

认证咨询师45001技能培养课程 (第四课) 45001有关的术语讲解

技能指导：易兵

课程编号：2022A01

► **课后练习：**一家200人的物业公司，老板就是为了尽快拿45001证书，客户群体是中低端小区，谁的物业费低，就选择哪家物业公司。这家老板对咨询师还比较尊重，你说什么就是什么

请帮助这家企业，做下列初级改进工作

A 保安的夜间巡逻工作，按过程方法简单分解细节

B 按PDCA原理，策划保安人员的安全培训工作

C 风险思维，识别夜间巡逻1个风险，融入工作中

A 保安的夜间巡逻工作，按过程方法简单分解细节

▶保安夜间巡视工作细节：

- ▶1、两人一组按规定的路线进行打卡/签到巡视；（外围8字绕环巡视、楼内自上而下巡视）
- ▶2、每两小时轮岗进行一次巡视工作，要求全覆盖。
- ▶3、携带工具：打点器、手电筒、对讲机
- ▶4、发现问题及时记录，通过对讲机上报至中控室服务台按流程处理

B 按PDCA原理，策划保安人员的安全培训工作

- ▶ 1、查找物业公司服务质量标准，明确保安需要掌握的知识 和技能。（P）
- ▶ 2、集中保安人员，让其分别讲解对保安要求的理解，展示 实际工作技能。（D）
- ▶ 3、发现存在的主要问题和不足。（C）
- ▶ 4、有针对性地开展实际工作技能培训和知识讲解（A）
- ▶ 5、在实际工作中检查保安培训效果，列出下一次培训计划 （P）。

C 风险思维，识别夜间巡逻1个风险，融入工作中

- ▶ 风险（1）路面不平，易摔倒。
- ▶ 要求巡逻必须携带强光用电筒，列入工作制度中。
- ▶ 风险（2）遇上行凶的嫌疑人，危及自身安全，要求巡逻必须携带电警棍，巡逻必须两人一组，遇上复杂情况，先确保自身安全。
- ▶ 将以上要求列入工作制度中

3.1

组织 organization

为实现目标(3.16),由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注 1: 组织包括但不限于个体经营者、公司、集团、商行、企事业单位、行政管理机构、合伙制企业、慈善机构或社会机构,或者上述组织的某部分或其组合,无论是否为法人组织、公有或私有。

注 2: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.2

相关方 **interested party**(首选术语)

利益相关方 **stakeholder**(许用术语)

可影响决策或活动、受决策或活动所影响,或者自认为受决策或活动影响的个人或组织(3.1)。

注:该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第1部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.3

工作人员 **worker**

在组织(3.1)控制下开展工作或与工作相关的活动的人员。

注1:在不同安排下,人员有偿或无偿地开展工作或与工作相关的活动,如定期的或临时的、间歇性的或季节性的、偶然的或兼职的等。

注2:工作人员包括最高管理者(3.12)、管理类人员和非管理类人员。

注3:根据组织所处的环境,在组织控制下所开展的工作或与工作相关的活动可由组织雇佣的工作人员、外部供方的工作人员、承包方、个人、外部派遣工作人员,以及其工作或与工作相关的活动在一定程度上受组织共同控制的其他人员来完成。

3.4

参与 participation

参加决策。

注：参与包括使健康安全委员会和工作人员代表(若有)加入。

3.5

协商 consultation

决策前征询意见。

注：协商包括使健康安全委员会和工作人员代表(若有)加入。

3.6

工作场所 workplace

在组织(3.1)控制下,人员因工作需要而处于或前往的场所。

注：在职业健康安全管理体系(3.11)中,组织对工作场所的责任取决于其对工作场所的控制程度。

3.7

承包方 contractor

按照约定的规范、条款和条件向组织(3.1)提供服务的外部组织。

注：服务可包括建筑活动等。

3.8

要求 requirement

明示的、通常隐含的或必须满足的需求或期望。

注 1：“通常隐含的”是指，对组织(3.1)和相关方(3.2)而言，按惯例或常见做法，对这些需求或期望加以考虑是不言而喻的。

注 2：规定的要求是指经明示的要求，如文件化信息(3.24)中所阐明的要求。

注 3：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.9

法律法规要求和其他要求 legal requirements and other requirements

组织(3.1)必须遵守的法律法规要求，以及组织必须遵守或选择遵守的其他要求(3.8)。

注 1：对本标准而言，法律法规要求和其他要求是与职业健康安全管理体系(3.11)相关的要求。

注 2：“法律法规要求和其他要求”包括集体协议的规定。

注 3：法律法规要求和其他要求包括依法律、法规、集体协议和惯例而确定的工作人员(3.3)代表的要求。

3.10

管理体系 management system

组织(3.1)用于建立方针(3.14)和目标(3.16)以及实现这些目标的过程(3.25)的一组相互关联或相互作用的要素。

注 1: 一个管理体系可针对单个或多个领域。

注 2: 体系要素包括组织的结构、角色和职责、策划、运行、绩效评价和改进。

注 3: 管理体系的范围可包括: 整个组织, 组织中具体且可识别的职能或部门, 或者跨组织的一个或多个职能。

注 4: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清某些更广泛的管理体系要素, 注 2 做了改写。

