



人才發展品質管理系統 **為人才按讚**



④ 說明手冊



勞動部勞動力發展署

WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR

序

面對瞬息萬變及高度不確定的全球環境，人力資本已成為國家產業經濟發展的關鍵因素之一。我國之所以能夠創造經濟奇蹟，也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，如何建構系統化的訓練發展體系已成為刻不容緩待解決的課題。

本署為提昇國內公、私立部門訓練品質，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），以作為檢視訓練體系、訓練計畫執行品質、及訓練績效之評核與管理工具。

同時為利 TTQS 之導入，特編撰本手冊介紹 TTQS 所包含的計畫（Plan）、設計（Design）、執行（Do）、查核（Review）、成果（Outcome）等五大訓練品質管理迴圈與持續改善觀念，並說明本署所提供之教育課程、輔導、評核等各項相關服務。

希冀持續擴大 TTQS 的應用與效益，健全公、私立部門之訓練體系，帶動訓練產業的發展，進而支撐國內經濟成長動能，提升國家整體競爭力。

Contents

壹、何謂TTQS	4
一、緣起	6
二、目的	6
三、願景	7
四、TTQS訓練品質管理迴圈	8
五、適用對象	9
<hr/>	
貳、TTQS提供哪些服務	10
一、教育訓練課程服務	13
二、輔導服務	14
三、評核服務	16

參、TTQS指標說明 **18**

一、TTQS評核指標 **20**

二、評分標準 **23**

肆、Q&A **24**







人才發展品質管理系統



何謂TTQS



一、緣起：

勞動部勞動力發展署自 94 年起參酌「ISO9000」系列之人力資源發展指引「ISO10015」、英國人力資本投資促進方案（Investors in People, IIP），並加入國際間對於訓練成果之重視與高階人員參與之要求，制定訓練品質評核系統（TTQS），並於 96 年開始推動。其後為促使 TTQS 能與國際同步，並結合政府職能基準政策，故於 103 年更名為「人才發展品質管理系統」（TTQS），從專注訓練流程品質，昇華至促進人才發展與投資，以強化人才價值，提升國家競爭力。

二、目的：

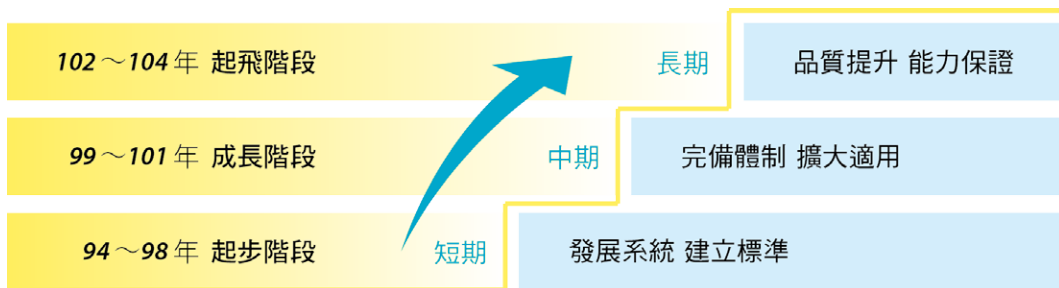
透過 TTQS 訓練品質管理迴圈：計畫 P（Plan）、設計 D（Design）、執行 D（Do）、查核 R（Review）與成果 O（Outcome）之 5 項評核項目，協助組織將散於各部門訓練表單、片段程序或訓練流程，施以系統化的管理，建立一套完整且系統化的策略性人力資源發展體系。

藉由 TTQS 之導入，循序推動訓練品質持續改善機制，將訓練是一種成本「支出」的觀念，扭轉為一種「人才投資」，讓「人才」成為單位最重要的資產。持續厚植單位人力資本，提升人力體系之運作效能，達到單位預期營運績效。



