

行政院勞工委員會令

中華民國 100 年 4 月 22 日

勞職訓字第 1000508087 號

訂定「訓練品質規範作業要點」，並自即日生效。

附「訓練品質規範作業要點」

主任委員 王如玄

訓練品質規範作業要點

- 一、行政院勞工委員會（以下簡稱本會）為提升職業訓練單位之辦訓能力，推動訓練品質規範，特訂定本要點。
- 二、本要點所定訓練品質規範，以訓練品質評核系統（Taiwan TrainQuali System，以下簡稱 TTQS）作為評核工具。
- 三、推動訓練品質規範之主要辦理業務如下：
 - (一) TTQS 評核委員、輔導顧問及教育訓練講師之培訓與管理。
 - (二) TTQS 教育訓練之課程規劃。
 - (三) 辦理 TTQS 評核服務。
 - (四) 辦理 TTQS 輔導服務。
 - (五) 辦理 TTQS 教育訓練服務。

依前項第三款至第五款所提供之服務，於各該年度經費用罄後，不再受理。
- 四、本會得依政府採購法規定，委託法人、機構或團體以設立彙整控管單位及分區服務中心之方式，辦理前點規定之業務。
- 五、TTQS 評核程序包含書面審查及現場評核，流程如附件一。

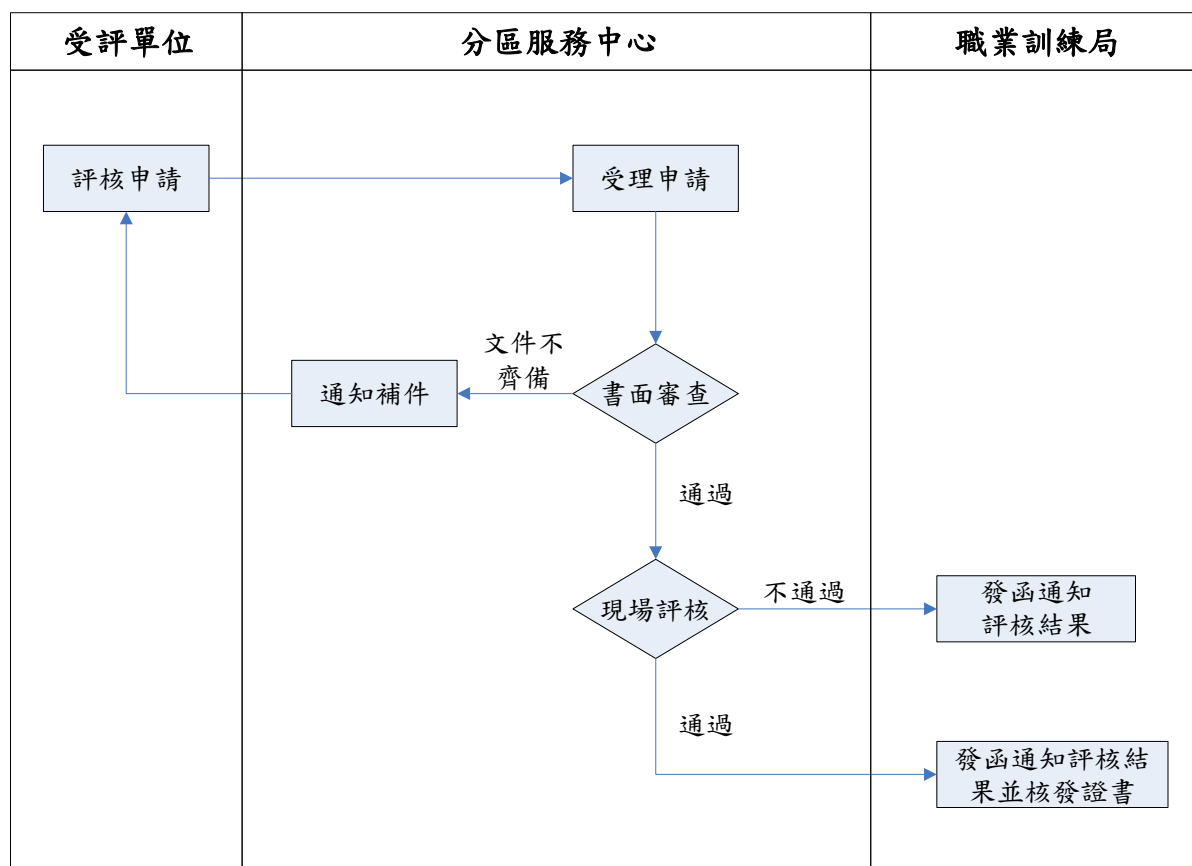
評核委員應依 TTQS 訓練品質評核表各項指標進行現場評核評分，並依評核表所獲總分給予等級，其等級分數標準如附件二。
- 六、TTQS 訓練品質評核表依其適用對象分為企業機構版、訓練機構版及外訓版等版本。各版本適用對象如下：
 - (一) 企業機構版：適用於辦訓單位對內實施培訓課程管理，其內容如附件三。
 - (二) 訓練機構版：適用於辦訓單位對外實施培訓課程管理，其內容如附件四。
 - (三) 外訓版：適用於特殊非營利專業團體對外實施培訓課程管理，其內容如附件五。
- 七、各辦訓單位每年度依所適用版本各可申請之評核服務以二次為限；二次評核應相隔三十日以上。
- 八、通過 TTQS 評核之辦訓單位，由本會職業訓練局核發證書，評核等級為銅牌以上，得另發予獎牌。

