

福建东南标准认证中心有限公司

编号: CTS SEC-009-2025

培训管理体系认证技术规范

1.1 版

版权声明

本文件放置于网站: www.fjsec.com, 版权归福建东南标准认证中心有限公司 (SEC) 所有。
未经 SEC 书面授权准许, 禁止任何单位和个人复制、传播、发行、汇编、改编、翻译或以其他形式对本文件再创作等, 侵权必究。

2025年6月28日发布 2025年12月29日修订 2025年12月29日实施

福建东南标准认证中心有限公司发布

前 言

为保证东南标准认证中心培训管理体系认证有相应认证依据，制定本技术规范。

2025年12月29日对技术规范进行修订，修订第9、10章内容。

制定单位：福建东南标准认证中心有限公司

修订人员：李东山

批准人员：令狐菲

目录

| | |
|-------------------------|----|
| 前 言 | 2 |
| 1 目的和范围 | 4 |
| 2 规范性引用文件 | 4 |
| 3 术语和定义 | 4 |
| 4 组织环境 | 4 |
| 4.1 理解组织及其环境 | 4 |
| 4.2 理解相关方的需求和期望 | 5 |
| 4.3 确定培训管理体系的范围 | 5 |
| 4.4 管理体系及其过程 | 6 |
| 5 领导作用 | 6 |
| 5.1 领导作用和承诺 | 6 |
| 5.2 以顾客为关注焦点 | 7 |
| 5.3 方针 | 7 |
| 5.3.1 制定管理方针 | 7 |
| 5.3.2 沟通管理方针 | 8 |
| 5.4 组织的岗位、职责和权限 | 8 |
| 6 策划 | 8 |
| 6.1 应对风险和机遇的措施 | 8 |
| 6.2 培训管理目标及其实现的策划 | 9 |
| 6.3 变更的策划 | 10 |
| 7 支持 | 10 |
| 7.1 资源 | 10 |
| 7.2 意识 | 10 |
| 7.3 沟通 | 10 |
| 7.4 文件管理要求 | 11 |
| 8 运行 | 11 |
| 8.1 能力管理 | 11 |
| 8.2 能力管理和人员发展 | 14 |
| 9 绩效评价 | 18 |
| 9.1 绩效评价 | 18 |
| 9.2 内部审核 | 18 |
| 9.3 管理评审 | 19 |
| 10.改进 | 20 |

1 目的和范围

本技术规范的目的在于涉及有关培训的问题时，为帮助组织及其人员提供了要求，这里的“培训”包括所有类型的教育和培训。

本技术规范具有普遍适用性，适用于任何类型的组织，包括组织内部的培训和对外的培训。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本实施规则。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19025-2023/ISO 10015：2019《质量管理 能力管理和人员发展指南》

GB/T 19000《质量管理体系 基础和术语》

3 术语和定义

3.1 能力：应用知识和技能实现预期结果的本领。

3.2 人员发展：在具备应用已获得成果的条件下，通过创造学习和培训机会，鼓励员工获得新的或更强的能力。

3.3 技能：习得的按特定期望执行任务的能力。

3.4 知识：在环境中促进有效决策及行动的个人或组织的资产。

4 组织环境

4.1 理解组织及其环境

组织应确定与其培训管理体系宗旨和战略方向相关并影响其实现预期结果能力的各种外部和内部因素。

组织应对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其培训管理体系能够适应变化。

4.2 理解相关方的需求和期望

由于相关方对组织稳定提供具有顾客满意的能力具有影响或潜在影响，组织应确定：

- a) 与培训管理体系有关的相关方，如顾客、供应商、员工、消费者等。
- b) 以上相关方的要求。

组织应监视和评审这些相关方的信息及其相关要求，确保培训管理体系能够满足这些需求和期望。

4.3 确定培训管理体系的范围

组织应明确管理体系的边界和适用性，以确定其范围。在确定范围时，组织应考虑：

- a) 4.1 中提及的各种外部和内部因素。
- b) 4.2 中提及的相关方的要求。
- c) 对组织的产品和（或）服务等方面培训的全面管理。

若本规范的全部要求适用于组织确定的管理体系范围，组织应实施本规范的全部要求。

组织的管理体系范围应作为成文信息，可获得并得到保持。该范围应描述所覆盖的活动、产品或服务等，如果组织确定本规范的某些要求不适用于其范围，应说明理由，且这些不适用的要求不应影响组织确保培训的能力和责任。

