ICS 13.310
CCS A 90

# 中华人民共和国国家标准

GB/T 42765—2023

# 保安服务管理体系　要求及使用指南

**Management system for security operation—Requirements with guidance for use**

**（ISO 18788:2015，Management system for private security operations—Requirements with guidance for use，MOD）**

2023-11-27 发布　　2024-06-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　发布

# 目　　次

3.13

**危害性分析　criticality analysis**

基于组织的任务或职责的重要性，及风险(3.49)人群、非预期事件(3.73)或干扰性事件(3.15)对组织实现预期的影响性，系统识别和评估组织(3.33)资产(3.1)的过程。

3.14

**关键控制点　critical control point；CCP**

能够施加控制，且使威胁或危险得到预防、消除或降至可接受水平的点、步骤或过程(3.42)。

3.15

**干扰性事件　disruptive event**

使所规划的活动、业务或功能中断的事件或变化，无论是可预见的或不可预见的。

3.16

**成文信息　documented information**

组织(3.33)需要控制和保持的信息及其载体。

注 1：成文信息可以任何格式和载体存在，并可来自任何来源。

注 2：成文信息可涉及：

——管理体系(3.28)，包括相关过程(3.42)；

——为组织运行产生的信息(一组文件)；

——结果实现的证据[记录(3.43)]。

3.17

**有效性　effectiveness**

完成策划的活动并得到策划结果的程度。

3.18

**演练　exercises**

用以评估保安服务管理(3.62)方案，排练团队成员和人员角色，测试组织(3.33)系统(如技术、报告规程、管理等)以证明保安业务管理能力(3.5)的活动。

注：演练包括培训和调节组织工作人员的活动，以响应组织实现最高绩效(3.35)的目标。

3.19

**事件　event**

某一类情形的发生或变化。

注 1：事件的性质、可能性(3.26)和后果(3.10)不可能完全可知。

注 2：事件可以是一个或多个情形，并且可以由多个原因导致。

注 3：可以确定与事件相关的可能性。

注 4：事件可由一个或多个没有发生的情形组成。

注 5：造成某一结果的事件有时被称为“事故(3.20)。

[来源：GB/T 23694—2013，4.5.1.3，有修改]

3.20

**事故　incident**

造成伤亡、资产(3.1)损害、对内外部利益相关方(3.23)的合法权益和基本自由产生不利影响等后果(3.10)的事件(3.19)。

3.21

**固有危险物　inherently dangerous property**

如果掌握在未经授权的组织或个体手中，将会造成死亡威胁或严重人身伤害的物品。

示例：枪支、弹药、炸药、化学制剂、生物制剂和毒素、核能或放射性物质等。

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、实施并保持审核方案，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、范围和频次、方法、职责、策划要求和报告；

c) 选择审核员并实施审核，确保审核过程客观公正（如：审核员不应审核自己负责的工作）；

d) 确保将审核结果报告给受审核区域的相关管理者；

e) 保留成文信息，作为实施审核方案及审核结果的证据。

负责受审核区域的管理者应确保及时采取适宜的纠正措施，以消除发现的不合格及其原因。后续活动应包括对所采取措施的验证和验证结果的报告。

## 9.3 管理评审

### 9.3.1 总则

最高管理者应按计划的时间间隔对组织的保安服务管理体系进行评审，以确保其持续的适用性、充分性和有效性。评审内容包括对保安服务管理体系（包括方针及目标）的改进时机和变更需要进行评价。应保留评审结果的成文信息。

