

# 108年度私立就業服務機構 從事跨國人力仲介服務品質評鑑

## 評鑑說明書暨說明會簡報

( 附表二、附表三 )

主辦單位： 勞動部勞動力發展署

執行單位： 社團法人中華民國工業協進會

日期：中華民國109年3月

# 評鑑問題處理

單位：社團法人中華民國工業協進會

電話：02-2707-4339

LINE：請留下問題並註明姓名、單位及聯絡電話

手機：0988-270081

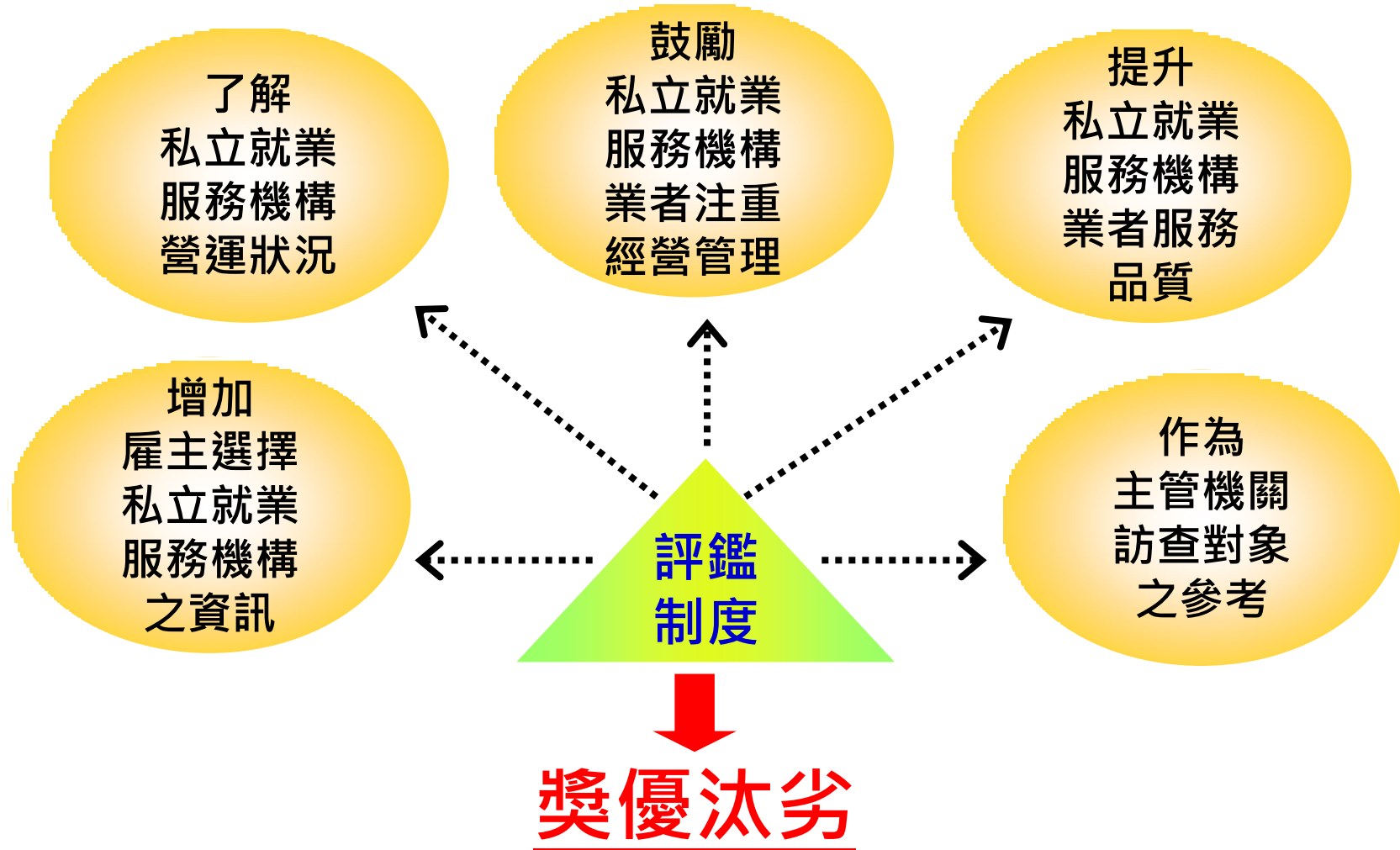
傳真：02-2707-6887

聯絡人：林佳葦(分機23)、周上婷(分機22)、謝堯凱(分機20)

