



## 安全应急响应管理体系认证 实施规则

版 本： A/0

文件编号： INF-GZ-020

编制/日期： 编制小组/2025.8.16

修订/日期： 编制小组/2025.8.16

审核/日期： 朱玲/2025.8.16

批准/日期： 朱秀云/2025.8.16

---

目录

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1. 适用范围 .....                   | 4  |
| 2. 认证的管理要求 .....                | 4  |
| 3. 对认证人员的要求 .....               | 4  |
| 4 认证依据 .....                    | 4  |
| 5. 初次认证程序 .....                 | 4  |
| 6. 监督审核程序 .....                 | 8  |
| 7. 再认证程序 .....                  | 9  |
| 8. 暂停或撤销认证证书 .....              | 10 |
| 9. 认证证书要求 .....                 | 11 |
| 10 认证组织信息的变更 .....              | 11 |
| 11. 与其他管理体系的结合审核 .....          | 12 |
| 12 申诉和投诉 .....                  | 12 |
| 13 认证记录的管理 .....                | 12 |
| 14 其它 .....                     | 12 |
| 附录 A 安全应急响应管理体系认证审核最低人天要求 ..... | 13 |
| 附录 B 安全应急响应管理体系主要标准说明 .....     | 14 |
| 附录 C 证书模板 .....                 | 25 |

---

文件生效及修改记录

| 版本 | 修改内容 | 生效日期     | 编制   | 审核 | 批准  |
|----|------|----------|------|----|-----|
| A0 | 新制定  | 20250816 | 编制小组 | 朱玲 | 朱秀云 |
|    |      |          |      |    |     |
|    |      |          |      |    |     |
|    |      |          |      |    |     |
|    |      |          |      |    |     |
|    |      |          |      |    |     |
|    |      |          |      |    |     |
|    |      |          |      |    |     |
|    |      |          |      |    |     |

## 1. 适用范围

本规则用于规范依据 GB/T 37228-2018 《公共安全 应急管理 突发事件响应要求》标准开展的安全应急响应管理体系认证活动（简称 SER）。

本规则依据国家适用法规和认可规范要求编制此文件，旨在阐述申请、实施和保持安全应急响应管理体系认证方面的要求。本规范是艾恩弗和所有认证申请方、获证组织应遵守的基本准则。

本文件规定了对安全应急响应管理体系的认证申请方、获证组织认证的政策和程序，包括艾恩弗与申请方、获证组织的权利和义务，认证实施程序，证书状态管理规定，认证证书及标志使用规定，申诉和投诉处理规定等，适用于公司对认证申请方、获证组织的认证。

本规则是艾恩弗及申请组织与获证组织在安全应急响应管理体系认证活动中的基本要求，艾恩弗在该项认证活动中应当遵守本规则。

## 2. 认证的管理要求

2.1 艾恩弗认证根据管理体系认证规则要求建立《安全应急响应管理体系认证实施规则》，遵照执行，并进行备案。

2.2 艾恩弗认证建立内部制约、监督和责任机制，实现培训、认证和认证决定等工作环节相互分开，以符合公正性要求。

## 3. 对认证人员的要求

3.1 取得中国认证认可协会（CCAA）颁发的环境/职业健康安全管理体系其中一个体系审核员注册资格。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

## 4 认证依据

1) 安全应急响应管理体系的认证依据：GB/T 37228-2018 《公共安全 应急管理 突发事件响应要求》

## 5. 初次认证程序

### 5.1. 认证申请

艾恩弗将对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成认证所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在“全国企业信用信息公示系统”中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，艾恩弗将不受理其认证申请。

## 5.2 受理认证申请

### 5.2.1 申请评审

5.2.1.1 艾恩弗认证对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

- 1) 认证申请书，申请书包括申请认证所涉及的各种管理活动范围。
- 2) 法律地位的证明文件的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。
- 3) 管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。

