



培训管理体系认证技术规范

文件编号：CTS TBGL008-2026

版本号：B/2

受控状态： ()

编写：技术部

审核：张辉根 

批准：周春阳 

首次发布：2022-12-20

首次实施：2022-12-20

修订实施日期：20260423

江西腾标认证有限公司

目录

1. 范围 3

2. 规范性引用文件 3

3. 术语和定义 3

4. 组织环境 错误！未定义书签。

5. 领导作用 错误！未定义书签。

6. 策划 错误！未定义书签。

7. 支持 错误！未定义书签。

8. 运行 错误！未定义书签。

9. 绩效评价 错误！未定义书签。

10. 改进 错误！未定义书签。

1. 范围

本文件规定了组织建立、实施、保持和持续改进 培训管理体系认证技术规范 的要求。本文件适用于

- 1) 组织建立、实施、保持和改进 培训管理体系认证技术规范 管理方针和目标；
- 2) 认证机构对组织进行培训管理体系认证技术规范认证。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用必不可少。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 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 质量管理体系 要求
- GB/T 19025-2023/ISO 10015:2019 质量管理 能力管理和人员发展指南
- GB/T 28915-2012 成人教育培训组织服务通则

注：认证审核时引用文件的有效性以审核实施时现行有效的最新版本为准。

3. 术语和定义

GB/T 19000-2016和GB/T 19025-2001界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 培训管理

组织为提升员工能力、实现组织目标，在培训需求识别、培训方案策划、培训资源保障、培训过程实施、培训效果评价和持续改进等方面所进行的一系列管理活动。

3.2 培训需求

员工现有能力与完成工作任务、实现组织目标所需能力之间的差距。

3.3 培训方案

针对特定的培训需求，对培训目标、培训内容、培训方式、培训师资、培训时间、培训地点和培训预算等要素进行的系统策划和安排。

3.4 培训效果评价

运用科学的评价方法和指标，对培训活动的有效性、效率和产出进行测量、分析和判断的过程。

3.5 培训资源

用于支持培训活动所必需的人力、物力、财力和技术资源，包括培训师资、培训场地、培训设备、培训教材、培训经费、信息平台等。

3.6 能力

经证实的应用知识和技能的本领。

3.7 最高管理者

在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

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。

- **外部因素：**法律法规要求（如《劳动法》、《职业教育法》等）、行业资格准入要求、客户对人员能力的要求、劳动力市场变化、技术发展趋势、行业标准与规范等。
- **内部因素：**组织的价值观、文化、规模、发展战略、组织结构、人力资源状况、员工的现有能力水平、岗位职责要求、以往培训记录及绩效表现等。

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；
- b) 这些相关方的相关要求。

相关方包括但不限于：

- **内部相关方：**员工、管理层、股东、工会。
- **外部相关方：**顾客、监管机构、供方和承包商、行业协会、认证机构、培训机构、教育院校、社区。

组织应建立、实施并保持程序，以识别相关方，并促其参与到与培训管理相关的已识别的议题中。与相关方的沟通应为一个**持续的过程**。组织应将促进相关方参与所产生的输出形成文件。

4.3 确定培训管理体系的范围

组织应确定培训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) 组织的部门、场所、岗位和人员范围。

范围应作为成文信息可获得。

4.4 培训管理体系及其过程

4.4.1 组织应按照本标准的要求，建立、实施、保持和持续改进培训管理体系，包括所需过程及其相互作用。

组织应确定培训管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用，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；

- f) 按照 6.1 的要求应对风险和机遇；
- g) 评价这些过程，实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果；
- h) 改进过程和培训管理体系。

4.4.2 在必要的范围和程度上，组织应：

- a) 保持成文信息以支持过程运行；
- b) 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，证实其在培训管理体系方面的领导作用和承诺：

- a) 对培训管理体系的有效性负责；
- b) 确保制定培训管理方针和目标，并与组织战略方向一致；
- c) 确保将培训管理体系要求融入组织的业务过程；
- d) 确保提供建立、实施、保持和改进培训管理体系所需的资源（包括经费、场地、师资、时间等）；
- e) 沟通有效的培训管理的重要性，构建学习型组织文化；
- f) 确保培训管理体系实现其预期结果（如提升能力、改进绩效）；
- g) 指导和支持人员为培训管理体系的有效性做出贡献；
- h) 推动持续改进；
- i) 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

