

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 1-南區）

壹、開會時間：106 年 3 月 2 日（星期四）9 時

貳、開會地點：高雄國軍英雄館第一會議室（高雄市苓雅區五福三路 145 號）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：親訪之服務紀錄，若親訪當日僅有外籍勞工及被看護者在，雇主簽名部份，如何處理？

答：可請被看護者或鄰居簽名，並在簽名旁簽「代」字，如仍無法進行，則以個案認定。

二、問：若屬於 105 年度續聘之案件是否會納入檢視範圍？

答：是，仲介外勞人數係指仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止）且經核准者；若外籍勞工續聘工作起始日屬於 105 年度則仍須檢視於工作起始日至 105 年 12 月 31 日之資料，若外籍勞工續聘工作起始日屬於 106 年度則請評鑑委員當場重新抽選 105 年度案件。

三、問：若屬於 105 年度續聘之案件，外籍勞工報到紀錄及外籍勞工交付雇主紀錄表是否須重新簽署？

答：是，若因部分法規已修改，應使雇主及外籍勞工得知最新資訊，故建議重新簽署紀錄表及交付相關資料。

四、問：若雙語人員為僑生是否有除了評鑑指標外之規定？

答：僑生須列計雙語人員時，除評鑑指標規定外，亦須申請工作證。

五、問：非勞工行政處理紀錄表可否使用電腦輸入方式記載處理經過及結果？

答：可以，但主管需親自簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄，才予計分。

六、問：若聘僱案件資料被離職業務人員帶走，是否與雇主簽訂終止委任契約即可？

答：否，評鑑檢視文件資料皆以正本資料為準，且仲介機構負有保存及管理客戶資料的義務及責任，故抽取到此雇主資料，評鑑委員仍會檢視其委任契約、服務紀錄等相關文件。如評鑑時未能提供正本文件受評，則無法列計。

七、問：服務紀錄表是否僅檢視至 105 年 12 月 31 日止？

答：是，但若有須後續追蹤之處理經過或結果，評鑑委員仍會請受評機構提供相關 106 年度資料。

柒、建議事項：

一、建議評鑑說明會時間應於評鑑年度前召開。

捌、散會：12 時 10 分。

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 2-南區）

壹、開會時間：106 年 3 月 2 日（星期四）13 時 30 分

貳、開會地點：高雄國軍英雄館第一會議室（高雄市苓雅區五福三路 145 號）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：從業人員名冊是否僅須列出 105 年度之人員？

答：從業人員名冊請列出 105 年度有在貴公司從事就業服務業務之人員（含去職遞補之人員）。

二、問：非勞工行政之活動，照片上若無日期，但有拍攝到活動之紅布條，可否列計？

答：活動紅布條上，若有顯示舉辦年度或屆別，亦可認列。

三、問：若屬於 105 年度續聘之案件，外籍勞工報到紀錄及外籍勞工交付雇主紀錄表是否須重新簽署？

答：是，若因部分法規已修改，應使雇主及外籍勞工得知最新資訊，故建議重新簽署紀錄表及交付相關資料。

四、問：若一位行政人員同時為就業服務專業人員離職後，到職一位客服人員亦已取得就業服務專業人員證書，從業人員數額如何計算？

答：因離職與到職人員之主要工作性質不同，故從業人員須計算為 2 位；但就業服務專業人員僅能計算 105 年 12 月 31 日前仍在職者（須提供證書正本及從事就業服務業務之佐證資料）。

五、問：若仲介公司負責人變更，是否需重新簽訂契約？

答：否，但需告知雇主及外籍勞工，公司負責人已變更。

六、問：事業類雇主之服務紀錄，外籍勞工姓名可否使用名冊代替？

答：可以，但若提供工廠代號，則需有外籍勞工的姓名對照清冊，俾利評鑑委員核對。

七、問：外籍勞工行蹤不明是否須填寫服務紀錄？

答：如有異常事件，仲介公司應協助雇主、外勞處理，且相關處理情形並應記載於服務紀錄，並判別該事件歸屬，再填於所屬表單中。

八、問：外籍勞工若於 105 年 11 月或 12 月入境者，外籍勞工和雇主親自訪視之服務次數比例須達 50% 以上之指標如何認定？

答：依據 104 年度諮詢小組第 2 次會議已決議針對入境未滿 2 個月排除 10 位雇主及外籍勞工名單計算。

柒、散會：12 時。



全國工協

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 3-南區）

壹、開會時間：106 年 3 月 3 日（星期五）9 時

貳、開會地點：高雄縣工業會職訓中心（高雄市新興區和平一路 199 號 8 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若屬於 105 年度續聘之案件是否會納入檢視範圍？

答：是，仲介外勞人數係指仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止）且經核准者；若外籍勞工續聘工作起始日屬於 105 年度則仍須檢視於工作起始日至 105 年 12 月 31 日之資料，若外籍勞工續聘工作起始日屬於 106 年度則請評鑑委員當場重新抽選 105 年度案件。

二、問：評鑑指標說明雇主委任契約使用簽章即可，是否簽名或蓋章皆可？

答：依私立就業服務機構許可及管理辦法第 20 條第 3 項規定，「私立就業服務機構為雇主辦理聘僱外國人從事本法第 46 條第 1 項第 9 款規定之家庭幫傭工作或第 10 款指定之家庭看護工作，雙方之委任契約，應由雇主親自簽名。」，建議仲介機構應請雇主親自簽名為宜。若為事業類之雇主，契約簽訂則須用印機構大、小章。

