



# Q/BJKB

## 北京坤标检验认证有限公司企业标准

Q/BJKB 010-2026

能力管理和人员发展管理体系 基本要求  
Basic Requirements for Competence Management  
and Personnel Development Management System

2026-4-1 发布

2026-4-1 实施

北京坤标检验认证有限公司 发布



企业标准信息公共服务平台  
公开 2026年05月07日 09点10分

坤标认证



企业标准信息公共服务平台  
公开 2026年05月07日 09点10分



## 目 次

前 言.....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 组织的背景.....	1
4.1 了解组织和其背景 .....	1
4.2 了解有关各方的需求和期望 .....	1
4.3 确定能力管理和人员发展管理体系的范围.....	1
4.4 能力管理和人员发展管理体系 .....	2
5 领导作用.....	2
5.1 领导作用和承诺 .....	2
5.2 方针 .....	2
5.3 组织的岗位、职责和权限 .....	2
6 策划 .....	2
6.1 风险和机遇 .....	2
6.2 能力管理和人员发展目标 .....	3
6.3 变更策划 .....	3
7 支持 .....	3
7.1 资源.....	3
7.2 能力.....	3
7.3 意识 .....	3
7.4 沟通.....	4
7.5 成文信息 .....	4
8 运行 .....	4
9 绩效评价.....	4
10 改进 .....	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》起草，以 GB/T 19025—2023/ISO 10015:2019《质量管理 能力管理和人员发展指南》为核心依据，融合管理体系认证要求，形成可用于第三方认证的能力管理和人员发展管理体系企业标准。

本文件规定组织建立、实施、保持和持续改进能力管理和人员发展管理体系的强制性认证要求，适用于各类组织的体系认证、自我评价与第三方审核。

本文件由北京坤标检验认证有限公司提出并归口。

本文件主要起草人：陈刚辉、杨英者、吕晚香、李英华。

企业标准信息公共服务平台  
2026年05月07日 09点10分

坤标认证

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2026年05月07日 09点10分



# 能力管理和人员发展管理体系 基本要求

## 1 范围

- 1.1 本文件规定能力管理和人员发展管理体系的术语、组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价与持续改进要求。
- 1.2 适用于组织建立、实施、认证与改进能力管理和人员发展管理体系，可作为第三方认证、内部审核、管理评审与合规评价依据。
- 1.3 本文件不替代法律法规、行业标准或劳动合同要求。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅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 19011—2021 管理体系审核指南

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

下列术语和定义适用于本文件。

GB/T 19011—2021 管理体系审核指南

GB/T 19025—2023 质量管理 能力管理和人员发展指南界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 组织的背景

### 4.1 了解组织和其背景

组织应确定内外部因素（战略、文化、技术、法规、市场等）对能力与人员发展的影响。

外部因素：法律法规要求、技术进步、行业标准、市场竞争等。

内部因素：组织使命、愿景、战略目标、价值观与文化、活动或服务范围、资源可获取性、组织知识等。

### 4.2 了解有关各方的需求和期望

组织应识别顾客、员工、监管方、供方等对能力、培训、职业发展、合规用工的要求。

相关方需求与期望：监管方、顾客、员工、社会等对人员能力与服务质量的要求。

适当时，组织宜保持和 / 或保留成文信息，以支持和证明：

—与组织整体相关的组织能力需求；

—团队能力需求（含已组建团队或非正式小组的培训成果）；

—个人能力需求（基于人员资格、绩效 / 考核结果等）。

### 4.3 确定能力管理和人员发展管理体系的范围

组织应明确能力管理和人员发展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 和 4.2 中提及的内外部因素和相关方需求；
- b) 组织的活动、产品或服务范围；
- c) 实际及拟开展的能力管理与人员发展活动。

