



人才發展品質管理系統  
指 引 手 冊

企業機構版

Talent Quality-management System

智 庫  
全 書

# 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。藉由高品質、高效能的人力培育，提升知識、技能及態度等關鍵職能，俾能強化國家競爭力與產業成長能量。

勞動部勞動力發展署為提昇國內公、私立部門辦理訓練品質，規劃設計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。

同時編撰 TTQS 智庫全書協助訓練單位導入 TTQS，本書介紹 TTQS 所包含的計畫（Plan）、設計（Design）、執行（Do）、查核（Review）、成果（Outcome）等五大訓練管理迴圈與持續改善觀念，及提供之教育課程、輔導、評核等各項相關服務。

希望持續擴大 TTQS 的應用與效益，健全公、私立部門的訓練體系，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。



# TTQS

## 人才發展品質管理系統指引手冊

## 目錄

序	4
壹、TTQS 背景簡介	
一、緣起	6
二、目的	6
三、願景	7
四、TTQS 人才發展品質管理迴圈	8
五、適用對象	9
貳、TTQS 評核指標	10
一、人才發展品質管理評核指標	12
二、評分標準	
三、TTQS 指標說明與建議參考佐證資料	12
四、附表 TTQS 人才發展品質管理評核表—企業機構版	14
參、教育訓練、輔導及評核服務	54
一、教育訓練課程服務	57
二、輔導服務	58
三、評核服務	60

人才發展品質管理系統

Talent

# Quality-management System

## 壹、TTQS 背景簡介

## 壹、TTQS 背景簡介

### 一、緣起：

勞動部勞動力發展署自民國 96 年開始，為因應國際人力資源發展趨勢，活絡國內人才投資及人力資本的發展，參酌英國「人力投資促進方案」（Investors in People，簡稱 IIP）與國際標準化組織（International Organization for Standardization，簡稱 ISO）ISO10015 之指引融入我國訓練發展產業，建立訓練品質系統。為擴散 TTQS 應用範圍，自民國 103 年正式將訓練品質系統更名為「人才發展品質管理系統（TTQS）」。

### 二、目的：

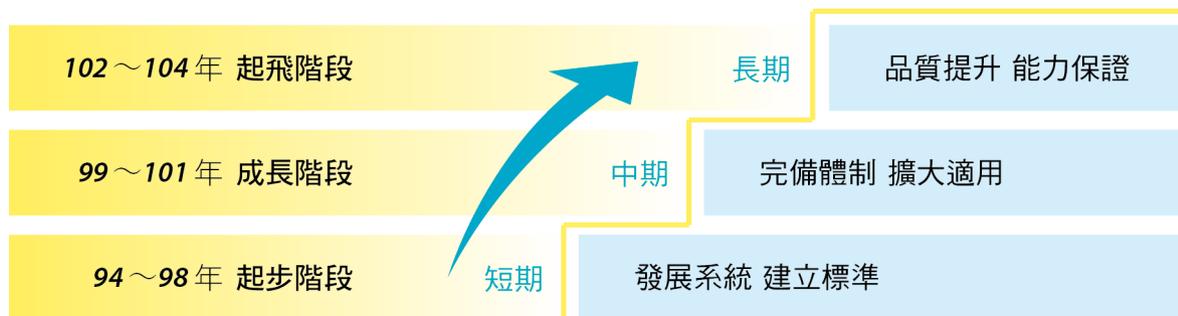
藉由 TTQS 的導入，循序推動訓練品質持續改善機制，將訓練是一種成本「支出」的觀念，扭轉為「人才投資」，讓「人才」成為單位最重要的資產。持續厚植單位人力資本，提升人力體系的運作效能，達到單位預期營運績效。

### 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。

104 年起 TTQS 將邁入穩定成熟的起飛階段，持續提升訓練品質，讓訓練品質一致。開發職能標準，做好認驗證機制，則是本階段的重點。

面對高度競爭的全球環境，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 人才發展品質管理迴圈



透過 TTQS 人才發展品質管理迴圈：計畫 P (Plan)、設計 D (Design)、執行 D (Do)、查核 R (Review) 與成果 O (Outcome) 等 5 項評核構面，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。

## 五、適用對象

- |         |  |
|---------|--|
| 企業機構版   | 適用於辦訓單位對內實施培訓課程管理。                                     |
| 訓練機構版   | 適用於辦訓單位對外實施培訓課程管理。                                     |
| 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。                              |
| 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

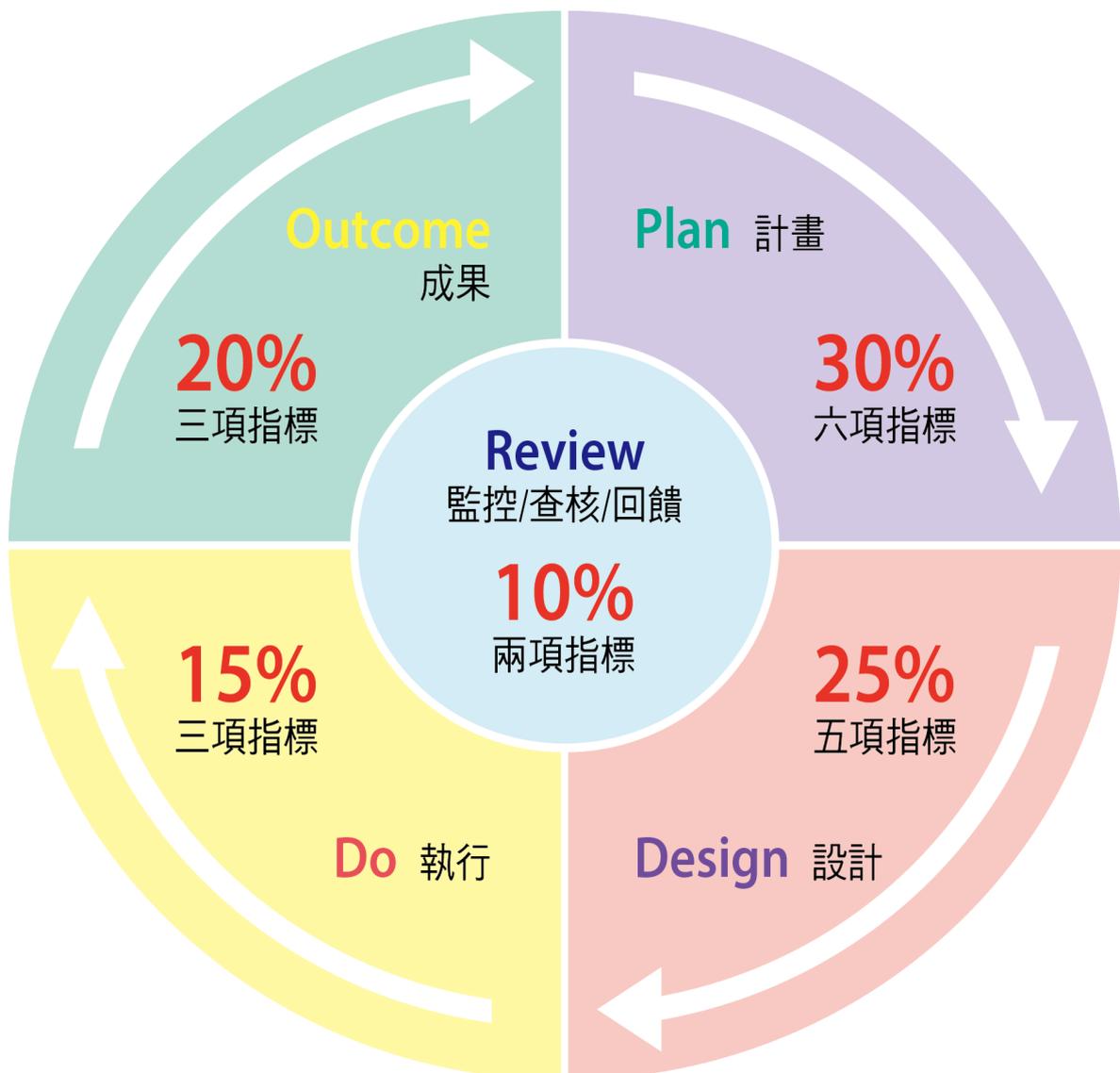
Talent

# Quality-management System

## 貳、TTQS 指標說明

## 貳、TTQS 指標說明

### 一、人才發展品質管理系統評核指標



## 二、評分標準

### 1. 各項指標計分標準（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：對本項目僅具認知且部份執行，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。

成果（Outcome）之評核指標項目，17、18 及 19 項未執行為 0 分，其他則依據標尺分數評分。

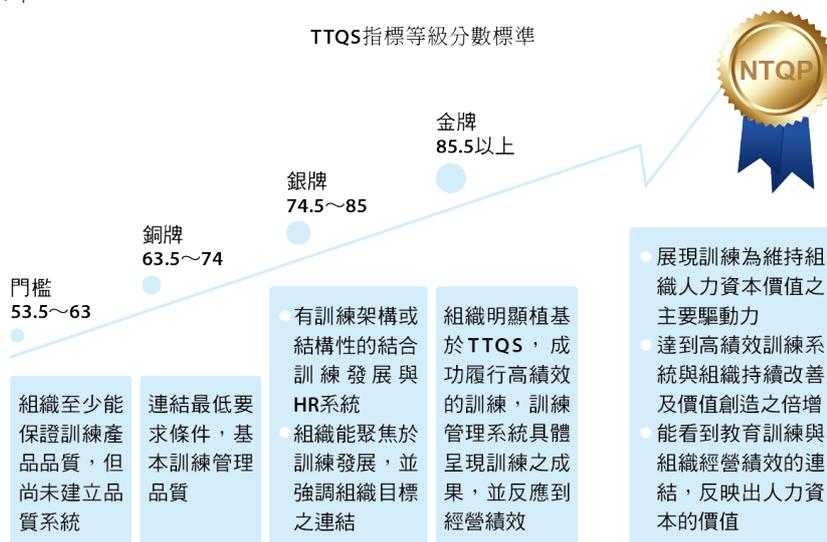
備註：

計分單位：最小單位為 0.5 分，以整數 1-5 或加上 0.5 為評分標準。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，其他則依據標尺分數評分。