諮詢時間：週一至週五09：00-12：00；13：30-17：30



# 評鑑目的



**保障移工及雇主得到應有的服務品質**

# 評鑑計畫

執行單位 由勞動部勞動力發展署依政府採購法公開評選「社團法人中華民國工業協進會」為執行單位

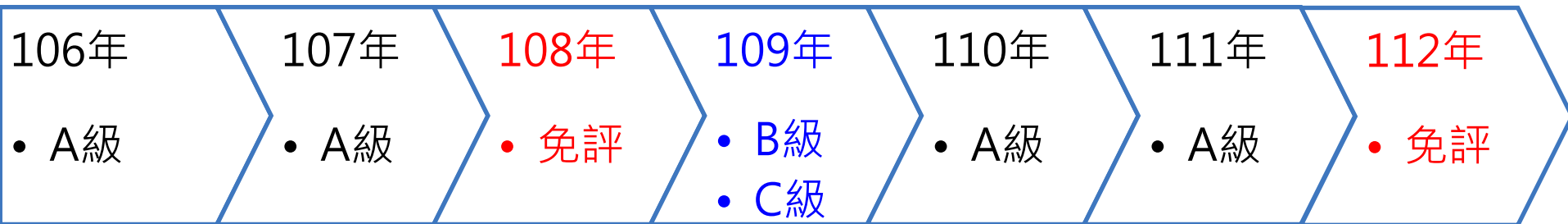
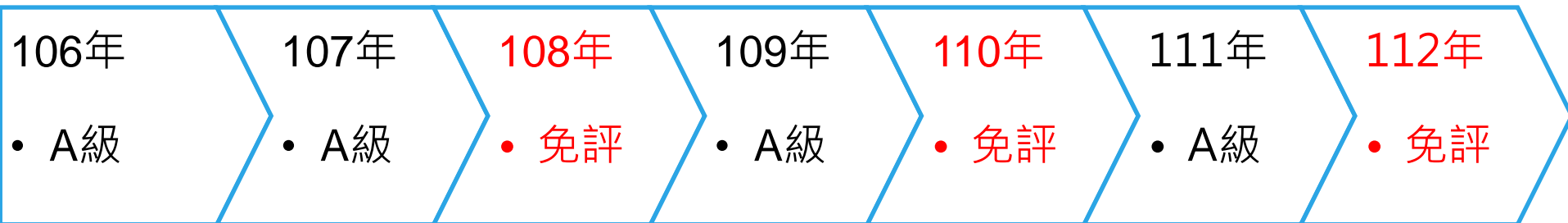
評鑑方式 以「評鑑委員實地評鑑」方式，並參考「私立就業服務機構自我評鑑」評定成績

評鑑對象 107年12月31日前設立之仲介公司(排除2A免評)

評鑑資料範圍 108年1月1日至108年12月31日，雇主及外國人或本國人（求職人）之相關作業文件資料

實地評鑑期間 109年4月至8月底

# 連續2A免評機制



◆ 仲介機構當年度之前二年度評鑑成績均為A級，

且當年度及評鑑期間未因違反就業服務法受處分、經起訴或有罪判決者。

◆ 符合前目規定不納入評鑑之仲介機構，於最近一次不納入評鑑之次年度評鑑成績為A級，

且當年度及評鑑期間未因違反就業服務法受處分、經起訴或有罪判決者。

# 評鑑說明會之目的

邀請仲介公司出席



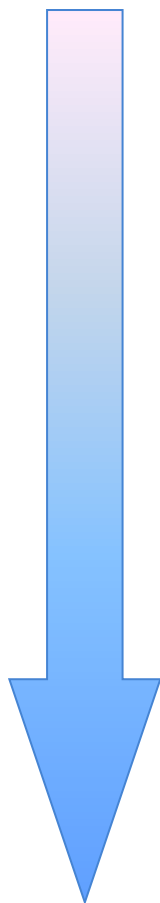
評鑑說明會

解說評鑑指標

說明填寫  
自我評鑑表

解說實地評鑑作業流程

# 評鑑作業流程



業者自我評鑑

評鑑委員實地評鑑

寄送評鑑結果

查詢、申訴，有必要複評

核定成績

公告評鑑成績

# 自我評鑑表

## 108年度私立就業服務機構 從事跨國人力仲介服務品質評鑑指標

- 各項資料請仲介機構自行填寫
- 資料統計期間為**108年1月1日至108年12月31日止**
- 填寫**從業人員**名單，從業人員**身分證號碼後四碼**請以  
**X**代表
- 請仲介業者依據指標進行自我評鑑分數
- 本項自評分數將供評鑑委員評分對照參考



# 名詞解釋-1

- **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之附表二**：係指評鑑當年度未辦理從事仲介就業服務法第四十六條第八款至第十款規定工作之外國人聘僱許可（初次、重招、遞補、承接）申請案之仲介機構。
- **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之附表三**：係指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。
- **從業人員**：係指仲介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、總務人員（無兼任其他就業服務業務）除外。故仲介機構聘用雙語人員擔任翻譯工作、聘用取得就業服務專業人員證書之人員以及聘用諮詢顧問協助爭取或開發業務及安排面試，即應納入從業人員數額。
- **簽章之認定**：簽名與蓋章在法律上具同等效力，故有簽名或蓋章皆符合規定。但說明為「簽名」者，則以簽名為認定標準。

# 名詞解釋-2

- **日期**：均須載明「年、月、日」。
- **滿意度調查**：為仲介機構自行辦理，且雇主與外籍勞工（求職人）之有效樣本需分別達10%以上，另並無規定仲介機構辦理滿意度調查之週期或次數，惟需於108年度內辦理者。
- **專屬卷宗**：雇主委任契約以及外國人或本國人（求職人）服務契約依各仲介機構之管理需要自行決定文件保存方式，惟應為系統化並能立即提供評鑑委員評鑑即可。
- **事業類雇主以及外國人或本國人（求職人）之服務會議紀錄**：應有開會通知（若屬於臨時性會議則不需要）、雇主代表及外國人或本國人（求職人）代表簽名、會議紀錄及將會議紀錄翻譯為外國人（求職人）母語（例如公告中之主旨及說明，主旨應有簡單的中文敘述及外國人母語，說明部份需使用外國人母語）等要件。

