

# 桃園、新北就業服務 商業同業公會

## 推動ES品保認證標章計畫報告

計畫主持人：黃杲傑理事長

新北市就業服務商業同業公會榮譽理事長

桃園市就業服務商業同業公會理事長



## 107年桃園、新北公會 教育訓練重點

---

- 一、推廣ES品保認證標章
- 二、開辦人力仲介員三級  
認證職能班



## 新北公會

群策群力創造  
永續經營 的存在價值  
成為就服公會第一品牌

願景

## 桃園公會

使命必達  
創造會員  
永續經營 的環境



人力仲介業終  
極目標

永續經營

人文素質提升  
才是品質的保證

# 業界、消費者對政府評鑑制度的評語



一年一次大拜拜



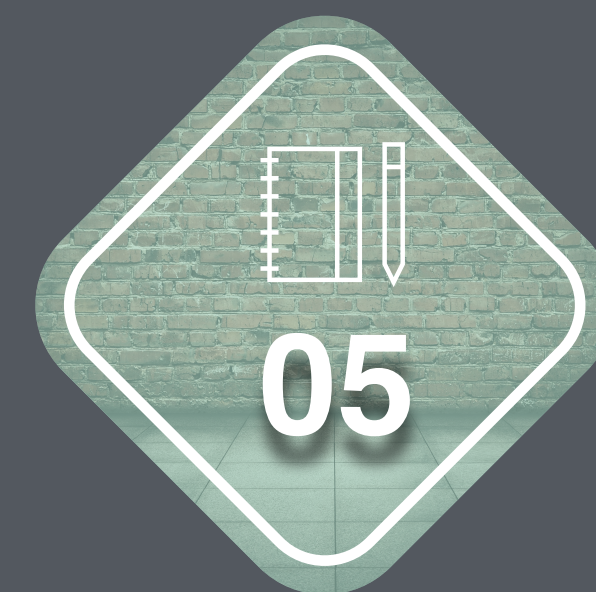
找麻煩



不實際



人治、人為操作—  
評鑑人員給分標準不一



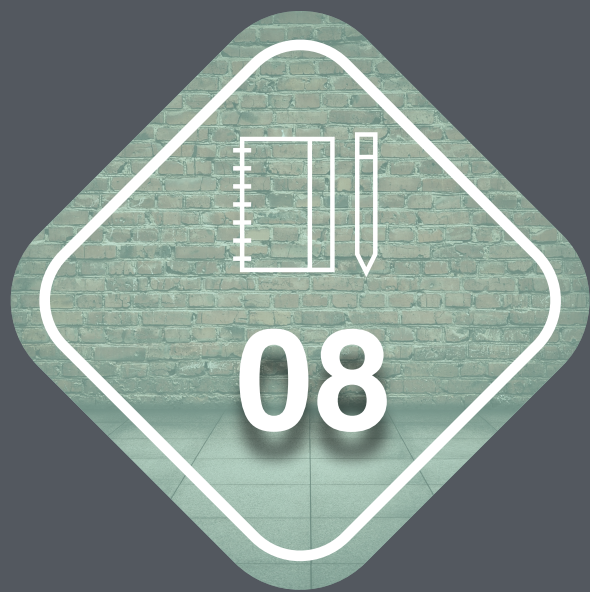
紙上作業



對生意沒幫助



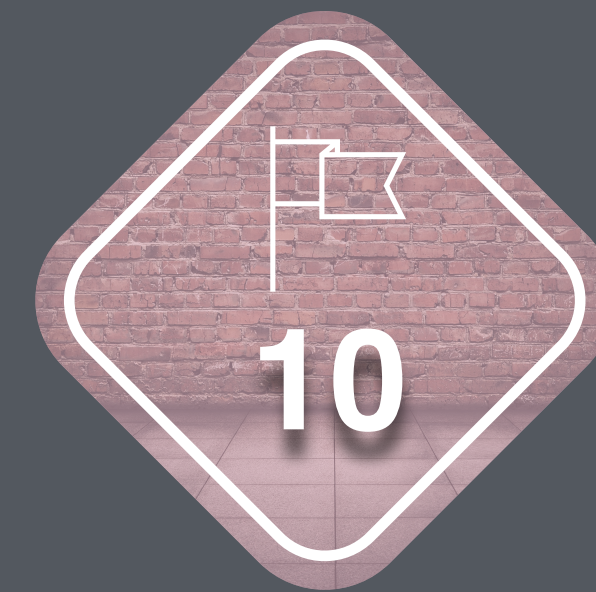
玩假的  
獎優汰劣只是呼口號



外行評鑑內行



缺乏內涵教育



無法提升業者形象

# ES 標章 VS . 政府評鑑超級比一比



項目	政府評鑒制度	公會品保認證
1	勞民傷財一天到晚加班寫報告，有寫不完的報告	少許員工的上課費用，少數員工利用上班時間上課，所以沒有加班問題
2	大家只注重表面功夫	如果只注重表面功夫無法過關
3	無法落實服務品質保證	充分落實服務品質
4	無法提高員工素質	隨時教育訓練員工、專業服務內涵
5	無法真正落實獎優汰劣	透過公會的大量宣傳達到獎優汰劣的效果
6	對仲介公司的業務毫無助益	有品質保證標記、能夠增加會員的業績
7	仲介公司引進的人數家數越多越難拿到高分	會員成績好壞與員工人數或者是引進人數毫無關聯
8	每年都做已經麻木不仁	每兩年才認證一次
9	評鑑人員根本不了解仲介公司給分不公正不客關	上課的師資都是業內人士內容絕對符合同業的需求
10	沒有仲裁單位，消費者發生爭議時投訴無門	有保證金機制消費者可以跟公會提出投訴較有保障

# 優質ES

Employment Service

就業服務

## 申請資格

中華民國境內合法登記之私立就業服務機構，並符合就業服務法及其相關規定取得許可證照者。

## 認證作業申請應備資料

1. 申請書
2. 特許證影本
3. 公司行政組織職掌跟表
4. 檢附其重業人員之執業證造影本
5. 負責人或管理者或代表學經歷表
6. 服務手冊
7. 公會會員證

