

一、委託書需求檢核

建議項目	初步核對結果	本計畫回覆
<p>1. 界定適合我國發展且具高附加價值得服務業研究範圍，做為推動服務業專業人才證照制度之產業範疇。</p>	<p>本報告一開始即選定馬總統政見所涉之服務業為對象，因此以滿足特定目標下，有關證照與產業關聯性、適合發展證照之產業，已無法回應。</p>	<p>由於服務產業範疇極廣，許多新興服務業別尚無明確定義其範圍，且業別之間性質迥異，而本研究主要係以證書擴散、與證書在職場效益之實證結果來推導出一般性之政策建議，以符合經建會之決策高度。因此，分別進行產業個案分析與問卷調查分析兩部分。在國內、外資料收集分析部分，於第四章針對物流、照護、及觀光等業別之證書制度進行盤點，並依據國內外制度上之差異，提出原則性之建議。</p> <p>在問卷調查部分，則以不同之產業情境（包括競爭程度之差異、以產業環境之變動程度模擬新興與成熟型服務業）推估服務業者雇用持有證書者之意願，及專業證書對於職場效益之加值效果（詳見第五、六章）。</p> <p>上述分析結果經彙整成：透過證書制度推動產業發展之基本思維、證書制度的設計理念、推動證書制度之配套措施等層次之政策建議（見第七章或摘要）。</p>
<p>2 探討服務業發展與推動專業人才證照制度的關連性。</p>		<p>本文第二章主要藉由以往文獻之整理，說明證書制度對於產業、企業、個人之效益與衍生之成本。奠基於文獻回顧之結果，本研究進一步展開對國內服務業之問卷調查（詳見第五、六章），瞭解國內服務業者與從業人員對於證書的態度與效益，進而提出透過證書制度強化產業競爭力之建議。</p> <p>本研究結果呈現一項優質的證書制度須具備哪些條件，且對持有證書者工作表現的影響為何。最後，對於產業與企業之政策建議部分（詳見第七章），本研究則聚焦於三個方向：(1)透過證書制度強化產業發展的基本思維、(2)證書制度擴散的策略、與其(3)配套措施，強調證書制度如何在不同產業特性、業者屬性下發揮最大效益，進而有利於產業的發展。</p>

<p>3.探討我國推動服務業專業人才證照制度的現況，包括制度設計（其與國家考試及國家職能標準之關係）、推動成效及挑戰。</p>	<p>1.已盤點，但部分專業人才證照部分內容需再酌。 2.已設定研究排除專技人員，另外，國家職能標準置於第三章國外認證部分討論，但並未提供我國相關意見。</p>	<p>本研究雖聚焦於國內服務業之證書擴散與職場效益之調查分析，為能於問卷調查前能廣泛了解部分服務業人力證書的發展現況，爰於執行上先對三項重點服務業，包含照護、物流與觀光產業，進行國內證書盤點的資料分析（詳見第四章）；另外，有鑑於資歷架構之國際接軌經驗，本研究亦針對歐盟、新加坡、澳洲等資歷架構進行說明與比較。（詳見第三章）。</p> <p>為提供國內照護、物流與觀光等服務業之建議，</p>
<p>6.蒐集先進及與鄰近國家之發展經驗。</p>	<p>已於第三章整理個別服務業經驗(選定流通、觀光、醫療照護三類)，惟各業別之外國蒐集僅各選定一個為參據，或有不足之虞。</p>	<p>除於國內、外證書盤點後給予原則性建議外，另根據研究調查之實證結果，依據產業情境之差異，賦予不同業別在證書制度推廣與衍生效益上之建議。（詳見第七章）</p>
<p>4 探討推動服務業專業人才證照制度的正反面議題，包括其與限制消費者選擇、提高成本等相關議題及應有的配套措施等。</p>	<p>已列舉正、反面議題於第二章，但應有配套措施建議，並未在同章或後續章節加以探討。</p>	<p>如同上述，於文獻回顧整理出證書制度正、反面意見後，本研究復於問卷調查部分，則以不同之產業情境（包括競爭程度之差異、以產業環境之變動程度模擬新興與成熟型服務業）及企業屬性（於市場中之領導地位、內部人資管理情形）推估服務業者雇用持有證書者之意願，及專業證書對於職場效益之加值效果（詳見第五、六章），該等內、外部情境因素即為推動證書制度之擴散與加強證書之職場效益的配套措施之參考依據，了解政府之著力點與有限資源投入之較佳情境(詳見第七章)。</p>