# 名詞解釋-3

- **附表二服務週期**：係指仲介機構於外國人（求職人）簽約日起至當年度12月31日（或是雇主以及外國人或本國人（求職人）終止委任或終止服務契約日）止，為雇主以及外國人或本國人（求職人）提供服務之平均週期；仲介機構應定期訪視或聯繫外國人或本國人（求職人）及雇主，提供相關諮詢服務並保存紀錄。
- **資訊週期**：仲介機構應主動及定期告知外國人或本國人（求職人）及雇主相關法令或聘僱外國人或本國人（求職人）應辦事項、就業情報以及海外就業相關資訊，且資訊週期依指標設定條件給予相關分數。
- **申訴案件**：係指雇主以及外國人或本國人（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。
- **就業服務專業人員**：以仲介機構當場提出之就業服務專業人員證書正本為準（108年12月31日前到職，且108年12月31日仍在職者），並請提供該就業服務專業人員於仲介機構從事就業服務相關業務之佐證資料。

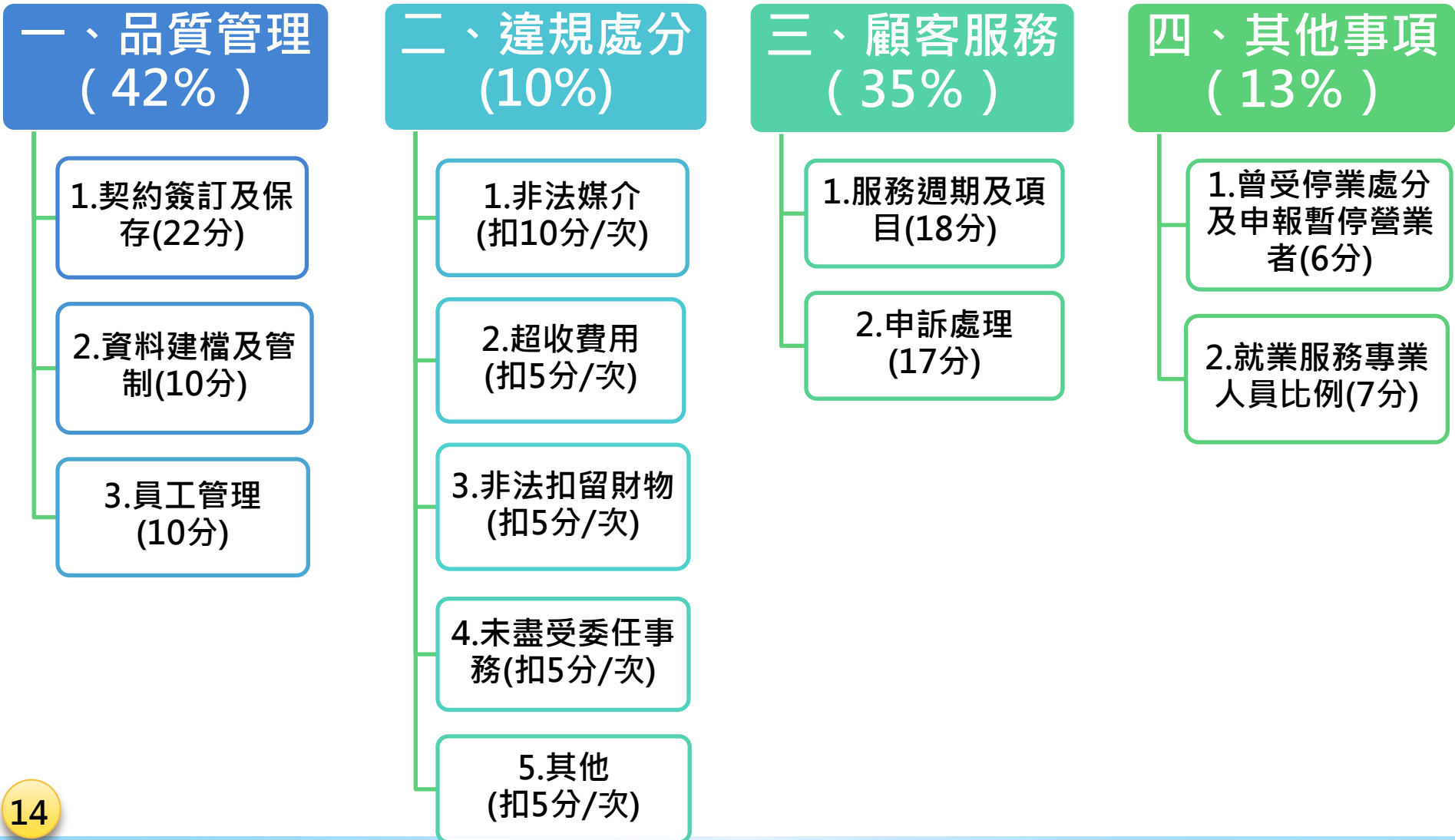
## 附表二、評鑑指標

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

## 適用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之附表二之 私立就業服務機構類型：

- 當年度仍持續服務之前年度所引進之移工及其雇主。
- 雇主委任辦理申請聘僱許可以後之服務，並於當年度訂有委任契約。
- 雇主委任辦理藍領外國人生活管理。
- 雇主委任辦理白領外國人入國工作（即辦理從事仲介就業服務法第46條第1款至第7款規定之外國人聘僱許可）。
- 其他（未辦理/服務任何案件）。

