

前 言

本标准 of 1994 版 GB/T 19000 系列标准之一。它与系列标准中的其他标准共同为使用者提供必要的指南。在本标准制定时,正值 GB/T 19000 系列标准中的主要标准由 1994 版修订为 2000 版之际,因此,本标准考虑了与新版标准的协调问题,以确保 GB/T 19000 系列标准的顺利过渡。

本标准等同采用 ISO 10015:1999《质量管理——培训指南》。

本标准的附录 A 是提示的附录。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(CSBTS/TC 151)提出并归口。

本标准由中国标准研究中心负责起草。

本标准起草单位:中国标准研究中心、中国合格评定国家认可中心、北京航空材料研究院、中国天辰化学工程公司。

本标准主要起草人:李镜、尹旭峰、赵宗勃、牛东波、贺书奎、乔悦生。

ISO 前言

国际标准化组织(ISO)是由各国标准化团体(ISO 成员团体)组成的世界性联合会。制定国际标准的工作通常由 ISO 的技术委员会完成,各成员团体若对某技术委员会确立的项目感兴趣,均有权参加该委员会的工作。与 ISO 保持联系的国际组织(官方的或非官方的)也可参加有关工作。在电工技术标准化方面,ISO 与国际电工委员会(IEC)保持密切合作关系。

国际标准遵照 ISO/IEC 导则第 3 部分给出的规则起草。

由技术委员会通过的国际标准草案提交各成员团体表决,需取得至少 75% 参加表决的成员团体的同意,才能作为国际标准正式发布。

本标准中的某些内容有可能涉及一些专利权问题,这一点应引起注意,ISO 不负责识别任何这样的专利权问题。

ISO 10015 是由 ISO/TC 176/SC 3 国际标准化组织/质量管理和质量保证技术委员会支持技术分委员会制定。

本标准的附录 A 仅是提示的附录。

ISO 引言

质量管理基本原则作为 ISO 9000 族标准 (ISO 10000 系列为其中的一部分) 的基础, 强调人力资源管理的重要性和适宜培训的必要性; 也认识到一个组织对其人力资源的承诺及其改进员工能力策略的证实, 通常为顾客所关注和重视。

在顾客的要求和期望正在不断提高的迅速变化着的市场环境中, 组织为了满足其对提供所要求质量的产品承诺, 其各层人员均应接受培训。

在涉及有关培训的问题时, 本标准为帮助组织及其人员提供了指南。它可适用于 ISO 9000 族质量保证和质量标准中凡要求指南来解释“教育”和“培训”的所有场合。本文所涉及到的“培训”包括所有类型的教育和培训。

一组织持续改进的目标, 包括其人员的业绩, 可能受到一些内外部因素包括市场、技术、革新和顾客及其他受益者要求诸方面变化的影响。这些变化可能要求组织分析其与能力有关的需求。图 1 给出了如何选择培训作为满足需求的一种有效方法。

