

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

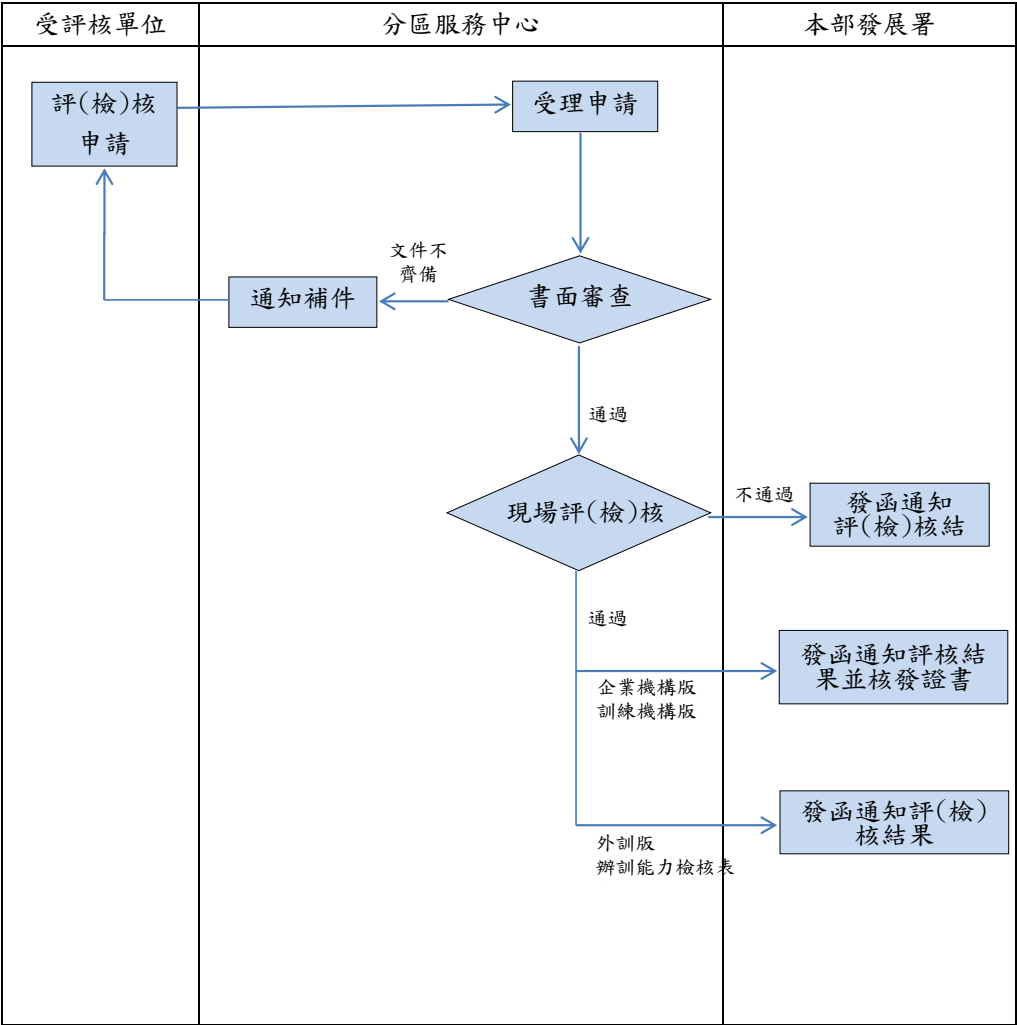
- 1、接受受輔導單位請託或關說。
- 2、未迴避下列各種可能的利益衝突：所稱之利益衝突係指其執行職務時，因其之作為或不作為，直接或間接使本人或其關係人獲取財產上或非財產上利益。
 - (1) 受輔導單位與本人之任職機構或服務單位有其利益衝突。
 - (2) 本人認為有需迴避之情事。
- 3、有轉述或使用受輔導單位任何形式之相關資料，未事前獲得該單位同意，且若有違反法律行為應自行負責。
- 4、使用本系統之講義範本，未註明出處。
- 5、未徵得本部發展署同意，即使用人才發展品質管理系統註冊商標。
- 6、要求受輔導單位指定輔導顧問。
- 7、要求輔導特定受輔導單位。
- 8、執行輔導服務時，帶其他人員參與輔導。
- 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
計畫 (Plan)	明確性	1.組織願景/使命/策略的揭露及目標與需求的訂定	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與參與	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。 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 訓練體系與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料	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.訓練規劃與經營目標達成的連結性	說明如何連結組織需求與訓練發展方向。 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	6.訓練單位與部	展現訓練單位有適當的分工及人員有足夠的訓練相關	

	力	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	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與應用		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、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與審查。 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		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)	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與訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標之切合性。 展現教學方法與訓練目標之切合性。 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。	

	14.訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化	展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析與運用記錄。 對訓練流程相關文件或記錄有適當的保存及建檔。	
查核 (Review)	15.評估報告與定期性綜合分析	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	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。 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。 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：
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
<p>※計分標準：以是否有無紀錄或書面文字評定。</p> <p>"1"表示：未執行本項目。</p> <p>"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。</p> <p>"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。</p> <p>"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。</p> <p>"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。</p> <p>※備註：</p> <p>1.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。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 分之級距，其它則依據標尺分數評分。</p> <p>2.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。</p> <p>2-1.回饋與分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋與分享。</p> <p>2-2.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。</p>	

