

農業部令
中華民國114年1月16日
農授漁字第1131557114號

修正「境外僱用非我國籍船員仲介機構服務品質評鑑作業要點」第一點及第二點附表，並自即日生效。

附修正「境外僱用非我國籍船員仲介機構服務品質評鑑作業要點」第一點及第二點附表

部 長 陳駿季

境外僱用非我國籍船員仲介機構服務品質評鑑作業要點第一點、第二點附表修正規定

一、農業部（以下簡稱本部）為辦理境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法（以下簡稱本辦法）第十八條仲介機構評鑑，以督促仲介機構注重經營管理及提升服務品質，維護境外僱用非我國籍船員仲介秩序，並作為遠洋漁業經營者選擇仲介機構之參據，特訂定本要點。

第二點附表境外僱用非我國籍船員仲介機構服務品質評鑑指標修正規定

仲介機構名稱：_____

一、檔案管理及員工訓練

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1.契約簽訂及保存 (4分) 得分小計： 分	(1) <input type="checkbox"/> 得分：與經營者及船員簽訂之委託和服務契約，及經營者與船員簽訂之勞務契約經主管機關審核通過，並建置檔案卷宗，整理歸檔。(本項抽查文件須完全符合始得分)(2分)： <input type="checkbox"/> 2分：三方契約業經主管機關審核通過，並建置檔案卷宗，整理歸檔。 <input type="checkbox"/> 0分：任一契約未經主管機關審核通過，且未建置檔案卷宗，整理歸檔。 (2) <input type="checkbox"/> 得分：與外國仲介公司簽訂勞務合作契約並檢附契約影本及中文譯本送主管機關備查，其契約載明下列事項：甲.非我國籍船員資格條件及應遵守事項；乙.應給付非我國籍船員工資額度與支付方式、非我國籍船員投保保險種類及金額、往返當地國與登上漁船港口及送返交通費分擔額度；丙.糾紛處理方式。(2分)	目的： 促使仲介機構與經營者、非我國籍船員及外國仲介公司簽訂書面契約，明確規範雙方權利義務關係，並使仲介機構對所承辦之經營者、非我國籍船員等相關文件建檔，妥善分類管理，以建立有效管理機制。 說明： 1. 由本部或受託單位事先準備10位非我國籍船員及其所屬經營者名單(仲介10位以下者全數檢視)，請仲介機構提出該等經營者或非我國籍船員之文件卷宗及相關契約書。 2. 仲介機構、經營者及船員之間簽訂之委託、服務及勞務契約，於僱用船員時均應依規定送主管機關審核，缺一則不予計分。 3. 與外國仲介公司簽訂勞務合作契約：指國內仲介機構與外國仲介機構合作引進非我國籍船員之書面簽署文件。至少須包含：(1)非我國籍船員資格條件及應遵守事項；(2)應給付非我國籍船員工資額度與支付方式、非我國籍船員投保保險種類及金額、往返當地國與登上漁船港口及送返交通費分擔額度；(3)糾紛處理方式。仲介機構需於評鑑當日提供與外國仲介公司簽訂之勞務合作契約供檢視。

