



人才發展品質管理系統
指 引 手 冊

訓練機構版

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。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的課題。

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的評核與管理工具。

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，及提供的教育課程、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

訓練品質系統指引手冊

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—訓練機構版	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之發展，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

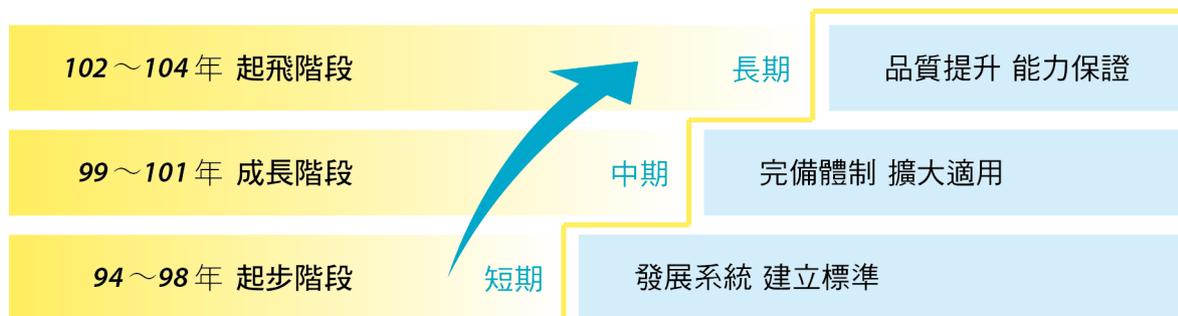
藉由 TTQS 的導入，循序推動訓練品質持續改善機制，將訓練是一種成本「支出」的觀念，扭轉為「人才投資」，讓「人才」成為單位最重要的資產。持續厚植單位人力資本，提升人力體系的運作效能，達到單位預期營運績效。

三、願景

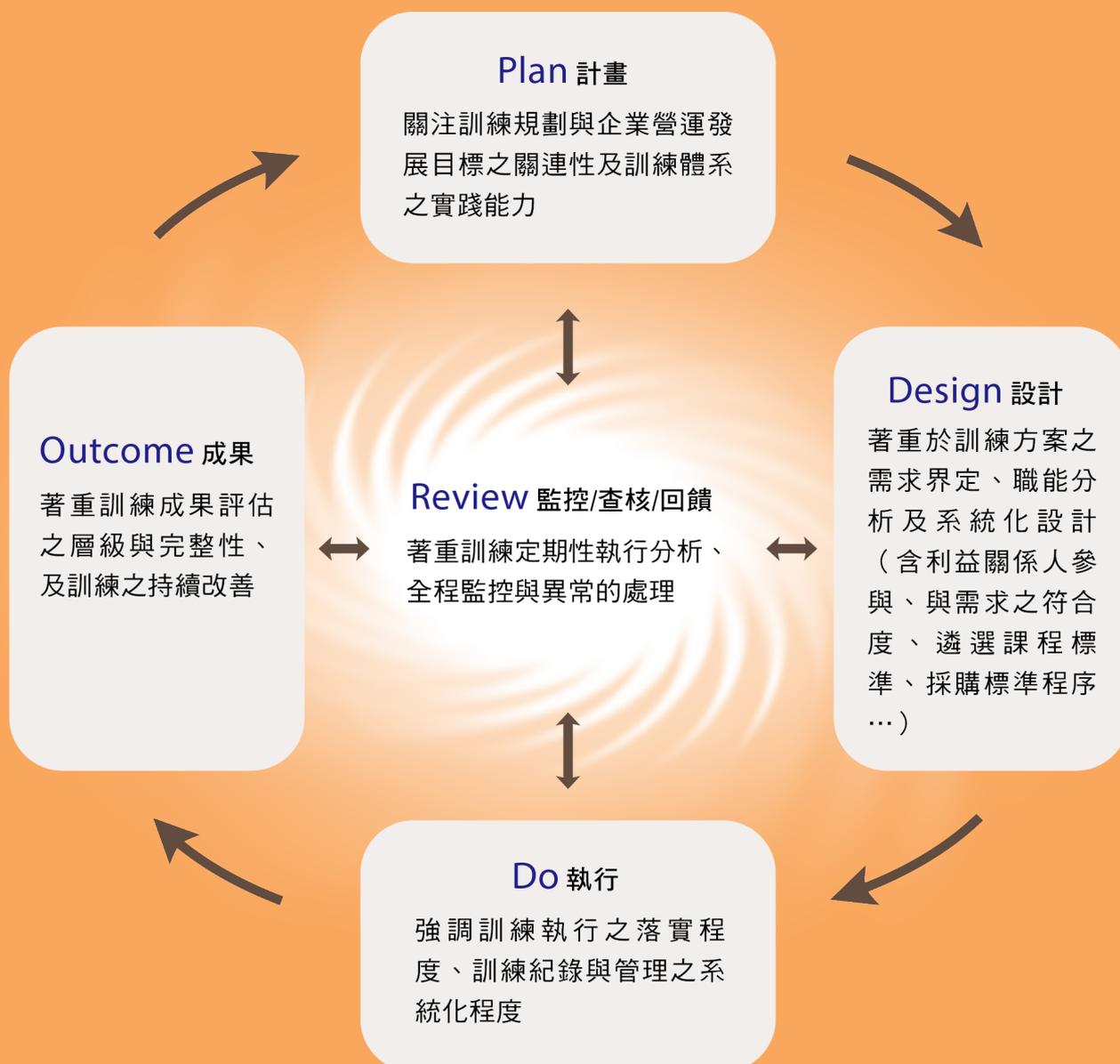
TTQS 自 96 年推動以來，經歷了「發展系統，建立標準」的起步階段以及「完備機制，擴大適用」的成長階段。

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) 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。

