

109 年度財團法人及非營利社團法人從事跨國(境)婚姻媒合服務品質評鑑評分表

項目	評鑑指標	指標說明	給分基準	分數	備註
一、 行政管理 29%	1. 許可證、收費項目及金額表揭示情形 (3分)	許可證、行政管銷費項目及金額表、自行支付費用明細表，揭示於服務場所內明顯位置，且內容與報請備查內容相符 (3分)	<input type="checkbox"/> 3分：表、證依最新備查內容揭示於明顯位置，排列整齊。 <input type="checkbox"/> 2分：表、證未依最新備查內容揭示或有缺漏達1件。 <input type="checkbox"/> 1分：表、證未依最新備查內容揭示或有缺漏達2件(含以上)。 <input type="checkbox"/> 0分：表、證皆未揭示。		
	2. 業務檢查結果處理情形 (5分)	前一年度(108年度)業務檢查結果改善情形 (5分)	<input type="checkbox"/> 5分：無缺失或需改善情形已於限期內全部改善。 <input type="checkbox"/> 4分：已全部改善，惟現場檢視文件、內容有缺失。 <input type="checkbox"/> 3分：未改善情形或遇案未補正達1項。 <input type="checkbox"/> 2分：未改善情形或遇案未補正達2項。 <input type="checkbox"/> 1分：未改善情形或遇案未補正達3項。 <input type="checkbox"/> 0分：未改善情形或遇案未補正達4項以上或均未改善。		
	3. 書面契約簽訂情形 (5分)	使用「跨國(境)婚姻媒合書面契約參考範例」與受媒合當事人簽訂完整委任契約，包括審閱期、雙方姓名、簽約日期、契約條文各欄位、磋商條款、雙方簽章、團體圖記等 (5分)	<input type="checkbox"/> 5分：與受媒合當事人依書面契約範本簽訂完整契約。 <input type="checkbox"/> 3-4分：依書面契約範本簽訂，惟契約內容有疏漏或未填寫磋商條款。 <input type="checkbox"/> 1-2分：未依書面契約範本簽訂，且其契約內容缺漏。 <input type="checkbox"/> 0分：未與受媒合當事人簽訂契約。		

<p>4. 收取費用收據開立、保存情形 (5分)</p>	<p>收取費用是否依規定開立相關收據，且開立金額與契約內容金額相符，並保存收據存根備查(行政管銷費或辦理事項費用之收據，需為統一發票或有統一編號之正式收據、其他代收代付費用，如自行支付一覽表費用等亦應開立收取憑據；契約項目金額與應報本署備查內容相符) (5分)</p>	<p><input type="checkbox"/>5分：有開立，開立金額與契約金額相符且保存收據存根，收據齊全。 <input type="checkbox"/>4分：有開立，惟現場收據欠缺或開立金額與契約金額不符達1件。 <input type="checkbox"/>3分：有開立，惟現場收據欠缺或開立金額與契約金額不符達2件。 <input type="checkbox"/>2分：有開立，惟現場收據欠缺或開立金額不符達3件以上。 <input type="checkbox"/>1分：有開立，惟現場收據欠缺或開立金額不符達4件以上。 <input type="checkbox"/>0分：均未開立。</p>	
<p>5. 團體變更事項辦理情形 (3分)</p>	<p>108年度1月1日起至12月31日止間，有變更事項，包括法人名稱、地址及代表人姓名、服務項目、服務地點、工作人員、收費項目及金額等，依規定陳報 (3分)</p>	<p><input type="checkbox"/>3分：依規定陳報且文件齊全。 <input type="checkbox"/>2分：有陳報惟漏報達1件。 <input type="checkbox"/>1分：有陳報惟漏報達2件(含以上)。 <input type="checkbox"/>0分：均未陳報。</p>	
<p>6. 團體違反入出國及移民法、許可辦法等相關規定之情形 (5分)</p>	<p>108年1月1日起至12月31日止間，曾違反入出國及移民法第58條第2項、第3項、第60條，違反財團法人及非營利社團法人從事跨國境婚姻媒合許可及管理辦法或其他行政規則等之處理情形被投訴、檢舉，或因以前年度檢舉案，於本年度有受限期改善或罰鍰處分者 (5分)</p>	<p>有被投訴或檢舉惟無受限期改善及受罰鍰處分者扣1分；違反相關規定並受限期改善者1次扣2分；違反相關規定並受罰鍰處分者1次扣3分。(扣分上限5分) <input type="checkbox"/>5分：未被投訴或檢舉者。 <input type="checkbox"/>4分：有被投訴或檢舉惟無或尚未執行限期改善及受罰鍰處分者。 <input type="checkbox"/>3分：有被投訴或檢舉且受限期改善1次者；或因以前年度檢舉案，本年度受限期改善1次者。 <input type="checkbox"/>2分：有被投訴或檢舉且受罰鍰處分1次者；或因以前年度檢舉案，本年度受罰鍰處分1次者。 <input type="checkbox"/>1分：有被投訴或檢舉且受限期改善2次者；或因以前年度檢</p>	

