

A photograph of three business professionals (two men and one woman) in dark suits, standing in a modern office with large windows and a staircase. The man on the left is holding a briefcase. The woman in the middle is smiling. The man on the right is also holding a briefcase. The background is a bright, blue-tinted office space.

2021

# 人資 F.B.I.

人才延攬管道、社群招募方式等作業趨勢  
招募任用、員工培育、人資系統 E 化等預算規劃  
同業招募成效、員工離職率等關鍵指標  
遠距面試、HR 數據需求、人才庫

104

# 人資 F.B.I. 簡述

以人力銀行普及於企業市場，服務超過 39 萬家企業會員的 104，期望透過人資調查研究，持續提供人資從業朋友有關台灣人力資源管理的趨勢資訊。

承蒙人資好朋友們的參與調查及經驗回饋，此調查活動在 2021 年已邁入第十年，研究架構亦更趨完整，其中包含人資關鍵作業（**Function**）、預算（**Budget**）、與關鍵指標（**Indicator**）等三大主題，故以三大主題的英文字母開頭為其命名為簡單易記的「人資 **F.B.I.** 報告」。

自 2018 年起，除原有的 F.B.I. 架構外，也將人資好友們關心的「**HR 作業困境**」與話題討論度高的「**HR 時事議題**」也納入分析範疇，讓人資朋友們更能掌握時勢脈絡。

這份「人資 **F.B.I.** 報告」不僅是一份趨勢研究報告，也是人資從業人員很好用的工具資訊，建議您保存這份報告，隨時翻閱。



# 人資 F.B.I. 使用時機



使用趨勢  
Function

想瞭解人資作業趨勢時

這份報告提供您近二~四年的人資解決方案的需求變化，當年度需求差異越大時，即代表是正處興衰的解決方案。



預算規劃  
Budget

進行人力資源管理預算規劃  
不知市場水準，無從下筆時

此研究提供您各項人資作業，2019 ~ 2020 年實際花費及 2021 年預算編製資訊。



關鍵指標  
Indicator

設定人力資源作業的 KPI  
需要標竿資訊參考時

此研究提供您不同產業的招募成效、新人留任率、離職率等關鍵指標資訊。

# CONTENT 目錄

**2021年 觀點發現** [p. 05](#)

## **Chapter 1 — F.B.I. 歷年趨勢觀察**

HR 作業使用趨勢 Function (F) [p. 22](#)

HR 作業預算規劃 Budget (B) [p. 39](#)

HR 作業關鍵指標 Indicator (I) [p. 43](#)

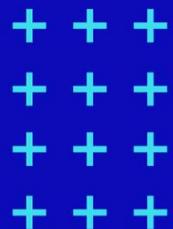
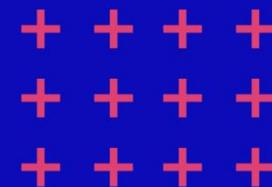
## **Chapter 2 — HOT 議題分析**

HR 作業困境與建議 [p. 52](#)

HR 時事議題 [p. 65](#)

**附錄 — 研究設計、數據報表** [p. 72](#)

# 2021 觀點發現



# 2021 觀點發現

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

「線上視訊 / 通話」逐成為企業在人員面試的後援工具，免付費、通話視訊品質為企業工具選擇的首要考量

2020 年初爆發 COVID-19 以來，企業為避免群聚感染，在人員面試上已有 26.7% 的企業是透過 AI 或線上視訊 / 通話來與人才進行面談。且此現象隨著企業的員工規模愈大，使用遠距面試的比例亦有愈高的現象。

疫情雖在 2020 下半年有所趨緩，但仍未解除，2021 年仍有 33.7% 的企業表示會透過遠距面試來與人員進行面談，近 1 / 3 企業有此需求。此外，今年 5 月爆發社區感染，疫情驟然升溫，企業遠距面試需求必然增加，「線上視訊 / 通話」逐成為企業在人才招募時，相當重要的後援工具。

然而企業在選擇「線上視訊 / 通話」工具時，會考量些什麼呢？透過調查結果發現，5 ~ 49 人規模企業，主要在意要素為「無需額外付費」，而 50 人及以上的企業，最在意的是「通話視訊品質具穩定性」。

【線上免費課程】遠距招募與面談

## 企業使用遠距面試概況

2020 年

有 **26.7%** 的企業使用

2020 年使用率按員工規模

.....

5 ~ 49 人 

50 ~ 199 人 

2021 年

有 **33.7%** 的企業想使用

200 ~ 249 人 

500 人及上 

## 企業選擇「線上視訊 / 通話」工具 TOP 1 考量

5 ~ 49 人

無需額外付費

50 人及以上

通話視訊品質  
具穩定性

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

## Q1 2020 年人員平均招募時間較 2019 年更長，不管是招募一般職或主管職人員皆有相同的情形，HR 需花費更多的時間、心力，才能找到人員到任

2020 年企業在進行人員招募時，我們觀察到不論是招募一般職、或是管理職人員，企業平均招募一位人才所需花費的天數，皆比 2019 年來得長。

**一般職：**2019 年人才平均招募天數需 30 天，2020 年來到 37 天，平均增加約一週。

**主管職：**2019 年人才平均招募天數需 39 天，2020 年來到 46 天，平均也是增加約一週的時間。

可見 2020 年對於負責招募的 HR 來說，需花更多的時間、心力，才能讓員工到任。

### 2019 ~ 2020 年人才平均招募天數 按一般職、主管職觀察

	2019 年 人才平均招募天數	2020 年 人才平均招募天數
一般職	30 天	37 天
主管職	39 天	46 天

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

## Ans1 透過【104 儲備菁英人才】作為企業的儲備人才庫，定期儲備優質、合適人才，不但可解企業人員臨時空缺的燃眉之急，更可縮短人員招募的時間成本

為加速企業找到人的速度，我們觀察 2020 年企業所使用的徵才管道與其人員平均招募天數狀況，找出較有效益的招募管道。從數據結果來看，2020 年有運用「儲備人才庫」進行人員招募的企業，其人員平均招募天數，不論在一般職、或是主管職人員，皆明顯較短。

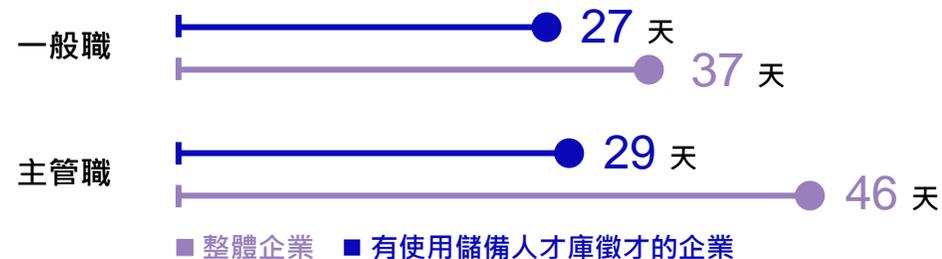
然而並不是所有的企業都有建立自己的儲備人才庫，企業未建立的主要原因為現有的徵才管道已能滿足招募需求，而已建立人才庫但卻未用來徵才的企業，則是考量到人才庫裡的履歷活躍度問題。

企業建立「儲備人才庫」後，後續的維護著實是一項大工程。建議可運用「104 儲備菁英人才」作為企業的儲備人才庫，此服務係與 104 資料庫結合，定期觀察求職人員是否有在找工作，可解決企業所擔心人才活躍度的問題。

104 儲備菁英人才

整合各招募管道履歷  
建立企業專屬人才庫

### 2020 年人才平均招募天數 按一般職、主管職觀察



### 企業未建立 / 運用「儲備人才庫」徵才主因

未建立

現有的徵才管道  
已能滿足招募需求

已建立未運用在徵才

人才庫裡的  
履歷活躍度不足

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

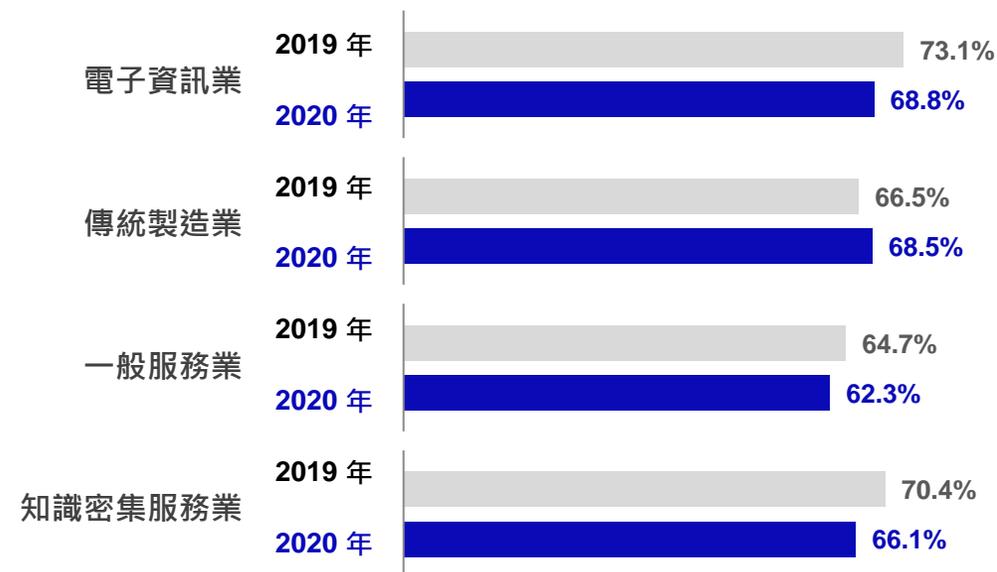
## Q2 2020 年多數產業的面試到談率表現皆遜於 2019 年，如何增加求職者前來面談的意願，為人員招募上另一要解決的關卡

在人才招募流程裡，當職缺於人力市場上釋出後，負責招募的 HR 會從前來投遞履歷的求職者裡，篩選出適合此職務的人員，並與其聯繫面談時間。

2020 年電子資訊業通知面談的人員裡，有 68.8% 的求職人員有與企業進行面談，相比於 2019 年的 73.1%，人員面試到談率明顯較低；且現象也存在於服務業裡（一般服務業、知識密集服務業）。可見 2020 年多數產業的面試到談率表現，皆較 2019 年來得差。

求職者投遞履歷就代表他（她）對這份工作是有興趣、有意願的，企業應要解決的是，要如何維持住求職者的應徵意願。

### 2019 ~ 2020 年企業面試到談率表現 按產業類別觀察



企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

## Ans2 善用【人力銀行回覆邀約工具】，並於求職者遞出履歷後的三天內儘速回覆，避免合適人才因太晚回覆而被其它企業搶走

求職者找工作時，通常不會將履歷只投遞一家企業，而是會投遞多家。故令人好奇的是，在求職者投遞履歷後，企業端的回覆時間，是否會影響求職者的面試到談率呢？

104 其實有提供線上回覆邀約工具，主要目的是讓企業去邀約合適的求職人員前來面試。透過 104 資料庫，我們觀察到若企業回覆求職者的時間超過五天，求職者願意前來面試的比例，明顯較低。

對求職者來說，企業端多久內會回覆，某種程度也是代表企業對求職者的一種重視、誠意，再加上優秀、合適的求職者，也會有其它家企業搶著面試。故建議企業應善用人力銀行現有的回覆邀約工具，儘速回覆合適的求職者，避免好人才被搶走。

### 2020 年企業回覆求職者時間 vs. 求職者面試意願

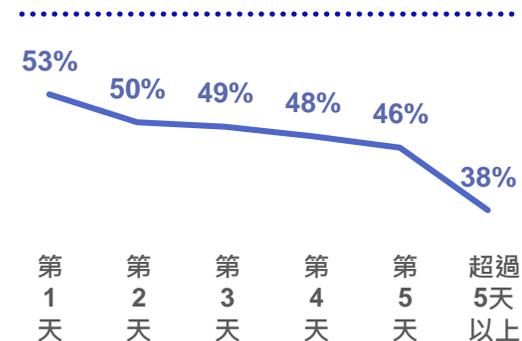
求職者有面試意願

企業平均  
回覆邀約時間 **3** 天

求職者沒有面試意願

企業平均  
回覆邀約時間 **5** 天

2020 年求職者有面試意願比例  
按企業回覆求職者時間



資料來源：104 資料庫，觀察期間 2020 / 01~ 2020 / 12

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

## Q3

2020年企業在招募人才時，更容易有「薪資/福利競爭力不足」、「無法彰顯企業雇主品牌特點吸引人才」、「企業知名度低」與「無相關同業招募資訊可參考」的招募問題

與2019年相同，「投遞履歷人員條件不符需求」、「新進人員個人特質不適合應徵職務」與「求職者無故失約」依舊是2020年企業人才招募TOP3難題，然而相比於2019年，企業有上述徵才困擾者，皆有所緩減。

但企業有反應「薪資/福利競爭力不足」、「無法彰顯企業雇主品牌特點吸引人才」、「企業知名度低」與「無相關同業招募資訊可參考」徵才困擾者，比例年對年增加，應留意。

【專欄】找到對的人 - 精選人才的三個挑戰

2020年企業招募困境

排名	困境內容	比例	2020年 - 2019年 (單位:百分點)
1	投遞履歷人員條件不符需求	60.9%	- 2.2
2	新進人員個人特質不適合應徵職務	43.0%	↓ 6.7
3	求職者無故失約	36.3%	↓ 7.2
4	產業專業人才不足	30.3%	- 2.9
5	薪資/福利競爭力不足	29.1%	↑ 5.1
6	無法彰顯企業雇主品牌特點吸引人才	29.1%	↑ 7.1
7	企業知名度低	24.3%	↑ 4.9
8	工作交通地點不方便	14.3%	3.7
9	無相關同業招募資訊可參考	13.1%	↑ 5.1

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

## Ans3.1 善用【薪資 / 福利調查報告】定期檢視企業在業界的薪資福利水平，以維持徵才競爭力

透過 2021 年員工 C.E.O 調查，我們觀察到求職者找工作最在意的 TOP 3 要素，分別是：「薪資條件符合期待」、「獎金制度公平合理」與「福利制度佳」。

顯示吸引求職者前來應徵面試的關鍵要素，與企業所能提供的薪資 / 福利水平有關。

故企業若能作好薪酬管理，不但能吸引外部人才，提升企業徵才競爭力，另一方面也可以激勵內部員工，減少人員的流失。

正所謂知己知彼，才能百戰百勝，企業若想要建立具競爭性力的薪酬福利，應定期檢視本身在業界的薪資福利水平。

[免費取得市場薪酬福利報告](#)[【專欄】建構與優化薪酬管理制度 - 提升組織競爭力](#)

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

## Ans3.2 【104 雇主品牌】與【104員工滿意度調查】不但可協助企業掌握人才競業招募動態外，亦可協助企業訂定高效招募方案，彰顯企業雇主品牌特點

2020 年初受到疫情的影響，多數企業在徵才上雖紛紛縮手，但所減少多集中在基層性的一線人員，專業具有相關工作經歷的人才，企業需求仍在。

透過 2021年員工 C.E.O 調查，我們觀察到**有工作經歷的求職者**在找工作時，所在乎的除了公司所提供的薪資 / 福利條件符合期待外、上班交通地點、公司的績效制度是否公平、工作環境狀況、同事間的相處，亦是他（她）們所在意的。

上述吸引求職者的特點，除了考驗 HR 要怎麼去突顯自家企業的特色、亦是考驗 HR 平日有否定期蒐集人才競業招募資訊的習慣。像是，市場上有哪些競業在和你搶這些專業人才？以及競業所提供的薪資 / 福利內容等等。

面對上述徵才困擾，建議可以參考【104 雇主品牌】與【104 員工滿意度調查】，此兩項服務有助於企業瞭解：

- 企業在徵才市場的吸引力
- 市場上與您競爭各類專業人才的競業有哪些
- 各職類人才對工作的嚮往、以及特定職類人才的輪廓剖析
- 企業內部吸引員工的獨特優勢，作為招募廣告素材，提高雇主品牌吸引力

此兩項服務不但有利於企業掌握人才競業的招募資訊，亦可協助企業訂定較有效益招募方案。

【免費服務】  
104 雇主品牌

【免費服務】  
104 員工滿意度調查

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

## Ans3.3 中小企業可運用【104 公司評論平台】增加企業的曝光度，增加被求職者看見與瞭解的機會

對 5 ~ 49 人規模的中小企業來說，受限於「企業知名度低」而造成求職者卻步，應是令人相當頭痛的問題，現實上每四家企業裡，就有一家中小企業反應有此招募困擾。面對此議題，是可以運用人力銀行現有的工具「公司評論」去增加企業的曝光度。

透過 104 資料庫數據，我們針對 5 ~ 49 人規模企業，觀察這些企業有、無使用「公司評論」此項工具，其招募成效表現。結果發現，有運用公司評論的企業，其職缺每日被求職者看見的機會（職缺曝光數）、或是每日收到的求職者履歷數量，皆明顯優於沒有使用公司評論的企業。

