

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	<p>訓練單位未來經營方向及營運計畫的訂定。</p> <p>訓練機構定位及目標客戶的訂定。</p>	<input type="checkbox"/> 中長程的業務發展規劃策略地圖。（p.13；OOO手冊中第0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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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...。</p> <p>展現訓練機構對外的年度訓練目標與訓練發展重點課程。</p>	<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	<p>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。</p>	<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.訓練品質的化資管系統件文訊	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.訓練規劃及經營目標的連結性	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.訓練機構的行政能訓管的管力練及主關職能	展現訓練單位有適當的分工及人員有足夠的訓練相關能力以執行對外訓練業務。 展現訓練部門主管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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 對需求單位進行訪談並留有紀錄與統計分析。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 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）	
	<b>11.訓練計畫及目標需求的結合</b>	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)	<b>12.訓練內涵按計畫執行的程度</b>	<b>12a依據訓練目標遴選學員切合性</b> <b>12b依據訓練目標選擇教材切合性</b> <b>12c依據訓練目標遴選師資切合性</b> <b>12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性</b> <b>12e 依據課程目標選擇教學環境與設備</b>	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：
	<b>13.提供學習成果移轉的建議或協助</b>	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）
查核 (Review)		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：
	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：
成果 (Outcome)	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：
	17.訓練成果評估的多元性和完整性	17a 反應評估	<input type="checkbox"/> 0分未執行。 <input type="checkbox"/> 1分執行滿意度調查。 <input type="checkbox"/> 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。

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>
	<p><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></p>	<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）
			學或研發成果社會面。 <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）。 <input type="checkbox"/> 個人績效提升（薪資提升或獎勵升遷之紀錄）。 <input type="checkbox"/> 證照通過率高及就業率大幅提升。 <input type="checkbox"/> 運用資訊系統普及率。 <input type="checkbox"/> 顧客滿意度提升。 <input type="checkbox"/> 組織近三年營業額持續成長。 <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。