九、TTQS 評核結果證書及獎牌之效期為自通過評核之日起，至次二年度之十二月三十一日止，期限屆滿，失其效力。

辦訓單位曾接受二次以上 TTQS 評核，其評核結果以最近一次評核結果為準；其評核結果證書及獎牌之效期以最近一次評核之日計算。

附件一

TTQS 評核服務申請及評核程序



附件二

TTQS 訓練品質評核表評核結果等級分數標準一覽表

等級	等級分數標準	備註
白金牌	96.5 以上	1、訓練品質評核表－訓練機構版之原始總分爲 90 分，企業機構版之原始總分爲 105 分。 2、訓練機構版之等級分數以原始總分*105/90 爲評核之等級分數。
金牌	96-85.5	
銀牌	85-74.5	
銅牌	74-63.5	
通過門檻	63-53.5	
未達門檻	53 以下	

註：訓練品質評核表－外訓版合格分數爲 50 分，不另分等級。

附件三

TTQS 訓練品質評核表－企業機構版

單位名稱：		申請案號：				
評核委員：		評核日期：		年	月	日
培訓要素	檢核指標項目	書文化文件 列舉適當項目說明		計分	意見欄	
計畫 (Plan)	1a 組織願景／使命／策略的揭露 申請單位是否於培訓前進行外部環境的評估，包括調查培訓需求、定期評估與檢測，且對組織使命及策略是否有具體或書面紀錄之明確性陳述，並公布讓全體員工知悉。	<ul style="list-style-type: none"> 企業發展策略或策略地圖 企業中長程之事業發展規劃藍圖或計畫書 企業年度事業發展計畫 企業之願景與核心發展使命的說明 其他 				
	1b 目標與需求的訂定 申請單位是否訂有明確的經營目標，並定期對相關的工作績效需求進行修正與確認。 例如：公司市佔比；各類別訓練成長計畫；對工作績效需求分析的報告。	1b-1 明確的經營目標與計畫書	<ul style="list-style-type: none"> 企業年度之事業計畫中包括人力資源的發展與訓練規劃內容、主題或方向的訓練規劃的依據證明－企業的年度或中長程發展計畫 組織績效分析之結果說明書 其他 			

		1c 明確的訓練政策 申請單位對人才訓練是否具備相關文件或書文化培訓政策之明確性要求，對訓練品質是否具備記錄或文件之明確性要求，且對員工人力發展之支持有明確的承諾，並公開發布給員工知悉。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練政策與訓練承諾 • 員工年度訓練之規定 • 補助員工訓練或進修辦法 • 對員工訓練成果之評核標準的訂定與說明 • 其他 		
		1d 明確的核心訓練類別或領域 申請單位是否具備核心訓練類別或職能開發領域之明確性陳述。	<ul style="list-style-type: none"> • 員工訓練與企業事業發展相關之證明 • 員工訓練類型與促進關鍵績效指標 (KPI) 有關 • 員工訓練與員工職務相稱之證明 • 其他 		
計畫 (Plan)	2 系統性	2a 訓練品質管理制度與文書手冊 申請單位就內、外部訓練品質系統是否訂有系統性的訓練品質管理手冊文件或紀錄，並定期更新與公開發佈。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練品質管理手冊，應該定期檢討與更新，內容應包括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，以及訓練實施的標準化作業流程 (SOP) • 其他 		
		2b 訓練流程相關的職能分析之應用 訓練單位是否建立與訓練流程相關之工作職位人員的職能分析，涵蓋工作說明書、各工作崗位所需的職能說明和操作手冊。	<ul style="list-style-type: none"> • 工作說明書 • 職位所需職能 • 職能落差分析 • 其他 		

