臺北市政府勞動局辦理115年度私立就業服務機構服務品質評鑑實施要點

115年1月27日北市勞就字第1156024810號函

一、依私立就業服務機構許可及管理辦法第十三條之一，為督促從事仲介本國人在國內工作之私立就業服務機構（以下簡稱仲介機構）注重經營管理及提昇服務品質，以維護本國人力仲介市場秩序，並作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，特訂定本計畫。

二、臺北市政府勞動局（以下簡稱本局）以自行辦理或公開評選方式委託廠商執行本計畫。

三、本計畫所定受評鑑對象、評鑑方式、評鑑範圍、評鑑期間及評鑑成績公告日期如下：

（一） 評鑑對象：具備以下條件其中之一者列入本年度受評對象。

1. 於114年度設立之仲介機構（含受停業處分及暫停營業）；其設有分支機構者亦同。
2. 於本局辦理114年度私立就業服務機構服務品質評鑑結果未達標準者。
3. 已於或將於115年度向本局辦理屆期換發私立就業服務機構許可證者。

（二）評鑑方式：

1. 由仲介機構依**評鑑指標（如附表一）及消費者保護業務訪查紀錄表（如附表二）**為基準準備**評鑑審查資料之書面(1式5份)或電子檔文件，並派員(仲介機構之從業人員)攜帶該受評文件資料於本局指定之時間至評鑑審查會議，就評鑑指標（如附表一）逐項簡報說明**，再由本局委由之評鑑委員依仲介機構提供之審查資料及說明，於評鑑審查會議進行評分，**恕不接受仲介機構於審查會議後提供補充資料或說明。**
2. 仲介機構指派出席評鑑審查會議進行報告之人員若非該機構之從業人員，視同未派員。

（三）評鑑範圍：114年1月1日起至受評日止(部分評鑑範圍依評鑑指標說明欄所述期間為主)，辦理雇主及於本國從事工作之求職人仲介業務相關資料。

（四）評鑑期間：當年度5月1日起至8月31日止。

仲介機構因故不能於本局書面通知出席評鑑會議說明者，應於通知書送達後3日內附理由向本局申請更改評鑑日期，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14日，並以1次為限。

（五）評鑑成績公告日期：預計於當年度10月31日前公告成績。仲介機構對於評鑑成績有疑義，如欲申請複查成績，應於公告之次日起7日內（郵戳為憑），以書面掛號郵寄附理由向本局申請複查，並以1次為限，逾期不予受理。成績複查以確認各項計算加總與登記無誤後，回復申請單位。

四、本局籌組成立「私立就業服務機構評鑑諮詢小組」(以下簡稱諮詢小組)，協助本計畫之執行。

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。

五、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90分以上者。

（二）B級：成績達評鑑指標規定之80分以上，未達90分者。

（三）C級：評鑑成績70分以上，未達80分者。

（四）未達標準：成績未達評鑑指標規定之70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。

六、評鑑結果處理：

（一）依附表仲介機構之評鑑結果公告於本局網站（https://bola.gov.taipei/）提供雇主或求職者參考，並作為加強仲介機構管理之依據。

（二）各仲介機構經評定後，按下列方式辦理：

. 評分在90分以上者，列為A級，頒給獎狀。

. 評分在80分以上，未達90分者，列為B級，致函嘉勉。

. 評分在70分以上，未滿80分者，列為C級，致函嘉勉。

（三）評分未滿70分不予獎勵，另如有違反就業服務法規定之情事者，由本局予以輔導改進或依法裁處，列為加強查核之對象，連續2年評鑑成績未滿70分(即未達標準)由本局派員實地輔導查核。

（四）自評鑑之當年度（即115年度）1月1日起至評鑑結果公告日止之期間，具有下列情形之一，情節重大，經本局查證屬實者，評鑑資料年度不得列為A級以上：

. 有違反就業服務法規定。

. 有爭議情事。

（五）經本局公告評鑑結果後，如發現受評為A級之單位有違反就業服務法規定或情節重大之爭議，且經查證屬實，本局得據以撤銷該A級之評核。

七、仲介機構有下列情事之一，經本局通知限期接受評鑑，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）經本局通知評鑑日期，仲介機構未申請更改評鑑日期，於評鑑當日未派員出席評鑑會議說明，且未提供書面審查文件評鑑。

