

社團法人台灣動產鑑價發展協會

人才發展品質管理手冊



台灣動產鑑價發展協會

目 錄

一、	人才發展品質手冊管理.....	1
二、	本會組織與職掌.....	1
	（一）本會簡介.....	1
	（二）本會宗旨.....	1
	（三）本會業務範圍.....	2
	（四）組織架構與職掌.....	3
	（五）本會任務.....	3
	（六）負責訓練之單位組織與訓練職掌、權責.....	3
三、	訓練品質承諾.....	5
四、	計畫篇(Plan).....	5
	（一）願景/ 使命/ 核心價值觀.....	5
	（二）定位與目標客戶.....	6
	（三）訓練政策、揭露與核定.....	6
	（四）訓練方向及策略.....	6
	（五）核心訓練類別及訓練課程.....	7
	（六）訓練規劃與目標的連結.....	8
	（七）訓練需求調查與分析.....	8
	（八）訓練單位的行政管理.....	8
	（九）訓練人員之職能與評估.....	9
五、	設計篇(Design).....	9
	（一）訓練方案系統設計.....	10
	（二）利益關係人的參與.....	11
	（三）訓練與目標需求的結合.....	11
	（四）訓練產品與服務購買程序的規格化.....	12
六、	執行篇(Do).....	12
	（一）訓練執行流程.....	12
	（二）開課前準備作業.....	12
	（三）課程執行.....	13
	（四）課後作業.....	13
	（五）提供學習成果移轉工作環境的協助或建議.....	14
	（六）資料的分類建檔.....	14
	（七）管理資訊系統化.....	14
七、	查核篇(Review).....	14
	（一）評估報告和定期的綜合分析.....	14
	（二）執行過程監控與矯正.....	15
	（三）異常矯正與處理程序.....	15

八、	訓練成果篇(Outcome).....	15
	(一) 訓練成果評估.....	15
	(二) 訓練系統的評價.....	16
	(三) 訓練成果.....	16
九、	附錄	
	(一) 講師管理辦法.....	17
	(二) 教學方法與教材選擇要點.....	18
	(三) 服務與訓練教材、材料採購辦法.....	19
	(四) 參訓學員規範.....	19
	(五) 訓練緊急狀況及異常處理要點.....	20
	(六) 協會人才職能分析.....	
十、	表單	
	表1 SWOT分析表與TOWS對策.....	23
	表2 年度訓練需求調查表.....	24
	表3 年度訓練計畫總表.....	25
	表4 年度訓練班別招生簡章.....	26
	表5 講師基本資料表.....	28
	表6 訓練課程設計審查表.....	29
	表7 講師審查評分表.....	30
	表8 開課前作業檢點表.....	33
	表9 課程執行中檢點表.....	34
	表10 開課後作業檢點表(於課程最後一天執行).....	35
	表11 講師邀請及確認單.....	36
	表12 學員上課通知單.....	37
	表13 學員簽到(退)及教學日誌.....	38
	表14 學員領取材料(書籍)單.....	40
	表15 異常處理紀錄表.....	41
	表16 參訓學員意見調查表.....	42
	表17 訓練課程心得報告.....	44
	表18 學員基本資料表.....	45
	表19 參訓學員課後工作行為追蹤表.....	46
	表20 訓練結案評估報告.....	48
	表21 定期綜合檢討報告.....	49
	表22 參訓學員訓後動態調查表.....	50
	表23 學員請假單.....	51
	表24 職務說明書與職能分析調查表.....	52

一、人才發展品質手冊管理

本「人才發展品質管理手冊」(以下簡稱「本手冊」)，係參酌勞動部勞動力發展署TTQS(Talent Quality-management System)評核指標建立，為「社團法人台灣動產鑑價發展協會」辦理訓練最高指導原則。

■本手冊由「訓練中心」擬定，經理事會審查通過後發行。

■本手冊適用於訓練單位辦理課程超過6小時以上與教育訓練有關的活動。

■訓練中心每年定期檢討與修正「本手冊」，以維持其適切性。

■手冊上之規範，公告於本會網站、官方LINE或書面通知受訓學員。

■本手冊文件制定之資料及紀錄，由本會訓練中心制定，送理事長審閱後公布專案管理。

☆文件保存方式採書面、儲存於作業電腦及雲端備份等三種方式為主。

☆儲存方式採訓練班別分類再依學員課程資料檔、學員基本資料檔、講師基本資料檔及辦訓人員基本資料檔存放，並以年、月分類方式儲存。

☆各項資料列為機密文件，由訓練中心負責管制，所有文件須經訓練中心主任同意始可存取。

二、本會組織與職掌

(一) 本會簡介

本會創立於民國 113 年，並於當年正式啟用本會全球資訊網，網址：
<https://twaaa.org.tw/>。

本會係依法成立之社團法人組織。會員大會是本會的最高權力機構，每年舉行一次，每4年改選理、監事。本會設有理事會、監事會及訓練中心。

（二）本會宗旨

本會創立宗旨係以發展及推廣動產鑑價知識與技術並提供動產鑑價服務為宗旨，成為台灣汽車行業中高品質的服務與執行標準的領航組織。協會將以平台科技為基礎，引領未來”汽車銷售”和”事故折損鑑價”執行標準，透過協會、業者、消費者及法律專業四方的力量，持續加強行業成員的誠信教育，提高服務品質，確保汽車交易的透明度和公正性。志為業界辦理教育訓練課程之標竿。

（三）本會業務範圍

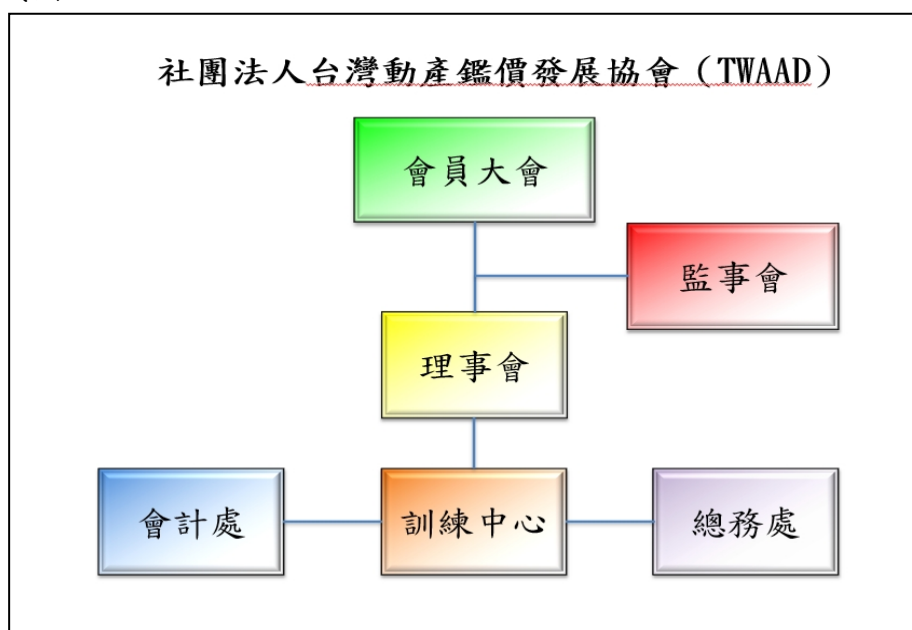
本會之業務範圍依性質之不同，分為以下三大類：

	類別	執業範圍
1.	鑑定	二手車、事故車、機車、精品、珠寶、骨董
2.	教育訓練	二手車從業人員訓練證照班、車輛事故鑑價訓練班 車輛鑑定訓練班、二手車買賣實務班(消費者)
3.	其他	政府法律宣導、公告政府最新法律新知

（四）組織架構與職掌

會員大會下設理事會及監事會；理事會下設訓練中心、會計處、總務處(詳如下圖)。

★本會組織圖



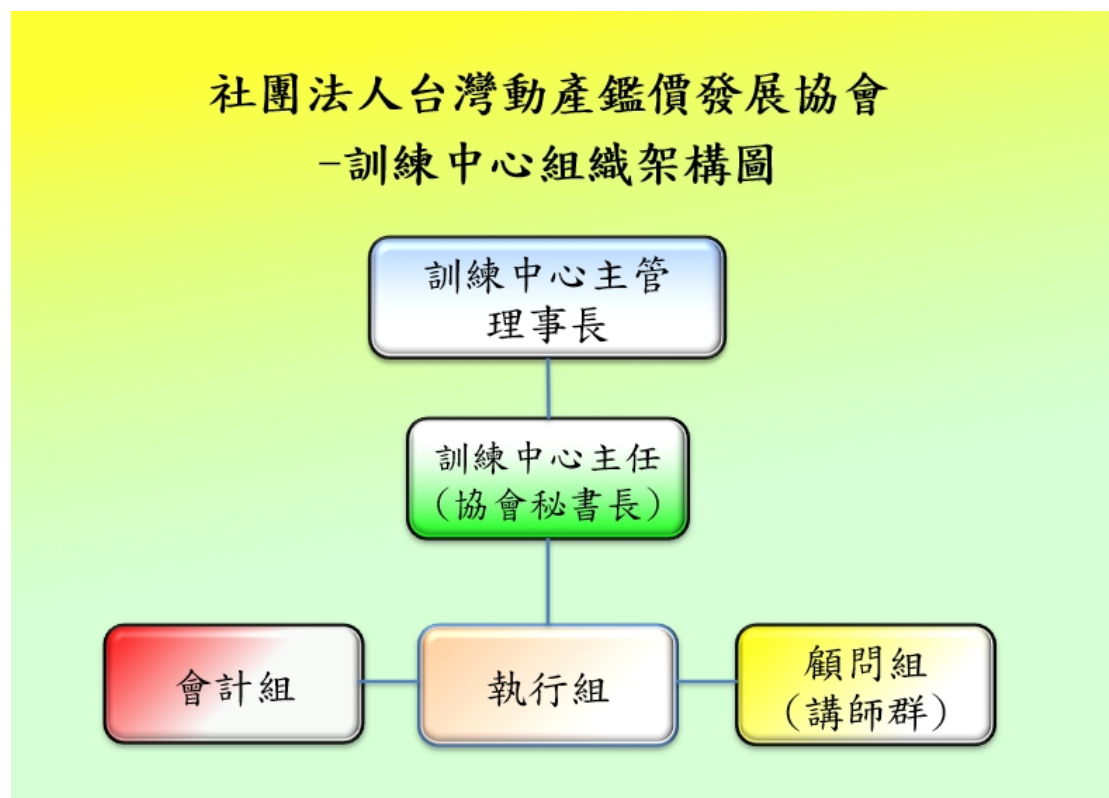
(五)本會任務

1. 促進會員之聯繫。
2. 調解會員之糾紛。
3. 實施會員之福利。
4. 保障會員之權益及推動社會福利事項。
5. 訂立業務章則及公約。
6. 促進專業技術及材料之研究發展。
7. 解釋業務上之問題及協助政府制定相關法令。
8. 保持對外之聯絡。
9. 執行會務及決議。
10. 協助政府推展國家建設。
11. 出版為執行本會任務所需要之刊物、並舉辦專業訓練相關講習會。
12. 依標準訓練流程，建立從業人員證書(照)制度化。

(六) 負責訓練之單位組織與訓練職掌、權責

1. 本會負責訓練之單位為「訓練中心」，理事長指派訓練中心主任，以確保訓練管理系統的建立、實施和維持的職責。

「訓練中心」組織架構圖如下：



2. 訓練相關單位職掌及權責

(1) 理事長

負責督導核定訓練業務。

(2) 訓練中心主任(協會祕書長兼任)

1. 負責召集訓練會議。
2. 負責訓練政策及相關制度擬定。
3. 負責講師遴選及講師資格之初核。
4. 負責教材之核定。
5. 負責訓練需求調查及年度計畫擬定。
6. 定期向理事會報告訓練績效及改善需求。
7. 確保訓練管理系統流程的建立、實施和維持，以及書面資料建檔與文件化。
8. 負責監督以下事項之確實執行：
 - a. 確認訓練需求。
 - b. 設計和策劃訓練活動。
 - c. 提供訓練指導。
 - d. 訓練結果績效評估。
9. 負責訓練工作及驗證工作中對外之溝通。

(3) 執行組

1. 負責訓練課程設計相關業務。
2. 負責課程執行結果，提出改善計畫。
3. 負責招生簡章文宣廣告之擬定。
4. 負責招生工作辦理。
5. 負責學員手冊擬訂。
6. 負責場地洽借、佈置、器材準備。
7. 負責講師聯繫、學員上課通知。
8. 負責講義及教材印制。
9. 負責茶水點心準備。
10. 負責成績結算及結訓證書寄發、結訓資料分類蒐集及登錄建檔。

