

中華民國114年12月18日發能字第1140366683號函修正



# 人才發展品質管理系統 標準作業手冊

主辦單位：



勞動部勞動力發展署

# 目錄

壹、計畫介紹.....	1
一、計畫緣起.....	1
二、責任分工架構.....	2
三、標準作業手冊訂定目的.....	3
四、各項服務.....	3
五、運作機制.....	6
六、管理機制.....	7
貳、教育訓練服務.....	11
一、服務說明.....	11
二、教育訓練評量標準.....	14
參、輔導服務.....	15
一、服務說明.....	15
二、輔導產出與結案.....	19
肆、評（檢）核服務.....	20
一、服務說明.....	20
二、效期展延.....	26
伍、TTQS 服務異常處理 .....	27
附件 .....	29

## 圖目錄

圖一	計畫執行單位架構.....	2
圖二	教育訓練服務流程.....	12
圖三	輔導服務作業流程.....	15
圖四	評（檢）核服務作業流程.....	20
圖五	現場評（檢）核作業流程.....	24
圖六	異常處理程序流程圖.....	27

## 表目錄

表一	各分區服務中心轄區 .....	3
表二	教育訓練評量標準 .....	14
表三	輔導流程與步驟 .....	17

## 附件目錄

附件一：TTQS 教育訓練課程結訓證書 .....	30
附件二：TTQS 教育訓練課程參訓時數證明 .....	31
附件三：TTQS 教育訓練課程報名表 .....	32
附件四：課程變更通知單 .....	33
附件五：TTQS 教育訓練課程學員名冊 .....	34
附件六：授權書 .....	35
附件七：TTQS 教育訓練課程參加人員簽到冊 .....	36
附件八：TTQS 教育訓練課程日誌 .....	37
附件九：TTQS 教育訓練課程訓後調查表 .....	38
附件十：TTQS 教育訓練課程訓後調查總表 .....	39
附件十一：TTQS 教育訓練課程活動照片 .....	49
附件十二：TTQS 教育訓練課程學員成績總表 .....	50
附件十三：TTQS 教育訓練課程成果報告 .....	51
附件十四：TTQS 輔導服務申請表 .....	53
附件十五：TTQS 輔導服務權利與義務同意書 .....	55
附件十六：TTQS 輔導服務分案表 .....	56
附件十七：TTQS 輔導顧問通知單 .....	57
附件十八：申請單位輔導行前通知單 .....	58
附件十九：TTQS 輔導日誌 .....	59
附件二十：TTQS 輔導服務簽到表 .....	60
附件二十一：TTQS 輔導行政助理日誌 .....	61
附件二十二：TTQS 輔導建議書 .....	62
附件二十三：TTQS 輔導服務輔導報告書 .....	63
附件二十四：TTQS 輔導滿意度調查表 .....	64
附件二十五：輔導結案報告 .....	65
附件二十六：放棄評（檢）核聲明書 .....	66
附件二十七：TTQS 輔導服務切結書 .....	67
附件二十八：TTQS 評（檢）核服務申請表 .....	68

附件二十九：TTQS 評（檢）核服務權利與義務同意書 .....	69
附件三十：TTQS 評（檢）核服務分案表 .....	70
附件三十一：TTQS 評核委員通知單 .....	71
附件三十二：申請單位評（檢）核服務行前通知單 .....	72
附件三十三：TTQS 評（檢）核行政助理日誌 .....	73
附件三十四：TTQS 評（檢）核服務簽到表 .....	74
附件三十五：TTQS 評（檢）核服務滿意度調查表 .....	75
附件三十六：TTQS 評（檢）核結果審查紀錄表 .....	76
附件三十七：評（檢）核結案報告 .....	77
附件三十八：TTQS 異常狀況處理報告 .....	78
附件三十九：綜合建議改善事項 .....	79
附件四十：TTQS 人才發展品質管理系統評核表—企業機構版 .....	80
附件四十一：TTQS 人才發展品質管理系統評核表—訓練機構版 .....	86
附件四十二：TTQS 人才發展品質管理系統評核表—外訓版 .....	92
附件四十三：TTQS 人才發展品質管理系統評核表—辦訓能力檢核表 .....	96
附件四十四：TTQS 人才發展品質管理系統評核表評核結果等級分數標準一覽表 .....	100
附件四十五：TTQS 人才發展品質管理系統【申請單位查檢表】-企業機構版 .....	101
附件四十六：TTQS 人才發展品質管理系統【申請單位查檢表】-訓練機構版 .....	110
附件四十七：服務異常處理申請書 .....	119
附件四十八：TTQS 評（檢）核結果公文補發申請書 .....	120
附件四十九：TTQS 教育訓練課程不預告查核紀錄表 .....	121
附件五十：TTQS 輔導服務不預告查核紀錄表 .....	122
附件五十一：TTQS 評（檢）核服務不預告查核紀錄表 .....	123

# 壹、計畫介紹

## 一、計畫緣起

在知識經濟時代中，「人力資本」已成為各界最重要的生產力要素之一，人才培訓成為企業經營發展之重要工作，但在倡導事業機構投資所屬員工之人力資本與運用訓練單位服務能量提升失業者與在職者競爭力的同時，宜更重視訓練之品質與績效，對於個人、組織、社會產生之直接及間接影響，進而強化事業機構及訓練單位之辦訓意願與水準，協助勞工有效提升工作職能，以創造個人職場上之競爭力。

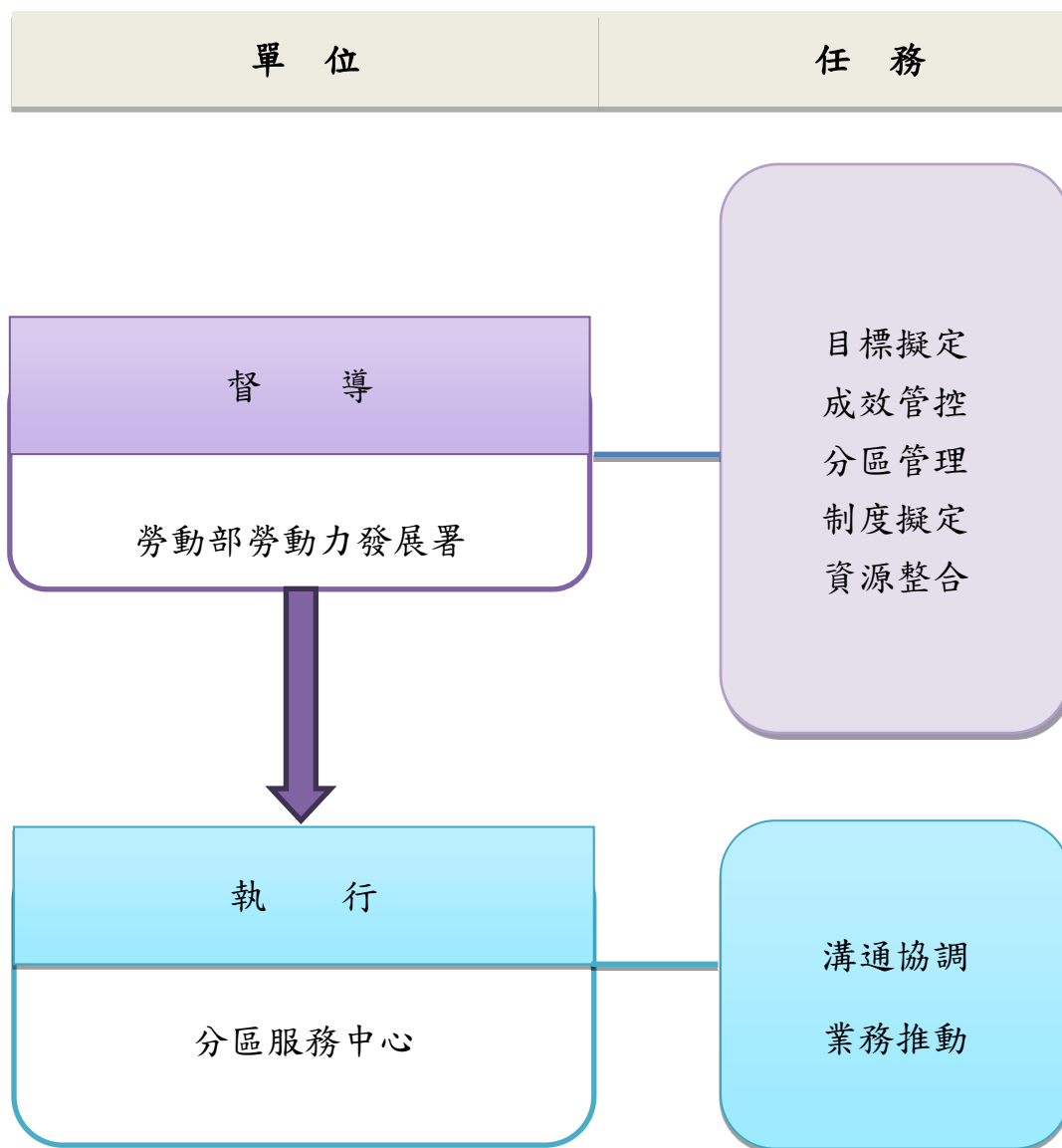
勞動部勞動力發展署（以下簡稱勞發署）自民國96年開始，為因應國際人力資源發展趨勢，活絡國內人才投資及人力資本的發展，考量我國訓練發展產業特性，推動訓練品質系統。後為深化其內涵，促進人才發展與投資並與國際接軌，於103年改名為「人才發展品質管理系統」（Talent Quality-management System，以下簡稱 TTQS）。透過人才發展品質管理迴圈，協助組織將散於各部門訓練表單、片段程序或訓練流程，施以系統化的管理，建立一套完整且系統化的人力資源發展體系。

勞發署於「人才發展品質管理系統實施計畫」成立各分區服務中心，共同協助事業機構與訓練單位導入 TTQS，循序推動訓練品質持續改善機制，以提升人才發展與培訓體系之運作效能，強化國際競爭力。

## 二、責任分工架構

### (一) 計畫執行單位架構

本計畫執行單位，如圖一，由勞發署督導，各分區服務中心執行。



圖一 計畫執行單位架構



## （二） 計畫執行單位介紹

1. 勞發署：督導各分區服務中心之各項業務。
2. 分區服務中心：接受勞發署委託辦理教育訓練服務、輔導服務、評（檢）核服務及計畫推廣，並依據人才發展品質管理系統標準作業手冊執行業務，各分區服務中心轄區，如表一。

表一 各分區服務中心轄區

分區服務中心	服務縣市
北基宜花金馬區	基隆市、臺北市、新北市、宜蘭縣、花蓮縣、金門縣、連江縣
桃竹苗區	桃園市、新竹縣、新竹市、苗栗縣
中彰投區	臺中市、彰化縣、南投縣
雲嘉南區	雲林縣、嘉義縣、嘉義市、臺南市
高屏澎東區	高雄市、屏東縣、臺東縣、澎湖縣

## 三、標準作業手冊訂定目的

TTQS 共有三項服務：教育訓練服務、輔導服務、評（檢）核服務，為有效提升服務品質，特研擬本標準作業手冊（以下簡稱本手冊）。

## 四、各項服務

TTQS 依據「人才發展品質管理系統作業要點」（以下簡稱作業要點）規定辦理，各項服務分述如下：

### （一） 教育訓練服務

1. 服務對象：包括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，場次規劃應依參訓對象之單位屬性規劃辦理。
2. 相關名詞定義：  
課程類別：教育訓練課程內容及辦理單位依勞發署公告之訓練課程大綱辦理。

## （二） 輔導服務

### 1. 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、私立職業訓練單位。
- （2） 參與勞發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、訓練單位或組織團體。
- （4） 為使更多單位能夠享用政府資源，首次申請輔導服務之單位（以下簡稱申請單位）優先輔導。

### 2. 相關名詞定義：

- （1） 輔導顧問：提供輔導服務，協助申請輔導服務之單位導入與深化本系統之運作，並完成輔導服務相關表件。
- （2） 行政助理：由分區服務中心所指派，於輔導現場協助輔導顧問進行輔導服務。

## （三） 評（檢）核服務

### 1. 服務對象：依照申請單位辦理培訓情形選擇評（檢）核版本，可分為企業機構版、訓練機構版、外訓版與辦訓能力檢核表等四版。

- （1） 企業機構版：適用於單位為促進單位內部人才發展，所進行人才投資流程品質管理。
- （2） 訓練機構版：適用於單位為促進國家人力資本發展，所進行人才投資流程品質管理。
- （3） 外訓版：適用於依工會法成立之工會為促進國家人力資本發展，所進行人才投資流程品質管理。
- （4） 辦訓能力檢核表：
  - A. 適用對象為合於中小企業認定標準，且為促進單位內部人才發展，所進行人才投資流程管理，並尚未通過本系統評核之事業單位。
  - B. 所謂中小企業，係指依法向其目的事業主管機關取得單位設立或登記，並合於下列基準之事業：

- a. 指依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人之事業。
- b. 除前款規定外，其他符合中小企業認定標準第六條視同中小企業條件者。

## 2. 相關名詞定義

- (1) 評核委員：提供評（檢）核服務，確認申請評（檢）核單位訓練體系實施運作於本系統各項指標之符合度，並完成評（檢）核表。
- (2) 行政助理：由分區服務中心指派，於評（檢）核現場協助評核委員進行評（檢）核服務。

## （四） 案件編碼與評核範圍說明

### 1. 案件編碼說明

- (1) 年度
- (2) 分類代碼

代碼	說明
C	輔導服務
A	評核服務
K	檢核服務
E	展延

- (3) 單位代碼

代碼	說明
A	北基宜花金馬區服務中心
B	桃竹苗區服務中心
C	中彰投區服務中心
D	雲嘉南區服務中心
E	高屏澎東區服務中心

- (4) 流水號

範例：106KD0001解讀為106年度檢核服務雲嘉南區服務中心第0001號案件。

## 2. 評核範圍說明

評核範圍係指實際執行業務並申請評核的部門，例如：OO 大學台北校區，「申請單位」為「OO 大學」，「評核範圍」則為「台北校區」；或 OO 股份有限公司 OO 分公司，「申請單位」為「OO 股份有限公司」，「評核範圍」則為「OO 分公司」。附件相關表單，得以「評核範圍」之印信代表申請單位用印。

# 五、運作機制

## （一） 勞動部勞動力發展署

依分區服務中心年度計畫，由勞發署針對計畫之實際執行狀況，採多元方式適時督導查核，包括以下作法：

- 1.系統：勞發署得委託執行單位彙整統計各分區服務中心執行績效。
- 2.訪視：勞發署得委託執行單位派員對輔導、評（檢）核服務與教育訓練課程進行不預告實地查核並不定期查驗各分區服務中心作業流程、表單與相關報告。不預告實地查核表內容如附件四十九至五十一所示。
- 3.滿意度調查：勞發署得委託執行單位進行參訓學員對訓練課程之反應、學習與行為之效果及分區服務中心行政作業品質調查、申請單位對顧問、評核委員之滿意度及分區服務中心行政作業滿意度等調查。
- 4.會議：視情況舉辦業務聯繫會蒐集服務過程之相關問題後予以分類，並提出解決方式。
- 5.其他：有關本計畫執行作業流程、服務執行之督導查核，勞發署得以其他合理方式進行。

## （二） 分區服務中心

1. 輔導服務：

- (1) 申請單位要求更換輔導顧問時，由分區服務中心協調更換事宜。
- (2) 輔導服務業務以該分區為主。
- (3) 須指派行政助理協助輔導顧問執行輔導業務。
- (4) 若申請單位所諮詢問題，非 TTQS 輔導之範圍者，得轉介至其他政府相關資源處理。轉介服務由分區服務中心執行。
- (5) 若申請單位對本輔導服務後續投入意願較低，輔導顧問應知會分區服務中心，分區服務中心應盡告知申請單位作業要點相關規定之義務，並將申請單位簽署之聲明書（附件二十六）函送勞發署後結案。

## 2. 評（檢）核服務

- (1) 評（檢）核服務業務以該分區服務中心為主，如有跨區服務之要求，則評核委員之差旅等相關費用應由申請單位所屬分區服務中心支付。申請單位所屬分區服務中心須代申請單位知會評核委員所屬之分區服務中心。
- (2) 須指派行政助理協助評核委員執行評（檢）核業務。
- (3) 對於各評核委員之評分資料，除勞發署或勞發署委託執行單位及分區服務中心因推動或督導本計畫之需要外，不得允許他人閱覽、抄寫、複印或攝影。
- (4) 對於主動求取擔任某特定單位之評核委員事宜，應予以拒絕。
- (5) 為增進分區間相互交流意見之機會，原則上評核委員得進行跨區服務。
- (6) 跨區評（檢）核服務案件須至少有一位申請單位所屬分區服務中心評核委員參與評（檢）核，但因申請單位受評地點變更而轉區之案件，不在此限。

## 六、管理機制

- (一) 教育訓練服務：分區服務中心選擇講師原則應依照作業要點第四點第一項第三款之規定辦理。

## （二） 輔導服務

### 1. 申請單位

- (1) 申請單位應簽署及提供相關文件並提出申請（參、輔導服務、（二）輔導申請第1項）。
- (2) 接受輔導日，申請單位建議指派主管級以上人員共同參與。
- (3) 申請單位應準備公司基本資料並準備佐證文件資料表，描述現行之作法及所遭遇之困境。
- (4) 非必要，申請單位不能任意更改輔導日期。
- (5) 申請單位應準備適當之場所，提供輔導顧問輔導使用。
- (6) 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。
- (7) 經排定執行輔導時，無故且未告知而不配合者，終止後續輔導服務。
- (8) 申請單位建議先參加 TTQS 相關課程及參考 TTQS 網站資訊，以提升單位對 TTQS 的認知、瞭解與輔導成效，以利後續輔導顧問輔導事宜。
- (9) 申請單位於當年度輔導結束後，應接受本系統評（檢）核。若未接受本系統評（檢）核，二年內不得再申請輔導與評（檢）核服務。

### 2. 分區服務中心

- (1) 針對勞發署暨所屬各單位具備輔導顧問身份者進行輔導服務派案時，須正式行文至輔導顧問所屬單位，經該單位核可給予公假，方可進行輔導服務派案。
- (2) 分區服務中心依據本手冊之規定進行輔導顧問之系統派案時，如透過電話、電子郵件等任何形式之通知，於三次聯繫未果，分區服務中心得依實際需要重新進行系統派案作業。
- (3) 若申請單位拒絕填寫放棄評（檢）核聲明書，由分區服務中心填寫異常狀況處理報告（附件三十八）並函報勞發署彙整列管之。

### (三) 評(檢)核服務

#### 1. 申請單位

- (1) 申請單位應簽署及提供相關文件並提出申請(肆、評(檢)核服務、(二)前置階段第1項)。
- (2) 接受評(檢)核當日，申請單位應指派主管級以上人員共同參與。
- (3) 申請單位請依現況準備公司基本資料及人才發展品質管理相關作法之說明與佐證資料，準備佐證文件資料(有關營業、機密及商業等資訊可適度遮蔽處理)，供評(檢)核之用。
- (4) 申請單位不能任意更改評(檢)核日期。
- (5) 申請單位應準備適當之場所，提供評核委員評(檢)核使用。
- (6) 評(檢)核結束後以公文通知評核結果，通過評核之單位，由勞發署核發證書。其證書以電子文件發放，若公文遺失，須填寫申請書(附件四十八)，向勞發署申請補發公文作為證明，不再另行補發證書。
- (7) 通過外訓版評核及辦訓能力檢核表檢核之單位，由勞發署僅發函證明，不另核發證書或獎牌。若公文遺失，須填寫申請書(附件四十八)，向勞發署申請補發公文作為證明。
- (8) 通過本系統評核之單位，於證書效期內，如單位名稱、立案地址有變更時，應發文及檢附主管機關核准變更之文件，向勞發署申請變更本系統證書之記載，換發證書以電子文件發放。

#### 2. 分區服務中心

- (1) 針對勞發署暨所屬各單位具備評核委員身份者進行評(檢)核服務派案時，須正式行文至評核委員所屬單位，經該單位核可給予公假，方可進行評(檢)核服務派案。
- (2) 分區服務中心依據本手冊之規定進行評核委員之系統自動派案時，如透過電話、電子郵件等任何形式之通知，於三次聯繫未果，分區服務中心得依實際需要重新進行系統派案作業。
- (3) 需告知評核委員於評核表中，載明評(檢)核單位各項指標改

