

外籍勞工仲介從業人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	BHR3333-001v3	外籍勞工仲介從業人員	最新版本	更新「職能基準名稱、工作描述、主要職責、工作任務、工作產出、行為指標、職能級別、職能內涵、說明與補充事項」	2019/10/21
V2	BHR3333-001v2	外籍員工仲介員	歷史版本	略	2018/12/21
V1	BHR3333-001v1	外勞仲介員	歷史版本	已被《BHR3333-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR3333-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	外籍勞工仲介從業人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 人力資源管理		職類別代碼	BHR
	職業別	職業介紹人及承包人		職業別代碼	3333
	行業別	支援服務業 / 人力仲介及供應業		行業別代碼	N78
工作描述		依雇主人力需求，提供外籍勞工之工作媒合及後續服務作業。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1入國前作業	T1.1確認雇主之人力需求	O1.1.1聘工需求表	<p>P1.1.1向雇主說明<u>外籍勞工僱用相關法規</u>^{【註1】}，並確認雇主聘僱資格。</p> <p>P1.1.2依法令規定，協助確認招募委任契約書。</p> <p>P1.1.3與雇主協調需求，確認外籍勞工國籍、數量及條件。</p>	3	<p>K01政府外籍勞工政策概念</p> <p>K02外籍勞工僱用相關法規</p> <p>K03外籍勞工僱用相關作業流程</p> <p>K04外籍勞工來源國人才特性</p> <p>K05契約範本知識</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02文書處理能力</p> <p>S03顧客導向</p> <p>S04資訊科技應用能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2協助雇主招募申請	O1.2.1外籍勞工招募許可申請書 O1.2.2入國引進許可申請書	P1.2.1依法令規定，協助雇主提出外籍勞工招募許可申請作業。 P1.2.2依招募許可配額，協助雇主與通知國外仲介端進行徵才作業。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K03外籍勞工僱用相關作業流程	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S04資訊科技應用能力
	T1.3確認外籍勞工名單與辦理入國作業	O1.3.1外籍勞工名冊 O1.3.2入國通知單	P1.3.1依招募許可函配額與雇主時程，與國外仲介端確認外籍勞工錄取名單與辦理入台作業。 P1.3.2彙整並與雇主確認外籍勞工錄取名單。 P1.3.3與國外仲介端確認外籍勞工抵台名單與班機時間。	2	K02外籍勞工僱用相關法規 K03外籍勞工僱用相關作業流程 K06外籍勞工來源國辦事處文件驗證流程	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S04資訊科技應用能力 S05時間管理能力
T2入國後作業	T2.1安排接機與協助住宿問題	O2.1.1入國名單	P2.1.1確認入國外籍勞工名單及班機時間，並完成資料登錄作業。 P2.1.2安排接機作業，並聯繫相關住宿事宜。	2	K07接機流程與規定	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S04資訊科技應用能力 S05時間管理能力
	T2.2安排及完成體檢	O2.2.1體檢通知單	P2.2.1入國後依法令規定安排體檢作業，並確認完成外勞體檢作業。 P2.2.2依法令規定，定期安排受僱外籍勞工進行體檢作業，並確認完成外勞體檢作業。 P2.2.3依體檢結果進行異常追蹤處理，並視情節通知雇主與主管機關。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K03外籍勞工僱用相關作業流程	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S05時間管理能力 S06異常處理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T2.3協助辦理聘僱許可	O2.3.1入國通報單 O2.3.2聘僱許可申請書 O2.3.3居留證申請書	P2.3.1依法令規定辦理入國通報作業。 P2.3.2依入國通報許可，向勞動主管機關辦理聘僱許可作業。 P2.3.3依法令規定協助外籍勞工申請居留證作業。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K03外籍勞工僱用相關作業流程	S02文書處理能力 S04資訊科技應用能力 S05時間管理能力
	T2.4協助外籍勞工完成報到作業	O2.4.1委託服務契約書 O2.4.2報到紀錄表 O2.4.2交付紀錄表	P2.4.1協助外籍勞工簽署委託服務契約書。 P2.4.2進行我國法規宣導。 P2.4.3將外籍勞工交付雇主，並與雇主及外籍勞工簽署相關紀錄表。 P2.4.4協助雇主進行外籍勞工職前訓練。	2	K02外籍勞工僱用相關法規 K03外籍勞工僱用相關作業流程	S01溝通協調能力 S02文書處理能力
T3工作與生活輔導	T3.1宣導工作與生活規範	O3.1.2宣導及簽到表	P3.1.1依法令規定與雇主要求，協助外籍勞工住宿事宜。 P3.1.2外籍勞工上工前，進行相關工作與生活規範宣導。 P3.1.3進行相關工作與生活規範定期宣導及完成紀錄。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K08傳染病知識 K09消防安全概念	S01溝通協調能力 S02文書處理能力
