



Q/SHHWD

华威达认证（上海）有限公司 企业标准

Q/SHHWD 0001-2026

培训管理体系 要求

2026-01-15发布

2026-01-15实施

华威达认证（上海）有限公司 发布

目 录

前 言	II
1 本标准适用范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织环境	2
4.1 理解组织及其环境	2
4.2 理解相关方的需求和期望	2
4.3 确定培训管理体系的范围	2
4.4 培训管理体系及其过程	3
5 领导作用	3
5.1 领导作用和承诺	3
5.2 方针	3
5.3 组织内的角色、职责和权限	4
6 策划	4
6.1 应对风险和机遇的措施	4
6.2 培训目标及其实现的策划	4
6.3 变更的策划	5
7 支持	5
7.1 培训资源	5
7.2 教学资源	5
7.3 质量意识	6
7.4 沟通	6
7.5 成文信息	6
8 运行	7
8.1 课程及培训方案	7
8.2 培训设计	7
8.3 招生咨询	8
8.4 培训交付	9
8.5 投诉反馈	10
8.6 外部提供过程、产品和服务的控制	10
9 培训评价	11
9.1 监视、测量、分析和评价	11
9.2 内部审核	12
9.3 管理评审	12
10 持续改进	13

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的机构和起草规则》的规则起草。本标准要求依据GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015《质量管理体系 要求》结合培训管理特点编制而成，做为HWD开展培训管理体系认证依据。

本文件起草单位：华威达认证（上海）有限公司。

归口单位：华威达认证（上海）有限公司。

本文件主要起草人：吴文杰、袁英、吴永琪。

培训管理体系 要求

1 本标准适用范围

本标准给出了培训管理体系的基本要求。

适用于华威达开展培训管理体系认证及培训机构管理控制和第二方审核。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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 19001-2016《质量管理体系 要求》

