國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職業訓練

114 年提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要項	具體作法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本中心服務人員對職訓、就服業務處理流程及相關法規之專業。	1. 本中心相關業務人員多有接受勞動部人才發展品質管理系統(TTQS)、職能導向課程品質認證(iCAP)、就業服務人員等訓練，以強化業務處理流程及相關法規之專業要求，就業服務人員需接受相關知能及法規訓練。 2. 持續針對新進人員派送進行相關教育訓練。
		二、彙整編印招生海報等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	1. 本中心年度自辦、委外訓練班別除編印簡章寄發或將相關訊息函請國防部政治作戰局(莒光園地節目)、各軍種司令部、後備指揮部、本會所屬榮光雙周刊、Line@官方帳號、FB、及各地區榮服處與退伍軍人社團協助宣導外，並將招生資訊上傳政府課程資訊管理平台系統(4-1平台)，以擴大資訊露出成效。 2. 針對各項招生訊息妥採精進措施，如提供 3 個志願選項、提供停車位、住宿與用膳等訊息露出，以提高遠地與女性學員參訓意願。另於甄試期間對報名考生實施輔導，透過轉班方式，提高參訓機會。 3. 運用 AI 軟體技術(AI 虛擬主播、AI 人聲運用)，拍攝

			「女力崛起Ⅱ」宣傳影片及各班製作影音招生文宣，上傳本中心各大網路平台，加強宣導。
		三、訂定年度員工在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	1. 針對同仁進行職能落差盤點，薦派參加所需精進之專業學習，以提升工作知能。 2. 依師資精進技能蹲點實施計畫，每年度規劃訓練師進行蹲點或進修，以掌握產業脈動、增進本職學能，及提升專業技能。114 年計 9 位訓練師參加進修訓練，1 位進行企業蹲點，並於進修或蹲點後將學習成果與心得運用於課程規劃，俾使技能培訓及教學與時俱進。
		四、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。	持續加強督導同仁及替代役男落實電話禮貌作法規定，強化人員服務態度。
		五、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、停車空間、宣導資料、環境規劃、綠（美）化工作等。	本中心服務台持續改善櫃台空間，並加強設置指示與申辦須知，明確指引學員洽辦相關業務。
		六、辦理服務對象就業訓練自辦及委外班別，提升職場競爭力。	1. 本中心規劃自辦與委外班別均參考國發會六大核心戰略產業、五大信賴產業、經濟部工業局重點產業專業人才供需調查報告、勞動部就業市場供需調查及依地區產業特色、學員參訓意願調查、勞動部各分署開班狀況、各榮服處調查轄區榮民、眷職訓需求等據以規劃設計，並積極輔導獲取就業所需之證照，以提升職場競爭力。 2. 114 年度共辦理自辦訓練(含產訓合作)計 73 班 1,475

			人，委外訓練 36 班 913 人。
		七、聘請專家、學者擔任學員職涯講座，每年辦理3-4場次。	依開班計畫，於上、下半年各辦理 1 場次大型職場講座及各班隊自行安排 1-2 場次企業講座，邀請業界專家或學者主講，主題為撰寫履歷書、面試技巧，及就業與創業等市場趨勢相關內容，以有效提升學員求職、就業職能，114 年共辦理 21 場次。
		八、加強現有教學設施維護及汰換，提供良好的學習環境。	1. 本中心各類教學設備均落實日常保養與維護，遇故障即汰換零組件，以確保安全學習環境。 2. 114 年共計辦理 26 項教學設施設備及軟體汰換採購案，以建置優質學習環境，有效提升教學品質。
		九、個案管理除將學員訓後就業納入輔導追蹤外，另將前端需求(權益說明會)所掌握之屆退官兵及臨櫃表達需求者納入個案管理。	於訓期結束前 45 日內完成職訓學員需求調查，針對有就業需求者辦理個管開案，對榮服處轉介、臨櫃及來電表達有職訓需求者，由服務台登記管制並協助報名參訓。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合職訓需求	一、建置學員意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	1. 隨時檢視及回應粉絲專頁及 Line@官方帳號有關民眾反映意見或提問。 2. 針對各班進行學員滿意度調查，並儘速彙整學員意見回應，以作為持續改善依據。
		二、設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	114 年度收文 28 件，計有課程詢問(6 件)、報名事宜(7 件)、服務品質(2 件)、開班規劃建議(4 件)、師資管理(1 件)、違失舉發(2 件)、革新建議(2 件)、權益維護(3 件)、其他事項(1 件)等，皆依限回復。

