

一、緣起及目的

勞動部勞動力發展署（以下稱主辦單位）為提升從事跨國人力仲介機構（以下稱仲介機構）服務品質，於民國 93 年起全面辦理仲介機構之評鑑，並成為經常性業務，歷年評鑑結果均公布於主辦單位網站（www.wda.gov.tw），此項公開資訊已成為雇主選擇仲介機構重要參考依據，也引導全體仲介機構重視服務品質及外國人權益，建立國家良好形象。

主辦單位為有效執行評鑑制度及獎優汰劣，於民國 96 年 1 月 3 日修正發布「私立就業服務機構許可及管理辦法」，明訂辦理評鑑之依據及評鑑結果分級，分為 A、B、C 3 等級，並採取獎優汰劣措施；111 年 9 月 16 日修正「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」（以下簡稱評鑑要點），明定仲介機構當年度之前 2 年度評鑑成績均為 A 級，且當年度及次 1 年度未因違反就業服務法受處分、經起訴或有罪判決者或符合前述規定不納入評鑑之仲介機構，於最近 1 次不納入評鑑之次年度評鑑成績為 A 級，且當年度及次一年度未因違反就業服務法受處分、經起訴或有罪判決者，當年度不納入評鑑對象，對於評鑑成績 A 級者給予調降保證金額度，評鑑成績連續 2 年 A 級者，當年度評鑑給予免評 1 次，以獎勵評鑑成績優良者；仲介機構申請重新設立許可（即換發許可證）時，許可證效期屆滿日前最近 2 次公告之評鑑成績均為 C 級者，及評鑑成績為 C 級之仲介機構申請設立分支機構，均不予許可，以淘汰劣質仲介機構。

評鑑制度推動迄今，已建立一致性及客觀性之評鑑基準及相關作業程序，亦於每次評鑑結束後，評估雇主、外國人及相關團體之需求及建議，調整修正。為持續推動評鑑制度，落實獎優汰劣措施，爰續規

劃委託辦理 111 年度仲介機構服務品質評鑑相關事宜，評鑑所有仲介機構對雇主及外國人之服務成果。

二、辦理單位

- (一) 主辦單位：勞動部勞動力發展署。
- (二) 協辦單位：各直轄市、縣市政府勞工主管單位及主辦單位所屬分署。
- (三) 執行單位：本案履約廠商。

三、各單位分工

- (一) 主辦單位：提供仲介機構之基本資料並督導整體評鑑之執行。
- (二) 協辦單位：受主辦單位或執行單位邀請推薦（派）人員擔任評鑑委員，協助辦理評鑑相關事宜。
- (三) 執行單位：負責全案之執行等相關事宜，各項工作不得轉包，其有分包之需要者應於分包前事先送主辦單位審核。

四、履約期限

自 112 年 4 月 26 日至 113 年 3 月 31 日止。

五、後續擴充情形

主辦單位於 113 年有繼續辦理或擴充之需求，得以洽原執行單位辦理後續擴充，113 年經費預估為 1,960 萬元，惟仍以實際評鑑家數所需經費為準，擴充期間為 1 年。

六、預估對象、範圍及數量

依據「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」所定受評鑑對象為當年度之前一年度十二月三十一日以前設立之仲介機構（含受停業處分及暫停營業）及其分支機構，其評鑑範圍為當年度一

月一日起至十二月三十一日止辦理之雇主及從事工作之外國人相關資料。

(一) 評鑑對象

實地評鑑：111 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑（以下簡稱本評鑑案），係以 110 年 12 月 31 日以前設立之仲介機構及其分支機構為評鑑對象，並排除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 4 點第 1 款規定之不納入評鑑對象仲介機構（以 112 年 1 月 1 日為評鑑對象家數計算基準日），預估 1,330 家須接受評鑑，惟仍以實際受評家數為準。評鑑範圍自 111 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 31 日止，仲介機構所辦理之雇主及從事工作之外國人或本國人之相關資料。

(二) 評鑑期間

112 年 1 月 1 日至 9 月 15 日止（但依據需求書及契約書規定，本案應於 112 年 9 月 10 日前完成全數應評鑑之仲介機構及其分支機構實地評鑑）。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。

七、預期成效

- (一) 了解私立就業服務機構營運狀況。
- (二) 鼓勵私立就業服務機構業者注重經營管理。
- (三) 提升私立就業服務機構業者服務品質。
- (四) 增加雇主選擇私立就業服務機構資訊。
- (五) 作為主管機關訪查對象之參考。