

115 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實施計畫

中華民國 113 年 11 月 11 日
移署移字第 1130134023 號公告

一、依據

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第 14 條第 4 項。

二、目的

內政部移民署（以下簡稱本署）為提升從事跨國（境）婚姻媒合之財團法人及非營利社團法人（以下簡稱婚媒團體）之專業能力、服務品質及強化其社會責任，以維護受媒合當事人權益，並做為存優汰劣及民眾選擇婚媒團體之參考，爰訂定本計畫。

三、主辦機關

本署。

四、協辦機關

內政部合作及人民團體司、各直轄市、縣（市）政府。

五、評鑑委員

由本署人員及延聘之專家學者組成評鑑小組，統籌、規劃、協調及評鑑工作。另評鑑小組成員應遵守利益迴避原則，以維評鑑之客觀公正。

(一)本署代表 4 人（由本署簡任級人員擔任）。

(二)新住民相關領域學者 2 至 4 人。

(三)具有新住民相關領域實務經驗之專家 2 至 4 人。

(四)人民團體主管機關（書面審查），必要時會同實地評鑑。

六、評鑑對象及評鑑範圍

(一)評鑑對象：

1、114 年 12 月 31 日以前經許可從事之婚媒團體（不含受廢止許可處分者）。

2、首次申請許可從事之婚媒團體，成立達 6 個月以上未滿 1 年者，予以試評與輔導。

(二)評鑑範圍：114 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止辦理之跨國（境）婚姻媒合服務相關資料（包括以前年度之延續性服務資料）。

七、評鑑期程

(一)實地評鑑日程：115 年 5 月至 7 月。

(二)成績結果確認分數：115 年 7 月至 9 月彙整評鑑成績結果等資料，並召開確認會議。

(三)成績申復及評鑑檢討會議：115 年 9 月至 10 月，將成績結果函送受評團體以及完成申復作業。

(四)評鑑成績結果公告：115 年 11月。

八、評鑑項目(評分表如附件)

- (一)行政管理：占 31 分。
- (二)專業能力：占 23 分。
- (三)服務品質：占 36 分。
- (四)公益及創新：占 5 分。
- (五)其他相關法規規定之必要事項：占 5 分。

九、評鑑方式

- (一)評鑑小組由評鑑委員 3 人組成（本署 1 人、專家學者 2 人）。
- (二)由評鑑小組成員至婚媒團體所在地，依評鑑項目實地評鑑、現場訪視及查證結果評定。
- (三)受評婚媒團體在評鑑時，不得拍照、錄音、錄影或其他妨礙評鑑實施之行為，如經評鑑小組成員制止而不停止者，視為妨礙評鑑。
- (四)受評婚媒團體經函文通知評鑑日期，若有無故拒絕評鑑，如受評婚媒團體無人在場會同、無法聯繫、拒不開門等情形者，均視為拒絕評鑑。
- (五)評鑑小組實施評鑑工作時，由本署業務單位指派 1 至 2 人隨行負責相關工作之聯繫與行政事宜。

十、評鑑流程

- (一)業務簡報。
- (二)實地訪視及書面資料查閱。
- (三)意見交流。
- (四)評分及撰寫建議。

十一、申復作業

- (一)受評團體如對各評鑑指標分數有疑義之情事，應於本署規定時間內，填具申復表及檢附佐證資料提出申復；所舉佐證資料非屬評鑑範圍或逾規定期限提出者，不予受理；申復以 1 次為限。
- (二)由本署邀集原參與評鑑之小組成員召開申復會議，再次審查確認，受評團體提出申復之指標分數應否更改或維持原評鑑分數；評鑑資料於申復始補正者，經委員審慎評估，得視補件狀況審酌給分。

十二、評鑑結果及公告

(一)評鑑結果

- 1、優等：成績達 90 分以上者。
- 2、甲等：成績達 80 分以上未達 90 分者。
- 3、乙等：成績達 70 分以上未達 80 分者。
- 4、丙等：成績達 60 分以上未達 70 分者。

