



邕证国际认证集团  
Yongzheng International Certification Group

CTS Q/YZIC06-2025

# 培训管理体系 要求认证技术规范

发布日期：2025年8月26日

实施日期：2025年8月26日

邕证国际认证集团有限公司 发布

目录

1 目的 .....	5
2 适用范围 .....	5
3.1 规范性引用文件 .....	5
3.2 术语和定义 .....	5
4 组织环境 .....	6
4.1 理解组织及其环境 .....	6
4.2 理解相关方的需求和期望 .....	6
4.3 确定培训管理体系范围 .....	6
4.4 培训管理体系 .....	6
5 领导作用 .....	6
5.1 领导作用和承诺 .....	6
5.2 管理方针 .....	7
5.3 组织的岗位、职责和权限 .....	7
6 策划 .....	7
6.1 应对风险和机遇的措施 .....	7
6.2 管理目标及其实现的策划 .....	8
7 支持 .....	8
7.1 资源 .....	9
7.2 能力 .....	9
7.3 意识 .....	9
7.4 沟通 .....	9
7.5 成文信息 .....	9
7.5.1 总则 .....	9
7.5.2 创建和更新 .....	10
7.5.3 成文信息的控制 .....	10
8 运行 .....	10
8.1 运行策划和控制 .....	11
8.2 能力管理 .....	11
8.2.1 通则 .....	11
8.2.2 确定能力需求 .....	11
8.2.3 评估当前的能力和发展需求 .....	12
8.3 能力管理和人员发展 .....	13
8.3.1 通则 .....	13
8.3.2 策划 .....	13
8.3.3 方案结构 .....	14
8.3.4 行动 .....	14
8.3.5 角色和职责 .....	15
8.3.6 评价能力管理和人员发展方案的影响 .....	15
8.3.7 确定未来的能力和人员发展需求 .....	16
9 绩效评价 .....	16
9.1 监视、测量、分析和评价 .....	16
9.2 内部审核 .....	17
9.3 管理评审 .....	17
10 改进 .....	18
10.1 不合格和纠正措施 .....	18

---

10.2 持续改进 .....	18
附录 1：本技术规范对应 GB/T 19012-2019/ISO 10002：2018 标准 .....	19

## 0 前言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则，参考 ISO/IEC 导则附录 1 起草。

本标准参考 GB/T 19025-2023/ISO 10015:2019《质量管理 能力管理和人员发展指南》要求起草。

本标准由邕证认证国际认证有限公司制定。

本标准主要起草人：马晓宁。

# 培训管理体系要求认证技术规范

## 1 目的

为保证组织向本公司申请的培训管理体系，符合培训管理体系要求和适用的法律法规要求，特制定本技术规范。

## 2 适用范围

本文件适用于任何类型或规模的组织，不增加、改变或以其他方式修改 GB/T 19000 族或任何其他标准的要求。

### 3.1 规范性引用文件

下列文件对于本文件的引用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。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 19000-2016 管理体系 基础和术语 (ISO 9000: 2015 IDT)

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

CTS Q/YZIC01-2025 《管理体系 通用要求》

### 3.2 术语和定义

GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19011《管理体系审核指南》、GB/T 19025-2023/ISO 10015:2019《质量管理 能力管理和人员发展指南》以及我国相关认证认可法律法规的所有定义和术语。

3.2.1 (人员)能力：应用知识和技能实现预期结果的本领。

3.2.2 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。

3.2.3 技能：习得的按特定期望执行任务的能力。

3.2.4 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

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

### 4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

- 与培训管理体系有关的相关方；
- 相关方的要求。

### 4.3 确定培训管理体系范围

组织应确定培训管理体系的界限和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，组织应考虑：

- 4.1 中提及的各种外部和内部因素；
- 4.2 中提及的要求。

范围应作为成文信息提供。

### 4.4 培训管理体系

组织应按本技术规范的要求建立、实施、保持和持续改进培训管理体系，包括所需的过程及其相互作用。

## 5 领导作用

### 5.1 领导作用和承诺

最高管理者应通过下述方面证实其对培训管理体系的领导作用和承诺：

- 确保制定培训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；

- 确保培训管理体系要求融入组织的业务过程；
- 确保培训管理体系所需的资源是可获得的；
- 沟通有效的培训管理体系和符合培训管理体系要求的重要性；
- 确保培训管理体系实现其预期的结果；
- 指导和支持员工为培训管理体系的有效性做出贡献；
- 促进持续改进；
- 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