三、問：契約之審閱日期是否要寫？

答：依照契約完整性，建議仍應填寫；但契約之審閱期不在評鑑檢視範圍內。

四、問：103 年入境之外籍勞工於 105 年行蹤不明，是否列入 105 年度行蹤

不明人數？

答：否。

五、問：評鑑指標中終止委任相關文件點交，是否須要準備外籍勞工點交清單？

答：否。因為仲介機構不能保管外籍勞工任何文件，故無外籍勞工點交文件。

六、問：評鑑指標服務週期及項目裡「服務週期」指標與「服務次數，親自訪問比例達50%以上」指標是否有連帶關係？

答：否。

七、問：就業服務專業人員是否須有勞保投保資料？

答：檢視標準非以就業專業人員需投保為條件，但因其仍為從事就業服務業務之人員，因此建議私立就業服務機構為其投保；評鑑指標僅檢視就業服務專業人員證書正本，且該名人員需於105年12月31日前到職，105年12月31日仍在職者始予以列計，並請提供該就業服務專業人員於私立就業服務機構從事相關業務之佐證資料。

八、問：外籍勞工服務契約內填寫文字錯誤，可否修改？

答：可以，但需要雙方簽章確認。

九、問：服務紀錄是否有規定雇主或外籍勞工於親自簽名時加註日期？

答：否，服務紀錄表單上有顯示服務日期即可。

十、問：外籍勞工於何時需簽訂終止服務契約？

答：外籍勞工若於適應不良等原因欲歸國、轉換仲介機構服務等，則須簽訂終止服務契約。

十一、問：外籍勞工欲提前解約離境時，終止服務契約之簽署日期應填寫何時？

答：填寫日應為實際終止服務之日期。

柒、建議事項：

一、公告之契約範本內容與實務操作有落差，建議修改契約範本內容。

捌、散會：16 時 30 分。



105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑

評鑑說明會會議紀錄（場次 4-中區）

壹、開會時間：106 年 3 月 6 日（星期一）13 時 30 分

貳、開會地點：台中縣工業會大禮堂（台中市豐原區東仁街 138 號 8 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若總公司與分公司登記為同一位負責人，且其取得就業服務專業人員證書，是否總公司與分公司皆可列計就業服務專業人員人數？並於「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。」取得分數？

答：請提供貴公司之負責人就業服務專業人員證書正本（若有登記於勞動部者，可不提供），則可列計就業服務專業人員人數，並於「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。」取得分數。

二、問：離職的業務把所有客戶文件帶走，如何認定？

答：評鑑檢視文件資料皆以正本資料為準，且仲介機構負有保存及管理客戶資料的義務及責任。如評鑑時未能提供正本文件受評，則無法列計。

三、問：提供外籍勞工資訊中之合法匯款，是否需有實績？

答：否，提供合法匯款管道資訊即可。

四、問：若屬於 105 年度續聘之案件是否會納入檢視範圍？

答：是，仲介外勞人數係指仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105

年 12 月 31 日止)且經核准者;若外籍勞工續聘工作起始日屬於 105 年度則仍須檢視於工作起始日至 105 年 12 月 31 日之資料,若外籍勞工續聘工作起始日屬於 106 年度則請評鑑委員當場重新抽選 105 年度案件。

五、問：陪同外籍勞工就診紀錄，是否皆需填寫非勞工行政紀錄表？

答：是。

六、問：續聘案件之第一次交付資訊（外籍勞工交付雇主紀錄表、外籍勞工報到紀錄表內需交付之資訊）是否可列計資訊週期？

答：否。

七、問：105 年入境之外籍勞工於 106 年行蹤不明，是否列入 105 年度行蹤不明人數？

答：否。

八、問：契約之起始日期是否要寫？

答：基於契約完整性，建議仍應填寫；但契約之起始日期不在評鑑檢視範圍內。

柒、散會：16 時 30 分。

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 5-中區）

壹、開會時間：106 年 3 月 7 日（星期二）9 時

貳、開會地點：台中縣工業會訓練教室（台中市豐原區東仁街 138 號 6 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：從業人員是否需有勞保投保資料？

答：否。

二、問：協尋行蹤不明外籍勞工之照片，可否使用列印方式顯示？

答：可以。

三、問：綜合評分之附加服務措施，若參與社會公益活動是否可行？

答：是，但需有相關佐證資料。另綜合評分指標係以質為標準，由評鑑委員就受評仲介機構之各項服務品質為整體綜合評估，評分標準由評鑑委員依據評鑑實務經驗及專業判斷綜合考評，並取得共識決定。建議仲介機構以表列方式主動提出認為此指標可給分之事項及書面資料佐證，便於評鑑委員進行認定，並據以判定給分。

四、問：雙語人員未投保勞保，服務紀錄可否計算？

答：可以，此人員仍列計為從業人員數額中。

五、問：是否於 105 年度有行蹤不明之外籍勞工，皆需有相關協尋資料？

答：是。

六、問：教育訓練之外部訓練課程，若參與移民署舉辦之課程，是否可列計？

答：其內容若有涉及勞動法令、就業服務法或人口販運防治法等法令規定，則可列計。

七、問：兼職之從業人員是否亦須參與教育訓練？

答：是。

八、問：若公司於 104 年 10 月成立，新進人員教育訓練已於 104 年度完成，
105 年度是否仍會檢視？

答：否。

柒、散會：16 時 30 分。



105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 6-中區）

壹、開會時間：106 年 3 月 8 日（星期三）9 時

貳、開會地點：台中縣工業會大禮堂（台中市豐原區東仁街 138 號 8 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：續聘案件之雇主委任契約及外籍勞工服務契約是否需重新簽訂？

