

人才發展品質管理系統作業要點

中華民國 100 年 4 月 22 日勞職訓字第 1000508087 號令訂定發布
中華民國 101 年 2 月 22 日勞職能字第 1010500022 號令修正
中華民國 101 年 3 月 23 日勞職能字第 1010501027 號令修正
中華民國 101 年 5 月 9 日勞職能字第 1010508030 號令修正
中華民國 101 年 11 月 13 日勞職能字第 1010501916 號令修正
中華民國 103 年 5 月 6 日勞動發法字第 1031812636 號令修正
中華民國 103 年 7 月 15 日勞動發能字第 10318092182 號令修正
中華民國 104 年 6 月 22 日勞動發能字第 10405058361 號令修正
中華民國 107 年 7 月 17 日勞動發能字第 10705074561 號令修正
中華民國 108 年 12 月 2 日勞動發能字第 10805134441 號令修正
中華民國 110 年 1 月 20 日勞動發能字第 10905207811 號令修正

一、勞動部（以下簡稱本部）為提升職業訓練單位之辦訓能力與促進人才發展及投資，推動人才發展品質管理規範，特訂定本要點。

二、本要點所定人才發展品質管理規範，以人才發展品質管理系統（Talent Quality-management System，以下簡稱本系統）作為評（檢）核工具。

三、推動人才發展品質管理規範之主要辦理業務如下：

- （一）本系統評核委員、輔導顧問與教育訓練講師之培訓及管理。
- （二）辦理本系統評（檢）核服務。
- （三）辦理本系統輔導服務。
- （四）辦理本系統教育訓練服務。

依前項第二款至第四款所提供之服務，其該年度受理時間另行公告，年度經費用罄後不再受理。

四、前點第一項第一款所列人員（以下簡稱三類專業人員）應接受本部勞動力發展署（以下簡稱本部發展署）委託之本系統分區服務中心之管理及指派，分別辦理下列工作：

- （一）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。
- （二）輔導顧問：提供輔導服務，協助申請輔導服務之單位導入及深化本系統之運作，並完成輔導服務相關表件。
- （三）教育訓練講師：講授本部發展署委託辦理之本系統教育訓練課程，並完成學員訓後考核。

五、本部發展署得依政府採購法規定，委託法人、機構或團體以設立分

區服務中心之方式，辦理第三點規定之業務。

六、本部發展署得成立異常處理小組，處理本系統評核結果疑義、服務程序爭議申訴及三類專業人員資格疑義等案件。

七、三類專業人員資格之取得，應經招募作業之甄選錄訓及學科測驗，訓後測驗通過，並完成實務訓練者，始取得三類專業人員年度資格。

八、三類專業人員每年應參加本部發展署指定之提升職能相關訓練至少十二小時，訓後評估合格者，始得維持服務資格。

九、三類專業人員應秉持公平、公正、公開之精神，嚴謹客觀之態度執行業務，有相關違失情事者，本部發展署得依情節予以警告或停止派案；經停止派案一年者，並不得再參與前點本部發展署指定之訓練(樣態及處理原則如附件一)：

(一) 警告累積達二次者，自通知之日起停止派案三個月。

(二) 警告累積達三次者，自通知之日起停止派案一年。

十、三類專業人員應遵守前點所定精神及態度提供服務，並符合下列規定，以維持服務資格：

(一) 親自執行全程服務。

(二) 未因刑事訴訟程序被通緝或羈押。

(三) 未因刑事確定判決，受褫奪公權之宣告。

(四) 未因刑事確定判決，受徒刑之宣告，在監所執行中。

(五) 於本系統網站上，完整揭露三年內任職及兼職的資訊，且未導致利益衝突。

(六) 未利用其身分名義要求、期約或收受與其職務有利害關係者餽贈財物。但有公務員廉政倫理規範第四點但書規定情形之一，且係偶發而無影響特定權利義務之虞時，得受贈之。