4.4 管理体系及其过程

组织应按照本规范的要求，建立、实施、保持和持续改进管理体系，包括所需过程及其相互作用。

组织应确定管理体系所需的过程及其在整个组织中应用，且应：

- a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出。
 - b) 确定这些过程的顺序和相互作用。
 - c) 确定和应用所需的准则和方法（包括监视、测量和相关绩效指标），以确保这些过程的有效运行和控制。
 - d) 确定这些过程所需的资源并确保其可获得。
 - e) 分配这些过程的职责和权限，明确各部门和人员在培训管理中的职责。
 - f) 应对与培训管理相关的风险和机遇。
 - g) 评价这些过程，实施所需的变更，以确保实现预期结果。
 - h) 持续改进过程和培训管理体系。
- 在必要的范围和程度上，组织应保持成文信息以支持过程运行，并保留成文信息以确信其过程按策划进行。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

最高管理者应通过以下方面，证实其对管理体系的领导作用和承诺：

- a) 对管理体系的有效性负责。

- b) 确保制定管理体系的方针和目标，并与组织环境相适应，与战略方向相一致。
- c) 确保管理体系要求融入组织的业务过程。
- d) 促进使用过程方法和基于风险的思维进行培训管理。
- e) 确保管理体系所需的资源是可获得的。
- f) 沟通有效的培训管理和符合管理体系要求的重要性。
- g) 确保管理体系实现预期结果。
- h) 促使人员积极参与、指导和支持他们为管理体系的有效性做出贡献。
 - i) 推动管理体系的改进。
 - j) 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

5.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应通过确保以下方面，证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺：

- a) 确定、理解并持续满足培训的要求以及适用的法律法规要求。
- b) 确定和应对风险与机遇，这些风险与机遇可能增强培训能力。
- c) 始终致力于增强顾客的满意程度。

5.3 方针

5.3.1 制定管理方针

最高管理者应制定、实施和保持管理方针，该方针应：

- a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向。
- b) 为建立培训管理目标提供框架。

c) 包括满足适用要求（如法律法规、顾客要求）的承诺。

d) 包括持续改进管理体系的承诺。

5.3.2 沟通管理方针

管理方针应：

a) 可获得并保持成文信息。

b) 在组织内得到沟通、理解和应用。

c) 适宜时，可为有关相关方所获取。

5.4 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保组织内与培训管理相关岗位的职责、权限得到分配、沟通和理解。最高管理者应分配职责和权限，以：

a) 确保管理体系符合本规范的要求。

b) 确保各培训过程获得其预期输出。

c) 报告管理体系的绩效以及改进机会，特别是向最高管理者报告。

d) 确保在整个组织中推动以顾客为关注焦点，满足顾客对顾客满意的需求。

e) 确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

在策划管理体系时，组织应考虑到 4.1 所提及的因素和 4.2 所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇，以：

a) 确保管理体系能够实现其预期结果。

- b) 增强有利影响。
- c) 预防或减少不利影响。
- d) 实现改进。

组织应策划应对这些风险和机遇的措施，并在管理体系过程中整合并实施这些措施，评价这些措施的有效性。应对措施应与风险和机遇对培训效果的潜在影响相适应。

6.2 培训管理目标及其实现的策划

组织应对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

管理目标应：

- a) 与管理方针保持一致。
- b) 可测量。
- c) 考虑到适用的要求。
- d) 与确保增强培训效果相关。
- e) 予以监视。
- f) 予以沟通。
- g) 适时更新。

组织应保留有关管理目标的成文信息。

策划如何实现其管理目标时，组织应确定：

- a) 要做什么。
- b) 需要什么资源。
- c) 由谁负责。
- d) 何时完成。

e) 如何评价结果。

6.3 变更的策划

当组织确定需要对管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施。组织应考虑：

- a) 变更目的及其潜在后果。
- b) 管理体系的完整性。
- c) 资源的可获得性。
- d) 责任和权限的分配或再分配。

7 支持

7.1 资源

组织应配置充足的资源（包括人力资源）用于培训管理，并进行有效和高效的管理。

7.2 意识

组织应确保其控制下工作的人员知晓：

- a) 管理方针。
- b) 相关的管理目标。
- c) 他们对管理体系有效性的贡献。
- d) 不符合管理体系要求的后果。

7.3 沟通

组织应确定与管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

- a) 沟通什么。
- b) 何时沟通。

- c) 与谁沟通。
- d) 如何沟通。
- e) 由谁负责。

7.4 文件管理要求

组织应制定并完善培训管理制度。组织应对管理文件实施如下控制：

- a) 文件发布前进行审核和批准；
- b) 确保在文件使用处可获得相应文件的有效版本；
- c) 确保文件得到有效实施；
- d) 必要时对文件进行更新，并明确标注文件的更改和修订状态。

8 运行

8.1 能力管理

8.1.1 总则

在考虑能力需求时，组织宜确定在组织、团队、小组和个人层面实现预期结果所需的能力，需要考虑到：

- a) 组织的环境：外部/内部因素的变化以及对能力需求有重大影响的有关相关方的需求和期望；
- b) 能力不足对管理体系的过程和有效性的潜在影响；
- c) 对与履行特定角色有关的个人能力水平的认识；
- d) 在设计与工作有关的职能、过程和体系方面利用现有特定能力的机会。