答：雇主契約可依據原始簽訂契約之起迄日期檢視是否需重新簽訂，若契約仍為有效契約，則不需重新簽訂。外籍勞工服務契約則需重新簽訂。

二、問：若屬於 105 年度續聘之案件之外勞，為使外勞得到最新資訊，指標規定之外籍勞工報到紀錄及外籍勞工交付雇主紀錄表中各項資訊須重新交付，故紀錄表上之交付日期需填寫何時？

答：建議填寫核准聘僱許可函之工作起始日。

三、問：若抽選到 A 外籍勞工，但當年度有甲、乙兩位雇主，是否皆需檢視兩位雇主之資料？

答：否，會依據聘僱許可函件檢視抽選名單。

四、問：評鑑指標中第四大項其他事項「綜合評分」項目之認定標準為何？

答：此評鑑指標係以質為標準，由評鑑委員就受評仲介機構之各項服務品質為整體綜合評估，評分標準由評鑑委員依據評鑑實務經驗及專業判斷綜合考評，並取得共識決定。建議仲介機構以表列方式主動提出認為此指標可給分之事項及書面資料佐證，便於評鑑委員進行認定，並據以判定給分。

五、問：外籍勞工轉換雇主，仍由原仲介機構服務，是否需重新簽署服務契約？

答：否。

六、問：續聘案件之外籍勞工服務契約，契約起迄日期及簽約日期是否有規定需填寫何時？

答：建議外籍勞工服務契約之起迄日期為續聘核准聘僱許可函之工作起迄日，簽約日期應為外籍勞工確定期滿續聘後之實際簽署日。

七、問：事業類外籍勞工之服務紀錄如何認列？

答：如以事業類雇主或外籍勞工之服務會議紀錄進行，應有開會通知（若屬於臨時性會議則不需要）、參與會議之雇主代表及外籍勞工代表簽名、會議紀錄，將會議紀錄翻譯為外籍勞工母語公告（公告中之主旨及說明，主旨應有簡單的中文敘述及外籍勞工母語，說明部份則需使用外籍勞工母語），供外籍勞工知悉，另將會議紀錄公告拍照存證等要件，始可計分。若親訪之服務項目僅針對某一位（或少數）外籍勞工，則需符合外籍勞工服務紀錄檢視項目（雇主姓名、外籍勞工姓名、處理經過、處理結果、外籍勞工簽名及服務人員簽章等項）。

八、問：105年12月入境之外籍勞工於106年1月行蹤不明，是否列入105年度行蹤不明人數？

答：否。

柒、散會：12時。

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑

評鑑說明會會議紀錄（場次 7-中區）

壹、開會時間：106 年 3 月 8 日（星期三）13 時 30 分

貳、開會地點：台中縣工業會大禮堂（台中市豐原區東仁街 138 號 8 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：緊急事件聯繫卡的聯絡電話可否跟申訴專線同一個電話號碼？

答：可以，但聯絡人需為通曉該國籍母語之人員。

二、問：若屬於 105 年度續聘之案件是否會納入檢視範圍？

答：是，仲介外勞人數係指仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止）且經核准者；若外籍勞工續聘工作起始日屬於 105 年度則仍須檢視於工作起始日至 105 年 12 月 31 日之資料，若外籍勞工續聘工作起始日屬於 106 年度則請評鑑委員當場重新抽選 105 年度案件。

三、問：從業人員參與外部訓練後，擔任種子師資之教育訓練是否可跨年度辦理？

答：否，需於 105 年度辦理完成。

四、問：被看護者死亡，仍由原仲介機構服務，外籍勞工是否需簽署終止服務契約？雇主是否需簽署終止委任契約？

答：外勞或雇主若有明確表示不再由此仲介機構服務，則需簽訂終止服務（委任）契約。

五、問：若屬於 105 年度續聘之案件之外勞，為使外勞得到最新資訊，指標

規定之外籍勞工報到紀錄及外籍勞工交付雇主紀錄表中各項資訊須重新交付，故紀錄表上之交付日期需填寫何時？

答：建議填寫核准聘僱許可函之工作起始日。

六、問：若外籍勞工返鄉未歸且連繫不上時是否仍需簽署終止服務契約？

答：否。

七、問：若使用張貼海報當做外籍勞工行蹤不明協尋鼓勵措施，海報上之外籍勞工眼睛是否需以馬賽克處理？

答：否。另依個資法規定，建議將行蹤不明之外籍勞工姓名及護照號碼中，某幾個英文字母或數字以 X 表示。

八、問：105 年入境之外籍勞工於 106 年行蹤不明，是否列入 105 年度行蹤不明人數？

答：否。

九、問：若為 104 年度核准之聘僱許可函，於 105 年變更被看護者，是否也會列入 10 人名單抽選範圍？

答：否。

十、問：合法匯款資訊應如何提供予外籍勞工？

答：建議以外籍勞工母語載明單位、聯絡方式、服務時間等。

十一、問：若外籍勞工入境後，雇主不需要聘用外籍勞工了，拒絕外籍勞工報到，指標中外籍勞工交付雇主紀錄表需如何填寫？

答：可於雇主服務紀錄表內留下紀錄，與評鑑委員說明並請委員依個案處理。另應協助外籍勞工安置及轉換雇主。

十二、問：若雇主已於 105 年 12 月 31 日前解約，其服務紀錄是否僅檢視至終止委任契約之日期？

答：是。

柒、散會：16 時 40 分。

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑

評鑑說明會會議紀錄（場次 8-桃竹苗區）

壹、開會時間：106 年 3 月 9 日（星期四）9 時

貳、開會地點：桃園市工業會訓練教室（桃園市桃園區縣府路 332 號 11 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：雇主委任契約是否可以由家人代簽？