5.2 方针

最高管理者应制定、实施和保持培训管理方针，方针应：

- a) 与组织的宗旨相适应；
- b) 为制定培训目标提供框架；
- c) 包括满足适用要求（如法规要求、顾客要求、岗位要求）的承诺；
- d) 包括持续改进培训管理体系的承诺；
- e) 包括“全员参与、学以致用、提升能力、支撑战略”的承诺。

方针应：

- 形成文件并可获得；
- 在组织内得到沟通；
- 适当时可为相关方所获取。

5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保组织内相关岗位的职责和权限得到分配和沟通。

最高管理者应**指定一名或多名管理者**（如人力资源负责人、培训经理），不论其是否负有其他职责，应使其具有以下方面的岗位、职责和权限：

- a) 确保培训管理体系符合本文件的要求；

- b) 向最高管理者报告培训管理体系的绩效，供其评审并作为持续改进的依据；
- c) 确保在整个组织内提高对培训管理重要性的意识；
- d) 协调与培训管理体系有关的内部和外部沟通。

同时，最高管理者应明确人力资源部门（或培训归口管理部门）、各业务部门在培训需求识别、培训实施和效果评价中的具体职责。

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4.1提及的因素和4.2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) 预防或减少不利影响（如培训效果不佳、资源浪费、关键岗位人员能力不足、合规风险）；
- c) 实现持续改进。

组织应建立并保持合规义务登记册，以识别和跟踪与培训相关的法律法规、标准及其他要求。

组织应策划：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 如何将措施纳入培训管理体系过程并实施；
- c) 如何评价这些措施的有效性。

6.2 培训目标及其实现的策划

组织应在相关职能（如人力资源、各业务部门）和层级上建立培训目标。

培训目标应：

- a) 与培训方针一致；
- b) 可测量（如果可行，如培训计划完成率、培训参与率、培训考核合格率、员工满意度、关键岗位持证上岗率）；
- c) 考虑适用的要求；
- d) 予以监视；
- e) 予以沟通；
- f) 视情况予以更新。

策划如何实现培训目标时，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

当组织确定需要对培训管理体系进行变更时（如组织重组、引入新业务/新技术、法律法规更新、培训方式重大调整），变更应系统地予以策划和实施。组织应考虑：

- a) 变更的目的及其潜在后果；
- b) 培训管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 职责和权限的分配或再分配。

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。

资源包括：人力资源（培训管理人员、内部讲师）、基础设施（培训教室、实训场地、设备、线上学习平台、信息化系统）、过程运行环境（适宜的学习环境、互动氛围）、监视和测量资源（考试系统、评估工具）、财务资源（培训专项经费）、技术资源（教材、课件、知识库）。

7.2 能力

组织应：

- a) 确定在其控制下工作的人员所需的能力，这些人员从事的工作可能影响培训管理体系绩效（如培训策划、教学实施、效果评估）；
- b) 基于适当的教育、培训或经验，确保这些人员具备所需能力；
- c) 适用时，采取措施获得所需的能力（如培训师的授课技巧、培训管理人员的体系知识），并评价所采取措施的有效性；
- d) 保留适当的成文信息作为能力的证据（如培训师资格证书、培训管理人员培训记录）。

注：内部讲师应具备相应的专业知识和教学能力。

7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员知晓：

- a) 培训方针；
- b) 相关的培训目标；
- c) 他们对培训管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；
- d) 不符合培训管理体系要求的后果；
- e) 在培训管理过程中个人的角色和职责（包括提出培训需求、参与培训、转化学习成果等）；
- f) 报告培训相关问题的程序。

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：

- a) 沟通什么（培训政策、培训计划、培训通知、培训结果、培训资源等）；
- b) 何时沟通（年度、季度、月度、培训前后、发生时）；
- c) 与谁沟通（内部员工、管理者、外部培训机构、监管部门等）；
- d) 如何沟通（会议、邮件、OA系统、公告、培训宣传等）；
- e) 谁来沟通（指定部门或负责人）。