（三）仲介機構申請更改評鑑日期，經本局同意，於評鑑當日未派員出席評鑑會議說明，且未提供書面文件評鑑。

（四）經本局通知評鑑日期，仲介機構未申請更改評鑑日期，於評鑑當日有派員出席評鑑會議說明，惟未提供審查資料評鑑。

（五）仲介機構申請更改評鑑日期，經本局同意，於評鑑當日有派員出席評鑑會議說明，惟未提供書面文件評鑑。

（六）仲介機構指派出席評鑑審查會議進行報告之人員非該機構之從業人員。

（七）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。

（八）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。

附表一、115年度私立就業服務機構評鑑計畫評鑑指標

壹、 法令規範（62%）

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1-1契約簽訂及保存(18分) 得分小計：　　分	**(1)簽訂雇主委任契約及內容完整度（9分）(如說明2)：** □0分：未與雇主簽訂委任契約。 □2分：部分與雇主簽有委任契約，但契約內容不完整，欠缺□仲介機構名稱、□雇主姓名、□統一編號或身分證字號、□雙方簽章、□簽約日期、□聯絡方式、□約定之具體事項。 □5分：部分與雇主簽有委任契約，且契約內容完整。 □7分：皆與雇主簽有委任契約，但契約內容不完整，欠缺□仲介機構名稱、□雇主姓名、□統一編號或身分證字號、□雙方簽章、□簽約日期、□聯絡方式、□約定之具體事項。 □9分：皆與雇主簽有委任契約，且契約內容完整。 其他： **(2)簽訂求職人服務契約及內容完整度（9分）（如說明3）：** □0分：未與求職人簽訂服務契約 □2分：部份與求職人簽有服務契約，但契約內容不完整，欠缺□仲介機構名稱、□求職人姓名、□雙方簽章、□簽約日期、□聯絡方式、□私立就業服務機構提供之服務項目、內容及說明、□載明雙方義	目的： 1. 依據就業服務法第40條規定，私立就業服務機構及其從業人員從事就業服務業務辦理仲介業務，應依規定與雇主或求職人簽訂書面契約。另依據私立就業服務機構許可及管理辦法第8條第1項第4款，求職登記及求才登記表應記載求職人或雇主名稱、地址、電話、登記日期及求職、求才條件等事項。 2. 促使私立就業服務機構與求職人及雇主簽訂書面契約及相關登記表，明確規範雙方權利義務關係，並使仲介機構對於所承辦之雇主、求職人相關文件檔案，應妥善分類管理，以建立有效管理機制。 說明： 1. 依據仲介機構申報之求職、求才數據(114年至115年第1季)，有關雇主及求職人書面契約資料檢視採書面或電子數位方式為原則，說明如下： (1) 請仲介機構提供114年度迄今求職人及雇主相關契約書各5份;如仲介機構求職人數及求才家數(或人數)未超過5人者，請仲介機構提供該期間所有雇主及求職人契約資料，供評鑑委員檢視；另如該期間求職人數及求才家數(或人數)均為零，請提出契約範本供評鑑委員檢視。 (2) 提供資料方式得以書面或電子檔方式提供檢視。 2. 雇主委任契約：係指仲介機構與雇主為辦理尋找求職人事宜所簽訂之書面契約，契約內容應載有**仲介機構名稱、雇主姓名及雙方簽章、統一編號或身分證字號、簽約日期、聯絡方式**及**約定之具體事項**等

	務及責任、□爭議處理申訴（客服）專線、□契約終止方式、損害賠償責任、□契約分存規定。(即附表二-契約記載事項查察內容)。 □5分：部份與求職人簽有服務契約，且契約內容完整。 □7分：皆與求職人簽有服務契約，但契約內容不完整，欠缺□仲介機構名稱、□求職人姓名、□雙方簽章、□簽約日期、□聯絡方式、□私立就業服務機構提供之服務項目、內容及說明、□載明雙方義務及責任、□爭議處理申訴（客服）專線、□契約終止方式、損害賠償責任、□契約分存規定。(即附表二-契約記載事項查察內容)。 □9分：皆與求職人簽有服務契約，且契約內容完整。 □-1分：與求職人簽訂之服務契約載有不應記載事項:□私立就業服務機構得片面變更契約或解約之條款、□預先免除私立就業服務機構故意或重大過失責任、□約定私立就業服務機構除收取約定之費用外，以其他方式變相或額外加價、□約定求職者負擔非因可歸責於求職者所生之費用、□記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔等不利求職者之事項或約定。(即附表二-契約記載事項查察內容) 其他：	資料，缺一視為不完整。但為因應不同型態之仲介機構，特做以下說明： (1)非營利機構：仲介機構可以職務開拓單作為雇主契約之替代，於評鑑時提供評鑑委員參閱。 (2)專營政府專案或民間企業專案：仲介機構可提供與政府機關或民間企業簽訂之契約書作為雇主契約，於評鑑時提供評鑑委員參閱。 (3)專營考(甄)試機構：仲介機構可提供與政府機關或民間企業簽訂之受託辦理測驗契約書作為雇主契約，於評鑑時提供評鑑委員參閱。 3. 求職人服務契約：係指仲介機構與求職人為辦理尋找或安排工作事宜所簽訂之書面契約，契約內容應載有**仲介機構名稱、求職人姓名及雙方簽章、簽約日期、聯絡方式**及**約定之具體事項**等資料，缺一視為不完整，並將附表二-契約記載事項查察內容，併同本項指標檢視。但為因應不同型態之仲介機構，特做以下說明： (1)專營政府或民間企業專案：仲介機構可提供為政府機關或民間企業服務之求職人與仲介機構間的勞動契約作為求職人契約，於評鑑時提供評鑑委員參閱。 (2)人力銀行網站：仲介機構可提供求職人於網路上登錄會員時所點選同意條款頁面之複印本，作為求職人契約，於評鑑時提供評鑑委員參閱。 (3)專營考(甄)試機構：仲介機構可提供求職人於網路上登錄考(甄)試報名資料時所點選同意條款頁面之複印本或書面報名資料文件，作為求職人契約，於評鑑時提供評鑑委員參閱。 4. 如仲介機構無實績致無法提出與雇主或求職人所簽立之契約，仍須提出契約範本供委員審查，由委員