(4) 會計組：費用收支核銷作業。

(5) 顧問組：

1. 協助課程執行。
2. 協助訓練課程規劃。
3. 協助講師評核與甄選
4. 教學成效評估與訓練檢討。

三、訓練品質承諾

- 一、本會將秉持 TTQS 精神，設立專人負責以確保訓練管理系統符合 TTQS 之要求，使各項制度及流程得以建立、實施、維持及改善，並予以文件化。
- 二、提供符合市場所需課程，並依職能分析進行設計，且提供優質師資與相符設施設備，並確保達成說寫作一致及持續改善之目標。並做以下承諾：
 1. 充分揭露年度訓練計畫與課程相關資訊。
 2. 詳細說明與執行課程結業條件與補助資格。
 3. 說明並執行相關優惠措施(早鳥價、兩人同行送小禮物等)與退費機制。
- 三、由訓練中心負責訓練管理系統之建立、執行與維護之職責：
 - (一)訓練組應定期向理事長報告人才發展品質管理系統的績效及改善需求。
 - (二)訓練中心主任負責監督下列各階段業務與持續改善：
 1. 訓練需求調查與訓練計畫規劃。
 2. 訓練課程設計。
 3. 訓練作業執行。
 4. 訓練績效評估。
 5. 訓練成果擴散與檢討改善。
 6. 接受委辦單位之查核與評核。
 7. 訓練制度、流程與作業持續改善。

四、計畫篇(Plan)

(一) 使命/願景/核心價值觀

1. 使命：推動動產鑑價專業制度化與透明化，整合業界、法律與消費者多方力量，提升汽車市場交易品質，強化從業人員專業能力，共創健全公正的市場環境。
2. 願景：引領台灣動產鑑價及汽車交易誠信標準的專業協會，成為全民信賴的行業典範。
3. 核心價值觀：
 - ◎專業：堅守鑑價標準與實務倫理，推廣證照制度。
 - ◎誠信：落實平台制度與會員自律，維護消費者權益。
 - ◎創新：持續引入科技與數據分析優化鑑價流程。
 - ◎合作：串聯業界、學界與法界，共建服務體系。
 - ◎奉獻：致力翻轉二手車業形象，培養產業人才建立證照制度，並推動公益講座與教育推廣。

(二) 定位與目標客戶

1. 目標對象定位

本協會致力於培育有志投入動產鑑價與汽車買賣服務等相關產業之專業人才，透過系統化課程與實務訓練，協助學員逐步建構必要之專業知識與實務能力，成為具備市場競爭力的從業人員。

2. 終身學習與交流平台

協會亦為會員及相關產業、政府單位與學術機構，提供多元的交流平台與進修管道，促進產官學合作，強化整體專業職能、職場行為素養及管理能力，共同推動產業正向發展並實踐社會責任。

(三) 訓練政策、揭露與核定

1. 訓練對象：有志成為二手車、珠寶精品買賣之專業人士及相關產、官學界人士。

2. 訓練範疇：有關二手車、珠寶、精品產業所需之專業職能、資訊職能、行為職能等課程。

3. 訓練品質：

(1) 制定訓練品質系統並定期檢討，遴選符合訓練職能之工作人員，落實訓練品質系統，以確保辦訓品質。

(2) 訓練評核：對於符合課程要求出席率規定佔 60%，並通過測驗者佔 40%(筆試成績須達 80 分)，以上合計得 90 分以上者，頒發合格證書。

4. 以上相關訊息，視屬性公布於本會官方網站。

5. 訓練政策由訓練中心草擬，由理事會通過後實施並公告於本會網站。

(四) 訓練方向與策略

1. 每年度結束前決定本會次年度之訓練目標與策略及次年度工作計畫。

須做本會內外環境分析(SWOT 分析-優勢、劣勢、機會、威脅)及 TOWS 策略矩陣分析決定策略及訓練目標。「SWOT 分析表與 TOWS 對策」(表 1)所示。

訓練發展方向：

a. 訓練配合國家發展方向及業界實務需求之專業職能。

b. 訓練業界專業技術人才成為職場優秀的技術人才或管理人才所需之行為專業及管理職能。

3. 引進國際先進專業知識與技術，訓練高水準之專技人才。

2. 訓練組應依據本會訓練目標與策略及市場需求調查(表 2)，得到訓練需求後編列次年度訓練計畫(表 3)。

3. 訓練目標：

教育訓練目標如下：

- (1)開班率 90%。
- (2)訓練人次達成率 90%。
- (3)資料建置及維護 90%。
- (4)整體課程滿意度 75%以上。

(五) 核心訓練類別與訓練課程

1. 核心訓練課程

為業界需求建議所列相關技能之課程。(如附表 6)

2. 本會核心訓練課程為「二手車從業人員訓練證照班」、「車輛事故鑑價訓練證照班」，每年依需求及回饋增加相關類別(如客訴處理、銷售技巧、消費者課程)

3. 每年以核心訓練課程為市場需求調查主要課程。

4. 視市場需求及學員回饋增刪課程或調整課程時數。

5. 核心訓練課程如下表：

二手車從業人員訓練證照班				
編號	課題	時數	對象	教學方法
A-1	二手車買賣法律糾紛案例及相關法規概論	1	二手車從業或相關人員	講授、案例實作
A-2	政府定型化契約	1	同上	講授
A-3	車輛鑑價基礎知識	1	同上	講授
A-4	自媒體製作教學	1	同上	講授
A-5	成交靠懂車貸術	1	同上	講授
A-6	保險說清就成交	1	同上	講授

車輛事故鑑價訓練證照班				
編號	課題	時數	對象	教學方法
B-1	車輛結構基礎簡介(汽車構造與零件辨識)	1	二手車從業或相關人員	講授
B-2	二手車常見買賣法律糾紛案例及相關法規概論	1	同上	講授
B-3	事故鑑價理論與實務	1	同上	講授
B-4	事故車鑑價報告製作與格式標準	1	同上	講授
B-5	汽車保險理賠流程概論(強制險與任意險理賠項目說明)	1	同上	講授
B-6	實況模擬演練	1	同上	講授、實作

核心訓練類別與課程

類別	課程	核心能力	進階性	目標對象	課程設計特色及定位	學員價值與效益
車輛類	二手車從業人員訓練證照班	● 二手車法規與契約知識 ● 成交談判與交易流程 ● 汽車保險與理賠常識 ● 車輛基礎結構認識 ● 自媒體製作	初階	● 二手車從業人員 ● 一般消費者	• 二手車市場行情分析 • 車輛鑑定與檢測技能 • 法規及交易流程了解 • 車輛估價與報價能力 • 客戶溝通與服務技巧 • 販售策略與談判能力	取得二手車從業人員訓練證照，使能在就業市場認同。
車輛類	車輛事故鑑價訓練證照班	● 車輛構造與零件辨識 ● 事故車鑑價與損害評估 ● 鑑價報告製作 ● 保險理賠法律知識 ● 車況檢測與鑑價基礎	初階	● 車輛事故鑑價人員 ● 已取得二手車從業人員訓練證照	• 事故車輛損傷判斷 • 修復費用估算 • 車輛殘值評估 • 相關法規與標準理解 • 專業鑑價報告撰寫 • 與車主及相關單位溝通協調	取得車輛事故鑑價訓練證照班，使更具市場公正、公信力。

(六) 訓練規劃與目標的連結

訓練單位每年依據本會訓練發展方向與策略、市場需求調查等，擬定年度訓練計畫。

(七) 訓練需求調查與分析

1. 訓練需求調查(表 2)與訓練計畫(表 3)擬定作業流程：



2. 訓練需求調查對象、時機與方式

調查對象	時機	方式
學員	每次課程結束時	問卷(附於滿意度調查表內)
學員	每次課程結束時	學員建議或學員心得報告
相關人員	隨時	紙本問卷
會員	每年會員大會、 委員會會議時	問卷(紙本問卷或發電子郵件)
政府機構	隨時	依據政府法令或趨勢
媒體或期刊	隨時	依據媒體或期刊報導
相關業者	隨時	問卷(發電子郵件)或會議或電訪 (須記錄)

3. 訓練人員於每次彙整及分析學員參訓意見調查表時，須彙整學員對於課程之建議，以及學員後續想上之課程。
4. 訓練單位依據課程需求調查結果分析後擬定年度訓練計畫。

(八) 訓練單位的行政管理

1. 訓練人員須具備所需之相關職能。
2. 訓練人員職能不足時，須接受訓練。
3. 訓練人員須依據本手冊規範進行各項訓練業務。
4. 訓練人員須主動協助講師及學員。
5. 訓練人員須每年檢討現行訓練制度或相關事項。
6. 訓練人員對於訓練資料須做好檔案管理，對學員及講師資料應建檔。
7. 訓練中心主管應定期查核訓練人員是否有依據本手冊作業。
8. 訓練單位應定期檢討現況與改進現行作業。

(九) 訓練人員之職能與評估

1. 應具備的職能除具備服務熱誠、積極主動特質外尚須具備以下能力：
制度與流程撰寫、需求調查與分析、年度計畫規劃、訓練績效評估、訓練課程計畫書撰寫、溝通協調、電腦操作基本能力等。
2. 職務說明書與職能調查：
 - (1) 訓練單位各級人員之「職務說明書與職能分析調查表」詳(表26)。
 - (2) 應參加的專業職能訓練：TTQS基礎課程、TTQS進階課程。
 - (3) 評估方式：訓練人員職能評估由訓練單位主管依據「職務說明書與職能分析調查表」上之專業職能項目評之，單位主管的職能

評估由理事長或訓練中心主任評之。

(4) 評估標準：

- ① L1代表不具備此能力；L2代表略具概念，但不太會運用；L3代表已具清楚概念，並可加以運用；L4代表已具清楚概念，可加以運用並能指導別人。
- ② 訓練單位主管的職能應達L4，組長應達L3，助理應達L2以上。
- ③ 現況未達標準者，需參加TTQS專業訓練，以彌補職能缺口。

五、設計篇(Design)

(一) 訓練方案系統設計

1. 訓練課程作業流程



2. 訓練課程設計原則

(1) 專業職能課程

- ① 訓練時數：以 8 小時為原則。
- ② 訓練目標：學科以提升學員專業知識，了解政府定型化契約、相關二手車買賣之法律常識、車輛基礎鑑價、汽車貸款及汽車保險等為目標。術科運用實體車況了解鑑價基本原理
- ③ 課程大綱：訓練中心主任與講師討論訂定。
- ④ 訓練講師：以本會會員符合講師條件者、曾為本會顧問、委員及該項專業領域專精之產官學界資深者。(講師管理辦法或補充)
- ⑤ 訓練方式：原則上由講師決定，但學科須安排案例討論，術科須安排實際操作或演練。
- ⑥ 訓練場地：以本會教室為主，必要時得租外部場地。訓練場地選擇與課程的符合性、安全性、交通方便、容納量及價格等作為考量依據。

- ⑦訓練時間：原則以假日為優先考慮。
- ⑧訓練教材：型式不拘，得為書籍、講師編撰之講義等，講師須提供講義資料。
- ⑨訓練績效。
- a. 學員：學員學科或術科之分數以課後測驗佔 40%、出席率佔 60% 為計算標準。
 - b. 訓練單位：衡量項目有「學員滿意度」、「學員合格率」、「學員出席率」等三項。
3. 訓練人員於「年度訓練計畫總表」(表 4)核准後，即應與訓練課程預計講師人選溝通與討論課程詳細內容。
- (1) 講師須符合講師管理辦法之規定。(附錄 1)
 - (2) 溝通與討論內容包含課程名稱、課程大綱、時數、預計時程、學員對象、訓練方式、訓練時間、場地需求等。
 - (3) 如講師意見與原計畫不同時，由訓練中心主任判定是否要修訂原計畫，如與原計畫有很大落差時，須將大幅調整之訓練課程內容呈理事長核定。
 - (4) 訓練人員須將與講師議定之訓練課程計畫內容，撰寫「年度訓練班別計畫表(一個班級寫一張)」(表 4)，經訓練中心主任核准後，呈理事長核定。
 - (5) 訓練人員依據核定之「年度訓練班別計畫表」(表 4)擬定招生簡章，招生簡章由訓練中心主任核定。
4. 若訓練課程為政府委辦課程，須在招生簡章上註明；若有補助金額，亦須在招生簡章上註明。

