

行政院農業委員會令

中華民國 99 年 12 月 9 日

農授漁字第 0991324877 號

訂定「大陸船員仲介機構服務品質評鑑要點」，並自即日生效。

附「大陸船員仲介機構服務品質評鑑要點」

主任委員 陳武雄

本案授權漁業署決行

大陸船員仲介機構服務品質評鑑要點

一、行政院農業委員會（以下簡稱本會）依臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可管理辦法（以下簡稱管理辦法）第二十一條，為督促仲介機構注重經營管理及提昇服務品質，以維護大陸船員仲介秩序，並做為漁船船主選擇仲介機構之參據，特訂定本要點。

二、本會依管理辦法第十條第二款，委託財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會（以下簡稱兩岸漁合會）執行本要點。

三、本要點所定之評鑑辦理方式，由兩岸漁合會邀集評鑑委員，以評鑑指標（如附表）為基準，依據評鑑指標至仲介機構實地就漁船船主委託辦理大陸船員僱用等業務之仲介機構服務品質評鑑。

前項附表係評鑑當年度辦理從事管理辦法第五條規定，接受漁船船主委託辦理大陸船員僱用、進入境內水域、接駁、轉換雇主、續僱、解僱、送返及離船等事項之仲介機構。

四、本要點所定評鑑對象、評鑑範圍及評鑑期間如下：

（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大陸船員仲介機構。

（二）評鑑範圍：當年度一月一日起至十二月三十一日止接受漁船船主委託辦理大陸船員僱用等相關資料。

（三）評鑑期間：當年度之次一年度一月一日至三月三十一日止。仲介機構因故不能於兩岸漁合會書面通知評鑑日期接受評鑑者，應於通知書送達後五日內，檢附理由向兩岸漁合會申請更改評鑑日期，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。

前項第一款仲介機構設有分支機構（或服務據點）者，應註明以利一併納入評鑑之參考。

五、由兩岸漁合會聘請五人至七人專家組成大陸船員仲介機構評鑑小組（以下簡稱小組），協助評鑑相關事宜，召集人及副召集人由小組委員互選之。

前項小組任務如下：

（一）評鑑工作之執行及檢討。

（二）評鑑指標之擬定或修正。

(三) 評鑑成績之審查。

(四) 評鑑成績疑義及爭議申訴案件之處理。

(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為優、甲、乙三等級，仲介機構經評鑑為優級者，由兩岸漁合會頒發獎狀，經評鑑為乙級者，由兩岸漁合會輔導改善，各級分數範圍如下：

(一) 優級：成績達評鑑指標規定之九十分以上。

(二) 甲級：成績達評鑑指標規定之六十分以上未達九十分。

(三) 乙級：成績未達評鑑指標規定之六十分。

前項評鑑結果由本會公告並刊登政府公報。

## 附表

當年度從事接受漁船船主委託辦理大陸船員僱用、進入境內水域、接駁、轉換雇主、續僱、解僱、送返及離船業務之大陸船員仲介機構服務品質評鑑指標

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 (20 分) 得分小計： 分	<p>(1) 與漁船船主簽訂委託勞務契約及專屬卷宗 (4 分)：(本項比率之計算，係以抽查文件為基準)：</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：達 100%漁船船主簽訂委託勞務契約。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：達 50%以上漁船船主簽訂委託勞務契約。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未達 50%漁船船主簽訂委託勞務契約。</p> <p>(2) 與經營公司簽訂勞務合作契約及專屬卷宗 (4 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：與經營公司簽訂勞務合作契約，並引進大陸船員達 10 人以上。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：與經營公司簽訂勞務合作契約。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：尚未與經營公司簽訂勞務合作契約。</p> <p>(3) 自有或與接駁漁船業者簽訂合作契約 (4 分)：</p>	<p>目的：促使仲介機構與漁船船主、經營公司及接駁船業者簽訂書面契約，明確規範雙方權利義務關係，並使仲介機構對於所承辦之漁船船主、大陸船員等相關文件檔案，應妥善分類管理，以建立有效管理機制。</p> <p>說明：</p> <p>1、由農委會或委託單位事先準備 10 位漁船船主及大陸船員名單（仲介 10 位以下者，全數檢視），以抽查方式當場請仲介機構提出該等漁船船主或大陸船員之文件卷宗及相關契約書。</p> <p>2、與漁船船主委託勞務契約：係指仲介機構與漁船船主為辦理大陸船員事宜簽訂之書面契約。至少須包括仲介機構名稱、漁船船主姓名及雙方簽章、簽約日期等 4 項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。</p> <p>3、與經營公司勞務合作契約：係指仲介機構與大陸經營公司為辦理大陸船員工作事宜所簽訂之書面</p>