5、丁等：成績未達 60 分。

6、不列等級：首次申請經本署許可從事跨國境婚姻媒合服務，且成立 6 個月以上未滿 1 年者（不含許可證效期屆滿重新申請許可或換發許可證者）。

7、拒絕評鑑。

(二)評鑑結果公告

評鑑結果公告於本署全球資訊網站（業務專區/跨國境婚姻媒合資訊專區）。

十三、評鑑成績連續性之認定

(一)評鑑成績列為優等者，發給獎狀，次年度免予受評；114 年評鑑成績優等者，115 年免予受評。

(二)依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第 22 條第 12 款規定，評鑑成績連續 3 年為丙等以下或連續 2 年為丁等者，將廢止其許可，並註銷許可證。110 年至 112 年因受疫情影響暫停辦理服務品質評鑑，爰連續 3 年應為 109 年、113 年及 114 年；連續 2 年則為 113 年及 114 年。

(三)次依同辦法第 22 條第 13 款規定，受評婚媒團體未依第 14 條第 1 項規定配合評鑑，或有規避、妨礙或拒絕評鑑之情事者，應廢止其許可，並註銷許可證。

十四、經費

本計畫所需經費由本署相關經費項下支應。

十五、附則

本計畫奉核後實施，修正時亦同。

115 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 31%	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：表、證依最新備查內容揭示於明顯位置，排列整齊。 ☐ 2 分：表、證未依最新備查內容揭示或有缺漏達 1 件。 ☐ 1 分：表、證未依最新備查內容揭示或有缺漏達 2 件以上。 ☐ 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(114 年)業務檢查結果改善情形。	☐ 5 分：尚未接受業務檢查、無缺失或需改善情形已於限期內全部改善。 ☐ 4 分：已全部改善，惟現場檢視文件、內容有缺失。 ☐ 3 分：未改善情形或遇案未補正達 1 項。 ☐ 2 分：未改善情形或遇案未補正達 2 項。 ☐ 1 分：未改善情形或遇案未補正達 3 項。 ☐ 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：與受媒合當事人依書面契約範本簽訂完整契約。 ☐ 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。 ☐ 1-2 分：未依書面契約範本簽訂，且其契約內容缺漏。 ☐ 0 分：未與受媒合當事人簽訂契約。		
	4.收取費用，收據開立、保存情形 (5 分)	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	☐ 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。 ☐ 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。 ☐ 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。 ☐ 2 分：有開立，惟現場收據欠缺或		

		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)。	開立金額不符達 3 件以上。 ☐ 1 分：有開立，惟現場收據欠缺或開立金額不符達 4 件以上。 ☐ 0 分：均未開立。		
	5. 團體變更之事項辦理情形 (3 分)	114 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，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：無變更事項，或變更事項均依規定陳報且文件齊全。 ☐ 2 分：有陳報，惟漏報達 1 件。 ☐ 1 分：有陳報，惟漏報達 2 件以上。 ☐ 0 分：均未陳報。		
	6. 團體違反入出國及移民法、許可辦法等之相關規定 (5 分)	114 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，曾有因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(下稱管理辦法)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：未被投訴或檢舉；或有被投訴、檢舉，惟查無違法情事，亦無被依行政職權要求改善情事。 ☐ 4 分：有被投訴或檢舉，且依行政職權被要求改善，並有妥善處理。 ☐ 3 分：有被投訴或檢舉且依管理辦法規定，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。 ☐ 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。 ☐ 1 分：有被投訴或檢舉，且依管理辦法規定，本年度受限期改善 2 次及受罰鍰處分 1 次者。 ☐ 0 分：有被投訴或檢舉，且本年度受罰鍰處分 2 次以上者。		
	7. 綜合評分 (5 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、前次評鑑建議事項處理情形等，給予綜合評分。	☐ 5 分：簡報資料完善、前次評鑑建議事項均有改善且有佐證資料。 ☐ 3-4：簡報資料完善，前次評鑑建議事項部分改善且有佐證資料。 ☐ 1-2 分：無紙本簡報資料，前次評鑑建議事項部分改善，但無佐證資料。 ☐ 0 分：無紙本簡報資料，前次評鑑建議事項均未改善。		