(二) 利益關係人的參與

1. 年度訓練計畫擬定前，須做市場需求調查與分析。
2. 訓練人員作課程設計時，須與授課講師充分溝通後擬定。
3. 訓練人員於學員報名後，上課前須做學員背景彙整，並於課前提供給講師參考。
4. 以上利益關係人參與，均須做成書面紀錄。
5. 利益關係人圖如下：

利益關係人 構面		理事長	中心主任	辦訓人員	供應商	主管機關	講師	學員
計畫	SWOT/TOWS	複核	初核	擬訂				
	需求調查	複核	初核	擬訂		視需要	參與	參與

	訓練計畫	複核	初核	擬訂		視需要		
設計	職能分析	複核	初核	擬訂		視需要	參與	參與
	課程計畫	複核	初核	擬訂		視需要	參與	
	資源遴選	複核	初核	擬訂	參與	視需要		
執行	招生簡章		審核	擬訂		視需要		參與
	課程實施		審核	擬訂	視需要	視需要	參與	參與
查核	課程評核	複核	初核	擬訂	視需要	視需要	參與	參與
	課程報告	複核	初核	擬訂	視需要	視需要	參與	
	異常矯正	複核	初核	擬訂			參與	參與
	計畫進度檢討	複核	初核	擬訂		視需要	視需要	
成果	成果統計	複核	初核	擬訂		視需要		
	成果報告	複核	初核	擬訂		視需要		
	持續改善	複核	初核	擬訂		視需要		

(三) 訓練與目標需求的結合

1. 自辦課程：課程設計時，須與年度訓練計畫所設定之目標連結。
2. 委辦課程：課程設計時，需充分了解與確認委辦者之目標需求；並須於課程計畫中說明或提出佐證資料。

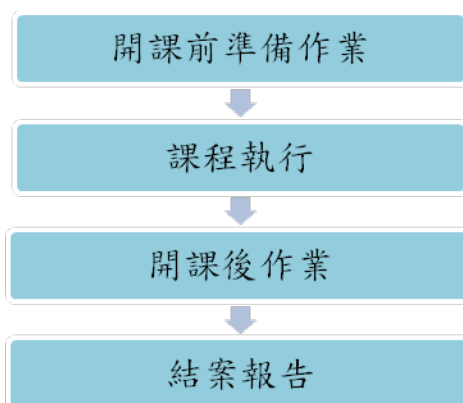
(四) 訓練產品與服務購買程序的規格化

1. 訓練課程計畫內容，包含講師遴選、教材、場地、合作開課或委辦等，經訓練單位擬定後送請理事長核定。
2. 講師遴選依據「講師管理辦法」(附錄一)辦理。
3. 教材原則上由講師提出，型式不拘，得為講師編撰之講義或書籍、光碟等等，由訓練單位主管核定。
4. 講授方式有講授法、研討法/討論法、分組討論、腦力激盪、案例探討、體驗學習、遊戲/競賽法、模擬法、角色扮演法等等，由講師決定，原則上須符合該課程之特性，例如：實務課程須有演練。
5. 講師人選須由理事長核定。
6. 採購流程依據本會內部程序。(附錄3)

六、執行篇(Do)

(一) 訓練執行流程

訓練執行作業流程：



(二) 開課前準備作業

1. 招生作業

(1)招生方式：使用本會網站、FaceBook、發送 EDM、媒體廣告、專業刊物廣告等方式宣傳。

(2)訊息發送對象：本會會員、相關公會、過去學員、客戶、搜集之產業客戶資料等。

2. 學員的遴選、通知與開課標準

(1)學員須符合課程計畫中學員基本條件或依據委辦單位之要求。

(2)訓練人員須確實檢核學員資格、條件是否符合。

(3)訓練單位應制定各課程開課最低人數，並經理事長同意。

(4)確定開課後，於開課前三天發出「上課通知」(表 12)，於官方 LINE 發簡訊提醒學員。

(5)會計組確認報名學員繳費狀況。

3. 教材的選擇(附錄 2)

(1)由講師提供或建議，訓練單位主管審核時仍應衡量講義之適切性及合法性。

(2)教材的選擇須符合規劃；在訓練素材的挑選上，須依據各訓練特性需求或原則及學員特性進行篩選。

(3)教材若為講師提供之講義(授課投影片)，講師應於上課日一週前提供相關課程電子檔。

(4)教材應於上課日前三日備妥。

4. 師資的遴選與邀請(附錄 1)

(1)師資的遴選須符合課程設計計畫書所設定之條件。(表 7)

(2)如需更換講師時，須符合原訂講師之條件，並須依原核定流程處理。

(3)招生人數確定達開課標準時，於講師群組發出講師上課通知，並請講師回覆；同時請講師提供訓練所需配合事項。

(4)於上課前一日以電話提醒講師。

- (5)上課前提供學員資料給講師參考。
5. 場地選擇評分標準(如租借場地時)
- (1)場地設備齊全及新穎度(30%)、交通方便性(15%)、安全性(15%)、附近環境 (15%)、停車方便性(15%)、費用(10%)；合格分數 80 分。
- (2)由訓練人員評分後送訓練主管初核後，呈理事長核定。
6. 開課前須檢查訓練教室之整潔、設備、器材及白板筆、白板擦及簽到表等。

(三) 課程執行

1. 備妥「學員簽到(退)及講師簽到表」(表 13)，提供學員簽到；講師簽到表，須請講師填寫。
2. 學員因故無法到課，須填寫「學員請假單」(表 25)。
3. 開課動作：介紹環境及說明上課注意事項等。
4. 如發生異常狀況，依據「訓練緊急狀況及異常處理要點」(附錄五)辦理，如為學員建議或反映事項應及時處理，並請學員填寫「學員意見反映及處理單」(表 15)。
5. 訓練人員應監控上課各項狀況，並填寫「課程執行中檢點表」(表 9)。
6. 每一訓練班須拍攝上課情形照片至少 6 張。

(四) 課程結束

1. 請學員填寫「課後問卷調查表」(表17)、後續課程需求調查。
2. 視課程進行課後測驗，訓練人員依據講師提供之答案批改，或請講師批改。
3. 依據學員成績計算方法，計算學員成績，學員成績達到標準者，發給「合格證書」，並給予補考機會。
4. 登錄學員資料與成績。
5. 請講師回饋意見。
6. 課後結案報告。
 - (1)每一訓練班結束後須撰寫「**訓練結案報告**」(表 22)。
 - (2)內容須包含學員出席率、學員課後問卷統計資料、學員測驗成績統計、學員反映意見彙整及對策、異常狀況與處理說明、訓練成果等。

(五) 提供學習成果移轉工作環境的協助或建議

1. 提供學員課後諮詢之機制，學員可透過本會官方 LINE 表達意見，由訓練人員轉給該授課老師答覆，再由訓練人員以官方 LINE 回覆學員。
2. 不定期辦理免費講座，通知參訓過學員進修。

3. 不定期提供參訓過學員二手車相關之資訊或法令等最新資料。

(六) 資料的分類建檔

1. 對於訓練流程相關文件或紀錄，採 E 化方式儲存在雲端硬碟，紙本文件檔案資料另做備份儲存。
2. 完成之訓練課程資料，均應建檔，建檔的方式以課程類別為分類方式；一個訓練班的所有資料、文件，均放在同一個檔案中，先發生者放在上面，後發生者放在下面。

(七) 管理資訊系統化

1. 將訓練資料建置於電腦中。
2. 須建置學員資料庫，資料項目包含學員姓名、公司名稱、職稱、上課名稱、上課期間、聯絡方式等。
3. 須建置講師資料庫，資料項目包含講師姓名、學經歷、專長、聯絡方式等。

七、查核篇(Review)

(一) 評估報告和定期的綜合分析

1. 每一梯次結束後，訓練組須召開訓練成效檢討會議，檢討訓練成效與改善對策。(書面報告)
2. 每一梯次結束後，訓練組須做訓練成效報告；詳六、執行篇(Do)。
3. 訓練單位每半年檢討訓練執行成效及訓練相關事項，以書面向理事長報告。
4. 訓練單位每半年檢討項目包含開班率、各訓練班學員出席狀況、學員滿意度、學員測驗成績、學員反映問題與對策、講師建議、訓練成果等，並提出處理對策或建議。

(二) 執行過程監控與矯正

1. 訓練人員在執行訓練各流程時，須持續定期監控整體訓練流程的每個階段是否符合程序要求，並做相關資料蒐集，進行檢討與改善，並予以記錄陳報。
2. 訓練人員須於課前、課中、課後填寫各項檢點表(表 8、9、10)，以確實掌握各項作業進度，如有異常狀況，應及時檢討與改進。
3. 訓練人員於執行過程中發現之異常狀況如屬制度面者，應彙整提出書面報告，提出改善建議。

4. 監控界定訓練需求：對於訓練需求調查、分析及訓練需求確定之過程進行監控。
5. 監控訓練規劃與設計：監控訓練計畫、講師遴選、學員遴選、教材選擇、場地選擇、訓練方式以及各項準則是否需要修訂。
6. 監控訓練執行：監控訓練前、訓練執行中及訓練後等各項作業。
7. 監控訓練結果評估：監控課程結案報告、每年定期檢討報告。(表 23)
8. 訓練組於每年年底查核及檢討全年度訓練執行狀況、訓練制度、訓練流程，向理事會提出報告及修正建議。
9. 訓練組每年進行稽核訓練單位各項訓練過程及作業流程是否符合規定。

(三) 異常矯正與處理程序

1. 訓練流程如有異常狀況時，依附錄 5 相關規定處理。如無規定或訓練人員無法處理時，應立即通報相關主管協助處理，並將問題及處理結果予以記錄，之後提出改善對策及修正後續訓練程序。
2. 如非急迫須立即改善之制度，得於定期檢討會議中提出討論，討論決議事項須於理事會議中報告，並經理事會同意後修訂。

八、訓練成果篇(Outcome)

(一) 訓練成果評估

1. 結訓後須做學員滿意度調查。
2. 結訓後視課程之屬性予以學員測驗，確認學員學習成效。
3. 結訓三個月後，以官方 LINE 個別通知或其他聯絡方式，追蹤學員課程學習應用產生之成效，並彙整分析。

(二) 訓練系統的評價

1. 課後針對訓練課程整體意見，進行客戶或學員調查，以了解客戶或學員對訓練單位訓練產品的提供，對於能力或績效提升有顯著或具體之成效。
2. 課後作目標市場及客戶或學員的價值提升調查。

(三) 訓練成果

1. 學員

追蹤及調查客戶或學員，於結訓後有具體成果，如公司與訓練投資報酬率、高員工滿意度、高階主管對於訓練之滿意度或學員於訓後敘薪增加等。

2. 本會

- (1)基本績效指標：開班率、學員出席率、學員測驗通過率及學員滿意度等

項目評定績效標準。

- (2)客戶構面：如客戶或學員對於訓練整體高滿意度、學員學習合格率、學員回訓率、對本會滿意度提高等。
- (3)社會面：提升人力素質，增進學員職能符合企業需求。
- (4)學習成長面：深耕知識技能。

九、附錄

(一) 講師管理辦法

- 1. 目的：為使本會講師有完整遴選程序與管理，以達到知識、技能與經驗之傳承，特訂定本辦法。
- 2. 範圍：適用對象為本會講師遴選與管理。
- 3. 權責：
 - (1)訓練組：負責本辦法之擬訂及執行。
 - (2)本辦法經理事長核准後施行，修訂時亦同。
- 4. 相關辦法、文件、表單
 - (1)相關辦法、文件：教育訓練品質管理手冊
 - (2)表單：「講師基本資料表」(表 5)、「講師審查評分表」(表 7)、「異常處理紀錄表」(表 16)。
- 5. 內容：
 - (1)講師之評選流程：由各委員會推薦，經教育訓練組進行資格審核後，

由理事長核定。

(2) 講師須具備必要條件如下：

- ① 學有專精或技術精良，且經驗足以授課者。
- ② 在專業領域表現優秀者。
- ③ 口齒表達清晰者。
- ④ 具教學熱忱者。

(3) 講師評選

- ① 曾受過講師培訓或已有授課經驗，或從本會講師資料庫中遴選，經理事長核准者，始得接受講師評選。
- ② 講師評選項目包含：專業條件(25%)、教學經驗(30%)、教材設計(25%)、費用(10%)、配合度(10%)，總分 100 分，合格分數 70 分。
- ③ 評選人員：由訓練單位主管初評，呈理事長核定。
- ④ 評選表單：「講師審查評分表」(表 7)