		三、定期辦理學員班會。	凡受訓時數401小時以上班隊，均依規定於訓期中召開學員班會。
		四、加強與學員聯繫、建立快速回應機制。	各班均有建立社群群組，以利老師或業管單位隨時回應學員相關意見。另學員可於問卷調查時進行意見回饋，經中心綜整後立即回復處理情形，有效建立各項回應機制。
		五、辦理學員滿意度調查，建立學員抱怨處理機制，藉以改進服務缺失。	1.於各班開訓時，向學員說明申訴管道，並透過班會及學員問卷，蒐整學員建議事項、對師資課程及設備滿意度。 2.對建議事項及調查結果實施分析，擬定改善對策，簽奉首長核定後，交付相關組室檢討改善，以提升訓練品質。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升參訓便利度	一、主動檢討服務流程，以跨組室水平整合等方式，提供全程服務。	1.有關學員報到及離退訓等作業流程，均由教務組綜辦，除採單一管道服務方式提交各組、室處理，並全程管制、整合辦況，有效提升服務之便利性。 2.將就業輔導員加入各職群班隊群組，適時了解學員就業需求，結合職訓技能與就業市場，並提供相關職缺，以利學員順利就業。
		二、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「TTQS訓練品質評核系統認證」制度，提升服務品質。	本中心參照勞動力發展署訂定之人才發展品質管理系統(獲頒TTQS 金牌)，按計畫(P)、設計(D)、執行(D)、查核(R)、成果評估(O)等步驟，建立標準作業規範，提升服務品質。
		三、利用屆退官兵權益說明會、莒光日電視教學及軍中刊物	1.函請國防部政治作戰局(莒光園地節目)、各軍種司令部、

		、電話訪問等多元管道向服務對象說明中心訓練課程及訓後就業優勢，鼓勵其參訓。	後備指揮部、本會所屬榮光雙周刊、Line@官方帳號，以及各地區榮服處與退伍軍人社團協助宣導相關資訊外，並將招生資訊上傳政府課程資訊管理平台系統(4-1 平台)，以擴大資訊露出成效。 2. 派員參與輔導會辦理屆退官兵權益說明會桃園區計 4 場次，另利用青年日報、吾愛吾家、奮鬥月刊、莒光日(114 年度已完成上下半年各乙次刊登宣傳)、輔導會榮光雙周刊以及工商時報等友我媒體，向服務對象說明中心訓練課程與訓後就業優勢，鼓勵其參訓。
		四、設置全職訓功能櫃台，賡續推動便民服務作業。	本中心設置聯合服務台，及聯合服務專線，單一窗口回答民眾問題，並協助報名參訓。
		五、非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休24小時服務。	本中心每日(包含平日及假日)均安排同仁輪值日、夜班，24小時服務不打烊。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、因應服務對象屬性差異，針對退除役官兵及榮民不同特質辦理適合就業之職類班次。	本中心開辦訓練職類屬性多元，包括汽機車修護、重機械操作、水電工程、飛機修護、精密機械、創意設計、資訊軟硬體、餐廚烘焙等，完整照顧退除役官兵職業訓練需求。114年度共辦理自辦訓練(含產訓合作)計 73 班 1,475 人。
		二、依地域差異結合民間專業訓練資源，委外辦理短期職類班次，以利偏遠或交通不便地區服務對象可就近接受訓練。	本中心每年依據國家經濟研究報告發布之產業群聚、各縣市地域、職缺差異等資料，委請當地經驗豐富優質職訓機構開辦合適職類，提供退除役官兵就近接受職業訓練，並於訓後

			順利就業。114 年度辦理委外訓練 36 班 913 人。
		三、網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。	本中心官網自首頁即可點選各項職訓重要資訊(如簡章下載、線上報名及學員須知等)，使用者可迅速便利檢索相關資料。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、擴大運用本中心之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。	本中心運用粉絲專頁及Line@官方帳號平台，用以揭露有關職業訓練及就業輔導各項資訊，便利服務對象共享創新與互動。
		二、促進服務對象運用說明會或網路等多方管道參與開班職類、課程規劃制定，強化政策溝通及對話交流。	本中心藉由彙整並分析每場次屆退官兵權益說明會、各班期末課後檢討會、班會、滿意度調查等有關開班職類、課程內容等意見，作為日後辦訓重要參考。
		三、定期檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦本中心核心業務。	本中心藉由定期召開以下會議進行業務與行政相關作業之檢討與精進： 1. 每兩個月定期與輔導會就學就業處召開聯繫會議，檢討各項業務辦理情形，及相關精進措施，提升辦訓品質。 2. 每月召開就業輔導暨個案管理會議，除針對就業站重要工作及特殊個案提出討論、定期檢討有關學員就業輔導之核心業務精進作為外，並就檢討事項進行研議，持續納管精進，以提供學員更為優質就業輔導措施，進而提升訓後就業率。 3. 每兩個月召開職員工座談會，透過交流、溝通瞭解

