商業署次產業培訓班-營運管理課程規劃與招生
採購規格書

一、專案說明

1.**目的**：為強化服務業人才培育與產業需求接軌，本案委託辦理商業署次產業培訓班之營運管理課程規劃與招生作業，以 AI 於服務業之實務應用為核心，協助推動課程執行、整合培訓資源及提升課程辦理效能，培育學員掌握 AI 於銷售預測、訂單管理、備貨規劃、風險預警及預測性維護等營運場景之應用能力，促進服務業人才技能提升與產業韌性發展。

2.**專業服務案項目**：商業署次產業培訓班-營運管理課程規劃與招生。

3.**課程推廣對象及目標**：以服務業相關在職人士為主要推廣對象，協助企業導入 AI，提升企業營運效能與市場競爭力。

4.**工作時程**：自簽約次日起至 115 年 12 月 15 日止。

二、規格說明

廠商應於下列課程主題範圍內規劃課程，並協助課程之招生與推動，共須完成辦理 **3 班**，每班訓練時數為 **30 小時** (含 26 小時實體 (含線上) 課程及 4 小時自學)。

1.課程主題範圍

產業別	課程主題	班數需求	課程內容 (各主題共通架構)
零售業	**庫存管理與銷售預測**	五主題任選，共三班	**1. 雲端自學課程(4hr)** ● AI 時代的風險與安全意識 **2. 產業趨勢與營運價值鏈解析(6.5hr)** ● 產業 AI 發展趨勢 ● 國內外應用案例 ● 該產業營運流程拆解 ● 價值鏈分析（痛點/效率/成本/收入提升） ● AI 可切入環節辨識 **3. AI 應用情境與實作演練(16hr)** ● 工具操作(依主題選擇)、Prompt 設計邏輯、AI 工作流程設計、導入流程規
批發業	**B2B 智慧訂單管理**		
餐飲業	**AI 預測來客數與備貨量 (建議優先辦理)**		
物流倉儲業	**AI 風險預警 (消防與倉儲安全)**		

產業別	課程主題	班數需求	課程內容 (各主題共通架構)
生活服務業	**預測性運作維護**		劃、小組演練、模擬情境 ● 安排分組實作、模擬導入規劃、能產出具體成果(簡報/流程圖/方案等) **4. 應用成果發表/測驗(3.5hr)**

註：上述主題為課程規劃範圍，廠商得於範圍內任選主題辦理。

2.課程訓練規格

(1).每班訓練時數為 30 小時，包含 26 小時實體 (含線上) 課程及 4 小時自學；自學時數以工研院產業學習網之自學課程學習紀錄為認定依據。

(2).上課時間為 09:30~12:30、13:30~17:00，每天 6.5 小時。

(3).學員出席率須達 80% 以上，始符合完訓之出席要求。

(4).以實際符合完訓標準之學員人數作為成果認列依據，報名人數及參訓人數不列入完訓人次認列。

(5).招生至完訓之預估達成率以 60% 至 70% 作為規劃基準，以利推估所需招生規模。

3.師資邀約

(1).廠商應依產業屬性配對各產業領域所適之講師，講師專長需符合課程主題。

(2).每位講師應符合下列至少 1 項資格：具 3 年以上 AI 相關教學經驗；具資通訊領域之碩博士學位；曾參與 AI 系統開發、企業導入、數位轉型或產業應用專案經驗。講師已取得國內外 AI 相關證照者尤佳。

(3).廠商應於活動前檢附講師專家基本資料電子檔，包含：領域類別、專家姓名、現職單位、職稱、學歷、經歷、專長領域、聯繫電話、E-mail 等，並依照工研院師資遴選原則，經工研院及商業署審核同意後始得邀約。

(4).師資同意後，應提供課程簡章，內容應包含課程介紹、學習目標、講師簡介及課程內容等相關資料，做為雙方共同辦理課程之依據。

4.課程設計規範

(1).每門課程皆需安排課程實作與小組成果報告單元。

(2).課程為混成課程 (實體+數位同步)，學員可自由選擇以實體或數位同步方式參加，每班實體上課人數以 10~30 人為限；課程實作內容與報告形式須設計讓線上學員也可以參與。

