

# 106 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-中區）

壹、開會時間：107 年 3 月 14 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

紀錄：張于萱

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：續聘案件是否列計仲介外籍勞工人數內？續聘案件之週期如何計算？

答：1.是，仲介外籍勞工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 106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日止）且經核准者。

2.若外籍勞工續聘工作起始日屬於 106 年度，則需計算工作起始日至 106 年 12 月 31 日之週期；若外籍勞工續聘工作起始日屬於 107 年度，則會請評鑑委員確認聘僱函件後，當場重新抽選 1 位檢視。

二、問：續聘的交付雇主紀錄表及相關資訊應於何時提供？

答：核發續聘函日至續聘函件內的工作起始日皆為合理範圍。

三、問：若 2 間公司之負責人為同 1 人，負責人之就業服務專業證書是否皆可認列？

答：符合評鑑指標要求，始予列計。

四、問：因被看護者死亡致外籍勞工轉出，雇主終止委任契約之終止日期可否與外籍勞工轉出日期不同？

答：可以。

五、問：雇主委任契約內之登記費及介紹費可否手寫？

答：可以。

六、問：就業服務專業人員若於 106 年 12 月 31 日前離職是否可以認列？

答：否。就業服務專業人員需於 106 年 12 月 31 日仍在職，且符合評鑑指標要求，始可列計。

七、問：若有非勞工行政服務處理紀錄，一般服務紀錄表是否也需有紀錄？

答：否。

八、問：聽聞若評鑑成績為 A 級，未來會列入免評，是否已確定相關事項？

答：否，主辦單位目前尚未公告。

九、問：家庭類雇主死亡，是否需由家屬代簽終止委任契約？

答：否，雇主若死亡，簽署之契約即失效。

十、問：非勞工行政服務事件與異常事件係指於 106 年度有發生相關事件就需紀錄，亦或以 106 年度聘僱之外籍勞工與雇主有發生相關事件，才需做紀錄？

答：非勞工行政服務事件與異常事件檢視範圍為 106 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止之案例處理紀錄。

十一、問：若 106 年度未發生申訴案件，是否僅需備置空白表單即可？

答：須包含申訴處理機制之標準作業流程(SOP)及空白處理紀錄表等 2 項。

十二、問：就業服務專業人員是否必須有服務紀錄才可認列？

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（106 年 12 月 31 日前到職，且 106 年 12 月 31 日仍在職者；若於 107 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。

十三、問：就業服務專業人員可否兼任雙語人員？

答：可以，符合指標要求，始予列計雙語人員人數。

十四、問：服務週期是否一定需按照契約所簽訂之訪視週期，訪視雇主或外籍勞工？

答：服務週期係指外籍勞工入境日（承接日）起至 106 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。

十五、問：雇主委任契約之費用金額，若以手寫是否需要加蓋小章？

答：否。

十六、問：外籍勞工服務契約書若有修改是否需要簽名？

答：是，外籍勞工服務契約書修改處需由雙方簽章確認。

十七、問：就業服務專業人員若有於教育訓練擔任講師可否認列為從事就業服務業務之佐證資料？

答：可以。

十八、問：外籍勞工服務契約之審閱日期及起訖日期非評鑑檢視範圍，但若有修正，是否需用印？

答：是，外籍勞工服務契約書修改處需由雙方簽章確認。

十九、問：續聘之外籍勞工服務週期計算為何？

答：需計算由續聘函之工作起始日至 106 年 12 月 31 日之週期。

二十、問：續聘交付資料之服務，可否列計服務次數？

答：否。

柒、散會：16 時 45 分。

# 106 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-中區）

壹、開會時間：107 年 3 月 15 日（星期四）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

紀錄：張于萱

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：雇主轉換外籍勞工，雇主委任契約是否需要重新簽訂？

答：否，雇主由同一仲介服務且效期尚未期滿即無需重新簽訂契約。

二、問：委員是否會檢視續聘外籍勞工之提前續約日至續聘工作起始日前  
間之服務紀錄？

答：否。

三、問：外籍勞工若於 106 年 12 月入境者，僅只有交工紀錄是否可列計  
親自訪視次數？

答：外籍勞工於 106 年 11 月或 12 月入境者之親自訪視次數，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。