3 連接性	訓練規劃與經營目標達成的連接性 培訓流程的執行是否與組織績效相連結，並達到組織績效改善之目的。	訓練規劃與企業年度事業計畫相關之 • 員工訓練證明 • 其他		
	4a 訓練單位的行政管理 申請單位對執行訓練相關人員檢視是否具備行政與專業訓練之職能與研發能力的程度。 例如：有明確的制度；有合適的 HR 人員。	• 訓練或人資部門人員之經驗與專業能力之要求 • 其他		
4 能力	4b 訓練相關職能 (ex：培訓需求評估、設計、績效評估) 的配合狀況 申請單位所具備之訓練相關職能。 例如：培訓需求評估、設計、評估。	• 訓練或人資部門人員職位所需職能之說明書 • 訓練或人資部門人員之職能評估表 • 其他		
	5 訓練產品或服務的甄選標準 申請單位在遴選內、外部訓練供應者時，是否有明確的評核標準與原則，並對供應者進行評估與簽約。	• 訓練人員的選擇方式之說明 • 內訓或外訓均有選擇師資、教材或訓練廠商等的標準，並訂有契約 • 其他		
設計 (Design)	6 利益關係人的參與過程 申請單位在執行訓練計畫的各項流程中，是否參考與訓練流程相關之利益群體的意見與需求，進而納入訓練方案與評估設計的決策中。 例如：申請單位透過諮詢產業或專家的程序；申請單位之管理者會議、經營者意見。	• 訓練參與對象包括：受訓員工、部門主管、訓練部門人員、最高階主管、講師、顧問等等 • 其他		

執行 (Do)	7 訓練與目標需求的結合 申請單位執行訓練前是否根據現在及未來的單位需求與員工職能分析，進行完整的訓練需求調查與規劃。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練需求調查問卷與訪談結果的統計分析 • 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之紀錄說明等 • 其他 		
	8 訓練方案的系統設計 申請單位進行訓練設計與規劃時，是否具備完整訓練計畫的行動方案，涵蓋組織績效和員工職能等落差之確認、學習流程的設計能力、評估訓練產出與監測的指標。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練（方案）設計流程的說明書 • 界定訓練目標之說明書 • 其他 		
	9 培訓產品與服務購買程序的規格化 申請單位在選擇訓練產品或服務時，是否依據規格化的流程或符合採購程序及相關條例的要求進行採購作業。	<ul style="list-style-type: none"> • 實施員工訓練之前，有固定的選擇指標與評估方法 • 課程採購及講師聘用認可流程 • 其他 		
	10 訓練內涵按計畫執行的程度	<div>10a 學員的遴選符合規劃 申請單位及參訓單位對學員資格、訓練必要條件與基本能力，是否有明確的陳述、紀錄、要求與確認。</div> <div>10b 教材的選擇符合規劃 申請單位在訓練素材的選擇上，是否依據個別化訓練特性之需求或原則進行篩選。</div> <div>10c 師資的遴選符合規劃 師資與培訓目標的切合性。</div> <div>10d 教學方法的選擇符合規劃 教學方法與目標的切合性。</div>	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練課程講師手冊 • 課程學員使用之課程手冊 • 訓練課程之計畫書 • 其他 	