GB/T 19025-2023《质量管理 能力管理和人员发展指南》

3 术语和定义

3.1 学习

获取知识、行为、技能、价值观、偏好或理解的过程。

3.2 学员

参加技术培训学习的人员。

3.3 培训提供者

提供技术培训的组织或个人。

3.4 顾客

代表学员购买技术培训。为其提供财务或者其他支持或从学习的预期成果中受益的组织或个人。

3.5 利益相关方

与技术培训的管理、结果或/和相关过程有直接或间接管理的个人、群体或组织。

3.6 培训师资

为学员提供培训，旨在帮助其学习的人员。

注：教学人员通常亦称为教师、培训师、教练、辅导员或指导师。

3.7 培训支持人员

为培训师资和学员提供支持的人员。如教学辅导人员、管理人员、班主任等。

3.8 培训环境

普通教室、多媒体教室、训练场、实训室以及其他用于培训的实体或虚拟空间。

3.9 培训资源

培训提供者为了有效促进学习所配给的资料、环境、人力资源、信息、网络远程教育平台以及其他资源。

3.10 课程

旨在明确目标、内容、学习资源、学习成果的培训计划。

3.11 远程培训

培训提供者利用互联网、局域网等现代信息技术向学员提供的技术培训服务。

3.12 培训方案

培训提供者制定的与课程相关的培训计划，包括目的、内容、培训结果、培训方式和评价程序等。

3.13 培训大纲

指在进行培训前制定的详细描述培训内容和目的的文件，通常包含课程目标、教学内容、教学方法、考核评价等关键要素。

3.14 学员手册

是培训活动中为学员设计的系统性指导文件，用于明确培训目标、内容及管理规范。

3.15 教师手册

是为教师群体编制的系统性指导文件，主要用于规范教学行为、明确职责要求及提供教学支持。

3.16 实践机构

是指与培训提供者有培训合作关系，支持其提供实践培训的机构。

3.17 顾客满意度

学员和顾客对技术培训的实际感受值与期望之间的匹配程度。

4 组织环境

4.1 理解组织及其环境

组织应确定与其培训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。

组织应对这些内部和外部因素的相关信息监视和评审。

注 1：这些因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。

注 2：考虑来自于国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素，有助于理解外部环境。

注 3：考虑组织的价值观、文化、知识和绩效等相关因素，有助于理解内部环境。

4.2 理解相关方的需求和期望

由于相关方对组织稳定提供符合顾客要求及适用法律法规要求的培训的能力具有影响或潜在影响，因此，组织应确定：

a) 与培训管理体系有关的相关方；

b) 与培训管理体系有关的相关方的要求。

组织应监视和评审这些相关方的信息及其相关要求。

4.3 确定培训管理体系的范围

组织应明确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) 组织的培训课程及活动。

如果本标准的全部要求适用于组织确定的培训管理体系范围，组织应实施本标准的全部要求。组织的培训管理体系范围应作为成文信息，可获得并得到保持。该范围应描述所覆盖的培训类型，如果组织确定本标准的某些要求不适用于其培训管理体系范围，应说明理由。只有所确定的不适用的要求不影响组织确保其培训的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，方可声称符合本标准的要求。

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 and 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) 保留成文信息以确证其过程按策划进行。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

最高管理者应通过以下方面，证实其对培训管理体系的领导作用和承诺：

- a) 对培训管理体系的有效性负责；
- b) 确保制定培训管理体系的方针和目标，并与组织环境相适应，与战略方向相一致；
- c) 确保培训管理体系要求融入组织的业务过程；
- d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；
- e) 确保培训管理体系所需的资源是可获得的；
- f) 沟通有效的培训管理和符合培训管理体系要求的重要性；
- g) 确保培训管理体系实现预期结果；
- h) 促使人员积极参与、指导和支持他们为培训管理体系的有效性作出贡献；
- i) 推动改进；
- j) 支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

注：本标准使用的“业务”一词可广义地理解为涉及组织存在目的的核心活动，无论是公营、私营、营利或非营利组织。

5.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应通过确保以下方面，证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺：

- a) 确定、理解并持续地满足顾客要求以及适用的法律法规要求；
- b) 确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响培训质量以及增强顾客满意能力；
- c) 始终致力于增强顾客满意。

5.2 方针

5.2.1 制定培训方针

最高管理者应制定、实施和保持培训方针，培训方针应：

- a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；
- b) 为建立培训目标提供框架；

- c) 包括满足适用要求的承诺;
- d) 包括持续改进培训管理体系的承诺。

5.2.2 沟通培训方针

培训方针应:

- a) 可获取并保持成文信息
- b) 在组织内得到沟通、理解和应用;
- c) 适宜时, 可为有关相关方所获取。

5.3 组织内的角色、职责和权限

最高管理者应确保组织内相关角色的职责、权限得到分配、沟通和理解。

最高管理者应分配职责和权限, 以:

- a) 确保培训管理体系符合本标准的要求;
- b) 确保各过程获得其预期输出;
- c) 报告质量管理体系的绩效及其改进机会 (见 10.1), 特别是向最高管理者报告;
- d) 确保在整个组织推动以顾客为关注焦点;
- e) 确保在策划和实施培训管理体系变更时保持其完整性。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 在策划培训管理体系时, 组织应考虑到 4.1 所提及的因素和 4.2 所提及的要求, 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) 增强有利影响;
- c) 预防或减少不利影响;
- d) 实现改进。

6.1.2 组织应策划:

- a) 应对这些风险和机遇的措施;
- b) 如何:
 - 1) 在培训管理体系过程中整合并实施这些措施 (见 4.4);
 - 2) 评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对培训服务符合性的潜在影响相适应。

注 1: 通过信息充分的决策, 应对风险可选择规避风险, 为寻求机遇承担风险, 消除风险源, 改变风险的可能性和后果, 分担风险, 或保留风险。

注 2: 机遇可能导致采用新实践, 推出新培训服务, 开辟新市场, 赢得新客户, 建立合作伙伴关系, 利用新技术和其他可行之处, 以应对组织或其顾客的需求。

6.2 培训目标及其实现的策划

6.2.1 组织应对相关职能、层次和培训管理体系所需的过程设定培训目标。

培训目标应:

- a) 与培训方针保持一致;
- b) 可测量;
- c) 考虑适用的要求;
- d) 与合格的培训课程以及增强顾客满意相关;
- e) 予以监视;

f) 予以沟通;

g) 适时更新。

组织应保持有关培训目标的成文信息。

6.2.2 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，变更应按所策划的方式实施（见 4.4）。

组织应考虑到：

a) 变更目的及其潜在后果；

b) 培训管理体系的完整性；

c) 资源的可获得性；

d) 责任和权限的分配或再分配。

7 支持

7.1 培训资源

7.1.1 培训机构资质

培训提供者提供技术培训服务应具有下列资质：

a) 依法取得法律地位；

b) 应有培训活动相适应的经营范围；

c) 有许可或备案要求的应取得相应的许可证明或备案证明。

7.1.2 人员

组织应确定并提供所需的培训活动和管理的的人员，以有效实施培训管理体系，并运行和控制其过程。

7.2 教学资源

7.2.1 教学人员

教学人员应具有职业道德和教学能力，并应符合相关资格要求；

教学人员应根据不同学员的特点，采用不同的教学方法、教学模式，因材施教；

教学人员宜与培训提供者、培训支持人员和学员保持沟通；

培训提供者应对教学人员进行评价，以确保教学人员能力满足要求，并获取相应的学历、经历、职业资格、职称等证实性材料。

7.2.2 培训支持人员

培训支持人员应认真履行其职责，并为教学人员和学员提供支持。

7.2.3 教材

教材应具有针对性、实用性、专业性，反映社会、行业发展的现状及趋势。

教材的形式宜多样化，不能有产权纠纷。

课件的制作和使用应便于理解、应用和传输。

7.2.4 教学设施、设备

配套的教学设施、设备应确保培训课程顺利、安全地开展。
培训提供者应制定并完善培训教学设施、设备相关的管理制度。

7.2.5 培训环境

培训提供者应提供适宜教学、培训、学习的培训环境，具体可包括：

- a) 物理环境，如温度、声音、光线等；
- b) 人文环境，如组织文化、学习气氛、文明礼仪等；
- c) 培训提供所需的设施，如空调、照明设施、标牌等。

7.3 质量意识

组织应确保在其控制下工作人员知晓：

- 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，包括改进培训绩效的益处；
- d) 不符合培训管理体系要求的后果。

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；
- b) 何时沟通；
- c) 与谁沟通；
- d) 如何沟通；
- e) 由谁沟通。

7.5 成文信息

7.5.1 总则

组织的培训管理体系应包括：

- a) 本标准要求的成文信息；
- b) 组织确定的为确保培训管理体系有效性所需的成文信息；

注：对于不同组织，培训管理体系成文信息的多少与详略程度可以不同，取决于：

- 组织的培训规模，以及培训活动、过程、课程及教学的类型；
- 培训过程及其相互作用的复杂程序；
- 培训提供及培训管理人员的能力。

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：

- a) 标识和说明（如：标题、日期、作者、索引编号）；
- b) 形式（如语言、软件版本、图表）和载体（如纸质的、电子的）；
- c) 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 成文信息的控制

7.5.3.1 应控制培训管理体系和本标准所要求的成文信息，以确保

- a) 在需求的场合和时机，均可获得并适用；
- b) 予以妥善保护（如防止泄密、不当使用或缺失）

7.5.3.2 为控制成文信息，适用时，组织应进行下列活动：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储和防护，包括保持可读性；

- c) 变更控制（如版本控制）；
- d) 保留和处置。

对于组织确定的策划和运行培训管理体系所必需的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

对所保留的、作为符合性证据的成文信息应予以保护，防止非预期的更改。

注：对成为信息的“访问”可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

8 运行

8.1 课程及培训方案

培训提供者应具备至少一项培训课程及相应培训方案，用以指导培训的交付。每个培训方案应配置相适应的培训师资和必备的场所和条件，并对培训进行设计。

8.2 培训设计

8.2.1 需求与特征分析

培训提供者应采用合法、合理、科学的方法和技术确定服务需求，分析学员特征。

8.2.2 培训的设计

培训的设计应以服务需求为依据，体现培训的目标、培训的内容、培训方法、培训的考核等。

8.2.3 教学方案的制定

培训提供者在制定教学方案时应编制相应的培训大纲、学员手册、教师手册等，应：

- a) 明确课程名称、课程内容框架；
- b) 明确教学目标、课时、考核方法；
- c) 考虑教学的方式与方法；必要时应考虑语言配置必要的翻译等；
- d) 协调教学人员、学习资源；
- e) 设计考核与评价等。