善建議事項，以利申請單位了解受評現況與改善方向。

- (4) 若於評（檢）核現場發生特殊或異常情形，由分區服務中心召開會議，並作成異常狀況處理報告（附件三十八）後送交勞發署。

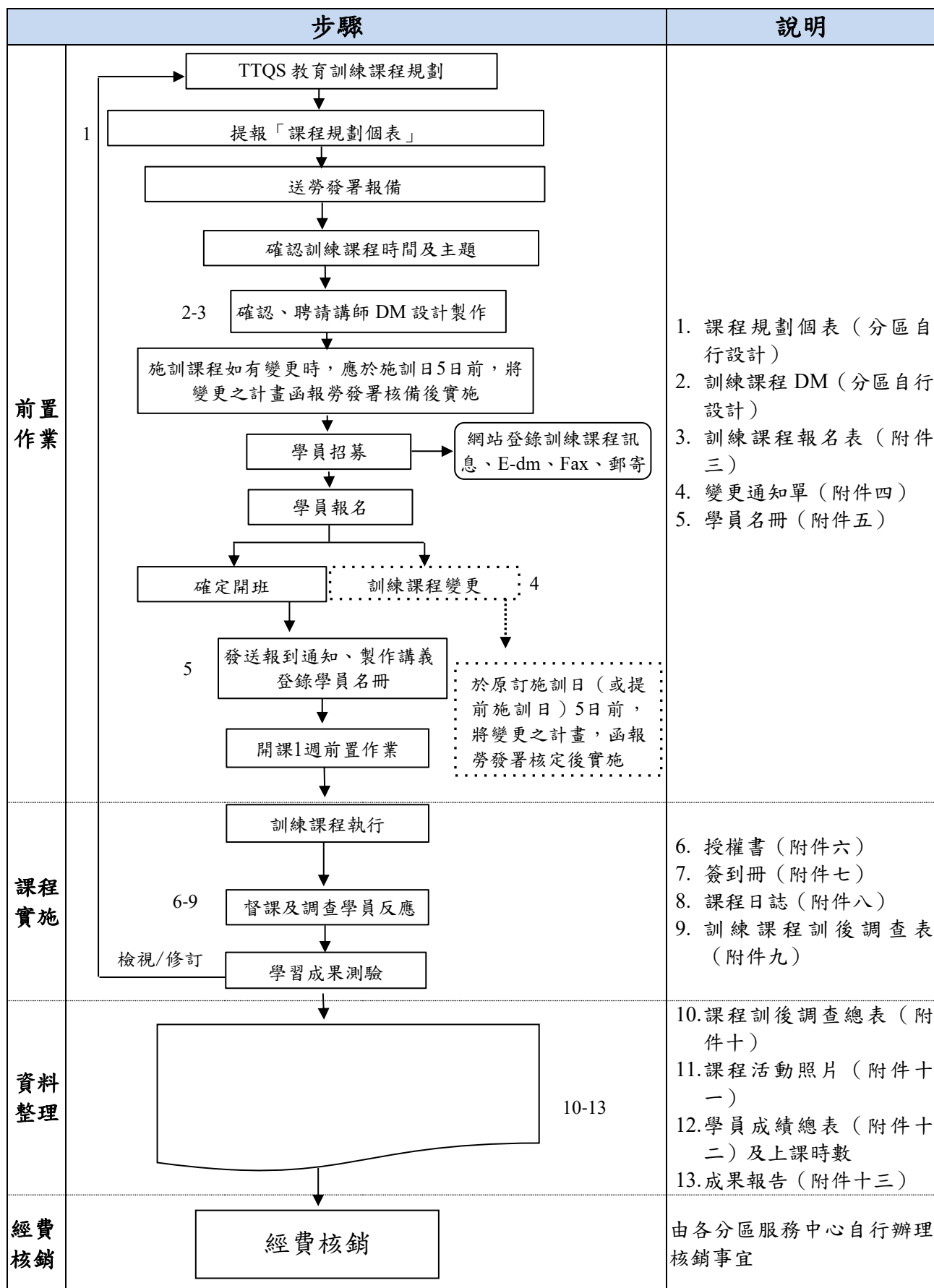


## 貳、教育訓練服務

### 一、服務說明

#### (一) 課程類別及作業流程

1. 課程類別：依勞發署公告之訓練課程大綱辦理。
2. 教育訓練服務作業流程，如圖二。



圖二 教育訓練服務流程

## （二）前置作業

1. 各分區服務中心於開課日二週前將課程規劃個表報勞發署核定後實施。
2. 各項訓練課程時間、主題報勞發署核定後，依計畫時程遴聘講師。
3. 施訓課程如有變更時，應於原訂施訓日（或提前施訓日）五日前，將變更之計畫，函報勞發署核定後實施。
4. 如遇講師突發狀況致變更時間或更換講師未能於施訓日五日前辦理變更，得先行通知勞發署後，並於施訓日後五日內函報勞發署。
5. 授課教材採一綱多本方式，各課程講師依據勞發署當年度公告課程大綱，撰寫授課教材。如該課程屬於職能導向課程品質認證課程，則依據其規範辦理。
6. 學員應優先採用線上報名系統，如有技術操作困難，再以傳真或 E-mail 報名，以簡化報名作業程序。
7. 為使報名參加課程之學員，能先行瞭解 TTQS，建議先於 TTQS 網站閱讀相關資訊。
8. 全日班課程每日以六小時為原則，半日班或夜間班課程每日以三小時為原則。

## （三）課程實施

課程實施後，各分區服務中心需於規定時間內完成並繳交下列資料：

1. 訓後次日起一週內將訓練課程訓後調查表、課程活動照片上傳至 TTQS 網站。
2. 訓後次日起三週內將學員成績總表及上課時數登錄於網路。
3. 訓後次日起一個月內繳交訓練課程成果報告（內含書面報告與至少五張之活動照片），成果報告一個班製作成一個檔案上傳至 TTQS 網站。
4. 訓練課程最後一次上課，學員需填寫訓練課程訓後調查表（如附件九）。

#### （四） 資料整理

訓練課程最後一次上課，學員需填寫訓練課程訓後調查表（附件九），分區服務中心於訓後次日起一週內上傳問卷數據資料於TTQS 網站，並將統計分析後之課程訓後調查總表，隨同成果報告，上傳至 TTQS 網站，以利訓練課程成效評估。

#### （五） 經費核銷

TTQS 教育訓練服務費用及退費如下：

1. 參加教育訓練課程者，應自行負擔訓練費用。
2. 參訓學員已繳納訓練費用，但因個人因素，中途辦理離（退）訓者應依下列規定辦理退費：
  - (1) 實際參訓時數未逾訓練總時數四分之一者，全額退還訓練費用。
  - (2) 實際參訓時數逾訓練總時數四分之一，未達訓練總時數二分之一者，退還訓練費用百分之五十。
  - (3) 實際參訓時數逾訓練總時數二分之一者，不予退費。

## 二、教育訓練評量標準

為掌握教育訓練服務之學習效益，學員於學習過程期間與結訓前後，皆必須接受評量，成績達評量合格標準分數，始得發予結訓證書（附件一），若未達合格標準分數，僅發予參訓時數證明（附件二），教育訓練評量標準，如表二：

表二 教育訓練評量標準

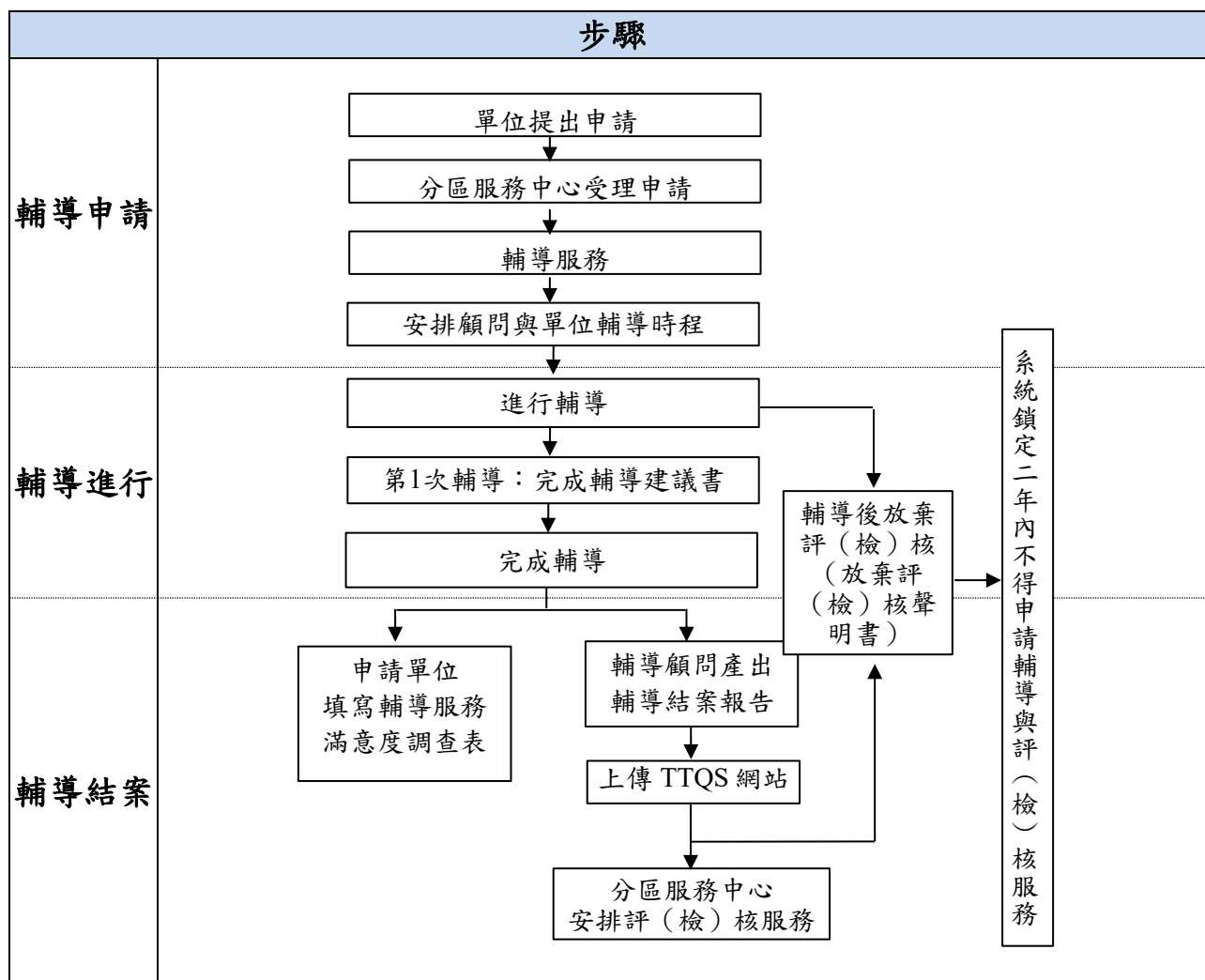
評核項目	權重標準	評核內容	說明
形成性評量	40%	例：作業、分組討論	由授課講師評量
總結性評量	60%	學習總評量	由授課講師自行命題
合格標準	各項測驗原始分數須達60分以上，且形成性評量、總結性評量加權分數合計70分以上。		
核發結訓證書	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 出席未達課程總時數3/4以上，不得參加訓後考核。</li><li>2. 出席達課程總時數3/4以上且分數達70分以上者，由分區服務中心依證書樣張（附件一）製作並頒發結訓證書。</li><li>3. 出席未達課程總時數3/4以上、未參加考核或分數未達70分者，不予發給結訓證書，由分區服務中心頒發實際參訓時數證明（附件二）。</li><li>4. 學員遺失結訓證書，將由原發證之分區服務中心頒發證明，不再補發證書。</li></ol>		

註：如該課程屬於職能導向課程品質認證課程，則依據其規範辦理。

## 參、輔導服務

### 一、服務說明

(一) 輔導服務作業流程，如圖三。



圖三 輔導服務作業流程

## （二） 輔導申請

1. 申請單位於線上填寫輔導服務申請表（附件十四），填寫完成後將下列應備文件寄送至分區服務中心。
  - (1) 輔導服務申請表（附件十四）
  - (2) 權利與義務同意書（附件十五）
  - (3) 單位設立登記證明文件（如：公司登記、商業登記或法人登記...等）
  - (4) 單位簡介
  - (5) 組織圖
  - (6) 組織章程（營利事業單位可免提供）
  - (7) 輔導服務切結書（附件二十七）
  - (8) 最近一期之勞工保險費繳款單及明細表影本，或公司登記/商業登記實收資本額在新臺幣一億元以下之佐證文件（申請檢核服務需提供）
  - (9) 足以證明單位統一編號之佐證文件（首次申請單位需提供）
2. 申請單位提出申請後，系統依據分案編碼產出分案表（附件十六）至分區服務中心確認。
3. 系統同時發出兩件通知，輔導顧問通知單（附件十七）、申請單位輔導行前通知單（附件十八）告知輔導時間與地點。
4. 受理次數與申請時間
  - (1) 輔導服務時數由各分區服務中心依其總輔導時數之運用情形，並參考輔導顧問初次診斷之建議次數進行調整，每一年度至多各不超過十二小時，每次輔導以三小時為限。
  - (2) 為有效控管資源，前述輔導服務以新申請單位、非營利組織為優先，若申請單位連續二年申請輔導者，勞發署得不同意其輔導服務之申請。
  - (3) 申請輔導時間至經費用罄不再受理。

## 5. 輔導顧問分案原則

(1) 分區服務中心得參酌申請輔導之事業機構或訓練單位選擇填寫所需輔導之產業類別，並考量輔導顧問尚未結案之輔導案量，由系統分派輔導顧問提供諮詢輔導服務。

(2) 為維持輔導服務品質，前項尚未結案之輔導案量不得超過五家。

### (三) 輔導進行

有關輔導流程與步驟，說明如下。

1. 輔導顧問可依申請單位訓練體質實際需求調整輔導流程與步驟，如表三。

表三 輔導流程與步驟

輔導 步驟	輸入 (Input)	過程 (Process)	成果 (Output)	紀錄 (Remarks)
現況 診斷	企業簡介 教育訓練現況說明 資料 TTQS 自評資料	輔導說明 診斷 (Q&A) 問題點掌握	診斷報告 (日誌) 建議改善清單 簡單初評	認知與意願確認 目標與專案設定
輔導 計畫	初評資料 改善清單	計畫討論 擬訂行動計畫	輔導專案計畫 行動計畫 輔導日誌建議書	專案計畫 工作分派
輔導 執行	行動計畫 跟催事項	跟催事項確認 系統稽核與指導 系統建置指導 系統、流程 方法、能力	系統文件 流程圖 訓練宗旨 輔導日誌	使命、願景、人資 戰略、訓練宗旨 盤點系統 盤點職能需求 盤點能力缺口 訓練需求計畫
輔導 結案	行動計畫 跟催事項 系統文件 輔導後產出佐證文 件資料表	系統確認 輔導評核 Q&A 行動計畫與建議	結案報告 輔導自我評核 輔導日誌	系統檢視 持續改善建議

2. 第一次輔導服務以診斷為主要服務內容，經由實地面對面訪談與討論，以勞發署核定之人才發展品質管理系統評（檢）核表為診斷工具，了解申請單位目前的人才發展品質管理系統及實際執行狀況，據以研擬後續之輔導建議。

3. 分區服務中心所指派之行政助理於現場協助輔導顧問流程進行，相關事項說明如下：

- (1) 再次確認及彙整申請單位的問題。為協助輔導顧問有效解決問題，請申請單位提供以下資料：
  - 單位簡介
  - 組織圖
  - 組織章程（營利事業單位免提供）
- (2) 行政助理隨同輔導顧問進行輔導服務開始前，請相關人員於輔導簽到表（附件二十）簽到，並依據輔導現場，撰寫行政助理日誌（附件二十一）。
- (3) 行政助理於最後一次輔導服務時，請申請單位人員填寫「輔導服務滿意度調查表」，並請單位於三日內回覆（附件二十四）。

4. 申請單位：

- (1) 申請單位需於最後一次輔導服務時填寫「輔導服務滿意度調查表」（附件二十四），並於三日內回覆。
- (2) 申請單位需填寫「預計評（檢）核月份」，並配合於「預計評（檢）核月份」前一個月，與分區服務中心確認派案日期，逾期未確認，分區服務中心得駁回該申請案件。若申請單位遇其他狀況需調整評（檢）核日期，可於分區服務中心駁回該申請案件前，與分區服務中心聯繫。
- (3) 申請單位於當年度輔導結束後，須接受本系統評（檢）核。若未接受本系統評（檢）核，二年內不得再申請輔導與評（檢）核服務，並填寫放棄評（檢）核聲明書（附件二十六）。

5. 輔導顧問：

- (1) 輔導時數以每次三小時為原則，輔導顧問得視現場情況調整分配各階段流程時間。
- (2) 第一次輔導，輔導顧問主要工作為使用人才發展品質管理系統評核表執行診斷，並撰寫輔導建議書（附件二十二），以利分區服務中心與申請單位下載。



(3) 第一次輔導後，輔導顧問依單位實際診斷狀況安排後續輔導次數及時間，並於網站完成線上輔導建議書之登錄。

A. 依據輔導現況撰寫輔導日誌（附件十九），並於網站上完成登錄。

B. 完成輔導後，須完成輔導報告書（附件二十三）之撰寫。

(4) 第二次輔導前，輔導顧問須制定規劃訓練品質制度改善計畫、細部的執行作業與輔導時程。

(5) 最後一次輔導服務時，輔導顧問得協助申請單位確認評核佐證文件資料表。

(6) 輔導服務每次間隔期間不宜超過二週。

#### （四） 輔導結案

完成輔導後，相關產出文件如「二、輔導產出與結案」。

## 二、輔導產出與結案

### （一） 輔導產出

1. 輔導顧問填寫輔導日誌：每輔導一次填寫一份。輔導後次日起三個工作日以內，由輔導顧問於 TTQS 網站上完成線上登錄。
2. 輔導顧問撰寫輔導建議書：第一次輔導服務後次日起三個工作日以內，輔導顧問須於 TTQS 網站上完成線上登錄。於第二次到場輔導服務前，申請單位應依據顧問建議，做好初步的改善計畫。
3. 輔導顧問完成輔導報告書：最後一次輔導結案時，由輔導顧問撰寫，並於次日起七個工作日以內於 TTQS 網站完成線上登錄。輔導顧問完成相關表單填寫後，申請單位可於 TTQS 網站線上查詢相關文件內容。