# 106 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-中區）

壹、開會時間：107 年 3 月 15 日（星期四）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  
紀錄：張于萱

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：外籍勞工在核發續聘函後，在續聘工作起始日前，解約或期滿離境，是否會檢視？

答：否，若抽選到此人員，評鑑委員會當場重新抽選 1 位檢視。

二、問：從業人員當年度離職，是否仍需列入從業人員名冊？

答：是，從業人員名冊請列出 106 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）。

三、問：交付雇主資料，是否需要每個雇主都留一份資料給委員檢視？

答：否，若交付雇主資料相同，僅需留存一份提供給委員檢視即可。

四、問：教育訓練中外訓的部分，簽到簿、講義、簡報是否缺一不列計？

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。

五、問：勞動部勞動力發展署委外之滿意度調查是如何進行調查？

答：此部分非由本會執行。依據評鑑指標，係由勞動部勞動力發展署委託民意調查單位辦理；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籍勞工說明提供之服務項目、對雇主及外籍勞工聯繫提供服務情形、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

極探詢關懷外籍勞工於工作、生活上是否有需要協助或反應之事項並協助通報主管機關等。

柒、建議事項：

- 一、詐騙集團會利用勞動部勞動力發展署另案委託之滿意度調查期間，進行詐騙外籍勞工，因此建議於滿意度調查時，不要親自訪視外籍勞工，以免外籍勞工受騙。

主辦單位回覆：

本署另案委託辦理之仲介機構滿意度調查，係以雇主與其聘僱之外勞為一組進行電訪，先以國(臺)語訪問雇主並完成滿意度調查後，再請雇主將電話轉交外勞繼續訪問，故應不致使外籍勞工誤會受騙。

捌、散會：16時45分。



全國工協

# 106 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：107 年 3 月 16 日（星期五）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 6 樓）

參、主持人：謝堯凱

紀錄：張于萱

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：兼職從業人員是否需要接受教育訓練？

答：是。

二、問：評鑑時，是否僅提供 106 年度相關資料？

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 107 年度資料。

三、問：事業類會議紀錄可否以電腦輸入後列印？

答：可以，但列印後需雇主代表及外籍勞工代表簽名、服務人員簽章。

四、問：契約簽署日期若修改是否需要雙方簽章？

答：是。

柒、散會：16 時 30 分。

# 106 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-北區）

壹、開會時間：107 年 3 月 19 日（星期一）9 時

貳、開會地點：三重勞工中心演藝廳（新北市三重區新北大道 1 段 9 號 16 樓）

參、主持人：謝堯凱

紀錄：張于萱

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：外籍勞工在核發續聘函後，在續聘工作起始日前，被看護者往生，是否會檢視？

答：否，若抽選到此人員，評鑑委員會當場重新抽選 1 位檢視。

二、問：就業服務專業人員是否需要投保？

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，因此建議貴公司為其投保；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 106 年 12 月 31 日前到職，106 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貴公司從事相關業務之佐證資料。

三、問：雇主委任契約之服務週期，已事先套印勾選，可否認列？

答：可以。

四、問：續聘之外籍勞工若行蹤不明，是否會列入行蹤不明人數計算？

答：否。

五、問：異常事件之資源聯絡名冊的安置中心是否需列出地址？

答：若將安置中心列為資源單位，則另需列出其服務項目、聯絡方式及服務時間等項目，缺一者不列計。勞動部目前未公告安置中心



地址，且資源聯絡名冊係為便利相關服務人員提供服務之參考資訊，其內容應以可能會運用到之相關資源單位為主。

六、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。

七、問：續聘交付資料之服務，可否列計服務次數？

答：否。

柒、散會：12時。



# 106 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-北區）

壹、開會時間：107 年 3 月 19 日（星期一）13 時 30 分

貳、開會地點：三重勞工中心演藝廳（新北市三重區新北大道 1 段 9 號 16 樓）

參、主持人：謝堯凱

紀錄：張于萱

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：若公司申辦案件屬線上申辦執行未開放項目，分數如何計算？