		據以評分。
1-2就業服務專業人員比例(5分) 得分小計：　　分	□0分：取得證書人數（指依私立就業服務機構許可及管理辦法第5條規定，所稱之就業服務專業人員證書）未符合就業服務法規範。 □1分：取得證書人數（指依私立就業服務機構許可及管理辦法第5條規定，所稱之就業服務專業人員證書）符合就業服務法規範，且就服機構有與就業服務專業人員簽訂契約，並能提供執業之服務紀錄、提供顧問意見之紀錄或出勤資料。 □3分：取有證書人數（指依私立就業服務機構許可及管理辦法第5條規定，所稱之就業服務專業人員證書）已高於法定人數1人（含）者，且就服機構有與就業服務專業人員簽訂契約，並能提供執業之服務紀錄、提供顧問意見之紀錄或出勤資料。 □5分：取得證書人數（指依私立就業服務機構許可及管理辦法第5條規定，所稱之就業服務專業人員證書）已高於法定人數2人（含）以上者，且就服機構有與就業服務專業人員簽訂契約，並能提供執業之服務紀錄、提供顧問意見之紀錄或出勤資料。	目的：為提昇仲介機構服務之專業性。 說明： 1. 請仲介機構提供**截至目前**從事就業服務人員名冊、就業服務專業人員證書、與就業服務專業人員簽訂之契約書及就業服務專業人員從業之相關紀錄(如執業之服務紀錄、提供顧問意見之紀錄或出勤資料等)，以利評鑑委員查核。 2. 從事就業服務人員名冊應記載職員姓名、職稱、國民身分證字號、出生年月日、地址及到職、離職日期等事項。 3. 為鼓勵仲介機構從業人員取得專業人員證書，以具備從事就業服務所需之相關法令及專業知能。 4. 依據就業服務法子法私立就業服務機構許可及管理辦法第6條規定，就業服務專業人員之數額如下： (1)從業人員人數在5人以下者，應置就業服務專業人員至少1人。 (2)從業人員人數在6人以上10人以下者，應置就業服務專業人員至少2人。 (3)從業人員人數逾10人者，應置就業服務專業人員至少3人，並自第11人起，每逾10人應另增置就業服務專業人員1人。 5. 從業人員資格認定： (1) 從業人員為從事就業服務法第35條第1項各款規定(即職業介紹或人力仲介、接受委任招募員工及協助國民釐定生涯發展計畫之就業諮詢或職業心理測驗等）之就業服務業務人員，故私立就業服務機構人員之工作內容涉及上開內容，即屬從業人員。 (2) 不論就業服務專業人員於仲介機構擔任之職稱為何，仲介機構與所置之就業服務專業人員間

		應有契約關係存在，且須提出就業服務專業人員於該仲介機構從業之相關紀錄(如執業之服務紀錄、提供顧問意見之紀錄、出勤資料等)，以供評鑑委員比對查驗，需提供前揭資料任一項，始得列入就業服務專業人員數額。
1-3各項要求文件及資料揭示情形(4分) 得分小計：　　分	□0分：未揭示私立就業服務機構許可證、收費項目及金額明細表及就業服務專業人員證書於營業場所內且未揭示於公司對外之網站。 □2分：揭示文件不完整，欠缺□私立就業服務機構許可證、□收費項目及金額明細表、□就業服務專業人員證書。 □4分：私立就業服務機構許可證、收費項目及金額明細表及就業服務專業人員證書揭示於營業場所內明顯位置且亦揭示於公司對外之網站。	目的： 1. 促使私立就業服務機構依法規揭示各項要求文件於營業場所內之明顯位置，及於所刊播或散發之就業服務業務相關廣告或網站，應載明機構名稱、許可證字號、機構地址及電話。 2. 依據就業服務法第40條第1項第13款及私立就業服務機構許可及管理辦法第28條及第35條規定辦理。 說明： 1. 提供營業場所揭示之拍照畫面及網站截圖頁面。 2. 各項文件皆須揭示於營業場所內之明顯位置，若有設立對外之公司網站，除將相關文件揭示於場所外，應將各項文件揭示於網站，方予計分。 3. 就業服務專業人員證書涉及個資部分(如姓名、身分證字號、出生年月日等)，得部分遮罩揭示。
1-4人員離職案件處理(2分) 得分小計：　　分	□0分：未備置員工離職業務交接清單。 □1分：備置離職業務交接清單，惟交接紀錄填寫不完整，欠缺□雙方簽章、□交接日期、□交接業務、□主管簽章。 □2分：備置離職業務交接清單，且交接紀錄填寫完整。	目的：按私立就業服務機構許可及管理辦法第36條規定，從業人員或就業服務專業人員離職，私立就業服務機構應妥善處理其負責之業務等。 說明： 1. 請仲介機構提供於114年1月1日起迄今期間內，從事就業服務業務之員工任職情形（含員工異動情形，如新進員工或員工離職等）。 2. 業務交接清單至少須包含：業務交接者雙方簽章、交接日期、交接業務、主管簽章等4項。缺一者視為不完整。 3. 若受評期間未曾有工作人員離職者，仍應備置空白業務交接清單，以備有工作人員離職時使用，故未

		曾有工作人員離職者，仍須有備置該項文件，始予計分，視同填寫完整。
1-5個人資料保護規劃(22分) 得分小計：　　分	**(1)蒐集求職者個人資料告知義務(8分)（如說明2）：** □0分：無告知求職者資料蒐集目的及利用之期間暨其得行使之權益。 □2分：告知部分求職者蒐集個人資料應告知之事項及得行使之權益，且告知內容不完整，欠缺告知□機構名稱、□蒐集目的、□個人資料之類別、□個人資料利用之期間、地區、對象及方式、□不提供個人資料時，將對其權益之影響;□查詢或請求閱覽、□製給複製本、□補充或更正、□停止蒐集、處理或利用、□刪除之具體事項。 □3分：皆有告知求職者蒐集個人資料應告知之事項及得行使之權益，惟告知內容不完整，欠缺告知□機構名稱、□蒐集目的、□個人資料之類別、□個人資料利用之期間、地區、對象及方式、□不提供個人資料時，將對其權益之影響;□查詢或請求閱覽、□製給複製本、□補充或更正、□停止蒐集、處理或利用、□刪除之具體事項。 □5分：告知部分求職者個人資料應告知之事項及得行使之權益，且告知內容完整。 □8分：皆有告知求職者蒐集個人資料應告知之事項及得行使之權益，且告知內容完整。 **(2)求職者個人資料蒐集及處理，經當事人書面同意(5分)（如說明3、4）：** □0分：無當事人書面同意。	目的：促使機構落實個人資料檔案之安全維護及管理。 說明： 1. **請提供與指標項目1.(契約簽訂及保存)相同之5位求職人**之求職登記表、履歷表或會員資料，檢視有告知蒐集個人資料相關權利事項及當事人書面同意等紀錄。 2. 按個人資料保護法第8條規定，本項檢視仲介機構有無於求職登記表、履歷表或會員資料中載明蒐集個人資料之目的應告知事項及依個人資料保護法第3條規定得行使之權利及方式供求職人知悉。 3. 按個人資料保護法第19條規定，本項檢視仲介機構於蒐集求職人之求職登記表、履歷表或會員資料等涉及個人資料，有無經求職者書面同意。 4. 考量現行辦理就業服務業務多以電子化方式辦理，故書面同意部分不侷限於提供書面資料，就服機構亦可提供線上點選方式供民眾點選是否同意，惟應檢視是否僅勾選同意後，始得進行蒐集個人資料之相關步驟，才得視為經當事人同意。 5. 若就服機構係以提供線上點選方式供民眾點選是否同意者，應提供相關步驟頁面截圖供評鑑委員檢視。 6. 按人力仲介業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法第5條規定，私立就業服務機構應建立供求職人行使個人資料之相關權利或提出相關申訴及諮詢之聯絡窗口，並公開揭示供求職者知悉。

