



中华人民共和国国家标准

GB/T 45003—2024/ISO 45003:2021

职业健康安全管理 工作中的心理 健康安全：管理社会心理风险 指南

Occupational health and safety management—Psychological health and
safety at work: managing psychosocial risks—Guidelines

(ISO 45003:2021, IDT)

2024-03-15 发布

2024-03-15 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言 III

引言 IV

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 1

 4.1 理解组织及其所处的环境 1

 4.2 理解工作人员和其他相关方的需求和期望 2

 4.3 确定职业健康安全管理体系的范围 3

 4.4 职业健康安全管理体系 3

5 领导作用和工作人员参与 3

 5.1 领导作用和承诺 3

 5.2 职业健康安全方针 3

 5.3 组织的角色、职责和权限 4

 5.4 工作人员的协商和参与 4

6 策划 5

 6.1 应对风险和机遇的措施 5

 6.2 应对社会心理风险的目标 9

7 支持 9

 7.1 资源 9

 7.2 能力 10

 7.3 意识 10

 7.4 沟通 10

 7.5 文件化信息 11

8 运行 11

 8.1 运行策划和控制 11

 8.2 应急准备和响应 14

 8.3 康复和重返工作岗位 14

9 绩效评价 15

 9.1 监视、测量、分析和评价绩效 15

 9.2 内部审核 16

 9.3 管理评审 16

10 改进 16

10.1 总则	16
10.2 事件、不符合和纠正措施	16
10.3 持续改进	17
参考文献	18
表 1 工作组织方式方面的因素	6
表 2 工作中的社会因素	7
表 3 工作环境、设备和危险任务	8

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件结构和起草规则》的规定起草。

本文件等同采用 ISO 45003:2021《职业健康安全管理 工作中的心理健康安全：管理社会心理风险 指南》。

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。

本文件由中国标准化研究院提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国石油集团安全环保技术研究院有限公司、责扬天下（北京）管理顾问有限公司、上海欧萨评价咨询股份有限公司、方圆标志认证集团有限公司、中国质量认证中心、中国船级社质量认证有限公司、北京中设认证服务有限公司、中国安全生产科学研究院、中国职业安全健康协会、国家应急医学研究中心（应急总医院）、北京毕塞特安全技术研究所。

本文件主要起草人：陈元桥、陈全、陈高松、王瑜、杨敏、彭新、曾明荣、马骏、王兆霞、孙恒、茹阿鹏、朱志铭、殷格非、王小兵、刘亚亮、丁建新、孙逊、贺庆然、管竹笋、蒋波、孙晓东、邓文杰、何洋。

引言

作为职业健康安全(OH&S)管理体系的一部分,本文件为管理社会心理风险和促进工作舒心提供指南。

本文件旨在与包含了有关策划、实施、评审、评估和改进职业健康安全管理体系的要求和指南的GB/T 45001一起使用。GB/T 45001强调,组织对工作人员和其他可能受其活动影响的人员的职业健康安全负责。这一责任包括促进和保护他们的身心健康。

职业健康安全管理体系的目标和预期结果是防止工作人员受到与工作有关的伤害和健康损害,并提供安全健康的工作场所。因此,对于组织来说,通过采取有效的预防和保护措施(包括管理社会心理风险的措施)来消除危险源并尽可能降低职业健康安全风险是至关重要的。社会心理危险源越来越被视为对健康、安全和工作舒心的重大挑战。

社会心理危险源与工作的组织方式、工作中的社会因素以及工作环境、设备和危险任务等因素有关。社会心理危险源可能存在于所有组织和部门,以及各种工作任务、设备和就业安排中。

社会心理危险源可能会组合出现,并可能会影响其他危险源和受其他危险源影响。社会心理风险与这类对个体健康、安全和舒心以及对组织绩效和可持续性造成多种后果的危险源的潜在性有关。通过职业健康安全管理体系,以与其他职业健康安全风险一致的方式来管理社会心理风险,并将其整合到组织更广泛的业务过程之中是至关重要的。

社会心理风险影响心理健康安全,以及更广泛的健康、安全和工作舒心。社会心理风险也与组织和社会的经济成本有关。

与社会心理风险影响相关的术语有很多,包括“心理健康”和“精神健康”。这些术语可互换,在本文件中具有相同的含义。本文件涉及对健康、安全和工作舒心的各种影响。

社会心理危险源对工作人员的负面影响除可能包括健康状况不佳和相关联的状况(如心血管疾病、肌肉骨骼疾病、糖尿病、焦虑、抑郁、睡眠障碍)以及相关不良健康行为(如滥用药物、不健康饮食)之外,还可能包括工作满意度、承诺和生产效率的降低。社会心理风险管理可带来积极的结果,包括改善工作满意度和提高生产效率。

尽管有许多因素可决定社会心理风险后果的性质和严重性,但组织在消除危险源或尽可能降低风险方面可以发挥重要作用。组织和工作人员都有维护和改善健康、安全和工作舒心的共同责任。

对组织而言,社会心理风险所造成的影响包括因缺勤、人员流动、产品或服务下降、招聘和培训、工作场所调查和诉讼,以及对组织声誉的损害而增加的成本。

社会心理风险的有效管理可带来诸如提高工作人员参与度和生产效率、增强创新和组织可持续性益处。

本文件概述了由工作组织、社会因素和工作环境、设备和危险任务而产生的社会心理危险源示例,以及一系列可用于消除危险源或将相关风险降至最低的控制措施。

组织有责任识别危险源并尽可能降低与之相关的风险。但在整个过程的各阶段,工作人员的参与对成功管理社会心理风险亦至关重要。

本文件还包括组织需考虑的与提高社会心理风险意识、提升社会心理风险管理能力、支持受影响的工作人员康复和重返工作岗位、策划和响应紧急情况有关的重要信息。

社会心理风险管理的成功取决于组织所有层次和职能尤其是最高管理者的承诺。

职业健康安全管理 工作中的心理 健康安全：管理社会心理风险 指南

1 范围

本文件给出了在基于 GB/T 45001 的职业健康安全(OH&S)管理体系中管理社会心理风险的指南。它能使组织防止与工作有关的、对其工作人员和其他相关方的伤害和健康损害,并促进其工作舒心。

