

人才發展品質管理規範作業要點修正規定

中華民國 100 年 4 月 22 日勞職訓字第 1000508087 號令訂定發布
中華民國 101 年 2 月 22 日勞職能字第 1010500022 號令修正
中華民國 101 年 3 月 23 日勞職能字第 1010501027 號令修正
中華民國 101 年 5 月 9 日勞職能字第 1010508030 號令修正
中華民國 101 年 11 月 13 日勞職能字第 1010501916 號令修正
中華民國 103 年 5 月 6 日勞動發法字第 1031812636 號令修正
中華民國 103 年 7 月 15 日勞動發能字第 10318092182 號令修正
中華民國 104 年 6 月 22 日勞動發能字第 10405058361 號令修正

- 一、勞動部（以下簡稱本部）為提升職業訓練單位之辦訓能力及促進人才發展與投資，推動人才發展品質管理規範，特訂定本要點。
- 二、本要點所定人才發展品質管理規範，以人才發展品質管理系統（Talent Quality-management System，以下簡稱本系統）作為評（檢）核工具。
- 三、推動人才發展品質管理規範之主要辦理業務如下：
 - （一）本系統評核委員、輔導顧問及教育訓練講師之培訓與管理。
 - （二）本系統教育訓練之課程規劃。
 - （三）辦理本系統評（檢）核服務。
 - （四）辦理本系統輔導服務。
 - （五）辦理本系統教育訓練服務。依前項第三款至第五款所提供之服務，其該年度受理時間另行公告，年度經費用罄後不再受理。
- 四、前點第一項第一款所列人員應接受本部勞動力發展署委託之本系統彙整控管單位與分區服務中心之管理及指派，分別辦理下列工作：
 - （一）評核委員：提供評（檢）核服務，確認申請評（檢）核單位訓練體系實施運作於本系統各項指標之符合度，並完成評（檢）核表。
 - （二）輔導顧問：提供輔導服務，協助申請輔導服務之單位導入與深化本系統之運作，並完成輔導服務相關表件。
 - （三）教育訓練講師：講授本部勞動力發展署委託辦理之本系統教育訓練課程，並完成學員訓後考核。
- 五、本部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，辦理第三點規定之業務。
前項受委託之彙整控管單位應成立異常處理小組，處理本

系統評核結果疑義或服務程序爭議申訴等案件。

六、本系統評核程序包含書面審查及現場評核，流程如附件一。

評核委員應依本系統評(檢)核表各項指標進行現場評核評分，並依評(檢)核表所獲總分給予等級，其等級分數標準如附件二。

七、本系統評(檢)核表依其適用對象分為企業機構版、訓練機構版、外訓版及辦訓能力檢核表等版本(表)。各版本適用對象如下：

(一) 企業機構版：適用於單位為促進單位內部人才發展，所進行人才投資流程品質管理，其內容如附件三。

(二) 訓練機構版：適用於單位為促進國家人力資本發展，所進行人才投資流程品質管理，其內容如附件四。

(三) 外訓版：適用於依工會法成立之工會為促進國家人力資本發展，所進行人才投資流程品質管理，其內容如附件五。

(四) 辦訓能力檢核表：適用對象為合於中小企業認定標準，且為促進單位內部人才發展，所進行人才投資流程管理，並尚未通過本系統評核之事業單位，其內容如附件六。

八、符合前點資格者，每年度申請同版本評(檢)核服務次數以二次為限，且各版本(表)申請加總次數以三次為限。

符合前點第四款之資格者，歷年申請之檢核服務次數合計以二次為限。

二次評(檢)核應相隔三十日以上。

九、通過本系統評核之單位，由本部勞動力發展署核發證書，評核等級為金牌，得另發予獎牌。通過外訓版評核及辦訓能力檢核表檢核之單位，僅發函證明，不另核發證書或獎牌。

十、本系統評核結果函、證書之效期為自通過評核之日起二年，期限屆滿，失其效力。

本系統檢核結果函之效期為自通過檢核之日起一年，期限屆滿，失其效力。

單位曾接受二次以上本系統評(檢)核，其評(檢)核結果以最近一次評(檢)核結果為準；其評(檢)核結果函、證書之效期以最近一次評核之日計算。

十一、自中華民國一百零三年一月一日起，經本系統評核之單位，其評核等級為銅牌以上，於效期屆滿前二至六個月內得向本部勞

動力發展署委託設立之分區服務中心申請效期展延，展延效期為二年。

申請效期展延之單位，申請版別為第七點第一款之單位，應通過辦訓能力檢核表檢核，申請版別為第七點第二款之單位，應通過外訓版評核。通過者，始得展延效期，展延次數以一次為限。

