

欧利斯认证有限公司

防暴力服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0285-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-11-25

版本/版次：A/1

编制部门：技术开发部

评审人：林任红

批准人：林家丰

文件制/修订履历

制 / 修 订 日 期	制 / 修 订 单 号	制/修订类别	版本/版次	制 / 修 订 说 明（原因、内容见制修订审批单）
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施
2025-11-25	修改制订	<input type="checkbox"/> 制订 <input checked="" type="checkbox"/> 修订	A/1	管理人员变更、文件名称修改

前 言

欧利斯认证有限公司公开文件

本实施规则是欧利斯认证有限公司开展防暴力服务认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过防暴力服务认证的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前 言 1

1 范围 4

2 引用标准 4

3 术语和定义 4

4 企业资质要求 5

4.1 人员配备 5

4.2 管理制度 5

4.3 资质能力 5

4.4 设备器具 7

4.5 人员培训与档案 7

4.6 售后服务 7

4.7 作业人员要求 7

4.8 环境保护要求 8

4.9 安全要求 8

5 认证模式 8

6 认证流程 9

前言

1 范围

本实施规则适用于从事防暴力管理相关服务的企业，包括但不限于校园、企业、公共场所等场景的防暴力预案制定、风险评估、干预培训、应急处置等服务。服务内容涵盖防暴力风险识别、预防体系建设、应急响应机制构建、事后干预等多个环节。需注意的是，本规则不适用于仅从事普通安保服务且未涉及防暴力专项服务建设的企业。

2 引用标准

1. GB/T 45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》：规定了职业健康安全管理体系的要求，为防暴力管理企业提升安全管理水平、预防暴力事件发生提供了通用框架，是防暴力服务建设的重要依据。
2. DB34/T 3939-2021《保安服务防暴演练指南》：提供了单位内部治安保卫在风险评估、防范措施、应急处置等方面的要求，为认证过程中衡量防暴力管理服务效果提供了具体标准。
3. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括社会治安管理、突发事件应对、公共安全等多方面的标准和法规，确保防暴力管理企业运营全方位符合要求，保障公众人身及财产安全。

3 术语和定义

1. 防暴力管理服务：围绕预防和应对暴力事件所开展的一系列服务活动，包括风险评估、预案制定、人员培训、应急处置、事后干预等，旨在降低暴力事件发生概率、减轻事件造成的危害，维护场所安全与秩序。
2. 防暴力管理能力：防暴力管理相关企业所具备的完成防暴力管理服务项目所需的人员、设备、技术、管理等多方面的综合能力，是衡量企业能否有效预防和应对暴力事件的关键指标。
3. 资质等级评价：依据相关标准和规范，对防暴力管理企业的基本条件、专业水平、管理能力、应急响应效率、服务效果等进行全面评估，进而

欧利斯认证有限公司公开文件

确定其资质等级的过程，为市场选择优质防暴力管理服务提供商提供依据。

4. 认证：由具备公信力的第三方认证机构证明防暴力管理企业符合特定防暴力管理标准或实施规则的合格评定活动，增强企业在防暴力服务市场中的可信度和竞争力。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 企业应设立防暴力风险管理、预案制定、培训指导、应急处置等专职管理部门或配备专职管理人员，明确各部门和人员在防暴力管理服务各环节的职责。
2. 各级资质企业需按照对应要求配备足够数量且具备相应资质的专业技术人员和管理人员，如具有安全管理资格证书、应急管理师证书、心理咨询师证书等的人员。
3. 所有作业人员（包括风险评估人员、培训讲师、应急处置队员等）均需经过专业培训，具备防暴力管理相关的专业技能和知识，且数量满足企业业务规模和服务范围需求。

4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括防暴力风险评估管理、预案编制管理、培训考核管理、应急处置管理、客户服务管理等制度。
2. 制定详细的防暴力风险评估标准、预案演练规范、培训效果评估方法及要求等文件，确保防暴力管理服务规范化、标准化。
3. 建立应急预案，具备应对暴力事件突发情况（如现场冲突升级、人员受伤等）的能力，并定期组织应急演练。

4.3 资质能力

1. 具备专业的防暴力管理服务能力，能按照相关标准和客户需求，完成防暴力风险评估、预案制定及应急处置等任务，如风险识别准确率、预案可行性达到预期设计值等。

2. 从事防暴力管理服务的企业应具备相应的安全服务资质证书，确保服务过程的合规性。
3. 具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大服务失误、客户投诉及违法违规记录，防暴力管理服务效果等指标符合国家相关要求。

4.3.1 防暴力预防体系建设要求

1. **风险评估合规性：**防暴力风险评估工作需符合国家相关标准和规范，具备完整的评估流程和报告，确保识别的风险点全面、准确，为后续预防措施制定提供依据。
2. **预防措施有效性：**依据风险评估结果制定的预防措施应具有针对性和可操作性，如物理防护设施配置、人员行为规范制定等，能有效降低暴力事件发生风险。
3. **体系设计科学性：**采用科学的防暴力预防体系设计方法，结合服务对象的场景特点（如校园、商场、企业等），制定个性化的预防方案，提高预防工作的精准性。

4.3.2 防暴力应急处置要求

1. **应急队伍与装备：**建立专业的应急处置队伍，配备必要的应急装备（如防护装备、通讯设备、急救器材等），确保应急处置响应迅速、操作规范。
2. **处置流程规范性：**制定清晰的应急处置流程，明确各环节的操作要求和责任分工，确保暴力事件发生时能快速、有效地开展处置工作，减少损失。
3. **协同联动能力：**建立与公安、医疗等外部机构的协同联动机制，确保在重大暴力事件发生时能及时获得支援，提高应急处置效率。

