



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



扫码免费访问中国标准网
享受标准订阅会员权益

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织环境	10
4.1 理解组织及其环境	10
4.2 理解利益相关方的需求与期望	11
4.3 确定保安服务管理体系的范围	11
4.4 保安服务管理体系	12
5 领导作用	12
5.1 领导作用与承诺	12
5.2 方针	13
5.3 组织岗位、职责和权限	13
6 策划	13
6.1 应对风险和机遇的措施	13
6.2 保安服务目标及实现策划	15
7 支持	16
7.1 资源	16
7.2 能力	17
7.3 意识	18
7.4 沟通	18
7.5 成文信息	19
8 运行	21
8.1 运行的策划和控制	21
8.2 建立行为规范和道德准则	24
8.3 防卫装备使用	25
8.4 关键资源	26
8.5 职业健康与安全	27
8.6 事件管理	27
8.7 保安服务质量检查	28
9 绩效评价	28
9.1 监视、测量、分析和评价	28
9.2 内部审核	29

9.3 管理评审 30

10 改进 31

10.1 不合格和纠正措施 31

10.2 持续改进 31

附录 A (资料性) 本文件与 ISO 18788:2015 相比的结构变化情况 33

附录 B (资料性) 本文件与 ISO 18788:2015 的技术差异及其原因 35

附录 C (资料性) 本文件使用指南 37

附录 D (资料性) 总则 71

附录 E (资料性) 差距分析 74

附录 F (资料性) 管理的系统方法 75

附录 G (资料性) 资质认证与适用性 77

参考文献 78

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》的规定起草。

本文件修改采用 ISO 18788:2015《民营安保业务管理体系 要求及实施指南》。

本文件与 ISO 18788:2015 相比，在结构上有较多调整。两个文件之间的结构编号变化对照一览表见附录 A。

本文件与 ISO 18788:2015 相比，存在较多技术差异，在所涉及的条款的外侧页边空白位置用垂直单线(|)进行了标示。这些技术差异及其原因一览表见附录 B。

本文件做了下列编辑性改动：

- 标准名称调整为《保安服务管理体系 要求及使用指南》；
- 在提及国际、区域法律时，更改为法律法规。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国公共安全基础标准化技术委员会(SAC/TC 351)提出并归口。

本文件起草单位：公安部治安管理局、江苏省质量和标准化研究院、中国标准化研究院、中国保安协会、山东华威保安集团股份有限公司、华信中安(北京)保安服务有限公司、北京华远润泽国际认证有限公司、方圆标志认证集团江苏有限公司、苏州市东吴物业管理有限公司、江苏省保安协会、北京市科学技术研究院、同方威视技术股份有限公司、南京现代服务业联合会、中国物资储运协会、江苏华远企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：顾岩、杨华书、吴笑颜、管旭琳、刘珏、秦挺鑫、王皖、杨中河、吴杰、柳庆、胡永明、曹惠华、刘立生、郭立志、许磊、王峰、朱伟、毛朔南、李军、姜茂伟、保蕊、朱敬云、杜舒雅、刘守道、张承祥、王建峰、张华、孔肖菡、刘谨谨、唐庆华、王亚飞、许歆宜。

保安服务管理体系 要求及使用指南

1 范围

本文件确立了建立、实施、保持和持续改进保安服务管理体系的原则、要求以及使用指南,为开展保安服务提供风险管理的框架。

本文件适用于有如下需求的从事保安业务的组织:

- a) 建立、实施、保持并持续改进保安服务管理体系;
- b) 评估保安服务与其管理方针的一致性;
- c) 证实稳定满足客户需求的能力。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 19000—2016 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2015, IDT)

GB/T 23694—2013 风险管理 术语(ISO Guide 73:2009, IDT)

3 术语和定义

GB/T 23694—2013、GB/T 19000—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

资产 asset

组织(3.33)中具有有形或无形价值的任何事物。

注1:有形资产包括人(在本文件中予以重点阐述)、实物和环境资产。

注2:无形资产包括信息、品牌和信誉。

3.2

审核 audit

为获得客观证据并对其进行客观的评价,以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程(3.42)。

注1:审核可以是内部审核(第一方)或外部审核(第二方或第三方),也可以是多体系审核(包括两个或两个以上专业)。

注2:组织(3.33)自身可进行内部审核,或由一个外部实体代表其进行内部审核。

注3:“证据”与“准则”的定义见 GB/T 19000—2016。

[来源:GB/T 19000—2016, 3.13.1]

3.3

审核员 auditor

实施审核(3.2)的人员。

[来源:GB/T 19011—2021, 3.15]

3.4

客户 client

雇用、曾经雇用或计划雇用一个组织(3.33)来代表其进行保安服务(3.61)的实体或个人,根据具体情况,可包括该组织与另一公司或其他单位分包的情况。

示例:用户、承包商、最终用户、零售商、受益人、买方。

注:客户可以是组织的内部(如,其他部门)或外部客户。

3.5

能力 competence

应用知识和技能实现预期结果的本领。

3.6

沟通和咨询 communication and consultation

组织(3.33)管理风险(3.49)时,提供信息、共享信息、获取信息以及与利益相关方(3.23)及其他各方,展开对话的持续、往复的过程(3.42)。

注1:信息可能涉及风险和保安服务管理的存在、性质、形式、可能性(3.26)、严重性、评价、可接受性和应对或其他等方面。

注2:咨询是组织与其利益相关者及其他方在针对某一问题做出决策或确定方向前,针对该问题进行的双向沟通过程。咨询是:

——通过影响力而不是通过权力来影响决策的过程;

——对决策的输入,而非参与决策。

[来源:GB/T 23694—2013,4.2.1,有修改]

3.7

社会群体 community

拥有共同利益的相关组织(3.33)、个人和群体。

3.8

合格 conformity

满足要求(3.44)。

3.9

持续改进 continual improvement

提高绩效(3.35)的循环活动。

3.10

后果 consequence

某事件(3.19)对目标影响的结果。

注1:一个事件可导致一系列后果。

注2:后果可以是确定的,也可以是不确定的,对目标的影响可以是正面的,也可以是负面的。

注3:后果可以定性或定量表述。

注4:一个事件引发一连串事件时,最初的后果可能通过累积效应升级。

注5:后果按影响的等级或严重程度进行分级。

[来源:GB/T 23694—2013,4.6.1.3,有修改]

3.11

纠正 correction

为消除已发现的不合格(3.31)所采取的措施。

3.12

纠正措施 corrective action

为消除不合格(3.31)的原因并防止再发生所采取的措施。

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1) 通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2) 也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。