## 5.2 管理方针

最高管理者应制定培训管理的方针，管理方针应：

- 适应组织的宗旨；
- 为建立的管理目标提供框架；
- 包括满足适用要求的承诺；
- 包括持续改进培训管理体系的承诺。

管理方针应：

- 可获取并保持成文信息；
- 在组织内部沟通；
- 适宜时，可为有关相关方所获取。

## 5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保组织相关岗位的职责、权限得到分配和沟通。

最高管理者应分配职责和权限，以：

- A) 确保培训管理体系符合本技术规范的要求；
- B) 向最高管理者报告培训管理体系的绩效。

# 6 策划

## 6.1 应对风险和机遇的措施

在策划培训管理体系时，组织应考虑到 4.1 所提及的因素和 4.2 所提及的要求，并

确定需要应对的风险和机遇，以：

- 确保培训管理体系能够实现预期结果；
- 预防或减少不利影响；
- 实现持续改进。

组织应策划：

- A) 应对这些风险和机遇的措施；
- B) 如何：

- 在培训管理体系过程中整合并实施这些措施；
- 评估这些措施的有效性。

## 6.2 管理目标及其实现的策划

组织应针对相关职能和层次建立培训管理体系领域的目标。

管理目标应：

- 与管理方针保持一致；
- 可测量（如果可实现）；
- 考虑适用的要求；
- 予以监视；
- 予以沟通；
- 适时更新。

组织应保持管理目标的成文信息。

策划如何实现管理目标时，组织应确定：

- 要做什么；
- 需要什么资源；
- 由谁负责；
- 何时完成；
- 如何评价结果。

## 7 支持

## 7.1 资源

组织应确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进培训管理体系。

## 7.2 能力

组织应：

- 确定在其控制下的人员所需具备的能力，这些能力影响培训管理体系绩效；
- 基于适当的教育、培训或经验，确保这些人员是胜任的；
- 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适用措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者聘用、外包胜任的人员。

## 7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员意识到：

- 培训管理体系方针；
- 他们对培训管理体系有效性的贡献，包括改进管理体系绩效的益处；
- 不符合培训管理体系要求的后果。

## 7.4 沟通

组织应确定与培训管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

- 沟通什么；
- 何时沟通；
- 与谁沟通。

## 7.5 成文信息

### 7.5.1 总则

组织的培训管理体系应包括：

- 本技术规范要求的成文信息；
- 培训管理体系要求的成文信息；
- 组织所确定的、为确保培训管理体系有效性所需的成文信息。

注：对于不同组织，培训管理体系成文信息的多少与详略程度可以不同，取决于：

- 组织的规模，以及活动、过程、产品和服务的类型；
- 过程及其相互作用的复杂程度；
- 人员的能力。

## 7.5.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

- 标识和说明（例如：标题、日期、作者、索引编号）；
- 形式（例如：语言、软件版本、图表）和载体（例如：纸质的、电子的）；
- 评审和批准，以保持适宜性和充分性。

## 7.5.3 成文信息的控制

应控制培训管理体系和本技术规范所要求的成文信息，以确保：

- 在需要的场合和时机，均可获得并适用；
- 予以妥善保护（以防止泄密、不当使用或损失）。

为控制成文信息，适用时，组织应进行以下活动：

- 分发、访问、检索和使用；
- 存储和防护，包括保持可读性；
- 更改控制（如版本控制）；
- 保留和处置。

对于组织确定的策划和运行培训管理体系所必须的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

注：对成文信息的访问可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

# 8 运行

## 8.1 运行策划和控制

为满足要求，并实施 6.1 所确定的措施，组织应通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：

- 建立过程准则；
- 按照准则实施过程控制；
- 在必要的范围和程度上，保留成文信息以确信过程已经按策划进行。

组织应控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。

组织应确保外包过程受控。

## 8.2 能力管理

### 8.2.1 通则

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/内部的变化以及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估当前的能力水平。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。

### 8.2.2 确定能力需求

#### 8.2.2.1 组织能力

能力受组织环境的直接影响。

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；

——评价能力发展和相关行动的影响。

#### 8.2.2.2 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或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。

#### 8.2.2.3 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）。

### 8.2.3 评估当前的能力和发展需求

组织宜根据 4.2 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。

## 8.3 能力管理和人员发展

### 8.3.1 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。

使人员能力实现个人发展目标并满足组织的能力需求，将有助于人员的积极参与和有效的质量文化。

### 8.3.2 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/小级）可用性、动机和能力。

### 8.3.3 方案结构

能力管理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）。

### 8.3.4 行动

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

8.3.4.2 团队或小组层面的能力管理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。

8.3.4.3 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。

### 8.3.5 角色和职责

8.3.5.1 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。

8.3.5.2 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。

### 8.3.6 评价能力管理和人员发展方案的影响

8.3.6.1 总则

组织宜根据能力需求建立评价能力管理和人员发展方案及相关活动的影响的方法。

在评价能力管理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) 征求所有相关方的反馈；
- G) 确定方案完成后仍然存在的能力和发展的差距；
- H) 确定发展方案的改进区域和所需的进一步活动。

