

臺北市政府勞動局辦理 111 年度私立就業服務機構服務品質評鑑實施要點

111 年 6 月 8 日北市勞就字第 1116062430 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，為督促從事本國人力仲介業務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，特訂定本計畫。
- 二、臺北市政府勞動局（以下簡稱本局）以自行辦理方式執行本計畫。
- 三、本計畫所定之評鑑辦理方式，由本局委由評審委員依評鑑指標（如附表一）為基準，就仲介機構於期限內提供至本局之書面文件進行審查。
- 四、仲介機構依主要業務屬性，自行擇定評鑑結果排序所屬類別為「一般服務類（含人力銀行、非營利組織）」、「高階人才媒合類」或「家教類」之仲介機構，惟本局仍有最後決權。
- 五、本計畫所定受評鑑對象、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 12 月 31 日以前設立之仲介機構（含受停業處分及暫停營業）；其設有分支機構者亦同。
當年度之前一年度未有實績或僅從事人力派遣業務者，由本局依私立就業服務機構訪查紀錄表（詳如附表二）於當年度派員實地訪查，瞭解機構從事就業服務情形，不納入評鑑對象。
 - （二）評鑑範圍：110 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，辦理雇主及於本國從事工作之求職人仲介業務相關資料。
 - （三）評鑑期間：當年度 8 月 1 日起至 9 月 30 日止。
 - （四）評鑑成績公告日期：預計於當年度 10 月底前公告成績，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。
- 六、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 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。

七、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，並做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：
 - 1. 評分在 90 分以上，且為前 3 名者，列為優等，頒發優等獎狀。
 - 2. 評分在 90 分以上者，列為 A 級，頒給獎狀。
 - 3. 評分在 80 分以上，未達 90 分者，列為 B 級，致函嘉勉。
 - 4. 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 分或採訪查之仲介機構不予獎勵，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，並列為加強查核之對象。
- (四) 自評鑑之當年度（即 111 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：

1. 有違反就業服務法規定。
2. 有爭議情事。

附表一、111 年度私立就業服務機構評鑑計畫評鑑指標

一、 法令規範 (60%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 契約簽訂及保存(18 分) 得分小計： 分</p>	<p>(1)簽訂雇主委任契約及內容完整度 (9 分) (如說明 2)：</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未與雇主簽訂委任契約。</p> <p><input type="checkbox"/>2 分：部份與雇主簽有委任契約，但契約內容不完整，欠缺<input type="checkbox"/>仲介機構名稱、<input type="checkbox"/>雇主姓名、<input type="checkbox"/>統一編號或身分證字號、<input type="checkbox"/>雙方簽章、<input type="checkbox"/>簽約日期、<input type="checkbox"/>聯絡方式、<input type="checkbox"/>約定之具體事項。</p> <p><input type="checkbox"/>5 分：部份與雇主簽有委任契約，且契約內容完整。</p> <p><input type="checkbox"/>7 分：皆與雇主簽有委任契約，但契約內容不完整，欠缺<input type="checkbox"/>仲介機構名稱、<input type="checkbox"/>雇主姓名、<input type="checkbox"/>統一編號或身分證字號、<input type="checkbox"/>雙方簽章、<input type="checkbox"/>簽約日期、<input type="checkbox"/>聯絡方式、<input type="checkbox"/>約定之具體事項。</p> <p><input type="checkbox"/>9 分：皆與雇主簽有委任契約，且契約內容完整。</p> <p>(2)簽訂求職人服務契約及內容完整度 (9 分) (如說明 3)：</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未與求職人簽訂服務契約</p> <p><input type="checkbox"/>2 分：部份與求職人簽有服務契約，但契約內容不完整，欠缺<input type="checkbox"/>仲介機構名稱、<input type="checkbox"/>求職人姓名、<input type="checkbox"/>雙方簽章、<input type="checkbox"/>簽約日期、<input type="checkbox"/>聯絡方式、<input type="checkbox"/>約定之具體事項。</p>	<p>目的：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 依據仲介機構申報 110 年度求職、求才數據，有關雇主及求職人書面契約資料檢視採書面方式為原則，說明如下： <ol style="list-style-type: none"> 請仲介機構提供書面 110 年度求職人清單及求才家數(或人數)清單，提供雇主及求職人之相關契約書各 5 份，由評鑑委員直接檢視雇主及求職人之相關契約書。 另若書面契約資料係以電子數位方式儲存文件資料者，請務必列印相關紙本資料報送本局供

