

智庫
全書



人才發展品質管理系統
指引手冊



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



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

目錄

	TTQS 背景簡介	
	一、緣起	2
	二、目的	2
	三、願景	2
	四、TTQS 人才發展品質管理迴圈	3
	五、適用對象	3
	六、教育訓練、輔導及評核服務	4
	企業機構版	
	TTQS 指標說明	10
	(一) 人才發展品質管理系統評核指標	10
	(二) 評分標準	11
	(三) TTQS 指標說明	12
	(四) 附表 TTQS 人才發展品質管理評核表	37
	訓練機構版	
	TTQS 指標說明	42
	(一) 人才發展品質管理系統評核指標	42
	(二) 評分標準	43
	(三) TTQS 指標說明	44
	(四) 附表 TTQS 人才發展品質管理評核表	67
	Q & A	73

壹、TTQS 背景簡介

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。

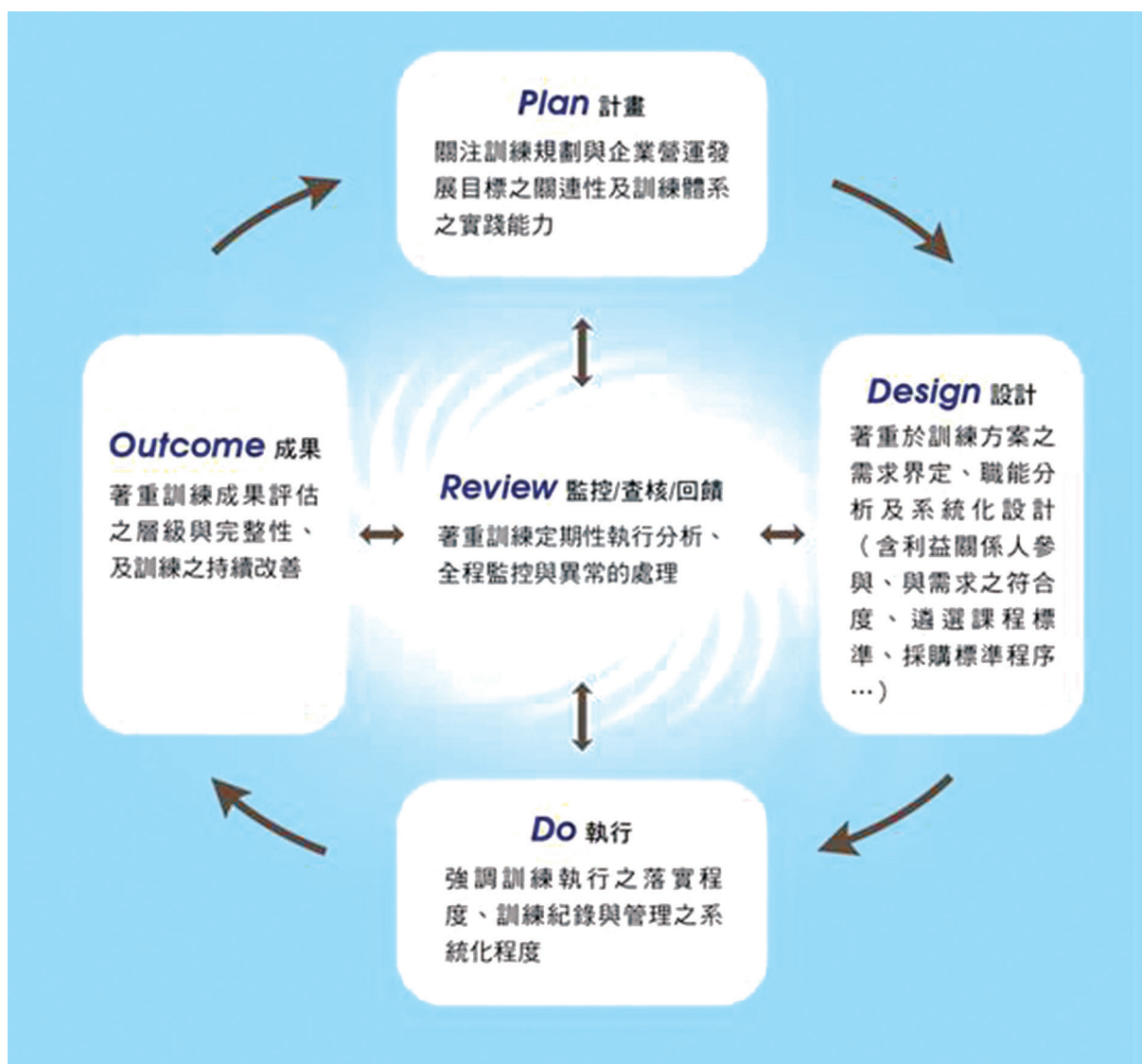
