

宏華人力資源股份有限公司 103 年第 1 次 招募派駐中華電信公司客服人員簡章

壹、招募對象、學經歷條件、錄取名額、工作地區、類組代碼

一、類別、招募對象、學經歷條件：

類別	對象	學經歷條件
第一類	社會人士	1. 高中(職)以上畢業。 2. 需熟悉電腦操作及中英文資料輸入。 3. 具服務熱忱、親和力及耐心、主動積極，有意願投入客服專線客戶服務及線上行銷工作者。 4. 國、台語口說流利。 5. 熟悉行動通訊業務或數據網路業務、電腦網路概念者尤佳。
第二類	中華電信公司現職客服委外人員	1. 高中(職)以上畢業。 2. 服務年資需滿 1 年以上。 3. 綜合考量最近 1 年個人績效評核成績、管理與發展潛能、以及團隊精神等整體表現列優等(前 30%)以上。

二、錄取名額、工作地區、類組代碼：

(一) 第一類：

工作內容	錄取名額	工作地區	類組代碼	備註
行動客服專線值機作業	90 名	新北市	A01 行動客服	
	90 名	台中市	A02 行動客服	
數據客服專線值機作業	20 名	台中市	B01 數據客服	
	20 名	高雄市	B02 數據客服	
合計	220 名			

(二) 第二類：僅受理中華電信公司客服作業中心現職客服委外人員，其學經歷、成績符合前述條件者報考，非該中心現職委外人員不得報考。

作業中心	錄取名額	工作地區	類組代碼	備註
一客一中心	19 名	台北市	A11 行動客服業務	
			B11 行動客服機務	
一客二中心	5 名	台北市	A12 數據企業客服	
一客三中心	12 名	宜蘭市	A13 寬頻客服	

作業中心	錄取名額	工作地區	類組代碼	備註
一客四中心	4名	台北市 新北市 桃園市	A14 固網客服	錄取後派駐桃園固網客服或台北市/新北市行動客服工作
一客五中心	23名	新北市	A15 行動客服業務	
			B15 行動客服機務	
一客六中心	12名	桃園市	A16 固網客服	
二客一中心	20名	台中市	A21 行動客服業務	
			B21 行動客服機務	
二客二中心	29名	台中市	A22 數據客服	
二客三中心	23名	台中市	A23 行動客服業務	
			B23 行動客服機務	
二客四中心	3名	台東市	A24 查號服務	
二客五中心	8名	台南市	A25 固網客服	
二客六中心	2名	高雄市	A26 國際客服	需具備英語或日語相關合格證照
二客七中心	17名	高雄市	A27 數據客服	
二客八中心	15名	高雄市	A28 行動客服業務	
			B28 行動客服機務	
二客九中心	8名	高雄市	A29 寬頻客服	
合計	200名			

貳、報名期間及方式：

一、報名期間：103年5月8日(星期四)至103年5月16日(星期五)17:00截止，逾期恕不受理。

二、報名資格：

- (一) 國籍：具有中華民國國籍者。
- (二) 性別：不拘。
- (三) 年齡：不限。
- (四) 其他：

1. 畢業證書如係國外學歷須請加附中文譯本(可委由翻譯社翻譯或自行翻譯)；國外學歷影本應經我國駐外單位，包括我國駐當地使、領館或派駐當地之文化、貿易、商務機構或其他經我國政府認可之機構驗證或公證人驗(認)證。目前若無我國駐外單位驗證者，請及早申請，以免損及本身權益。

三、報名方式：

(一) 一律採網路報名，不受理現場與通訊報名。

網址：https://rmis.cht.com.tw/portal/hohw/pre_login.jsp

(二) 報名表件：

1. 履歷表、自傳(請上網登錄，履歷表中每個欄位皆須填寫詳實)及個人照片(請自行上傳)。
2. 最高學歷畢業證書或肄業學校在學證明(請自行掃描後上傳)。
3. 具備職缺相關工作經歷證明(請自行掃描後上傳，無則免附)。
4. 外語能力證明文件(請自行掃描後上傳，無則免附)。
5. 報考「第二類」人員另須具備文件：
 - (1). 中華電信公司現職優秀客服委外人員資格證明(由主任核章；請自行掃描後上傳)。
 - (2). 報考「A26 國際客服」類組者，需具備下列英語或日語相關檢定合格證照：(三者擇一檢附證明文件，請自行掃描後上傳)
 - A). 全民英檢中高級檢定合格。
 - B). 新制托福測驗成績達 90 分以上、外語能力測驗口試部分 (FLPT—English) 達 S2+(含 S2+) 以上或其他相同等級之英語能力檢定考試合格。
 - C). 日本語能力試驗 (JLPT) N2 以上檢定合格。

(三) 注意事項：

1. 請擇一類組報名，不可同時報考多個類組，一經發現將取消考試資格。
2. 凡報名履歷表登(上)載不全者，視同報名未完成。
3. 報名表件內容資料及上傳文件(證件)如有偽造、變造及其他不實情事，應考人應負法律責任，如獲錄取者亦將取消錄取資格。對於應試者所有個人資料本公司將善盡保管責任。
4. 報名資料請務必留下正確之地址、E-mail、聯絡電話、手機號碼等，以利通知。

參、遴選方式、日期、地點及應攜帶證件：

- 一、遴選方式：分兩階段進行，第一階段為資格審查，合格者再通知參加第二階段面試(包含中文輸入簡易實測等)。
- 二、口試日期、地點：將以電子郵件 E-mail 通知。
- 三、口試應備證件：口試當日請務必攜帶身分證正本(國民身分證、駕照或健保 IC 卡)，未備證件者不予參加口試。
- 四、錄取方式：
 - (一) 所有參加考試人員依面試成績及各類組錄取名額依序錄取。
 - (二) 錄取人員將以電子郵件 E-mail 通知報到。

肆、薪給待遇相關事項：

一、基本月薪：客服人員每月薪資新台幣 24,000 元。

二、績效獎金：

(一) 正式雇用：每月依績效成績發給績效獎金。

(二) 試用期間：第一類錄取人員試用期之前 3 個月(含職前訓練)不發給績效獎金，第 4 個月起依績效成績發給績效獎金。

三、其他給與：另有專業津貼、全勤獎金及年終獎金等。

伍、其他有關錄取及進用相關規定：

一、錄取人員派駐單位地點與作業模式：

(一) 工作時間為二週 84 小時，須配合輪班；必要時應配合公司需要，接受工作地區及工作內容之調整。

(二) 人員經錄用後，三年內不得請調工作地點。

二、試用：(第一類錄取人員)

(一) 第一類人員錄取後試用期 6 個月，試用期滿成績合格者，正式雇用；試用成績不合格者，不予雇用。本項試用期間採兩階段考核，每階段 3 個月，第一階段考核不合格者，不予進行第二階段試用，並即停止雇用；第二階段考核不合格者，視為全階段考核不合格，予以終止勞動契約。

(二) 如有隱瞞精神疾患且足以妨礙工作者，本公司一經發現查證屬實，得予以解僱。

三、曾受有期徒刑以上刑之宣告確定，而未諭知緩刑或未准易科罰金者，取消錄取資格或即予終止勞動契約。

四、**體格檢查：**錄取人員應於報到通知送達後，依勞工健康保護規則第 11 條規定項目實施一般體格檢查，並於報到當日繳交合格體格檢查表乙份，逾期未繳送體格檢查表或體格檢查不合格者，取消錄取資格。

陸、報名聯絡事項請 E-mail：service@honghwa.com.tw。