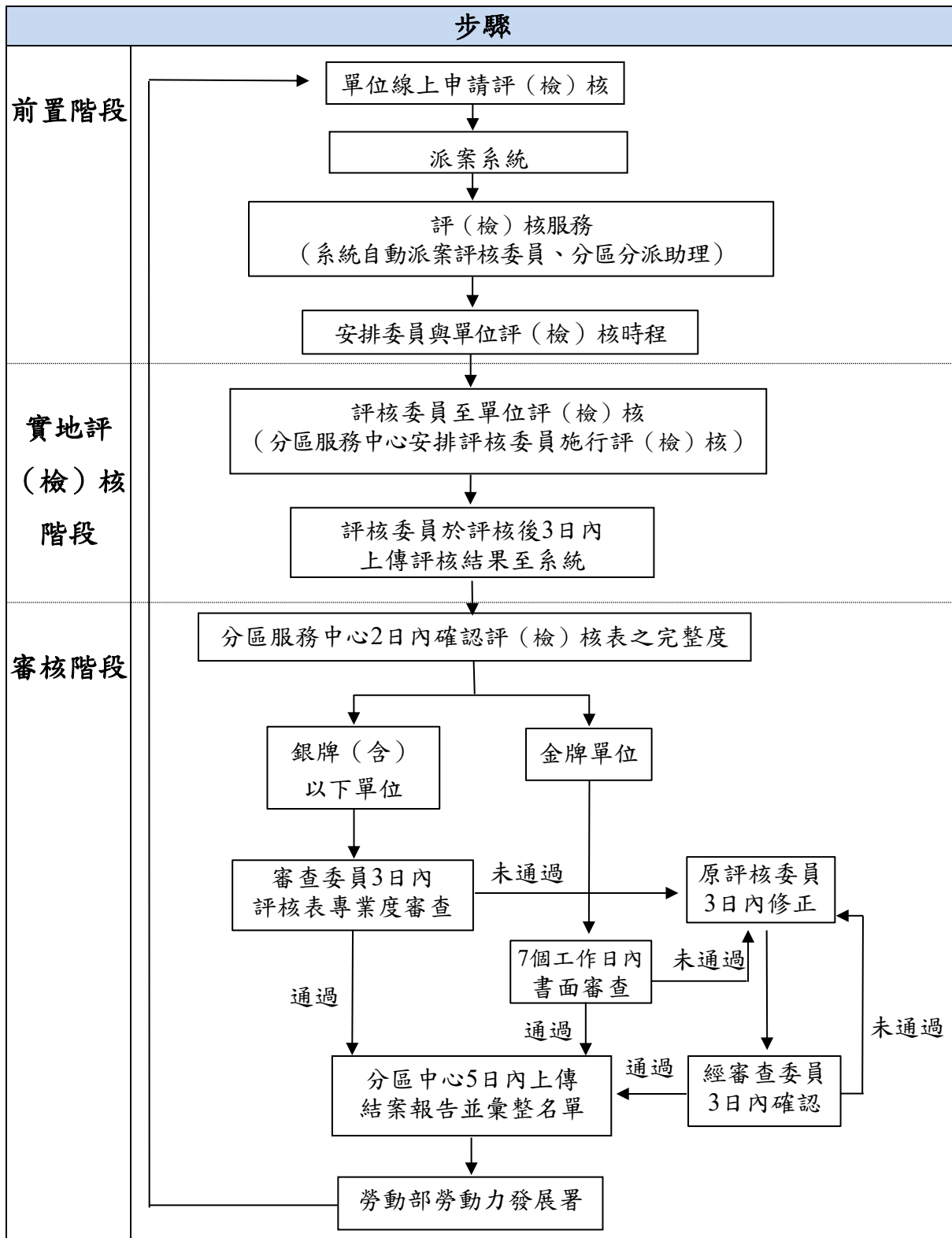
### （二） 結案

分區服務中心彙整完整的輔導結案報告（附件二十五）。並於輔導顧問上傳輔導報告書次日起五個工作天內，每一輔導案件資料掃描成一份電子檔案，上傳至 TTQS 網站。

## 肆、評（檢）核服務

### 一、服務說明

（一） 評（檢）核服務作業流程，如圖四。



圖四 評（檢）核服務作業流程

## （二）前置階段

1. 申請評（檢）核單位（以下簡稱申請單位）登入單位會員帳戶，並於線上填寫評（檢）核服務申請表（附件二十八），並準備申請應備文件。
  - （1）評（檢）核服務申請表（附件二十八）
  - （2）權利與義務同意書（附件二十九）
  - （3）單位設立登記證明文件（如：公司登記、商業登記或法人登記...等）
  - （4）單位簡介
  - （5）組織圖
  - （6）組織章程（營利事業單位可免提供）
  - （7）最近一期之勞工保險費繳款單及明細表影本，或公司登記/商業登記實收資本額在新臺幣一億元以下之佐證文件（申請檢核服務需提供）
  - （8）足以證明單位統一編號之佐證文件（首次申請單位需提供）」
2. 申請單位需填寫「預計評（檢）核月份」，並配合於「預計評（檢）核月份」前一個月，與分區服務中心確認派案日期，逾期未確認，分區服務中心得駁回該申請案件。若申請單位遇其他狀況，需調整評（檢）核日期，可於分區服務中心駁回該申請案件前，與分區服務中心聯繫。
3. 系統受理申請單位線上報名，並於分區服務中心收到申請應備文件後，由分區服務中心與申請單位確認評（檢）核時間。
4. 系統寄發申請單位評（檢）核服務行前通知單（附件三十二）與評核委員評（檢）核服務分案表及通知單（附件三十、附件三十一）告知評（檢）核當日相關事宜。
5. 受理次數與時間
  - （1）每年度申請同版本評（檢）核服務次數以二次為限，各版本（表）申請加總次數以三次為限。二次評（檢）核間應相隔三

十日以上。惟辦訓能力檢核表歷年申請之檢核服務次數合計以二次為限。

- (2) 前述規範次數不包含展延申請次數。
- (3) 申請單位當年度第二次申請同版本之評（檢）核服務，分區服務中心至少安排一位與前次相同之評核委員，並於申請評（檢）核後一個月內執行評（檢）核；若前次參與評（檢）核之二位評核委員皆無法出席第二次評（檢）核服務，則第二次評（檢）核服務之評核委員於閉門會議時，須參考第一次評（檢）核服務評（檢）核表進行評分。
- (4) 受理申請時間：即日起至經費用罄不再受理。

### （三） 實地評（檢）核階段

1. 現場評（檢）核作業流程，如圖五。
2. 分區服務中心所指派之行政助理於現場協助評核委員流程進行，相關事項說明如下：
  - (1) 協助評核委員解決問題，並提供以下資料供評核委員參考：
    - 公司或團體簡介
    - 組織圖
    - 組織章程（營利事業單位可免提供）
    - 若申請單位為協助事業單位人力資源提升計畫、產業人才投資計畫等申請者，須電話通知申請單位於評（檢）核當日受評資料中，提及公司簡介等相關資料。
  - (2) 請相關人員簽到（附件三十四）並說明評（檢）核服務全程進行錄音。
  - (3) 於評核委員進行評（檢）核時，撰寫「行政助理日誌」（附件三十三）。
  - (4) 評（檢）核服務結束時，分區服務中心於「綜合建議改善事項」及評（檢）核表上用印後，將「綜合建議改善事項」（附件三十九）請申請單位代表簽名，將影本給予申請單位，另請申請

單位填寫「評（檢）核服務滿意度調查表」（附件三十五）及 TTQS 相關問卷，並請單位於三日內回覆。

(5) 由行政助理帶回「綜合建議改善事項」及評（檢）核表。

### 3. 評核委員作業事項

- (1) 企業機構版及訓練機構版評核總時數以三小時為原則，評核委員得視現場情況調整分配各階段流程時間。二位評核委員在申請單位進行受評資料說明後，先就查核流程取得共識，各自抽檢文件，再依評（檢）核內容進行討論，針對差異處達成共識後共同討論撰寫一份「綜合建議改善事項」及「評（檢）核表」，並共同簽名。
- (2) 外訓版及辦訓能力檢核表評（檢）核總時數以三小時為原則，視受評單位規模、人數等條件，得派一至二位評核委員，於申請單位進行受評資料說明後抽檢文件，其評（檢）核結果經討論後取得共識，共同撰寫一份「綜合建議改善事項」（附件三十九）及「評（檢）核表」，並共同簽名後，由分區服務中心進行複核。

時間	現場評（檢）核流程	說明
評（檢）核前	相互介紹並說明流程	時間：5分鐘 1.行政助理向單位介紹評核委員。 2.行政助理請單位列席人員與評核委員簽到，並向單位說明相關規定及流程。 3.依附件29-TTQS 評（檢）核服務權利與義務同意書向在場人員說明將全程錄音。
	單位受評資料說明	時間：單位說明20分鐘 單位受評資料說明（內容：單位簡介、TTQS 導入作業...等）。
評（檢）核中	評核委員討論評（檢）查核流程	時間：5分鐘 1.評核委員先就查核流程取得共識。 2.行政助理填寫記錄日誌。
	查核佐證文件資料表之文件	時間：60分鐘 1.評核委員各自抽檢文件。 2.行政助理協助評核委員查核。 *如單位自主準備說明資料，提供委員參考，單位進行簡要報告。
	Q & A	時間：50分鐘 評核委員針對抽檢文件與單位進行 Q&A。
	閉門會議	時間：20分鐘 1.行政助理請單位列席人員離席。 2.評核委員針對聽取單位說明與查核文件所記錄之證據進行評分。 3.行政助理記錄評（檢）核過程。 4.閉門會議進行10分鐘後，即不再接受申請單位補充資料。 5.評核委員依各自評分之評（檢）核內容進行討論，針對差異處進行討論以達成共識。 6.評核委員共同討論產出綜合意見改善事項及評（檢）核表，但皆須具名簽名。
	建議回饋與資料整理	時間：20分鐘 1.由行政助理通知申請單位人員進入評（檢）核會場。 2.評核委員分別向申請單位提出綜合意見說明，但不得告知分數與等級；行政助理於綜合意見改善事項及評（檢）核表蓋章後，並將綜合意見改善事項影本交予申請單位。 3.行政助理將「綜合建議改善事項」及評核表帶回分區服務中心，委員須於評（檢）核後次日起3個工作日以內於 TTQS 網站上完成線上登錄。
評（檢）核後		

圖五 現場評（檢）核作業流程

#### (四) 審核階段

1. 分區服務中心針對評（檢）核表內容完整度進行審查（附件三十六）。
2. 評核委員應在完成評（檢）核服務後次日起三個工作日以內完成評（檢）核表線上登錄，分區服務中心業務承辦人員應於評核委員登入評（檢）核表起約二個工作日以內完成評（檢）核表完整度審查，若未通過，分區服務中心則送請原評核委員修正，修正後，始可進行專業度審查。
3. 專業度審查：
  - (1) 銀牌（含）以下單位：分區服務中心就當年度的評（檢）核案量，由評核委員進行專業度審查，分區服務中心得依服務年資、派案次數或滿意度調查結果等資料，作為選擇該評核委員之依據，該評核委員需於約三個工作日以內完成審查作業，並送回分區服務中心。
  - (2) 金牌單位：經由分區服務中心完成完整度審查之金牌單位，將評（檢）核結案報告上傳至網站，勞發署邀集至少2名評核委員進行書面審查，評核委員需於七個工作日以內完成審查作業，並送回勞發署。
  - (3) 專業度審查有疑義者，銀牌（含）以下單位由分區服務中心通知請原評核委員進行增修，金牌單位由勞發署通知請原評核委員進行增修，評核委員有義務於三日內依專業度審查意見針對評（檢）核表進行修正；通過者，分區服務中心彙整完整的評（檢）核結案報告相關資料，每一評（檢）核案件資料掃描成一份電子檔案，並約五個工作日以內將評（檢）核結案報告上傳至 TTQS 網站。
4. 分區服務中心將完成評（檢）核之申請單位名單送交勞發署，勞發署將評（檢）核結果函文申請單位，告知評（檢）核結果。受評（檢）核之申請單位自收到評（檢）核結果公文後，可上網查詢 PDDRO 五大構面分數、總分與各項指標建議改善事項。

5. 評（檢）核結果等級分數、效期依作業要點規定辦理。

## 二、效期展延

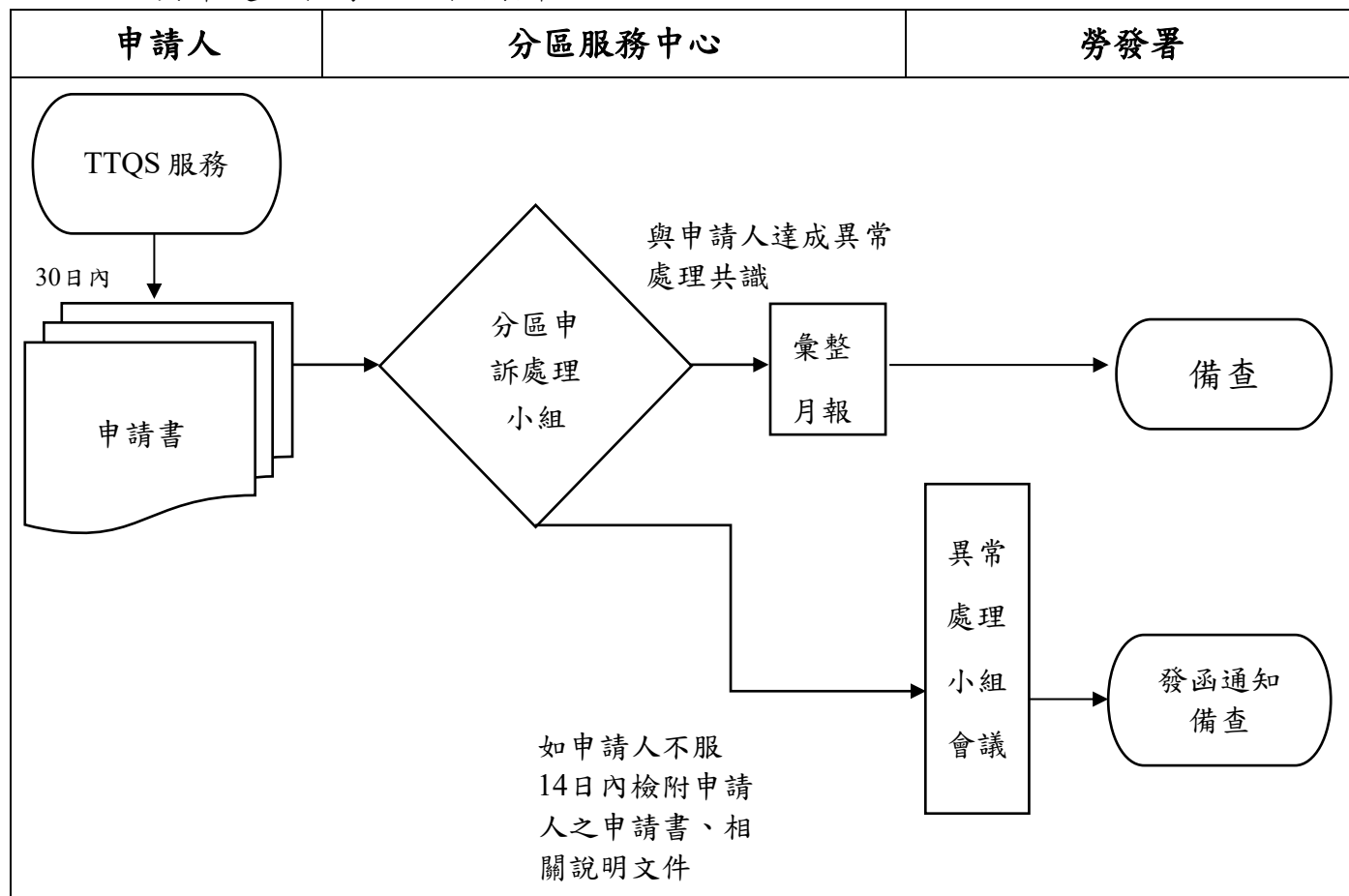
- （一）申請資格：經人才發展品質管理系統評核之單位，其評核等級為銅牌以上，於效期屆滿前二至六個月內得向勞發署委託設立之分區服務中心申請效期展延，展延效期為二年。申請效期展延之單位，經重新檢視原通過版別之評核表及相關佐證資料，結果符合原牌等者，始得展延效期。展延以一次為限。經本系統評核之單位，連續二次評核（含展延）達銀牌或金牌者，於效期屆滿前二個月至六個月內得向本部勞發署委託設立之分區服務中心申請免評，免評效期自前次評核（含展延）效期屆滿之次日起算二年。免評以一次為限。
- （二）申請時間：自效期屆滿前二個月至六個月內，逾期不得申請。
- （三）申請方式：申請單位應於線上申請，且備妥相關資料、證書或可證明其牌等效期之公文等書面文件後，送交至所轄之分區服務中心。
- （四）評核方式：申請效期展延之單位，經重新檢視原通過版別之評核表及相關佐證資料，結果符合原牌等者，始得展延效期。
- （五）申請次數：依每一申請單位最近一次之評核結果，僅能申請一次展延服務。
- （六）其他：
  - 1. 展延通過者，由勞發署函知申請單位展延結果，效期依原證書期限之翌日起延長二年。
  - 2. 展延不通過之申請單位自收到勞發署函文後，可至 TTQS 網站查詢 PDDRO 五大構面分數、總分與各項指標建議改善事項。效期依原證書日期，逾期失效。
  - 3. 為考量展延流程嚴謹與完整度，應依照評核服務處理方式，由二位評核委員共同執行，其總時數以三小時為原則，其評核結果討論後取得共識，共同撰寫一份「綜合建議改善事項」及「評（檢）核表」，並共同簽名。



## 伍、TTQS 服務異常處理

一、 本服務異常範圍包括本手冊之執行流程異常及三類專業人員未依作業要點執行服務。

二、 異常處理程序依流程圖辦理。



圖六 異常處理程序流程圖

三、 接受教育訓練之學員、受評（檢）核單位及受輔導單位，對於 TTQS 服務有流程異議時，應於 TTQS 服務結束後之次日起三十日內，向原申請 TTQS 服務之分區服務中心提出服務異常處理申請書（如附件四十七），逾期不予受理。

前開學員或單位對於三類專業人員未依作業要點規定執行服務之事實發生後次日起六個月內，向原申請 TTQS 服務之分區服務中心提出服務異常處理申請書（如附件四十七）。

服務異常處理申請案件應於分區服務中心收迄申請書之次日起，二個月內處理完成回覆前開學員或單位。必要時，得予延長一次，最長不

得逾二個月。

- 四、 TTQS 分區服務中心受理接受教育訓練之學員、受評（檢）核單位及受輔導單位服務異常處理申請案，得設立分區申訴處理小組，進行申請內容審查，做成決定將處理結果回覆申請人，並作成異常狀況處理報告（附件三十八）後，送交勞發署處理。

## 附件

○○○年度人才發展品質管理系統（樣張）

TTQS 教育訓練課程結訓證書

查 ○○○，民國○○○年○○月○○日生，於民國○○○年○○月○○日至民國○○○年○○月○○日止，參加勞動部勞動力發展署「人才發展品質管理系統」之 TTQS ○○○課程，共計二十四小時，結業合格，特此證明。

課程類別：TTQS○○○○課程

單位名稱

代表人

中華民國○○年○○月○○日

○○○年度人才發展品質管理系統（樣張）

TTQS 教育訓練課程參訓時數證明

查 ○○○，民國○○○年○○月○○日生，於民國○○○年○○月○○日至民國○○○年○○月○○日止，參加勞動部勞動力發展署「人才發展品質管理系統」實施之 TTQS ○○○課程，課程時數○○小時，實際完成○○小時訓練課程，特此證明。

課程類別：TTQS○○○○課程

單位名稱

代表人

中華民國○○年○○月○○日

附件三：TTQS 教育訓練課程報名表

## TTQS 教育訓練課程報名表

開課單位		上課日期	
課程名稱		上課地點	
講 師			
請勾選您目前的身分	<input type="checkbox"/> 第1次參加 TTQS 教育訓練課程 <input type="checkbox"/> 曾參加過 TTQS 相關課程 <input type="checkbox"/> 有參加去年的 TTQS 課程_____課程，_____單元。		
對 TTQS 的了解程度	<input type="checkbox"/> 「完全不了解」 <input type="checkbox"/> 「聽過 TTQS」 <input type="checkbox"/> 「曾參與過 TTQS 相關說明會或講座」 <input type="checkbox"/> 「曾參與過 TTQS 相關教育訓練課程」 <input type="checkbox"/> 「曾參與過實際評核作業」		
公司名稱		公司地址	
公司統編		收據抬頭	
姓 名		中午餐點	<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
教育程度	<input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 大學（專） <input type="checkbox"/> 高中（職） <input type="checkbox"/> 國中以下		
聯絡電話	（公司）_____（住家）_____（傳真）_____		
E - m a i l			
出生年月日			
職稱		職 級	<input type="checkbox"/> 高階主管 <input type="checkbox"/> 中階主管 <input type="checkbox"/> 基層主管 <input type="checkbox"/> 一般人員
工作年資	<input type="checkbox"/> 1年以下 <input type="checkbox"/> 1年~2年 <input type="checkbox"/> 2年~3年 <input type="checkbox"/> 3年~5年 <input type="checkbox"/> 5年~7年 <input type="checkbox"/> 7年以上		
公司產業別	<input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 組織團體 <input type="checkbox"/> 職訓機構 <input type="checkbox"/> 工會		
員工人數	____人		
報名課程目的	<input type="checkbox"/> 1.個人興趣 <input type="checkbox"/> 2.在職進修 <input type="checkbox"/> 3.增進工作能力 <input type="checkbox"/> 4.公司規定 <input type="checkbox"/> 5.拓展 HR 專業人際網絡 <input type="checkbox"/> 6.申請政府補助案 <input type="checkbox"/> 7.其他，請說明：		
期待成效	<input type="checkbox"/> 1.增進個人知識 <input type="checkbox"/> 2.提升工作能力 <input type="checkbox"/> 3.解決職場問題 <input type="checkbox"/> 4.拓展 HR 專業人際網絡 <input type="checkbox"/> 5.其他，請說明：		
如何得知課程訊息	<input type="checkbox"/> 1.網路或 EDM <input type="checkbox"/> 2.海報或 DM <input type="checkbox"/> 3.電視/廣播廣告 <input type="checkbox"/> 4.報章雜誌 <input type="checkbox"/> 5.主管、同事、朋友 <input type="checkbox"/> 6.其他，請說明：		
服務單位是否願意接受或申請評核			
※請於報名後來電確認，聯絡人：_____電話：_____			
※收費金額：_____繳費方式：_____			

## ○○區服務中心課程變更通知單

申請日期：○○年○○月○○日

原課程主題		原課程日期	
聯絡人		職稱	
電話		傳真	
E-MAIL			
<p>一、變更項目：</p> <p><input type="checkbox"/>變更課程主題   <input type="checkbox"/>變更課程日期   <input type="checkbox"/>變更上課時段   <input type="checkbox"/>變更上課地點</p> <p>二、變更原因：</p>			