三、願景

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



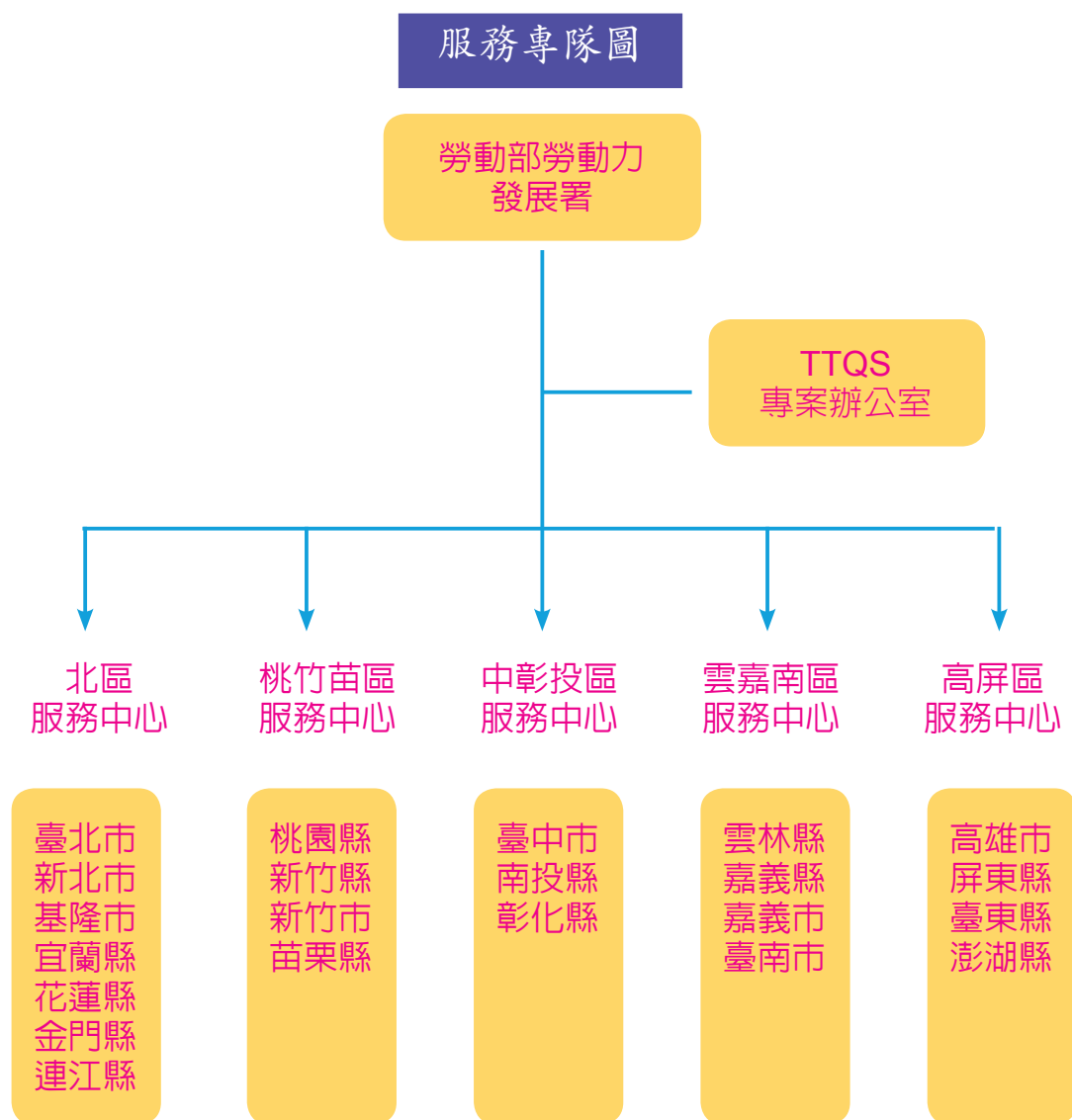
透過 TTQS 人才發展品質管理迴圈：計畫 P（Plan）、設計 D（Design）、執行 D（Do）、查核 R（Review）與成果 O（Outcome）等 5 項評核構面，協助組織將散於各部門訓練表單、片段程序或訓練流程，施以系統化的管理，建立一套完整且系統化的策略性人力資源發展體系。

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。

六、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。



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，檢視受評核單位在 TTQS 評核項目的達標程度。

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，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。

