

正 本

郵件類別：普通掛號

發文方式：郵寄

檔 號：

保存年限：

勞動部勞動力發展署技能檢定中心 函

110. 5. 12

106101

臺北市復興南路二段237號9樓之19

408204臺中市南屯區黎明路2段501號6樓

聯絡方式：承辦人 陳妍竹、電話

22595700#210、傳真 04-22592118、電子

信箱 chenychu@wda.gov.tw

受文者：中華民國就業服務專業人員協會

發文日期：中華民國110年5月10日

發文字號：技發字第1101300493號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

請公於會呈 5/13

主旨：檢送本中心110年4月27日召開技術士技能檢定就業服務職類
規範修訂草案說明會會議紀錄1份，請查照。

正本：勞動部勞動力發展署職能標準及技能檢定組、勞動部勞動力發展署就業服務組、
勞動部勞動力發展署跨國勞動力管理組、勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署
、勞動部勞動力發展署身心障礙者及特定對象就業組、勞動部勞動力發展署桃竹
苗分署、勞動部勞動力發展署中彰投分署、勞動部勞動力發展署雲嘉南分署、勞
動部勞動力發展署高屏澎東分署、勞動部勞動力發展署跨國勞動力事務中心、數
字科技股份有限公司、全球華人股份有限公司、一二三生活科技股份有限公司、
一零四資訊科技股份有限公司、中華民國就業服務商業同業公會全國聯合會、台
北市就業服務商業同業公會、新北市就業服務商業同業公會、桃園市就業服務商
業同業公會、台中市就業服務商業同業公會、臺南市就業服務商業同業公會、高
雄市就業服務商業同業公會、中華民國人力仲介協會、中華民國就業服務專業人
員協會、國立政治大學、國立中正大學、中國文化大學、國立臺灣師範大學、國
立彰化師範大學、國立高雄師範大學、國立臺北教育大學、國立臺中教育大學、
高雄市政府勞工局、臺中市政府勞工局、新北市政府勞工局、臺南市政府勞工局
、臺北市政府勞動局、臺東縣政府社會處、澎湖縣政府社會處、彰化縣政府勞工
處、嘉義縣政府勞工暨青年發展處、嘉義市政府社會處、新竹市政府勞工處、新
竹縣政府勞工處、基隆市政府社會處、連江縣政府民政處、雲林縣政府勞動暨青
年事務發展處、屏東縣政府勞動暨青年發展處、南投縣政府社會及勞動處、金門
縣政府社會處、花蓮縣政府社會處、苗栗縣政府社會處、桃園市政府勞動局、宜
蘭縣政府勞工處

副本：勞動部勞動力發展署技能檢定中心全國檢定及發證管理科、勞動部勞動力發展署
技能檢定中心專案檢定科、勞動部勞動力發展署技能檢定中心場地評鑑及監評培
訓管理科、勞動部勞動力發展署技能檢定中心職類開發及基準科

主任 楊國聖

主 升 辭 國 恩

勞動部勞動力發展署技能檢定中心

技術士技能檢定就業服務職類規範修訂草案說明會

會議紀錄

壹、時間：110 年 4 月 27 日（星期二）上午 10 時 30 分

貳、地點：本中心 601 會議室

參、主持人：陳副主任宗賢

紀錄：陳妍竹

肆、出席單位及人員：（如附簽到單）

伍、會議說明：

一、現行就業服務職類規範自 101 年 1 月 13 日修正迄今，已逾 9 年未修訂，為使本職類規範及學、術科題庫能與時俱進，請規範製訂小組檢視原規範內容，研議規範修正草案，並於 110 年 2 月 4 日至 3 月 10 日公告規範草案，蒐集單位意見，為求周延，爰邀請相關單位共同研商，對於修正內容能有共識，以做為將來調整學術科試題命製之依據。

二、本次就業服務職類規範修正，配合本部 110 年 2 月 9 日修正「技術士技能檢定規範製訂作業須知」所規定的格式及體例，規範內容包含工作項目、技能種類、技能標準及相關知識等 4 部分，例如：工作項目寫法要求以名詞+動詞，技能種類以動詞+名詞，技能標準儘可能列出量化標準，並統一以「能」作為開頭說明，相關知識統一以「瞭解」作為開頭說明等規定，再配合修正，請依提供新版規範修正草案進行討論。

陸、討論議題：

案由：有關技術士技能檢定就業服務職類規範修正草案，提請討論。

說明：本次修正重點略述如下：

- 一、鑑於外國人從事本國勞動為人力仲介之大宗業務，於本職類規範工作範圍、工作項目一，增列「外國人引進、聘僱、管理事項」。
- 二、就業服務相關法規部分，新增「中高齡者及高齡者就業促進法及其相關子法」及「外國專業人才延攬及僱用法（不含外國專業人才等人申請簽證、居留、所得稅、公立學校教師退休、全民健康保險相關規定）」。
- 三、就業服務相關專業領域部分，調整工作項目「二、招募」及「三、職涯諮詢輔導」之技能種類、技能標準、相關知識等相關內容。
- 四、其餘依照「技術士技能檢定規範製訂作業須知」規定，修正文字敘述，並依本職類當前實務需求修正相關文字內容。