答：依據當年度受評仲介機構無線上申辦之分數，佔扣除線上申辦分數之總分數比重，換算其總分數。

二、問：若線上申辦被退件，後以紙本補件，如何認列？

答：補件皆可以線上申辦。

三、問：事業類服務以會議方式進行，會議紀錄僅需雇主代表及外籍勞工代表簽名，若抽選名單中之外籍勞工未有簽名可否認列？

答：若有會議記錄公告並翻譯為外籍勞工母語提供外籍勞工知悉，即可認列。

四、問：親訪服務紀錄若以電腦打字可否認列？

答：可以，但親自訪視應以手寫服務紀錄較為合理。

五、問：線上申辦執行率是否包含移民署之案件數？

答：否。

六、問：雇主於一個月前以傳真方式通知仲介公司終止，依據定型化契約 30 天前告知，無需簽定終止委任，是否可以認列？

答：將請示主辦單位。

主辦單位回覆：

雇主(或求職人)與仲介公司簽定之服務委任契約，屬民法之委任關係，依民法第 549 條之規定，委任契約當事人之任何一方，得隨時終止契約。另查就業服務法(以下稱本法)及私立就業服務機構許可及管理辦法並未規定終止委任契約應於何時前為之，至契約另有約定應於一定期間前向契約相對人終止契約，則屬雙方合意內容及損害賠償歸屬問題，並不涉及本法或本辦法之規範。

至仲介評鑑檢核僅要求仲介公司須保存與雇主或求職人終止委任契約，無論是契約相對人以書面意思表示或雙方合意終止皆可認列，至於雙方應終止日前何時、何種方式為之則不在評鑑指標檢核範圍內。

柒、散會：16 時 30 分。

全國工協

# 106 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-南區）

壹、開會時間：107 年 3 月 20 日（星期二）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：張于萱

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：服務人員同時也是主管如何認列？

答：可請該人員於服務人員處及主管處簽章。

二、問：契約是否需加蓋騎縫章？

答：評鑑指標未要求。

三、問：若評鑑資料被地檢署帶走是否會重新抽選？

答：否，當場若無資料則視為未提供。

主辦單位回覆：

否，當場若無資料則視為未提供，惟事前已知悉資料已因不可抗力因素致無法提供資料，可檢具相關佐證資料(如地檢署正式函文)向主辦單位洽詢，由主辦單位視個案情形審酌處理方式。

四、問：外籍勞工服務契約之每月收費金額可否寫新台幣 1,000 元？

答：可以，收費金額為雙方協議之金額，但不得超過「私立就業服務機構收費項目及金額標準」收費。

五、問：年度教育訓練計畫表與實際訓練日期不同是否可以認列？

答：若訓練內容相符，與評鑑委員合理說明日期不同之原因，始予列計。

六、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，倘僱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。

七、問：外籍勞工期滿回國，是否需要與僱主簽訂終止委任契約？

答：需視僱主委任契約起訖日期是否仍為有效期間，若契約未到期，僱主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。

八、問：續聘之外籍勞工若行蹤不明，是否會列入行蹤不明人數計算？

答：否。

柒、散會：16時20分。



## 106 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-南區）

壹、開會時間：107 年 3 月 21 日（星期三）9 時

貳、開會地點：大東文化藝術中心演講廳（高雄市鳳山區光遠路 161 號 2 樓）

參、主持人：謝堯凱 記錄：張于萱

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：事業類雇主若聘請數名外籍勞工，雇主委任契約是否需要每份資料夾都放一份嗎？

答：否，僅需提供一份雇主委任契約正本予評鑑委員檢視即可。

二、問：若非屬行蹤不明比率內之外籍勞工行蹤不明，是否仍需進行協尋並有處理紀錄？

答：是，異常事件檢視範圍為 106 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止之發生案例處理紀錄。

三、問：雇主自行申辦續聘之案件，是否列入評鑑範圍？

答：否。

四、問：滿意度調查的獎勵方案及改善措施是否必須於 106 年度實施？

答：滿意度調查需於 106 年度進行，並有獎勵方案或改善措施，其實施日期未規定。

柒、散會：12 時。

# 106 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-南區）

壹、開會時間：107 年 3 月 21 日（星期三）13 時 30 分

貳、開會地點：大東文化藝術中心演講廳（高雄市鳳山區光遠路 161 號 2 樓）

參、主持人：謝堯凱 記錄：張于萱

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：外籍勞工入境第二年轉換雇主，重新簽訂服務契約，收費金額應如何填寫？

