

Q/ZDRZ

CTS Q/ZDRZ 39-2025

培训管理体系要求

**Training management system
requirements**

2024年12月10日发布

2025年5月22日修订实施

智德认证有限公司 发布

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和 起草规则》的规定起草。

本文件由智德认证有限公司提出。

本文件由智德认证有限公司归口。

本文件主要起草人：张志恒、乔雅龙、徐增辉、杨慧、杨丹丹、王蕊等人

目 录

1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 组织所处的环境	3
5. 领导作用	4
5.1 领导作用和承诺	4
5.2 方针	5
5.3 组织的角色、职责和权限	5
6. 策划	5
6.1 应对风险和机遇的措施	5
6.2 目标及其实现的策划	6
7. 支持	6
7.1 资源	7
7.2 人员能力	7
7.3 意识	7
7.4 信息交流	7
7.5 文件化信息	7
8. 运行	8
8.1 运行策划	8
8.2 运行的实施和控制	9
9. 督效评价	9
9.1 监视、测量、分析和评价	9
9.2 内部审核	10
9.3 管理评审	10
10. 改进	11
10.1 总则	11
10.2 不符合和纠正措施	11
10.3 持续改进	11

培训管理体系要求

1. 范围

本标准为下列组织规定了培训管理体系要求：

- a) 需要证实其具有稳定提供满足顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务的能力；
- b) 通过体系的有效应用，包括体系改进的过程，以及保证符合要求和适用的法律法规要求，旨在增强顾客满意。

本标准规定的所有要求是通用的，旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。

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。

CB/T 1.1 《标准化工作导则 标准化文件的结构和起草规则》

GB/T 19001 《质量管理体系 要求》

CB/T 19025 《质量管理 能力管理和发展指南》

3. 术语和定义

GB/T 19001、GB/T 19025界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 (人员)能力 competence

应用知识(3.4)和技能(3.3)实现预期结果的本领。

3.2 人员发展 people development

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(3.1)。

3.3 技能 skill

习得的按特定期望执行任务的能力。

[来源: ISO30401:2018. 3. 30]

3.4 知识 knowledge

在环境中促进有效决策及行动的个人或组织的资产。

4. 组织所处的环境

4.1 理解组织及其所处的环境

组织应确定与其发展战略相关，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。在考虑内外部因素时应明确：

- a) 对组织的影响、组织履行培训义务的情况；
- b) 影响相关方或受相关方影响的事项。

4.2 理解相关方的需求和期望 组织应确定：

- a) 与培训管理体系有关的相关方，包括：政府机构、供应商、客户等；
- b) 相关方的有关要求，包括相关的法律法规及其他要求并应考虑将这些要求纳入到组织的合规要求中；
- c) 需落实的相关方需求和期望。

组织应定期识别相关方需求和期望，并形成文件化信息。

4.3 确定培训管理体系的范围

4.3.1 组织应界定培训管理体系的边界及其适用性，以确定其范围。

4.3.2 在确定培训管理体系范围时，组织应考虑：

- a) 所确定的内部和外部因素；
- b) 所确定的相关方要求；
- c) 职能、运行单元和物理边界；
- d) 活动、产品和服务；
- e) 实施控制与施加影响的权限和能力。

组织培训管理体系的范围和边界应作为文件化信息予以保持。

4.4 培训管理体系

组织应依据本文件要求，建立、实施、保持并持续改进培训管理体系，包括所需的过程及其相互作用，并持续改进管理绩效。

注：组织建立的培训管理体系是组织的整体产品培训管理体系的一部分，应与组织的整体产品培训管理体系相适应。

5. 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 在持续改进培训管理体系有效性方面，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) 对培训管理体系的有效性负责；
- b) 确保建立管理体系方针和管理目标，并确保其与组织的战略方向及所处的环境相一致，确保与组织的整体产品培训管理体系的方针和目标相适应；

