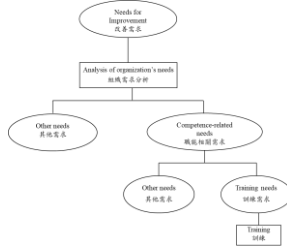
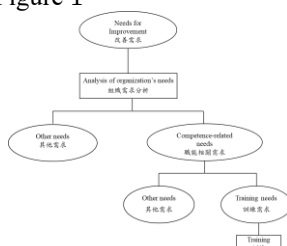


## ISO 指標可關聯應用 TTQS（企業機構版）關聯性參考資料表

| 項目           | 檢核指標項目 | 列舉適當佐證資料項目                  | ISO10015：1999<br>(QM-Guidelines for training)                                                                    | ISO 9001：2015                                                                                                     | ISO29990：2010 |
|--------------|--------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 計畫<br>(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    | Figure 1<br>                   | 4 組織環境<br>4.1 瞭解組織與所處環境<br>4.2 瞭解利益關係人需求與期望<br>4.3 確定品質管理系統範圍                                                     | 4.2 策略與營運管理   |
|              |        | 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 | 4.2.2 界定組織的需求<br>Figure 1<br> | 5 領導<br>5.1 領導與承諾<br>5.1.1 通則<br>5.1.2 顧客為重<br>5.2 政策<br>5.2.1 品質政策制定<br>5.2.2 品質政策溝通<br>5.3 組織角色、責任與職權<br>7.3 認知 | 4.2 策略與營運管理   |
|              |        | 3 明確的PDDRO訓練體系及明確的核心訓練類別    |                                                                                                                  | 4.4 品質管理系統與過程<br>6 規劃<br>6.1 風險與機會因應措施<br>6.2 品質目標達成規劃<br>6.3 變更規劃                                                | 4.2 策略與營運管理   |
|              | 系統性    | 4 訓練品質管理的系統化文件資訊            |                                                                                                                  | 8 執行<br>(8.2.3.2：保留文件化資訊)                                                                                         | 4.1 一般管理要求    |



| 項目             | 檢核指標項目                                                        |                                                                     | 列舉適當佐證資料項目                                                                                       | ISO10015：1999<br>(QM-Guidelines for training)                     | ISO 9001：2015                                                                                                   | ISO29990：2010                                                                   |
|----------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                | 連接性                                                           | 5 訓練規劃及經營目標達成的連結性                                                   | 1. 說明如何連結組織目標、需求及訓練發展方向。<br>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。                                    | 4.2.2 界定培訓需求                                                      | 6 規劃<br>6.1 風險與機會因應措施<br>6.2 品質目標及其實現之規劃<br>6.3 變更之規劃<br>8.1 執行規劃與管控                                            | 4.2 策略與營運管理                                                                     |
|                | 能力                                                            | 6 訓練單位與部門主管訓練發展能力及責任<br>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 | 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。<br>2. 展現部門主管對人員發展之責任且具備適當的人員發展能力。                                  |                                                                   | 7 支援<br>7.1 資源<br>7.1.1 通則<br>7.1.2 人員<br>7.2 職能<br>7.3 認知                                                      | 4.6.1 學習服務機構員工與共事夥伴職能                                                           |
| 設計<br>(Design) | 7 訓練需求相關的職能分析及應用                                              |                                                                     | 1. 展現課程設計過程中有進行適當的職能落差分析。<br>2. 展現職能分析之方法及紀錄。                                                    | 4.2.3 界定與分析職能要求<br>4.2.4 職能審查<br>4.2.5 界定職能缺口<br>4.2.6 判別職能缺口解決方法 | 7.2 職能                                                                                                          | 3.1 確定學習需求                                                                      |
|                | 8 訓練方案的系統設計                                                   |                                                                     | 1. 展現訓練發展課程規劃時，有適當的訓練課程設計流程。<br>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、設施及環境、訓練評估方法…。 | 4.3.1 通則<br>4.3.2 界定制約條件<br>4.3.3 培訓方法和選擇準則<br>4.3.4 培訓計畫規格       | 8.3 設計及開發產品與服務<br>8.3.1 通則<br>8.3.2 設計與開發規劃<br>8.3.3 設計與開發輸入<br>8.3.4 設計與開發管制<br>8.3.5 設計與開發輸出<br>8.3.6 設計與開發變更 | 3.1.3 學習內容與流程<br>3.2.3 課程規劃                                                     |
|                | 9 利益關係人的參與過程<br>可能之主要利益關係人，如：受訓學員、客戶、部門主管、訓練部門人員、高階主管、講師或專家等。 |                                                                     | 1. 展現課程規劃流程，利益關係人有適當參與課程設計及審查。<br>2. 展現利益關係人參與課程設計與審查有適當之紀錄。                                     | 4.1.3 人員參與                                                        | 8.2.1 顧客溝通                                                                                                      | 3.1.1 通則<br>3.1.2 利益關係人需求<br>3.1.3 學習內容與流程<br>3.2.1 學習服務目標與範圍規範<br>4.10 利益關係人回饋 |