<p>5.研析我國服務業人才認證制度與國際接軌之方向及策略。</p>	<p>未研提有關我國證照國際接軌策略。</p>	<p>本研究認為透過專業證書制度之建立與推廣係加速服務業人力素質之提升之手段，於執行此一手段時，可自行發展（如照護服務、觀光服務等）、或直接移植國外證書制度（如物流業）。本研究於訪談產業工會及相關機構紀錄（詳見附件二），可歸納出以下重點（參見第四章）：</p> <p>（一）國內服務業長期以來多屬內需導向式之發展，與國外接軌程度低，貿然引進國外證書制度，因受限於語言之障礙與行業操作模式之差異，接受度低，也不易推動。</p> <p>（二）以物流業證書制度為例，相關協會均先建立國內自有證書，俟達一定普及程度後，再漸進式引入國外具公信力之證書制度作為進階與高階學習之銜接。</p> <p>（三）可藉由與先進國家專業顧問團共同編撰與國際銜接的物流證書，不僅可將台灣文化特色納入，亦可強化證書知識對於國際實務上之應用能力。</p>
------------------------------------	-------------------------	--

<p>7.研提整體及研究範圍內個別服務業專業人才證照制度發展具體可行政策建議(含短期及中長期策略行政及法制面策略等)。</p>	<p>1. 未指出我國短、中、長策略與行政、法制面建議。 2. 已列出選定業別(物流、觀光、醫療照護)之證照建議,惟係由第三章與各國證照比較中所得出,未與本文實證研究部分(第四、五章)有關。</p>	<p>不同研究方法與邏輯,於政策建議上方可具備不同的優劣處。由前言所述,本研究有別於過去直接以國外經驗推論國內政策之邏輯,以針對國內實際證書的使用者調查,來瞭解國內證書擴散的關鍵,與證書產生效益之情境;為避免過度與不足推論,本研究謹遵實證結果,以產業、企業、個人層次研擬可操作之具體建議;然有鑑於政府政策與企業策略並非單獨存在,彼此是相互牽動,爰圖 7.8 係根據本研究實證支持所提出的建議,作一系統性的歸納(推論過程詳情於第七章)。政策建議分為:推動產業發展之基本思維、證書制度的設計理念、推動證書制度之配套措施等三類,即已反應出長、中、短期之思維。</p> <p>由國際經驗中可知,2006年歐盟執委會發佈了歐盟議會及歐盟理事會共同倡議之「歐盟職能標準架構」指導方針,建議歐盟會員國於2009年前建立相對應的職能標準架構,後續將進一步推動於2012年發行的求學與工作護照:歐洲通行證中,附加申請者之歐盟職能標準架構證明文件,其不僅可提升國語國間人力品質的透明度,有助於人才流動,並提供終身職能學習的明確目標,協助歐洲人民迎接全球化與知識經濟的挑戰;另外,本研究藉由國內服務業抽樣調查後發現,國內證書與學歷具備有顯著的互補關係,兩者相輔相成方可達成更高的競爭力,因此,為能有效提昇國內服務業人才的素質,建立資歷架構不僅能齊一化國內服務業者與求職者,對於教育與各項證書的認知差異,更可透過與國際資歷架構的連結,來擴大、提升國內人力與國際接軌的效果。</p> <p>然而,執行上宜循序漸進,參考新加坡觀光職能訓練系統之建立,由新加坡勞動力發展部和旅遊行業技能與培訓理事會共同創辦,主要將旅遊產業之各項證照之層級進行標準化及轉換,國內資歷架構之建立,可以此借鏡,短期可先以單一產業之證書間的轉換為主,中期方視國內產業發展之需求,擴增與學歷之轉換標準,長期在考慮與國際間主要國家間之接軌。</p>
---	---	---

## 二、整體研究設計

建議項目	建議內容	建議者	本計畫回覆
<p>應注意證照制度之盤點、制度比較與實証部份之銜接。</p>	<p>實證並未回饋到所盤點之證照評價上</p>	<p>培訓組 楊敏君 科員</p>	<p>本研究之實證係考慮到不同之產業情境下所驗證之假說,所得之結論即可依特定服務業別(如物流、照護與觀光)於情境變數之強弱,得知假說是否成立,及因果關係之方向性(參見第七章中之推論)。</p>