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/>

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。

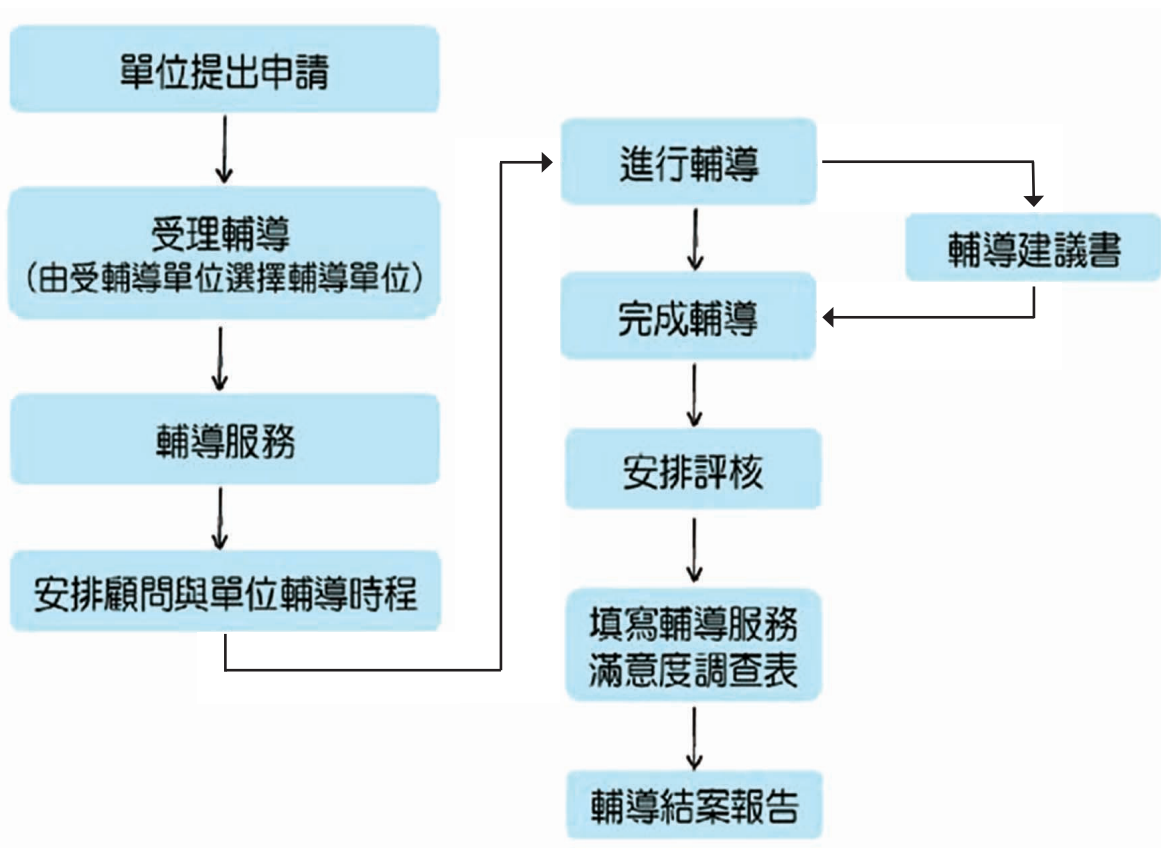
A 服務對象：

1. 依「職業訓練機構設立及管理辦法」登記或許可設立的公、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 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/>

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」登記或許可設立的公、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。