3.11

职业健康安全管理体系 occupational health and safety management system; OH&S management system

用于实现职业健康安全方针(3.15)的管理体系(3.10)或管理体系的一部分。

注 1: 职业健康安全管理体系的目的是防止对工作人员(3.3)的伤害和健康损害(3.18), 以及提供健康安全的工作场所(3.6)。

注 2: 职业健康安全(OH&S)与职业安全健康(OSH)同义。

3.12

最高管理者 top management

在最高层指挥和控制组织(3.1)的一个人或一组人。

注 1: 在保留对职业健康安全管理体系(3.11)承担最终责任的前提下,最高管理者有权在组织内授权和提供资源。

注 2: 若管理体系(3.10)的范围仅覆盖组织的一部分,则最高管理者是指那些指挥和控制该部分的人员。

注 3: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清与职业健康安全管理体系有关的最高管理者的职责,注 1 做了改写。

3.13

有效性 effectiveness

完成策划的活动并得到策划结果的程度。

注: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.14

方针 policy

由组织最高管理者(3.12)正式表述的组织(3.1)意图和方向。

注: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.15

职业健康安全方针 **occupational health and safety policy; OH&S policy**

防止工作人员(3.3)受到与工作相关的伤害和健康损害(3.18)并提供健康安全的工作场所(3.6)的方针(3.14)。

3.16

目标 **objective**

要实现的结果。

注 1：目标可以是战略性的、战术性的或运行层面的。

注 2：目标可涉及不同领域(如财务的、健康安全的和环境的目标)，并可应用于不同层面[如战略层面、组织整体层

面、项目层面、产品和过程(3.25)层面]。

注 3：目标可按其他方式来表述，例如：按预期结果、意图、运行准则来表述目标；按某**职业健康安全目标**(3.17)来表述目标；使用其他近义词(如靶向、追求或目的等)来表述目标。

注 4：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。由于术语“职业健康安全目标”作为单独的术语在 3.17 中给出定义，原注 4 被删除。

3.17

职业健康安全目标 occupational health and safety objective; OH&S objective

组织(3.1)为实现与职业健康安全方针(3.15)相一致的特定结果而制定的目标(3.16)。

3.18

伤害和健康损害 injury and ill health

对人的生理、心理或认知状况的不利影响。

注 1: 这些不利影响包括职业疾病、不健康和死亡。

注 2: 术语“伤害和健康损害”意味着存在伤害和(或)健康损害。

3.19

危险源 hazard

危害因素

危害来源

可能导致伤害和健康损害(3.18)的来源。

注 1: 危险源可包括可能导致伤害或危险状态的来源,或可能因暴露而导致伤害和健康损害的环境。

注 2: 考虑到中国安全生产领域现实存在的相关称谓,本标准视“危险源”“危害因素”和“危害来源”同义。但对于中国安全生产领域中那些仅涉及对“物”或“财产”的损害而不涉及对“人”的伤害和健康损害(3.18)的情况,本标准的术语“危险源”“危害因素”或“危害来源”则不适用。

3.20

风险 risk

不确定性的影响。

注 1：影响是指对预期的偏离——正面的或负面的。

注 2：不确定性是指对事件及其后果或可能性缺乏甚至部分缺乏相关信息、理解或知识的状态。

注 3：通常，风险以潜在“事件”（见 GB/T 23694—2013, 4.5.1.3）和“后果”（见 GB/T 23694—2013, 4.6.1.3），或两者的组合来描述其特性。

注 4：通常，风险以某事件（包括情况的变化）的后果及其发生的“可能性”（见 GB/T 23694—2013, 4.6.1.1）的组合来表述。

注 5：在本标准中，使用术语“风险和机遇”之处，意指**职业健康安全**风险（3.21）、**职业健康安全**机遇（3.22）以及管理体系的其他风险和其他机遇。

注 6：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清本标准内所使用的术语“风险和机遇”，在此增加了注 5。

3.21

职业健康安全风险 occupational health and safety risk; OH&S risk

与工作相关的危险事件或暴露发生的可能性与由危险事件或暴露而导致的伤害和健康损害(3.18)的严重性的组合。

3.22

职业健康安全机遇 occupational health and safety opportunity; OH&S opportunity

一种或多种可能导致职业健康安全绩效(3.28)改进的情形。

3.23

能力 competence

运用知识和技能实现预期结果的本领。

注：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第1部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.24