柒、與會人員發言摘要：

一、臺北市就業服務商業同業公會秘書許朝茂先生：

- (一)首先感謝技檢中心及本職類規範製訂小組的努力，並詳細解說本次規範修正方向，更符合現行法令規定。
- (二)有關工作項目一、「職業介紹及人力仲介；外國人引進、聘僱、管理事項」，部分內容建議修正如下：
 1. 技能種類 (一)「熟悉相關法令」，增加文字為「熟悉就業服務相關法令」，使其檢定範圍更加明確，因為「熟悉相關法令」確實範圍太大而未加以確定（認），易生疑惑，避免造成應檢人誤會。

2. 技能種類（二）「蒐集、分析及應用」，在後面加上「就業市場」，因為就業市場才要提供這些就業資訊的分析及應用，所以修正為「就業市場分析及應用」，讓內容與關鍵字做連結。
3. 技能種類（四）「管理顧客關係」，所謂「關係」應為某些責任義務關係，私立就服機構應該注重管理顧客，因一、二次的就業服務，何必要建立「關係」，要說「關係」不如改為顧客滿意度，所以文字改為「管理顧客服務」即可，換言之，私立就業服務機構與求職者、求才者之間應為「服務」，而非「關係」。

二、國立臺中教育大學師資培育暨就業輔導處：（未出席，僅於意見蒐集期間，提供相關建議）

- （一）110年2月4日至3月10日公告規範草案蒐集單位意見期間，該校反映：工作項目三、「職涯諮詢輔導」之技能標準「能協助顧客做好職場情緒管理及人際溝通」，建議改納入工作項目一、（四）「管理顧客關係」技能種類中，目前納入工作項目三，稍有超出職涯諮詢與輔導範圍之疑慮。

- （二）該校未出席說明會，由命題委員代為解說相關內容。

三、本中心及本職類規範製訂委員綜合說明：

- （一）有關工作項目一、「職業介紹及人力仲介；外國人進、聘僱、管理事項」之意見，彙整說明如下：

1. 技能種類（一）「熟悉相關法令」，建議增加文字為「熟悉就業服務相關法令」，因相關法令非僅指於就業服務法，總體亦泛就業促進、勞動的相關法令規定，僅框定於就業，恐涵蓋範圍不足

本職類規定，且職類規範有既定的架構，內容為漸進式的鋪陳，其涵蓋工作項目、技能種類、技能標準及相關知識等分層定義，如需定義其法令範圍，可修正為「熟悉勞動相關法令」。

2. 技能種類（二）「蒐集、分析及應用」，建議在後面加上「就業市場」，因技能標準中已有「就業市場相關資訊」等之文字，不宜再重複敘明。
3. 技能種類（四）「管理顧客關係」文字，建議改為「管理顧客服務」，因在求職者與求才者雙方關係中，就業服務人員需提供資訊、諮商、引導、服務等相關過程，皆屬於「關係」涵蓋範圍，且「關係」為雙向互動，「服務」僅為單向作為，如修改為「服務」，其定義過於狹隘。另「顧客關係管理（CRM）」乃就業服務相關之專有名詞，有一定的學理根據，本次修正將「管理」移至開端，係依「技術士技能檢定規範製訂作業須知」規定而調整，以符合體例，建議維持原文字。

（二）關於蒐集意見期間，臺中教育大學所提出之建議，經規範製訂小組商討，建議維持原項目，因工作項目一、「職業介紹及人力仲介；外國人引進、聘僱、管理事項」之技能種類（四）「管理顧客關係」似較屬資訊管理與運用，而「能協助顧客做好職場情緒管理及人際溝通」較屬實際提供服務（輔導）時的方法，就工作項目屬性及其業界實務需求而言，均與工作項目三、「職涯諮詢輔導」之技能種類（三）「職場情緒管理及人際溝通」較為接近，為便於區分二者差異，工作項目一與工作項目三「顧客」之定義，工作項目一「顧客」為求職者與求才者，工作項目三「顧客」為

求職者及在職有諮詢輔導需求者，分別定義讓兩者易於區別，命題範圍更加清楚。

捌、結論：

有關技術士技能檢定就業服務職類規範修訂草案，除於工作項目一、「職業介紹及人力仲介；外國人進、聘僱、管理事項」之技能種類（一）修正為「熟悉勞動相關法令」，其技能標準修正為「能熟悉並正確引用勞動相關法令。」外，其他均依原規範修訂草案內容照案通過，後續依相關程序辦理規範修訂事宜。

