

大陸船員仲介機構 服務品質評鑑檢討 及政令宣導

財團法人臺灣兩岸漁業合作發展基金會

- 壹、前言
- 貳、99年度輔導評鑑審核要項
- 參、本年評鑑建議改善事項
- 肆、僱用大陸船員及仲介評鑑相關政令宣導
- 伍、結論

壹、前言

- 依據行政院農業委員會100年3月25日農授漁字第1001207298號函示：
 - 99年度評鑑，採輔導評鑑，由評鑑委員依評鑑指標所列各項要件輔導仲介機構
 - 100年度試辦評鑑
 - 101年度始正式評鑑

貳、本年輔導評鑑審核要項

- 檔案管理和員工訓練：
包括契約簽訂與保存、資料建檔、資訊管控及員工訓練
- 違規處分：
仲介機構、船主或船員，未遵守管理辦法相關規定，經主管機關處分或行政指導
- 顧客服務：
提供船主與船員相關資訊及滿意度調查

※審核要項(一)

● 勞務合作契約要件：

雙方經營主體名稱及其負責人姓名、漁船主姓名、漁船船名和統一編號、勞務合作契約期間、船員資格條件、應遵守事項、工資額度與支付方式、船員人身意外險及醫療保險、交通費分擔方式及基本權益保障事項、違約處理、雙方簽章及簽約日期。

※審核要項(二)

● 委託勞務契約要件：

仲介機構名稱、負責人姓名、契約起迄期間、漁船主姓名、漁船船名、統一編號、應支付費用及方式、雙方權利義務、違約處理方式、雙方簽章及簽約日期。

※審核要項(三)



- 資訊管控及資料建置
- 建立電腦資訊管控使用權限
- 建置檔案相關表件
- 建置船主及船員相關僱用資料：
包括僱用期限、勞務契約期限、船員續僱、解僱、離船、轉換雇主、識別證效期、登輪證件、大通證或海員證效期等

※審核要項(四)



- 建置船員接駁資料：
陸上接駁申請資料以船為單位，包括船員名冊，船主姓名

※審核要項(五)

●員工訓練

- 領有勞政單位核發仲介管理證書或參加相關講習課程並持有證明
- 參加漁業署或本會辦理相關政令宣導說明會或會議
- 承辦人員熟稔僱用大陸船員業務等規定及作業流程

※審核要項(六)

●違規處分：

- 仲介機構、船主或船員未遵守相關法令規定、義務及責任
- 仲介機構、船主未履行給付義務（如未支付薪資、服務費等）
- 仲介機構未依規定申請僱用大陸船員及辦理接駁相關事宜（或仲介機構於引進、轉僱、解僱送返遠洋大陸船員，未依規定向中央主管機關辦理備查）

※審核要項(七)

● 提供船主服務資訊：

- 向船主宣導大陸船員管理相關法令及船主應辦事項等資訊

● 提供船員服務資訊：

- 向船員宣導應遵守事項和相關法令規定及糾紛申訴管道等資訊

※審核要項(八)

● 突發、申訴及糾紛事件處理機制：

- 依事件性質不同，建置船主與仲介機構通報及處理標準作業流程(SOP)
- 提供事件發生時聯絡管道：聯繫專責人員及電話及內部、外部資源單位、應通報相關單位及聯絡電話
- 遇事件依sop通報處理，並將追蹤列管情形詳實記載

※審核要項(九)



●滿意度調查：

- 透過委託單位進行船主及船員對仲介機構服務品質滿意程度調查
- 委託單位提報滿意度調查結果，納入評分項目
- 未完成委託執行是項業務前，評鑑分數為滿分(100)扣除滿意度調查分數，再依實得分數按比例計算



參、評鑑建議仲介機構改善事項

一、引進船員書面資料建置不完備：



- 相關資料列冊建檔，建議以船主及船員為主軸建置
- 建議船員僱用、轉僱及離船等異動資料，及船員若有轉僱情形，其新、舊船主僱用相關資料，均應一併列入卷宗

二、合作契約及委託契約，內容有闕漏：



- 相關資料列冊建檔，建議以船主及船員為主軸建置
- 建議船員僱用、轉僱及離船等異動資料，及船員若有轉僱情形，其新、舊船主僱用相關資料，均應一併列入卷宗

三、未對電腦設定資訊安全管控：



- 仲介機構對承辦人員所使用之電腦，應要求設置開機密碼
- 另對所建置之船主僱用船員相關資訊檔案，應控管使用人之帳號密碼及使用權限

四、以書面建檔未建置資訊化管理檔案：



- 建議仲介機構採資訊化建置檔案
- 建置電腦表單時，應將船主僱用船員、僱傭契約起訖期間、許可來臺日期及識別證起訖期間等相關資料，以及續僱、轉僱時之新、舊船主等相關異動資料建於同一份工作表單
- 以船員為抽查對象，受抽查船員上述相關資料可及時提出供查核