管理评审应考虑下列内容。

a) 以往管理评审所采取措施的情况。

b) 与保安服务管理体系相关的内外部因素的变化。

c) 下列有关保安服务管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：

——不合格及纠正措施；

——监视和测量结果；

——审核结果。

d) 对保安服务的影响。

e) 风险管理准则和控制。

f) 持续改进的机会。

管理评审的输入应包括有关持续改进机会和任何保安服务管理体系变更需求的决定。组织应保留成文信息，作为管理评审结果的证据。

### 9.3.2 评审输入

管理评审输入应包括：

a) 保安服务管理体系审核和评审的结果；

b) 利益相关方反馈，包括顾客满意；

c) 组织内部可用来提高保安服务管理体系绩效和有效性的技术、产品或程序；

d) 预防和纠正措施的状态；

e) 演练和测试的结果；

f) 以往风险评估中未充分解决的风险；

g) 事件报告；

h) 有效性测量结果；

i) 以往管理评审的跟进措施；

j) 任何可能影响保安服务管理体系的变化；

k) 方针和目标的充分性；

l) 改进建议。

# 附 录 A
（资料性）
## 本文件与 ISO 18788:2015 相比的结构变化情况

表 A.1 给出了本文件与 ISO 18788:2015 结构编号对照一览表。

**表 A.1 本文件与 ISO 18788:2015 结构编号对照情况**

| 本文件结构编号 | ISO 18788:2015 结构编号 |
|---|---|
| — | 引言 |
| — | 3.20 |
| 3.20，3.21，3.22…，3.76 | 3.21，3.22，3.23…，3.77 |
| — | 3.62 |
| 3.61，3.62…，3.73 | 3.63，3.64…，3.75 |
| — | 3.76 |
| 3.74 | 3.77 |
| 6.1.3 | 6.1.1 自第二段至结束 |
| 6.1.4 | 6.1.3 |
| 8.1.2 | — |
| 8.1.3 | — |
| 8.1.4 | 8.1.2 |
| 8.1.5 | 8.1.3 |
| 8.1.6 | 8.1.4 |
| 8.3.2 | 8.3.3、8.3.4、8.3.5 合并调整 |
| 8.3.3 | 8.3.2 |
| — | 8.3.6 |
| 8.3.4 | 8.3.7 |
| — | 8.4 |
| — | 8.5 |
| 8.4 | 8.6 |
| 8.4.1 | 8.6.1 |
| 8.4.2 | 8.6.2 |
| 8.4.2.1，8.4.2.2，8.4.2.3 | 8.6.2.1，8.6.2.2，8.6.2.3 |
| — | 8.6.3 |
| 8.4.3 | 8.6.4 |
| 8.5 | 8.7 |
| 8.6 | 8.8 |
| 8.6.1，8.6.2，8.6.3 | 8.8.1，8.8.2，8.8.3 |

表 A.1　本文件与 ISO 18788:2015 结构编号对照情况（续）

| 本文件结构编号 | ISO 18788:2015 结构编号 |
|---|---|
| 8.7 | — |
| 9.1.4 | — |
| 附录 A | — |
| 附录 B | — |
| 附录 C | 附录 A |
| C.6.2.1 | A.7.2 第一段和第二段 |
| C.6.2.2 | A.7.2 第三段 |
| C.6.2.3 | A.7.2 第四段至结束 |
| C.6.2.4 | — |
| C.7.1.1 | A.8.1.1 |
| C.7.1.2 | — |
| C.7.1.3 | — |
| C.7.1.4.1 | A.8.1.2.1 |
| C.7.1.4.2 | — |
| C.7.1.4.3 | — |
| C.7.1.4.4 | A.8.1.2.2 |
| C.7.1.5，C.7.1.6 | A.8.1.3，A.8.1.4 |
| C.7.2 | A.8.2 |
| C.7.3.1，C.7.3.2，C.7.3.3，C.7.3.4 | A.8.3.1，A.8.3.2，A.8.3.3，A.8.3.4 |
| — | A.8.3.5 |
| C.7.3.5 | A.8.3.6 |
| C.7.3.6 | A.8.3.7 |
| C.7.4.4.2 | — |
| C.7.6.5 | — |
| 附录 D～附录 G | 附录 B～附录 E |

