人員離職案件處理(1 分)：** □0 分：未備置從業人員離職業務交接清單。 □1 分：已備置空白業務交接清單，另如有從業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章。 **(3)綜合評分(複選)(+2 分)：** □0 分：無以下情事者。 □+1 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映均有整理紀錄，且針對正面反映有獎勵方案或措施，另針對負面反映有改善方案或措施。	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，如有新進人員教育訓練應於新進人員到職日起 3 個月內完成，始列入計算。 3.教育訓練對象為仲介機構所屬從業人員（含雙語人員），其課程應包含就業服務法、人口販運防治法等相關法令。 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及從業人員受訓情形，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、講授大綱及受訓人員名冊及簽到等 6 項。缺一者不列計。 6.仲介機構所屬從業人員參與各縣市政府、人力仲介公（協）會或訓練單位所舉辦課程，須留存上課簽到簿、講義、簡報資料或課堂照片等資料以資證明。 7.仲介機構從業人員參與外部單位之課程，其內容應涉及勞動法令、就業服務法、人口販運防治法等法令規定。 8.仲介機構應就種子師資所辦理之教育訓練，留存教

		育訓練之資料及紀錄。 9. 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。 10. 若受評期間未曾有從業人員離職者，仍應備置空白業務交接清單，以備有從業人員離職時使用，故未曾有從業人員離職者，仍須有備置該項文件始予計分。 11. 顧客滿意度調查機制：指雇主與外國人針對公司或從業人員之服務滿意度調查。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。 12. 滿意度調查比率（有效樣本/總人數）須達 10%以上，始予採計。 13. 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。
4. 雙語服務（4 分） 得分小計：　　分	**※請先檢視該機構雙語人員任職情形** **設置情形(複選)(+4 分)：** □0 分：其所有辦理聘僱外國人國籍中有一國以上未聘有雙語人員。 □+1 分：其所有辦理聘僱外國人國籍，均聘有該國籍之雙語人員。	目的：仲介機構所辦理聘僱外國人應均聘有通曉該國語言之雙語人員：另參考雇主聘僱外國人許可及管理辦法第 64 條規定，鼓勵仲介機構多聘僱雙語人員，提高服務品質。 說明： 1. 請仲介機構提供雙語人員勞保投保資料及聘僱契

	□+1 分：除符合前項外，且依辦理聘僱國籍之外國人人數，所相對提供服務之雙語人員人數符合下列條件之一： a. 辦理聘僱國籍之外國人人數為 1 人至 100 人（含）者，其服務之雙語人員人數為 1 名。 b. 辦理聘僱國籍之外國人人數為 101 人至 200 人（含）者，其服務之雙語人員人數為 2 名以上。 c. 辦理聘僱國籍之外國人人數為 201 人以上，除已有 2 名服務之雙語人員外，每增加辦理聘僱 100 人（含）者，其相對增加 1 名雙語人員。 □+2 分：除符合前項外，且依辦理聘僱國籍之外國人人數，所相對提供服務之雙語人員人數符合下列條件之一： a. 辦理聘僱國籍之外國人人數為 1 人至 100 人（含）者，其服務之雙語人員人數為 2 名。 b. 辦理聘僱國籍之外國人人數為 101 人至 200 人（含）者，其服務之雙語人員人數為 3 名以上。	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。 2. 雙語人員需提出加入該仲介機構勞保投保資料，及至少具 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；無法提出雙語人員勞保資料、聘僱契約及服務紀錄者，不納入人數計算。 3. 得免附前述聘僱契約或勞保資料情形如下： (1)仲介機構之負責人亦擔任雙語人員者，得免附聘僱契約。 (2)仲介機構負責人亦擔任雙語人員者，若有因僅負責人 1 人而無法單獨為負責人投保之情形，可免附勞保資料。 4. 任 1 位雙語人員，以通曉一種語言為認定標準，不重複列計。 5. 所有辦理聘僱國籍之外國人，均應聘有該國籍之雙語人員提供服務，始得加 1 分。

