



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和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所有限公司、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，且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。

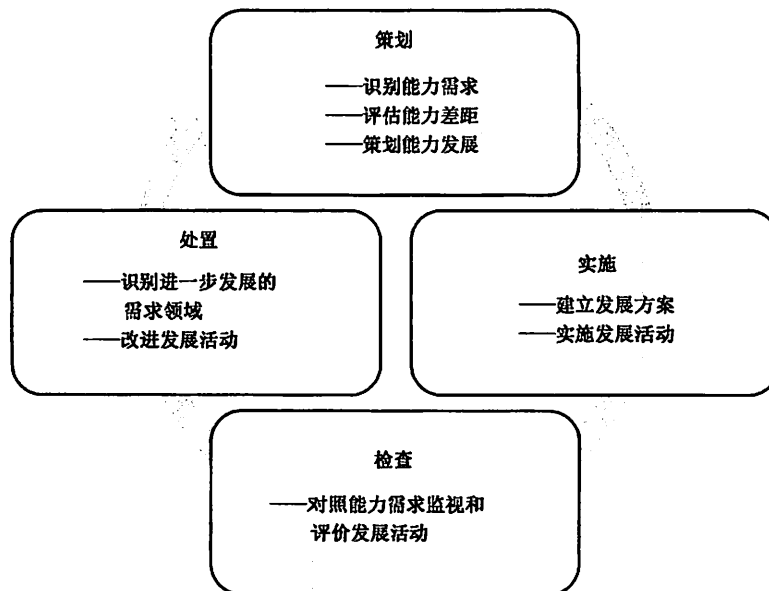


图 1 能力管理和人员发展的过程

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]

4 能力管理

4.1 通则

在考虑能力需求时,组织宜确定在组织、团队、小组和个人层面实现预期结果所需的能力,需要考虑到:

- a) 组织的环境:外部/内部因素的变化以及对能力需求有重大影响的有关相关方的需求和期望;
- b) 能力不足对管理体系的过程和有效性的潜在影响;
- c) 对与履行特定角色有关的个人能力水平的认识;
- d) 在设计与工作有关的职能、过程和体系方面利用现有特定能力的机会。

能力管理宜考虑组织的所有过程、职能和层次。确定所需能力,宜首先评价当前的能力水平,包括任何限制,适当时保留关于特定能力需求的成文信息。组织宜按策划的时间间隔并根据其环境的变化确定其能力需求。

组织可选择使用外部供方实施任何活动,包括进行分析以确定能力需求和评估当前的能力水平,如本文件所述。如果组织使用外部供方,宜确保对活动进行适当的监视和评价。

4.2 确定能力需求

4.2.1 组织能力

能力受组织环境的直接影响。

在确定所需能力的类型和水平时,组织宜考虑,例如:

- a) 外部因素(例如,法律法规要求、技术进步);
- b) 内部因素(例如,使命、愿景、战略目标,组织的价值观和文化、活动或服务范围、资源可获取性、组织知识);
- c) 有关相关方的需求和期望(例如,监管方、顾客、社会)。

适当时,宜保持和/或保留成文信息,以支持和证明:

——能力需求:

- 与该组织有关的组织能力需求;
- 团队能力需求(已组建的团队或非正式的小组培训成果);
- 个人能力需求(资格、绩效/考核结果);

——发展方案和其他新活动;

——评价能力发展和相关行动的影响。

4.2.2 团队或小组能力

在组织内,不同的团队或小组将根据其开展的活动和预期的结果需要不同的能力。

在确定不同的团队或小组需求时,组织宜考虑:

- a) 领导作用;
- b) 团队或小组目标和预期结果;
- c) 活动、过程和体系;
- d) 团队或小组的结构:层级、人数、角色和职责;
- e) 团队或小组文化以及合作、协作和尊重的能力。

4.2.3 个人能力

宜在组织的各层次确定个人能力要求,以确保每个不同的角色或职能是有效的。