答：應符合「私立就業服務機構收費項目及金額標準」，收費金額第二年每月不得超過新台幣 1,700 元，第三年每月不得超過新台幣 1,500 元。

二、問：非勞工行政服務處理紀錄表是否需要外籍勞工簽名？

答：否。

三、問：服務紀錄是否有規定主管應於多久期限內需簽章？

答：否。

四、問：評鑑委員之專業度是否有所疑慮？

答：本會遴聘具勞工、社會、人力資源、管理等相關背景之學者、專家擔任評鑑委員，並由主辦單位核定其資格，核定資格之人員需全程參與訓練課程，才符合擔任評鑑委員，並無專業度之疑慮。

柒、散會：16 時 30 分。

## 106 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-北區)

壹、開會時間：107 年 3 月 22 日 (星期四) 9 時

貳、開會地點：中華民國工業協進會 (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：張于萱

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：新進人員教育訓練時數是否有規定時數？

答：否。

二、問：訪視雇主紀錄表是否可由被看護者代簽？

答：可以，請代簽者簽署姓名，並於簽名旁簽「代」字。

三、問：雇主委任契約中之第一頁立契約人 (雇主全稱) 是否要親簽？

答：未規定。

四、問：外籍勞工轉換雇主，是否需要重新簽訂外籍勞工服務契約？

答：否，服務契約於 106 年度仍為有效期間內，始予認列。

柒、散會：16 時 20 分。



# 106 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：107 年 3 月 23 日 (星期四) 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：張于萱

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：服務紀錄表是否可以電腦輸入？

答：親訪之服務紀錄建議使用手寫；電話服務紀錄可以電腦輸入方式記載，列印後，需有服務人員簽章、主管簽章及簽注意見 (需後續追蹤) 才予計分。

二、問：分公司與雇主簽訂委任契約，地址為總公司，可否認列？

答：可以，契約簽訂可不需有總、分公司的區別，但仍建議契約上註明清楚。

三、問：非勞工行政服務可否列入服務週期次數計算？

答：否。

四、問：外籍勞工轉出後，暫由仲介公司收容，是否仍需繼續做服務？

答：非評鑑指標檢視範圍，但建議應依照雙方簽署之服務契約內容進行相關服務。

五、問：外籍勞工於服務紀錄表上簽署母語姓名，是否需註明中文姓名？

答：否。

六、問：續聘的交付雇主紀錄表及相關資訊應於何時提供？

答：核發續聘函日至續聘函內的工作起始日皆為合理範圍。

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：服務紀錄之事業類雇主簽名，可否蓋發票章？

答：否，需由雇主代表簽名，始予列計。

柒、建議事項：

一、建議評鑑說明會時間應於評鑑年度前召開。

主辦單位回覆：

現行說明會講習對象包含有評鑑成績之仲介公司及當年度初次受評鑑之新設立仲介公司，惟本評鑑檢核標的為前一年度辦理就業服務業務情形，新成立仲介公司因未曾接受說明會講習，其受評年度之業務執行情形多未能符合評鑑要求，考量有上開情事，將錄案研議評鑑說明會受訓對象是否納入次年度須受評之仲介公司，以提升其服務品質。

捌、散會：12 時 10 分。

# 106 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-北區附表二、三）

壹、開會時間：107 年 3 月 23 日（星期四）13 時 30 分

貳、開會地點：中華民國工業協進會（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：張于萱

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：採取通訊應用軟體「LINE」提供雇主以及外國人或本國人（求職人）資訊，需證明該 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），但目前「LINE」已可於自己的應用軟體內修改對方姓名，是否仍可認列？

答：將請示主辦單位。

主辦單位回覆：

依評鑑指標說明規定（1）以抽查方式請仲介機構提出提供雇主及外籍勞工資訊之紀錄，並檢視其提供方式及資訊內容。若仲介公司以通訊社交軟體提供求職人資訊亦可認列，至於社交軟體用戶顯示名稱，仲介公司為利管理得修改其顯示名稱。

惟另同指標說明(2)評鑑人員可當場聯繫雇主及外籍勞工核對仲介機構是否確有提供資訊。故評鑑委員當場得視需求依職權連繫該用戶是否確有收訖相關資訊，若無則視為仲介公司未提供資訊，相關指標不予計分。