<p><input type="checkbox"/>+4 分：自有，或與接駁漁船業者簽訂合作契約。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：尚未與接駁漁船業者簽訂合作契約。</p> <p>(4) 綜合評分(複選)(+8 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：與漁船船主委託勞務契約，並載明仲介機構名稱、漁船船主姓名、委託範圍、應支付費用及方式、雙方權利義務、違約處理方式等事宜(臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可及管理辦法第 17 條)。(所抽查的 10 位漁船船主委託勞務契約，均需符合前述規定，任一份缺少任何一項者，視為不完整，不予加分)。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：使用「財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會」提供契約範本與漁船船主簽訂委託勞務契約。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：使用「臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可及管理辦法第 18 條」契約範本與經營公司簽訂勞務合作契約。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：與經營公司簽訂勞務合作契約，並載明漁船船主名稱、服務船舶名稱、契約期限、大陸船員資格條件</p>	<p>契約。至少須包括仲介機構名稱、大陸經營公司名稱、雙方簽章及簽約日期等 4 項。</p> <p>4、經營公司勞務合作契約及所屬專屬卷宗，漁船船主委託勞務契約及所屬專屬卷宗，接駁船合作契約及所屬專屬卷宗，缺一不列計，而大陸經營公司勞務合作契約與漁船船主委託勞務契約，及接駁船合作契約，應分類分別設置專屬卷宗，並應為系統化並能立即提供評鑑委員評鑑。</p> <p>5、與接駁漁船合作契約：係指仲介機構與接駁漁船業者為辦理大陸船員接駁事宜所簽訂之書面契約。至少須包括仲介機構名稱、接駁漁船船名、雙方簽章及簽約日期等 4 項。缺少其中任何一項，視為不完整，不予計分。</p> <p>6、「臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可及管理辦法」第 17 條及第 18 條範本需使用登載於行政院農業委員會漁業署、財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會網站之版本始能得分。</p> <p>7、評鑑標準第(1)項未簽訂漁船船主委託勞務契約或第(2)項未簽訂經營公司勞務合作契約或第(3)項未簽訂接駁漁船合作契約者，第(4)項綜合評分不給分。</p>
---	--

	<p>及應遵守事項、工資額度與支付方式、大陸船員人身意外及醫療保險、接駁漁船交通費分擔額度及基本權益保障事項等事項（臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可及管理辦法第 18 條）。（所抽查經營公司勞務合作契約，均需符合前述規定，任一份缺少任何一項者，視為不完整，不予加分）。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：與接駁漁船業者簽訂合作契約，並載明合作期限、雙方議定事項及相關權利義務等（臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可及管理辦法第 12 條）。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>目的：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。</p> <p>說明：</p> <p>1、依密封袋內 10 位漁船船主及大陸船員名單，請仲介機構提出書面或電腦顯示漁船船主及大陸船員之建檔資料。</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（如漁</p>
2. 資料建檔及管制 (12 分)	<p>得分小計： 分</p>	<p>(1) 建檔項目 (8 分)：</p> <p>漁船船主僱用大陸船員資料 (4 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：建有漁船船主申請僱用許可、僱用期限、接駁、轉換雇主、續僱、解僱、送返、離船、大陸船員登輪證件（海員證）有效期限等之辦理紀錄達 5 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/>+3 分：建有漁船船主申請僱用許可、僱用期限、接駁、轉換雇主、續僱、解</p>