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

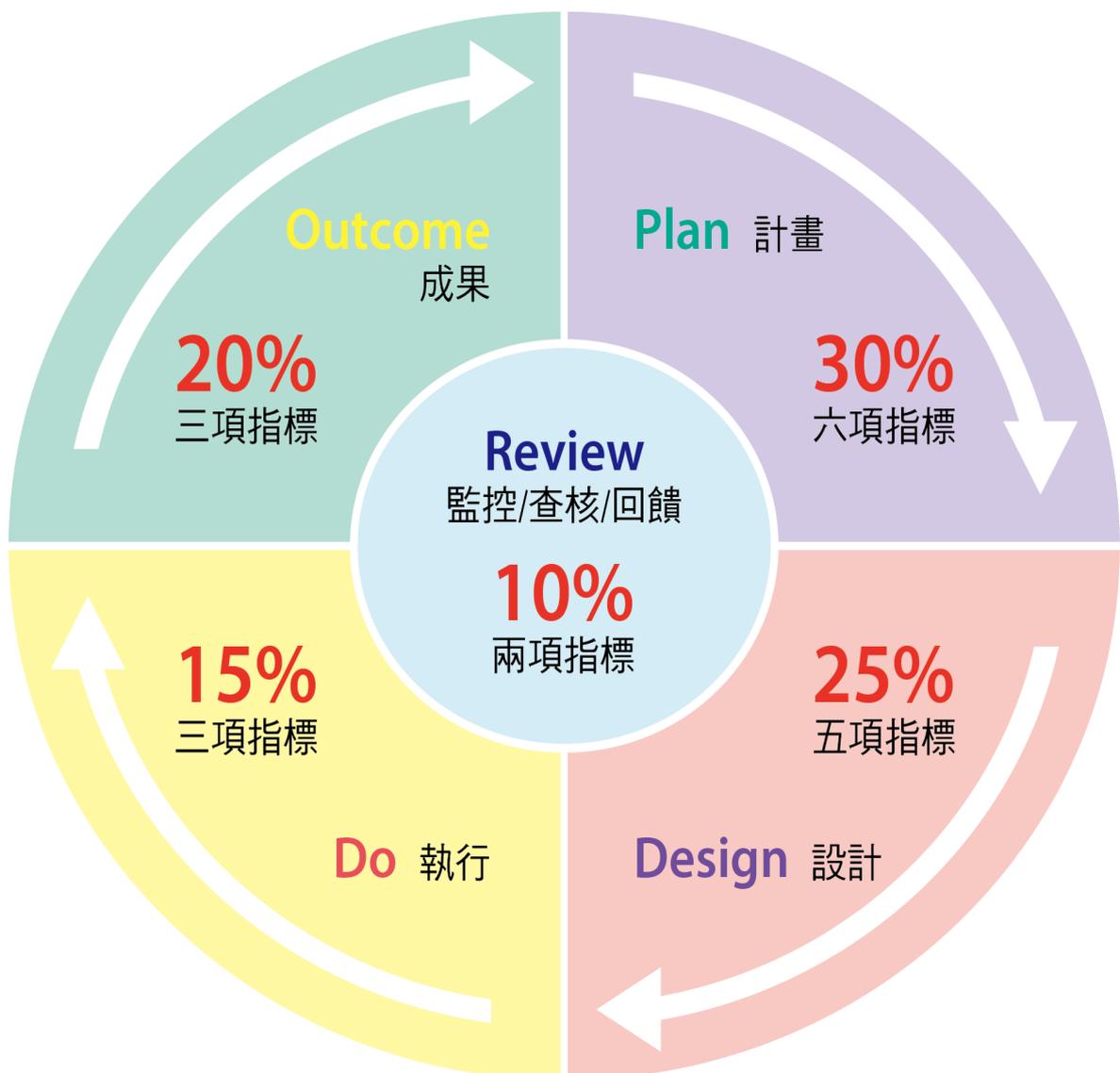
Talent

Quality-management System

貳、TTQS 評核指標

貳、TTQS 評核指標

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。

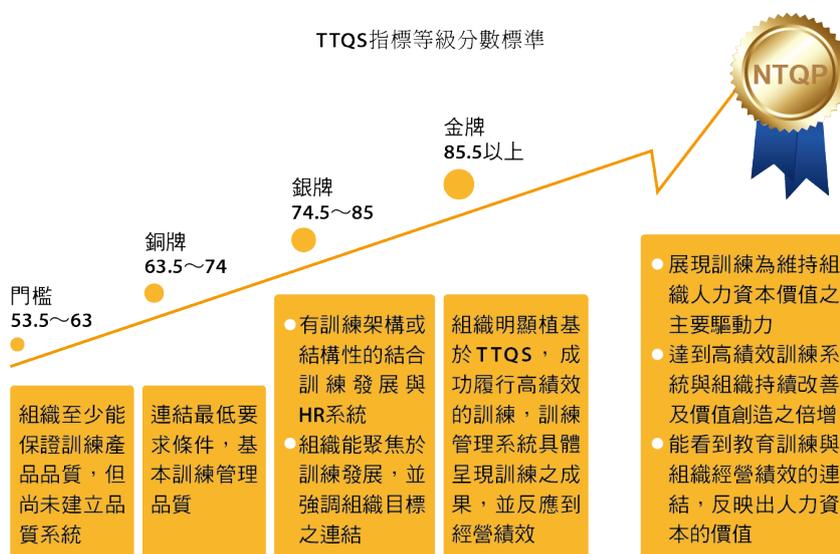
備註：

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。

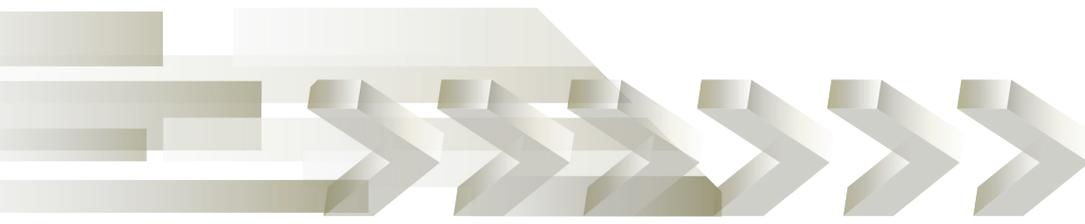
書面文件：就各評核指標項目下，依據申請單位現有資料或文件手冊等列舉任一項充份說明即可。

