

職能單元代碼	BHR4R2966v2
職能單元名稱	提供企業私立就業服務機構之服務
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、規劃客戶相關服務事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並評估客戶需求 2. 依照相關法規，建立並維護客戶資料。 3. 開發、規劃方案以解決客戶需求，規劃方案以解決組織需求。 4. 確認並選擇適合的服務，在責任範圍內達到客戶需求。 5. 執行服務機制，以確保定期服務回饋與滿意程度。 6. 記錄與分析服務回饋意見，並回報適當人員。 7. 若無法滿足組織/機構需求，應重新設計服務內容或轉介相關單位。 <p>二、提供客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向現在或潛在客戶推廣服務。 2. 確保與客戶來往時，符合其需求和權利。 3. 確保提供的服務符合相關法規，同時維護客戶與就業服務機構聲譽及工作範疇。 4. 正確並即時提供客戶服務相關資料。 5. 依照機構標準，完成並維護客戶服務流程。 <p>三、發展並推廣客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向現在或潛在組織/機構推廣服務。 2. 發展、記錄並推廣組織/機構服務方案。 3. 協助組織/機構確認其需求及權利，並選擇最適切服務。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 政府人力資源政策概念 • 就業市場現況與趨勢 • 就業服務相關法規
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 就業機會開發能力

說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none">• 無。
---------	--