十二、為協助單位導入與深化本系統之運作，符合第七點各款之資格者，得申請本系統輔導服務，其程序流程如附件七，並由本部勞動力發展署委託設立之分區服務中心，依年度經費及申請單位性質指派輔導顧問，提供一定時數之輔導服務。

申請單位連續二年申請輔導者，本部勞動力發展署得不同意其輔導服務之申請。

十三、申請輔導服務之單位於當年度輔導結束後，須接受本系統評(檢)核。未接受本系統評(檢)核者，二年內不得再申請輔導及評(檢)核服務。

十四、為持續推動我國人才發展品質管理相關知識，本部勞動力發展署得辦理相關教育訓練課程。

參加前項教育訓練課程者，應自行負擔訓練費用。

十五、參訓學員已繳納訓練費用，因個人因素，中途辦理離(退)訓者，應依下列規定辦理退費：

(一) 實際參訓時數未逾訓練總時數四分之一者，全額退還訓練費用。

(二) 實際參訓時數逾訓練總時數四分之一，未逾訓練總時數二分之一者，退還訓練費用百分之五十。

(三) 實際參訓時數逾訓練總時數二分之一者，不予退費。

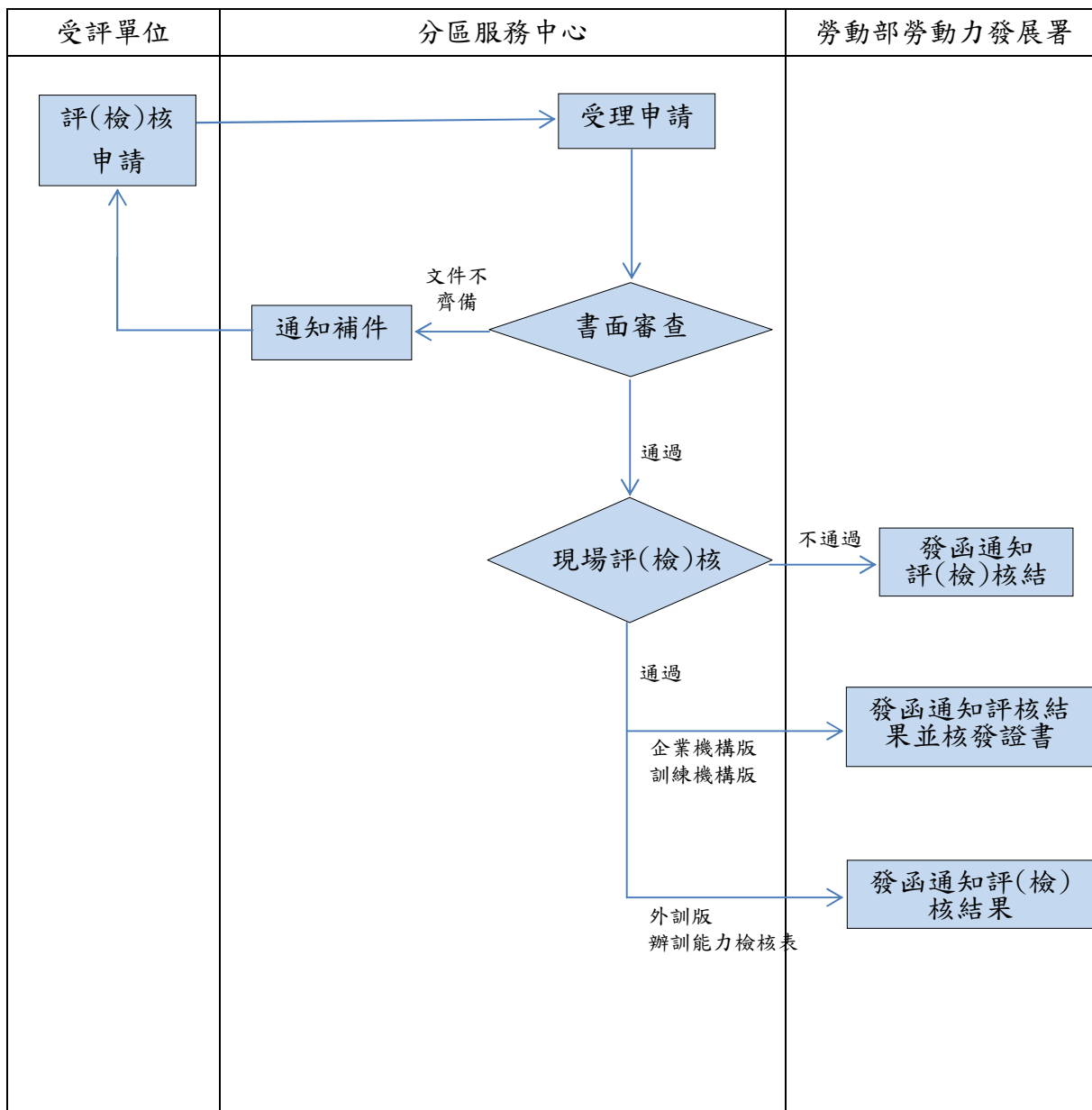
十六、參訓學員考核成績合格者由本部勞動力發展署委託設立之分區服務中心發給結訓證書，並載明參訓期間及訓練時數。