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
計畫 (Plan)	明確性	1. 訓練機構未來經營方向與目標之訂定	訓練單位未來經營方向與營運計畫的訂定。 訓練機構定位與目標客戶的訂定。	
		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。 依照訓練機構情境與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，訓練發展方向…。 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	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. 訓練規劃與經營目標的連結性	說明對外訓練發展課程與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與訓練主管相關職能	<p>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。</p> <p>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。</p>	
設計 (Design)	7. 訓練需求相關的職能分析與應用		<p>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。</p> <p>展現職能分析與運用之方法及紀錄。</p>	
	8. 訓練方案的系統設計		<p>展現訓練發展課程規劃時，有適當的訓練課程設計流程。</p> <p>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。</p>	
	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。		<p>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。</p> <p>展現利益關係人參與課程設計與審查有適當之紀錄。</p>	
	10. 訓練產品或服務的採購程序及甄選標準		<p>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。</p> <p>流程應有適當辦法進行評估、採購、簽約及後續管理作業。</p>	
	11. 訓練與目標需求的結合		<p>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。</p>	

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與訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標之切合性。 展現教學方法與訓練目標之切合性。 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.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.訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化		展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析與運用紀錄。 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.評估報告與定期性綜合分析		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		<p>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。</p> <p>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。</p>	
成果 (Outcome)	17. 訓練成果 評估的多元 性和完整性	17a 反應評估	<p>0 分 未執行。</p> <p>1 分 執行滿意度調查。</p> <p>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。</p> <p>3 分 依修正決定，進行課程改善有具體成效。</p>	
		17b 學習評估	<p>0 分 未執行。</p> <p>1 分 執行考試或實作評量。</p> <p>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。</p> <p>3 分 依修正決定，進行課程改善有具體成效。</p>	
		17c 行為評估	<p>0 分 未執行。</p> <p>1 分 協助客戶執行課後行動計畫評估。</p> <p>2 分 有機制並能展現辦理或追蹤客戶執行之相關紀錄。</p> <p>3 分 相關紀錄能展現具體成效。</p>	
		17d 成果評估	<p>0 分 未執行。</p> <p>1 分 協助客戶評估訓練成效是否達成組織或工作之需求。</p> <p>2 分 有機制並能展現辦理或追蹤客戶評估之相關紀錄。</p> <p>3 分 相關紀錄能展現具體成效。</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 目標客戶及學員認為訓練有部分效果，然而未有具體記</p>	

		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，然而未有具體記錄及評量。 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：
<p>建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議)</p> <p>計畫</p> <p>指標 1：</p> <p>指標 2：</p> <p>指標 3：</p> <p>指標 4：</p> <p>指標 5：</p> <p>指標 6：</p> <p>設計</p> <p>指標 7：</p> <p>指標 8：</p> <p>指標 9：</p> <p>指標 10：</p> <p>指標 11：</p> <p>執行</p> <p>指標 12：</p> <p>指標 13：</p> <p>指標 14：</p> <p>查核</p> <p>指標 15：</p> <p>指標 16：</p> <p>成果</p> <p>指標 17：</p> <p>指標 18：</p> <p>指標 19：</p>	

分區服務中心專用章：	日期： 年 月 日
<p>※計分標準：以是否有無紀錄或書面文字評定。</p> <p>"1"表示：未執行本項目。</p> <p>"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。</p> <p>"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。</p> <p>"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。</p> <p>"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。</p> <p>※備註：</p> <p>1.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。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 分之級距，其它則依據標尺分數評分。</p> <p>2.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，即可上網查詢各項指標建議改善事項。</p> <p>2-1.回饋與分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋與分享。</p> <p>2-2.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。</p>	

附件六

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
計畫 (Plan)	1. 明 確 性	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. 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	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		

	行的程度	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 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	

單位名稱：	申請案號：
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"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達到標竿水準。

※備註：

1.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。

2.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。

2-1.回饋與分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋與分享。

2-2.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
計畫 (Plan)	明確性	1.組織願景/使命/策略的揭露及目標與需求的訂定	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與參與	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。 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。	
	連結性	3.訓練規劃與經營目標達成的連結性	說明如何連結組織需求與訓練發展方向。 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	4.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	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與審查。 展現利益關係人參與課程設計與審查有適當之紀錄。	
	7.訓練產品或服務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)	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與訓練目標之切合性。 展現課程講師遴選作業流程與訓練目標之切合性。 展現教學方法與訓練目標之切合性。 展現合適之教學環境與相關設備，並有定期維護記錄。	
		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 環境與設備		

	10.訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化		展現訓練流程相關文件有適當系統化紀錄，並有分析與運用紀錄。 對訓練流程相關文件或記錄有適當的保存及建檔。	
查核 (Review)	11.評估報告與定期性綜合分析		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與回饋、訓練需求、訓練目標、訓練方法等之檢討。	
	12.監控與異常矯正處理		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。 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整性	13a 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。	
		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。 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：
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"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：

1.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。

2.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。

2-1.回饋與分享：現場請評核委員就評核綜合意見給予單位回饋與分享。

2-2.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