對中小企業而言，知名度低雖然是找人的一大困擾，但若能運用 104 公司評論此工具，可增加被求職者看見與瞭解的機會。

### 有使用 vs. 沒有使用公司評論的企業 招募成效表現

每日每一職缺平均  
曝光數



13.5%

每日每一職缺  
平均收到的履歷數



5.2%

資料來源：104 資料庫，觀察期間 2020 / 01~ 2020 / 12

【線上免費工具】104 公司評論

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

2020 年各規模企業皆紛紛加碼使用「E化學習」來培育內部人才，線上學習 / 教學資源日益重要，企業應定期蒐集相關平台資訊

不論是培育一般員工或是管理人才 / 高潛力人才，2020 年企業多透過E化學習來培育企業內部人才，使用率明顯增加。

一般員工：5 ~ 499 人規模企業增加「e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習」的使用，500 人以上規模企業則增加在「行動學習 / 移動端學習」與「微課程」。

管理人才 / 高潛力人才：200 人以上規模企業增加「e-learning / 遠距教學 / 線上數位學」的使用。

從去年的人資 F.B.I. 報告我們也觀察到，E 化學習同時也是求職者 / 在職者所期望的培育方法，建議企業應定期蒐集口碑佳的線上學習 / 教學資源。

【線上免費課程】  
專業技能相關課程

【線上免費課程】  
人資相關課程

2020 年企業使用E化學習提升概況  
(2020 年使用率 - 2019 年使用率)

單位：百分點

一般員工	5 ~ 49人	50 ~ 199人	200 ~ 499人	500人以上
e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習	↑ 7.0	↑ 8.4	↑ 8.8	
行動學習 / 移動端學習				↑ 5.2
微課程				↑ 7.4
管理人才 / 高潛力人才	5 ~ 49人	50 ~ 199人	200 ~ 499人	500人以上
e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習			↑ 9.8	↑ 12.8

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求



### 「績效管理淪於形式」為企業在人才管理上首要應關注的議題

在人才培育 / 管理的部份，不同於 2019 年，2020 年企業的首要難題為「績效管理淪於形式」，反應有此困擾者，年對年比例增加在一成以上。

而反應有「重點培育員工離職」困擾者則減少，「員工自主性參加培訓課程的意願低」則大致持平。「績效管理淪於形式」儼然為企業在人才培育 / 管理上，首要應關注的問題點。

【專欄】績效管理怎麼看？

【專欄】以多元組合打造最適合的績效管理模式

### 2019 ~ 2020 年 企業人才培育 / 管理 TOP 3 難題

	2019 年	2020 年	2020 年 - 2019 年 (單位：百分點)
績效管理淪於形式	4 27.3%	1 38.4%	↑ 11.1
重點培育員工離職	1 39.8%	2 35.2%	↓ 4.6
員工自主性參加內部 / 外部培訓課程的意願低	3 30.8%	3 34.5%	3.7
不知如何管理新世代，人員陣亡率高	2 34.2%	4 25.3%	↓ 8.8

# 2021 觀點發現

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

**Ans** 善用【SMART原則訂立績效目標】，並搭配【STAR行為事例】與【GROW模式】進行考核面談，皆有助於企業減緩「績效管理淪於形式」的問題

為減緩企業遇到「績效管理淪於形式」此人才管理問題，我們將針對 2020 年有使用績效考核的企業，觀察其怎麼進行人員績效考核，並找出較無此困擾的考核方案。

研究發現，2020 年企業在設定員工績效考核時，目標設定內容若符合 SMART 原則，以及主管與員工在進行績效面談時，若有運用 STAR 行為事例或運用 GROW 模式的企業，有「績效管理淪於形式」此人才管理困擾的相對較少。

故建議企業在進行績效管理時，可提醒主管善用上述手法，幫助員工與主管之間在溝通上，能夠藉由具體的數據、客觀的案例 / 事證，讓雙方更能達成共識，讓管理不只是流於形式的過程。

績效目標設定內容  
符合SMART原則

較整體企業有  
「績效管理淪於形式」困擾

↓ 15.0  
百分點

有運用STAR行為事例  
與人員進行面談

較整體企業有  
「績效管理淪於形式」困擾

↓ 13.3  
百分點

有運用GROW模式  
與人員進行面談

較整體企業有  
「績效管理淪於形式」困擾

↓ 11.0  
百分點

【註】GROW模式：確認目標 (Goals目標)、檢核現況 (Reality現狀)、選擇方案 (Option選擇)、意願行動 (Will意願)。

【線上免費課程】企業績效目標設定及評估

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

## 企業對人資數據需求，以內部員工能力提升、人員留任維繫為主，徵才效益為輔

HR 在執行日常人資業務時，哪些數據資訊是他（她）們所重視的呢？

從今年的 F.B.I. 調查結果來看，企業重視的 TOP 5 數據資訊分別是：「如何提升員工績效表現」、「如何維持良好的員工關係」、「各類職缺人員的適任特質」、「維持具競爭力的員工薪酬福利」與「各招募管道的求才效益」。

而排名前五的項目裡，前兩項皆與內部員工維繫、能力提升有關，排名第三與第五的資訊則與徵才有關，而維持具競爭力的員工薪資福利一項，則同時對留才與徵才有利。

顯見企業在 HR 方面的數據資訊需求，以內部員工能力的提升、人員留任維繫為主，其次是對外的人才招募效益。

### 2020年 企業對各項HR數據資訊重視度 TOP 5

- 1 有 **38.9%** 的企業重視 如何提升員工績效表現
- 2 有 **37.0%** 的企業重視 如何維持良好的員工關係
- 3 有 **32.4%** 的企業重視 各類職缺人員的適任特質
- 4 有 **28.5%** 的企業重視 維持具競爭力的員工薪酬福利
- 5 有 **26.9%** 的企業重視 各招募管道的求才效益

【線上免費服務】人資診斷告報告，協助企業提升員工留任力

# 2021 觀點發現

企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

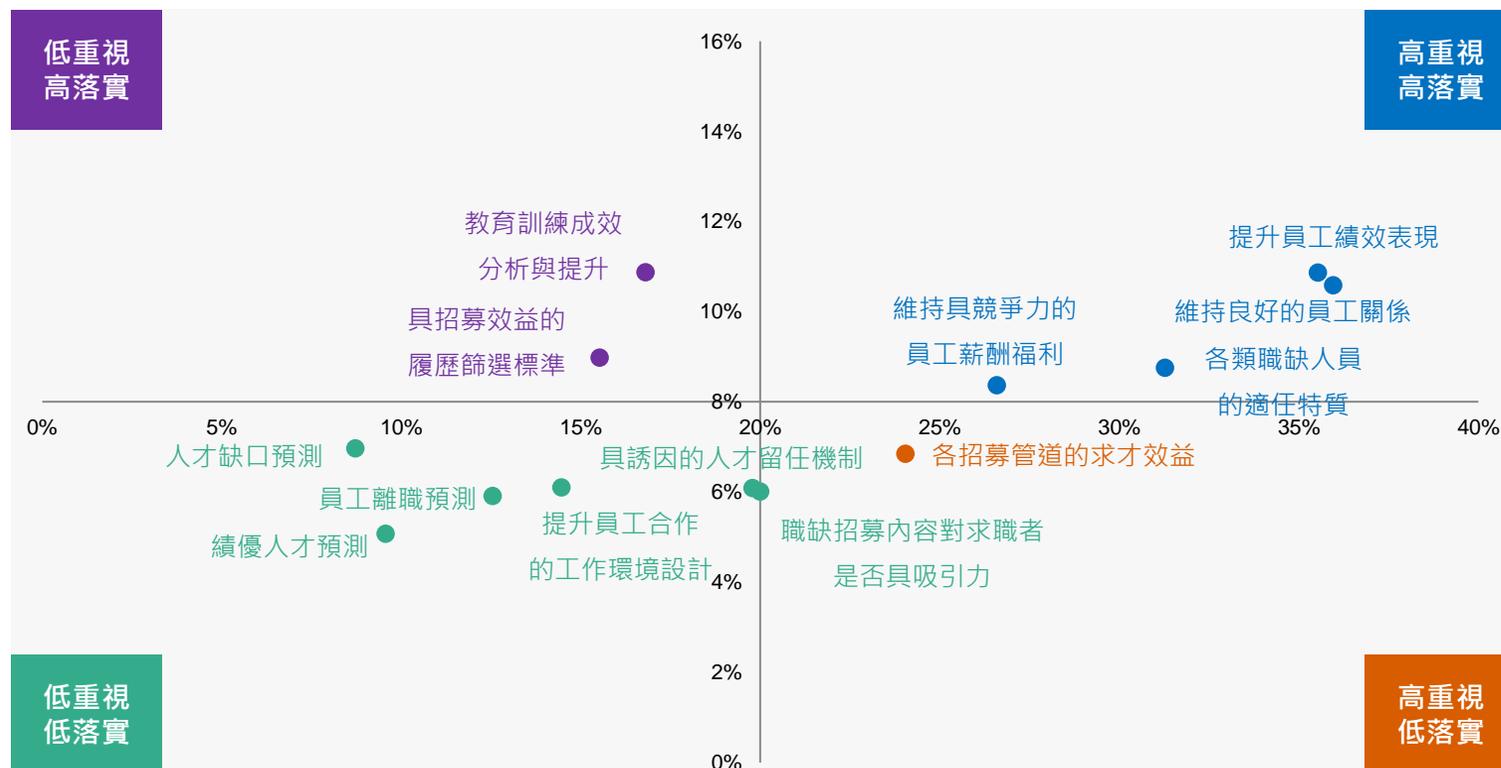
人才管理難題與建議

企業HR數據需求

## 百人以下企業，可加強蒐集【各招募管道求才效益】的相關數據，作為往後選擇招募管道的評選準則

接下來，我們將企業對各項 HR 數據資訊的重視度、實際是否有蒐集此項數據資訊的落實度，進行四象限分析，找出各規模企業重視但落實度差，應加強的地方。

首先，在百人以下企業，我們觀察到企業相當重視「各招募管道的求才效益」，然而在落實方面，實際上少有企業有去蒐集此項資訊，應加強。



企業遠距面試需求

人才徵選難題與建議

人才培育趨勢

人才管理難題與建議

企業HR數據需求

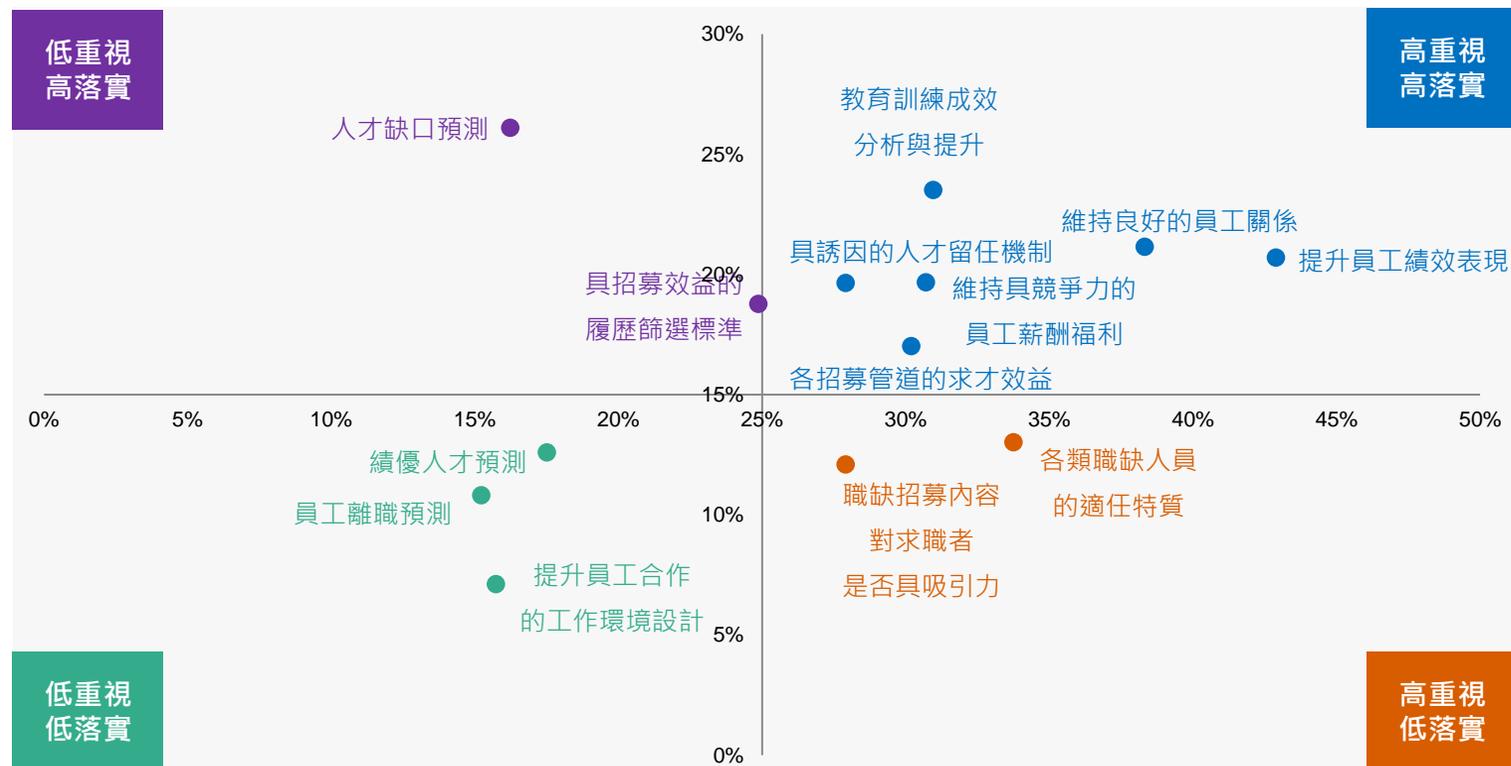
## 百人以上企業，可透過【職業適性測驗】與【104 雇主品牌】去補足各職類人員適任特質、吸引人才特點所需數據

在百人以上企業，我們觀察到企業相當重視「各類職缺人員的適任特質」與「職缺招募內容對求職者是否具吸引力」，但甚少有企業會主動蒐集此資訊，為後續應加強的項目。

在此建議可以運用前面所提到的「104 雇主品牌」與人力銀行現有的工具－「職業適性測驗」，去補足上述這兩塊徵才相關數據，進而優化招募成效。

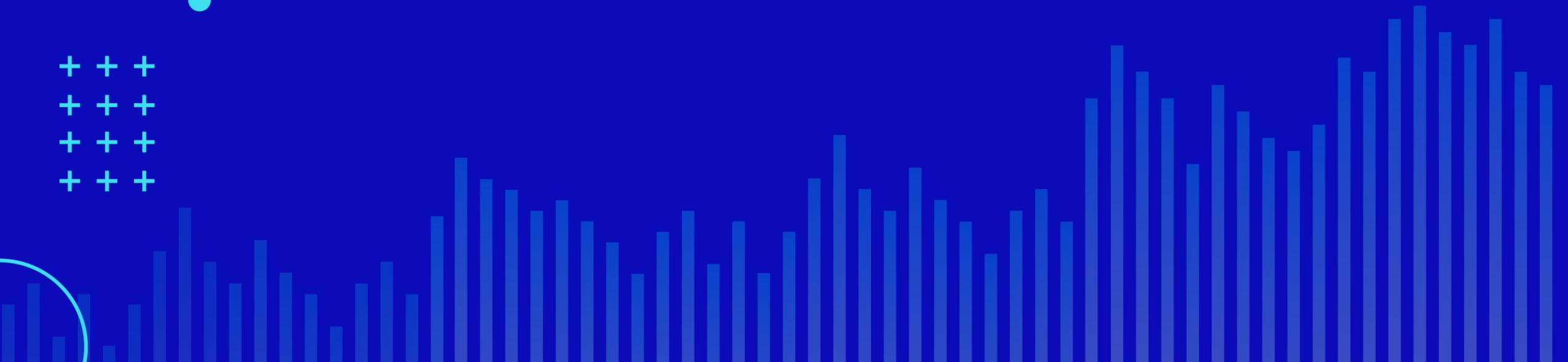
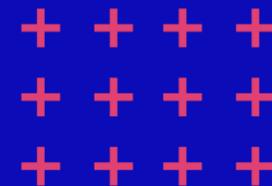
免費使用職業適性測驗