三類專業人員有違反前項任一款規定者，本部發展署得自通知之日起取消其資格。

三類專業人員資格取消疑義案件，得送本部發展署異常處理小組審查。

十一、前點第三項異常處理案件，應於受理後一個月內由本部發展署召開會議辦理。

前項異常處理小組會議成員包含：

(一) 召集人一名：由本部發展署指定人員擔任。

(二) 審議委員五名：邀集法律專業人士、人才發展品質管理系統三類專業人員、工會或產業代表、專家學者等，並應符合利益迴避原則。

十二、異常處理小組會議以書面審議方式為原則，依申請人所提之理由、證據及分區服務中心檢附資料進行審議，必要時得邀請當事人列席說明。

異常處理小組會議決議後，由本部發展署以公文通知申請人。

十三、本系統評核程序包含書面審查及現場評核，流程如附件二。

評核委員應依本系統評（檢）核表各項指標進行現場評核評分，並依評（檢）核表所獲總分給予等級，其等級分數標準如附件三。

十四、本系統評（檢）核表依其適用對象分為企業機構版、訓練機構版、外訓版及辦訓能力檢核表等版本(表)。各版本適用對象如下：

(一) 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，其內容如附件四。

(二) 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，其內容如附件五。

(三) 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，其內容如附件六。

(四) 辦訓能力檢核表：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，其內容如附件七。

十五、符合前點資格者，每年度申請同版本評（檢）核服務次數以二次為限，且各版本(表)申請加總次數以三次為限。

符合前點第四款之資格者，歷年申請之檢核服務次數合計以二次為限。

二次評（檢）核應相隔三十日以上。

十六、通過本系統評核之單位，由本部發展署核發證書，評核等級為金牌，得另發予獎牌。但通過外訓版評核及辦訓能力檢核表檢核之單位，僅發函證明，不另核發證書或獎牌。

十七、本系統評核結果函、證書之效期為自通過評核之日起二年，期限屆滿，失其效力。

本系統檢核結果函之效期為自通過檢核之日起一年，期限屆滿，失其效力。

單位曾接受二次以上本系統評（檢）核，其評（檢）核結果以最近一次評（檢）核結果為準；其評（檢）核結果函、證書之效期以最近一次評核之日計算。

十八、通過評(檢)核之單位違反本部發展署相關職業訓練及補助計畫規定，並有處分事實者(相關樣態如附件八)，即暫停原評核等級資格證書效期，並不得申請展延或重新評核，且應於受處分之日起三個月內接受原評核等級資格之複評。

經複評結果符合原評核等級資格者，得恢復原評核等級資格證書效期。

經複評結果符合原評核等級資格者，其證書效期屆滿時，得申請重新評核。

有第一項之情事且拒絕配合複評者，取消評核等級資格，並以公文通知停止證書效期，自發文日起二年內不得再申請服務。

十九、經本系統評核之單位，其評核等級為銅牌以上，於效期屆滿前二至六個月內得向本部發展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。

二十、為協助單位導入與深化本系統之運作，符合第十四點各款之資格者，得申請本系統輔導服務，其程序流程如附件九，並由本部發展署委託設立之分區服務中心，依年度經費及申請單位性質指派輔導顧問，提供一定時數之輔導服務。

申請單位連續二年申請輔導者，本部發展署得不同意其輔導服務之申請。

二十一、申請輔導服務之單位於當年度輔導結束後，應接受本系統評(檢)核。未接受系統評(檢)核者，二年內不得再申請輔導或評(檢)核

服務。

二十二、申請輔導服務之單位，經排定執行輔導後，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。

二十三、為持續推動我國人才發展品質管理相關知識，本部發展署得辦理相關教育訓練課程。

參加前項教育訓練課程者，應自行負擔訓練費用。

二十四、參加前點所提教育訓練課程之參訓學員(以下簡稱參訓學員)已繳納訓練費用，因個人因素中途離(退)訓者，依下列規定辦理退費：

(一)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。

(二)實際參訓時數逾訓練總時數四分之一，未逾訓練總時數二分之一者，退還訓練費用百分之五十。

(三)實際參訓時數逾訓練總時數二分之一者，不予退費。

二十五、參訓學員結訓後，經考核成績合格者，由本部發展署發給結訓證書，結訓證書應載明參訓期間及訓練時數。

參訓學員缺課時數超過訓練總時數四分之一者，不得參加訓後考核。訓後考核成績未達標準或未參加考核者，不予發給結訓證書。但得由本部發展署另發給參訓時數證明。

二十六、本部發展署因業務需求，得徵求接受本系統評(檢)核、輔導服務之單位，參與相關推廣活動。

附件一

三類專業人員違失情事及處理原則

一、警告一次

(一) 評核委員

- 1、無故取消當天行程、遲到早退。
- 2、與受評單位溝通協調時不當發言或與人才發展品質管理系統延伸內容無涉之情形。
- 3、執行評核任務期間主動告知受評單位所任職身分。