本文件适用于所有规模和行业的组织,用以建立、实施、保持和持续改进健康安全的工作场所。

注：本文件中的“工作人员”一词始终涵盖了工作人员代表(若有)。在我国,“工作人员”与“劳动者”同义。

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 45001—2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南(ISO 45001:2018,IDT)

3 术语和定义

GB/T 45001—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会心理风险 psychosocial risk

暴露于与工作相关的、具有社会心理性质的危险源之中的可能性,与由这些危险源可能导致的伤害和健康损害的严重性的组合。

注：社会心理性质的危险源包括工作组织、工作中的社会因素、工作环境、设备和危险任务等方面。表 1、表 2 和表 3 给出了此类危险源的详细示例。

3.2

工作舒心 well-being at work

工作人员在与其工作相关的生理、心理、社交和认知上的需求和期望得到满足的状态。

注 1：工作舒心也能帮助其提高工作以外的生活质量。

注 2：工作舒心与工作生涯的所有方面有关,包括工作组织、工作中的社会因素、工作环境、设备和危险任务。

4 组织所处的环境

4.1 理解组织及其所处的环境

4.1.1 总则

在管理社会心理风险方面,组织宜：

a) 考虑能影响职业健康安全管理体系实现预期结果的外部 and 内部议题；

- b) 理解工作人员和其他相关方的需求和期望；
- c) 考虑这些需求和期望中哪些是或可能会成为法律法规要求和其他要求；
- d) 调整活动设计以管理社会心理风险,使活动适合工作场所特定环境；
- e) 量身定制活动来提高过程的针对性、可靠性、正确性和有效性,以管理社会心理风险；
- f) 确定社会心理风险评价将被如何用于制定的有效措施计划。

4.1.2 外部议题

组织宜确定涉及社会心理风险的、与实现职业健康安全管理体系预期结果有关的外部议题。外部议题可包括：

- a) 组织运营中的供应链,因为这可能会影响社会心理危险源及其相关的风险(如,通过时间压力、进度安排或生产压力而产生)；
- b) 与承包方、分包方、供应商、供方和其他相关方的关系；
- c) 与其他方一起共享工作场所、资源和设备(如,组织与工地上的其他组织合作)；
- d) 顾客和(或)客户对于服务提供的要求[如,顾客和(或)客户的要求可能会通过暴力、骚扰、时间压力而影响社会心理危险源]；
- e) 能影响工作的可获得性、周期和地区的经济状况；
- f) 劳动合同的性质、报酬、就业条件和劳动关系；
- g) 适龄工作人员的人口统计数据(如,年轻或老龄工作人员、增长的退休年龄、性别)；
- h) 快速的技术变革(如,与电子设备连接的增加,人工智能和自动化技术的影响)；
- i) 劳动力的流动,同时在具有不同背景和文化以及说不同语言的工作人员之间创造出更丰富的多样性；
- j) 组织所在地理区域的更广泛环境,包括社会、经济和公共卫生问题(如,流行病、自然灾害、金融危机)。

4.1.3 内部议题

涉及社会心理风险的、可能影响职业健康安全管理体系预期结果的内部议题可包括：

- a) 组织的治理和管理方式(如,组织结构,角色和职责的分配,正式和非正式决策过程的有效性和效率,组织文化,管理风格,沟通方式,对隐私的尊重)；
- b) 如在方针声明、指南、目标和战略中所列明的,组织在社会心理健康、安全和工作舒心方面的承诺水平和方向；
- c) 组织所采用的、可能会与社会心理风险管理相互作用的其他管理体系(如,基于 GB/T 19001 和 GB/T 24001 的管理体系)；
- d) 组织劳动力的规模和性质(如,大型、小型、复杂或高度分散)；
- e) 工作人员和劳动力的特征(如,性别、年龄、种族、宗教、残障、语言、读写能力和计算能力)；
- f) 工作人员识别社会心理危险源和管理风险的能力；
- g) 工作地点(如,无固定工作场所的流动性工作、远程工作、在家工作、隔离工作或在诸如乡下等偏远地区工作)；
- h) 工作人员的劳动条款和条件(如,灵活的工作安排,薪酬和福利,兼职、短期或临时的劳动力)；
- i) 资源的充分性和可用性(见 7.1)。

4.2 理解工作人员和其他相关方的需求和期望

在管理社会心理风险方面,组织宜理解并确定工作人员和其他相关方的需求和期望。

工作人员和其他相关方均具有一系列的需求和期望,这些需求和期望可能会受到来自工作中的社会心理风险的影响。这些需求和期望可包括:

- 经济安全保障;
- 社会交往和支持;
- 包容、认可、奖励和成就;
- 个人发展和成长;
- 工作中的平等机会和公平待遇。

需求和期望可能会包含在法律法规要求(如,与职业健康安全和人权有关的法律法规)、集体协议、自愿协议以及组织所签署或需遵守的其他要求中。

4.3 确定职业健康安全管理体系的范围

对于组织职业健康安全管理体系专门应对社会心理风险管理所涉及的职业健康安全管理体系的范围以及运行和活动,组织宜予以确认。

4.4 职业健康安全管理体系

组织宜确保其职业健康安全管理体系保持适宜、有效,并与涉及其社会心理风险管理的运行和活动保持关联。

5 领导作用和工作人员参与

5.1 领导作用和承诺

成功的社会心理风险管理需要整个组织的承诺。最高管理者宜领导这项工作,所有层次的管理者和工作人员均宜协助实施。最高管理者宜:

- a) 证实其在管理社会心理风险和促进工作舒心方面的领导作用和承诺;
- b) 识别、监视和了解其在管理社会心理风险方面的角色和职责;
- c) 确定所需资源并及时有效地提供资源;
- d) 通过将社会心理风险管理纳入战略规划以及现有的体系、过程和报告结构中来增强社会心理风险管理的可持续性;
- e) 保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复和(或)威胁;
- f) 就如何保护举报人、受害人、证人以及那些报告或提出工作场所社会心理风险问题的人员进行沟通;
- g) 获取并提供反馈,以确定在职业健康安全管理体系的实施和运行中管理和预防社会心理风险的有效性;
- h) 赋予工作人员权力并确保其有能力履行识别和管理社会心理风险的角色和职责;
- i) 消除可能限制工作人员参与的障碍,并努力提高参与度;
- j) 促使工作人员积极参与关于社会心理风险管理的持续对话;
- k) 支持并鼓励工作人员积极参与工作场所的社会心理风险管理。

5.2 职业健康安全方针

5.2.1 在为组织建立职业健康安全方针时,最高管理者宜:

- a) 确保职业健康安全方针中包含防止与社会心理风险相关的伤害和健康损害以及促进工作舒心

的承诺；

- b) 确定是否有建立独立的管理社会心理风险的方针的需求；
- c) 考虑其他方针(如,人力资源、企业社会责任)如何支持职业健康安全方针并与职业健康安全方针一致,以实现共同目标。

5.2.2 职业健康安全方针宜：

- a) 适合组织的宗旨、规模和所处的环境；
- b) 包括满足与健康、安全和工作舒心相关的法律法规要求和其他要求的承诺,同时包括管理社会心理风险的承诺；
- c) 为制定和评审以及评估和修订社会心理风险管理目标提供框架；
- d) 促进和强化在职业健康安全管理体系中与有尊严、相互尊重、保密、合作和信任的原则相一致的工作环境；
- e) 传达至所有工作人员,使其了解自己的权利和责任；
- f) 定期进行评审,以确保其与组织保持相关和适宜。

在建立管理社会心理风险的方针时,组织宜与工作人员及其代表(若有)进行协商;只要有关,还宜与其他相关方进行协商。

与社会心理风险相关的方针可为在一般的职业健康安全管理体系中实施和改进社会心理风险管理提供指引。方针可使最高管理者和其他工作人员理解组织的总体承诺,以及这会如何影响个人的责任。组织宜考虑是否需要一个特定的方针来管理社会心理风险。

5.3 组织的角色、职责和权限

最高管理者宜为职业健康安全管理体系的运行负责,并宜明确管理工作场所社会心理风险的角色、职责和权限。在一个工作场所内,对社会心理风险的有效管理需要承担不同角色的工作人员(如,人力资源、各级管理者、承担特定职业健康安全职责的工作人员)进行有效合作。

组织宜促进和支持工作人员积极参与社会心理风险管理。

5.4 工作人员的协商和参与

对于健康安全的工作场所的开发、策划、实施、保持、评估和持续改进,以及管理社会心理风险的过程的成功而言,工作人员及其代表(若有)的协商和参与是至关重要的。

除 GB/T 45001—2020 中 5.4 的通用要求外,组织宜：

- a) 为工作人员提供反馈的机会,以帮助组织确定社会心理风险管理的有效性；
- b) 鼓励和促进参与诸如健康安全委员会或同伴支持网络(如果适合组织的规模和所处环境的话)。在较小的组织中,如果缺乏正式的工作人员代表,则宜直接与工作人员进行协商。在管理社会心理风险的所有阶段,组织均宜与工作人员进行协商,并必须考虑工作人员的经验 and 专业知识。组织及其工作人员都有特定的角色和责任。健康安全委员会、工作委员会或其他代表机构亦可发挥重要作用。

参与决策过程可增强工作人员致力于心理健康安全的工作场所的动力和承诺。得到鼓励和支持的参与,而非感觉被迫参加,可能更为有效和可持续。

某些关于工作人员参与的关切可包括:担心推诿、消极态度、冷漠和社会心理危险源影响的敏感性。任何这些关切均可能源于过去不成功的举措。为此,在建立职业健康安全管理体系时,宜注意解决工作人员和其他相关方的关切,并鼓励参与和协商。促使工作人员代表(若有)参与,可有助于防止或减少工作人员的关切。

组织还宜支持持续的协商、参与和促进参与,并在策划和实施的所有阶段获取输入。在任何组织中,有关的相关方积极而有意义的参与是社会心理风险管理的一个重要因素。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 总则

6.1.1.1 组织宜考虑第4章中所提及的议题,并确定所需应对的风险和机遇,包括:

- a) 社会心理危险源;
- b) 防止伤害和健康损害;
- c) 工作人员重返工作岗位的策略;
- d) 改进的机遇,包括促进工作舒心;
- e) 与社会心理风险管理相关的体系、过程和报告结构的建立、评审和保持。

组织宜基于其对社会心理风险的评价来确定措施的优先顺序。

6.1.1.2 组织宜利用策划过程来:

- a) 制定适当的目标;
- b) 确定如何实现社会心理风险管理目标并满足法律法规要求和其他要求;
- c) 证实持续改进的承诺(只要可能,就超越满足法律法规要求)。

6.1.1.3 在策划过程中,组织必须考虑:

- a) 特定工作人员群体(如,独自工作的工作人员、远程工作的工作人员、少数群体)的需求和期望;
- b) 特定工作场所、成套操作或成套工作任务的需求;
- c) 社会心理风险评价的结果,以理解其性质和根本原因;
- d) 实施旨在消除社会心理危险源或降低相关风险的措施;
- e) 对这些措施及其结果的评估;
- f) 通过为满足变更的需求而评审和更新过程以及认可良好实践来管理过程;
- g) 所需资源;
- h) 如何通过协商和参与而使工作人员积极参与其中。

6.1.2 危险源辨识及风险和机遇的评价

6.1.2.1 危险源辨识

6.1.2.1.1 组织宜:

- a) 首先理解潜在的伤害来源,然后再考虑为改进关于管理社会心理风险的活动的有效性而所需的控制措施;
- b) 建立、实施和保持持续和主动的危险源辨识过程。

6.1.2.1.2 组织宜辨识社会心理性质的危险源。这些危险源可能包括:

- a) 工作组织方式方面的因素(示例见表1);
- b) 工作中的社会因素(示例见表2);
- c) 工作环境、设备和危险任务(示例见表3)。

表 1 工作组织方式方面的因素

角色和期望	——角色模糊； ——角色冲突； ——照顾他人的义务； ——工作人员未得到关于希望其做(和不做)的任务的明确指导的情况； ——对同一角色的不同期望之间相互矛盾(如,既期望提供良好的客户服务,但又期望不要与客户长时间相处)； ——任务和工作标准的不确定性或频繁变化； ——执行没有价值或目的的工作
工作控制或自主	——参与决策的机会有限； ——对工作量缺乏控制； ——影响力和独立性的水平较低(如,不能影响工作任务的速度、顺序或时间表和工作量)
工作需要	——技能的未充分利用； ——与人们(如,公众、顾客、学生、患者)的持续工作接触； ——在一定时间内或与一定数量的工作人员一起有太多事情要做； ——相互冲突的要求和期限； ——对工作人员能力或职责的不切实际的期望； ——缺乏任务多样性或执行高度重复的任务； ——零碎或无意义的工作； ——过度警觉和注意力集中的要求； ——与有攻击性或苦恼的人一起工作； ——暴露在可能导致精神创伤的事件或情形下
组织变更管理	——在过渡期缺乏实际支持来协助工作人员； ——长期或反复的重组； ——关于工作场所变更的协商和沟通的缺乏,或者低质量、不及时或无意义的协商和沟通
远程工作和独自孤单工作	——在远离家、家人、朋友和常规支持网络[如,被隔离独自工作或“飞来飞去”(频繁奔波于旅途中)]的工作安排]的地点工作； ——在无社交和(或)人际互动的非偏远地点独自工作(如,在家工作)； ——在私人住宅工作(如,在他人家中提供护理或家政服务)
工作量和节奏	——超负荷或欠负荷工作； ——较高的时间压力； ——持续受制于最后期限； ——由机器确定速度和节奏； ——高度的重复性工作
工作时间和时间表	——工作缺乏多样性； ——轮班工作； ——僵化的工作时间表； ——不可预测的时间； ——较长的或无社交的时间； ——零碎的或无意义的工作； ——持续要求在短时间内完成工作
工作保障和不稳定的工作	——关于就业机会的不确定性,包括无固定时间的工作； ——有可能被裁员或带减薪暂时失业； ——低薪或无保障的就业,包括非标准就业； ——在劳动法或社会保障未适当覆盖或保护的情况下工作

表 2 工作中的社会因素

人际关系	——沟通不畅,包括信息共享不畅; ——工作人员与管理者、监督者、同事以及其所交涉的客户或其他人之间关系不佳; ——人际冲突; ——骚扰、霸凌、受害(包括通过使用电子邮件和社交媒体等电子方式)、第三方暴力; ——缺乏社会支持; ——占主导地位和非主导地位的工作人员群体之间的不平等权力关系; ——社交或身体上的孤立
领导作用	——缺乏明确的愿景和目标; ——与工作性质和需求不相适宜的管理方式; ——不倾听或仅心不在焉倾听抱怨和建议; ——隐瞒信息; ——提供不充分的沟通和支持; ——缺乏担责; ——缺乏公平; ——不一致和糟糕的决策实践; ——权力的滥用或误用
组织和(或)工作团队文化	——沟通不畅; ——对解决问题和个人发展的支持水平较低; ——对组织目标缺乏定义或一致意见; ——方针和程序的不一致和不及时应用,不公平的决策
表彰与奖励	——工作人员的努力与正式和非正式的认可和奖励之间的不平衡; ——对工作人员的努力缺乏公正和及时的适当认可和赞赏
职业发展	——职业的停滞和不确定性,晋升不足或晋升过度,技能发展机遇的缺乏
支持	——主管和同事的支持的缺乏; ——获得支持服务的缺乏; ——支持工作绩效的信息和(或)培训的缺乏
监督	——建设性的绩效反馈和评估过程的缺乏; ——鼓励和(或)确认的缺乏; ——沟通的缺乏; ——共同的组织愿景和明确目标的缺乏; ——支持和(或)资源来促进绩效改进的缺乏; ——公平的缺乏; ——数字监控的滥用
礼貌和尊重	——信任、诚实、尊重、礼貌和公平的缺乏; ——在工作人员之间以及与顾客、客户和公众的互动中,尊重和考虑的缺乏
工作和(或)生活平衡	——导致工作人员在自己的时间内继续工作的工作任务、角色、时间表或期望; ——工作需求与家庭需求的冲突; ——影响工作人员能力恢复的工作

表 2 工作中的社会因素（续）

工作中的暴力	——涉及对工作中的健康、安全或舒心的显性或隐性挑战的事件。暴力可以是内部的、外部的或客户发起的,例如: ● 虐待; ● 威胁; ● 攻击(身体、语言或性); ● 基于性别的暴力
骚扰	——与目标对象个人的一个或多个具体特征有关的,不受欢迎的、无礼的、令人生畏的行为(性行为或非性行为),例如: ● 种族; ● 性别认同; ● 宗教或信仰; ● 性取向; ● 残障; ● 年龄
霸凌和受害	——重复(不止一次)的,可能会对健康、安全和工作舒心造成风险的无理行为;行为可以是公开的,也可以是隐蔽的,例如: ● 社交或身体孤立; ● 分配无意义或不利的任务; ● 辱骂、侮辱和恐吓; ● 破坏行为; ● 不当的公众批评; ● 隐瞒对工作至关重要的信息或资源; ● 恶意的谣言或八卦; ● 安排不可能实现最后期限
注 1: 能针对表中的议题制定一系列政策、立法和实践。咨询相关指南和(或)立法是理解法律法规要求和其他要求的一部分(见 GB/T 45001—2020 中 6.1.3)。 注 2: 霸凌和骚扰能通过面对面和电子方式(如社交媒体)发生。	