	<p>僱、送返、離船、大陸船員登輪證件（海員證）有效期限等之辦理紀錄未達 5 件。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：僅建有漁船船主姓名、大陸船員姓名及登輪證號碼（海員證）。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未建檔。</p> <p>洽接駁船辦理接駁送返大陸船員資料（4 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：以接駁船別、受僱漁船船主別、依航次分別建有委託接駁送返大陸船員（含有陸上接駁）之名冊等。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：僅建有漁船船主姓名、大陸船員姓名。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未建檔。</p> <p>(2) 綜合評分（複選）（+4 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 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。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 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，能提供完整資訊安全者。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無上述情事者。</p>	<p>船舶主申請許可期限、登輪證件有效期限、委託接駁船接駁送返文件等）。</p>
3. 員工訓練管理（13 分） 得分小計： 分	<p>(1) 領有仲介管理相關證書或參加仲介管理相關講習課程及紀錄（2 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：辦理仲介業務之承辦人員領有仲介管理相關證書。</p>	<p>目的：仲介機構對於所屬承辦人員應予定期或參加教育訓練，以熟稔相關作業流程，提昇服務品質。</p> <p>說明：</p>

<p><input type="checkbox"/>+1 分：辦理仲介業務之承辦人員參加仲介管理相關講習至少 1 場。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：辦理仲介業務之承辦人員未領有仲介管理相關證書，且未參加仲介管理相關講習課程。</p> <p>(2) 參加漁業署或財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會辦理相關訓練課程或會議（4 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：曾參加相關單位辦理業務政令宣導（含說明會）4 場以上。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：曾參加相關單位辦理業務政令宣導（含說明會）至少 2 場。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未曾參加相關單位辦理業務政令宣導（含說明會）。</p> <p>(3) 員工專業知識（4 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：經抽問承辦人員，對於大陸船舶僱用等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，對於大陸船舶僱用等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，未熟稔大陸船舶僱用等相關業務作業流程，及實際操作流程不順暢。</p> <p>(4) 人員離職案件處理（3 分）：</p>	<p>1、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等）。</p> <p>2、仲介管理證書：係指參加就業服務職類乙級技能檢定合格，經行政院勞工委員會發給技術士證，並取得就業服務專業人員證書。</p> <p>3、仲介管理講習課程：係指參加仲介服務管理相關課程，講習課程至少應包含時間、主題等要件，且講習課程每次累計時數須超過 1 小時。</p> <p>4、訓練課程：係指由漁業署或兩岸漁合會辦理大陸船員相關業務作業流程宣導說明會。</p> <p>5、上開仲介管理講習及訓練課程認定標準，係以評鑑當年度所參加相關課程為主。</p> <p>6、教育訓練課程對象為仲介機構所屬承辦人員，包含臺灣地區漁船舶主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船舶員許可及管理辦法等相關法令或申辦作業流程，經抽問承辦人員相關法令及作業流程。</p> <p>7、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。缺一者不列計。</p> <p>8、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。</p>
---	--

	<p><input type="checkbox"/>+3 分：已備置空白業務交接清單，另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：未備置工作人員離職業務交接清單。</p>	
--	---	--

## 二、違規處分

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1. 未依漁船船主委託事務辦理 (5 分) 得分小計： 分	<p>違規次數 (5 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+5 分：評鑑期間，未發生違規案件。</p> <p><input type="checkbox"/>+4 分：評鑑期間，曾受處分 (含行政指導) 1 次者。</p> <p><input type="checkbox"/>+3 分：評鑑期間，曾受處分 (含行政指導) 2 次者。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：評鑑期間，曾受處分 (含行政指導) 3 次者。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：評鑑期間，曾受處分 (含行政指導) 4 次者。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：評鑑期間，曾受處分 (含行政指導) 5 次以上者。</p>	<p>目的：促進中介機構恪遵法令規定，以保障漁船船主及大陸船員權益。</p> <p>說明：</p> <p>1、未依漁船船主委託事務：係指違反臺灣地區漁船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可管理辦法第 19 條、第 20 條、第 33 條、第 34 條、第 36 條、第 37 條、第 38 條、第 42 條規定。</p> <p>2、請檢視中介機構當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止期間是否違反臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可管理辦法第 19 條、第 20 條、第 33 條、第 34 條、第 36 條、第 37 條、第 38 條、第 42 條及其次數。</p>
2. 服務之漁船船主未遵守事項 (船主責任) (5 分)	<p>違規次數 (5 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+5 分：評鑑期間，未發生違規案件。</p>	<p>目的：促進中介機構恪遵法令規定。</p> <p>說明：</p>