	c.辦理聘僱國籍之外國人人數為 201 人以上，除已有 2 名服務之雙語人員外，每增加辦理聘僱 100 人（含）者，其相對增加 2 名雙語人員。	
5.外國仲介資訊提供及宣導（1 分） 得分小計：　　分	□+1 分：外國人出國前，外國仲介有以勞動部勞動力發展署移工職前講習影片向外國人進行相關宣導。	目的：為使外國人來臺前，能充分理解我國相關法令及工作權益相關資訊，提升外國人對工作環境及權益保障的認識，降低來臺後之爭議與違法風險。 說明： 1.仲介機構如自國外引進外國人，所合作之外國仲介公司應於該外國人入國前 30 日內，以勞動部勞動力發展署移工職前講習影片向外國人進行相關宣導，並應檢附相關佐證資料。 2.前項證明需包含外國人簽名、宣導日期及宣導內容，並檢附相關證據佐證(如宣導照片等)。 3.本項依 10 人名單之外國人為檢視對象，如仲介機構於評鑑年度未引進外國人，則本項直接給分。 4.勞動部勞動力發展署移工職前講習影片網址如下： (1)國語： https://www.youtube.com/watch?v=IB1R79fdZSo (2)英語：https://youtu.be/r-

		eYS0FeLNo?si=BkxK2coN3DHW5vpJ (3)印尼語： https://youtu.be/2i_L40irjCc?si=I9rJ1NpqUG2BTv3e (4)越南語： https://www.youtube.com/watch?v=RVXDemFedqQ (5)泰語： https://www.youtube.com/watch?v=ii21QvLY95A (6)菲律賓語： https://youtu.be/0MZULdcEoyM?si=MdyFxyB_GqNHWoZ6

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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人權益。 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。 3. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人權益。 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. 前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度 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。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人權益。 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。 3.前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度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分至6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。另仲介機構委由第三人辦理外國人生活管理及照顧業務，第三人未善盡受委任事務，致外國人權益受損之情事，再扣1分。實際共受　次處分，扣　分。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分、或仲介機構委由第三人辦理外國人生活管理及照顧業務，第三人未善盡受委任事務，致外國人權益受損之情事者，併入前項計算。	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外國人權益。 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.雇主委任仲介機構辦理外國人生活管理及照顧業務，仲介機構再委由第三人辦理，第三人未善盡外國人生活管理及照顧業務，致外國人權益受損，仲介機構除違反就業服務法第40條第1項第15款規定扣5分外，另再扣1分。 3.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款受處分之次數及內容。 4.前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度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款受處分之次數及內容。
5.其他(扣5分/次)	於當年度1月1日起至12月31日止期間，曾受處分	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障雇主及外

扣分小計：　　分	者，每次扣5分，實際共受　　次處分，扣　　分。 前年度暫停辦理評鑑期間仲介機構曾受處分者，併入前項計算。	國人權益。 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。 3.前一年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度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（46%）

指標	**評鑑標準**	**評鑑目的及說明**
1.服務週期及項目(23分) 得分小計：　　分	**(1)訪視外國人並提供資訊(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)（複選）（+9分）：** □0分：無以下情事者。 □+2分：服務紀錄：達100%，均有外國人服務紀錄，且均有經主管簽註意見及簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。	目的：促使仲介機構定期電話聯繫或親自訪視外國人及雇主，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及雇主相關法令或聘僱外國人應辦事項，另使仲介機構提供外國人及雇主非勞工行政之輔導機制。 說明：