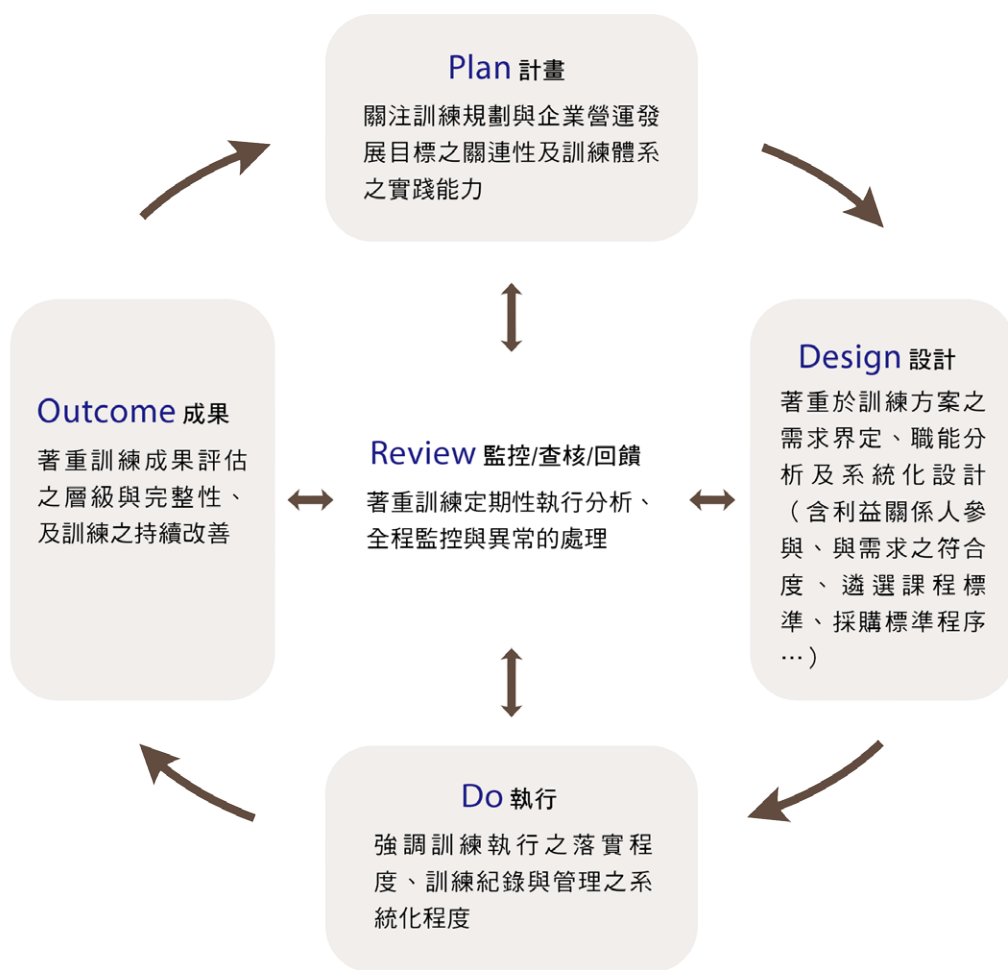
三、願景

TTQS 自 96 年推動以來，經歷了「發展系統，建立標準」的起步階段以及「完備機制，擴大適用」的成長階段，目前正處於「品質提升，能力保證」的起飛階段，參加評核的家數至 103 年已累計超過 12,900 家次。



104 年起 TTQS 已進入穩定成熟階段，面對高度競爭的全球環境，建立未來職能標準的建構與發展，以 TTQS 為人才培育核心，建構政府、工作者與企業三方能力，進而促進國家人力資本提升，厚實職業訓練成效，共同帶動臺灣人力資本投資的火車頭效應，使我國人力素質與產業均具有國際競爭力。

