

## 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	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。		

	內 涵 按 計 畫 執 行 的 程 度	12b 依據訓練目標 選擇教材切合性	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。		
		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。		
查核 (Review)	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。		
	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。			

	<b>19. 訓練成果</b>	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。		
<b>額外加分</b>	1. 於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，通過職能導向認證之課程，每通過 1 門加 0.5 分。 2. 於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，持續辦理取得職能導向認證之課程，每辦理 1 班加 0.5 分，每門職能導向認證課程以辦理 1 班為限。 3. 以上額度外加分機制每次評核最高加 2 分。			
<b>總分</b>				
<b>評核委員簽名</b>		<b>評核委員簽名</b>		

單位名稱：	申請案號：
評核範圍：	
<b>建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議)</b> <b>計畫</b> 指標 1： 指標 2： 指標 3： 指標 4： 指標 5： 指標 6： <b>設計</b> 指標 7： 指標 8： 指標 9： 指標 10： 指標 11： <b>執行</b> 指標 12： 指標 13： 指標 14： <b>查核</b> 指標 15： 指標 16： <b>成果</b> 指標 17： 指標 18： 指標 19：	
分區服務中心專用章：	日期： 年 月 日
<b>※計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定）</b> 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。 <b>※備註：</b> 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。
4. 加分機制：
  - 4-1. 於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，通過職能導向認證之課程，每通過 1 門加 0.5 分。
  - 4-2. 於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，持續辦理取得職能導向認證之課程，每辦理 1 班加 0.5 分，每門職能導向認證課程以辦理 1 班為限。
  - 4-3. 以上額度外加分機制每次評核最高加 2 分。

## 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。		
		12b 依據訓練目標選擇教材切合性	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。		
		12c 依據訓練目標遴選師資切合性	展現教學方法及訓練目標之切合性。		
		12d 依據訓練目標選擇教學方法切合性	展現合適之教學環境及相關設備，並有定期維護紀錄。		

		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。		
	<b>18. 訓練系統的一般性功能 —目標客戶及學員的評價</b>		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。		
	<b>19. 訓練系統的市場功能 —目標市場及顧客的價值創造</b>		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。		
<b>額外加分</b>	1. 於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，通過職能導向認證之課程，每通過 1 門加 0.5 分。 2. 於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，持續辦理取得職能導向認證之課程，每辦理 1 班加 0.5 分，每門職能導向認證課程以辦理 1 班為限。 3. 以上額外加分機制每次評核最高加 2 分。				

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：	
<b>建議改善事項：(請針對指標部分給予相關建議)</b> <b>計畫</b> 指標 1： 指標 2： 指標 3： 指標 4： 指標 5： 指標 6： <b>設計</b> 指標 7： 指標 8： 指標 9： 指標 10： 指標 11： <b>執行</b> 指標 12： 指標 13： 指標 14： <b>查核</b> 指標 15： 指標 16： <b>成果</b> 指標 17： 指標 18： 指標 19：	
分區服務中心專用章：	日期： 年 月 日
<b>※計分標準（以是否有無紀錄或書面文字評定）</b> 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。 <b>※備註：</b> 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。
4. 加分機制：
- 4-1. 於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，通過職能導向認證之課程，每通過 1 門加 0.5 分。
- 4-2. 於「上次通過評核日起至本次接受 TTQS 評核日」期間，持續辦理取得職能導向認證之課程，每辦理 1 班加 0.5 分，每門職能導向認證課程以辦理 1 班為限。
- 4-3. 以上額度外加分機制每次評核最高加 2 分。