(4) 講師評鑑

學員課後於「課後問卷調查表」(表 17)，評鑑在「尚可」(含)以上之人數低於受訓人數 6 成者，訓練單位應將「課後問卷調查表」(表 17)結果呈理事長，由理事長衡量是否同意該名講師繼續擔任講師角色；連續二次被評鑑在「尚可」(含)以上之人數低於受訓人數 6 成者，訓練單位得逕行停止邀請該名講師授課。

同一系列課程且同一講師在年度學員課後滿意度調查若達 3.5 分以上者，無須做續用講師評選。

(5) 講師職掌

- ① 擔任訓練課程之講授。
- ② 負責所講授之課程講義、教材之編訂與修改。
- ③ 負責設計訓後測驗題目。
- ④ 對於所設計之訓後測驗題目之保密。
- ⑤ 協助批改訓後測驗卷及評分。
- ⑥ 協助術科測驗及評分。

(6) 講師編撰講義、教材規定

- ① 編撰講義、教材及授課資料，如需購買所需參考資料、書籍等應自費處理。
- ② 編撰講義、教材及授課資料，須保證不侵犯他人之智慧財產權，若侵犯他人之智慧財產權，責任自負，若影響本會商譽及損失，講師需負全責。
- ③ 講義或教材最遲應於上課一週前提供電子檔。

(7) 報酬

本協會辦理課程之講師費，依據本會規定辦理。

(二) 教學方法與教材選擇要點

1. 目的：為使本會訓練課程教學手法與教材，符合課程需要，以及學員需求，特訂定本辦法。
2. 範圍：適用對象為本會訓練課程。
3. 權責
 - (1)訓練組：負責本辦法之擬訂及執行。
 - (2)本辦法經理事長核准後施行，修訂時亦同。
4. 相關辦法、文件、表單：教育訓練品質管理手冊。
5. 內容：
 - (1)教學方法選擇要點：
 - ①須適合課程
 - ②須適合學員
 - ③能吸引學員
 - (2)教材選擇要點
 - ①講師所選擇的教材須能協助教學目標的達成。
 - ②講師所選擇的教材須考量學員的經驗、背景與需求。
 - ③講師對教材的組織與安排須符合學習的邏輯順序。
 - ④講師所安排的教學活動須能對應到教學目標的達成。
 - ⑤講師教學活動的安排須考量學生的特性、背景與需求。
 - ⑥講師對教學活動的組織須符合學習的邏輯順序。

(三) 服務與訓練教材、材料採購辦法

1. 目的：為落實符合 TTQS 訓練體系，建立本會內部採購流程標準化，特訂定本辦法。
2. 範圍：
 - (1)適用對象：本會訓練課程。
 - (2)由執行組人員呈理事長簽核。
3. 權責：
 - (1)教育訓練中心：負責本辦法之擬訂及執行。
 - (2)本辦法經理事長核准後施行，修訂時亦同。
4. 資料紀錄管理：內部簽呈。
5. 檢核與監控：
 - (1)檢核各階段表單/報告，是否落實執行。

- (2)如有異常現象發生時，依「異常矯正與處理程序」(附錄 5、表 16)辦理。
6. 執行：由執行組秘書負責統計教材、材料需求，先採購墊付款項，再填寫請購單請款。
 7. 驗收：採購後教材由秘書長驗收。
 8. 審核：由理事長抽驗並於請購單批核。

(四) 參訓學員規範

1. 目的：為讓訓練活動之執行能達成課程規劃之目標，以及學員學習態度、行為有所規範，特訂定本規定。
2. 範圍：適用對象為本會訓練課程之參訓學員。
3. 權責：
 - (1)職業訓練中心：負責本辦法之擬訂及執行。
 - (2)本辦法經理事長核准後施行，修訂時亦同。
4. 相關辦法、文件、表單：訓練品質管理手冊、「訓練班別計畫表」(表 4)。
5. 內容：
 - (1)本規定適用於本會所主辦之各項訓練課程之學員。
 - (2)內容：
 - ①課程起迄日期及時間。
 - ②參訓學員請務必上課簽到、下課簽退，嚴禁代簽。
 - ③遲到逾 30 分鐘者該堂課以曠課論，如需請假，請事先告知承辦人員，填寫請假單並出示證明。
 - ④上課期間務請攜帶講義。
 - ⑤課程進行中請將手機關閉或調震動，如需接聽手機請至教室外。
 - ⑥請尊重講師智慧財產權，未經許可請勿私自錄影或錄音。
 - ⑦上課期間請自備環保杯，本大樓全面禁煙。

(五) 訓練緊急狀況及異常處理要點

1. 目的：本措施是負責教育訓練執行人員認真執行教育訓練企劃案及教育訓練辦法所規範之各項規定外，於教育訓練執行當日，遇到突發狀況時的應變處理的方法，以利教育訓練活動順利執行。
2. 範圍：適用對象為負責訓練課程之訓練人員。
3. 權責
 - (1)訓練中心：負責本辦法之擬訂及執行。
 - (2)本要點經理事長核准後施行，修訂時亦同。
4. 名詞定義：無

5. 相關辦法、文件、表單：

相關辦法、文件：教育訓練品質管理手冊、「課程執行中檢點表」(表 9)、「學員簽到(退)及教學日誌」(表 13)、「異常處理紀錄表」(表 16)。

6. 內容：

(1) 課前

① 講師部分：

- a. 講師於上課時間前十分鐘仍未出現時，即應與講師聯繫，瞭解講師目前的狀況，如能提供協助，應儘量給予協助，並詢問有無可以先代行的活動，例如：先閱讀講義資料等。
- b. 於與講師聯繫後，即將講師狀況告知學員，請學員等待，或請學員配合相關的活動，或視狀況請學員自行決定講師到達前之空檔時間。
- c. 如講師未能於課程時間一小時內到達，執行組秘書應立即報告主任，由主任決定是否取消課程或等待講師之到達。

② 學員部分：

- a. 上課前十分鐘，學員報到率如低於七成，應立即開始催促學員動作。
- b. 學員報到率低於五成，課程仍應如時進行，並對講師說明原因，並應於課後進行檢討。

(2) 課中

- ① 講師：進行方式沉悶或內容與課程無關，或學員的建議等，應辨識是否必要，如經考慮後認為有必要性，於休息間與講師委婉溝通。

② 學員：

- a. 學員未遵守上課規則，影響課程之進行，或影響其他學員學習，應立即委轉請其配合；若經提醒，學員仍不調整行為，則請主管協助處理。
- b. 因臨時有事，部分學員無法出席，應先告知講師原因，並表示歉意。

7. 異常處理流程



8. 異常處理原則與預防作法

異常處理原則			
類別	異常情形	處理原則	預防作法
講師	講師遲到且原因不明時。	主動與老師電話聯繫，了解原因，並立即向學員說明原因。	開課前一日以 LINE 或電話通知，當天早上再通知確認。
	講師臨時調課。	事先聯絡告知全體學員，並進行課程變更。	開課前一日與講師再確認時程，若需異動於課前向學員說明。
	講師迷路。	維持電話暢通，電話引導路線或前往接應。	課前一日與講師確認是否熟悉上課地點並先指引。
	講師因個人因素無法繼續授課	尋找與原師資學經歷相等之講師，並進行師資變更。	開課前一日以 LINE 或電話通知，當天早上再通知確認。
學員	學員缺課太多，因個人因素無法繼續上課	1. 缺第二堂課時，主動向學員提醒。 2. 請假、缺曠課逾規定時數→辦理退訓程序。	學員報名時向學員確認是否可全程參與。
	學員急病	安排送醫，或安排其他教室休息，勿干擾課程進行。	學員報到時向學員確認身體狀況。
	學員因重大事故(例如天災，不可抗力因素)無法上課	1. 請假時數未超過標準→填寫假單。 2. 請假時數超過規定→附證明文件，申請專案處理。	
	電腦當機	請工作人員立即排除或更換電腦設備。	開課前一日先測試電腦及相關設備
	麥克風沒電	準備備用電池，隨時更換。	開課前一日先測試麥克風狀況

十、表單

表 1

社團法人台灣動產鑑價發展協會

SWOT 分析表與 TOWS 對策

內部 能力因素 外部 環境因素	優勢(S) S1 講師具豐富產業經驗 S2 擁有自辦場地(中埔活動中心、中路電商基地) S3 協會知名度高，FB 及媒體關鍵字前三名 S4 固定舉辦課程及社群曝光，定期自媒體影片行銷 S5 法規與契約知識納入課程 S6 地點便利，提供團報優惠	劣勢(W) W1 會務人員工作繁瑣，需兼顧多項業務 W2 場地使用時間有限 W3 會務人員對 TTQS 認知不足 W4 課後追蹤資料蒐集困難
---------------------------------------	---	--

機會(O) 01 首創證照計畫提升公信力 02 二手車產業缺乏具公正相關證照 03 從業人員參與教育訓練意願增加 04 取得品牌公信標章，提高業界信任 05 可爭取政府補助資源	攻擊策略 (SO)：發揮優勢，抓住機會 S201 強化師資培育與課程價格競爭力，穩固專業品牌形象。 S202 利用自辦場地建立訓練市場品牌，提供特色化證照課程。 S402 擴大媒體曝光與數位行銷，加強線上線下宣傳力度。	補強策略 (WO)：克服劣勢，利用機會 W202 外租或租借其他教室，突破場地時間限制。 W303 安排員工參與 TTQS 專業訓練，提升制度認知與運用。 W403 建立標準化訓練品質手冊與流程。 W404 建立學員資料庫，系統化課後追蹤與回饋管理。
威脅(T) T1 缺乏政府認證，公信力不足 T2 TTQS 制度未完整導入風險 T3 大環境經濟不景氣 T4 人力與資源有限，影響執行力	預防策略 (ST)：利用優勢，防範威脅 S2T1 發掘並培育有辦訓熱誠的講師，保持教學活力。 S5T2 推動承辦人及核心人員參與 TTQS 課程，強化管理與流程。 S6T2 利用地理優勢與團報優惠，建立產業特色與差異化競爭力。 S5T3 增設多元化課程，以符合市場需求。	退避策略 (WT)：化解劣勢，避開威脅

社團法人台灣動產鑑價發展協會

113 年度 訓練需求調查表

本協會預將於 114 年開辦新課程，懇請業界先進依下表提供開課建議，以合乎市場需求。敬請您就表列課程勾選(可複選)，以做為本會規劃訓練課程之重要依據。感謝您的填寫！

課程種類

二手車買賣訓練實務類					
勾選	編號	課目名稱	時數	對象	教學方法
	A-1	二手車市場趨勢	1	一般、從業人員	講授
	A-2	買賣交談術	2	同上	講授
	A-3	二手車鑑價實務	1	同上	講授
	A-4	自媒體製作教學	1	同上	講授
	A-5	二手車買賣法律常識	1	同上	講授
	A-6	汽車貸款	1	同上	講授
	A-7	汽車保險相關常識	1	同上	講授
	A-8	車輛基礎常識	1	同上	講授

車輛事故鑑價					
勾選	編號	課目名稱	時數	對象	教學方法
	B-1	二手車鑑定	8	從業人員	講授、實作
	B-2	事故鑑價基礎	8	同上	講授、實作

●其他課程建議：_____

●受否願意派自己的員工參與訓練課程？ 是☐ 否☐

車行：_____ 姓名：_____

社團法人台灣動產鑑價發展協會

114 年度 訓練計畫總表

序 號	班別編 號	訓練業別	招訓對象	班別名稱	上課起訖日 期	上課時間	上課時數	備考
1	A01	業務類	一般	二手車從業 人員專業證 照班	每月兩梯次	0900~1800	8	
2	B01	專業類	從業人員	車輛鑑價證 照班	每半年一次	0900~1800	16	
3	C01	媒體類	一般	自媒體製作 教學	每半年一次	0900~1800	8	
4	D01	法律類	從業人員	二手車買賣 相關案例法 律解析	每半年一次	1300~1700	4	