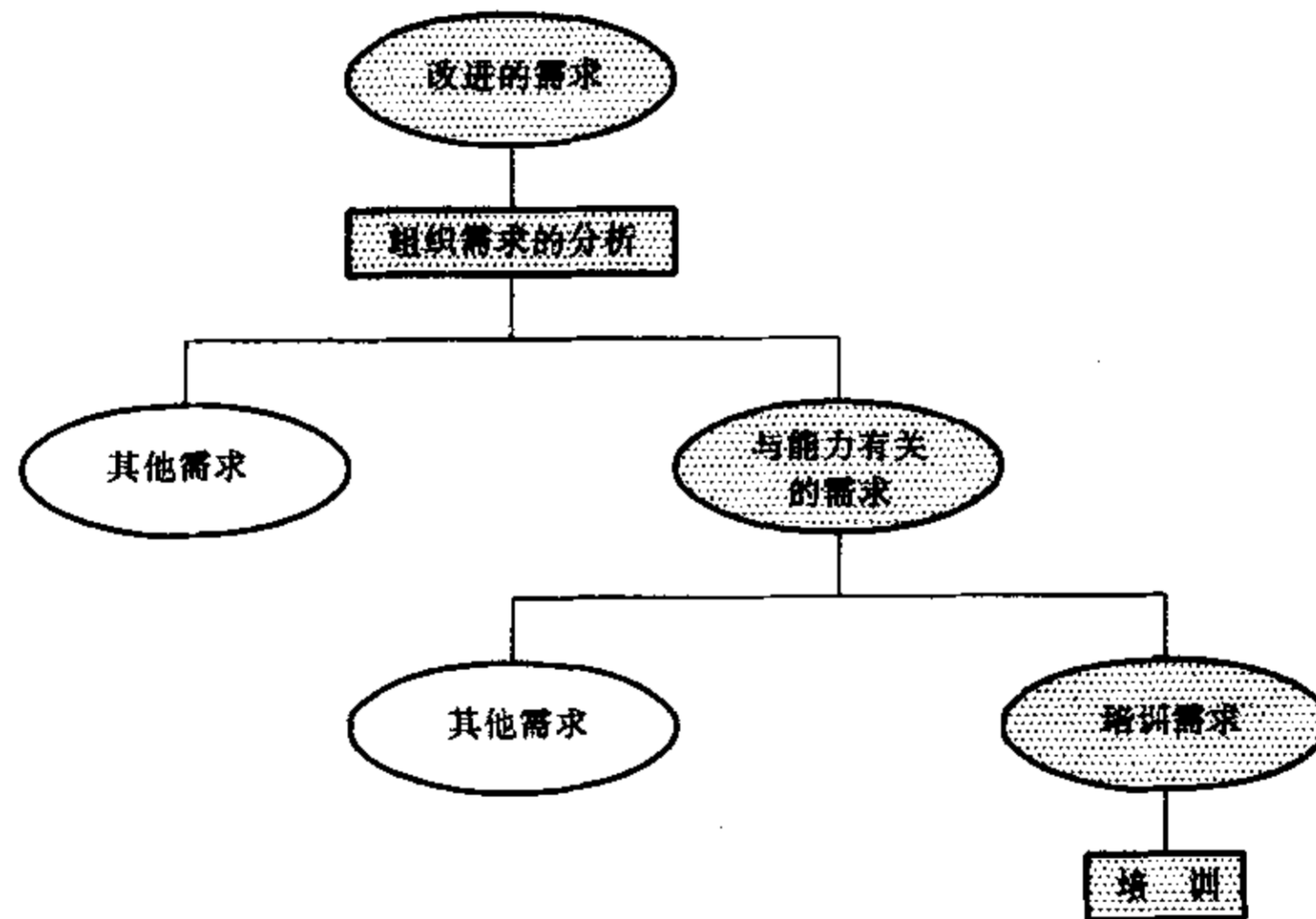


图 1 通过培训改进质量

本标准的作用是为帮助组织识别和分析培训需求、设计和策划培训、提供培训、评价培训结果并监视和改进培训过程提供指南以达到其目标。它强调培训对持续改进的贡献并试图帮助组织使其培训成为一项更加有效和高效的投资。

中华人民共和国国家标准

质量管理 培训指南

GB/T 19025—2001
idt ISO 10015:1999

Quality management—Guidelines for training

1 范围

本指南覆盖了影响组织提供产品的质量的培训战略和体系的开发、实施、保持和改进。

本标准适用于任何类型的组织。

本标准不拟用于合同、法规或认证。

本标准不对 ISO 9000 系列标准的要求做添加、更改或修改。

本标准不拟用于培训提供者向其他组织提供的服务。

注：培训提供者参考的主要标准是 GB/T 19004.2—1994《质量管理和质量体系要素 第2部分：服务指南》，直至由 GB/T 19004—2000 替代。

当培训提供者针对他们内部人员的培训需求时，可以使用本标准。

2 引用标准

下列标准所包含的条文，通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时，所示版本均为有效。所有标准都会被修订，使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证 术语^①(idt ISO 8402:1994)

