防暴力管理体系 要求

Preventing violence management system—Requirements

2024 -06-20 发布

2024 -06-20 实施

中赣国际认证有限公司 发布

目录

前 言	II
防暴力管理体系 要求	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织所处的环境	2
5 领导作用	3
6 策划	4
7 支持	5
8 运行	7
9 绩效评价	8
10 改进	10

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由中赣国际认证有限公司制定。

本标准主要起草人：李成。

防暴力管理体系 要求

1 范围

本文件规定了建立、实施、保持和持续改进防暴力管理体系的具体要求，旨在使组织通过系统的方法实现客户满意，逐步实现防暴力管理体系目标。

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 19001 质量管理体系 要求

GA/T 594 保安服务操作规程与质量控制

3 术语和定义

GB/T 19001 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

反恐怖防范 anti-terrorist precaution

为避免恐怖袭击（如爆炸、劫持、撞击、纵火、投毒、施放核生化物质等）或伤害，运用科技手段、防护硬件、软件，实施相关管理制度和措施等，以探测、延迟和应对恐怖威胁的行为。

3.2

反恐怖防范系统 anti-terrorist precaution system

以维护公共安全为目的，针对常态和非常态形势下反恐怖防范需求，综合运用人防、物防和技防手段而构成的反恐怖防范体系。

3.3

常态反恐怖防范 normal anti-terrorist precaution

在日常性的安全管理工作中，采用一般性、常规性措施的反恐怖防范。

3.4

非常态反恐怖防范 non-normal anti-terrorist precaution

在特殊时期（如重大节日、重要时段）或应对恐怖袭击时，采取加强性措施的反恐怖防范。

3.5

反恐怖防范目标 the target of anti-terrorist precaution

为避免恐怖袭击或伤害，综合运用人防、物防、技防措施予以防范的涉及公共安全的单位、场所、设施等，包括反恐怖防范重点目标和反恐怖防范一般目标。

3.6

人力防范（人防） personnel protection

执行反恐怖防范任务的具有相应素质人员或人员群体的一种有组织的防范行为（包括人、组织和管理等）。

3.7

实体防范（物防） physical protection

用于反恐怖防范任务的目的，能威慑、阻止、延迟恐怖袭击事件发生的各种实体防护手段（包括利用现有建（构）筑物、加固建（构）筑物，增设屏障、器具、设备、改进防护系统等）。

3.8

技术防范（技防） technical protection

利用各种电子信息设备组成系统或网络以提高探测、延迟、反应等能力及防护功能的反恐怖防范手段。

3.9

保安员 security guard

专门承担门卫、巡逻、守护、安全检查、秩序维护、安全技术防范等职能，并经专业培训取得资格证的安全保卫人员。

3.10

防暴力管理体系 Preventing violence management system

建立防暴力管理体系管理方针、目标、绩效指标、措施计划和过程，以实现防暴力管理体系目标的管理体系。

4 组织所处的环境

4.1 理解组织及其环境

组织应确定与其宗旨和战略方向相关并影响其实现防暴力管理体系预期结果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进行监视和评审。

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

由于相关方对组织持续提供符合客户要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，组织应确定：

- a) 与防暴力管理体系有关的相关方；
- b) 这些相关方的要求。

组织应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审。

4.3 确定防暴力管理体系的范围

组织应确定防暴力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) 各种内部和外部因素，见 4.1；
- b) 相关方的要求，见 4.2；
- c) 组织的产品和服务。

对于本标准中适用于组织确定的防暴力管理体系范围的全部要求，组织应予以实施。组织的防暴力管理体系范围应作为形成文件的信息，可获得并得到保持。该范围应描述所覆盖的产品和服务类型，如果组织确定本标准的某些要求不适用于其防暴力管理体系范围，应说明理由。那些不适用组织的防暴力管理体系的要求，不能影响组织确保产品和服务合格以及增强客户满意的能力或责任，否则不能声称符合本标准。

4.4 防暴力管理体系

组织应依据本文件要求，建立、实施、保持并持续改进防暴力管理体系，包括所需的过程及其相互作用，并持续改进防暴力管理体系绩效。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

在持续改进防暴力管理体系有效性方面，最高管理者应通过以下方面证实其对防暴力管理体系的领导作用和承诺：

- a) 对防暴力管理体系的有效性负责；
- b) 确保建立防暴力管理体系方针和防暴力管理体系目标，并确保其与组织的战略方向及所处的环境相一致；
- c) 确保将防暴力管理体系要求融入组织的业务过程；
- d) 确保可获得防暴力管理体系所需的资源；
- e) 就有效防暴力管理体系的重要性进行沟通；
- f) 确保防暴力管理体系实现其预期结果；
- g) 指导并支持员工对防暴力管理体系的有效性做出贡献；
- h) 促进持续改进；
- i) 支持其他相关管理人员在其职责范围内证实其领导作用。