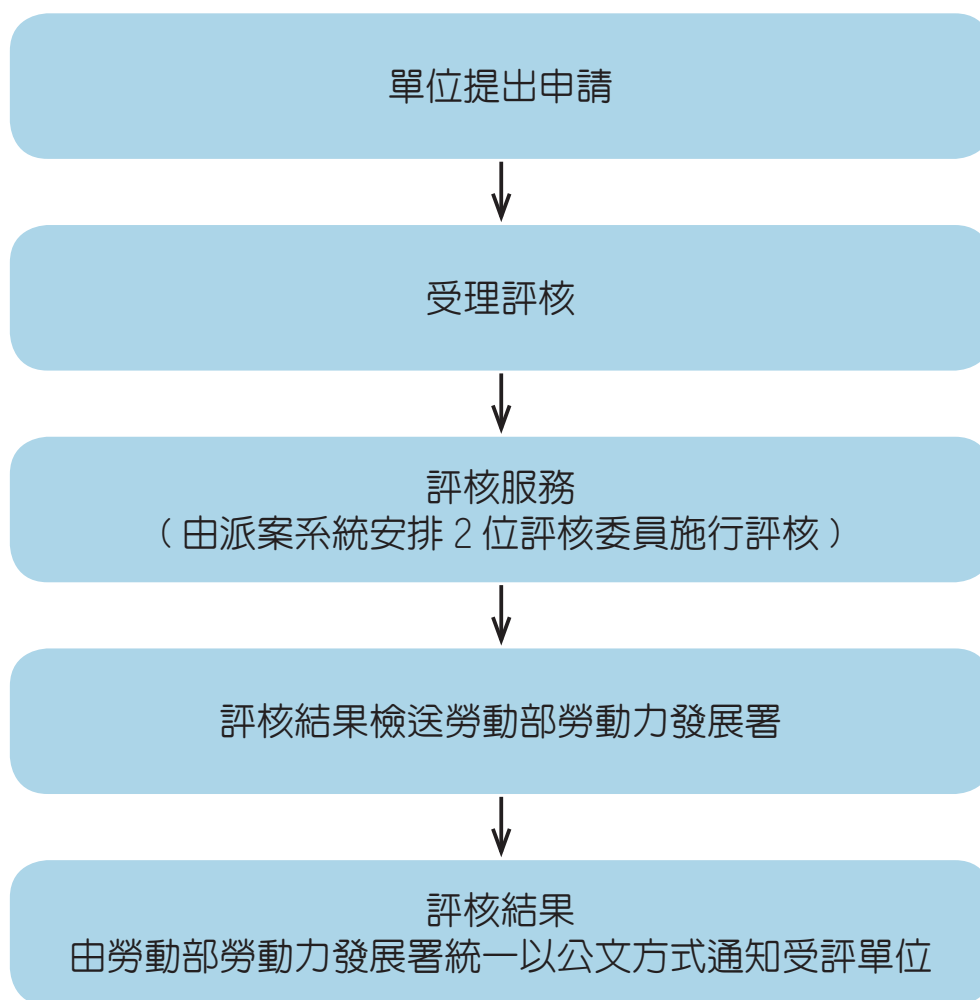
B 評核次數與時間間隔：

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

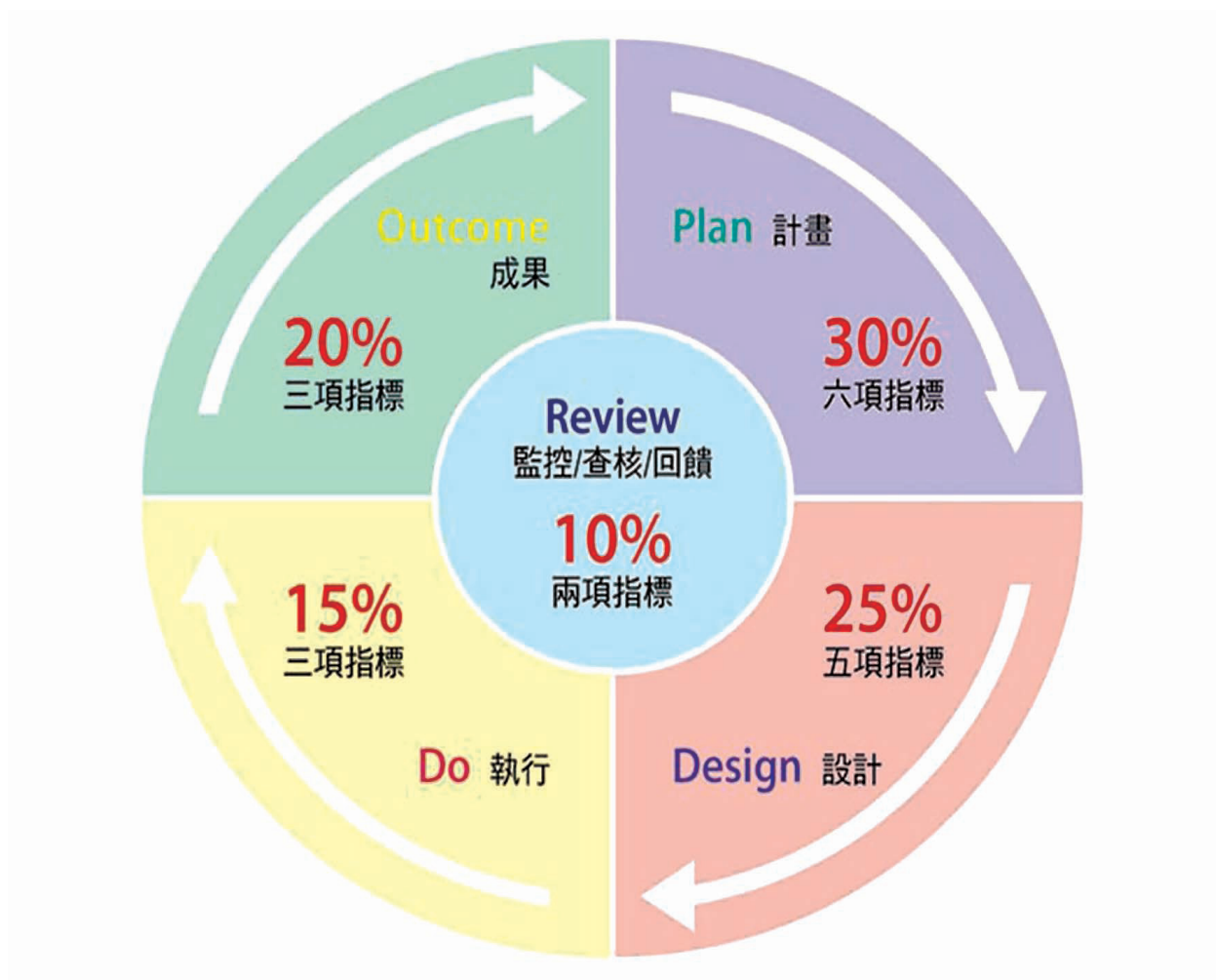
每年勞動部勞動力發展署 TTQS 評核經費預算有限，受評單位將依申請次序安排評核。