答：否。依據就業服務法「第 20 條第 3 項所規定之私立就業服務機構為雇主辦理聘僱外國人從事本法第 46 條第 1 項第 9 款規定之家庭幫傭工作或第 10 款指定之家庭看護工作，雙方之委任契約，應由雇主親自簽名及第 21 條第 2 項所規定之私立就業服務機構為從事本法第 46 條第 1 項第 9 款規定之家庭幫傭工作或第 10 款指定之家庭看護工作之外國人辦理就業服務事項，雙方之服務契約，應由外國人親自簽名，而不得以電子簽章方式取代傳統簽名外，有關其他因辦理就業服務業務所涉及之契約簽訂，得依電子簽章法之相關規定以電子簽章方式簽署契約。」但若有其雇主委託書仍可列計。

二、問：從業人員是否需有勞保投保資料？

答：否。

三、問：就業服務專業人員若於 106 年實地評鑑日前離職，如何認定？

答：就業服務專業人員不論為專職或兼職人員，皆以仲介機構當場提出之就業服務專業人員證書正本為準（105 年 12 月 31 日前到職，且 105 年 12 月 31 日仍在職者；若於 106 年實地評鑑日前離職者，請提出該人員證書影本），並請提供該就業服務專業人員於仲介機構

從事相關業務之佐證資料。

四、問：是否於 105 年度有行蹤不明之外籍勞工，皆需有相關異常事件處理紀錄表及協尋資料？

答：是。

五、問：從業人員名冊是否僅填寫 105 年度在職及離職人員？

答：從業人員名冊請列出 105 年度有在貴公司從事就業服務業務之人員（含去職遞補之人員）。

六、問：若雙語人員於 105 年度內離職後，未遞補人員，可否列計 1 位？另教育訓練是否亦須符合 6 小時？

答：該名離職雙語人員須符合評鑑指標要求，則可列計。教育訓練亦須符合 6 小時。

七、問：是否所有引進外籍勞工國籍，均聘有該國籍之雙語人員，始可得分？

答：是，且聘任之雙語人員須具有貴公司勞保投保資料，至少具 1 年效力之聘僱契約，及其服務紀錄。

八、問：外籍勞工及雇主之服務紀錄是否可用同一張表格紀錄？

答：評鑑委員檢視相關文件不以表格名稱或形式為給分標準，以是否符合評鑑指標標準及服務紀錄記載內容為給分依據，倘雇主及外籍勞工服務紀錄均能符合評鑑指標規定，則分別計算一次。

九、問：若兼職人員參與外部訓練課程，可否列計？

答：依據貴公司提供之從業人員名冊查看，是否為從業人員（從事就業服務業務之人員）。

十、問：若同 1 名外籍勞工在 105 年度轉換過 2 個以上的雇主，請問外籍勞工人數該如何計算？

答：重複計算，外籍勞工人數係指各仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1

月 1 日至 105 年 12 月 31 日止) 且經核准者。

十一、問：雇主為直聘案件，委託本公司後續服務，是否會列入外籍勞工人數？

答：否，外籍勞工人數係指各仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止）且經核准者。

十二、問：10 人名單如何抽選？

答：10 人名單係由外籍勞工人數（各仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止）且經核准者）中抽選。

十三、問：親訪事業類之雇主服務紀錄，雇主簽名部分應如何處理？

答：事業類服務紀錄以雇主對口單位承辦人簽名即可。

十四、問：若屬於 105 年度續聘之案件是否會納入檢視範圍？

答：是，仲介外勞人數係指仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止）且經核准者；若外籍勞工續聘工作起始日屬於 105 年度則仍須檢視於工作起始日至 105 年 12 月 31 日之資料，若外籍勞工續聘工作起始日屬於 106 年度則請評鑑委員當場重新抽選 105 年度案件。

十五、問：外籍勞工服務契約，外籍勞工除了簽名是否需蓋手印？

答：依據評鑑指標規定，僅需外籍勞工簽章。

十六、問：勞保投保名冊是否僅需列示雙語人員即可？就業服務專業人員是否需列示？

答：是，僅需列示雙語人員。就業服務專業人員之勞保投保資料僅為該就業服務專業人員於仲介機構從事相關業務之佐證方法之

一。

十七、問：是否有制式之非勞工行政、申訴或異常事件之處理流程？

答：否，請依照貴公司之自訂（符合法規）相關處理流程處理。

柒、建議事項：

一、現行在計算外籍勞工總人數，是依聘僱許可函之外籍勞工人數來計算，若同一外籍勞工在同一年度轉換三位雇主，送了三次聘僱許可函，則同一外籍勞工則列計三次，在計算雙語人員指標上，外籍勞工總人數增加，則須配置更多雙語人員，故建議調整評鑑指標雙語人員配分比例。