二、專業能力 23%	1. 自行辦理教育訓練 (4 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。	☐4 分：自行辦理 3 次，且佐證資料齊全。 ☐3 分：自行辦理 2 次，且佐證資料齊全。 ☐2 分：自行辦理 1 次，且佐證資料齊全。 ☐1 分：自行辦理至少 1 次，惟佐證資料不全或內容疏漏。 ☐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 (4 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。	☐4 分：派員達 3 人(含)以上，佐證資料齊全。 ☐3 分：派員達 2 人(含)以上，佐證資料齊全。 ☐2 分：派員達 2 人(含)以上，惟佐證資料不全或內容疏漏。 ☐1 分：派員未達 2 人，佐證資料齊全。 ☐0 分：未派員參加。		
	3. 媒合資料建置及管理情形 (5 分)	3-1 (3 分) 團體對於受媒合當事人委任契約及媒合過程資料，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：每件受委任案皆有建立專卷，且資料齊全。 ☐2 分：每件受委任案皆有建立專卷，惟資料或內容有疏漏。 ☐1 分：部分受委任案有建立專卷。 ☐0 分：皆未建立專卷。		

		3-2 (2分) 團體對媒合資料存放地點、人員、紀錄簿等安全管理措施，包括設有加鎖(密)之專櫃、有專人管理及存取紀錄等。	☐2分：有完善安全管理措施及權限管理機制。 ☐1分：雖有安全管理措施或權限管理機制，但不夠周延。 ☐0分：無任何安全管理機制。		
	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)	4-1 (5分) 1. 善盡查證受媒合雙方當事人提供之個人資料，並有紙本佐證資料。 2. 查證項目應包括身分證明資料、教育程度、職業、經濟狀況、借貸情形、健康狀況及無刑事紀錄證明等。 3. 上述資料查證文件請參閱書面契約參考範本附錄一(政府及民間單位提供證明文件資訊一覽表)。	☐5分：已善盡查證雙方資料，且佐證資料皆齊全。 ☐4分：有查證雙方資料，惟佐證資料有1項不齊全。 ☐3分：有查證雙方資料，惟佐證資料有2項不齊全。 ☐2分：有查證雙方資料，惟佐證資料有3項(含)以上不齊全。 ☐1分：僅查證任一方資料。 ☐0分：完全未查證。		

		4-2 (5 分) 1. 受媒合人雙方當事人提供之個人資料，應於當地辦理結婚登記前，經雙方當事人同意，對等提供互閱資料後簽名，且有紙本佐證資料。 2. 上述資料格式請參閱書面契約參考範本附件一(受媒合當事人之身分資料)及附件二(受媒合當事人健康狀況告知事項一覽表)。	☐5 分：將受媒合人雙方資料完整對等提供(含語文對等)，且有雙方簽名佐證資料。 ☐4 分：將受媒合人雙方資料完整對等提供，且有雙方簽名佐證資料，惟語文未對等。 ☐2-3 分：將受媒合人雙方資料對等提供，惟簽名佐證或語文資料未齊全。 ☐1 分：未於婚前對等提供受媒合人雙方資料。 ☐0 分：未提供受媒合人雙方資料。		
三、服務品質 (36%)	1. 對媒合服務申訴或爭議案件之處理 (11 分)	1-1 (2 分) 訂有遇受媒合當事人申訴或爭議案件處理機制流程。	☐2 分：有訂定處理爭議標準作業流程(sop)及處理紀錄表。 ☐1 分：有訂定爭議處理標準作業流程(sop)，或處理紀錄表。 ☐0 分：未訂定。		
		1-2 (2 分) 訂有受媒合當事人悔婚爭議之處理機制流程。	☐2 分：有訂定男女雙方悔婚處理流程，包含退費方式及項目。 ☐1 分：僅有悔婚處理流程，或退費方式與項目。 ☐0 分：未訂定。		
		1-3 (2 分) 提供受媒合當事人申訴反映爭議之聯繫管道。	☐2 分：提供申訴或反映電話，並有具名之專人負責處理。 ☐1 分：提供申訴或反映電話，惟無專人負責處理。 ☐0 分：未提供申訴及反映電話。		
		1-4 (5 分) 檢視 114 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止，受理申訴或爭議案件之處理結果。	☐5 分：114 年度未有申訴或爭議案件；或有申訴、爭議案件但已處理妥適。 ☐3-4 分：有申訴或爭議案件，惟處理結果不完善。 ☐1-2 分：有申訴或爭議案件，惟消極處理或處理顯不妥適。 ☐0 分：申訴、爭議案件未處理。		