能力管理宜考虑组织的所有过程、职能和层次。确定所需能力，

宜首先评价当前的能力水平，包括任何限制，适当时保留关于特定能力需求的成文信息。组织宜按策划的时间间隔并根据其环境的变化确定其能力需求。

组织可选择使用外部供方实施任何活动，包括进行分析以确定能力需求和评价当前的能力水平，如 GB/T19025 所述。如果组织使用外部供方，宜确保对活动进行适当的监视和评价。

8.1.2 确定能力需求

8.1.2.1 组织能力

在确定所需能力的类型和水平时，组织宜考虑，例如：

- a) 外部因素（例如，法律法规要求、技术进步）；
- b) 内部因素（例如，使命、愿景、战略目标、组织的价值观和文化、活动或服务范围、资源可获取性、组织知识）；
- c) 有关相关方的需求和期望（例如，监管方、顾客、社会）。

适当时，宜保持和/或保留成文信息，以支持和证明：

- 能力需求；
 - *与该组织有关的组织能力需求；
 - *团队能力需求（已组建的团队或非正式的小组培训成果）；
 - *个人能力需求（资格、绩效/考核结果）；
- 发展方案和其他新活动；
- 评价能力发展和相差行动的影响。

8.1.2.2 团队或小组能力

在组织内，不同的团队或小组将根据其开展的活动和预期的结果

需要不同的能力。

在确定不同的团队或小组需求时，组织宜考虑：

- a) 领导作用；
- b) 团队或小组目标和预期结果；
- c) 活动、过程和体系；
- d) 团队或小组的结构：层级、人数、角色和职责；
- e) 团队或小组文化以及合作、协作和尊重的能力。

8.1.2.3 个人能力

宜在组织的各层次确定个人能力要求，以确保每个不同的角色或职能是有效的。

为确定个人能力，组织宜考虑：

- a) 外部能力要求；
- b) 角色和职责；
- c) 与角色或职能有关的活动；
- d) 行为（例如，情商，在危机中保持冷静的能力，在单调的工作中保持专注的能力，与团队、组织成员或与顾客合作的能力）。

8.1.3 评估当前的能力和发展需求

组织宜根据 8.1.2 中在组织、团队、小组和个人层面上确定的能力需求评审其当前的能力水平，以确定是否需要采取行动或在何处采取行动来满足能力需求。

组织宜：

- a) 考虑现有的能力水平；

- b) 将其与所需的能力水平进行比较;
- c) 使用基于风险的思维来确定解决能力差距的行动的优先次序。

8.2 能力管理和人员发展

8.2.1 通则

组织能力需求可以通过团队、小组和个人能力的发展来满足。已识别的能力需求宜与人员发展相关联。宜识别差距，如可预见的未来能力要求，并做好策划。

人员发展宜与以下方面有关：

- a) 为获得组织每个层次的能力而确定的能力需求；
- b) 作为个人发展目标的一部分，由个人确定的能力需求。

8.2.2 策划

在策划能力发展活动时，组织宜：

- a) 确定具体的发展目标(以解决能力差距或满足个人发展需求)；
- b) 考虑有关的发展活动；
- c) 确定监视和评价发展成果的准则；
- d) 考虑可能影响有效执行发展活动的风险和机遇；
- e) 考虑法律法规要求；
- f) 确定组织资源，包括财务因素；
- g) 确定组织方针；
- h) 确定与外部供方的合同安排；
- i) 确定策划和进度要求；

- j) 确定适当的供方；
- k) 确定个人(或团队/小组)可用性、动机和能力。

8.2.3 方案结构

能力建设和人员发展方案结构宜包括：

- a) 谁是目标受众；
- b) 何时实现发展目标(例如:六个月内或规定日期前)；
- c) 如何开展具体活动；
- d) 在何处进行具体活动；
- e) 何时进行具体活动以及时间长短；
- f) 如何评价发展；
- g) 如何承认目标的实现(例如:奖励、认证)。

8.2.4 行动

8.2.4.1 宜鼓励团队、小组和个人参与能力建设和人员发展策划活动，以增加积极参与度和主人翁意识。

8.2.4.2 团队或小组层面的能力建设和人员发展活动宜包括：

- a) 制定和实施团队或小组培训方案；
- b) 开发和提供一系列有针对性的沟通(例如:通信、网站、在线学习)；
- c) 参加外部会议、专业论坛和建立人际关系的活动；
- d) 与有关专业或行业团体联络；
- e) 提供支持架构以分享知识和技能；
- f) 招聘人员以解决特定差距；

g) 进行结构调整,以更有效和更聚焦的方式利用组织内的能力。

8.2.4.3 个人层面的发展活动可包括:

- a) 个人学习方案;
- b) 辅导、指导和监督;
- c) 个人发展计划;
- d) 为获取资格的正式学习;
- e) 参加外部会议等;
- f) 培训(在职培训、课堂培训、在线培训);
- g) 建立人际关系的活动。

8.2.5 角色和职责

8.2.5.1 在实施发展方案时,组织宜确定和识别不同的角色和职责。

组织负责:

- a) 确定谁将执行发展方案;
- b) 商定发展方案的范围、目的和目标受众;
- c) 通过提供所需资源推进发展方案;
- d) 向有关相关方沟通方案的要求。

8.2.5.2 人员发展方案及其活动的执行者负责:

- a) 商定人员发展方案;
- b) 确保人员发展方案解决相关的能力差距;
- c) 确保活动适合目标受众;
- d) 按照商定的时间表管理和执行方案的所有部分;
- e) 确保按商定的方式进行监视和评价。

8.2.6 评价能力建立和人员发展方案的影响

8.2.6.1 总则

组织宜根据能力需求建立评价能力建立和人员发展方案及相关活动的影响的方法。

在评价能力建立和人员发展方案成果时,组织宜:

- a) 确保评价方法有效,并得到有关相关方的同意;
- b) 支持对方案及其活动的监视;
- c) 分析监视结果;
- d) 确定因方案而提高的能力如何解决了能力需求;
- e) 确保学习和实践的改变得到实施和保持;
- f) 征求所有有关相关方的反馈;
- g) 确定方案完成后仍然存在的能力和发展差距;
- h) 确定发展方案的改进区域和所需的进一步活动。

8.2.6.2 在组织、小组、团队或个人层面进行评价

与能力建立和人员发展有关的活动的有效性可以从定量和定性两个方面进行评价。例如:

- a) 在组织层面:
 - 1) 外部和内部审核或关键绩效指标;
 - 2) 投诉和顾客满意水平;
 - 3) 不合格率和生产率。
- b) 在团队或小组层面:
 - 1) 员工积极参与程度和留职率;

- 2) 团队或小组对照目标或标杆的绩效。
- c) 在个人层面:
 - 1) 监视和观察;
 - 2) 考核和个人绩效评审;
 - 3) 评审个人发展计划和取得资格的情况。

8.2.7 确定未来的能力和人员发展需求

组织宜基于以下方面确定未来的能力和人员发展需求:

- a) 人口、经济、政治或社会的变化;
- b) 组织使命、愿景、价值观和文化;
- c) 计划推出新产品或服务;
- d) 法律法规要求的变化;
- e) 新出现的知识;
- f) 市场研究, 确定或预测新的或不断变化的要求、需求和期望;
- g) 技术发展;
- h) 相关方需求和期望的变化。

9 绩效评价

9.1 绩效评价

组织应确定管理体系的评价内容和关键指标, 对管理体系进行评价, 并根据评价发现的问题进行纠正, 保证管理体系不断进行改进。

9.2 内部审核

组织应按计划的时间间隔进行内部审核, 以提供信息, 确定管理体系:

a) 是否符合；

1) 组织自身对管理体系的要求；

2) 本技术规范的要求。

b) 是否得到有效实现和维护。

组织是否：

c) 规划、建立、实现和维护审核方案（一个或多个），包括审核频次、方法、责任、规划要求和报告。审核方案应考虑相关过程的重要性和以往审核的结果；

d) 定义每次审核的审核准则和范围；

e) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性和公正性；

f) 确保将审核结果报告至相关管理层；

保留文件化信息是否作为审核方案和审核结果的证据。

9.3 管理评审

组织最高管理者层应按计划的时间间隔评审组织的管理体系，以确保其持续适宜性、充分性和有效性。

管理评审应考虑以下内容：

a) 以往管理评审措施的状态状况；

b) 与管理体系有关的外部和内部因素的变化；

c) 培训管理绩效的信息，包括在以下方面的趋势：

1) 不符合项及纠正措施；

2) 监视和测量评价结果；

3) 审核结果。

d) 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括与持续改进机会相关的决定以及可能存在的对管理体系变更的需求，并且还包括：

- a) 对管理体系范围的变化；
- b) 对管理体系有效性的改进；
- c) 资源需求；
- d) 管理体系的变更。

组织应保留存档信息作为管理评审结果的证据。

10. 改进

组织应确定和选择改进机会，采取原因分析和必要的措施，对不满足培训管理的不合格做出应对，措施应与不合格所产生的影响相适应，并保留文件化信息。

组织还应持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性，考虑绩效评价的结果以及管理评审的输出，以确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。