培训方案应包括但不限于：

- a) 培训对象；
- b) 培训目标；
- c) 培训内容；
- d) 培训方式；
- e) 培训课时；
- f) 培训内容及时间安排；
- g) 考核或培训效果评价方式及处理；
- h) 课程、教材及试题的选择；
- i) 培训师资安排和要求；
- j) 教学支持人员安排；
- k) 培训场所与设备；
- l) 服务实践单位名录；（必要时）
- m) 成本核算及收费标准；
- n) 报名条件及方式；
- o) 管理性要求等。

8.2.4 培训方式选择

培训提供者应根据培训对象、培训目标与课程、机构自身条件、管理与培训成本等因素，以及仿真模拟、人工智能等新兴技术的应用，综合考虑、选择适合的培训方式。

培训方式可报考面授培训、远程培训、仿真模拟操作等形式。

面授培训应考虑培训场所、环境条件、照明、多媒体等需求和配置，以满足教学需求。

远程培训应考虑服务器、客户终端培训、网络、远程访问、播放、互动等，以满足教学需求，达到教学目的。

仿真模拟应考虑实训场地、仿真设备、操作安全等。

8.2.5 培训计划

培训设计完成后，应在培训实施前，培训提供者应建立培训方案论证程序并进行论证。每次培训实施前，培训提供者宜根据培训方案单独制定专门的培训计划。

8.2.6 培训结业证明设计

培训提供者根据所确定的培训方案，设计培训结业证明（如培训证书）。培训结业证明应符合国家有关规定，无诱导、误导性等内容，不得有中国、中华、全国等字样（取得授权除外）。培训结业证明应包括但不限于以下内容：

- a) 适用范围及说明；
- b) 持有人基本信息，如：姓名、身份证件类型及编号；
- c) 培训基本信息，如项目名称、培训学时、培训时间、培训证明有效期（必要时）等；
- d) 培训提供者名称；
- e) 考核成绩（必要时）；
- f) 查询及验证方式等。

8.2.7 招生方案设计

培训提供者应根据培训方案或专门的培训计划，设计招生方案。招生方案包括但不限于：

- a) 招生简章，或其以其他文件形式确定的招生信息；
- b) 招生信息的发布方式及渠道；
- c) 招生咨询方式；
- d) 服务合同，或其他以文件形式确定的服务约定；
- e) 人员安排及联系方式；
- f) 配置师资介绍；
- g) 培训证明的用途说明；
- h) 报名条件；
- i) 收费标准等。

3

培训提供者宜安排法律事务相关人员对招生方案进行审核，至少应有法律相关人员进行评审，招生方案应符合广告法等法规要求。

8.3 招生咨询

8.3.1 培训信息提供

培训提供者发布的招生信息，是培训提供者对学员的培训承诺。培训提供者应按 5.7 确定的招生方案，为真实、准确地向顾客或学员提供培训服务的相关信息，包括但不限于：

- a) 培训提供者的名称、资质、经营范围、培训日期、地址、联系方式等基本信息；
- b) 培训目标与内容、课时长度与师资安排、报名申请条件；
- c) 实践教学安排及技能操作设备；
- d) 可能包含的其他服务；
- e) 全部费用及明细；
- f) 培训结果的说明；
- g) 变更项目及手续，如，收退费、培训项目变化等；

- h) 投诉与纠纷解决方法、隐私保护等事项;
- i) 培训结业证明用途和效力;
- j) 培训安全防护要求等(必要时)。

8.3.2 培训咨询

培训提供者应为顾客与学员提供培训信息咨询,对顾客与学员希望了解的事宜进行解释,并符合以下要求:

- a) 咨询渠道应方便、快捷、畅通;
- b) 咨询反馈应与招生方案设定内容一致。

8.3.3 培训约定与服务合同

8.3.3.1 培训约定

培训提供者应以书面方式与顾客或学员确定培训服务关系,培训约定的内容应与招生信息一致。在确定培训服务关系之前,应确定以下事项并以文件化形式保存结果:

- a) 顾客或学员完全理解招生信息中的全部内容;
- b) 顾客或学员完全理解和接受培训约定的全部内容;
- c) 提供培训者已经确认学员符合培训方案中培训目标的要求;
- d) 提供培训时,培训提供者应已确认学员符合相应的培训申报条件要求。

8.3.3.2 培训合同

必要时,培训提供者应与顾客或学员签订培训合同,培训合同内容应符合培训方案和(或)与招生信息一致,培训合同应在平等自愿、协商一致的基础上订立,宜采用书面形式。

培训合同的内容应至少包括:

- 4 a) 培训名称、培训时限;
- b) 培训目标、培训内容、培训方式以及培训效果的评价等;
- c) 培训费用;
- d) 双方责任的规定;
- e) 特殊情形的处置。

8.4 培训交付

8.4.1 教学实施

8.4.1.1 建立学员档案

培训提供者应建立学员档案,学员的报名、培训、考核、奖惩等情况应存入档案。学员档案包括且不限于以下内容:

- a) 学员的报名信息,如报名登记表等;
- b) 根据培训方案要求必要的证明文件或复印件,如学历证明、身份证明、工作履历证明等;
- c) 培训关系确定文件,如培训合同、收费记录等;
- d) 培训过程的记录文件,如过程性考核记录、考核成绩单、培训结业证明记录等。

8.4.1.2 组建班级

培训提供者应根据培训方案要求,组建班级并将学员分配至相应班级。培训提供者应确保每个班级配有1名班主任负责班级的日常管理工作。班主任应符合培训服务者培训方案中规定的培训协助授课人员要求,班主任职责包括但不限于:

- a) 培训前准备;
- b) 向学员介绍机构管理要求、培训要求以及考勤制度与考核要求,介绍授课人员;

- c) 按培训方案要求,协助授课人员并组织学员完成教学活动;
- d) 组织学员对授课人员教学情况进行评价;
- e) 组织学员进行培训考核及其相关工作;
- f) 收集、核验、管理学院基本系小以及班级管理资料。

8.4.1.3 培训授课

培训提供者应按培训方案要求对学员进行授课,培训内容、课时长度、师资安排、技能操作设备应与招生方案设定内容一致。

8.4.1.4 培训实践

培训提供者应按培训方案要求为学员提供培训实践。培训实践应具有接纳一定规模学员的能力,并提供培训实践岗位。

培训实践机构应配备相应数量的授课人员对学员进行指导和管理,有保证学员日常工作、学习、生活的规章制度,有安全保障。

8.4.1.5 培训考核

培训提供者宜成立专门考核组织,从理论和实践层面对学员进行考核。考核应与培训方案设计中考核相符。

通过培训考核的学员应按培训结业证明设计颁发培训结业证明,未通过考核应采取必要措施,符合要求的按培训结业证明设计颁发培训结业证明,采取措施仍未通过的学员,应按培训设计方案中规定出具相应的参加证明。

培训提供者应对培训结业证明提供查询和验证的方法和渠道。

8.4.1.6 学员满意度评价

每次培训活动结束前,培训提供者应组织学员进行培训满意度评价。满意度评价内容设计应满足培训评价要求。满意度评价应进行统计分析,以达到改进之目的。

8.4.1.7 培训资料归档

每次培训活动结束后,培训提供者应对本次培训过程相关资料进行归档管理,归档资料应包括培训约定与培训方案、招生简章、培训合同、学员档案、满意度评价、培训证明等。

培训提供者应对培训过程记录进行妥善管理和控制,应保持清晰、可追溯。

8.5 投诉反馈

培训提供者应明确受理投诉的部门,并有方法和程序处理来自客户或其他相关方的投诉反馈。应保留所有投诉的记录及针对投诉开展的调查和采取的纠正措施的记录。

8.6 外部提供过程、产品和服务的控制

8.6.1 总则

组织应确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。

在下列情况下,组织应确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制:

- a) 外部供方的产品和服务将构成组织自身的产品和服务的一部分;
- b) 外部供方代表组织直接将产品和服务提供给顾客;
- c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。

组织应基于外部供方按照要求提供过程、产品或服务的能力,确定并实施外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施,组织应保留成文信息。

8.6.2 控制类型和程度

组织应确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。

组织应：

- a) 确保外部提供的过程保持在其培训管理体系的控制之中；
- b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；
- c) 考虑：