该范围应覆盖组织内所有部门、岗位，以及外包人员、劳务派遣人员等所有纳入管理的人员，并形成成文信息。若组织确定不适用本文件中某些要求，应说明理由并保留成文信息。

#### 4.4 能力管理和人员发展管理体系

组织应按照本文件的要求，建立、实施、保持并持续改进能力管理和人员发展管理体系，包括所需的过程及其相互作用。

组织应：

- a) 确定体系所需的过程及其在整个组织中的应用；
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的有效运行和控制；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持这些过程的运行和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程；
- f) 实施必要的措施，以实现对这些过程的持续改进和体系预期结果。

组织应确保外包过程得到识别和控制，明确其职责与权限，确保其符合本文件的要求。

### 5 领导作用

#### 5.1 领导作用和承诺

最高管理者应确保：

- a) 制定能力与人员发展方针、目标，与战略一致；
- b) 将能力管理融入业务流程；
- c) 提供人力、经费、时间、师资等资源；
- d) 宣贯能力与发展的重要性；
- e) 确保体系实现预期结果；
- f) 推动全员参与与持续改进。

#### 5.2 方针

能力与人员发展方针应：

- a) 适合组织宗旨；
- b) 提供目标框架；
- c) 包含合规与持续改进承诺；
- d) 文件化、沟通、可为相关方获取。

#### 5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应分配并沟通：

- a) 体系负责人、部门负责人、培训管理员、岗位负责人的职责；
- b) 确保体系合规、向最高管理者报告绩效与改进机会。

### 6 策划

#### 6.1 风险和机遇



组织应识别并分析与能力管理和人员发展相关的风险和机遇，  
风险：关键岗位能力不足、核心人才流失、培训效果失效、人才梯队断层、合规要求变化等；  
机遇：技术进步带来的能力提升机会、人才结构优化、组织竞争力增强、员工满意度与敬业度提升等。

组织应策划：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 如何在能力管理和人员发展管理体系过程中整合并实施这些措施；
- c) 如何评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对体系绩效的潜在影响相适应，包括预防措施、缓解措施或利用机遇的措施。

## 6.2 能力管理和人员发展目标

组织应在各层级建立可测量目标，包括：

- a) 关键岗位能力覆盖率；
- b) 培训计划完成率；
- c) 能力提升合格率；
- d) 人才梯队建设指标；
- e) 员工发展满意度。目标应文件化、可监视、可沟通、适时更新。

## 6.3 变更策划

组织变更战略、结构、技术、流程时，应同步策划能力与人员发展调整，确保平稳过渡。

## 7 支持

### 7.1 资源

组织应提供并保障：

- a) 经费预算；
- b) 师资、内训师、外部顾问；
- c) 培训场地、设备、线上平台；
- d) 时间保障与激励机制；
- e) 内部审核与管理评审所需资源（如审核员培训、评审会议保障）。

### 7.2 能力

组织应：

- a) 按岗位确定所需能力（知识、技能、经验、资质、行为）；
- b) 评估当前能力，识别能力差距；
- c) 通过培训、调岗、招聘、外包等措施弥补差距；
- d) 评价措施有效性；
- e) 保留能力评估、培训、考核记录。

### 7.3 意识

组织应确保人员知晓：

- a) 能力与发展方针；
- b) 个人对体系有效性的贡献；



Q/BJKB 010-2026

- c) 能力不足与违规的后果;
- d) 内部审核与管理评审的目的、流程及对个人的影响。

#### 7.4 沟通

组织应建立内外部沟通机制:

沟通内容、时机、对象、方式、记录,包括内审计划、审核发现、管理评审决议的传达。

#### 7.5 成文信息

7.5.1 组织应至少保留以下文件:

- a) 方针、目标、范围;
- b) 岗位能力要求、能力评估记录;
- c) 年度发展计划、培训方案、实施记录;
- d) 评价与改进记录;
- e) 风险与变更记录;
- f) 内部审核方案、审核计划、审核报告、不符合项及整改记录;
- g) 管理评审计划、输入材料、评审报告、改进决议及跟踪记录;
- h) 其他应该保存的可追溯性记录