免費建立人才規格



# Chapter 1

## ① ② ③ 歷年趨勢觀察



# Chapter 1

① ② ③ 歷年趨勢觀察

：

● HR 作業使用趨勢 Function

+++  
+++  
+++  
+++

+++  
+++  
+++



# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

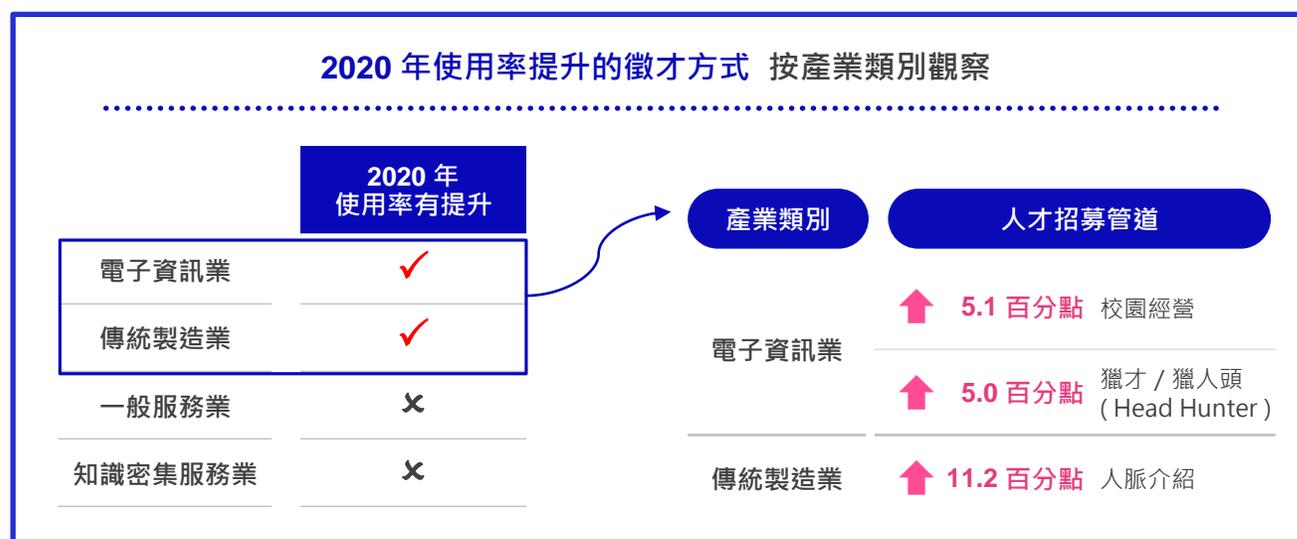
人才培育方式

人資作業 E 化

## 各人才招募管道\_近兩年企業使用率排名

- 延續 2019 年，「刊登網路徵才廣告」、「人脈介紹」、「校園經營」依舊是 2020 年企業招募人才的 TOP 3 管道。
- 相較於 2019 年，2020 年電子資訊業運用「校園經營」、「獵才 / 獵人頭 (Head Hunter)」徵才的企業比例年對年增加，傳統製造業則多運用「人脈介紹」。

	2019 年	2020 年
刊登網路徵才廣告	1 76.4%	1 76.3%
人脈介紹	2 39.9%	2 40.3%
校園經營【註 1】	3 16.7%	3 17.7%
企業自行招募【註 2】	5 14.1%	4 14.9%
社群網絡 (FB、LinkedIn)	4 15.2%	5 13.9%



【註 1】 校園經營：包含學生企業實習、校園徵才、建教合作。

【註 2】 企業自行招募：包含公司自己的官方網站、企業內有建履歷表人才庫。

【註 3】 上述選項內容僅呈現 2019 ~ 2020 年使用率的 TOP 5 的選項內容，完整調查數據詳見附錄-數據報表「HR 作業使用趨勢 - 人才招募管道」。

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招聘管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 各人才招聘管道\_2021 年企業使用意願

- 展望 2021 年，企業想透過「刊登網路徵才廣告」、「社群網絡」與「企業自行招募」進行徵才的意願年對年增加。
- 其中，製造業、知識密集服務業，欲透過企業自行招募比例皆提升，但運用手法不甚相同。電子資訊業較傾向運用「企業內有建履歷表人才庫」，而傳統製造業、知識密集服務業則傾向運用「公司自己的官方網站」。

	2021 年想用	2021 年想用 - 2020 年使用率 (單位: 百分點)
刊登網路徵才廣告	81.2%	↑ 5.0
人脈介紹	38.9%	-1.3
校園經營【註 1】	20.8%	3.1
企業自行招募【註 2】	19.6%	↑ 4.7
社群網絡 (FB、LinkedIn)	18.8%	↑ 4.8

### 2021 年「企業自行招募」使用意願有提升的招募手法 按產業類別觀察

2021 年「企業自行招募」使用意願有提升		產業類別	招募手法
電子資訊業	✓	電子資訊業	↑ 4.9 百分點 企業內有建履歷表人才庫
傳統製造業	✓	傳統製造業	↑ 8.0 百分點 公司自己的官方網站
一般服務業	✗		
知識密集服務業	✓	知識密集服務業	↑ 3.8 百分點 公司自己的官方網站

【註 1】 校園經營：包含學生企業實習、校園徵才、建教合作。

【註 2】 企業自行招募：包含公司自己的官方網站、企業內有建履歷表人才庫。

【註 3】 上述選項內容僅呈現 2021 年想使用意願 TOP 5 的選項內容，完整調查數據詳見附錄-數據報表「HR 作業使用趨勢－人才招聘管道」。

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

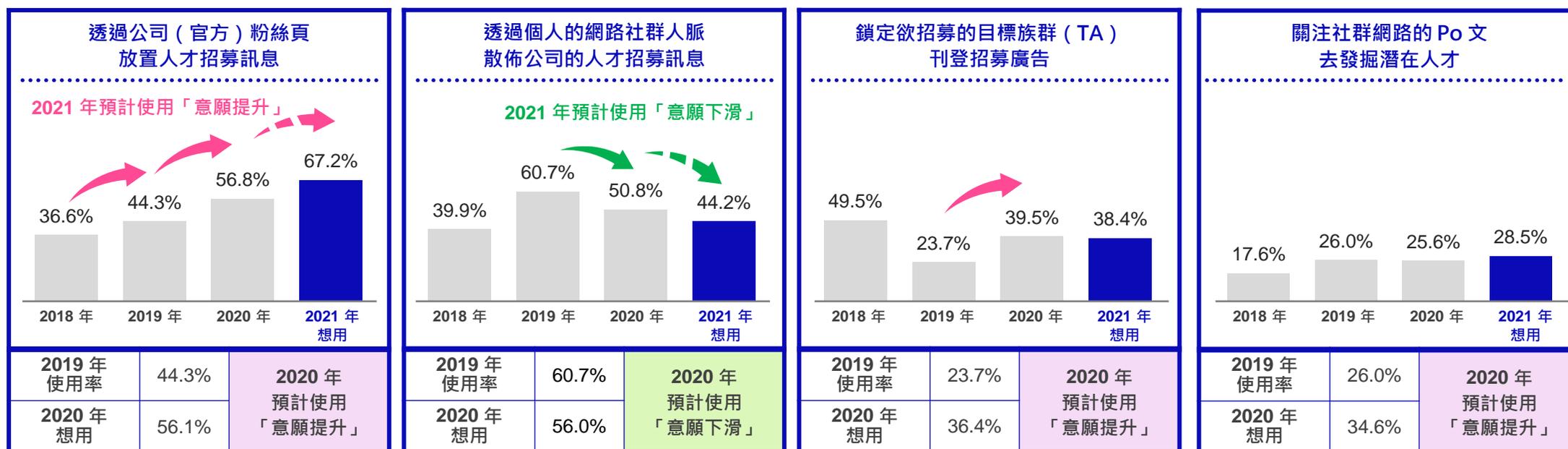
績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 社群招募方式\_近三年企業使用率與 2021 年企業使用意願

- 相較於 2019 年，2020 年「透過公司（官方）粉絲頁放置人才招募訊息」、「鎖定欲招募的目標族群（TA）刊登招募廣告」進行徵才的企業比例年對年增加。
- 2020 年～2021 年，企業經營重心以「透過公司（官方）粉絲頁放置人才招募訊息」為主力。



# HR 作業使用趨勢 Function

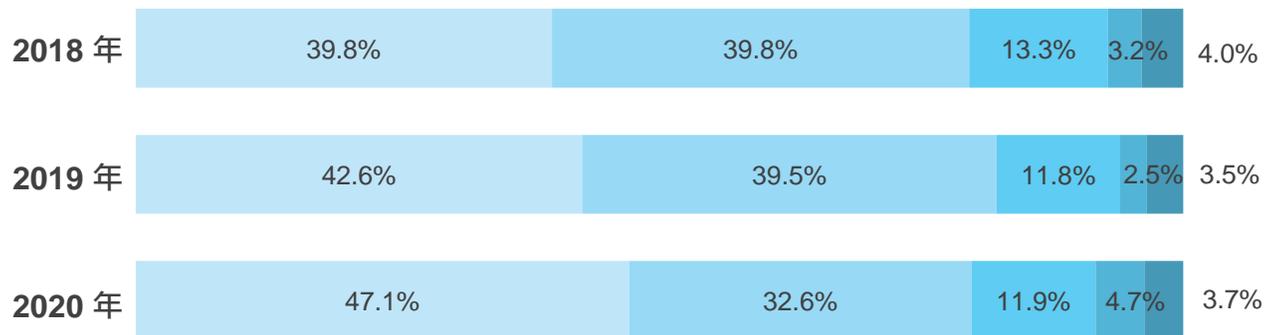


## 近三年企業雇主品牌經營成熟度

- 企業雇主品牌經營仍著重在介紹公司基本資訊、強調公司特色與優勢。
- 相較於 2019 年，5 ~ 49 人企業愈傾向無任何形象經營，50 人以上企業則剛好相反，尚會強調公司本身的特色、優勢、甚至是彰顯企業文化去吸引人才加入。



- 低 ↑
- Level 1 尚無任何形象經營，在刊登招募職缺時僅介紹公司基本資訊
  - Level 2 在刊登招募職缺時，除了介紹公司基本資訊之外，會強調公司的特色及優勢
  - Level 3 除了刊登招募職缺上會強調公司的特色及優勢之外，還會彰顯企業文化及希望吸納哪些類型的人才及鼓勵具有哪些行為的人才加入
- ↓ 高
- Level 4 除了刊登招募職缺時會彰顯企業文化之外，還會透過其他管道，舉例員工口碑或是公關議題操作去擴散經營企業形象以吸引求職者
  - Level 5 會進行分析及提出承接企業願景、使命、價值觀及考量求職者重視的需求而形成的吸引求職者的「雇主品牌經營計劃」



# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 招募主管職人員的選才工具\_ 2020 年企業使用率排名

- 招募主管職人員選才工具 TOP 3：背景調查 (reference check)、以「職能」為基礎的人才職能評鑑、職業適性測驗。
- 其中，傳統製造業更偏好以「職能」為基礎的人才職能評鑑。

### 招募 主管職人員

1	背景調查 (reference check)	21.4%
2	以「職能」為基礎的人才職能評鑑	20.8%
3	職業適性測驗	18.1%
4	性格測驗	15.8%
5	價值觀測驗	11.0%
6	IQ 測驗	8.3%
7	情境模擬式的選才	8.3%

瞭解更多！職能行為量表

### 2020 年招募主管職人員所使用的選才工具 TOP 1 按產業類別觀察

電子資訊業

背景調查  
(reference check)

傳統製造業

以「職能」為基礎  
的人才職能評鑑

一般服務業

背景調查  
(reference check)

知識密集服務業

背景調查  
(reference check)

### 選才工具 使用提醒

依據就業服務法施行細則第 1-1 條：

本法（就業服務法）第五條第二項第二款所定隱私資料，包括下列類別：

- ① 生理資訊：基因檢測、藥物測試、醫療測試、HIV 檢測、**智力測驗**或指紋等。
- ② 心理資訊：**心理測驗**、誠實測試或測謊等。
- ③ 個人生活資訊：信用紀錄、犯罪紀錄、懷孕計畫或**背景調查**等。

雇主要求求職人或員工提供隱私資料，應尊重當事人之權益，不得逾越基於經濟上需求或維護公共利益等特定目的之必要範圍，並應與目的間具有正當合理之關聯。

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 招募一般員工的選才工具\_ 2020 年企業使用率排名

- 招募一般員工選才工具 TOP 3：以「職能」為基礎的人才職能評鑑、職業適性測驗、性格測驗。
- 相較於 2019 年，50 人以上規模企業有使用「職業適性測驗」比例增加，200 人以上規模企業有使用「性格測驗」比例亦增加。

### 招募 一般員工



瞭解更多！性格特質量表

### 2020 年使用率提升的選才工具 按員工規模觀察 (單位：百分點)

	5 ~ 49 人	50 ~ 199 人	200 ~ 499 人	500 人以上
選才工具使用率有提升	x	✓	✓	✓
職業適性測驗		↑ 6.9	↑ 4.6	↑ 6.2
性格測驗			↑ 11.5	↑ 9.7
IQ 測驗			↑ 6.4	
價值觀測驗			↑ 6.4	
以「職能」為基礎的人才職能評鑑		↑ 5.1		

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 各選才工具\_ 2021 年企業使用意願

- 不論是招募「管理職人員」或「一般員工」，2021 年企業人才甄選工具皆傾向優先使用「職業適性測驗」，想使用意願比例增加皆在一成以上。
- 此外，針對一般員工，企業亦想加碼使用「價值觀測驗」。

### 招募 管理職人員

	2021 年 想用	2021 年想用 - 2020 年使用率 (單位:百分點)
1 職業適性測驗	29.6%	↑ 11.5
2 背景調查 (reference check)	29.2%	7.8
3 以「職能」為基礎的人才職能評鑑	26.9%	6.0
4 性格測驗	23.1%	7.3
5 價值觀測驗	18.0%	7.0
6 情境模擬式的選才	14.3%	6.1
7 IQ 測驗	10.4%	2.1

### 招募 一般員工

	2021 年 想用	2021 年想用 - 2020 年使用率 (單位:百分點)
1 職業適性測驗	30.2%	↑ 13.4
2 以「職能」為基礎的人才職能評鑑	27.3%	9.0
3 性格測驗	24.9%	8.9
4 背景調查 (reference check)	21.8%	6.7
5 價值觀測驗	20.0%	↑ 11.0
6 情境模擬式的選才	13.5%	6.2
7 IQ 測驗	9.3%	2.9

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 各績效管理工具\_近三年企業使用率排名

- 不同於 2018、2019 年，2020 年企業績效管理的 TOP 1 工具以「關鍵績效指標 (KPI)」為主，其次才是「目標管理 (MBO)」。
- 在工具選擇的偏好上，電子資訊業與傳統製造業多傾向使用「關鍵績效指標 (KPI)」，一般服務業則多傾向使用「目標管理 (MBO)」，知識密集服務業使用「關鍵績效指標 (KPI)」與「目標管理 (MBO)」的比例相當。

	2018 年	2019 年	2020 年
關鍵績效指標 (KPI)	2 17.2%	2 16.0%	1 16.7%
目標管理 (MBO)	1 21.9%	1 21.1%	2 16.2%
目標和關鍵成果 (OKR)	-	4 12.2%	3 11.5%
人才職能評鑑	3 13.1%	3 13.6%	4 10.2%

### 2020 年績效管理工具使用率 按產業類別觀察

	KPI	MBO	OKR	人才職能評鑑
電子資訊業	22.6%	18.3%	7.6%	13.5%
傳統製造業	16.0%	10.8%	5.6%	6.6%
一般服務業	16.6%	21.5%	13.8%	12.8%
知識密集服務業	17.9%	12.5%	18.2%	9.6%

【註 1】上述選項內容僅呈現 2018 ~ 2020 使用率在 10% 以上的選項內容，完整調查數據詳見附錄-數據報表「HR 作業使用趨勢 - 績效管理工具」。

【註 2】目標和關鍵成果 (OKR) 為 2020 年新增選項，故無 2018 年以前的使用數據。

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 各績效管理工具\_2021 年企業使用意願

- 延續 2020 年，2021 年企業想使用的績效管理工具仍以「關鍵績效指標 (KPI)」為主，其次依序是「目標管理 (MBO)」、「目標和關鍵成果 (OKR)」，使用意願皆增加。
- 但從去年的結果來看，企業想使用各項績效管理工具的意願雖皆增加，但多停留在想嘗試，較難反應至隔年的實際使用率。

### 2021 年企業使用意願排名

	2020 年	2021 年 想用
關鍵績效指標 (KPI)	<b>1</b> 16.7%	<b>1</b> 23.8%
目標管理 (MBO)	<b>2</b> 16.2%	<b>2</b> 20.9%
目標和關鍵成果 (OKR)	<b>3</b> 11.5%	<b>3</b> 19.5%
人才職能評鑑	<b>4</b> 10.2%	<b>4</b> 12.7%

### 2020 年企業使用意願 vs. 實際使用率

	2020 年想用 - 2019 年使用率 (單位:百分點)	2020 年使用率 - 2019 年使用率 (單位:百分點)
關鍵績效指標 (KPI)	5.3	0.7
目標管理 (MBO)	3.9	-4.9
目標和關鍵成果 (OKR)	7.0	-0.7
人才職能評鑑	4.8	-3.4