(二) 輔導顧問

- 1、無故取消當天行程、遲到早退。
- 2、與受評單位溝通協調時不當發言或與人才發展品質管理系統延伸內容無涉之情形。
- 3、干預受輔導單位之內部人事調整。
- 4、對受輔導單位做任何評核結果的承諾。

(三) 教育訓練講師

- 1、調課或無故取消當日課程。
- 2、上課時表達個人政治或宗教立場及其他與課程無關之言論。

二、停止派案一年

(一) 評核委員

- 1、接受受評單位請託或關說。
- 2、未迴避下列各種可能的利益衝突：所稱之利益衝突係指其執行職務時，因其之作為或不作為，直接或間接使本人或其關係人獲取財產上或非財產上利益。
 - (1) 受評單位及所提資料涉及本人、配偶、三親等以內血親或姻親，或同財共居親屬之利益。
 - (2) 本人或其配偶與受評單位或其負責人間現有或三年內曾有僱用、委任或代理關係。
 - (3) 本人認為有需迴避之情事。
 - (4) 有其他情形足使受評單位認其有不公正執行職務之虞，經受評單位以書面敘明理由，向分區服務中心提出之。
- 3、有轉述或使用受評單位任何形式之相關資料，未事前獲得

該單位同意，且若違反法律行為應自行負責。

- 4、使用本系統之講義範本，未註明出處。
- 5、未徵得本部發展署同意，即使用人才發展品質管理系統註冊商標。
- 6、未遵守標準作業手冊。

(二)輔導顧問

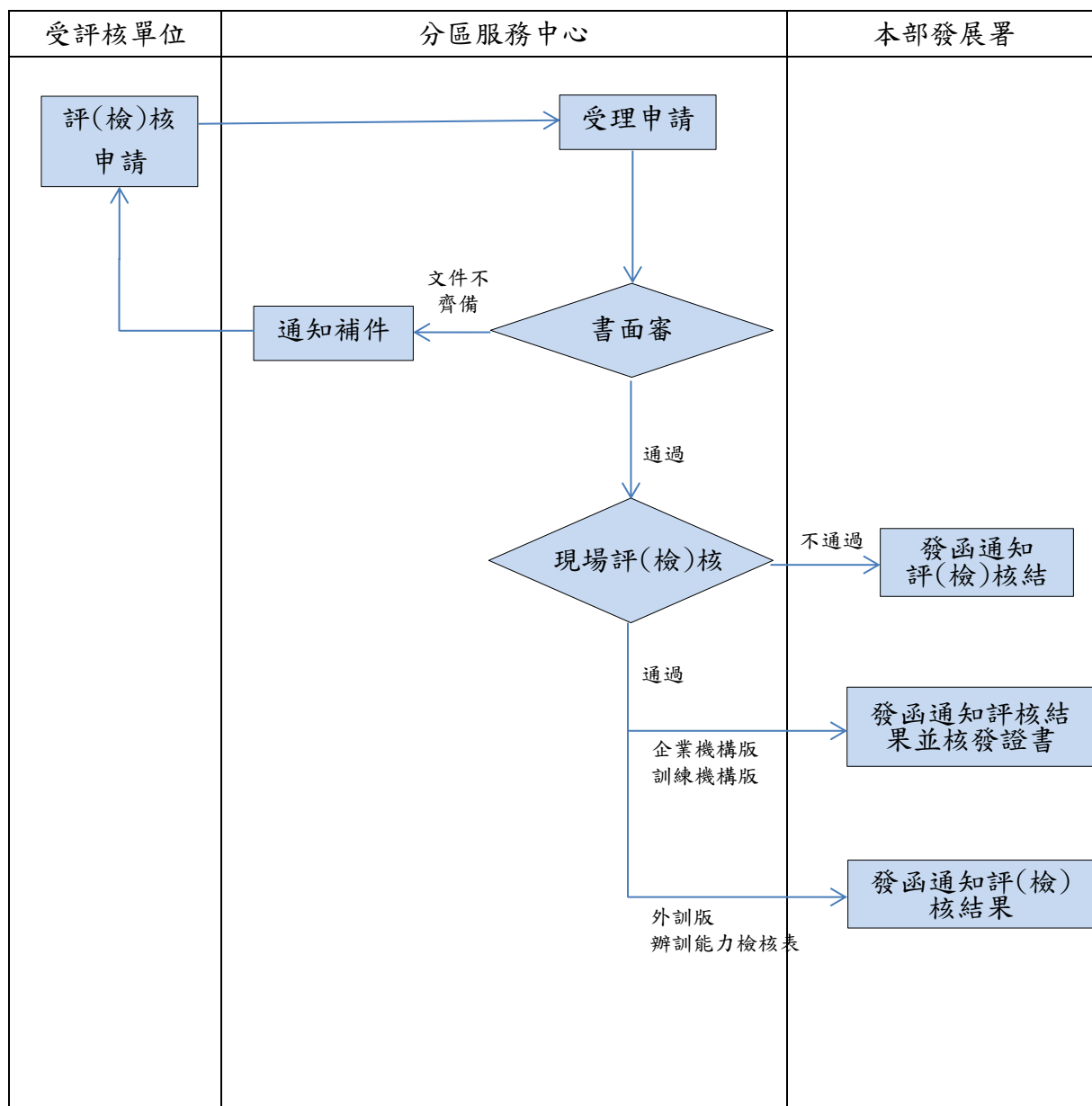
- 1、接受受輔導單位請託或關說。
- 2、未迴避下列各種可能的利益衝突：所稱之利益衝突係指其執行職務時，因其之作為或不作為，直接或間接使本人或其關係人獲取財產上或非財產上利益。
 - (1) 受輔導單位與本人之任職機構或服務單位有其利益衝突。
 - (2) 本人認為有需迴避之情事。
- 3、有轉述或使用受輔導單位任何形式之相關資料，未事前獲得該單位同意，且若有違反法律行為應自行負責。
- 4、使用本系統之講義範本，未註明出處。
- 5、未徵得本部發展署同意，即使用人才發展品質管理系統註冊商標。
- 6、要求受輔導單位指定輔導顧問。
- 7、要求輔導特定受輔導單位。
- 8、執行輔導服務時，帶其他人員參與輔導。
- 9、未遵守標準作業手冊。