附件五：TTQS 教育訓練課程學員名冊

## TTQS 教育訓練課程學員名冊

單位名稱：○○區服務中心 課程名稱： 上課日期： 上課地點：																		
編號	公司名稱	統一編號	通訊地址	姓名	身分證號	生日	年齡	學歷	職稱	產業別	電話(H)	電話(O)	行動電話	Email	收據抬頭	收據統編	中午餐點	服務單位是否願意接受或申請評核
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		



## 授 權 書

本人應勞動部勞動力發展署委託「人才發展品質管理系統」○○區服務中心邀請，於民國○○年○○月○○日擔任○○○課程講師，就該項講授內容授權由勞動部勞動力發展署為下列行為：

就該項課程之講義內容公開發表及上傳於 TTQS 網站。

此致

勞動部勞動力發展署

授權人：

地址：

身分證號：

中 華 民 國            年            月            日

## TTQS 教育訓練課程參加人員簽到冊

單位名稱：○○區服務中心					課程名稱：							
上課日期：					上課地點：							
序號	單位名稱	職務名稱	姓名	聯絡電話	月 日		月 日		月 日		月 日	
					上午	下午	上午	下午	上午	下午	上午	下午
		講師										
		課程助理										
1												
2												
3												
4												
5												

## TTQS 教育訓練課程日誌

單位名稱		課程名稱	
授課教師		課程助理	
課程時間		課程地點	
出席人數		填表日期	
1.本日工作項目：			
2.本日課程重點：			
3.特殊事件紀錄：			
4.建議事項：			

助理：\_\_\_\_\_ 分區計畫經理（審核）：\_\_\_\_\_

\* 撰寫說明：課程日誌應於每次上課後填寫完成。

## TTQS 教育訓練課程訓後調查表

基本資料	1. 職級： <input type="checkbox"/> 事業主 <input type="checkbox"/> 高階主管 <input type="checkbox"/> 中階主管 <input type="checkbox"/> 基層主管 <input type="checkbox"/> 一般員工 <input type="checkbox"/> 其他					
	2. 學歷： <input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 高中、職 <input type="checkbox"/> 國中、小 <input type="checkbox"/> 其他					
	3. 單位地點（單選） <input type="checkbox"/> 北基宜花金馬 <input type="checkbox"/> 桃竹苗 <input type="checkbox"/> 中彰投 <input type="checkbox"/> 雲嘉南 <input type="checkbox"/> 高屏澎東					
	4. 單位性質（單選） <input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 組織團體 <input type="checkbox"/> 職訓機構 <input type="checkbox"/> 工會					
	5. 單位規模： <input type="checkbox"/> 4人（含）以下 <input type="checkbox"/> 5-50人 <input type="checkbox"/> 51-100人 <input type="checkbox"/> 101-150人 <input type="checkbox"/> 151-200人 <input type="checkbox"/> 200人以上					
項目	意見調查	非常不同意 ←→ 非常同意				
		1	2	3	4	5
受訓反應效果	1. 我很滿意此次上課的主題					
	2. 我很滿意此次演講者的表現					
	3. 我覺得此課程很有用處					
	4. 此課程時數分配恰當					
	5. 整體而言我不滿意這次課程					
受訓學習效果	1. 我滿意此次課堂中所傳授的原理					
	2. 我滿意課堂中所傳授知識					
	3. 我滿意課堂中所運用的教學方法					
	4. 整體而言我覺得此次上課的學習效果很好					
	5. 我覺得此次課程無法獲得想要學習到的知識或技能					
受訓行為效果	1. 我已能應用上課所學於工作之中					
	2. 若環境允許，我會嘗試著使用課堂所學之知識技巧於工作上					
	3. 我覺得此課程有助於達到某些我想要達到的目標					
	4. 我曾思考如何實地應用課堂所學					
	5. 就算有機會使用課堂所學知識技巧，但我仍不知如何使用					
行政服務面	1. 我滿意活動前及活動現場的行政服務品質					
	2. 我滿意此次場地環境的適用					
	3. 我滿意此次場地設備的品質					
	4. 我對此次活動整體行政服務感到滿意					
其他	1. 我認為此次訓練最大的收穫是					
	2. 建議事項 3. 未來是否願意繼續參加「人才發展品質管理系統實施計畫」所舉辦的課程？ <input type="checkbox"/> 願意，建議課程：1. _____ 2. _____ 3. _____ <input type="checkbox"/> 不願意					

## TTQS 教育訓練課程訓後調查總表

單位名稱：○○區服務中心

日期：

課程名稱：

講師：

### 壹、基本資料

性別												
項目	男					女					合計	
人數												
佔性別百分比												
職級												
	事業主	高階主管		中階主管		基層主管		一般員工		其他		合計
人數												
佔職級百分比												
學歷												
	博士	碩士	大學		專科	高中、職	國中、小	其他		合計		
人數												
佔學歷百分比												
公司地點												
	北基宜花金馬		桃竹苗		中彰投		雲嘉南		高屏澎東		合計	
人數												
佔地點百分比												
製造業												
	北基宜花金馬		桃竹苗		中彰投		雲嘉南		高屏澎東		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
4人（含）以下												
5-50人												
51-100人												
101-150人												
151-200人												
200人以上												
小計												
佔製造業百分比												
服務業												
	北基宜花金馬		桃竹苗		中彰投		雲嘉南		高屏澎東		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
4人（含）以下												
5-50人												
51-100人												

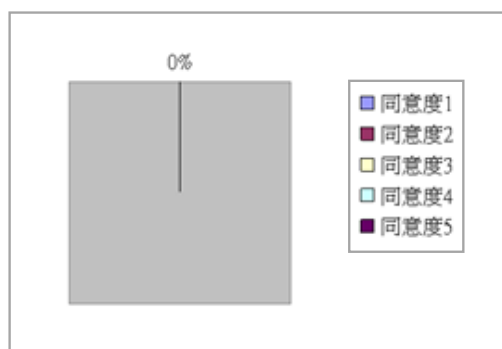
101-150人											
151-200人											
200人以上											
小計											
佔服務業百分比											
組織團體											
	北基宜花金馬		桃竹苗		中彰投		雲嘉南		高屏澎東		合計
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
4人（含）以下											
5-50人											
51-100人											
101-150人											
151-200人											
200人以上											
小計											
佔組織團體百分比											
職訓機構											
	北基宜花金馬		桃竹苗		中彰投		雲嘉南		高屏澎東		合計
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
4人（含）以下											
5-50人											
51-100人											
101-150人											
151-200人											
200人以上											
小計											
佔職訓機構百分比											
工會											
	北基宜花金馬		桃竹苗		中彰投		雲嘉南		高屏澎東		合計
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
4人（含）以下											
5-50人											
51-100人											
101-150人											
151-200人											
200人以上											
小計											
佔工會百分比											

製造業佔全部回卷人數的	%	服務業佔全部回卷人數的	%
組織團體佔全部回卷人數的	%	職訓機構佔全部回卷人數的	%
工會佔全部回卷人數的	%	其他組織佔全部回卷人數的	%

## 貳、受訓反應效果

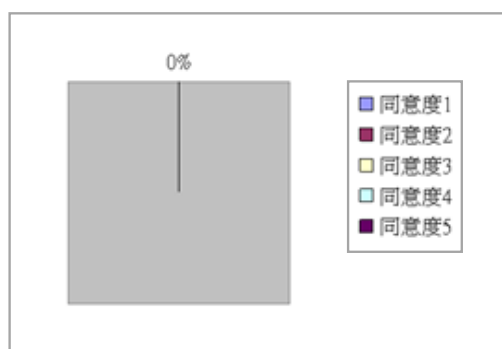
### 1、我很滿意此次上課的主題

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



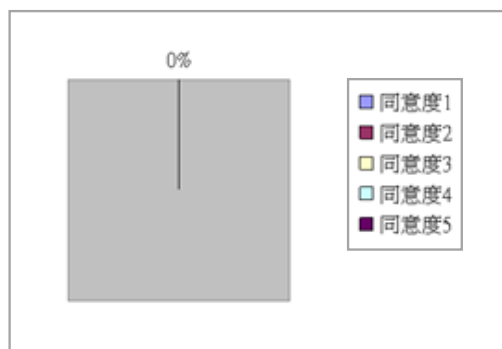
### 2、我很滿意此次演講者的表現

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



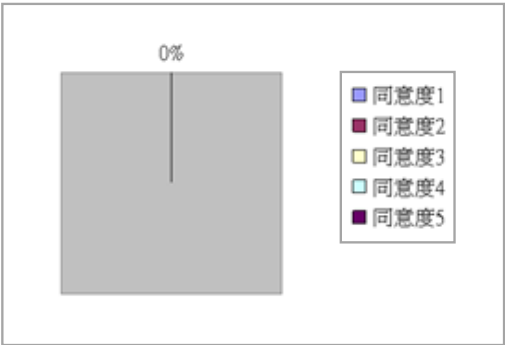
### 3、我覺得此課程很有用處

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



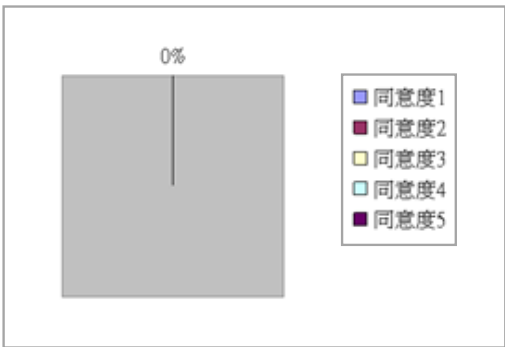
4、此課程時數分配恰當

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



5、整體而言我不滿意這次課程

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%

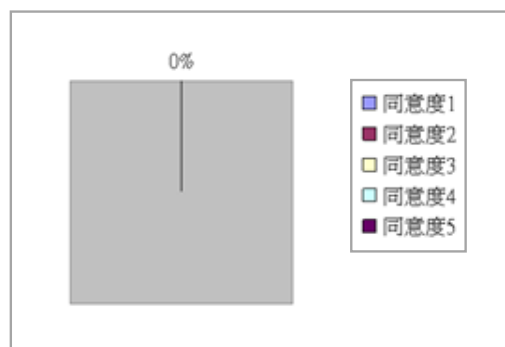




## 參、受訓學習效果

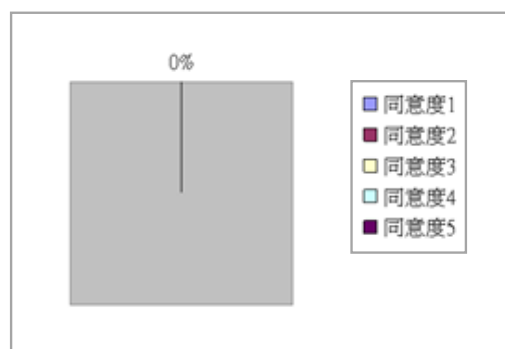
### 1、我滿意此次課堂中所傳授的原理

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



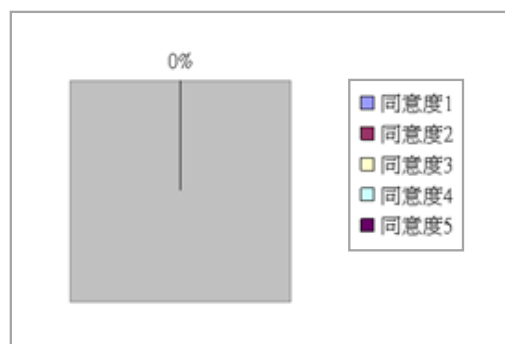
### 2、我滿意課堂中所傳授知識

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



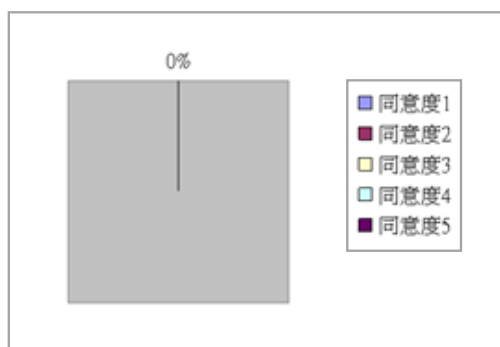
### 3、我滿意課堂中所運用的教學方法

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



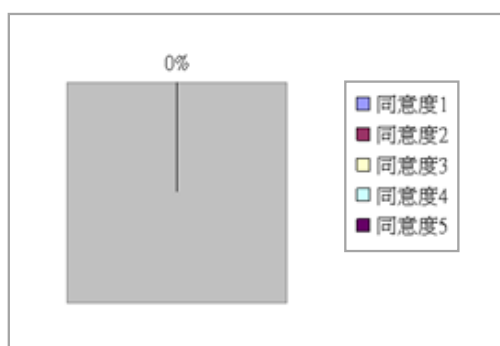
4、整體而言我覺得此次上課的學習效果很好

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



5、我覺得此次課程無法獲得想要學習到的知識或技能

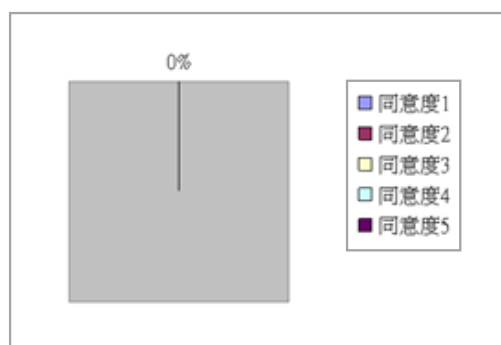
	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



## 肆、受訓行為效果

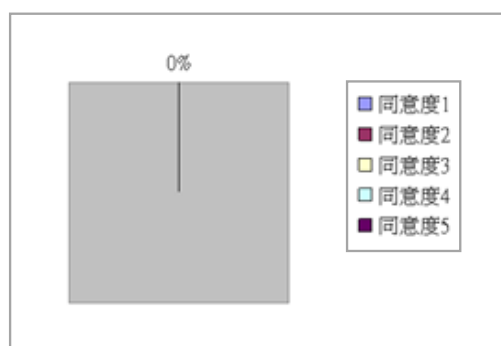
### 1、我已能應用上課所學於工作之中

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



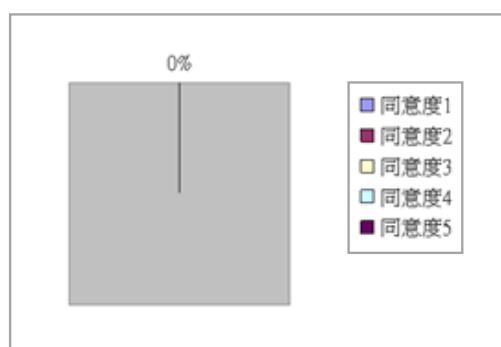
### 2、若環境允許，我會嘗試著使用課堂所學之知識技巧於工作上

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



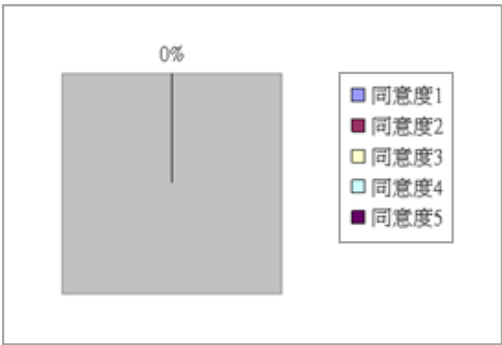
### 3、我覺得此課程有助於達到某些我想要達到的目標

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



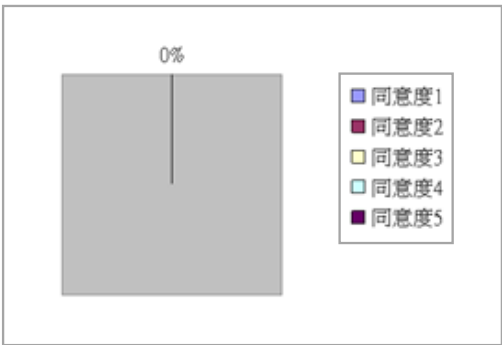
4、我曾思考如何實地應用課堂所學

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



5、就算有機會使用課堂所學知識技巧，但我仍不知如何使用

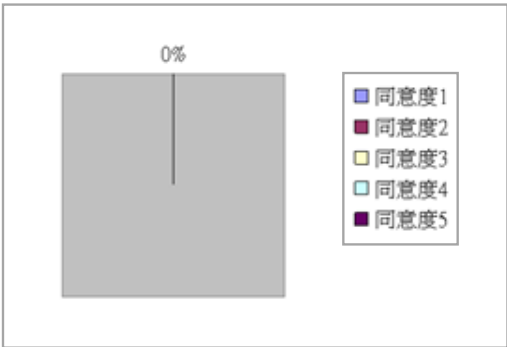
	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



伍、行政服務面

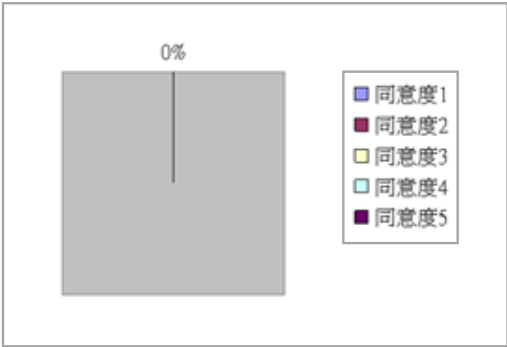
1、我滿意活動前及活動現場的行政服務品質

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



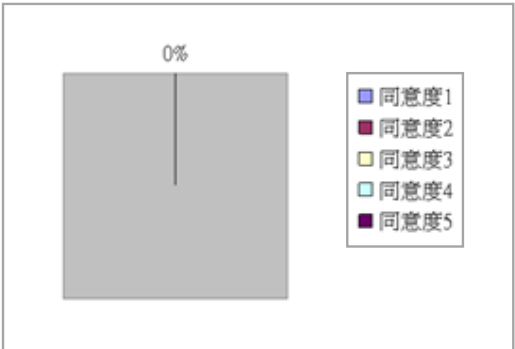
2、我滿意此次場地環境的適用

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



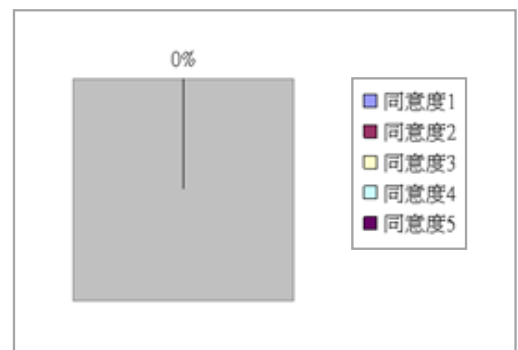
3、我滿意此次場地設備的品質

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



4、我對此次活動整體行政服務感到滿意

	人數	百分比
同意度5		
同意度4		
同意度3		
同意度2		
同意度1		
合計	0	0%



陸、其他

1、我認為此次訓練最大的收穫是

2、建議事項

3、未來是否願意繼續參加「人才發展品質管理系統實施計畫」所舉辦的課程？

☐ 願意，建議課程：1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

☐ 不願意

附件十一：TTQS 教育訓練課程活動照片

## TTQS 教育訓練課程活動照片

課程名稱：

課程日期/時間：

上課地點：

講 師：

活動照片  
至少5張

\*照片請附上文字說明

## TTQS 教育訓練課程學員成績總表

分區		課程名稱		講師	課程日期		課程地點		
編號	學員姓名	生日	地址	到課狀態	參與率	形成性評量 (40%)	總結性評量 (60%)	總分	受領結業證書 (0：受領參訓證明， 1：受領合格結業證書)
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									





人才發展品質管理系統實施計畫

TTQS 教育訓練課程

成果報告

○○區服務中心

(課程名稱)

主辦單位：勞動部勞動力發展署

承辦單位：

上課日期：民國○○○年○○月○○日~○○月○○日

# TTQS 教育訓練課程成果報告

## 目錄

- ✓ 活動主題 DM
- ✓ 參加人員簽到冊（影本）
- ✓ 講師基本資料表
- ✓ 授權書
- ✓ 講義資料
- ✓ 教育訓練課程訓後調查總表
- ✓ 課程日誌
- ✓ 活動成果照片