		10e 學習成果移轉的工作環境 訓練前參訓單位 HR 人員與申請單位對談機制，擬定學習合約與行動合約；訓練後是否提供受訓員工工作機會或環境，並將所學技能運用於工作上。	<ul style="list-style-type: none"> • 具有訓練移轉行動計畫與行動查核表 • 部門經理有創造、參與學習成果轉移環境 • 促進應用的安排 • 學習心得交流的平台 • 其他 		
	11 記錄與資訊系統	11a 訓練資料的分類與建檔 申請單位對訓練流程相關文件或記錄，是否有文件檔案資料庫或有系統性的建檔。 11b 管理資訊系統化的程度 申請單位對於訓練管理相關程序與作業，是否有完整的資訊系統。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練資料與過程及成果之紀錄與分類，均有系統化歸納方法 • 其他 • 訓練資訊系統 • 知識管理與分享平台 • 其他 		
查核 (Review)	12 評估報告與定期性綜合分析 申請單位就訓練計畫是否有期中自我查核（檢查點）作法，評估報告內容需包含訓練需求、評估指標與方法的描述與確認、所蒐集資料的整理與分析、訓練成果的審計、未來持續改善的建議等。		<ul style="list-style-type: none"> • 訓後定期檢討或管理審查制度會議 • 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、檢討與改進的方法 • 其他 		
	13 監控與處理	13a 執行過程之監控 申請單位在執行訓練 PDCA 各流程時，是否持續定期監測整體訓練流程的每個階段且符合程序要求，並做相關資料蒐集與進行年度管理報告。	<ul style="list-style-type: none"> • 各訓練流程之監控方法與紀錄 • 其他 		

				<ul style="list-style-type: none"> • 訓練異常處理方法、紀錄與工具 • 訓練內稽流程與紀錄 • 其他 		
成果 (Outcomes)	14 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、成果評估。	13b 異常矯正處理 當申請單位在訓練各流程有異常情況下，是否建立相關因應處理措施與程序之明確化文件或紀錄的陳述，同時修正後續訓練及修正後續訓練程序之紀錄。	1 分 <input type="checkbox"/> 未執行本項 2 分 <input type="checkbox"/> Level1：滿意度調查 3 分 <input type="checkbox"/> Level2：考試、心得報告 4 分 <input type="checkbox"/> Level3：課後行動計畫查核 5 分 <input type="checkbox"/> Level4：相應的績效評估			
成果 (Outcomes)	15 受訓員工的工作成效 16 訓練的組織擴散效果	15a 內部員工反應 總和評分：內部員工對於組織訓練系統具備人員能力改善與工作績效之認同感。	1 分 <input type="checkbox"/> 訓練無價值、缺乏認同感 2 分 <input type="checkbox"/> 對訓練系統沒有特殊的感覺 3 分 <input type="checkbox"/> 認同訓練有一定的改善功效 4 分 <input type="checkbox"/> 訓練已達能力與績效改善 5 分 <input type="checkbox"/> 超越訓練設定的目標與價值			<ul style="list-style-type: none"> • 受訓員工之參訓情形能與薪酬、考核或升遷有所結合。 • 訓練能有效改善市場競爭優勢、營業額、工作流程、成本控制或不良率／客訴率等營運表現。 • 能建立訓練期間（及後續），學員心得與知識分享聯繫機制等（如公司內部網路、集會、讀書會、Email 等）。

			● 受訓員工會對課程內容、師資等提出具體建言		
17 特殊訓練績效		財務面	● 公司與訓練投資報酬率		
		技能面	● 高員工滿意度		
		社會面	● 高證照通過率 ● 高階主管對訓練之滿意度 ● 訓後敘薪增加		
18 其他			評核委員依經驗、判斷所得綜合評價，為本項計分卡之加減 1-5 分調整項		
總分					
評核委員簽名			評核委員簽名		
單位名稱：	申請案號：				
綜合意見與說明：					
優點：					
建議改善事項：					
分區服務中心專用章：					

說明：※計分標準：以是否有無紀錄或書面文字評定。

"1"表示：未執行本項目；

"2"表示：對本項目僅具認知且部分執行，但無明確紀錄或文件證明；

日期：

年

月

日

"3"表示：有執行本項目與作業流程，但無完整文書紀錄與手冊；

"4"表示：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"表示：有執行本項目、完整文書手冊與紀錄，分析相關資料並持續改善。

