

ICS 03.120.10
A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 19025—2001
idt ISO 10015:1999

质量管理 培训指南

Quality management—Guidelines for training

2001-03-20 发布

2001-09-01 实施

国家质量技术监督局 发布

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 保持联系的各国际组织(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。

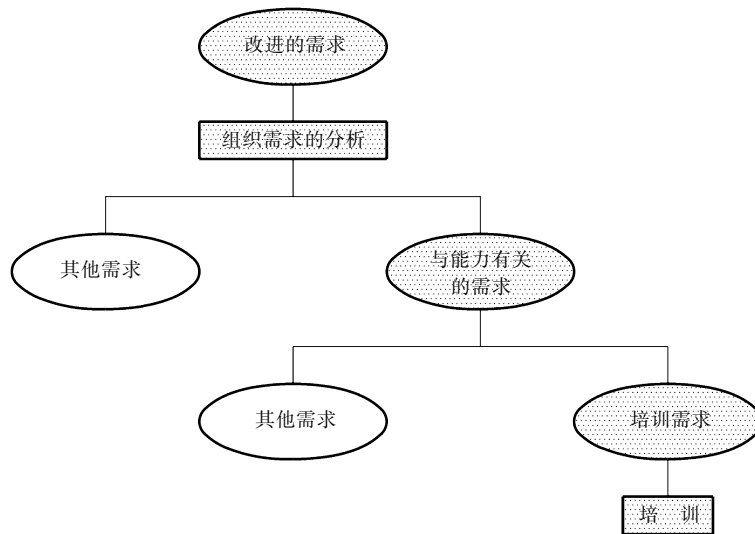


图 1 通过培训改进质量

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)。