	□2分：部分有當事人書面同意。 □5分：皆有當事人書面同意。 **(3)提供求職者就其個人資料權利(查詢或請求閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理或利用及刪除)行使之方式(如書面申請）(5分)(如說明2)：** □0分：無提供求職者權利行使之方式，並公開揭示。 □2分：有提供求職者權利行使之方式，惟未公開揭示。 □5分：有提供求職者權利行使之方式，且亦公開揭示。 **(4)供求職人行使個人資料之相關權利或提出相關申訴及諮詢之聯絡窗口(4分)（如說明4）：** □0分：無建立聯絡窗口。 □2分：有建立聯絡窗口，惟未告知求職者或公開揭示。 □4分：皆有建立窗口並告知求職者或公開揭示。	
1-6個人資料檔案安全維護計畫訂定情形(3分) 得分小計：　　分	□0分:無訂定個人資料檔案安全維護計畫。 □2分:有訂定個人資料檔案安全維護計畫，但計畫內容不完整，欠缺訂定內容如下: □指定專人或建立專責組織，安全維護管理個人資料檔案。 □個人資料保護管理原則。 □定期清查所保有之個人資料，並界定納入計畫之範圍及建立檔案。 □分析可能產生之風險，訂定適當管控措施。 □為因應所保有之個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等事故之處理機制。 □於蒐集、處理或利用，醫療、基因、性生	目的：促使機構落實個人資料檔案之安全維護及管理。 說明： 1. 按個人資料保護法第27條第2項規定，中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法，而勞動部(改制前為行政院勞工委員會)業以102年5月1日勞職管字第1020500788號令訂定發布施行「人力仲介業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」，爰各私立就業服務機構應依規定訂定「個人資料檔案安全維護計畫」並落實執行。 2. 請仲介機構提供「個人資料檔案安全維護計畫」供評鑑委員檢視，計畫各項應檢視細項內容則按**「附**

	活、健康檢查及犯罪前科之個人資料前，確認是否符合相關法令規定之程序。 □告知個人資料之當事人，蒐集機關名稱、蒐集之目的、個人資料之類別、個人資料利用之期間、地區對象及方式、當事人得行使之權利及方式之作業程序；或確認是否符合免告知當事人前揭事項之事由作業程序。 □建立確認蒐集、處理或利用個人資料(除有關醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料外)是否具有特定目的及法定要件或於特定目的必要範圍內利用，或具備法定特定目的外利用要件等之作業程序。 □委託他人蒐集、處理或利用個人資料之全部或一部時，對受託者建立監督作業程序。 □建立利用個人資料行銷時，提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用，及當事人表示拒絕接受行銷時，立即停止利用其個人資料行銷，並通知所屬人員之作業程序。 □進行個人資料國際傳輸前，檢視有無中央目的事業主管機關依個人資料保護法第21條規定所為之限制。 □建立當事人行使查詢或請求閱覽、製給複製本、補充或更正、停止蒐集、處理或利用及刪除其個人資料權利之作業程序。 □建立維護所保有個人資料之正確性之作業程序。 □定期確認所保有個人資料之特定目的有無	**表二私立就業服務機構之消費者保護業務訪查紀錄表」之個人資料檔案安全維護計畫訂定事項查察部分檢視。**