文件化信息 **documented information**

组织(3.1)需要控制并保持的信息及其载体。

注 1: 文件化信息可以任何形式和载体存在,并可来自任何来源。

注 2: 文件化信息可涉及:

- a) 管理体系(3.10),包括相关过程(3.25);
- b) 为组织运行而创建的信息(文件);
- c) 结果实现的证据(记录)。

注 3: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.25

过程 **process**

将输入转化为输出的一系列相互关联或相互作用的活动。

注: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.26

程序 **procedure**

为执行某活动或过程(3.25)所规定的途径。

注：程序可以文件化或不文件化。

[GB/T 19000—2016, 3.4.5, “注”被改写]

3.27

绩效 **performance**

可测量的结果。

注 1：绩效可能涉及定量或定性的发现。结果可由定量或定性的方法来确定或评价。

注 2：绩效可能涉及活动、过程(3.25)、产品(包括服务)、体系或组织(3.1)的管理。

注 3：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清结果的确定和评价所采用的方法的类型,注 1 被改写。

3.28

职业健康安全绩效 **occupational health and safety performance; OH&S performance**

与防止对工作人员(3.3)的伤害和健康损害(3.18)以及提供健康安全的工作场所(3.6)的有效性(3.13)相关的绩效(3.27)。

3.29

外包(动词) outsource(verb)

对外部组织(3.1)执行组织的部分职能或过程(3.25)做出安排。

注 1: 虽然被外包的职能或过程处于组织的管理体系(3.10)范围之内,但外部组织则处于范围之外。

注 2: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.30

监视 monitoring

确定体系、过程(3.25)或活动的状态。

注 1: 为了确定状态,可能需要检查、监督或批判地观察。

注 2: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.31

测量 measurement

确定值的过程(3.25)。

注: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.32

审核 audit

为获得审核证据并对其进行客观评价,以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的和文件化的过程(3.25)。

注 1: 审核可以是内部(第一方)审核或外部(第二方或第三方)审核,也可以是一种结合(结合两个或多个领域)的审核。

注 2: 内部审核由组织(3.1)自行实施或由外部方代表其实施。

注 3: “审核证据”和“审核准则”的定义见 GB/T 19011。

注 4: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.33

符合 conformity

满足要求(3.8)。

注: 该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。

3.34

不符合 nonconformity

未满足要求(3.8)。

注 1：不符合与本标准的要求和组织(3.1)自己确定的职业健康安全管理体系(3.11)附加的要求有关。

注 2：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清不符合与本标准的要求和组织自身的职业健康安全管理体系要求之间的关系,增加了注 1。

3.35

事件 incident

由工作引起的或在工作过程中发生的可能或已经导致伤害和健康损害(3.18)的情况。

注 1：发生伤害和健康损害的事件有时被称为“事故”。

注 2：未发生但有可能发生伤害和健康损害的事件在英文中称为“near-miss”“near-hit”或“close call”，在中文中也可称为“未遂事件”“未遂事故”或“事故隐患”等。

注 3：尽管事件可能涉及一个或多个不符合(3.34),但在没有不符合(3.34)时也可能会发生。

3.36

纠正措施 corrective action

为消除不符合(3.34)或事件(3.35)的原因并防止再次发生而采取的措施。

3.37

持续改进 continual improvement

提高绩效(3.27)的循环活动。

注 1：提高绩效涉及使用职业健康安全管理体系(3.11)，以实现与职业健康安全方针(3.15)和职业健康安全目标(3.17)相一致的整体职业健康安全绩效(3.28)的改进。

注 2：持续并不意味着不间断，因此活动不必同时在所有领域发生。

注 3：该术语和定义是《“ISO/IEC 导则 第 1 部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 所给出的 ISO 管理体系标准的通用术语和核心定义之一。为了澄清在职业健康安全管理体系背景下“绩效”的含义，增加了注 1。为了澄清“持续”的含义，增加了注 2。

► **课后练习：**一家200人的物业公司，老板就是为了尽快拿45001证书，客户群体是中低端小区，谁的物业费低，就选择哪家物业公司。这家老板对咨询师还比较尊重，你说什么就是什么

请帮助这家企业，做一个小型的培训，对他们讲解“参与、协商、工作人员、工作场所、危险源、风险、事件、绩效、纠正措施、改进”这几个术语

A用自己的话，去通俗的讲解这些术语，写一个培训稿

B格式：（1）将标准原文口头化（2）举一个例子



感谢您参加本期
“认证咨询师能力提升课程”
也欢迎您继续参加下期课程！

有问题？请联系15327270208，易兵