四、TTQS 訓練品質管理迴圈



五、適用對象

- 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。





人才發展品質管理系統



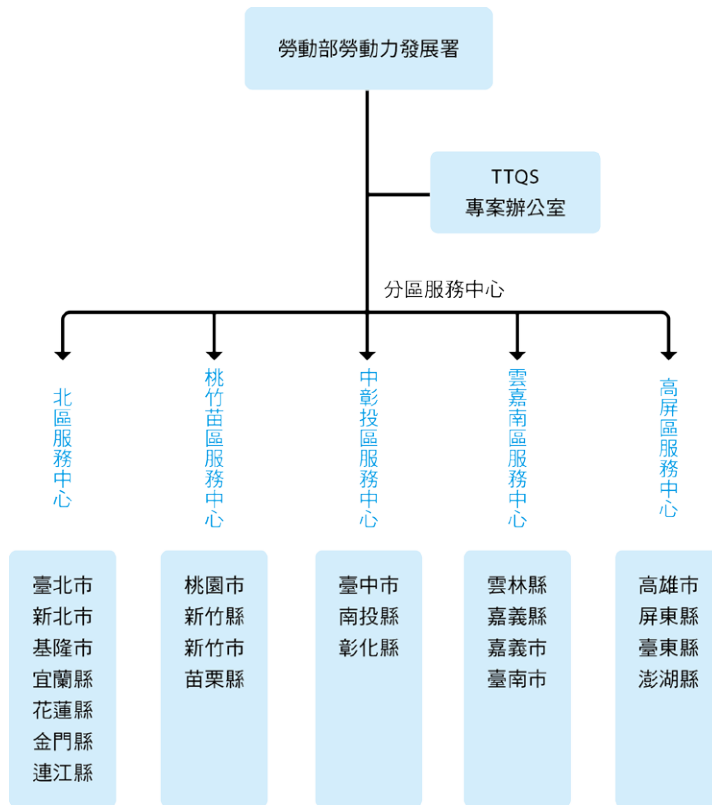
TTQS



提供哪些服務



服務組織架構圖



為協助公、私立部門導入 TTQS，本署提供三項 TTQS 相關服務：

教育訓練課程：讓參訓人員了解與如何導入 TTQS。

輔導服務：安排 TTQS 輔導顧問至申請輔導單位現場協助單位導入 TTQS。

評核服務：由 TTQS 評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。

一、教育訓練課程服務

為提供 TTQS 教育訓練服務，本署已訓練來自於產業與學術界具人資背景、經驗之合格教育訓練講師，同時每年修訂 TTQS 訓練課程內容與教材，逐年提升訓練品質，97 年開辦至 103 年，已有超過 1 萬 8,000 人次參加本署 TTQS 訓練課程。

- A 課程對象：國內事業機構或訓練單位執行訓練工作之承辦人員及主管人員，參訓人員應由所服務單位推薦。
- B 課程內容：教育訓練課程包含四大類別課程，分別為基礎課程、應用課程、專題課程與管理與發展課程。。
- C 報名方式：一律採取網路報名，報名網址：<http://ttqs.wda.gov.tw/>
- D 結訓要求：學員於學習過程期間與結訓前後，皆必須接受評核，分數達 70 分以上者，由彙整控管單位統一製作結業合格證書格式，由分區服務中心頒發。分數未達 70 分者，由分區服務中心自行頒發參訓證明。

更多最新資訊請上 TTQS 官網 <http://ttqs.wda.org.tw>

二、輔導服務

為提供 TTQS 輔導服務，本署已訓練來自於產業與學術界具人資背景、經驗之合格輔導顧問，並遵循「TTQS 輔導服務標準作業規範」進行輔導，以維持輔導品質，96 年開始輔導至 103 年，已有超過 6,000 家次接受本署 TTQS 輔導。

A 服務對象：

1. 依職業訓練機構設立及管理辦法登記或許可設立之公、私立職業訓練機構。
2. 參與本署相關訓練計畫之訓練單位。
3. 有意健全人力培訓體系之事業單位、訓練機構或組織團體。
4. 工會團體。