捌、散會：16 時 30 分。



105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 9-桃竹苗區）

壹、開會時間：106 年 3 月 10 日（星期五）9 時

貳、開會地點：中壢藝術館演講廳（桃園市中壢區中央里中美路 16 號）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若總公司與分公司登記為同一位負責人，且其取得就業服務專業人員證書，是否總公司與分公司皆可列計就業服務專業人員人數？並於「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。」取得分數？

答：請提供貴公司之負責人就業服務專業人員證書正本（若有登記於勞動部者，可不提供），則可列計就業服務專業人員人數，並於「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。」取得分數。

二、問：服務週期是否一定需按照契約所簽訂之二個月或三個月至少訪視一次雇主或外籍勞工？

答：服務週期係指外籍勞工入境日（承接日）起至 105 年 12 月 31 日止，仲介機構為雇主或外籍勞工提供服務之平均週期。但仍建議仲介機構應按照契約內容進行定期服務。

三、問：指標異常事件之外籍勞工施暴係指施暴者或被施暴者？

答：指標未明確說明，建議皆制訂相關處理流程。

四、問：外籍勞工若於 105 年 11 月或 12 月入境者，外籍勞工和雇主親自訪視之服務次數比例須達 50%以上之指標如何認定？

答：依據 104 年度諮詢小組第 2 次會議已決議針對入境未滿 2 個月排除 10 位雇主及外籍勞工名單計算。

五、問：事業類雇主之服務紀錄，外籍勞工姓名可否使用名冊代替？

答：可以，但若提供工廠代號，則需有外籍勞工的姓名對照清冊，俾利評鑑委員核對。

六、問：以電話通知外籍勞工體檢日期並有紀錄，是否可列計服務次數？

答：是。

七、問：評鑑指標中第四大項其他事項「綜合評分」項目之認定標準為何？

答：此評鑑指標係以質為標準，由評鑑委員就受評仲介機構之各項服務品質為整體綜合評估，評分標準由評鑑委員依據評鑑實務經驗及專業判斷綜合考評，並取得共識決定。建議仲介機構以表列方式主動提出認為此指標可給分之事項及書面資料佐證，便於評鑑委員進行認定，並據以判定給分。

八、問：評鑑指標於 104 年 12 月 31 日修正公告，是否有通知仲介機構？

答：就業服務法、私立就業服務機構許可及管理辦法、私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點等法令皆為仲介機構應為隨時注意是否變更之法令，且相關法令修正皆公告於主辦單位網站，為公開資訊，故建議仲介機構定期更新相關法令資訊，以維護雇主及外籍勞工權益，並提升服務品質。

九、問：外部訓練課程是否皆需留存上課簽到簿、講義、簡報資料及課堂照片？

答：需留存上課簽到簿（上課證明、結訓證書等）、講義，另簡報資料或課堂照片擇一即可。

十、問：若屬於 105 年度續聘之案件之外勞，為使外勞得到最新資訊，指標規定之外籍勞工報到紀錄及外籍勞工交付雇主紀錄表中各項資訊

須重新交付，故紀錄表上之交付日期需填寫何時？

答：建議填寫核准聘僱許可函之工作起始日。

十一、問：事業類外籍勞工之服務紀錄如何認列？

答：如以事業類雇主或外籍勞工之服務會議紀錄進行，應有開會通知（若屬於臨時性會議則不需要）、參與會議之雇主代表及外籍勞工代表簽名、會議紀錄，將會議紀錄翻譯為外籍勞工母語公告（公告中之主旨及說明，主旨應有簡單的中文敘述及外籍勞工母語，說明部份則需使用外籍勞工母語），供外籍勞工知悉，另將會議紀錄公告拍照存證等要件，始可計分。若親訪之服務項目僅針對某一位（或少數）外籍勞工，則需符合外籍勞工服務紀錄檢視項目（雇主姓名、外籍勞工姓名、處理經過、處理結果、外籍勞工簽名及服務人員簽章等項）。

十二、問：外籍勞工服務契約，若轉換雇主，工作地址變更，是否需重新簽訂契約？

答：否。另工作地址非評鑑指標檢視範圍。

十三、問：105 年 10 月入境之外籍勞工於 106 年 1 月行蹤不明，是否列入 105 年度行蹤不明人數？

答：否。

十四、問：續聘案件之工資切結書或勞動契約是否需重新簽訂？

答：工資切結書或勞動契約非評鑑指標檢視範圍。

柒、散會：12 時 10 分。

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 10-桃竹苗區）

壹、開會時間：106 年 3 月 10 日（星期五）13 時 30 分

貳、開會地點：中壢藝術館演講廳（桃園市中壢區中央里中美路 16 號）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若使用勞動力發展署之契約範本，有其他與雇主約定事項可否增加在契約內？

答：否，請以附約方式簽訂，且簽訂事項不可與主約內容相抵觸。

二、問：兼職雙語人員是否也須列計至從業人員人數內？是否亦須參與教育訓練？

答：皆是。

三、問：續聘案件之雇主委任契約及外籍勞工服務契約是否需重新簽訂？

答：雇主契約可依據原始簽訂契約之起迄日期檢視是否需重新簽訂，若契約仍為有效契約，則不需重新簽訂。外籍勞工服務契約則需重新簽訂。

四、問：事業類外籍勞工之服務紀錄如何認列？

答：如以事業類雇主或外籍勞工之服務會議紀錄進行，應有開會通知（若屬於臨時性會議則不需要）、參與會議之雇主代表及外籍勞工代表簽名、會議紀錄，將會議紀錄翻譯為外籍勞工母語公告（公告中之主旨及說明，主旨應有簡單的中文敘述及外籍勞工母語，說明部份則需使用外籍勞工母語），供外籍勞工知悉，另將會議紀錄公告拍照存證等要件，始可計分。若親訪之服務項目僅針對某一位（或少

數)外籍勞工,則需符合外籍勞工服務紀錄檢視項目(雇主姓名、外籍勞工姓名、處理經過、處理結果、外籍勞工簽名及服務人員簽章等項)。

五、問:評鑑委員若未於評鑑結束前,告知今日受評情況,該如何處理?