4) 已通过的其他体系认证(如有，提供复印件)。

5) 管理体系成文信息（适用时）。

### 5.2.2 评审结果处理

申请材料齐全并符合有关要求的，予以受理认证申请。未通过申请评审的，艾恩弗认证书面通知申请组织在规定时间内补充和完善，或不受理认证申请并明示理由。

5.2.3 签订认证合同在实施认证审核之前，艾恩弗认证将与认证申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确相关方的责任。

## 5.3. 审核策划

### 5.3.1. 审核时间

艾恩弗为确保认证审核的完整有效，按照安全应急响应管理体系审核时间管理规定为基础，根据申请组织安全应急响应管理体系覆盖的活动范围、场所、特性、技术复杂程度、质量安全风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少审核时间，但减少的时间不得超过基础人日所规定的审核时间30%。整个审核时间中，现场审核时间依据附录 A 中的规定应不少于合同评审删减后人日80%。

### 5.3.2. 审核组

5.3.2.1 艾恩弗应当根据安全应急响应管理体系覆盖的范围选择具备相关能力的审核员组成审核组。审核组中的审核员应为正式审核员，并承担审核责任。

### 5.3.3. 审核计划

5.3.3.1 审核前应制定书面的审核计划。审核计划至少包括以下内容：审核目的、审核准则、审核范围、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核时间、审核组成员信息。

5.3.3.2 通常情况下，初次认证审核、监督审核和再认证审核应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。

如果安全应急响应管理体系包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，艾恩弗可以在审核中对这些场所进行抽样，但应制定合理的抽样方案以确保对各场所安全应急响应管理体系的正确审核。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对安全应急响应管理能力的管理活动有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核，但应确保所抽样的现场可以覆盖其申请的认证范围，对已竣工的项目应按照一定的比例进行抽样确保审核证据的完整性和充分性。

5.3.3.3 为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行，并考虑轮班作业班次安排。

5.3.3.4 在审核活动开始前，审核组应将书面审核计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织，并协商一致。

## 5.4. 实施审核

### 5.4.1 初次认证序

初次认证审核分第一阶段和第二阶段进行。第一、二阶段审核的时间间隔不宜超过 6 个月，超过该期限将调整审核方案。审核过程与管理体系认证审核的通用要求一致。

#### 5.4.1.1 审核过程及环节：

应当在申请组织现场进行。重点是审核组织的管理体系是否符合 GB/T 37228-2018 《公共安全 应急管理 突发事件响应要求》的要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

1) 确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

2) 结合申请组织管理体系的特点，并结合其他因素，科学确定重要审核要点。

3) 重点是审核管理体系符合 GB/T 37228-2018 《公共安全 应急管理 突发事件响应要求》的要求和有效运行情况，包括策划、建立、实施、运行、监视、评审、保持和持续改进安全应急响应管理能力管理体系，是否进行了内部审核和管理评审，并核查申请组织实际工作文件、记录是否真实，对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出认证结论及认证决定时予以考虑。

4) 主要审核要点及审核方法见附件 B。

5.4.1.2 发生以下情况时，审核组应终止审核，并向艾恩弗报告。

1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。

2) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。

3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

#### 5.4.2 审核报告

5.4.2.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，审核组根据审核的结果，形成书面审核报告。审核报告描述审核活动的主要内容，包括：

1) 申请组织的名称和地址；

2) 申请组织活动范围和场所；

3) 审核的类型、准则和目的；

4) 审核组组长、审核组成员；

5) 审核活动的实施日期和地点；

6) 审核实施情况，以及偏离计划的情况；

7) 审核证据、审核发现、不符合项以及审核结论；

8) 审核组对是否通过或保持认证的意见。

5.4.2.2 艾恩弗应保留用于证实审核报告中相关信息的事实证据或记录。

5.4.2.3 艾恩弗应在接受纠正措施后 30 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.4.2.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，艾恩弗应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