## 審查

1. 書面資料填寫完整及詳實，佐證文件之完整性
2. 現場評核
3. 資格審核

## 認證與效期

1. 審查通過後由公會核發證書，認證有效期限為兩年
2. 通過認證者於期限屆滿前，需重新認證

## 公布方式

1. 公開授證獎勵
2. 透過平面媒體廣告
3. 公會網站公告[優良ES (Employment Service, 就業服務)]名單供民眾查詢

◎補件如需補件者請於指定期限內完成，否則不予受理。

逾期末補件或不符申請要件者，將檢還所有資料。三個月內不得再提申請。

# 人力仲介公司主要的課程需求：



1、行政作業程序



2、就業服務法規



3、異常處理機制



4、雙語人員心理輔導



5、創意服務概念



6、勞資爭議處理



7、客訴處理



8、業務行銷



# 人力仲介公司-品保認證課程：

入門課程-新進人員	專業職能 (行政作業、業務法規)	共通職能 (社會企業的概念凝聚)	經營/管理職能 (企業價值再造)
<p><b>必修課程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 外勞聘僱法規介紹</li><li>2. 外勞引進就業服務法規概念</li><li>3. 外國人聘僱管理辦法與申請流程</li><li>4. 雇主需求確認與外勞配額申請</li><li>5. 外勞入國後定期體檢查相關法規實務分析</li><li>6. 外勞轉出、承接處理機制</li></ol> <p><b>選修課程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 多元文化的溝通說話術</li><li>2. 外籍看護人員應注意事項</li><li>3. 勞工安全(法規)宣導處理機制</li><li>4. 外勞工作與生活關懷實務</li></ol>	<p><b>必修課程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 外勞引進相關作業實務分析</li><li>2. 外勞雇用聘僱流程與案例分析</li><li>3. 外勞聘僱法規應用及案列分析</li><li>4. 中途解約及遞補處理準則</li><li>5. 外勞離境/返鄉等作業</li><li>6. 評鑑實務</li><li>7. 評鑑實務-創意服務精修班</li></ol> <p><b>選修課程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 勞動相關法規</li><li>2. 職業安全法規</li><li>3. 服務內容SOP流程設計</li><li>4. 勞資爭議處理技巧及應記載事項</li></ol>	<p><b>必修課程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 溝通技巧與心理輔導</li><li>2. 同理心與生活關懷實務</li><li>3. 性騷擾與性侵害防治</li><li>4. 外勞人身侵害處理機制</li><li>5. 客訴實務分析與技巧</li><li>6. 非勞工行政處理機制</li><li>7. 外勞異常事件處理程序</li></ol> <p><b>選修課程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 交工與工作環境解說技巧</li><li>2. 外勞受性侵、暴力處理機制</li><li>3. 