說明：

1. 訓練課程為年度預排課程，可因應需求隨時調整。
2. 講師遴選需視專業專長指派，並依遴選辦法擇優。
3. 招訓對象不受限，以招生簡章為主。

訓練中心承辦人：

訓練中心主任：

年 月 日

年 月 日

理事長：

年 月 日

※二手車從業人員專業證照班招生簡章※

◆主旨：促進二手車市場的誠信和透明度，保護消費者權益，建立汽車買賣行業良好的市場秩序。

◆招生對象：年滿 18 歲之中華民國國民及外國人，有志從事二手車從業人員者。

◆開班課程內容：

課程序	時間	時數	課程內容	講師
1	0900~0930		報到	
2	0930~0940	10 分鐘	主辦人致詞 (含資料填寫及課程說明)	
3	0950~1050	60 分鐘	二手車買賣法律糾紛案例 及相關法規概述	
4	1100~1150	50 分鐘	政府定型化契約	
5	1300~1350	50 分鐘	車輛鑑價基礎知識	
6	1400~1450	50 分鐘	自媒體教學	
7	1500~1550	50 分鐘	成交靠懂車貨術	
8	1600~1650	50 分鐘	保險說清就成交	
9	1700~1750	50 分鐘	總結與測驗	

◆授課講師：由本協會通過並聘請學有專精之大專院校講師以上之學者或從事動產相關業務五年以上經驗之專業人員蒞臨施教。

◆研習教材：由本協會提供專業訓練教材。

◆研習地點：桃園市桃園區國際路二段 598 號 2 樓。(中路電商基地)

◆研習費用：原價 6,800 元

1. 早鳥價格 \$5,800 元/位 (課程上課前一週付款為早鳥價)

2. 兩人同行早鳥價：\$5,800 元/位，並贈送 2 顆行動電源。

3. 兩人同行當週付款：無早鳥價，但仍贈送行動電源 (數量依照同行人數)。

☑ 課程前一週付款即為早鳥價

☑ 兩人以上為團體價【報名以繳費為準】

◆報名辦法：填寫 Google 表單及利用本會傳真報名。

電話：0909-461-606 傳真：03-3695748

匯款銀行：郵政存簿儲金 銀行代號：700

帳號：01219550000890

匯款戶名：台灣動產鑑價發展協會 王韻涵

◆招生人數：每梯次 30 名，額滿為止。

◆結業證書：學員上課期滿，由本會發給結業證書。

◆附記：

1. 人數不足無法如期開課時，學員已繳費用全數退還或順延開課。

2. 學員報名後於上課前因故無法參訓時，得向本會提出延期訓練或退還三分之二報名費，已正式上課後無法參訓時，則受訓學員不得要求退費。

3. 參加培訓人員因故請假、遲到、早退、曠課，以致未修滿時數課程時，應等協會其他梯次尚有名額時，另至協會補足未修完之課程，缺課時數以節計算，費用每小時 300 元。

4. 報名前請備妥近三年警察刑事紀錄證明書(俗稱良民證)，以供查核。

※ 二手車從業人員專業證照班研習學員上課須知 ※

1. 上課前：發給學員訓練講義每人乙份。
2. 上課時：
 - (1) 研習學員出席紀錄，由協會按時清點備查，上課簽到，下課簽退。
 - (2) 學員受訓完成即參加測驗；成績合格者，由協會頒發結業證書。
 - (3) 上課期間不得遲到、早退，離開座位接聽電話、上廁所；超過十分鐘者，該節時數不予以計入，須另行補課。參加培訓人員因故請假、遲到、早退、曠課，以致未修滿時數課程時，應等協會其他梯次尚有名額時，另至協會補足未修完課程，費用每小時 300 元。
 - (4) 為使訓練計畫順利進行，請各學員確實親自上課，如因個人遲到、早退、缺席或由他人代理上課，而影響受教權益，均由學員自行負責。
 - (5) 課程講師如遇特殊狀況無法如期上課時，本會將另行安排時間補課。
 - (6) 為維護學員上課品質及學員權益，請共同遵守上課秩序及關閉手機，若需接聽手機，請至室外走廊。
3. 規範：
 - (1) 為維護本協會證書具市場公信力與合法認證，故凡經本協會專業證照班取得結業之證明書，其證書不得借用他人或其他同業人員，遭查獲即立即取消證書資格。
 - (2) 取得本證書後於執業期間，若從事不法(詐騙、恐嚇等)遭法院發佈定讞者，本協會則取消該證書使用資格。
4. 教室整潔：
 - (1) 為保持室內空氣品質，請勿在教室內吸菸。
 - (2) 為維護教室整潔，請學員勿攜帶食物、飲料進入教室，下課時請將桌上紙屑垃圾丟至垃圾桶內。
5. 意見反映：受訓期間學員有任何問題均可向講師或本會督導幹部反映建議。
6. 本會聯絡電話：0909-461-606，傳真：03-3695748
 - (1) 本班若因人數不足無法如期開課時，學員已繳費用全數退還或順延開課。
 - (2) 學員報名後於開課前因故無法參訓時，得於開課前向本會提出延期訓練或退還三分之二報名費，若開課當日因故臨時無法參訓，不受理退費。

主辦單位：社團法人台灣動產鑑價發展協會

訓練中心承辦人：

訓練中心主任：

年 月 日

年 月 日

理事長：

年 月 日

社團法人台灣動產鑑價發展協會

講師基本資料表

(每位師資填寫一張)

年度		師資基本資料表					
基本資料(必填)	姓 名		身分證號		出生日期		性別 ☐ 男 ☐ 女
	聯絡電話				行動電話		
	電子郵件						
	通訊地址	郵遞區號 - 縣 鄉鎮 路 段 巷 號 市 區市 街 弄 樓					
服務單位(必填)	公司(機構)名稱				內/外聘	☐ 內聘 ☐ 外聘	
	服務部門				職 稱		
	公司(機構)電話	() 電話分機			公司(機構)傳真	()	
	公司(機構)地址	郵遞區號 - 縣 鄉鎮 路 段 巷 號 市 區市 街 弄 樓					
最高學歷(必填)	(1) ☐ 國小以下 (2) ☐ 國中 (3) ☐ 高中(職) (4) ☐ 專科 (5) ☐ 大學 (6) ☐ 研究所 (7) ☐ 博士 學校名稱： 科系所名稱： ☐ 畢業 ☐ 肄業						
專業領域或經歷(必填)							
譯 著							
專業證照							
備考	本人同意本資料表得由職業訓練局或其委託之第三者於合理範圍內進行蒐集、利用或電腦資料之處理；並同意於上課期間配合職訓中心辦理不預告訪視作業。 本人簽名：						

說明：1. 須附師資相關佐證資料。

2. 本表須講師親筆簽名。

社團法人台灣動產鑑價發展協會(保留)

訓練課程設計審查表

課程名稱：

課程時數：

講師：

審查項目：

- | | | |
|--------------------------------|------------------------------|----------------|
| 1. ☐ 通過 | ☐ 不通過 | 課程內容與課程大綱相符 |
| 2. ☐ 通過 | ☐ 不通過 | 課程內容充實度與課程時數配合 |
| 3. ☐ 通過 | ☐ 不通過 | 課程內容正確性 |
| 4. ☐ 通過 | ☐ 不通過 | 課程內容與學員的合適性 |
| 5. ☐ 通過 | ☐ 不通過 | 講義編排清晰度 |

審查結果：☐通過 ☐不通過

☐請老師調整_____

初核 訓練中心主任

年 月 日

覆核 秘書長

年 月 日

核定 理事長

年 月 日

社團法人台灣動產鑑價發展協會

表 7

講師審查評分表

課目：二手車買賣發展趨勢

審查項目：	(講師姓名)	(講師姓名)
專業條件 (25%)		
教學經驗 (30%)		
教材設計 (25%)		
費用 (10%)		
配合度 (10%)		
合計		

課目：二手車買賣法律糾紛案例及相關法規概述

審查項目	(講師姓名)	(講師姓名)
專業條件 (25%)		
教學經驗 (30%)		
教材設計 (25%)		
費用 (10%)		
配合度 (10%)		
合計		

課目：政府定型化契約

審查項目	(講師姓名)	(講師姓名)
專業條件 (25%)		
教學經驗 (30%)		
教材設計 (25%)		
費用 (10%)		
配合度 (10%)		
合計		

課目：車輛鑑價基礎知識

審查項目	(講師姓名)	(講師姓名)
專業條件 (25%)		
教學經驗 (30%)		
教材設計 (25%)		
費用 (10%)		
配合度 (10%)		
合計		

課目：自媒體製作教學

審查項目：	(講師姓名)	(講師姓名)
專業條件 (25%)		
教學經驗 (30%)		
教材設計 (25%)		
費用 (10%)		
配合度 (10%)		
合計		

課目：成交靠懂車貸術

審查項目：	(講師姓名)	(講師姓名)
專業條件 (25%)		
教學經驗 (30%)		
教材設計 (25%)		
費用 (10%)		
配合度 (10%)		
合計		

課目：保險說清就成交

審查項目：	(講師姓名)	(講師姓名)
專業條件 (25%)		
教學經驗 (30%)		
教材設計 (25%)		
費用 (10%)		
配合度 (10%)		
合計		

註：1. 總分100分，合格分數為70分。2. 講師簡歷如附件。

初評 訓練中心主任

年 月 日

複評 秘書長

年 月 日

核決 理事長

年 月 日

社團法人台灣動產鑑價發展協會

開課前作業檢點表

承辦人：_____

課程名稱：_____ 梯次：第_____ 梯次

開課日期：_____ 年_____ 月_____ 日 開課地點：_____ 講 師：_____

項 目	檢 核 內 容	確 認	檢核日期
1. 講師聯絡及確認	☐ 課程 ☐ 時間 ☐ 需準備之教具 ☐		/ /
	講師特殊需求瞭解		/ /
	講師 ☐ 食 ☐ 宿 ☐ 交通 ☐		/ /
	學員名單提供給講師		/ /
	提供 ☐ 公司簡介 ☐ 概況 ☐		/ /
	確認講義提供日期： 年 月 日		/ /
	發邀請函/通知函及交通方式		/ /
	講義提供		/ /
2. 訓練場地	訓練場地地點確認		/ /
	食宿安排		/ /
	☐ 餐飲 ☐ 茶水 ☐		/ /
3. 上課通知	公告		/ /
	學員上課通知單： ☐ 主管 ☐ 當事人		/ /
	公司外場地： ☐ 路線圖 ☐ 聯絡電話 ☐ 衣物		/ /
4. 教材、教具準備	製作及準備		/ /
5. 請款	☐ 購買物品費 ☐ 講師費 ☐ 場地費用 ☐		/ /
7. 人員安排	☐ 會場佈置人員 ☐ 督課人員 ☐ 報到人員		/ /
	☐ 服務人員 ☐ 開訓人員 ☐		/ /
8. 講義、海報等製作	☐ 講義 ☐ 海報 ☐ 學員名牌 ☐ 課程行程表		/ /
	☐ 上課地點指示海報 ☐ 座位名牌 ☐ 簽到單 ☐		/ /
9. 問卷、測驗卷	學員： ☐ 課後問卷(須與學員說明:如:術科免填、講義發放方式) ☐ 課後測驗卷		/ /
10. 交通安排	☐ 路線圖 ☐ 交通工具說明		/ /
	交通安排： ☐ 講師 ☐ 工作人員 ☐ 學員 ☐		/ /
11. 物品購買	☐ 點心 ☐ 飲料 ☐ 餐盤 ☐ 紙杯 ☐ 教具 ☐		/ /
12. 學員確認	☐ 請假單 ☐ 出差單 ☐		/ /
13. 設備器材準備	☐ 投影機 ☐ 相機 ☐ 計時器 ☐ 電腦 ☐ 單槍 ☐		/ /
15. 場地布置	☐ 掛橫幅 ☐ 桌椅 ☐ 海報張貼 ☐ 教具、教材擺設 ☐ 簽到紙、筆及簽到區安排 ☐ 茶點區安排確認 ☐ 講義 ☐ 學員名單/座次表放置 ☐ 講桌 ☐		/ /

※已處理者，於「確認」欄打「V」。

訓練中心主任簽核：

社團法人台灣動產鑑價發展協會

課程執行中檢點表

承辦人：_____

課程名稱：_____ 梯次：第_____ 梯次

開課日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日 開課地點：_____ 講 師：_____

項 目	檢 核 內 容	確認 (打 V)	檢核日期
1. 空調	☐ 溫度 ☐ 噪音 ☐		/ /
2. 燈光	☐ 閃爍更換 ☐		/ /
3. 單槍	☐ 無法顯像 ☐		/ /
4. 筆記型電腦	☐ 無法放映 ☐		/ /
5. 麥克風	☐ 聲音 ☐		/ /
6. 學員異常狀況	☐ 紀律 ☐ 打瞌睡 ☐		/ /
7. 講師	☐ 速度快慢 ☐ 聲音大小 ☐		/ /
8. 講義	☐ 不清楚 ☐ 漏頁 ☐		/ /