為使更多單位能夠享用政府資源，首次申請之單位優先輔導。

B 輔導次數與時間間隔：

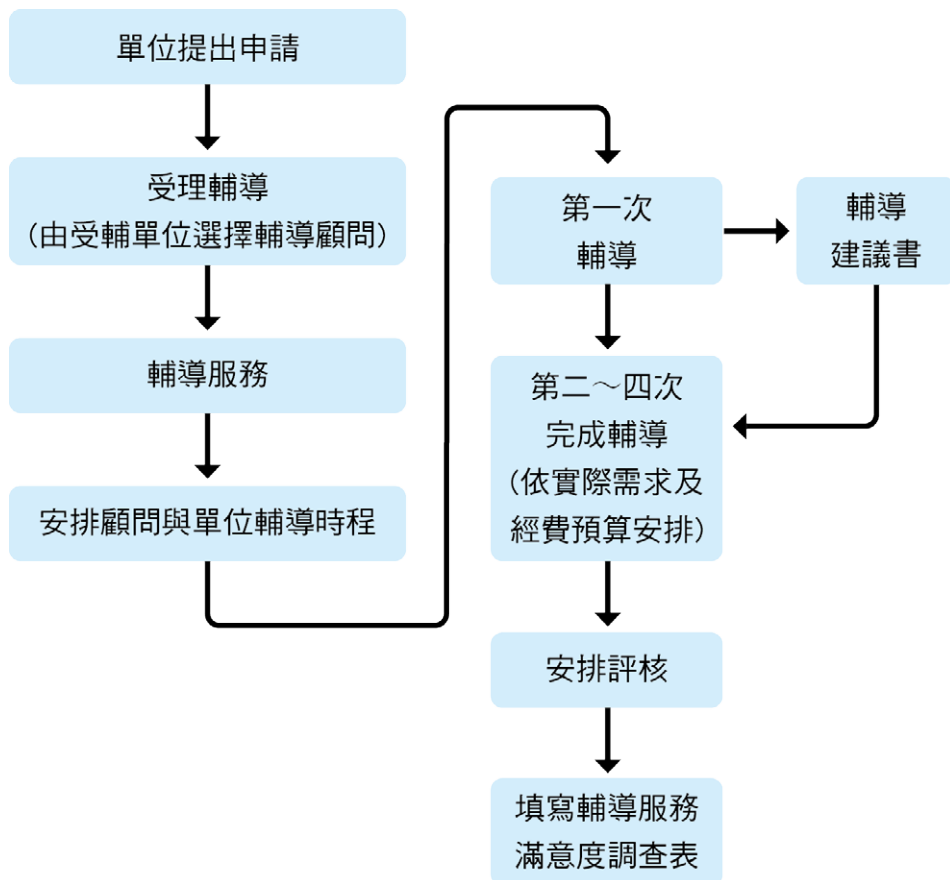
1. 輔導服務時數以輔導顧問初次診斷之建議次數為主，至多不超過 12 小時，每次輔導以 3 小時為限。
2. 輔導服務，每次間隔期間不宜超過 2 周。

C. 單位配合事項

- 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）。
- 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。
- 受輔導單位當年度若未接受評（檢）核，2 年內不得再申請輔導與評（檢）核服務。

更多最新資訊請上 TTQS 官網 <http://ttqs.wda.org.tw>

D. 服務流程圖



三、評核服務

為提供 TTQS 評核服務，本署已訓練來自於產業與學術界具人資背景、經驗之合格評核委員，並遵循「TTQS 評核服務標準作業規範」執行評核，以維持評核品質。96 年開始評核至 103 年，已有超過 12,900 家次接受本署 TTQS 評核。

A. 服務對象：

1. 依職業訓練機構設立及管理辦法登記或許可設立之公、私立職業訓練機構。
2. 參與本署相關訓練計畫之訓練單位。
3. 有意健全人力培訓體系之事業單位、訓練機構或組織團體。
4. 工會團體。