# 附 录 B
（资料性）
## 本文件与 ISO 18788:2015 的技术差异及其原因

表 B.1 给出了本文件与 ISO 18788:2005 的技术差异及其原因的一览表。

**表 B.1 本文件与 ISO 18788:2005 的技术差异及其原因**

| 本文件结构编号 | 技术差异 | 原因 |
|---|---|---|
| 1 | 删除了 ISO 18788 中关于采用国际标准的适用范围 | 该内容从国际角度叙述，我国不适用于这种叙述 |
| 3 | 增加了 GB/T 19000—2016 的引用 | 与相关标准协调一致 |
| | 删除了 ISO 18788 中 3.20“人权保护分析”(HRRA) | 适应我国国情 |
| 3.25 | 更改“非致命力”为“防卫装备” | 结合我国相关法律及行业现状 |
| 3.40 | 更改“私营安保供方”为“保安从业单位” | 适应我国行业现状 |
| 3.61 | 更改“安保业务”为“保安服务”，更改定义内容 | 结合我国相关法律及行业现状 |
| 3 | 删除了 ISO 18788 中 3.62“安保” | 3.61 定义中已包含相关含义 |
| | 删除了 ISO 18788 中 3.76“武力使用层级” | 结合我国相关法律及行业现状 |
| 5.1.2 | 删除了 ISO 18788 中关于遵守联合国人权文件的内容，包括：<br>——删除了《蒙特勒文件(09/2008)》(8.3.1、8.8.2 中做相同处理)；<br>——删除了《私营安保服务提供商国际行为守则(ICoC)(11/2010)》；<br>——删除了《工商业与人员合法权益：实施联合国“保护、尊重和补救”框架指导原则 2011》 | 符合我国相关法律法规要求，及适应我国行业现状 |
| 6.1.3 | 将 ISO 18788 的 6.1.1 总则中关于风险评估的内容更改为 6.1.3 风险评估 | 单独设一节使结构更合理 |
| 7.1.2.4 | 将 ISO 18788 中“尊重人权”更改为“尊重合法权益”，在全文做相同处理 | 适应我国国情 |
| 7.2.2 | 删除了 ISO 18788 中 d)遵守适用的地方和国际法律，包括刑法、人权法和国际法 | 适应我国国情 |
| 7.3 | 增加了“——相关的保安服务目标” | 保持内容的完整性 |
| 8.1.1 | 删除了 ISO 18788 的 c)中遵守国际人权和惯有的法律部分，修改为遵守相关的法律法规 | 符合我国相关法律法规 |
| 8.1.2 | 增加了 8.1.2 保安服务的要求 | 结合我国行业情况，增加相关内容 |
| 8.1.3 | 增加了 8.1.3 保安服务的设计和开发 | 结合我国行业情况，增加相关内容 |

表 B.1　本文件与 ISO 18788:2005 的技术差异及其原因（续）

| 本文件结构编号 | 技术差异 | 原因 |
| --- | --- | --- |
| 8.1.4 | 增加了“组织所提供的保安服务内容包括但不限于门卫、巡逻、守护、押运、随身护卫、安全检查、安全技术防范、安全风险评估等”；<br>增加了组织应确保在受控条件下进行保安服务的提供及相应的受控条件 | 适应国内保安服务的需要，更具有可操作性 |
| 8.3 | 更改“武力”改为“防卫装备” | 适应我国国情 |
| 8.3.1 | 增加了我国有关保安服务范围的相关说明 | 适应我国国情 |
| 8.3.2 | 将 ISO 18788 中 8.3.3 武力使用层级、8.3.4 非致命力、8.3.5 致命力合并更改为 8.3.2 防卫装备使用原则 | 适应我国国情 |
| 8.3.3 | 将 ISO 18788 中 8.3.2 武器授权更改为防卫装备授权 | 适应我国国情 |
| 8 | 删除了 ISO 18788 中 8.3.6 使用武力执法的条款 | 适应我国国情 |
| | 删除了 ISO 18788 中 8.4 调查和逮捕 | 适应我国国情 |
| | 删除了 ISO 18788 中 8.5 支援执法的业务 | 适应我国国情 |
| | 删除了 ISO 18788 中 8.6.3 武器、危险物品及军需品的采购与管理 | 适应我国国情，我国枪支弹药管理严格，有相关法律法规。国际标准中涉及的相关内容不宜推广 |
| 8.4 | 标题更改为“关键资源” | 内容中未提到关于岗位、职责和授权的具体要求 |
| 8.4.2.2 | 删除了 ISO 18788 中“根据法律法规和根据客户要求，设定最小年龄。然而在任何情况下，任何从事需要使用枪支或其他武器工作的人员不得小于 18 周岁。” | 国内已有相关法律法规对内容进行规定，本文件无需赘述 |
| 8.4.3 | 删除了 ISO 18788 中“以及建立确定和成文当该标识与本条款要求不一致情况的程序”；<br>增加了“可追溯性”及相关要求 | 适应我国国情，保持内容的完整性 |
| 8.7 | 增加了 8.7 保安服务质量检查 | 满足国内保安服务的需求，更具有可操作性 |
| 9.1.4 | 增加了 9.1.4“客户满意” | 保持内容的完整性，更具有可操作性 |