拾、臨時動議：無。

拾壹、散會：上午 11 時 50 分



勞動部勞動力發展署技能檢定中心召開技術士技能檢定
就業服務職類規範修訂（草案）說明會
簽到單

一、時間：110年4月27日（星期二）上午10時30分

二、地點：本中心6樓 601會議室

三、主持人：陳副主任宗賢 尊

四、出席單位人員：

出席單位	職稱	姓名	簽到處	用餐
勞動部勞動力發展署 跨國勞動力管理組	科長	于曉秋		☐ 葷 ☒ 素
勞動部勞動力發展署 職能標準及技能檢定組	專員	陳虹羽	陳虹羽	☒ 葷 ☐ 素
新北市就業服務商業 同業公會	秘書	彭家縈	彭家縈	☒ 葷 ☐ 素
桃園市就業服務商業 同業公會	理事	洪昌吉	洪昌吉	☒ 葷 ☐ 素
高雄市就業服務商業 同業公會	監事	張詠宣	張詠宣	☒ 葷 ☐ 素
臺南市就業服務商業 同業公會	秘書	曾雅慧	曾雅慧	☒ 葷 ☐ 素
中華民國就業服務商業 同業公會全國聯合會	理事	柯樂禮	柯樂禮	☒ 葷 ☐ 素
台中市就業服務商業 同業公會	理事	黃錫銘	黃錫銘	☒ 葷 ☐ 素
中華民國人力仲介協會	秘書	胡閔嘉	胡閔嘉	☒ 葷 ☐ 素

出席單位	職稱	姓名	簽到處	用餐
桃園市政府 就業職訓服務處	聘用督導	葉姿含	葉姿含	☒ 葷 ☐ 素
新竹縣政府勞工福利科	約用人員	許瑾平	許瑾平	☒ 葷 ☐ 素
臺中市政府 勞工局就業服務處	課員	陳姿伶	陳姿伶	☒ 葷 ☐ 素
彰化縣政府勞工處	業務促進員	林玫雯	林玫雯	☒ 葷 ☐ 素
屏東縣政府 勞動暨青年發展處	科員	錢昭誼	錢昭誼	☐ 葷 ☐ 素
連江縣政府民政處	科長	曹祐誠	曹祐誠	☒ 葷 ☐ 素
嘉義市政府社會處	約用人員	曾詠淳	曾詠淳	☐ 葷 ☒ 素

出席單位	職稱	簽到處	用餐
勞動部勞動力發展署 就業服務組			☐ 葷 ☐ 素
勞動部勞動力發展署 身心障礙者及特定對象 就業組			☐ 葷 ☐ 素
勞動部勞動力發展署 跨國勞動力事務中心			☐ 葷 ☐ 素
勞動部勞動力發展署 北基宜花金馬分署			☐ 葷 ☐ 素
勞動部勞動力發展署 桃竹苗分署			☐ 葷 ☐ 素
勞動部勞動力發展署 中彰投分署			☐ 葷 ☐ 素
勞動部勞動力發展署 雲嘉南分署			☐ 葷 ☐ 素
勞動部勞動力發展署 高屏澎東分署			☐ 葷 ☐ 素
台北市就業服務商業 同業公會	秘書	許朝茂	☒ 葷 ☐ 素
中華民國就業服務專業 人員協會			☐ 葷 ☐ 素
數字科技股份有限公司			☐ 葷 ☐ 素
全球華人股份有限公司			☐ 葷 ☐ 素

出席單位	職稱	簽到處	用餐
一二三生活科技股份有限公司			☐ 葷 ☐ 素
一零四資訊科技股份有限公司			☐ 葷 ☐ 素
國立政治大學			☐ 葷 ☐ 素
國立中正大學			☐ 葷 ☐ 素
中國文化大學			☐ 葷 ☐ 素
國立臺灣師範大學			☐ 葷 ☐ 素
國立彰化師範大學			☐ 葷 ☐ 素
國立高雄師範大學			☐ 葷 ☐ 素
國立臺北教育大學			☐ 葷 ☐ 素
國立臺中教育大學			☐ 葷 ☐ 素
新北市政府勞工局			☐ 葷 ☐ 素
臺南市政府勞工局			☐ 葷 ☐ 素

出席單位	職稱	簽到處	用餐
臺北市政府勞動局			☐ 葷 ☐ 素
高雄市政府勞工局			☐ 葷 ☐ 素
臺東縣政府社會處			☐ 葷 ☐ 素
澎湖縣政府社會處			☐ 葷 ☐ 素
嘉義縣政府 勞工暨青年發展處			☐ 葷 ☐ 素
新竹市政府勞工處			☐ 葷 ☐ 素
基隆市政府社會處			☐ 葷 ☐ 素
雲林縣政府 勞動暨青年事務發展處			☐ 葷 ☐ 素
南投縣政府 社會及勞動處			☐ 葷 ☐ 素
金門縣政府社會處			☐ 葷 ☐ 素
花蓮縣政府社會處			☐ 葷 ☐ 素
苗栗縣政府社會處			☐ 葷 ☐ 素

出席單位	職稱	簽到處	用餐
宜蘭縣政府勞工處			☐ 葷 ☐ 素

勞動部勞動力發展署技能檢定中心召開技術士技能檢定
就業服務職類規範修訂（草案）說明會
簽到單

一、時間：110年4月27日（星期二）上午10時30分

二、地點：本中心6樓 601會議室

三、主持人：陳副主任宗賢

四、列席單位人員：

列席單位	簽到處
全國檢定及發證管理科	莊品品
場地評鑑及監評培訓管理科	許美智
專案檢定科	