- c) 确保将培训管理体系要求融入组织的整体产品业务过程;
- d) 确保可获得培训管理体系所需的资源;
- e) 就有效实施培训管理体系要求的重要性进行沟通;
- f) 确保培训管理体系实现其预期结果;
- g) 指导并支持员工对培训管理体系的有效性做出贡献;
- h) 促进持续改进;
- i) 支持其他相关管理人员在其职责范围内证实其领导作用。

5.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应以顾客满意度为目标，确保顾客的要求得到确定和满足。

5.2 方针

最高管理者应在确定的培训管理体系范围和边界内制定方针，方针应：

- a) 适合于组织的业务发展现状和战略规划;
- b) 为设定管理目标提供框架;
- c) 包括满足适用的产品结构等相关政策和法律法规及其他要求的承诺;
- d) 包括持续改进培训管理体系，实现最终管理目标的承诺;
- e) 支持影响绩效的产品和服务的采购;
- f) 支持考虑绩效改进的设计活动。最高管理者需确保方针：
 - 是可获取的文件化信息;
 - 在组织内得到了充分沟通;
 - 定期评审，必要时进行更新。

5.3 组织的角色、职责和权限

最高管理者应在组织内分配并沟通相关角色的职责和权限。最高管理者应向管理团队分配职责和权限，以：

- a) 确保建立、实施、保持和持续改进培训管理体系;
- b) 确保培训管理体系符合本文件的要求;
- c) 明确并实施管理方案以持续满足培训要求，最终实现管理目标;
- d) 建立所需的准则和方法，以确保培训管理体系的有效运行和控制。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 总则

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,并确定需要应对的风险和机遇,以:

- a) 确保培训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。

6.4.2 措施的策划 组织应策划:

- a) 应对这些风险和机遇的措施;
- b) 如何:
 - 1) 在管理体系过程中整合并实施这些措施(见 4.4);
 - 2) 评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对产品和服务符合性的潜在影响相适应。

6.2 目标及其实现的策划

6.2.1 组织应针对相关职能、层次和培训管理体系所需的过程建立目标。

目标应:

- a) 与方针保持一致;
- b) 可测量;
- c) 考虑适用的要求;
- d) 与产品和服务合格以及增强顾客满意相关;
- e) 予以监视;
- f) 予以沟通;
- g) 适时更新。

组织应保持有关培训目标的成文信息,

6.2.2 策划如何实现目标时,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。

7.1 资源

组织应确定并提供建立、实施、保持和持续改进培训管理体系所需的资源，包括：

- 组织应确定并配备所需的人员，以有效实施管理体系，并运行和控制其过程；
- 组织应确定、提供并维护所需的基础设施，以运行过程，并获得合格产品和服务；
- 组织应确定、提供并维护所需的环境，以运行过程，并获得合格产品和服务；
- 确定、提供必要的监视和测量设备；
- 组织应确定必要的知识，以运行过程，并获得合格产品和服务。

7.2 人员能力

组织应：

- 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响培训管理体系绩效和有效性；
- 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。

组织应保留适当的记录作为能力符合性的证据。

7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员知晓：

- 培训方针；
- 相关的培训目标；
- 他们对培训管理体系有效的贡献，包括改进绩效的益处；
- 不符合培训管理体系要求的后果。

7.4 信息交流

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；
- 如何沟通；
- 谁来沟通。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织的管理体系应包括：

- a) 本标准要求的成文信息；
- b) 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 创建与更新

在创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

- a) 标识和说明（如标题、日期、作者、索引编号）；
- b) 形式（如语言、软件版本、图表）和载体（如纸质的、电子的）；
- c) 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

7.5.3.1 应控制培训管理体系和本标准所要求的成文信息，以确保：

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

7.5.3.2 为控制成文信息，适用时，组织应进行下列活动：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储和防护，包括保持可读性；
- c) 更改控制（如版本控制）；
- d) 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需的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