※已處理者，於「確認」欄打「V」。

訓練中心主任簽核：

(於課程最後一天執行)

社團法人台灣動產鑑價發展協會

開課後作業檢點表

承辦人：_____

課程名稱：_____ 梯次：第_____ 梯次

開課日期：_____ 年_____ 月_____ 日 開課地點：_____ 講 師：_____

項 目	檢 核 內 容	確認 (打 V)	檢核日期
1. 滿意度調查	☐ 完成 ☐		/ /
	回收 份		/ /
2. 入會申請表	☐ 完成 ☐		/ /
	回收 份		/ /
3. 測驗卷	☐ 完成 ☐		/ /
	回收 份		/ /
4. 學員資料登錄	☐ 完成 ☐		/ /
5. 講師資料登錄	☐ 完成 ☐		/ /
6. 報帳	☐ 完成 ☐		/ /

※已處理者，於「確認」欄打「V」。

訓練中心主任簽核：

社團法人台灣動產鑑價發展協會 講師邀請及確認單(範本改 E 化)

_____老師：您好

感謝老師的協助與配合，本次課程相關資料如下：

1. 課程名稱：
2. 課程時數：
3. 授課對象：
4. 上課地點：
5. 上課時間：
6. 課程重點/課程大綱：
7. 講義提供日期： 年 月 日前
8. 上課桌形：
9. 提供教具：講桌、白板、白板筆、板擦、投影機、單槍、麥克風
10. 老師餐飲（請勾選）：☐葷食 ☐素食 ☐咖啡 ☐茶 ☐溫白開水
11. 請講師配合部分：請於上課前 15 分鐘到達
12. 本會網址：<https://twaaa.org.tw/>
13. 本會聯絡人及聯絡方式：執行秘書 彭佳儀 03-2150667
14. 地址（地圖）330 桃園市桃園區國際路二段 602 號
<https://maps.app.goo.gl/xXRnS3E8cwt2UTMRA>
15. 請老師收到本邀請函確認無誤後回復，謝謝！

台灣動產鑑價發展協會秘書長_____敬啟

社團法人台灣動產鑑價發展協會 學員上課通知(範本 E 化)

您好！二手車從業人員專業證照班上課囉！

課程通知 

📅 課程日期：6/28（六）

🕒 上課時間：早上 09:30-18:00

🏢 上課地點：鑑價師雜誌社

📍 地址：桃園市桃園區國際路二段 602 號

🚗 停車資訊

基地 B2 收費停車場(中路 4 號社會住宅)

- 汽車一小時 20 元，機車一次 30 元

📦 **注意事項**：

1. 不提供午餐
2. 請攜帶 2 寸照片一張
3. 可以攜帶保溫杯喝水
4. 上課當日須提供良民證備查。

如有問題請再與我們聯繫，謝謝 😊

收到 📧

謝謝您

台灣動產鑑價發展協會秘書長_____敬啟

社團法人台灣動產鑑價發展協會(FOR產投)

學員簽到(退)及教學日誌

※講義教材於第一次簽到時同時領取。

上課地點						訓練單位名稱					
上課科目 / 代碼						班 別 名 稱					
訓練起迄日期		年 月 日至 年 月 日				課程種類		☐ 非學分班 ☐ 學分班			
本次簽到日期		年 月 日 (週)				上課時間 (2 4 小 時 制)		點 分至 點 分			
學號	姓名	☐ 上午 ☐ 下午簽到	☐ 上午 ☐ 下午簽退	☐ 下午 ☐ 夜間簽到	☐ 下午 ☐ 夜間簽退	時段	上午	下午	夜間		
1						課程進度與內容綱要					
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11						指定或上機作業					
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19						授課教師					
20						簽名					

上課地點						訓練單位名稱			
上課科目 / 代碼						班 別 名 稱			
訓練起迄日期		年 月 日至 年 月 日				課 程 種 類		☐ 非學分班 ☐ 學分班	
本次簽到日期		年 月 日 (週)				上課 時 間 (2 4 小 時 制)		點 分至 點 分	
學號	姓名	☐ 上午 ☐ 下午簽到	☐ 上午 ☐ 下午簽退	☐ 下午 ☐ 夜間簽到	☐ 下午 ☐ 夜間簽退	時段	上午	下午	夜間
21						助 簽			
22									
23									
24									
25									
26						教 名			
27						工 作 人 員	簽 名		
28									
29						訓 練 單 位	簽 章		
30									
31						向 反 本 應 事 項			
32									
33									
34									
35						訓 見 練 處 單 理 位 回 意 覆			
36									
37									
38									
39						訓 主 練 管 單 意 位 見			
40									

*請於表頭加蓋訓練單位章戳

社團法人台灣動產鑑價發展協會(FOR 產投)

____年 產業人才投資方案 學員領取材料(書籍)單

計畫名稱	☐ 產業人才投資計畫 ☐ 提升勞工自主學習計畫				
單位名稱					
班別名稱					
領取日期	年 月 日				
發放品名	品名單位	品名數量	發放品名	品名單位	品名數量

領取學員簽名處：

01	02	03	04	05
06	07	08	09	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
36	37	38	39	40

訓練中心承辦人：

訓練中心主任：

各項資料請詳實正確填寫，如有塗改時，請加蓋單位主管職銜章。

訓練單位應留存該表單，提供訓練單位調閱審查。

社團法人台灣動產鑑價發展協會

異常處理紀錄表

日期： 年 月 日

異常情形：	填表人：
處理經過：	處理人員：
處理結果：	處理人員
擬結案： ☐ 參考 ☐ 代反應 ☐ 存檔 ☐ 回覆學員 ☐ 其他 _____	
主管批示：	簽名：
追蹤事項：	處理人員：

社團法人台灣動產鑑價發展協會

____年度 參訓學員意見調查表

本問卷係本會為瞭解參訓學員接受此項進修訓練情況，徵詢各位對於參加訓練後的意見和建議，請將表中每一項打√表示，如有其他意見請於其他欄以文字敘述，供本會改進之參考。謝謝！

訓練班別：

姓名：

感謝您參加本次二手車從業人員專業證照班，請協助填寫下列問卷內容，並於課程結束後交給工作人員。您的寶貴意見，將成為我們日後規劃與辦理活動之參考，謝謝您的合作！

姓名：

從事二手車行業年資：

☐ 無 ☐ 1 年以下 ☐ 1-3 年 ☐ 3-5 年 ☐ 5 年以上

非常滿意
滿意
尚可
不滿意
非常不滿意

壹、課程方面

一、您對本次課程安排滿意程度	☐	☐	☐	☐	☐
二、主題和內容之相關性	☐	☐	☐	☐	☐
三、講師的表達能力	☐	☐	☐	☐	☐
四、您對課程內容的滿意程度	☐	☐	☐	☐	☐
五、場地與設備	☐	☐	☐	☐	☐
六、您對講師整體表現的滿意程度	☐	☐	☐	☐	☐
七、您對課程進行整體的滿意程度	☐	☐	☐	☐	☐

貳、整體安排方面

一、課程進行方式	☐	☐	☐	☐	☐
二、服務(或工作)人員的態度	☐	☐	☐	☐	☐
三、整體流程設規劃	☐	☐	☐	☐	☐
四、課程時間的安排	☐	☐	☐	☐	☐
五、活動場地(地點)的安排	☐	☐	☐	☐	☐
六、課程對您的幫助	☐	☐	☐	☐	☐
七、整體而言，我對本次活動滿意程度	☐	☐	☐	☐	☐

三、講師評分：

一、楊羽萱-二手車買賣法律糾紛案例及相關

法規概述

☐☐☐☐☐

二、張俊賢-自媒體教學

☐☐☐☐☐

三、黃聖翔-政府定型化契約

☐☐☐☐☐

四、廖俊協-車輛鑑價基礎知識

☐☐☐☐☐

五、李小芸-成交靠懂車貸術

☐☐☐☐☐

六、謝佳男-保險說清就成交

☐☐☐☐☐

參、課程內容回饋

一、本課程最有幫助的部分是？（可複選）

☐ 二手車買賣法律糾紛案例及相關法規概述

☐ 自媒體教學

☐ 車輛基礎知識

☐ 政府定型化契約

☐ 汽車貸款

☐ 汽車保險

二、課程中有沒有您覺得可以改善的地方？

☐ 課程內容可以更深入

☐ 時間安排需要調整

☐ 需要更多實作或案例分享

☐ 其他（請說明）：_____

三、課程中有沒有覺得不足或希望增加的內容？

☐ 更多真實案例分享

☐ 更多市場趨勢分析

☐ 更多實務操作練習

☐ 其他（請說明）：_____

肆、整體滿意度與建議

一、您是否願意推薦此課程給同行或同事？

☐ 會

☐ 可能會

☐ 不會（請說明原因）：_____

二、您對未來課程的建議或期待？（例如：主題、教學方式等）

問卷到此結束，謝謝您的填答！

社團法人台灣動產鑑價發展協會(保留) 訓練課程心得報告

課程名稱：

上課日期： 年 月 日起至 年 月 日止 學員姓名：

一、上課學習心得報告：

二、上課收穫：

三、將所學應用於實際工作之情形與預期效益：

四、對未來課程之需求與規劃建議：

社團法人台灣動產鑑價發展協會(FOR 改版)

學員基本資料表

訓練班別：

學員編號：

基 本 資 料	姓 名			身分證號			性別	☐ 男 ☐ 女	
	出生 日期	年 月 日	學員身分	(1) ☐ 一般 (2) ☐ 原住民 (3) ☐ 身心障礙者 (4) ☐ 中高齡 (5) ☐ 獨力負擔家計者 (6) ☐ 中低收入戶 (7) ☐ 其他					
	聯絡電話	(日間)		(夜間)		行動電話			
	電子郵件								
通 訊 地 址	郵遞區號	-							
	縣 市	鄉鎮 區市	路 街	段	巷 弄	號 樓			
服 務 單 位	公司名稱				統一編號				
	服務部門				職 稱				
	公司電話	()		電話分機	公司傳真	()			
	電子郵件								
公 司 地 址	郵遞區號	-							
	縣 市	鄉鎮 區市	路 街	段	巷 弄	號 樓			
投保單位名稱					保險證號				
投保單位地址					投保單位電話				
最 高 學 歷	(1) ☐ 國小以下 (2) ☐ 國中 (3) ☐ 高中 (職) (4) ☐ 專科 (5) ☐ 大學 (6) ☐ 研究所 (7) ☐ 博士						畢業狀況	☐ 畢業 ☐ 肄業	
學 校 名 稱					科系名稱				
參 訓 背 景	1. 是否由公司推薦參訓 (1) ☐ 是 (請附企業推薦單) (2) ☐ 否								
	2. 參加職訓動機 (可複選): (1) ☐ 為補充與原專長相關之技能 (2) ☐ 轉換其他行職業所需技能 (3) ☐ 拓展工作領域及視野 (4) ☐ 其他(請說明)								
	3. 結訓後之計畫: (1) ☐ 轉換工作 (2) ☐ 留任 (3) ☐ 其它:(請說明)								
	4. 服務單位之行業別為: ☐ 農林漁牧業 ☐ 礦業及土石採取業 ☐ 製造業 ☐ 水電燃氣業 ☐ 營造業 ☐ 批發、零售及餐飲業 ☐ 運輸、倉儲及通信業 ☐ 金融保險及不動產 ☐ 工商服務業 ☐ 社會服務及個人服務業 ☐ 公共行政業								
景	5. 服務單位是否屬中小企業 (製造業、營造業、礦業及土石採取業常僱用員工數未滿二百人者或農林漁牧業、水電燃氣業、商業、運輸、倉儲及通信業、金融保險不動產、工商服務業、社會服務及個人服務業經常僱用員工數未滿一百人者，屬中小企業。) (1) ☐ 是 (2) ☐ 否								
	6. (1)個人工作年資____年 (2)在這家公司的年資____年 (3)在這個職位的年資____年 (4)最近升遷離本職____年								
備 考	本人同意以下事項： 個人基本資料，供行政院勞工委員會職業訓練局暨所屬機關運用，以從事職業訓練及就業服務。 本人簽名：								

社團法人台灣動產鑑價發展協會(至少 10 份)

____年度 參訓學員課後工作行為追蹤表

本問卷係本會為瞭解學員參加本計畫訓練課程後，近況與未來動向，請協助調查並將表中每一項打√表示，如有其他意見請於其他欄以文字敘述，供本會改進之參考。謝謝！

課程名稱：_____

上課期間：自_____總時數：_____

一、學員部分 學員姓名：_____

1. 學員目前的近況為何？

☐1. 留任原公司 ☐2. 轉換至同產業的公司 ☐3. 轉換至不同產業的公司

☐4. 已離職，待業中(若選此項直接跳答第 6 題以後之題目)

2. 學員於結訓後薪資有提升嗎？(電話、e-mail 追蹤紀錄。)

☐1. 大幅提升 ☐2. 小幅提升 ☐3. 沒有變化 ☐4. 小幅減少 ☐5. 大幅減少

3. 學員的職位有變化嗎？(電話、e-mail 追蹤紀錄。)

☐1. 升 遷 ☐2. 調 職 ☐3. 沒有變化 ☐4. 降職

4. 學員對目前工作的滿意度是否有變化？(全班工作滿意度提升 20/29)

☐1. 大幅提升 ☐2. 小幅提升 ☐3. 沒有變化 ☐4. 小幅減少 ☐5. 大幅減少

5. 學員目前的工作內容是否與參訓課程內容相關？

☐1. 非常相關 ☐2. 相 關 ☐3. 尚 可 ☐4. 不相關 ☐5. 非常不相關

6. 學員是否同意參加訓練對目前工作表現有幫助? (電話、設計問卷 e-mail 追蹤紀錄)

☐1. 幫助非常大 ☐2. 幫助頗多 ☐3. 有幫助 ☐4. 幫助有限 ☐5. 完全沒幫助

7. 學員是否同意參加訓練對未來工作表現有幫助?