			舉案，本年度受限期改善 2 次者。 <input type="checkbox"/> 0 分：有以上四款情形之外者。		
	7. 綜合評分 (3 分)	針對受評團體之整體服務品質，例如簡報資料及文件整理完整性、提供資料速度、接受評鑑配合度及其他等，給予綜合評分 (3 分)	本項之計分，由評鑑委員各自評核後，以平均分數計算決定之。		
二、專業能力 26%	1. 自行辦理教育訓練 (3 分)	1. 應有相關佐證資料，如訓練計畫、講師資料或講義資料、出席人員簽到表及照片等文件。 2. 辦理訓練之主題應為跨國(境)婚姻媒合相關法令、新住民輔導、性別平等、婚姻與家庭、提升服務品質等相關課程資訊。 (3 分)	<input type="checkbox"/> 3 分：有自行辦理至少 1 次，且佐證資料齊全。 <input type="checkbox"/> 1-2 分：有自行辦理至少 1 次，惟佐證資料不全或內容疏漏。 <input type="checkbox"/> 0 分：未辦理。		
	2. 派員參加移民署或相關單位辦理之教育訓練 (3 分)	1. 應有相關佐證資料，如講義或課程資料、上課簽到紀錄或照片等文件。 2. 派員參加訓練之主題，應為跨國(境)婚姻媒合相關法令、新住民輔導、性別平等、婚姻與家庭、提升服務品質等相關課程資訊。 (3 分)	<input type="checkbox"/> 3 分：派員達 3 人以上，佐證資料齊全。 <input type="checkbox"/> 1-2 分：派員達 3 人以上，惟佐證資料不全或內容疏漏。 <input type="checkbox"/> 0 分：未派員參加。		
	3. 媒合資料建置及管理情形	3-1 團體對於受媒合當事人委任契約及媒合過程	<input type="checkbox"/> 3 分：每件受委任案皆有建立專卷，且資料齊全。 <input type="checkbox"/> 2 分：每件受委任案皆有建立專卷，		