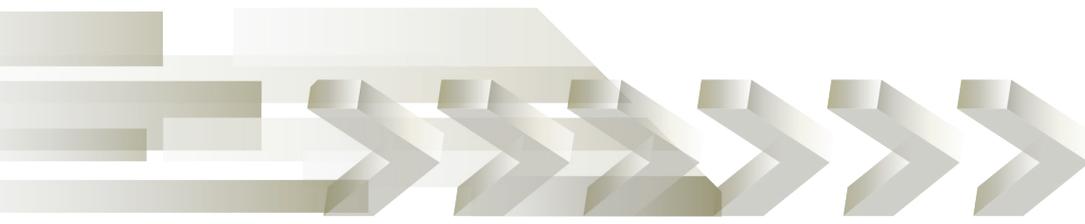
書面文件：就各評核指標項目下，依據申請單位現有資料或文件手冊等列舉任一項充份說明即可。

檢核與回饋：評核委員就評核意見給予機構綜合回饋，並確認每一項目是否給分與加註修正意見紀錄。

### 2. 等級分數標準：





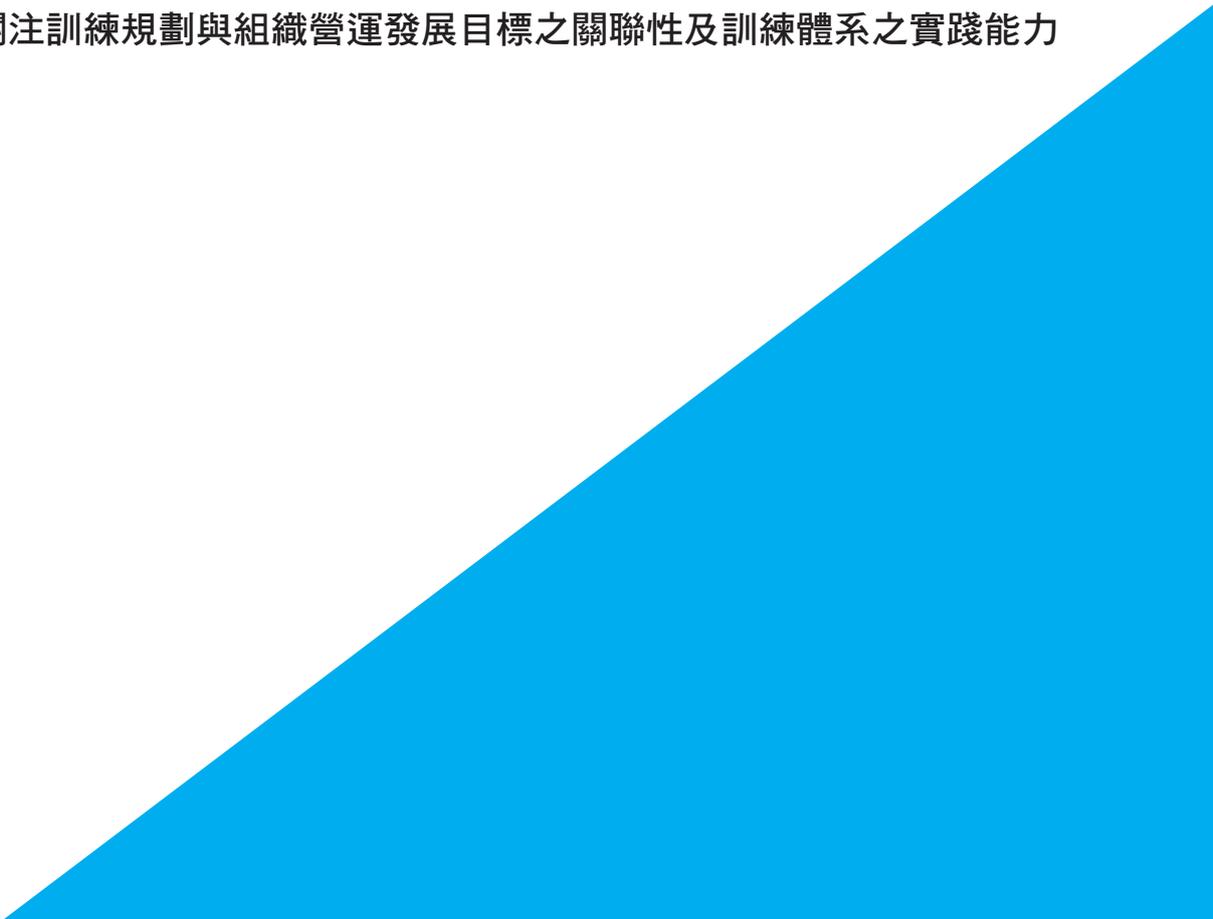


三、TTQS 指標說明與建議參考佐證資料

PLAN 計畫



關注訓練規劃與組織營運發展目標之關聯性及訓練體系之實踐能力



指標 1：組織願景 / 使命 / 策略的揭露及目標與需求的訂定（滿分 5 分）

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（滿分 5 分）

指標 3：明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別（滿分 5 分）

指標 4：訓練品質管理的系統化文件資料（滿分 5 分）

指標 5：訓練規劃與經營目標達成的連結性（滿分 5 分）

指標 6：訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任（滿分 5 分）

### 指標 1：組織願景 / 使命 / 策略的揭露及目標與需求的訂定 （滿分 5 分）

#### 列舉適當佐證資料項目

1. 組織願景、使命、策略之揭露。
2. 展現組織策略及未來發展方向。
3. 展現組織年度工作計畫及相關行動方案。
4. 展現組織年度訓練發展方向。

#### 指標意涵說明

藉由揭露組織短、中、長期的發展方向與目標，訂定組織未來營運策略與各項年度計畫或行動方案，並連結年度訓練發展方向。

#### 常見參考佐證資料

- （1）組織發展策略或策略地圖說明及揭露。
- （2）組織的願景與核心發展使命的說明及揭露。
- （3）組織年度之事業行動計畫發展涵蓋人力資源的發展與訓練規劃內容、主題或方向的佐證。
- （4）其他有關組織願景 / 使命 / 策略揭露及目標與需求訂定的相關佐證資料。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 1：組織願景 / 使命 / 策略的揭露及目標與需求的訂定（滿分 5 分）

**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（滿分 5 分）**

指標 3：明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別（滿分 5 分）

指標 4：訓練品質管理的系統化文件資料（滿分 5 分）

指標 5：訓練規劃與經營目標達成的連結性（滿分 5 分）

指標 6：訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任（滿分 5 分）

Plan

計畫

## 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（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

1. 依照組織情境與特性訂有明確的訓練政策，並適當揭露給員工知悉。
2. 展現高階主管對於訓練的承諾與參與。
3. 展現組織年度訓練目標及訓練重點。

### 指標意涵說明

高階主管對訓練有明確的承諾且參與訓練政策及目標的訂定，同時應注意其與企業使命、願景、策略及長期目標的高度結合。

### 常見參考佐證資料

- (1) 訓練政策與承諾員工年度訓練的佐證文件。
- (2) 員工訓練或進修辦法。
- (3) 對員工訓練成果的評估標準的訂定與說明。
- (4) 其他展現明確訓練政策、目標及高階主管對訓練的承諾與參與、對員工訓練有幫助的具體文件或、規定與做法。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

- 指標 1：組織願景 / 使命 / 策略的揭露及目標與需求的訂定（滿分 5 分）
- 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（滿分 5 分）
- 指標 3：明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別（滿分 5 分）**
- 指標 4：訓練品質管理的系統化文件資料（滿分 5 分）
- 指標 5：訓練規劃與經營目標達成的連結性（滿分 5 分）
- 指標 6：訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任（滿分 5 分）

### 指標 3：明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別 （滿分 5 分）

#### 列舉適當佐證資料項目

1. 展示完整之教育訓練體系規劃。
2. 體系適當反映訓練發展重點及核心能力。

#### 指標意涵說明

依據組織經營與發展需求，建置教育訓練體系並確保人才發展品質管理迴圈 (PDDRO) 的運作，同時必須能夠明確充份的展現達成經營績效所需的訓練發展重點及核心訓練類別。

#### 常見參考佐證資料

- (1) 訓練體系圖解及核心訓練類別名稱。
- (2) 員工訓練與組織事業發展相關的證明。
- (3) 員工訓練核心類型與促進關鍵績效指標 (KPI) 的關係。
- (4) 其他能夠展現明確 PDDRO 訓練體系與核心訓練類別的員工訓練與員工職務相稱的證明…等書面文件。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 1：組織願景 / 使命 / 策略的揭露及目標與需求的訂定（滿分 5 分）

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（滿分 5 分）

指標 3：明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別（滿分 5 分）

**指標 4：訓練品質管理的系統化文件資料（滿分 5 分）**

指標 5：訓練規劃與經營目標達成的連結性（滿分 5 分）

指標 6：訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任（滿分 5 分）

## 指標 4：訓練品質管理的系統化文件資料（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

1. 展示文件（如：訓練手冊、訓練體系圖表、程序或辦法等相關文件）以說明組織如何運作 TTQS 管理系統。
2. 展示此文件如何核准、公告、更新、保存紀錄。

### 指標意涵說明

與【指標 3 明確的 PDDRO 訓練課程與明確的核心訓練類別】互相連結，建立訓練體系運作管理系統化文件，以確保訓練體系的運作及教育訓練業務的執行能夠有系統性流程可以遵循。對任何一個管理系統而言，文件化的架構通常分為四個不同的階層：

- （1）手冊（基本指導綱要原則）
- （2）程序文件（維繫組織內各部門間各項作業的銜接性加以明文規定）
- （3）工作指導書（落實執行訓練管理系統，將每一項動作的基準加以詳細說明）
- （4）表單（記載執行的佐證資料所使用之空白表格）

### 常見參考佐證資料

人才發展品質管理手冊。手冊內可參考 TTQS 架構精神、ISO10015 精神、ISO 四階文件格式包括「訓練需求的定期的調查與分析」、「不同訓練課程的設計與規劃方向」、「訓練的提供方式與選擇的指標」、「訓練結果的評估」以及「訓練實施的標準化作業流程（SOP）」等內容。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

- 指標 1：組織願景 / 使命 / 策略的揭露及目標與需求的訂定（滿分 5 分）
- 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（滿分 5 分）
- 指標 3：明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別（滿分 5 分）
- 指標 4：訓練品質管理的系統化文件資料（滿分 5 分）
- 指標 5：訓練規劃與經營目標達成的連結性（滿分 5 分）**
- 指標 6：訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任（滿分 5 分）

### 指標 5：訓練規劃與經營目標達成的連結性（滿分 5 分）

#### 列舉適當佐證資料項目

1. 說明如何連結組織需求與訓練發展方向。
2. 展現如何連結訓練發展方向與訓練行動計畫及（策略性）重點課程。

#### 指標意涵說明

此指標強調組織的願景、策略目標、經營需求與訓練需求，必須有完整的關聯。通常透過組織績效分析結果與訓練機能展開連結，並針對組織人力的職能不足，發展訓練方針及訓練行動計畫與（策略性）重點課程。