2.資料建檔及管制 (12分) 得分小計： 分	<p>(1) 建檔項目(提出所抽查 10 名船員下述建檔資料，並依符合規定資料份數佔抽查資料份數之比例計分,複選)(9分):</p> <p><input type="checkbox"/>得分：建有非我國籍船員姓名、護照號碼、受僱漁船、受僱日期、受僱期間、解僱日期、轉僱或接續僱用紀錄以及進出港紀錄（依符合比例計分，總分 1 分）。</p> <p><input type="checkbox"/>得分：除符合前項外，建有船員保險紀錄（依符合比例計分，總分 2 分）。</p> <p><input type="checkbox"/>得分：建有非我國籍船員薪資給付紀錄，並符合境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法薪資相關規定。（依符合比例計分，總分 3 分。）</p> <p><input type="checkbox"/>得分：建立船員個別聯絡資料，須有船員通訊軟體帳號與船員家屬聯絡方式。（依符合比例計分，總分 1 分）。</p> <p><input type="checkbox"/>得分：建有告知船員契約載明權益事項之全程錄音、錄影紀錄檔案。（依符合比例計分，總分 2 分）</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無上述情事。</p> <p>(2) 綜合評分(複選)(3分):</p> <p><input type="checkbox"/>得分：仲介機構將工作流程資訊化，能迅速查詢及取得相關資料（依資料提出速度計分，總分 2 分。30 分鐘內提出全部資料者得 2 分；1 小時內提出者得 1 分；逾 1 小時以上者不給分）。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：符合前項外，仲介機構建有資訊安全措施及權限管理機制（如電腦設置開機密碼等），能提供資訊安全者。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：無上述情事。</p>	<p>目的：</p> <p>仲介機構對所辦案件，應置相關管制表或資訊系統，以建立有效管控制，減少疏失，並應保存履約前將勞務契約及服務契約應載明事項告知非我國籍船員義務之錄音及錄影。另外鑒於非我國籍船員薪資多由本國仲介機構代匯，需檢視仲介機構是否建有薪資給付紀錄。</p> <p>說明：</p> <p>1. 依抽查之 10 位非我國籍船員名單，請仲介機構提出書面或電腦顯示經營者及非我國籍船員之建檔資料。</p> <p>2. 檢視仲介機構有無記載每位非我國籍船員基本資料。</p> <p>3. 檢視仲介機構是否建有非我國籍船員薪資給付紀錄，若於進行評鑑時，依契約約定船員尚未領取薪資，則仲介機構須說明該船員如何領取薪資並提出證明(如與船員簽訂之服務契約、與外國仲介公司簽訂之勞務合作契約或其他足茲證明該船員薪資將如契約記載足額給付之憑據，並符合境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法第 6 條有關薪資相關規定)。</p> <p>4. 船員個別聯絡資料，須有船員家屬聯絡方式與船員個人電話號碼或臉書帳號、LINE 及 WhatsApp 等通訊軟體帳號。</p> <p>5. 檢視仲介機構提出與該等船員簽訂契約前，告知船員契約載明權益事項之錄音錄影檔案，內容應包含開始時由仲介機構、其委辦人或合作外國勞務公司人員宣讀該活動日期、時間、地點（國家）及仲介或勞務公司名稱、觀看人數等資訊流程，能清楚辨識船員臉孔、船員護照顯示照片及姓名頁面，詳盡</p>
-------------------------------	--	---

3.員工訓練管理 (11分) 得分小計： 分	<p>(1) 員工專業知識(3分)：</p> <p><input type="checkbox"/>3分：經抽問承辦人員，對於境外雇用非我國籍船員雇用相關業務作業流程熟稔，及實際操作流程順暢。</p> <p><input type="checkbox"/>2分：經抽問承辦人員，對於境外雇用非我國籍船員雇用相關業務作業流程熟稔，惟實際操作流程不順暢。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：經抽問承辦人員，對於境外雇用非我國籍船員相關業務作業流程不熟稔，實際操作流程亦不順暢。</p> <p>(2) 員工外部相關講習(4分)：</p> <p><input type="checkbox"/>4分：仲介機構承辦人員應與雙語人員一同參加主管機關或其他單位舉辦之講座或與人力仲介、就業服務相關講習四場以上。</p> <p><input type="checkbox"/>3分：仲介機構承辦人員應與雙語人員一同參加主管機關或其他單位舉辦之講座或與人力仲介、就業服務相關講習二至三場。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：仲介機構承辦人員應與雙語人員一同參加主管機關或其他單位舉辦之講座或與人力仲介、就業服務相關講習一場。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：仲介機構承辦人員與雙語人員未參加主</p>	<p>明確之告知內容，且拍攝全程不間斷。</p> <p>有關資訊化部分應包含：資料建構有無系統性，如：保險、薪資、契約、宣導等資料有無分類檔；承辦人員是否能立即提供評鑑相關資料等。另為仲介機構能確實掌握船員動向，應記載每趟進出港航次時間（1個月多次進港者，紀錄1次即可）。</p> <p>7. 仲介機構所建制之資訊安全措施及權限管理機制，不論員工多寡，至少應設置電腦開機密碼。</p> <p>目的：</p> <p>仲介機構對於所屬承辦人員應熟稔相關作業流程及規範，以提升服務品質。</p> <p>說明：</p> <p>1. 抽查仲介機構承辦人員1至2名，詢問其是否熟悉非我國籍船員雇用相關業務流程，及相關法規範，例如：非我國籍船員之受僱資格、得雇用非我國籍船員經營者資格、辦妥非我國籍船員僱用之期限等。</p> <p>2. 請仲介機構說明於當年度1月1日起至12月31日止期間內，工作人員任職情形(含工作人員異動情形，如新進員工或員工離職)。</p> <p>3. 仲介機構承辦人員應與雙語人員一同參加外部講習，內容應為法令規定、勞動條件、勞動人權等相關議題，並視時勢參與學習所需課程；另每年應至少辦理一次，與仲介業務、人力、勞務關係或評鑑相關之內部員工教育訓練，並有簽到簿、上課資料及照片等相關證明佐證。倘仲介機構參加同一單位辦理之單次講習，逾1天但未逾2天者，以1.5場次計算；逾2天者，則以2場次計算。</p> <p>4. 業務交接清單至少需含：業務交接者雙方簽章、交</p>