二、問：就業服務專業人員是否有規定考取證照後，需於幾年內從事就業服務業務？

答：未規定。

主辦單位回覆：

未規定，未從事就業服務行為事實非屬就業服務法規定之廢止證書情事，且本法及相關辦法亦未須於一定期間內從事就業服務業之規定。

三、問：若仲介公司為評鑑要點所規定之評鑑對象，又連續兩年屬於評鑑要點附表二之類型五，於評鑑年度未辦理/服務任何案件，是否兩年後就必須終止營業？

答：依據「就業服務法」規定人力仲介業為特許行業，須經主管機關許可，核發許可證後，始得從事就業服務業務，故仲介公司應有經營之事實。另仲介公司在換發許可證時，若屬於最近二次公告之評鑑成績為 C 級者，則不予換發許可證。

主辦單位回覆：

依據「就業服務法」規定就業服務業為許可行業，須經主管機關許可，核發許可證後，始得從事就業服務業務，本法及本辦法並未規定仲介公司成立後應辦理就業服務業務。

惟依仲介評鑑指標，仲介公司若未有經營事實，致無法出具相關契約或服務紀錄等資料，相關指標項將不予計分致其評鑑成績可能僅為 C，且仲介公司在換發許可證時，若屬於最近 2 次公告之評鑑成績為 C 級者，則不予換發許可證。

四、問：對於白領外國人或國內高階人才之求職人之服務，皆由求才者委託仲介公司辦理求職人等相關服務，未向求職人收取費用，可不與求職人簽訂服務契約？

答：將請示主辦單位。

主辦單位回覆：

依就業服務法第 40 條第 1 項第 1 款規定略以，辦理仲介業務，不得未依規定與雇主或求職人簽訂書面契約。凡仲介公司從事就業服務事項皆應簽訂書面契約，惟是否收費則屬契約自由之範疇，在符合私立就業服務機構收費項目及金額標準前提下，契約雙方合意為之即可。

五、問：承上題，若需向上述求職人簽訂服務契約，可否以電子郵件約定服務項目或服務契約採電子簽章認可？

答：將請示主辦單位。

主辦單位回覆：

依勞委會 98 年 4 月 17 日勞職管字第 0980065585 號函釋略以，依據就業服務法第 20、40、46 條、私立就業服務機構許可及管理辦法第 20、21 條及電子簽章法第 2、4 條，家庭看護工作，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。

依上，仲介公司辦理非屬上述類別之就業服務事項(如仲介白領外國人或本國人至海外工作)，如契約內容可以以電子文件表示且內容可完整呈現，並可於日後取出以供查驗者，經相對人同意，得以電子文件為之。若相對人同意以電子文件為契約內容之表示方法，有關契約之簽署即得以電子簽章方式為之。

六、問：評鑑委員之專業度是否有所疑慮？

答：本會遴聘具勞工、社會、人力資源、管理等相關背景之學者、專家擔任評鑑委員，並由主辦單位核定其資格，核定資格之人員需全程參與訓練課程，才符合擔任評鑑委員，並無專業度之疑慮。

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。

柒、建議事項：

- 一、建議本案應可借鏡勞動部勞動力發展署 TTQS 人才發展品質管理系統之評核服務專區，公開本案評鑑委員姓名及學經歷背景。

主辦單位回覆：

人才發展品質管理系統(TTQS)係為提升企業或訓練機構人力資源發展及管理品質所辦理輔導及評核服務，且屬自主參加。惟仲介評鑑其目的係為鑑別仲介公司優劣、維護人力仲介市場秩序，提供雇主及外勞選擇之參考且具強制性，兩案性質有所不同。

本署持有之評鑑委員姓名、學經歷等個人資料，依個人資料保護法，應防止個人資料洩漏。綜上，考量公開上開資訊將影響評鑑公平性，尚不宜公開委員個人資料。

- 二、建議刪除評鑑要點第九點「仲介機構於評鑑過程中不得錄音或錄影等情事」之規定，以保障受評仲介機構與評鑑委員雙方於評鑑過程中之權益。

主辦單位回覆：

「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 9 點規定，受評仲介機構於評鑑過程中不得錄音或錄影，經制止而不停止者，視為拒絕評鑑。