#### 常見參考佐證資料

- （1）員工訓練與組織年度事業計畫與員工訓練規劃連結的證明。
- （2）訓練課程體系、訓練重點與組織業務策略方向連結的證明。
- （3）訓練規劃與達到組織訓練績效目標連結的證明。
- （4）其他有關訓練規劃與經營目標有效連結的證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

- 指標 1：組織願景 / 使命 / 策略的揭露及目標與需求的訂定（滿分 5 分）
- 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（滿分 5 分）
- 指標 3：明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別（滿分 5 分）
- 指標 4：訓練品質管理的系統化文件資料（滿分 5 分）
- 指標 5：訓練規劃與經營目標達成的連結性（滿分 5 分）
- 指標 6：訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任（滿分 5 分）**

## 指標 6：訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任（滿分 5 分）

部門主管包含事業部、利潤中心及功能性（研發、財務、行銷、業務、人資與其他等）部門主管

### 列舉適當佐證資料項目

1. 展現訓練單位有適當的分工及人員有足夠的訓練相關職能。
2. 展現部門主管對人員發展的責任且具備適當的人員發展能力。

### 指標意涵說明

本指標係檢視訓練單位人員及部門主管的訓練發展能力與責任。尤其應展現訓練單位人員及部門主管均具備從員工職能的掌握、訓練項目的瞭解到訓練成效的運用，以及對員工訓練成效的評估與訓練對組織績效的改善評估等面向所必須的職能、分工與責任。

### 常見參考佐證資料

- （1）訓練或人資部門人員的經驗與專業能力的要求。
- （2）訓練或人資部門人員職位所需職能的說明書。
- （3）訓練或人資部門人員的職能評估表等資料。
- （4）部門主管訓練發展能力與責任之規範。
- （5）訓練人員及部門主管規劃辦理訓練經驗及實際瞭解 TTQS 情形。
- （6）其他有關訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任的證明。

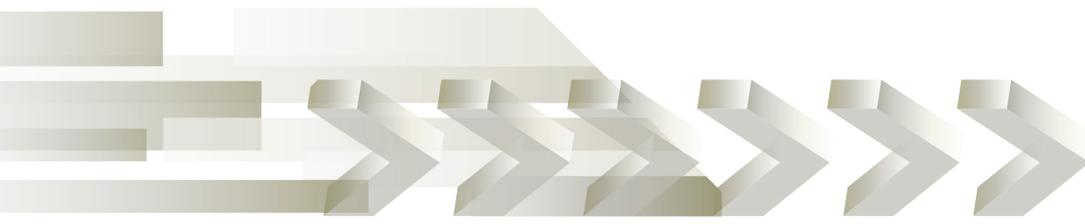
邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄





三、TTQS 指標說明與建議參考佐證資料

# Design 設計



著重於訓練方案之需求界定、職能分析及系統化設計（含利益關係人參與、與需求之符合度、遴選課程標準、採購標準程序…）



指標 7：訓練需求相關的職能分析與應用（滿分 5 分）

指標 8：訓練方案的系統設計（滿分 5 分）

指標 9：利益關係人的參與過程（滿分 5 分）

指標 10：訓練產品或服務的採購程序及甄選標準（滿分 5 分）

指標 11：訓練與目標需求的結合（滿分 5 分）

## 指標 7：訓練需求相關的職能分析與應用（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

1. 展現課程設計過程中有進行適當的職能落差分析。
2. 展現職能分析之方法及紀錄。

### 指標意涵說明

本指標的重點在於個別課程設計的需求掌握，為連結性（指標 5）的次一階的目標。透過職能分析，並依工作說明書與職務說明書及人員職能表現進行職能落差分析，作為訓練方案與內容設計的重要依據。

### 常見參考佐證資料

- （1）工作說明書或職務說明書。
- （2）職位所需職能落差分析資料等。
- （3）職能落差分析資料的應用等。
- （4）其他有關訓練需求相關的職能分析與應用相關證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 7：訓練需求相關的職能分析與應用（滿分 5 分）

**指標 8：訓練方案的系統設計（滿分 5 分）**

指標 9：利益關係人的參與過程（滿分 5 分）

指標 10：訓練產品或服務的採購程序及甄選標準（滿分 5 分）

指標 11：訓練與目標需求的結合（滿分 5 分）

D esign

設計

## 指標 8：訓練方案的系統設計（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

1. 展現訓練發展課程規劃時，有適當的訓練課程設計流程。
2. 展現適當的訓練方案產出，如訓練目標、訓練方法、課程時程安排、師資遴選、學員遴選條件、訓練教材、設施與環境、訓練評估方法……。

### 指標意涵說明

訓練方案的系統設計或課程發展必須往向前連結到教育訓練計畫，向後連結到績效面的達成（有效性）。常見設計流程如 ADDIE（Analysis、Design、Development、Implementation and Evaluation），另注意每一個課程訓練方案的開端，是否連結先前訓練問題的檢討與修正。

### 常見參考佐證資料

- （1）訓練（方案）設計流程的說明書。
- （2）界定訓練目標的說明書。
- （3）訓練人員的選擇方式的說明。
- （4）內訓或外訓均有選擇師資、教材或訓練方法及廠商遴選標準，並訂有契約。
- （5）訓練控管、查核及成果評估方法設計說明。
- （6）其他有關訓練方案的系統設計相關證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 7：訓練需求相關的職能分析與應用（滿分 5 分）

指標 8：訓練方案的系統設計（滿分 5 分）

**指標 9：利益關係人的參與過程（滿分 5 分）**

指標 10：訓練產品或服務的採購程序及甄選標準（滿分 5 分）

指標 11：訓練與目標需求的結合（滿分 5 分）

### 指標 9：利益關係人的參與過程（滿分 5 分）

（可能之主要利益關係人，如：受訓學員、客戶、部門主管、訓練部門人員、高階主管；講師或專家等）

#### 列舉適當佐證資料項目

1. 展現課程規劃流程中，利益關係人有適當參與課程設計與審查。
2. 展現利益關係人參與課程設計與審查有適當的紀錄。

#### 指標意涵說明

課程設計過程，利害關係人的參與，是回應課程有效性的重點原則。如何進行利害關係人的參與，與強化參與的內涵，是本指標的重點。利益關係人不僅須參與在設計（Design）過程，其他 Plan、Do、Review、Outcome 過程亦需展現出關係人的參與程度及證據。

#### 常見參考佐證資料

- （1）課程規劃／設計會議的會議紀錄／簽到冊。
- （2）學員課程設計問卷調查。
- （3）課程規劃／設計相關訪談紀錄（主管／學員／講師）。
- （4）相關內部簽呈 ... 等。
- （5）其他有關利益關係人參與過程證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 7：訓練需求相關的職能分析與應用（滿分 5 分）

指標 8：訓練方案的系統設計（滿分 5 分）

指標 9：利益關係人的參與過程（滿分 5 分）

**指標 10：訓練產品或服務的採購程序及甄選標準（滿分 5 分）**

指標 11：訓練與目標需求的結合（滿分 5 分）

D esign

設計

## 指標 10：訓練產品或服務的採購程序及甄選標準（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

1. 展現課程設計時，有適當的流程進行師資（含內部講師）、教材或合格廠商評估選擇。
2. 流程應有適當辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業。

### 指標意涵說明

課程設計為教育訓練提出一個執行的指引，同時必須有完善的評選基準與採購程序，包括訓練對象的選擇、訓練時間的安排、關係人員的參與、教學方法的應用、教材教具的選擇、資源交流與運用、講師遴選與管理、場地遴選與管理…等皆為本指標評核的重點。

### 常見參考佐證資料

- （1）遴選標準／流程（講師／教材）及相關管控表／評量表。
- （2）訂定內、外部講師遴選辦法。
- （3）其他有關訓練產品或服務的採購程序及甄選標準相關證明／遴選辦法與標準訓練產品或服務。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 7：訓練需求相關的職能分析與應用（滿分 5 分）

指標 8：訓練方案的系統設計（滿分 5 分）

指標 9：利益關係人的參與過程（滿分 5 分）

指標 10：訓練產品或服務的採購程序及甄選標準（滿分 5 分）

**指標 11：訓練與目標需求的結合（滿分 5 分）**

## 指標 11：訓練與目標需求的結合（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

展現課程之設計產出符合訓練目標與訓練需求。

### 指標意涵說明

課程的目標應能滿足訓練目標及需求與應能解決先前訓練所遇到的問題。另是否均依據指標 7、8、9、10 來實施，亦為具體連結程度的觀察重點。

### 常見參考佐證資料

- (1) 課程設計文件及相關訓練設計／規劃書等。
- (2) 訓練需求調查問卷與訪談結果的統計分析。
- (3) 訓練需求說明文件，含：職能要求與職能落差清單、過去訓練結果矯正與回饋的紀錄說明等。
- (4) 訓練目標說明文件。
- (5) 其他有關訓練設計與訓練目標及訓練需求的結合相關證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

## TTQS 成效說明



## 冠軍建材

### 黏土建築材料製造業

## 金牌單位分享

- 1.教育訓練與營運目標的連結
- 2.高階主管的持續支持與企業學習風氣
- 3.實體與虛擬訓練的結合
- 4.教育訓練的擴散與分享
  - (1)同仁外訓課程除需寫書面上課心得報告外，並視課程主題，安排口頭式的心得分享或轉為內訓課程。出差至海外或參展同仁須將所見所聞資料進行內部分享，使學習效果得以擴散。
  - (2)中高階主管的讀書會已持續進行多年，在分享的過程中，使主管們對於管理語言及認知更趨一致性。
  - (3)績效考核辦法有效將同仁對教育訓練的參與度做結合，主管在進行評核時，可以自學習記錄中了解同仁的學習情況。
- 5.積極培養內部講師群

