



培训管理体系认证证书

证书编号：

统一社会信用代码：

建立的培训管理体系认证符合标准：

**GB/T 19025-2023 / ISO 10015: 2019、GBT 37709-2019、
ISO 21001-2025**

注册地址：

审核地址：

认证范围：

首次发证日期： 本次有效日期： 有效期至：

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询：1. 本机构网站（<http://www.bozrz.com>）2. 中国国家认监委官方网站（<http://www.cnca.gov.cn>）



签 发：



地址：浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话：0571-86821236 邮箱：bang_zheng@yeah.net



中华人民共和国国家标准

GB/T 19025—2023/ISO 10015:2019

代替 GB/T 19025—2001

质量管理 能力管理和人员发展指南

Quality management—Guidelines for competence management and
people development

(ISO 10015:2019, IDT)

2023-03-17 发布

2023-03-17 实施



国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 能力管理 2

 4.1 通则 2

 4.2 确定能力需求 2

 4.3 评估当前的能力和发展需求 3

5 能力管理和人员发展 3

 5.1 通则 3

 5.2 策划 3

 5.3 方案结构 3

 5.4 行动 4

 5.5 角色和职责 4

 5.6 评价能力管理和人员发展方案的影响 4

 5.7 确定未来的能力和人员发展需求 5

参考文献 6

前 言

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。

本文件代替 GB/T 19025—2001《质量管理 培训指南》，与 GB/T 19025—2001 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了范围，由培训指南扩展为能力管理和人员发展指南（见第1章，2001年版的第1章）；
- 增加了从组织、团队/小组、个人层面确定能力需求并策划、实施、评价能力管理和人员发展活动（见4.2、5.4、5.6）；
- 增加了考虑组织环境并采用基于风险的思维（见第4章）。

本文件等同采用 ISO 10015:2019《质量管理 能力管理和人员发展指南》。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国质量管理与质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国航空工业集团有限公司、方圆标志认证集团有限公司、北京菜市口百货股份有限公司、泸州老窖股份有限公司、北京机械设备研究所、北京遥感设备研究所、徐州工程机械集团有限公司、扬子江药业集团有限公司、湖南中联重科智能高空作业机械有限公司、新疆维吾尔自治区标准化研究院、桂林福达股份有限公司、江苏雄越石油机械设备制造有限公司、重庆市宇邦线缆有限公司、贵州茅台酒股份有限公司、无限极(中国)有限公司、北京擎重企业管理顾问事务有限公司、浙江吉利控股集团有限公司、广州汽车集团股份有限公司、和也健康科技有限公司、绍兴科艺标准技术咨询有限公司。

本文件主要起草人：张婧姝、谷艳君、耿金凤、张孔峰、王春利、王明、李晓辉、刘春光、张宁、张华清、徐开祥、任会礼、李瑜、黄斌、邱晨、贺洪威、王莉、刘伟德、张兵、陈杰、兰波、方志财、顾大正、杜锋彦。

本文件于2001年首次发布，本次为第一次修订。

引 言

人员对于组织来说是至关重要的。组织的绩效取决于在工作中如何使用人员的能力。组织、团队、小组和个人各层次的能力管理和人员发展是组织成功所需要的。

能力管理和人员发展明显相互关联：人员发展是能力管理的一部分，并且有能力的人员需要发展。这两个组成部分相互关联，并在许多方面不可分割。

运用策划的和系统的过程进行能力管理和人员发展，对帮助组织提高能力，满足战略方向和实现预期结果做出了重要贡献。能力管理在增强组织创造和交付价值的能力方面具有显著的重要性。

GB/T 19000 族标准(GB/T 19010~GB/T 19029 族标准是其中的一部分)所依据的质量管理原则强调有能力的人员以及促进成长和进一步发展的文化的重要性。

本文件提供了旨在帮助组织及其人员应对与能力管理和人员发展相关事项的指南。GB/T 19000 族质量管理体系或任何其他管理体系标准(如风险管理、环境管理)中只要出现需要对具备能力人员进行解释的引用条文，则可应用本文件。