※備註：

- 書面文件：係就各檢核指標項目下，依據申請單位現有資料或文件手冊等列舉任一項充份說明即可。

- 計分單位：最小單位為 0.5 分，請以整數 1-5 或加上 0.5 為評分計算。

- 檢核&回饋：請評核委員就評核意見給予機構綜合回饋，並確認每一項目是否給分與加註修正意見紀錄。4.0 分（含）以上，請加註明確紀錄以利複核。

附件四

TTQS 訓練品質評核表－訓練機構版

單位名稱：		申請案號：				
評核委員：		評核日期：		年	月	日
培訓要素	檢核指標項目 ("訓練品質指標意涵說明")	書文化文件 列舉適當項目說明		計分	意見欄	
		1a 訓練單位願景／使命／策略的揭露 訓練單位是否於培訓前進行外部環境的評估，包括調查訓練需求、定期評估與檢測，且對訓練單位使命及策略是否具有具體或書面紀錄之明確性陳述，並公布讓全體員工知悉。		<ul style="list-style-type: none">目標市場需求調查訓練機構年度與中長程之業務發展規劃藍圖或策略地圖年度工作時程、訓練機構設置辦法訓練機構之架構、願景與核心發展使命的說明其他		
計畫 (Plan)	1 明確性	1b 目標與需求的訂定 訓練單位是否訂有明確的經營目標、並定期性的對工作績效需求進行修正與確認。 • 例如：各類別訓練成長計畫；對工作績效需求分析的報告。	1b-1 明確的經營目標與計畫 1b-2 有工作績效的需求分析	<ul style="list-style-type: none">年度之業務發展計畫中包括人力資源的發展與訓練規劃內容、主題或方向的課程產品及流程的檢討分析各類別訓練課程年度成長計畫單位工作達成年度績效目標的訂定與目標分析其他		

		<p>1c 對外明確的訓練政策</p> <p>訓練單位提供人才訓練是否具備明確、相關文件或書文化的培訓政策、對訓練品質是否具備明確的要求之記錄或文件，並公開發布給客戶或學員知悉。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 對學員訓練成果之評核標準的訂定與說明 • 與訓練政策有關之訓練產品與市場定位 • 補助參與機構公開招生課程或進階課程優惠辦法之規定 • 公開公佈訓練機構年度訓練課程 • 其他 		
		<p>1d 明確的核心訓練類別或領域</p> <p>訓練單位是否具備明確陳述之核心訓練類別或職能開發領域。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 學員訓練與訓練機構事業發展相關之證明 • 學員訓練類型與促進關鍵績效指標 (KPI) 有關 • 學員訓練與學員職務相稱之證明 • 其他 		
計畫 (Plan)	2 系統性	<p>有訓練品質管理制度與書文手冊</p> <p>訓練單位就內、外部訓練品質系統是否訂有系統性的手冊文件或紀錄，並定期更新與公開發佈。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練品質管理手冊，內容應包括訓練需求之定期調查與分析、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，以及訓練實施的依據及標準化作業流程 (SOP) • 其他 		
	3 連接性	<p>訓練規劃與經營目標的連結</p> <p>訓練流程的執行是否與訓練單位績效、客戶課程績效目標連結，並達到改善組織績效的目的。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 學員訓練與訓練機構年度事業計畫相關之證明 • 訓練課程體系與訓練機構業務策略方向相關之證明 • 訓練規劃與達到客戶課程績效目標之證明 • 其他 		

設計 (Design)	4 能力	4a 訓練單位的行政管理 訓練單位相關人員具備執行訓練行政與專業訓練職能與研發能力之程度。 • 例如：有成型的制度；有合適的 HR 人員；課程規劃人員。	<ul style="list-style-type: none"> • 專業訓練人員之經驗與專業能力之要求 • 其他 		
		4b 與訓練相關職能 (ex：訓練需求評估、設計、績效評估) 的配合狀況 訓練單位所擁有與訓練相關的職能。 • 例如：培訓需求評估、設計、評估。	<ul style="list-style-type: none"> • 專業訓練人員之職能評估方法 • 訓練機構具備執行訓練業務相關職能之說明 • 其他 		
		5 訓練方案的系統設計 訓練單位進行訓練設計與規劃時，是否具備完整的訓練計畫行動方案，包含業主之組織績效的落差和員工職能落差之確認、學習流程的設計能力、評估訓練產出與監測的指標。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練課程方案與業主需求連結之設計與評估之指標、確認 • 訓練 (方案) 設計流程的說明 • 訓練規劃書，含：訓練方法、制約條件、訓練目標、訓練人員的選擇、訓練日程安排等 • 其他 		
		6 利益關係人的過程參與 訓練單位在執行訓練計畫的各流程中，是否參考與訓練流程相關團體之意見與需求，而納入訓練方案與評估設計的決策中。 • 例如：培訓機構之詢問產業或專家的程序。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練參與對象包括：受訓員工、部門主管、訓練部門人員、最高階主管、講師、顧問等等 • 其他 		