	消失或期限屆滿。 □人員管理採取措施。 □資料安全管理採取措施。 □設備安全管理採取措施。 □技術管理措施。 □業務終止後之個人資料處理措施。 □執行安全維護計畫各項程序及措施保存紀錄。 □定期檢查本計畫執行情形，並建立未落實執行之改善措施。 □3分:有訂定個人資料檔案安全維護計畫，且計畫內容完整。	
1-7個人資料保護管理措施自評表回復情形(2分) 得分小計：　　分	□0分:無填復個人資料保護管理措施自評表。 □1分:有填復個人資料保護管理措施自評表，惟未於期限內回復。 □2分:依限填復個人資料保護管理措施自評表。	目的：勞動部規劃人力仲介業者每年需依「人力仲介業個人資料保護管理措施自評表」辦理自評，以檢視自身對於所保有之個人資料，所採行之安全措施是否完善適當，以作為行政機關評估是否需進行實地行政檢查之依據。 說明：請提供**115年度**依限填復自評表之佐證資料(如掛號單據等)。
1-8資料建檔及管制(6分) 得分小計：　　分	**(1)建檔項目(2分)（如說明2）：** □0分：未建檔。 □1分：部分有建檔，但建檔項目欠缺□雇主姓名、□雇主統一編號或身分證字號、□求職人姓名、□求職人聯絡方式。 □2分：皆有建檔。 **(2)資料建檔資訊化(2分)（如說明3）：** □0分：仲介機構未將資料建檔資訊化。 □2分：仲介機構將工作流程資訊化，並透過連結資訊系統及文件管理系統，能迅速查詢及取得工作排程者。 **(3)資料建檔保密機制（2分）（如說明4）：**	目的：促使仲介機構對於所承辦之案件，應建立相關管制表或資訊系統，以建立有效管控機制，減少疏失或糾紛。 說明： 1. 請提供**與指標項目1.(契約簽訂及保存)相同之5位求職人與雇主之建檔內容資料。** 2. 建檔項目係指雇主姓名、雇主統一編號或身分證字號、求職人姓名、求職人聯絡方式。 3. 檢視管制表或資訊系統之管控功能及使用情形，有無記載及管控相關應辦事項之工作排程。有建置資訊系統之仲介機構，請提供操作畫面截圖，經評鑑委員檢視確認能迅速查詢及取得工作排程者，方予

	□0分：仲介機構資料建檔管理未建置資訊安全措施及權限管理機制。 □2分：仲介機構資料建檔管理已建置資訊安全措施及權限管理機制。	計分。 4. 請仲介機構說明所建置之資訊安全措施及權限管理機制為何，不論員工人數多寡，至少應建置帳號及密碼，並附上截圖佐證資料。

貳、 其他綜合事項（38%）

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
2-1受評期限內受處分及停業情形(8分) 得分小計：　　分	**(1) 受評期限內未受處分及違法情形(4分)（如說明1~3）：** □0分:受評年度期間，因違反就業服務法規定受處分或受文行政指導者。 □4分:受評年度期間，未因違反就業服務法規定而遭受處分或受文行政指導者。 **(2) 曾受停業處分者(4分)（如說明4）：** □0分：114年1月1日起至12月31日止期間，曾受停業處分者。 □4分：114年1月1日起至12月31日止期間，未曾受停業處分者。	目的：促進仲介機構加強經營管理、恪遵法令規定及永續經營，以保障雇主及求職人權益。 說明： 1. 檢視仲介機構受評年度受處分情形（114年1月1日起至12月31日為準），相關資料由主管機關提供。 2. 若仲介機構未受處分，但其違法情事經主管機關查證屬實或受文行政指導者，亦不予計分。 3. 仲介機構違反條文： □就業服務法第40條第1項第2款：為不實或違反第5條第1項規定之廣告或揭示。 □就業服務法第40條第1項第5款：超收費用。 □就業服務法第40條第1項第11款：季報表申報情形。 □就業服務法第40條第1項第12款：未依規定辦理變更登記或換發證照。 □就業服務法第40條第1項第15款：未盡受委任事務。 □其他：_____ 4. 檢視受停業處分情形(114年1月1日起至12月31日止)。
2-2員工教育訓練(3分) 得分小計：　　分	**(1) 教育訓練計畫（3分）：** □0分:未辦理員工教育訓練。 □1分:有辦理員工教育訓練，惟仲介機構當年度教育訓練累計時數4小時之從業人員未達80%，或教育訓練執行紀錄不完整，欠缺	目的：仲介機構對於所屬從事就業服務業務之員工應予定期教育訓練，提昇服務品質。 說明： 1. 教育訓練每次應超過1小時以上，年度時數合計至少4小時。

	□訓(參)練日期、□訓練時間、□訓練(課程)主題、□講授人員姓名、□課程教材、□受訓員工簽到。 □2分:有辦理員工教育訓練，且仲介機構80%(含)以上從業人員當年度教育訓練累計時數至少4小時，並備有紀錄。 □+1分:參與各縣市政府舉辦就業服務法或勞動權益等相關法令課程。	2. 教育訓練對象為仲介機構從事就業服務業務之員工，其課程範圍以就業服務法或勞動權益等相關法令或勞動市場趨勢等有助提升就業服務績效者為主。 3. 請仲介機構提供114年1月1日至12月31日期間教育訓練之資料及紀錄，檢視其從業人員受訓情形。 4. 教育訓練紀錄須至少記載訓練日期、訓練時間、訓練主題、講授人員姓名、課程教材(如課程講義或簡報)及受訓員工簽到等6項。缺一視為不完整。未自辦者或屬一人經營之型態者，應提供參加外訓單位參訓課程日期、課程主題、課程教材或其他相關資料供評鑑委員檢視。 5. 為使從業人員熟悉勞動相關法令，以維護求職者權益，故若就服機構從業人員參與各縣市政府舉辦之勞動法令相關課程，則予以加分。 6. 參與各縣市政府舉辦之勞動法令相關課程，需提供上課簽到簿、講義、簡報資料、上課證明或課堂照片等資料供評鑑委員檢視。
2-3服務紀錄(8分) 得分小計：　　分	**(1)求職人服務紀錄（4分）（如說明2、4）：** □0分：未有求職人服務紀錄。 □1分：僅有部分求職人服務紀錄，但紀錄不完整，欠缺□求職人姓名、□處理經過、□處理結果、□服務人員簽章、□服務日期。 □2分：僅有部分求職人服務紀錄，但紀錄完整。 □3分：均有求職人服務紀錄，但紀錄不完整，欠缺□求職人姓名、□處理經過、□處理結果、□服務人員簽章、□服務日期。 □4分：均有求職人服務紀錄，且紀錄完整。	目的：促使仲介機構定期電話、電子郵件聯繫、或親自訪視求職人及雇主，提供相關諮詢服務，並保存紀錄；並使仲介機構主動及定期告知求職人及雇主相關法令或聘僱求職人應辦事項。 說明： 1. 請提供114年度之雇主及求職人書面或電子數位之聯繫或訪視紀錄5份，並檢視其服務內容及處理情形。（數量不足者，全數檢視）。 2. 求職人服務服務紀錄：須記載詳實，並至少包括求職人姓名、處理經過、處理結果、服務人員簽章及服務日期等項。缺少其中任何一項，視為不完整。 3. 雇主服務服務紀錄：雇主服務紀錄須記載詳實，並至少包括雇主姓名、處理經過、處理結果及服務人員簽章及服務日期等項。缺少其中任何一項，視為