### 5.4.3 不符合

对审核中发现的不符合项，艾恩弗应要求申请组织分析原因，并要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，艾恩弗认证应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

## 5.5. 认证决定

5.5.1 艾恩弗认证在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

5.5.2 当有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，可评定该申请组织符合安全应急响应管理体系认证要求，艾恩弗认证向其颁发安全应急响应管理体系认证证书：

- 1) 申请组织的管理体系符合认证依据的要求且运行有效。
- 2) 认证范围覆盖的产品和服务符合相关法律法规要求。
- 3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.5.3 当申请组织不能满足上述要求的，则评定该申请组织不符合安全应急响应管理体系认证要求，艾恩弗认证将以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

5.5.4 艾恩弗认证在颁发认证证书后，应当在 30 个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

## 6. 监督审核程序

6.1 艾恩弗应对持有其颁发的安全应急响应管理体系认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织通过认证的安全应急响应管理体系持续符合要求。

6.2 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核于第二阶段审核最后一天起 12 个月内进行，组织有意愿接受监督审核且管理体系运行有效的最晚应在认证决定日期起 12 个月内进行；第二次监督审核于第一次监督审核最后一天起 12-15 个月内进行。

6.3 监督审核的时间，通常是首次认证审核人天的 1/3，组织有效人数变更，艾恩弗将调整审核人日。

6.4 监督审核的审核组，应符合 5.3.2 条的要求。

6.5 监督审核应在获证组织现场进行，且应满足第 5.4.1.1 条确定的条件。

由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

6.6 监督审核时至少应审核以下内容：

- a. 上次审核以来安全应急响应管理能力评价覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更。
- b. 重要关键点是否按安全应急响应管理能力评价的要求在正常和有效运行。
- c. 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
- d. 安全应急响应管理能力评价覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。
- e. 管理目标是否实现。适用时，目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查、分析原因并采取了改进措施。
- f. 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- g. 适用时，内部审核和管理评审是否规范和有效。
- h. 是否及时接受和处理投诉。

i. 适用时，针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

6.7 监督审核的审核报告，应按 5.4.2 条列明的审核要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

6.8 艾恩弗根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

## 7. 再认证程序

7.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，艾恩弗应当实施再认证审核，并决定是否延续认证证书。

7.2 艾恩弗应按 5.3.2 条要求组成审核组。按照 5.4.1.1 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证计划由审核组实施。审核组按照要求开展再认证审核。

再认证的人天应根据客户信息进行重新计算和复核，在安全应急响应管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核，按照初次认证审核总人天的2/3时间计算。当安全应急响应管理体系、组织管理机构或管理体系的运作环境有重大变更（如法律的变更）时，再认证应该安排第一阶段审核。

7.3 对再认证审核中发现的严重不符合项，艾恩弗应规定实施纠正与纠正措施的时限。验证应在原证书到期前完成。

7.4 艾恩弗按照 5.5 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

7.5 对于再认证审核中发现的不符合，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据，由审核组长对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

## 8. 暂停或撤销认证证书

8.1 暂停获证组织有下列情形之一的，艾恩弗认证应暂停其使用安全应急响应管理体系认证证书，暂停期限最长为六个月：

- 1) 安全应急响应管理体系持续或严重不满足认证要求；
- 2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- 3) 被有关执法监管部门责令停业整顿；
- 4) 发生责任事故，或受到相关方关于责任的重大投诉，但尚不需立即撤销认证证书；
- 5) 未能按规定间隔期接受监督审核；
- 6) 主动申请暂停认证证书；
- 7) 其他应当暂停认证证书的。

8.2 获证组织有下列情形之一的，艾恩弗认证应撤销其安全应急响应管理体系认证证书：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件、有关的行政许可证明和资质证书；
- 2) 出现重大的质量事故，经执法监管部门确认是获证组织责任造成；
- 3) 针对责任事故或相关方关于责任的重大投诉，未能采取有效处理措施；
- 4) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正；