	<p>管機關或其他單位舉辦之講座或與人力仲介、就業服務相關講習。</p> <p>(3)內部員工教育訓練(1分):</p> <p><input type="checkbox"/>1分: 仲介機構每年至少辦理一次內部員工教育訓練。</p> <p><input type="checkbox"/>0分: 仲介機構未辦理內部員工教育訓練。</p> <p>(4)員工離職案件處理(1分):</p> <p><input type="checkbox"/>1分: 已備置空白業務交接清單, 如有工作人員離職已進行業務交接, 及填妥業務交接清單並備有紀錄經主管簽章。</p> <p><input type="checkbox"/>0分: 未備置空白業務交接清單。</p> <p>(5)顧客意見蒐集與回饋機制(2分):</p> <p><input type="checkbox"/>2分: 建有顧客調查機制, 對於調查結果無論正面或負面反映, 均有統整分析及精進改善等回饋作為。</p>	<p>接日期、交接業務、主管簽章 4 項。若受評期間尚未有員工離職, 仍須備置空白交接清單始計分。</p> <p>5. 顧客意見蒐集與回饋機制: 指由仲介機構對服務之經營者及船員, 就其所提供當年度 1 月 1 日至 12 月 31 日止之服務品質滿意程度進行問卷調查, 做為改善或精進服務品質參考方向。</p> <p>6. 依評鑑年度仲介機構所服務之經營者數量至少 15% 以上的份數, 最多 200 份; 換算比例後少於 20 份者, 至少需調查 20 份; 倘仲介機構所服務之經營者數量少於 20 者, 則需全部進行問卷調查。符合上述比例給予 0.5 分。另有統整經營者之意見, 進行分析及回饋, 再予以 0.5 分; 船員之意見蒐集與回饋機制部分, 亦同。</p> <p>7. 倘僅有統整意見蒐集與回饋, 份數比例未達規定, 則皆不予計分。</p> <p>8. 顧客意見調查由仲介機構自行採郵寄問卷調查、電話調查、面訪調查或網路調查等方式進行, 惟應保留紙本或電子紀錄。</p>
<p>4. 雙語服務(6分)</p> <p>得分小計: 分</p>	<p>(1) 仲介機構聘僱雙語人員任職情形(複選)(4分):</p> <p><input type="checkbox"/>4分: 其所引進非我國籍船員國籍中, 均僱用雙語人員提供雙語服務, 且同一國籍人數達 200 人以上者, 有加聘 1 名雙語人員。</p> <p><input type="checkbox"/>3分: 其所引進非我國籍船員國籍中, 均僱用雙語人員提供雙語服務, 但同一國籍人數達 200 人以上未加聘雙語人員。</p> <p><input type="checkbox"/>2分: 其所引進非我國籍船員國籍中, 部分國籍僱用雙語人員, 其餘國籍以委外方式提供雙語服務。</p> <p><input type="checkbox"/>1分: 其所引進非我國籍船員國籍中, 均以委</p>	<p>目的:</p> <p>境外僱用非我國籍船員仲介機構所聘用之船員來自世界各地, 鼓勵聘用精通船員來源國語言之員工, 以提升服務品質。</p> <p>說明:</p> <p>1. 請仲介機構提供雙語人員聘僱契約、勞保投保資料及服務紀錄確認該員工實際任職; 雙語人員需通曉船員來源國之母語(如菲律賓籍船員之雙語人員應通曉 Tagalog 語), 不得以其他語言代替, 始得給分。</p> <p>2. 非我國籍船員在漁船工作, 可能發生突發事件, 或因薪資或勞動待遇而有糾紛, 為免語言不通引發進</p>