| 項目         | 檢核指標項目               |                                                                                    | 列舉適當佐證資料項目                                                                                                                              | ISO10015：1999<br>(QM-Guidelines for training)                                                                  | ISO 9001：2015                                                                                                                                                                                                              | ISO29990：2010               |
|------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|            | 10 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準 |                                                                                    | 1. 展現課程設計時，有適當的流程進行師資(含內部講師)、教材或合格廠商評估選擇。<br>2. 流程應有適當辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業。                                                              | 4.1.2 採購培訓相關產品與服務<br>4.3.5 選擇培訓提供者                                                                             | 7 支援<br>7.1 資源<br>7.1.1 通則<br>7.1.2 人員<br>7.1.3 設備<br>7.1.4 執行環境<br>7.1.5 監督與評量資源<br>8.2 產品與服務要求<br>8.2.1 顧客溝通<br>8.2.2 確定產品與服務要求<br>8.2.3 審查產品與服務要求<br>8.2.4 變更產品與服務要求<br>8.4 管控外部供應流程、產品與服務<br>8.4.1 通則<br>8.4.2 管制類型與程度 |                             |
|            | 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及訓練需求。                                                                                                                   | 4.2.7 界定培訓需求規格<br>4.3.3 培訓方法和選擇準則<br>4.3.4 培訓計畫規格                                                              | 8.3 產品與服務設計及開發<br>8.3.1 通則<br>8.3.2 設計與開發規劃<br>8.3.3 設計與開發輸入<br>8.3.4 設計與開發管制<br>8.3.5 設計與開發輸出<br>8.3.6 設計與開發變更                                                                                                            | 3.1.3 學習內容與流程<br>3.2.1 課程規劃 |
| 執行<br>(Do) | 12 訓練內按查行程度          | 12a 依據訓練目標遴選學員切合性<br>12b 依據訓練目標選擇教材切合性<br>12c 依據訓練目標遴選師資切合性<br>12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性 | 1. 展現學員遴選條件及資格標準切合訓練目標需求。<br>2. 展現教材評選作業流程及訓練目標之切合性。<br>3. 展現課程講師遴選作業流程及訓練目標之切合性。<br>4. 展現教學方法及訓練目標之切合性。<br>5. 展現合適之教學環境與相關設備，並有定期維護紀錄。 | 4.3.3 培訓方法與選擇標準<br>4.3.4 培訓計畫規格<br>4.3.5 選擇培訓提供者<br>4.4.2 提供支援<br>4.4.2.1 訓前支援<br>4.4.2.2 訓中支援<br>4.4.2.3 訓後支援 | 8.5 供應生產與服務<br>8.5.1 生產與服務供應管制<br>8.5.2 識別與追溯姓<br>8.5.4 防護<br>8.6 產品與服務之放行                                                                                                                                                 | 3.3.3 學習環境                  |