答:請仲介機構主動提醒評鑑委員,另本會亦於評鑑委員說明會告知評鑑委員需於評鑑結束前告知受評仲介機構檢視情況及相關建議。

六、問:若於評鑑不給分紀錄表中未敘明不給分之理由,仍予以扣分之情況為何?

答:多為評鑑委員已有影印佐證資料,故不予給分。今年度會請評鑑委員將不給分之理由於評鑑不給分紀錄表敘明清楚並同時影印佐證資料。

七、問:雙語人員及就業服務專業人員人數,評鑑委員易計算錯誤,是否可請評鑑委員多加注意?

答:今年度會請評鑑委員多加注意此部分計算,並利用電腦系統複算,減少計算錯誤率。

八、問:評鑑日期延期的難易度,各分區標準不一致?

答:評鑑日期延期之規定皆依據「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」第四點規定辦理。

九、問:契約內容之機構地址是否亦須依照縣市整併或改制(桃園縣改制為桃園市)規定修改?

答:機構地址非評鑑指標檢視範圍。

十、問:線上申辦之評鑑指標,需如何準備資料?

答:此評鑑指標數據由主辦單位提供,故可不用準備其資料。

十一、問:評鑑指標說明雇主委任契約使用簽章即可,若家庭類雇主使用蓋章是否可行?

答：依據就業服務法「第 20 條第 3 項所規定之私立就業服務機構為雇主辦理聘僱外國人從事本法第 46 條第 1 項第 9 款規定之家庭幫傭工作或第 10 款指定之家庭看護工作，雙方之委任契約，應由雇主親自簽名及第 21 條第 2 項所規定之私立就業服務機構為從事本法第 46 條第 1 項第 9 款規定之家庭幫傭工作或第 10 款指定之家庭看護工作之外國人辦理就業服務事項，雙方之服務契約，應由外國人親自簽名，而不得以電子簽章方式取代傳統簽名外，有關其他因辦理就業服務業務所涉及之契約簽訂，得依電子簽章法之相關規定以電子簽章方式簽署契約。」。

柒、散會：16 時 30 分。



全國工協

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 11-北區）

壹、開會時間：106 年 3 月 13 日（星期一）9 時

貳、開會地點：新北市三重勞工中心演藝廳（新北市三重區新北大道 1 段 9 號
10 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若屬於 105 年度續聘之案件是否會納入檢視範圍？

答：是，仲介外勞人數係指仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止）且經核准者；若外籍勞工續聘工作起始日屬於 105 年度則仍須檢視於工作起始日至 105 年 12 月 31 日之資料，若外籍勞工續聘工作起始日屬於 106 年度則請評鑑委員當場重新抽選 105 年度案件。

二、問：人員離職遞補，從業人員人數如何計算？

答：同一職務人員離職遞補則計算為 1 位。

三、問：外籍勞工期滿不續聘，是否算異常事件？

答：依指標規定外籍勞工異常事件處理機制：至少須包含行蹤不明、受傷、死亡、外籍勞工遭雇主或雇主以外之其他人性侵害及性騷擾、施暴等 5 項重大事件。另視公司是否有將外籍勞工期滿不續聘列為異常事件，若有，則需按照公司異常事件處理機制處理。

四、問：若屬於 105 年度續聘之案件，外籍勞工報到紀錄及外籍勞工交付雇主紀錄表是否須重新簽署？

答：是，若因部分法規已修改，應使雇主及外籍勞工得知最新資訊，故建議重新簽署紀錄表及交付相關資料。

五、問：續聘案件之雇主委任契約及外籍勞工服務契約是否需重新簽訂？

答：雇主契約可依據原始簽訂契約之起迄日期檢視是否需重新簽訂，若契約仍為有效契約，則不需重新簽訂。外籍勞工服務契約則需重新簽訂。

六、問：雙語人員有要求勞保投保資料，就業服務專業人員是否也需要？

答：否。就業服務專業人員之勞保投保資料僅為該就業服務專業人員於仲介機構從事相關業務之佐證方法之一。

七、問：雙語人員之聘僱契約是否有規定年限？

答：否。雙語人員聘僱契約可依據貴公司與雙語人員協議契約期效長短，可為不定期或定期契約（至少為一年有效之聘僱契約），因依指標規定雙語人員之聘僱契約至少具一年效力之聘僱契約且須在 105 年度仍為有效契約，始可列計。

八、問：被看護者死亡，雇主已喪失聘僱資格，仍需與雇主簽署終止委任契約嗎？

答：雇主若有明確表示不再由此仲介機構服務，則需簽訂終止委任契約。

柒、建議事項：

一、建議將指標中綜合評分之評分結果於實地評鑑現場說明。

捌、散會：12 時。

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 12-北區）

壹、開會時間：106 年 3 月 13 日（星期一）13 時 30 分

貳、開會地點：新北市三重勞工中心演藝廳（新北市三重區新北大道 1 段 9 號
10 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若聘僱案件未核發，是否會列入抽選範圍？