(3).若課後有學員反映課程問題，得於下一梯次視情況微調課程內容。

(4).若課程涉及軟體工具操作，應說明所使用之軟體名稱及版本資訊，並禁止使用中國大陸軟體或服務。

(5).廠商應依各課程主題產出課程能力測驗題目，每門課程 10~20 題 (是非題或選擇題)，作為課前、課後測驗使用。

(6).課程前後測題目及完整課程講義電子檔，應於開課二週前提交工研院。

5.課程辦理工作項目

(1).**課前**：安排上課場地 (含線上會議室)、寄發課程通知 (含通知學員完成產業學習網數位自學課程)、講師邀約、準備課程資料及簡報，並寄送相關資料供學員先行了解。

(2).**課程當天**：活動場控、簡報說明、場地布置，並於中午時段播放產業學習網數位自學課程影片。

(3).**課後**：提供課程紀錄 (如照片)、簽到退表及其他計畫需求之資料；課程問卷調查資料及課程相關議題之詢問，廠商應即時回應。

三、交付項目

1.總培訓人次

本案課程之參與對象為服務業從業人員，執行時應優先錄取公司登記營業項目符合 **F 批發、零售及餐飲業、G8 倉儲業，以及生活服務業**之相關人員。本案須完成辦理 **3 班**，並達成至少 **150 完訓人次**之績效目標，而個別學員完訓資格之認定，必須同時符合：(1) 出席率達 80% 以上、(2) 全數完成課前測驗、課後測驗及課程滿意度問卷之填寫，且課後測驗成績達 70 分以上。

下列交付項目以各班級為單位，廠商應於該班課程結束後 14 日內完成交付，並依班級分類建檔於雲端資料夾。

2.學員資料

廠商於課程結束後應確實彙整並繳交完整之學員相關資料，其內容必須包含下列文件：

(1).**學員報名資料暨個資同意紀錄**：原則上以學員完成報名程序作為相關同意程序之認定依據，無須另行提供紙本同意書，若因不可預期之錯誤而導致報名時資料遺漏，廠商須協助補齊。

(2).**學員簽到退表、出席佐證及自學紀錄**：實體課程之「學員簽到退表」紙本及影本 (PDF)；線上課程之系統簽到退紀錄，並附 Google Meet「出席人數報告」及線上大合照截圖 (上、下午各一次) 作為出席佐證，均應於課程結束後次日提供；以及產業學習網之自學課程學習紀錄。

(3).**學員結訓名冊**：以 EXCEL 格式造冊之「學員結訓名冊」 (符合完訓標準之學員)。

(4).**學員前後測與滿意度調查串檔**：包含具名填答數據之「學員前後測與滿意度調查串接 EXCEL 檔」，課前、課後問卷回收率均需達 80%。

前述各項學員資料之具體執行規範與報表範本，將以格式另附之方式提供予廠商依循辦理 。

3.講師資料

在講師管理與結案交付文件方面，廠商應負責彙整並提交完整之師資相關證明與授權文件。於課程結束時，廠商須針對每位授課老師繳交下列四項文件：

(1).**講師確認通知書**

(2).**講師資料表暨個資同意書**

(3).**課程教材授權同意書**

(4).**數位課程授權同意書**：本項僅限有錄製課程之班次須提供

前述各項講師文件之具體執行規範與報表範本，均將以格式另附之方式提供予廠商依循辦理 。

4.班級紀錄與成果

關於課程活動記錄與學員學習成果之提交，廠商應提供**每班至少 15 張清晰之課程活動原檔照片 (含課堂前、中、後)**。這些影像內容須包含學員實作、小組討論等互動畫面，並以展現課堂氣氛熱絡、參與人數踴躍為原則。同步辦理之線上課程形式，則應包含學員開啟視訊之大合照截圖。針對實體課程人數較少之班別，廠商應特別注意取景角度，採取近照或與講師互動之畫面，以避免顯現教室空蕩感。此外，廠商亦需蒐集並彙整學員於**通訊群組中之正向反饋截圖，並提供具代表性之學員實作資料或作業紀錄**，以作為本計畫培訓成效與學員學習品質之具體證明。

5.課程講義與成果報告

廠商應於各班課程結束後 14 日內提供**課程辦理成果報告**；**課程講義 (電子檔)** 應於開課二週前提交 (詳二、4.)。

四、學員管理與出席紀錄規範

1.**報名與錄訓**：學員完成產業學習網報名後，廠商應協助進行報名資料與資格檢核，並通知學員於開課前完成課前測驗；資料有誤或未完成前測者，應通知補正或補測。

2.**實體出席紀錄**：實體學員應於上課報到及課後親自簽到、簽退。

3.**線上出席紀錄**：線上學員以 Google Meet 參加，顯示名稱應為「中文姓名 (公司簡稱)」；上、下午課程開始後 30 分鐘內各進行一次開鏡頭大合照截圖 (須含講師簡報畫面、學員頭像清單及系統日期時間)，並於課後下載 Google Meet 出席人數報告，作為在線時數之佐證。

