

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

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

中華民國 115 年 4 月 8 日移署移字第 1150045070 公告修正

項目	評鑑指標	指標說明	給分基準	分數	備註
一、 行政管理 29 分	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。	<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(114 年)業務檢查結果改善情形。	<input type="checkbox"/> 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。 <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。	<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。		
	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	<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		

		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)。	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(下稱移民法)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境婚姻媒合許可及管理辦法(下稱管理辦法)，或因以前年度違法案，於本年度有受限期改善或罰鍰處分者而未曾列入評鑑計分者。	□5分：未曾違反移民法或管理辦法規定，亦未受限期改善或罰鍰處分。 □4分：未有違反移民法或管理辦法規定致受裁罰情形，惟經本署依行政職權要求改善，並已完成改善。 □3分：違反移民法或管理辦法規定，受限期改善1次者；或因以前年度違法案案件，於本年度受限期改善1次者。 □2分：違反移民法或管理辦法規定，受罰鍰處分1次者；或因以前年度違法案案件，於本年度受罰鍰處分1次者。 □1分：違反移民法或管理辦法規定，受限期改善2次，或受限期改善1次及罰鍰處分1次者。 □0分：違反移民法或管理辦法規定，受罰鍰處分2次以上者。			
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、前次評鑑建議事項處理情形等，給予綜合評分。	□3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。 □2分：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：無紙本簡報資料且前次評鑑建議事項均未改善。			

二、專業能力 25分	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。	<input type="checkbox"/> 4分：自行辦理3次，且佐證資料齊全。 <input type="checkbox"/> 3分：自行辦理2次，且佐證資料齊全。 <input type="checkbox"/> 2分：自行辦理1次，且佐證資料齊全。 <input type="checkbox"/> 1分：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 (4分)	1. 應有相關佐證資料，如講義或課程資料、上課照片等文件。 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。	<input type="checkbox"/> 4分：派員達3人(含)以上，佐證資料齊全。 <input type="checkbox"/> 3分：派員達2人(含)以上，佐證資料齊全。 <input type="checkbox"/> 2分：派員達2人(含)以上，惟佐證資料不全或內容疏漏。 <input type="checkbox"/> 1分：派員未達2人，佐證資料齊全。 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 3分：每件受委任案皆有建立專卷，且專卷資料完整齊全。 <input type="checkbox"/> 2分：已建立專卷，惟未涵蓋全部受委任案件；或雖均已建立專卷，惟專卷資料有部分缺漏。 <input type="checkbox"/> 1分：僅少數受委任案件建立專卷，或多數專卷資料內容明顯缺漏，未符管理要求。 <input type="checkbox"/> 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。	<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：無任何安全管理機制。		

	<p>4.團體善盡查證受媒合人提供之資料，並對等提供雙方(12分)</p>	<p>4-1 (6分)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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)。 	<p>□6分：已善盡查證雙方資料，且佐證資料皆齊全。</p> <p>□4分：已查證受媒合雙方當事人資料，惟部分查證項目或佐證資料不齊全。</p> <p>□2分：僅查證受媒合一方當事人資料，或雖查證雙方，惟多數查證項目或佐證資料明顯缺漏。</p> <p>□0分：完全未查證。</p>		
		<p>4-2 (6分)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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)。 	<p>□6分：將受媒合人雙方資料完整對等提供(含語文對等)，且有雙方簽名之佐證資料。</p> <p>□4分：將受媒合人雙方資料完整對等提供，且有雙方簽名之佐證資料，惟語文未達對等。</p> <p>□2分：將受媒合人雙方資料完整對等提供，惟簽名佐證或語文資料未齊全。</p> <p>□0分：未於婚前對等提供受媒合人雙方資料，或未提供相關資料。</p>		
<p>三、服務品質(34分)</p>	<p>1.對媒合服務申訴或爭議案件之處理</p>	<p>1-1 (2分)</p> <p>訂有遇受媒合當事人申訴或爭議案件處理機制流程。</p>	<p>□2分：有訂定處理爭議標準作業流程(sop)及處理紀錄表。</p> <p>□1分：有訂定爭議處理標準作業流程(sop)，或處理紀錄表。</p> <p>□0分：未訂定。</p>		