B. 評核次數與時間間隔：

1. 每年評核服務次數以 2 次為限，1 次 3 小時為原則。
2. 第 1 次評核與第 2 次間應相隔至少 1 個月。

C. 評核內容：

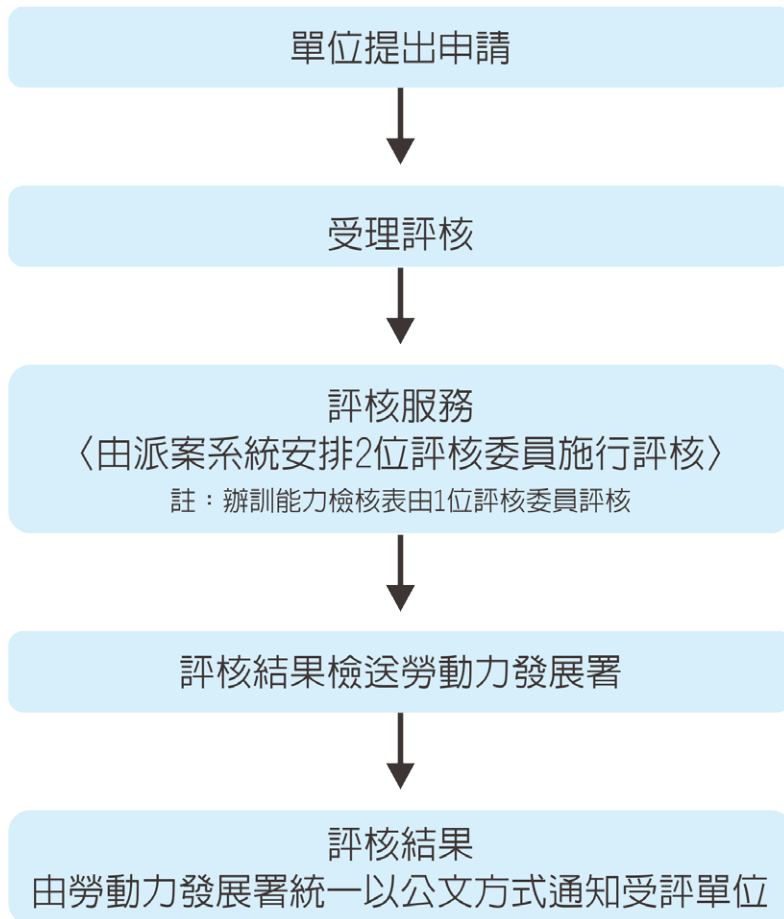
由評核委員透過實地評核，依循 TTQS 人才發展品質管理評核表之各評核指標項目的要求，檢視受評核單位在各項指標的成熟度。

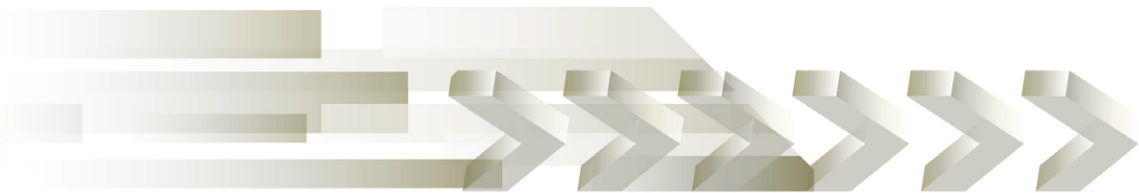
D. 單位配合事項

- 評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）。
- 非必要，受評核單位不能任意更改評核日期。
- 受評核單位明顯不願配合改善等情事，2 年內不得再申請評核服務，同時規範受評核單位之高階主管應參與評核過程。

更多最新資訊請上 TTQS 官網 <http://ttqs.wda.org.tw>

E. 服務流程圖







人才發展品質管理系統



TTQS 指標說明



一、TTQS 評核指標



企業機構版指標：

- 指標 1：組織願景 / 使命 / 策略的揭露及目標與需求的訂定。
- 指標 2：明確的訓練政策與目標以及高階主管對訓練的承諾與參與。
- 指標 3：明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別。
- 指標 4：訓練品質管理的系統化文件資料。
- 指標 5：訓練規劃與經營目標達成的連結性。
- 指標 6：訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任。
- 指標 7：訓練需求相關的職能分析與應用。
- 指標 8：訓練方案的系統設計。
- 指標 9：利益關係人的參與過程。
- 指標 10：訓練產品或服務的採購程序及甄選標準。
- 指標 11：訓練與目標需求的結合。
- 指標 12：訓練內涵按計畫執行的程度。
- 指標 13：學習成果的轉移與運用。
- 指標 14：訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化。
- 指標 15：評估報告與定期性綜合分析。
- 指標 16：監控與異常矯正處理。
- 指標 17：訓練成果評估的多元性與完整性。
- 指標 18：高階主管對於訓練發展的認知與感受。
- 指標 19：訓練成果。