- 5) 虚报、瞒报获证所需信息；
- 6) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查；
- 7) 主动申请撤销认证证书；
- 8) 其他应当撤销认证证书的。

8.3 艾恩弗认证将以书面方式通知获证组织有关暂停或撤销安全应急响应管理体系认证证书的信息和要求，并按规定程序和要求报国家认监委。

8.4 被暂停或撤销安全应急响应管理体系认证证书的获证组织，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

## 9. 认证证书要求

9.1 安全应急响应管理体系认证证书包括（但不限于）以下基本信息：

- 1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）；
- 2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围；
- 3) 认证依据；
- 4) 证书编号；
- 5) 证书颁证日期、证书有效期；
- 6) 艾恩弗认证名称、地址和认证标志；
- 7) 证书查询方式。

9.2 安全应急响应管理体系认证证书有效期为3年，再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加3年。

9.3 艾恩弗认证按照认监委相关信息通报制度上报安全应急响应管理体系认证证书信息。

## 10 认证组织信息的变更

通常适用于各种类型的组织，不用考虑地域或者产业类别等信息。

10.1 获证组织产品范围变更时，应告知艾恩弗认证，并按艾恩弗认证的要求提交相关材料。

10.2 艾恩弗认证根据获证组织的变更情况，策划并实施适宜的审核活动。相关审核活动可单独进行，也可结合获证组织的监督或再认证审核进行。

---

## 11. 与其他管理体系的结合审核

11.1 暂不考虑与其他管理体系的结合认证，将按单独的管理体系进行认证。

## 12 申诉和投诉

12.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，可在 10 个工作日内向艾恩弗认证提出申诉，艾恩弗认证自收到申诉之日起，在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

12.2 若申诉人认为认证机构未遵守本规则或认证相关法律法规导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证监管部门投诉。

## 13 认证记录的管理

13.1 建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

13.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

13.3 记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

## 14 其它

14.1 本规则内容提及 GB/T 37228 标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，均采用当时有效的完整标准号。

14.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经提供者认可其与原件一致。

## 附录 A 安全应急响应管理体系认证审核最低人天要求(适用于初次审核)

| 有效人数       | 初次审核时间<br>(天) |
|------------|---------------|
| 1-25       | 2             |
| 25-65      | 3             |
| 66-125     | 4             |
| 126-425    | 5             |
| 426-1550   | 6             |
| 1551-4550  | 7             |
| 4551-10700 | 8             |
| 大于 10700   | 9             |

## 注：

1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有全职人员（含每个班次的人员）。审核时将在场的非固定人员（季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。
2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。
3. 组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。
4. 多场所：至少增加 0.5 天

附录 B 安全应急响应管理体系主要标准说明

| 要求                              | 管理体系要求     | 对应标准条款                 | 标准说明   |
|---------------------------------|------------|------------------------|--|
| 4<br>应<br>急<br>指<br>挥<br>要<br>求 | 4.1 基本任务   | 4.1<br>应急指挥的基本任务<br>情况 | 4.1.1. 公司明确应急指挥的基本任务，包括。<br>a) 制定和更新突发事件响应的目标；<br>b) 确定参与突发事件应急响应的角色、责任和相互关系；<br>c) 制定突发事件应急响应的规则、限制条件和计划；<br>d) 制订应急指挥方案和下达任务；<br>e) 反馈和评估应急指挥方案实施情况；<br>f) 确保符合相关法律法规要求和职责规定；<br>g) 记录关键决策和决策依据；<br>h) 应急资源管理；<br>i) 信息发布。<br>若时间响应涉及多个组织或同一组织的不同部分：<br>a) 各参与方应就整体行动目标达成共识；<br>b) 应允许基层制定行动策略，并能获取来自于上级的协调与支持；<br>c) 权限及资源应于任务相匹配；<br>d) 应引导社会团体参与事件响应措施的制定与实施。 |
|                                 | 4.2 应急指挥体系 | 4.2.1 总体要求             | 建立应急指挥体系的目标，是使组织能够独立或与其他参与方一起，实施有效的突发事件响应措施，以最大限度减少人员伤亡和财产损失。<br>为实现突发事件响应目标，组织应建立符合相关法律、法规、应急预案和本文件要求的应急指挥体系。<br>应急指挥体系应包括：<br>a) 应急指挥机构；<br>b) 应急指挥流程；<br>c) 应急指挥的必需资源。  |