【註】上述選項內容僅呈現 2020 使用率、2021 年想用比例在 10% 以上的選項內容，完整調查數據詳見附錄-數據報表「HR 作業使用趨勢 - 績效管理工具」。

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 各人才培育方式\_近三年企業使用率排名

- 無論是管理人才 / 高潛力人才或是一般員工，近年來排名前五的人才培育方法裡，企業都會使用「任務指派歷練」與「調職 / 輪調等職務歷練」，顯示企業傾向與員工工作職務結合的培訓手法（訓學用合一）。此外，在培育一般員工，企業運用「實體學習課程」進行人才培育的有逐年減少的現象。

### 培育管理人才 / 高潛力人才 Top 5 方式

	2018 年	2019 年	2020 年
實體學習課程	2 32.6%	1 28.5%	1 30.0%
任務指派歷練	1 34.8%	2 27.6%	2 29.8%
Mentor	4 15.3%	4 14.9%	3 15.7%
調職 / 輪調等職務歷練	3 16.9%	3 15.4%	4 14.1%
內部讀書會 / 提供書籍文章	6 8.3%	5 9.9%	5 12.1%
外派	5 8.6%	8 5.3%	7 8.7%

### 培育一般員工 Top 5 方式

	2018 年	2019 年	2020 年
實體學習課程	1 42.3%	1 41.7%	1 32.7%
任務指派歷練	2 38.9%	2 32.7%	2 32.0%
Mentor	3 26.5%	3 24.1%	3 26.3%
調職 / 輪調等職務歷練	4 20.1%	4 19.3%	4 21.8%
e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習	6 10.9%	9 7.3%	5 14.3%
內部讀書會 / 提供書籍文章	5 12.4%	5 12.1%	6 13.3%

【註】上述選項內容僅呈現呈現 2018 ~ 2020 使用率 TOP 5 的選項內容，完整調查數據詳見附錄-數據報表「HR 作業使用趨勢－人才培育方式」。

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 2020 年使用率提升的人才培育方式\_按員工規模觀察

- 從員工規模觀察，各規模企業於 2020 年運用線上課程來培育公司內部人員的比例有增加的現象。
- 其中，在培育管理人才 / 高潛力人才部份，200 人以上規模企業加碼使用「e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習」；而在培育一般員工上，5 ~ 499 人規模企業亦加碼運用「e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習」，500 人以上規模企業則增加「行動學習 / 移動端學習」與「微課程」。

### 培育管理人才 / 高潛力人才

(單位：百分點)

	5 ~ 49人	50 ~ 199人	200 ~ 499人	500人以上
人才培育方式使用率有提升	✗	✗	✓	✓
人才培育方式				
Mentor				↑ 5.8
調職 / 輪調等職務歷練				↑ 7.8
e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習			↑ 9.8	↑ 12.8
內部讀書會 / 提供書籍文章			↑ 7.1	

### 培育一般員工

(單位：百分點)

	5 ~ 49人	50 ~ 199人	200 ~ 499人	500人以上
人才培育方式使用率有提升	✓	✓	✓	✓
人才培育方式				
Mentor				↑ 9.4
e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習	↑ 7.0	↑ 8.4	↑ 8.8	
任務指派歷練		↑ 6.3		
行動學習 / 移動端學習				↑ 5.2
微課程				↑ 7.4

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

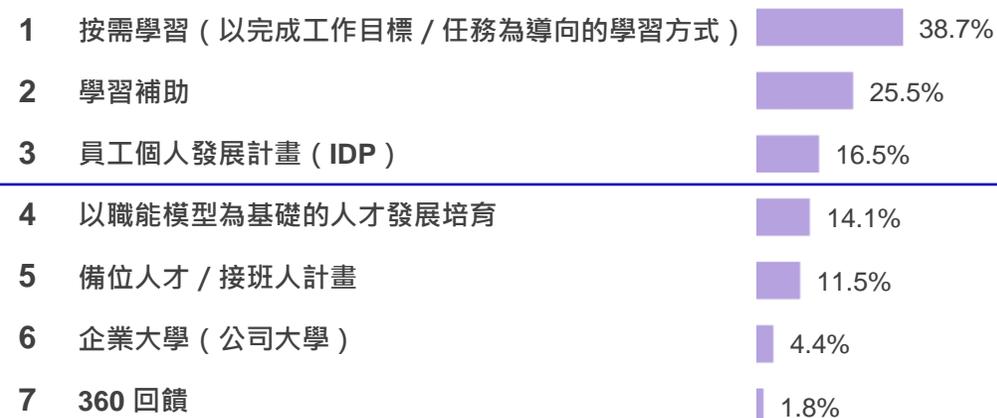
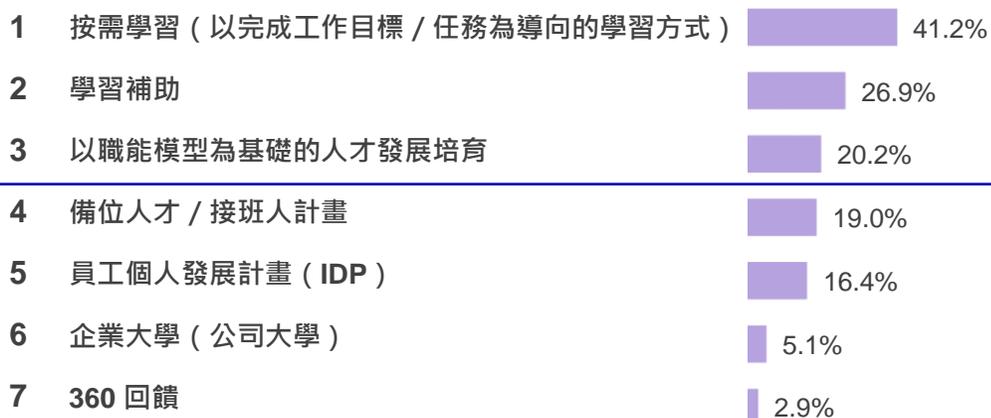
人資作業 E 化

## 人才培育計劃 / 概念\_ 2020 年企業使用率排名 ( 對象：有進行人才培育的企業 )

■ 無論是管理人才 / 高潛力人才或是一般員工，2020 年企業多以「按需學習 ( Learn on Demand ) 」與「學習補助」作為人才培育的計劃 / 概念，然而排名第三卻有所不同。針對管理人才 / 高潛力人才，企業傾向「以職能模型為基礎的人才發展培育」，而針對一般員工，企業則傾向運用「員工個人發展計畫 ( IDP ) 」。

### 對管理人才 / 高潛力人才

### 對一般員工



# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 2020 年使用率提升的人才培育計劃 / 概念\_按員工規模觀察

■ 從員工規模觀察，200 人以上規模企業於 2020 年「以職能模型為基礎的人才發展培育」與「員工個人發展計畫 (IDP)」作為人才培育計劃 / 概念的比例皆有增加的現象。

### 對管理人才 / 高潛力人才

(單位：百分點)

		5 ~ 49人	50 ~ 199人	200 ~ 499人	500人以上
人才培育計劃 / 概念有提升		✓	✗	✓	✓
人才 培育 計劃 / 概念	按需學習 (以完成工作目標 / 任務為導向的學習方式)	↑ 5.3			↑ 11.6
	員工個人發展計畫 (IDP)				↑ 11.0
	以職能模型為基礎的人才發展培育			↑ 5.3	↑ 14.4

### 對一般員工

(單位：百分點)

		5 ~ 49人	50 ~ 199人	200 ~ 499人	500人以上
人才培育計劃 / 概念有提升		✗	✗	✓	✓
人才 培育 計劃 / 概念	員工個人發展計畫 (IDP)			↑ 5.8	↑ 10.1
	以職能模型為基礎的人才發展培育			↑ 6.5	↑ 8.6

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 培育管理人才 / 高潛力人才\_ 2021 年企業人才培育方式使用意願

- 2021 年企業培育管理人才 / 高潛力人才的方式，仍以「任務指派歷練」、「實體學習課程」為主。其中，200 人以上規模企業想使用「任務指派歷練」的意願增加。此外，50~199 人規模企業亦想加碼使用「e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習」，200~499 人規模企業則想增加「行動學習 / 移動端學習」。

### 培育管理人才 / 高潛力人才 Top 5 方式

	2021 年想用	2021 年想用— 2020 年使用率 (單位：百分點)
1 任務指派歷練	32.1%	2.2
2 實體學習課程	26.5%	-3.5
3 調職 / 輪調等職務歷練	17.5%	3.4
4 Mentor	16.4%	0.7
5 e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習	12.1%	2.9

### 2021 年使用意願有提升的人才培育方式 按員工規模觀察 (單位：百分點)

	5~49 人	50~199 人	200~499 人	500 人以上
人才培育方式使用意願有提升	×	✓	✓	✓
e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習		↑ 8.3		
任務指派歷練			↑ 8.2	↑ 9.5
行動學習 / 移動端學習			↑ 11.8	

【註】上述選項內容僅呈現 2021 年想使用意願 TOP 5 的選項內容，完整調查數據，詳見附錄-數據報表「HR 作業使用趨勢—人才培育方式」。

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

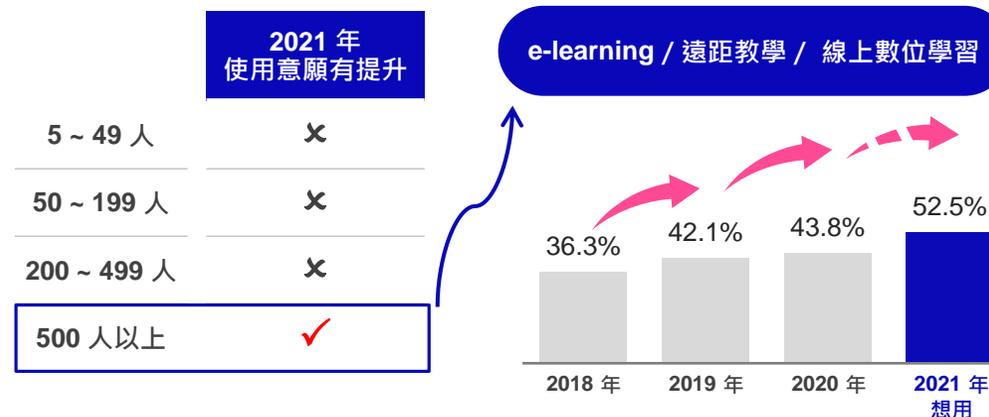
## 培育一般員工\_ 2021 年企業人才培育方式使用意願

- 延續 2020 年，2021 年企業培育一般員工的方式，仍以「任務指派歷練」、「實體學習課程」為主。
- 500 人以上規模企業，透過「e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習」進行人才培育的不但逐年成長，展望 2021 年其使用意願亦增加。

### 培育一般員工 Top 5 方式

	2020 年	2021 年 想用
任務指派歷練	2 32.0%	1 31.9%
實體學習課程	1 32.7%	2 30.3%
Mentor	3 26.3%	3 23.7%
調職 / 輪調等職務歷練	4 21.8%	4 22.0%
e-learning / 遠距教學 / 線上數位學習	5 14.3%	5 14.1%

### 2021 年使用意願有提升的人才培育方式 按員工規模觀察



【註】上述選項內容僅呈現呈現 2021 年想使用意願 TOP 5 的選項內容，完整調查數據詳見附錄-數據報表「HR 作業使用趨勢－人才培育方式」。

# HR 作業使用趨勢 Function

人才招募管道

社群招募方式

雇主品牌經營

選才工具

績效管理工具

人才培育方式

人資作業 E 化

## 人資作業 E 化\_近二年企業使用率排名與 2021 年企業使用意願

- 人資作業 E 化項目仍以「員工出缺勤及請假作業」與「薪資計算」為主。
- 500 人以上規模企業，2020 年積極將各項人資作業項目導入 E 化。

	2019 年		2020 年		2021 年 想用	
員工出缺勤及請假作業	1	28.9%	1	27.1%	1	22.5%
薪資計算	2	18.9%	2	20.7%	2	19.9%
HR 表單電子化	4	9.5%	3	13.5%	4	10.8%
績效考核 (KPI) E 化	3	10.7%	4	8.5%	3	15.4%
排班作業	5	8.5%	5	8.2%	5	10.4%

### 2020 年使用率提升的人資 E 化項目 按員工規模觀察 (單位：百分點)

	5 ~ 49人	50 ~ 199人	200 ~ 499人	500人以上
人資 E 化項目使用率有提升	×	×	✓	✓
績效考核 (KPI) e 化				↑ 13.3
e-learning (教育訓練工具 e 化)			↑ 8.9	↑ 11.3
HR 表單電子化			↑ 16.4	↑ 11.1
人才面試記錄				↑ 10.4
員工福利系統				↑ 8.6
員工學習成長記錄				↑ 8.0
員工職涯記錄				↑ 7.3
員工調查			↑ 6.1	

【註】上述選項內容僅呈現 2019 ~ 2020 使用率或 2021 想使用意願 TOP 5 的選項內容，完整調查數據詳見附錄-數據報表「HR 作業使用趨勢 - 人資作業 E 化」。

# Chapter 1

① ② ③ 歷年趨勢觀察

：

HR 作業預算規劃 Budget

# HR 作業預算規劃 Budget

人才招募

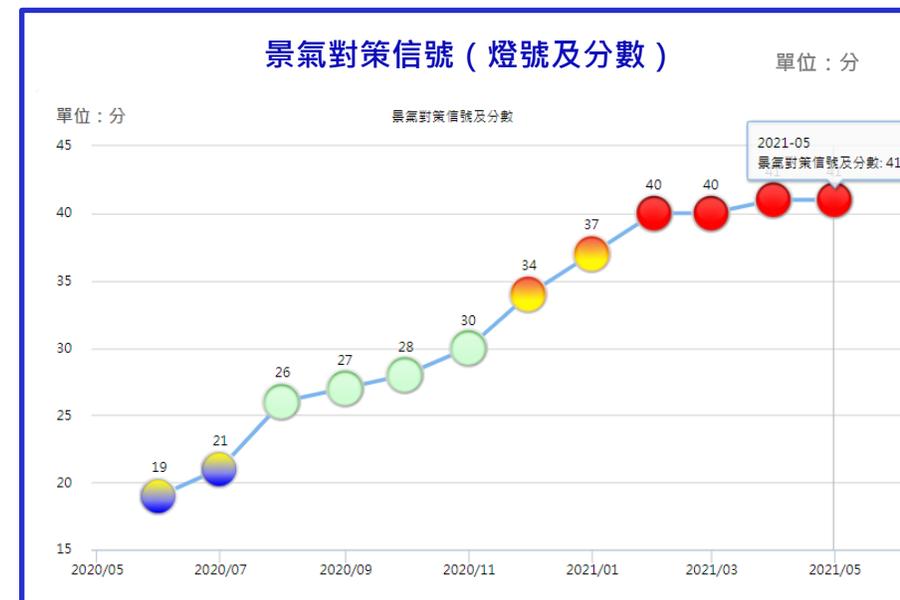
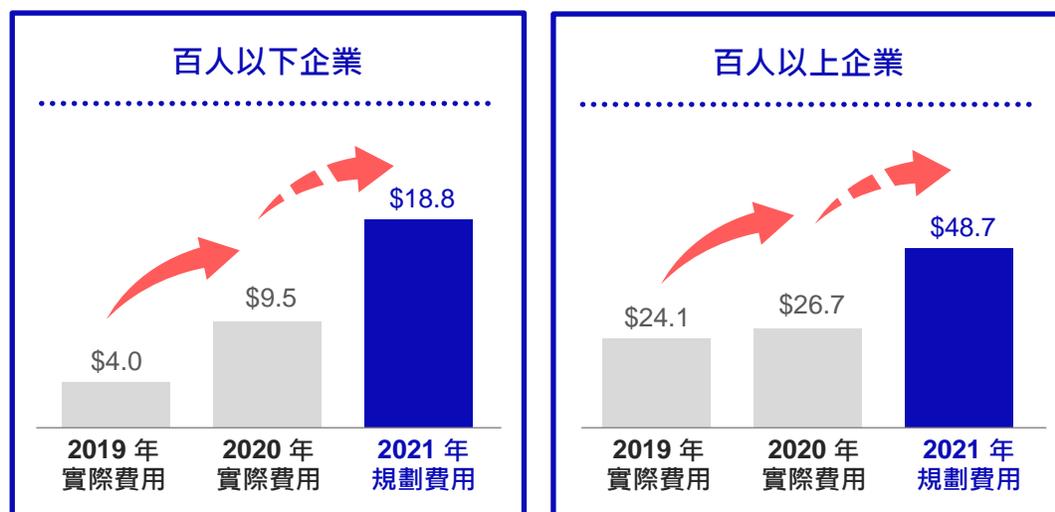
人才培育 / 績效管理