	□+2分：服務週期：仲介機構提供90%以上外國人，服務及提供資訊週期至少2個月一次。 □+1分：仲介機構對於聘僱新入境外國人，親自訪視次數於其外國人入境後，分別於2個月內、4個月內、6個月內、滿6個月至1年內各訪視1次；聘僱期滿續聘、期滿轉換、外國技術人力，頻率為半年1次。 □+1分：於簽訂服務契約或外國人交付雇主時提供：外國人報到紀錄表、相關法令宣導、入國工作或生活須知。 □+1分：於簽訂服務契約或外國人交付雇主時提供：外國人合法匯款資訊。 □+1分：於簽訂服務契約或外國人交付雇主時提供外國人毒品危害防治之宣導資訊。 □+1分：於簽訂服務契約或外國人交付雇主時提供：防疫、職業安全、懷孕之權益事項或外籍看護工入國後補充訓練課程之宣導資訊。 **(2)訪視雇主並提供資訊(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)（複選）(+6分)**	1.服務紀錄(含電子服務紀錄)、服務週期： （1）以抽查方式請仲介機構提出與外國人及雇主聯繫或訪視紀錄，並檢視其服務內容及處理情形。 （2）評鑑人員應當場聯繫外國人或雇主核對仲介機構是否確有聯繫或訪視紀錄。 （3）外國人服務紀錄須記載詳實，並至少包括雇主姓名、外國人姓名、處理經過、處理結果、外國人簽名、服務日期及服務人員簽章等項。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、外國人姓名、處理經過、處理結果、雇主簽名、服務日期及服務人員簽章等項。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或雇主服務案件，不列計服務週期。 （6）服務週期係指委任(或服務)契約有效下，外國人入境日起至當年度 12 月 31 日止，仲介機構為雇主或外國人提供服務之平均週期。 （7）親訪次數計算：抽選之 10 組外國人、雇主親訪次數應均達訪視次數之要求，交工當次不納入親訪次數。服務期間未達指定應訪週期者，不予得分。

	□0 分：無以下情事者。 □+2分：服務紀錄：達100%，均有雇主服務紀錄，且均有經主管簽註意見及簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。 □+2分：服務週期：仲介機構提供90%以上雇主，服務及提供資訊週期至少2個月一次。 □+1分：仲介機構對於雇主服務紀錄次數，親自訪視次數於其外國人初次入境後，分別於2個月內、4個月內、6個月內訪視1次、滿6個月至1年內各訪視1次；聘僱期滿續聘、期滿轉換、外國技術人力，頻率為半年1次。 □+1分：於簽訂委任契約或外國人交付雇主時，提供雇主外國人交付雇主紀錄表、雇主應辦事項、法令宣導、聘僱外國人工作或生活管理須知、國內長期照顧資訊、外國人懷孕之權益事項及外籍看護工入國後補充訓練課程之宣導資訊。 **(3)提供外國人及雇主非勞工行政服務(複選)（+5分）** □0分：無提供任何非勞工行政服務。	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國人資訊之紀錄，並檢視其提供方式及資訊內容。 （2）評鑑人員應當場聯繫外國人或雇主核對仲介機構是否確有提供資訊。 （3）外國人部分： ①外國人報到紀錄表：於外國人入國或交付雇主時，記載仲介機構交付外國人之相關資料、法令宣導等文件，並請外國人簽收。外國人未簽名者不列計。 ②外國人報到紀錄表須有中文及外國人母國語文對照，並完整記載服務或雙語人員簽章、外國人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；動物保護法第 6 條、第 12 條、第 25 條及第 27 條規定。缺一者不列計。 ④合法匯款資訊：包含薪資及一般匯兌之合法匯款管道資訊。 ⑤毒品防治宣導：包含毒品危害防治之宣導資訊，例如毒品危害防制條例相關規定及通報和戒毒專線等。