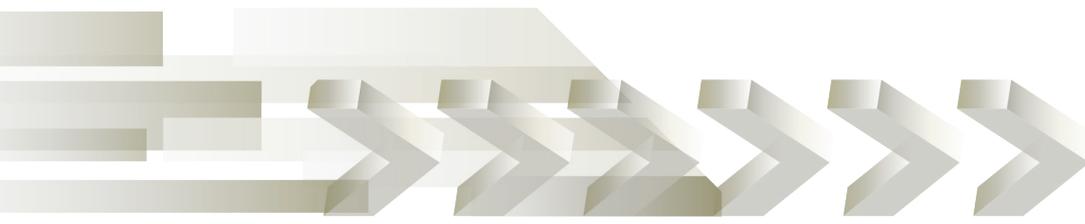
## 導入TTQS成效

年度	銷售額 (單位:新台幣仟元)	年平均工資 (單位:新台幣元)	員工離職率
100	NT\$2,945,083	NT\$38,700	1.5%
101	NT\$3,287,258	NT\$42,500	1.5%
102	NT\$3,396,296	NT\$40,700	1.5%
103	NT\$3,230,522	NT\$41,000	1.4%
補充說明	1.資料來源:冠軍財報 2.103年銷售額計算期間為1-6月 3.近三年度銷售額皆為成長趨勢	1.103年計算期間 1-9月 2.平均工資呈現逐年成長趨勢	1.103年計算期間1-9月 2.員工離職率穩定

更多金牌單位資料，請上TTQS官網：

<http://ttqs.wda.gov.tw/>



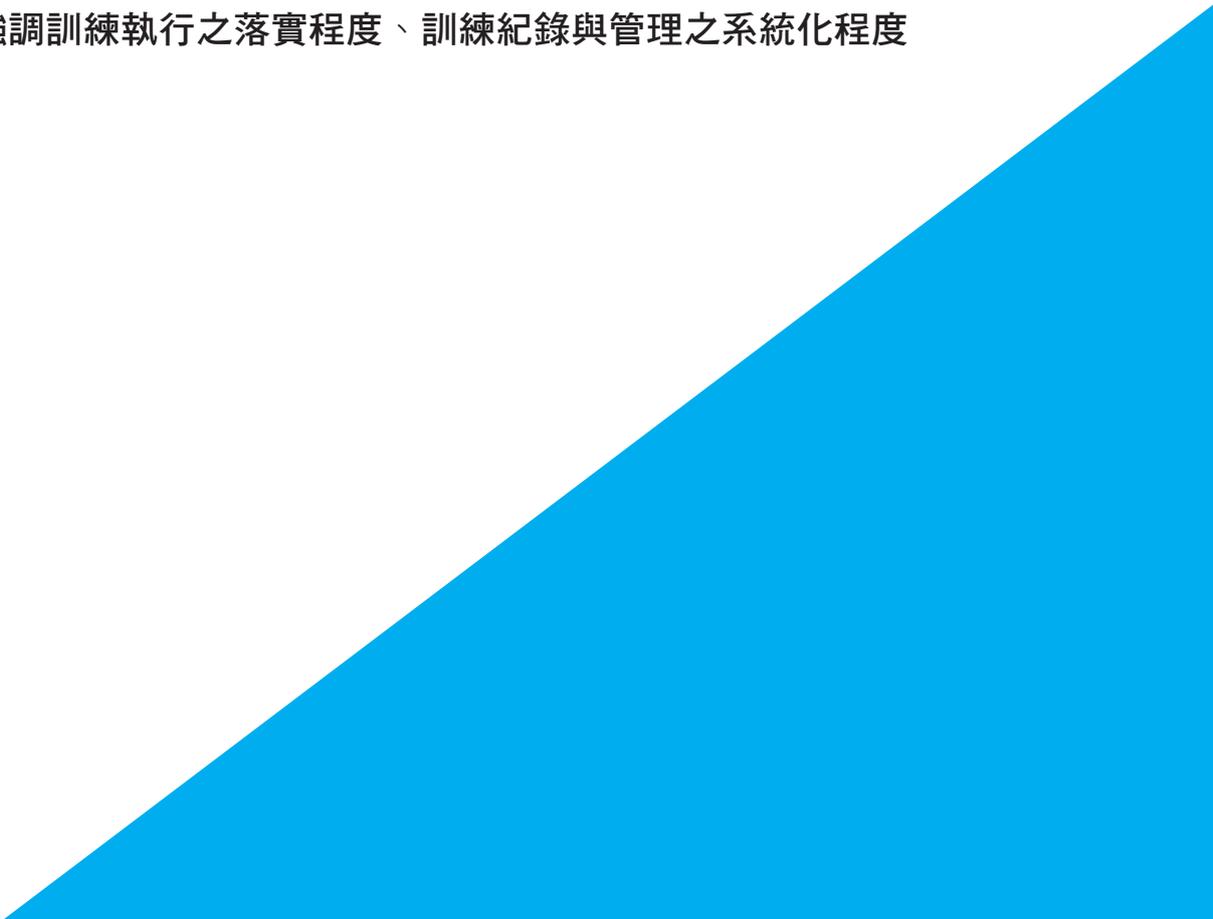


三、TTQS 指標說明與建議參考佐證資料

Do 執行



強調訓練執行之落實程度、訓練紀錄與管理之系統化程度



D。

執行

指標 12：訓練內涵按計畫執行的程度（滿分 5 分）

指標 13：學習效果的移轉與運用（滿分 5 分）

指標 14：訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化（滿分 5 分）

## 指標 12：訓練內涵按計畫執行的程度（滿分 5 分）

（依訓練目標遴選 a 學員、b 教材、c 師資、d 教學方法的切合性，及教學環境與設備。）

列舉適當佐證資料項目

1. 展現學員遴選條件及資格標準切合訓練目標需求。
2. 展現教材評選作業流程與訓練目標的切合性。
3. 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標的切合性。
4. 展現教學方法與訓練目標的切合性。
5. 展現合適之教學環境與相關設備，並有定期維護記錄。

指標意涵說明

本項指標評核重點為學員、教材、師資、教學方法、教學環境與設備等遴選，是否切合訓練目標，並符合相關採購程序及評選基準。

常見參考佐證資料

- (1) 學員遴選條件及資格標準。
- (2) 教材評選作業流程。
- (3) 課程講師遴選作業流程。
- (4) 教學方法。
- (5) 教學環境與相關設備，並有定期維護記錄。
- (6) 訓練課程講師手冊。
- (7) 課程學員使用的課程手冊。
- (8) 訓練課程的計畫書。
- (9) 訓練計畫、訓練目標及課程目標佐證說明。
- (10) 其他有關訓練內涵按計畫執行的程度證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 12：訓練內涵按計畫執行的程度（滿分 5 分）

**指標 13：學習效果的移轉與運用（滿分 5 分）**

指標 14：訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化（滿分 5 分）

D。

執行

## 指標 13：學習效果的移轉與運用（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

展現適當機制與安排，促進受訓學員將課程所學運用於工作，或展現適當的獎勵、懲罰措施，促進訓練達個人、小組團隊及組織績效改善的成果。

### 指標意涵說明

本項指標主要檢視組織對於學習成效移轉與運用的環境與機制是否具備，以及其落實程度。訓練的移轉與運用不是點滴零星的動作，應透過整體規劃及行動，以展現結構化成效。

### 常見參考佐證資料

- (1) 具有訓練移轉行動計畫與行動查核表。
- (2) 部門主管有創造、參與學習成果轉移環境的證明資料。
- (3) 促進應用的安排的證明資料。
- (4) 建構學習心得交流的平台或社群。
- (5) 績效考核機制。
- (6) 課後回饋機制（如行動方案等）。
- (7) 相關人事命令等。
- (8) 其他有關學習效果的移轉與運用相關證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

D。

執行

指標 12：訓練內涵按計畫執行的程度（滿分 5 分）

指標 13：學習效果的移轉與運用（滿分 5 分）

**指標 14：訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化（滿分 5 分）**

### 指標 14：訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化 （滿分 5 分）

#### 列舉適當佐證資料項目

1. 展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析與運用記錄。
2. 對訓練流程相關文件或記錄有適當的保存及建檔。

#### 指標意涵說明

本項指標強調訓練的資料必須有效管理，透過資訊的系統化及知識管理，掌握辦訓體系上的優缺點，進行體系優化。

#### 常見參考佐證資料

- （1）訓練資料與過程及成果的紀錄與分類，均有系統化歸納方法編碼。
- （2）訓練檔案管理系統。
- （3）完整的訓練文件建檔資料。
- （4）是否提供查詢功能，並具持續改善機制。
- （5）資訊系統化程度及檢索速度。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

## TTQS 成效說明



### 華通電腦 印刷電路板製造業

#### 金牌單位分享

華通電腦自推動TTQS歷程以來，深獲高階主管的支持，從年度計劃開始，建立共識後，教育訓練相關的課程與制度，便能如順水推舟般由上往下執行，有高階主管的參與、瞭解與認同，是推行訓練的最佳動力，辦訓單位可充分掌握公司未來的發展方向，而主管更能參與教育訓練實際運作，包括擔任內部講師，成為推行訓練的後盾，故透過高階主管的肯定與支持，後續執行才有成功的機會。

#### 導入TTQS成效

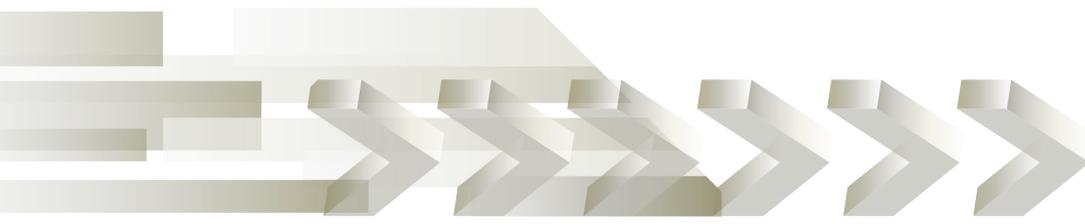
華通電腦透過TTQS的導入，提昇教育訓練定位，結合了公司願景與策略，並將經營理念納入訓練計劃中，使PDDRO的每一個項目成為了持續改善教育訓練品質的目標與指標，並定期檢討訓練系統與執行成效，讓教育訓練真正成為達成企業營運目標的工具之一，成效如下：

- 1.營業額103年相較102年成長7.9%，並且營業額逐月成長中。
- 2.員工訓練金額與總營收由102年1.43% 成長至103年1.72%。
- 3.提案獎勵件數由102年295件，提升至103年318件，成長7.8%。