# 附 录 E
（资料性）
差 距 分 析

组织宜通过差距分析来确定其目前的位置，以管理潜在的风险情境。差距分析让组织能够将比较其实际绩效与实现其目标所需的潜在绩效。分析宜考虑组织的风险（包括潜在的影响）作为制定保安服务管理体系的基础。

差距分析宜涵盖以下 5 个关键方面：

a） 风险识别，包括与运营条件、紧急情况、事故以及潜在的非预期事件和干扰性事件相关的风险；

b） 合法权益风险分析，确定组织保安服务影响的严重程度，并识别改进的机会；

c） 确定组织适用的法律法规和其他要求；

d） 评估现有的风险管理做法和程序，包括与分包活动有关的程序；

e） 评估以前的紧急情况和事故，以及以前采取的预防和应对非预期事件和干扰性事件的措施。

在所有情况下，都宜考虑组织的业务和职能、与其利益相关方的关系以及潜在的干扰和紧急情况。根据活动的性质，进行差距分析的方法包括检查表、采访、直接检查和测量，或以前的审计审核结果。

# 附 录 F
（资料性）
## 管理的系统方法

管理的系统方法鼓励组织分析组织和利益相关方的需求，并确定有助于成功的过程。它为制定政策和目标、建立实现预期结果的程序、测量和监控目标和结果提供了基础。管理体系为持续改进提供了框架，增加安保服务的专业性的可能性，同时确保保护合法权益和基本自由。为组织及其客户提供了信心，组织能够履行合同、安全和法律义务，并尊重合法权益。

管理的系统方法宜考虑当地的政策、文化、行动或变化如何影响整个组织的状态及其环境。体系的组成部分最好能在相互关系的环境中被理解，而不是孤立的。因此，管理体系检查构成整个体系的元素之间的联系和相互作用。管理的系统方法系统地定义了取得预期结果所需的活动，并为管理关键活动建立明确的职责和责任。该管理体系文件提供了建立、执行、操作、监控、审核、维护和改进组织的保安服务管理体系的要求，以尊重合法权益。组织需识别和管理许多活动，以便有效地运作。任何允许将输入转换为输出的活动，即使用资源并被正式管理的活动，都可以被认为是一个过程。通常一个过程的输出直接构成下一个过程的输入。

本文件中提出的保安服务管理的系统方法鼓励使用者强调以下内容的重要性：

a) 了解组织的风险、安全和合法权益保护要求；

b) 确定符合合法权益、遵守合同和法律法规义务的保安服务的结果；

c) 制定方针和目标、过程、体系和文化来管理风险；

d) 执行运行控制以管理组织的风险和安全要求，并尊重合法权益；

e) 监视和评审保安服务管理体系的有效性和运行绩效；

f) 根据客观测量，开展持续改进。

本文件采用了戴明循环（PDCA）模式，用于构成保安服务过程。图 F.1 说明了保安服务管理体系如何将保安服务管理需求和利益相关方的期望作为输入，并通过必要的运行和过程产生符合这些要求和期望的保安服务和风险管理结果。图 F.1 还说明了在本文件中提出的过程中的联系。