(三)教育訓練講師

- 1、使用本系統之講義範本，未註明出處。
- 2、未徵得本部發展署同意，即使用人才發展品質管理系統註冊商標。
- 3、執行授課服務時，帶其他人員參與課程。
- 4、未遵守標準作業手冊。

附件二

本系統評(檢)核服務申請及評(檢)核程序



附件三

人才發展品質管理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評(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，由本部發展署發函證明，不另核發證書。

附件四

TTQS 人才發展品質管理評核表—企業機構版

單位名稱：			申請案號：		
評核範圍：					
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
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與參與。 展現組織年度訓練目標及訓練重點。		
		3. 明確的 PDDRO 訓練體系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。		
	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。		
	連結性	5. 訓練規劃及經營目標達成的連結性	說明如何連結組織目標、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。		

	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。		
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. 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。		
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：	
建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議) 計畫 指標 1： 指標 2： 指標 3： 指標 4： 指標 5： 指標 6： 設計 指標 7： 指標 8： 指標 9： 指標 10： 指標 11： 執行 指標 12： 指標 13： 指標 14： 查核 指標 15： 指標 16： 成果 指標 17： 指標 18： 指標 19：	
分區服務中心專用章：	日期： 年 月 日
※計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定） 1 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。

附件五

TTQS 人才發展品質管理評核表—訓練機構版

單位名稱：			申請案號：		
評核範圍：					
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
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。		
		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及訓練發展重點課程。		
		3. 明確的 PDDRO 訓練課程及明確的核心訓練類別	展示完整教育訓練規劃，此規劃適當的反應訓練定位，發展重點及核心能力。		
	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)以說明訓練機構如何運作 TTQS 管理系統。 展示此文件如何核准、公告、更新、保存紀錄。		
	連結性	5. 訓練規劃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。		
	能力	6. 訓練機構的行政管理能力及訓練主管相關職能	展現訓練單位有適當的分工及人員有足夠的訓練相關能力以執行對外訓練業務。		

			展現訓練部門主管具備能充分了解訓練單位發展方向訂定及執行之能力。		
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	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		