訓練機構版指標：

- 指標 1：訓練機構未來經營方向與目標之訂定。
- 指標 2：對外明確的訓練政策。
- 指標 3：明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別。
- 指標 4：訓練品質管理的系統化文件資料。
- 指標 5：訓練規劃與經營目標的連結性。
- 指標 6：訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能。
- 指標 7：訓練需求相關的職能分析與應用。
- 指標 8：訓練方案的系統設計。
- 指標 9：利益關係人的參與過程。
- 指標 10：訓練產品或服務的採購程序及甄選標準。
- 指標 11：訓練與目標需求的結合。
- 指標 12：訓練內涵按計畫執行的程度。
- 指標 13：提供學習成果轉移的建議或協助。
- 指標 14：訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化。
- 指標 15：評估報告與定期性綜合分析。
- 指標 16：監控與異常矯正處理。
- 指標 17：訓練成果評估的多元性與完整性。
- 指標 18：訓練系統的一般性功能 - 目標客戶及學員的評價。
- 指標 19：訓練系統的市場功能 - 目標市場及顧客的價值創造。

二、評分標準

1. 計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定）

“1”表示：未執行本項目。

“2”表示：對本項目儘具認知且部份執行，但無明確紀錄或文件證明。

“3”表示：有執行本項目與作業流程，但無完整文書紀錄與手冊。

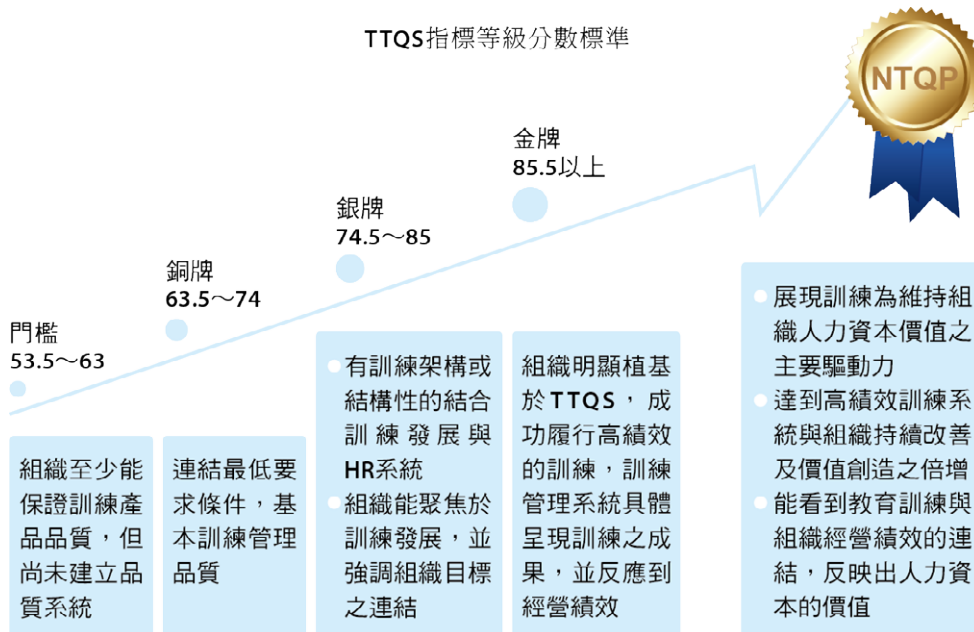
“4”表示：有執行本項目，且有一致性的作業流程、完整過程紀錄與文書手冊；即具有「說、做、寫」及「流程上下連結」的一致性。

“5”表示：有執行本項目、完整文書手冊與紀錄，分析相關資料並持續改善達到標竿水準。

備註：

- 計分單位：最小單位為 0.5 分，請以整數 1-5 或加上 0.5 為評分計算。除成果 (Outcome) 之評核指標項目，17、18 及 19 項未執行為 0 分，惟 1 分後始具 0.5 分之級距，其它則依據標尺分數評分。