	□+1分：對外國人及雇主非勞工行政事務之服務建有資源聯絡名冊，並有因應諮詢輔導機制。 □+1分：對外國人及雇主非勞工行政事務之諮詢輔導需求，能運用前述資源聯絡名冊及諮詢輔導機制，自行提供諮詢、輔導或轉介相關單位輔導，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。 □+1分：經現場隨機抽問主辦業務從業人員，熟悉相關資源聯絡名冊、諮詢輔導機制及流程者。 □+2分：活動：自行舉辦或參與政府機關或民間團體所舉辦之活動方案，提供雇主及外國人相關非勞工行政服務，促進雇主及外國人勞資和諧或提高外國人社會參與，有實績證明者。 **(4)終止委任相關文件點交(複選)(+3分)：** □0分：未備置空白外國人終止服務文件及外國人點交清單、雇主終止委任文件及雇主點交清單。 □+1分：有與外國人簽訂書面終止服務契約或契	⑥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、勞工在臺工作及生活注意事項等3項，缺一者不列計。 ⑦防疫宣導、職業安全及補充訓練資訊：仲介機構應提供外國人入境、返國休假前及再次來臺前之傳染病防疫資訊。另如抽選外國人為事業類外國人，則需有職業安全宣導資訊；如抽選為外籍看護工，則需有入國後補充訓練課程資訊。 ⑧交予外國人之法令宣導、合法匯款資訊、毒品防治、防疫、外國人懷孕之權益事項、職業安全宣導或外籍看護工入國後補充訓練課程之宣導資訊及工作、生活須知等文件均須翻譯為外國人母國語文。無外國人母國語文者，不列計。 (4) 雇主部分： ①外國人交付雇主紀錄表：於外國人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外國人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：至少須包含辦理外國人健檢、居留證展延及繳交健保費、就業安定費、依勞動契約為外國人投保意外險等 5 項規定及時間。缺一者

	約終止之證明(如外國人繕發之服務契約終止信函)；若無外國人終止服務案件，但備有空白終止服務文件。 □+1分：有與雇主簽訂書面終止委任契約或契約終止之證明(如雇主繕發之委任契約終止信函等)；或無雇主終止委任案件，但備有空白終止委任文件。 □+1分：雇主提出終止委任時，確實將保管之許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。	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聘僱外國人工作或生活管理須知、國內長期照顧資訊及外國人懷孕之權益事項：至少包含外國人管理規則、外國人來源國社會或風俗民情、外國人工作及生活管理注意事項、國內長期照顧資訊及外國人懷孕權益等 5 項，如雇主聘僱外籍看護工，國內長期照顧資訊至少須包含「長期照顧服務申請及給付辦法」第九條附表四居家照顧服務以外之照顧組合，且需有入國後補充訓練課程資訊。缺一者不列計。 3.相關資訊須有交付雇主及外國人之紀錄或證明，未能提供交付雇主及外國人之相關證明者，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資訊之平均週期。 5.提供外國人及雇主非勞工行政服務： （1）請仲介機構提供外國人及雇主於當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止期間之非勞工行政服務資料，說明提供諮詢或輔導服務方式及相關資源聯繫管

		道。 （2）非勞工行政服務係指：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），其資源聯絡名冊係指為提供非勞工行政服務所運用之各項相關資源。 （3）非勞工行政服務須至少包含標準作業流程（SOP）、資源聯絡名冊及處理紀錄表等 3 項，缺一者不列計。 （4）資源聯絡名冊，至少建有資源單位、服務項目、聯絡方式、服務時間等項目資料，缺一者不列計。 （5）處理紀錄表內容應包含服務人員姓名、外國人姓名、雇主姓名、諮詢輔導經過、諮詢輔導結果及日期等 6 項。缺一者不列計。僅備置空白處理紀錄表者，不列計。 （6）評鑑人員可當場詢問從業人員、外國人或雇主是否有資源聯絡名單、諮詢輔導機制。 （7）活動：至少應以書面說明（a）活動主題及內容（至少含時間、地點及舉辦方式）、（b）參與人員及單位團體、（c）照片或服務過程費用支出證明及（d）成果摘要等 4 者，缺一者不列計。如僅為訪視或資訊提供者，不列計。