更多金牌單位資料，請上TTQS官網：

<http://ttqs.wda.gov.tw/>





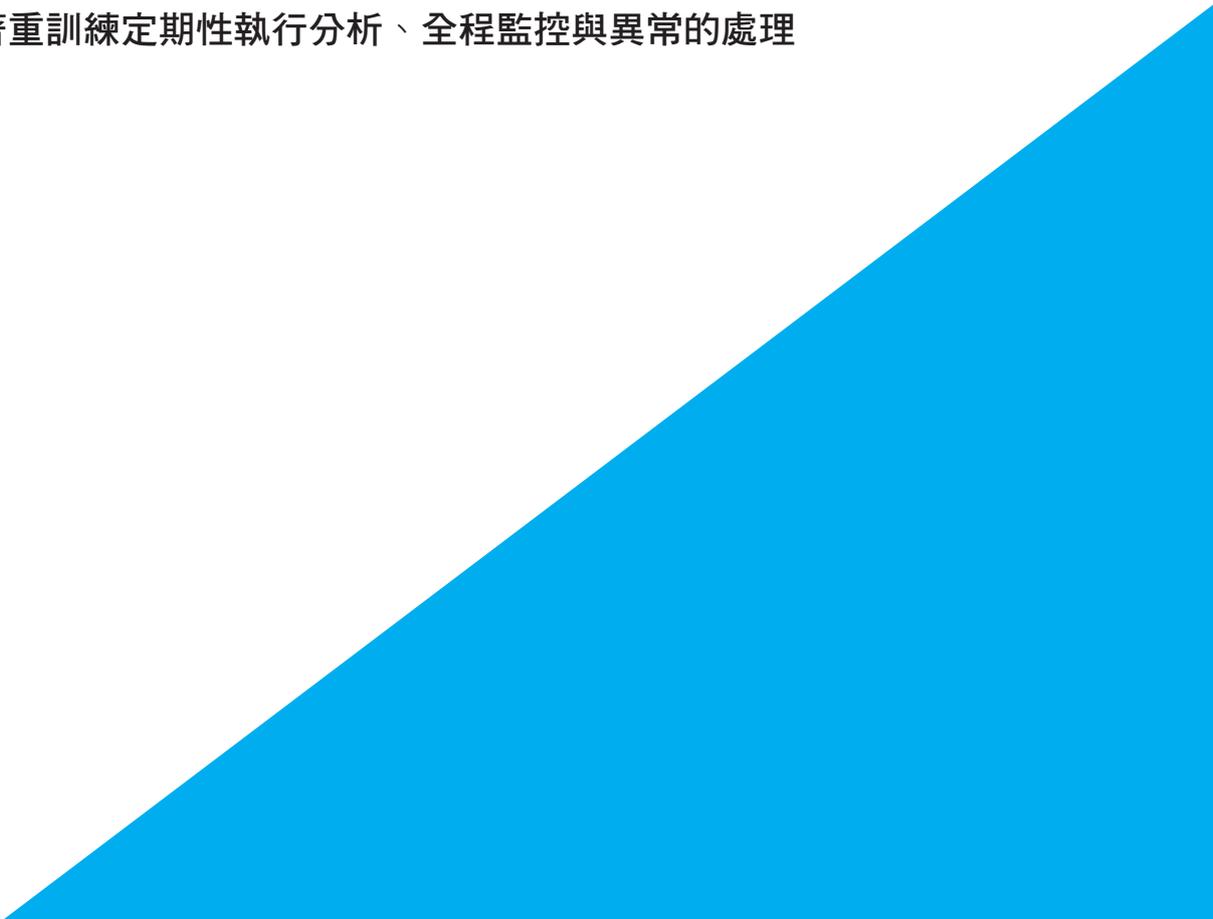
三、TTQS 指標說明與建議參考佐證資料

# Review

監控  
查核  
回饋



著重訓練定期性執行分析、全程監控與異常的處理



指標 15：評估報告與定期性綜合分析（滿分 5 分）

指標 16：監控與異常矯正處理（滿分 5 分）

## 指標 15：評估報告與定期性綜合分析（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

1. 展現定期的課後檢討紀錄及適當的審查檢討改善機制。
2. 課後檢討紀錄應展現學員建議與回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等的檢討。

### 指標意涵說明

機構應定期進行學員建議與回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等檢討與綜合性分析，以掌握個別課程設計與總體訓練發展與實施的合宜性，進行必要的改善。

### 常見參考佐證資料

- (1) 訓後定期性綜合檢討或管理審查制度會議紀錄。
- (2) 訓練的結案報告，包括資源的運用、財務的支配、訓練成果的展現、檢討與改進的方法。
- (3) 訓練執行評估指標分析及相關統計分析。
- (4) 訓後改善建議追蹤報告。
- (5) 其他有關訓後評估報告與定期性綜合分析相關證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 15：評估報告與定期性綜合分析（滿分 5 分）

指標 16：監控與異常矯正處理（滿分 5 分）

## 指標 16：監控與異常矯正處理（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

1. 展現整體訓練過程中，有持續監控且符合程序要求，並彙整結果進行定期（年度）審查。
2. 建立適當的程序辦法，訓練流程異常時，應有紀錄及因應措施，必要時採取適當矯正措施防止再發。

### 指標意涵說明

訓練執行的監控、異常的管理與訓後的矯正措施，是有效呈現系統運作的一環。應包括訓練過程中各個階段全部的監控與矯正紀錄，並透過問題收集與分析提出或進行異常處理改善建議。

### 常見參考佐證資料

- （1）訓練流程的監控方法與紀錄。
- （2）訓練異常處理方法、紀錄與工具。
- （3）訓練之內外稽核流程與紀錄。其他有關監控與異常矯正處理證明。

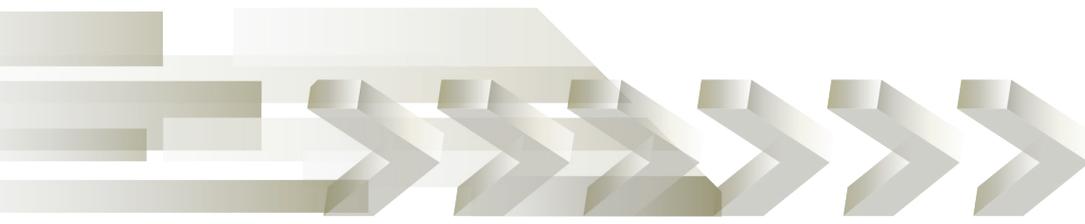
邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄



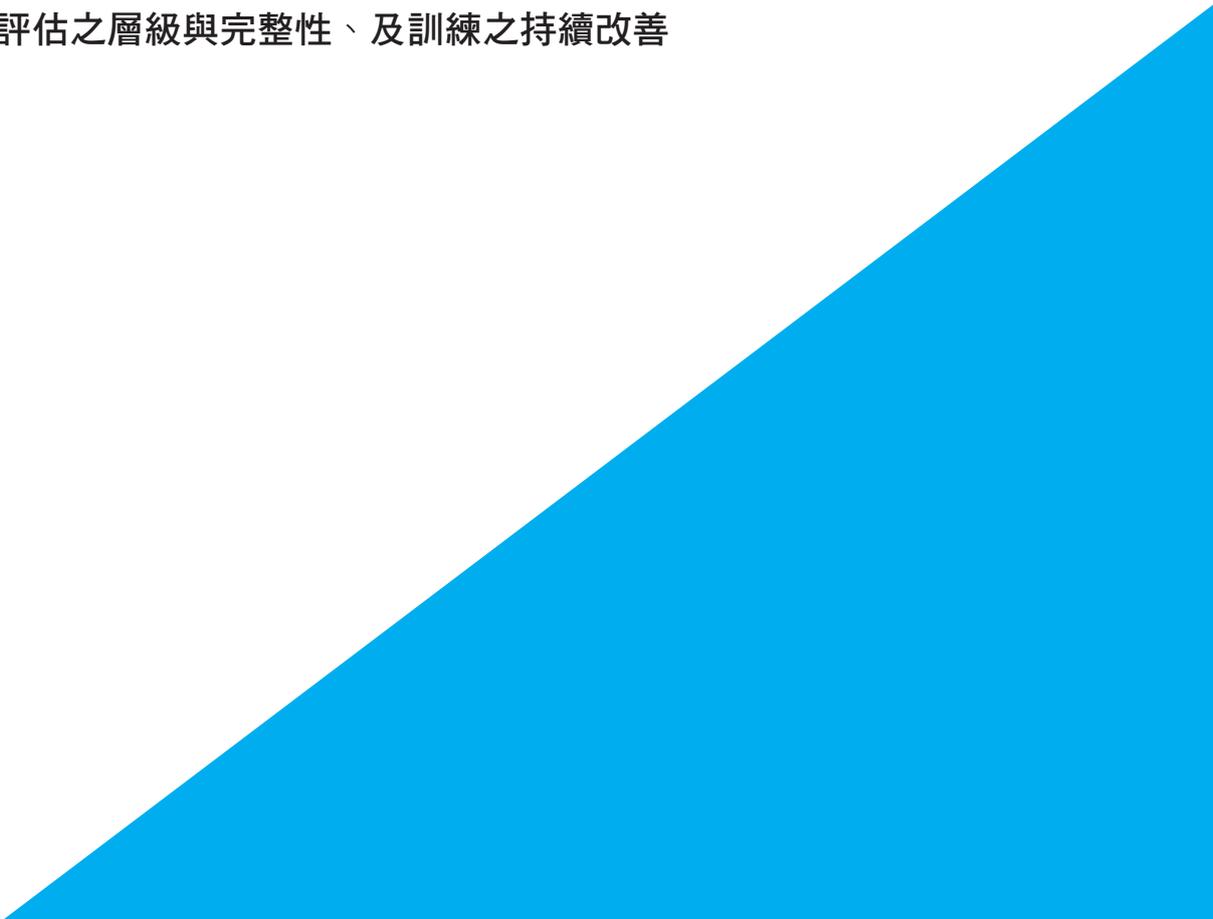


三、TTQS 指標說明與建議參考佐證資料

# Outcome 成果



著重訓練成果評估之層級與完整性、及訓練之持續改善



指標 17：訓練成果評估的多元性和完整性（滿分 5 分）

指標 18：高階主管對於訓練發展的認知與感受（滿分 5 分）

指標 19：訓練成果（滿分 5 分）

## 指標 17：訓練成果評估的多元性和完整性（滿分 5 分）

### 指標意涵說明

教育訓練目標在於人力資本的積累，成果的評估提供了有效性與體系的驗證資訊，如何透過成果評估，來確定訓練的價值，為重要課題。本指標所揭露的多元化性及完整性為訓練成果評估的重要手段指標是避免鑽牛角尖的有效手段。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

### 17a 列舉適當佐證資料項目

反應 0 分 未執行。

評估 1 分 執行滿意度調查。

2 分 分析與回饋運用在下次之課程規劃的參考依據。

### 指標意涵說明

指對課程實施後的受訓學員所做的觀點反應評估，此部分為訓練的直覺印象。

### 常見參考佐證資料

- (1) 課後滿意度調查分析表與課後檢討講師、學員、人資、部門主管等利益關係人的建議回饋紀錄。
- (2) 課程結案報告（含問卷調查統計分析、課程規劃紀錄等含對後續課程的開課建議事項）。
- (3) 依反應評估進行課程改善的行動方案。
- (4) 其他有關反應評估證明。

