

行政院勞工委員會令

中華民國 101 年 5 月 14 日

勞職能字第 1010508032 號

修正「訓練品質規範作業要點」第六點，並自即日生效。

附修正「訓練品質規範作業要點」第六點

主任委員 王如玄

訓練品質規範作業要點第六點修正規定

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：適用於依工會法成立之工會對外實施培訓課程管理，其內容如附件五。

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		
項目	評核指標項目	列舉適當佐證資料項目	計分	意見欄
計畫 (Plan)	1. 組織願景／使命／策略的揭露及目標與需求的訂定	1. 組織願景、使命、策略之揭露。 2. 展現組織策略及未來發展方向。 3. 展現組織年度工作計畫及相關行動方案。 4. 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與參與	1. 依照組織情境與特性訂有明確的訓練政策，並適當揭露給員工知悉。 2. 展現高階主管對於訓練之承諾與參與。 3. 展現組織年度訓練目標及訓練重點。		
	3. 明確的 PDDRO 訓練體系與明確的核心訓練類別	1. 展示完整之教育訓練體系規劃。 2. 此體系適當反映訓練發展重點及核心能力。		
	4. 訓練品質管理的系統化文件資料	1. 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。 2. 展示此文件如何核准、公告、更新、保存紀錄。		
	5. 訓練規劃與經營目標達成的連結性	1. 說明如何連結組織需求與訓練發展方向。 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。		

	能力	6. 訓練單位與部門主管訓練發展能力與責任 部門主管包含事業部、利潤中心及功能性（研發、財務、行銷、業務、人資與其他等）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。 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。		
設計 (Design)	7. 訓練需求相關的職能分析與應用		1. 展現課程設計過程中有進行適當的職能落差分析。 2. 展現職能分析之方法及紀錄。		
	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。 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、設施與環境、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。		1. 展現課程規劃流程，利益關係人有適當參與課程設計與審查。 2. 展現利益關係人參與課程設計與審查有適當之紀錄。		
	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。 2. 流程應有適當辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業。		

	11. 訓練與目標需求的結合	展現課程之設計產出符合訓練目標與訓練需求。		
執行 (Do)	12a 依據訓練目標遴選學員切合性	1. 展現學員遴選條件及資格標準切合訓練目標需求。 2. 展現教材評選作業流程與訓練目標之切合性。 3. 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標之切合性。 4. 展現教學方法與訓練目標之切合性。 5. 展現合適之教學環境與相關設備，並有定期維護記錄。		
	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. 學習成果的移轉與運用	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，或展現適當的獎勵、懲罰措施，促進訓練達個人、小組團隊及組織績效改善之成果。		
查核 (Review)	14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化	1. 展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析與運用記錄。 2. 對訓練流程相關文件或記錄有適當的保存及建檔。		
	15. 評估報告與定期性綜合分析	1. 展現定期的課後檢討紀錄及適當的審查檢討改善機制。 2. 課後檢討紀錄應展現學員建議與回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。		
	16. 監控與異常矯正處理	1. 展現整體訓練過程中，有持續監控且符合程序要求，並彙整結果進行定期（年度）審查。 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。		
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 分析與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與感受	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（請填附表）。 4 分 高階主管認為訓練有達組織績效改善（請填附表）。		

		5 分 高階主管認為訓練有創造特殊績效或擴散效果 (請填附表)。		
	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 (請填附表)。 4 分 部門績效改善成果 (請填附表)。 5 分 組織績效改善成果，特殊績效 (請填附表)。		
附表				
項目 (可列舉單項或複項)	指標 18 列舉適當佐證資料	指標 19 列舉適當佐證資料	意見欄	
系統及流程面				
學習技能面				
市場及顧客價值創新面				
財務面				
社會面				
其他				
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>日期：年 月 日</div>
<div>分區服務中心專用章：</div> <div>※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達到標準水準。</div> <div>※備註：<ul style="list-style-type: none">● 成果（Outcome）之評核指標項目，17、18 及 19 項未執行為 0 分，其他則依據標尺分數評分。● 書面文件：就各評核指標項目下，依據申請單位現有資料或文件手冊等列舉任一項充分說明即可。● 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。</div>	