☐1. 幫助非常大 ☐2. 幫助頗多 ☐3. 有幫助 ☐4. 幫助有限 ☐5. 完全沒幫助

8. 學員是否同意參加訓練對第二專長培育有幫助?

☐1. 幫助非常大 ☐2. 幫助頗多 ☐3. 有幫助 ☐4. 幫助有限 ☐5. 完全沒幫助

9 承上題，參加本項訓練對學員的幫助是在哪方面?

☐1. 對適應工作環境有幫助 ☐2. 對目前工作績效有幫助 ☐3. 對轉換工作跑道有幫助

10 學員是否有繼續參與進修訓練的意願?

☐1. 非常想參與 ☐2. 想參與 ☐3. 尚無想法 ☐4. 不想參與 ☐5. 非常不想參與

11. 學員認為還需要加強哪方面的專業知識使工作進行得更順利?

1. _____、2. _____、3. _____

12. 學員常和本課程的哪些學員、教師或職員聯絡?

1. _____、2. _____、3. _____

社團法人台灣動產鑑價發展協會

課程結案評估報告

課程名稱：	舉辦日期： 年 月 日
時數：	講師：
教學方法：	上課地點：
參加學員及教學：如附件-上課簽到單、教學日誌	
教育訓練績效檢驗： ☐ 滿意度調查 ☐ 課後測驗 ☐ 心得報告 ☐ 訓後動態調查表	
☐ 其他	

檢 討：

1. 學員出勤率：
2. 學員反應層次（滿意度調查）：
3. 學員學習成效（測驗成績、合格率等）：
4. 學員心得報告回收率：
5. 學員特別意見：
6. （學員主管意見）：
7. 承辦單位檢討意見：
8. 其他

附件：

1. 「學員簽到(退)及教學日誌」(表 13)。
2. 「異常處理紀錄表」(表 16)。
3. 學員學習成效分析。
4. 「訓練課程心得報告」(表 18)。
5. 教材、講義。
6. 照片__張。

訓練單位承辦人：

訓練單位主管：

_____ 年 月 日 _____ 年 月 日

管理代表：

理事長：

_____ 年 月 日 _____ 年 月 日

社團法人台灣動產鑑價發展協會

定期綜合檢討報告

檢討期間： 年 月 日至 年 月 日止

檢 討：

1. 開班率：
2. 學員出勤率：
3. 學員反應層次（滿意度調查）：
4. 學員學習成效（測驗成績、合格率等）：
5. 學員心得報告回收率：
6. 學員特別意見：
- 7.（學員主管意見）：
8. 授課老師意見：
9. 承辦單位檢討意見：
10. 綜合意見：
11. 訓練成果

附件：

1. 「異常處理紀錄表(表 16)」。2. 學員學習成效分析表。3. 教育訓練內訓課間意見單彙整表。4. 「參訓學員課後工作行為追蹤表」(表 21)彙整表。5. 「參訓學員訓後動態調查表」(表 24)分析與彙整表。

訓練單位承辦人：

訓練單位主管：

_____ 年 月 日 _____ 年 月 日
管理代表： 理事長：

_____ 年 月 日 _____ 年 月 日

社團法人台灣動產鑑價發展協會

____年度 參訓學員訓後動態調查表

(訓後 3 個月)

本問卷係本會為瞭解學員參加本計畫訓練課程後，近況與未來動向，請協助調查並將表中每一項打✓表示，如有其他意見請於其他欄以文字敘述，供本會改進之參考。謝謝！

單位名稱：

課程名稱：

上課期間：自 _____ ~ _____

總時數：

一、學員部分 學員姓名：

1. 學員目前的近況為何？

☐1. 留任原公司 ☐2. 轉換至同產業的公司 ☐3. 轉換至不同產業的公司

☐4. 已離職，待業中(若選此項直接跳答第6題以後之題目)

2. 學員於結訓後薪資有提升嗎？

☐1. 大幅提升 ☐2. 小幅提升 ☐3. 沒有變化 ☐4. 小幅減少 ☐5. 大幅減少

3. 學員的職位有變化嗎？

☐1. 升遷 ☐2. 調職 ☐3. 沒有變化 ☐4. 降職

4. 學員對目前工作的滿意度是否有變化？

☐1. 大幅提升 ☐2. 小幅提升 ☐3. 沒有變化 ☐4. 小幅減少 ☐5. 大幅減少

5. 學員目前的工作內容是否與參訓課程內容相關？

☐1. 非常相關 ☐2. 相關 ☐3. 尚可 ☐4. 不相關 ☐5. 非常不相關

6. 學員是否同意參加訓練對目前工作表現有幫助？

☐1. 幫助非常大 ☐2. 幫助頗多 ☐3. 有幫助 ☐4. 幫助有限 ☐5. 完全沒幫助

7. 學員是否同意參加訓練對未來工作表現有幫助？

☐1. 幫助非常大 ☐2. 幫助頗多 ☐3. 有幫助 ☐4. 幫助有限 ☐5. 完全沒幫助

8. 學員是否同意參加訓練對第二專長培育有幫助？

☐1. 幫助非常大 ☐2. 幫助頗多 ☐3. 有幫助 ☐4. 幫助有限 ☐5. 完全沒幫助

9 承上題，參加本項訓練對學員的幫助是在哪方面？

☐1. 對適應工作環境有幫助 ☐2. 對目前工作績效有幫助 ☐3. 對轉換工作跑道有幫助

10學員是否有繼續參與進修訓練的意願？

☐1. 非常想參與 ☐2. 想參與 ☐3. 尚無想法 ☐4. 不想參與 ☐5. 非常不想參與

11. 學員認為還需要加強哪方面的專業知識使工作進行得更順利？

1. _____、2. _____、3. _____

12. 學員常和本課程的哪些學員、教師或職員聯絡？

1. _____、2. _____、3. _____

社團法人台灣動產鑑價發展協會

學員請假單

學員姓名： 身分證字號：

公司名稱：

請假事由說明：

1. 課程名稱：

2. 請假時間： 年 月 日 時 分起至 年 月 日 時 分止

3. 累計請假時數： 小時

4. 原因說明：

訓練中心承辦人： 年 月 日

訓練中心主任： 年 月 日

社團法人台灣動產鑑價發展協會

職務說明書與職能分析調查表

表 24-1

姓 名：

單位名稱： 理事會

職位名稱： 秘書長

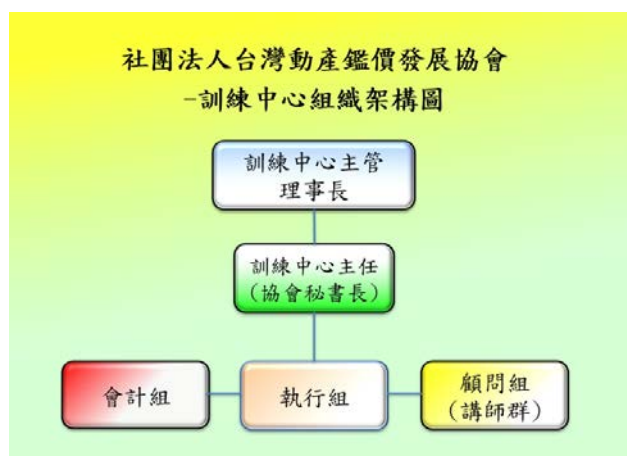
職務名稱： 秘書長

一、工作項目：

1. 確保訓練管理系統流程的建立，實施和維持，以及書面資料建檔與文件化。
2. 負責監督以下事項之確實執行：
 - (1) 確認訓練需求。
 - (2) 設計和策劃訓練活動。
 - (3) 提供訓練指導。
 - (4) 訓練結果評估。
3. 負責訓練工作及驗證工作中對外之溝通。

二、組織與階層

(一) 組織與階層



(二) 階層關係(上級主管所予監督以及對所屬人員監督)

階層關係	階層關係所屬職務	監督本職務方式
上級主管	理事長	
下層部屬	1 人 (所屬部屬人數共 3 人)	

三、應具備資格

(一) 教育程度

教育程度限制： 大專(含)以上 科系類別限制： 無

說明： 無

(二) 工作經驗：

2 年以上管理經驗。

說明： TTQS 訓練 24 小時以上。

(三) 應具備職能：

1. 核心職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
誠正信實	與人相處能誠實守信，不好高騖遠，不追求己利，並能站在專業立場，勇於表達己見。								
持續學習	能透過多元管道與方法來持續擴展自身能力，藉以吸取經驗與改善缺失，以增加對外在挑戰及應變的能力。								
團隊合作	在團隊中能無私貢獻並提供他人支援和協助，且適切協助團隊內成員發展能力與知識，有效的朝共同目標努力。								

2. 專業職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
工作執行	依任務需求設定目標並擬定計畫；遇問題能馬上提出對策或尋求協助，使工作能於設定時程內結束。								
人際溝通	能了解他人表達的意見與意見背後的想法與假設，於意見交換與溝通時，能展現良好的 EQ 與對話技巧。								
專業技能	是否具備 TTQS 相關專業職能，於所負責業務領域，具有豐富之專業知識與技能，並有能力將其發揮於日常工作中。								

3. 管理職能(非管理職免填)		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
工作改善	根據執行情況對現有作業方式進行客觀的評估，並透過不斷修改、補充或重建，保持產線工作正常，提高產線運作效率。								
團隊激勵	能激發員工對於工作的熱情以及提升同仁工作的積極度，並以各種形式認同員工的表現，使其能夠體驗到價值感和成就感。								
人員培養	重視人員的潛能與可塑性並容忍失敗並給予下屬學習的時間；創造更多機會讓員工實踐所學，使得員工有更大的成長空間。								

4. 其他條件 (1)主動積極，溝通協調。 (2)會內部稽核。 (3)會市場導向 評估標準： L1 代表不具備此能力；L2 代表略具概念，但不太會運用；L3 代表已具清楚概念，並可加以運用；L4 代表已具清楚概念，可加以運用並能指導別人。 訓練單位主管的職能應達 L4，組長應達 L3，助理應達 L2 以上。 現況未達標準者，需參加 TTQS 專業訓練，以彌補職能缺口。