# 附表二評鑑指標類別及配分 ( 總分100分 )



# 評鑑指標-第一大項：品質管理（42%）

## 1. 契約簽訂及保存(22分)

- ◆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。

## (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

### 說明及認定標準：

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. 雇主委任契約及外國人（求職人）服務契約，缺一不列計。



## (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

### 說明及認定標準：

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. 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。
3. 雇主委任契約及外國人（求職人）服務契約，缺一不列計。

### (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。

### 說明及認定標準：

1. 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)

◆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。

## (1)建檔項目(4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）。

## 說明及認定標準：

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)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。

### 說明及認定標準：

1. 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。
2. 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)

◆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。

## (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。

### 說明及認定標準：

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。

## 說明及認定標準：

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。



## (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。

### 說明及認定標準：

1. 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。
2. 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。

### (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。

#### 說明及認定標準：

1. 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。
2. 滿意度調查比率 （有效樣本/總人數）須達10%以上，始予採計。
3. 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。

# 評鑑指標-第二大項：違規處分(10分)

指標	評鑑標準	說明及認定標準
1.非法媒介	扣10分/次	違反就業服務法第45條
2.超收費用	扣5分/次	違反就業服務法第40條第1項第5款
3.非法扣留財物	扣5分/次	違反就業服務法第40條第1項第4款
4.未盡受委任事務	扣5分/次	違反就業服務法第40條第1項第15款
5.其他	扣5分/次	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

## 說明及認定標準：

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受處分之次數。本資料會在評鑑評分表上第一頁基本資料表上顯現，請評鑑委員參照給分。

**扣分：第1項至第5項扣分\_\_分**

**( 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**

仲介機構違規處分仍在訴訟或訴願當中，評鑑時以評鑑表首頁違規處分次數為主，待實地評鑑完成後，專案執行中心會針對此部份再次確定。請仲介機構先行上網查詢

<https://agent.wda.gov.tw/agenttext/agent/QryAgent.jsp>

# 評鑑指標-第三大項：顧客服務(35分)

## 1.服務週期及項目(18分)

- ◆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。

## (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) 僱主服務紀錄

(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%，均有僱主服務紀錄。
- +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。

## 補充說明及認定標準

### ◆ 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。

## 補充說明及認定標準

5. 無服務紀錄或不符合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。
7. 各項指標中有服務紀錄達100%者，係指10份外國人（求職人）或雇主資料中，全數（10份）均符合評鑑指標規定；另80%者，則指10份資料中有8份資料（8位外國人（求職人）、雇主）符合評鑑指標規定。如受評機構資料不滿10份，例如該公司在評鑑期間內只引進6位外國人（求職人），只能提供6份資料予評鑑委員檢視，故達100%者，係指6份外國人（求職人）或雇主資料；而80%者，則係指（ $6 \text{份} \times 80\% = 4.8 \text{份}$ ，採無條件進位法，故為5份）5份資料，或5位外國人（求職人）或雇主。



### (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。

## 說明及認定標準：

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)

◆ 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。

## (1) 申訴之處理機制(5分)：

- 0分：無設置申訴處理機制。
- 5分：對僱主及外國人（求職人）之申訴，建有因應處理機制。

## (2) 提供僱主、外國人（求職人）申訴、反映及緊急聯繫管道

### (複選)(+12分)：

- 0分：未提供僱主或外國人（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：提供僱主申訴、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。

## 說明及認定標準：

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。

# 評鑑指標-第四大項：其他事項(13分)

## 1.曾受停業處分及申報暫停營業者(6分)

◆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。

- 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。

## 說明及認定標準：

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。
3. 本資料會在評鑑評分表上第一頁基本資料表上顯現，評鑑委員參照給分。

## 2.就業服務專業人員比例(7分)

◆目的：為提昇仲介機構服務之專業性。

### (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。



## 說明及認定標準：

1. 請仲介機構提供公司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：
  - (a) 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。
  - (b) 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。
  - (c) 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。

從業人員人數	1 ~ 5 人	6 ~ 10 人	11 ~ 20 人	21 ~ 30 人	31 ~ 40 人	41 ~ 50 人	51 ~ 60 人	61 ~ 70 人	71 ~ 80 人	以此類推	得分
專業人員人數	1	2	3	4	5	6	7	8	9		0 分
專業人員人數	2	3	4	5	6	7	8	9	10		3 分
專業人員人數	3	4	5	6	7	8	9	10	11		4 分

## (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。

### 說明及認定標準：

1. 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。
2. 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。

## 附表三、評鑑指標

---

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

# 適用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之附表三之 私立就業服務機構類型：

- 辦理本國人在國內之就業服務業務。
- 辦理本國人至臺灣地區以外之就業服務業務。

## 附表三、評鑑指標類別及配分 ( 總分100分 )

### 一、品質管理 ( 42% )

1. 契約簽訂及保存(22分)

2. 資料建檔及管制(10分)

3. 員工管理  
(10分)

### 二、違規處分 (10%)

1. 不實廣告、揭示(扣5分/次)

2. 超收費用  
(扣10分/次)

3. 非法扣留財物  
(扣5分/次)

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)

5. 其他  
(扣5分/次)

### 三、顧客服務 ( 35% )

1. 服務週期及項目(18分)

2. 申訴處理  
(17分)

### 四、其他事項 ( 13% )

1. 曾受停業處分及申報暫停營業者(6分)

2. 就業服務專業人員比例(7分)

# 評鑑指標-第一大項：品質管理（42%）

## 1. 契約簽訂及保存(22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。

## (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。

### 說明及認定標準：

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. 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。