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：





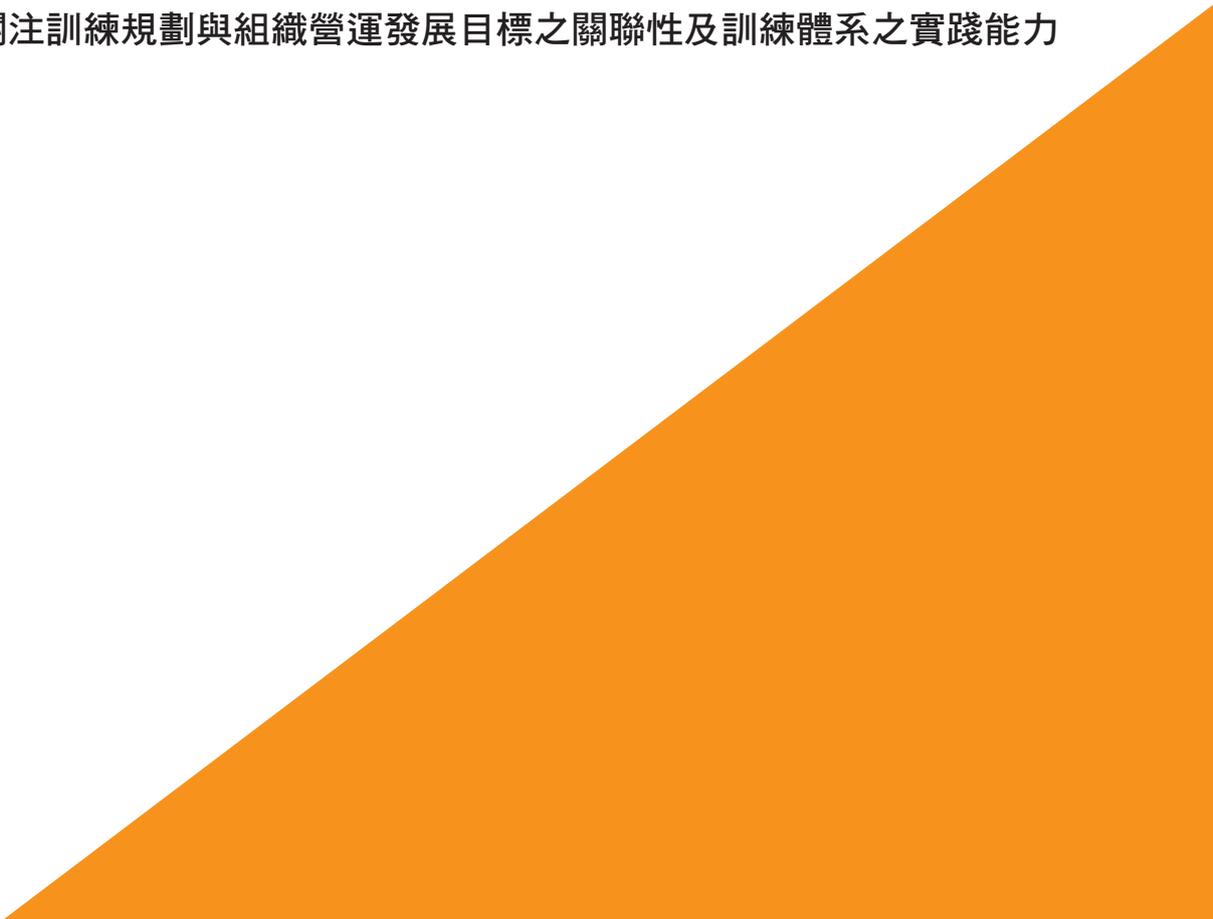


三、TTQS 指標說明與建議參考佐證資料

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：訓練機構未來經營方向與目標之訂定（滿分 5 分）

指標 2：對外明確的訓練政策（滿分 5 分）

指標 3：明確的 PDDRO 訓練課程及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的連結性（滿分 5 分）

指標 6：訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能（滿分 5 分）

指標 1：訓練機構未來經營方向與目標之訂定（滿分 5 分）

列舉適當佐證資料項目

1. 訓練單位未來經營方向與營運計畫的訂定。
2. 訓練機構定位與目標客戶的訂定。

指標意涵說明

藉由揭露機構短、中、長期的營運方向與目標，訂定機構未來營運計畫與定位，並連結目標客戶的訂定。

常見參考佐證資料

- (1) 中長程之業務發展規劃策略地圖。
- (2) 目標市場需求調查。
- (3) 業務發展計畫（包括人力資源的發展與訓練規劃內容、主題或方向）。
- (4) 課程產品及流程的檢討分析。
- (5) 各類別訓練課程年度成長計畫。
- (6) 單位工作達成年度績效目標的訂定與目標分析等佐證資料。
- (7) 其他有關訓練機構未來經營方向與目標的佐證資料。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 1：訓練機構未來經營方向與目標之訂定（滿分 5 分）

指標 2：對外明確的訓練政策（滿分 5 分）

指標 3：明確的 PDDRO 訓練課程及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的連結性（滿分 5 分）

指標 6：訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能（滿分 5 分）

指標 2：對外明確的訓練政策（滿分 5 分）

列舉適當佐證資料項目

1. 依目標市場需求分析，訂定年度訓練發展計畫及相關行動方案。
2. 依照訓練機構情境與特性訂有明確的訓練政策並對外揭露。
3. 展現訓練機構對外訓練的承諾如訓練品質，訓練績效，訓練發展方向……。
4. 展現訓練機構對外的年度訓練目標與訓練發展重點課程。

指標意涵說明

機構依據市場分析，訂有並對外揭露明確訓練政策及行動方案訂定，同時應注意其與客戶定位的結合，並透過訓練政策展現機構之承諾，如訓練品質、訓練績效與重點課程。

常見參考佐證資料

- (1) 對學員訓練成果有評核標準的訂定與說明。
- (2) 與訓練政策有關之訓練產品與市場定位。
- (3) 補助參與機構公開招生課程或進階課程優惠辦法之規定。
- (4) 公開公佈訓練機構年度訓練課程。
- (5) 客戶提出的課程需求之相關表單（文件），而揭露的呈現方式，可以為 EDM、海報、網站網頁等方式加以呈現。
- (6) 其他展現依據市場分析對外揭露的明確訓練政策、目標的具體文件或、規定與做法。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 1：訓練機構未來經營方向與目標之訂定（滿分 5 分）

指標 2：對外明確的訓練政策（滿分 5 分）

指標 3：明確的 PDDRO 訓練課程及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的連結性（滿分 5 分）

指標 6：訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能（滿分 5 分）

指標 3：明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別 （滿分 5 分）

列舉適當佐證資料項目

展示完整教育訓練規劃，此規劃適當的反應訓練定位，發展重點與核心能力。

指標意涵說明

依據機構訓練政策與定位，建置教育訓練體系並確保人才發展品質管理迴圈 (PDDRO) 之運作，同時必須能夠明確充份的展現達成經營績效所需的訓練規劃發展重點及核心能力。

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) 學員訓練與訓練機構事業發展相關的證明
- (3) 學員訓練類型與促進關鍵績效指標 (KPI)
- (4) 學員訓練與學員職務相稱的證明。
- (5) 其他能夠展現明確明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別的學員訓練與學員職務相稱的證明…等書面文件。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

- 指標 1：訓練機構未來經營方向與目標之訂定（滿分 5 分）
- 指標 2：對外明確的訓練政策（滿分 5 分）
- 指標 3：明確的 PDDRO 訓練課程及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的連結性（滿分 5 分）
- 指標 6：訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能（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）以說明訓練機構如何運作 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一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之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（記載執行之佐證資料所使用之空白表格）