人資作業 E 化

## 徵才\_近二年企業實際花費與 2021 年企業費用規劃

- 2020 年隨著疫情逐漸平穩，國內景氣已然逐步回穩，直至今今年二月景氣燈號呈現熱絡的紅燈，顯示經濟持續走強，同步也反應在企業的徵才需求上。
- 不論企業規模大小，百人以上與百人以下企業，於 2020 年的徵才花費皆高於 2019 年，年初詢問企業在 2021 年的徵才預算，也皆紛紛傾向加碼投資。但隨著 5 月爆發社區感染，企業徵才多呈現觀望狀態，2021 年下半年企業徵才需求能否回穩或增加，有待疫情是否趨緩、平穩而定。

### 徵才費用（單位：萬元）



資料來源：國家發展委員會景氣指標及燈號

# HR 作業預算規劃 Budget

人才招募

人才培育 / 績效管理

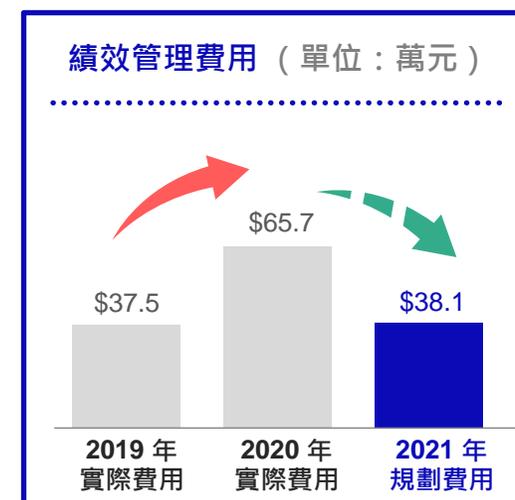
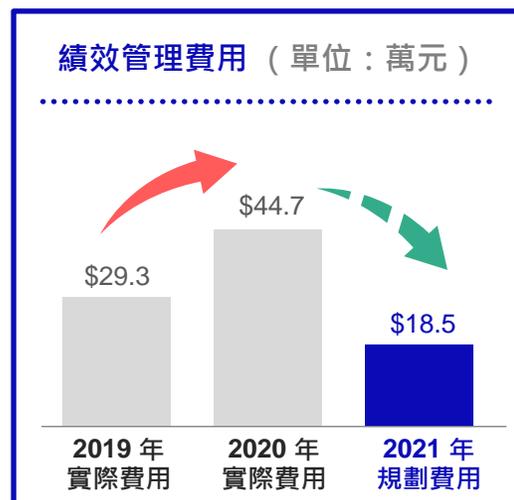
人資作業 E 化

## 人才培育與績效管理\_近二年企業實際花費與 2021 年企業費用規劃

- 在內部員工的管理與發展上，不論企業規模大小，百人以上與百人以下企業於 2020 年在人才培育與績效管理的投資，皆比 2019 年來得高。
- 展望 2021 年，企業對人才培育皆傾向加碼投資，績效管理則是減少，顯見企業較重視內部員工的能力培訓。

### 百人以下 企業

### 百人以上 企業



# HR 作業預算規劃 Budget

人才招募

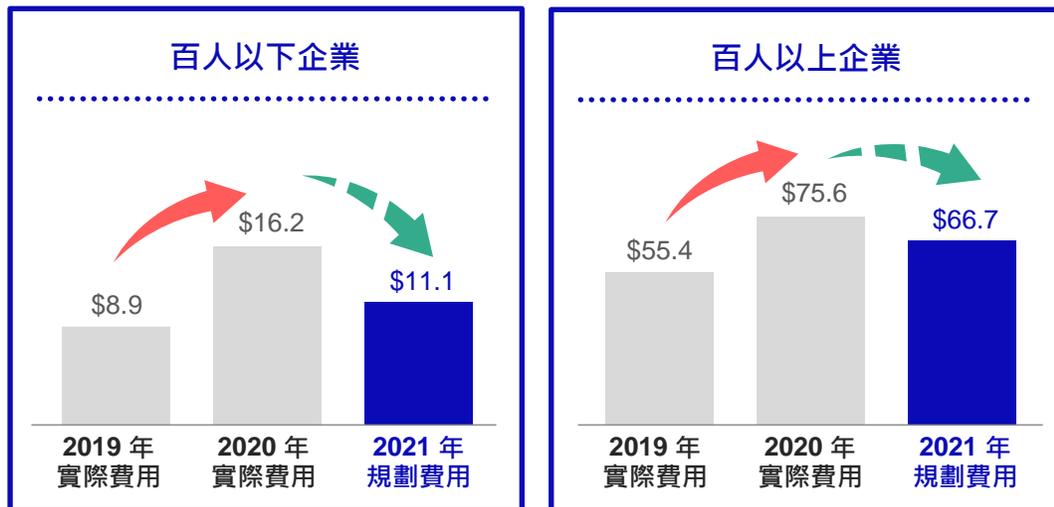
人才培育 / 績效管理

人資作業 E 化

## 人資作業 E 化\_近二年企業實際花費與 2021 年企業費用規劃

- 觀察 2019 年 ~ 2020 年企業在 E 化系統上的實際花費，百人以上與百人以下企業皆是加碼投資，展望 2021 年，企業在此項的規劃費用皆有減碼的現象。

E 化費用（單位：萬元）



# Chapter 1

① ② ③ 歷年趨勢觀察

：

## HR 作業關鍵指標 Indicator

# HR 作業關鍵指標 Indicator

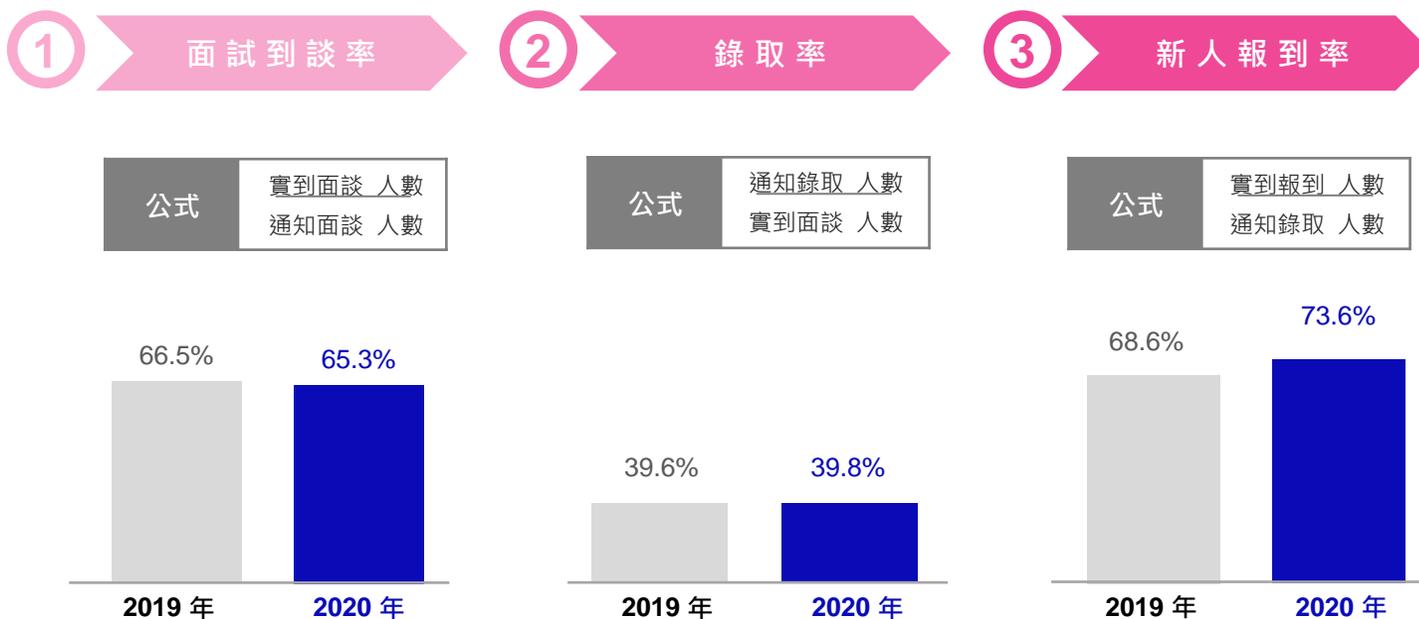
招募成效指標

留才成效指標 1\_新人留任率

留才成效指標 2\_離職率

## 近二年企業招募成效表現

- 2020 年企業整體面試到談率表現雖略低於 2019 年，但錄取率與新人報到率表現，皆優於 2019 年。
- 在整體招募成效上，2020 年通知面談的人員裡，約有 19.2% 會成為企業新員工，優於 2019 年的 18.1%。



### 整體招募成效

面試到談率 X 錄取率 X 新人報到率

2019 年通知面談的人員裡

有 **18.1%** 會成為企業新員工。

2020 年通知面談的人員裡

有 **19.2%** 會成為企業新員工。

# HR 作業關鍵指標 Indicator

招募成效指標

留才成效指標 1\_新人留任率

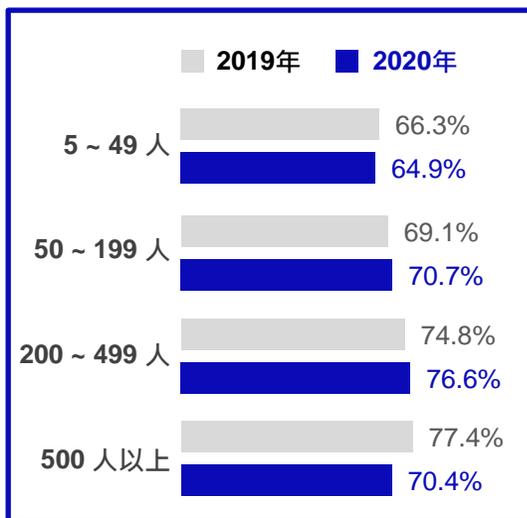
留才成效指標 2\_離職率

## 近二年企業招募成效表現\_按員工規模

- 從員工規模觀察，僅 500 人以上規模企業於 2020 年的整體招募成效，表現略遜於 2019 年，其餘員工規模企業，皆較 2019 年來得佳。
- 進一步觀察 500 人以上規模企業，在招募效果表現較弱的地方，發現主要是「面試到談率」與「錄取率」，可留意。

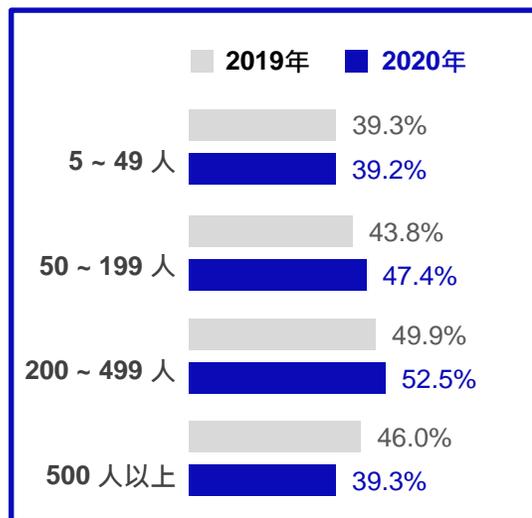
1

面試到談率



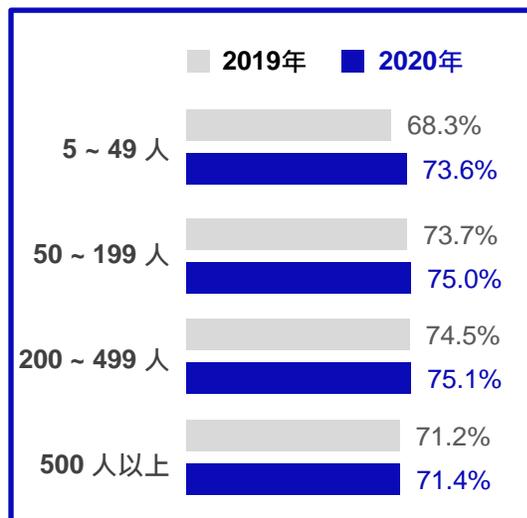
2

錄取率



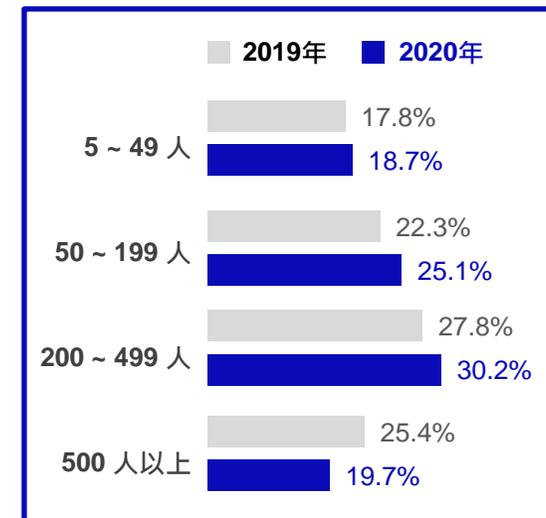
3

新人報到率



## 整體招募成效

面試到談率 X 錄取率 X 新人報到率



# HR 作業關鍵指標 Indicator

## 招募成效指標

## 留才成效指標 1\_新人留任率

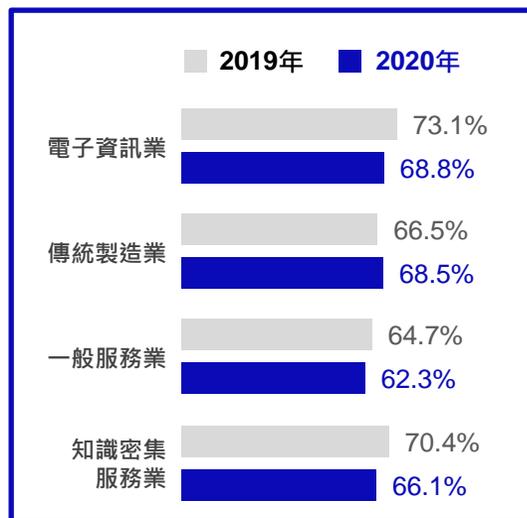
## 留才成效指標 2\_離職率

### 近二年企業招募成效表現\_按產業類別

- 從產業類別觀察，「知識密集服務業」於 2020 年的整體招募成效，遜於 2019 年，其餘產業大致持平或表現較優。
- 進一步觀察「知識密集服務業」招募效果表現較弱的地方，發現主要是「面試到談率」與「新人報到率」。而這兩個指標皆與求職者的意願有關，故推想此產業，在 2020 年較不受到求職者的青睞（主要是醫療服務業）。