	(5分)	<p>資料，應建立專卷保管。 專卷資料至少包括契約、收費明細、男女雙方身分資料、團體查證男女雙方資料佐證文件、個人資料使用文書及其他服務資料等 (3分)</p>	<p>惟資料或內容有疏漏。 <input type="checkbox"/> 1分：部分受委任案有建立專卷。 <input type="checkbox"/> 0分：皆未建立專卷。</p>	
		<p>3-2 團體對媒合資料存放地點、人員、紀錄簿等安全管理措施(如設有加鎖之專門存放櫃子、有專人管理、存取紀錄等) (2分)</p>	<p><input type="checkbox"/> 2分：有完善安全管理措施及權限管理機制。 <input type="checkbox"/> 1分：雖有安全管理措施或權限管理機制，但不夠周延。 <input type="checkbox"/> 0分：無。</p>	
4. 團體善盡查證受媒合人提供之資料，並對等提供雙方 (10分)		<p>善盡查證受媒合人提供之資料，並對等提供受媒合人雙方之全名及相關個人資料，並有佐證資料(如雙方簽名) (10分)</p>	<p><input type="checkbox"/> 10分：已善盡查證雙方資料並對等提供，資料齊全，且語文對等。 <input type="checkbox"/> 7-9分：有查證及對等提供，資料齊全，惟語文未對等。 <input type="checkbox"/> 4-6分：有查證及對等提供，惟資料不全，語文未對等。 <input type="checkbox"/> 1-3分：有查證，惟未對等提供，且資料不全，語文未對等。 <input type="checkbox"/> 0分：任一方未查證、且未對等提供或提供不實資料。</p>	
5. 前次評鑑建議事項處理情形 (5分)		<p>對於前次評鑑委員所建議事項，是否有改善 (5分)</p>	<p><input type="checkbox"/> 5分：均有改善，且有佐證資料。 <input type="checkbox"/> 3-4分：部分有改善，且有佐證資料。 <input type="checkbox"/> 1-2分：部分有改善，但無佐證資料。 <input type="checkbox"/> 0分：未改善。</p>	

三、 服務 品質 (35%)	1. 對媒合服務申訴或爭議案件之處理 (10分)	1-1 訂有遇受媒合當事人申訴或爭議案件處理機制 (2分)	<input type="checkbox"/> 2分：有訂定處理標準作業流程(sop)及處理紀錄表。 <input type="checkbox"/> 1分：有訂定處理標準作業流程(sop)但未有處理紀錄表。 <input type="checkbox"/> 0分：未訂定。		
		1-2 訂有受媒合當事人悔婚爭議之處理機制 (2分)	<input type="checkbox"/> 2分：有訂定男女雙方悔婚處理流程(含退費方式及項目)。 <input type="checkbox"/> 1分：僅有悔婚處理流程但未含退費方式與項目。 <input type="checkbox"/> 0分：未訂定。		
		1-3 提供受媒合當事人申訴反映爭議之聯繫管道 (2分)	<input type="checkbox"/> 2分：提供申訴或反映電話，並有專人負責處理。 <input type="checkbox"/> 1分：提供申訴或反映電話，惟無專人負責處理。 <input type="checkbox"/> 0分：未提供申訴及反映電話。		
		1-4 檢視108年度1月1日起至12月31日止期間受理申訴或爭議案件之處理結果 (4分)	<input type="checkbox"/> 4分：當年度未有接受申訴或爭議案件；或有申訴、爭議案件但已處理妥適。 <input type="checkbox"/> 3分：有申訴、爭議案件有處理，惟未積極處理或處理結果不完善。 <input type="checkbox"/> 1-2分：消極處理或處理顯不妥適。 <input type="checkbox"/> 0分：有申訴、爭議案件，但未處理。		
	2. 辦理受媒合人(國人)媒合成功件數且完成滿意度調查情形 (10分)	1. 團體辦理當年度受媒合人(國人)媒合成功案件之滿意度調查情形，並應有佐證資料，如調查回收之問卷、統計分析等。 2. 滿意度調查採記名制，方式以郵寄問卷調查、面訪調查等方式不拘。 (10分)	<input type="checkbox"/> 9-10分：辦理受媒合人(國人)媒合成功且完成滿意度調查件數達21件以上。 <input type="checkbox"/> 6-8分：辦理受媒合人(國人)媒合成功且完成滿意度調查件數達11-20件。 <input type="checkbox"/> 1-5分：辦理受媒合人(國人)媒合成功且完成滿意度調查件數為10件以下。 <input type="checkbox"/> 0分：未辦理滿意度調查或當年度無媒合成功案件。 (以上另檢視團體對滿意度調查之分析整理紀錄或改善方案及措施等，並依佐證資料審酌給分。)		