		6.終止委任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。 7.終止服務文件須至少包含仲介機構簽章、外國人簽章及終止日期等3項。缺一者不列計。 8.點交清單應包括：點交文件之名稱、日期，並經雇主或委託人簽章，缺一者不列計。 9.雇主(或外國人)非以雙方合意簽定終止委任(服務)契約者，仲介機構仍應提供契約終止之證明(如雇主繕發之委任契約終止信函等)替代，且仍需提供已返還雇主文件之證明。
2.申訴及異常事件處理(7分) 得分小計：　　分	(1)申訴之處理機制(1分)： □0分：無設置申訴處理機制。 □1 分：對雇主及外國人之申訴，建有因應處理機制。 (2)提供外國人申訴、反映及緊急聯絡管道(1分)： □0 分：未提供外國人申訴、反映及緊急聯繫電話。 □1 分：於簽訂服務契約或外國人交付雇主時提供外國人申訴反映及緊急電話，並運用所建立之申訴處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續	目的：仲介機構須提供雇主申訴、反映問題及緊急聯繫管道，以利雇主對於仲介機構提供之服務不滿意、發生勞資爭議或意外事件時之聯繫。仲介機構須提供外國人，通曉其母語之申訴、反映問題及緊急連絡管道，以利外國人對於仲介機構提供之服務不滿意、發生勞資爭議、適應不良、抱怨或意外時之聯繫。仲介機構須對於異常事件研擬處理機制，以達解決問題之時效性，並減少爭議。 說明： 1.外國人及雇主申訴案件係指所有外國人及雇主對仲介

	追蹤者有後續追蹤紀錄。 (3)提供雇主申訴、反映及緊急聯絡管道(1 分)： □0 分：未提供雇主申訴、反映及緊急聯繫電話。 □1 分：於簽訂委任契約或外國人交付雇主時提供雇主申訴、反映及緊急聯繫電話，並運用所建立之申訴處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。 (4)異常事件處理機制(複選)(+4 分)： □0 分：未建立異常事件處理機制。 □+1 分：對雇主及外國人發生異常事件，建有因應處理機制及所需運用之資源聯絡名冊。 □+1 分：運用所建立之處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。 □+1 分：對於傷害、性侵害及性騷擾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。 □+1 分：經現場隨機抽問主辦業務從業人員，熟悉相關流程者。	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、反映問題及緊急事件之聯繫管道。 3. 請仲介機構提供受理申訴、反映問題及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，並能迅速為外國人及雇主處理問題等。 4. 外國人聯繫管道須能由通曉外國人母語人員受理者，始列入計算。 5. 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。 6. 申訴處理紀錄表須至少記載雇主姓名、外國人姓名、受理日期、受理人員姓名及反映事項等 5 項。缺一者不列計。 7. 請檢視當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止期間之申訴處理紀錄。 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。 （1）雇主異常事件處理機制：至少須建立包含勞資爭議、雇主死亡、被看護者死亡、積欠薪資、雇主

		及被看護者遭外國人傷害、性侵害及性騷擾等 7 項重大事件之處理機制。缺一不列計。 (2) 外國人異常事件處理機制：至少須包含行蹤不明、受傷、死亡、外國人遭雇主或雇主以外之其他人性侵害及性騷擾、施暴等 6 項重大事件。缺一者不列計。 (3) 異常事件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。 (4) 異常事件處理之資源聯絡名冊係指為處理異常事件所運用之各項相關資源，至少建有資源單位、服務項目、聯絡方式及服務時間等項目，缺一者不列計。 (5) 異常事件處理紀錄需至少記載雇主姓名、外國人姓名、發生及受理日期、受理人員姓名及異常發生事項等 5 項，缺一者不列計。 (6) 請仲介機構提供異常事件處理程序及當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止之案例處理紀錄，並檢視其處理過程及結果，其處理程序應符合法令規定。如外國人於評鑑年度有遭受雇主或雇主以外之其他人重傷害、性侵害或死亡之情形，應檢視相關資料，確認其有通知外國人家屬，如未有相關資料，所對應之評鑑標準「運用所建立之處理機制處理案件，且