	7 訓練與目標需求的結合 訓練單位執行訓練前是否根據現在及未來組織需求（或業主與受培訓者之需求）分析，進行完整的訓練需求調查與規劃。	• 訓練課程計畫配合業主與受訓者需求、職能需求之調查規劃的證明 • 其他		
	8 訓練產品與服務購買程序的規格化 訓練單位在選擇訓練產品或服務時，是否依據規格化的流程或符合採購程序及相關條例的要求進行採購作業，且是否有明確的評核標準與原則，對訓練供應者進行評估與簽約。	• 外部合作對象講師或訓練產品認證課程或服務之評選標準、標準化作業流程（SOP） • 其他		
執行 (Do)	9 訓練內涵按計畫執行的程度	9a 學員的遴選符合規劃 訓練單位執行外部訓練時，對學員資格、訓練必要條件與基本能力，是否有明確的陳述、紀錄、要求與確認。	<ul style="list-style-type: none"> 課程規劃與訓練企劃書 學員遴選辦法 教材內容、種類 師資遴聘標準與教學方法、教學媒體運用情形 其他 	
		9b 教材的選擇符合規劃 訓練單位執行外部訓練時，在訓練素材的挑選上，是否依據個別化訓練特性需求或原則進行篩選。		
		9c 師資的遴選符合規劃 師資與訓練目標的切合性。		
		9d 教學方法的選擇符合規劃 教學方法與目標的切合性。		
		9e 提供學習成果移轉工作環境的建議或協助 訓前與委託單位主管或 HR 人員對談機制，擬定學習與行動		
		• 業主提供回訓或相關機制，促進成果轉移的達成 • 學習心得交流的平台 • 其他		

		合約；訓練是否提供受訓人員機會或環境將所學技能運用於工作上之建議或協助。			
	10 記錄與資訊系統	10a 訓練資料的分類與建檔 訓練單位對與訓練流程相關文件或記錄，是否有文件檔案資料庫或有系統性的建檔。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練資料與過程及成果之紀錄與分類，均有系統化歸納方法 • 其他 		
		10b 管理資訊系統化的程度 訓練單位對於訓練管理相關程序與作業，是否有完整的資訊系統。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練資訊系統 • 學習成果分享平台 • 其他 		
		11 評估報告和定期的綜合分析 訓練單位就訓練計畫是否有定期性的執行評估報告與綜合分析，評估報告內容需包含訓練需求、評估指標與方法的描述與確認、所蒐集資料的整理與分析、訓練成本的審計、未來持續改善的建議等。	<ul style="list-style-type: none"> • 訓後定期檢討或管理審查制度會議 • 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、檢討與改進的方法 • 追蹤改進情形 • 其他 		
查核 (Review)	12 監控與處理	12a 執行過程的監控 訓練單位在執行訓練 PDCA 各流程時，是否持續定期監測整體訓練流程的每個階段是否符合程序要求，並做相關資料蒐集與進行年度管理報告。	<ul style="list-style-type: none"> • 各訓練流程之監控方法與紀錄 • 其他 		
		12b 異常矯正處理 當訓練單位在訓練各流程有異常情況下，是否建立相關因應處理措施與程序之明確化的文件或記錄陳述，及修正後續訓	<ul style="list-style-type: none"> • 訓練異常處理方法、紀錄與工具 • 訓練內稽流程與紀錄 • 其他 		

