

私立就業服務機構異常事件處置與法遵作業標準程序（SOP）

人力仲介公司服務品質管理系統（QMS）與法令遵循手冊規範文件

文件編號：SOP-LEGAL-2026-01
版本：V3.0（律師審定修飾版）

【法遵 core 原則與通報指引】

依《就業服務法》第56條及《私立就業服務機構許可及管理辦法》，仲介機構知悉異常事件發生時，應恪遵「優先保全移工身心安全與權益」、
「落實法定限期通報」及「完整留存內部處置軌跡（視同查核憑證）」三原則。

壹、雇主及被看護者端（含勞資爭議與侵害行為）異常處置表

異常事件類別	主要法規依據	法定通報與通訊單位	通報時限要求	仲介機構專業處置標準作業流程 (SOP)
雇主死亡	就服法 § 59 I (一) 民法繼承編	直轄市/縣市政府勞工局（處）、移民署專勤隊、勞保局	知悉後3日內	- 協助辦理雇主變更手續或向勞動部申請轉換雇主/工作。 - 協調繼承人結清未付薪資，並辦理聘僱關係終止或承接作業。
被看護者死亡	就服法 § 59 I (一) 雇主聘僱許可辦法	勞動部勞動力發展署、直轄市/縣市政府勞工局（處）	知悉後3日內	- 通知勞動部廢止原聘僱許可，並通報當地勞工局。 - 協助移工進行轉出登記；若移工意願離境，辦理離境驗證與膳宿安頓。
積欠薪資／勞資爭議	基準法 § 22/ § 23 就服法 § 57(九)	當地勞工局（勞資關係科）、勞動檢查處、1955專線	立即處置/隨時	- 第一時間進行勞資雙方溝通，核對出勤與薪資給付明細帳冊。 - 協調雇主限期補足欠薪；若協調不成，協助移工申請勞資爭議調解。
雇主或同居人對移工性侵害	刑法 § 221等 性侵害犯罪防治法	110報案、113專線、地方家庭暴力暨性侵害防治中心、勞工局	知悉後24小時內	- 立即啟動保護機制：陪同醫療就診並採取驗傷採樣（切勿清洗）。 - 立即向110/113通報，並協助移工至緊急安置機構，嚴禁私下和解。
雇主或同居人對移工性騷擾	性別平等工作法 性騷擾防治法	1955專線、地方政府勞工局（條件性通報/申訴）	知悉後24小時內	- 保全相關對話紀錄、錄音或監視器影像等證物。 - 協助移工提出申訴，評估隔離環境需求並向勞動部申請緊急轉換雇主。
雇主或同居人對移工施暴/傷害	刑法 § 277 家暴防治法/就服法	110報案、113專線、地方家防中心、勞工局（處）	知悉後24小時內	- 協助移工立即就醫、開立診斷證明書並進行人身安全隔離。 - 協助向警方報案，同時通報地方主管機關安排庇護安置與轉換雇主。

貳、外籍移工端（含行蹤不明、傷亡與違法行為）異常處置表

異常事件類別	主要法規依據	法定通報與通訊單位	通報時限要求	仲介機構專業處置標準作業流程 (SOP)
移工行蹤不明（失聯）	就服法 § 56 雇主聘僱許可辦法	勞動部發展署、內政部移民署專勤隊、地方勞工局、警察局	失去聯繫滿3日（3日之次日起3日內）	- 確認移工非因災害、事故或急診等突發狀況失聯。 - 依《就服法》第56條填具「移工連續失去聯繫三日通報表」登錄系統陳報。
移工死亡（因病/意外/職業災害）	就服法 § 56 勞基法/職安法	勞動部發展署、移民署專勤隊、地方勞工局、檢察官/地檢署、駐台辦事處	知悉後3日內（職災需24h內）	- 協助取得相驗屍體證明書或死亡證明書，通報行政機關與母國駐台辦事處。 - 協助家屬處理善後、商業保險與勞保身故給付理賠及遺體或骨灰運返。
移工遭受傷或普通傷害/職災	職安法 § 37 勞基法/就服法	地方勞工局、勞動檢查處（若屬重大職災）、1955專線	知悉後立即/重大職災8h內	- 協助就醫並追蹤診治進度，確定是否屬於職業災害。 - 協助申請勞工保險醫療給付，督促雇主給付職災補償（原領工資及醫療費用）。
移工涉及性侵害或性騷擾他人	刑法/性平法 性騷擾防治法	110報案、地方性騷擾申訴窗口、地方勞工局（處）	知悉後立即	- 維護現場及通訊事證，陪同移工接受司法調查，安排母國語言通譯人員。 - 評估受害人權益與雇主需求，必要時協調終止聘僱合約並辦理離境或移送。
			知悉後立即	立即協助就醫驗傷並向警方報案，確保移工生命財產安全。

異常事件類別	主要法規依據	法定通報與通訊單位	通報時限要求	仲介機構專業處置標準作業流程 (SOP)
移工遭他人施暴 (或涉及暴力傷害)	刑法 § 277 就業服務法	110報案、1955專線、地方勞工局（處）		• 向主管機關呈報，若加害人為第三方（如同事或外部人），協助法律權益救濟。

■ 私立就業服務機構法遵提示：本 SOP 依據《就業服務法》、《私立就業服務機構許可及管理辦法》及相關勞動法令編製。仲介機構工作人員於處理各項異常事件時，應即時填寫「異常事件通報與處置紀錄表」，留存通報郵寄回執、傳真憑證或系統傳輸紀錄至少 5 年，以備勞動部服務品質評鑑與各縣市政府勞工局檢查。