	(2)雇主服務紀錄（4分）（如說明3、4）： □0分：未有雇主服務紀錄。 □1分：僅有部分雇主服務紀錄，但紀錄不完整，欠缺□雇主姓名、□處理經過、□處理結果、□服務人員簽章、□服務日期。 □2分：僅有部分雇主服務紀錄，但紀錄完整。 □3分：均有雇主服務紀錄，但紀錄不完整，欠缺□雇主姓名、□處理經過、□處理結果、□服務人員簽章、□服務日期。 □4分：均有雇主服務紀錄，且紀錄完整。	不完整。 4. 服務內容係指提供雇主或求職人有關求才或求職資訊、自身勞動權益保障、法令規定及解釋、申訴或爭議處理、產業趨勢等相關資訊等。
2-4申訴處理(4分) 得分小計：　　分	**申訴之處理機制(4分)：** □0分：無建立申訴處理機制及申訴處理紀錄表單。 □+1分：有建立申訴處理機制，但未公開揭示。 □+2分：有建立申訴處理機制且於營業處所內或公司網站明顯處公開揭示。 □1分：有申訴處理紀錄(含空白表單)，但表單紀錄不完整，欠缺□申訴人姓名、□受理日期、□受理人員姓名、□反映事項、□處理經過、□處理結果、□主管簽章等。 □2分：有申訴處理紀錄(含空白表單)，且處理紀錄完整包含：申訴人姓名、受理日期、受理人員姓名、反映事項、處理經過及結果、主管簽章等。	目的：私立就業服務機構須提供求職人或雇主(即申訴人)申訴、問題反映及緊急聯繫管道，以利雇主或求職人對於仲介機構提供之服務不滿意、發生勞資爭議，或其他意外事件時之聯繫。 說明： 1. 求職人及雇主申訴案件係指114年度所有求職人及雇主對仲介機構行政作業或服務品質提出反映、申訴或要求服務。 2. 請仲介機構提供說明有無申訴處理機制，並提供佐證畫面有無於營業場所或公司網站明顯處公開揭示。 3. 若本年度無求職人及雇主對仲介機構行政作業或服務品質提出申訴、反映問題等案件，仍應說明本年度申訴情形並檢附申訴處理紀錄空白表單。 4. 申訴處理紀錄空白表單須有記載申訴人姓名、受理日期、受理人員姓名、反映事項、處理經過、處理結果及主管簽章等欄位。缺一者視同不完整。
2-5蒐集非屬就業所需之隱私資料情形(如1.生理資訊：基因檢測、藥物測試、醫療測試、HIV檢	□0分：有蒐集非屬就業所需之隱私資料。 □3分：無蒐集非屬就業所需之隱私資料。	目的：促使仲介機構要求求職人提供隱私資料，應該尊重求職人的權益，不可以逾越基於經濟上需求（如：提高生產力、降低保險成本、避免雇主的侵權責任）或維護公共利益等特定目的之

測、智力測驗或指紋等。 2、心理資訊：心理測驗、誠實測試或測謊等。 3、個人生活資訊：信用紀錄、犯罪紀錄、懷孕計畫或背景調查等。)(3分) 得分小計：　　分		必要範圍，並且應與目的間具有正當合理的關聯。如所要求的隱私資料與從事該項工作無關，又未經求職人同意，即可能觸法，但與工作相關或法有明文者，不在此限。 說明：本局將參照仲介機構所提供**指標項目1.(契約簽訂及保存)之**求職人書面契約、求職登記表、履歷表或會員資料，檢視有無蒐集相關隱私資料。
2-6性騷擾防治相關措施(4分) 得分小計：　　分	**「工作場所」性騷擾防治機制(2分)：** □0分：未訂定「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」。 □1分：有訂定「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，惟未公開揭示。 □2分：有訂定「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」並公開揭示。 **性騷擾防治機制(2分)：** □0分：未設立申訴管道且未訂定「性騷擾防治措施」。 □1分：有設立申訴管道，但未訂定「性騷擾防治措施」。 □2分：有設立申訴管道，且有訂定「性騷擾防治措施」，並公開揭示。	目的：促使仲介機構提供受僱者、求職或求才者免於性騷擾之環境並防治性騷擾行為之發生。 說明：檢視仲介機構有無按「性別平等工作法」訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」並公開揭示，或依「性騷擾防治法」規定，設立申訴管道、訂定「性騷擾防治措施」並公開揭示。(請提供照片或網路截圖畫面佐證，並提供訂定日期及辦法內容)
2-7法令宣導設置情形(3分) 得分小計：　　分	□0分：未於機構場所或網站上公開揭示求職防騙、防治就業歧視、簽訂職業介紹服務定型化契約相關應注意事項之資訊宣導或事業單位違反勞動法令名單。 □1分：僅部分資訊公開揭示，欠缺□求職防騙宣導、□防治就業歧視宣導、□簽訂職業介紹服務定型化契約相關應注意事項之資訊宣導、□事業單位違反勞動法令名單。 □3分：有於機構場所或網站上公開揭示求職防騙、	目的: 促使仲介機構於辦理求職者職業介紹時，應使求職者知悉其應注意相關事項，以保護自身權益。 說明:請仲介機構提供資料，說明如何配合政府對求職者宣導求職防騙、就業歧視及簽訂職業介紹服務定型化契約相關應注意事項之觀念，並揭示事業單位違法勞動法令名單。例如:提供政府宣導品、或網站提供相關資訊。