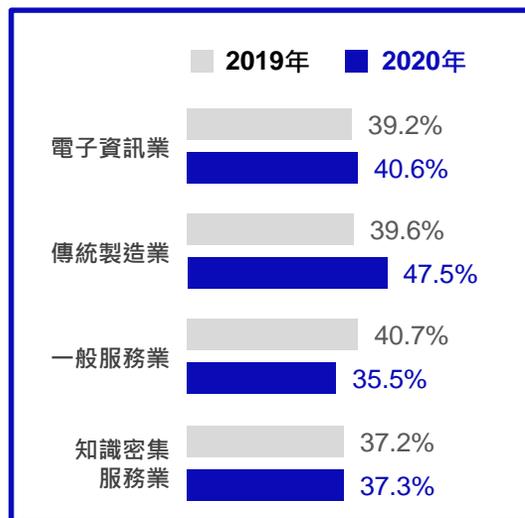
1

面試到談率



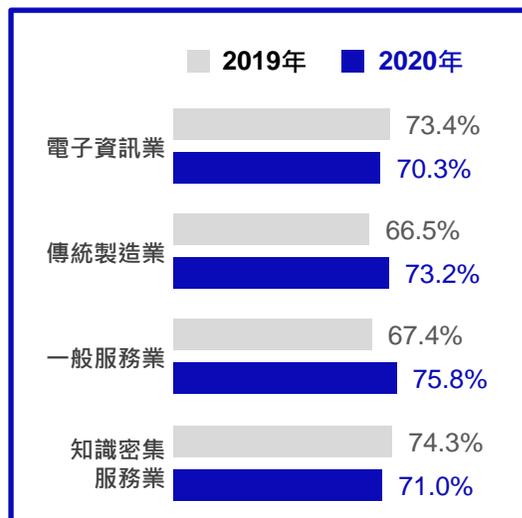
2

錄取率



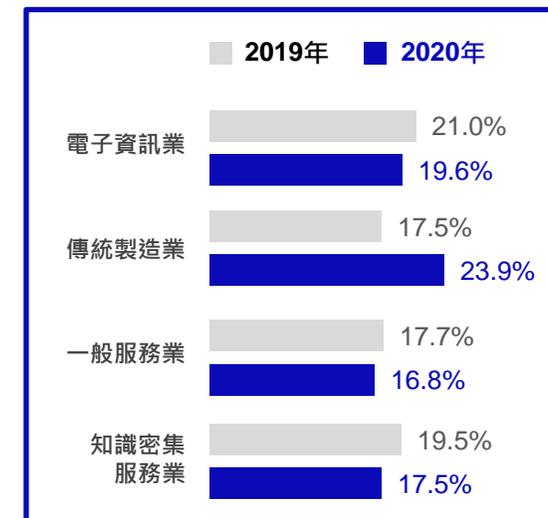
3

新人報到率



### 整體招募成效

面試到談率 X 錄取率 X 新人報到率



# HR 作業關鍵指標 Indicator

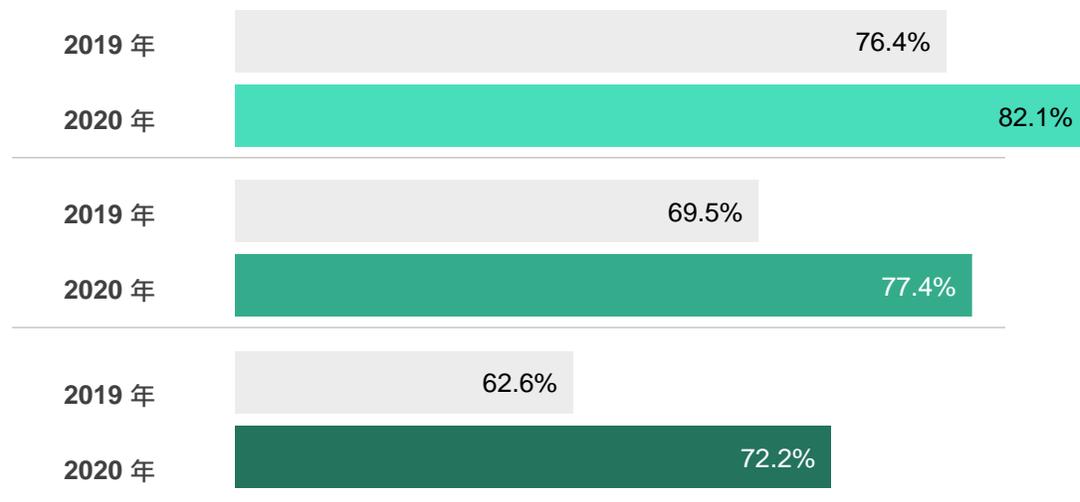
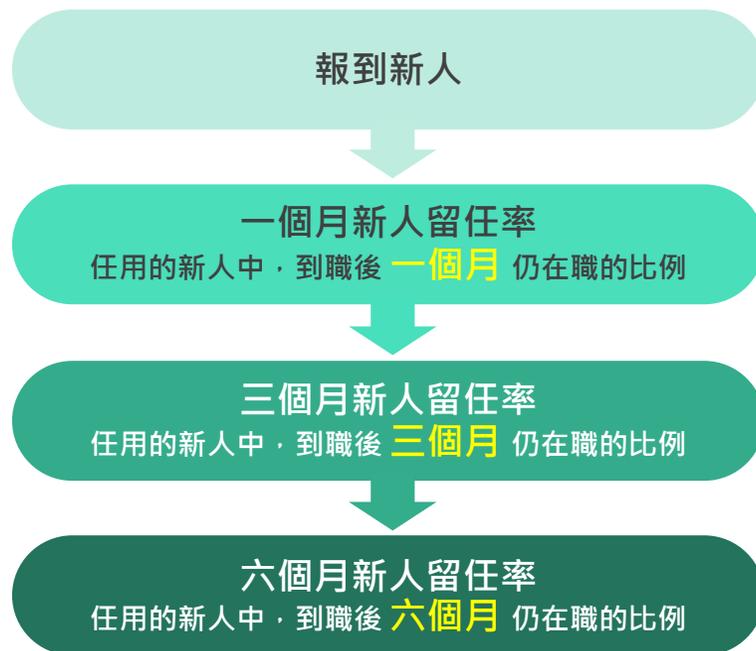
招募成效指標

留才成效指標 1\_新人留任率

留才成效指標 2\_離職率

## 近二年企業新人留任率表現

■ 整體而言，2020 年各階段新人留任率表現皆優於 2019 年。



# HR 作業關鍵指標 Indicator

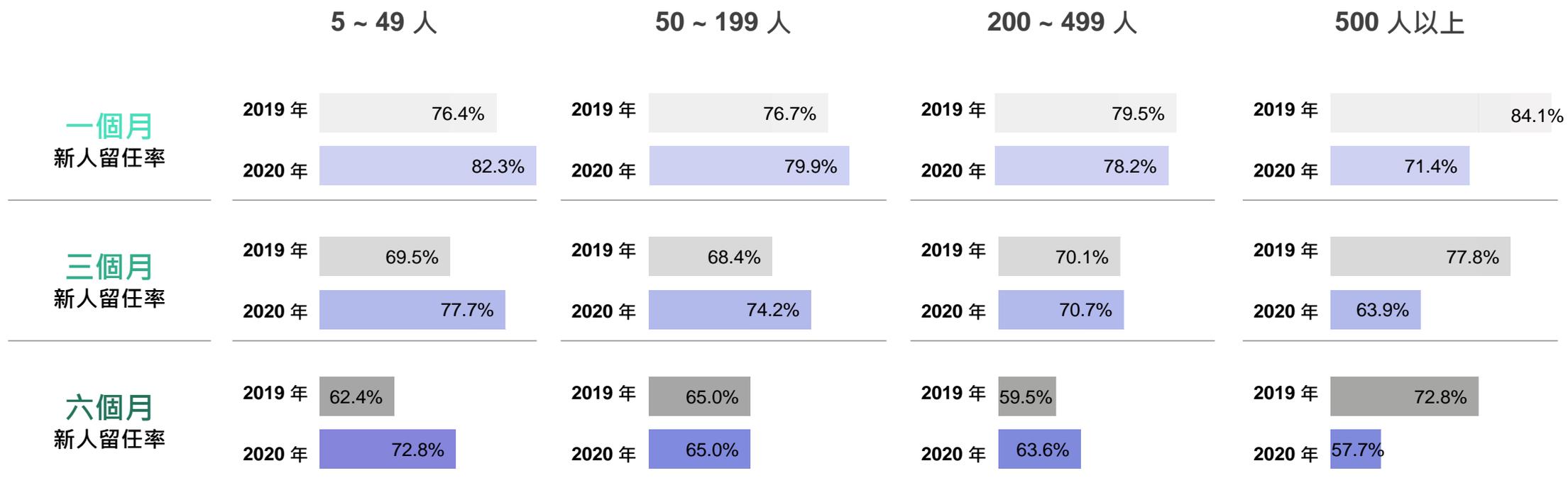
招募成效指標

留才成效指標 1\_新人留任率

留才成效指標 2\_離職率

## 近二年企業新人留任率表現\_按員工規模

■ 從員工規模觀察，500 人以上規模企業，2020 年各階段新人留任率，表現皆遜於 2019 年，需留意。



# HR 作業關鍵指標 Indicator

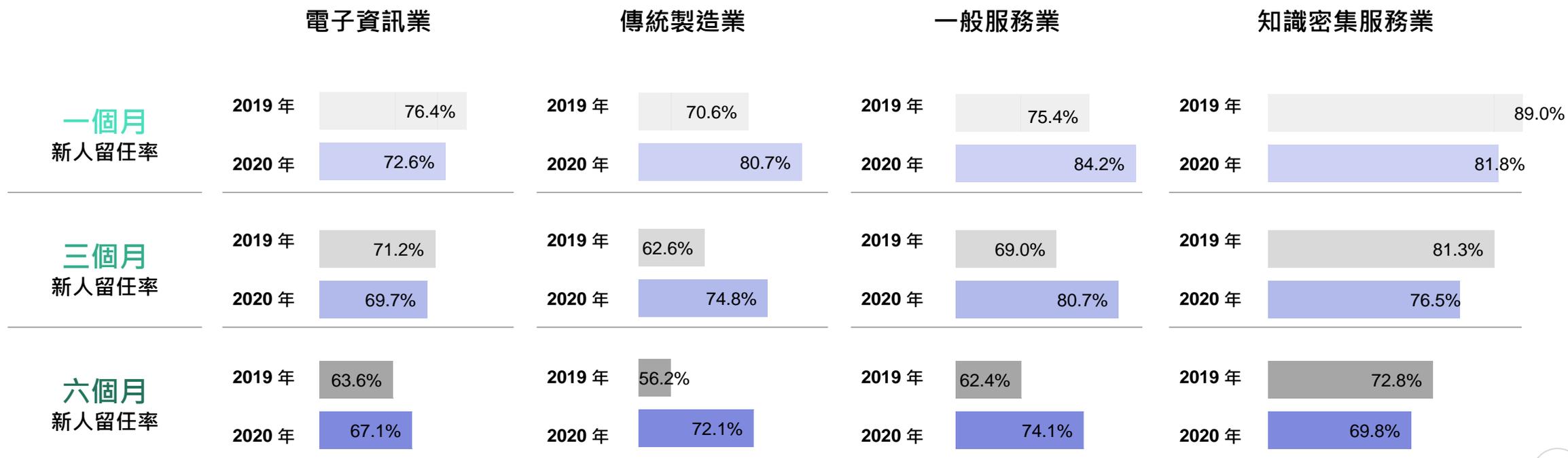
招募成效指標

留才成效指標 1\_新人留任率

留才成效指標 2\_離職率

## 近二年企業新人留任率表現\_按產業類別

■ 從企業所屬產業別觀察，「知識密集服務業」於 2020 年各階段的新人留任率表現不如以往（主要是醫療服務業），新人快閃較以往更為明顯。



# HR 作業關鍵指標 Indicator

招募成效指標

留才成效指標 1\_新人留任率

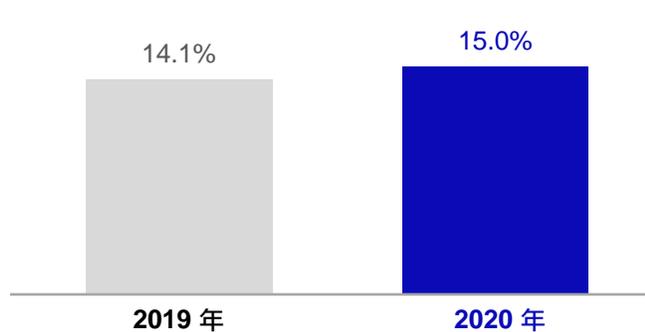
留才成效指標 2\_離職率

## 近二年企業員工離職率概況

■ 2020 年企業的整体離職率為 15.0%、自願性離職率為 12.3%，皆略高於 2019 年。

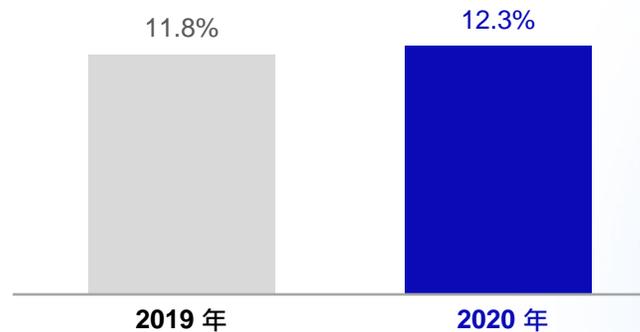
### 總離職率

公式	當年度總離職 人數
	年初人數與年底人數的平均值



### 自願離職率

公式	當年度自願性總離職 人數
	年初人數與年底人數的平均值



# HR 作業關鍵指標 Indicator

招募成效指標

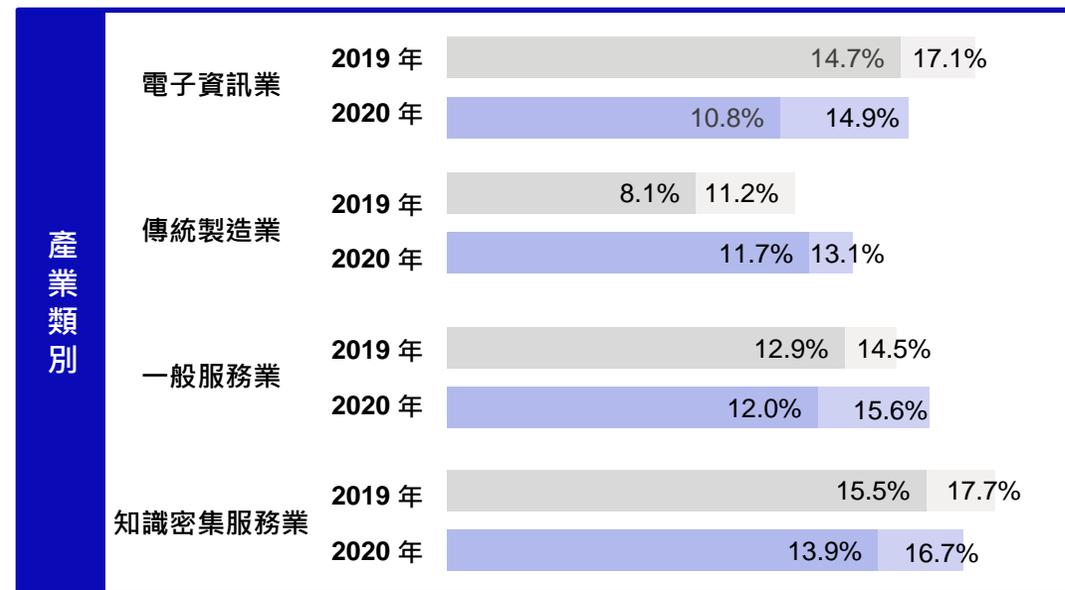
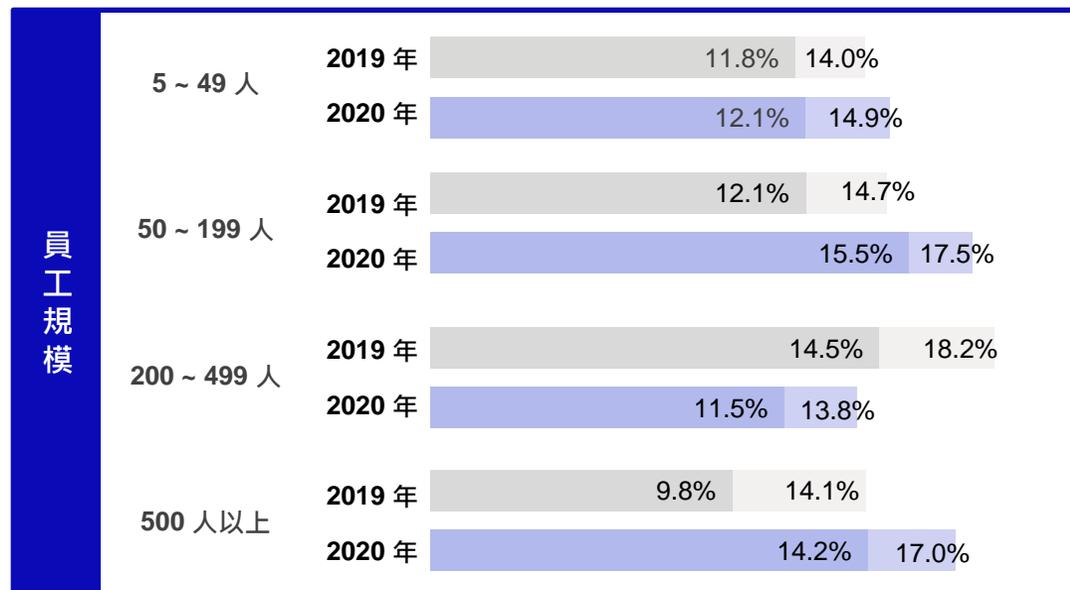
留才成效指標 1\_新人留任率

留才成效指標 2\_離職率

## 近二年企業員工離職率概況\_按員工規模、產業類別

- 從員工規模觀察，50 ~ 199 人與 500 人以上規模企業，2020 年員工的自願性總離職率皆較 2019 年高。
- 從企業所屬產業別觀察，「傳統製造業」的員工自願性離職率達 11.7%，較 2019 年增加 3.7 百分點。

2019 年 自願性離職率 總離職率  
2020 年 自願性離職率 總離職率

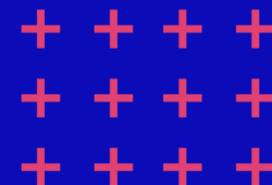


# Chapter 2

## HOT 議題分析

：

## HR 作業困境與建議



# HR 作業困境與建議

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題

人才培育  
/ 管理建議

人才作業  
E 化難題

人才作業  
E 化建議

## 近二年企業執行 HR 作業困境概況

- 相較於 2019 年，2020 年企業在人資作業 E 化上有遇到難題的，情況有減緩；然而在徵才、人才培育 / 管理上難度卻依舊。

### 人才徵選

有進行人才招募的企業  
招募過程曾遇到難題

2019 年

92.9 %



2020 年

93.3 %



### 人才培育 / 管理

有進行人才培育 / 管理的企業  
在人才培育或人才管理上曾遇到難題

2019 年

83.9 %



2020 年

83.1 %



### E 化企業

有使用人資 E 化工具的企業  
使用時曾遇到難題

2019 年

77.4 %



2020 年

70.5 %



# HR 作業困境與建議

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題

人才培育  
/ 管理建議

人才作業  
E 化難題

人才作業  
E 化建議

## 近二年企業人才徵選難題排名 (對象：有人才徵選困擾的企業)

- 「投遞履歷人員條件不符需求」、「新進人員個人特質不適合應徵職務」與「求職者無故失約」依舊是 2020 年企業人才招募 TOP 3 難題，然而相比於 2019 年，企業有上述徵才困擾者，皆有所緩減。
- 但企業有「薪資 / 福利競爭力不足」、「無法彰顯企業雇主品牌特點吸引人才」、「企業知名度低」與「無相關同業招募資訊可參考」徵才困擾者，比例增加。

