

勞動部勞動力發展署令

中華民國113年7月17日

發訓字第1132502411號

修正「委託或補助辦理職前訓練評鑑計畫」，並自即日生效。

附修正「委託或補助辦理職前訓練評鑑計畫」

署 長 蔡孟良

委託或補助辦理職前訓練評鑑計畫修正規定

一、勞動部勞動力發展署（以下簡稱本署）為提升接受委託或補助辦理職前訓練單位之績效與品質，定期辦理評鑑作業，以提供失業者選擇優質訓練單位之參據，特訂定本計畫。

二、本計畫主辦單位為本署，其任務如下：

- （一）計畫之擬訂、規劃、修正及解釋事項。
- （二）辦理一般類評鑑之實地評鑑作業。
- （三）協調或督導計畫之執行事項。
- （四）計畫成果統計及公告相關事項。

本署得以公開評選方式委託廠商協助執行前項所定實地評鑑作業及計畫成果統計相關事項。

三、本計畫承辦單位為本署所屬各分署（以下簡稱分署），其任務如下：

- （一）檢核受評鑑單位之名冊資料。
- （二）提供托育照服類評鑑之行政管理服務及配合度與訓後就業輔導措施指標之分數，並檢視訓練單位是否符合額外加分項目。
- （三）確認評鑑結果。

四、本計畫協辦單位為本署委託之「人才發展品質管理系統」（Talent Quality-management System，以下簡稱TTQS）彙管單位，其任務為提供受評鑑單位之TTQS評核結果。

五、本計畫評鑑對象如下：

- （一）分署委託或補助辦理失業者職業訓練之訓練單位。
- （二）就業安定基金補助各直轄市、縣（市）政府委託或補助辦理失業者職業訓練之訓練單位。

六、本計畫評鑑範圍為前點訓練單位於前一年度一月一日起至十二月三十一日止，辦理失業者職業訓練已結訓之資料，並依評鑑指標之項目進行評分。

七、本計畫評鑑辦理期間為當年度五月一日起至十月三十一日止。

八、本計畫評鑑依訓練單位辦訓性質，分為一般類及托育照服類評鑑。

一般類評鑑包含實地評鑑、結訓學員就業率及結訓學員滿意度三大指標，其指標項目、各項分數及計分方式如下：

- (一) 實地評鑑：包含訓練實施、訓練管理、訓練成效及加分項目（如附件一），其計算公式為附件一得分比率（百分比）乘以配分（七十分）。
- (二) 結訓學員就業率：本項資料由「職前訓練資訊管理系統」（以下簡稱ITS）擷取，其計算公式為就業率（百分比）乘以配分（二十五分）。
- (三) 結訓學員滿意度：本項資料由ITS擷取，其計算公式為滿意度（百分比）乘以配分（五分）。

托育照服類評鑑指標項目、各項分數及計分方式如下：（如附件二）

- (一) 行政管理：包含TTQS、行政管理服務及配合度與訓後就業輔導措施共計三項指標，計四十二分。
 - 1、TTQS指標以有效期限在評鑑範圍內之最近一次評核結果為準，計分方式為未通過評核為零分，通過外訓版為七分，通過訓練機構版或企業機構版門檻為十一分，銅牌為十二分、銀牌為十三分及金牌為十五分，原始資料由本署委託之TTQS彙管單位提供。
 - 2、行政管理服務及配合度之分數由分署提供（如附件三）。
 - 3、訓後就業輔導措施之分數由分署提供（如附件三）。
- (二) 訓練實施：依據查核紀錄之資料，包含課程實施之文件資料狀況、課程師資實施狀況、教材設施運用狀況、教務管理狀況、訓練輔導及管理共計五項，本項資料由ITS擷取（如附件四），計十八分。
- (三) 訓練績效：包含結訓學員就業率及結訓學員滿意度共計兩項，計四十分。
 - 1、結訓學員就業率：本項資料由ITS擷取，其計算公式為就業率（百分比）乘以配分（三十分）。
 - 2、結訓學員滿意度：本項資料由ITS擷取，其計算公式為滿意度（百分比）乘以配分（十分）。
- (四) 加分項目：若對訓練課程滾動式檢討、設備擴充及教材更新情形，可額外加分，最高為五分。