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			
項目	評核指標項目	列舉適當佐證資料項目		計分	意見欄
計畫 (Plan)	1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定	1. 訓練單位未來經營方向與營運計畫的訂定。 2. 訓練機構定位與目標客戶的訂定。			
	明確性	2. 對外明確的訓練政策	1. 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。		
			2. 依照訓練機構情境與特性訂有明確的訓練政策並對外揭露。		
			3. 展現訓練機構對外訓練的承諾如訓練品質，訓練績效，訓練發展方向……。		
			4. 展現訓練機構對外的年度訓練目標與訓練發展重點課程。		
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，發展重點與核心能力。				
系統性	4. 訓練品質管理的系統化文件資料	1. 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。 2. 展示此文件如何核准、公告、更新、保存紀錄。			
連結性	5. 訓練規劃與經營目標的連結性	1. 說明對外訓練發展課程與年度營運計畫之連結性。 2. 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與訓練主管相關職能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 展現訓練部門主管能充分了解訓練單位發展方向訂定與執行之能力。 		
設計 (Design)		7. 訓練需求相關的職能分析與應用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 展現訓練發展課程規劃時，有適當的訓練課程設計流程。 2. 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、設施與環境、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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 展現課程規劃流程中，利益關係人有適當參與課程設計與審查。 2. 展現利益關係人參與課程設計與審查有適當之紀錄。 		
		10. 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 流程應有適當辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業。 		
		11. 訓練與目標需求的結合	展現對外訓練之課程規劃產出符合（委託單位）訓練目標與訓練需求。		

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	1. 展現學員遴選條件及資格標準切合訓練目標需求。		
		12b 依據訓練目標選擇教材切合性	2. 展現教材評選作業流程與訓練目標之切合性。		
		12c 依據訓練目標遴選師資切合性	3. 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標之切合性。		
		12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性	4. 展現教學方法與訓練目標之切合性。		
		12e 依據課程目標選擇教學環境與設備	5. 展現合適之教學環境與相關設備，並有定期維護記錄。		
	13. 提供學習成果移轉的建議或協助		1. 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。 2. 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。		
查核 (Review)	14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化		1. 展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析與運用記錄。 2. 對訓練流程相關文件或記錄有適當的保存及建檔。		
	15. 評估報告與定期性綜合分析		1. 展現定期的課後檢討紀錄及適當的審查檢討改善機制。 2. 課後檢討紀錄應展現學員建議與回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。		
	16. 監控與異常矯正處理		1. 展現整體訓練過程中，有持續監控且符合程序要求，並彙整結果進行定期（年度）審查。		

		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。		
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。	

	<p>評分標準：</p> <p>1 分 目標客戶及學員認為訓練有部分效果，然而未有具體記錄及評量。</p> <p>2 分 目標客戶及學員認為訓練有達成能力提升的效果（請填附表）。</p> <p>3 分 目標客戶及學員認為訓練有績效改善的效果（請填附表）。</p> <p>4 分 目標客戶及學員認為訓練有顯著具體績效（請填附表）。</p>		
18. 訓練系統的一般性功能－目標客戶及學員的評價			
	<p>評分標準：</p> <p>1 分 目標市場及顧客價值均有提升，然而未有具體記錄及評量。</p> <p>2 分 目標市場及顧客價值均有部分提升效果。</p> <p>3 分 目標市場及顧客價值均有一定程度提升的效果（請填附表）。</p> <p>4 分 目標市場及顧客價值均有顯著具體的提升績效（請填附表）。</p>		
19. 訓練系統的市場功能－目標市場及顧客的價值創造			
附表			
項目（可列舉單項或複項）	指標 18 列舉適當佐證資料	指標 19 列舉適當佐證資料	意見欄
系統及流程面			
學習技能面			
財務面			
社會面			
其他			
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>			
分區服務中心專用章：		日期：	年 月 日
<div>說明：</div> <div>※計分標準：以是否有無紀錄或書面文字評定。</div> <div>"1"表示：未執行本項目。</div> <div>"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。</div> <div>"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。</div> <div>"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。</div> <div>"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達到標竿水準。</div> <div>※備註：</div> <div>● 成果（Outcome）之評核指標項目，17、18 及 19 項未執行為 0 分，其他則依據標尺分數評分。</div> <div>● 書面文件：就各評核指標項目下，依據申請單位現有資料或文件手冊等列舉任一項充分說明即可。</div> <div>● 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。</div> <div>● 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。</div>			

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			
成果 （Outcome） 20%	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）		
	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	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）		

	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。	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●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	
<p>評核委員綜合意見與說明：</p> <p>優點：</p> <p>建議改善事項：</p>				

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。