			跨組室間業務協調情況及精進方案，期有效提升整體行政效率。 4.每兩個月邀集所有訓練師召開教務會議，有效檢討教務相關作業與流程，及研議精進作為，以提升教學品質。 5.每週召開主管工作會報，召集各部門主管檢討各項工作辦況，管制進度。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、配合產業發展及企業轉型趨勢，籌建所需服務、企業管理職類班隊，增強專業技能、培訓符合產業所需人力，達成即訓即用之職訓發展目標。	本中心辦理職業訓練係以就業為導向，相關訓練課程規劃係參酌政府產業發展政策、企業用人職缺、退除役官兵就業需求等面向說明如下： 1. 自 111 年起因應半導體產業發展與友達光電、力成科技、大立光電等企業合作開辦光電人才培訓班，委託國立勤益科技大學及逢甲大學協助培訓，學員參訓成績合格直接由企業僱用就業，統計 111 年至 114 年共辦理 4 班，培訓 74 人。 2. 因應 AI 產業浪潮席捲全球，各產業逐步導入 AI 智慧科技，本中心於六大核心戰略產業基礎上，開辦大數據、智動化與機器人、精密機械與 CNC 多軸加工、智慧居家工程等班隊，自 113 年起已陸續將人工智慧(AI)相關課程納入部分班隊授課，114 年延續前一年度規劃，115 年持續精進調整(詳如 AI 課程規劃表)。 3. 因應國防產業需求，開辦飛

			機修護工程及無人機操作(含維修)等相關班隊，強化學員飛機修護與無人機飛行操作及維修技術能力，以提升產業人力培育及國防自主量能之目標。111 年至 114 年飛機修護及無人機操作共辦理 28 班，培訓 536 人。 4. 隨著數位化、物聯網和人工智能（AI）的發展，安控技術成為了數位時代關鍵的產業之一，就此部分已於雲端網路通信、弱電工程智慧居家工程班隊中納入防盜、監視、門禁系統等專業知識與操作技能之培訓，教授學員如何利用 IoT 技術實現智慧監控系統，涵蓋感測器、網路通信和數據分析等技術。另有關資訊安全部分，亦開辦 LINUX 系統與資訊安全班，其中資訊系統安全檢測包含封包側錄擷取，封包格式分析，封包檢測與判斷等；網路與虛擬系統班課程亦教授存取控制串列 (ACL) 相關資安內容的學習等，有效提升學員資安專業知識與技能。 5. 有鑑於次世代通訊技術(如 5G、6G 及其後的相關技術)為當前與未來資訊產業核心之一，應用範圍涵蓋物聯網、人工智能(AI)、自動駕駛、智慧城市等領域。已就次世代通訊之基礎技術進行培訓，包括網路架設、通信技術應用、雲端網路通信技術、智慧居家工程、工業自

			動化等，以提升學員相關領域專業知識與操作能力。 6. 為適時滿足企業人才需求，結合職業訓練與企業資源，規劃符合產業需求之產訓專班課程，合作產業涵蓋光電半導體、機電、機械、大客車、天然氣及汽機車修護業、物流業、裝潢業、家電業、水電業配線及消防繪圖等產業，各班依合作廠商人力所需技能規劃課程，使學員結訓後能立即就業，達成「即訓即用」之職訓發展目標。
		二、與國內指標性工商團體暨各地區優質企業，建立徵才合作關係，多元拓展就業管道，爭取就業機會。	年度內共拜訪 211 家企業、工商團體及公私立就業服務機構等，洽談徵才合作，邀請 38 家企業共同參與說明會，開發職缺計 2,560 個以上。
		三、遴聘具有相關課程專業者擔任講師，提升訓練素質。	1. 本中心外聘師資遴選及考核均依「外聘兼課教師管理實施要點」辦理，適時檢討現況並修訂相關遴聘規範，期與勞動部各分署標準一致。 2. 本中心遴聘講師、業師(外聘)約 6 成，使學員可即時獲得業界最新專業技能，訓後就業無縫接軌。 3. 114 年度外聘師資庫計有 200 人，其中 16 人為新聘任外聘師資，將依課程及專業適時排課。
		四、提供輔導措施，提升服務對象創業知能，增加創、就業機會。	將有創業意願學員轉介各地榮民服務處，依輔導會創業輔導專案內容協助創業，提升創、就業機會。
備註			