	2019 年	2020 年	2020 年 - 2019 年 (單位：百分點)
投遞履歷人員條件不符需求	1 63.2%	1 60.9%	- 2.2
新進人員個人特質不適合應徵職務	2 49.6%	2 43.0%	↓ 6.7
求職者無故失約	3 43.5%	3 36.3%	↓ 7.2
產業專業人才不足	4 33.2%	4 30.3%	- 2.9
薪資 / 福利競爭力不足	5 24.0%	5 29.1%	↑ 5.1
無法彰顯企業雇主品牌特點吸引人才	6 22.0%	6 29.1%	↑ 7.1
企業知名度低	7 19.5%	7 24.3%	↑ 4.9
工作交通地點不方便	8 10.7%	8 14.3%	3.7
無相關同業招募資訊可參考	9 7.9%	9 13.1%	↑ 5.1



【註】上述選項內容僅呈現 2019 年 ~ 2020 年比例在 10 % 以上的選項內容，完整調查數據詳見附錄-數據報表「HR 作業困境與建議 - 人才徵選難題」。

# HR 作業困境與建議

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題

人才培育  
/ 管理建議

人才作業  
E 化難題

人才作業  
E 化建議

相較於 2019 年，2020 年企業在招募人才時，更容易有「薪資 / 福利競爭力不足」、「無法彰顯企業雇主品牌特點吸引人才」、「企業知名度低」與「無相關同業招募資訊可參考」問題。面對這些不同的疑難雜症，我們有以下建議給 HR 朋友們參考。

## 善用【薪資 / 福利調查報告】定期檢視企業在業界的薪資福利水平，以維持徵才競爭力

2021 年員工 C.E.O 調查結果顯示，求職者找工作最在意的 TOP 3 要素，分別是：「薪資條件符合期待」、「獎金制度公平合理」與「福利制度佳」。顯示吸引求職者的，皆與企業所能提供的薪資 / 福利水平有關。

故企業若能作好薪酬管理，不但能吸引外部人才，提升企業徵才競爭力，另一方面也可以激勵內部員工，減少人員的流失。正所謂知己知彼，才能百戰百勝，企業若想要建立具競爭性力的薪酬福利，應定期檢視本身在業界的薪資福利水平。

免費取得市場薪酬福利報告

【專欄】建構與優化薪酬管理制度 - 提升組織競爭力

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題人才培育  
/ 管理建議人才作業  
E 化難題人才作業  
E 化建議

## 【104 雇主品牌】與【104員工滿意度調查】不但可協助企業掌握人才競業招募動態外，亦可協助企業訂定高效招募方案，彰顯企業雇主品牌特點

2020 年初受到疫情的影響，多數企業在徵才上雖紛紛縮手，但所減少多集中在基層性的一線人員，專業具有相關工作經歷的人才，企業需求仍在。

從 2021 年員工 C.E.O 調查結果，我們發現有**工作經歷的求職者**在找工作時，所在乎的除了公司所提供的薪資 / 福利條件符合期待外、上班交通地點、公司的績效制度是否公平、工作環境狀況、同事間的相處，亦是他（她）們所在意的。

而上述吸引求職者的特點，除了考驗 HR 要怎麼去突顯自家企業的特色、亦是考驗 HR 平日有否定期蒐集人才競業招募資訊的習慣。像是，市場上有那些競業在和你搶這些專業人才？以及競業所提供的薪資 / 福利內容等等。

面對上述徵才困擾，建議可以參考「104 雇主品牌」與「104 員工滿意度調查」，此兩項服務有助於企業瞭解：

- 企業在徵才市場的吸引力
- 市場上與您競爭各類專業人才的競業有哪些
- 各職類人才對工作的嚮往、以及特定職類人才的輪廓剖析
- 企業內部獨特優勢，作為招募廣告撰寫素材，提高雇主品牌吸引力

此兩項服務不但有利於企業掌握人才競業的招募資訊，亦可協助企業訂定較有效益招募方案。

【免費服務】  
104 雇主品牌

【免費服務】  
104 員工滿意度調查

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題人才培育  
/ 管理建議人才作業  
E 化難題人才作業  
E 化建議

## 中小企業可運用【104 公司評論平台】增加企業的曝光度，增加被求職者看見與瞭解的機會

對 5 ~ 49 人規模的中小企業來說，受限於「企業知名度低」而造成求職者卻步，應是令人相當頭痛的問題，但每四家就有一家中小企業有此困擾。然而，面對此議題，其實是可以運用人力銀行現有的工具「公司評論」，去增加企業的曝光度。

透過 104 資料庫數據，我們針對 5 ~ 49 人規模企業，觀察有、無使用「公司評論」此項工具，其招募成效表現。

**結果發現，有運用公司評論的企業，其職缺每日被求職者看見的機會（職缺曝光數）、或是每日收到的求職者履歷數量，皆明顯優於沒有使用公司評論的企業。**

顯示對中小企業來說，雖然知名度低是找人的大困擾，但其實是可以運用人力銀行現有的工具來補足這塊。

### 有使用 vs. 沒有使用公司評論的企業 招募成效表現

每日每一職缺平均  
曝光數



13.5%

每日每一職缺  
平均收到的履歷數



5.2%

資料來源：104 資料庫，觀察期間 2020 / 01~ 2020 / 12

**【線上免費工具】104 公司評論**

# HR 作業困境與建議

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題

人才培育  
/ 管理建議

人才作業  
E 化難題

人才作業  
E 化建議

## 近二年企業人才培育 / 管理難題排名 ( 對象：有人才培育 / 管理困擾的企業 )

■ 相較於 2019 年，2020 年企業反應有「績效管理淪於形式」此人才培育 / 管理困擾者，年對年比例增加在一成以上，儼然已成為企業在人才培育 / 管理上，首要應關注的議題。

	2019 年		2020 年		2020 年 - 2019 年 (單位：百分點)
績效管理淪於形式	4	27.3%	1	38.4%	↑ 11.1
重點培育員工離職	1	39.8%	2	35.2%	↓ 4.6
員工自主性參加內部 / 外部培訓課程的意願低	3	30.8%	3	34.5%	3.7
不知如何管理新世代，人員陣亡率高	2	34.2%	4	25.3%	↓ 8.8
無足夠的育才經費	6	17.9%	5	20.6%	2.7
不知如何評估育才成效	5	19.6%	6	20.2%	0.6
HR 人員不足	8	15.3%	7	19.2%	3.9
重點人才標準不知如何選定	9	14.8%	8	15.9%	1.1
內部員工擔任講師的意願低	7	16.0%	9	13.2%	- 2.8
企業讀書會不易推動	10	10.2%	10	11.2%	1.0



# HR 作業困境與建議

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題

人才培育  
/ 管理建議

人才作業  
E 化難題

人才作業  
E 化建議

善用【SMART 原則訂立績效目標】，並搭配【STAR 行為事例】與【GROW 模式】進行考核面談，皆有助於企業減緩「績效管理淪於形式」的問題

「績效管理淪於形式」為企業在人才培育 / 管理上的首要難題，究竟企業要如何減緩此問題呢？首先，我們先瞭解 2020 年有進行績效考核的企業，是如何實施員工績效考核。

## 1 員工績效目標設定

數據結果顯示，2020 年企業在進行員工績效目標設定時，有半數以上的企業，是由直屬主管參考過往一年員工的行為表現，與員工商議後再進行設定，而有 35.5% 的企業在年中 / 年底時，會依據專案的實際推行狀況，去調整員工的績效目標，僅 29.6% 的企業會使用 SMART 原則去擬定績效目標內容。

### 2020 年有進行績效管理的企業 在員工進行績效目標設定時所採取的方式



HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題人才培育  
/ 管理建議人才作業  
E 化難題人才作業  
E 化建議

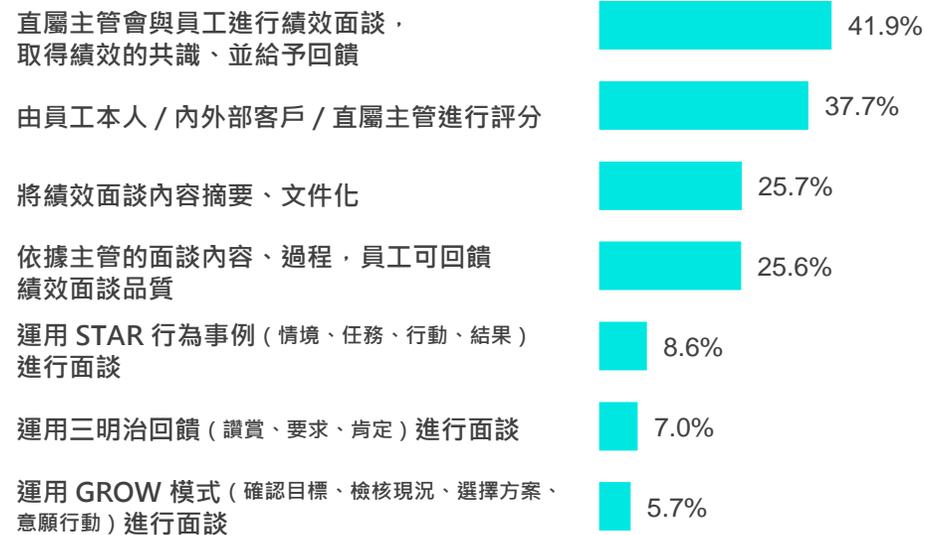
## 2 員工績效考核

在員工績效考核上，有三分之一以上的企業會由主屬主管與員工會進行績效面談，雙方取得共識後，主管也會予員工回饋，而在績效分數的評比上，是由員工本人 / 內外部客戶 / 直屬主管進行評分。

而有四分之一左右的企業會將績效面談內容進行記錄、文件化，員工也可回饋與主管之間的面談品質。

但在面談的過程裡，未至一成的企業會採用 STAR 行為事例、三明治回饋、或是 GROW 模式來與員工進行面談。

### 2020 年有進行績效管理的企業 在員工績效考核時所採取的方式



# HR 作業困境與建議

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題

人才培育  
/ 管理建議

人才作業  
E 化難題

人才作業  
E 化建議

在瞭解企業是如何實施員工績效考核後，接下來，針對不同的績效考核方式，觀察那些方式是有利減緩企業遇到「績效管理淪於形式」此問題。

研究發現，2020 年企業在設定員工績效考核時，目標設定內容若符合 SMART 原則，以及主管與員工在進行績效面談時，若有運用 STAR 行為事例或運用 GROW 模式的企業，有「績效管理淪於形式」此人才管理困擾的相對較少。

透過 SMART 原則去設定績效目標內容，有助於將員工的績效目標具體化、數據化，目標設定內容較為客觀。而透 STAR 行為事例 / GROW 模式與員工進行面談，其實也是幫助員工與主管之間在溝通上，能夠藉由具體的案例、事證，讓雙方更能達成共識。

故建議企業在進行績效管理時，可提醒主管善用上述手法，讓管理不只是流於形式的過程。

## 2020 年企業人才培育 / 管理 有「績效管理淪於形式」難題的比例



# HR 作業困境與建議

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題

人才培育  
/ 管理建議

人才作業  
E 化難題

人才作業  
E 化建議

## 近二年企業使用 E 化工具難題排名 (對象：E 化工具使用有遇到困擾的企業)

- 相較於 2019 年，2020 年企業有「系統未能自動檢查班表是否符合一般或變形工時規定」、「系統未能自動檢查是否合法令規範」與「系統介面操作複雜」困擾者比例增加。其中，「系統介面操作複雜」各產業反應有此困擾者皆增加，而反應有「系統未能自動檢查是否合法令規範」、「系統未能自動檢查班表是否符合一般或變形工時規定」困擾者，比例增加主要是在一般服務業。

	2019 年		2020 年	
系統未能自動檢查班表是否符合一般或變形工時規定	3	23.2%	1	34.0%
各 E 化系統未整合，數據無法統整	1	32.6%	2	33.8%
系統未能自動檢查是否合法令規範	5	18.3%	3	30.2%
系統介面操作複雜	6	15.2%	4	30.1%
各 E 化系統未整合，需各別登入處理	2	28.3%	5	27.1%
系統未能支援報表功能 (如：員工出缺勤、招募績效管理等報表)	4	22.0%	6	24.9%

## 2020 年 E 化難題有提升的困擾內容 按產業類別觀察 (單位：百分點)

	電子 資訊業	傳統 製造業	一般 服務業	知識密集 服務業
<b>E 化難題有提升</b>	✓	✓	✓	✓
<b>E 化難題</b> 系統未能自動檢查班表 是否符合一般或變形工時 規定			↑ 22.7	
系統未能自動檢查 是否合法令規範			↑ 20.5	
系統介面操作複雜	↑ 13.9	↑ 13.7	↑ 16.9	↑ 11.3

# HR 作業困境與建議

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題

人才培育  
/ 管理建議

人才作業  
E 化難題

人才作業  
E 化建議

## 改用已導入能自動偵測班表是否符合法令規範、變形工時的 E 化排班系統，減少企業排班議題

2020 年企業在使用人資E化系統時，TOP 3 議題分別為：「系統未能自動檢查班表是否符合一般或變形工時規定」、「各 E 化系統未整合，數據無法統整」與「系統未能自動檢查是否符合法令規範」。其中，E 化系統未能自動檢查所產生的困擾，年對年亦有增加的現象。

針對「系統未能自動檢查班表是否符合一般或變形工時規定」、「系統未能自動檢查是否符合法令規範」這兩項E化困擾，其實現行已有蠻多的 E 化排班系統，可依據不同產業的需求，自動檢查班表是否符合一般、雙週、四週、八週變形工時的規定，以及班別の間隔時間是否符合連續 8 小時或 11 小時之休息時間等的法令規定。

若現行企業所使用的 E 化排班系統並未支援自動檢查功能，其實是可以考慮找尋其它外部已導入此機制的排班系統，減少企業排班議題。

【首次啟用前三個月免費】為中小企業自動化偵測排班系統

瞭解更多！！客製化支援企業多種排班規則，彈性輪班超時提醒

# HR 作業困境與建議

HR 作業  
困境概況

人才徵選難題

人才徵選建議

人才培育  
/ 管理難題

人才培育  
/ 管理建議

人才作業  
E 化難題

人才作業  
E 化建議

企業將人資作業導入 E 化，所要考量的不單單只是成本問題。系統上線後所改變的亦是內部同仁的作業習慣，如何讓公司內部同仁順利上手，降低對新流程的抗拒，亦是企業導入 E 化系統的一大挑戰。