	<p>外方式提供雙語服務。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：皆無符合上述任一情形者。</p> <p>(2) 仲介機構立即提供雙語服務情形(2分)：</p> <p><input type="checkbox"/>2分：仲介機構能立即提供服務，並有服務紀錄(或未發生相關事件，但備有空白紀錄表格)。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：仲介機構雖有雙語服務紀錄，但無法證明係立即提供雙語服務。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：仲介機構不能立即提供服務。</p>	<p>一步爭執，亦為避免雙語服務提供時間緩不濟急，仲介機構應於獲知船員發生問題後，立即或最遲於1小時內提供雙語服務，並製作服務紀錄。</p> <p>3. 服務紀錄：指非我國籍船員於受僱上船前或上船後，以面談、電話、網路等方式要求通訊、協助或諮商時，雙語人員就對話內容、日期及處置所作之摘要書面或電磁紀錄。</p> <p>4. 若所引進之非我國籍船員均僱用通曉該國語言之雙語人員(簡稱雙語人員)，但任一國籍船員皆未超過200人者，仍得4分。</p>
--	--	---

二、顧客服務

指標	評鑑項目	評鑑目的及說明
1.服務項目(28分) 得分小計： 分	<p>(1) 提供經營者服務項目資訊(4分)：</p> <p><input type="checkbox"/>得分：於簽訂委託契約或交付非我國籍船員時，提供經營者應辦事項、法令宣導、僱用非我國籍船員生活管理須知等資訊，並有簽收紀錄(以上項目缺一項不予計分，並依符合規定文件份數佔抽查文件份數之比例計分，總分4分)。</p> <p>(2) 提供非我國籍船員服務項目資訊(複選)(10分)：</p> <p><input type="checkbox"/>得分：於簽訂服務契約時告知非我國籍船員應遵守事項(境外僱用非我國籍船員勞務契約範本第7條)、法令宣導、毒品防制等資訊所抽查提供船員服務項目資訊，並有簽收紀錄(以上項目缺一項不予計分，並依符合規定文件份數佔抽查文件份數之比例計分，總分5分)。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：仲介機構應對經營者進行訪視服務或更</p>	<p>目的：</p> <p>促使仲介機構提供相關服務，使非我國籍船員了解自身之權利與義務，並保存紀錄機制。</p> <p>說明：</p> <p>1. 依抽查之10位非我國籍船員名單及其所屬經營者檢視之。</p> <p>2. 經營者應辦事項：如辦理僱用、解僱、轉僱船員之流程，需建立非我國籍船員工資清冊等。</p> <p>3. 法令宣導：至少須包含境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法相關規定，包含薪資應至少給付每月550元美金、為船員投保一般身故險(至少新臺幣150萬元)、意外險及醫療險、船員每日休息時間不低於10小時及境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法第30條事項。</p> <p>4. 僱用非我國籍船員生活管理須知：若採岸上安置，</p>

	<p>新宣導資訊(依符合規定文件份數佔抽查文件份數之比例計分，總分 1 分)。</p> <p>□2分：仲介機構應於船員進港時進行訪視服務或更新宣導資訊(依符合規定文件份數佔抽查文件份數之比例計分，總分 2 分)。</p> <p>□2分：製作緊急連絡管道小卡，供船員隨身攜帶，並有簽收紀錄（抽查文件均須符合，缺一不可計分，並依符合規定文件份數佔抽查文件份數之比例計分，總分 2 分）。</p> <p>□0 分：未告知非我國籍船員應遵守事項(境外僱用非我國籍船員勞務契約範本第 7 條)、法令宣導、毒品防制及緊急連絡管道小卡等資訊。</p> <p>(3)滿意度調查(14 分)：</p> <p>由本部漁業署委託相關單位執行滿意度調查：</p> <p>(I)經營者(總分 7 分)。</p> <p>(II)外籍船員(總分 7 分)。</p>	<p>應依前開辦法第 29 條檢附安置計畫書，送直轄市、縣(市)政府備查，船員船居生活照顧應符合本部漁業署公布之境外僱用非我國籍船員船居生活照顧服務計畫書審查原則應記載事項，並需告知經營者非我國籍船員所屬國籍風俗習慣。</p> <p>5. 仲介機構應建置船隻進出港紀錄表，並於船隻進港後，仲介機構人員應確實對經營者及船員進行訪視服務及更新宣導資訊；填寫服務紀錄表內容，包括經營者姓名(船員姓名)、服務訪問內容、處理經過、處理結果，紀錄經營者及船員需求等情事，並需有仲介機構承辦人員、經營者(船員)、雙語人員的簽名及日期。</p> <p>6. 若船員於國外進出港者，仲介機構人員使用通訊軟體或電話對船員進行訪問服務或更新宣導資訊，另需製作服務紀錄，亦需有仲介機構承辦人員、雙語人員簽名及日期；並於評鑑時出示通訊軟體截圖畫面。</p> <p>7. 製作緊急連絡管道小卡供船員隨身攜帶，亦可提供仲介機構緊急聯絡人電話或社群通訊帳號，經船員儲存至手機，並出示截圖畫面。</p> <p>8. 增列滿意度調查表，由本部漁業署委託相關單位針對經營者及外籍船員調查該公司服務內容滿意程度，包括仲介機構是否依規定收取費用、是否詳細向經營者及外籍船員說明提供之服務項目、對經營者及外籍船員聯繫提供服務情形、對仲介機構人員專業知識、服務態度、辦理作業時間、協助溝通適應等滿意情形、是否主動積極探詢關懷外籍船員於工作、生活上是否有需要協助或反應之事項，並協助通報主管機關等。</p> <p>9. 承上，評鑑當年度未獲有效問卷時，按仲介機構情</p>
--	---	--