<p>未來如擬將微觀與中觀結果推論致總體層次上，宜避免推論過度或不及之問題。</p>	<p>恐無法避免。舉例：報告第五章以金融人員推定證書所扮演的角色，但結論推至化妝品銷售櫃員之建議，即顯不恰當。</p>	<p>培訓組 楊敏君 科員</p>	<p>為能促進讀者對於該產業實證之精確瞭解，本研究於舉例上，將盡可能避免不同領域之實務作法之相互引證。</p> <p>本研究藉由產業內之企業與員工的調查，瞭解(1)企業所能接受之證書態樣，(2)證書對於企業（或員工）之效益，(3)企業內部作為、市場中之地為與外部環境對於證書擴散、證書效果的影響。期以利用不同的觀點，提供政府欲利用證書促進產業發展上之政策參考。於執行作法上，本研究謹遵研究結果提出建議，並另敬請相關執行單位（行政院勞委會 職業訓練局 桃園職業訓練中心謝理仰經理）與勞動關係研究學者（中正大學勞工系藍科正教授）事前檢視本研究之推論方式與提供意見，期以盡可能避免建議之過度/不及推論的問題。</p>
<p>研究範疇</p>	<p>已於 p9 中敘明研究重點為認證制度下所發之專業證書，非執業之執照。</p>	<p>培訓組 楊敏君 科員</p>	<p>本研究之範圍為服務業人力之專業證書，不包括法定執業所必須之執照。</p> <p>為能充分瞭解「國內證書消費者」，對於證書接受度與經驗。因此，本研究之問卷調查對象，係設定以我國前五百大服務業為問卷發放對象，主要探討非法定證書之擴散狀況；另外，篩選出國內非法定證書，且其證書制度推廣相對成熟之金融業，進行從業人員之績效調查，期藉此可提供國內服務業發展證書制度之整體性評價。</p>
<p>服務業的特性差異大，問卷發放上，建議可先定義清楚研究範疇，排除法定執照及默默無聞的證書，專注於非法定、然其效果分歧性較高的專業證照進行研究。</p>	<p>培訓組 楊敏君 科員</p>	<p>辛炳隆 委員</p>	<p>期中報告已指出本研究重點在於由微觀角度推論政策建議。其主要原因在於國內多數研究均直接套用國外經驗於國內證書制度上，目前尚欠缺由國內「證書消費者」之調查結果發展出政策意涵之研究。惟於進行實證調查前，本研究仍應經建會要求，加入國外資歷架構之介紹與國內產業個案之研究，俾能對實證設計有所助益。</p>
<p>政策推演</p>	<p>期末報告內容與需求書要求的研究落差很大；其次，期中審查已提醒研究團隊不能只有微觀，沒有宏觀，中間的落差，應予補充。</p>	<p>辛炳隆 委員</p>	<p>期中報告已指出本研究重點在於由微觀角度推論政策建議。其主要原因在於國內多數研究均直接套用國外經驗於國內證書制度上，目前尚欠缺由國內「證書消費者」之調查結果發展出政策意涵之研究。惟於進行實證調查前，本研究仍應經建會要求，加入國外資歷架構之介紹與國內產業個案之研究，俾能對實證設計有所助益。</p>

### 三、實務盤點

建議項目	建議內容	建議者	本計畫回覆
假設	研究報告第三章對證照盤點，並未定義是歷來發展過程之盤點，還是目前所辦理者。	培訓組 楊敏君 科員	本研究報告之國內證書盤點，著重於現況說明，錯誤之處以依據各部會代表之建議修正。

醫療 照護 盤點	第 51 頁採用 104 人力銀行對台灣醫療業的分類，將獸醫列入醫療業範圍，這顯然是個錯誤，依據行政院主計處的中華民國行業標準分類，獸醫列為專門技術服務業該大類內，而醫療保健與社會服務同屬一個大類，醫人與人以外的其他動物是不同屬性。	培訓組 張恒裕 專門委員兼組長	由於本研究著重於非法定執業所需之證書，因此已將醫療及照護業所有法定執照之盤點結果移除。
	研究報告第三章對證照盤點，並未定義是歷來發展過程之盤點，還是目前所辦理者。如係後者，則現行獸醫佐、藥劑生已鑑於醫療知識水平提升而廢止，不再辦理。但若盤點歷來證書，還包括專技醫事人員特考等，不限這兩類。	培訓組 楊敏君 科員	遵照辦理，已補上。
	第 19 頁，提及有證照比沒有的薪資多 2 千元，以及較易進入機構服務，以上的論述是否有據，請加註來源。	社會司 張專員	已修正。
	照顧服務員採樣的來源採樣是否來自醫院？調查結果會有不同，照顧服務員屬半專業人力，與專業人才屬性不盡相同	社會司 張專員	在探討照護服務人員投入率時，是以居家照護為採樣。
	現行獸醫佐、藥劑生已鑑於醫療知識水平提升而廢止，不再辦理。但若盤點歷來證書，還包括專技醫事人員特考等，不限這兩類。	培訓組 楊敏君 科員	由於本研究著重於非法定執業所需之證書，因此已將醫療及照護業所有法定執照之盤點結果移除。已刪除獸醫佐、藥劑生。