得分小計：分	<p><input type="checkbox"/>+4 分：評鑑期間，曾受處分（含行政指導）1 次者。</p> <p><input type="checkbox"/>+3 分：評鑑期間，曾受處分（含行政指導）2 次者。</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：評鑑期間，曾受處分（含行政指導）3 次者。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：評鑑期間，曾受處分（含行政指導）4 次者。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：評鑑期間，曾受處分（含行政指導）5 次以上者。</p>	<p>1、服務之漁船船主未遵守規定：係指違反臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可管理辦法第 26 條、第 29 條、第 31 條、第 39 條、第 40 條、第 41 條規定。</p> <p>2、請檢視仲介機構當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止期間是否違反臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可管理辦法第 26 條、第 29 條、第 31 條、第 39 條、第 40 條、第 41 條及其次數。</p>
--------	--	---

## 三、顧客服務

指標	評鑑標準	評鑑目的及說明
1. 服務項目（10 分） 得分小計：分	<p>（1）提供漁船船主服務項目資訊（本項比率之計算，係以抽查文件為基準）（5 分）：  <input type="checkbox"/>+5 分：於簽訂委託勞務契約或交付大陸船員時，提供漁船船主應辦事項、法令宣導、僱用大陸船員生活管理須知等資訊，抽查符合文件達 5 件以上。  <input type="checkbox"/>+3 分：於簽訂委託勞務契約或交付大陸船員時，提供漁船船主應辦事項、法令宣導、僱用大陸船員生活管理須知等資訊，抽查符合文件未達 5</p>	<p>目的：促使仲介機構提供相關服務，並保存紀錄機制。</p> <p>說明：由農委會或委託單位事先準備 10 位漁船船主及大陸船員名單，以抽查方式檢視仲介機構提出服務項目及處理情形。</p> <p>（1）漁船船主應辦事項：至少須包含辦理大陸船員保險（含意外及醫療）、支付往返大陸地區交通費用、暫置期間提供食宿及大陸船員其他福利等規定。</p> <p>（2）法令宣導：至少須包含「臺灣地區漁船船主境外僱用及接駁暫置大陸地區漁船船員許可管理辦</p>

	<p>件。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：於簽訂委託勞務契約或交付大陸船員時，未提供漁船舶主應辦事項、法令宣導、僱用大陸船員生活管理須知等資訊。</p> <p>(2) 提供大陸船員服務項目資訊（本項比率之計算，係以抽查文件為基準）（5 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+5 分：告知大陸船員應遵守事項（管理辦法第 32 條規定）、法令宣導等資訊，抽查符合文件達 5 件以上。</p> <p><input type="checkbox"/>+3 分：告知大陸船員應遵守事項（管理辦法第 32 條規定）、法令宣導等資訊，抽查符合文件未達 5 件。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未告知大陸船員應遵守事項（管理辦法第 32 條規定）、法令宣導等資訊。</p>	<p>法」相關規定。</p> <p>(3) 僱用大陸船員生活管理須知：大陸船員隨船進港期間，應將其安置於岸置處所或暫置碼頭區，並支付暫置相關費用，另應負起大陸船員送返前之生活輔導及管理，並支付相關費用。</p>
<p>2. 突發事件處理（9 分）</p> <p>得分小計：      分</p>	<p>(1) 突發事件之處理機制（1 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：對漁船舶主及大陸船員發生之突發事件，建有因應處理機制。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無建立突發事件處理機制。</p> <p>(2) 提供漁船舶主突發事件聯絡管道（1 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：提供漁船舶主突發事件之聯繫專責人員及電話。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未提供漁船舶主突發事件之聯繫專責人員及電話。</p>	<p>目的：仲介機構須協助處理漁船舶主、大陸船員之突發事件，應提供相關聯繫管道，以利漁船舶主及大陸船員於突發事件發生時之聯繫，仲介機構須對於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，說明對漁船舶主及大陸船員於突發事件發生時之聯繫管道。</p> <p>2、請仲介機構提供受理突發事件後之處理機制，檢</p>