常見參考佐證資料

文件格式不拘，可以彙整機構的訓練文件，整理成一份訓練品質管理手冊，裡面包括：

- （1）訓練需求的定期調查與分析。
- （2）不同訓練課程的設計與規劃方向。
- （3）訓練的提供方式與選擇的指標。
- （4）訓練結果的評估，以及訓練實施的依據及標準化作業流程（SOP）。
- （5）機構如何運作 TTQS 管理系統及如何核准、公告、更新、保存紀錄的證明資料。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

指標 1：訓練機構未來經營方向與目標之訂定（滿分 5 分）

指標 2：對外明確的訓練政策（滿分 5 分）

指標 3：明確的 PDDRO 訓練課程及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的連結性（滿分 5 分）

指標 6：訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能（滿分 5 分）

指標 5：訓練規劃與經營目標的連結性（滿分 5 分）

列舉適當佐證資料項目

1. 說明對外訓練發展課程與年度營運計畫之連結性。
2. 展現訓練發展重點課程的行動計畫。

指標意涵說明

此指標強調機構所發展對外的訓練課程應與機構營運計畫、目標策略與重點課程的行動計畫呈現上下的關聯，以證明課程的規劃符合訓練體系的架構。

常見參考佐證資料

- (1) 學員訓練與訓練機構年度事業計畫的相關資料。
- (2) 訓練課程體系與訓練機構業務策略方向的相關資料。
- (3) 訓練規劃與達到客戶課程績效目標的證明資料。
- (4) 其他證明對外訓練發展課程、年度營運計畫與訓練發展重點課程的行動計畫連結性的相關資料。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

- 指標 1：訓練機構未來經營方向與目標之訂定（滿分 5 分）
- 指標 2：對外明確的訓練政策（滿分 5 分）
- 指標 3：明確的 PDDRO 訓練課程及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的連結性（滿分 5 分）
- 指標 6：訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能（滿分 5 分）

指標 6：訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能 （滿分 5 分）

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能力以執行對外訓練業務。
2. 展現訓練部門主管能充分了解訓練單位發展方向訂定與執行之能力。

指標意涵說明

本指標係檢視機構訓練人員及主管的訓練發展能力與責任。尤其應展現訓練人員及主管均具備從學員職能的掌握、訓練項目的瞭解到訓練成效的運用，以及對學員訓練成效與客戶組織績效的改善評估等面向所必須擔負的職能、分工與責任。

常見參考佐證資料

- (1) 工作經驗的相關受訓證明。
- (2) 專業訓練人員的職能評估方法等證明。
- (3) 訓練機構具備執行訓練業務相關職能的說明。
- (4) 其他能證明機構的行政管理能力或訓練主管相關職能的佐證資料。

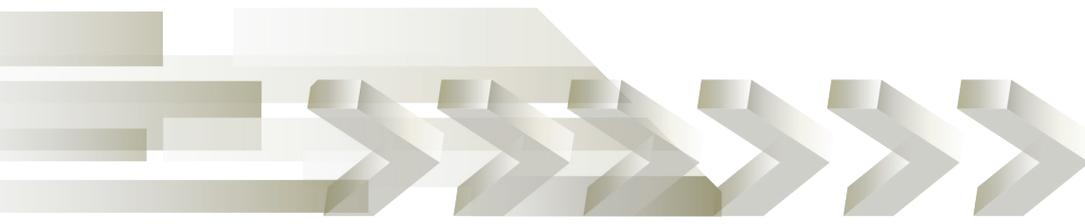
邁向金牌

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適當的確認客戶或市場訓練需求，據以進行適當的職能落差分析。
2. 展現職能分析與運用之方法及紀錄。

指標意涵說明

本指標的重點在於針對客戶或市場等的需求掌握課程設計，為連結性（指標 5）的次一階的目標。如何協助客戶進行市場需求探索、分析，並設計到課程內容，為設計階段的重點任務。

常見參考佐證資料

- （1）訓練課程計畫配合客戶與受訓者需求、職能需求的調查規劃的證明。
- （2）針對學員做職能盤點或職能分析並據以規劃適切課程的證明資料。
- （3）對相關職能分析與運用的方法均能適時檢討隨時改進。
- （4）有課程設計進度表、課程規劃流程圖說明、訓練規劃書等佐證資料。
- （5）其他進行訓練需求相關的職能分析與應用的佐證資料。

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 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. 展現有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…等。

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）相關文件紀錄能顯示近年來訓練目標、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、訓練評估方法等的檢討與改善過程。
- （2）針對訓練方案的系統設計能適時檢討與改善，執行後有良好效果。
- （3）課程規劃會議記錄展現訓練課程設計流程，擬定訓練評估方法並做為訓練成效評估的依據，且有佐證資料可查。
- （4）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之紀錄。

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 以及 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）課程規劃書（能顯示包含講師、行政、企業學員、用人主管之意見納入課程設計與審查之考量）。
- （2）執行本項目與作業流程相關文件資料（展現利益關係人參與課程設計與審查，包括出席、發言、意見溝通、核准、認同、支持..等各種形式的參與）。
- （3）針對需求單位進行訪談並留有紀錄與統計分析。
- （4）所有的討論、會議或 e-mail 均留有完整紀錄並經簽核後存檔。
- （5）其他利益關係人參與過程的佐證資料。

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 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…等皆為本指的標評核重點。

常見參考佐證資料

- (1) 完整文書手冊與紀錄分析相關資料（具體明確紀錄展現課程設計時，有適當的流程進行師資、教材或合作廠商評估選擇，且流程應有適當的辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業流程）。
- (2) 相關文件能記錄近年來對於課程之評估、採購、簽約及後續管理作業的檢討與改善。
- (3) 大型採購均報理會議通過、師資遴聘後亦經過會議或審查通過並留有紀錄。
- (4) 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。

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

展現對外訓練之課程規劃產出符合（委託單位）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）訓練課程計畫配合業主、受訓者以及職能需求等調查規劃的證明。
- （2）各課程單元內容均能達成訓練規劃之目標。
- （3）各項課程產出均經討論後確認，且留有完整紀錄與主管核定。
- （4）規劃課程依學員及結訓學員意見訂定訓練課程，且流程有完整記錄。
- （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



財團法人自強工業科學基金會
非營利組織

金牌單位分享

本會在高階管理階層全力支持下，近6年來以PDDRO人才發展品質管理迴圈為訓練課程發展之基準，逐年改善培訓品質，並針對以上項目進行重點式發展：

- 1.運用ISO 9001的基礎，結合TTQS的架構，建置更完善的培訓體系。
- 2.強化經營策略及培訓品質的有效連結。
- 3.遵循TTQS管理系統，建構完善資訊系統。
- 4.推廣學習分享平台，創新開發學習市場。