在此，我們分別就「招募甄選」、「人才培育」、「績效管理」三個面向，從實際案例來瞭解企業導入 E 化的目的，以及企業在導入過程中曾遇到哪些狀況。

瞭解更多 E 化系統工具

## 招募甄選



人資E化與選才工具  
導入歷程

找出人才 DNA  
選才育才更精準

## 人才培育



把人才當作「人財」  
訓練專業能力

面臨組織快速成長  
強化主管的管理能力非常重要

## 績效管理



強化企業競爭力  
可從優化績效管理制度下手

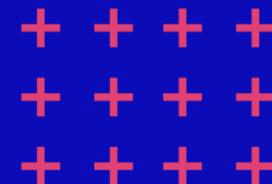
用 E 化提升效率  
以訓練強化績效管理

# Chapter 2

## HOT 議題分析

：

## HR 時事議題



企業遠距面試

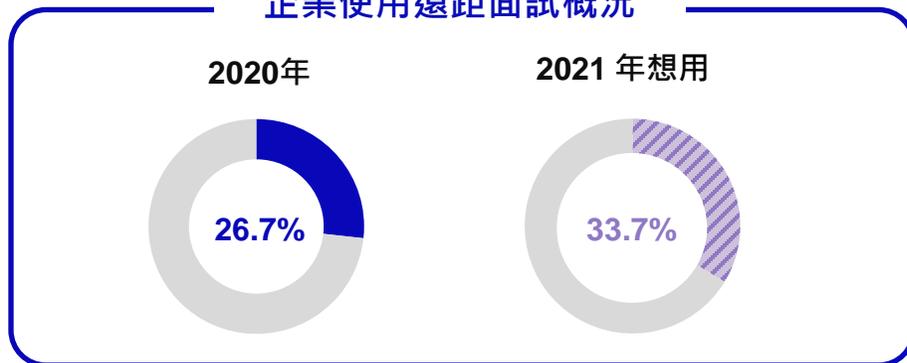
HR 數據資訊需求

企業人才庫

### 企業使用遠距面試概況

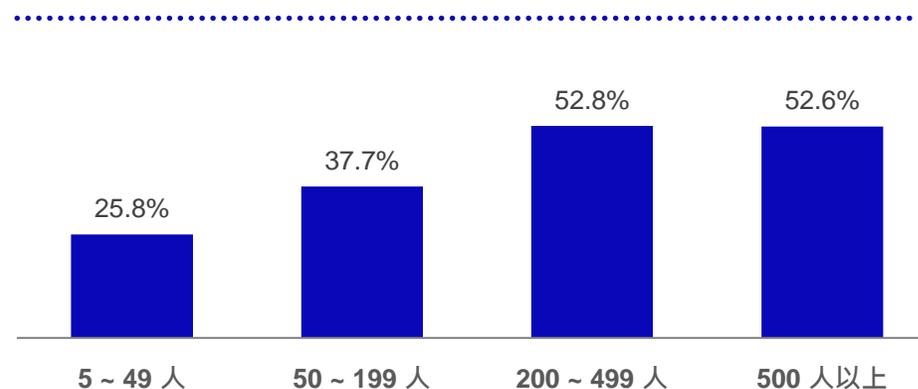
- 2020 年初爆發 COVID -19 以來，為避免群聚感染，已有 26.7% 的企業是透過 AI 或線上視訊 / 通話來與人才進行面談。且此現象隨著企業的員工規模愈大，使用遠距面試的比例亦有愈高的現象。
- 疫情至今尚未解除，2021 年仍有 33.7% 的企業表示會想透過遠距面試來與人員進行面談，近 1 / 3 企業有需求，為往後在人才招募時不可忽視的一項工具。

#### 企業使用遠距面試概況



【專欄】三招助人資遠距 / 視訊面試，精準找到好人才

#### 2020 年企業遠距面試使用率 按員工規模觀察



企業遠距面試

HR 數據資訊需求

企業人才庫

### 企業使用遠距面試工具考量

- 企業在選擇「線上視訊 / 通話」工具時，主要的考量隨著企業規模的不同有所差異。其中，5 ~ 49 人規模企業，TOP 1 在意要素為「無需額外付費」，而 50 人及以上的企業，主要在意的是「通話視訊品質具穩定性」。

	整體	5 ~ 49 人	50 ~ 199 人	200 ~ 499 人	500 人以上
無需額外付費	<b>1</b> 60.6%	<b>1</b> 60.8%	<b>3</b> 57.4%	<b>3</b> 59.0%	<b>3</b> 56.0%
操作流程簡單便利	<b>2</b> 59.3%	<b>2</b> 59.3%	<b>2</b> 57.7%	<b>2</b> 68.7%	<b>2</b> 63.2%
通話視訊品質具穩定性	<b>3</b> 58.8%	<b>3</b> 58.5%	<b>1</b> 62.0%	<b>1</b> 70.8%	<b>1</b> 65.4%
求職者個人隱私資料不外洩，具安全性	<b>4</b> 38.4%	<b>4</b> 38.3%	<b>4</b> 38.3%	<b>4</b> 39.8%	<b>4</b> 40.8%
將通話是否成功、面試結果與求職者履歷資料結合，可迅速統整各職務招募成效	<b>5</b> 37.1%	<b>5</b> 37.2%	<b>5</b> 36.4%	<b>5</b> 30.9%	<b>5</b> 37.9%
可與行事曆系統結合，有面試通知提醒	<b>6</b> 28.2%	<b>6</b> 28.4%	<b>6</b> 26.0%	<b>6</b> 27.2%	<b>6</b> 24.5%

企業遠距面試

HR 數據資訊需求

企業人才庫

## 2020 年 HR 數據資訊需求 — 資訊重視度

■ HR 在執行日常人資業務時，較重視的 TOP 5 數據資訊分別是：「如何提升員工績效表現」、「如何維持良好的員工關係」、「各類職缺的人員適任特質」、「維持具競爭力的員工薪酬福利」與「各招募管道的求才效益」。排名前五的項目裡，前兩項皆與內部員工維繫、能力提升有關，排名第三與第五的資訊則與徵才有關，而維持具競爭力的員工薪資福利一項，則同時對留才與徵才有利。顯見企業在數據資訊需求上，徵才、留才並重。

## 2020年 各項 HR 數據資訊需求重視度



【註】上述選項內容僅呈現 2020 年重視度在 20% 以上的選項內容，完整調查數據詳見附錄-數據報表「HR 時事議題－HR 數據資訊需求（重視度）」。

企業遠距面試

HR 數據資訊需求

企業人才庫

## 2020 年 HR 數據資訊需求 — 資訊蒐集落實度

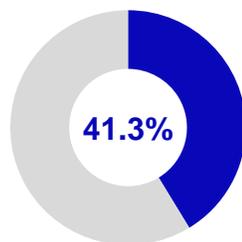
- 2020 年只有四成左右的企業有實際去蒐集相關數據資訊，進一步觀察各項資訊的蒐集概況，發現 TOP 3 數據資訊分別是：「教育訓練成效分析與提升」、「提升員工績效表現」與「維持良好的員工關係」，此三項皆與內部員工維繫、能力提升有關。顯見企業在數據資訊的落實度上，主力在內部員工。

## 2020 年 HR 數據資訊蒐集概況

2020 年有

41.3% 的企業

有蒐集人資作業相關數據資訊



## 2020 年各項資訊蒐集落實度



【註】上述選項內容僅呈現 2020 年重視度在 20% 以上的選項內容，完整調查數據詳見附錄 - 數據報表「HR 時事議題 - HR 數據資訊需求 (落實度)」。

企業遠距面試

HR 數據資訊需求

企業人才庫

## 2020 年企業人才庫建立與運用概況

- 2020 年有 19.8% 的企業已有建立自己的儲備人才庫，且隨著企業的員工規模愈大，有建立人才庫的企業比例愈高。
- 實際上有運用企業人才庫進行徵才的僅 4.4%。使用率偏低，各規模企業皆然。

## 2020 年企業人才庫建立與運用概況

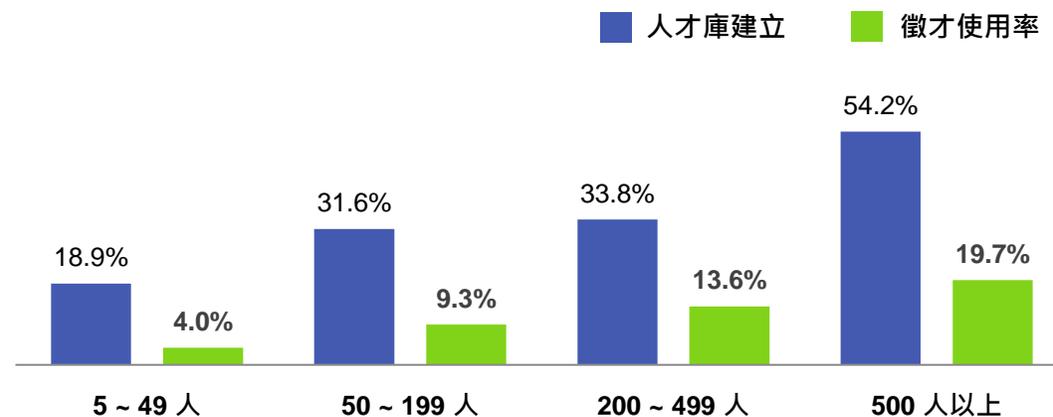
2020 年有 **19.8%** 的企業已有建立人才庫



2020 年有 **4.4%** 的企業有運用內部的人才庫進行徵才



## 2020 年企業人才庫建立與運用概況 按員工規模觀察



企業遠距面試

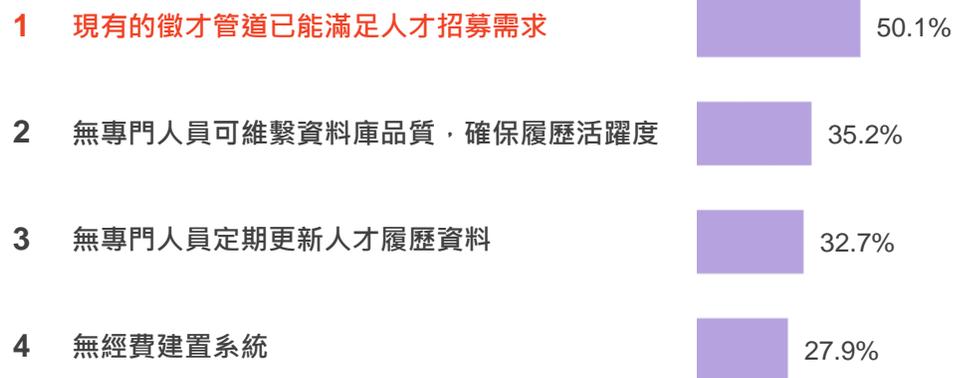
HR 數據資訊需求

企業人才庫

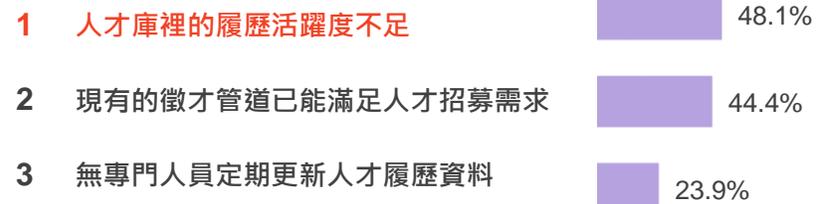
## 2020 年企業未建立人才庫 / 未使用人才庫徵才的原因

- 進一步觀察企業為何未建立人才庫，有半數以上的企業是因為「現有的徵才管道已能滿足人才招募需求」故未設立。
- 而目前已建立人才庫的企業，因為「人才庫裡的履歷活躍度不足」的問題，故雖然已建立但未運用在徵才上。

## 企業未建立人才庫的原因



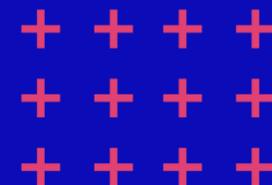
## 企業有建立人才庫 但未用在徵才的原因



建立企業專屬人才庫

# 附錄

## 研究設計、數據報表



# 研究設計

資料蒐集方式 | 網路量化調查問卷

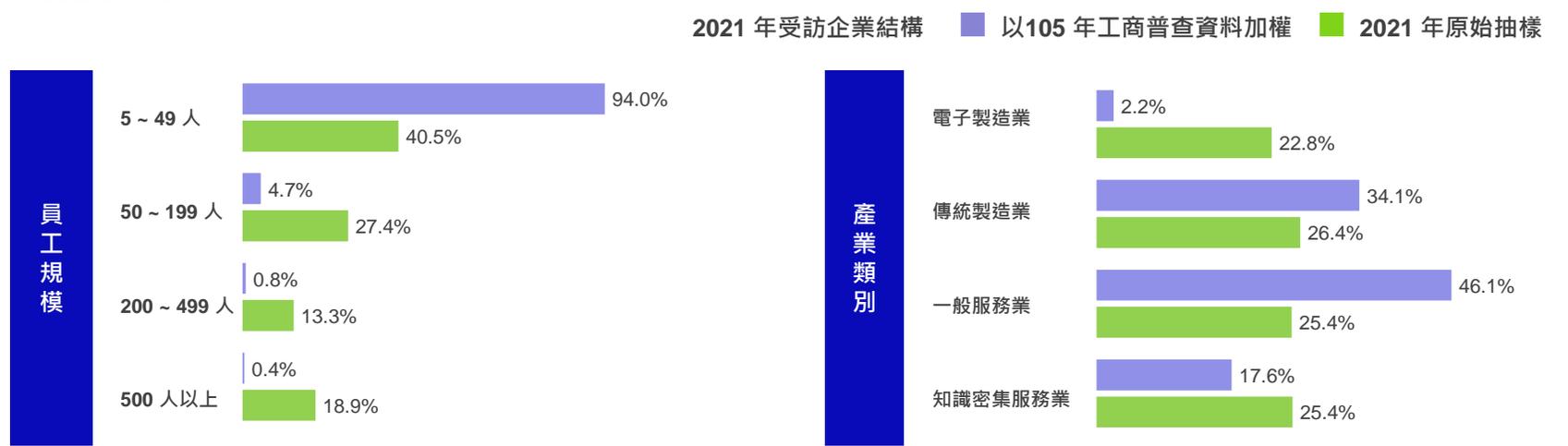
調查期間 | 2021.1.15 ~ 2021.3.31

有效樣本數 | 1,191 份 (95% 信心水準下，抽樣誤差在 3.0% 內)

受訪對象 | 目前任職於 5 人以上規模企業 & 從事有關人力資源 (人事) 的相關工作。



為了更準確的呈現台灣整體產業的人資管理趨勢，參考當年度最新公佈之工商普查的 **產業類別** 及 **企業規模** 分布，進行兩階層加權推估，受訪者樣本輪廓詳見下圖。



# 研究設計

## 產業分類定義

### 電子資訊業

.....

透過電信及通訊相關業、電腦及消費性電子製造業、光電及光學相關業、電子零組件相關業、半導體業

### 傳統製造業

.....

食品菸草及飲料製造業、紡織業、鞋類 / 紡織製品製造業、傢俱及裝設品製造業、紙製品製造業、印刷相關業、石油及煤製品製造業、橡膠及塑膠製品製造業、化學相關製造業、非金屬礦物製品製造業、金屬相關製造業、機械設備製造修配業、電力機械設備製造業、運輸工具製造業、精密儀器及醫療器材相關業、育樂用品製造業、其他相關製造業、建築或土木工程業、建物裝修或空調工程業、農產畜牧相關業、水電能源供應業

### 一般服務業

.....

批發業、零售業、運動及旅遊休閒服務業、汽機車維修或服務相關業、婚紗攝影及美髮美容業、徵信及保全樓管相關業、運輸相關業、其他服務相關業、倉儲或運輸輔助業、不動產業、環境衛生相關業、住宿服務業、餐飲業、政治機構 / 宗教 / 職業團體組織 / 社會福利服務業

### 知識密集服務業

.....

軟體及網路相關業、金融機構及其相關業、投資理財相關業、保險業、出版業、藝文相關業、廣播電視業、廣告行銷/傳播經紀業、法律服務業、會計服務業、顧問 / 研發業、醫療服務業、建築規劃及設計業、教育服務業、電信服務業



# 數據報表

104人力銀行研究團隊期許以「[研究分享](#)」，讓人才與企業端的資訊透明，促進職場朝適才適所、正向循環的方向前進，想瞭解更多、更完整的人資作業趨勢資訊、或是同業如何數據化管理 HR 資訊嗎？

[Download](#)

若對此份研究報告有任何指教或詢問需求，歡迎洽詢

104 資訊科技 研究員 戴秀芳

Email : [yvonne.tai@104.com.tw](mailto:yvonne.tai@104.com.tw)

電話：02-2912-6104 分機 8793





以人力銀行普及於企業市場，服務超過 39 萬家企業會員的 104人力銀行，期望透過人資調查研究，持續提供人資從業朋友有關台灣人力資源管理的趨勢資訊。

# 人資多元服務

職務刊登	<a href="https://pro.104.com.tw/vip/">https://pro.104.com.tw/vip/</a>
實體招募	<a href="https://hunter.104.com.tw/TC/index.jsp">https://hunter.104.com.tw/TC/index.jsp</a>
整合招募	<a href="https://recruit.104.com.tw">https://recruit.104.com.tw</a>
人資系統	<a href="https://104ha.com/vip_ehrms/FBI">https://104ha.com/vip_ehrms/FBI</a>
招募系統	<a href="https://104ha.com/vip_erecruitorFBI2021">https://104ha.com/vip_erecruitorFBI2021</a>
顧問諮詢	<a href="https://104ha.com/vip_consultantFBI2021">https://104ha.com/vip_consultantFBI2021</a>
雲端人資	<a href="https://104ha.com/prohrm/FBI">https://104ha.com/prohrm/FBI</a>
人才評鑑	<a href="https://104ha.com/vip_assessmentFBI2021">https://104ha.com/vip_assessmentFBI2021</a>
人才培訓	<a href="https://104ha.com/vip_courseFBI2021">https://104ha.com/vip_courseFBI2021</a>
薪資代管	<a href="https://104ha.com/vip_salary/FBI">https://104ha.com/vip_salary/FBI</a>
人資市集	<a href="https://104ha.com/mkp/FBI">https://104ha.com/mkp/FBI</a>
員工滿意度	<a href="https://104ha.com/vip_satisfactionFBI">https://104ha.com/vip_satisfactionFBI</a>

人資大小事 先問