|            |              |  |
|------------|--------------|--|
|            |              | <p>应急指挥体系应：</p> <p>a) 对不同类型的突发事件和不同类型的组织具有可扩展性；</p> <p>b) 能够灵活适应突发事件的变化。</p> <p>注：应急指挥组织涉及的人员数量、角色和职责可能根据突发事件的规模而有所不同。</p> <p>在建立应急指挥体系的同时，组织应尽快确定以下事项，以在组织内部及与相关方达成一致：</p> <p>a) 对任务目标的共识；</p> <p>b) 通用应急流程图；</p> <p>c) 与指挥体系外部组织的关系；</p> <p>d) 应急指挥人员的层级关系及权限。</p> <p>在预防准备和应急演练过程中，应考虑上述所有问题。</p> |
|            | 4.2.2 应急指挥机构 | 依据相应的应急预案和应急响应级别，建立应急指挥机构。   |
|            | 4.2.3 应急响应级别 | 依据相应的应急预案中的规定，确定突发事件应急响应级别。  |
|            | 4.2.4 角色和职责  | 依据相应的应急预案，明确应急指挥人员的角色和职责。  |
| 4.2 应急指挥体系 | 4.2.5 应急指挥过程 | <p>组织应制定可持续的应急指挥过程。应急指挥过程应包含以下活动：</p> <p>a) 突发事件现场勘察；</p> <p>b) 信息收集、处理和必要的共享；</p> <p>c) 态势评估和预测；</p> <p>d) 制定应急方案(应急方案应尽可能明确和透明，如有必要，应在组织内部，以及其他参与的组织和公众之间，就制定应急方案进行相关沟通)；</p> <p>e) 下达应急方案；</p> <p>f) 执行应急方案；</p> <p>g) 反馈与跟踪。</p>   |

|                 |                        |  |
|-----------------|------------------------|--|
|                 |                        | <p>应急指挥过程应不局限于指挥长的决策，而且也包括应急指挥部中承担指挥责任的各级人员的决策。</p> <p>单一指挥层级情况下，应急响应组织的应急指挥过程应符合基本流程逻辑。（可参考 GB/T37228-2018 标准 4.2.5 条图 1 示例）。</p> <p>在应急指挥过程中，关键角色和责任应与事件规模相匹配，还应涉及以下工作：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 人事、行政和财务；</li> <li>b) 事件现场环境勘察和预测；</li> <li>c) 应急指挥过程记录；</li> <li>d) 交通和后勤；</li> <li>e) 新闻报道与信息发布；</li> <li>f) 通信和传输；</li> <li>g) 联络（例如，在突发事件响应组织和非政府组织间）；</li> <li>h) 预警；</li> <li>i) 安全（例如，现场人员的健康与安全）。</li> </ul> |
|                 | <p>4.2.6 应急指挥必要的资源</p> | <p>组织应建立合适的指挥场所（应急指挥中心），并提供设施和应急装备，并确保在应急指挥过程中可用且满足需要。</p> <p>指挥场所可以是移动的或固定的。需要时，可以在现场或场外建立临时指挥所。</p>  |
| <p>4.3 人员因素</p> | <p>4.3 人员因素</p>        | <p>组织在应急指挥过程中，应考虑人的作用，以确保不会因人员因素导致任务失败。执行应急响应行动时，应考虑民族习惯和文化特点，并满足受影响群体的合理需求。</p> <p>组织应考虑以下人员因素，并采取合理的行动，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 工作量分配；</li> <li>b) 健康与安全；</li> <li>c) 人员轮班；</li> </ul>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>d)与当地语境的适应程度，</p> <p>e)人机系统(例如，应急平台)的界面设计。</p> <p>在规定和设计应急指挥机构、应急指挥过程和应急装备(尤其是跨组织或跨区域使用)时，应考虑用户差异，例如，能力水平、文化背景、语言技能和操作协议等。</p> <p>所有参与响应行动的人员，应能够理解其在整个执行结构中的位置和作用，并通过培训和演练，能够使用所掌控的应急资源。</p> <p>在设计人机界面时，应首先考虑相关人员的能力、特征、局限性、技能和任务。当电子系统和/或机械系统属于应急指挥架构的一部分时，除非另有限制，否则操作人员应在人机系统中享有最高控制权限。</p> <p>应采取合适的措施处理人员承受的精神、情绪和心理压力。</p> |
|--|--|--|