3 定义

本标准采用 GB/T 6583 的定义及下述定义。

3.1 能力 competence

在工作中，知识、技能的应用和行为表现

3.2 培训 training

提供和开发知识、技能和行为方式以满足要求的过程。

4 培训指南

4.1 培训：四阶段过程

4.1.1 总则

经策划的、系统的培训过程能够在帮助组织改进其能力并满足其质量目标方面做出重要贡献。

这个培训过程如图 2 所示。

为便于理解本标准并清楚地区分指南和表述指南的过程模式，附录 A 的表 A1 至 A5 中给出了过程模式。

为了选择和实施培训，以弥补所要求的与现有的能力之间的差距，管理者应监视下列阶段：

- a) 确定培训需求；
- b) 设计和策划培训；
- c) 提供培训；

^① 已修订为 GB/T 19000—2000(idt ISO 9000:2000)。

d) 评价培训结果。

如图所示,一个阶段的输出将为下一个阶段提供输入。

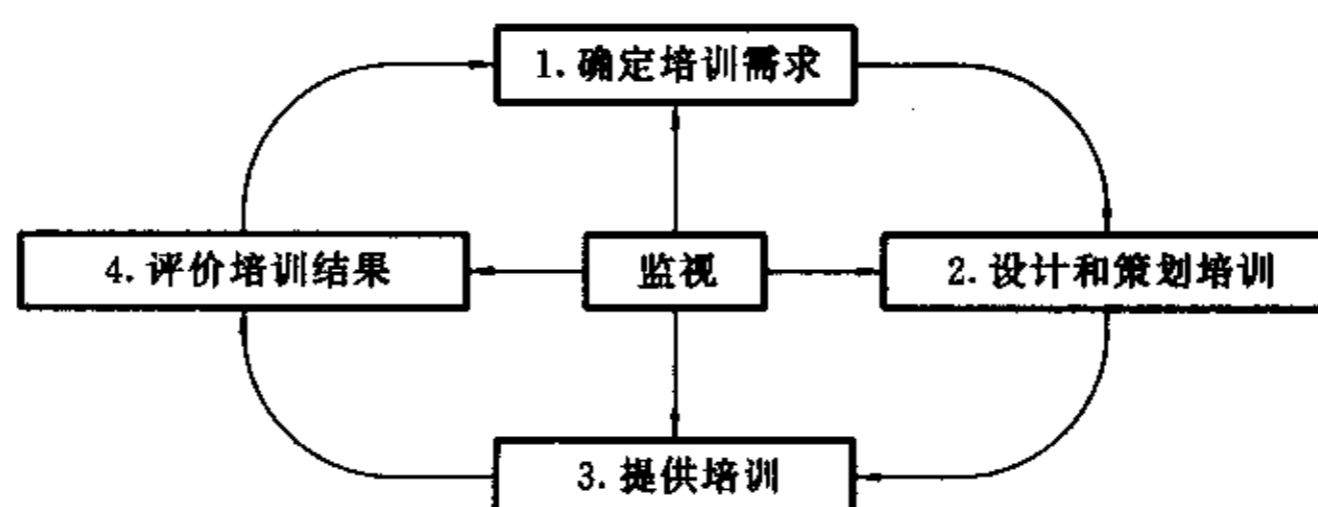


图 2 培训循环

4.1.2 有关培训的产品和服务的采购

管理者应确定是否及何时对有关培训过程各阶段的产品和服务的内外部采购和选用,并进行监视(见表 A1 至 A5)。

例如:一些组织可能会发现利用外部专家进行培训需求分析的益处。

4.1.3 人员参与

将接受培训的人员适当的参与作为培训过程的一部分,可使受训人员增强过程的责任感,从而使他们为确保成功而能承担更多的职责。

4.2 确定培训需求

4.2.1 总则

如引言中图 1 所示,培训过程应在已完成了组织需求分析并已就有关能力的问题形成记录后开始进行。

组织应确定影响产品质量的每项工作的能力需求,评价进行该项工作的人员的能力,并制定计划以弥补可能存在的任何能力方面的差距。

需求的确定应建立在对组织当前的和预期的需求与其人员的现有能力相比较和分析的基础上。

本阶段的目的应是:

- a) 确定现有的和要求的之间的差距;
- b) 确定由于员工现有能力与工作所要求的能力不匹配所需要的培训;
- c) 将规定的培训需求形成文件。

组织应进行现有的和要求的之间的差距分析,以确定差距是否能通过培训弥补或是否可能需要其他措施(见表 A1)。

4.2.2 确定组织的需求

当开始进行培训时,组织应考虑将其质量和培训方针、质量管理要求、资源管理和过程设计作为 4.2 的输入,以确保所要求的培训能够为满足组织的需求而开展。

4.2.3 确定和分析能力要求

能力要求应形成文件。可定期或当需要分配工作和评价业绩时评审这种文件。

关系到组织的战略目标和质量目标(包括人员能力需求)的组织未来需求的确定,可依据各种内外部资料。例如:

- 影响工作过程或组织提供的产品性质的组织或技术的变化;
- 从过去或当前的培训过程中记录的资料;
- 组织的人员完成规定任务的能力评估;
- 人员的调整或季节性波动记录,包括临时人员;
- 为完成具体的任务所需要的内部或外部认证;

- 为寻求对组织目标有贡献的员工个人发展机会的要求；
- 由于顾客抱怨或不合格报告引起的过程评审和纠正措施的结果；
- 影响组织及组织的活动和资源的法规、规章、标准和导则；
- 市场调查识别或预测的新的顾客要求。

4.2.4 评审能力

对表明每个过程所要求的能力和每个员工所具有的能力的记录应定期评审。

评审能力使用的方法可包括：

- 与员工、管理人员或经理面谈和(或)问卷调查；
- 观察；
- 小组讨论；
- 相关专家的介入。

评审与工作要求和工作表现有关。

4.2.5 确定能力差距

对现有能力与相应要求进行比较以确定并记录能力差距。

4.2.6 识别解决办法以弥补能力差距

弥补能力差距的解决办法是通过培训或组织的其他活动,如重新设计过程;补充经过充分培训的人员;将工作外包;改进其他资源;轮岗或修改工作程序。

4.2.7 为培训需求确定说明

当选择以培训作为弥补能力差距的方法后,应规定培训需求并形成文件。

培训需求说明应将培训的目标和预期结果形成文件。培训需求说明的输入应由通过 4.2.3 找出的能力要求、以前培训的结果、当前的能力差距和纠正措施要求来提供。

这个文件应成为培训计划的一部分,并应包括组织目标的记录。这些组织目标被考虑作为设计和策划培训及监视培训过程的输入。

4.3 设计和策划培训

4.3.1 总则

设计和策划阶段为培训计划提供了基础。

本阶段包括：

- a) 针对在 4.2.5 中识别的能力差距所应采取的措施的设计和策划；
- b) 为评价培训结果和监视培训过程确定准则(见 4.5 条、第 5 章和表 A2)。

4.3.2 确定制约条件

确定并列出具有限制培训过程的项目。

这些项目可包括：

- 依法规定的各种要求；
- 组织确定的方针要求;包括那些与人力资源有关的要求；
- 财务考虑；
- 时间和日程要求；
- 接受培训人员的可用性、积极性和能力；
- 某些因素,如能否获得进行培训的内部资源或声誉好的培训提供者；
- 任何其他可用资源的制约条件。

这些制约条件被用于选择培训方式(4.3.3)和培训提供者(4.3.5)及培训计划的编制(4.3.4)。

4.3.3 培训方式和选择准则

应列出满足培训需求的各种可能的培训方式。适当的培训形式将依据所列出的资源,制约条件和目标而定。

培训方式可包括：

- 现场的或非现场的课程和专题研讨会；
- 学徒；
- 在工作中接受辅导和建议；
- 自学；
- 远程学习。

适当的方式或这些方式的组合的选择准则应予以确定并形成文件。

这些可包括：

- 时间和地点；
- 设施；
- 费用；
- 培训目标；
- 学员情况〔如：当前的或计划的职业身份，特长和(或)经历，参加者的最大数量〕；
- 培训持续的时间和实施的顺序；
- 评定、评价和证书的形式。

4.3.4 培训计划

应制定培训计划，以便与可能的培训承办者协商具体培训各过程的事宜，如具体培训内容。

培训计划有助于明确的理解组织的需求、培训要求和培训目标。目标确定了受培训人员可实现的培训结果。

培训目标应建立在针对培训需求而在培训计划中所规定要达到的预期能力的基础上，以确保培训的有效提供，并创造通畅和公开的交流。

培训计划应考虑下述方面：

- a) 组织的目标和要求；
- b) 培训需求说明；
- c) 培训目标；
- d) 学员(接受培训人员的有关情况)；
- e) 培训方式和内容概要；
- f) 日程安排，如持续时间，日期和重要的阶段；
- g) 资源要求，如培训材料和教职人员；
- h) 财务要求；
- i) 为评价培训结果制定准则和方法以测量下述方面：
 - 学员的满意程度；
 - 学员的知识、技能和行为方式的收获；
 - 学员在工作中的业绩；
 - 学员的领导的满意程度；
 - 对学员组织的影响；
 - 监视培训过程的程序(见条款 5)。