4.3.3 防暴力培训与干预要求

1. **培训内容针对性：**培训内容应根据服务对象的特点和需求进行定制，涵盖暴力风险识别、自我保护技能、应急响应流程、心理疏导等方面，确保培训效果。

2. **培训实施专业性：**培训讲师需具备丰富的实战经验和教学能力，采用多样化的教学方法（如案例分析、情景模拟等），提高培训对象的参与度和技能掌握程度。
3. **事后干预有效性：**对经历暴力事件的人员提供及时的心理干预和后续支持服务，帮助其恢复正常状态，降低事件造成的长期影响。

4.4 设备器具

1. 拥有满足防暴力管理服务需求的专用设备及工具，如风险评估软件、应急通讯设备、防护装备、模拟训练器材等，设备清单与企业业务范围匹配。设备应定期维护保养，确保性能良好、功能正常，满足防暴力管理服务的技术要求。
2. 配备必要的检测评估设备，如用于评估防护设施性能的仪器、培训效果测评工具等，以监控防暴力管理服务质量。

4.5 人员培训与档案

1. 制定员工培训计划，定期对员工进行防暴力管理理论、风险评估方法、应急处置技能、心理学知识等培训，保存完整培训记录。
2. 建立各类专业技术人员的技术档案，包括个人基本信息、资质证书、培训记录、工作业绩（如参与的防暴力管理项目成果等）等，便于人员管理和考核。

4.6 售后服务

1. 设立专门的客户服务部门或岗位，建立完善的售后服务体系，及时处理客户关于防暴力管理服务的咨询、投诉和建议，建立客户反馈处理流程和记录，并进行跟踪回访，确保客户满意度。
2. 定期回访客户，了解客户对防暴力管理服务效果、培训质量、应急响应等方面的反馈，收集需求和意见，持续改进防暴力管理服务质量。

4.7 作业人员要求

1. 作业人员身体健康，定期进行体检，持有健康证明，能胜任绿色电力生产、传输等相关作业。作业人员身体健康，心理素质良好，定期进行体检和心理评估，持有健康证明，能胜任防暴力管理相关作业。

欧利斯认证有限公司公开文件

2. 具备良好的职业道德和服务意识，遵守企业规章制度和操作规程，在作业过程中严格执行安全规程，确保服务过程安全有序。
3. 经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉防暴力管理服务流程、设备操作方法和应急处置规范，能熟练使用相关设备和工具，按标准和规范作业。

4.8 环境保护要求

1. 在防暴力管理服务过程中注重环境保护，服务活动符合环境影响相关要求，采用环保的设备和材料，减少对周边环境的影响。
2. 合理处理服务过程中产生的废弃物，如废弃防护装备、培训材料等，分类收集、妥善存放、依法处置，避免对环境造成污染和破坏。

4.9 安全要求

1. 建立健全安全生产管理制度，制定防暴力管理服务各环节的安全操作规程，明确各岗位安全职责。对员工进行安全生产培训，提高安全意识和自我保护能力。
2. 为员工配备必要的劳动防护用品，如防刺背心、安全帽、防护手套等，并确保员工正确佩戴和使用。
3. 在服务现场（如培训场地、应急处置现场等）设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施。对涉及危险作业（如模拟对抗训练、高空防护设施安装等），严格执行相关安全规定，办理作业许可手续，安排专人监护。
4. 加强消防安全管理，配备必要的消防器材和设施，定期组织消防演练，确保员工掌握消防安全知识和技能，具备火灾应急处置能力。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 用户满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。

1. 文件审核：对企业提交的申请材料、管理制度文件、人员资质证明、设备清单、防暴力管理服务记录等进行详细审查，判断企业是否满足对应

欧利斯认证有限公司公开文件

资质等级的基本条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估企业的合规性与管理规范性。

2. 现场审核：认证机构派遣专业审核员到企业的服务场所、培训场地、应急演练现场等，实地检查企业的服务流程、人员操作、设备运行、安全管理等实际情况，验证企业实际运营与标准要求的符合性，直观了解企业的真实运营水平。
3. 用户满意度调查：通过科学设计的问卷调查、电话回访等多样化方式，收集防暴力管理服务对象的满意度反馈，深入了解企业服务质量在用户层面的实际表现，以用户视角评估企业服务效果。用户满意度需达到 80% 以上（含 80%），否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。
4. 持续监督：在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内防暴力管理服务的持续符合性、服务体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如服务流程调整、设备升级等）等。监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题（如发生重大服务安全事故、服务效果不达标等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。

6 认证流程

申请受理

1. 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、安全服务资质证书、防暴力管理项目合同、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、防暴力管理服务案例等详实申请材料。
2. 认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

欧利斯认证有限公司公开文件

文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、防暴力管理服务流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。
2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

现场审核

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成，审核员应熟悉防暴力管理服务相关专业知识。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的服务场所、培训场地、应急装备存放点、运营管理场所等进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、防暴力管理服务效果指标、安全管理措施、客户服务等关键方面。
3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

用户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的防暴力管理服务对象进行满意度调查。调查内容全面涵盖服务专业性、应急响应速度、培训效果、问题解决效果等方面。
2. 对用户满意度调查结果进行科学统计分析，用户满意度需达到 80% 以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

认证决定

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和用户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
2. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的防暴力管理服务资质等级认证证书，证书有效期为 3 年。对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

持续监督

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内防暴力管理服务的持续符合性、服务体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如服务范围调整、服务体系改版等）等。
2. 监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题（如服务效果严重不达标、发生重大安全事故等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。