2.突發事件處理 (9分) 得分小計： 分	<p>(1) 建立突發事件處理機制(複選(2分))：</p> <p><input type="checkbox"/>1分：仲介機構建有突發事件處理機制(即SOP)，內容須包含鬥毆、犯罪、行蹤不明、重大傷病、死亡、失蹤、罷工等項。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：仲介機構建立有突發事件處理紀錄表，內容須至少記載經營者、非我國籍船員、仲介機構承辦人相關基本資訊，以及反映事項與處理情形等事項。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未建立突發事件處理機制，亦未建立突發事件處理紀錄表。</p> <p>(2) 建置經營者、船員於突發及申訴事件聯絡管道(1分)：</p> <p><input type="checkbox"/>1分：建置協助經營者處理突發及申訴事件聯絡管道。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未建置突發及申訴事件聯絡管道。</p> <p>(3) 通報相關單位(1分)：</p> <p><input type="checkbox"/>1分：發生鬥毆、犯罪、行蹤不明、重大傷病、死亡、失蹤、罷工等突發事件時，通報本部漁業署、海洋委員會海巡署、警察機關或其他相關單位。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：未通報。</p> <p>(4) 突發事件後續追蹤處理(3分)：</p> <p><input type="checkbox"/>3分：發生突發事件，需協助經營者處理有關非我國籍船員突發事件後續事宜者，例如請求保險理賠、遺體處理、解僱、轉僱等，建立有事件後續追蹤紀錄，並經仲介機構主管簽</p>	<p>況個案提出委員會議論給分方式，次年度之評鑑倘再發生無有效問卷情事者，則其滿意度調查分以0分計算。</p> <p>目的：</p> <p>仲介機構須協助處理經營者、非我國籍船員之突發事件，應建置相關聯絡管道，以利協助處理經營者及非我國籍船員之突發事件或提供聯絡管道，仲介機構須對突發事件研擬處理機制，以達解決問題之時效性，並減少爭議。</p> <p>說明：</p> <p>1. 請仲介機構提供資料，說明對經營者及非我國籍船員於突發、申訴及糾紛事件發生時之聯絡管道，後者聯絡管道不應僅有1955勞工諮詢申訴專線，其聯絡管道總表至少建有資源單位、服務項目、聯絡方式及服務時間4項，缺一不給分。</p> <p>2. 請仲介提供受理突發事件後之處理機制，檢視其處理過程與結果。</p> <p>(1) 突發事件處理機制：須包含鬥毆、犯罪、行蹤不明、重大傷病、死亡、失蹤、罷工等重大或緊急事件之標準作業流程(SOP)。</p> <p>(2) 仲介機構須建立突發事件處理紀錄表：至少應記載船員名稱、經營者名稱、非我國籍船員姓名、國籍及護照號碼、事件發生與仲介機構之受理人員及受理日期、突發案由與處理情形等10項，缺一不給分。</p> <p>3. 請仲介機構提供突發事件處理程序及當年度1月1日起至12月31日止之案例處理紀錄，並檢視其過程及結果，其處理程序應符合法令規定。</p> <p>4. 仲介機構於評鑑期間，未發生突發事件者，若已提</p>
-----------------------------	---	---