導入TTQS成效

具體舉例導入TTQS的成效，101年度至103年度的成長趨勢與各項成效：

回訓率成長19.3%。

學員滿意度提升16.5%。

專業證照考試通過率提升3.4%。

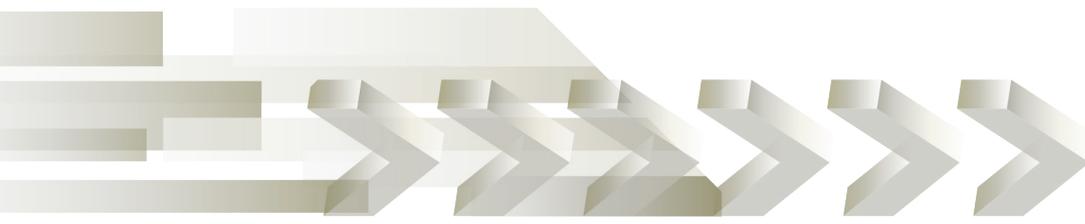
訓後學員成功創業新增10件。

新創課程每年達150門以上。

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：提供學習成果移轉的建議或協助（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）

列舉適當佐證資料項目

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 e 訓練設施與設備

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。

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) 近年針對訓練課程的切合性，有檢討並調整遴選學員、教材、師資、教學方法與訓練設施的過程，或有完整文書手冊與紀錄分析相關資料並持續改善。
- (2) 依學員遴選標準及流程遴選，教材由講師及顧問推薦須經訓練管理委員會通過。
- (3) 講師之遴聘依師資遴選標準及流程評選並經訓練管理委員會通過後發給聘書。
- (4) 設備安檢或是場地投保證明。
- (5) 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：提供學習成果移轉的建議或協助（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：提供學習成果移轉的建議或協助（滿分 5 分）

列舉適當佐證資料項目

1. 展現提供受訓人員或客戶，將課程所學運用於工作以強化職能建立的建議或協助。
2. 提供行動計畫、競賽、回訓、學習心得交流、證照、實習或其他相關機制的建議或協助，促進訓練成果轉移的達成並展現適當資料說明。

指標意涵說明

本項指標主要檢視機構協助訓後學員進行學習成效移轉與運用或建議客戶如何建立移轉環境，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) 相關文件紀錄能證實近年來對訓練成果轉移與達成的檢討，並有具體佐證資料。
- (2) 具體明確紀錄展現提供受訓人員或客戶，如：課程所學運用於工作，以強化職能建立的建議或協助提供行動計畫，展現適當的競賽獎勵、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。
- (3) 業主提供回訓或相關機制、學習心得交流的平台、證照、實習或其他相關機制的建議或協助，展現訓練成果轉移的達成並展現連接性執行。
- (4) 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：提供學習成果移轉的建議或協助（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



國立勤益科技大學
National Chin-Yi University of Technology

勤益科技大學
教育服務業

金牌單位分享

- 1.高層主管的認同、支持與推行的強烈決心。
- 2.對TTQS人才發展品質管理系統的認同，並深入了解TTQS的各項指標與內涵，進而運用於PDDRO各個流程。
- 3.良好的員工教育訓練，本部每位同仁每年均至少上過基礎或進階的TTQS相關課程，加強員工軟實力，提升學校競爭力。
- 4.辦訓時落實TTQS持續改善的精神。
- 5.部門的業務分工明確且切實，同仁流動率低。

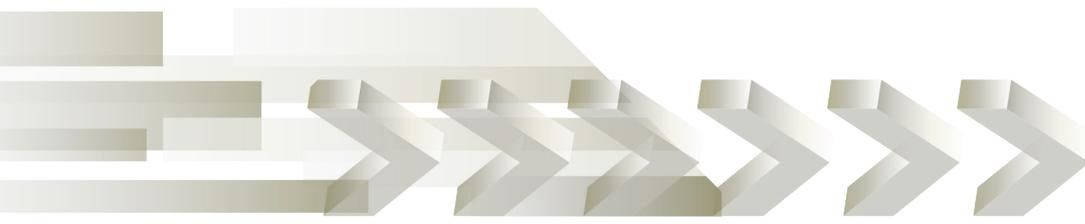
導入TTQS成效

- 1.因應TTQS持續改善精神，更加落實良好的員工教育訓練。
- 2.辦訓品質的質與量的提升：TTQS精神的積極落實讓辦訓品質逐年提升，獨立招生的報考人數逐年創新高。
- 3.本部推廣教育辦理班次逐年成長：近3年成長12%。
- 4.本部推廣教育辦理人次逐年成長：近3年成長17%。
- 5.本部推廣教育辦理總經費逐年成長：近3年成長45%。
- 6.本部推廣教育合作廠商數逐年成長：近3年成長140%。
- 7.推廣教育學員的參訓滿意度高達94.5%
- 8.委訓單位對本校行政績效評價高：由民國100年度B級提升為民國101-103年度皆為A級。
- 9.中部地區有超過70家工具機及光電廠商與本校簽訂合作備忘錄（MOU），提供本校同學超過1600個實習機會，逾2千萬元獎學金，顯示中部地區廠商對本校辦學的肯中

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、訓練方法等之檢討。

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。
- （4）其他有關監控與異常矯正處理證明。

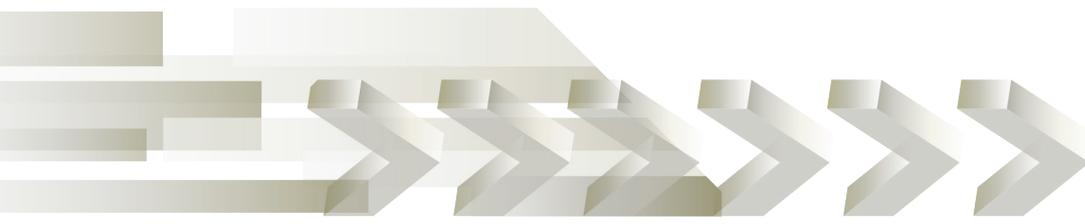
邁向金牌

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

指標 18：訓練系統的一般性功能—目標客戶及學員的評價（滿分 4 分）

指標 19：訓練系統的市場功能—目標市場及顧客的價值創造（滿分 4 分）

指標 17：訓練成果評估的多元性和完整性

（反應、學習、行為及成果的評估）

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。

17a 列舉適當佐證資料項目

- 反應評估（滿分 3 分）
- 0 分 未執行。
 - 1 分 執行滿意度調查。
 - 2 分 依滿意度調查分析，學員／講師回饋，彙整分析作為下次課程規劃之修正依據。
 - 3 分 依修正決定，進行課程改善有具體成效。

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。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