流通	第 41 頁第 3 段第 2 與 4 行「代管補助款」請再確認正確與否？	培訓組 張恒裕 專門委員兼組長	根據電話訪談經濟部商業司吳秋鳳小姐而獲知經濟部商業司於推動物流人才培訓之情況，此處代管補助款意思為經濟部商業司於民國 96 年採以補助方式來處理物流推動人才培訓活動，其以管理者之身分代管該補助款。以商業司設定課程所應涵蓋的範圍及內容作為課程參考標準及依據，而後，方由具意願參與的組織或是工商協會自行擬定計畫書，待計畫書完成後將送至經濟部商業司並進行開會審查的作業及程序，一旦經審查通過後，經濟部商業司會要求這些通過審查的民間一般企業或工商協會簽下協議書，待協議書簽訂後即可由這些民間單位自行招生。而補助款分配的部分，經濟部商業司會要求培訓機構前來報告並對於他們所執行的結果來進行評分，以所得到的評分依據作為學員們接受培訓而可獲得的費用補助標準。
	流通服務業，包括批發業，但不包括餐飲；其次，資料請更新，產業所占比例要調整。	商業司 張科長	遵照辦理。
	提出政策建議前，建議應先釐清與敘述證照的目的，如就業及產業發展。	商業司 張科長	遵照辦理，但該處建議是由國內與國外證書相比較之下而概括性的推擬出並無針對特定民間機構或政府所發行之物流證書。對於證書於就業市場中之表現，目前各民間機構亦在進行調查因而亦無法立即確切得知。
	商業司，前兩年有作一份流通服務業，會後提供研究團隊參考。	商業司 張科長	目前尚未收取到該資料，俟收到後參考。
觀光	觀光服務業新加坡為例作比較，其實新加坡只是其一	觀光局 代表	已修正。
	文字，第 3 頁第 5 行，有關規劃文化觀光部乙節，目前尚未有文化觀光部規劃。	觀光局 代表	已修正。
	第 58 頁，易飛網科技 ezfly，那個公司背後其實有一個法人股東誠信旅行社。	觀光局 代表	已修正。
	第 60 頁，考選部（考試機關）與觀光局（訓練機關），第 61 頁經理人，依法規的名稱，該證書稱為結業證書；第 63 頁，導遊，戶外演練 28 小時，非 21 小時。	觀光局 代表	已修正。

	第 64 頁，特定領域被特定學校壟斷，在觀光業並無此現象。	觀光局代表	已修正。
個別產業之政策建議	第 44 頁即指出國內物流產業認證機制繁多，在資源有限下，徒增搜尋成本。(是否政府應介入，值得後續研議)	培訓組 張恒裕 專門委員兼組 長	藉由市場機制運作，達成均衡的過程會損耗企業主與從業人員之嘗試、適應、判斷等成本。然而，政府介入判定證書之優劣，尚有資源重分配之虞，且亦無法精準判斷證書的優質性。 根據本研究實證樣本顯示，物流產業(17.736)之競爭程度高於樣本平均(16.873)，研究發現，產業面對高度競爭，業者更會基於自利動機增加對證書的需求，更能主動搜尋、判斷能提升企業競爭力之證書。致使證書的擴散程度乃根基於企業主的需求與認知。若由政府主導，不僅需耗費資源瞭解企業主之需求，尚有干擾資源分配之虞。
	第 54 頁即指出美、台比較，台灣考選部的醫師國家考試即顯得粗糙，而美國由民間組成的專業考試制度，結合政府與民間多方資源反值得我國借鏡。	培訓組 張恒裕 專門委員兼組 長	照護領域之證書功能，主要期望保證領域內從業人員具備齊一、基本的專業知識，以保障社會安全與消費者之權益。本研究藉由訪談與文獻分析可知，公部門與私部門於推廣證書制度上，具有相異的資源與優勢：於維繫社會安全上，公部門具有公權力之優勢，另於產業需求部分，私部門則具有快速反應之優勢，爰本研究主張政府應於不同證書屬性、產業情境、與企業屬性下介入證書制度，以達最佳之政府資源使用效率（詳見第七章產業面之政策建議）。
	第 63 頁新加坡與台灣觀光服務業證照比較，指出新加坡分級考試、設計成實際操作與工作實習的訓練以及循序漸進的培訓制度，對於提升從業人員專業與職涯規劃值得國人借鏡。	培訓組 張恒裕 專門委員兼組 長	新加坡觀光服務業的職能訓練系統，由新加坡勞動力發展部與旅遊行業技能與培訓理事會共同創辦，藉由證書的分級，可作為從業人員制訂技術升級的依據，作為職場生涯與終身學習的規劃。相較於資歷架構，職能訓練系統可作為初步導入的作法，先由證書間相互轉換、進而與學歷、國際架構上接軌。
	政策建議，產業面的建議講的一般性建議，而報告中針對各行各業的討論部分仍太籠統，如第 61-63 頁新加坡觀光服務業認證制度介紹，仍過於簡略。	辛炳隆 委員	本研究雖聚焦於國內服務業之證書擴散與成效之調查分析，為能搭配國內實務證書的發展現況，本研究於執行上，亦輔以數項重點服務產業，包含：照護、物流與觀光等產業個案之研究，以進行國內證