## (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。

### 說明及認定標準：

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. 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）工作事宜所簽訂之書面契約。
3. 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。



### (3)綜合評分(複選)(+12分)：

- +4分：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(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)。
- +4分：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、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。

#### 說明及認定標準：

1. 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)

- ◆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。

## (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。

### 說明及認定標準：

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）

## (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。

### 說明及認定標準：

1. 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。
2. 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)

- ◆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。

## (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。

### 說明及認定標準：

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）。

## 說明及認定標準：

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。

## (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。

### 說明及認定標準：

1. 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。
2. 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。



### (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。

#### 說明及認定標準：

1. 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。
2. 滿意度調查比率（有效樣本/總人數）須達10%以上，始予採計。
3. 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。

# 評鑑指標-第二大項：違規處分(10分)

指標	評鑑標準	說明及認定標準
1.不實廣告、揭示	扣5分/次	違反就業服務法第40條第1項第2款
2.超收費用	扣10分/次	違反就業服務法第40條第1項第5款。
3.非法扣留財物	扣5分/次	違反就業服務法第40條第1項第4款。
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	違反就業服務法第40條第1項第7款。
5.其他	扣5分/次	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。

## 說明及認定標準：

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受處分之次數。本資料會在評鑑評分表上第一頁基本資料表上顯現，請評鑑委員參照給分。

**扣分：第1項至第5項扣分\_\_分**

**( 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**

仲介機構違規處分仍在訴訟或訴願當中，評鑑時以評鑑表首頁違規處分次數為主，待實地評鑑完成後，專案執行中心會針對此部份再次確定。請仲介機構先行上網查詢

<https://agent.wda.gov.tw/agenttext/agent/QryAgent.jsp>

# 評鑑指標-第三大項：顧客服務(35分)

## 1.提供資訊(18分)：

- ◆目的：促使私立就業服務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。

## (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。

### 說明及認定標準

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。

## 說明及認定標準

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。

## (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。

### 說明及認定標準

#### 1. 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)

◆ 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。



## (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。

## 說明及認定標準：

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。

## 評鑑指標-第四大項：其他事項(13分)

### 1.曾受停業處分及申報暫停營業者(6分)

◆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。

- 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。

## 說明及認定標準：

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。
3. 本資料會在評鑑評分表上第一頁基本資料表上顯現，評鑑委員參照給分。

## 2.就業服務專業人員比例(7分)

◆目的：為提昇仲介機構服務之專業性。

### (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。

## 說明及認定標準：

1. 請仲介機構提供公司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：
  - (a) 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。
  - (b) 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。
  - (c) 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。

從業人員人數	1 ~ 5 人	6 ~ 10 人	11 ~ 20 人	21 ~ 30 人	31 ~ 40 人	41 ~ 50 人	51 ~ 60 人	61 ~ 70 人	71 ~ 80 人	以此類推	得分
專業人員人數	1	2	3	4	5	6	7	8	9		0 分
專業人員人數	2	3	4	5	6	7	8	9	10		3 分
專業人員人數	3	4	5	6	7	8	9	10	11		4 分

## (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。

### 說明及認定標準：

1. 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。
2. 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。

# 其他補充說明及認定標準-1

- 依勞動部評鑑規定均為當場檢閱資料，資料皆必須為正本，影本不予列計，在評鑑委員離開評鑑對象前，評鑑對象可以隨時補充資料。評鑑委員離開評鑑對象後，即不再審閱資料，亦不接受事後補件。
- 資料建檔及服務紀錄部分，依評鑑指標規定計分，符合指標要求即可給分。
- 評鑑所檢視員工教育訓練資料係指其課程須包括就業服務法等相關法令或申辦作業流程之教育訓練課程，仲介機構之員工教育訓練課程有前開內容並符合評鑑標準即可列入計分。
- 公司指派參與之外部訓練（符合工作事項所需之訓練），可列入教育訓練次數計算（公司員工參加外部訓練不需將資訊回饋給同事，只需符合評鑑指標規定要件就能列入教育訓練紀錄中）。



# 其他補充說明及認定標準-2

- 乙公司使用的表格內容之機構名稱應為乙公司，若評鑑乙公司時，其表格內容中的機構名稱為甲公司，則不計分。
- 若員工已簽訂離職交接清單，仲介機構應負起管理及監督之責將欲離職員工負責之雇主及求職人文件妥善保存。
- 仲介機構建有顧客滿意度調查（**採記名制**），不論正、負面結果都需有紀錄及分析；如有正面結果，則需有獎勵措施；如出現負面結果，則需有改善實績。
- 仲介機構違規處分仍在訴訟或訴願當中，評鑑時以評鑑表首頁違規處分次數為主，待實地評鑑完成後，專案執行中心會針對此部份再次確定。請仲介機構先行上網查詢 (<http://agent.evta.gov.tw/agenttext/agent/QryAgent.jsp>)，如有訴願或訴訟決定者，**自行通知報請勞動部勞動力發展署更正**。

# 其他補充說明及認定標準-3

- 雇主或外國人（求職人）登記在總公司名下，但由分公司服務該雇主或外國人（求職人），服務紀錄不可由分公司傳真至總公司接受評鑑。
- 電話服務亦為仲介機構提供服務的方式，故列入服務次數，但仍需有服務人員簽章。而服務外國人（求職人）使用電話服務時，所提供服務之服務人員須能夠與外國人（求職人）溝通並協助其解決相關問題者，其服務紀錄使用中文即可；若為面訪外國人（求職人）則需有外國人（求職人）母語及簡單的中文敘述填寫服務紀錄。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。（以足月數計算）。
- 評鑑指標中「服務週期及項目」，其處理經過、處理結果需有詳細敘明服務過程者才計分，若無詳細敘明服務過程，而僅以服務結果「沒問題」、「ok」之簡單敘述者，不予計分。