5.1.2 以客户为关注焦点

最高管理者应证实其以客户为关注焦点的领导作用和承诺,通过:

- a) 确定、理解并持续满足客户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产品和服务合格以及增强客户满意的能力；
- c) 始终致力于增强客户满意。

5.2 方针

5.2.1 制定管理方针

最高管理者应制定、实施和保持管理方针，管理方针应：

- a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；
- b) 为建立管理目标提供框架；
- c) 包括满足适用要求的承诺；
- d) 包括持续改进防暴力管理体系的承诺。

5.2.2 沟通管理方针

管理方针应：

- a) 可获得并保持成文信息；
- 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 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应在组织内分配并沟通相关角色的职责和权限。

最高管理者应向防暴力管理体系管理团队分配职责和权限，以：

- a) 确保防暴力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) 确保防暴力管理体系的绩效以及改进机会（见 10.1），特别是向最高管理者报告；
- d) 确保在整个组织中推动以客户为关注焦点；
- e) 确保在策划和实施防暴力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

策划防暴力管理体系时，组织应考虑 4.1 所确定的内部和外部因素以及 4.2 确定的相关方的需求和期望，以：

- a) 确保防暴力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) 在防暴力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产品和服务符合性的潜在影响相适应。

注 1: 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, 改变风险的可能性或后果, 分担风险, 或通过信息充分的决策而保留风险。

注 2: 机遇可能导致采用新实践、推出新产品、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, 以应对组织或其客户的需求。

6.2 管理目标及其实现的策划

6.2.1 组织应对防暴力管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

管理目标应:

- a) 与管理方针保持一致;
- b) 可测量;
- c) 考虑到适用的要求;
- d) 与产品和服务合格以及增强客户满意相关;
- e) 予以监视;
- f) 予以沟通;
- g) 适时更新。

组织应保留有关管理目标的形成文件的信息。

6.2.2 策划如何实现管理目标时, 组织应确定:

- a) 采取的措施;
- b) 需要的资源;
- c) 由谁负责;
- d) 何时完成;
- e) 如何评价结果。

6.3 变更的策划

当组织确定需要对防暴力管理体系进行变更时, 此种变更应经策划并系统地实施 (见 4.4) 。

组织应考虑:

- a) 变更目的及其潜在后果;
- b) 防暴力管理体系的完整性;
- c) 资源的可获得性;
- d) 职责和权限的分配或再分配。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

组织应确定并提供所需的资源, 以建立、实施、保持和持续改进防暴力管理体系。

组织应考虑:

- a) 现有内部资源的能力和局限;

b) 需要从外部供方获得的资源。

7.1.2 人员

组织应确定并配备所需的人员，以有效实施防暴力管理体系，并运行和控制其过程。

7.1.3 基础设施

组织应确定、提供并维护所需的基础设施，以运行过程，并获得合格产品和服务。

注：基础设施科包括：

- a) 建筑物和相关设施；
- b) 设备，包括硬件和软件；
- c) 运输资源；
- d) 信息和通讯技术。

7.1.4 过程运行环境

组织应确定、提供并维护所需的环境，以运行过程，并获得合格产品和服务。

注：适宜的过程运行环境可能是人为因素与物理因素的结合，例如：

- a) 社会因素（如非歧视、安定、非对抗）；
 - b) 心理因素（如减压、预防过度疲劳、稳定情绪）；
 - c) 物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声）；
- 由于所提供的产品和服务不同，这些因素可能存在显著差异。

7.2 能力

组织应：

- a) 确定对实现防暴力管理体系目标具有影响的人员所需的能力；
- b) 基于适当的教育、培训或经验，确保人员能力满足要求；
- c) 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- d) 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适用措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者聘用、外包胜任的人员。

7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员知晓：

- a) 防暴力管理体系方针；
- b) 相关的管理目标；
- c) 他们对防暴力管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；
- d) 不符合防暴力管理体系的后果。

7.4 沟通

组织应确定与防暴力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) 由谁负责。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织防暴力管理体系应包括：

- a) 本文件要求的文件化信息；
- b) 组织为确保防暴力管理体系有效性和证实防暴力管理体系绩效改进所必需的文件化信息。

注：不同组织的防暴力管理体系文件化信息的复杂程度可能不同，其取决于：

- 组织的规模及其活动、过程、服务的类型；
- 过程及其相互作用的复杂程度；
- 人员的能力。

7.5.2 创建与更新

创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

- a) 标识和说明（例如：标题、日期、作者和编号）；
- b) 形式（例如：语言文字、软件版本、图表）和载体（例如：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 文件化信息的控制