	<div data-bbox="199 286 1388 974"> <p>(3) 通報相關單位 (2 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：有關突發事件，已通報大陸經營公司、相關單位及財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會等單位，並記錄後續相關處理情形。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：有關突發事件，已通報大陸經營公司、相關單位及財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會，未有相關紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未通報及未有相關紀錄。</p> <p>(4) 突發事件處理機制 (複選) (+5 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：發生突發事件，協助漁船船主處理有關大陸船員突發事件後續事宜，且有紀錄者。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：運用所建立之處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：對漁船船主及大陸船員發生之突發事件，建有所需運用之資源聯絡名冊。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：經現場隨機抽問承辦人員，熟悉相關處理機制及流程者。</p> </div> <div data-bbox="199 974 1388 2011"> <p>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，並能迅速協助漁船船主處理有關大陸船員突發事件後續事宜等。</p> <p>3、突發事件處理機制：仲介機構須對於突發事件研擬處理機制，以達解決問題之時效性。</p> <p>(1) 協助漁船船主遇大陸船員發生突發事件處理機制：須建立協助漁船船主遇大陸船員於海上作業期間或暫置場所期間發生突發事件之處理機制。</p> <p>(2) 大陸船員突發事件處理機制：須包含鬥毆、犯罪、脫逃、重大傷病、死亡失蹤等重大事件之處理機制。</p> <p>(3) 處理機制須至少包含標準作業流程 (SOP) 及處理紀錄表等 2 項，缺一不列計。</p> <p>(4) 突發事件處理之資源聯絡名冊係指為處理突發事件所運用之各項相關資源，至少建有資源單位、服務項目、聯絡方式及服務時間等項目，缺一不列計。</p> <p>(5) 突發事件處理紀錄需至少記載漁船船主姓名、大陸船員姓名、發生及受理日期、受理人員姓名、突發事件案由及處理情形等 6 項，缺一不列計。</p> <p>(6) 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，並檢視其處理過程及結果，其處理程序應符合法</p> </div>
--	---

	<p>令規定。</p> <p>4、仲介機構於評鑑期間，未發生突發事件者，若已提供緊急聯繫電話，並建立處理機制，本項得分以 9 分計算；未發生突發事件者，倘未提供緊急聯繫電話，且未建立處理機制，本項以 0 分計算。</p>
<p>3. 申訴事件處理 (6 分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p>(1) 申訴之處理機制 (1 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：對漁船船主及大陸船員之申訴，建有因應處理機制。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無設置申訴處理機制。</p> <p>(2) 提供漁船船主及大陸船員申訴及反映聯絡管道 (1 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：提供漁船船主及大陸船員申訴及反映之聯繫專責人員及電話。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未提供漁船船主及大陸船員申訴及反映之聯繫專責人員及電話。</p> <p>(3) 通報相關單位 (2 分)：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：有關申訴事件，已通報大陸經營公司、相關單位及財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會等單位，並記錄後續相關處理情形。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：有關申訴事件，已通報大陸經營公司、相關單位及財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會，未有相關紀錄。</p>
	<p>目的：仲介機構須協助處理漁船船主、大陸船員之申訴及反映事件，應提供相關聯繫管道，以利漁船船主及大陸船員對於仲介機構提供之服務不滿意、發生勞資爭議時等案件之聯繫管道。</p> <p>說明：</p> <p>1、漁船船主及大陸船員申訴案件係指所有漁船船主及大陸船員間之申訴案件，或對仲介機構行政作業或服務品質提出反映、申訴或服務不佳等。</p> <p>2、請仲介機構提供資料，說明對漁船船主及大陸船員間之申訴案件，或對仲介機構行政作業或服務品質提出申訴、反映問題等事件之聯繫管道。</p> <p>3、請仲介機構提供受理申訴、反映問題後之處理機制，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，並能迅速為漁船船主及大陸船員處理申訴事件問題等。</p> <p>4、申訴處理機制須至少包含標準作業流程 (SOP) 及處理紀錄表等 2 項，缺一不列計。</p> <p>5、申訴處理紀錄表須至少記載漁船船主及大陸船員姓名、受理日期、受理人員姓名、反映事項及處理結果。</p>

