

第一次接受 TTQS 評核就上手

- TTQS 評核委員 張哲魁

買好的早餐仍在袋子裡微弱地吐著熱氣，望著會議室裡排列整齊的文件夾，只祈禱著今日評核委員的「處方」能療癒連續幾天的胃痛。縱使已能將 PDDRO 各指標倒背如流，但仍不知從何著手，或因為心裡總是擔心著遺漏了什麼，而焦慮不已…… 大概有不少單位的辦訓人員，在第一次接受 TTQS 評核前，都有類似上述的心情吧。

對於多數中小型事業單位或工會等組織，因為人力較少或人事異動頻繁等因素，不少辦訓人員仍然視接受 TTQS 評核為一件苦差事，若加上長官強烈期許能提升組織評核結果的等級，辦訓人員的肩上更是有如千斤重擔，甚至夜不成眠。因此，本文希望能分享一些實用建議，幫助中小型單位或組織準備得更順利，以減輕面對評核時的不安，或因此獲得理想的評核結果。

在評核時，很可能產生以下兩個問題：

一、 資料不齊全：該歸檔的沒歸檔，或因為一開始未執行、保留相關紀錄，例如課程設計會議紀錄，評核前才知道要準備時已是時不我予。

二、 受評準備事項有遺漏：例如沒有準備延長線，或忘了通知某主管或同仁到場…… 等等，多少會影響到單位人員的心情。

要解決以上問題，最重要的就是要確保文件或工作項目無遺漏，並且讓承辦人員與主管的溝通是具體明確的。這時，我們所熟知的標準化與文字化，便可以派上用場。

本文所建議的標準化，具體而言是指歸檔資料與受評核的前置作業。
茲分述如下：

一、歸檔資料標準化

為了避免遺漏，將目前最佳實務保留下來，並且在評核後，知道哪些地方需要被改善，以及知道是否真的改善了，建議歸檔（佐證）資料項目要標準化，讓工作流程達到穩定，也就是組織先將每個指標已盤點出的文件或紀錄項目，以目錄的方式放在各卷宗最前頁，隨著課程的進行，按部就班地依照預訂項目歸檔，而目錄這時候同時也變身成了檢核表，主管若想了解準備進度如何，只要逐項確認是否存在，即可瞭解具體量化的進度，例如應備佐證文件 50 項，已備妥 30 項，其進度就是 60%，這樣可以避免主管和承辦人員心中心中的一把尺是不同的刻度，達到明確溝通的效果。就算剛接手的人也能夠依這個目前最佳實務檢視應該準備哪些資料。

2. 受評核前置作業標準化

評核的準備資料如果都妥當之後，剩下的只是場地佈置與接待事宜，但往往很多人會忽略把它標準化，因為會覺得：很簡單啊，到時候再處理就好。可是依據研究，大腦在記憶方面是有缺陷的：我們的短期記憶一般一次最多只能容納五到九件事。若你非要放進十件事，一定會有事情被擠出短期記憶。（資料來源：Google 時代一定要會的整理術 Getting Organized In The Google Era，頁 19）

如果我們認清了大腦的缺點就可以知道，再簡單的項目與進度都應該把它寫下來，否則都有可能被遺忘。另外一點，文件化的描述可以做為主管跟承辦人員一個明確溝通的平台，否則主管一時也想不清楚交辦什麼事，只是單純的問一下：「都準備好了嗎？」通常承辦人員為了避免主管耽心，會反射式地順口說：「都差不多了」。這個「差不

多」到底完成了什麼或者是預計做什麼，主管心裡完全沒有譜。萬一在現場才發現漏掉這個漏掉那個，完全不如主管的期望，那不就很「掉漆」嗎？

因此，當我們建立了歸檔資料(目錄)與受評前置作業的標準流程後，在接受評核的過程當中，如果發現有任何的遺漏或可以改善的地方，我們立即寫進來，把它改版變成第2版、第3版.....這個持續更新的版本，就是我們目前最佳的實務，也符合了標準化作業流程的精神。

當我們按照已經規劃的項目，一樣一樣地去完成的時候，就不太需要煩惱到底還有什麼沒有做。當然這並不是指每一項文件都歸檔後我們的工作就已經達到完美，成績已篤定坐銅望銀接近金，而是，當我們把應該做的項目都做完之後，就不需要耽什麼心了。剩下的就是評核之後，將評核過程有遺漏的地方，或委員提供的改善建議，立即補充或修正目前的歸檔資料目錄，作為持續改善的一環，這樣的目錄不就成了我們往上提升的行動方案嗎？反之，如果我們的行動方案只是放在會議紀錄或筆記本裡不去翻閱，那將很容易被遺忘。英諺裡有云「Out of sight out of mind」，所以標準化、文字化，不僅能完整涵蓋人事時地物，達到明確的溝通，也可以減少我們大腦的負擔，減少焦慮，讓我們看清楚應該改善哪些地方，以及確認哪一些地方被改善了。

最後一個建議則是，不妨將這個目錄或前置作業計畫放到雲端位置，如果有什麼想法，立即能利用手機記錄下來，避免把這個靈感忘了，說不定這個靈感，就是讓你從銅牌到銀牌，或是從銀牌到金牌的臨門一腳。雲端工具還有另一個好處是可以分享協作，不只能把你的想法分享給同仁或是主管，大家也可以隨時把自己的想法補充上來，讓TTQS的準備計畫更為完整，而且對於掌握分工項目的進度也很有用，

因為透過檢視同一張表，就能知道彼此最新執行現況，進而能互相提醒避免遺漏，為受評作業做到最佳的準備。

希望以上的分享可以幫助很多單位，接受 TTQS 評核第一次就上手，或是讓成績更上一層樓。