2. 等級分數標準：





Talent Quality-management System
TOS
人才發展品質管理系統

肆 Q&A 

TTQS Q&A

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，也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，系統化的人才培育與發展已成為刻不容緩待解決的課題。本署為提昇國內各單位訓練品質，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），以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。

Q&A

Q2：請問 TTQS 有評核表與檢核表，其執行過程是否有差異？

A2：TTQS 評核共分為評核與檢核，其對象與指標各有其標準，但是其中執行上有以下差異：

- (1) 評核時間共計 3 小時，其檢核時間共計 2 小時。
- (2) 評核時由兩位評核委員執行，其檢核時由一位評核委員執行。

Q3：TTQS 有哪些版本、等級？

A3：

(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 ⬆
銀牌	85-74.5
銅牌	74-63.5
通過門檻	63-53.5
未通過門檻	53 ⬇

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。

Q4：導入 TTQS 輔導過程中，單位需要單位配合事項為何？

A4：輔導配合事項

- 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，描述現行之作法及所遭遇之困境。
- 受輔導單位應準備適當之場所，提供輔導顧問輔導使用。
- 對輔導顧問所提出之應改進事項，及後續應準備之資料，除公司機密資料外，應盡量配合。
- 申請輔導之單位，須先派員參加 TTQS 相關課程，或上 TTQS 網站學習 TTQS 數位教材，以提升申請單位對 TTQS 的認知、瞭解與輔導成效，以利後續輔導顧問輔導事宜。
- 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，作為日後改進之參考。

Q5：導入 TTQS 評核的過程中，單位需要單位配合事項為何？

A5：評核配合事項

- 評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。
- 受評核單位應準備適當之場所，提供評核委員評核使用。
- 非必要，受評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，作為日後改進之參考。
- 接受評核服務時，由分區服務中心進行全程錄音。

Q&A

Q6：申請 TTQS 輔導或評核需要費用嗎？

A6：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。

Q7：我要如何申請參加 TTQS 訓練課程、輔導與評核？

A7：TTQS 訓練課程報名、輔導與評核服務之申請均可在 TTQS 官方網站，線上服務申辦。
(TTQS 官方網站：<http://ttqs.wda.gov.tw/>)

Q&A

**Q8：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？**

A8：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。

Q&A

**Q9：公費輔導顧問是否必須由分區服務中心指派？
是否可由申請單位自行選擇？**

A9：單位申請輔導服務後，由各 TTQS 分區服務中心至少推薦 3 位輔導顧問，供申請單位參考，申請輔導單位可至 TTQS 官網參閱輔導顧問相關資訊簡介後，決定輔導顧問。

Q10：TTQS 評核結果有效期之限制嗎？

A10：單位參酌證書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，期限屆滿失期效力。

(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。

Q&A

Q11 若一年度有兩次評核，以哪一次為準？

A11：若受評核單位曾接受 2 次（含）以上 TTQS 評核，以最近一次之評核結果為準，其效期亦以最近一次評核之日計算。

Q&A

Q12：評核結束後，大約多久才會收到成績通知

A12：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。

Q13：評核後，單位該如何知道評核的表現？

A13：依據評核服務標準作業規範（SOP）規定，評核當日於會場進行約 20 分鐘建議回饋，由 2 位評核委員分別向單位提出改善與建言，並於現場提供 TTQS 評核表之綜合意見欄，敘述單位優點建議改善事項，提供單位作後續改善之參考。

Q&A

Q14：如果單位對評核成績不滿意，該如何處理？

A14：依據評核服務標準作業規範（SOP）規定，單位評核服務以 2 次數為限，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，依 SOP 相關作業規定決定是否申請第 2 次評核。

Q&A

Q15：若單位想換 TTQS 輔導顧問，該如何處理？

A15：單位對於輔導顧問之輔導成效不認同，可與分區服務中心反應，提出更換輔導顧問之要求。

Q&A

Q16：為何評核要全程錄音？

A16：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，保障受評核單位權益。



詳情請至TTQS官網
<http://ttqs.wda.gov.tw>



勞動部勞動力發展署
WORKFORCE DEVELOPMENT AGENCY, MINISTRY OF LABOR