		處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。」不予計分。
3.滿意度調查(16 分) 得分小計：　　分	滿意度調查(16 分) (1) 外國人服務品質調查 (8 分)： (2) 雇主服務品質調查 (8 分)：	目的：為瞭解外國人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.由勞動部勞動力發展署委託民意調查單位辦理，再予計分。 2.無法取得受評仲介機構當年度雇主及外國人之有效樣本者，將以其目前服務之雇主及仍在臺之外國人為替代樣本進行調查。 3.承上，如仍無法取得有效樣本時，將以當年度受評仲介機構無滿意度調查之分數，佔扣除滿意度調查分數之總分數比重，換算其總分數。例如：滿分為 102 分，扣除滿意度調查分數 16 分後之總分數為 86 分，某仲介機構無滿意度調查分數為 60 分，則其總分數為 60 分÷86 分×102 分=71.16 分。 4.調查內容包含：仲介機構是否依規定收取費用、是否詳細向雇主及外國人說明提供之服務項目、對雇主及外國人聯繫提供服務情形、對仲介機構人員專業知識、服務態度、辦理作業時間、協助溝通適應等滿意情形、是否主動積極探詢關懷外國人於工作、生活上是否有需要協助或反映之事項並協助通報主管機關

		等。

四、其他事項（23%）

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1.機場服務配合度、申請登錄一站式服務及入國講習服務、所服務雇主於聘僱外國人之相關申請書表填具正確聯絡資訊(3 分) 得分小計：　　分	配合情形（複選）(+3 分) □0 分：無以下情事者。 □+1 分：配合事先上網登錄入國外國人名單及辦理外國人法令宣導講習措施，如有辦理新聘外籍家庭看護工及幫傭者，需申請登錄一站式服務及入國講習服務。 □+1 分：提供外國人緊急事件聯繫卡。 □+1 分：於聘僱外國人之相關申請書表雇主聯絡電話欄位能正確填具雇主聯絡電話，且非仲介機構之聯絡資訊。	目的：仲介機構對於外國人入出國，應配合外國人機場關懷服務計畫、外國人法令宣導講習措施、一站式服務及入國講習服務，以保障外國人權益，提高服務品質。 說明： 1.仲介機構如經函知有未事先上網登錄接機服務或以抽查方式當場請其提出外國人出入國相關資料而未能提出，或如有辦理新聘外籍家庭看護工及幫傭者，未能事先申請登錄一站式服務及入國講習服務，即屬未能配合事先上網登錄入國外國人名單、未能配合宣導講習措施及未能配合一站式服務及入國講習服務，不予計分。如無辦理新聘外籍家庭看護工及幫傭者，則須符合事先上網登錄入國外國人名單及辦理外國人法令宣導講習措施，始得計分。 2.緊急事件聯繫卡中需登載項目為：仲介機構名稱、仲介機構電話、仲介機構地址、緊急聯絡人姓名、緊急聯絡人電話等 5 項，缺一者不列計。 3.緊急事件聯繫卡所登載之項目標題應有外國人母語譯

		文使外國人易於理解，項目內容資訊得視需求以外國人母語、英文或音譯登載。另登載項目亦須以中文註明。 4. 緊急事件聯繫卡所登載之緊急聯絡人須能通曉外國人母語人員，始得列入計算。 5. 為確保仲介機構服務之雇主於聘僱外國人申請書表填具聯絡電話正確性，可聯繫至雇主本人，避免填具聯絡電話為仲介機構聯絡資訊，由勞動部抽查比對雇主聘僱外國人之相關申請書表所填具聯絡電話，如雇主有委任仲介機構辦理，且填具之聯絡電話為仲介機構聯絡資訊，不予計分。
2. 就業服務專業人員比例（3 分） 得分小計：　　分	**(1)仲介機構人員之取得就業服務專業人員證書比例(2分)** □0分：取得證書人數僅符合就業服務法規範。 □1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。 □2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(1分)** □0分：無以下情事者。	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人員名冊及專業人員證書正本，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