答：否。

二、問：兼職就業服務專業人員需有什麼規定才可列計？

答：就業服務專業人員不論為專職或兼職人員，皆以仲介機構當場提出之就業服務專業人員證書正本為準（105 年 12 月 31 日前到職，且 105 年 12 月 31 日仍在職者；若於 106 年實地評鑑日前離職者，請提出該人員證書影本），並請提供該就業服務專業人員於仲介機構從事相關業務之佐證資料。

三、問：自辦之滿意度調查需準備什麼資料才可得分？

答：需於 105 年度施作，且滿意度調查採記名制，雇主及外籍勞工調查比率（有效樣本/總人數）需分別達 10% 以上。有效樣本指當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，辦理顧客滿意度有效問卷回收的數目，調查對象不限當年度雇主及引進之外籍勞工。另對於調查結果正面及負面反應均有整理紀錄，且針對正面反應有獎勵方案或措施，另針對負面反應有改善方案或措施。

四、問：外籍勞工緊急聯繫卡若為印尼或越南版本，可否使用英文翻譯？

答：否。仍需以外籍勞工母語註明。

五、問：申訴專線可否使用公司電話代表？

答：雇主之申訴專線可使用公司電話代表；外籍勞工申訴專線須能由通曉外籍勞工母語人員受理者，始列入計算。

六、問：綜合評分可否公開？

答：主辦單位已有公開揭示當年度受評仲介機構相關評鑑分數（含中項分數）。

七、問：評鑑委員之專業度是否有所疑慮？

答：本會依據主辦單位之條件，遴聘評鑑委員，經由主辦單位核定後，召開評鑑委員訓練課程，並無專業度之疑慮。

八、問：雇主要求留存服務紀錄正本，仲介機構僅有影本紀錄，是否採計？

答：否。評鑑檢視文件資料皆以正本資料為準，建議仲介機構可填寫兩份相同的服務紀錄，並請雇主簽名後，一份仲介機構留存，一份雇主留存。

九、問：線上申辦如何計算？

答：以 105 年 7 月 1 日起算，線上申辦執行率 = (受理評鑑之仲介機構該年度線上申辦案件數 / (受理評鑑之仲介機構該年度線上申辦案件數 + 該年度書面申請案件數)) * 100%。

十、問：雇主已終止委任，是否仍需提供相關資料受評？

答：是，評鑑委員仍會檢視其正本資料，如委任契約、服務紀錄等相關文件。如評鑑時未能提供正本文件受評，則無法列計。

十一、問：續聘案件之雇主委任契約及外籍勞工服務契約是否需重新簽訂？

答：雇主契約可依據原始簽訂契約之起迄日期檢視是否需重新簽訂，若契約仍為有效契約，則不需重新簽訂。外籍勞工服務契約則需重新簽訂。

十二、問：服務紀錄表是否僅檢視至 105 年 12 月 31 日止？

答：是，但若有須後續追蹤之處理經過或結果，評鑑委員仍會請受評機構提供相關 106 年度資料。

十三、問：契約或紀錄表是否可塗改？

答：可以。契約塗改處需由雙方簽章確認；另紀錄表要視塗改事項是否合理(錯字、日期標錯)，勿大幅度塗改致評鑑委員產生疑慮。

十四、問：綜合評分應如何整備資料，較易得分？

答：建議仲介機構以表列方式主動提出認為此指標可給分之事項及書面資料佐證，便於評鑑委員進行認定，並據以判定給分。

十五、問：內部教育訓練是否需提供照片佐證？

答：評鑑指標未要求。

十六、問：契約是否需加蓋騎縫章？

答：評鑑指標未要求。

十七、問：仲介外籍勞工人數如何計算？

答：仲介外籍勞工人數係指各仲介機構為雇主申請聘僱許可(初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止)且經核准者之外籍勞工人數。

十八、問：外籍勞工行蹤不明人數如何計算？

答：外籍勞工行蹤不明人數係指各仲介機構為雇主申請聘僱許可(初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止)且經核准者；又該外籍勞工在入國 180 天內且於 105 年發生行蹤不明，則列入私立就業服務機構外籍勞工行蹤不明人數。

十九、問：雙語人員去職遞補，是否列計為 1 位？

答：同一語言之雙語人員去職遞補，列計為 1 位。

柒、散會：16 時 40 分。



105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 13-北區）

壹、開會時間：106 年 3 月 14 日（星期二）9 時

貳、開會地點：新北市三重勞工中心演藝廳（新北市三重區新北大道 1 段 9 號
10 樓）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：若屬於 105 年度續聘之案件是否會納入檢視範圍？

答：是，仲介外勞人數係指仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止）且經核准者；若外籍勞工續聘工作起始日屬於 105 年度則仍須檢視於工作起始日至 105 年 12 月 31 日之資料，若外籍勞工續聘工作起始日屬於 106 年度則請評鑑委員當場重新抽選 105 年度案件。

二、問：若屬於 105 年度續聘之案件，外籍勞工報到紀錄及外籍勞工交付雇主紀錄表是否須重新簽署？

答：是，若因部分法規已修改，應使雇主及外籍勞工得知最新資訊，故建議重新簽署紀錄表及交付相關資料。

三、問：105 年度評鑑指標之仲介機構所屬從業人員參與各縣市政府、人力仲介公（協）會或經人才發展品質管理系統（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課程，是否皆需留存上課簽到簿、講義、簡報資料及課堂照片？

