



人才發展品質管理系統 | Q&A
指 引 手 冊

Talent Quality-management System

智庫 全書

Q1：政府為什麼要辦 TTQS ？ 政府哪些計畫與 TTQS 有關？

A1： (1) 我國之所以能夠創造經濟奇蹟，正是因為我國具有高素質的人力資源。當我國以快速成長步伐邁向全球化之際，培育系統化的人才已成為刻不容緩的課題。勞動部勞動力發展署為提昇國內各單位辦訓品質，特規劃設計適合我國辦訓環境之人才發展品質管理系統 (TTQS)，作為檢視各單位訓練體系、訓練計畫執行品質及訓練績效之評核與管理工具。

(2) 目前政府與 TTQS 有相關之計畫介紹如下：

- 申請成立職前訓練機構。
- 符合職訓機構評鑑與職前訓練單位考核之要求。
- 申請政府單位相關補助計畫（如：協助事業單位人力資源提升計畫、產業人才投資方案、青年就業讚計畫以及充電起飛計畫等計畫）。
- 申請國家訓練品質獎（評核等級獲銅牌以上）。
- 具承辦政府部分訓練計畫資格。

Q2：TTQS 有哪些版本、等級？

A2： (1) 目前 TTQS 有四種版本，介紹如下：

- A. 企業機構版：適用於辦訓單位對內實施培訓課程管理。
- B. 訓練機構版：適用於辦訓單位對外實施培訓課程管理。
- C. 外訓版：適用於依工會法成立之工會團體對外實施培訓課程管理。
- D. 辦訓能力檢核表：適用對象為合於經濟部頒佈「中小企業認定標準」且尚未導入 TTQS 之中小企業，作為對內辦訓能力初次檢核使用。

(2) 其評核結果等級與分數如下表說明：

- A. 企業機構版與訓練機構版：滿分為 100 分，分數與等級說明如下：

等級	等級分數標準
金牌	85.5 以上
銀牌	85-74.5
銅牌	74-63.5
通過門檻	63-53.5
未通過門檻	53 以下

- B. 外訓版與辦訓能力檢核表：外訓版與辦訓能力檢核表合格分數為 50 分，不另分等級。

Q3：請問 TTQS 有評核表與檢核表，其執行過程是否有差異？

A3： TTQS 評核共分為評核與檢核，其對象與指標各有其標準，但是執行上有以下差異：

- (1) 評核時間共計 3 小時，檢核時間共計 2 小時。
- (2) 評核時由 2 位評核委員執行，檢核時由 1 位檢核委員執行。

Q4：導入 TTQS 輔導過程中，單位需要配合事項為何？

A4：輔導需配合事項：

- 撰寫輔導服務申請表與權利與義務同意書。
- 準備文件：公司登記證明文件、法人登記證影本、公司（單位）簡介、組織圖、組織章程（事業單位可免提供）。
- 接受輔導當日，受輔導單位應指派主管級以上人員共同參與外，單位應準備公司基本資料並作成簡報，描述現行作法及所遭遇的困境。
- 受輔導單位應準備適當場所，提供輔導顧問輔導使用。
- 對輔導顧問所提出應改進事項及後續應準備的資料，除公司機密資料外，應盡量配合。
- 申請輔導的單位，須先派員參加 TTQS 相關課程，或上 TTQS 網站學習 TTQS 數位教材，提升申請單位對 TTQS 的認知與瞭解，以利後續輔導顧問進行輔導事宜。
- 輔導後單位產出 TTQS 自評表。
- 受輔導單位不能任意更改輔導日期。無故且未告知而不配合者，將終止後續輔導服務。
- 受輔導單位明顯不願配合改善等情事，2年內不得再申請輔導服務。
- 受輔導單位，於當年度輔導結束後，須接受輔導成效之評核，若因特殊原因無法接受輔導成效之評核，須填寫放棄評核聲明書，且2年內不得再申請輔導與評核。
- 填寫滿意度調查表及問卷，作為日後改進的參考。

Q5：導入 TTQS 評（檢）核的過程中，單位需要配合事項為何？

A5：評（檢）核配合事項：

- 撰寫評（檢）核服務申請表與權利與義務同意書。
- 準備文件：公司登記證明文件、法人登記證影本、公司（單位）簡介、組織圖、組織章程（事業單位可免提供）。
- 於評（檢）核約定日之前一週（含例假日）繳交自評表，最遲應於評核當天現場繳交。
- 接受評（檢）核當日，受評核單位應指派主管級以上人員共同參與。
- 受評核單位應準備公司基本資料並作成簡報，描述現行 TTQS 之作法。
- 受評（檢）核單位應準備適當場所，提供評（檢）核委員評核使用。
- 非必要，受評（檢）核單位不能任意更改評核日期。
- 需填寫滿意度調查表及問卷，作為日後改進的參考。
- 接受評核服務時，由分區服務中心進行全程錄音。

Q6：TTQS 有哪些服務？

A6：TTQS 分為 3 項服務：

- (1) 辦理 TTQS 教育訓練課程，讓參訓人員了解如何導入 TTQS。
- (2) 辦理 TTQS 輔導服務，安排輔導顧問至申請輔導單位現場協助導入 TTQS。
- (3) 辦理 TTQS 評（檢）核服務，由評（檢）核委員透過實地評核，依循評核指標的要求，檢視受評核單位在 TTQS 評核項目的達標程度。