	<p>章。</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：有發生突發事件，僅部分有後續追蹤，紀錄不完整。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：有發生突發事件，但無後續追蹤處理紀錄。</p> <p>(5)處理突發事件之熟悉度 (2 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>2 分：經現場抽問承辦人員，熟悉相關處理機制及流程，實際操作流程流暢。</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：經現場抽問承辦人員，熟悉瞭解相關處理機制及流程，惟實際操作流程不流暢。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：經現場抽問承辦人員，業務作業相關處理機制及流程不熟悉，實際作業流程亦不順暢。</p>	<p>供緊急聯絡電話，並建立處理機制，且工作人員熟悉相關處理機制及流程，本「突發事件處理」以 9 分計算。</p>
3.申訴及糾紛事件處理(8 分) 得分小計： 分	<p>(1) 建立申訴及糾紛事件處理機制(複選)(2 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：對經營者及非我國籍船員之申訴及糾紛事件，建有處理機制(即 SOP)，項目須至少包含薪資爭議、收費項目爭議、改善服務品質等 3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>0 1 分：仲介機構須建立申訴及糾紛事件處理紀錄表，內容須至少記載經營者、非我國籍船員、仲介機構承辦人相關基本資訊，以及反映事項及處理情形等事項。</p> <p>(2) 處理申訴及糾紛事件之熟悉度(2 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>2 分：經現場隨機抽問承辦人員，熟悉相關處理機制、作業流程及法規，實際操作流程流暢。</p> <p><input type="checkbox"/>1 分：經現場隨機抽問承辦人員，熟悉相關處理機制、作業流程及法規，惟實際操作流程不流暢。</p>	<p>目的：</p> <p>仲介機構須協助處理經營者、非我國籍船員之申訴及糾紛事件，應提供相關聯絡管道，以利經營者及非我國籍船員對於仲介機構提供之服務不滿意、發生勞資爭議等案件時有聯絡管道。另為避免非我國籍船員語言不通，難以申訴，仲介機構以聘有能通曉船員來源國語言之人員為佳。</p> <p>說明：</p> <p>1. 申訴及糾紛排解事件：對經營者而言，指仲介機構服務不佳、非我國籍船員工作態度不佳或不符合經營者需求、收費項目及金額不清等；對非我國籍船員而言，指仲介機構服務品質及映服務不佳、薪資項目不明、工作條件惡劣、與經營者或船員間相不睦等情形。</p> <p>2. 仲介機構須建立申訴及糾紛事件處理機制：</p> <p>(1) 請仲介機構提供受理申訴或糾紛案件後之處理</p>

	<p>機制，檢視其處理過程及結果，例如回報制度或設有能隨時聯繫之服務人員，並能迅速為經營者及非我國籍船員處理申訴事件問題，項目須包含薪資爭議、收費項目爭議、改善服務品質等標準作業流程(SOP)。</p> <p>(2) 仲介機構須建立申訴及糾紛事件處理紀錄表：至少應記載船員名稱、經營者名稱、非我國籍船員姓名、國籍及護照號碼、事件發生與仲介機構之受理人員及受理日期、突發案由及處理情形等10項，缺一不給分。</p> <p>3. 請檢視當年度1月1日起至12月31日止期間之處理紀錄。</p> <p>4. 仲介機構於評鑑期間，未發生申訴事件者，若已提供緊急聯絡電話、建立處理機制，且承辦人員熟悉相關處理機制及流程，並能立即提供雙語服務，本「申訴事件處理」以8分計算。</p> <p>5. 仲介機構於評鑑期間，倘有非我國籍船員對其服務品質不佳或服務內容不滿，向主管機關提出申訴者，依主管機關相關紀錄，按發生案件個數倒扣分數。每件扣1分，最多扣4分。</p> <p>6. 仲介機構於評鑑期間，倘船員申訴或糾紛案件涉及人口販運、性騷擾、性侵害等涉及及人身安全事件，或有疑似遭受強迫勞動或不當對待等事件，經我國或其他國家司法機關起訴或經國際漁業組織認定屬實。按案件數予以扣分，每件扣1分。</p>
<p><input type="checkbox"/>0分：經現場抽問承辦人員，業務作業相關處理機制、作業流程及法規不熟悉，實際作業流程亦不順暢。</p> <p>(3) 申訴及糾紛事件之後續追蹤處理(2分)：</p> <p><input type="checkbox"/>2分：發生申訴或糾紛事件，能及時反映及處理，建立有事件後續追蹤紀錄，並經仲介機構主管簽章。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：有發生申訴糾紛事件，僅部分有後續追蹤處理，紀錄不完整。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：有發生申訴糾紛事件，但無後續追蹤處理紀錄。</p> <p>(4) 雙語人員處理申訴及糾紛事件(2分)：</p> <p><input type="checkbox"/>2分：發生申訴或糾紛處理事件時，能立即提供熟悉非我國籍船員來源國語言之雙語人員協助處理。</p> <p><input type="checkbox"/>1分：發生申訴或糾紛處理事件時，僅部分立即提供雙語人員協助處理。</p> <p><input type="checkbox"/>0分：發生申訴或糾紛處理事件時，不能立即提供雙語人員協助處理。</p> <p>(5) 若船員申訴或糾紛案件涉及人口販運、性騷擾、性侵害等涉及及人身安全事件，或有疑似遭受強迫勞動或不當對待等事件，經我國或其他國家司法機關起訴或經國際漁業組織認定屬實，按發生案件數予以扣分，每次扣1分，實際發生次，扣分。</p> <p>(6) 非我國籍船員申訴仲介機構(扣1分/次，至多扣4分)：</p> <p>於當年度1月1日至12月31日止，經主管機關蒐證，發生船員申訴仲介機構服務不佳之相</p>	