<p>問卷調查結果除強調一般性之結論，亦應針對不同特性之產業提供建議。(同委託需求書第7點第2項。)</p>	<p>培訓組 楊敏君 科員</p>	<p>書盤點的資料分析(詳見第四章)。 為提供國內重點服務產業之建議，政策建議部分，將會根據研究調查之實證結果，給予國內照護、物流與觀光產業證書制度之建議。(詳見第七章)</p>
<p>本委託研究兩次工作坊或研究期間實地訪談所獲現況資料，似未充分利用或於本研究結果產出後，回饋各業別提出相關建議。</p>	<p>培訓組 楊敏君 科員</p>	<p>本研究將依據產業別補充於第四章之國內重點服務產業之證書盤點中。</p>
<p>報告盤點的物流證照、醫療及照護業中之醫護人員國家考試與照顧服務員技能檢定、觀光業導遊人員國家考試，其實正代表推動不同產業專業人才證照化，不同的方式與結果。如物流基本上走的是與國際接軌，物流兩大產業公會都各自辦理不同的國際證照，但業界的接受度及參與度很高；反觀，照顧服務員是職訓局技能檢定，但是僅2%至10%有照人員投入，令人憂慮證照化的工作只是表面而已；另，觀光業領隊人員雖然屬我國國家考試，但與新加坡證照制度相較，證照分級及人員訓練均不足，事實上，觀光協會即表示，問題在人員品質及景氣，具證照人員已足，服務品質待提升，工作機會不足。本報告對這三大類產業，僅分述但未作推動證照背景及成效等交叉比較，後續建議無法可得為什麼有些產業可以推動，有些產業即便推動，成效不佳的原因何在等等，具政策意涵的建議。</p>	<p>培訓組 楊敏君 科員</p>	<p>本研究針對國內物流、醫療照護與觀光等重點服務業進行證書的盤點，然而，由於服務各項子產業異質性高，故本研究無法逐一進行完整之盤點與分析建議，僅根據國內證書盤點之現況，進行初步建議。而後，藉由實證分析提出對所有服務業一般性之政策建議。</p>

資歷架構	<p>第三章第 29 頁，新加坡國家能力認證系統 National Skills Recognition System, NSRS，根據新加坡 Workforce development Agency 官網資料 <a href="http://app2.wda.gov.sg/web/contents/contents.aspx?contid=432">http://app2.wda.gov.sg/web/contents/contents.aspx?contid=432</a>，NSRS provides training for sectors that are not covered under WSQ(Workforce Skills Qualifications)，換言之，NSRS 只是認證系統的一部分，事實上，本報告第 41 頁即引述新加坡 Tourism WSQ。</p>	培訓組 張恒裕 專門委員兼組長	<p>詳細說明已補上。由 WSQ 官方網站資料顯示為求使國家能力認證系統 (NSRS) 得以更為具體化的於產業中進行勞工的持續訓練與教育，2005 年 10 月新加坡政府再於 NSRS 之下推動 WSQ (Workforce Skills Qualification System)，它是一個國家持續教育與訓練系統 (national continuing education and training system)，專為成年人所設計，例如：觀光與餐飲業的 WSQ 提供許多的機會給予勞工得以學習及獲取技能，使他們得以於職場上或找尋工作機會時更具有競爭力，曾經參與過 NSRS 者更可免除在於 WSQ 下的篩選模式。</p>
	<p>對於國外人力證照架構應有更深層的瞭解，除介紹內容外，後續推動機制與問題應有所著墨。(同委託需求書核對結果第 6 點。)</p>	培訓組 楊敏君 科員	<p>各國資歷架構說明，分別針對(1)設計理念與機制、(2)事中機制與(3)事後機制進行說明。(詳見附錄一)</p>
	<p>建議在相關的論述，提及各國經驗，不能光講制度型態，應探討其他國家如何推動才具參考價值，如新加坡 NSRS 如何推動？</p>	辛炳隆 委員	<p>遵照辦理，已補上。依據 NSRS 官方網站資料，NSRS 是由新加坡勞工局 (Singapore Workforce Development Agency) 負責執行，當初 NSRS 的推行即是以舉辦國家級的研討 (national seminar) 會並將之推廣至全國，其中亦伴隨著特定產業研討會 (industry-specific seminar) 的舉辦，這些研討會提供了產業中的企業得以一起討論交流的平台。新加坡政府在於推動環境服務和產品時有提及，新加坡政府將持續設法去刺激對於該服務與產品之需求，其中一個方法就是促使組織去使用僱用有 NSRS 訓練員工之公司，這樣的結果將會造成 NSRS 的服務標準在於服務提供者中被推廣及採用，更提升整體產業的專業。</p>

#### 四、實證分析

建議項目	建議內容	建議者	本計畫回覆
實證架構	<p>有關第四章企業僱用的因素調查，證書類型如參據 P65 之分析架構圖示，在應變項、自變項、調和項上，應成為調和項之一類，而非單獨置外於調和項。</p>	培訓組楊敏君科員	已修改。