理事長	訓練中心主任	填表人

社團法人台灣動產鑑價發展協會

職務說明書與職能分析調查表

姓 名：

單位名稱：訓練中心

職位名稱：訓練中心主任

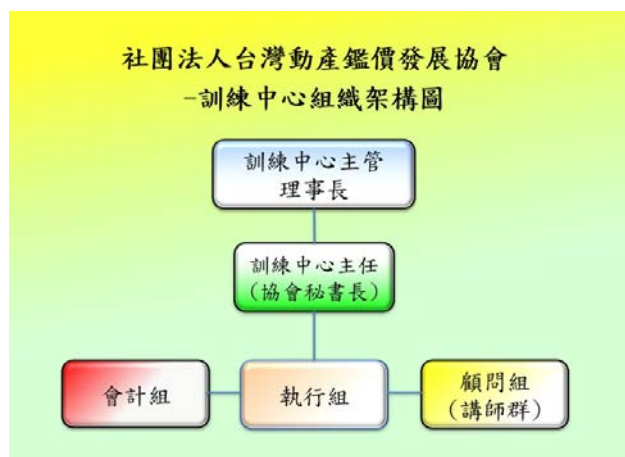
職務名稱：主任

一、工作項目：

1. 負責招集教育訓練會議。
2. 負責制度建立、修訂、廢止之初核。
3. 負責訓練人員人選之推薦。
4. 負責講師資格之初核。
5. 負責教材之核定。
6. 負責訓練人員職能提升。
7. 定期向理事會報告訓練績效及改善需求。
8. 其他交辦事項

二、組織與階層

(一)組織與階層



(二)階層關係(上級主管所予監督以及對所屬人員監督)

階層關係	階層關係所屬職務	監督本職務方式
上級主管	理事長	無
下層部屬	會務 1 人 (所屬部屬人數共 2 人)	

三、應具備資格

(一)教育程度

教育程度限制：大專(含)以上 科系類別限制：無
說明：無

(二)工作經驗：

2 年以上管理經驗。

說明：TTQS 訓練 24 小時以上。

(三)應具備職能：

1. 核心職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
誠正信實	與人相處能誠實守信，不好高騖遠，不追求己利，並能站在專業立場，勇於表達己見。								
持續學習	能透過多元管道與方法來持續擴展自身能力，藉以吸取經驗與改善缺失，以增加對外在挑戰及應變的能力。								
團隊合作	在團隊中能無私貢獻並提供他人支援和協助，且適切協助團隊內成員發展能力與知識，有效的朝共同目標努力。								

2. 專業職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
工作執行	依任務需求設定目標並擬定計畫；遇問題能馬上提出對策或尋求協助，使工作能於設定時程內結束。								
人際溝通	能了解他人表達的意見與意見背後的想法與假設，於意見交換與溝通時，能展現良好的EQ與對話技巧。								
專業技能	是否具備 TTQS 相關專業職能，於所負責業務領域，具有豐富之專業知識與技能，並有能力將其發揮於日常工作中。								

3. 管理職能(非管理職免填)		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
工作教導	主管對於新進同仁能妥善的安排訓練，並有效的將工作技巧以及工作技能傳授與部屬，以提昇人員工作能力。								
團隊激勵	能激發員工對於工作的熱情以及提升同仁工作的積極度，並以各種形式認同員工的表現，使其能夠體驗到價值感和成就感								
目標執行	合理安排時間與資源，確保在規定時限內以較低投入高品質地完成任務，並在計畫實施過程中，進行適當監控和指導。								

4. 其他條件
(1)主動積極，溝通協調。
(2)會簡報技巧。

理事長	訓練中心主任	填表人

職務說明書與職能分析調查表

姓 名：

單位名稱：訓練中心

職位名稱：執行組組長

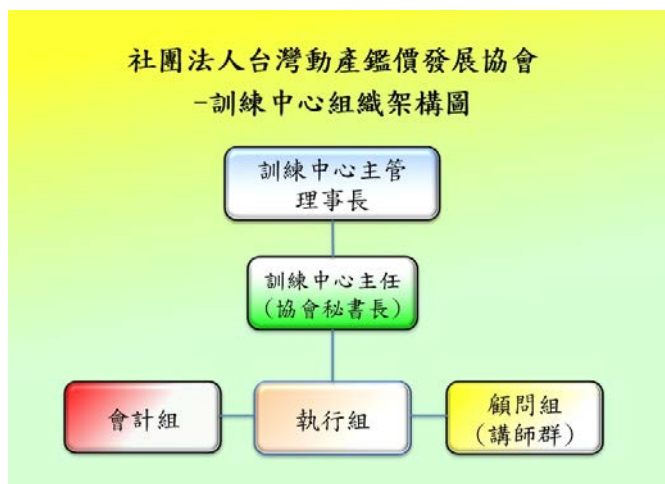
職務名稱：組長

一、工作項目：

1. 負責訓練政策及相關制度擬定。
2. 負責訓練需求調查及年度計畫擬定。
3. 負責講師遴選、聯繫。
4. 負責訓練課程設計相關業務。
5. 負責課程執行結果，提出改善計畫。
6. 其他交辦事項。

二、組織與階層

(一)組織與階層



(二)階層關係(上級主管所予監督以及對所屬人員監督)

階層關係	階層關係所屬職務	監督本職務方式
上級主管	訓練中心主任	無
下層部屬	1 人 (所屬部屬人數共 1 人)	

三、應具備資格

(一)教育程度

教育程度限制：大專(含)以上 科系類別限制：無

說明：無

(二)工作經驗：2 年以上管理經驗

說明：TTQS 訓練 24 小時以上。

(三)應具備職能：

1. 核心職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
誠正信實	與人相處能誠實守信，不好高騖遠，不追求己利，並能站在專業立場，勇於表達己見。								
持續學習	能透過多元管道與方法來持續擴展自身能力，藉以吸取經驗與改善缺失，以增加對外在挑戰及應變的能力。								
團隊合作	在團隊中能無私貢獻並提供他人支援和協助，且適切協助團隊內成員發展能力與知識，有效的朝共同目標努力。								

2. 專業職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
規劃能力	能夠迅速理解上級意圖形成目標，並整合資源制定具體的、可操作的行動方案，將目標轉化成可執行的具體行動。								
工作執行	是否具備 TTQS 相關專業職能。依任務需求設定目標並擬定計畫；遇問題能馬上提出對策或尋求協助，使工作能於設定時程內結束。								
專業技能	於所負責業務領域，具有豐富之專業知識與技能，並有能力將其發揮於日常工作中。								

3. 管理職能(非管理職免填)		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4

4. 其他條件 (1)主動積極，溝通協調。 (2)耐心細心，親切熱忱。 (3)會策略規劃。

理事長	訓練中心主任	填表人

社團法人台灣動產鑑價發展協會

職務說明書與職能分析調查表

姓 名：

單位名稱：訓練中心執行處

職位名稱：執行組秘書

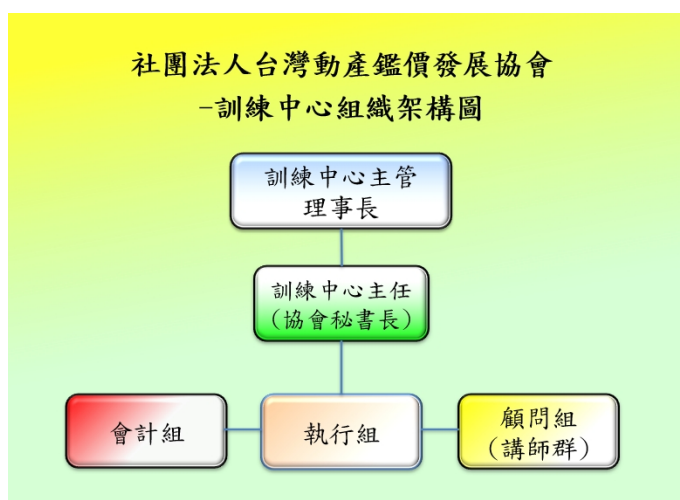
職務名稱：秘書

一、工作項目：

1. 負責招生簡章文宣廣告之擬定。
2. 負責招生工作辦理。
3. 負責學員手冊擬訂。
4. 負責場地洽借、佈置、器材準備。
5. 負責講師聯繫、學員上課通知。
6. 負責講義及教材印制。
7. 負責茶水點心準備。
8. 負責成績結算及結訓證書寄發、結訓資料分類蒐集及登錄建檔。
9. 其他交辦事項。

二、組織與階層

(一)組織與階層



(二)階層關係(上級主管所予監督以及對所屬人員監督)

階層關係	階層關係所屬職務	監督本職務方式
上級主管	執行組組長	年終績效考核
下層部屬	無 (所屬部屬人數共 0 人)	

三、應具備資格

(一)教育程度

教育程度限制：大專(含)以上

科系類別限制：無

說明：

(二)工作經驗：

行政工作經驗 1 年以上。

說明： TTQS 訓練 24 小時以上

(三)應具備職能：

1. 核心職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
誠正信實	與人相處能誠實守信，不好高騖遠，不追求己利，並能站在專業立場，勇於表達己見。								
持續學習	能透過多元管道與方法來持續擴展自身能力，藉以吸取經驗與改善缺失，以增加對外在挑戰及應變的能力。								
團隊合作	在團隊中能無私貢獻並提供他人支援和協助，且適切協助團隊內成員發展能力與知識，有效的朝共同目標努力。								

2. 專業職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
工作執行	是否具備 TTQS 相關專業職能。依任務需求設定目標並擬定計畫；遇問題能馬上提出對策或尋求協助，使工作能於設定時程內結束。								
人際溝通	能了解他人表達的意見與意見背後的想法與假設，於意見交換與溝通時，能展現良好的 EQ 與對話技巧。								
表達能力	思維流暢，能夠迅速地分析、理解和整合資訊，並透過語言、肢體動作等方式流暢的表達自己的意見或見解。								

3. 管理職能(非管理職免填)		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4

4. 其他條件									
(1)耐心細心，親切熱忱。									
(2)電腦操作，檔案管理。									
(3)會文書處理(Word、Excel、PowerPoint、Outlook)。									

理事長	訓練中心主任	填表人

社團法人台灣動產鑑價發展協會

職務說明書與職能分析調查表

姓 名：

單位名稱：訓練中心會計處

職位名稱：會計組會計員

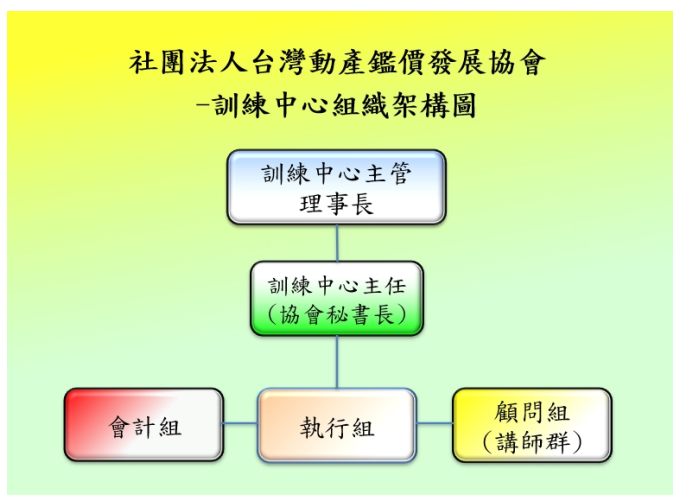
職務名稱：會計員

一、工作項目：

費用收支核銷作業。

二、組織與階層

(一)組織與階層



(二)階層關係(上級主管所予監督以及對所屬人員監督)

階層關係	階層關係所屬職務	監督本職務方式
上級主管	訓練中心主任	年終績效考核
下層部屬	無 (所屬部屬人數共 0 人)	

三、應具備資格

(一)教育程度

教育程度限制：大專(含)以上 科系類別限制：會計科相關科系畢

說明：

(二)工作經驗：

2 年以上會計經驗。

說明：

(三)應具備職能：

1. 核心職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
誠正信實	與人相處能誠實守信，不好高騖遠，不追求己利，並能站在專業立場，勇於表達己見。								
持續學習	能透過多元管道與方法來持續擴展自身能								

	力，藉以吸取經驗與改善缺失，以增加對外在挑戰及應變的能力。								
團隊合作	在團隊中能無私貢獻並提供他人支援和協助，且適切協助團隊內成員發展能力與知識，有效的朝共同目標努力。								

2. 專業職能		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4
應變能力	遇狀況時能保持冷靜思考，並於短時間內使用正確方式處理突發狀況減低損害。								
人際溝通	能了解他人表達的意見與意見背後的想法與假設，於意見交換與溝通時，能展現良好的EQ與對話技巧。								
專業技能	於所負責業務領域，具有豐富之專業知識與技能，並有能力將其發揮於日常工作中。								

3. 管理職能(非管理職免填)		能力等級-自評				能力等級-主管復評			
職能項目	內容說明	L1	L2	L3	L4	L1	L2	L3	L4

4. 其他條件
(1)主動積極，溝通協調。
(2)耐心細心。
(3)會文書處理(Word、Excel、PowerPoint、Outlook)。

理事長	訓練中心主任	填表人