	關案件，予以行政指導者，每次扣 1 分，實際發生 次，扣 分。	
三、違規處分		
指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1.隱匿仲介人數 扣分小計： 分	違規次數： 於當年度 1 月 1 日至 12 月 31 日止，於評鑑前或評鑑後依主管機關處分資料進行查核，有發現此類情事者，每次扣 5 分，實際共受 次處分，扣 分。	目的： 促進仲介機構恪遵法令規定，以保障經營者及非我國籍船員權益。 說明： 1. 隱匿仲介人數：指船員實際上由該仲介機構仲介，卻為規避境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法第 8 條仲介人數限制，而在申請僱用時謊稱經營者自行聘僱者。 2. 違規次數：指仲介機構當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，未依境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法第 23 條及第 26 條規定報備船員所屬仲介機構，經主管機關處分在案之次數。 3. 評鑑結束後成績公布前始作成處分者，得由評鑑委員會議就個案進行審議並調整成績。
2.超收費用 扣分小計： 分	違規次數： 於當年度 1 月 1 日至 12 月 31 日止，於評鑑前或評鑑後依主管機關處分資料進行查核，有發現此類情事者，每次扣 5 分，實際共受 次處分，扣 分。	目的： 促進仲介機構恪遵法令規定，保障經營者及非我國籍船員權益。 說明： 1. 超收費用：指仲介機構對船員所收之費用與申請僱用時所檢附之服務契約書約定不同者。 2. 違規次數：指仲介機構當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，未依契約書約定收取服務費用，經主管機關處分在案之次數。

3.扣工資 扣分小計： 分	違規次數： 於當年度1月1日至12月31日止，於評鑑前或評鑑後依主管機關處分資料進行查核，有發現此類情事者，每次扣15分，實際共受 次處分，扣 分。	3. 評鑑結束後成績公布前始作成處分者，得由評鑑委員會議就個案進行審議並調整成績。 目的： 促進仲介機構恪遵法令規定，保障經營者及非我國籍船員權益。 說明： 1. 苛扣工資：指仲介機構有境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法第13條第2項第3款或第4款情事，例如收取暫押保留款、約定每月工資扣除膳雜費等。 2. 違規次數：指仲介機構當年度1月1日起至12月31日止，船員工資給付情形有上述情事(船員每月薪資依境外僱用我國籍船員許可及管理辦法第6條第1項第2款不得低於550元美金)，經主管機關處分在案之次數。 3. 評鑑結束後成績公布前始作成處分者，得由評鑑委員會議就個案進行審議並調整成績。
4.記載契約不得記載事項 扣分小計： 分	違規次數： 於當年度1月1日至12月31日止，於評鑑前或評鑑後依主管機關處分資料進行查核，有發現此類情事者，每次扣10分，實際共受 次處分，扣 分。	目的： 促進仲介機構恪遵法令規定，保障經營者及非我國籍船員權益。 說明： 1. 所謂契約不得記載事項，指服務契約記載(1)內容與勞務契約範本關於非我國籍船員權利義務事項相抵觸。(2)涉及以強暴、脅迫或其他非法之方法，強制非我國籍船員從事勞動。(3)向船員收取服務費。(4)巧立名目收取費用。(5)預扣工資作為違約金或賠償費用。(6)強迫方式調動轉換至其他漁船工作。(7)違反主管機關規定之其他事項，或擅自修改契約，致契約條款不利非我國籍船員等，經主管機關處分