翻譯人員之溝通技巧</li><li>4. 翻譯人員心理輔導</li></ol>	<p><b>必修課程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 問題分析與解決</li><li>2. 危機處理能力</li><li>3. 具影響力的溝通術與領導</li><li>4. 內部講師培訓課程</li><li>5. 中高階商務談判技巧</li><li>6. 外勞人力仲介業經營策略前瞻專家會議</li></ol> <p><b>選修課程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 逆境中求成長的經營策略</li><li>2. 人力仲業與社會企業的責任</li><li>3. 站在巨人肩膀上成長-標竿學習的策略應用</li><li>4. 核心溝通與向上溝通技巧</li></ol>

# ES品保標章認證施行細則



**01** | 仲介公會的會員必須繳費跟所屬公會申請品保認證，認證通過後由公會頒發優質ES認證徽章，並公布於公會的網站上。

**02** | 必須切結保證嚴格遵守優質ES認證規章，若有違反情事發生公會得隨時取消所頒布的認證徽章，違規情節嚴重者永久取消會員資格。



# ES品保標章認證施行細則



**03** | 接受認證的會員公司必須繳交保證金費，違反規章者，公會得沒收保證金，會員不得異議。

**04** | 會員必須派公司各部門員工接受公會的教育訓練達一定的上課時數，結業者頒發結業證書，通過公會檢測後回公司有當種子教師回饋公司所屬部門員工者，繳回錄影光碟，公會始頒發合格證書。



# ES品保標章認證施行細則



01

仲介公司依照所屬從業人員人數計算，每10人必須派一名參加訓練課程(即10人以下以10人計、20人以下以20人計以此類推)。

02

上完課只給上課時數證明，需課後繳交報告書並通過考核後始頒發合格證書。

03

各科取得合格證書的講師必須在公司內部對全體員工上課，全程錄音錄影繳交影帶，經講師審核無誤後發給該科系品質認證核可證書。

04

送審會員必須完整的參加八堂各科訓練課程，公司的負責人或CEO必須參加公會舉辦的公益活動，取得證明後才能參加品保認證。

會員通過認證公告之公司規模係以推派人數為其註記標準

# ES品保標章認證施行細則



05

上課內容分為：新進員工（含就業服務法）、行政人員、翻譯（含心理輔導及各種危機處理機制）、業務（各種法規）、負責人（接受公會指定的義工服務達一定時數）。

06

達成當年必修8堂課，並符合第4點、第5點備齊所有相關證明書公會才發給品質保證徽章，並行文給勞動部、勞工局、各國駐台辦事處以及公布在公會的網站上。



# 107年課程規劃

月份	班級名稱	講師名稱	備註
4	創意服務精修班	黃杲傑	2班
5	服務內容SOP流程設計班	黎國旭	
6	外勞雇用聘僱流程與案例分析	莊國亮	
7	外勞聘僱法規應用及案列分析 (含續聘、返鄉、重入國等實務)	黃柏恩	
8	勞資爭議處理技巧及應記載事	陳英俊 庭長	
9	客訴實務分析與技	陳繼賢	
10	看護人員應注意事	廖素芬	
11	外勞異常事件處理程	王文瑾	



## 貼心小叮嚀

快快報名107年課程  
錯過今年  
品保認證再等一年

# Thank's For Your Attention

雲享創新廣告企劃製作

台灣的  
蟲蟲危機  
II  
製作團隊

CLOUD SHARE  
雲享創新廣告企劃有限公司