4.3.5 选择培训提供者

任何可能的内外部的培训提供者在被选择提供培训之前应受到严格的审查。这个审查可包括提供者的书面信息(如有关目录、情况介绍)和评价报告。审查应依据培训计划和已知的制约条件来进行。

选择应记录在为培训过程规定了主办者、任务和职责的协议或正式合同中。

4.4 提供培训

4.4.1 总则

为提供培训而开展在培训计划内所有规定的活动是培训提供者的职责。

然而,组织也应提供必要的资源以保证培训提供者的服务,其支持和促进培训的作用还包括:

- 支持培训者与受培训者双方;
- 监视培训质量。

注:培训者是应用培训方法的人。

组织可以在监视培训提供者为培训提供者提供支持(见条款 5)。

这些活动的成功受到组织、培训提供者和学员之间相互作用的效果的影响。

下述分条款的目的是为组织如何开展这些活动提供指南(见表 A.3)。

4.4.2 提供支持

4.4.2.1 培训前支持

培训前支持可包括下述活动:

- 向培训提供者简要介绍有关的信息(见 4.2);
- 向学员简要介绍培训的性质和准备弥补的能力差距;
- 使培训双方能够接触。

4.4.2.2 培训支持

培训支持可包括下述活动:

- 为培训双方提供有关的工具、设备、文件、软件或食宿;
- 为学员提供恰当的和充分的机会以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。

4.4.2.3 培训后支持

培训后支持可包括下述活动:

- 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。

4.5 评价培训结果

4.5.1 总则

评价的目的是确认组织目标和培训目标已经实现,即培训是有效的。

培训结果的评价输入是培训需求说明和培训计划,以及培训实施记录。

当学员在工作中被观察和考验前,培训的结果常常不能被充分的分析和证实。

在学员已完成培训后规定的期间内,组织的管理者应确保进行评价以验证其能力所达到的水平。

评价应在短期和长期的基础上开展:

——在短期方面,应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饋信息;

——在长期方面,应对学员的工作业绩和生产率改进做出评价。

评价应根据已制定的准则进行(见 4.3.4)。

评价过程应包括收集资料和准备对监视过程提供输入的评价报告(见表 A4)。

4.5.2 收集资料并准备评价报告

评价报告可包括下述方面内容:

- 培训需求说明;
- 评价准则和对评价来源、方法和日程的说明;
- 分析收集的资料并阐明结果;
- 评审培训费用;
- 结论和改进建议。

不合格的发生可能需要纠正措施程序。

应在培训记录中表明培训的完成。

5 培训过程的监视和改进

5.1 总则

监视的主要目的是确保作为组织的质量体系的一部分的培训过程按要求进行管理和实施,以便提供在满足组织的培训要求方面过程是有效的客观证据。监视包括评审整个培训过程的四阶段中的每个阶段(见图 2)。

监视应由有能力的人员依据组织形成文件的程序进行。如可能,这些人员应独立于被监视对象。监视的方式可包括:磋商、观察和资料收集。在培训计划阶段,方式应已确定(见 4.3.4)。

监视对于提高培训过程的有效性是一个有价值的工具(见表 A5)。

5.2 培训过程的确认

监视输入可包括培训过程中各个阶段的全部记录。根据这些记录,可完成不同阶段的评审以发现不合格问题并采取纠正和预防措施。可持续收集这些输入以提供培训过程确认的基础,并为改进提出建议。

如果遵照程序并满足规定的要求,则应更新人员的能力记录以反映这种增加的合格证明。

如果未遵照程序而满足要求,则应修改程序并更新人员的能力记录以反映这种增加的合格证明。

如果遵照程序而要求未满足,则可能需要采取纠正措施以改进培训过程或制定一个适当的非培训方式的解决办法。

总之,培训过程的评审应为改进培训过程的各个阶段的有效性寻求各种机会。

所进行的各种监督和评价活动,获得的结果及策划的措施的适当记录应予以保持。

附 录 A
(提示的附录)
表

表 A1 确定培训需求(4.2)