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

貳、企業機構版

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)

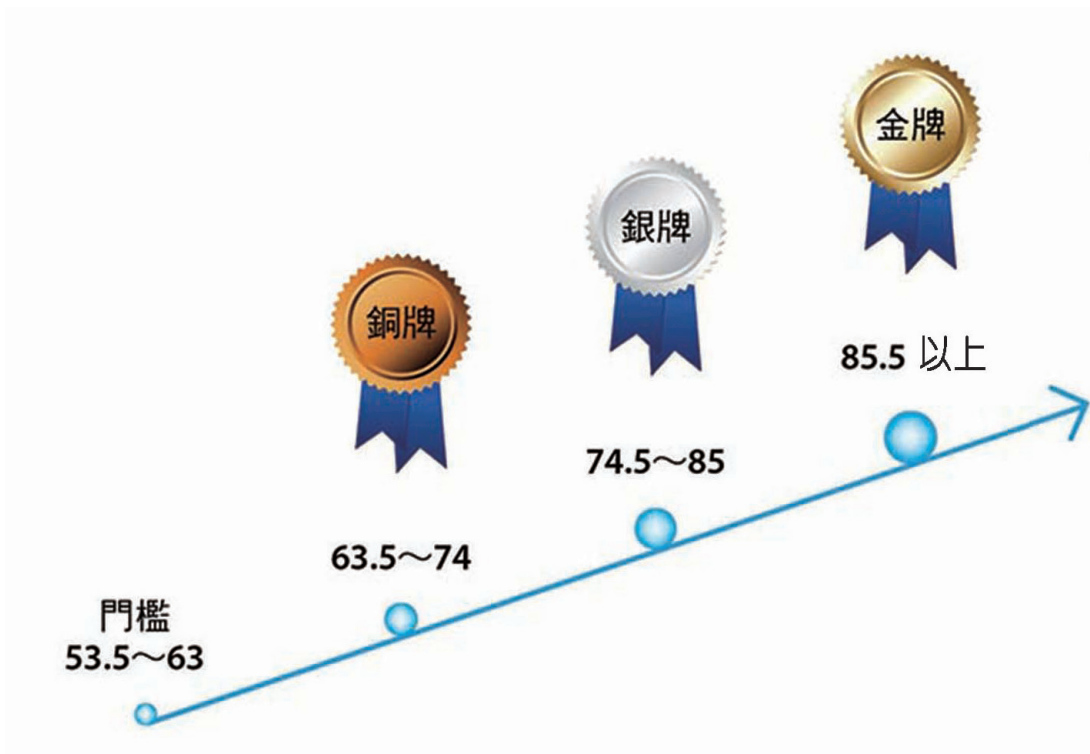
- “1” 表示：未執行本項目。
- “2” 表示：對本項目僅具認知且部份執行，但無明確紀錄或文件證明。
- “3” 表示：有執行本項目與作業流程，但無完整文書紀錄與手冊。
- “4” 表示：有執行本項目，且有一致性的作業流程、完整過程紀錄與文書手冊；即具有「說、做、寫」及「流程上下連結」的一致性。
- “5” 表示：有執行本項目、完整文書手冊與紀錄，分析相關資料並持續改善達到標準水準。

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

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

Plan 計畫

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) 組織年度的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。

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。

指標 3：明確的 PDDRO 訓練課程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。

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的空白表格）。

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「訓練需求之定期的調查與分析」、「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。

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。

指標 6：訓練單位的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

本指標是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的規範。
- (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。



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…）

Design 設計

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。

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。



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。

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。



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。

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

Do 執行

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 e 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。

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。



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) 訓練資料與訓練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。

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

Review 監控 查核 回饋

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、訓練方法等的之檢討。

✓ 指標意涵說明

組織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。



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) 訓練的內外稽核流程與紀錄。其他有關監控與異常矯正處理證明。

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

Outcome 成果

指標 17：訓練成果評估的多元性和完整性

✓ 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. 反應評估（滿分 2 分）

列舉適當佐證資料項目：

- 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歸劃的參考依據。

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. 學習評估 (滿分 2 分)

列舉適當佐證資料項目：

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。

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) 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. 行為評估 (滿分 3 分)