	防治就業歧視、簽訂職業介紹服務定型化契約相關應注意事項之資訊宣導及事業單位違反勞動法令名單。	
2-8綜合評分（5分） 得分小計：　　分	□___分：本項之計分由評鑑委員按說明所列事項共識決定之。	目的：為透過評鑑委員評核判斷，瞭解仲介機構服務品質。 說明： 1. 由評鑑委員自行針對仲介機構整體服務品質，例如附加服務措施、往年缺失改善情形等，給予綜合評分。 2. 附加服務措施：是否有其他創新經營及服務模式或提升服務品質等措施。

前項總計					
前項總計扣分					
總得分					
評鑑委員意見					
評鑑委員簽名				**評鑑日期**	**年　　月　　日**

附表二 私立就業服務機構之消費者保護業務訪查紀錄表

訪查日期	年　　月　　日	
訪查單位	臺北市政府勞動局	訪查人員 簽章：
受訪查之 私立就業服務機構	○○○○	受訪查人員 簽章：
執行項目	1. 職業介紹服務定型化契約範本：訪查私立就業服務機構使用情形。 2. 個人資料檔案安全維護計畫： (1)訪查私立就業服務機構訂定狀況。 (2)辦理個人資料保護行政檢查計畫(含私立就業服務機構填寫個人資料 理措施自評表)。 3. 消費者保護業務教育宣導：含職業介紹服務定型化契約、個人資料檔案 護及打工度假代辦服務應注意事項等各項辦理狀況。	
訪查摘要		
職業介紹服務定型化契約簽訂狀況	□有訂約： □使用勞動部公告之「職業介紹定型化契約範本」 □使用自訂契約 □無載有不利條款 □載有不利條款 □無訂約	
職業介紹服務定型化契約記載事項查察	當事人資料。	□有記載 □無記載
	私立就業服務機構提供之服務項目、內容及說明。	□有記載 □無記載
	載明雙方義務及責任。	□有記載 □無記載
	爭議處理申訴（客服）專線。	□有記載 □無記載
	契約終止方式、損害賠償責任。	□有記載 □無記載
	契約分存規定。	□有記載 □無記載
	私立就業服務機構得片面變更契約或解約之條款。	□有記載 □無記載
	預先免除私立就業服務機構故意或重大過失責任。	□有記載 □無記載
	約定私立就業服務機構除收取約定之費用外，以其他方式變相或額外加價。	□有記載 □無記載
	約定求職者負擔非因可歸責於求職者所生之費用。	□有記載 □無記載
	記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔等不利求職者之事項或約定。	□有記載 □無記載

個人資料檔案安全維護計畫訂定狀況	□有訂定個人資料檔案安全維護計畫。 □有訂定個人資料檔案安全維護計畫，但有未完整訂定之情形。 □無訂定個人資料檔案安全維護計畫。	
個人資料檔案安全維護計畫訂定事項查察	對於個人資料檔案安全維護管理，指定專人或建立專責組織。	□有訂定 □無訂定
	個人資料保護管理原則： 1. 遵守個人資料保護法及相關法令。 2. 以合理安全方式辦理。 3. 保護個人資料檔案之合理安全技術。 4. 提供當事人行使個人資料權利或提出相關申訴諮詢之窗口。 5. 緊急應變程序。 6. 監督受託者機制。 7. 維持運作本計畫機制。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	定期清查所保有之個人資料，界定納入本計畫之範圍及建立檔案。	□有訂定 □無訂定
	分析可能產生之風險，訂定適當管控措施。	□有訂定 □無訂定
	為因應所保有之個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等事故，應建立下列機制： 1. 採取適當應變措施，以控制事故對當事人之損害，並通報有關單位。 2. 查明事故狀況，以適當方式通知當事人，並告知已採取之因應措施。 3. 檢討預防機制，避免類似事故再次發生。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	對於個人資料保護法第6條第1項規定之個人資料，於蒐集、處理或利用前，確認符合相關法令規定。	□有訂定 □無訂定
	依個人資料保護法第8條及第9條規定之告知義務，建立作業程序： 1. 依據蒐集資料情況，採取適當之告知方式。 2. 確認符合免告知當事人之事由。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	對個人資料之蒐集、處理或利用，除第6條第1項所規定資料外，建立作業程序： 1. 確認蒐集、處理個人資料具有特定目的及法定要件。 2. 確認利用個人資料符合特定目的必要範圍內利用；於特定目的外利用個人資料時，應檢視是否具備法定特定目的外利用要件。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：