# 其他補充說明及認定標準-4

- 不管服務人數多寡之雇主，其服務記錄均應依據評鑑指標規定認定。仲介機構如果提出與服務人數較多之雇主或外國人（求職人）之服務會議紀錄，則應有開會通知、外國人（求職人）代表簽名、會議紀錄及將會議紀錄翻譯為外國人（求職人）母語供外國人（求職人）知悉（公告會議紀錄之主旨應有簡單的中文敘述及外國人（求職人）母語，說明應使用外國人（求職人）母語）等要件，始可計分。
- 服務人數較多之單一雇主服務紀錄，雇主方面之承辦人若蓋公司章與單簽一個姓或名，需請仲介機構提出該承辦人全名供評鑑委員核對；另若該次僅服務雇主，外國人（求職人）姓名可用工廠代號或名冊代替，但若提供工廠代號，則需有外國人（求職人）的姓名對照清冊，俾利評鑑委員核對。

# 其他補充說明及認定標準-5

## ➤ 資訊週期認定方式如

- 1) **郵寄** - 由大宗郵件單或掛號單認定。
- 2) **傳真** - 需雇主以及外國人或本國人（求職人）回覆傳真收到資訊才可認定。
- 3) **E-mail** - 最少需提供該次資訊發送後電腦中之寄件備份並證明該E-mail address確屬於該雇主以及外國人或本國人（求職人），即可認定。
- 4) **當面交予之資料** - 需有服務人員簽章、雇主及外國人或本國人（求職人）簽章及日期。
- 5) **通訊應用程式** - 「LINE」提供雇主以及外國人或本國人（求職人）資訊，需提供該次資訊發送後，該資訊內容已被雇主以及外國人或本國人（求職人）「讀取」，且需提供相關佐證資料，以證明該LINE用戶確屬於仲介公司服務之雇主以及外國人或本國人（求職人），始可計分。

處理機制（SOP）祇要**合理可行**即可，不論以圖表或文字表示均可。

# 其他補充說明及認定標準-6

- 服務紀錄用key in 方式記載處理經過及結果，在列印後，仍需有服務人員簽章才予計分。
- 評鑑委員檢視各種紀錄表雖不以表格名稱或形式為給分標準，以是否符合評鑑指標為給分依據，但因各紀錄表係記載不同類型之事件，表格呈現應以能明確辨識係屬何種事件為宜。
- 就業服務專業人員：以仲介機構當場提出之就業服務專業人員證書正本為準（108年12月31日前到職，且108年12月31日仍在職者），並請提供該就業服務專業人員於仲介機構從事就業服務相關業務之佐證資料。另仲介機構出示之就業服務專業人員證書認定前尚須符合下列規定：
  1. 依私立就業服務機構許可管理辦法第28條規定，將就業服務專業人員證書，揭示於營業場所內之明顯位置。
  2. 依私立就業服務機構許可及管理辦法第6條第2項規定，已為其他私立就業服務機構或分支機構之就業服務專業人員者，不計入就專人數計算。

# 其他補充說明及認定標準-7

- 仲介機構之負責人、經理人（需有相關證明，可上中華民國經濟部全國商工行政服務入口網之商工登記資料公示查詢系統之公司登記資料查詢  
<https://findbiz.nat.gov.tw/fts/query/QueryBar/queryInit.do>）  
、董（理）事或代表人取得就業服務專業人員證書者可於「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」指標中得3分，但股東不在評鑑指標認定標準內。

# 實地評鑑流程

1. 評鑑委員一組三人，業者可進行五分鐘之簡介

2. 評鑑委員現場以抽查方式抽出10份雇主及求職人，請評鑑對象提供相關行政工作之文件資料。

3. 請評鑑對象提供完整資料，並盡量請業務承辦人員在場答覆評鑑委員詢問

4. 評鑑結束前，請評鑑對象離場，評鑑委員就評鑑當場檢視文件結果進行討論

5. 評鑑委員向評鑑對象說明當日檢視結果

6. 評鑑對象資料不完整時，應於評鑑現場補充，評鑑結束後，概不接受事後補提

# 限期改善

依據「私立就業服務機構許可及管理辦法」第15條第9項規定，  
「評鑑為C級，經限期令其改善，屆期不改善或改善後仍未達B級者，私立就業服務機構及其分支機構申請籌設許可、設立許可或重新設立許可，主管機關應不予許可」。又依「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」第四點規定  
「仲介機構或其分支機構曾有拒絕評鑑或最近二次公告之評鑑成績為C級者，當年度不納入評鑑對象」。



# 請全體仲介業者配合事項-1

- 一、依據勞動部於107年12月26日修正發布「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」第四點：（三）評鑑期間：評鑑期間：當年度之次一年度一月一日至九月十五日止。仲介機構因故不能於執行單位書面通知評鑑日期接受評鑑者，應於通知書送達後三日內附理由向執行單位申請更改評鑑日期，其申請更改之評鑑日期不得逾原通知之評鑑日期次日起算十四日，並以一次為限。