	□1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。	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.上述就業服務專業人員應登錄於仲介機構始採計人數。就業服務專業人員登錄資料以評鑑當年度12月31日於本部系統登錄狀態為在職者為限。 4.因負責人、經理人、董(理)事或代表人違法情形影響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.外國人行蹤不明比率及協尋措施（3分） 得分小計：　　分	□0 分：有外國人行蹤不明，但未有鼓勵、協尋行蹤不明外國人投案措施。 □1 分：外國人行蹤不明比率達 1.9%以上，並有鼓勵、協尋行蹤不明外國人投案措施，且有登錄勞動力發展署行蹤不明外國人網路通報平臺。 □2 分：外國人行蹤不明比率達 0.7%以上未滿1.9%，並有鼓勵、協尋行蹤不明外國人投案措施，且有登錄勞動力發展署行蹤不明外國人網路通報平臺。	目的：促進仲介機構加強諮詢服務及法令宣導，並配合政府政策，以減少外國人行蹤不明率，促進社會安定。 說明： 1.外國人入國半年行蹤不明比率=外國人入國半年行蹤不明人數/總仲介外國人人數。 2.統計期間為當年度1月1日起至12月31日止。行蹤不明比率參考統計對象為：97年度全數仲介機構之外國人入國半年行蹤不明比率均值約1.9%，成績達 A 級之仲介機構，其外國人入國半年行蹤不明比率均值約0.7

	□3 分：外國人行蹤不明比率未達 0.7%，並有鼓勵、協尋行蹤不明外國人投案措施，且有登錄勞動力發展署行蹤不明外國人網路通報平臺。	%。 3.前年度如有暫停辦理仲介評鑑情形，一併檢視前年度1月1日起至12月31日外國人入國半年行蹤不明比率，並與當年度外國人入國半年行蹤不明比率計算平均值，為本項外國人行蹤不明比率。 4.依就業服務法第56條第1項但書規定，雇主或受委任之仲介機構發現外國人曠職失聯時，可立即通報內政部移民署及警察機關執行查察。又為便利通報，勞動部已建立行蹤不明外國人網路通報平臺（網址：https://labor.wda.gov.tw/labweb/Login.jsp），仲介機構發現所服務之外國人有曠職失聯情事，須於上開平臺登錄外國人失聯資訊通知協尋。 5.仲介機構除登錄行蹤不明外國人網路通報平臺外，並請仲介機構提供受評期間(含前年度如有暫停辦理評鑑期間)曾鼓勵或協尋行蹤不明外國人投案之相關資料（未有外國人行蹤不明者免附），另如有警察機關或相關單位證明者，應由該等機關（單位 ）證明出具，以利評鑑委員查核，缺一者，不予計分。
4.加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會（1 分） 得分小計：　　分	□0 分：未加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會。 □1 分：已加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會。	目的：鼓勵仲介機構加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會。 說明: 1.仲介機構需加入就業服務商業同業公會或人力仲介協

		會，且評鑑時仍具有效會員身分，始得加分。 2.請仲介機構提供加入就業服務商業同業公會或人力仲介協會之有效會員證正本，以利評鑑委員查核。
5.辦理聘僱外國技術人力（3分） 得分小計：　　分	□0分：未辦理外國技術人力聘僱許可。 □0.5分：辦理外國技術人力聘僱許可人數達2人以上，未達4人。 □1分：辦理外國技術人力聘僱許可人數達4人以上，未達10人。 □1.5分：辦理外國技術人力聘僱許可人數達10人以上，未達18人。 □2分：辦理外國技術人力聘僱許可人數達18人以上，未達30人。 □2.5分：辦理外國技術人力聘僱許可人數達30人以上，未達40人。 □3分：辦理外國技術人力聘僱許可人數達40人以上。	目的:為提升外國技術人力之人數，鼓勵仲介機構辦理聘僱外國技術人力。 說明: 1. 符合外國技術人力者，係指從事外國技術人力工作資格及許可管理辦法第5條第3款至第14款規定之工作者。 2. 本項評鑑指標係以仲介機構當年度有辦理外國技術人力聘僱許可，並經勞動部核可之人數。
6.仲介機構創新作為(滿分5分，超過以5分計) 得分小計：　　分	□0分：仲介機構未有以下創新作為。 □+1分：自行辦理或與非營利組織(NGO)或民間團體合作舉辦外國人權益及法令宣導。 □+1.5分：辦理前項宣導，參加人數達10人或	目的：鼓勵仲介機構落實國際人權標準，主動保障外國人權益、增進其工作知能及減輕外國人經濟負擔，並提升其勞動尊嚴。 說明： 1.需檢附自行辦理或與合法立案之非營利組織(NGO)或民