	委託他人蒐集、處理或利用個人資料之全部或一部時，對受託者建立下列監督作業程序： 1. 確認所委託蒐集、處理或利用之個人資料之範圍、類別、特定目的及期間。 2. 確認受託者採取必要安全措施。 3. 有複委託者，確認複委託之對象。 4. 受託者或其受僱人違反個人資料保護法令或委託契約條時，要求受託者向委託人通知相關事項，及採行補救措施。 5. 委託人對受託者有保留指示者，其保留指示之事項。 6. 委託關係終止或解除時，要求受託者返還個人資料之載體，及銷毀或刪除因委託事項儲存而持有之個人資料。 7. 確認受託者執行上開第1款至第6款要求事項之情況。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	利用個人資料行銷時，建立作業程序： 1. 首次行銷時，應提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用。 2. 當事人表示拒絕接受行銷時，立即停止利用其個人資料行銷，並通知所屬人員。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	進行個人資料國際傳輸前，檢視有無中央目的事業主管機關依個人資料保護法第21條規定所為之限制。	□有訂定 □無訂定
	當事人就其個人資料行使個人資料保護法第3條所定之權利，建立作業程序： 1. 確認當事人為個人資料之本人。 2. 提供當事人行使權利之方式，並依個人資料保護法第13條所定處理期限辦理。 3. 確認有無個人資料保護法第10條及第11條得拒絕當事人行使權利之事由，並附理由通知當事人。 4. 告知得收取之費用標準。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	為維護所保有個人資料之正確性，建立作業程序： 1. 檢視個人資料於蒐集、處理或利用過程，有無錯誤。 2. 定期檢查資料，發現錯誤者，適時更正或補充。未為更正或補充者，於更正或補充後，通知曾提供利用之對象。 3. 有爭議者，依個人資料保護法第11條第2項規定就爭議資料之處理或利用，建立相關作業程序。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	定期確認所保有個人資料之特定目的有無消失或期限屆滿。個人資料之特定目的消失或期限屆滿時，應依個人資料保護法第11條第3項規定辦理。	□有訂定 □無訂定

	人員管理採取措施： 1. 確認各相關業務流程之負責人員。 2. 設定所屬人員不同權限及定期確認權限內容。 3. 與所屬人員約定保密義務。 4. 對所屬人員離職時之相關證件管理。 5. 對所屬人員離職時之相關個人資料返還與銷毀或刪除。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	資料安全管理採取措施： 1. 訂定作業注意事項。 2. 訂定使用可攜式設備或儲存媒體規範。 3. 保有個人資料之適當加密機制。 4. 傳輸個人資料之適當加密機制。 5. 備份措施。 6. 儲存個人資料媒介物之報廢或轉作他途使用之破壞或刪除措施。 7. 妥善保存管理機制及加密機制所運用之密碼。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	設備安全管理措施： 1. 依作業內容不同，實施必要之進出管制方式。 2. 妥善保管個人資料之儲存媒介物。 3. 加強天然災害及其他意外災害之防護，並建置必要防災設備。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	技術管理措施： 1. 對存取個人資料權限之人員進行識別及管控。 2. 認證機制使用之帳密具備一定複雜度及定期更換密碼。 3. 設定警示與反應機制。 4. 個人資料存取權限規範。 5. 採用防火牆或入侵偵測等設備。 6. 使用能存取個人資料之應用程式時，確認使用者具備使用權限。 7. 定期測試權限認證機制之有效性。 8. 定期檢視個人資料之存取權限設定。 9. 安裝防毒(駭)軟體，並定期更新病毒碼。 10. 對於相關漏洞定期安裝修補程式。 11. 對於具備存取權限之設備不得安裝檔案分享軟體。 12. 測試個人資料系統時不使用真實個人資料，如使用真實個人資料則明確規定使用程序。 13. 個人資料系統變更時，確認安全性未降低。 14. 定期檢查個人資料系統之使用情形及個人資料存取情形。	□有訂定 □未完整訂定，未符合情形：
	業務終止後之個人資料處理措施	□有訂定 □無訂定

<table>
<tr><td colspan="2"></td><td>執行安全維護計畫各項程序及措施保存紀錄：
1. 因應事故發生所採取之行為。
2. 受託者執行委託人要求之事項。
3. 提供當事人行使之權利。
4. 個人資料之維護及修正。
5. 所屬人員權限之異動。
6. 所屬人員違反權限之行為。
7. 備份及還原之測試。
8. 個人資料之交付及傳輸。
9. 個人資料之刪除、銷毀及移轉。
10. 存取個人資料之系統。
11. 定期檢查處理個人資料之系統。
12. 教育訓練。
13. 計畫稽核及改善措施之執行。</td><td>□有訂定
□未完整訂定，
未符合情形：</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>定期檢查本計畫執行情形，並建立未落實執行之改善措施。</td><td>□有訂定
□無訂定</td></tr>
<tr><td colspan="2">個人資料保護行政檢查計畫</td><td colspan="2">1.個人資料保護管理措施自評表
符合_____項；部分符合_____項；不符合_____項；不適用____項
2.簡述執行情形：</td></tr>
<tr><td colspan="2">檢討事項</td><td colspan="2">點列式</td></tr>
<tr><td colspan="2">建議受訪單位改進事項</td><td colspan="2">點列式</td></tr>
<tr><td rowspan="2">地方政府督導作為</td><td>職業介紹服務定型化契約</td><td colspan="2">一、查察結果
□無違失情形。
□有違失情形，
督導作為：□輔導改善。
□應於__個月內改善完成。
二、自訂契約
□無違反相關法規(就業服務法及其相關子法、消費者保護法)。
□有違失情形：
督導作為：□依法裁處
□未依法裁處之理由及督導作為：
□輔導改善。
□應於__個月內改善完成。</td></tr>
<tr><td>個人資料檔案安全維護計畫</td><td colspan="2">私立就業服務機構未依規定訂定個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法，或個人資料安全措施有缺失，地方政府應令其限期改正，得視其違反情節，給予最多2個月之改正期限，並於改正期限屆滿之次日起30日內完成複查作業（得視情形採書面複查）；屆期未改正者，依各該規定按次罰。
□無違失情形。
□有違失情形：</td></tr>
</table>

		督導作為：□依法裁處 □未依法裁處之理由及督導作為： □限期改正。 □輔導改善。
	消費者保護之教育宣導	□職業介紹服務定型化契約 □個人資料檔案安全維護 □打工度假代辦服務應注意事項
備註		