各訓練單位如跨區開班，其單位之分數由各區開班數，依比例平均計算。

九、本計畫評鑑作業流程如下（如附件五）：

- (一) 由分署確認自前一年度一月一日起至十二月三十一日止，其委託或補助辦理各項失業者職業訓練之訓練單位名冊、結訓學員名冊及結訓學員就業資料後，針對部分訓後無法追蹤就業率之班級進行彙整並加以註記。

- (二) 由分署辦理訓練單位之行政管理服務及配合度與訓後就業輔導措施評分，並檢視訓練單位是否符合額外加分項目
- (三) 由分署查對符合免辦評鑑之單位名冊。
- (四) 本署辦理一般類訓練單位實地評鑑作業。
- (五) 本署由ITS擷取查核紀錄、結訓學員就業率及結訓學員滿意度等資料，交由分署確認並予評分。
- (六) 本署彙整評鑑資料，並於本署網站公告評鑑結果。

十、本計畫評鑑結果以星等之方式表示，其核計方式依各項評鑑指標成績由高至低之排名序位，以五星等之方式公布各訓練單位之評鑑星等，各星等之計算方式如下：

- (一) 五顆星：該項指標成績排名達前百分之十者。
- (二) 四顆星：該項指標成績排名達前百分之十至百分之三十者。
- (三) 三顆星：該項指標成績排名達前百分之三十至百分之七十者。
- (四) 二顆星：該項指標成績排名達前百分之七十至百分之九十者。
- (五) 一顆星：該項指標成績排名未達前百分之九十者。

十一、評鑑總分達五顆星之訓練單位，得發給獎牌或獎盃，且二年內免接受評鑑。

評鑑總分達四顆星之訓練單位，一年內免接受評鑑。

在評鑑範圍內具有有效TTQS評核成績，且評核等級為銀牌以上之訓練單位，免接受評鑑。

十二、分署、直轄市及（縣）市政府得依本計畫評鑑結果，作為委託或補助辦理職前訓練篩選承辦廠商之參據。

委託或補助辦理職前訓練評鑑計畫第八點附件一
修正規定

附件一

實地評鑑各項指標配分表

項目一：訓練實施(50 分)	
指標	評分標準
(一)課程設計及規劃(10分)	1. 課程設計及規劃未符合訓練目標(0分) 2. 課程設計及規劃符合訓練目標，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~4分) 3. 課程設計及規劃符合訓練目標，並有執行紀錄或書文佐證資料(5~7分) 4. 課程設計及規劃符合訓練目標，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(8~10分)
(二)教學人員遴聘與安排(10分)	1. 教學人員遴聘與安排未符合訓練規劃(0分) 2. 教學人員遴聘與安排符合訓練規劃，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~4分) 3. 教學人員遴聘與安排符合訓練規劃，並有執行紀錄或書文佐證資料(5~7分) 4. 教學人員遴聘與安排符合訓練規劃，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(8~10分)
(三)訓練課程實施(5分)	1. 訓練課程實施未符合訓練規劃(0分) 2. 訓練課程實施符合訓練規劃，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~2分) 3. 訓練課程實施符合訓練規劃，並有執行紀錄或書文佐證資料(3~4分) 4. 訓練課程實施符合訓練規劃，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(5分)
(四)教具設備運用狀況(10分)	1. 教具設備運用狀況未符合訓練規劃(0分) 2. 教具設備運用狀況符合訓練規劃，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~4分) 3. 教具設備運用狀況符合訓練規劃，並有執行紀錄或書文佐證資料(5~7分) 4. 教具設備運用狀況符合訓練規劃，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(8~10分)

(五)教學設備及整體教學環境完善度(5分)	1. 教室座椅、佈告欄、空氣調節、照明、飲水、衛生設施等設備良好度(1~2分) 2. 投影機、擴音、螢幕、寫字板及電腦設備等教學設備妥善率良好(1分) 3. 消防安全設備及維護是否符合消防法規(1~2分)
(六)學習成果評量機制(5分)	1. 未設有學習成果評量機制(0分) 2. 設有學習成果評量機制並符合訓練目標，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~2分) 3. 設有學習成果評量機制並符合訓練目標，並有執行紀錄或書文佐證資料(3~4分) 4. 設有學習成果評量機制並符合訓練目標，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(5分)
(七)訓練輔導機制(5分)	1. 未設有訓練輔導機制(0分) 2. 設有訓練輔導機制，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~2分) 3. 設有訓練輔導機制，並有執行紀錄或書文佐證資料(3~4分) 4. 設有訓練輔導機制，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(5分)
項目二、訓練管理(15分)	
指標	評分標準
(一)異常狀況處理機制(10分)	1. 未設有異常狀況處理機制(0分) 2. 設有異常狀況處理機制，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~4分) 3. 設有異常狀況處理機制，並有執行紀錄或書文佐證資料(5~7分) 4. 設有異常狀況處理機制，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(8~10分)
(二)申訴管道及處理機制(5分)	1. 未設有多元申訴管道及處理機制(0分) 2. 設有多元申訴管道及處理機制，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~2分) 3. 設有多元申訴管道及處理機制，並有執行紀錄或書文佐證資料(3~4分) 4. 設有多元申訴管道及處理機制，並有執行紀錄及回饋、