	評鑑年度辦理聘僱許可人數之 50%以上。 □+1 分：針對服務之外國人辦理技能或語言培訓課程，協助提升其職涯發展。 □+1.5 分：辦理前項課程，參加人數達 10 人或評鑑年度辦理聘僱許可人數之 50%以上。 □+1 分：仲介機構評鑑年度協助重症家庭辦理聘僱看護工比率達 30%以上。 □+1 分：仲介機構評鑑年度替重症家庭自國外引進看護工平均日數未達 75 日。 □+1 分：仲介機構 2 年內曾取得禁止強迫勞動相關第三方稽核認證。	間團體合作辦理活動之相關證明文件（如：活動辦理主題、日期、活動照片及簽到表等），且合作宣導內容須與權益保障或勞動法令相關。參加人數部分，須提供簽到表或相關文件予評鑑委員檢核。 2. 辦理培訓課程需檢附辦理技能或語言培訓課程之計畫書、教材、外國人上課簽到表及活動照片，且課程內容需有助於外國人職涯發展或適應在臺生活（如：華語文教學、外國技術人力專長培訓等）；如協助外國人參加勞動部勞動力發展署勞動力發展數位服務平台外國人數位學習專區並取得學習時數證明，亦可視為參加培訓課程。參加人數部分，須提供簽到表或相關文件予評鑑委員檢核。 3. 協助重症家庭辦理聘僱看護工比率計算方式如下：仲介機構替重症家庭辦理聘僱看護工人數(含國外引進及國內承接)/仲介機構辦理家庭看護工總人數(含國外引進及國內承接)。 4. 以勞動部勞動力發展署資料為據，計算平均每位重症家庭雇主招募許可核准日至外國人入境日之天數。 5. 仲介機構需自評鑑辦理年度前 2 年內曾通過第三方稽核單位有關禁止強迫勞動相關認證(如強迫勞動專業驗證評估計劃(SVAP)認證或 SA8000 等)，始得加分。 6. 請仲介機構提供第三方稽核單位有關禁止強迫勞動相

		關認證之證明，以利評鑑委員查核。
7.落實公平招募精神 (5分) 得分小計：　　分	□0 分：就業服務專業人員未參與禁止強迫勞動相關教育訓練課程及未自海外引進零付費外國人。 □2 分：仲介機構所有就業服務專業人員皆有參與禁止強迫勞動相關教育訓練課程。 □1 分：仲介機構協助雇主自海外引進外國人，並由雇主支付其於其母國之招募費用，人數達1人以上，未滿11人。 □2 分：仲介機構協助雇主自海外引進外國人，並由雇主支付其於其母國之招募費用，人數達11人以上，未滿31人。 □3 分：仲介機構協助雇主自海外引進外國人，並由雇主支付其於其母國之招募費用，人數達31人以上。	目的：為使我國雇主於聘僱外國人之過程符合國際公平招募趨勢，鼓勵仲介機構就業服務專業人員提升有關禁止強迫勞動相關知能，及協助雇主符合公平招募原則。 說明： 1.以仲介機構提供之就業服務專業人員名單為依據，所有就業服務專業人員皆須參與政府、NGO 團體、工會或民間團體所舉辦之有關禁止強迫勞動之教育訓練課程(新進就業服務專業人員應於到職後半年內參與相關課程)。本項仲介機構需檢附參與課程相關證明(如：簽到表或訓練證明等)。 2.仲介機構需提供外國人入國工作費用及工資切結書及雇主支付招募費用之合約或匯款紀錄、付款單據等相關佐證資料，證明確實有協助雇主自海外引進外國人，並由雇主支付其於母國之招募費用，始得給分。

總分					
評鑑委員意見					
評鑑委員簽名				**評鑑日期**	**年　　月　　日**