	在制度擴散之部分（即企業雇用具證照人力之決策），建議可考慮環境面（如社會的需求）與專業面（能力培養的難易度）之角度。	培訓組楊敏君科員	第五章之實證架構以包含產業情境、證照態樣、企業屬性等調節變數對服務業者雇用持有證書者意願之影響。
樣本來源	第四與第五章兩章的實證分析，樣本來自服務業五百大，不能代表多數服務業，其代表性問題應加以補充說明。	辛炳隆委員	基於研究時間上的限制，本研究僅以產業內之主要企業（五百大企業）為樣本調查證書擴散之前因；另以國內金融服務業進行證書之職場效益的調查。樣本之代表性已於第五、六章說明。
	第五章效益分析，第 80 頁的研究架構與研究題目落差；服務業專業證照效益，只以金融業為研究範圍？金融業有其特殊背景與法令規定，但其他服務業則否。	辛炳隆委員	國內金融服務業之證書並非皆具有法源依據，例如理財規劃、銀行內控等方面之技能檢定與證書。實證上為分析具有證書者與非具有證書者之績效差異，故須選擇持有證書比例達一定程度之行業別進行調查，因此，本研究選擇證書擴散相對成熟之金融服務業進行調查。
	第 81-82 頁，以國營銀行的選樣，相對是否偏低。	金管會代表	由於本計畫蒐集樣本資料乃採多元取樣，故於調查程序上較為嚴謹與複雜，未能獲得較大之樣本，必能做出較一般化之推論，故須以具公股之行庫為樣本。
變數估計	變項的衡量與問卷題目的關聯，說明不清，應補充，建議作一個對照表，變項與問卷的對照。	辛炳隆委員	遵照辦理。（詳見第五、六章）
	本報告在國內實證研究結果上得出吻合國外研究結果，但研究所提出與證照發展具關連性的變數設定，係以國外研究結果變數為參照，可供探討變數即受限這些變數，並無法確切已窮盡所有影響變數，如採取這種方式，必須對此變數擇定過程，有充分的過程說明。	培訓組楊敏君科員	研究乃根據過去文獻、實務經驗，訂出與「證書擴散之前因」及「證書之職場效益」之因素納入討論。基於任何研究均有一定研究範疇，爰無法窮列所有的變數。本研究之範疇曾於期初報告與期末報告會議中簡報與討論。

	<p>困擾各國的並非對優質證書重要性的認知、認同不足，而優質證書應如何設計出。根據本報告對優質證書所定義三大條件：市場性、成熟度、技能代表性，其各自具體內涵，均未清楚提供，在無法使其可操作化下，不僅難發揮推論至具體產業類別之貢獻，對政府立即性需求之助益亦有限。又報告所謂的優質證書定義，是否三者同時成立才能算？也都未清楚。但如這部分可具體化，預期確實將有助政府於推動認證制度規劃上，提供重要指引方向。</p>	<p>培訓組楊敏君科員</p>	<p>證書優質性之對應問項，已列舉於第五、六章中，可藉由問項更清楚所謂證書之市場性、成熟度、技能代表性之具體內容。</p> <p>制度擴散模型（第五章）中，有將不同證書態樣對於服務業者接受程度的關係進行迴歸分析，列出標準化之係數值，讀者可比較標準化之係數值大小，來判斷三者對於企業接受度的影響程度。</p>
<p>實證結果顯著性</p>	<p>第四章與第五章是本報告對於證照制度正反效益國內實證研究的寶貴資料之一，尤其是本報告發現廠商聘僱決策上，還是肯定證照對其人力資源有正面幫助，大於市場盲從從眾的價值。惟第四章表 4.3(第 73-74 頁)迴歸結果，其實其他的 8 模型統計上檢定都不顯著 p 值僅低於 0.1，而非一般顯著性水準低於 0.05，而且模型的相關係數都不高，顯示變數外的解釋力比較多，這些模型基本變數之間的關聯性不是那麼高。第五章表 5.8 (第 90 頁)模型的相關係數更低，均未超過 0.15，且變數的檢定值多未達 0.05 的顯著水準，本報告應加以檢討，不能忽視。</p>	<p>培訓組張恒裕專門委員兼組長</p>	<p>制度擴散模型分析（第五章）中，顯著水準若<math>&lt;0.1</math>，一般稱為弱顯著，本研究為能完整呈現研究結果，故納此為判斷標準；若顯著水準<math>&lt;0.05</math>，則稱為顯著。</p> <p>證書績效模型分析（第六章）中，由於採取更嚴謹之多源取樣，因此，其因果關係較同源取樣為低。換言之，多源取樣雖更不易達到顯著水準，惟可避免同源偏誤之慮。在結果詮釋上，未達顯著水準之因果關係（但機率值在 0.3 以內之因果關係）仍就其方向性進行討論。</p>

## 五、政策建議

建議項目	建議內容	建議者	本計畫回覆
<p>政策建議之系統性</p>	<p>「服務業專業人才證照制度發展之研究」期末報告（以下簡稱本報告），第六章從社會面、產業面以及組織面等不同面向研提證照制度推動的建議，提醒政府政策與企業策略是相互牽引，需要</p>	<p>培訓組張恒裕專門委員兼組長</p>	<p>如同前述，本研究在不同層次上之結論與政策建議收斂於第七章之圖 7.8。</p>