		練及修正後續訓練程序之記錄。					
成果 (Outcomes)	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、成果評估。			1 分 <input type="checkbox"/> 未執行本項			
		13a Level1 反應評估		2 分 <input type="checkbox"/> Level1：滿意度調查			
		13b Level2 學習評估		3 分 <input type="checkbox"/> Level2：考試、心得報告			
		13c Level3 行為評估		4 分 <input type="checkbox"/> Level3：課後行動計畫查核			
		13d Level4 成果評估		5 分 <input type="checkbox"/> Level4：訓練績效追蹤與回饋			
	14 訓練系統的一般性功能	14b 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、有彈性與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。			1 分 <input type="checkbox"/> 訓練產品無價值、缺乏認同感 2 分 <input type="checkbox"/> 對訓練產品系統沒有特殊的感覺 3 分 <input type="checkbox"/> 認同訓練產品有一定的改善功效 4 分 <input type="checkbox"/> 訓練產品已達能力與績效改善 5 分 <input type="checkbox"/> 超越訓練產品設定的目標與價值		
	15 訓練成果	財務面			• 公司與訓練投資報酬率 • 高員工滿意度 • 高證照通過率 • 高階主管對訓練之滿意度 • 訓後敘薪增加		
		社會面					
	16 其他				評核委員依經驗、判斷所得綜合評價，為本項計分卡之加減 1-5 分調整項		
	總分						
評核委員簽名	評核委員簽名						
單位名稱：	申請案號：						

<div>綜合意見與說明：</div> <div>優點：</div> <div>建議改善事項：</div>	<div>分區服務中心專用章：</div> <div>日期： 年 月 日</div>
---	---

說明：※計分標準：以是否有無紀錄或書面文字評定。

"1"表示：未執行本項目；

"2"表示：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"表示：有執行本項目與作業流程，但無完整文書紀錄與手冊；

"4"表示：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"表示：有執行本項目、完整文書手冊與紀錄，分析相關資料並持續改善。

※備註：

- 書面文件：係就各檢核指標項目下，依據申請單位現有資料或文件手冊等列舉任一項充份說明即可。
- 計分單位：最小單位為 0.5 分，請以整數 1-5 或加上 0.5 為評分計算。
- 檢核&回饋：請評核委員就評核意見給予機構綜合回饋，並確認每一項目是否給分與加註修正意見紀錄。4.0 分（含）以上，請加註明確紀錄以利複核。

附件五

TTQS 訓練品質評核表－外訓版

受訪單位：		申請案號：	
評核委員：		評核日期： 年 月 日	
培訓要素	檢核指標項目 ("訓練品質指標意涵說明")	計分	意見欄
計畫 (Plan) 20%	1. 1a 組織未來經營方向與計畫的訂定 申請單位訂有明確的定位、經營方向 與營運計畫，定期進行修正與確認。		
	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，且與未來經營方向與營 運計畫有相關連結。		
	2. 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. 3. 訓練單位的行政管理與相關職能 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) 10%	4 訓練課程的規劃與設計 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 訓練產品與服務購買程序的規格化 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) 30%	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、訓練必要條件與基本能力，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 師資與訓練目標的切合性		
		8d 教學方法與課程目標的切合性。		
	9 記錄與資訊系統	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) 20%	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，並確認矯正措施與未來改善的事項。			
	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，是否予以有效矯正與改善。			
	小計（每項分數加總）× 2			

	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、成果評估。	未執行（1 分）		
		13a Level1 滿意度調查（2 分）		
		13b Level2 考試、心得報告（3 分）		
		13c Level3 如課後行動計畫查核、行為評估、技能檢定等（4 分）		
		13d Level4 組織績效成果（5 分）		
成果 （Outcome） 20%	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、有彈性與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功效（3 分） ● 訓練已達能力與績效改善（4 分） ● 超越訓練設定的目標與價值（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		評核委員 簽名	
評核委員綜合意見與說明： 優點：			
建議改善事項：			
分區服務中心專用章：		日期：	年 月 日

說明

※計分標準：以是否有無紀錄或書面文字評定，合格分數為 50 分。

"1"表示：未執行本項目；

"2"表示：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"表示：有執行本項目與作業流程，但無完整文書紀錄與手冊；

"4"表示：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；

"5"表示：有執行本項目、完整文書手冊與紀錄，分析相關資料並持續改善。

※備註：

- 書面文件：係就各檢核指標項目下，依據申請單位現有資料或文件手冊等列舉任一項充份說明即可。
- 計分單位：最小單位為 0.5 分，請以整數 1-5 或加上 0.5 為評分計算。
- 檢核&回饋：請評核委員就評核意見給予機構綜合回饋，並確認每一項目是否給分與加註修正意見紀錄。