答：需留存上課簽到簿（上課證明、結訓證書等）、講義，另簡報資料

或課堂照片擇一即可。

四、問：服務紀錄表是否僅檢視至 105 年 12 月 31 日止？

答：是，但若有須後續追蹤之處理經過或結果，評鑑委員仍會請受評機構提供相關 106 年度資料。

柒、散會：12 時。



105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 14-附表二、三）

壹、開會時間：106 年 3 月 14 日（星期二）13 時 30 分

貳、開會地點：社團法人中華民國工業協進會會議室（台北市大安區敦化南路二段 2 號 3 樓之 2）

參、主持人：林佳葦

記錄：謝堯凱

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：教育訓練內容是否僅限定為就業服務法，若屬於仲介本國人至台灣地區以外之仲介機構須瞭解國外勞工法令是否可列計？若屬於仲介高階主管之仲介機構須具備之產業知識是否可列計？

答：評鑑要點第三點附表二及附表三之教育訓練內容可依據經營型態之不同，包含該產業須具備之專業知能皆可列計教育訓練內容。

二、問：是否有規定滿意度調查次數？

答：105 年度至少須有 1 次滿意度調查，符合評鑑指標要求，始能得分。

三、問：資訊週期內之提供資訊是否有規定資訊內容？

答：評鑑要點第三點附表二之資訊內容須定期告知外國人（求職人）及雇主相關法令或聘僱外國人（求職人）應辦事項；評鑑要點第三點附表三之資訊內容須定期提供本國人（求職人）法令規定、就業情報及海外就業相關之資訊。

四、問：評鑑要點第三點附表二及附表三之 10 人名單如何抽選？

答：請仲介機構現場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，評鑑人員將隨機抽選 10 份進行評鑑（以配對成功為優先查看件數，若服務未滿 10 名，全數檢視）。

五、問：服務週期或資訊週期之檢視週期為何？

答：係指外國人（求職人）簽約日起至 105 年 12 月 31 日止（契約終止日期），仲介機構為雇主或外國人（求職人）提供服務之平均週期。

六、問：雇主委任契約若是傳真或掃描檔案，是否認列？

答：否，請提出正本之委任契約供評鑑委員檢視；若屬於與國外仲介機構簽訂之契約則個案認定。

柒、散會：16 時 30 分。



105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑 評鑑說明會會議紀錄（場次 15-北區）

壹、開會時間：106 年 3 月 15 日（星期三）9 時

貳、開會地點：社團法人中華民國工業協進會會議室（台北市大安區敦化南路二段 2 號 3 樓之 2）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：是否有規定實地評鑑當場，雙語人員皆必須在場？

答：未規定，請熟悉就業服務業務人員在場即可。

二、問：105 年入境之外籍勞工於 106 年行蹤不明會不會列入 105 年度行蹤不明人數？

答：若該外籍勞工係屬於 105 年度仲介機構為雇主申請聘僱許可（初次、重招、遞補、承接，勞動部勞動力發展署收文日期為 105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日止）且經核准者；又該外籍勞工在入國 180 天內且於 105 年發生行蹤不明，則會計入 105 年度行蹤不明人數中。

三、問：若外籍勞工期滿離境或行蹤不明，是否仍須簽署外籍勞工終止服務契約？

答：否。

四、問：若仲介機構於 105 年度有為雇主辦理聘僱許可，又於 105 年度終止相關合約，是否須準備相關資料受評？

答：是。

五、問：就業服務專業人員是否須以證書正本受評？

答：是。

六、問：非勞工行政之活動，活動費用支出證明若已被會計核銷作帳，該如何佐證？

答：個案認定，並請與評鑑委員說明原因。

七、問：評鑑指標內有評鑑委員隨機抽問之加分項，是否須一字不漏背誦相關機制，始能得分？

答：否，能夠熟悉公司自訂機制且順暢回答評鑑委員問題即可。

八、問：若聘僱許可函件為雇主自己申請辦理，後續服務委由仲介機構處理，是否會計入當年度仲介總人數內？

答：否，仲介總人數係指仲介機構為雇主申請聘僱許可(初次、重招、遞補、承接)之外勞人數(收文日期為 105/1/1~105/12/31，且經核准者)。

九、問：服務紀錄之日期，雇主或外籍勞工簽名時，是否須另加註日期？

答：否，服務紀錄表單上有明確載明日期即可。

柒、散會：16 時 30 分。

105 年度私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑

評鑑說明會會議紀錄（場次 16-北區）

壹、開會時間：106 年 3 月 16 日（星期四）9 時

貳、開會地點：社團法人中華民國工業協進會會議室（台北市大安區敦化南路二段 2 號 3 樓之 2）

參、主持人：謝堯凱

記錄：林佳葦

肆、出席單位及人員：如簽到冊

伍、評鑑指標、分項說明及評鑑執行流程簡報

陸、綜合座談：

一、問：雇主委任契約內容可否增刪？

答：若使用勞動部之契約範本，內容不得增刪，始於「+1 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」得分。

二、問：異常事件處理紀錄表是否有規定雇主及外籍勞工之表格需設置兩種不同表格？

答：否。

柒、其他建議：

一、建議評鑑成績若為連續 A 級即隔年不需接受評鑑。

捌、散會：16 時 30 分。