私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點修正規定

中華民國九十六年九月十一日勞職外字第0960501934號令訂定

中華民國九十六年十一月二十一日勞職外字第0960509146號令修正

中華民國九十八年一月十三日勞職管字第0980503020號令修正

中華民國九十九年三月三十一日勞職管字第0990503628號令修正

中華民國一百年二月十一日勞動部勞職管字第1000509781號令修正發布

中華民國一百零三年四月三十日勞動發法字第1031812612號令修正

一、依私立就業服務機構許可及管理辦法第十三條之一，為督促從事跨

國人力仲介業務之私立就業服務機構（以下稱仲介機構）注重經營

管理及提昇服務品質，以維護入國工作之外國人力仲介市場秩序，

並做為獎優汰劣及雇主或求職人選任私立就業服務機構之參據，特

訂定本要點。

二、勞動部（以下簡稱本部）以公開評選方式委託廠商（以下稱執行單

位）執行本要點。

三、本要點所定之評鑑辦理方式，由執行單位依仲介機構所在地劃分區

域邀集評鑑委員，以評鑑指標（如附表一及附表二）為基準，依據

評鑑指標及其操作手冊至仲介機構實地就雇主及從事工作之外國人

委任之仲介機構服務品質評鑑。

前項附表一係評鑑當年度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。附表二係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。

四、本要點所定受評鑑對象、評鑑範圍、評鑑期間及評鑑成績公告日期

如下：

（一）評鑑對象：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）；其設有分支機構者，並就當

年度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

分支機構，擇一為評鑑對象。但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。

（二）評鑑範圍：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。

（三）評鑑期間：當年度之次一年度一月一日至七月三十一日止。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。

（四）評鑑成績公告日期：當年度之次一年度八月三十一日，該日為

星期日、國定假日或其他休息日者，以該日之次日為成績公告

日；該日為星期六者，以其次星期一為成績公告日；該日如遇

天災或其他不可抗力情事則順延之。

五、本部籌組成立「私立就業服務機構評鑑諮詢小組」（以下簡稱諮詢小

組），置委員九人，協助本要點之執行，召集人與副召集人由委員互

選之。

前項諮詢小組任務為提供下列各款評鑑工作之諮詢或協助審查：

（一）評鑑工作執行及檢討。

（二）評鑑指標及其操作手冊之擬定或修正。

（三）評鑑成績審查。

（四）評鑑成績疑義及爭議申訴案件處理。

（五）其他與評鑑工作相關之諮詢意見。

六、仲介機構評鑑結果分 A、B、C 三等級，各級之分數範圍如下：

（一）A 級：成績達評鑑指標規定之九十分以上者。

（二）B 級：成績達評鑑指標規定之七十分以上未達九十分者。

（三）C 級：成績未達評鑑指標規定之七十分者。

仲介機構設有分支機構且分支機構當年度為受評鑑對象者，以仲介

機構及其分支機構評鑑成績之平均數，為該仲介機構之評鑑成績。

第一項評鑑結果依適用附表一評鑑之仲介機構及附表二評鑑之仲介

機構分別公告於本部網站（www.mol.gov.tw）及本部勞動力發展署

網站（www.wda.gov.tw）提供雇主參考，並做為加強仲介機構管理

之依據。

七、為獎勵仲介機構，經評鑑成績符合下列條件者，於本部網站及本部勞動力發展署網站專區公開揭示表揚，並就適用附表一評鑑之仲介機構，另予以公開表揚：

（一）評鑑成績為A級者。

（二）自評鑑之當年度一月一日起至公開表揚日止之期間，未曾受任

何違規處分。

（三）家庭類仲介機構（當年度所仲介之外國人從事家庭幫傭工作及

家庭看護工作人數占所仲介之外國人人數百分之五十以上者）

或事業類仲介機構（當年度所仲介之外國人從事海洋漁撈工作

、製造工作、營造工作及機構看護工作人數占所仲介之外國人

人數百分之五十以上者）評鑑成績前五名者。

八、仲介機構申請重新設立許可時，最近二次公告之評鑑成績均為C級

者，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。

九、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：

（一）切結不接受評鑑。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。