(11分)	1-2 (2分) 訂有受媒合當事人 悔婚爭議之處理機 制流程。	<input type="checkbox"/> 2分：有訂定男女雙方悔婚處理流程， 包含退費方式及項目。 <input type="checkbox"/> 1分：僅有悔婚處理流程，或退費方式 與項目。 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 2分：提供申訴或反映電話，並有具名 之專人負責處理。 <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 (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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 3分：有申訴或爭議案件，惟處理結 果不完善。 <input type="checkbox"/> 1分：有申訴或爭議案件，惟消極處 理或處理顯不妥適。 <input type="checkbox"/> 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 (9分)	2-1 (6分) 團體辦理 114 年度 受媒合人(國人)媒 合成功件數。	<input type="checkbox"/> 6分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件 數達 13 件以上。 <input type="checkbox"/> 5分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件 數達 10-12 件。 <input type="checkbox"/> 4分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件 數達 7-9 件。 <input type="checkbox"/> 3分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件 數達 4-6 件。 <input type="checkbox"/> 2分：辦理受媒合人(國人)媒合成功件 數達 1-3 件。 <input type="checkbox"/> 0分：114 年度均無媒合成功案件。	
	2-2 (3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。	<input type="checkbox"/> 3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。 <input type="checkbox"/> 2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。 <input type="checkbox"/> 1分：有辦理滿意度調查但未辦理統 計分析。 <input type="checkbox"/> 0分：未辦理滿意度調查及統計分析。	

<p>3.提供受媒合人(國人)、新住民參加相關課程或技能資訊 (6分)</p>	<p>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)、新住民參加相關課程資訊，並均須有佐證資料，例如：</p> <p>(1) 生活適應服務課程、家庭教育課程、性別平等課程、夫妻相處等相關課程。</p> <p>(2) 本國法規課程、華語學習課程、正式學歷課程。</p> <p>(3) 各類技能班或其他課程。</p>	<p>□6分：以多元方式提供4項(含)以上課程資訊予受媒合人(國人)、新住民，且有個案實際參加各類課程之情形，並具完整佐證資料。</p> <p>□4分：以多元方式提供2至3項課程資訊予受媒合人(國人)、新住民，且有個案實際參加課程之情形，並具佐證資料。</p> <p>□2分：僅以多元方式提供課程資訊，惟未有個案實際參加。</p> <p>□0分：未提供受媒合人(國人)、新住民任何課程資訊。</p>		
<p>4.辦理新住民婚後在臺關懷服務 (4分)</p>	<p>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。</p>	<p>□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。</p> <p>□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。</p> <p>□0分：未提供或僅口頭表示提供，但無佐證資料。</p>		
<p>5.增進服務品質作為 (4分)</p>	<p>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)、對受媒合雙方當事人提供相關法</p>	<p>□4分：持續辦理4項增進服務品質作為，且均有佐證資料。</p> <p>□3分：持續辦理3項增進服務品質作為，且均有佐證資料。</p> <p>□2分：持續辦理2項增進服務品質作為，且均有佐證資料。</p> <p>□1分：持續辦理1項增進服務品質作為，且有佐證資料。</p> <p>□0分：未辦理或口頭表示辦理，但無佐證資料。</p>		

		規之宣導、其他等。			
四、 公益及 創新 (5分)	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,或參與本署各縣(市)服務站辦理之公益活動,並均須有佐證資料。	<input type="checkbox"/> 1-3分:114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;協助辦理(1項0.5分),最高採計3分。 <input type="checkbox"/> 1-2分:參與本署各縣(市)服務站辦理之公益活動(1項0.5分),最高採計2分。 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 2分:114年度自提2項創新方案。 <input type="checkbox"/> 1分:114年度自提1項創新方案。 <input type="checkbox"/> 0分:未有創新作為。		
五、 其他相關法規規定之必要事項 (7分)	1.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: <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)。		
	2.團體之代表人或工作人員有本評分表	114年1月1日起至12月31日止及以前年度違規(法),經法院判決確定,而未列入評鑑計分者。	涉1案減1分: <input type="checkbox"/> 2分:均未涉案。 <input type="checkbox"/> 1分:涉有1案。 <input type="checkbox"/> 0分:涉有2案以上。		