7.5.2 文件应规范标识、批准、发放、更改、保存、处置。

### 8 运行

8.1 运行策划和控制组织应按 GB/T 19025 实施全过程控制:

- a) 识别组织 / 团队 / 个人能力需求;
- b) 评估当前能力,确定差距;
- c) 策划发展方案(培训、轮岗、导师制、认证、自学等);
- d) 实施发展活动;
- e) 控制外包培训与外部供方质量。

8.2 能力需求确定覆盖:战略、岗位、法规、客户、新产品 / 新技术、风险防控。

8.3 能力评估与差距分析采用:考试、考核、观察、答辩、绩效、认证、360 度评估等方法。

8.4 发展方案实施按计划开展:入职培训、在岗培训、技能提升、资质取证、梯队培养、继任计划。

8.5 评价发展效果从反应、学习、行为、绩效四级评价:

- a) 学员满意度;
- b) 知识技能掌握;
- c) 工作行为改变;
- d) 业绩、质量、效率、安全、合规改善。

### 9 绩效评价

#### 9.1 监视、测量、分析和评价

组织应监视:



- a) 目标达成;
- b) 能力合规率;
- c) 培训计划执行率;
- d) 发展效果;
- e) 员工流失与关键岗位稳定性;
- f) 相关方反馈;
- g) 内部审计与管理评审发现的问题及整改情况。

## 9.2 内部审计

9.2.1 组织应按年度策划并实施内部审计,以验证体系是否符合本文件要求、组织自身要求及相关方要求,并有效实施与保持。

9.2.2 审核方案应考虑拟审核过程和区域的状况、重要性,以及以往审核结果,规定审核的准则、范围、频次和方法。

9.2.3 审核员的选择和审核的实施应确保审核过程的客观性和公正性,审核员不应审核自己的工作。

9.2.4 应将审核结果形成报告,提交给管理者,并向相关责任部门通报。

9.2.5 相关责任部门应及时采取纠正和纠正措施,以消除发现的不合格及其原因,组织应跟踪验证措施的有效性。

## 9.3 管理评审

9.3.1 最高管理者应按策划的时间间隔(至少每年一次)对能力管理和人员发展管理体系进行评审,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性,并与组织的战略方向一致。

9.3.2 管理评审输入应包括:

- a) 以往管理评审的跟踪措施;
- b) 与体系相关的内外部因素的变化;
- c) 相关方的需求和期望;
- d) 目标的实现程度;
- e) 监视、测量、分析和评价的结果,包括绩效数据;
- f) 内部审计结果;
- g) 不符合及纠正措施的状况;
- h) 资源的充分性;
- i) 来自相关方的反馈;
- j) 改进的机会。

9.3.3 管理评审输出应包括与以下方面有关的决定和措施:

- a) 体系及其过程有效性的改进;
- b) 能力管理和人员发展目标的调整;
- c) 资源需求;
- d) 应对风险和机遇的措施更新。

9.3.4 应保留管理评审的记录,包括评审报告、决议及跟踪验证情况。



## 10 改进

10.1 持续改进组织应利用方针、目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审，持续提升体系适宜性、充分性、有效性。

10.2 不合格与纠正措施发生能力不足、培训失效、违规、事故或内审 / 管理评审发现问题时，组织应：

- a) 处置不合格；
- b) 评审原因；
- c) 采取纠正措施；
- d) 验证效果；
- e) 文件化更改。

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2026年05月07日 09点10分

坤标认证

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2026年05月07日 09点10分



参考文献

- [1] GB/T 19011 管理体系审核指南
- [2] GB/T 27011 合格评定 认可机构要求
- [3] GB/T 27021.1 合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求
- [4] 国家认证认可监督管理委员会 2006 年第 3 号公告 认证技术规范管理办法

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2026年05月07日 09点10分

坤标认证  
V BRZ  
企业标准信息公共服务平台  
公开  
2026年05月07日 09点10分