**評鑑延期最多一次**

# 請全體仲介業者配合事項-2

二、依據勞動部於107年12月26日修正發布「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」第九點：仲介機構有下列情事之一，經本部通知限期接受評鑑，仍未能於評鑑期間接受評鑑者，其申請重新設立許可時，將依據私立就業服務機構許可及管理辦法第十五條規定不予許可：

- 切結不接受評鑑。
- 經執行單位通知評鑑日期，仲介機構未申請更改評鑑日期，於評鑑當日拒絕接受評鑑。

# 請全體仲介業者配合事項-3

- 仲介機構申請更改評鑑日期，經執行單位同意，於評鑑當日拒絕接受評鑑。
- 評鑑過程中對評鑑委員或工作人員有恫嚇、謾罵、威脅、嘲弄、錄音或錄影等情事，經制止而不停止。
- 評鑑過程中未提供適當之評鑑環境，經要求改善而拒絕改善。
- 其他經提報諮詢小組討論有規避、妨礙或拒絕接受評鑑之情事經主管機關認定屬實。

# 請全體仲介業者配合事項-4

- 三、依據「私立就業服務機構許可及管理辦法」第十五條第11項規定，「規避、妨礙或拒絕接受評鑑者，私立就業服務機構及其分支機構申請籌設許可、設立許可或重新設立許可，主管機關應不予許可」。
- 四、請準備完整充足的文件資料，提供評鑑委員查閱。
- 五、評鑑當日，盡量請業務承辦人員及雙語人員在場，以備答覆評鑑委員詢問。
- 六、請評鑑對象填寫自我評鑑表後並保存，以備將來實地評鑑時提供評鑑委員現場參考。

# 請全體仲介業者配合事項-5

- 七、為配合「個人資訊保護法」的實施，請評鑑對象自行書面填寫自我評鑑表內從業人員名單或至評鑑專案平臺下載空白從業人員名單填寫，請評鑑對象將從業人員身分證字號後四碼以X代替（依勞動部103年12月31日勞動法制第1030089543號函轉國家發展委員會103年12月31日發資字第1031501471號函辦理）。
- 八、從業人員名單填寫完後，經確認無誤，請加蓋公司大小章及表人簽章，由評鑑委員確認後交由隨行人員帶回專案執行中心。

# 請全體仲介業者配合事項-6

- 九、請評鑑對象主動請評鑑委員就「評鑑不給分紀錄表」上所記載事項做說明，若說明後，評鑑對象對於不給分之項目有疑義時，由評鑑對象當場填寫「受評仲介機構意見表」，紀錄雙方認定不同之評鑑項目，並影印相關佐證資料，再由評鑑對象與隨行人員簽章，於實地評鑑後，傳真至專案執行中心。

---

# 評鑑指標及流程解說完畢

*Thank you for your attention*

# 申訴意見處理機制-1

- 若評鑑當場，評鑑對象對於評鑑指標有疑問或申訴時，先由評鑑委員解釋指標定義，兩方仍對於評鑑指標認定不同時，可再諮詢主辦單位或專案執行中心。
- 承上，評鑑委員對於評鑑對象不得分項，填寫「評鑑不給分紀錄表」，評鑑委員就前述表格逐項向評鑑對象說明，若評鑑對象對於不給分之項目有疑義時，則由評鑑對象當場填寫「受評仲介機構意見表」，紀錄雙方認定不同之評鑑項目，並影印相關佐證資料，再由評鑑對象與隨行人員簽章，於實地評鑑後，由區域評鑑執行小組將該場次資料寄回專案執行中心處理。