	T3.2執行工作與生活關懷服務	O3.2.1服務紀錄表 O3.2.2申訴紀錄表 O3.2.3非勞工行	P3.2.1依契約規定或視需求，對外籍勞工進行關懷服務及輔導，並完成服務紀錄表。 P3.2.2依雇主 / 外籍勞工反映的問題，進行關懷、輔導及妥善處理，並完成申訴紀	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K10跨文化認知 K11諮商與輔導	S01溝通協調能力 S04資訊科技應用能力 S06問題處理能力 S07活動規劃能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		政服務紀錄表	錄表。 P3.2.3 規劃、辦理與協助外籍勞工參與休閒活動，並完成相關紀錄表。			
	T3.3異常事件處理	O3.3.1異常事件3處理紀錄表 O3.3.2服務紀錄表	P3.3.1辨別異常原因，通知雇主及仲介單位管理階層，並填寫相關表單。 P3.3.2當勞雇雙方發生問題時，能確實了解原因，妥善溝通，以順利解決問題。 P3.3.3依雇主及仲介單位管理階層指示並依據異常事件處理流程，協助雇主 / 外籍勞工處理異常事件。 P3.3.4回報雇主及仲介單位管理階層處理結果，並完成相關紀錄及後續追蹤。 P3.3.5進行異常案例宣導與人員輔導。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K11諮商與輔導 K12異常事件處理流程 K13勞資關係概念	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S06問題處理能力 S07顧客導向
T4重入國、轉換續聘及離境作業	T4.1重出入境申請作業	O4.1.1重出入境申請書	P4.1.1依雇主提供外籍勞工返國時程，協助外籍勞工申請重出入境許可證明。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K03 外籍勞工僱用相關作業流程	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S05時間管理能力
	T4.2中途解約及遞補	O4.2.1終止委託服務契約書 O4.2.2終止聘僱關係驗證申請書 O4.2.3遞補申請	P4.2.1勞雇雙方發生中途解約時，協助完成解約作業。 P4.2.2完成中途解約作業後，協助外籍勞工離境作業。 P4.2.3視雇主需要協助進行外籍勞工遞補作業。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K03外籍勞工僱用相關作業流程 K12異常事件處理流程	S01溝通協調能力 S04資訊科技應用能力 S07顧客導向 S08異常處理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		書				
	T4.3轉換雇主 / 仲介作業	O4.3.1轉換雇主申請表 O4.3.1委任 / 終止招募契約書 O4.3.2委託 / 終止服務契約書	P4.3.1辨別外籍勞工轉換問題與勞雇雙方之需求。 P4.3.2依勞雇雙方需求，進行轉換雇主 / 仲介作業。 P4.3.3協助與外籍勞工、雇主簽署相關終止契約書。 P4.3.4備妥轉換資料，並完成申請、離境或仲介轉換作業。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K15外籍勞工僱用相關作業流程 K05契約範本知識	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S05時間管理能力 S07顧客導向
	T4.4期滿續聘作業	O4.4.1續聘意願調查表 O4.4.2續聘許可申請書 O4.4.3居留證申請書	P4.4.1進行雇主 / 外籍勞工續聘意願調查。 P4.4.2依據調查結果，進行續聘（含居留申請） / 轉換雇主 / 離境等相關作業。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K15外籍勞工僱用相關作業流程	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S04資訊科技應用能力 S05時間管理能力 S07顧客導向

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T4.5離境作業	O4.5.1離境報備申請書	P4.5.1協助聘僱期滿 / 中途解約 / 違反法令規定等狀況之外籍勞工完成離境作業。	3	K02外籍勞工僱用相關法規 K15外籍勞工僱用相關作業流程	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S04資訊科技應用能力 S05時間管理能力

職能內涵(A=attitude 態度)

- A01謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A02壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A03團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A04持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A05自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A06應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
 - 高中(職)以上畢業，且具1年以上工作經驗。
 - 參訓資格依各訓練機構規定。
- 本基準適用於「外籍勞工仲介行政人員、業務人員、雙語服務人員」。
- 【註1】外籍勞工僱用相關法規：如就業服務法、勞動基準法、所得稅法、入出境管理辦法、健康檢查管理辦法等。