Q7：申請 TTQS 輔導或評核需要費用嗎？

A7：目前單位申請 TTQS 輔導或評核服務，由政府公費補助，不需支付任何費用。

Q8：我要如何申請參加 TTQS 訓練課程、輔導與評核？

A8：TTQS 教育訓練課程報名、輔導與評核服務之申請均可在 TTQS 官方網站：<http://ttqs.wda.gov.tw/>，線上申辦本服務。

Q9：若無法參與分區服務中心 TTQS 訓練課程，可透過何種管道學習相關知識？

A9：(1) 可至 TTQS 官網，參閱專家文選、訂閱電子報或是進行線上學習等方式瞭解 TTQS。

(2) 自 2011 年起產業人才投資方案可辦理 TTQS 基礎課程，可至臺灣就業通 <http://www.taiwanjobs.gov.tw> 查詢開課資訊。

Q10：若沒有參加 TTQS 分區服務中心辦理的課程是否就無法申請評核？或無法通過 TTQS 評核？

A10：TTQS 評核主要是以整體辦訓系統是否符合 PDDRO 之精神為評分重點，不因單位無訓練人員參加 TTQS 訓練而無法申請輔導或評核服務，甚至影響評分。

Q11：TTQS 相關資訊該如何取得？

- A11：** (1) 勞動部勞動力發展署網站：<http://www.wda.gov.tw/>
(2) TTQS 官方網站：<http://ttqs.wda.gov.tw/>

Q12：TTQS 評核結果有效期之限制嗎？

- A12：** 依據人才發展品質管理規範作業要點：
- (1) TTQS 評核效期均明載於評核結果證書上。
 - (2) 如為 99 年以前接受 TTQS 評核的單位，依據人才發展品質管理規範作業要點之規定，TTQS 評核結果證書效期為自通過評核之日起二年，期限屆滿失其效力。
 - (3) 倘其它法令或規章、辦法等另訂有關前項效期之規定，則其效期依它法之規定辦理。

Q13：若一年度有兩次評核，以哪一次為準？

- A13：** 若受評單位曾接受 2 次（含）以上 TTQS 評核，以最近一次的評核結果為準，其效期亦同。

Q14：評核結束後，大約多久才會收到成績通知？

- A14：** 單位評核後，除有特殊情形，通常在 45 - 60 天內，勞動部勞動力發展署將以公文通知評核結果。

Q15：如果單位對評核成績不滿意，該如何處理？

A15：依據評核服務標準作業規範（SOP）規定，單位評核服務同一年度以 2 次為限，且第 1 次評核與第 2 次間應相隔至少 1 個月。若單位對於第 1 次評核成績不滿意，可先行與分區服務中心聯繫與溝通後，再決定是否申請第 2 次評核。

Q16：若單位想換 TTQS 輔導顧問，該如何處理？

A16：單位對於輔導顧問的輔導成效不認同，可與分區服務中心反應，提出更換輔導顧問的要求。

Q17：若輔導後，單位今年不想評核，可以嗎？

A17：依據輔導服務作業標準規範（SOP）規定，受輔導單位提出申請同時亦應簽署同意配合事項表。其中除了規定接受輔導結束後必須接受評核，同時也規範若受輔導單位放棄後續評核，除須填寫「放棄評核聲明書」外，2 年內不得再申請 TTQS 輔導與評（檢）核服務。

Q18：為何評核要全程錄音？

A18：依據評核服務標準作業規範（SOP）規定，除了閉門會議時間外，其餘評核期間全程錄音，若有評核爭議時，將可透過錄音檔瞭解當天事件始末。

Q19：TTQS 輔導與評核的時間與次數？

- A19：** (1) 依據評核服務標準作業規範（SOP）規定，一次評核時間為 3 小時，評核服務次數一年內以 2 次為限，且第 1 次評核與第 2 次間應相隔至少 1 個月，受理申請時間依當年度相關規定辦理。
- (2) 依據輔導服務作業標準規範（SOP）規定，受輔導單位的輔導服務時數至多不超過 12 小時（每次輔導以 3 小時為限），受理申請時間依當年度相關規定辦理。

Q20：請問 TTQS 委員、顧問與教育訓練講師如何產生與維持他們的專業？

- A20：** (1) 本計畫每年針對 TTQS 3 類專業人員（TTQS 委員、顧問與教育訓練講師）進行招考，透過招募遴選機制（資格審查、研習課程、實務演練與兩階段測驗及實習），遴選出合格的專業人員。
- (2) 對於已具備資格之 TTQS 3 類專業人員，辦理共識會議、回流訓練、校準研習等活動，建立評核與輔導共識，縮短落差。
- (3) 本計畫另訂定相關作業標準規範（SOP），要求專業人員應遵循作業流程、倫理規範，並進行滿意度調查，提升專業人員服務品質，並透過管理辦法規範 3 類專業人員於服務過程中的各項機制。

TTQS官網 <http://ttqs.wda.gov.tw>

為人才按讚