表 3 工作环境、设备和危险任务

工作环境、设备和危险任务	——设备的可用性、适用性、可靠性、维护或维修方面的不足; ——工作场所的条件差,如空间不足、照明不足、噪声过大; ——缺乏完成工作任务所需的工具、设备或其他资源; ——在极端条件或情况下工作,如,非常高或很低的温度或高空; ——在诸如冲突地区等不稳定环境中工作
--------------	---

6.1.2.1.3 组织宜建立、实施和保持持续和主动的过程用于辨识社会心理危险源。这可通过诸如以下方式实现:

- a) 评审工作说明书;
- b) 分析工作任务、时间表和地点;
- c) 定期与工作人员、客户和其他相关方协商;
- d) 分析绩效评估、工作人员调查、标准化问卷、审核等;

- e) 进行访谈、小组讨论或使用检查表；
- f) 进行工作场所检查和观察，以帮助理解工作如何进行，以及工作人员之间如何互动；
- g) 评审相关的文件化信息，如，事件报告、危险源和风险报告、职业健康分组统计数据、工作人员的索赔要求、工作人员调查、旷工和工作人员流动数据。

注 1：如果文件化信息能识别出特定工作人员，那么，重要的是将数据进行汇总（分组）来确保工作人员个人隐私得到尊重，并使特定工作人员不能被识别出来。在社会心理危险源辨识以及如何设计和执行工作时，组织被期望必须考虑工作人员与其工作相关的知识、专长和能力，并与相关工作人员和工作人员代表（若有）进行协商。

在辨识社会心理危险源时，组织必须考虑社会心理危险源彼此之间的相互作用，以及和工作环境中的其他类型危险源之间的相互作用。例如，通过人为错误、增大的时间压力，或者社会和（或）文化上关于如何处理其他危险源的期望，社会心理危险源可增加暴露于其他危险源之中的风险。当工作在包含无法控制的社会心理风险的状况下，在同等暴露水平下可能会发生更多不良影响。

组织必须考虑，暴露于其他危险源（如，生物危险源、空气污染物、高空作业、受限空间）也会导致社会心理风险，这是因为工作人员可能会对此类暴露或经历的潜在影响后果产生关切。众所周知，危险的人工作业（如，举起、重复动作）会与社会心理危险源发生相互作用，并产生诸如肌肉骨骼疾病等影响后果。

组织宜在职业健康安全管理体系的所有部分必须考虑与社会心理危险源相关的人的因素。人的因素表现为人的能力和局限性，因而与风险评估、风险控制以及工作任务或过程的设计、实施和有效性的成功与否有关。在设计和重新设计工作时，人的因素意识能带来更多的与工作相关伤害和健康损害有关的积极结果。

一系列的方法可用于分析与特定工作任务相关的人的因素，包括观察、咨询、任务分析技术和专业审核。在某些情况下，识别哪些人的因素与特定工作任务相关可能很复杂，并需要专门的建议或知识。

注 2：有关人的因素的更多信息见 GB/T 15241.2—1999 和 GB/T 16251—2008。

6.1.2.2 风险和机遇的评价

组织宜评价与已识别的社会心理危险源（见 6.1.2）相关的风险，并寻求降低风险和推动持续改进的机遇。该评价宜：

- a) 提供关于潜在伤害的信息；
- b) 对在暴露于或报告社会心理危险源方面存在差异的群体进行比较；
- c) 考虑社会心理风险与其他已识别的风险之间的相互作用；
- d) 按照风险程度将危险源进行优先排序；
- e) 考虑劳动力的多样性和特殊群体的需求以及组织所处的更广泛环境；
- f) 提供有关控制措施和改进机遇的信息。

6.2 应对社会心理风险的目标

组织宜：

- a) 制定与方针一致的可测量目标；
- b) 制定并实施计划，以确保这些目标得以实现。

7 支持

7.1 资源

组织宜建立、提供和保持用于实现其社会心理风险管理目标所需的资源。组织宜考虑其运行所需的人力、财力、技术和其他资源。

7.2 能力

7.2.1 组织宜：

- a) 开发辨识社会心理危险源和管理社会心理风险所需的能力(如,理解社会心理危险源如何与其他危险源之间相互作用,以及其潜在后果的性质和范围);
- b) 采取措施,包括适当的培训和专业发展,以支持工作人员获得和保持必要的能力;
- c) 确保工作人员和其他有关的相关方有能力实施预防社会心理风险所必需的措施和过程;
- d) 确保工作人员和其他有关的相关方理解报告或提出关切的过程;
- e) 寻求相关的外部建议(若组织内无此类知识);
- f) 评估为确保能力而采取的措施的有效性;
- g) 必须考虑每个工作人员的需求、经验、语言技能、文化素养和差异。

7.2.2 组织宜建立以下方面的能力要求：

- a) 最高管理者和承担各级管理职责的工作人员;
- b) 开展风险评价的工作人员;
- c) 实施控制措施和其他干预措施的工作人员(见 8.1.1);
- d) 开展过程及其结果的评估和评审的工作人员。

组织宜保留与能力相关的文件化信息,包括培训和所采取的其他措施,并在确定识别、预防和管理社会心理风险所需能力时,与工作人员进行协商。

7.3 意识

7.3.1 适当时,组织宜将工作场所中的以下因素告知工作人员和其他相关方：

- a) 可能影响健康、安全和工作舒心的因素;
- b) 可能造成或增加羞辱和(或)歧视的因素;
- c) 能降低社会心理风险的因素;
- d) 能支持其角色和职责以促进健康和安全并增强工作舒心的因素。

7.3.2 在建立社会心理风险意识时,组织必须考虑：

- a) 最高管理者支持报告社会心理危险源和防止此类报告遭到报复的重要性;
- b) 工作人员为应对社会心理危险源所能采取的措施,以及期望组织如何回应;
- c) 工作人员和其他相关方分享经验和最佳实践的潜在益处;
- d) 工作人员和其他相关方的现有知识和培训;
- e) 在过程和方针中嵌入和整合社会心理风险意识的需求(如,在新工作人员入职培训期间);
- f) 现有活动和会议所提供的机遇(如,整个组织活动、定期的工作人员会议);
- g) 因工作场所变更而产生的风险、机遇和影响;
- h) 识别和采取消除羞辱和(或)歧视的措施的需求。