	一系列配套，方可達成預期成效（第104頁），確是政府推動此一議題應參考作法。		
政策建議之詮釋性	第六章政策建議，建議仍應將前幾章摘要結論，再推演政策建議，讀起來比較容易接受，政策建議的推演方式。	培訓組 張恒裕 專門委員兼組長	由於計畫委託書所列工作項目為經建會不同層次之需求，各國資歷架構介紹乃屬國家層次，國內產業證書制度之盤點屬於產業層次，而本研究之調查分析則屬企業與個人層次。因此，於推論政策建議上，部分層次間不易直接連結與相互驗證。國家層次之資歷架構屬介紹與描述性質，能透過實證結果確認的在於產業、企業、與個人三個層次。 誠如期中報告會議上之說明，本研究重點在於由微觀角度推論政策建議，以突顯與以往停留在巨觀層次上之研究報告。且經本研究訪談多家產業公會，國內目前於發展證書制度上，尚無研究著重於「國內證書消費者」進行調查，進而提出政策建議者。 本研究企業與個人層次之調查結果，與後續推論、政策建議應為本研究之貢獻。關於國家層次之資歷架構、產業層次之證書盤點結果應為呼應經建會需求之工作項目，不必然由實證結果加以驗證。
	政策建議綜觀要與前幾章研究成果聯結，目前前幾章的研究似很難推導政策建議。	辛炳隆 委員	
	問卷沒有分層次，類型不同，很難分析	王居卿 委員	
	第六章第99頁，第一段第一行即謂「本研究主要目的在於探討推動服務業專業人力證書制度的正、反效益。」其實從本案經建會需求書以及本報告第3至5頁所指定的5大課題，正、反效益只是課題之一而已。	培訓組 張恒裕 專門委員兼組長	
	本報告分析對象的層次與單位有些錯亂，有些是國家，有些是產業；從國家導到產業，也不難，國外用的不錯的，國內的也可以用。別的国家是國家，國內用的產業，國外分析的，是證照制度，或者國內選些產業。	王居卿 委員	
	第二章分產業、企業及個人，對國內則無此層次，國內是否只談產業，應加以釐清。	人力處 運用組 申康專員	
	第三章，國外經驗與國內制度的盤點探討的層次不同，應與分開討論，不宜交錯。	辛炳隆 委員	
	第六章政策建議與前面各章的研究成果似不銜接，請參考改善。	人力處 運用組 申康專員	
報告涵蓋產業與個人層次的問卷調查，未來宜針對兩層次的連結，與其對於政策上的建議（及政府扮演之角色），多作一些解釋與推演。（調查結果涵蓋產業與個人層次成果，但合併討論之連接部分，與政府角色扮演欠缺。）	培訓組 楊敏君 科員		

政策推論	本報告第五章探討證書效益部分之實證研究上，係以金融業為調查對象，但似乎作為總體服務業推論基礎，有過度推論之虞。	培訓組 楊敏君 科員	2008年台灣金融保險及不動產租賃業名目生產毛額占GDP比重是10.03%。佔服務業比例為25.43%(金融保險及不動產租賃業國內生產毛額為2,299,273百萬，服務業為9,042,349百萬元新台幣)。金融保險佔服務業比重已達25%以上，為重要的服務業別，爰本研究考量證書擴散的成熟性與樣本取得的可行性之下，方以金融業為個體調查之目標對象。
	報告第五章對金融業實證研究發現，學歷文憑(教育)與證書間的關係，於此類屬變動性越高的產業條件下，有替代學歷的功能。但是否這類高知識密度的服務業均可推論出，因這部分在報告推論過程有疑，待進一步討論。	培訓組 楊敏君 科員	產業變動性不等於高知識密度。故兩者不可同等視之。
政策建議之適切性	<p>政策建議中，澳洲或泛大英國協制度的認證制度，教育與職業認證的結合，是從教育的角色結合，與其他國家的職業認證制度類型不同；就我國的發展，據悉職訓局研議證照制度方向已不朝澳洲模式；若本研究建議朝澳洲模式，或可建議與教育部討論，教育部是否朝此方向推動。</p> <p>各證書係以對該工作之核心職能能清楚定義，為國際接軌目標之成功關鍵，惟本報告國際接軌部分，係聚焦於引介各國資歷架構(各國為國內教育與訓練體系間所做的轉換、相互銜接機制)。然而，本報告這部分的認識可能太過狹隘，事實是，各業別各種不同證照依其產業發展狀況需要，可各自推行相互採認制度，或直接引進全球通用證照亦是一途，均為接軌途徑。如果以國家資歷架構作為接軌方式，涉及需先整合國內各級教育、訓練、產業等系統的轉換，工程浩大，初步評估於我國恐可行性低。反倒是，投注更多焦點在回歸各證照的職能標準如何有效建立，更可能才是推動無論國際接軌、乃至更根本證書品質，與提供企業、政府辦訓的正向功能之關鍵要務。</p>	辛炳隆 委員	<p>本研究僅以台灣產業企業主與從業人員之調查，釐清國內證書消費者對於證書之接受度與證書之職場效益。</p> <p>研究發現，國內學歷與證書具有互補的效果，因此，對於證書間，甚或證書與學歷間的轉換具有高度的需求。</p> <p>以新加坡之觀光職能訓練系統為例，其由新加坡勞動力發展部及旅遊行業技能與培訓理事會共同創辦，僅進行證書分級與轉換。若整合國內各級教育、訓練需仰賴協調與耗費資源，建議借鏡新加坡之作法，短期先進行證書間的轉換，以促進從業人員對於技術升級、職場規劃上有一致的認知，提升終身學習的動力與意願。</p>
	本報告所給予的政策面不足，更可能出	培訓組	本研究範疇乃針對非法定、然其效