- 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、約定之具體事項。
- 9分：皆與求職人簽有服務契約，且契約內容完整。

評鑑委員檢視。

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，提供書面資料報送本局供評鑑委員參閱。

(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，提供書面資料報送本局供評鑑委員參閱。

(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，提供書面資料報送本局供評鑑委員參閱。

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。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

		<p>間的勞動契約作為求職人契約，提供書面資料報送本局供評鑑委員參閱。</p> <p>(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，提供書面資料報送本局供評鑑委員參閱。</p> <p>(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，提供書面資料報送本局供評鑑委員參閱。</p>
<p>2. 就業服務專業人員比例 (5分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p><input type="checkbox"/>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）<u>未符合就業服務法規範</u>。</p> <p><input type="checkbox"/>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）<u>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</u>。</p> <p><input type="checkbox"/>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<u>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</u>。</p> <p><input type="checkbox"/>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</p>	<p>目的：為提昇仲介機構服務之專業性。</p> <p>說明：</p> <p>1. 請仲介機構提供公司從事就業服務人員書面名冊及專業人員證書影本（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），以利評鑑委員審查。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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</p>

	<p>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<u>簽訂契約</u>,並能提供<u>執業之服務紀錄</u>、<u>提供顧問意見之紀錄</u>或<u>出勤資料</u>。</p>	<p>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。</p> <p>4. 從業人員資格認定:</p> <p>(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。</p> <p>(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,且須書面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。</p>
<p>3. 各項要求文件懸掛情形(4分)</p> <p>得分小計: 分</p>	<p><input type="checkbox"/>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或網站<u>首頁</u>。</p> <p><input type="checkbox"/>2分:揭示文件不完整,欠缺<input type="checkbox"/>私立就業服務機構許可證、<input type="checkbox"/>收費項目及金額明細表、<input type="checkbox"/>就業服務專業人員證書。</p> <p><input type="checkbox"/>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或網站<u>首頁</u>。</p>	<p>目的: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。</p> <p>說明:</p> <p>1. 請提供拍照畫面或網站截圖書面,佐證各項文件皆揭示於營業場所內之明顯位置或網站首頁,方予計分。</p>
<p>4. 人員離職案件處理(2</p>	<p><input type="checkbox"/>0分:未備置員工離職業務交接清單。</p>	<p>目的:按私立就業服務機構許可及管理辦法第36條規</p>

<p>分) 得分小計： 分</p>	<p><input type="checkbox"/>1分：備置離職業務交接清單，惟交接紀錄填寫不完整，欠缺<input type="checkbox"/>雙方簽章、<input type="checkbox"/>交接日期、<input type="checkbox"/>交接業務、<input type="checkbox"/>主管簽章。</p> <p><input type="checkbox"/>2分：備置離職業務交接清單，且交接紀錄填寫完整。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請仲介機構提供書面說明於110年1月1日起至12月31日止期間內，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. 請提供書面業務交接清單，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，請提供書面空白業務交接清單，始予計分，視同填寫完整。
<p>5. 個人資料保護規劃(22分) 得分小計： 分</p>	<p>(1)蒐集求職者個人資料告知義務(8分)(如說明2):</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>機構名稱、<input type="checkbox"/>蒐集目的、<input type="checkbox"/>個人資料之類別、<input type="checkbox"/>個人資料利用之期間、地區、對象及方式、<input type="checkbox"/>不提供個人資料時，將對其權益之影響；<input type="checkbox"/>查詢或請求閱覽、<input type="checkbox"/>製給複製本、<input type="checkbox"/>補充或更正、<input type="checkbox"/>停止蒐集、處理或利用、<input type="checkbox"/>刪除之具體事項。</p> <p><input type="checkbox"/>3分：皆有告知求職者蒐集個人資料應告知之事項</p>	<p>目的：促使機構落實個人資料檔案之安全維護及管理。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請提供110年度求職人之求職登記表、履歷表或會員資料等書面資料，如為提供線上點選方式供民眾點選是否同意，請一併附上網站截圖畫面並標示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，供評鑑委員檢視。 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

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。

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。

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. 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，**請提供書面說明資料佐證相關申訴及諮詢之聯絡窗口，如公開揭示於機構網站，請一併附上網站截圖畫面佐證，供評鑑委員檢視。**