组织应对本文件要求的文件化信息应予以控制，以确保在需要的时间和场所可获得适用的文件化信息。适用时，组织应采取以下措施：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储和保护，包括保持易读性、防止失密；
- c) 变更的控制，包括版本控制；
- d) 保留和处置。

组织应识别与防暴力管理体系策划和运行相关的外部的文件化信息，适当时，应予以控制。

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：对成文信息的“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 运行策划和控制

为满足防暴力管理体系的要求，并实施第 6 章所确定的措施，组织应通过以下措施对所需的过程（见 4.4）进行策划、实施和控制：

- a) 建立过程准则；
- b) 按照准则实施过程控制；
- c) 保持和保留必要的文件化信息，以确信过程已按策划得到实施；
- d) 使工作适合于工作人员。

8.2 应急准备和响应

组织应建立、实施并保持对 6.1.1 中识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应所需的过程。组织应：

- a) 通过策划的措施做好响应紧急情况的准备，以预防或减轻它所带来的不利影响；
- b) 对实际发生的紧急情况做出响应；
- c) 根据紧急情况和潜在影响的程度，采取相适应的措施以预防或减轻紧急情况带来的后果；
- d) 可行时，定期试验所策划的响应措施；
- e) 定期评审并修订过程和策划的响应措施，特别是发生紧急情况后进行试验后；
- f) 适当时，向有关的相关方，包括在组织控制下工作的人员提供与应急准备和响应相关的信息和培训。

组织应保持必要程度的文件化信息，以确信过程能按策划得到实施。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织应监视、测量、分析和评价其防暴力管理体系绩效。

组织应确定：

- a) 需要监视和测量的内容；
- b) 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；
- c) 何时应实施监视和测量；
- d) 何时应分析和评价监视和测量的结果。

组织应评价其管理体系绩效和管理体系的有效性。

组织应保留适当的成文信息，以作为结果的证据。

9.1.2 客户满意

组织应监视客户对其需求和期望获得满足的程度的感受。组织应确定这些信息的获取、监视和评审方法。

注：监视客户感受的例子可包括客户调查、客户对交付服务的反馈、客户会晤、市场占有率分析、赞扬、担保索赔和经销商报告。

9.1.3 分析与评价

组织应分析和评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。

应利用分析结果评价：

- a) 产品和服务的符合性；
- b) 客户满意程度；
- c) 防暴力管理体系的绩效和有效性；
- d) 策划是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 防暴力管理体系改进的需求。

注：数据分析方法可包括统计技术。

9.2 内部审核

9.2.1 组织应按计划的时间间隔实施内部审核，通过提供防暴力管理体系下列信息，以评价防暴力管理体系的有效性：

- a) 是否符合：
 - 组织自身对防暴力管理体系的要求；
 - 本文件的要求。
- b) 是否得到了有效的实施和保持。

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) 规定每次审核的准则和范围；
- c) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性与公正性；
- d) 确保向最高管理者及相关负责人报告审核结果；
- e) 针对发现的不符合采取适当的纠正和（或）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。

9.3 管理评审

9.3.1 最高管理者应按策划的时间间隔对组织的防暴力管理体系进行评审，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保持一致。

9.3.2 管理评审的输入应包括以下事项：

- a) 以往管理评审所采取措施的状况；
- b) 与防暴力管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 下列有关防暴力管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势；
 - 1) 客户满意和有关相关方的反馈；
 - 2) 防暴力管理体系目标的实现程度；
 - 3) 过程绩效以及产品和服务的合格情况；
 - 4) 不合格及纠正措施；
 - 5) 监视和测量结果；
 - 6) 审核记过；
 - 7) 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性（见 6.1）；
- f) 改进的机会。

9.3.3 管理评审的输出应包括：

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) 防暴力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 不符合和纠正措施

发生不符合时，组织应：

a) 对不符合做出响应，适用时，采取措施控制及纠正不符合，并处置不符合所产生的后果；

b) 确定不符合的性质和原因，并检查是否存在类似的不符合。评价是否需要采取措施，以消除产生不符合的原因，防止不符合再次发生或在其他区域发生。纠正措施应与所发生的不符合造成影响的重要程度相适应；

c) 实施任何所需的措施；

d) 评审所采取的任何纠正措施的有效性；

e) 需要时，更新在策划期间确定的风险和机遇；

f) 必要时，对防暴力管理体系进行变更。

组织应保留不符合内容及采取任何后续措施的记录。

10.2 持续改进

组织应持续改进防暴力管理体系的适宜性、充分性与有效性。

组织应考虑分析和评价的结果以及管理评审的输出，以确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。