**17b 列舉適當佐證資料項目**

- 學** 0分 未執行。
- 習** 1分 執行考試或實作評量。
- 評** 2分 依以上結果納入結案報告中，並對課程評量及學員建議進行檢討。

**估**  
(  
滿  
分  
2  
分  
)

**指標意涵說明**

評估學習是否符合預期要求。

**常見參考佐證資料**

常見參考佐證資料

- (1) 評量紀錄與綜合檢討報告、考試成績紀錄與學員升等的相關性佐證、學員心得報告與對課程的改善建議。
- (2) 如社群討論有關訓練心得分享的資訊等、講師評鑑或講師課後回饋（含對後續課程的開課建議事項）。
- (3) 回饋會議紀錄（含對後續課程的開課建議事項）... 等。
- (4) 其他有關學習評估證明。

**17c 列舉適當佐證資料項目**

- 行** 0分 未執行。
- 為** 1分 執行課後行動計畫評估。
- 評** 2分 有評估機制且有執行。
- 估** 3分 評估機制及執行確實且有績效。

(  
滿  
分  
3  
分  
)

**指標意涵說明**

評估個人如何將訓練所學運用到業務執行並展現個人工作績效。

**常見參考佐證資料**

- (1) 課後行動計畫表。
- (2) 學員課後行為追蹤評估回饋表、學習成效表、課後行動計畫實施成效查核統計表。
- (3) 訓練項目相關的績效考核表。
- (4) 主管或高階主管認為訓練後具有員工行為、能力顯著改善的成效。
- (5) 以及其他如知識管理社群討論、神秘客實地稽核（外部稽核）課後機制等。
- (6) 其他有關行為評估證明。

17d 列舉適當佐證資料項目

- 成果評估
- 0分 未執行。
  - 1分 評估訓練成效是否達成組織或工作之需求。
  - 2分 有評估機制且有執行。
  - 3分 評估機制及執行確實且有績效。

(滿分3分)

指標意涵說明

評估的重點在於將訓練成果反饋到經營績效的展現，可以判定教育訓練的有效性。

常見參考佐證資料

- (1) 訓練相關的組織績效訓後成果評估調查機制。
- (2) 組織 KPI 評估檢討報告。
- (3) 教育訓練績效報告中，具體承現訓練與組織績效提升的相關性，如與訓練相關的特定營收成長、成本降低報告。
- (4) 主管或高階主管認為訓練後具有員工行為、能力顯著改善的成效。
- (5) 以及其他如知識管理社群討論、神秘客實地稽核（外部稽核）課後機制等。
- (6) 展現經營績效與訓練貢獻連結的機制或方法。
- (7) 其他有關成果評估證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 17：訓練成果評估的多元性和完整性（滿分 5 分）

指標 18：高階主管對於訓練發展的認知與感受（滿分 5 分）

指標 19：訓練成果（滿分 5 分）

Outcome

成果

## 指標 18：高階主管對於訓練發展的認知與感受（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

評分標準：

- 1 分 高階主管認為訓練有少許的改善功效。
- 2 分 高階主管認為訓練有一定的改善功效。
- 3 分 高階主管認為訓練有達成人員能力提升（請填附表）。
- 4 分 高階主管認為訓練有達組織績效改善（請填附表）。
- 5 分 高階主管認為訓練有創造特殊績效或擴散效果（請填附表）。

### 指標意涵說明

本指標目的在於從系統及流程面、學習技能面、市場及顧客價值創新面、財務面、社會面等具體展現高階主管對於訓練所帶來的人員與組織績效成果的認知與感受。

### 常見參考佐證資料

#### 1 分之常見參考佐證資料

- 相關會議紀錄呈現內容，可為：高階主管支持相關訓練規劃，積極指示導入 TTQS 系統；高階主管認為訓練是必要投資，但改善功效有限。相關證據顯示高階主管認為訓練有少許的改善功效。
- 建制各項課後行動查核的標單或文件（需具有高階主管審評）。
- 其他相關證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

## 2 分之常見參考佐證資料

- 經高階主管確認的滿意度與實作等紀錄證明。
- 經高階主管確認的不定期查訪紀錄分析表。
- 與訓練相關的主管參與教育訓練影音檔、相片或文件等佐證。
- 與訓練相關的高階主管問卷調查表。
- 主管肯定員工訓後參加證照考驗、技能檢定的成果。
- 其他相關證明。

## 3 分之常見參考佐證資料

- 會議紀錄，如主管參與訓練實施相關的計畫或成果檢檢討，並確有員工訓後技能提生。
- 員工薪資提升紀錄（可證明與訓練有關）。
- 其他相關證明。

## 4 分之常見參考佐證資料

- 訓練效益評估報告。
- 員工滿意度調查表。
- 學習心得交流刊物。
- 年度調查報告。
- 高階主管認為訓練有達人員能力提升及組織績效改善，並有具體呈現組織績效改善的實績。
- 主管訓練承諾（對訓練成效具改善之功效、對訓練發展的認知與感受）。
- 高階主管對訓練達組織績效改善之說明（市場及顧客面、財務面）。
- 其他相關證明。

## 5 分常見參考之佐證資料

- 特定課程的課程設計書（如課程訓練目的能連結，企業願景、使命、策略相關的公益活動影音平面報導等檔案）。
- 高階主管可以說出訓練有何特殊績效或企業內外部擴散效果。
- 高階主管認為訓練有創造特殊績效或擴散效果。
- 其他相關證明。

- 指標 17：訓練成果評估的多元性和完整性（滿分 5 分）
- 指標 18：高階主管對於訓練發展的認知與感受（滿分 5 分）
- 指標 19：訓練成果（滿分 5 分）**

Outcome

成果

## 指標 19：訓練成果（滿分 5 分）

### 列舉適當佐證資料項目

評分標準：

- 1 分 有初步成果，但沒有具體的佐證資料。
- 2 分 有初步成果，且有部分佐證資料。
- 3 分 個人績效改善成果（請填附表）。
- 4 分 部門績效改善成果（請填附表）。
- 5 分 組織績效改善成果，特殊績效（請填附表）。

### 指標意涵說明

本指標內容必須與第 17 條相互確認，並以足夠的數據來佐證，否則容易落入印象分數，就無法判斷系統的有效性與連結性。3~5 分需列舉適當佐證資料，可分為系統及流程面、學習技能面、市場及顧客價值創新面、財務面、社會面及其他。

### 常見參考佐證資料

#### 1 分常見參考佐證資料

- 提出心得與知識分享執行成效。
- 有證據顯示有初步成果，但沒有具體的佐證資料。
- 其他相關證明。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

## 2 分常見參考之佐證資料

- 有初步成果，且有部分佐證資料。
- 有執行訓練，且部分單位人員肯定。
- 提出員工參訓與薪酬、考核或升遷連結說明。
- 辦理成本分享會及呈現產能、不良率改善、人事成本降低等改善。
- 能具體呈現學員能運用所學於職務中。
- 企業系統及流程面改善提案報告。
- 其他相關證明。

## 3 分常見參考之佐證資料

- 單位內個人工作績效（考核）明顯改善。
- 個人績效改善成果（生產平均產值）。
- 提出課後追蹤調查與分析結果、評量紀錄、證照通過情形（學習技能面）。
- 訓後主管問卷調查表。
- 員工訓後追蹤調查表。
- 考試測驗成績表。
- 心得報告與其應用範例（如促進產能等與訓練內容相關的改善提案報告）。
- 其他相關證明。

## 4 分常見參考之佐證資料

- 部門業績或組織氣氛調查改善。
- 部門績效改善成果。
- 提出市場競爭力、營業額、工作流程、成本控制或不良率／客訴率等營運表現（市場及顧客面、財務面）。
- 公司年度績效逐年提昇。
- 營運單位績效報表（如生產月報、營業月報、品質月報、財務季報等）需能與訓練課程的訓練目的連接。
- 其他相關證明。

## 5 分常見參考之佐證資料

- 組織績效改善成果，特殊績效（ROI、人均產值提升）。
- 組織特殊績效相關佐證。
- 提出參與社會公益活動、獲頒公民營單位獎項、結合學校單位產學或研發成果（社會面）。
- 與訓練有關的獎狀或感謝函。
- 與訓練有關的組織重大改善提案報告與成果證明。
- 其他相關證明。

## TTQS 成效說明



### 皮膚之愛基金會 社會福利產業

#### 金牌單位分享

皮膚之愛基金會依據經營目標、政府政策規劃、個人職能落差進行訓練課程的規劃，並且不斷參與TTQS等不同評鑑的洗滌，讓基金會工作團隊的邏輯性、品質及向心力更融入TTQS評核系統政策的精髓，同時也讓團隊所有成員能更落實並且認同TTQS對機構的意涵。

#### 導入TTQS成效

- 1.成功導入職能考核資訊系統，精準掌握每位員工的職能落差。
- 2.成功導入教務管理資訊系統，使訓練文件系統化。
- 3.基金會透過TTQS的導入，致力社會服務教育訓練工作，服務品質獲得社會多方面肯定，且多次獲得媒體的正向報導，基金會知名度也持續提升；導入TTQS之後，基金會捐款金額提升200%，補助金額亦提升170%。
- 4.99年至103年居家服務個案量提升47%、個案滿意度提升5%、申訴件數減少44%。
- 5.導入TTQS之後，基金會100%通過TTQS評核，共榮獲5面TTQS金牌的殊榮，分別為民國98年、99年、102年榮獲訓練機構版金牌，民國100年與103年榮獲企業機構版金牌的殊榮。
- 6.民國100參加第一屆國家訓練品質獎，入選非營利組織獎。