4.**數位自學追蹤**：廠商應於課程期間引導學員登入產業學習網，並追蹤學員於結訓前完成 4 小時數位自學。

5.**完訓資格審核**：廠商應依簽到退紀錄或線上出席報告核算出席時數，並確認前後測及滿意度問卷之完成情形；完訓標準依第三項第 1 款規定。

6.**結案文件**：各班結案文件應依班級建立資料夾，並依工研院提供之命名規範存放。

五、履約期限與驗收付款

本委託案廠商須完成辦理 3 班並達成至少 150 完訓人次，**履約期限為 115 年 12 月 15 日前完成全部課程訓練**。本案分二期驗收付款，各查核點之驗收項目及付款比例如下：

查核點日期	查核點	驗收項目	付款比例
115 年 11 月 13 日	1	1.完成 3 門課程之佈課規劃 (含場地、講師預約)，並於工研院產業學院網站完成上架及招生。 2.檢附講師專家基本資料電子檔，經工研院及商業署審核同意後完成講師邀約。	30%
115 年 12 月 15 日	2	1.完成 3 班課程訓練，並達成至少 150 完訓人次。 2.依第三項交付項目完成各班交付 (各班於課程結束後 14 日內交付)。	70%

1.**驗收方式**：由需求單位就驗收項目進行查驗，需符合雙方所議定之規格內容。

2.**付款方式**：各查核點驗收完成後支付當期款項。

3.**違約處理**：若廠商未如期完成交付，經定期催告，逾期未能改正時，工研院得以書面通知立即終止本案之進行；若因可歸責廠商之事由致未能如期完成本案時，廠商應賠償工研院本案總額 1%/天之違約金，以總額 20% 為上限；若因廠商造成工研院無法如期驗收，導致工研院被業主違約扣款、影響商譽等之重大情節者，工研院得視情節重大程度，逕行向廠商求償。

4.**經費範圍**：本案經費已涵蓋課程合作辦理及招生推動所衍生之所有相關費用，包含講師費、場地費、講師及工作人員餐點費、簡易學員茶點準備及其他相關行政支出等，均由廠商自行負擔。此外，本計畫之課程提供符合資格之學員免費參加，執行期間廠商得不另提供學員午餐。

六、權利歸屬

1.廠商交付本案相關產品如包含第三者開發之產品 (或無法判斷是否為第三者之產品時)，應保證 (或提供授權證明文件) 其使用之合法性 (以符合中華民國著作權法規範為準)，如隱

瞞事實或取用未經合法授權使用之識別標誌、圖表及圖檔等，致使工研院遭致任何損失或聲譽損害時，廠商應負一切損害責任 (含訴訟及律師費用)，並盡最大努力於涉訟或仲裁中為工研院之權益辯護。

2.廠商必須遵守著作權及專利法之一切規定，如有違反情事發生，廠商應負完全法律責任，與工研院無關。

3.本案完成之產品以工研院為著作財產權人，非經工研院同意，不得重製、改作、編輯、散布、公開口述及出借。對外公開發表時，需經工研院同意。

七、保密義務

廠商因執行本案課程而獲得之學員相關資料及所有相關資訊，應負保密義務，具體條款如下：

1.廠商因執行本案而知悉或接觸之所有資訊，包括但不限於：我方提供之教材、課程內容、技術資料、研究成果、報告、影音素材、商業資訊，以及所有學員之個人資料，均屬機密資訊 。

2.廠商應妥善保護上述資訊並僅限於履行本案之目的使用，不得以任何形式洩漏、揭露、轉載、或提供予第三人。

3.廠商不得將機密資訊用於與本案無關之其他專案、商業行為或個人使用。

4.本條款於合約終止或履行完畢後仍持續有效。廠商應於本案結束後，依我方指示歸還或銷毀所有含有機密資訊之文件及檔案 。

5.廠商應要求參與本案之人員遵守本條規定，廠商之人員違反本條約定者，視為廠商違反本條之約定；如因洩漏、交付、使用、竄改或其他不利工研院之行為，除應賠償工研院之權益損失外，並負一切法律責任。

6.若廠商違反本條款，工研院 (產業學院) 有權追究其法律責任並請求賠償。