<p>自對政府公部門運作掌握不足。舉例而言：第六章的政策建議有關公部門與私部門推動證書目的之角色部分清楚界定，事實上，無論在憲法或技能檢定法，均明文有關生命安全或公共安全等重大利益，需取得證照才能執業，或業主必須僱用一定比例具證書人員之法源規定。又儘管委託需求書上未明列須投入檢討我國過去服務業認證制度之相關政策、法令，但由於本研究欠缺這部分檢視，造成掌握不足，確實自難有較具體之政策性建議。</p>	<p>楊敏君 科員</p>	<p>果分歧性較高的專業證書為主。 故於政策建議上，則針對非法定，然為了維持社會安全、消費者權益的證書，例如：照護員，產業內的從業人員需要具備基本的醫學常識，以強化照顧服務之品質。則具有公權力的公部門於執行上，方可考量日後擬定法源依據的必要性。</p>
--	-------------------	--

#### 六、報告撰寫與結構

建議項目	建議內容	建議者	本計畫回覆
報告結構	<p>期初、期中及期末審查會紀錄，以及研究單位的回應對照表應予列入附錄。</p>	<p>培訓組 張恒裕 專門委員兼組長</p>	<p>謹遵辦理</p>
	<p>本委託研究兩次工作坊或研究期間實地訪談所獲現況資料，似未充分利用或於本研究結果產出後，回饋各業別提出相關建議。</p>	<p>培訓組 楊敏君 科員</p>	<p>首次工作坊及訪談結果除列於附錄中，重點易摘錄於第四章各節之最後一小節。</p>
文獻引用	<p>第 15 頁 a 與 c 兩點內容都是別人的研究，卻沒有加註出處。</p>	<p>培訓組 張恒裕 專門委員兼組長</p>	<p>謹遵辦理</p>
	<p>第二章第 15 頁至第 20 頁引述同一資料來源「2007 台灣勞動暨人力資源協會舉辦之動暨人力資源專業證書辦理需求與可行性會議」與會人員的對話人次 3 人，發言內容引述超過 4 段次，把一個座談會作為該章唯一國內文獻與資料來源，本報告第二章國內文獻應再充實。</p>	<p>培訓組 張恒裕 專門委員兼組長</p>	

	第二章，文獻回顧內容不足，而且不宜引用非正式或非嚴謹學術發表與討論場合的發言內容作為文獻回顧的內容。	辛炳隆 委員	
	表 3-4 資料來源應補充，其他各表未註明者亦請補充。	辛炳隆 委員	
	很多文獻很多沒有來源，請加註。	商業司 張科長	
名詞一致化	宜針對部分資料進行更新、名詞定義(何謂專業人力?)與一致化(認證、證照避免混用)、引用文獻應註明出處等。	培訓組 楊敏君 科員	本研究一致定義三個常見名詞如下： 1. 專業證書：其目的在於衡量個人能力，代表對特定性質工作的熟練，然個人未持有該專業證書仍可以從事該行業之相關工作，例如全民英檢、技術士、特許財務分析師（CFA）等非屬法律規定執業所必要之技能或專業資格。 2. 認證：以個體的角度觀之，取得證書的過程即為認證，包含：培訓、考試、操作、實習等。 3. 證書制度：根據市場或產業發展需求，所進行證書所應代表的技能標的、培訓課程設計、考試設計、發照等行政活動之一系列活動之制度規劃。
	「人力證書」一詞，應改為「人才證書」。	辛炳隆 委員	本研究一致改為「專業證書」，揚棄「人力證書」或「人才證書」
	第九頁，文獻引述驗證標記制度，其實，這與人才認證是否同的	培訓組 楊敏君 科員	驗證標記制度主要針對產品安全性的檢驗提出的一套產品責任制度，其不僅可落實環境安全、也可降低技術與資源的浪費。此制度與本研究所探討的證書制度，所欲達成的目標有相似之處，本研究引用之。然由於其為專有名詞，故本研究保留「驗證標記制度」此專有名詞。
錯字	舉例 p.89 第二行調節變「書」應改為「數」	培訓組 楊敏君 科員	謹遵辦理
資料勘誤	第 6 頁部分，金融領域專業不是 CMA，應是 CFP		謹遵辦理