组织应建立、实施和保持程序，以确保与员工、各部门就培训需求、计划和结果进行有效沟通。

7.5 成文信息

7.5.1 总则

组织的培训管理体系应包括：

- a) 本文件要求的成文信息（如培训手册、培训制度、培训计划、培训记录、评估报告等）；
- b) 组织确定的为确保培训管理体系有效性所必需的成文信息。

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（如文件编号、版本、标题）、格式以及评审和批准。

7.5.3 成文信息的控制

应控制培训管理体系所要求的成文信息，以确保：

- a) 在需要的场所和时间均可获得并适用；
- b) 予以妥善保护（如防止丢失、损坏、泄密）。

为控制成文信息，适用时，组织应关注下列活动：分发、访问、检索和使用；存储和防护（如电子备份、纸质归档）；变更控制；保留和处置（符合档案管理及法规要求）。

8. 运行

8.1 运行的策划和控制

组织应策划、实施和控制满足培训管理要求所需的全过程，并实施第6章所确定的措施。

组织应：

- a) 确定培训管理的工作要求；
- b) 建立下列内容的准则：
 1. 过程准则（如培训需求识别方法、培训评估标准、讲师选拔标准）；
 2. 培训工作的接收准则（如培训方案评审通过标准、培训结束条件）；
- c) 确定符合培训要求所需的资源；
- d) 按照准则实施过程控制；
- e) 在必要的范围和程度上，确定并保持、保留成文信息，以：

3. 确信过程已经按策划进行；
4. 证实培训管理工作符合要求。

8.2 培训需求识别

组织应制定并实施培训需求识别程序，系统地识别**组织层面、任务层面和个人层面**的培训需求。

- **组织层面**：基于战略目标、业务发展、组织变革、法律法规要求等进行需求分析。
- **任务层面**：基于岗位说明书、工作标准、操作规程、绩效要求等进行分析。
- **个人层面**：基于绩效评价结果、员工能力评估、职业生涯规划等进行需求分析。

培训需求识别应形成文件（如《年度培训需求调查分析报告》），作为制定培训计划的输入。组织应定期评审和更新培训需求的识别方法。

8.3 培训方案设计

基于确认的培训需求，组织应设计具体的培训方案。培训方案应至少包括：

- a) 培训目标（明确的、可衡量的学习成果）；
- b) 培训内容（知识、技能、态度等）；
- c) **制约条件**：依法规定的各种要求、组织确定的方针要求（包括与人力资源相关的要求）、财务考虑、时间和日程要求、接受培训人员的可用性和能力、培训资源的获得等；
- d) 培训方式（线上/线下、课堂讲授、实操演练、案例分析、导师制、轮岗等）及**选择准则**；
- e) 培训讲师（内部讲师或外部讲师，明确资格要求）；
- f) 培训对象、培训时间、培训地点；
- g) 培训预算；
- h) 考核方式（笔试、实操、答辩、观察等）；
- i) 效果评估计划（反应层、学习层、行为层、结果层）。

培训方案应根据组织需求和资源情况进行适当调整。组织应保留培训方案的成文信息。

8.4 培训实施

组织应按照批准的培训方案，安全、有序地实施培训活动。这应包括培训的策划、准备、实施、教学支持和过程记录，具体包括：

- a) **训前支持**：向培训提供者简要介绍有关信息（培训目的、学员背景等）；向学员简要介绍培训的性质和准备弥补的能力差距；确保培训双方能够有效接触；
- b) **现场管理**：签到、课堂纪律管理、教学互动支持、突发事件处理；
- c) **培训支持**：为培训双方提供有关的工具、设备、文件、软件或食宿；为学员提供恰当和充分的机会应用得到发展的能力；应培训者和（或）受培训人员双方要求就工作业绩给予反馈；
- d) **过程记录**：记录培训实施过程中的关键信息，如培训内容、参与人员、教学反馈等；
- e) **训后支持**：从学员中收集反馈信息；从培训者处收集反馈信息；向管理者和参与培训过程的人员提供反馈信息；
- f) **考核实施**：按照考核方案组织考试或评估。

组织应保留培训实施记录（如《培训签到表》、《培训日志》）作为培训实施的证据。

8.5 培训效果评价

组织应建立并实施培训效果评价程序，对培训活动进行多层次的评价，以确定培训是否达到了预期目标。评价应在短期和长期的基础上开展：

- **短期评价：**关注反应层和学习层。从学员中获得有关培训方式、所用资源以及培训中所获得的知识和技能的反馈信息。
 - 反应层评价：评估学员对培训内容、讲师、方式、环境等的满意度。
 - 学习层评价：评估学员对知识、技能的掌握程度。
- **长期评价：**关注行为层和结果层。对学员的工作业绩和生产率改进做出评价。
 - 行为层评价：评估学员将所学内容应用于实际工作的程度（通常在培训后一段时间进行）。
 - 结果层评价：评估培训对组织绩效产生的实际影响（如效率提升、质量改进、成本降低、客户满意度提升等）。