3. 提供受媒合人(國人)參加相關課程資訊(3分)	提供受媒合人(國人)參加相關課程資訊,並均需有佐證資料,如家庭教育課程、性別平等課程、或有關夫妻相處課程、其他等(資訊提供方式可包含郵寄、傳真、電子郵件、親自交付等) (3分)	<input type="checkbox"/> 0-3分:1.提供1項課程0.5分,最多2分。 2.服務個案有實際參加者,酌予加分,最多加1分。 3.以上合計最多3分,並依佐證資料審酌給分。		
4. 提供新住民參加相關課程或技能資訊(3分)	提供新住民相關課程或技能資訊,並均需有佐證資料,如新住民生活適應服務課程、家庭教育課程、性別平等課程、或有關夫妻相處課程、本國法規課程或華語學習課程、有學歷認證之課程教育(如中、小學補校)或各類技能班(如烘焙班、美髮(容)班等)、其他等(資訊提供方式可包含郵寄、傳真、電子郵件、親自交付等) (3分)	<input type="checkbox"/> 0-3分:1.提供1項課程0.5分,最多2分。 2.服務個案有實際參加者,酌予加分,最多加1分。 3.以上合計最多3分,並依佐證資料審酌給分。		
5. 辦理新住民婚後在臺關懷服務(4分)	辦理新住民婚後在臺關懷服務,並均需有佐證或書面資料,如電話關懷、家庭訪視或其他相關雙向互動聯繫管道 (4分)	<input type="checkbox"/> 3-4分:定期(週、月、季)或不定期提供新住民婚後在臺關懷服務,且有持續性,並有完整紀錄等佐證資料。 <input type="checkbox"/> 1-2分:單一時期或僅單次提供新住民婚後在臺關懷服務,無持續性,但有提供單期(次)紀錄等佐證資料。 <input type="checkbox"/> 0分:未提供或僅口頭表示提供,但無佐證資料。		
6 增進服務品質作為(5分)	辦理增進跨國境婚姻媒合服務之品質作為,並需有佐證或書面資料,如媒合前	<input type="checkbox"/> 4-5分:持續辦理4項(含以上)增進服務品質作為,且均有佐證資料。 <input type="checkbox"/> 2-3分:持續辦理2至3項增進服		

		至受媒合人(國人)家裡訪視、受媒合當事人雙方婚前認識及相處機制、推動辦理雙方婚前健康檢查、落實提供婚前基本資料多語服務文件(依媒合國家或地區)、其他等 (5分)	務品質作為，且均有佐證資料。 <input type="checkbox"/> 1分：持續辦理1項增進服務品質作為，且有佐證資料。 <input type="checkbox"/> 0分：未辦理或口頭表示辦理，但無佐證資料。		
四、公益及創新 (5%)	1. 團體之公益服務作為 (3分)	運用現有人力、物力、財力等相關資源結合社區據點或新移民團體協辦相關公益活動，並均需有佐證資料 (3分)	<input type="checkbox"/> 0-3分：有自行辦理或協辦相關公益服務活動(1項1分，並依佐證資料審酌給分)。		
	2. 團體創新作為 (2分)	團體自提創新作為，並均需有佐證資料 (2分)	<input type="checkbox"/> 0-2分：自提創新方案(1項1分，最多2分，並依佐證資料審酌給分)。		
五、其他相關法規規定之必要事項 (5%)	團體違反主管機關人民團體法之相關規定 (5分)	108年1月1日起至12月31日止間，團體是否違反主管機關人民團體法之相關規定(如未配合主管機關業務施行、會員大會未召開、理事監事會議未召開、財報未提討論案、財報有缺漏、會務運作不正常、會員陳情、糾紛或訴願、理事長任期屆滿不改選等) (5分)	違反1項減1分： <input type="checkbox"/> 5分：均未違反。 <input type="checkbox"/> 4分：違反1項。 <input type="checkbox"/> 3分：違反2項。 <input type="checkbox"/> 2分：違反3項。 <input type="checkbox"/> 1分：違反4項。 <input type="checkbox"/> 0分：違反情形達5件以上或有重大違失(如受會務主管機關行政督導而未改善)		
總分					
評鑑委員建議					
評鑑委員簽名：					