	持續改善之書文佐證資料(5分)
項目三、訓練成效(35分)	
(一)訓後滿意度調查機制(10分)	1. 未設有訓後滿意度調查機制(0分) 2. 設有訓後滿意度調查機制，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~4分) 3. 設有訓後滿意度調查機制，並有執行紀錄或書文佐證資料(5~7分) 4. 設有訓後滿意度調查機制，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(8~10分)
(二)就業輔導機制(10分)	1. 未設有就業輔導機制(0分) 2. 設有就業輔導機制，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~4分) 3. 設有就業輔導機制，並有執行紀錄或書文佐證資料(5~7分) 4. 設有就業輔導機制，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(8~10分)
(三)學習成果展示或擴散機制(5分)	1. 未設有學習成果展示或擴散機制(0分) 2. 設有學習成果展示或擴散機制，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~2分) 3. 設有學習成果展示或擴散機制，並有執行紀錄或書文佐證資料(3~4分) 4. 設有學習成果展示或擴散機制，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(5分)
(四)結訓學員就業追蹤機制(10分)	1. 設有結訓學員就業追蹤機制(0分) 2. 設有結訓學員就業追蹤機制，但未有執行紀錄或書文佐證資料(1~4分) 3. 設有結訓學員就業追蹤機制，並有執行紀錄或書文佐證資料(5~7分) 4. 設有結訓學員就業追蹤機制，並有執行紀錄及回饋、持續改善之書文佐證資料(8~10分)
項目四、加分項目(5分)	
訓練具政策關聯性與多元創新性(5分)	1. 訓練課程與國家政策有關聯性並有佐證資料(3分) 2. 訓練具多元性或創新性，有助提升學員學習動機及成效並有佐證資料(2分)

委託或補助辦理職前訓練評鑑計畫第八點附件二
修正規定

附件二

托育照服類評鑑各項指標配分表

項目	配分	備註
一、行政管理（42 分）		
（一）訓練品質評核系統（TTQS）	15 分	由 TTQS 彙管單位提供
（二）行政管理服務及配合度（17 分）		由分署提供
1. 職業訓練業務資訊管理系統（ITS）登錄	7 分	
2. 課程安排穩定性調課異動頻率	2 分	
3. 師資安排穩定性	2 分	
4. 申訴管道及處理	4 分	
5. 行政作業管理及執行情形	2 分	
（三）訓後就業輔導措施（10 分）	10 分	由分署提供
二、訓練實施（18 分）		
（一）課程實施之文件資料狀況	4 分	由 ITS 擷取資料
（二）課程師資實施狀況	4 分	
（三）教材設施運用狀況	3 分	
（四）教務管理狀況	4 分	
（五）訓練輔導及管理	3 分	
三、訓練績效（40 分）		
（一）結訓學員 3 個月內的就業率	30 分	由 ITS 擷取資料
（二）結訓學員就業率結訓學員滿意度	10 分	由 ITS 擷取資料
四、額外加分項目（15 分）		由分署提供
總分	100 分	不包含額外加分項目

