



# 臺南市就業服務商業同業公會 會 訊

公會資訊

規定法令資訊

新聞資訊

其他

附件：

網址：

編號：111120701

發布單位：勞動部

發布日期：111/12/6

檢送「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」及附表一至附表三(以下簡稱評鑑要點)修正規定草案1份，請貴會於文到一週內免備文，就相關意見逕寄承辦人電子郵件信箱，請查照惠復。

修正草案對照表請參閱：

<https://drive.google.com/file/d/1b58kwILdBzq7UTTPpB8s7VnQBfn4rBib/view?usp=sharing>



資料來源：

第 1 頁，共 5 頁

電話 06-3110200

傳真:06-3110208

電子信箱 [service@tnesia.org](mailto:service@tnesia.org)



# 臺南市就業服務商業同業公會 會 訊

正本

檔 號：

保存年限：

## 勞動部 函

地址：242030新北市新莊區中平路439號南棟  
4樓

承辦人：張先生

電話：(02)8995-6189

電子信箱：marbury66@wda.gov.tw

71069

臺南市永康區中華路202-30號(15樓)

受文者：台南市就業服務商業同業公  
會

發文日期：中華民國111年12月6日

發文字號：勞動發管字第1110524027號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

主旨：檢送「私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點」及附表一至附表三（以下簡稱評鑑要點）修正規定草案1份，請貴會於文到後一週內免備文，就相關意見逕寄承辦人電子郵件信箱，請查照惠復。

說明：

一、依私立就業服務機構許可及管理辦法第13條之1規定略以，主管機關得自行或委託相關團體辦理私立就業服務機構評鑑，評鑑辦理方式、等級、基準，由主管機關公告之。

二、為提升私立就業服務機構(下稱仲介機構)從事跨國人力仲介服務品質評鑑品質，經彙整外部意見建議，規劃修正評鑑要點及附表一至附表三，本次修正草案內容說明如下：

(一)配合雇主聘僱外國人許可及管理辦法修正第2條第3款第2目規定新增從事中階技術工作之外國人，並自111年4月30日施行，因中階技術工作外國人聘僱及管理規定比照第2類外國人，為保持仲介機構服務品質，爰於評鑑要點第4點第1項第1款增列受雇主委任辦理從事中階技術工作外國



# 臺南市就業服務商業同業公會 會 訊

人就業服務業務之仲介機構，列為評鑑對象，附表一及附表二標題配合修正。

- (二)現行從事境外僱用外籍漁工之仲介機構，需取得本部設立許可後，且須接受仲介評鑑，爰於評鑑要點第6點第3項及第4項增列仲介機構從事業務樣態，明定評鑑成績計算方式，原第6點第3項評鑑結果公告事項移列至第5項規定，並配合現行評鑑指標(附表一、二、三)，明定適用附表三之仲介機構評鑑結果需進行公告。
- (三)配合受雇主委任辦理從事中階技術工作外國人就業服務業務之仲介機構列為評鑑對象，爰於附表一評鑑指標項目「三、顧客服務1.服務週期及項目(1)訪視外國人、(2)訪視雇主」，規範仲介機構對該類外國人及雇主親訪次數。
- (四)附表一評鑑指標項目「一、品質管理」之「3.員工管理.(1)教育訓練計畫及執行紀錄」評分由5分調整為4分；「三、顧客服務」之「1.服務週期及項目.(3)提供外國人資訊」整併內容，評分由7分調整為6分；「三、顧客服務」之「1.服務週期及項目.(5)提供外國人及雇主非勞工行政服務」評分由5分調整為4分，總共3分調整至評鑑指標「四、其他事項」之「7.辦理聘僱中階技術工作外國人」評鑑項目。
- (五)基於評鑑一致性，附表一評鑑指標項目「三、顧客服務」之「2.申訴及異常事件處理.(3)提供雇主申訴、反映及緊急聯絡管道」內容，調整與「(2)提供外國人申訴、反映及緊急聯絡管道」一致，評分由3分調整為2分，1分調整至評鑑指標「四、其他事項」之「2.機場服務配合度及參



# 臺南市就業服務商業同業公會 會 訊

與新聘外籍家庭看護工及幫傭入境講習服務」評鑑項目。

- (六) 整併附表一評鑑指標項目「三、顧客服務」之「2.申訴及異常事件處理.(4)異常事件處理機制」內容，爰評分由5分調整為4分，1分調整至「四、其他事項」之「6.所服務雇主於申請書表正確填具聯絡電話」之評鑑項目。
- (七) 配合新聘外籍家庭看護工及幫傭入境講習服務於112年1月1日實施，附表一評鑑指標項目「四、其他事項」之「2.機場服務配合度」增列新聘外籍家庭看護工及幫傭入境講習服務之指標事項，評鑑標準增列仲介機構配合事項，評鑑目的及說明增列內容，配分由2分調整至3分。
- (八) 為使所服務之外國人發生曠職失聯情事能立即通報移民及警察機關執行查察，要求仲介機構須於外國人失聯時登入本部行蹤不明外國人通報平臺，爰於附表一指標項目「四、其他事項」之「4.外國人行蹤不明比率及協尋措施」評鑑標準，增列須登錄行蹤不明外國人通報平臺，並於第4點增列本項評鑑標準之目的及說明，原第4點順移至第5點，並增列將登錄平臺一併納入評分之說明。
- (九) 配合中央流行疫情指揮中心自111年11月14日起，取消具有「接觸不特定人士或無法持續有效保持社交距離」性質之場所（域）工作人員應接種疫苗追加劑或快篩之限制，爰於附表一刪除「四、其他事項」之「6.所服務外國人之完整 COVID-19疫苗接種率」之評鑑指標項目。
- (十) 為使仲介機構所服務之雇主，於聘僱外國人申請相關書表留下雇主正確聯絡資訊，遇有緊急情事能立即與雇主聯繫，爰於附表一評鑑指標項目「四、其他事項」新增「6.



# 臺南市就業服務商業同業公會 會訊

所服務雇主於申請書表正確填具聯絡電話」之評鑑指標，配分為1分。

(十一)為提升中階技術工作外國人之人數，鼓勵仲介機構辦理聘僱中階技術工作外國人，爰於評鑑指標項目「四、其他事項」新增「7.辦理聘僱中階技術工作外國人」之評鑑指標，標準訂為辦理聘僱許可件數達3人、5人、8人，配分分別為1分至3分。

(十二)為使仲介機構注重經營管理及提升個人資料安全防護強度，並依「人力仲介業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」所規範事項，爰於附表三「一、品質管理」新增「4.個人資料安全維護措施」之評鑑指標，評分為9分。

(十三)現行求職人取得法令規定、就業情報及海外就業資訊方式管道多元，爰於附表三「三、顧客服務」之「1.服務週期及項目」之評分，由15分調整為6分，9分調整至「一、品質管理」之「4.個人資料安全維護措施」評鑑項目，以提升評鑑鑑別度。



正本：台北市就業服務商業同業公會、新北市就業服務商業同業公會、桃園市就業服務商業同業公會、台中市就業服務商業同業公會、台南市就業服務商業同業公會、高雄市就業服務商業同業公會、中華民國人力仲介協會

副本：

## 部長 許銘春

本案依分層負責規定授權勞動力發展署署長決行