



国际标准组织

ISO 10015: 1999

质量管理 培训指南

Quality management — Guidelines for training

1999 年 12 月 15 日

(第一版)

PDF 免责声明

本 PDF 文件可能包含嵌入字体。根据 Adobe 的许可策略，可以对本文件进行印刷或查看，但不得对本文件进行编辑，除非已经得到关于嵌入字体的许可并在执行编辑的计算机上安装了嵌入字体。下载本文件的团体在下载时接受了不违反 Adobe 许可策略的责任。ISO 中央秘书处不承担这方面的任何责任。

Adobe 是 Adobe Systems Incorporated 公司的商标。

可以在与本文件有关的“总说明”中找到关于创建本 PDF 文件所使用的软件产品的详细信息。为了印刷，对 PDF 创建参数进行了优化。必须注意确保文件适于 ISO 成员团体使用。如发现与此相关的问题，请通知中央秘书处，地址如下文所示。

© ISO 1999

保护所有权利。除非另行规定，未经 ISO（地址如下所示）或请求者所在国家 ISO 成员团体的书面许可，不得以任何形式或通过任何方式，无论是电子的还是机械的，包括影印和缩微胶片，对本出版物的任何部分进行复制或利用。

ISO 版权办公室

Case postale 56·CH-1211 Geneva 20

电话: +41 22 749 01 11

传真: +41 22 734 10 79

电子邮件: copyright@iso.org

网址: www.iso.org

印刷于瑞士

© ISO 1999— 一切权利保留

目 录

前言	1
ISO引言	2
1 范围	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 培训指南	5
4.1 培训：四阶段过程.....	5
4.2 确定培训需求.....	6
4.3 设计和策划培训.....	7
4.4 提供培训.....	9
4.5 评价培训结果.....	10
5 培训过程的监视和改进.....	11
5.1 总则.....	11
5.2 培训过程的确认.....	11
附录A (提示的附录) 表格.....	13

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。

ISO10015 是由 ISO/TC176/SC 3 国际标准化组织/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 ISO9000 族标准（ISO10000 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 ISO9000 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。

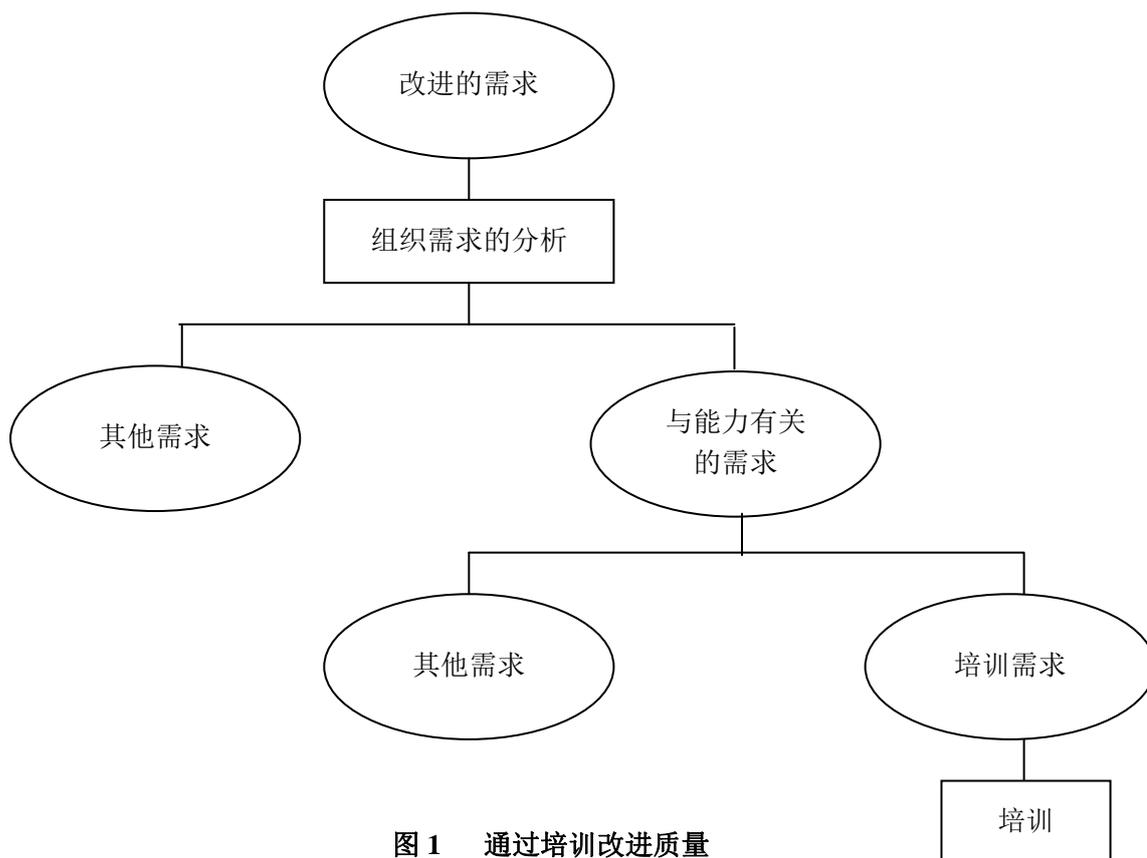


图 1 通过培训改进质量

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。

质量管理 培训指南

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 ISO 9004.2-1991《质量管理和质量体系要素 第2部分：服务指南》，直至由 ISO 9004-2000 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 规范性引用文件

下列标准所包括的条文，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。

ISO 8402 质量管理和质量保证 术语

3 术语和定义

本标准采用的ISO 8402 中的术语和定义以及下列术语和定义。¹⁾

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。

¹⁾ 已修订为 ISO 9000:2000.

完整版本请在线下单

或咨询：

TEL： 400-678-1309

QQ： 19315219

Email：info@lancarver.com

<http://www.lancarver.com>

对公账户：

单位名称：北京文心雕语翻译有限公司

开户行：中国工商银行北京清河镇支行

账 号：0200 1486 0900 0006 131

支付宝账户：info@lancarver.com

注：付款成功后，请预留电邮，完整版本将在一个工作日内通过电子 PDF 或 Word 形式发送至您的预留邮箱，如需索取发票，下单成功后的三个工作日内安排开具并寄出，预祝合作愉快！