

Q/ZHRZ

企 业 标 准

CTS Q/ZHRZ 011-2025

培训管理体系 要求

2025-06-20 发布

2025-6-25 实施

中凰认证服务(成都)有限公司

发布

目录

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织所处的环境 1

 4.1 理解组织及其所处的环境 1

 4.2 理解相关方的需求和期望 1

 4.3 确定培训管理体系的范围 1

 4.4 培训管理体系 2

5 领导作用 2

 5.1 领导作用和承诺 2

 5.2 培训方针 2

 5.3 组织的角色、职责和权限 3

6 策划 3

 6.1 应对风险和机遇的措施 3

 6.2 培训管理管理目标及其实现的策划 4

7 支持 4

 7.1 资源 4

 7.2 能力 4

 7.3 意识 5

 7.4 信息交流 5

 7.5 文件化信息 5

8 运行 6

 8.1 培训需求的确定 错误！未定义书签。

 8.2 培训计划 错误！未定义书签。

8.3 培训实施 错误！未定义书签。

8.4 外部提供的培训控制 错误！未定义书签。

9 绩效评价 7

9.1 监视、测量、分析和评价 7

9.2 内审 7

9.3 管理评审 8

10 改进 9

10.1 总则 9

10.2 不符合和纠正措施 9

10.3 持续改进 9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由中凰认证服务(成都)有限公司制定。

本标准主要起草人：刘乾江、刘小荣、董相。

培训管理体系 要求

1 范围

本文件规定了建立、实施、保持和持续改进培训管理体系的具体要求，旨在使组织通过系统的方法推动企业培训发展而努力，适用于企业为了通过培训管理体系提高自身能力，提供可采用的系统性的管理方法。

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。

GB/T 19001 《质量管理体系 要求》

GB/T 19025-2023/ISO10015:2019 《质量管理 能力管理和人员发展指南》

3 术语和定义

GB/T 19001、 GB/T 19025-2023/ISO10015:2019 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

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，并持续改进培训管理绩效。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

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培训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) 确保建立培训管理方针和管理目标，并确保其与组织的战略方向及所处的环境相一致；
- c) 确保将培训管理体系要求融入组织的业务过程；
- d) 确保可获得培训管理体系所需的资源；
- e) 就有效培训管理管理的重要性和符合环境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。

5.2 培训方针

最高管理者应在确定的培训管理体系范围和边界内制定培训方针，培训方针应：

- 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) 包括满足适用的培训管理、环保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，改进培训管理绩效，实现最终管理目标的承诺；
- e) 支持影响培训管理绩效的产品和服务的采购；

f) 支持考虑培训管理绩效改进的设计活动。

最高管理者需确保培训管理方针：

- 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。

最高管理者应向培训管理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环保要求，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

策划培训管理体系时，组织应考虑 4.1 所确定的内部和外部因素以及 4.2 确定的相关方的需求和期望，并对影响组织培训管理绩效的活动和过程进行评审。策划应与培训管理方针保持一致，并应采取能够实现培训管理绩效持续改进的措施。组织应确定需要应对的风险和机遇，以：

- a) 确定管理目标实现的进度安排；
- b) 确保培训管理体系实现其预期结果；
- c) 预防或减少不期望的影响；
- d) 实现培训管理体系和培训管理绩效的持续改进；

6.1.2 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) 在其培训管理体系过程（见 6.2、第 7 章、第 8 章和 9.1）中或其他业务过程中融入并实施这些措施；

2) 评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对培训符合性的潜在影响相适应。

6.2 培训管理管理目标及其实现的策划

6.2.1 培训管理目标

组织应针对其相关职能和层次建立管理目标，此时必须考虑组织的重要培训管理因素及相关的合规义务，并考虑其风险和机遇。

管理目标应：

- a) 与培训方针一致；
- b) 可度量（如可行）：得到监视；
- c) 予以沟通；
- d) 适当时予以更新；

组织应保持管理目标的文件化信息。

6.2.2 实现管理目标和指标措施的策划

组织应考虑如何将实现管理目标和指标的措施融入其运营过程。策划如何实现管理目标时，组织应确定：

- a) 要做什么；
- b) 需要什么资源；
- c) 由谁负责；
- d) 时间进度；
- e) 验证结果的方法和时机。

7 支持

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：

- a) 与管理目标相关的人员的能力和意识要求；
- b) 提供必要的基础设施，包括与培训相关的设施或设备、信息化系统等；
- c) 提供必要的监视和测量设备；
- d) 确定如何获取必要的知识及知识的更新，包括先进的技术的方法学；
- e) 与相关方建立沟通渠道。