更多金牌單位資料，請上TTQS官網：

<http://ttqs.wda.gov.tw/>

## 四、附表 TTQS 人才發展品質管理評核表—企業機構版

TTQS 人才發展品質管理評核表—企業機構版					
單位名稱：			申請案號：		
評核委員：			評核日期： 年 月 日		
項目	評核指標項目	列舉適當佐證資料項目	計分	意見欄	
計畫 (Plan)	明確性	1. 組織願景／使命／策略的揭露及目標與需求的訂定	1. 組織願景、使命、策略之揭露。 2. 展現組織策略及未來發展方向。 3. 展現組織年度工作計畫及相關行動方案。 4. 展現組織年度訓練發展方向。		
		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	1. 依照組織情境與特性訂有明確的訓練政策，並適當揭露給員工知悉。 2. 展現高階主管對於訓練之承諾與參與。 3. 展現組織年度訓練目標及訓練重點。		
		3. 明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別	1. 展示完整之教育訓練體系規劃。 2. 此體系適當反映訓練發展重點及核心能力。		
	系統性	4. 訓練品質管理的系統化文件資料	1. 展示文件（如：訓練手冊、訓練體系圖表、程序或辦法等相關文件）以說明組織如何運作 TTQS 管理系統。 2. 展示此文件如何核准、公告、更新、保存紀錄。		
	連結性	5. 訓練規劃與經營目標達成的連結性	1. 說明如何連結組織需求與訓練發展方向。 2. 展現如何連結訓練發展方向與訓練行動計畫及（策略性）重點課程。		
	能力	6. 訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任 部門主管包含事業部、利潤中心及功能性（研發、財務、行銷、業務、人資與其他等）部門主管	1. 展現訓練單位有適當的分工及人員有足夠的訓練相關職能。 2. 展現部門主管對人員發展之責任且具備適當的人員發展能力。		
設計 (Design)		7. 訓練需求相關的職能分析與應用	1. 展現課程設計過程中有進行適當的職能落差分析。 2. 展現職能分析之方法及紀錄。		
		8. 訓練方案的系統設計	1. 展現訓練發展課程規劃時，有適當的訓練課程設計流程。 2. 展現適當的訓練方案產出，如訓練目標、訓練方法、課程時程安排、師資遴選、學員遴選條件、訓練教材、設施與環境、訓練評估方法…。		
		9. 利益關係人的參與過程 可能之主要利益關係人，如：受訓學員、客戶、部門主管、訓練部門人員、高階主管、講師或專家等。	1. 展現課程規劃流程，利益關係人有適當參與課程設計與審查。 2. 展現利益關係人參與課程設計與審查有適當之紀錄。		
		10. 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準	1. 展現課程設計時，有適當的流程進行師資（含內部講師）、教材或合格廠商評估選擇。 2. 流程應有適當辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業。		
		11. 訓練與目標需求的結合	展現課程之設計產出符合訓練目標與訓練需求。		

TTQS 人才發展品質管理評核表—企業機構版

項目	評核指標項目	列舉適當佐證資料項目	計分	意見欄	
執行 (Do)	12a 依據訓練目標遴選學員切合性	1. 展現學員遴選條件及資格標準切合訓練目標需求。 2. 展現教材評選作業流程與訓練目標之切合性。 3. 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標之切合性。 4. 展現教學方法與訓練目標之切合性。 5. 展現合適之教學環境與相關設備，並有定期維護記錄。			
	12b 依據訓練目標選擇教材切合性				
	12c 依據訓練目標遴選師資切合性				
	12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性				
	12e 依據課程目標選擇教學環境與設備				
13. 學習成果的移轉與運用	展現適當機制與安排，促進受訓學員將課程所學運用於工作，或展現適當的獎勵、懲罰措施，促進訓練達個人、小組團隊及組織績效改善之成果。				
14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化	1. 展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析與運用記錄。 2. 對訓練流程相關文件或記錄有適當的保存及建檔。				
查核 (Review)	15. 評估報告與定期性綜合分析	1. 展現定期的課後檢討紀錄及適當的審查檢討改善機制。 2. 課後檢討紀錄應展現學員建議與回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。			
	16. 監控與異常矯正處理	1. 展現整體訓練過程中，有持續監控且符合程序要求，並彙整結果進行定期（年度）審查。 2. 建立適當的程序辦法，訓練流程異常時，應有紀錄及因應措施，必要時採取適當矯正措施防止再發。			
成果 (Outcome)	17. 訓練成果評估的多元性和完整性	17a 反應評估	0分 未執行。 1分 執行滿意度調查。 2分 分析與回饋運用在下次之課程規劃之參考依據。		
		17b 學習評估	0分 未執行。 1分 執行考試或實作評量。 2分 依以上結果納入結案報告中，並對課程評量及學員建議進行檢討。		
		17c 行為評估	0分 未執行。 1分 執行課後行動計畫評估。 2分 有評估機制且有執行。 3分 評估機制及執行確實且有績效。		
		17d 成果評估	0分 未執行。 1分 評估訓練成效是否達成組織或工作之需求。 2分 有評估機制且有執行。 3分 評估機制及執行確實且有績效。		

TTQS 人才發展品質管理評核表—企業機構版				
項目	評核指標項目	列舉適當佐證資料項目	計分	意見欄
成果 (Outcome)	18. 高階主管對於訓練發展的認知與感受	評分標準： 1分 高階主管認為訓練有少許的改善功效。 2分 高階主管認為訓練有一定的改善功效。 3分 高階主管認為訓練有達成人員能力提升（請填附表）。 4分 高階主管認為訓練有達組織績效改善（請填附表）。 5分 高階主管認為訓練有創造特殊績效或擴散效果（請填附表）。		
	19. 訓練成果	評分標準： 1分 有初步成果，但沒有具體的佐證資料。 2分 有初步成果，且有部分佐證資料。 3分 個人績效改善成果（請填附表）。 4分 部門績效改善成果（請填附表）。 5分 組織績效改善成果，特殊績效（請填附表）。		

TTQS 人才發展品質管理評核表—企業機構版

單位名稱：

申請案號：

綜合意見與說明：

優點：

建議改善事項：

分區服務中心專用章：

日期： 年 月 日

※ 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：對本項目僅具認知且部分執行，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。

成果 (Outcome) 之評核指標項目，17、18 及 19 項未執行為 0 分，其他則依據標尺分數評分。

※ 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，其他則依據標尺分數評分。

書面文件：就各評核指標項目下，依據申請單位現有資料或文件手冊等列舉任一項充份說明即可。

檢核 & 回饋：請評核委員就評核意見給予機構綜合回饋，並確認每一項目是否給分與加註修正意見紀錄。

人才發展品質管理系統

Talent

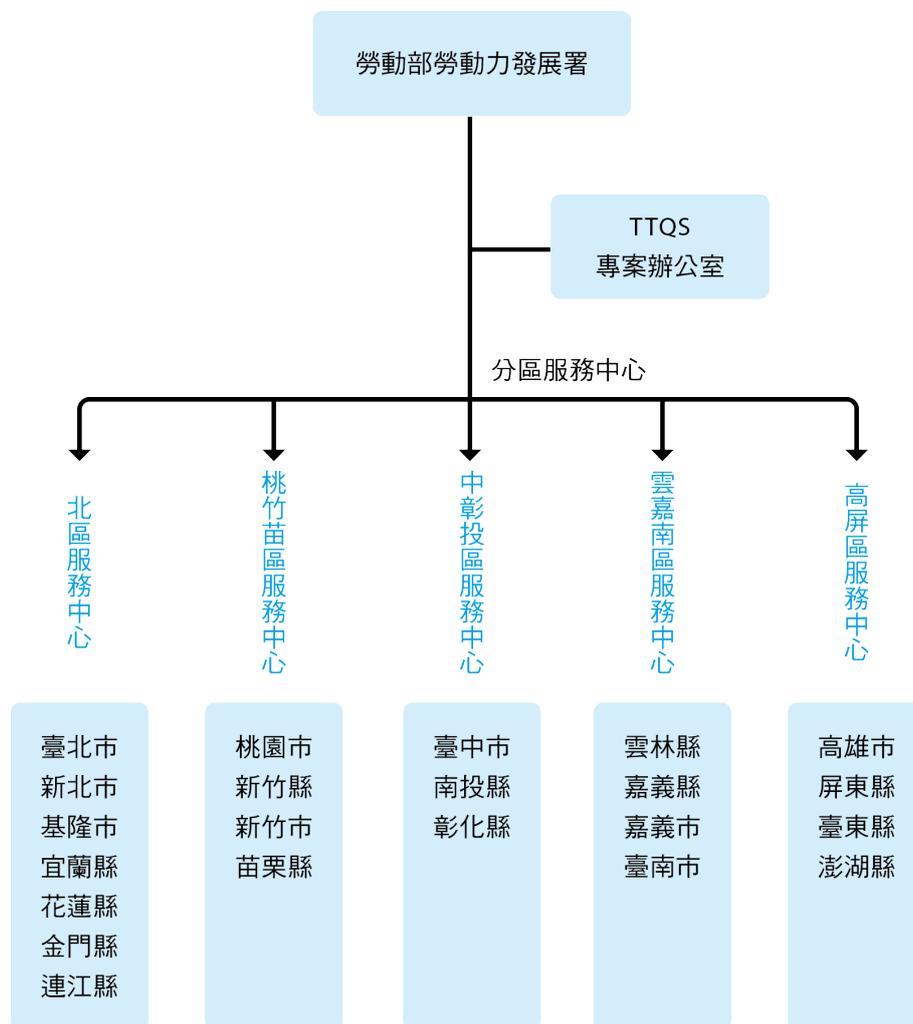
# Quality-management System

參、教育訓練、輔導及評核服務

## 參、教育訓練、輔導及評核服務

本服務團隊由勞動部勞動力發展署率領 TTQS 專案辦公室及各區服務中心提供公私立部門導入 TTQS 之各項服務，並由 TTQS 專案辦公室持續進行彙管與追蹤，擔任勞動部勞動力發展署與各分區服務中心間之聯繫窗口。

輔導專隊圖



為協助公、私立部門導入 TTQS，勞動部勞動力發展署提供三項 TTQS 相關服務：

**教育訓練課程：**讓參訓人員了解 TTQS 內涵與導入 TTQS 方式。

**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，進行評分。

## 一、教育訓練服務

為提供 TTQS 教育訓練服務，勞動部勞動力發展署已訓練來自於產業與學術界具人資背景，有專業 TTQS 知識的教育訓練講師，同時每年修訂 TTQS 訓練課程內容與教材，逐年提升訓練品質。

- 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 課程介紹** 為落實企業人才發展品質管理規範之應用管理，協助企業導入 TTQS、提昇教育訓練人員專業素養及落實企業訓練品質的效益，103 年度教育訓練課程安排是依各分區服務中心需求進行規劃多元課程數門，內含四類別課程：【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 聯繫窗口** TTQS 分區服務中心

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

## 二、輔導服務

提供 TTQS 公費輔導服務，勞動部勞動力發展署已訓練來自於產業與學術界具人資背景、有專業 TTQS 知識的輔導顧問，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。

### A 服務對象

1. 依「職業訓練機構設立及管理辦法」設立的公、私立職業訓練機構。
2. 參與勞動部勞動力發展署相關訓練計畫的訓練與事業單位。
3. 有意健全人力培訓體系的事業單位、訓練機構或組織團體。
4. 工會團體。