对所保留的、作为符合性证据的成文信息应予以保护，防止非预期的更改。

8 运行

8.1 运行策划

组织应建立、实施、控制并保持满足培训管理体系要求以及实施 6.1 和 6.2 所识别的措施所需的过程，通过：

——建立过程的运行准则；

——按照运行准则实施过程控制。

注:具体的策划应参照:GB/T 19001《质量管理体系要求》、GB/T 19025《质量管理 能力管理和人员发展指南》的技术要求进行。

组织应对计划内的变更进行控制,并对非预期变更的后果予以评审,必要时,应采取措施降低任何不利影响。

组织应确保对外包过程实施控制或施加影响,应在培训管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

组织应保持必要程度的文件化信息,以确信过程已按策划得到实施。

8.2 运行的实施和控制

组织应在受控条件下进行管理控制。

适用时,受控条件应包括:

a) 可获得成文信息,以规定以下内容:

- 1) 拟提供的产品、结构、提供的服务或进行的活动的特性;
- 2) 拟获得的结果。

可获得和使用适宜的监视和测量资源;

b) 在适当阶段实施监视和测量活动,以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则;

c) 为过程的运行使用适宜的基础设施,并保持适宜的环境;

d) 配备胜任的人员,包括所要求的资格;

e) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证,应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认,并定期再确认;

f) 采取措施防止人为错误;

g) 实施放行、交付和交付后的活动。

9.绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

组织应监视、测量、分析和评价其绩效。组织应确定:

a) 需要监视和测量的内容;

b) 适用时的监视、测量、分析与评价的方法,以确保有效的结果;

c) 组织评价其绩效所依据的准则和适当的参数;

d) 何时应实施监视和测量;

e) 何时应分析和评价监视和测量的结果。

适当时，组织应确保使用和维护经校准或验证的监视和测量设备。

组织应保留适当的文件化信息，作为监视、测量、分析和评价结果的证据。

9.2 内部审核

9.2.1 组织应按计划的时间间隔实施内部审核，通过提供培训管理体系下列信息，以评价管理体系的有效性。

a) 是否符合：

组织自身对培训管理体系的要求；

本文件的要求。

b) 是否得到了有效的实施和保持。

9.2.2 组织应建立、实施并保持一个或多个内部审核方案，包括实施审核的频次、方法、职责、策划要求和报告，该审核方案应考虑实现管理目标的关键过程和以往审核的结果。

组织应：

a) 规定每次审核的准则和范围；

b) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性与公正性；

c) 确保向最高管理者及相关负责人报告审核结果；

d) 针对发现的不符合采取适当的纠正和(或)纠正措施。

组织应保留文件化信息，作为审核方案实施和审核结果的证据。

9.3 管理评审

9.3.1 最高管理者应按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。

9.3.2 管理评审的输入应包括以下事项：

a) 以往管理评审所采取措施的情况；

b) 与管理体系相关的内外部因素的变化；

c) 下列有关管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：

1) 顾客满意和有关相关方的反馈；

2) 目标的实现程度；

3) 过程绩效以及产品和服务的合格情况；

4) 不合格及纠正措施；

5) 监视和测量结果；

6) 审核结果；

7) 外部供方的绩效。

- a) 资源的充分性;
- b) 应对风险和机遇所采取措施的有效性(见 6.1):

9.3.3 管理评审的输出应包括:

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施:

- a) 改进的机会;
- b) 培训管理体系所需的变更;
- c) 资源需求。

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 总则

组织应确定和选择改进机会, 并采取必要措施, 以满足达到的预期绩效。

这应包括:

- a) 改进产品和服务, 以满足要求并应对未来的需求和期望;
- b) 纠正、预防或减少不利影响;
- c) 改进培训管理体系的绩效和有效性。

10.2 不符合和纠正措施

发生不符合时, 组织应:

- a) 对不符合做出响应, 适用时, 采取措施控制及纠正不符合, 并处置不符合所产生的后果;
- b) 确定不符合的性质和原因, 并检查是否存在类似的不符合。评价是否需要采取措施, 以消除产生不符合的原因, 防止不符合再次发生或在其他区域发生。纠正措施应与所发生的不符合造成影响的重要程度相适应;
- c) 实施任何所需的措施;
- d) 评审所采取的任何纠正措施的有效性;
- e) 必要时, 对培训管理体系进行变更。

组织应保留不符合内容及采取任何后续措施的记录。

10.3 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。

组织应考虑分析和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。