# 申訴意見處理機制-2

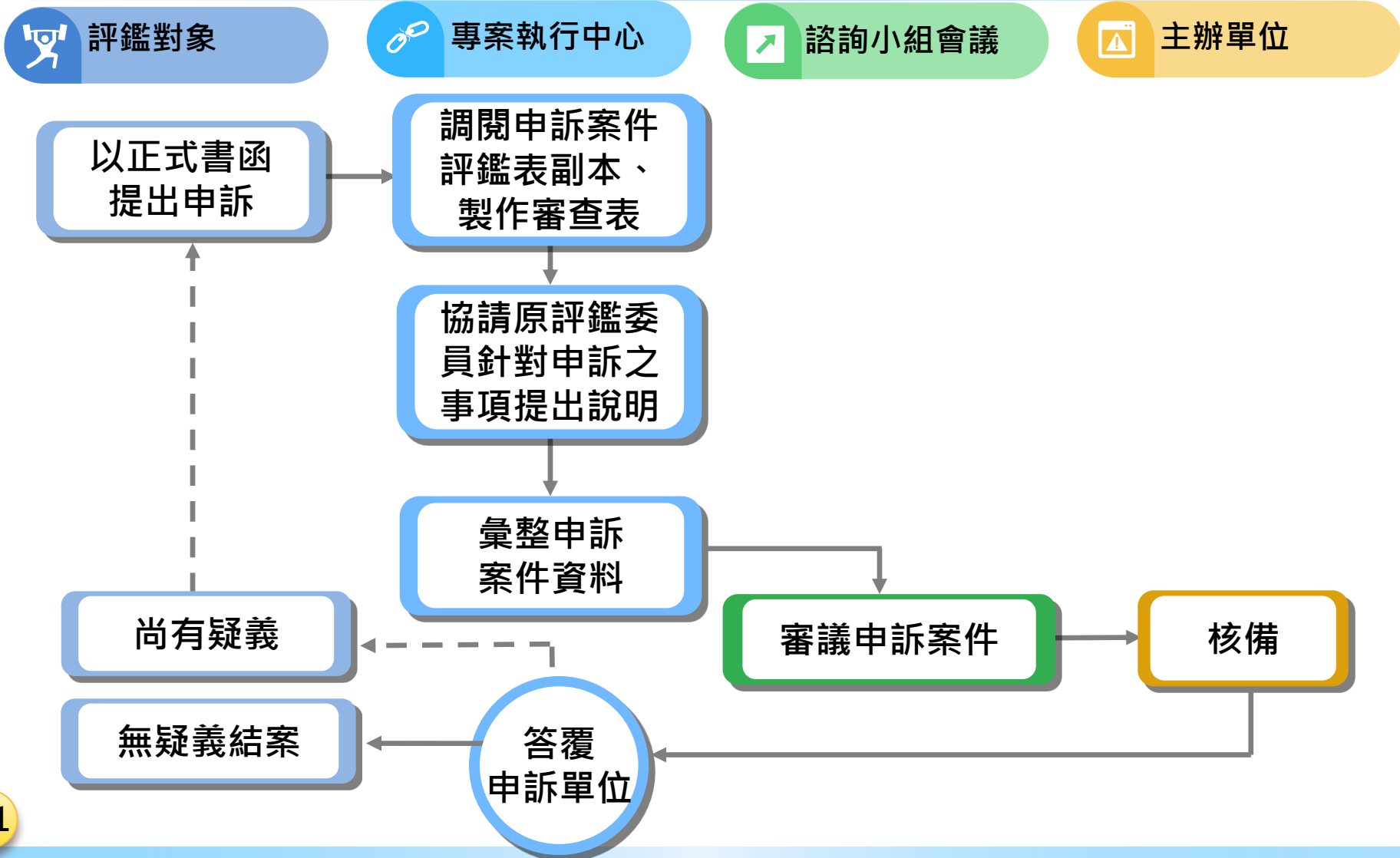
- 實地評鑑結束後，彙整紀錄表內容進行統計分析。另如有評鑑對象提出建議事項，亦應予統計其意見類別及項目後，併案提評鑑諮詢小組討論。
- 如有評鑑對象反映評鑑委員評鑑不公、態度不佳或有其他不當行為，專案執行中心將暫停該委員之後場次評鑑，並由專案共同計畫主持人進行求證，將全案呈報主辦單位，並由主辦單位決定後續處理方式。

# 成績疑義-1

- 評鑑結果通知書內載明如果對於評鑑結果有疑義及申訴者，得填寫執行單位所設計之申訴表及備具證據，於14日(日曆天，以掛號信件領取時間為準)以正式公文向執行單位提出申訴。
- 收到申訴信後，由執行單位先行初審並再次核算成績，如有必要得請該次評鑑委員提出書面意見。
- 由執行單位彙整申訴案件提報諮詢小組審查討論。
- 審查結果經主辦單位核備後，由執行單位將處理結果答復提出疑義之申訴單位。經決議申訴案件應複評者，執行單位另行安排複評時間及複評委員。

# 成績疑義-2

## ➤ 不需複評之申訴案件處理流程：



# 複評-1

➤ 複評要件：包括形式要件及實質要件，必須同時符合以上兩種要件，且經諮詢小組審議通過者，才進行複評。

a. 形式要件

評鑑對象在收到評鑑成績通知書14日(日曆天)內提出申訴表單者。

b. 實質要件

甲、屬於評鑑分數之認定問題。

乙、屬於評鑑表件之抄錄、複製或擅改等問題。

丙、其他經諮詢小組認定確實需進行複評者。

## 複評-2

- c. 申訴機構有補提受檢資料者，應檢視評鑑委員在檢核表及評鑑評分表之註記或留有相關不給分之證據，如評鑑委員已敘明不給分理由者，或相關不給分之證據經執行單位或主辦單位認定為不給分者，諮詢小組將不針對該項目進行討論，而認定該申訴為「無理由」。
- d. 關於滿意度調查，如評鑑對象為無有效樣本者，應於成績公布時註明「無調查樣本」。
- e. 評鑑委員在檢核表或評鑑評分表內，如已針對申訴機構所提之申訴項目註明未給分理由時，執行單位應將該理由提示於答復函內。

# 複評-3

- 複評項目：以評鑑對象所提之疑義申訴項目，且經諮詢小組審定者為範圍。評鑑對象針對滿意度調查所提疑義部分，不予複評。
- 諮詢小組依以上條件，決議該申訴案件是否需進行複評。符合複評要件者，由專案執行中心安排3位複評委員前往該評鑑對象進行復評。
- 複評日期除經主辦單位同意外，不得逾本案之履約期限。

# 複評-4

- 複評評鑑委員組成原則：諮詢小組決議複評後，由專案執行中心洽請3位複評委員前往該評鑑對象，針對申訴事項進行複評。為求公平起見，此3位複評委員均非原前往提出申訴案件機構之評鑑委員，其組成原則如下：
  - a. 1位為主辦單位指派之人員，或經主辦單位同意且非受評仲介機構所在縣市之縣市政府代表。
  - b. 2位為學者及專家委員。
- 統計分析：執行單位將分別統計評鑑對象所提疑義案件之指標項目、問題類別、評鑑委員、區域別等差異性，提報評鑑諮詢小組討論。

# 複評-5

## ➤ 複評案件處理流程：