列舉適當佐證資料項目：

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。

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. 成果評估（滿分 3 分）

列舉適當佐證資料項目：

- 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。

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。

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。
- 4 分 高階主管認為訓練有達組織績效改善。
- 5 分 高階主管認為訓練有創造特殊績效或擴散效果。

✓ 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。

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討，並確有員工訓後技能提升。
- 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 分之常見參考佐證資料：

- 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 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。
- 4 分 部門績效改善成果。
- 5 分 組織績效改善成果，特殊績效。

✓ 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 分之常見參考佐證資料：
- 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。



2 分之常見參考佐證資料：

- 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 分的常見參考佐證資料：

- 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 分之常見參考佐證資料：

- 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 分之常見參考佐證資料：

- 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。

(四) 附表 TTQS 人才發展品質管理評核表

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：	
評核委員：			評核日期： 年 月 日	
項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	計分
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	組織願景、使命、策略之揭露。 展現組織策略及未來發展方向。 展現組織年度工作計畫及相關行動方案。 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	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。 展現高階主管對於訓練之承諾與參與。 展現組織年度訓練目標及訓練重點。	
		3. 明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別	展示完整之教育訓練體系規劃。 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	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。 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	說明如何連結組織需求與訓練發展方向。 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	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。 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		展現課程設計過程中有進行適當的職能落差分析。 展現職能分析之方法及紀錄。	
	8. 訓練方案的系統設計		展現訓練發展課程規劃時，有適當的訓練課程設計流程。 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		展現課程規劃流程，利益關係人有適當參	

	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。	與課程設計與審查。 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	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。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。	
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 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	展現學員遴選條件及資格標準切合訓練目標需求。 展現教材評選作業流程與訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標之切合性。 展現教學方法與訓練目標之切合性。 展現合適之教學環境與相關設備，並有定期維護記錄。
	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	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。 對訓練流程相關文件或記錄有適當的保存及建檔。	
	15. 評估報告與定期性綜合分析	展現定期的課後檢討紀錄及適當的審查檢討改善機制。 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	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。 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。	
	17. 訓練成果評估的多元性和完	17a 反應評估	0分 未執行。
查核 (Review)			
成果			

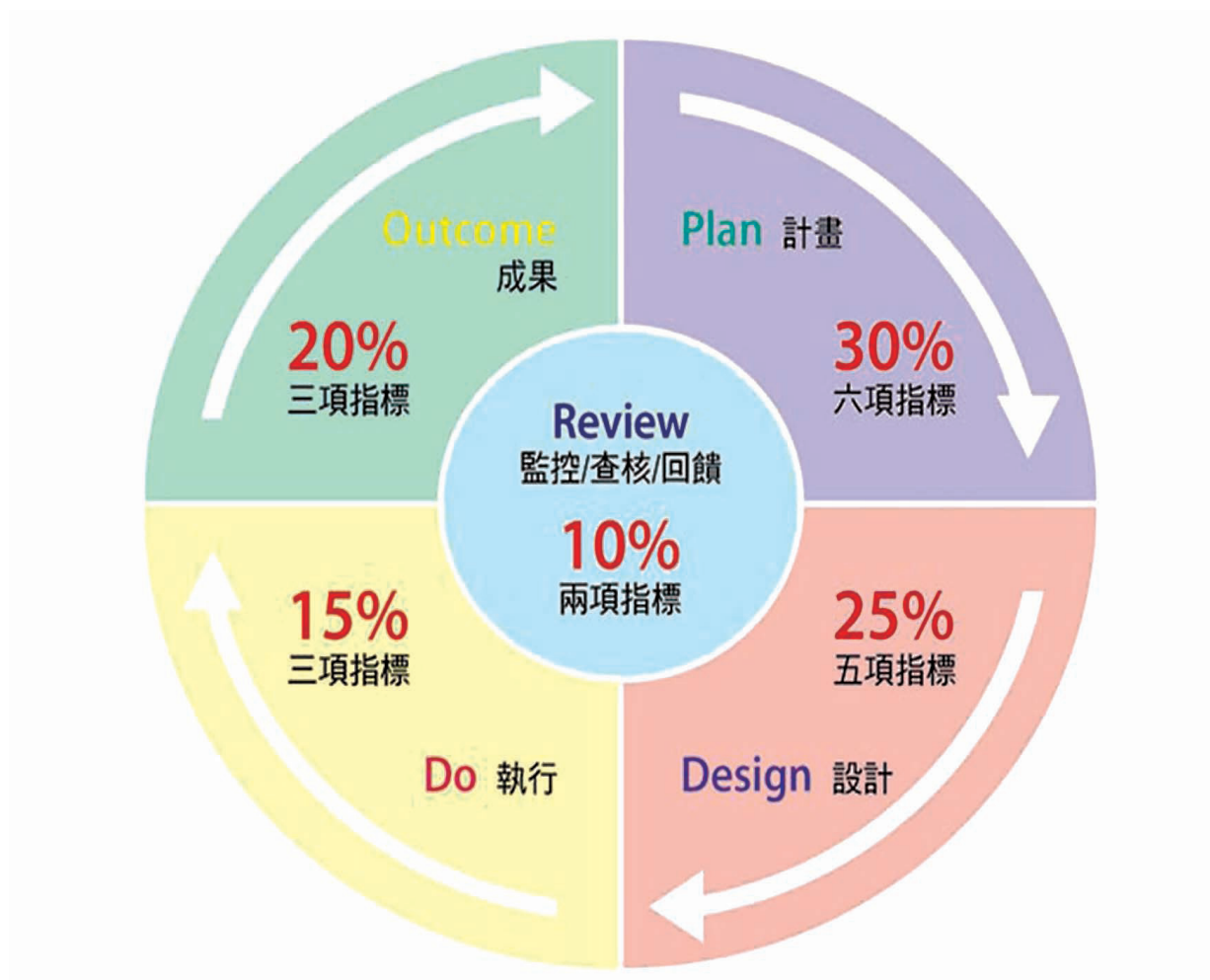
(Outcome)	整性		1 分 執行滿意度調查。 2 分 分析與回饋運用在下 次之課程規劃之參考依 據。	
		17b 學習評估	0 分 未執行。 1 分 執行考試或實作評 量。 2 分 依以上結果納入結案 報告中，並對課程評量及 學員建議進行檢討。	
		17c 行為評估	0 分 未執行。 1 分 執行課後行動計畫評 估。 2 分 有評估機制且有執 行。 3 分 評估機制及執行確實 且有績效。	
		17d 成果評估	0 分 未執行。 1 分 評估訓練成效是否達 成組織或工作之需求。 2 分 有評估機制且有執 行。 3 分 評估機制及執行確實 且有績效。	
	18. 高階主管對於訓練發展的認 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。 4 分 高階主管認為訓練有達組織績效改善 5 分 高階主管認為訓練有創造特殊績效或擴散效 果。		
	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。 4 分 部門績效改善成果。 5 分 組織績效改善成果，特殊績效。		
總分				
評核委員 簽名		評核委員簽名		

