

委託或補助辦理職前訓練評鑑計畫

中華民國一百年十一月二十八日職訓字第1000111116號令訂定

中華民國一百零三年二月十三日職訓字第1032500103號令修正

中華民國一百零三年四月十七日發法字第1036500433號令修正

中華民國一百零五年一月二十九日發訓字第10525000461號令修正

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) 協調或督導計畫之執行事項。
- (三) 計畫成果統計及公告相關事項。

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、本計畫評鑑對象為前一年度一月一日起至十二月三十一日止接受分署委託或補助辦理各項失業者職業訓練(含補助直轄市或縣市政府辦訓者)之單位。

六、本計畫評鑑範圍為前一年度一月一日起至十二月三十一日止已結訓單位辦理訓練之資料，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、本計畫評鑑指標項目、各項分數及計分方式如下：(如附件一)

(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 指標之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、金牌為十四分及白金牌為十五分，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(如附件二)。

3.訓後就業輔導措施之分數由分署提供(如附件二)。

(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「職業訓練業務資訊管理系統」(以下簡稱 TIMS)擷取(如附件三)，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 TIMS 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 TIMS 擷取(訓練期末學員滿意度調查表如附件四)，其計算公式為：滿意度(百分比)乘以配分(十分)。

(四)加分項目(加分標準如附件五)：

1.訓練課程通過具有審查職能導向課程之機關(構)認證者，可額外加分，加分累計最高為十分。

2.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。

九、本計畫評鑑作業流程如下(如附件六)：

(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，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。

(二)由分署查對符合免辦評鑑之單位名冊。

(三)本署由 TIMS 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。

(四)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及其各項評鑑指標（行政管理指標、訓練實施指標、訓練績效指標）之星等，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、評鑑總分達四顆星以上，且各項評鑑指標達四顆星以上之訓練單位，兩年內免接受評鑑。

評鑑總分達四顆星以上，且行政管理指標四顆星以上、訓練實施指標三顆星以上、訓練績效指標三顆星以上之訓練單位，一年內免接受評鑑。

十二、本計畫其他相關規定如下：

(一)部分訓後無法追蹤就業率之班級，請分署於檢核名冊作業之階段進行彙整並加以註記。

(二)各訓練單位如果跨區開班，其單位之分數由各區開班數，依比例平均計算。

(三)俟班別名冊檢核完畢，由本署將查核結果，每週定期發送各分署。

(四) TTQS評核成績以有效期限在評鑑範圍內之最近一次評核結果為準。

十三、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。

委託及補助辦理職前訓練之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（TIMS）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 TIMS 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 TIMS 擷取資料
（二）結訓學員就業率結訓學員滿意度	10分	由 TIMS 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

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14分及白金為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 (TIMS) 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)訓練課程應加入四小時就業市場趨勢分析及求職技巧等課程(1分)		(註2)
1. 課程納入市場趨勢分析及求職技巧(1分)		

2. 課程未納入市場趨勢分析及求職技巧(0分)		
(二)於訓練時數達總訓練時數二分之一至學員結訓後前，邀請三家(含)以上廠商辦理就業說明會或徵才活動(補助辦理照顧服務職類訓練計畫因課程時數較短，故可於學員結訓後三十日內辦理前揭事項。)(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學員結訓後三十日前，應向結訓學員人數兩倍(含)以上之相關企業家數，寄發推薦信或介紹信(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)		
(四)於訓練時數達總訓練時數二分之一至結訓後九十日，應每兩週以電子郵件、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		

註 1. 本項指標分數最高40分，除訓練品質評核系統(TTQS)外，第二項行政管理服務及配合度與第三項訓後就業輔導措施之分數級距為0.5分。

2. 各分署得請受評單位採寄送方式提供行政管理指標佐證資料，並由各分署組成審查小組或邀請專家學者協助審查，如受考評單位不予提供相關佐證資料，該項目不予計分。

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。

訓練期末學員滿意度調查表（為TIMS已內建指標項目）

【第一部份：課程與教材－3】

- 一、 請問您這次參加的職訓課程，對課程內容安排及銜接是否滿意？
- 二、 請問您這次參加的職訓課程，對課程時數安排是否滿意？
- 三、 請問您這次參加的職訓課程，對使用的上課教材與訓練設施（如工具／材料）是否滿意？

【第二部份：師資與教學—5】

- 一、 請問您滿不滿意老師專業知識？
- 二、 請問您滿不滿意老師教學態度及教學耐心？
- 三、 請問您滿不滿意老師實務操作之教導能力？
- 四、 請問您滿不滿意老師與學員間之互動？
- 五、 請問您對老師教學準備工作是否滿意？

【第三部份：學習環境與行政支援—7】

- 一、 請問您滿不滿意訓練單位的上課環境？
- 二、 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位公共安全（如無障礙設施）是否滿意？
- 三、 請問您對訓練單位行政支援（如求助導師及申訴管道）是否滿意？
- 四、 請問您參加職訓的機構有提供就業輔導嗎？
- 五、 那您滿不滿意其提供就業輔導服務？（針對第4題回答有者）
- 六、 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業資訊是否滿意？（針對第4題回答有者）
- 七、 請問您這次參加的職訓課程，對訓練單位提供就業推介服務是否滿意？（針對第4題回答有者）

【第四部份：學習效果—6】

- 一、 請問您覺得自己上課內容吸收程度如何？
- 二、 您對於自己職訓這段期間表現打幾分？
- 三、 請問若用考試評估您的學習效果，您的學習效果如何？
- 四、 請問若用交作業評估您的學習效果，您的學習效果如何？
- 五、 請問若用實習評估您的學習效果，您的學習效果如何？
- 六、 請問您受訓前的期待與受訓後的感受有沒有落差？感受如何？

【第五部份：證照與工作—4】

- 一、 請問您參加此職訓的目的之一是不是要考證照？
- 二、 請問您這次參加的職訓課程，對您的證照考試幫助大不大？
- 三、 請問您這次參加的職訓課程，有沒有考到證照？
- 四、 考到證照後，對找工作有沒有幫助？（針對上一題回答有者）

【第六部份：職訓與工作—5】

- 一、 受訓所學知識技能，對找工作有沒有幫助？
- 二、 受訓頒發的結業證書，對找工作有沒有幫助？
- 三、 老師名氣，對找工作有沒有幫助？
- 四、 分署名聲，對找工作有沒有幫助？

五、 加分項目

加分項目	配分	得分	備註
一、職能課程審查			(註1)
(一)訓練課程申請職能課程之審查通過認證	每1班加3分		
(二)訓練課程申請職能基準單元課程之審查通過認證	每1班加4分		
(三)訓練課程申請職能基準課程之審查通過認證	每1班加5分		
二、訓練課程滾動式檢討、設備擴充及教材更新情形	5分		1. 對職業訓練資源投入具相當用心度。 2. 依資料給予0至5分。 (註2)
總分			

註：1. 有關職能課程項目加分累計最高不得超過10分，相關職能導向課程資訊請參考本署「iCAP 職能發展應用平台」

(<http://icap.evta.gov.tw/>)。

2. 有關對職業訓練資源投入用心度指標，書面佐證資料由分署以既有資料評分，如需補充，再另提佐證資料，其得分不得超過原始配分。

委託及補助辦理職前訓練評鑑流程圖