五、未能提示員工身分證明：



- 仲介機構應注意員工身分認定，以提示在職證明文件（如員工之勞工保險加保申報表或僱傭契約書）為佐證
- 另提供員工專業講習課程或仲介管理相關證書時，需為仲介機構承辦該項業務之員工方予採認

六、未能提出服務訊息佐證資料：



- 經口頭說明對船員提出需遵守及及申訴管道等服務訊息，未提出佐證資料
- 建議應建置提供船主與船員上述服務訊息資料時，請船主或船員簽收；或由船主簽收轉交船員
- 船員部分亦得透過陸上接駁期間，或暫置期間，適時提供上述服務訊息

七、未建立緊急、申訴及糾紛等事件通報標準作業流程：

- 緊急突發、申訴及糾紛事件通報機制流程，建議以流程圖呈現緊急事件通報機制，並以仲介機構和船主為主軸建置
- 依事件性質及情節輕重（如鬥毆、脫逃等事件、傷病、落海、死亡等），分別詳列發生不同突發狀況時，船主及仲介機構通報對象及應辦理事項
- 遇事件依上述sop通報處理，並循內部行政程序陳核外，亦應將後續處理情形追蹤列管

八、通報聯絡名冊建置不完備：

- 通報機制內部能量名冊應建有仲介機構承辦人及主管電話、手機及e-mail
- 外部能量名冊依通報事件類型，詳列海巡、醫療機關、警察單位、縣（市）政府、漁業署、漁會、經營公司及本會等相關單位聯絡人之辦公室電話、傳真、e-mail及手機



肆、政令宣導

一、仲介機構應遵守事項：



- 履行與經營公司及與船主簽訂之契約責任
- 船員因傷病需返鄉或死亡，應將船員或遺骸及其私人物品送返大陸地區
- 處理船主與船員間糾紛及緊急事件，並將處理結果通報主管機關

一、仲介機構應遵守事項：



- 船員故意或重大過失造成船主損失，應協助船主向經營公司協商賠償事宜
- 詳實填寫與備置主管機關規定之報表及文件資料。配合主管機關向船主及船員辦理政令宣導
- 協尋及聯繫脫逃行蹤不明之船員

二、船主應遵守事項：



- 履行與仲介機構及與船員所簽訂之契約內容
- 確保船員於船上享有同職務之相同福利及勞動保護
- 船員隨船進港應安置於暫置處所或原船，負起船員送返前之生活輔導及管理之責，並指派本國籍人員管理
- 每航次出海應將所僱大陸船員搭載出港

二、船主應遵守事項：

- 不得使其所僱用之大陸船員於其他漁船工作
- 所僱船員發生犯罪、脫逃、鬥毆或重大違規案件時，應通報主管機關、當地海巡機關及警察機關
- 協尋脫逃行蹤不明之大陸船員
- 發現大陸船員疑似罹患法定傳染病，應通知當地衛生主管機關

三、宣導船員應遵守事項：

- 暫置期間，不得擅離暫置場所
- 應服從有關部門及暫置場所管理人員的管理
- 不得有打架鬥毆、破壞公物、吸毒、聚眾賭博、酗酒、罷工、怠工、擅離職守、藉故不隨船出海、故意毀損漁船漁具等行為

三、宣導船員應遵守事項：



- 不得攜有任何兇器或槍枝彈藥、毒品
- 不得有脫逃行為
- 受僱期間內，未依規定辦理完成手續前，不得以任何藉口和理由轉船或跳船到其它漁船上工作

伍、結論



農委會辦理仲介機構評鑑，除提升仲介機構服務品質外，可作為船主選擇仲介機構時之參考依據。

請各仲介機構精進服務品質，共同締造更臻完善之船員仲介體制。