1) 外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；

2) 外部供方实施控制的有效性；

d) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。

8.6.3 提供给外部供方的信息

组织应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分和适宜的。

组织应与外部供方沟通以下要求：

- a) 需提供的过程、产品和服务；
- b) 对下列内容的批准：
 - 1) 产品和服务；
 - 3) 方法、过程和设备；
 - 3) 产品和服务的放行；
- c) 能力，包括所要求的人员资格；
- d) 外部供方与组织的互动；
- e) 组织使用的对外部供方绩效的控制和监视；
- f) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

9 培训评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 培训质量的监督

培训提供者应制定对培训过程和结果实施监督的成文信息，以保证培训工作的质量。培训监督是有计划和经过评审的，包括（但不限于）下列内容：

- a) 定期监督、考核培训教师的工作能力和质量；

注：对培训教师的监督、考核应包括在培训现场进行的监督和考核。这种监督、考核每年至少进行一次。

- b) 定期评审培训方案、教学课件、教学设施操作规程等作业指导文件；

9.1.2 顾客满意度

培训提供者应建立顾客满意度的测量和监控方法，定期或不定期开展满意调查和满意度数据分析，以改进培训质量。

9.1.3 分析和评价

培训提供者应确定、收集和分析适当的数据，以确认培训管理体系的适宜性和有效性，识别改进的机会。数据分析应提供以下有关方面的信息：

- a) 顾客满意度情况；
- b) 与培训有关的培训方案、教学课件、教学设施等符合性；
- c) 培训质量特性及趋势，包括采取的纠正措施的机会；
- d) 服务方或供应商的绩效。

培训提供者应评价培训管理体系的绩效和有效性，应保留适当的成文信息，作为结果的证据。

9.2 内部审核

9.2.1 总则

应按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关培训管理体系的下列信息：

- a) 是否符合：
 - 1) 组织自身的培训管理体系要求；
 - 2) 本标准的要求。
- b) 是否得到有效的实施和保持。

9.2.2 组织应：

- a) 依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；
- b) 规定每次审核的审核准则和范围；
- c) 选择审核员并实施审核，以确保审核过程客观公正；
- d) 确保将审核结果报告给相关管理者；
- e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- f) 保留成文信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。

注：相关指南参见 GB/T 19011。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的培训管理体系进行评审，以确保其持续适宜性、充分性，并与组织的战略方向保持一致。

9.3.2 管理评审输入

策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的情况；
- b) 与培训管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 下列有关培训管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：
 - 1) 顾客满意和有关相关方的反馈；
 - 2) 培训质量目标的实现程度；
 - 3) 过程绩效以及培训服务的合格情况；
 - 4) 不合格及纠正措施；
 - 5) 监视和测量结果；
 - 6) 审核结果；
 - 7) 外部供方绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 改进机会。

9.3.2 管理评审输出

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

- a) 改进的机会；
- b) 培训管理体系所需的变更；
- c) 资源需求。

组织应保留成文信息，作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 总则

组织应确定和选择改进机会，并采取必要的措施，以满足顾客要求和增强顾客满意。这应包括：

- a) 改进培训服务，以满足要求并应对未来的需求和期望；
- b) 纠正、预防或减少不利影响；
- c) 改进培训管理体系的绩效和有效性。

注：改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突破性变革、创新和重组。

10.2 不合格和纠正措施

10.2.1 当出现不合格时，包括来自投诉的不合格，组织应：

- a) 对不合格做出应对，并在适用时：
 - 1) 采取措施以控制和纠正不合格；
 - 2) 处置后果。

b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产品不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：

- 1) 评审和分析不合格；
- 2) 确定不合格的原因；
- 3) 确定是否存在或可能发生类似的不和。
- c) 实施所需的措施；
- d) 评审所采取的纠正措施的有效性；
- e) 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；
- f) 需要时，变更培训管理体系。

纠正措施应与不合格所产品的影响相适应。

10.2.1 组织应保留成文信息，作为下列事项的证据：

- a) 不合格的性质以及随后所采取的措施；
- b) 纠正措施的结果。

10.3 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以及管理评审输出，以确定是否存在需求和机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对