私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點第三點附表三修正規定

附表三：辦理從事仲介本國人在國內或至臺灣地區以外工作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：未與雇主或國外仲介機構簽訂委任契約。 □5分：100%雇主或國外仲介機構簽有委任契約。 **(2)簽訂本國人（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%本國人（求職人）簽訂服務契約。 □5分：100%本國人（求職人）簽有服務契約。 **(3)綜合評分 (+12分)：** □+4分：雇主或國外仲介機構委任契約載明約定之具體事項，如收費項目、金額標準、收費及退費方式。(所抽查的10位雇主(或國外仲介機構)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)。	目的：促使仲介機構與雇主或國外仲介機構及本國人（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或國外仲介機構、求職人相關文件檔案，應妥善分類管理，以建立有效管理機制。另因辦理仲介本國人至臺灣地區以外工作之仲介機構，亦有受國外仲介機構委託辦理就業服務業務，爰本指標之雇主亦包含國外仲介機構。 說明： 1. 請仲介機構提出所有承辦之雇主或國外仲介機構及本國人（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. 雇主或國外仲介機構委任契約：係指仲介機構與雇主或國外仲介機構為辦理本國人（求職人）事宜簽訂之書面契約。 3. 本國人（求職人）服務契約：係指仲介機構與本國人（求職人）為辦理本國人（求職人）工作事宜所

	□+4分: 本國人(求職人)服務契約 載明約定之具體事項，如收費項目、金額標準、收費及退費方式。(所抽查的10位本國人(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)。 □+4分:服務契約內容明確載明媒合方式、工作職缺內容及相關勞動條件，且無違反本國人（求職人）所赴國家之相關勞動規定。 □0分：無上述情事者。	簽訂之書面契約。 4. 雇主或國外仲介機構委任契約及本國人（求職人）服務契約，缺一不列計。 5. 雇主或國外仲介機構委任契約至少須包括仲介機構名稱、雇主姓名或國外仲介機構名稱、雙方簽章及簽約日期等4項資料。所抽查的10位雇主(或國外仲介機構)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，第(1)項簽訂委任契約，不予計分。 6. 本國人（求職人）服務契約至少包括仲介機構名稱、本國人（求職人）姓名、雙方簽章及簽約日期等4項資料。所抽查的10位本國人（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，第(2)項簽訂本國人（求職人），不予計分。 7. 第(1)項未簽訂雇主或國外仲介機構委任契約或第(2）項未簽訂本國人（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) 得分小計：　　分	**(1)建檔項目(4分)：** □0分：未建檔。 □4分：建有雇主姓名或國外仲介機構名稱、地址、電話。 **(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	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。 說明： 1. 請仲介機構提出評鑑人員於現場所抽取之10位雇主或國外仲介機構及本國人（求職人）書面或電腦顯示之建檔資料。(數量不足者，全數檢視)

	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。	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：指本國人（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.不實廣告、揭示 （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	目的：促進仲介機構恪遵法令規定，以保障本國人（求職人）權益。 說明：

	前項計算。	1. 不實廣告或揭示：係指違反就業服務法第40條第1項第2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2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2款受處分之次數。
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，以保障本國人（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. 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，以保障本國人（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。 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.仲介求職人從事違背公共秩序或善良風俗之工作 (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，以保障本國人（求職人）權益。 說明： 1. 仲介求職人從事違背公共秩序或善良風俗之工作：係指違反就業服務法第40條第1項第7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7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7款受處分之次數。
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。 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，以保障本國人（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2款、第4款、第5款及第7款以外條款。 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2款、第4款、第5款及第7款以外條款受處分之次數。 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2款、第4款、第5款及第7款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.提供資訊(18分)： 得分小計：　　分	**(1) 提供資訊服務紀錄(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)(+15分)：** □+15分: 定期每週提供本國人（求職人）就業服務相關資訊。 □+11分: 定期每月提供本國人（求職人）就業服務相關資訊。 □+ 7分: 定期每季提供本國人（求職人）就業服務相關資訊。 □+ 3分: 不定期提供本國人（求職人）就業服務相關資訊。 □ 0分: 未曾提供本國人（求職人）就業服務相關資訊。 **(2) 提供資訊正確性（+3分)：** □+ 3分: 仲介機構所建置及揭示之職缺資訊，有將雇主應盡之法定義務與用人單位福利措施分列者。	目的：促使仲介機構主動並定期提供本國人（求職人）法令規定、就業情報及海外就業相關之資訊。 說明： 1. 請仲介機構提出評鑑人員於現場所抽出10份本國人（求職人）之提供資訊服務紀錄，並檢視其提供之資訊內容。(數量不足者，全數檢視) 2. 評鑑人員可當場聯繫本國人（求職人）核對仲介機構是否確有提供之紀錄。 3. 資訊內容係指提供本國人（求職人）有關求才或求職資訊、自身權益保障、國外法令規定及解釋、海外急難救助管道、申訴或爭議處理等相關資訊，且提供予本國人之上開資訊內容應為中文或中譯版本。 4. 資訊提供方式可包含：郵寄、傳真、電子郵件、親自交付等。 5. 無提供資訊服務紀錄或不符第(3)項資訊內容之案件，不列計紀錄。 6. 定期係指至少每季提供一次資訊予本國人（求職人)，超過者視為不定期。 7. 提供資訊服務紀錄係當年度1月1日起至12月31日止，仲介機構提供及本國人（求職人）資訊之週期。 8. 提供資訊正確性：

		仲介機構提供之求才資訊，應將雇主依法(含勞動基準法、性別平等工作法、全民健康保險法、勞工保險條例等)應盡義務及員工依法應享權利(如勞健保、勞退、特別休假、婚假等)，與公司福利措施或優於法規之制度明確分列。
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:對本國人（求職人）之申訴，建有因應處理機制。 **(2)提供本國人（求職人）申訴、反映及緊急聯繫管道(複選)(+12分)：** □ 0分：未提供本國人（求職人）申訴、反映或緊急聯繫電話。 □+4分：提供本國人（求職人）申訴反映或緊急電話。 □+4分：仲介機構提供本國人（求職人）24小時申訴反映或緊急電話之服務。 □+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：仲介機構須提供本國人（求職人）申訴、反映問題及緊急聯繫管道，以利本國人（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. 本國人（求職人）申訴案件係指所有本國人（求職人）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，說明對本國人（求職人）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，並能迅速為本國人（求職人）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本國人（求職人）姓名、受理日期、受理人員姓名、反映事項及處理情形等6項。缺一者不列計。

四、其他事項（14%）

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） 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(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)**	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。	（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。 4. 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.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。

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