單位名稱：	申請案號：
建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議) 計畫 指標 1： 指標 2： 指標 3： 指標 4： 指標 5： 指標 6： 設計 指標 7： 指標 8： 指標 9： 指標 10： 指標 11： 執行 指標 12： 指標 13： 指標 14： 查核 指標 15： 指標 16： 成果 指標 17： 指標 18： 指標 19：	
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。 ※備註： 1. 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. 評核公開事項：現場評核結束後給予單位整體回饋與分享，收到評核結果公文後，即可上網查詢各項指標建議改善事項。 2-1. 回饋與分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋與分享。 2-2. 各項指標建議改善事項：委員就各項評核指標項目，依據申請單位現有制度、資料或文件手冊等說明，給予具體改善建議事項。	

參、訓練機構版

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)

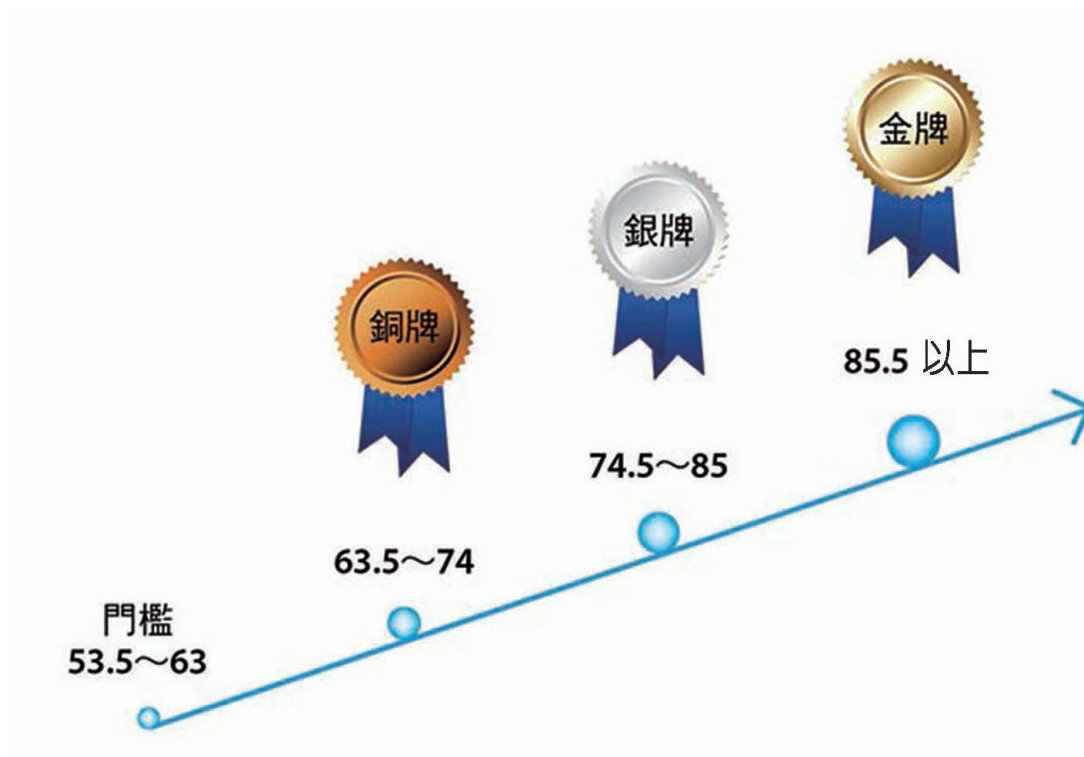
- “1” 表示：未執行本項目。
- “2” 表示：對本項目僅具認知且部份執行，但無明確紀錄或文件證明。
- “3” 表示：有執行本項目與作業流程，但無完整文書紀錄與手冊。
- “4” 表示：有執行本項目，且有一致性的作業流程、完整過程紀錄與文書手冊；即具有「說、做、寫」及「流程上下連結」的一致性。
- “5” 表示：有執行本項目、完整文書手冊與紀錄，分析相關資料並持續改善達到標準水準。