7.2 能力

组织应：

- a) 确定对实现管理目标具有影响的人员所需的能力；
- b) 实施人员能力评价，确保人员能力满足要求；

- c) 采取培训及其他措施，确保在岗人员能够胜任工作。
- d) 评价所采取措施的有效性。

组织应保留适当的记录作为能力符合性的证据。

7.3 意识

组织应确保相关人员意识到：

- a) 符合培训管理方针的重要性；
- b) 符合管理目标、培训管理体系要求的重要性；
- c) 其职责、权限及活动对于组织管理目标实现的影响；
- d) 其对培训管理体系有效性的贡献，例如控制重要培训管理因素的方法；
- e) 不符合培训管理体系要求所产生的影响，例如未履行培训义务的后果。

7.4 信息交流

组织应确定与培训管理体系有关的内部和外部的信息交流，信息交流应考虑：

- a) 在其各职能和层级间就培训管理体系的相关信息内部沟通交流；
- b) 合规性要求、相关方和组织自身的要求，并按照相关要求外部信息交流，适用时包括：培训管理方针、管理目标及实现进度情况等信息；
- c) 鼓励员工为实现管理目标提出合理化的改进建议，并保留改进建议的文件化信息。

组织应对内部和外部的信息交流进行响应，并保留相应的记录。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织培训管理体系应包括：

- a) 本文件要求的文件化信息；
- b) 组织为确保培训管理体系有效性和证实培训管理绩效改进所必需的文件化信息。

注 1：组织正在保持的其他管理体系的文件化信息，可能是培训管理体系文件化信息的一部分。

注 2：不同组织的培训管理体系文件化信息的复杂程度可能不同，其取决于：

- 组织的规模及其活动、过程、产品和服务的类型；
- 合规性要求；
- 工艺过程的复杂性及其相互影响；
- 人员的能力。

7.5.2 创建与更新

创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

- a) 标识和说明(例如:标题、日期、作者和编号)；
- b) 形式(例如:语言文字、软件版本、计算工具、图表)和载体(例如:纸质的、 电子的)；
- c) 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 文件化信息的控制

组织应对本文件要求的文件化信息应予以控制，以确保在需要的时间和场所可获得适用的文件化信息。适用时，组织应采取以下措施：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储和保护，包括保持易读性、防止失密；
- c) 变更的控制，包括版本控制；
- d) 保留和处置。

组织应识别与培训管理体系策划和运行相关的外部的文件化信息，适当时，应予以控制。

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:控制可按层级(例如:消除、替代、管理)实施,并可单独使用或结合使用。

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：

- a) 适当时，制定控制措施，确保在产品或服务的设计和开发过程中，落实其培训管理要求：
- b) 与外部供方(包括合同方)沟通组织的相关要求: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。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

组织应监视、测量、分析和评价其培训管理绩效。

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) 组织评价其培训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。

组织应评价其培训绩效和培训管理体系的有效性。

组织应按其培训管理体系的要求及其建立的信息交流过程，就有关环境绩效的信息进行内部和外部信息交流。

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 内审

9.2.1 总则

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，以评价培训管理体系的有效性：

- a) 是否符合：
 - 1) 组织自身对培训管理体系的要求；
 - 2) 本文件的要求。
- b) 是否得到了有效的实施和保持。

9.2.2 内部审核方案

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

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。

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状况；
- b) 以下方面的变化：
 - 1) 与组织培训管理相关的内外部因素；
 - 2) 相关方的需求和期望，包括合规义务；
 - 3) 其重要培训管理因素；
 - 4) 风险和机遇。
- c) 培训管理目标的实现程度；
- d) 培训管理体系绩效方面的信息，包括以下方面的趋势：
 - 1) 基于监视和测量的结果的培训管理绩效及其改进；
 - 2) 不符合和纠正措施；
 - 3) 其合规义务的履行情况；
 - 4) 审核结果。
- e) 资源的充分性；
- f) 来自相关方的有关信息交流，包括反馈意见；
- g) 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括：

- 对培训管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的结论；
- 与持续改进机会相关的决策，包括培训管理体系与业务过程相融合的改进机会；
- 与培训管理体系变更的任何需求相关的决策，包括资源分配、培训管理方针的调整、培训管理基准的调整、培训管理目标的调整；
- 培训管理目标未实现时需采取的措施；
- 任何与组织战略方向相关的结论。

组织应保留文件化信息，作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 总则

组织应依据培训管理绩效评价的结果确定改进的机会，并实施必要的措施实现培训管理体系的预期结果。

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：

1) 采取措施控制及纠正不符合；

2) 处置不符合所产生的后果；

b) 通过以下活动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。

1) 评审不符合；

2) 确定不符合的性质和原因；

3) 确定是否存在类似的不符合；

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。

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。

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、充分性与有效性，并能证实培训管理绩效评价的持续改进。