组织宜让工作人员和其他相关方意识到其为管理社会心理风险而采取的措施,包括鼓励报告社会心理危险源、减少对与报告相关的报复的恐惧,以及促进对其职业健康安全管理体系信任的措施。

7.4 沟通

沟通很重要,因为它证实了对“管理社会心理风险、促进工作舒心、将组织对工作人员和其他相关方的期望以及他们对组织的期望告知他们”的承诺。

组织宜向工作人员和其他相关方沟通可获取、理解和使用社会心理风险信息。沟通时,组织宜：

- a) 证实最高管理者对其他工作人员的承诺,以增加对过程的了解和使用;
- b) 提供让工作人员针对旨在促进工作人员参与的措施、计划和方针向最高管理者提供反馈的机会;
- c) 概述其所建立的管理社会心理风险的过程及其有效性;
- d) 回应关于社会心理风险方面工作人员和其他相关方的想法和关切以及他们对职业健康安全管理体系的输入;
- e) 包括与工作相关的变更如何影响健康、安全和工作舒心的信息;
- f) 提供来自审核和其他评估的信息。

相关信息宜可访问并适宜于工作人员的需求(如,使用不同的语言,或者使用诸如视频剪辑或音频文件等不同媒体)。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织的职业健康安全管理体系宜包括有效管理社会心理风险所需的文件化信息。

文件化信息包括:

- a) 社会心理风险管理过程;
- b) 角色、职责和权限的详细信息;
- c) 社会心理风险评价;
- d) 监视、评估、控制措施及其有效性的结果;
- e) 如何满足法律法规要求和其他要求。

7.5.2 保密性

组织宜建立与社会心理风险有关的过程,以确保个人信息的保密性,尤其要考虑有关的法律法规要求和其他要求。

组织宜:

- a) 保持与工作人员个人社会心理风险经历有关的文件化和非文件化信息的保密性;
- b) 防止暴露于社会心理危险源后的结果(如,治疗、休假时间、灵活的工作安排)和治疗信息被泄露;
- c) 告知工作人员适用于保密性要求的任何限制。

8 运行

8.1 运行策划和控制

8.1.1 总则

8.1.1.1 组织宜策划、实施、控制和保持其过程,以充分和有效地管理社会心理风险和新机遇,包括以下措施或活动:

- a) 通过考虑任务、结构和工作过程与工作人员需求之间的最佳匹配,消除危险源并减少社会心理风险;
- b) 分析管理社会心理风险的现有控制措施及其对个人或组织的影响;
- c) 对控制社会心理危险源、工作相关压力和其他相关健康结果的现有管理实践和工作人员的支

持进行评审、分析和评估；

- d) 采取一项综合和长期的，考虑组织的方针、结构、资源、现有体系和运行以及实践的战略；
- e) 设计和管理用于预防心理健康安全风险和促进工作舒心的工作。

8.1.1.2 组织宜完成社会心理风险评价，同时必须考虑现有控制措施，以便：

- a) 确定这些控制措施是否充分或需要改进；
- b) 当社会心理风险评价已识别出暴露于社会心理危险源所带来的实际或潜在伤害时，判定是否需要新的控制措施；
- c) 按照控制层级的原则（见 GB/T 45001—2020 第 8 章），尽可能消除与工作相关的社会心理危险源，如果无法消除则控制相关风险。

8.1.1.3 在管理社会心理风险时，可使用以下干预层级的组合：

- a) 第一级：组织层面的控制，以防止或减少有害影响，促进工作舒心；
- b) 第二级：通过有效的培训和其他适当措施来增强意识和理解，以增加有助于工作人员处理社会心理风险的资源；
- c) 第三级：通过实施康复计划和采取其他纠正和支持措施，减少暴露于社会心理危险源的有害影响。

注 1：有些组织有自己的职业健康服务或工作人员援助计划。内部不具备专业知识的组织能在必要时向有能力的外部资源寻求援助。

注 2：三个干预层级（第一级、第二级和第三级）反映了支持有效社会心理风险管理的控制层级。

8.1.2 消除危险源、降低职业健康安全风险和促进工作舒心

8.1.2.1 社会心理风险控制措施

消除危险源和降低社会心理风险能促进工作舒心。管理社会心理风险和促进职业健康安全可有多种策略。消除危险源、降低社会心理风险和促进工作舒心的策略宜与工作人员和工作人员的代表（若有）协商制定。

8.1.2.2 与工作组织有关的社会心理风险控制措施

组织宜对与工作组织有关的社会心理风险实施控制措施。在许多情况下，这需要重新设计工作过程，而不仅仅是调整任务。措施可包括：

- a) 加强工作人员对工作方式的控制，如，通过引入弹性工作制、工作分担制、就工作惯例或使工作人员能够控制工作任务节奏进行更多协商；
- b) 通过工作间歇来解决疲劳问题，并限制在非工作时间通过手机和电子邮件开展与工作有关的联系；
- c) 与工作人员和工作人员代表（若有）就工作场所的变更及其如何能影响他们进行协商；
- d) 明确工作角色、监督关系和绩效要求，以尽量减少混淆和歧义；
- e) 确定任务优先顺序，并允许完成任务的灵活时间框架；
- f) 促进能力发展，将工作任务分配给适合于任务的复杂性和持续时间并具有适当知识、技能和经验的工作人员；
- g) 为在远程工作或在孤立工作地点工作的工作人员提供更多的获取社会支持的机会；
- h) 如果合适，限制远程和（或）孤立的工作；
- i) 向工作人员提供有效的监督、建设性反馈和指导；
- j) 对管理和报告社会心理风险（包括工作压力、骚扰、霸凌和工作暴力）的态度加以改进；

k) 在工作负荷高峰期提供实际支持(如,更多的或更有经验的工作人员)。

8.1.2.3 与社会因素有关的社会心理风险控制措施

组织宜对与工作中的社会因素有关的社会心理风险实施控制措施。措施可包括:

- a) 增强社会心理风险意识,并就如何报告这些风险向工作人员提供信息和培训;
- b) 通过证实组织对提供具支持性和尊重性的工作环境并保持保密性的承诺,鼓励工作人员尽早报告问题;
- c) 为因暴露于社会心理风险中而遭受负面影响的工作人员建立支持措施;
- d) 制定组织方针和指南来概述所期望的工作行为和如何管理不可接受的行为;
- e) 就如何管理可预见风险、如果事件发生时如何响应以及如何向工作人员提供事件发生后的援助提供具体说明;
- f) 为识别社会心理风险,并认识与工作有关的压力和健康损害的早期表现,提供培训以建立意识和适当技能;
- g) 提供关于支持服务、一般职业健康服务、保密情况汇报、咨询和冲突调解服务的访问渠道或信息;
- h) 向工作人员提供有关其权利和职责的信息;
- i) 认可工作人员的承诺和所取得的成就,并予以奖励;
- j) 通过一系列整合方案(如,健康安全管理实践、社会责任、环境可持续性、社区参与)来改进工作场所文化;
- k) 推动工作场所消除与工作有关的暴力和骚扰;
- l) 为与工作有关的暴力和骚扰(包括基于性别的暴力和性骚扰)的受害者提供及时和安全的支持服务。

8.1.2.4 与工作环境、设备和危险任务有关的社会心理风险控制措施

组织宜对与工作环境、设备和危险任务有关的社会心理风险实施控制措施,包括:

- a) 提供和保持开展工作所需的适当设备(如,手动搬运设备),并在必要时改进设备;
- b) 改善工作场所环境和工作场所的物理特征,以隔离或保护工作人员免遭危险源(如,噪声、照明、振动、温度、化学品)影响;
- c) 隔离或保护工作人员免受社会心理危险源影响,如,采用物理屏障以降低暴力风险;
- d) 当使用更有效、更高层级控制不能将风险降至最低时,提供和要求使用适当且有效的个体防护装备。

注:适当的个体防护装备(PPE)能减少工作人员对暴露于一系列其他危险源之中的关切,并有助于控制和减少与工作环境、设备和危险任务相关的社会心理风险(见表3)。

8.1.2.5 暴露于社会心理风险的早期表现

组织宜使工作人员能够识别暴露于社会心理风险的早期表现。

个人和(或)群体层面的示例可包括:

- a) 行为的改变;
- b) 社会孤立或退缩,拒绝提供帮助或忽视个人舒心需求;
- c) 缺勤增加或带病上班;
- d) 缺乏参与;
- e) 精力减少;

- f) 人员流动率高；
- g) 低质量绩效或未能按时完成任务和(或)安排；
- h) 与他人一起工作的愿望降低；
- i) 冲突、合作意愿缺乏和霸凌；
- j) 发生事件或错误的频率增加。

8.1.3 变更管理

组织和与工作相关的变更可影响社会心理风险或产生额外的社会心理风险。组织宜建立、实施和保持用于对可能影响健康、安全和工作舒心的变更进行沟通和控制的过程,包括:

- a) 组织目标、活动、工作过程和领导作用的变更(如,工作地点和环境,设备和资源,劳动力和就业条件);
- b) 工作任务和组织(如,轮班模式、工作流程、报告体系)以及工作条件的变更;
- c) 法律法规要求和其他要求的变更;
- d) 关于社会心理危险源和风险的知识或信息的变更;
- e) 知识和技术的发展,以及通过额外培训提高能力的需求。

在变革过程的早期阶段和整个过程中,尤其是在重组期间,组织宜让工作人员及其代表(若有)参与进来。

8.1.4 采购、承包和外包

产品和服务的采购以及活动的承包和外包可能会影响现有的社会心理风险,并产生新的风险和机遇。组织宜建立、实施和保持用于控制因接触与采购、承包和外包相关的危险源而产生的社会心理风险的过程。该过程必须考虑:

- a) 产品和服务的采购如何产生这些风险(如,通过访问者出现在工作场所,或对组织工作时间安排以及工作人员的工作量、绩效和培训需求产生影响的产品和服务的交付时间安排);
- b) 承包方的参与如何影响工作场所的文化以及工作人员的角色和期望;
- c) 活动外包如何影响进度、工作量、工作任务变更、工作安全、监督或工作质量;
- d) 组织及其承包方和供方以及其他相关方如何管理关于保护和促进工作人员的健康、安全和舒心的共同责任。

8.2 应急准备和响应

组织必须考虑工作场所可能会带来社会心理风险(如,通过创伤、生命威胁)的紧急情况。暴露于社会心理风险也会给其他工作人员和其他相关方造成紧急情况(如,暴力、威胁)。

为了确保健康、安全和工作舒心,并在紧急情况(如,自然灾害、新出现的传染病、同事自杀、事件、危机、恐怖、威胁、抢劫、解雇、停工、火灾)下管理社会心理风险,组织宜:

- a) 认识到各种各样的紧急情况可能会影响心理健康、安全和舒心;
- b) 将适当的关怀纳入所策划的响应紧急情况的准备中;
- c) 在响应工作人员和其他相关方的需求时,如果适当,则确定优先事项;
- d) 使用有能力的工作人员、应急服务或其他适当的专家来响应紧急情况,并在必要时寻求额外的建议和支持。

8.3 康复和重返工作岗位

组织宜设计和实施适当的康复和重返工作岗位方案。

康复和重返工作岗位方案旨在向因暴露于社会心理危险源而遭受负面影响(包括已导致缺勤的情况)的工作人员提供适当支持。在设计这些方案时,组织必须考虑,作为重返工作过程的一部分,工作人员暴露于社会心理风险之中的可能性将会增大。例如,为促进重返工作岗位而进行的工作调整可能会导致工作任务、人际关系和社会互动、监督、工作文化以及对工作成就和价值的认知发生变化。增加的暴露于社会心理风险的可能性适用于无论缺勤原因为何正要重返工作岗位的工作人员。

