

臺中市政府 112 年度仲介本國人在國內工作之私立就業 服務機構評鑑結果建議表

私立就業服務機構許可證號		中市私立就服第 007 號
私立就業服務機構名稱		愛爾康迪有限公司
一、品質管理	1. 契約簽訂及保存	整年度求職人僅部分簽訂定型化服務契約，其餘僅有求職人單方面簡易同意條款，且求職人重要個人資料(身份證字號)未詳列，無法呈現特定求職人的關鍵資訊。
	2. 資料建檔管制及個人資料檔案安全維護	資料建檔資訊化及保密機制，礙於公司高層授意及商業機密考量，僅以紙本方式呈現，無法實際檢閱資料建檔的資訊化作業及保密機制運作狀況。
	3. 員工管理	
二、受評期限內未受處分及無違法情事	受評期限內未受處分及無違法情事	
三、顧客服務	1. 服務紀錄	
	2. 申訴處理	
	3. 異常事件處理	
四、其他事項	1. 曾受停業處分及申報暫停營業者	
	2. 綜合評分	未完整提出去(111)年評鑑建議事項改善過程及成果相關資料
整體建議	1. 應與每一位求職人確實簽訂定型化服務契約，求職人重要個資(身份證字號)應詳列，以確實維護簽約雙方權益。 2. 顧客資料建檔資訊化及保密機制作業的實地訪評現場檢閱，宜再思考兼顧公司利益與評鑑計畫需求，提出有效的改善對策。 3. 應針對去(111)年評鑑建議事項的改善過程及成果資料，完整呈現；亦可考慮以電子化方式呈現。	

臺中市政府 112 年度仲介本國人在國內工作之私立就業 服務機構評鑑結果建議表

私立就業服務機構許可證號		中市私立就服第 022 號
私立就業服務機構名稱		翰庭有限公司
一、品質管理	1. 契約簽訂及保存	部分雇主未簽訂委任契約
	2. 資料建檔管制及個人資料檔案安全維護	
	3. 員工管理	求職者或求才者的滿意度調查統計分析結果，未針對不滿意內容提出改善方案，並追蹤改善情形；滿意度偏低的服務對象未列入申訴案件(全年無申訴案件)
二、受評期限內未受處分及無違法情事	受評期限內未受處分及無違法情事	
三、顧客服務	1. 服務紀錄	雇主與求職人服務紀錄內容不夠完整，過於簡略，無法呈現服務過程內容及重點項目
	2. 申訴處理	全年無申訴案件
	3. 異常事件處理	
四、其他事項	1. 曾受停業處分及申報暫停營業者	
	2. 綜合評分	1. 未針對去(111)年評鑑建議事項列表詳細說明改善情形及具體成果 2. 評鑑資料的呈現未在評鑑前妥慎整理並系統歸類。
整體建議	1. 求職者或求才者的滿意度調查統計分析結果，宜針對不滿意內容提出改善方案並追蹤改善情形；尤其滿意度偏低的服務對象可列入申訴案件，並留下申訴處理紀錄。 2. 雇主及求職者服務紀錄應力求服務項目及內容的完整，以維護雙方權益；建議可針對隨手紀錄的簡要內容轉成電腦文字紀錄。 3. 雇主(家長)的篩選機制已建立，惟應進一步留下篩選過程紀錄。 4. 去年評鑑建議事項的改善過程及成果，宜準備相關資料以供查證。	

臺中市政府 112 年度仲介本國人在國內工作之私立就業 服務機構評鑑結果建議表

私立就業服務機構許可證號		中市私立就服第 027 號
私立就業服務機構名稱		保健安股份有限公司
一、品質管理	1. 契約簽訂及保存	
	2. 資料建檔管制及個人資料檔案安全維護	
	3. 員工管理	1. 未提出全年度的教育訓練計畫。 2. 求職者及求才者的滿意度調查統計分析結果，未針對不滿意內容提出改善方案，並追蹤改善情形。
二、受評期限內未受處分及無違法情事	受評期限內未受處分及無違法情事	
三、顧客服務	1. 服務紀錄	
	2. 申訴處理	已建立顧客申訴處理機制，但全年度無申訴案件亦無紀錄
	3. 異常事件處理	
四、其他事項	1. 曾受停業處分及申報暫停營業者	
	2. 綜合評分	
整體建議	1. 年度教育訓練計畫的擬定，宜在年前透過訓練需求評估或顧客滿意度調查結果，不滿意項目及內容均可列入員工訓練課程規劃重點。 2. 宜針對已建立之顧客申訴處理機制進行運作，就服務過程中顧客的較不滿意回應或顧客滿意度調查呈現的普通或不滿意項目，列入申訴處理案件，以提升顧客服務品質。	

臺中市政府 112 年度仲介本國人在國內工作之私立就業 服務機構評鑑結果建議表

私立就業服務機構許可證號		中市私立就服第 033 號
私立就業服務機構名稱		宸譽人力資源有限公司
一、品質管理	1. 契約簽訂及保存	
	2. 資料建檔管制及個人資料檔案安全維護	
	3. 員工管理	顧客滿意度調查結果未進行統計分析
二、受評期限內未受處分及無違法情事	受評期限內未受處分及無違法情事	
三、顧客服務	1. 服務紀錄	
	2. 申訴處理	雖建立顧客申訴處理機制與流程，惟全年度均無申訴處理紀錄。
	3. 異常事件處理	
四、其他事項	1. 曾受停業處分及申報暫停營業者	
	2. 綜合評分	未進行求才廠商的篩選與過濾，並留下紀錄。
整體建議	1. 顧客滿意度調查結果宜進行進一步的統計分析以掌握結果，並就滿意部分進行員工獎勵，不滿意部分則進行深入分析，並研提改善方案及追蹤改善成效。 2. 全年度無申訴處理紀錄，建議在顧客服務過程中，針對顧客的抱怨或不滿意部分，轉成申訴處理紀錄，一則可有效防範異常事件發生，再則可系統檢視服務過程，並進行滾動式修正。 3. 宜針對求才廠商進行篩選與過濾，並留下審查過程紀錄，以維護推介就業之求職者權益，並有效防範異常事件發生。	