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

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

Plan 計畫

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) 中長程的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。

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的承諾，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的相關表單（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。



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。

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。



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。

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。



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…）

Design 設計

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。

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。



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

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…等皆為本指標的評核重點。

✓ 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。



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的目標。
- (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。

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

Do 執行

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 教學環境與設備

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) 講師的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。



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的成果。
- (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。

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) 訓練資料與訓練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。



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

Review 監控 查核 回饋

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。

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) 訓練的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。



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

Outcome 成果

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. 反應評估（滿分 3 分）

列舉適當佐證資料項目：

- 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。

17b. 學習評估（滿分 3 分）

列舉適當佐證資料項目：

- 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。

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. 行為評估（滿分 3 分）

列舉適當佐證資料項目：

- 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。



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. 成果評估（滿分 3 分）

列舉適當佐證資料項目：

- 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。

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。

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。
- 3 分 目標客戶及學員認為訓練有績效改善的效果。
- 4 分 目標客戶及學員認為訓練有顯著具體績效。

✓ 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）。
- 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 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。
- 4 分 目標市場及顧客價值均有顯著具體的提升績效。

指標意涵說明

本標內容必須與第 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。



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。

(四) 附表 TTQS 人才發展品質管理評核表

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
項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	計分
計畫 (Plan)	明確性	1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定	訓練單位未來經營方向與營運計畫的訂定。 訓練機構定位與目標客戶的訂定。	
		2. 對外明確的訓練政策	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。 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。 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…。 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。	
	系統性	4. 訓練品質管理的系統化文件資料	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。 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的連結性	說明對外訓練發展課程與年度營運計畫之連結性。 展現訓練發展重點課程的行動計畫。	
	能力	6. 訓練機構的行政管理能力與訓練主管相關職能	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。 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		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。 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		展現訓練發展課程規劃時，有適當的訓練課程設計流程。 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。		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。 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		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。 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。	
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	展現學員遴選條件及資格標準切合訓練目標需求。 展現教材評選作業流程與訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標之切合性。 展現教學方法與訓練目標之切合性。 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		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。 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	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。 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	展現定期的課後檢討紀錄及適當的審查檢討改善機制。 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	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。 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。	
	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。 3分 目標客戶及學員認為訓練有績效改善的效果。 4分 目標客戶及學員認為訓練有顯著具體績效。	
	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。 4分 目標市場及顧客價值均有顯著具體的提升績效。	
總分				
評核委員簽名			評核委員簽名	

單位名稱：	申請案號：
建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議) 計畫 指標 1： 指標 2： 指標 3： 指標 4： 指標 5： 指標 6： 設計 指標 7： 指標 8： 指標 9： 指標 10： 指標 11： 執行 指標 12： 指標 13：	

指標 14： 查核 指標 15： 指標 16： 成果 指標 17： 指標 18： 指標 19：	
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。 ※備註： 1. 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. 評核公開事項：現場評核結束後給予單位整體回饋與分享，收到評核結果公文，即可上網查詢各項指標建議改善事項。 2-1. 回饋與分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋與分享。 2-2. 各項指標建議改善事項：委員就各項評核指標項目，依據申請單位現有制度、資料或文件手冊等說明，給予具體改善建議事項。	

肆、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，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：
 - 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。
- (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、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，提升申請單位對 TTQS 的認知與瞭解與輔導成效，以利後續輔導顧問進行輔導事宜。
- 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、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（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（檢）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（檢）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 評核結果有效期的限制嗎？

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 2 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 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 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。