	按計畫執行的程度	12b 依據訓練目標選擇教材切合性	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。		
		12c 依據訓練目標遴選師資切合性			
		12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性			
		12e 依據課程目標選擇教學環境與設備			
	13. 提供學習成果移轉的建議或協助		展現提供受訓人員或客戶，將課程所學運用於工作以強化職能建立的建議或協助。 提供行動計畫、競賽、回訓、學習心得交流、證照、實習或其他相關機制的建議或協助，促進訓練成果轉移的達成並展現適當資料說明。		
	14. 訓練資料分類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。		
	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的效果。 4 分 目標客戶及學員認為訓練有顯著具體績效。		
	19. 訓練系統的市場功能——目標市場及顧客的價值創造	評分標準： 1 分 目標市場及顧客價值均有提升，然而未有具體紀錄及評量。 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。		
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：	
建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議) 計畫 指標 1： 指標 2： 指標 3： 指標 4： 指標 5： 指標 6： 設計 指標 7： 指標 8： 指標 9： 指標 10： 指標 11： 執行 指標 12： 指標 13： 指標 14： 查核 指標 15： 指標 16： 成果 指標 17： 指標 18： 指標 19：	
分區服務中心專用章：	日期： 年 月 日
※計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定） 1 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。

TTQS 人才發展品質管理評核表—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. 訓練計畫及目標需求的結合		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)×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)×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與完整性，評估等級分為反應、學習、行為及成果評估。	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、心得報告等(3分)		
		13c 行為評估：如課後行動計畫查核、行為評估、技能檢定等(4分)		

		13d 成果評估：如組織績效成果等(5 分)		
	14. 訓練系統的評價 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)		
	15. 訓練成果	● 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 ● 其它 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×2+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與分享。 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。

附件七

TTQS 人才發展品質管理評核表—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. 明確的訓練政策及目標以及高階主管對訓練的承諾與參與	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及(策略性)重點課程。		
	能力	4. 訓練單位及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、訓練部門人員、高階主		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。		

	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)	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. 訓練成果評估的多元性和完	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。 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		

	整性		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：	
建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議) 計畫 指標 1： 指標 2： 指標 3： 指標 4： 設計 指標 5： 指標 6： 指標 7： 指標 8： 執行 指標 9： 指標 10： 查核 指標 11： 指標 12： 成果 指標 13： 指標 14：	
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。

附件八

通過評(檢)核之申請單位違反發展署相關職業訓練及補助計畫

一、發展署相關職業訓練計畫

- (一) 產業人才投資計畫
- (二) 充電起飛計畫
- (三) 企業人力資源提升計畫
- (四) 提升勞工自主學習計畫
- (五) 其他與人才發展品質管理系統評核指標相關之計畫

二、違反發展署相關職業訓練及補助計畫之受處分情事(樣態參考)

- (一) 企業有妨礙或拒絕接受訪視或訪查作業、未配合評估訓練績效、回饋相關評量表意見、未配合各項服務措施安排、計畫成果發表活動，或未繳納應自行負擔課程費用等情形之一，經該計畫主辦單位以書面限期配合，屆期未配合而受處分者。
- (二) 規避、妨礙或拒絕主辦單位之抽查、訓練績效評估，經限期改善，屆期未改善而受處分者。
- (三) 違反個人資料保護法或智慧財產權相關法令者，經限期改善，屆期未改善而受處分者。
- (四) 以不實人頭虛列名額或浮報訓練經費，申領計畫而受處分者。
- (五) 提供不實資料、偽造文書或要求學員配合辦理提供不實資料而受處分者。
- (六) 涉及刑事責任者，被移送司法機關偵辦而受處分者。
- (七) 未依作業手冊期程、消防及建築安檢相關法令辦理訓練班次之行政作業，經限期改善，屆期未改善而受處分者。
- (八) 未善盡學員資格查核或學員管理致有不實情事而受處分者。
- (九) 以其他名義向學員收取分署未核定之訓練費用而受處分者。
- (十) 妨礙、拒絕接受本計畫定期或不定期訓練稽核，經限期改善仍不配合而受處分者。

(十一)招生廣告內容不實而受處分者。

(十二)有其他情事受該計畫主辦單位處分且受處分事項與本計畫
評核指標相關者。

三、以上說明未盡事宜，須依發展署之計畫相關規範辦理。

附件九

本系統輔導服務申請及輔導程序