## TTQS 輔導服務申請表

### 一、基本資料

案號		區別		申請日期							
聯絡人	*姓名：	*電話：		*E-mail：							
	*部門／職稱：	*傳真：		公司網址：							
申請類別	版本： <input type="checkbox"/> a.人才發展品質管理系統評核表－企業機構版 <input type="checkbox"/> b.人才發展品質管理系統評核表－訓練機構版 <input type="checkbox"/> c.人才發展品質管理系統評核表－外訓版 <input type="checkbox"/> d.人才發展品質管理系統評核表－辦訓能力檢核表										
*公司名稱或單位名稱			*統一編號								
*評核範圍											
*成立日期			*負責人								
*主要產品服務項目			*資本額		萬元						
*產業別		<input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 組織團體 <input type="checkbox"/> 職訓機構 <input type="checkbox"/> 工會									
行業別											
*立案地址 評（檢）核證書載明地											
*輔導地址											
*預計評（檢）核月份		年 月									
*員工人數		人									
*訊息來源： <input type="checkbox"/> 廣播節目 <input type="checkbox"/> 平面媒體（含車體廣告） <input type="checkbox"/> e-DM <input type="checkbox"/> 網站 <input type="checkbox"/> 說明會 <input type="checkbox"/> 他人介紹 <input type="checkbox"/> 其他。（可多選）											
*申請目的： <input type="checkbox"/> 提升辦理教育訓練品質 <input type="checkbox"/> 申請成立職業訓練機構 <input type="checkbox"/> 申請職業訓練機構評鑑 <input type="checkbox"/> 申請國家人才發展獎 <input type="checkbox"/> 申請協助事業單位人力資源提升計畫 <input type="checkbox"/> 申請小型企業人力提升計畫 <input type="checkbox"/> 申請充電起飛計畫-補助事業單位辦訓 <input type="checkbox"/> 申請產業人才投資計畫 <input type="checkbox"/> 申請提升勞工自主學習計畫 <input type="checkbox"/> 申請充電起飛計畫-補助在職勞工參訓 <input type="checkbox"/> 申請青年就業讚計畫 <input type="checkbox"/> 辦理職前訓練單位考核 <input type="checkbox"/> 其他_____。（可複選）											
*是否曾參與過勞動力發展署其他計畫： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是： <input type="checkbox"/> 協助事業單位人力資源提升計畫 <input type="checkbox"/> 充電起飛計畫-補助事業單位辦訓 <input type="checkbox"/> 產業人才投資計畫 <input type="checkbox"/> 提升勞工自主學習計畫 <input type="checkbox"/> 充電起飛計畫-補助在職勞工參訓 <input type="checkbox"/> 青年就業讚計畫 <input type="checkbox"/> 國家人才發展獎 <input type="checkbox"/> 其他											
（主要產業別為職業工會才須勾選此選項）評核版本： <input type="checkbox"/> 訓練機構版 <input type="checkbox"/> 外訓版											
希望首次諮詢之時間（請填寫申請七天後的時間，每次輔導約三小時）											
1. 月 日 <input type="checkbox"/> 上 <input type="checkbox"/> 下午											
2. 月 日 <input type="checkbox"/> 上 <input type="checkbox"/> 下午											
3. 月 日 <input type="checkbox"/> 上 <input type="checkbox"/> 下午											
所需輔導產業類別：											
1. _____ 2. _____ 3. _____											
是否需派任具備輔導該產業經驗之輔導顧問 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否											

※接續下頁

## 二、請勾選或陳述貴單位在訓練體系上所面臨的問題（申請輔導填寫）：

可複選：

- ☐如何於培訓前進行外部環境的評估，例如產品市場定位、公司 SWOT 分析。
- ☐進行培訓規劃時，如何具備完整的方案，包含組織績效的落差和員工職能落差之確認。
- ☐訓練內涵，包括學員、師資、教材、教學方法的選擇，如何與培訓目標相切合。
- ☐對培訓計畫執行過程中，如何持續定期監測。
- ☐如何評估受訓員工對訓練課程是否滿意、是否了解與吸收，
- ☐如何評估訓練後員工能在實際工作中展現學習成果。
- ☐其他1.
- ☐其他2.
- ☐其他3.

※附件：TTQS 輔導服務權利義務同意書、單位設立登記證明文件、單位簡介、組織圖、組織章程（營利事業單位可單位免提供）、最近一期之勞工保險費繳款單及明細表影本，或公司登記／商業登記實收資本額在新臺幣一億元以下之佐證文件（申請檢核服務需提供）、單位統一編號之佐證文件（首次申請單位需提供）

備註：

### 所需輔導產業類別參考選項：

- 政府機關（中央及地方政府所屬各級機關）
- 公立職業訓練機構（政府機關設立之訓練機構）
- 私立職業訓練機構（依職業訓練機構設立及管理辦法登記設立）
- 公立學校機關（含院系所及推廣教育單位）
- 私立學校機關（依私立學校法登記且經教育部許可之各級學校單位）
- 醫療機構（依醫療機構設置標準登記許可之各級醫療機關）
- 公司行號（依公司法設立登記之公司行號）
- 補教事業機構（短期補習班）
- 勞工團體（依工會法登記許可之各級工會）
- 工業團體（依工業團體法登記許可之各級工業會、工業同業公會）
- 商業團體（依商業團體法登記許可之各級商業會、商業同業公會）
- 協會、學會（協會、協進會、學會）
- 其他

備註：.\*代表必填欄位。

## TTQS 輔導服務權利與義務同意書

本單位認同人力資本為事業機構之重要資產，並願意以最大的誠意，竭力配合貴單位（勞動部勞動力發展署）所提供之 TTQS 輔導服務，並遵守下列規範。特此承諾。

1. 本單位已詳細閱讀人才發展品質管理系統作業要點及人才發展品質管理系統標準作業手冊，並願意遵守其相關規定。
2. 首次輔導，單位須依人才發展品質管理系統評核表評核指標，準備相關資料並說明描述所遭遇之問題，使輔導顧問了解各項條款之強弱，以利規劃輔導建議。
3. 接受輔導日，申請單位建議指派主管級以上人員共同參與。
4. 本單位於每次輔導後，須配合顧問之建議，執行相關作業，為達到訓練品質標準而努力，若不配合者，顧問得視情況建議中止輔導服務。
5. 輔導服務業務以該分區為主。
6. 本單位須派員先參加 TTQS 相關課程及參考 TTQS 網站資訊，以提升對 TTQS 的認知、瞭解與輔導成效。
7. 本單位若明顯不願配合改善等情事，2年內不得再申請輔導服務。
8. 本單位於當年度 TTQS 輔導結束後，須接受 TTQS 之評核，若無法接受 TTQS 之評核，2年內不得再申請輔導與評（檢）核服務，並填寫放棄評核聲明書。
9. 本單位應準備適當且不受干擾之場所，以供輔導服務之進行。
10. 須填寫滿意度調查表及問卷，作為日後改進之參考。
11. 配合接受輔導成果分享（撰寫輔導心得、提供相關照片與資料等）。
12. 本單位經排定執行輔導時，不得任意更改輔導日期。無故未告知而不配合者，中止後續輔導服務。

立同意書單位：

單位統一編號：

代 表 人：

（依據公司分層管理原則為代表）

（公司章）

（簽章）

中 華 民 國   年   月   日

## TTQS 輔導服務分案表

### 1. 審核文件

- ☐ 權利與義務同意書
- ☐ 單位設立登記證明文件
- ☐ 單位簡介
- ☐ 組織圖
- ☐ 組織章程（營利事業單位可免提供）
- ☐ 輔導服務切結書

### 2. 資料備齊者，正式進行派案

案號：

### 3. 使用版本：

- ☐ 人才發展品質管理系統評核表—企業機構版
- ☐ 人才發展品質管理系統評核表—訓練機構版
- ☐ 人才發展品質管理系統評核表—外訓版
- ☐ 人才發展品質管理系統評核表—辦訓能力檢核表

### 4. 依派案原則選定適合之輔導顧問

本案服務方式：

- (1) 輔導服務，輔導顧問：\_\_\_\_\_
- (2) 轉介至\_\_\_\_\_單位
- (3) 其他

承辦人員：\_\_\_\_\_ 分區計畫經理：\_\_\_\_\_

## TTQS 輔導顧問通知單

收件者：○○○顧問

寄件者：○○○

傳真電話：○○-○○○○○○○○

日期：○○年○○月○○日

電話：○○-○○○○○○○○

手機：○○○○-○○○○○○

E-mail：○○@○○○.○○○.○○

附件：輔導服務申請表

主旨：執行輔導行前通知信

○○○顧問您好：

附件為○○輔導服務申請表，請查收。您的助理為○○○。

和○○單位申請者約定輔導日期、時間、地點如下：

日期：○○月○○日（第○次）

時間：○午○○時○○分

地點：申請輔導之單位地址

申請人：○○○先生／小姐

電話：○○-○○○○○○○○分機○○○

助理行動電話：○○○○-○○○○○○

請您準時到達。

祝 天天愉快

區服務中心 ○○○敬傳

電話：○○-○○○○○○○○

傳真：○○-○○○○○○○○

E-mail：○○@○○○.○○○.○○

附件十八：申請單位輔導行前通知單

## 申請單位輔導行前通知單

收件者：○○單位 ○先生／小姐

寄件者：○○○

傳真電話：○○-○○○○○○○○

日期：○○年○○月○○日

電話：○○-○○○○○○○○ #○○

輔導版本：

主旨：輔導時程

附件：

輔導次數別 ☐第1次 ☐第2次 ☐第3次 ☐第4次 ☐第5次 ☐第6次

○○○先生／小姐您好：

茲收到貴單位輔導服務申請表。將請○○○顧問及助理○○○先生/小姐至貴公司進行輔導。

第○次輔導時間為○○年○○月○○日○午○○時○○分。

建請 貴單位之負責專案主管會與您一同出席，並建議單位依據 TTQS 各項條款提供相關受評資料及佐證文件，以供輔導顧問了解各項條款之強弱，以擬定輔導建議書。

項目	進 行 方 式	時間	備註
一	介紹成員並交換名片	5分鐘	
二	本案任務說明	5分鐘	
三	諮詢問題點陳述	20分鐘	請單位依據 TTQS 各項條款提供相關受評資料及佐證文件，以供輔導顧問了解各項強弱，並擬定輔導建議流程。
四	諮詢診斷及意見交流	80分鐘	
五	討論並預擬可行之輔導建議	60分鐘	
六	總結暨文件整理	10分鐘	

輔導時數以每次3小時為原則，輔導顧問得視現場情況調整分配各階段流程時間。

助理○○○先生/小姐連絡電話為○○○○-○○○○○○○○

祝 工作愉快

區服務中心 ○○○敬傳

電話：○○-○○○○○○○○

傳真：○○-○○○○○○○○

E-mail：○○○○@○○○.○○○.○○

若於輔導服務期間，發生輔導顧問或行政助理違反標準作業手冊內容，請告知分區服務中心，或採以下管道進行申訴：勞動部勞動力發展署，電話：02-89956133，傳真：02-89956139。



## TTQS 輔導日誌

單位名稱：	案號	
評核範圍：		
顧問姓名：	時間	日期： 年 月 日（第 次） 時間： 時 分至 時 分
1.輔導問題摘要與重點說明：		
2.輔導建議與實施方法（請以指標方式撰寫）：		
3.追蹤改善成果分析（含輔導後作業與下次輔導重點）：		
4.其他紀錄（首次輔導需非正式評估訓練品質之優劣）： <input type="checkbox"/> 非常良好 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不良 <input type="checkbox"/> 非常不良		

此輔導日誌請輔導顧問於輔導服務結束後次日起3個工作日以內填畢，並上傳至 TTQS 網站，以便後續事宜之追蹤。

輔導顧問：\_\_\_\_\_

## TTQS 輔導服務簽到表

單位名稱：

案號：

評核範圍：

日期： 年 月 日

時間： 點 分至 點 分

地點：

出席人員：

姓名	簽名
輔導顧問	
助理	
單位出席人員（含職稱）	
單位出席人員（含職稱）	
單位出席人員（含職稱）	

## TTQS 輔導行政助理日誌

單位名稱：	案號																	
評核範圍：																		
助理姓名：	備註	日期：     年     月     日（第 次） 時間：     時   分至   時   分																
<p>1.工作事項（含輔導前準備）：</p> <p><input type="checkbox"/>準備所需文件（申請單位相關資料、簽到表、顧問輔導日誌、TTQS 評核表、交通圖...）</p> <p><input type="checkbox"/>聯繫行程並確認無誤</p> <p><input type="checkbox"/>簽到</p> <p><input type="checkbox"/>拍照</p> <p><input type="checkbox"/>請單位填寫滿意度調查表（輔導結束後執行）</p> <p><input type="checkbox"/>相關經費與單據簽領</p> <p><input type="checkbox"/>安排下次輔導時間：    月    日    時</p> <p><input type="checkbox"/>其他，請說明：</p>																		
<p>2.流程、重點紀錄：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 15%;">時 間</th> <th>重點工作事項紀錄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;">：</td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p style="margin-top: 10px;">輔導顧問是否依照本標準作業手冊及人才發展品質管理系統作業要點進行輔導服務？</p> <p><input type="checkbox"/>是            <input type="checkbox"/>否，說明：</p> <p style="margin-top: 10px;">（若有異常或特殊狀況，請填寫「TTQS 異常狀況處理報告」）</p>			時 間	重點工作事項紀錄	：													
時 間	重點工作事項紀錄																	
：																		
<p>3.特殊或異常事件紀錄：</p> <p><input type="checkbox"/>收受不當贈與</p> <p><input type="checkbox"/>與單位有嚴重爭執</p> <p><input type="checkbox"/>單位未配合輔導顧問執行輔導後之作業</p> <p><input type="checkbox"/>其他1.說明：</p> <p><input type="checkbox"/>其他2.說明：</p> <p><input type="checkbox"/>其他3.說明：</p>																		

助理：\_\_\_\_\_ 分區計畫經理（審核）：\_\_\_\_\_

## TTQS 輔導建議書

主辦單位：勞動部勞動力發展署

承辦單位：

申請單位：○○○○單位

評核範圍：

顧問姓名：○○○顧問

案號：

### 壹、問題分析

一、○○單位所遭遇的問題：

二、問題分析如下（請依 PDDRO 五大構面撰寫）：

### 貳、輔導建議

(一) 依據第1次輔導服務之診斷，建議安排\_\_\_\_次的後續輔導服務。

(二) 輔導顧問可依申請單位訓練體質實際需求調整輔導流程與步驟。

(三) 輔導建議書及預定時程安排如下：

輔導服務梯次	預定輔導日期	輔導計畫	預計完成項目或成果
第__次輔導			

註：本表格為範例參考，輔導顧問可依實際需求做調整。

申請單位同意&簽名：\_\_\_\_\_

## TTQS 輔導服務輔導報告書

主辦單位：勞動部勞動力發展署

承辦單位：

申請單位：○○○○股份有限公司或○○○○單位

評核範圍：

顧問姓名：○○○ 顧問

案號：

### 壹、現況分析

#### 一、單位簡介或計畫簡介

### 貳、SWOT 分析

#### 一、優點：

#### 二、缺點：

#### 三、機會：

#### 四、威脅：

### 參、問題分析

#### 一、○○單位現階段問題或○○計畫現階段問題：

#### 二、前述問題分析如下：

### 肆、改善事項與具體成果（請依各項指標撰寫）

### 伍、結論

## TTQS 輔導滿意度調查表

說明：為瞭解到場輔導成效，作為今後改進之參考，請針對下列項目提供寶貴意見。謝謝您的合作！

### 壹、輔導服務滿意度調查（請針對每一項目勾選）

項目	意見調查	很不滿意 ←→ 很滿意				
		1	2	3	4	5
制度面	對 TTQS 的訓練品質系統認同度					
輔導顧問方面	1.對問題的分析能力					
	2.專業知識的了解程度					
	3.輔導規劃與建議的品質					
	4.時間流程的掌握					
	5.問題解決能力					
	6.溝通協調的能力					
	7.服務態度親切和善					
對貴單位效益程度	1.訓練品質提升的程度					
	2.對現行問題解決的幫助性					
	3.輔導建議的實用程度					
	4.接受輔導後對承辦人員的助益					
	5.接受輔導後對未來發展的效用					
	6.接受輔導後對產出效益的影響性					
行政服務	1.行政連繫與服務安排過程					
	2.對現場助理的服務					

### 貳、對本輔導計畫之具體建議：

---



---

### 參、對人力資源訓練之服務需求：

---



---

單位名稱：

填表人：

部 門：

聯絡電話：

備註：本「滿意度調查表」請單位於輔導服務完成後，填妥上列各項，俾便彙整，謝謝。

## 輔導結案報告

( 案號：\_\_\_\_\_ )

申請單位：

評核範圍：

執行單位：○○區服務中心

- ☐輔導服務申請表
- ☐權利義務同意書
- ☐單位簡介及訓練相關基本資料
- ☐輔導分案表
- ☐行政助理日誌
- ☐輔導滿意度調查表
- ☐顧問輔導日誌
- ☐輔導建議書
- ☐輔導報告書
- ☐TTQS 輔導服務簽到表
- ☐TTQS 輔導服務切結書

## 放棄評（檢）核聲明書

本單位 申請勞動部勞動力發展署「人才發展品質管理系統實施計畫」輔導服務，經輔導後，因

☐業務繁忙

☐TTQS 系統對本單位幫助不大

☐派來本單位之顧問對本單位幫助不大

☐其他原因：\_\_\_\_\_

放棄後續評（檢）核服務。

特 此

申請單位：\_\_\_\_\_。

承辦人：\_\_\_\_\_（請簽名及蓋章）。

負責人或最高階主管：\_\_\_\_\_（請簽名及蓋章）。

中華民國〇〇年〇〇月〇〇日



## TTQS 輔導服務切結書

立切結書人充分瞭解勞動部勞動力發展署主辦之人才發展品質管理系統實施計畫之輔導服務，由 TTQS 輔導顧問提供到場諮詢服務，協助建立 TTQS 制度。

立切結書人已瞭解輔導顧問不得藉輔導顧問之名義，進行業務承攬或從事營利之行為。輔導顧問如有違反規定，將依「人才發展品質管理系統作業要點」處理。立切結書人如與輔導顧問有任何本輔導服務以外之往來，致生任何損害、糾紛或賠償，願意自行負責。

此致

(○○區服務中心)

立同意書單位：

單位統一編號：

代 表 人：

(公司章)  
(簽章)

(依據公司分層管理原則為代表)

中 華 民 國   年   月   日

附件二十八：TTQS 評（檢）核服務申請表

## TTQS 評（檢）核服務申請表

聯絡人	*姓名：	*電話：	*E-mail：
	*部門／職稱：	*傳真：	公司網址：
申請類別	版本： <input type="checkbox"/> 人才發展品質管理系統評核表－企業機構版 <input type="checkbox"/> 人才發展品質管理系統評核表－訓練機構版 <input type="checkbox"/> 人才發展品質管理系統評核表－外訓版 <input type="checkbox"/> 人才發展品質管理系統評核表－辦訓能力檢核表		
*公司名稱或單位名稱		*統一編號	
評核範圍			
*成立日期		*負責人	
*主要產品服務項目		*資本額	萬元
*產業別		<input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 組織團體 <input type="checkbox"/> 職訓機構 <input type="checkbox"/> 工會	
行業別			
*立案地址 評（檢）核證書載明地址			
*評（檢）核地址			
*預計評（檢）核月份		年 月	
是否需避免派任同產業之評核委員		<input type="checkbox"/> 是，說明： <input type="checkbox"/> 否	
*員工人數	人		
*訊息來源： <input type="checkbox"/> 廣播節目 <input type="checkbox"/> 平面媒體（含車體廣告） <input type="checkbox"/> EDM <input type="checkbox"/> 網站 <input type="checkbox"/> 說明會 <input type="checkbox"/> 他人介紹 <input type="checkbox"/> 其他。（可複選）			
*申請目的： <input type="checkbox"/> 提升辦理教育訓練品質 <input type="checkbox"/> 申請成立職業訓練機構 <input type="checkbox"/> 申請職業訓練機構評鑑 <input type="checkbox"/> 申請國家人才發展獎 <input type="checkbox"/> 申請協助事業單位人力資源提升計畫 <input type="checkbox"/> 申請小型企業人力提升計畫 <input type="checkbox"/> 申請充電起飛計畫-補助事業單位辦訓 <input type="checkbox"/> 申請產業人才投資計畫 <input type="checkbox"/> 申請提升勞工自主學習計畫 <input type="checkbox"/> 申請充電起飛計畫-補助在職勞工參訓 <input type="checkbox"/> 申請青年就業讚計畫 <input type="checkbox"/> 辦理職前訓練單位考核 <input type="checkbox"/> 職能導向課程品質認證輔導 <input type="checkbox"/> 其他_____。（可複選）			
*是否曾參與過勞動部勞動力發展署其他計畫： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是： <input type="checkbox"/> 協助事業單位人力資源提升計畫 <input type="checkbox"/> 充電起飛計畫-補助事業單位辦訓 <input type="checkbox"/> 產業人才投資計畫 <input type="checkbox"/> 提升勞工自主學習計畫 <input type="checkbox"/> 充電起飛計畫-補助在職勞工參訓 <input type="checkbox"/> 青年就業讚計畫 <input type="checkbox"/> 國家人才發展獎 <input type="checkbox"/> 其他			
*是否願意提供評（檢）核結果予貴單位之輔導顧問參考： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
（主要產業別為職業工會才須勾選此選項）評核版本： <input type="checkbox"/> 訓練機構版 <input type="checkbox"/> 外訓版			
（申請辦訓能力檢核表者才須勾選此選項）			
中小企業認定標準			
◎以人數為依據（請擇一勾選）			
<input type="checkbox"/> 指依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人之事業。			
<input type="checkbox"/> 除上述規定外，其他符合中小企業認定標準第六條視同中小企業條件者。			

