

## 勞動部「111 年度私立就業服務機構跨國人力仲介服務滿意度調查」自 112 年 7 月 15 日起至 112 年 9 月 8 日進行訪問

私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑，其中有關「雇主或移工對於私立就業服務機構滿意度調查」112 年 7 月 15 日啟動調查，預計調查至 112 年 9 月 8 日止，今年係委託「聯合行銷研究股份有限公司」辦理，預計將訪問約 3 萬名雇主及移工。

勞動部表示為鼓勵從事跨國人力仲介業務之私立就業服務機構注重經營管理，提昇服務品質，自 93 年度開始全面辦理私立就業服務機構評鑑，建構評鑑指標及準則，以達對私立就業服務機構獎優汰劣管理之目的。

勞動部指出，私立就業服務機構跨國人力仲介服務品質評鑑包含兩部分：第一部分是實地訪視私立就業服務機構；第二部分是邀請雇主及移工就其委任之私立就業服務機構進行服務品質調查，占總評鑑分數 100 分的 16 分。

勞動部說明，調查採用分層隨機抽樣原則，分別由各私立就業服務機構的企業及家庭客戶中抽出代表樣本後，再進行電話或實地訪問。

至於調查內容，問卷簡單易答，大約 3 分鐘即可完成回答，具體內容包含私立就業服務機構是否依規定收取費用、是否詳細向雇主及移工說明提供之服務項目、對雇主及移工聯繫提供服務情形、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移工於工作、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項目。

最後，勞動部提醒，請雇主及移工屆時協助配合。如有任何疑問，可先洽聯合行銷研究公司聯絡人：邱鳳琴或呂芝嫻督導(每日上午 9 點後電洽 02-27080757)，或勞動部勞動力發展署 02-89956000。