

臺北市政府勞動局委託民間團體辦理勞資爭議調解業務

評鑑指標

考核項目	指標子項 (評分考量重點)	評分依據	得分
一、補助經費支用情(5%)	勞動部及地方主管機關補助款項使用及支付調解人費用情形(3%)。	查其檢附之相關表單，主要用於支付單位運作、調解人出席及專任工作人員辦公費用。	
	調解人辦理調解業務之費用標準(2%)。	應不得低於「行政機關委託民間團體辦理勞資爭議調解作業要點」第3點第9款規定額度。	
二、會務健全性及管理(30%)	會務、財務及內控狀況(5%)。	(一)按期召開理監事會議及大會，會議紀錄核備情形。 (二)年度收支預決算提經大會審查通過，並報主管機關核備情形。 (三)會計帳冊、簿記清楚及完整。 (四)具有內部控制制度。	
	會務人員聘僱及管理(5%)。	(一)聘任1位以上專職會務人員。 (二)會務人員有無依規定投保全民健康保險、勞工保險、勞工職業災害保險、就業保險及提繳勞工退休金(應備被保險人名冊)。	
	具合適之調解場地及相關設備(5%)。	具合適之調解場地，相關設備(電腦、影印或列印機、傳真機)完善。	
	調解人遴聘、考核及教育專業能力訓練(6%)。	(一)聘任具勞資爭議調解辦法第13條所定資格，並依第17條評量合格之調解人4人以上。 (二)調解人相關考核、進修課程、教育訓練及檢討會情形，並有相關紀錄為憑。 (三)初任調解人執行調解業務前，有至少安排觀摩4場次以上調解會議，並於調解人名冊上註記。	

	調解人每日及年度調解件數 (3%)。	民間團體指派之案件，應避免過度集中於部分調解人，調解人每日調解件數不得超過4件；且調解人年度調解件數達3件以上。	
	調解人名冊資料完整性 (1%)，並隨時更新 (1%)。	(一)民間團體應置備紙本簡介，並應記載專職會務人員及調解人名冊。 (二)民間團體簡介及名冊應隨時更新以供公眾閱覽。	
	是否依地方主管機關辦公時間營運，有利於辦理調解業務之順暢 (4%)。	於年度不定期於辦公時間上午8:30~下午5:30) 抽查10次，每次抽查第1次電話未接，則間隔10分鐘再撥，連續3次未接，則扣該評鑑項目分數1分。(由本局提供查核表)。	
三、調解處理品質 (30%)	調解紀錄之製作 (5%)。	是否依勞資爭議調解辦法第25條第1項規定製作調解紀錄及應記載事項。 依據3次調解案審查會結果評比，年度審查總案件數應達10%案件量，總計5分： 未符合規定之件數，每件扣該評鑑項目分數0.5分，至該項目分數扣完為止。	
	依委託契約約定期限內進行調解並做出調解方案 (5%)。	是否依委託契約約定於14日內進行調解並作出調解方案。 年度審查總案件數應達10%案件量，總計5分： 未符合規定之件數，以年度審查總案件數1.5%為限，每逾1件扣該評鑑項目分數0.5分，至該項目分數扣完為止。(如有不可抗力情形或其他正當事由，可敘明經評鑑委員審核得不扣分)	
	依勞資爭議調解辦法規定期限內送交調解紀錄及相關案卷 (5%)。	是否依勞資爭議調解辦法第25條第3項規定，於調解程序終結後3日內將調解紀錄及相關案卷送交委託機關。 年度審查總案件數應達10%案件量，總計5分： 未符合規定件數，以年度審查總	

		案件數1.5%為限，每逾1件扣該評鑑項目分數0.5分，至該項目分數扣完為止。(如有不可抗力情形或其他正當事由，可敘明經評鑑委員審核得不扣分)	
	調解勞資爭議之建議方案涉金錢給付者，金額是否具體可行(5%)。	依據3次調解案審查會結果評比，年度審查總案件數應達10%案件量，總計5分； 未符合規定之案件，每件扣該評鑑項目分數0.5分，至該項目分數扣完為止。	
	各項勞資爭議標的是否皆有適當之調處，且調解勞資爭議之標的是否與調解方案相同(5%)。	依據3次調解案審查會結果評比，年度審查總案件數應達10%案件量，總計5分； 未符合規定之件數，每件扣該評鑑項目分數0.5分，至該項目分數扣完為止。	
	調解紀錄相關用字、日期記載等事項是否正確，及增、刪修正情形(5%)。	依據3次調解案審查會結果評比，年度審查總案件數應達10%案件量，總計5分； 未符合規定之件數，以年度審查總案件數1.5%為限，每逾1件扣該評鑑項目分數0.5分，至該項目分數扣完為止。	
四、調解處理成果(30%)	調解不成立案件之相關說明及記載事項(2%)。	是否於調解不成立時說明並記載不成立之理由、雙方當事人得共同申請交付仲裁，以及說明相關救濟程序等。	
	「調解成立」案件之比例(6%)。	審查「調解成立」案件佔年度審查總件數之比例計分，總計6分： 60%以上：6分； 50%以上未滿60%：5分； 40%以上未滿50%：4分； 30%以上未滿40%：3分； 30%以下：2分。	
	調解不成立案件促成合意仲裁(4%)。	按調解不成立案件每促成1件合意仲裁計1分，總計4分。	
	調解案件保存(3%)。	調解案件是否裝訂完整、保存或以電子方式建檔，並妥善保管。	

	民眾投訴內容及回應處理狀況(5%)。	(一)是否依委託契約約定期限就民眾投訴事項進行事實調查、檢討或改善，並以書面報告函復本局。 (二)審查被投訴事項是否確有違失。	
	勞動部應用系統案件登錄(3%)。	於勞動部應用系統所訂填報期限內正確登錄案件，未於期限內正確登錄，每件扣該評鑑項目分數0.5分。	
	民間團體內部申訴處理程序及內部品質控管機制(2%)。	是否自行訂有內部申訴處理程序、定期檢討會及品質控管機制。	
	年度轉介受理案件數(5%)	全年度轉介受理爭議案件數之得分如下： 300件以下：1分； 301~500件：2分； 501~700件：3分； 701件~900件：4分； 901件以上：5分。	
五、建議事項、改善情形及創新(5%)	前一年度民間團體考核(評鑑)及當年度審查會建議事項、缺失改善情形(4%)及執行業務之創新作法及其他增進措施(1%)。	(一)前一年度民間團體考核(評鑑)及當年度2次調解案審查會後，本局通知改進事項是否確實執行，民間團體應提出說明及執行報告，以作為評分依據(4%)。 (二)民間團體執行業務之特殊具體創新作法(1%)。	

評鑑結果說明：

評鑑成績90分以上者為優等，80分以上未滿90分者為甲等，70分以上未滿80分者為乙等，未達70分者為丙等(不及格)。