	<input type="checkbox"/> 2分：有建立聯絡窗口，惟未告知求職者或公開揭示。 <input type="checkbox"/> 4分：皆有建立窗口並告知求職者或公開揭示。	
<p>6. 個人資料檔案安全維護計畫訂定情形(3分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<input type="checkbox"/> 0分：無訂定個人資料檔案安全維護計畫。 <input type="checkbox"/> 1分：有訂定個人資料檔案安全維護計畫，但計畫內容不完整，欠缺訂定內容指標少於11項，得1分。 <input type="checkbox"/> 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，欠缺訂定內容指標大於11項少於21項得2分。 訂定內容如下： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>指定專人或建立專責組織，安全維護管理個人資料檔案。 <input type="checkbox"/>個人資料保護管理原則。 <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>分析可能產生之風險，訂定適當管控措施。 <input type="checkbox"/>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。 <input type="checkbox"/>於蒐集、處理或利用，醫療、基因、性生活、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。 <input type="checkbox"/>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理由作業程序。 <input type="checkbox"/>建立確認蒐集、處理或利用個人資料(除有 	<p>目的：促使機構落實個人資料檔案之安全維護及管理。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 因本項為109年度起新增指標，請提供書面「個人資料檔案安全維護計畫」資料一份，供評鑑委員檢視是否已完整訂定相關計畫內容。

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

<p>7. 資料建檔及管制(6分) 得分小計： 分</p>	<p>內容完整。</p> <p>(1)建檔項目(2分) (如說明2)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未建檔。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：部分有建檔，但建檔項目欠缺<input type="checkbox"/>雇主姓名、 <input type="checkbox"/>雇主統一編號或身分證字號、<input type="checkbox"/>求職人姓名、<input type="checkbox"/>求職人聯絡方式。</p> <p><input type="checkbox"/>2分：皆有建檔。</p> <p>(2)資料建檔資訊化(2分) (如說明3)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：仲介機構未將資料建檔資訊化。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p>(3)資料建檔保密機制(2分) (如說明4)：</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 本局將參照仲介機構所提供指標 1. 契約簽訂及保存-雇主及求職人之相關契約書，供評鑑委員檢視建檔內容，無須另行提供提資料。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。</p> <p>2. 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，請提供畫面截圖操作畫面，經評鑑委員檢視確認能迅速查詢及取得工作排程者，方予計分。</p> <p>3. 請仲介機構書面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。</p>
-----------------------------------	--	--

二、 其他綜合事項 (40%)

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
<p>1. 受評期限內受處分及停業情形(8分) 得分小計： 分</p>	<p>(1) 受評期限內未受處分及違法情形(4分) (如說明1~3)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：受評年度期間，因違反就業服務法規定受處</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p>

	<p>分或受文行政指導者。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p>(2) 曾受停業處分者(4分) (如說明4)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：109年1月1日起至110年12月31日止期間，曾受停業處分者。</p> <p><input type="checkbox"/>4分：109年1月1日起至110年12月31日止期間，未曾受停業處分者。</p>	<p>1. 檢視仲介機構受評年度受處分情形 (109年1月1日起至110年12月31日為準)，相關資料由主管機關提供。</p> <p>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。</p> <p>3. 仲介機構違反條文：</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>就業服務法第40條第1項第5款：超收費用。</p> <p><input type="checkbox"/>就業服務法第40條第1項第11款：季報表申報情形。</p> <p><input type="checkbox"/>就業服務法第40條第1項第15款：未盡受委任事務。</p> <p><input type="checkbox"/>其他：_____</p> <p>4. 檢視受停業處分情形(109年1月1日起至110年12月31日止)</p>
<p>2. 員工教育訓練(3分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p>(1) 教育訓練計畫 (3分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分:未辦理員工教育訓練。</p> <p><input type="checkbox"/>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<input type="checkbox"/>訓(參)練日期、<input type="checkbox"/>訓練時間、<input type="checkbox"/>訓練(課程)主題、<input type="checkbox"/>講授人員姓名、<input type="checkbox"/>課程教材、<input type="checkbox"/>受訓員工簽到。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>+1分:參與各縣市政府舉辦就業服務法或勞動權益</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 請仲介機構提供110年1月1日至12月31日期間教育訓練之書面資料及紀錄，供評鑑委員檢視從業人員受訓情形。</p>