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 有考試或實作報告或其他具體學習，將結果及缺失彙整分析納入結案報告中，
- 估** 作為下次課程規劃之修正依據。
- (** 3分 依修正決定，進行課程改善有具體成效。

滿
分
3
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

- (1) 考試紀錄、學員心得報告、照片及紀錄、訓後學員職涯規劃建議表。
- (2) 對課程評量及學員建議進行檢討與紀錄。
- (3) 結案報告書、課後訓練機構的課程檢討行動計畫查核紀錄。
- (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 協助客戶執行課後行動計畫評估。
- 評** 2分 有機制並能展現辦理或追蹤客戶執行之相關紀錄。
- 估** 3分 相關紀錄能展現具體成效。

(
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) 學員訓後動態調查表。
- (2) 參訓學員的學習成果實施行動計畫表追蹤紀錄。
- (3) 派訓單位主管對參訓學員的學習成效評估表。
- (4) 知識管理社群討論。
- (5) 神秘客實地稽核（外部稽核）課後機制。
- (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 協助客戶評估訓練成效是否達成組織或工作之需求。
 - 2分 有機制並能展現辦理或追蹤客戶評估之相關紀錄。
 - 3分 相關紀錄能展現具體成效。

(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) 訓後調查表。
- (2) 就業及考照追蹤紀錄。
- (3) 品質不良率下降統計表。
- (4) 派訓單位主管對參訓學員的學習成效評估表。
- (5) 學員就業證明。
- (6) 感謝函。
- (7) 學員訓後雇主問卷調查表。
- (8) 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

指標 18：訓練系統的一般性功能—目標客戶及學員的評價（滿分 4 分）

指標 19：訓練系統的市場功能—目標市場及顧客的價值創造（滿分 4 分）

Outcome

成果

指標 18：訓練系統的一般性功能—目標客戶及學員的評價（滿分 4 分）

列舉適當佐證資料項目

- 1 分 目標客戶及學員認為訓練有部分效果，然而未有具體記錄及評量。
- 2 分 目標客戶及學員認為訓練有達成能力提升的效果（請填附表）。
- 3 分 目標客戶及學員認為訓練有績效改善的效果（請填附表）。
- 4 分 目標客戶及學員認為訓練有顯著具體績效（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、財務面、社會面等具體展現目標客戶與學員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：

- 口述目標客戶及學員認為訓練有其功能，僅有滿意度調查，但未有具體記錄及評量。
- 建立目標客戶及學員滿意度調查機制（系統及流程面）。
- 感謝函。

2 分之常見參考佐證資料：

- 問卷調查等顯示目標客戶及學員認為訓練有達成能力提升的效果。
- 執行目標客戶及學員滿意度調查與分析（系統及流程面）。

邁向金牌

持續改善

重視連結

完整紀錄

- 提出目標客戶及學員對訓練達能力提昇之說明（學習技能面）。
- 學員培訓前後自我評量表與雷達分析圖呈現提升效果。
- 指導學員參加技能競賽獲獎。
- 感謝函。
- 證照獲取率。

3 分之常見參考佐證資料：

- 問卷調查及課後行動計劃評估表等顯示目標客戶及學員認為訓練有績效改善的效果。
- 提出目標客戶及學員對訓練達組織績效改善之說明（財務面）。
- 高證照通過率之證明資料。
- 提高薪資紀錄。
- 社群網站知識討論區，人員使用網站頻率高。

4 分之常見參考佐證資料：

- 問卷調查及課後行動計劃評估表等顯示目標客戶及學員認為訓練對組織績效的改善與提升均有顯著的效果。
- 提出目標客戶及學員對訓練達特殊績效之說明（社會面、其他）。
- 輔導考照和學員回訓率持續提高。
- 會員人數逐年增加。

指標 17：訓練成果評估的多元性和完整性

指標 18：訓練系統的一般性功能—目標客戶及學員的評價（滿分 4 分）

指標 19：訓練系統的市場功能—目標市場及顧客的價值創造（滿分 4 分）

Outcome

成果

指標 19：訓練系統的市場功能—目標市場及顧客的價值創造 （滿分 4 分）

列舉適當佐證資料項目

- 1 分 目標市場及顧客價值均有提升，然而未有具體記錄及評量。
- 2 分 目標市場及顧客價值均有部分提升效果。
- 3 分 目標市場及顧客價值均有一定程度提升的效果（請填附表）。
- 4 分 目標市場及顧客價值均有顯著具體的提升績效（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。3~4 分需列舉適當佐證資料，可分為系統及流程面、學習技能面、財務面、社會面及其他。

常見參考佐證資料

1 分之常見參考佐證資料：

- 目標市場及顧客價值均有提升，然而未有具體記錄及評量。
- 提出心得與知識分享執行成效（系統及流程面）。
- 口頭說明學員訓後就業狀況，但未有具體記錄及評量。
- 學員考照通過率有增加，但未有具體記錄及評量。
- 感謝函。

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：

- 有具體記錄可辨識目標市場及顧客價值均有部分提升效果。
- 相關證據顯示有初步訓練成果，且有部分佐證資料。
- 提出學員滿意度、考試測驗或心得報告（學習技能面）。
- 提出課後追蹤調查與分析結果、證照通過情形（學習技能面）。
- 部分會員透過訓練後，事業成就上突破原有格局。
- 企業主雇用結訓後學員，肯定機構訓練的成效。
- 部份學員能運用所學於職務中。
- 進行訓後薪資調查，部份訓後學員微幅調薪。

3 分之常見參考佐證資料：

- 有量化之效益可呈現目標市場及顧客價值均有一定程度提升的效果
- 相關證據顯示個人訓練後之績效改善成果。
- 提出市場競爭力、營業額、工作流程、成本控制或客訴率等營運表現（財務面）。
- 學員訓後創業案例。
- 學員證照通過、就業率高。
- 個人產品不良件數有下降趨勢。
- 每年訓練班次、人次均持續成長。
- 會員人數及會費收入均逐年增加。

4 分之常見參考佐證資料：

- 經營績效中之數據呈現目標市場及顧客價值均有顯著具體的提升績效。
- 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。
- 提出報章雜誌採訪或電子媒體訪問之正面消息（其他）。
- 個人績效提升（薪資提升或獎勵升遷之紀錄）。
- 證照通過率高及就業率大幅提升。
- 運用資訊系統普及率。
- 顧客滿意度提升。
- 組織近三年營業額持續成長。