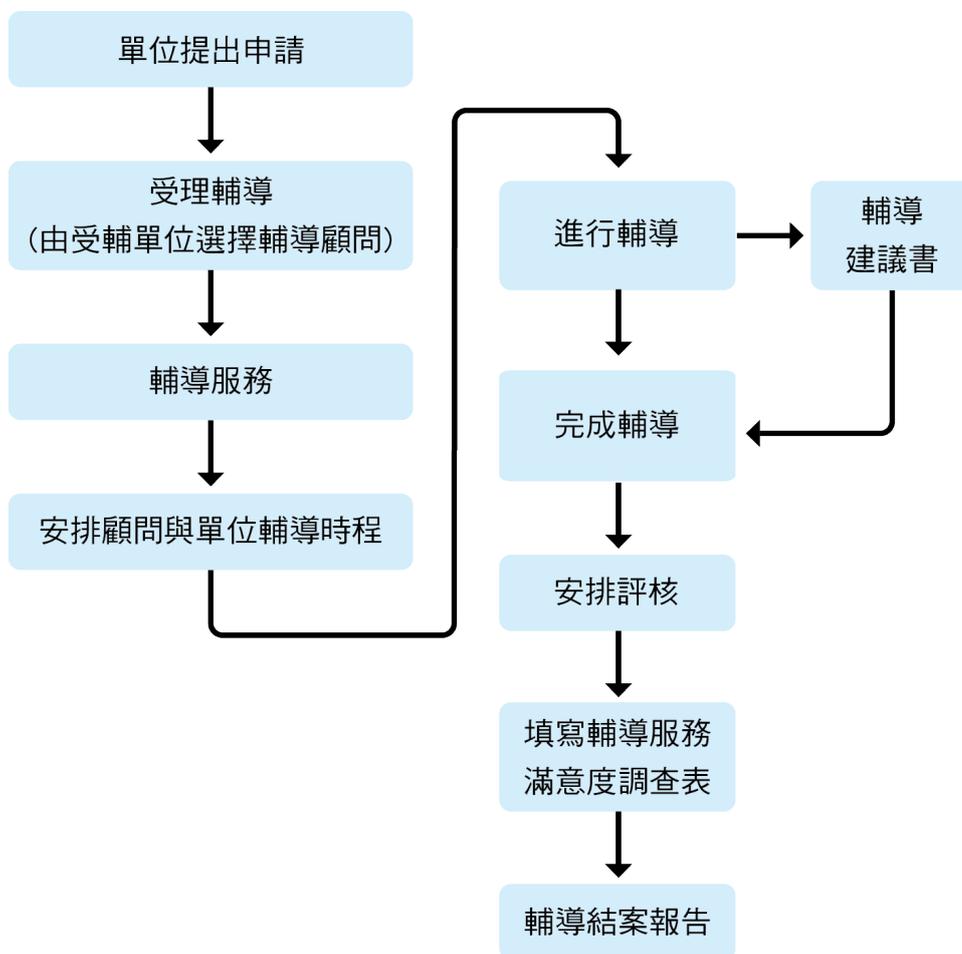
### B 輔導次數與時間間隔

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 聯繫窗口

TTQS 分區服務中心

### 輔導服務流程圖



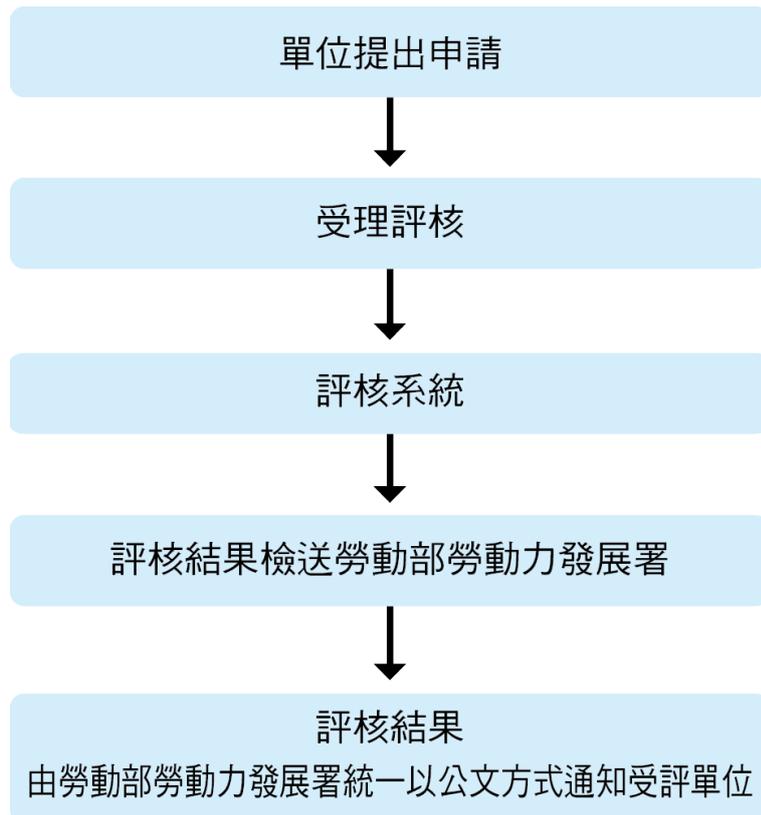
每年公費輔導額度有限，為使更多單位能夠享用政府資源，以首次申請單位為優先輔導對象。更多最新資訊請上 TTQS 官網 <http://ttqs.wda.gov.tw/>

### 三、評核服務

提供 TTQS 公費評核服務，勞動部勞動力發展署已訓練來自於產業與學術界具人資背景、有專業 TTQS 知識的評核委員，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。

- A 服務對象**
1. 依「職業訓練機構設立及管理辦法」設立的公、私立職業訓練機構。
  2. 參與勞動部勞動力發展署相關訓練計畫的訓練與事業單位。
  3. 有意健全人力培訓體系的事業單位、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，依實際需要彈性調整）。
  2. 第 1 次評核與第 2 次間應相隔至少 1 個月。
- C 評核內容**
- 由評核委員依循 TTQS 人才發展品質管理評核表的各評核指標項目的要求，進行實地評核，並檢視受評核單位在各項指標的達成度與成熟度。
- D 聯繫窗口**
- TTQS 分區服務中心

## 評核服務流程圖



每年勞動部勞動力發展署 TTQS 評核經費預算有限，受評單位將依申請次序安排評核。

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

## TTQS 成效說明



### 國泰人壽保險 股份有限公司 金融業

#### 金牌單位分享

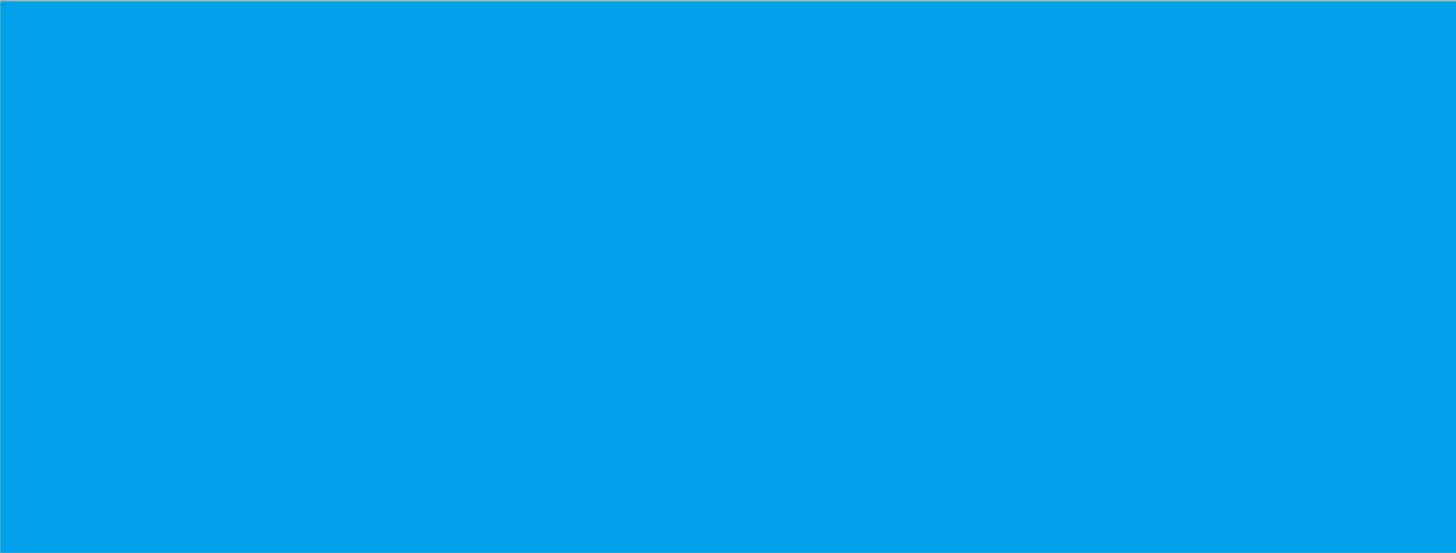
1. 因應環境變化及所面臨各項問題，啟動登峰計畫，並展開第一個五年計畫AG2.0，高階主管充分涉入訓練事務，訓練與組織目標連結性極高。
2. 廣納不同知識管理等系統，在E化與M化投入廣大資源提高學習普及度。
3. 充分呈現持續改善軌跡。
4. 成效評估納入第一線主管輔導，讓第一線主管充分扮演輔導與教導的角色。

#### 導入TTQS成效

1. 整體成效：103年業績達成率達100%以上；業務人員平均月產能成長13.3%、職級達成率成長7.3%，均為近年來最高。
2. 新人培育成效：2年內培育新人月平均業績成長5.5%，人員留存比率攀高，各項指標皆逐步穩定提升。
3. 培育後之服務保單繼續留存率，近3年持續維持高水準，顯示業務員經培訓後展現之專業獲客戶信任，保單效力穩定提升，為業界最佳。
4. 103年每股盈餘為3.68元，高於前一年，成長約26.5%，並領先同業。
5. 顧客滿意度逐年攀升，102年顧客對整體服務滿意度高達90%以上。業機構版金牌的殊榮。
6. 民國100參加第一屆國家訓練品質獎，入選非營利組織獎。

更多金牌單位資料，請上TTQS官網：

<http://ttqs.wda.gov.tw/>



TTQS 官網 <http://ttqs.wda.gov.tw>

為人才按讚