	<p><input type="checkbox"/>0 分：未通報及未有相關紀錄。</p> <p>(4) 申訴事件處理機制（複選）（+2 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：運用所建立之處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：經現場隨機抽問承辦人員，熟悉相關處理機制及流程者。</p>	<p>理情形等 6 項。缺一不列計。</p> <p>6、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>7、仲介機構於評鑑期間，未發生申訴事件者，若已提供緊急聯繫電話，並建立處理機制，本項得分以 6 分計算；未發生申訴事件者，倘未提供緊急聯繫電話，且未建立處理機制，本項以 0 分計算。</p>
<p>4. 糾紛調查處理及相關作為</p> <p>(6 分)</p> <p>得分小計： 分</p>	<p>(1) 糾紛之處理機制（1 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：對漁船船主與大陸船員之糾紛排解，建有調查處理機制。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：無設置糾紛調查處理機制。</p> <p>(2) 提供漁船船主及大陸船員糾紛案件聯絡管道（1 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：提供漁船船主及大陸船員糾紛案件排解之聯繫專責人員及電話。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未提供漁船船主及大陸船員糾紛案件排解之聯繫專責人員及電話。</p> <p>(3) 通報相關單位（2 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+2 分：有關糾紛事件，已通報大陸經營公司、相關單位及財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會等單位，並記錄後續相關處理情形。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：有關糾紛事件，已通報大陸經營公司、相關單位及財團法人臺灣兩岸</p>	<p>目的：仲介機構須協助處理漁船船主與大陸船員之糾紛事件，應提供相關聯繫管道，以利漁船船主與大陸船員間發生糾紛事件時之排解聯繫管道。</p> <p>說明：</p> <p>1、請仲介機構提供資料，說明對漁船船主與大陸船員糾紛事件排解之聯繫管道。</p> <p>2、請仲介機構提供受理糾紛事件後之處理機制，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，並能迅速為漁船船主及大陸船員處理問題等。</p> <p>3、糾紛處理機制須至少包含標準作業流程（SOP）及處理紀錄表等 2 項，缺一不列計。</p> <p>4、糾紛處理紀錄表須至少記載漁船船主及大陸船員姓名、受理日期、受理人員姓名、糾紛事項及處理情形等 6 項。缺一不列計。</p> <p>5、請檢視當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止期間之</p>

	<p>漁業合作發展基金會等單位，未有相關紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：未通報及未有相關紀錄。</p> <p>(4) 糾紛事件處理機制（複選）（+2 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：運用所建立之處理機制處理案件，且處理紀錄均有經主管簽章，需後續追蹤者有後續追蹤紀錄。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：經現場隨機抽問承辦人員，熟悉相關處理機制及流程者。</p>	<p>處理紀錄。</p> <p>6、仲介機構於評鑑期間，未發生糾紛事件者，若已提供緊急聯繫電話，並建立處理機制，本項得分以 6 分計算；未發生糾紛事件者，倘未提供緊急聯繫電話，且未建立處理機制，本項以 0 分計算。</p>
<p>5. 滿意度調查（14 分）</p> <p>得分小計：      分</p>	<p>(1) 漁船船主服務品質調查（7 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+7 分：滿意度達 90% 以上者。</p> <p><input type="checkbox"/>+5 分：滿意度達 80% 未達 90% 者。</p> <p><input type="checkbox"/>+3 分：滿意度達 70% 未達 80% 者。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：滿意度達 60% 未達 70% 者。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：滿意度未達 60% 者。</p> <p>(2) 大陸船員服務品質調查（7 分）：</p> <p><input type="checkbox"/>+7 分：滿意度達 90% 以上者。</p> <p><input type="checkbox"/>+5 分：滿意度達 80% 未達 90% 者。</p> <p><input type="checkbox"/>+3 分：滿意度達 70% 未達 80% 者。</p> <p><input type="checkbox"/>+1 分：滿意度達 60% 未達 70% 者。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分：滿意度未達 60% 者。</p>	<p>目的：為瞭解漁船船主及大陸船員對仲介機構服務品質滿意程度，並予分析及研擬改善措施。</p> <p>說明：</p> <p>1、由執行單位調查辦理，再予計分。</p> <p>2、無法取得受評仲介機構當年度漁船船主及大陸船員之有效樣本者，將以其目前服務之漁船船主及仍在船僱用之大陸船員為替代樣本進行調查。</p> <p>3、承上，如仍無法取得有效樣本時，將以當年度受評仲介機構無滿意度調查之分數，佔扣除滿意度調查分數之總分數比重，換算其總分。</p> <p>例如：滿分為 100 分，扣除滿意度調查分數 14 分後之總分數為 86 分，某仲介機構無滿意度調查時，其分數為 60 分，經換算後 <math>60 \text{ 分} \div 86 \text{ 分} \times 100 \text{ 分} = 70 \text{ 分}</math>，則總分為 70 分。</p>

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