TTQS 成效說明



中國生產力中心高雄服務處 社會福利產業

金牌單位分享

- 1.本中心除主動配合政府相關訓練品質要求，也全面落實及推動各項品質政策。
- 2.目前中心各項訓練系統已全面E化，並通過ISO 9000國際品質管理系統，嚴謹落實日常訓練品質機制。
- 3.除優質的訓練品質系統及日常管理的落實之外，充分掌握市場脈動及市場需求，滿足顧客最適及全方位的訓練需求。
- 4.本中心高階層對訓練品質相當重視，不僅僅於口號，更化為行動，本中心成立各項訓練會議（證照/非證照會議…等），以不斷提升及持續改善訓練品質機制，提供最好的產品及服務於顧客。
- 5.成立TTQS推動委員會，透過團隊合作、分工，及全面盤點與落實各項訓練品質機制為獲獎關鍵。

導入TTQS成效

- 1.本中心對外為企業培育人才的搖籃，辦訓成效深獲政府與企業肯定，並持續不斷追求顧客價值創新效益。
- 2.對內以學習文化進行組織創新，持續不斷引進國外先進管理技術，進行本土化深耕。並有一套完善訓練體系，提供員工訓練學習的機會，其訓練記錄列入年度績效評核項目之一。
- 3.積極配合政府政策辦理職訓證照業務，深獲企業推崇，證照通過率遠超過全國平均值。
- 4.除全面配合品質政策推動外，更以TTQS各項構面為基石，鼓勵辦訓人員積極參訓TTQS相關課程，以提升辦訓品質及專業能力。
- 5.2014 CPC品質目標：顧客滿意度達到86%以上、顧客抱怨率全年10件以下、企業顧客再購（回流）率60%以上、新編/修訂教材或手冊10冊以上。

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—訓練機構版

TTQS 人才發展品質管理評核表—訓練機構版				
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)	1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定	1. 訓練單位未來經營方向與營運計畫的訂定。 2. 訓練機構定位與目標客戶的訂定。		
	2. 對外明確的訓練政策	1. 依目標市場需求分析，訂定年度訓練發展計畫及相關行動方案。 2. 依照訓練機構情境與特性訂有明確的訓練政策並對外揭露。 3. 展現訓練機構對外訓練的承諾如訓練品質，訓練績效，訓練發展方向…。 4. 展現訓練機構對外的年度訓練目標與訓練發展重點課程。		
	3. 明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別	展示完整教育訓練規劃，此規劃適當的反應訓練定位，發展重點與核心能力。		
	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）以說明訓練機構如何運作 TTQS 管理系統。 2. 展示此文件如何核准、公告、更新、保存紀錄。		
	5. 訓練規劃與經營目標的連結性	1. 說明對外訓練發展課程與年度營運計畫之連結性。 2. 展現訓練發展重點課程的行動計畫。		
	6. 訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能	1. 展現訓練單位有適當的分工及人員有足夠的訓練相關能力以執行對外訓練業務。 2. 展現訓練部門主管能充分了解訓練單位發展方向訂定與執行之能力。		
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適當的確認客戶或市場訓練需求，據以進行適當的職能落差分析。 2. 展現職能分析與運用之方法及紀錄。		
	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. 展現有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…等。		
	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	展現對外訓練之課程規劃產出符合（委託單位）訓練目標與訓練需求。		

TTQS 人才發展品質管理評核表—訓練機構版

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)	12. 訓練內涵按計畫執行的程度	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. 提供學習成果移轉的建議或協助	1. 展現提供受訓人員或客戶，將課程所學運用於工作以強化職能建立的建議或協助。 2. 提供行動計畫、競賽、回訓、學習心得交流、證照、實習或其他相關機制的建議或協助，促進訓練成果轉移的達成並展現適當資料說明。			
	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 依滿意度調查分析，學員／講師回饋，彙整分析作為下次課程規劃之修正依據。 3分 依修正決定，進行課程改善有具體成效。		
		17b 學習評估	0分 未執行。 1分 執行考試或實作評量。 2分 有考試或實作報告或其他具體學習，將結果及缺失彙整分析納入結案報告中，作為下次課程規劃之修正依據。 3分 依修正決定，進行課程改善有具體成效。		
		17c 行為評估	0分 未執行。 1分 協助客戶執行課後行動計畫評估。 2分 有機制並能展現辦理或追蹤客戶執行之相關紀錄。 3分 相關紀錄能展現具體成效。		
		17d 成果評估	0分 未執行。 1分 協助客戶評估訓練成效是否達成組織或工作之需求。 2分 有機制並能展現辦理或追蹤客戶評估之相關紀錄。 3分 相關紀錄能展現具體成效。		

TTQS 人才發展品質管理評核表—訓練機構版				
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. 訓練系統的一般性功能—目標客戶及學員的評價	評分標準： 1分 目標客戶及學員認為訓練有部分效果，然而未有具體記錄及評量。 2分 目標客戶及學員認為訓練有達成能力提升的效果（請填附表）。 3分 目標客戶及學員認為訓練有績效改善的效果（請填附表）。 4分 目標客戶及學員認為訓練有顯著具體績效（請填附表）。		
	19. 訓練系統的市場功能—目標市場及顧客的價值創造	評分標準： 1分 目標市場及顧客價值均有提升，然而未有具體記錄及評量。 2分 目標市場及顧客價值均有部分提升效果。 3分 目標市場及顧客價值均有一定程度提升的效果（請填附表）。 4分 目標市場及顧客價值均有顯著具體的提升績效（請填附表）。		

TTQS 人才發展品質管理評核表—訓練機構版			
單位名稱：		申請案號：	
評核委員：		評核日期： 年 月 日	
附 表			
項目(可列舉單項或複項)	指標18 列舉適當佐證資料	指標19 列舉適當佐證資料	意見欄
系統及流程面			
學習技能面			
財務面			
社會面			
其他			
總分			
評核委員簽名		評核委員簽名	