備註：\*代表必填欄位。

※附件：權利義務同意書、單位設立登記證明文件、單位簡介、組織圖、組織章程（營利事業單位可免提供）、最近一期之勞工保險費繳款單及明細表影本，或公司登記／商業登記實收資本額在新臺幣一億元以下之佐證文件（申請檢核服務需提供）、單位統一編號之佐證文件（首次申請單位需提供）

## TTQS 評（檢）核服務權利與義務同意書

本單位認同人力資本為事業機構之重要資產，並願意以最大的誠意，竭力配合勞動部勞動力發展署所提供之 TTQS 評（檢）核服務，並遵守下列規範，特此承諾。

1. 本單位已詳細閱讀人才發展品質管理系統作業要點及人才發展品質管理系統標準作業手冊，並願意遵守其相關規定。
2. 本單位享有每年度申請同版本評（檢）核服務次數以2次為限，各版本（表）申請加總次數以3次為限。（前述規範次數不包含展延申請次數）2次評（檢）核間應相隔三十日以上。
3. 本單位應準備適當且不受干擾之場所，以供評（檢）核服務之進行。
4. 本單位不任意更改評（檢）核日期。
5. 本單位同意政府機關（構）各相關計畫，如有需查詢申請單位評（檢）核結果，勞動部勞動力發展署將提供最近1次的評（檢）核結果為參考依據。
6. 填寫滿意度調查表及問卷，作為本計畫日後改進之參考。
7. 接受評（檢）核服務過程中，由分區服務中心進行全程錄音。
8. 提供評（檢）核服務之受評資料及佐證文件資料表（有關營業、機密及商業等資訊可適度遮蔽處理）作為本計畫撰寫評核報告書之參考依據。
9. 通過外訓版或辦訓能力檢核表評（檢）核之單位，由勞動部勞動力發展署發函證明，不另核發證書或獎牌。
10. 通過企業機構版、訓練機構版及外訓版評核之效期為2年，通過辦訓能力檢核表檢核之效期為1年。
11. 若有提供不實評（檢）核文件，經查證屬實，除撤銷評（檢）核等級外，願負相關法律責任。

立同意書單位：

（公司章）

評核結果函送地址：

單位統一編號：

代 表 人：（簽章）

（依據公司分層管理原則為代表）

中華民國 年 月 日

## TTQS 評（檢）核服務分案表

### 1. 審核文件

- ☐ 權利與義務同意書
- ☐ 單位設立登記證明文件
- ☐ 最近1期之勞工保險費繳款單及明細表影本（檢核）
- ☐ 單位簡介
- ☐ 組織圖
- ☐ 組織章程（營利事業單位可免提供）
- ☐ 證書或公文（展延）

### 2. 資料備齊者，正式執行派案

案號：

### 3. 使用版本：

- ☐ 人才發展品質管理系統評核表—企業機構版
- ☐ 人才發展品質管理系統評核表—訓練機構版
- ☐ 人才發展品質管理系統評核表—外訓版
- ☐ 人才發展品質管理系統評核表—辦訓能力檢核表

### 4. 依派案原則選定適合之評核委員

結論：本案服務方式：

- (1) 企業機構版或訓練機構版評核服務，  
評核委員：  
評核委員：
- (2) 外訓版評核服務或辦訓能力檢核表檢核服務，  
評核委員：  
評核委員：\_\_\_\_\_
- (3) 轉介至\_\_\_\_\_單位
- (4) 其他

承辦人員：\_\_\_\_\_

分區計畫經理：\_\_\_\_\_

## TTQS 評核委員通知單

收件者：○○○委員

寄件者：○○○

傳真電話：○○-○○○○○○○○

日期：○○年○○月○○日

電話：○○-○○○○○○○○

總頁數：連此頁共 ○ 頁

E-mail：○○○@○○○.○○○.○○

附件：單位之評（檢）核服務申請表

○○○委員您好：

附件為○○單位之評（檢）核服務申請表，請查收。您的助理為○○○。

和○○單位申請者約定評核日期、時間、地點如下：

日期：○○月○○日

時間：○午○○時○○分

地點：申請評（檢）核之單位地址

申請人：○○○先生／小姐

電話：○○-○○○○○○○○分機○○○

助理行動電話：○○○○-○○○○○○

請您準時到達。

祝

天天愉快

○○○○○區服務中心 ○○○敬傳

電話：○○-○○○○○○○○

傳真：○○-○○○○○○○○

E-mail：○○○@○○○.○○○.○○

## 申請單位評（檢）核服務行前通知單

收件者：○○單位 ○先生／小姐

寄件者：○○○

傳真電話：○○-○○○○○○○○

日期：○○年○○月○○日

電話：○○-○○○○○○○○#○○

評核版本：

○○○先生／小姐您好：

貴單位評（檢）核時間為○○年○○月○○日○午○○時○○分。將請委員及助理○○○先生/小姐至 貴單位進行評（檢）核。

建請 貴單位之負責專案主管與您一同出席，並請依據 TTQS 佐證文件資料表提供相關文件，以供評核委員參酌。預定進行流程及時間如下表所示：

項目	進 行 方 式	時間	備註
一	互相介紹並說明流程	5分鐘	由助理說明相關規定及流程
二	單位受評資料說明	20分鐘	說明與文件形式不拘，時間以不超過20分鐘為限。
三	討論評（檢）核查核流程	5分鐘	
四	查核佐證文件資料表之文件	60分鐘	如單位自主準備說明資料，提供委員參考，單位進行簡要報告。
五	Q & A	50分鐘	
六	召開閉門會議、共識達成並共同產出1份評（檢）核表	20分鐘	
七	建議回饋及資料整理	20分鐘	

企業機構版與訓練機構版評核、外訓版及辦訓能力檢核表總時數皆以3小時為原則，評核委員得視現場情況調整分配各階段流程時間。

若申請單位為協助事業單位人力資源提升計畫或產業人才投資計畫等補助計畫者，須於評（檢）核當日受評說明資料中，提及單位簡介等相關資料。

助理○○○先生/小姐連絡電話為○○○○-○○○○○○

祝工作愉快

區服務中心 ○○○敬傳

電話：○○-○○○○○○○○

傳真：○○-○○○○○○○○

E-mail：○○○@○○○.○○.○○

若於評（檢）核服務期間，發生評核委員或行政助理違反標準作業手冊內容，請告知分區服務中心，或採以下管道進行申訴：勞動部勞動力發展署（電話：02-89956133 傳真：02-89956139）。

## TTQS 評（檢）核行政助理日誌

單位名稱：	案號：																
評核範圍：	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; padding: 2px;">備</td> <td style="padding: 2px;">日期：</td> <td style="width: 15%; padding: 2px;">年</td> <td style="width: 10%; padding: 2px;">月</td> <td style="width: 10%; padding: 2px;">日</td> <td style="width: 10%; padding: 2px;">（第 次）</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">註</td> <td style="padding: 2px;">時間：</td> <td style="width: 15%; padding: 2px;">時</td> <td style="width: 10%; padding: 2px;">分</td> <td style="width: 10%; padding: 2px;">至</td> <td style="width: 10%; padding: 2px;">時 分</td> </tr> </table>	備	日期：	年	月	日	（第 次）	註	時間：	時	分	至	時 分				
備	日期：	年	月	日	（第 次）												
註	時間：	時	分	至	時 分												
行政助理姓名：	單位連絡人：																
<p>1.工作事項（含評（檢）核前準備）：</p> <p><input type="checkbox"/>準備所需文件：申請單位相關資料、簽到表、TTQS 評（檢）核表、交通圖等</p> <p><input type="checkbox"/>聯繫行程並確認無誤</p> <p><input type="checkbox"/>簽到</p> <p><input type="checkbox"/>請申請單位確認單位名稱及立案地址</p> <p><input type="checkbox"/>錄音</p> <p><input type="checkbox"/>評（檢）核結束時請單位填寫滿意度調查表</p> <p><input type="checkbox"/>相關經費與單據簽領</p> <p><input type="checkbox"/>其他，請說明：</p>																	
<p>2.流程、重點紀錄：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #d3d3d3;"> <th style="width: 15%; padding: 5px;">時 間</th> <th style="padding: 5px;">重點工作事項紀錄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">點- 點</td> <td></td> </tr> <tr><td style="padding: 5px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;"></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p style="margin-top: 10px;">評核委員是否依照本標準作業手冊及人才發展品質管理系統作業要點進行評（檢）核服務？</p> <p><input type="checkbox"/>是      <input type="checkbox"/>否，說明：</p> <p>（若有異常或特殊狀況，請填寫「TTQS 異常狀況處理報告」）</p>		時 間	重點工作事項紀錄	點- 點													
時 間	重點工作事項紀錄																
點- 點																	
<p>3.特殊或異常事件紀錄：</p> <p><input type="checkbox"/>收受不當贈與</p> <p><input type="checkbox"/>與單位有嚴重爭執</p> <p><input type="checkbox"/>單位未配合評核委員執行評（檢）核後之作業</p> <p><input type="checkbox"/>其他1.說明：</p> <p><input type="checkbox"/>其他2.說明：</p> <p><input type="checkbox"/>其他3.說明：</p>																	

助理：\_\_\_\_\_分區計畫經理（審核）：\_\_\_\_\_

## TTQS 評（檢）核服務簽到表

單位名稱：                    案號：

評核範圍：

日期：  年  月  日

時間：  點  分至  點  分

地點：

出席人員：

姓名	簽名
評核委員	
評核委員	
助理	
單位出席人員（含職稱）	
單位出席人員（含職稱）	
單位出席人員（含職稱）	

備註：請貴單位確認以下資訊，經確認無誤後，請單位代表於下方簽名：

單位名稱：

立案地址：

代表人：                    （簽名）



## TTQS 評（檢）核服務滿意度調查表

說明：為瞭解評（檢）核過程之成效，作為今後改進之參考，請針對下列項目提供寶貴意見。謝謝您的合作！

壹、評（檢）核滿意度調查（請針對每一項目勾選）：

注意：請分別針對兩位評核委員做回答。

項目		意見調查	很不滿意 ←→ 很滿意				
			1	2	3	4	5
制度面		評核建議具有價值性					
評核委員姓名		1.時間的掌握程度					
		2.溝通與表達能力					
		3.可提供受評核單位具體建議					
		4.服務態度親切和善					
評核委員姓名		1.時間的掌握程度					
		2.溝通與表達能力					
		3.可提供受評核單位具體建議					
		4.服務態度親切和善					
行政服務		1.行政支援滿意度					
		2.助理服務態度親切和善					

貳、對本評（檢）核計畫之具體建議：

---



---

參、對往後評（檢）核之服務需求：

---



---

單位名稱：\_\_\_\_\_ 填表人：\_\_\_\_\_

部 門：\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_

備註：本「滿意度調查表」請單位於評核服務完成後，填妥上列各項，俾便彙整，謝謝。



## 評（檢）核結案報告

（案號：\_\_\_\_\_）

申請單位：

評核範圍：

執行單位：○○區服務中心

☐ 評（檢）核服務申請表

☐ 權利與義務同意書

☐ 單位設立登記證明文件

☐ 單位最近一期之勞工保險費繳款單及明細表影本（檢核）

☐ 單位簡介

☐ 組織圖

☐ 組織章程（營利事業單位可免提供）

☐ 評（檢）核分案表

☐ 行政助理日誌

☐ 評（檢）核服務滿意度調查表

☐ TTQS 人才發展品質管理系統評核表

☐ TTQS 評（檢）核服務簽到表

☐ TTQS 評（檢）核結果審查紀錄表

☐ 綜合建議改善事項

☐ 證書或公文（展延）

## ○○區 TTQS 異常狀況處理報告

□評（檢）核服務□輔導服務□教育訓練 報告附件：□有 □無 紀錄人：

單位名稱： (案號)		會議時間： 年 月 日 點至 點 會議地點_____	
評核範圍：			
派案委員／顧問／講師姓名：			
背景異常問題	1.審查並簡述相關稽核證據之情形：		
	2.異常問題說明：		
處理與建議			
	<input type="checkbox"/> 本案列入分區服務中心追蹤觀察 <input type="checkbox"/> 建請勞動力發展署查證並記錄 <input type="checkbox"/> 其他		
會議主持人：			
與會者：			

備註：本報告為本計畫之評核、輔導暨教育訓練流程改善之用，不限於違反相關作業手冊異常狀況時使用。

## 綜合建議改善事項

單位名稱：			申請案號：		
評核範圍					
計畫（Plan）：  設計（Design）  執行（Do）  查核（Review）  成果（Outcome）					
評核委員簽名		評核委員簽名		單位簽名	
分區服務中心專用章：			日期： 年 月 日		

## TTQS 人才發展品質管理系統評核表—企業機構版

單位名稱：			申請案號：		
評核範圍：					
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	評核意見說明	
<b>計畫 (Plan)</b>	<b>明確性</b>	1. 組織願景/使命/策略的揭露與目標及需求的訂定			
		2. 明確的訓練政策與目標以及高階主管對訓練的承諾及參與			
		3. 明確的 PDDRO 訓練體系及明確的核心訓練類別			
	<b>系統性</b>	4. 訓練品質管理的系統化文件資訊			
	<b>連結性</b>	5. 訓練規劃及經營目標達成的連結性			
	<b>能力</b>	6. 訓練單位與部門主管訓練發展能力及責任 部門主管包含事業部、利潤			

		中心與功能性 (研發、財務、 行銷、業務、 人資及其他等) 部門主管			
設計 (Design)	7.訓練需求相關的 職能分析及應用		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、設施與環境及訓練評估方法...		
	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。		展現課程規劃流程，利益關係人有適當參與課程設計及審查。 展現利益關係人參與課程設計及審查有適當之紀錄。		
	10.訓練資源的採購 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.訓練計畫及目標 需求的結合		展現課程之設計產出符合訓練目標及訓練需求。		
執行 (Do)	12. 訓練 內 涵	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。		
		12b 依據訓練 目標選擇教材 切合性	展現教材評選作業流程及訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程及訓練目標之		

	按計畫執行的程度	12c 依據訓練目標遴選師資切合性	切合性。 展現教學方法及訓練目標之切合性。 展現合適之教學環境及相關設備，並有定期維護紀錄。		
		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.學習成果的移轉及運用		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，或展現適當的獎懲措施，促進訓練達個人、小組團隊及組織績效改善之成果。		
	14.訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化		展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析及運用紀錄。 對訓練流程相關文件或紀錄有適當的保存及建檔。		
查核 (Review)	15.評估報告及定期性綜合分析		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及回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。		
	16.管控及異常矯正處理		展現整體訓練過程中，有持續管控且符合程序要求，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 分析及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、支持及評價	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。			
額外加分	1.於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，通過職能導向認證之課程，每通過1門加0.5分。 2.於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，持續辦理取得職能導向認證之課程，每辦理1班加0.5分，每門職能導向認證課程以辦理1班為限。 3.以上額度外加分機制每次評核最高加2分。				
總分					
評核委員簽名		評核委員簽名			

單位名稱：	申請案號：
評核範圍：	
<p>建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議)</p> <p>計畫</p> <p>指標1：</p> <p>指標2：</p> <p>指標3：</p> <p>指標4：</p> <p>指標5：</p> <p>指標6：</p> <p>設計</p> <p>指標7：</p> <p>指標8：</p> <p>指標9：</p> <p>指標10：</p> <p>指標11：</p> <p>執行</p> <p>指標12：</p> <p>指標13：</p> <p>指標14：</p> <p>查核</p> <p>指標15：</p> <p>指標16：</p> <p>成果</p> <p>指標17：</p> <p>指標18：</p> <p>指標19：</p>	
分區服務中心專用章：	日期： 年 月 日
<p>※計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定）</p> <p>1分：具本項目基礎認知。</p> <p>2分：對本項目僅具認知且部分執行，但無明確紀錄或文件證明。</p> <p>3分：有執行本項目及作業流程，但無完整文書紀錄及手冊。</p> <p>4分：有執行本項目，且有一致性的作業流程、完整過程紀錄及文書手冊；即具有「說、做、寫」及「流程上下連結」的一致性。</p> <p>5分：有執行本項目及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。</p> <p>※備註：</p> <p>1.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</p>	

- 目，17、18及19項未執行為0分，惟1分後始具0.5分之調整，其他則依據標尺分數評分。
- 2.計分級距：評核委員應參酌各指標內涵，依據前揭計分標準級距評分，經評定級距後，再視申請單位實際評核情形、該級距之表現、與下一級距之程度差距，經專業判斷形成共識後，酌予以0.5分為調整範圍。
- 3.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。
- 3-1.回饋及分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋及分享。
- 3-2.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。
- 4.加分機制：
- 4-1.於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，通過職能導向認證之課程，每通過1門加0.5分。
- 4-2.於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，持續辦理取得職能導向認證之課程，每辦理1班加0.5分，每門職能導向認證課程以辦理1班為限。
- 4-3.以上額度外加分機制每次評核最高加2分。

## TTQS 人才發展品質管理系統評核表—訓練機構版

單位名稱：			申請案號：		
評核範圍：					
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	評核意見說明	
<b>計畫 (Plan)</b>	<b>明確性</b>	1.訓練機構未來經營方向及目標之訂定			
		2.對外明確的訓練政策			
		3.明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別			
	<b>系統性</b>	4.訓練品質管理的系統化文件資訊			
	<b>連結性</b>	5.訓練規劃及經營目標的連結性			
	<b>能力</b>	6.訓練機構的行政管理能力及訓練主管相關職能			

設計 (Design)	7.訓練需求相關的職能分析及應用		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、設施及環境、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及審查。 展現利益關係人參與課程設計及審查有適當之紀錄。		
	10.訓練資源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.訓練計畫及目標需求的結合		展現對外訓練之課程規劃產出符合（委託單位）訓練目標及訓練需求。		
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及訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程及訓練目標之切合性。 展現教學方法及訓練目標之切合性。 展現合適之教學環境及相關設備，並有定期維護紀錄。		
		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		展現提供受訓人員或客戶，將課程所學		

	建議或協助		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.訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化		展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析及運用紀錄。 對訓練流程相關文件或紀錄有適當的保存及建檔。		
查核 (Review)	15.評估報告及定期性綜合分析		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及回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。		
	16.管控及異常矯正處理		展現整體訓練過程中，有持續管控且符合程序要求，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。		
	<b>18. 訓練系統的一般性功能</b> <b>—目標客戶及學員的評價</b>		評分標準： 1分 目標客戶及學員認為訓練有部分效果，然而未有具體紀錄及評量。 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。		
	<b>19. 訓練系統的市場功能</b> <b>—目標市場及顧客的價值創造</b>		評分標準： 1分 目標市場及顧客價值均有提升，然而未有具體紀錄及評量。 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。		
<b>額外加分</b>	1.於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，通過職能導向認證之課程，每通過1門加0.5分。 2.於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，持續辦理取得職能導向認證之課程，每辦理1班加0.5分，每門職能導向認證課程以辦理1班為限。 3.以上額度外加分機制每次評核最高加2分。				
<b>總分</b>					
<b>評核委員簽名</b>			<b>評核委員簽名</b>		

單位名稱：	申請案號：
評核範圍：	
<p>建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議)</p> <p>計畫</p> <p>指標1：</p> <p>指標2：</p> <p>指標3：</p> <p>指標4：</p> <p>指標5：</p> <p>指標6：</p> <p>設計</p> <p>指標7：</p> <p>指標8：</p> <p>指標9：</p> <p>指標10：</p> <p>指標11：</p> <p>執行</p> <p>指標12：</p> <p>指標13：</p> <p>指標14：</p> <p>查核</p> <p>指標15：</p> <p>指標16：</p> <p>成果</p> <p>指標17：</p> <p>指標18：</p> <p>指標 19：</p>	
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分：具本項目基礎認知。

2分：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分：有執行本項目及作業流程，但無完整文書紀錄及手冊。

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

5分：有執行本項目及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，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分之調整，其他則依據標尺分數評分。