重要的是,对遭受负面影响的工作人员给予早期支持性响应。组织可通过证实对保持保密性并提供具支持性和尊重性的工作环境的承诺来鼓励尽早报告问题(见第5章)。

对于在重返工作岗位期间暴露于社会心理风险的可能性,组织宜以一种符合所有预防和管理社会心理风险的方式对其进行管理。

改进康复和重返工作岗位的措施示例包括:

- a) 提供常规的职业健康服务的访问渠道或信息,无论是组织内部的还是外部的;
- b) 提供对保密情况汇报、咨询服务和冲突调解服务的访问渠道或信息,以及相关评价等的访问渠道;
- c) 与遭受影响的工作人员交谈,以理解和策划支持重返工作岗位的合理工作调整;
- d) 确保承担管理角色的工作人员有能力管理暴露于社会心理危险源的影响,并理解工作人员返回工作岗位时的适用法律法规要求和其他要求;
- e) 定期监视康复和重返工作岗位方案,以确定是否存在新的或以前未识别的风险;
- f) 在管理重返工作岗位的过程中,就重返工作岗位方案的进展和必要变更与包括职业健康专业人员在内的其他有关的相关方进行协商。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价绩效

9.1.1 组织宜建立并实施一种系统化的方法,用于监视和测量与社会心理风险管理和职业健康安全管理体系绩效相关的活动。

绩效监视和测量宜:

- a) 确定方针的遵守程度和目标的实现程度;
- b) 提供与工作场所中的心理健康安全有关的活动的的数据,同时认可个人信息的保密性需求;
- c) 确定社会心理危险源辨识和风险评价过程是否到位,控制措施是否有效运行(如,必须考虑8.1.2.5中所述的工作人员暴露于社会心理风险之中的早期表现);
- d) 提供与健康、安全和工作舒心有关的改进的决策依据;
- e) 确定组织满足法律法规要求和其他要求的程度;
- f) 提供关于管理社会心理风险的职业健康安全管理体系绩效信息。

组织宜在工作人员及其代表(若有)的协商和参与下,制定适当的定性和定量措施。

9.1.2 组织宜保持、监视、评审和必要时修订社会心理风险控制措施,以确保其保持有效。在以下情况下宜进行评审:

- a) 如果识别出新的危险源或风险;
- b) 如果控制措施不足以将风险降至最低;
- c) 在工作场所发生重大变更(如,工作环境或工作系统发生变更)之前;
- d) 如果协商表明有必要进行评审,或者工作人员或其代表要求进行评审。

组织宜保留适当的文件化信息,作为监视、测量和绩效评价的结果的证据。

组织宜制定关键绩效指标,并收集和分析相关数据。领先指标可以预测未来的绩效,宜与表明绩效较以往有所改进的滞后指标一起使用。

9.2 内部审核

组织宜:

- a) 按计划的时间间隔进行内部审核,包括考虑社会心理风险;
- b) 利用发现来评价社会心理风险管理的有效性;
- c) 识别绩效差距,以识别持续改进社会心理风险管理的机遇。

9.3 管理评审

9.3.1 管理评审确保最高管理者能定期了解社会心理风险绩效,以及组织已满足其社会心理风险管理方针和目标的程度。监视和测量的结果为管理评审过程中的分析提供了依据,并用于评估其管理社会心理风险活动的总体充分性、适宜性和有效性。基于证据的决策是持续改进职业健康安全管理体系有效性的关键。

最高管理者宜:

- a) 按计划的时间间隔评审组织的社会心理风险管理;
- b) 使用来自管理评审过程中的分析和评估结果;
- c) 评估其管理社会心理风险活动的总体充分性、适宜性和有效性;
- d) 评估改进的机遇和变更的需要,并将管理评审的结果作为持续改进活动的基础;
- e) 保留管理评审的文件化信息。

9.3.2 与社会心理风险相关的管理评审的输入宜包括:

- a) 审核的结果以及对适用法律法规要求和其他要求的合规性评价结果;
- b) 参与和协商的结果;
- c) 组织的社会心理风险绩效;
- d) 职业健康安全数据和其他数据(如,支持服务、残障计划、补偿计划);
- e) 事件调查的状态以及所采取的预防工作人员社会心理风险的纠正措施。

适当时,最高管理者宜将与社会心理风险相关的管理评审结果沟通给工作人员和其他相关方。

10 改进

10.1 总则

在实施持续改进职业健康安全管理体系和社会心理风险绩效的措施时,组织必须考虑以下方面的结果:

- a) 绩效评价;
- b) 事件报告;
- c) 与工作人员和其代表(若有)的协商和来自他们的建议;
- d) 审核;
- e) 管理评审。

组织宜评估改进措施的有效性。

10.2 事件、不符合和纠正措施

组织宜:

- a) 具有处理与社会心理风险相关的不符合和事件的过程；
- b) 鉴于影响心理健康、安全和工作舒心的事件的敏感性质，考虑建立一个调查不符合和事件的特定过程；
- c) 确定用于报告不符合和事件的、可保持保密性的过程，并对报告做出及时响应；
- d) 鼓励和支持报告，以减少对报复的恐惧；
- e) 使用从调查中获得的信息和纠正措施建议来识别改进的机遇。

注：在任何存在实际或潜在的、与组织职业健康安全管理体系要求缺乏一致性的情况下，不符合就会发生。在任何存在实际或潜在的、对工作人员的伤害或健康损害情况下，事件就会发生。

10.3 持续改进

组织宜：

- a) 收集关于社会心理风险管理、法律法规要求和其他要求的满足、职业健康安全目标的实现的改进机遇信息，作为其持续改进过程的一部分；
- b) 评估实施变更的机遇，优先考虑那些最有可能改进工作场所中的心理健康、安全和舒心的变更。

参 考 文 献

- [1] GB/T 15241.2—1999 与心理负荷相关的工效学原则 第2部分:设计原则
 - [2] GB/T 16251—2008 工作系统设计的人类工效学原则
 - [3] GB/T 19001 质量管理体系 要求
 - [4] GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
-