	<p>等相關法令課程。</p>	<p>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書面資料供評鑑委員檢視。</p> <p>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。</p> <p>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書面資料供評鑑委員檢視。</p>
<p>3. 服務紀錄(8分) 得分小計： 分</p>	<p>(1)求職人服務紀錄(4分)(如說明2、4)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未有求職人服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：僅有部分求職人服務紀錄，但紀錄不完整，欠缺<input type="checkbox"/>求職人姓名、<input type="checkbox"/>處理經過、<input type="checkbox"/>處理結果、<input type="checkbox"/>服務人員簽章、<input type="checkbox"/>服務日期。</p> <p><input type="checkbox"/>2分：僅有部分求職人服務紀錄，但紀錄完整。</p> <p><input type="checkbox"/>3分：均有求職人服務紀錄，但紀錄不完整，欠缺<input type="checkbox"/>求職人姓名、<input type="checkbox"/>處理經過、<input type="checkbox"/>處理結果、<input type="checkbox"/>服務人員簽章、<input type="checkbox"/>服務日期。</p> <p><input type="checkbox"/>4分：均有求職人服務紀錄，且紀錄完整。</p> <p>(2)雇主服務紀錄(4分)(如說明3、4)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未有雇主服務紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：僅有部分雇主服務紀錄，但紀錄不完整，欠缺<input type="checkbox"/>雇主姓名、<input type="checkbox"/>處理經過、<input type="checkbox"/>處理結果、<input type="checkbox"/>服務人</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 請仲介機構提供110年度之雇主及求職人書面或電子之聯繫或訪視紀錄5份，並檢視其服務內容及處理情形。</p> <p>2. 求職人服務紀錄：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。</p> <p>3. 雇主服務紀錄：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，視為不完整。</p>

	<p>員簽章、<input type="checkbox"/>服務日期。</p> <p><input type="checkbox"/>2分：僅有部分雇主服務紀錄，但紀錄完整。</p> <p><input type="checkbox"/>3分：均有雇主服務紀錄，但紀錄不完整，欠缺<input type="checkbox"/>雇主姓名、<input type="checkbox"/>處理經過、<input type="checkbox"/>處理結果、<input type="checkbox"/>服務人員簽章、<input type="checkbox"/>服務日期。</p> <p><input type="checkbox"/>4分：均有雇主服務紀錄，且紀錄完整。</p>	<p>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。</p>
<p>4. 申訴處理(4分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p>申訴之處理機制(4分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無建立申訴處理機制及申訴處理紀錄表單。</p> <p><input type="checkbox"/>+1分：有建立申訴處理機制，但未公開揭示。</p> <p><input type="checkbox"/>+1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。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：有申訴處理紀錄(含空白表單)，但表單紀錄不完整，欠缺<input type="checkbox"/>申訴人姓名、<input type="checkbox"/>受理日期、<input type="checkbox"/>受理人員姓名、<input type="checkbox"/>反映事項、<input type="checkbox"/>處理經過、<input type="checkbox"/>處理結果、<input type="checkbox"/>主管簽章等。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>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。</p> <p>說明：</p> <p>1. 求職人及雇主申訴案件係指 110 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。</p> <p>2. 請仲介機構提供書面說明資料，說明有無申訴處理機制，並提供書面佐證畫面有無於營業處所內或公司網站明顯處公開揭示，惟本年度如無任何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，仍應書面說明本年度申訴情形並檢附申訴處理紀錄空白表單，本項指標即可得分。</p> <p>3. 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。</p>
<p>4. 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</p>	<p><input type="checkbox"/>0分：有蒐集非屬就業所需之隱私資料。</p> <p><input type="checkbox"/>3分：無蒐集非屬就業所需之隱私資料。</p>	<p>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必要範圍，並且應</p>

<p>試、HIV 檢測、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)</p> <p>得分小計： 分</p>		<p>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。</p> <p>說明：本局將參照仲介機構所提供指標 1. 契約簽訂及保存-雇主及求職人之相關契約書，供評鑑委員檢視有無蒐集相關隱私資料，無須另行提供提資料。</p>
<p>5. 性騷擾防治相關措施(4分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p>「工作場所」性騷擾防治機制(2分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p>性騷擾防治機制(2分)：</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未張貼「禁止性騷擾」貼紙，且未訂定「性騷擾防治措施申訴及調查處理要點」並公開揭示。</p> <p><input type="checkbox"/>2分：有張貼「禁止性騷擾」貼紙及訂定「性騷擾防治措施申訴及調查處理要點」並公開揭示。</p>	<p>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。</p> <p>說明：檢視仲介機構有無按「性別工作平等法」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，張貼「禁止性騷擾」貼紙，或訂定「性騷擾防治措施申訴及調查處理要點」並公開揭示。(請提供書面截圖畫面佐證及訂定日期及辦法內容)</p> <p>若非上開法令所規範應訂定性騷擾防治相關措施之事業單位，請於當年度評鑑前訂定工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法及性騷擾防治機制並公開揭示，本指標項目即可得分。(請提供書面截圖畫面佐證及訂定日期及辦法內容)</p>
<p>6. 法令宣導設置情形(3分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p><input type="checkbox"/>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法勞動法令名單。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：僅部分資訊公開揭示，欠缺<input type="checkbox"/>求職防騙宣導、</p>	<p>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。</p> <p>說明：請仲介機構提供書面資料及截圖畫面佐證，說明如何配合政府對求職者宣導求職防騙、就業歧視及簽</p>