2.計分級距：評核委員應參酌各指標內涵，依據前揭計分標準級距評分，經評定級距後，再視申請單位實際評核情形、該級距之表現、與下一級距之程度差距，經專業判斷形成共識後，酌予以0.5分為調整範圍。

3.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。

3-1.回饋及分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋及分享。

3-2.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。

4.加分機制：

4-1.於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，通過職能導向認證之課程，每通過1門加0.5分。

4-2.於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，持續辦理取得職能導向認證之課程，每辦理1班加0.5分，每門職能導向認證課程以辦理1班為限。

4-3.以上額度外加分機制每次評核最高加2分。

## TTQS 人才發展品質管理系統評核表—外訓版

單位名稱：			申請案號：		
評核範圍：					
評核委員：				評核日期： 年 月 日	
項目	評核指標項目及內涵說明（以下為例，但不以此為限）			計分	評核意見說明
計畫 (Plan)	1. 明確性	1a 組織未來經營方向及計畫的訂定	申請單位訂有明確的定位、經營方向及營運計畫，定期進行修正及確認。		
		1b 對外明確的訓練政策	申請單位能有明確的培訓對象類別，並提出對該對象的訓練重點或相關職能提升目標，且與未來經營方向及營運計畫有相關連結。		
	2. 系統性	2.適當的訓練品質管理制度	申請單位是否具備符合 PDCA（計畫、實施、查核、處置）的相關系統化標準作業流程，並適時更新。		
	3. 能力	3.訓練單位的行政管理及相關職能	申請單位有資源、訂立明確的執掌，以提供適當的訓練行政管理。訓練相關人員具有適當的能力以執行訓練相關工作		
	小計（每項分數加總）				
設計 (Design)	4.訓練課程的規劃及設計		申請單位於訓練課程規劃時，是否具備適當的課程設計作業流程，並可完整提出符合需求單位、會員或受訓者需求的訓練目標、訓練方法、選擇適當的講師、訓練日程安排等等。		
	5.利益關係人的過程參與		申請單位於課程規劃時，是否參考專家、講師、培訓對象、業主等相關人員之意見，並納入訓練的相關決策中。		
	6.訓練計畫與目標需求的結合		訓練單位所提出的訓練課程計畫是否符合會員、需求單位或受訓者需求。		

	7.訓練資源購買程序的規格化		申請單位是否對訓練相關採購事項（含講師），予以評估，並有適當紀錄。		
	小計（每項分數加總）x 0.5				
執行 (Do)	8.訓練內涵按計畫執行的程度	8a 訓練單位執行外部訓練時，對學員資格、訓練必要條件及基本能力，是否有明確的陳述、紀錄、要求與確實確認。			
		8b 訓練單位執行外部訓練時，在訓練教材的挑選上，是否依據個別課程的特性需求或原則進行篩選。			
		8c 師資及訓練目標的切合性			
		8d 教學方法及課程目標的切合性。			
	9.紀錄及資訊系統		申請單位對於訓練流程所產生的相關文件，是否有系統化的建檔。並有適當的分析，如學員、課程之搜尋或預算、時數之統計等。		
	10.軟硬體設備		訓練單位是否提供適當的設備與訓練服務（如場地、空調、單槍、茶水及相關設備等等）		
	小計（每項分數加總）				
查核 (Review)	11.檢討報告和定期的綜合分析		於課程結束後，申請單位之訓練人員應定期提出課程檢討報告，或召開課程檢討會議，評估項目包含規劃、設計、執行、查核及結果等各階段，並確認矯正措施及未來改善的事項。		
	12.檢討項目之有效改善		申請單位對於檢討報告或定期綜合分析之改進項目，是否予以有效矯正及改善。		
	小計（每項分數加總）x 2				
成果 (Outcome)	13.訓練成果評估的多元性和完整性 訓練單位就訓練成果評估執行之程度及完整性，評估等級分為反	未執行（1分）			
		13a 反應評估：如滿意度調查等（2分）			
		13b 學習評估：如考試、心得報			

	應、學習、行為及成果評估。	告等（3分）		
		<b>13c</b> 行為評估：如課後行動計畫查核、行為評估、技能檢定等（4分）		
		<b>13d</b> 成果評估：如組織績效成果等（5分）		
	<b>14.訓練系統的評價</b> 總和評分：客戶、學員對訓練單位訓練產品的提供，是否具備完整的、有彈性及回饋反應的訓練系統，以不斷改善訓練產品之成效之認定感。	申請單位可提出需求單位或受訓學員的課後問卷調查證明如下的狀態： ●訓練無價值、缺乏任認同感（1分） ●對訓練系統沒有特殊感覺（2分） ●認同訓練有一定的改善成效（3分） ●訓練已達能力及績效改善（4分） ●超越訓練設定的目標及價值（5分）		
	<b>15.訓練成果</b>	● 高會員滿意度 ● 高證照通過率 ● 高階主管對訓練的滿意度 ● 訓後敘薪增加 ● 其他 1分為無特殊績效，2分為有一點特殊績效，3分為一般，4分為有具體特殊績效（需留下紀錄），5分為有顯著特殊績效（需留下紀錄）		
	小計（第13項 x2+第14項+第15項）			
總分				
評核委員簽名				

單位名稱：	申請案號：
評核範圍：	
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： 設計 指標4： 指標5： 指標6： 指標7： 執行 指標8： 指標9： 指標10： 查核 指標11： 指標12： 成果 指標13： 指標14： 指標15：	
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分：具本項目基礎認知。 2分：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分：有執行本項目及作業流程，但無完整文書紀錄及手冊。 4分：有執行本項目，且有一致性的作業流程、完整過程紀錄及文書手冊；即具有「說、做、寫」及「流程上下連結」的一致性。 5分：有執行本項目及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，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分之調整，其他則依據標尺分數評分。 2.計分級距：評核委員應參酌各指標內涵，依據前揭計分標準級距評分，經評定級距後，再視申請單位實際評核情形、該級距之表現、與下一級距之程度差距，經專業判斷形成共識後，酌予以0.5分為調整範圍。 3.評核公開事項：現場評核結束後給予單位整體回饋及分享，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。 3-1.回饋及分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋及分享。 3-2.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。	

## TTQS 人才發展品質管理系統評核表—辦訓能力檢核表

單位名稱：			申請案號：		
評核範圍：					
評核委員：				檢核日期： 年 月 日	
項目	檢核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	計分	評核意見說明
計畫 (Plan)	明確性	1.組織願景/使命/策略的揭露與目標及需求的訂定	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及參與	依照組織情境及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及參與。 展現組織年度訓練目標及訓練重點。		
	連結性	3.訓練規劃及經營目標達成的連結性	說明如何連結組織需求及訓練發展方向。 展現如何連結訓練發展方向及訓練行動計畫與（策略性）重點課程。		
		能力	4.訓練單位與部門主管訓練發展能力及責任 部門主管包含事業部、利潤中心與功能性（研發、財務、行銷、業務、人資及其他等）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)	5.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...		
	6.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		展現課程規劃流程，利益關係人有適當參與課程設計及審查。 展現利益關係人參與課程設計及審查有適當之紀錄。		

	練部門人員、高階主管、講師或專家等。			
	7.訓練資源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。	
	8.訓練計畫與目標需求的結合		展現課程之設計產出符合訓練目標及訓練需求。	
執行 (Do)	9.訓練內涵按計畫執行的程度	9a 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及訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程及訓練目標之切合性。 展現教學方法及訓練目標之切合性。 展現合適之教學環境及相關設備，並有定期維護紀錄。	
		9b 依據訓練目標選擇教材切合性		
		9c 依據訓練目標遴選師資切合性		
		9d 依據訓練目標選擇教學方法切合性		
		9e 依據課程目標選擇教學環境及設備		
	10.訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化		展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析及運用紀錄。 對訓練流程相關文件或紀錄有適當的保存及建檔。	
查核 (Review)	11.評估報告及定期性綜合分析		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及回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。	
	12.管控及異常矯正處理		展現整體訓練過程中，有持續管控且符合程序要求，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)	13.訓練成果評估的多	13a 反應評估	0分 未執行。 1分 執行滿意度調查。 2分 分析及回饋運用在下次之課程規劃之參考依據。	
		13b 學習評估	0分 未執行。	

	元性和完整性		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。		
	14.高階主管對於訓練發展的認知、支持及評價		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。		
總分		原始分數/69*100=_____（計算到小數第一位，第二位後無條件進入）			
評核委員簽名					



單位名稱：	申請案號：
評核範圍：	
<p>建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議)</p> <p>計畫</p> <p>指標1：</p> <p>指標2：</p> <p>指標3：</p> <p>指標4：</p> <p>設計</p> <p>指標5：</p> <p>指標6：</p> <p>指標7：</p> <p>指標8：</p> <p>執行</p> <p>指標9：</p> <p>指標10：</p> <p>查核</p> <p>指標11：</p> <p>指標12：</p> <p>成果</p> <p>指標13：</p> <p>指標14：</p>	
分區服務中心專用章：	日期： 年 月 日
<p>※計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定）</p> <p>1分：具本項目基礎認知。</p> <p>2分：對本項目僅具認知且部分執行，但無明確紀錄或文件證明。</p> <p>3分：有執行本項目及作業流程，但無完整文書紀錄及手冊。</p> <p>4分：有執行本項目，且有一致性的作業流程、完整過程紀錄及文書手冊；即具有「說、做、寫」及「流程上下連結」的一致性。</p> <p>5分：有執行本項目及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。</p> <p>※備註：</p> <p>1.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分之調整，其他則依據標尺分數評分。</p> <p>2.計分級距：評核委員應參酌各指標內涵，依據前揭計分標準級距評分，經評定級距後，再視申請單位實際評核情形、該級距之表現、與下一級距之程度差距，經專業判斷形成共識後，酌予以0.5分為調整範圍。</p> <p>3.評核公開事項：現場評核結束後給予單位整體回饋及分享，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。</p> <p>3-1.回饋及分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋及分享。</p> <p>3-2.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。</p>	

## TTQS 人才發展品質管理系統評核表評核結果 等級分數標準一覽表

一、企業機構版與訓練機構版評核結果等級分數如下：

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	63-53.5
未通過	53以下

二、外訓版評核與辦訓能力檢核表檢核結果合格分數為50分，不另分等級。

三、通過外訓版評核與辦訓能力檢核表評（檢）核之單位，由勞動部勞動力發展署發函證明，不另核發證書或獎牌。

## TTQS 人才發展品質管理系統【查核佐證文件資料表】—企業機構版

單位名稱：			申請案號：	
評核範圍：				
項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
計畫 (Plan)	明確性	1.組織願景/使命/策略的揭露與目標及需求的訂定	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。	<input type="checkbox"/> 組織發展策略或策略地圖說明及揭露。(p.13；000 手冊中第 0 頁；官網首頁) <input type="checkbox"/> 組織的願景與核心發展使命的說明及揭露。 <input type="checkbox"/> 組織年度的事業行動計畫發展涵蓋人力資源的發展及訓練規劃內容、主題或方向的佐證。 <input type="checkbox"/> 其他：
		2.明確的訓練政策與目標以及高階主管對訓練的承諾及參與	依照組織情境及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及參與。 展現組織年度訓練目標及訓練重點。	<input type="checkbox"/> 訓練政策與承諾員工年度訓練的佐證資料。 <input type="checkbox"/> 員工訓練或進修辦法。 <input type="checkbox"/> 對員工訓練成果的評估標準的訂定與說明。 <input type="checkbox"/> 其他：
		3.明確的 PDDRO 訓練體系及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。	<input type="checkbox"/> 訓練體系圖解及核心訓練類別名稱。 <input type="checkbox"/> 員工訓練及組織事業發展相關的證明。 <input type="checkbox"/> 員工訓練核心類型及促進關鍵績效指標 (KPI) 的關係。 <input type="checkbox"/> 其他：
	系統性	4.訓練品質管理的系統化文件資訊	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。	<input type="checkbox"/> 人才發展品質管理手冊。手冊內可參考 TTQS 架構精神、ISO 精神，例如「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」與「訓練實施的標準化作業流程 (SOP)」等內容。 <input type="checkbox"/> 其他：
	連	5.訓練規	說明如何連結組織	<input type="checkbox"/> 員工訓練與組織年度事業計畫

項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
	結 性	劃及經營目標達成的連結性	目標、需求及訓練發展方向。 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。	與員工訓練規劃連結的證明。 <input type="checkbox"/> 訓練課程體系、訓練重點與組織業務策略方向連結的證明。 <input type="checkbox"/> 訓練規劃及達到組織訓練績效目標連結的證明。 <input type="checkbox"/> 其他：
	能 力	6.訓練單位與部門主管訓練發展能力及責任 部門主管包含事業部、利潤中心與功能性（研發、財務、行銷、業務、人資及其他等）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。	<input type="checkbox"/> 訓練或人資部門人員的經驗與專業能力的要求。 <input type="checkbox"/> 訓練或人資部門人員職位所需職能的說明書。 <input type="checkbox"/> 訓練或人資部門的職能評估表等資料。 <input type="checkbox"/> 部門主管訓練發展能力及責任的規範。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 其他：
設計 （Design）	7.訓練需求相關的職能分析及應用		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。	<input type="checkbox"/> 工作說明書或職務說明書。 <input type="checkbox"/> 職位所需職能落差分析資料。 <input type="checkbox"/> 職能落差分析資料的應用等。 <input type="checkbox"/> 其他：
	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、設施與環境及訓練評估方法...	<input type="checkbox"/> 訓練（方案）設計流程的說明書。 <input type="checkbox"/> 界定訓練目標的說明書。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 訓練管控、查核及成果評估方法設計說明。 <input type="checkbox"/> 其他：
	9.利益關係人的參與過程可能之主要利		展現課程規劃流程，利益關係人有適當參與課程設計	<input type="checkbox"/> 課程規劃/設計會議的會議紀錄/簽到冊。 <input type="checkbox"/> 學員課程設計問卷調查。

項目	評核指標項目	內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
	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。	及審查。 展現利益關係人參與課程設計及審查有適當之紀錄。	<input type="checkbox"/> 課程規劃/設計相關訪談紀錄（主管/學員/講師）。 <input type="checkbox"/> 相關內部簽呈...等。 <input type="checkbox"/> 其他：
	10.訓練資源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。	<input type="checkbox"/> 遴選標準/流程（講師/教材）及相關管控表/評量表。 <input type="checkbox"/> 訂定內、外部講師遴選辦法。 <input type="checkbox"/> 其他：
	11.訓練計畫及目標需求的結合	展現課程之設計產出符合訓練目標及訓練需求。	<input type="checkbox"/> 課程設計文件及相關訓練設計/規劃書等。 <input type="checkbox"/> 訓練需求調查問卷與訪談結果的統計分析。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 訓練目標說明文件。 <input type="checkbox"/> 其他：
執行（Do）	<div>12. 訓練內涵按計畫執行的程度</div> <div>12a 依據訓練目標遴選學員切合性</div> <div>12b 依據訓練目標選擇教材切合性</div> <div>12c 依據訓練目標遴選師資切合性</div> <div>12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性</div>	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及訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程及訓練目標之切合性。 展現教學方法及訓練目標之切合性。 展現合適之教學環境及相關設備，並有定期維護紀錄。	<input type="checkbox"/> 學員遴選條件及資格標準。 <input type="checkbox"/> 教材評選作業流程。 <input type="checkbox"/> 課程講師遴選作業流程。 <input type="checkbox"/> 教學方法。 <input type="checkbox"/> 教學環境與相關設備，並有定期維護紀錄。 <input type="checkbox"/> 訓練課程講師手冊。 <input type="checkbox"/> 課程學員使用的課程手冊。 <input type="checkbox"/> 訓練課程計畫書。 <input type="checkbox"/> 訓練計畫、訓練目標與課程目標佐證說明。 <input type="checkbox"/> 其他：

項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料 （並註明資料來源及頁碼）
		12e 依據課程目標選擇教學環境與設備		
	13.學習成果的移轉及運用		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，或展現適當的獎懲措施，促進訓練達個人、小組團隊及組織績效改善之成果。	<input type="checkbox"/> 具有訓練移轉行動計畫與行動查核表。 <input type="checkbox"/> 部門主管有創造、參與學習成果轉移環境的證明資料。 <input type="checkbox"/> 促進應用的安排的證明資料。 <input type="checkbox"/> 建構學習心得交流的平台或社群。 <input type="checkbox"/> 績效考核機制。 <input type="checkbox"/> 課後回饋機制（如行動方案）。 <input type="checkbox"/> 相關人事命令。 <input type="checkbox"/> 其他：
	14.訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化		展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析及運用紀錄。 對訓練流程相關文件或紀錄有適當的保存及建檔。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 訓練檔案管理系統。 <input type="checkbox"/> 完整的訓練文件建檔資料。 <input type="checkbox"/> 是否提供查詢功能，並具持續改善機制。 <input type="checkbox"/> 資訊系統化程度及檢索速度。 <input type="checkbox"/> 其他：
查核 （Review）	15.評估報告及定期性綜合分析		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及回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。	<input type="checkbox"/> 訓後定期性綜合檢討或管理審查制度會議紀錄。 <input type="checkbox"/> 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、檢討及改進的方法。 <input type="checkbox"/> 訓練執行評估指標分析及相關統計分析。 <input type="checkbox"/> 訓後改善建議追蹤報告。 <input type="checkbox"/> 其他：
	16.管控及異常矯正處理		展現整體訓練過程中，有持續管控且符合程序要求，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	<input type="checkbox"/> 訓練過程的管控方法及紀錄。 <input type="checkbox"/> 訓練異常處理方法、紀錄與工具。 <input type="checkbox"/> 訓練的內外稽核流程及紀錄。 <input type="checkbox"/> 其他：

項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料 （並註明資料來源及頁碼）
			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 分析及回饋運用在下次之課程規劃之參考依據。	<input type="checkbox"/> 課後滿意度調查分析表及課後檢討講師、學員、人資、部門主管等利益關係人的建議回饋紀錄。 <input type="checkbox"/> 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）。 <input type="checkbox"/> 依反應評估進行課程改善的行動方案。 <input type="checkbox"/> 其他：
		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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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）。 <input type="checkbox"/> 回饋會議紀錄（含對後續課程的開課建議事項）...等。 <input type="checkbox"/> 其他：
		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。	<input type="checkbox"/> 課後行動計畫表。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 訓練項目相關的績效考核表。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 其他：
		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	<input type="checkbox"/> 訓練相關的組織績效訓練後成果評估調查機制。 <input type="checkbox"/> 組織 KPI 評估檢討報告。 <input type="checkbox"/> 教育訓練績效報告中，具體呈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。

項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
			確實且有績效。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 展現經營績效及訓練貢獻連結的機制或方法。 <input type="checkbox"/> 其他：
	18.高階主管對於訓練發展的認知、支持及評價		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。	1分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 建制各項課後行動查核的表單或文件（需具有高階主管審評）。 <input type="checkbox"/> 其他： 2分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 經高階主管確認的滿意度與實作等紀錄證明。 <input type="checkbox"/> 經高階主管確認的不定期查訪紀錄分析表。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 與訓練相關的高階主管問卷調查表。 <input type="checkbox"/> 主管肯定員工訓後參加證照考驗、技能檢定的成果。 <input type="checkbox"/> 其他： 3分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 員工薪資提升紀錄（可證明與訓練有關）。 <input type="checkbox"/> 其他： 4分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 訓練效益評估報告。



項目	評核指標項目	內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
			<input type="checkbox"/> 員工滿意度調查表。 <input type="checkbox"/> 學習心得交流刊物。 <input type="checkbox"/> 年度調查報告。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 主管訓練承諾（對訓練成效具改善之功效、對訓練發展的認知及感受）。 <input type="checkbox"/> 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） <input type="checkbox"/> 其他： 5分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 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響平面報導等檔案）。 <input type="checkbox"/> 高階主管可以說出訓練有何特殊績效獲企業內外部擴散效果。 <input type="checkbox"/> 高階主管認為訓練有創造特殊績效或擴散效果。 <input type="checkbox"/> 其他：
	19.訓練成果	<p>評分標準：</p> <p>1分 有初步成果，但沒有具體的佐證資料。</p> <p>2分 有初步成果，且有部分佐證資料。</p> <p>3分 個人績效改善成果。</p> <p>4分 部門績效改善成果。</p> <p>5分 組織績效改善成果，特殊績效。</p>	1分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 提出心得與知識分享執行成效。 <input type="checkbox"/> 有證據顯示有初步成果，但沒有具體的佐證資料。 <input type="checkbox"/> 其他： 2分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 有初步成果，具有部分佐證資料。 <input type="checkbox"/> 有執行訓練，且部分單位人員肯定。 <input type="checkbox"/> 提出員工參訓與薪酬、考核或升遷連結說明。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 能具體呈現學員能運用所學於職務中。