TTQS 人才發展品質管理評核表—訓練機構版

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

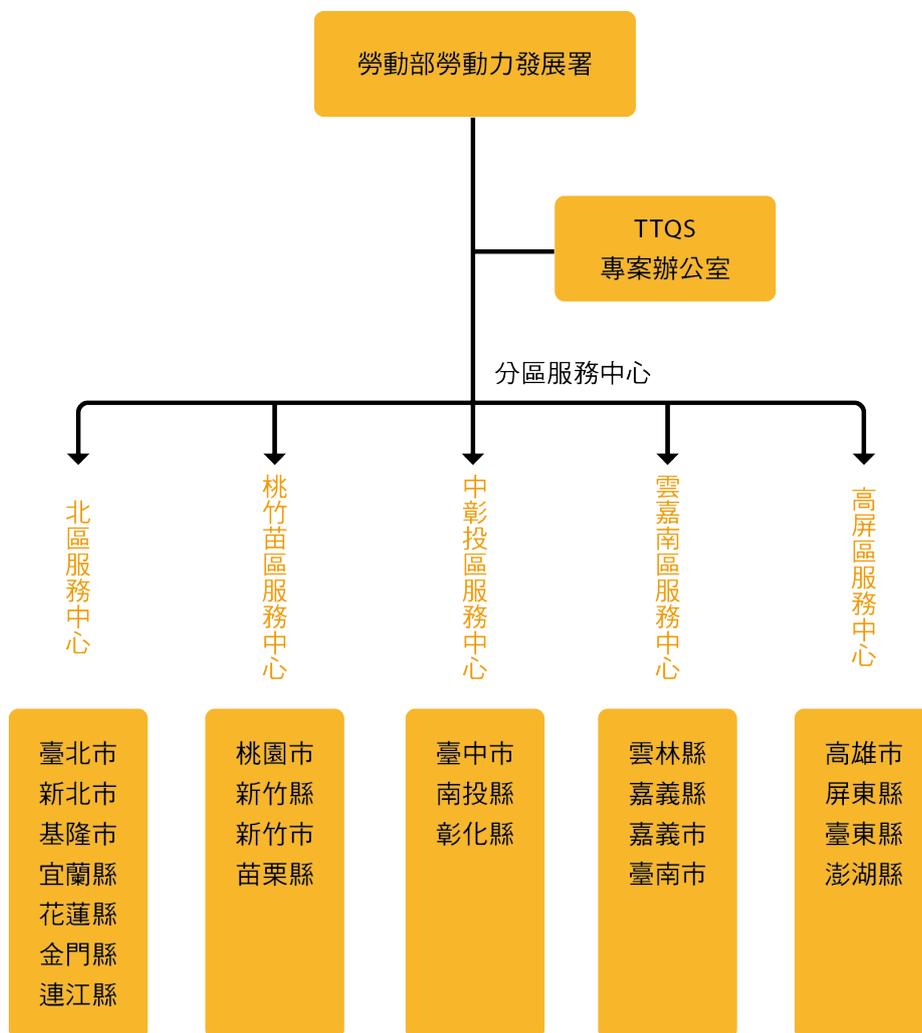
Quality-management System

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、教育訓練課程服務

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

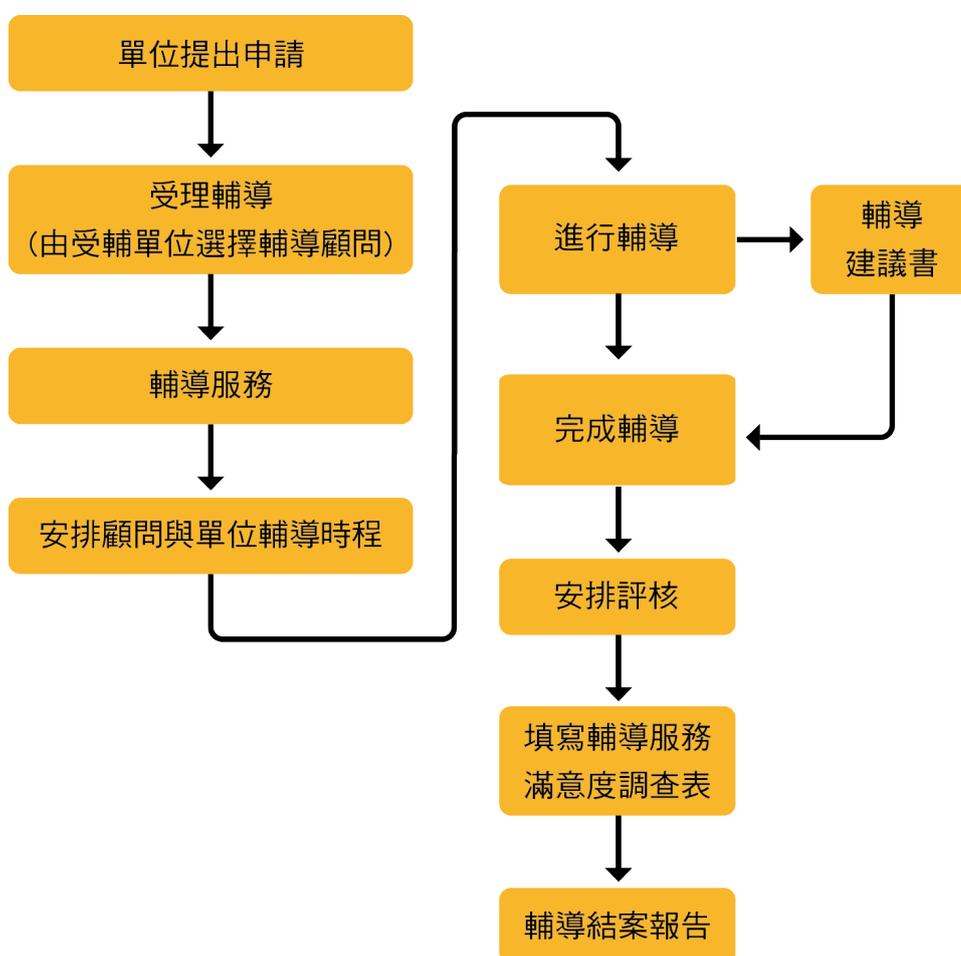
更多最新資訊請上 TTQS 官網 <http://ttqs.wda.gov.tw/>

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」設立之公、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之事業單位、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的建議次數為主，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」設立之公、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之訓練與事業單位。
 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，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 訓練品質評核表之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



高雄中餐服務人員職業工會 職業工會

金牌單位分享

擁有明確且符合社會需求的核心訓練類別，展現課程規劃符合訓練目標及需求，使整體訓練品質水準符合產業需求及提升內部人員專業職能素養。

運用TTQS教育訓練課程整合工會策略方針及發展效益，分析人力及管理缺口和落差，透過數據持續改善訓練、經營策略與人力連結。

辦訓績效卓著，學員就業率、輔導考照合格率皆顯著成長；參加職訓及就業輔導的學員薪資所得亦大幅增加。

透過TTQS訓練課程導入，工會核心價值、辦訓流程改善、專業職能及服務品質的提升，確實落實在組織發展運作，擴展服務範圍，成為領導指標。

導入TTQS成效

- 1.會員人數由96年2,100人至102年增加為5,000人，成長率為47%
- 2.危機處理及異常矯正的標準化作業流程提升服務品質並大幅降客訴率，客訴量由100年度15件降至102年4件
- 3.學員整體滿意度調查由98年97.4%提升至102年99.12%
- 4.學員就業率由97年44%提升到102年71.3%
- 5.輔導考照合格率由98年83%提升至102年89%
- 6.透過職業訓練及就業輔導學員薪資所得提升16.6%
- 7.從94年員工1人參加教育訓練相關課程至102年度增加23人次參加

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