委託或補助辦理職前訓練評鑑計畫第八點附件三 修正規定

附件三

行政管理指標

評分項目	得分	評分標準
一、訓練品質評核系統（TTQS）（15分）		◎未通過評核為0分。 ◎通過外訓版為7分。 ◎通過訓練機構版或企業機構版門檻為11分。 ◎銅牌12分、銀牌13分、金牌為15分。
二、行政管理服務及配合度(17分)		
（一）職業訓練業務資訊管理系統（ITS）登錄（7分）		
1. 登錄訓練機構基本資料、計畫申請資料、開班計畫轉入，且未申請補登（1分）		
2. 報名民眾資料登錄，且未申請補登（1分）		
3. 登錄師資、課程基本資料、登錄排課資料，且未申請補登（1分）		
4. 登錄學員基本資料、轉班作業，且未申請補登（1分）		
5. 登錄勞保加／退保紀錄、職訓生活津貼申請紀錄，且未申請補登（1分）		
6. 登錄結訓學員基本資料卡及完成結訓、離退訓作業，且未申請補登（1分）		
7. 登錄就業名冊（含就業率），且未申請補登（1分）		
（二）課程安排穩定性 調課異動頻率（2分）		異動率（%）= 調課時數÷總時數 ◎異動率 15%以下：最高 2 分。 ◎異動率 16-20%：最高 1 分。 ◎異動率 21%以上：為 0 分。
（三）師資安排穩定性（2分）		異動率（%）= 調動時數÷總時數 ◎異動率 15%以下：最高 2 分。 ◎異動率 16-20%：最高 1 分。 ◎異動率 21%以上：為 0 分。
（四）申訴管道及處理（4分）		
1. 建立申訴管道（2分）		（註2）
2. 處理申訴並因應改善（2分）		
（五）行政作業管理及執行情形(2分)		
1. 行政作業程序皆依限辦理且未有辦理不善之情形（2分）		（註2）
2. 行政作業程序延遲或有辦理不善之情形(0分)		
三、訓後就業輔導措施（10分）		

(一)訓練課程納入至少三小時之性別平等課程與四小時就業市場趨勢分析及求職技巧等課程(4分)		(註2)
1. 課程納入至少三小時之性別平等課程與四小時就業市場趨勢分析及求職技巧等課程(4分)		
2. 課程僅納入至少三小時之性別平等課程(3分)		
3. 課程未納入(0分)		
(二)於訓練時數達總訓練時數二分之一至學員結訓後三十日內，邀請三家(含)以上廠商辦理就業說明會或徵才活動(3分)		
1. 辦理三家(含)以上就業說明會或徵才活動(3分)		
2. 未辦理或未於規定時間內辦理(0分)		
(三)於訓練時數達總訓練時數二分之一至結訓後九十日，應每月以電子郵件、簡訊或其他方式，傳送最新與訓練內容相關之就業職缺資訊予未就業學員(3分)		
1. 達成率100%以上(3分)		
2. 達成率未達100%(1分)		
3. 未辦理或未於規定時間內辦理(0分)		
合計		

委託或補助辦理職前訓練評鑑計畫第八點附件四 修正規定

附件四

訓練實施指標

查核紀錄之實地訪查紀錄表分數換算原則			
檢核項目	配分	得分	備註
一、課程實施之文件資料狀況			
(一)學員簽到(退)表	1 分		
(二)請假單	1 分		
(三)退訓／提前就業申請表	1 分		
(四)職業訓練生活津貼補助印領清冊	1 分		
二、課程師資實施狀況			
(一)有無週(月)課程表？	1 分		
(二)是否依課程表授課？	2 分		
(三)教師與助教是否與計畫相符？	1 分		
三、教材設施運用狀況			
(一)有無書籍(講義)領用表？	1 分		
(二)有無材料領用表？	1 分		
(三)訓練設施設備是否依契約提供學員使用？	1 分		
四、教務管理狀況			
(一)教學(訓練)日誌是否確實填寫？	1 分		
(二)有否按時呈主管核閱？	1 分		
(三)是否為參訓學員辦理勞工保險加退保？	1 分		
(四)是否依契約規範公告學員權益教務管理狀況義務或編製參訓學員服務手冊？	1 分		
五、訓練輔導與管理			
(一)針對落後學員施以課後輔導	2 分		
(二)學員生活、就業輔導與管理機制是否依契約規範辦理？	1 分		
總分	18 分		

註1：第一項「課程實施之文件資料狀況」該單位若備齊該項資料，則給予該項配分，若為免提供則以備齊分數計，第二項至第四項該單位若有提供該項資料或有執行，則給予該項配分，若為免填則以有提供該項資料或有執行之分數計。

註2：本項目資料產出需由分署實地查核，查核頻率依本署核定之「職業訓練計畫訪查比率及次數表」辦理，本項指標每班如有多次查核成績應以平均數統計，最高18分。

註3：本項指標書面佐證資料由分署以既有資料評分，如需補充，再另提供佐證資料。

附件五

委託及補助辦理職前訓練評鑑流程圖