項目	評核指標項目	內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料 （並註明資料來源及頁碼）
			<input type="checkbox"/> 企業系統及流程面改善提案報告。 <input type="checkbox"/> 其他： 3分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 單位內個人工作績效（考核）明顯改善。 <input type="checkbox"/> 個人績效改善成果（生產平均產值）。 <input type="checkbox"/> 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）。 <input type="checkbox"/> 訓後主管問卷調查表。 <input type="checkbox"/> 員工訓後追蹤調查表。 <input type="checkbox"/> 考試測驗成績表。 <input type="checkbox"/> 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）。 <input type="checkbox"/> 其他： 4分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 部門業績或組織氣氛調查改善。 <input type="checkbox"/> 部門績效改善成果。 <input type="checkbox"/> 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）。 <input type="checkbox"/> 公司年度績效逐年提升。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 其他： 5分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 組織績效改善成果，特殊績效（ROI、人均產值提升）。 <input type="checkbox"/> 組織特殊績效相關佐證。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 與訓練有關的獎狀或感謝函。 <input type="checkbox"/> 與訓練有關的組織重大改善提案報告與成果證明。 <input type="checkbox"/> 其他：

※計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定）

1分：具本項目基礎認知。

2分：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分：有執行本項目及作業流程，但無完整文書紀錄及手冊。

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

5分：有執行本項目及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，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分之調整，其他則依據標尺分數評分。

2.計分級距：評核委員應參酌各指標內涵，依據前揭計分標準級距評分，經評定級距後，再視申請單位實際評核情形、該級距之表現、與下一級距之程度差距，經專業判斷形成共識後，酌予以0.5分為調整範圍。

3.評核公開事項：現場評核結束後給予單位整體回饋及分享，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。

3-1.回饋及分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋及分享。

3-2.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。

## TTQS 人才發展品質管理系統【查核佐證文件資料表】—訓練機構版

單位名稱：			申請案號：	
評核範圍：				
項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
計畫 (Plan)	明確性	1. 訓練機構未來經營方向及目標之訂定	訓練單位未來經營方向及營運計畫的訂定。 訓練機構定位及目標客戶的訂定。	<input type="checkbox"/> 中長程的業務發展規劃策略地圖。（p.13；OOO手冊中第O頁；官網首頁） <input type="checkbox"/> 目標市場需求調查。 <input type="checkbox"/> 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）。 <input type="checkbox"/> 課程產品及流程的檢討分析。 <input type="checkbox"/> 各類別訓練課程年度成長計畫。 <input type="checkbox"/> 單位工作達成年度績效目標的訂定及目標分析等佐證資料。 <input type="checkbox"/> 其他：
		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。 依照訓練機構情境及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、訓練績效及訓練發展方向...。 展現訓練機構對外的年度訓練目標與訓練發展重點課程。	<input type="checkbox"/> 對學員訓練成果有評核標準的訂定及說明。 <input type="checkbox"/> 與訓練政策有關之訓練產品與市場定位。 <input type="checkbox"/> 補助參與機構公開招生課程或進階課程優惠辦法之規定。 <input type="checkbox"/> 公開公布訓練機構年度訓練課程。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 其他：
		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，發展重點及核心能力。	<input type="checkbox"/> 訓練體系圖解及核心訓練類別名稱。 <input type="checkbox"/> 學員訓練及訓練機構事業發展相關的證明。 <input type="checkbox"/> 學員訓練類型及促進關鍵績效指標（KPI）。 <input type="checkbox"/> 學員訓練及學員職務相稱的證明。 <input type="checkbox"/> 其他：

項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
	系統性	4.訓練品質的管理系統文訊	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。	<input type="checkbox"/> 訓練需求的定期調查與分析。 <input type="checkbox"/> 不同訓練課程的設計與規劃方向。 <input type="checkbox"/> 訓練的提供方式及選擇的指標。 <input type="checkbox"/> 訓練結果的評估、訓練實施的依據及標準化作業流程（SOP）。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 其他：
	連結性	5.訓練規劃及目標的連結性	說明對外訓練發展課程及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。	<input type="checkbox"/> 學員訓練及訓練機構年度事業計畫的相關資料。 <input type="checkbox"/> 訓練課程體系及訓練機構業務策略方向的相關資料。 <input type="checkbox"/> 訓練規劃及達到客戶課程績效目標的證明資料。 <input type="checkbox"/> 其他：
	能力	6.訓練機構的行政管理及訓練主管職力訓練相關能力	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。 展現訓練部門主管具備能充分了解訓練單位發展方向訂定及執行之能力。	<input type="checkbox"/> 工作經驗的相關受訓證明。 <input type="checkbox"/> 專業訓練人員職能評估方法等證明。 <input type="checkbox"/> 訓練機構具備執行訓練業務相關職能的說明。 <input type="checkbox"/> 其他：
設計 (Design)	7.訓練需求相關的職能分析及應用		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。	<input type="checkbox"/> 訓練課程計畫配合客戶及受訓者需求、職能需求的調查規劃的證明。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 對相關職能分析及運用的方法均能適時檢討隨時改進。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 其他：
	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	<input type="checkbox"/> 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及改善過程。 <input type="checkbox"/> 針對訓練方案的系統設計能適時

項目	評核指標項目	內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料 （並註明資料來源及頁碼）
		方法、課程時程安排、師資遴選、學員遴選條件、訓練教材、設施及環境、訓練評估方法...等。	<p>檢討及改善，執行後有良好效果。</p> <p>☐ 課程規劃會議紀錄展現訓練課程設計流程，擬定訓練評估方法並作為訓練成效評估的依據，且有佐證資料可查。</p> <p>☐ 其他：</p>
	<b>9.利益關係人的參與過程</b> 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及審查。 展現利益關係人參與課程設計及審查有適當之紀錄。	<p>☐ 課程規劃書（能顯示包含講師、行政、企業學員、用人之主管之意見納入課程設計與審查之考量）。</p> <p>☐ 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）。</p> <p>☐ 針對需求單位進行訪談並留有紀錄與統計分析。</p> <p>☐ 所有的討論、會議或E-mail均留有完整紀錄並經簽核後存檔。</p> <p>☐ 其他：</p>
	<b>10.訓練資源的採購程序及甄選標準</b>	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。	<p>☐ 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）。</p> <p>☐ 相關文件能記錄近年來對於課程之評估、採購、簽約與後續管理作業的檢討及改善。</p> <p>☐ 大型採購均辦理會議通過、師資遴聘後亦經過會議或審查通過並留有紀錄。</p> <p>☐ 其他：</p>

項目	評核指標項目	內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
	11.訓練計畫及目標需求的結合	展現對外訓練之課程規劃產出符合（委託單位）訓練目標及訓練需求。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 各課程單元內容均能達成訓練規劃的目標。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 規劃課程依學員及結訓學員意見訂定訓練課程，且流程有完整紀錄。 <input type="checkbox"/> 其他：
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及訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程及訓練目標之切合性。 展現教學方法及訓練目標之切合性。 展現合適之教學環境及相關設備，並有定期維護紀錄。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 設備安檢或是場地投保證明。 <input type="checkbox"/> 其他：
	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	<input type="checkbox"/> 相關文件紀錄能證實近年來對訓練成果轉移及達成的檢討，並有具體佐證資料。 <input type="checkbox"/> 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措施，促進訓練達個人、小組團隊及組織績效改善的成果。

項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
			進訓練成果轉移的達成並展現適當資料說明。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 其他：
	14.訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化		展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析及運用紀錄。 對訓練流程相關文件或紀錄有適當的保存及建檔。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 訓練檔案管理系統。 <input type="checkbox"/> 完整的訓練文件建檔資料。 <input type="checkbox"/> 是否提供查詢功能，並具持續改善機制。 <input type="checkbox"/> 資訊系統化程度及檢索速度。 <input type="checkbox"/> 其他：
查核 (Review)	15.評估報告及定期性綜合分析		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及回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。	<input type="checkbox"/> 訓後定期性綜合檢討或管理審查制度會議紀錄。 <input type="checkbox"/> 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、檢討及改進的方法。 <input type="checkbox"/> 訓練執行評估指標分析及相關統計分析。 <input type="checkbox"/> 訓後改善建議追蹤報告。 <input type="checkbox"/> 其他：
	16.管控及異常矯正處理		展現整體訓練過程中，有持續管控且符合程序要求，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。	<input type="checkbox"/> 訓練流程的管控方法及紀錄。 <input type="checkbox"/> 訓練異常處理方法、紀錄與工具。 <input type="checkbox"/> 訓練的內外稽核流程與紀錄。 <input type="checkbox"/> 其他：
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。	<input type="checkbox"/> 課後滿意度調查分析與課後檢討講師、學員、人資、部門主管等利益關係人的建議回饋紀錄。 <input type="checkbox"/> 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）。 <input type="checkbox"/> 依反應評估進行課程改善的行動方案。



項目	評核指標項目		內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
			3分 依修正決定，進行課程改善有具體成效。	<input type="checkbox"/> 其他：
		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。	<input type="checkbox"/> 考試紀錄、學員心得報告、照片與紀錄、訓後學員職涯規劃建議表。 <input type="checkbox"/> 對課程評量及學員建議進行檢討與紀錄。 <input type="checkbox"/> 結案報告書、課後訓練機構的課程檢討行動計畫查核紀錄。 <input type="checkbox"/> 其他：
		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。	<input type="checkbox"/> 學員訓後動態調查表。 <input type="checkbox"/> 參訓學員的學習成果實施行動計畫表追蹤紀錄。 <input type="checkbox"/> 派訓單位主管對參訓學員的學習成效評估表。 <input type="checkbox"/> 知識管理社群討論。 <input type="checkbox"/> 神秘客實地稽核（外部稽核）課後機制等。 <input type="checkbox"/> 其他：
		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。	<input type="checkbox"/> 訓後調查表。 <input type="checkbox"/> 就業及考照追蹤紀錄。 <input type="checkbox"/> 品質不良率下降統計表。 <input type="checkbox"/> 派訓單位主管對參訓學員的學習成效評估表。 <input type="checkbox"/> 學員就業證明。 <input type="checkbox"/> 感謝函。 <input type="checkbox"/> 學員訓後雇主問卷調查表。 <input type="checkbox"/> 其他：
	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，然而未有具體紀錄及評量。 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	1分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 口述目標客戶及學員認為訓練有其功能，僅有滿意度調查，但未有具體紀錄及評量。 <input type="checkbox"/> 建立目標客戶及學員滿意度調查機制（系統及流程面）。 <input type="checkbox"/> 感謝函。 <input type="checkbox"/> 其他： 2分之常見參考佐證資料： <input type="checkbox"/> 問卷調查等顯示目標客戶及學員

項目	評核指標項目	內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
		<p>的效果。</p> <p>4分 目標客戶及學員認為訓練有顯著具體績效。</p>	<p>認為訓練有達成能力提升的效果。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 執行目標客戶及學員滿意度調查及分析（系統及流程面）。</li> <li><input type="checkbox"/> 提出目標客戶及學員對訓練達能力提升之說明（學習技能面）。</li> <li><input type="checkbox"/> 學員培訓前後自我評量表及雷達分析圖呈現提升效果。</li> <li><input type="checkbox"/> 指導學員參加技能競賽獲獎。</li> <li><input type="checkbox"/> 感謝函。</li> <li><input type="checkbox"/> 證照獲取率。</li> <li><input type="checkbox"/> 其他：</li> </ul> <p>3分之常見參考佐證資料：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 問卷調查及課後行動計畫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。</li> <li><input type="checkbox"/> 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）。</li> <li><input type="checkbox"/> 高證照通過率之證明資料。</li> <li><input type="checkbox"/> 提高薪資紀錄。</li> <li><input type="checkbox"/> 社群網站知識討論區，人員使用網站頻率高。</li> <li><input type="checkbox"/> 其他：</li> </ul> <p>4分之常見參考佐證資料：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 問卷調查及課後行動計畫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及提升均有顯著的效果。</li> <li><input type="checkbox"/> 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）。</li> <li><input type="checkbox"/> 輔導考照及學員回訓率持續提高。</li> <li><input type="checkbox"/> 會員人數逐年增加。</li> <li><input type="checkbox"/> 其他：</li> </ul>
	19. 訓練系統的市場功能 — 目標市場及顧客的價值創造	<p>評分標準：</p> <p>1分 目標市場及顧客價值均有提升，然而未有具體紀錄及評量。</p> <p>2分 目標市場及顧客價值均有部分提升效果。</p>	<p>1分之常見參考佐證資料：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 目標市場及顧客價值均有提升，然而未有具體紀錄及評量。</li> <li><input type="checkbox"/> 提出心得與知識分享執行成效（系統及流程面）。</li> <li><input type="checkbox"/> 口頭說明學員訓後就業狀況，但未有具體紀錄及評量。</li> <li><input type="checkbox"/> 學員考照通過率有增加，但未有</li> </ul>

項目	評核指標項目	內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
		<p>3分 目標市場及顧客價值均有一定程度提升的效果。</p> <p>4分 目標市場及顧客價值均有顯著具體的提升績效。</p>	<p>具體紀錄及評量。</p> <p><input type="checkbox"/> 感謝函。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：</p> <p>2 分之常見參考佐證資料：</p> <p><input type="checkbox"/> 有具體紀錄可辨識目標市場及顧客價值均有部份提升效果。</p> <p><input type="checkbox"/> 相關證據顯示有初步訓練成果，且有部份佐證資料。</p> <p><input type="checkbox"/> 提出學員滿意度、考試測驗或心得報告（學習技能面）。</p> <p><input type="checkbox"/> 提出課後追蹤調查與分析結果、證照通過情形（學習技能面）。</p> <p><input type="checkbox"/> 部份會員透過訓練後，事業成就上突破原有格局。</p> <p><input type="checkbox"/> 企業主雇用結訓後學員，肯定機構訓練的成效。</p> <p><input type="checkbox"/> 部份學員能運用所學於職務中。</p> <p><input type="checkbox"/> 進行訓後薪資調查，部份訓後學員微幅調薪。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：</p> <p>3 分之常見參考佐證資料：</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 相關證據顯示個人訓練後之績效改善成果。</p> <p><input type="checkbox"/> 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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 學員訓後創業案例。</p> <p><input type="checkbox"/> 學員證照通過、就業率高。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人產品不良件數有下降趨勢。</p> <p><input type="checkbox"/> 每年訓練班次、人次均持續成長。</p> <p><input type="checkbox"/> 會員人數及會費收入均逐年增加。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：</p> <p>4 分之常見參考佐證資料：</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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</p>

項目	評核指標項目	內涵說明（以下為例，但不以此為限）	常見參考佐證資料（並註明資料來源及頁碼）
			<p>學或研發成果社會面。</p> <p><input type="checkbox"/> 提出報章雜誌採訪或電子媒體訪問之正面消息（其他）。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人績效提升（薪資提升或獎勵升遷之紀錄）。</p> <p><input type="checkbox"/> 證照通過率高及就業率大幅提升。</p> <p><input type="checkbox"/> 運用資訊系統普及率。</p> <p><input type="checkbox"/> 顧客滿意度提升。</p> <p><input type="checkbox"/> 組織近三年營業額持續成長。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：</p>

※計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定）

1分：具本項目基礎認知。

2分：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分：有執行本項目及作業流程，但無完整文書紀錄及手冊。

4分：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分：有執行本項目及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，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分之調整，其他則依據標尺分數評分。

2.計分級距：評核委員應參酌各指標內涵，依據前揭計分標準級距評分，經評定級距後，再視申請單位實際評核情形、該級距之表現、與下一級距之程度差距，經專業判斷形成共識後，酌予以0.5分為調整範圍。

3.評核公開事項：現場評核結束後給予單位整體回饋及分享，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。

3-1.回饋及分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋及分享。

3-2.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。

## 服務異常處理申請書

### 一、基本資料

申請者	<input type="checkbox"/> 單位 <input type="checkbox"/> 個人
申請者名稱/姓名	
服務案號	
聯絡人及職稱	
聯絡電話	
E-mail	
聯絡地址	

### 二、意見說明

事件	說明	理由及證據

附註：1.請附相關佐證。2.本表不敷使用時，請自行增列填製。

<input type="checkbox"/> 單位申請 (單位用印、負責人簽名或用印)	<input type="checkbox"/> 個人申請 (個人簽名)
日期：	日期：

## TTQS 評（檢）核結果證明補發申請書

單位名稱		統一編號	
評核範圍		評（檢）核案號	
評（檢）版本	<input type="checkbox"/> 企業機構版 <input type="checkbox"/> 訓練機構版 <input type="checkbox"/> 外訓版 <input type="checkbox"/> 辦訓能力檢核表		
備註	1. 評核結束後以公文通知評核結果，通過評核之申請單位，由勞發署核發證書，其證書以電子文件發放（外訓版評核與辦訓能力檢核表除外）。 2. 若公文遺失，填寫本表申請補發公文作為證明。		

備註：以上均為必填欄位。

本單位基於上述原因，申請補發 TTQS 評（檢）核結果公文證明。

此致

勞動部勞動力發展署

申請單位：\_\_\_\_\_（單位或評核範圍印信）

代表人：\_\_\_\_\_（簽章）

（依據單位分層管理原則為代表）

中華民國〇〇年〇〇月〇〇日

## TTQS「教育訓練課程」不預告查核紀錄表

<b>分區服務中心</b>		<b>查核日期</b>	年 月 日
<b>課程名稱</b>	<input type="checkbox"/> 第一次課程 <input type="checkbox"/> 第二次課程 <input type="checkbox"/> 第三次課程 <input type="checkbox"/> 第四次課程		
<b>課程地點</b>		<b>課程時間</b>	年 月 日 時 分至 時 分:
<b>講師姓名</b>		<b>督課助理</b>	
<b>查核項目</b>	<b>是</b>	<b>否</b>	<b>查核意見</b>
1. 學員名冊是否齊備			
2. 簽到冊是否齊備			應到：__人；實到：__人 (查核時間：__:__)
3. 受查核課程名稱與時程表是否符合			
4. 講師與時程表是否符合			
5. 實際開課時間與時程表是否符合			
6. 實際開課地點與時程表是否符合			
7. 現場是否有督課助理			
8. 實際學員簽到冊與學員名冊是否相符			
9. 課程教材是否完整			
10. 教學環境與設備是否良好			
11. 講師對於時間與進度掌握是否得宜			
12. 講師與學員間溝通的氣氛是否良好			
13. 講師執行課程時，是否帶入其個人產品行銷			
<b>整體查核結果</b>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 待改善，原因：		
<b>其他說明事項</b>			
<b>查核人員簽名</b>			

## TTQS「輔導服務」不預告查核紀錄表

分區服務中心		查核日期	年 月 日
申請案號		輔導時間	年 月 日 (第○次) 時 分至 時 分
單位名稱		評核範圍	
輔導版本	<input type="checkbox"/> 企業機構版 <input type="checkbox"/> 訓練機構版 <input type="checkbox"/> 外訓版 <input type="checkbox"/> 辦訓能力檢核表		
輔導顧問		行政助理	
查核項目		是	否
		查核意見	
1. 行政助理日誌是否齊備			
2. 簽到表是否齊備			
3. 受查核單位名稱與時程表是否符合			
4. 輔導顧問與時程表是否符合			
5. 輔導時間與時程表是否符合			
6. 行政助理與時程表是否符合			
7. 輔導顧問對於時間與進度掌握狀況是否得宜			
8. 輔導顧問與受輔導單位雙方溝通的氣氛是否良好			
9. 助理於現場是否確實協助輔導顧問執行業務			
10. 輔導服務流程是否符合標準作業手冊規定			
整體查核結果	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 待改善，原因：		
其他說明事項			
查核人員簽名			



## TTQS「評（檢）核服務」不預告查核紀錄表

分區服務中心		查核日期	年 月 日
申請案號		評核時間	年 月 日 時 分至 時 分
單位名稱		評核範圍	
評（檢）核版本	<input type="checkbox"/> 企業機構版 <input type="checkbox"/> 訓練機構版 <input type="checkbox"/> 外訓版 <input type="checkbox"/> 辦訓能力檢核表		
評核委員		行政助理	
查核項目		是	否
1. 行政助理日誌是否齊備			
2. 簽到表是否齊備			
3. 受查核單位與時程表是否符合			
4. 評核委員與時程表是否符合			
5. 評（檢）核時間與時程表是否符合			
6. 行政助理與時程表是否符合			
7. 評核委員對於時間與進度掌握狀況是否得宜			
8. 評核委員與受評（檢）核單位雙方溝通的氣氛是否良好			
9. 助理於現場是否確實協助評核委員執行業務			
10. 評（檢）核服務流程是否符合標準作業手冊規定			
整體查核結果	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 待改善，原因：		
其他說明事項			
查核人員簽名			