输 入	过 程	输 出	记 录
确定组织的需求(4.2.2)			
质量方针 培训方针 质量管理要求 资源管理 过程设计	当开始培训时 对全部输入的 考虑	开始实施培训 过程的决定	开始实施培训 过程的决定
确定和分析能力要求(4.2.3)			
影响工作过程或组织提供的产品性质的组织或技术的变化 从过去或当前的培训过程中记录的资料 组织的人员完成规定任务的能力评估 人员的调整或季节性波动记录,包括临时人员 为完成具体的任务所需要的内部或外部认证 为寻求对组织目标有贡献的员工个人发展机会的要求 由于顾客抱怨或不合格报告引起的过程评审和纠正措施的结果 影响组织及组织的活动和资源的法规、规章、标准和导则 市场调查识别或预测的新的顾客要求	将能力要求形 成文件	能力要求	能力要求清单
评审能力(4.2.4)			
能力记录 工作要求和工作表现资料来自于 ——与员工、管理人员或经理面谈和(或)问卷调查 ——观察 ——小组讨论 ——相关专家的介入	评审现有能力	了解的现有能 力	现有能力清单
确定能力差距(4.2.5)			
要求的能力及现有能力清单	确定能力差距	了解的能力差距	能力差距清单
识别解决办法以弥补能力差距(4.2.6)			
能力差距清单	识别和选择培 训作为 一种解决办法	选择作为一种 解决办法的培 训	选择作为一种 解决办法的培 训
为培训需求确定说明(4.2.7)			
能力要求清单 能力差距清单 以前培训的结果 纠正措施的要求	将培训目标和 预期的培训结 果形成文件	培训需求说明	培训需求说明 文件

表 A2 设计和策划培训(4.3)

输 入	过 程	输 出	记 录
确定制约条件(4.3.2)			
规章要求 方针要求 财务考虑 时间和日程要求;能否获得培训资源和声誉好的培训提供者 接受培训人员的可用性、积极性和能力 其他后勤因素	识别制约条件	了解的培训中的制约条件	制约条件清单
培训方式和选择准则(4.3.3)			
培训需求说明 资源、制约条件和目标清单 可供选择的培训方式清单 用于选择培训方式的准则	识别培训方式	了解的培训方式	培训方式清单
培训计划(4.3.4)			
组织的目标和要求 培训需求说明 培训目标 接受培训人员的有关情况 培训方式和内容概要 日程安排 资源和财务要求 用于评价培训结果的准则 监视程序	确定培训计划	培训计划	培训计划文件
选择培训提供者(4.3.5)			
可能的培训承办者的书面信息 评价报告 培训计划 识别的制约条件	选择培训提供者	识别的培训提供者	为培训过程规定主办者、任务和职责的协议或正式合同

表 A3 提供培训(4.4)

输 入	过 程	输 出	记 录
提供支持(4.4.2)			
培训前支持(4.4.2.1)			
培训需求说明 能力差距清单 培训计划	向培训双方作简要介绍	简要介绍报告	培训前简要介绍报告
培训支持(4.4.2.2)			
工具、设备、文件、软件或食宿 应用能力的机会 反馈工作业绩的机会	向培训双方提供培训支持	培训支持报告	培训支持报告

表 A3 (完)

输 入	过 程	输 出	记 录
培训后支持(4.4.2.3)			
培训前简要介绍报告 培训支持报告	从培训双方获得反馈信息 向管理者和其他参与培训过程的人员提供反馈信息	反馈信息报告	培训结束反馈信息报告

表 A4 评价培训结果(4.5)

输 入	过 程	输 出	记 录
收集资料并准备评价报告(4.5.2)			
培训需求说明 培训计划 来自培训提供过程的记录	收集资料并依据制定的准则进行评价 分析资料并阐明结果 预算的评审 验证达到的规定能力 建议纠正措施	评价报告	评价报告 培训记录

表 A5 培训过程的监视和改进(第 5 章)

输 入	过 程	输 出	记 录
培训过程的确认(5.2)			
开始培训的決定 要求的和现有的能力清单 能力差距清单 培训需求说明 培训计划 为培训过程规定主办者和职责的协议或正式合同 来自培训提供过程的记录 评价报告	通过磋商、观察和资料收集,提供培训过程在满足组织的培训要求方面是有效的客观证据 为纠正和预防措施识别不合格问题	监视报告	监视报告 纠正或预防措施的要求