本文件为帮助组织管理能力和培养人员提供了指南，图 1 概述了这方面的过程。

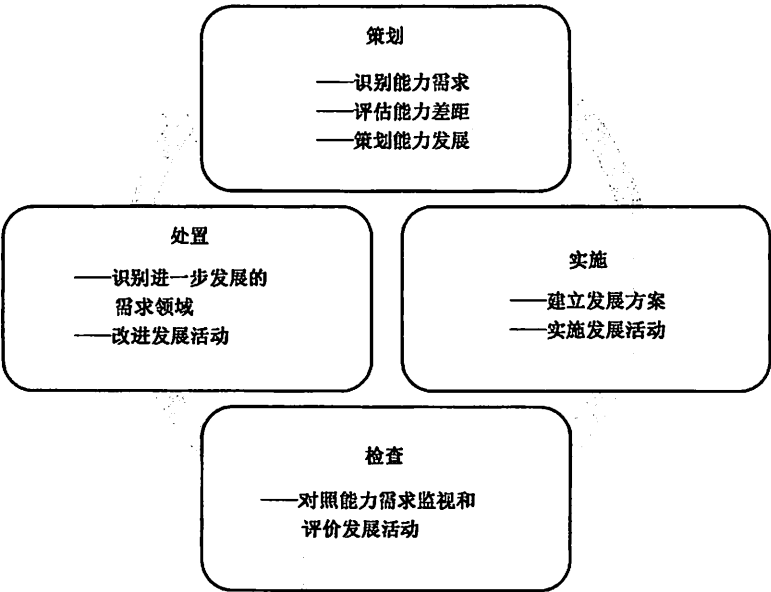


图 1 能力管理和人员发展的过程

质量管理 能力管理和人员发展指南

1 范围

本文件为组织提供了建立、实施、保持和改进能力管理和人员发展体系的指南,以积极影响与产品和服务的合格以及有关相关方的需求和期望有关的结果。

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。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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(ISO 9000:2015,IDT)

3 术语和定义

GB/T 19000—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

ISO 和 IEC 有关标准化的术语数据库的网址为:

——ISO 在线浏览平台:<http://www.iso.org/obp>

——IEC 电工百科:<http://www.electropedia.org/>

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。

[来源:GB/T 19000—2016,3.10.4,有修改,删除了注]

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:ISO 30401:2018,3.30]

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。

[来源:ISO 30401:2018,3.25,有修改,删除了注]

ISO21001-2018教育组织-教育组织管理体系-要求及 使用指南中文版

内容

前言

导言

1范围

2规范参考文献

3术语和定义

4组织的背景

4.1了解本组织及其背景

4.2了解有关各方的需要和期望

4.3确定教育组织管理制度的范围

4.4教育组织管理系统

5领导作用

5.1领导和承诺

5.1.1总则

5.1.2关注学习者和其他受益者

5.1.3特殊需要教育的额外要求

5.2政策

5.2.1制定政策

5.2.2沟通政策

5.3组织作用、责任和权力

6规划

6.1应对风险和机遇的措施

6.2教育组织目标和实现目标的规划

6.3变更的规划

7支助

- 7.1 资源
 - 7.1.1 总则
 - 7.1.2 人力资源
 - 7.1.3 设施
 - 7.1.4 教育过程运行的环境
 - 7.1.5 监测和衡量资源
 - 7.1.6 组织知识
- 7.2 能力
 - 7.2.1 总则
 - 7.2.2 特殊需要教育的额外要求
- 7.3 认识
- 7.4 交流
 - 7.4.1 总则
 - 7.4.2 交流目的
 - 7.4.3 沟通安排
- 7.5 文档信息
 - 7.5.1 总则
 - 7.5.2 创建和更新
 - 7.5.3 文件化信息的控制
- 8 运行
 - 8.1 业务规划和控制
 - 8.1.1 总则
 - 8.1.2 教育产品的具体操作规划和控制和服务
 - 8.1.3 特殊需要教育的额外要求
 - 8.2 教育产品和服务的要求
 - 8.2.1 确定对教育产品和服务的要求
 - 8.2.2 沟通教育产品和服务的要求

- 8.2.3教育产品和服务要求的变化
- 8.3教育产品和服务的设计和开发
 - 8.3.1总则
 - 8.3.2设计和开发规划
 - 8.3.3设计和开发输入
 - 8.3.4设计和开发控制
 - 8.3.5设计和开发输出
 - 8.3.6设计和开发的变化
- 8.4外部提供的过程、产品和服务的控制
 - 8.4.1总则
 - 8.4.2控制的类型和程度
 - 8.4.3外部提供者的信息
- 8.5提供教育产品和服务
 - 8.5.1教育产品和服务交付的控制
 - 8.5.2标识和可追溯性
 - 8.5.3属于有关各方的财产
 - 8.5.4保存
 - 8.5.5学习者数据的保护和透明度
 - 8.5.6教育产品和服务变化的控制
- 8.6教育产品和服务的销售
- 8.7教育不合格产出的控制
- 9业绩评价
 - 9.1监测、测量、分析和评价
 - 9.1.1总则
 - 9.1.2学习者、其他受益人和工作人员的满意度
 - 9.1.3其他监视和测量需要
 - 9.1.4监测，测量，分析和评价的方法
 - 9.1.5分析与评价



中华人民共和国国家标准

GB/T 37709—2019/ISO 29993:2017

非正规教育服务通则

General specification for learning services outside formal education

(ISO 29993:2017, Learning services outside formal education—
Service requirements, IDT)

2019-06-04 发布

2020-01-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务提供者提供的一般信息	3
5 方案编制	3
6 服务交付前提供的信息	3
7 需求分析	3
8 服务设计	4
9 为注册学员或顾客提供的服务信息	5
10 服务交付	5
10.1 服务人员	5
10.2 学习资料	5
10.3 学习环境	5
11 教学人员	6
12 学习评估	6
13 服务监控与评价	7
14 支付凭证	7
参考文献	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 29993:2017《非正规教育服务 服务要求》。