8.3.6.2 在组织、小组、团队或个人层面进行评价

与能力管理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。

### 8.3.7 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 监视、测量、分析和评价

组织应确定:

- 需要监视和测量什么;
- 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价, 以确保结果有效;
- 何时实施监视和测量;

——何时对监视和测量的结果进行分析和评价；

组织应保留适当的成文信息以作为结果的证据。

组织应评价培训管理体系的绩效和有效性。

## 9.2 内部审核

组织应按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关培训管理体系的下列信息：

A) 是否符合：

——组织自身的培训管理体系要求；

——本技术规范的要求。

B) 是否得到有效的实施和保持。

组织应：

A) 依据有关过程的重要性，对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括：频次、方法、职责、策划要求和报告；

B) 规定每次审核的审核准则和范围；

C) 选择审核员并实施审核过程的客观性和公正性；

D) 及时采取适当的纠正和纠正措施；

E) 保留成文信息，作为实施审核方案和审核结果的证据。

## 9.3 管理评审

最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的培训管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

管理评审应包括并考虑以下内容：

A) 以往管理评审所采取措施的情况；

B) 与培训管理体系相关的内外部因素的变化；

C) 特定管理绩效的信息，包括其趋势：

——不合格及纠正措施；

——监视和测量结果；

——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和培训管理体系变更的需求相关的决定。

组织应保留成文信息，作为管理评审结果的证据。

## 10 改进

### 10.1 不合格和纠正措施

对发生不合格时，组织应：

A) 对不合格做出应对，适用时：

——采取措施以控制和纠正不合格；

——处置后果。

B) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：

——评审和分析不合格；

——确定不合格的原因；

——确定是否存在或可能发生类似的不合格。

C) 实施所需的措施。

D) 评审所采取的纠正措施的有效性。

E) 需要时，变更培训管理体系。

纠正措施应与不合格所产生的影响相适应。

组织应保留成文信息，作为下列事项的证据：

——不合格的性质以及随后采取的措施；

——纠正措施的结果。

### 10.2 持续改进

组织应持续改进培训管理体系的适宜性、充分性和有效性。

**附录 1：本技术规范对应 GB/T 19012-2019/ISO 10002：2018 标准**

本规范章节号	GB/T 19012-2019/ISO 10002-2018 标准章节号	备注
4 组织环境	/	
4.1 理解组织及其环境	/	
4.2 理解相关方的需求和期望	/	
4.3 确定培训管理体系范围	/	
4.4 培训管理体系	/	
5 领导作用	/	
5.1 领导作用和承诺	/	
5.2 管理方针	/	
5.3 组织的岗位、职责和权限	/	
6 策划	/	
6.1 应对风险和机遇的措施	/	
6.2 管理目标及其实现的策划	/	
7 支持	/	
7.1 资源	/	
7.2 能力	/	
7.3 意识	/	
7.4 沟通	/	
7.5 成文信息	/	
7.5.1 总则	/	
7.5.2 创建和更新	/	
7.5.3 成文信息的控制	/	
8 运行	/	
8.1 运行策划和控制	/	
8.2 能力管理	4 能力管理	
8.2.1 通则	4.1 通则	
8.2.2 确定能力需求	4.2 确定能力需求	
8.2.3 评估当前的能力和发展需求	4.3 评估当前的能力和发展需求	

8.3 能力管理和人员发展	5 能力管理和人员发展	
8.3.1 通则	5.1 通则	
8.3.2 策划	5.2 策划	
8.3.3 方案结构	5.3 方案结构	
8.3.4 行动	5.4 行动	
8.3.5 角色和职责	5.5 角色和职责	
8.3.6 评价能力管理和人员发展方案的影响	5.6 评价能力管理和人员发展方案的影响	
8.3.7 确定未来的能力和人员发展需求	5.7 确定未来的能力和人员发展需求	
9 绩效评价	/	
9.1 监视、测量、分析和评价	/	
9.2 内部审核	/	
9.3 管理评审	/	
10 改进	/	
10.1 不合格和纠正措施	/	
10.2 持续改进	/	