上開規範係為維護評鑑委員之獨立性及不受干擾並防止侵害評鑑委員權益，評鑑過程不同意錄影、錄音。

捌、散會：16 時 10 分。



# 106 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：107 年 3 月 26 日 (星期一) 9 時

貳、開會地點：中華民國工業協進會 (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：張于萱

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：外籍勞工服務契約，起訖日期及簽約日期，是否必須為同一天？

答：否。

二、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。

三、問：外籍勞工緊急聯繫卡若為印尼或越南版本，可否使用英文翻譯顯示？

答：否。仍需以外籍勞工母語註明。

捌、散會：16 時 30 分。



## 106 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-桃竹苗區)

壹、開會時間：107 年 3 月 28 日 (星期四) 9 時

貳、開會地點：桃園市工業會 (桃園市桃園區縣府路 332 號 11 樓)

參、主持人：謝堯凱

記錄：張于萱

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：若為雇主直聘案件，委託本公司後續服務，是否會列入外籍勞工人數？

答：否。

二、問：雇主委任契約之日期押錯可否塗改？

答：可，但契約塗改處需由雙方簽章確認。

三、問：於 107 年度調查 106 年度之滿意度是否可以認列？

答：否，滿意度調查需於當年度執行才予以採計。

四、問：外籍勞工轉換雇主，外籍勞工是否需與雇主簽訂終止契約？

答：非評鑑範圍檢視範圍。

柒、散會：16 時 30 分。

## 106 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-桃竹苗區)

壹、開會時間：107 年 3 月 29 日 (星期四) 9 時

貳、開會地點：桃園市平鎮區婦幼活動中心 (桃園市平鎮區廣成街 10 號 2 樓)

參、主持人：謝堯凱

記錄：張于萱

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：外籍勞工在核發續聘函後，在續聘工作起始日前，解約或期滿離境，是否會檢視？

答：否，若抽選到此人員，評鑑委員會當場重新抽選 1 位檢視。

二、問：仲介公司變更地址，契約是否需要重新簽訂？

答：否，但仲介公司需告知雇主及外籍勞工，仲介公司地址已變更。

三、問：若從業人員於前公司任職時參加外訓，可否列入新公司之外訓紀錄？

答：否，依據評鑑指標說明，係指仲介機構「所屬」從業人員參與外部訓練，並符合評鑑指要求，才予採計。

四、問：從業人員無勞保投保資料可否認列？

答：可以，非評鑑指標檢視範圍。

五、問：匯款服務可否列計非勞工行政服務？

答：可以。

六、問：經理人為就業服務專業人員時，是否需列入從業人員名單？

答：是。

柒、散會：12 時。

## 106 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-桃竹苗區)

壹、開會時間：107 年 3 月 29 日 (星期四) 13 時 30 分

貳、開會地點：桃園市平鎮區婦幼活動中心 (桃園市平鎮區廣成街 10 號 2 樓)

參、主持人：謝堯凱

記錄：張于萱

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：若非屬行蹤不明比率內之外籍勞工行蹤不明，是否仍需進行協尋並有處理紀錄？

答：是，異常事件檢視範圍為 106 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止之發生案例處理紀錄。

二、問：若續聘之外籍勞工工作起始日為國定假日，交付日期可否順延至工作日？

答：可以。

三、問：審閱日或起訖日期是否可以空白？

答：依照契約完整性，建議仍應填寫；但契約之審閱期及起訖日期不在評鑑檢視範圍內。

四、問：契約簽署日期是否必需為當年度日期？

答：否，於契約為當年度有效者，即可認列。

五、問：協助外籍勞工換發護照是否為非勞工行政服務？

答：是。

六、問：續聘之外籍勞工服務契約內之收費金額填寫第一年每月收費新台幣 1,800 元、第二年每月收費新台幣 1,700 元、第三年每月收費

新台幣 1,500 元，但又於附約載明因續聘之關係，於續聘工作起始日起，每年每月收費 1,500 元，可否認列？

答：可以。

主辦單位回覆：

可以。契約雙方對於主約權利義務規範有不足處，得以附約補足，非法所不許。惟評鑑指標內有仲介公司使用本部契約範本可得分之項目，故使用本部契約範本之仲介公司，附約規範內容應優於主約本項指標分數方予採計。

柒、散會：16 時 30 分。