本标准作了以下编辑性修改：

——将标准名称改为《非正规教育服务通则》。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会(SAC/TC 443)提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、北京教育科学研究院、新航道(北京)管理咨询有限公司、北京积木世纪教育科技有限公司、台州市标准化研究院、台州市路桥区妇女联合会。

本标准主要起草人：侯非、曹俐莉、张毅、曾毅、陈璋、程永红、杨朔、韩燕、张雨辰、杨明、王娜娜、靳宗振、万福军、严君霞、刘琪、曹凌霞、刘易斯、黄远、郑娟尔、刘娜。

引 言

本标准从服务要素和服务交付出发,为高质量的非正规教育服务提供统一规范框架。

本标准结构反映了典型教育服务中学员和顾客的一系列具有代表性的经历,包括广告、在服务交付前提供的信息、需求分析、设计、评估与评价。

服务的设计和交付可能因具体条件发生变化,教育服务提供者(LSP)可建立管理体系,保持服务交付的一致性,以及与本标准的符合性。

非正规教育服务通则

1 范围

本标准规定了非正规教育服务的通用要求,适用于终身教育的所有形式(例如职业培训、企业外包或内部培训),包括由教育服务提供者(LSP)为学员以及代表学员购买服务的顾客所提供的所有服务。上述服务的主要特征是学习目标明确、服务可评价并包含与学员之间的互动。学习可以是面授形式,亦可以借助技术媒介实施,或两者混合。

若教育服务提供者是某组织的一部分,该组织亦提供教育服务之外的产品(例如商品和服务),本标准只适用于非正规教育服务。

本标准不专门针对学校、学院和大学所提供的正规教育体系内的教育服务进行规范,但上述组织可使用本标准作为自我评价的工具。

2 规范性引用文件

本标准无规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

注: ISO 和 IEC 标准化术语数据库地址如下:

ISO 在线浏览平台: <http://www.iso.org/ob>。

IEC Electropedia: <http://www.electropedia.org/>。

3.1

评估 assessment

收集相关数据,确定个体或群体学员(3.8)的学习(3.9)结果。

3.2

混合式学习 blended learning

不同学习(3.9)形式的结合。

注 1: 学习形式包括面授学习、信息技术辅助学习等。

注 2: 改写 ISO 29991:2014,定义 2.4。

3.3

能力 competence

获取知识和技能以达到预期目标的能力。

3.4

课程 curriculum

由教育服务提供者(3.13)编制的旨在明确目标、内容、学习资源(3.11)、学习(3.9)成果的学习计划。

3.5

评价 evaluation

系统收集各类信息[包括评估(3.1)与监控(3.14)结果]、明确教育服务(3.12)适用性的活动。



编号：BZ-MC-R-069
版本：A/1

杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd
培训管理体系认证实施规则

文件编号：	BZ-MC-R-069
版 本：	A/1
编 制：	
审 核：	
批 准：	
控制状态：	受控



编号: BZ-MC-R-069

版本: A/1

文件修订记录表

序号	发布日期	实施日期	修订内容摘要	版次	批准
1	2023-09-09	2023-09-09	新做成	A/0	
1	2025-07-15	2025-07-15	补充: ISO 21001:2018 《教育组织 教育组织管 理体系 要求及使用指 南》作为认证标准	A/1	



1 范围

为确保本机构、评审人员和认证人员依据 ISO 21001:2018《教育组织 教育组织管理体系 要求及使用指南》和 GB/T 19025-2023《质量管理 能力管理和人员发展指南》作为认证标准的要求,本规则规定了本机构培训管理体系的能力要求,对培训管理体系认证与审核的要求,以及提供认证服务过程中的一致性和公正性要求。一是帮助企业提升培训管理体系化的管理水平,二是通过培训管理体系认证是对组织培训管理体系的服务能力、服务过程和服务结果进行打分评级,有助于组织 在市场竞争中取得优势。

培训管理体系对于组织培训管理体系质量、团队能力和技术水平等进行标准化管理,使组织遵循系统化方法实现培训管理体系的持续改进,有助于组织提升培训管理体系质量和规范其服务过程,提升培训管理体系的效果和客户满意度。为确保培训管理体系审核的有效性,本规则规定的内容涉及审核过程、参与培训管理体系认证过程的人员能力要求、审核时间和多场所抽样,并明确了培训管理体系审核与认证的能力、认证相关活动的实施和管理要求等。

2 规范性引用文件

下列文件对于本规则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)适用于本规则。

CNAS-CC01 管理体系认证机构要求

GB/T 27000 合格评定词汇和通用原则

GB/T 19025-2023 质量管理 能力管理和人员发展指南

GB/T 37709-2019 非正规教育服务通则

ISO 21001:2018《教育组织 教育组织管理体系 要求及使用指南》

3 术语和定义

GB/T 27000、CNAS-CC01 和培训管理体系相关标准中界定的以及下列术语和定义适用于本规则。