| 項目              | 檢核指標項目               |                     | 列舉適當佐證資料項目                                                                                    | ISO10015：1999<br>(QM-Guidelines for training)              | ISO 9001：2015                                                                                                                                | ISO29990：2010                                                                                  |
|-----------------|----------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                      | 12c 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。                                 | 4.4.2 提供支援<br>4.4.2.1 訓前支援<br>4.4.2.2 訓中支援<br>4.4.2.3 訓後支援 | 8.5.2 識別與追溯姓<br>8.5.5 交貨後活動                                                                                                                  | 3.2.2 學習移轉的支援與監控方法規範                                                                           |
|                 | 14 訓練資料分類與建檔及管理資訊系統化 |                     | 1. 展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析及運用紀錄。<br>2. 對訓練流程相關文件或紀錄有適當的保存及建檔。                                 | 4.5.2 收集資料並準備評估報告                                          | 7.5 文件化資訊<br>7.5.1 通則<br>7.5.2 建立與更新<br>7.5.3 文件化資訊管制                                                                                        |                                                                                                |
| 查核<br>(Review)  | 15 評估報告及定期性綜合分析      |                     | 1. 展現定期的課後檢討紀錄及適當的審查檢討改善機制。<br>2. 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。                        | 4.5 評估培訓成果<br>4.5.1 通則<br>4.5.2 收集資料並準備評估報告                | 7.4 溝通<br>9 績效評估<br>9.1 監督、評量、分析與評估<br>9.1.1 通則<br>9.1.2 顧客滿意<br>9.1.3 分析與評估<br>9.3 管理審查<br>9.3.1 通則<br>9.3.2 管理審查輸入<br>9.3.3 管理審查輸出         | 3.4 提供學習服務提供的監控<br>3.5 評價學習服務提供者<br>3.5.1 評價目標與範圍<br>3.5.2 學習評價<br>3.5.3 評價學習服務<br>4.4 預防與矯正措施 |
|                 | 16 管控及異常矯正處理         |                     | 1. 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。<br>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。 | 5.1 通則<br>5.2 驗證培訓流程                                       | 8.5.1 生產與服務供應管制<br>8.5.6 變更管制<br>8.7 不符合輸出之管制<br>9.1.3 分析與評估<br>9.2 內部稽核<br>9.3.2 管理審查輸出<br>10 持續改進<br>10.1 通則<br>10.2 不符合與矯正措施<br>10.3 持續改進 | 3.4 提供學習服務提供的監控<br>4.3 管理審查<br>4.4 預防與矯正措施<br>4.9 內部稽核                                         |
| 成果<br>(Outcome) | 17 訓練成果評估的多元性和完整性    | 17a 反應評             | 0 分 未執行。<br>1 分 執行滿意度調查。<br>2 分 分析及回饋運用在下次之課程規劃之參考依據。                                         | 4.5 評估培訓成果<br>4.5.1 通則<br>4.5.2 收集資料並準備評估報告                | 9.1.1 通則<br>9.1.2 顧客滿意<br>9.1.3 分析與評估                                                                                                        | 3.4 提供學習服務提供的監控<br>3.5.2 學習評價                                                                  |



| 項目 | 檢核指標項目                 | 列舉適當佐證資料項目                                                                                                                        | ISO10015：1999<br>(QM-Guidelines for training) | ISO 9001：2015                            | ISO29990：2010 |
|----|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|---------------|
|    | 17b 學習評估               | 0分 未執行。<br>1分 執行考試或實作評量。<br>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。<br>1分 執行課後行動計畫評估。<br>2分 有評估機制且有執行。<br>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。<br>1分 評估訓練成效是否達成組織或工作之需求。<br>2分 有評估機制且有執行。<br>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：<br>1分 高階主管認為訓練有少許的改善功效。<br>2分 高階主管認為訓練有一定的改善功效。<br>3分 高階主管認為訓練有達成人員能力提升。<br>4分 高階主管認為訓練有達組織績效改善<br>5分 高階主管認為訓練有創造特殊績效或擴散效果。 |                                               | 7.3 認知<br>9.1 監督、評量、分析與評估<br>9.1.3 分析與評估 |               |
|    | 19 訓練成果                | 評分標準：<br>1分 有初步成果，但沒有具體的佐證資料。<br>2分 有初步成果，且有部分佐證資料。<br>3分 個人績效改善成果。<br>4分 部門績效改善成果。<br>5分 組織績效改善成果，特殊績效。                          | 5.2 驗證培訓流程                                    | 9.1 監督、評量、分析與評估<br>9.1.3 分析與評估           |               |

備註：

1. 本表僅供相關指標對應參考，佐證文件請依各指標要求內涵進行準備與評分。
2. 表頭各 ISO 驗證名稱冒號後方為該版本年度，後續 ISO 如有更新，請自行參酌適用版本。