參訓學員缺課時數超過訓練總時數四分之一不得參加訓後考核。訓後考核成績未達所定標準及未參加考核者，不得發給結訓證書。但得由本部勞動力發展署委託設立之分區服務中心另發給實際參訓時數證明。

十七、本部勞動力發展署視業務需求，得徵求該年度接受本系統評(檢)核、輔導服務之單位，配合參與其舉辦之相關推廣活動。

附件一

本系統評(檢)核服務申請及評(檢)核程序



附件二

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，由本部勞動力發展署發函證明，不另核發證書。

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/策略之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。
	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。
	連結性	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	<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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<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。	<ol style="list-style-type: none"> 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	<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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>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。</p>		
	14.訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		

查核 (Review)	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)。	
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

※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。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。
- 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。

附件四

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	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。
		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	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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 提供學習成果移轉的建議或協助	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		
	14. 訓練資料分類及建檔與管理資訊系統化	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		

查核 (Review)	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。	

	18. 訓練系統的一般性功能 —目標客戶及學員的評價	評分標準： 1分 目標客戶及學員認為訓練有部分效果，然而未有具體記錄及評量。 2分 目標客戶及學員認為訓練有達成能力提升的效果(請填附表)。 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)。 4分 目標客戶及學員認為訓練有顯著具體績效(請填附表)。		
	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(請填附表)。 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)。		
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

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。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。
- 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。

附件五

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) 20%	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 <u>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。</u>	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)	

	<p>14.訓練系統的評價 <u>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。</u></p>	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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) 	
	<p>15.訓練成果</p>	<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 <p>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)</p>	
<p>小計(第13項×2+第14項+第15項)</p>			

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>設計</p> <p>指標 4：</p> <p>指標 5：</p> <p>指標 6：</p> <p>指標 7：</p> <p>執行</p> <p>指標 8：</p> <p>指標 9：</p> <p>指標 10：</p> <p>查核</p> <p>指標 11：</p> <p>指標 12：</p> <p>成果</p> <p>指標 13：</p> <p>指標 14：</p> <p>指標 15：</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：

- 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。

人才發展品質管理檢核表—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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。
	連結性	3. 訓練規劃與經營目標達成的連結性	<ol style="list-style-type: none"> 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	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	<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)	5.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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	
	7.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。 	
	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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	
		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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		

查核 (Review)	11.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。	
	12.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)	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：
<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>設計</p> <p>指標 5：</p> <p>指標 6：</p> <p>指標 7：</p> <p>指標 8：</p> <p>執行</p> <p>指標 9：</p> <p>指標 10：</p> <p>查核</p> <p>指標 11：</p> <p>指標 12：</p> <p>成果</p> <p>指標 13：</p> <p>指標 14：</p>	
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，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：

- 1.計分單位：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)之檢核指標項目，13 項未執行為 0 分，該項目沒有 0.5 分，惟 1 分後始具 0.5 分之級距，其它則依據標尺分數評分。
- 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

本系統輔導服務申請及輔導程序