评价结果应作为改进培训质量和提升培训效果的输入。组织应保留培训效果评价的成文信息。

8.6 培训记录与档案管理

组织应建立培训记录和档案管理制度，确保培训相关的信息得到妥善保存和管理。

- **个人培训档案：**为每位员工建立个人培训档案，记录其接受的培训、考核结果、证书等。
- **培训项目档案：**将培训方案、实施记录、评估报告等按项目归档。
- **档案保存期限：**保存期限应满足法律法规、顾客要求和组织自身的需要。

组织应确保培训档案的完整性、准确性和安全性。

8.7 外部提供过程、产品和服务的控制

组织应确保外部提供的过程、产品和服务（如外聘讲师、外购培训课程、外包培训项目管理、外部培训机构的选择等）符合培训管理体系的要求。

组织应：

- a) 向外部供方明确培训要求（如课程目标、师资资质、交付成果、评估标准、保密要求）；
- b) 评价和选择外部供方，确保其具备满足培训要求的能力（基于资质、经验、信誉、价格等）；
- c) 与外部供方签订培训服务协议/合同，明确双方职责和义务；
- d) 对外部供方的培训绩效进行监视和评价。

9. 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

组织应确定：

- a) 需要监视和测量什么（如培训计划完成率、培训参与率、考核通过率、培训满意度、目标

完成度、培训预算执行率)；

- b) 适用的监视、测量、分析和评价的方法，以确保有效的结果；
- c) 确保用于监视与测量的资源（如考试系统、调查工具）的准确性；
- d) 何时实施监视和测量；
- e) 何时对监视和测量的结果进行分析和评价。

组织应评价培训管理体系的绩效和有效性，并保留适当的成文信息。

9.1.2 合规性评价

组织应根据法规要求（如《职业教育法》、《劳动法》中关于培训的规定）和相关方对培训的要求，建立、实施并保持程序，以定期评价组织对适用法律法规、标准及其他要求的遵守情况。合规性评价应至少每年进行一次，并保留合规性评价报告作为成文信息。

9.2 内部审核

组织应按策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关培训管理体系是否符合本文件要求，以及是否得到有效实施和保持的信息。

组织应：

- a) 策划、建立、实施和保持审核方案，包括频次、方法、职责、策划要求和报告；
- b) 规定每次审核的准则和范围；
- c) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性和公正性；
- d) 确保将审核结果报告给相关管理者；
- e) 及时采取必要的纠正和纠正措施。

9.3 管理评审

最高管理者应按策划的时间间隔评审组织的培训管理体系，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审应考虑：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与培训管理体系相关的内外部因素的变化（如战略调整、技术变革、法规更新）；
- c) 有关培训管理体系绩效和有效性的信息，包括趋势：
 - 1. 培训计划完成情况；
 - 2. 培训效果评价结果（各层级）；
 - 3. 员工能力和绩效提升情况；
 - 4. 外部供方（如培训机构、外聘讲师）的绩效评价；
 - 5. 审核结果；
 - 6. 目标的实现程度；
 - 7. 不合格及纠正措施；
 - 8. 合规性评价的结果；
 - 9. 资源充分性（经费、师资、设施）。
- d) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；

e) 改进的机会（包括引入新的培训技术、方法、工具等）。

管理评审的输出应包括与改进的机会、培训管理体系变更和资源需求相关的决定和措施。

10. 改进

10.1 不合格和纠正措施

当发生不合格（如培训计划未完成、培训效果不佳、培训记录不完整、违规操作）时，组织应：

a) 对不合格做出应对，并适用时：

1. 采取措施控制和纠正不合格；
2. 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，避免其再次发生或在其他场合发生：

3. 评审和分析不合格；
4. 确定不合格的原因；
5. 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) **推荐预防措施；**

f) 必要时，对培训管理体系进行更改。

组织应保留成文信息作为不合格性质和随后所采取措施的证据，以及纠正措施结果的证据。

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。

组织应考虑分析和评价的结果、管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会（如优化培训流程、引入线上学习平台、提升讲师水平、开发精品课程等），并将其作为变更管理的一部分加以实施。