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)	2-1 (6分) 團體辦理114年度受媒合人(國人)媒合成功件數。	☐ 6分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件數達17件以上。 ☐ 5分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件數達13-16件。 ☐ 4分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件數達9-12件。 ☐ 3分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件數達5-8件。 ☐ 2分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件數達1-4件。 ☐ 0分：114年度均無媒合成功案件。		
	2-2 (4分) 團體辦理媒合成功案件(2-1所列)之滿意度調查情形，應有佐證資料、統計分析或改善方案等內容，如調查回收之問卷、分析整理紀錄等。 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。	☐ 4分：辦理滿意度調查及統計分析資料完整且研提改善方案及措施等。 ☐ 2-3分：辦理滿意度調查及統計分析，惟佐證或問卷資料不全或內容不完整。 ☐ 1分：有辦理滿意度調查但未辦理統計分析。 ☐ 0分：未辦理滿意度調查及統計分析。		
3. 提供受媒合人(國人)參加相關課程資訊 (3分)	以多元方式(如通訊軟體、郵寄、傳真、電子郵件、親自交付等)提供受媒合人(國人)參加相關課程資訊，並均須有佐證資料，如家庭教育課程、性別平等課程、夫妻相處課程，或其他課程等。	☐ 2分：提供3項(含)以上課程資訊予受媒合人(國人)。 ☐ 1分：提供2項(含)以下課程資訊予受媒合人(國人)。		
		☐ 1分：服務受媒合人(國人)有個案實際參加者，並有佐證資料。 ☐ 0分：服務受媒合人(國人)未實際參加相關課程。		
4. 提供新住民參加相關課程或技能資訊 (3分)	以多元方式(如通訊軟體、郵寄、傳真、電子郵件、親自交付等)提供新住民課程資訊，惟均須有佐證資料。課程資訊，例如：	☐ 2分：提供3項(含)以上課程資訊予受媒合人(新住民)。 ☐ 1分：提供2項(含)以下課程資訊予受媒合人(新住民)。		

		(1)新住民生活適應服務課程、家庭教育課程、性別平等課程、夫妻相處課程。 (2)本國法規課程、華語學習課程、正式學歷課程。 (3)各類技能班課程。 (4)其他課程。	☐1 分：服務受媒合人(新住民)有個案實際參加者，並有佐證資料。 ☐0 分：服務受媒合人(新住民)未實際參加相關課程。		
	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，並均須有佐證或書面資料，如電話關懷、家庭訪視或其他相關雙向互動聯繫管道。	☐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，且有持續性之完整紀錄等佐證資料。 ☐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。 ☐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，並須有佐證或書面資料，如媒合前至受媒合人(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。	☐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。 ☐3 分：持續辦理 3 項增進服務品質作為，且均有佐證資料。 ☐2 分：持續辦理 2 項增進服務品質作為，且均有佐證資料。 ☐1 分：持續辦理 1 項增進服務品質作為，且有佐證資料。 ☐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、財力等相關資源偕同受媒合人(國人或新住民)，進行相關社區公益活動，與在地生活資源連結，並均須有佐證資料。	☐1-3 分：113 年度有自行或協助辦理相關公益服務活動(自行辦理 1 項 1 分；協辦或合辦(1 項 0.5 分) *自行辦理____項 *協辦或合辦____項 ☐0 分：未辦理。		
	2.團體創新作為 (2 分)	團體自提創新作為，並均須有佐證資料。	☐2 分：114 年度自提 2 項創新方案。 ☐1 分：114 年度自提 1 項創新方案。 ☐0 分：未有創新作為。		

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)	114年1月1日起至12月31日止，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)。	違反1項減1分： ☐ 5分：均未違反。 ☐ 4分：違反1項。 ☐ 3分：違反2項。 ☐ 2分：違反3項。 ☐ 1分：違反4項。 ☐ 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：					