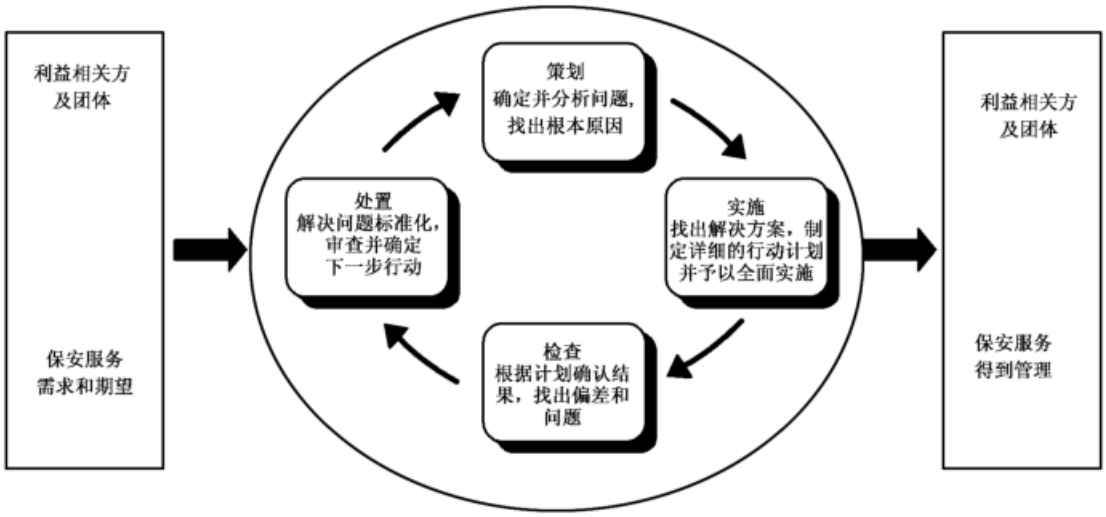


图 F.1 戴明循环模式

PDCA 模式简述如下。

——策划(建立管理体系):根据组织的整体方针和目标,建立管理体系的方针、目标、过程和程序,以管理运营和改进风险管理。

——实施(运行管理体系):运行管理体系的方针、控制、过程和程序。

——检查(监视和评审管理体系):根据管理体系方针、目标和实践,评估和测量过程绩效,并将结果报告给管理层进行评审。

——改进(保持和改进管理体系):根据管理体系的内部审核和管理评审的结果,采取纠正和预防措施,以持续改进管理体系。

PDCA 模式是一种清晰、系统且有记录的方法,可用于:

a) 制定可衡量的目标和目的;

b) 监视、测量和评估过程;

c) 识别、预防或纠正出现的问题;

d) 评估能力要求和培训;

e) 为最高管理者提供反馈回路,以评估过程,并对管理体系做出适当的变更。

此外,它有助于组织内部的信息管理,从而提高业务效率。

本文件是为了使 PDCA 模式能够与组织内的质量、安全、环境、信息安全、韧性、风险、安全及其他管理系统相结合。一个设计合理的管理体系可满足所有这些文件的要求。采用管理体系方法(例如根据 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 22080、GB/T 45001 等)的组织可将其现有的管理体系作为本文件中规定的保安服务质量管理体系的基础。通过合格评定过程审核符合本文件,并与 GB/T 27021.1—2017 的方法相兼容并保持一致。

# 附 录 G
（资料性）
## 资质认证与适用性

系统地采用和实施一系列保安服务管理技术可为所有利益相关方和受影响的各方提供最佳结果。然而，采用本文件本身并不能保证获得最佳的保安服务结果。为了实现目标，保安服务管理体系宜在适当的和经济可行的情况下纳入最佳的实践和技术。这种实践和技术的成本效益宜被充分考虑在内。

本文件不制定超出组织方针承诺的保安服务绩效的绝对要求：

a） 遵守适用的法律法规要求和其他要求；

b） 支持非预期事件和干扰性事件的防御和风险最小化；

c） 推动持续改进。

本文件的主体包含可能被客观审计的通用文件。关于支持保安服务管理技术的指导意见包含在本文件的其他附录中。

如果组织愿意，可通过外部或内部的审计过程认证保安服务管理体系对本文件的遵守情况。可通过认可的第一方、第二方或第三方机构进行认证。

组织可调整其现有的管理体系，以建立符合本文件的保安服务管理体系。然而，管理体系中各种要素的应用可能会因预期目的和利益相关方的不同而有所不同。

保安服务质量管理体系的详细程度和复杂性、文件记录的程度和所投入的资源将取决于若干因素，例如体系的范围、组织的规模和其活动、产品、服务和供应链的性质。尤其针对中小型企业。

本文件为保安服务管理方案提供了一套通用的标准。本文件中使用的术语强调概念的共通性，同时承认在不同学科中术语用法的细微差别。与 GB/T 24353—2009 的一致，风险评估是风险识别、分析和评价的过程。

# 参 考 文 献

[1] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
[2] GB/T 19010—2021 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
[3] GB/T 19011—2021 管理体系审核指南
[4] GB/T 22080—2016 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
[5] GB/T 24001—2016 环境管理体系 要求及使用指南
[6] GB/T 24353—2009 风险管理 原则与实施指南
[7] GB/T 27021.1—2017 合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分:要求
[8] GB/T 45001—2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
[9] GA/T 594—2006 保安服务操作规程与质量控制
[10] GA/T 1279—2015 保安员装备配备与管理要求
[11] 专职守护押运人员枪支使用管理条例(中华人民共和国国务院令第356号)
[12] 保安服务条例(中华人民共和国国务院令第564号)