			在案。 2. 評鑑結束後成績公布前始作成處分者，得由評鑑委員會議就個案進行審議並調整成績。
5.其他違反法令之情形 事 扣分小計： 分	違規次數： 於當年度1月1日至12月31日止，於評鑑前或評鑑後依主管機關處分資料進行查核，有發現此類情事者，每次扣5分，實際共受 次處分，扣 分。	目的： 促進仲介機構恪遵法令規定，保障經營者及非我國籍船員權益。 說明： 1. 指除上述三項「隱匿仲介人數」、「超收費用」、「苛扣工資」外之其他違法情事、未依境外僱用非我國籍船員許可及管理辦法第17條規定補足保證金等，經主管機關處分在案。 2. 評鑑結束後成績公布前始作成處分者，得由評鑑委員會議就個案進行審議並調整成績。	

四、其他事項

指標	評鑑項目	評鑑目的及說明
1.非我國籍船員行蹤不明比率及協尋作為(12分) 得分小計： 分	(1) 非我國籍船員行蹤不明比率(6分)： □6分：申請僱用非我國籍船員（包含核准前），行蹤不明比例未達0.5%。 □4分：申請僱用非我國籍船員（包含核准前），行蹤不明比例達0.5%以上，未達1.5%。 □2分：申請僱用非我國籍船員（包含核准前），行蹤不明比例達1.5%以上，未達3%。 □0分：申請僱用非我國籍船員（包含核准前），行蹤不明比例達3%以上。 (2) 行蹤不明非我國籍船員之報案及協尋作為(6分)：	目的： 促進仲介機構加強諮詢服務及法令宣導，並配合政府政策，以減少非我國籍船員行蹤不明率，促進社會安定。 說明： 1. 仲介機構應徵選有能力且有意願於我國漁船上工作之非我國籍船員，並於將非我國籍船員交付經營者前，負擔管理非我國籍船員之責任，前述交付船員認定之時間點為申請僱用核准日。 2. 船員行蹤不明比率=非我國籍船員行蹤不明人數(評鑑年度引進且於上船6個月內發生行蹤不明者)/總仲介非我國籍船員數。行蹤不明之船員未入境我國，

	<p>□6分：仲介機構提出行蹤不明船員之報案紀錄，並有通訊協尋等紀錄。</p> <p>□2分：仲介機構僅提出行蹤不明船員之報案紀錄或通訊協尋紀錄其中一項，或部分提出。</p> <p>□0分：仲介機構無報案及協尋行蹤不明船員作為。</p> <p>(無非我國籍船員行蹤不明者，本項直接給分)</p> <p>(3) 非我國籍船員發生行蹤不明情形(至多扣10分)：</p> <p>於當年度1月1日至12月31日止，發生船員行蹤不明情形，在船員首次抵達上船前發生扣1分/次，上船6個月內發生扣0.5分/次，上船6個月後發生扣0.2分/次，實際發生扣分。</p>	<p>且仲介機構可證明非其責任者，則不歸責仲介機構，不計入行蹤不明人數。</p> <p>3. 統計期間為當年度1月1日至12月31日止。</p> <p>4. 請仲介機構提供受評鑑期間行蹤不明非我國籍船員之報案紀錄及協尋行蹤不明非我國籍船員之相關資料，例如通訊紀錄等。(未有非我國籍船員行蹤不明者，免附)。</p> <p>5. 於當年度1月1日至12月31日止，發生船員行蹤不明情形，在船員首次抵達上船前發生扣1分/次，上船6個月內發生扣0.5分/次，上船6個月後發生扣0.2分/次。</p>
2.綜合評分(10分) 得分小計： 分	<p>本項之計分由評鑑委員共識決定。</p>	<p>目的：</p> <p>尊重評鑑委員實地評鑑之專業判斷，了解仲介機構服務品質。</p> <p>說明：</p> <ol style="list-style-type: none">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、提供資料速度、接受評鑑配合度及附加服務措施等，給予綜合評分。2. 文件整理完整性：各項評鑑指標所要求之評鑑文件準備是否齊全，以及文件各項內容是否充實。3. 提供資料速度：是否能在合理時間內，將評鑑所需資料提供評鑑委員檢視。4. 接受評鑑配合度：對於評鑑指標中所要求檢視的評鑑內容，是否都能提供給評鑑委員檢視。5. 附加服務措施：是否有其他促進勞僱和諧、維護船員權益(如經營者發生欠薪時，仲介積極主動協助船員取得薪資)、推動社會公益、創新經營及服務模式

			或提升服務品質等措施。
總分			
評鑑委員意見			
評鑑委員簽名			
評鑑日期		年 月 日	