	<input type="checkbox"/> 防治就業歧視宣導、 <input type="checkbox"/> 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、 <input type="checkbox"/> 事業單位違法勞動法令名單。 <input type="checkbox"/> 3分：有於機構場所或網站上公開揭示求職防騙、防治就業歧視、 <u>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法勞動法令名單</u> 。	<u>訂職業介紹服務定型化契約相關應注意事項之觀念</u> ，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。
7. 公文電子化使用情形 (2分) 得分小計： 分	<input type="checkbox"/> 2分：有使用 <u>電子公文交換系統、市民服務大平台、或勞動即時通</u> 網站申請相關案件或申報季報表。	目的：為推動節能減碳政策，促使機構使用線上方式申辦相關申請事項，以減省紙張。 說明： 由機構提出書面說明資料佐證，110年度至評鑑當日前曾使用相關線上申辦方式提出申請案件之資料。
8. 綜合評分 (5分) 得分小計： 分	<input type="checkbox"/> _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：為使評鑑委員了解仲介機構營運方式，並使機構先行檢視營運狀況、管理方式等，以利評鑑進行。 說明： 1. 由評鑑委員自行針對仲介機構整體服務品質，例如文件整理完整性、機構介紹說明或創新經營模式，給予綜合評分。 2. <u>文件整理完整性</u> ：各項評鑑指標所要求之評鑑文件準備是否齊全，以及文件中各項指標內容標記是否確實；對於評鑑指標中所要求檢附之書面資料是否提供齊全。 3. 請各仲介機構就機構類型、營運方式、管理機制、評鑑自評說明等進行介紹，介紹方式以書面形式(PPT)呈現為主。 4. 附加服務措施：是否有其他創新經營服務模式或提升服務品質，配合政府政策推動作為等措施，請提供書面資料說明佐證。

總分					
評鑑委員意見					
評鑑委員簽名				評鑑日期	年 月 日

附表三：私立就業服務機構訪查紀錄表

訪查日期： 年 月 日

公司名稱：					
公司地址：					
許可證號：	北市就服	負責人：		電話號碼：	
項次	項目	訪查結果		依據	備註
1	揭示公司許可證(應為正本)	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無	本法第 40 條第 13 款、本辦法第 28 條	
2	揭示收費項目及金額明細表	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無		
3	揭示就業服務專業人員證書	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無		專業人員：_____人
4	專業人員有無符合規定	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無	本法第 36 條、本辦法第 6 條	
5	備置及保存求職求才登記表	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無	本法第 39 條、本辦法第 8 條	
6	備置及保存職員名冊	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無		公司人數：_____人
7	備置及保存各項收費之收據存根	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無		
8	備置及保存會計帳冊	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無		
9	備置及保存雇主委託招募契約書	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無		
10	備置及保存 <u>求職者</u> 服務契約書	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無		
11	備置及保存求職求才狀況表(季報表)	<input type="checkbox"/> 1 有	<input type="checkbox"/> 2 無	本法第 40 條第 11 款、本辦法第 30 條	
備註：					

受訪單位：

訪查人員(簽名)：

職稱：

協查人員(簽名)：

姓名(簽名)：

註：1. 本法係指就業服務法。本辦法係指私立就業服務機構許可及管理辦法。

2. 依本法第 40 條第 13 款及本辦法第 28 條規定：許可證、收費項目及金額明細表、就業服務專業人員證書應揭

示於營業場所內明顯之位置。

3. 依本法第 39 條及本辦法第 8 條規定：應備置及保存求職登記及求才登記表、職員名冊、各項收費之收據存根、會計帳冊、求職求才狀況表、與雇主求職人簽訂之書面契約等文件。