|                                 |               |               |   |
|---------------------------------|---------------|---------------|---|
| 5<br>应<br>急<br>信<br>息<br>要<br>求 | 5.1 概述        | 5.1 应急信息过程及内容 | 在突发事件应急响应过程中，应急信息有助于有效管理应急响应活动，有助于感知事态、组织资源和开展应急指挥。应急信息包括处理突发事件和应急响应活动的相关信息内容及过程应科学合理(可参见 GB/T37228-2018S 标准 5.1 条 图 2)   |
|                                 | 5.2 应急信息制作与发布 | 5.2.1 概述      | <p>组织应建立应急信息制作与发布的过程，包括以下活动：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a)计划与指导；</li> <li>b)收集；</li> <li>c)处理与使用；</li> <li>d)分析与生成；</li> <li>e)发布与整合；</li> <li>f)评估与反馈。</li> </ul> <p>注：这些活动可以同时进行。</p>   |
|                                 |               | 5.2.2 计划与指导   | <p>制定应急信息计划、进行相关准备是应急指挥过程的一部分(见 4.2.5)。应当包括以下活动：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a)确定应急响应任务的目标并提供指导；</li> <li>b)说明有效制定决策的关键问题；</li> <li>c)提出信息收集的的方法和结果要求；</li> <li>d)规定信息储存、使用、访问权限和限制(数据库设计、数据格式、沟通方法等)；</li> <li>e)确定各参与方的信息需求；</li> <li>f)确定信息需求的时间限制；</li> <li>g)确定信息传播的要求和协议(技术和非技术类)；</li> <li>h)规定处理应急信息的人员；</li> <li>i)规定信息处理设备及其操作管理。</li> </ul> |

|  |             |   |
|--|-------------|---|
|  | 5.2.3 收集    | <p>收集是指与获取应急信息有关的活动(例如，确定信息资源的具体来源、安排和控制要求)应当包括以下活动。</p> <p>a)确定信息资源的获取途径；</p> <p>b)获取信息；</p> <p>c)记录获取的信息，建立包括信息来源和时间的日志。</p>  |
|  | 5.2.4 处理与使用 | <p>在处理和使用过程中，应将所收集的信息转化为适当的格式，以供各个 层级决策制定者，及其他对应急信息有需求的用户使用。</p> <p>应当包括以下活动：</p> <p>a)将信息转换为便于有效传播的格式；</p> <p>b)对信息进行初次评估(评估信息来概的有效性和可靠性),示例见表 D.3；</p> <p>c)消除无用、不相关或不正确的信息；</p> <p>d)确定发布等级(包括分类等级)；</p> <p>e)评估信息可信度。</p> |
|  | 5.2.5 分析与生成 | <p>在分析和生成过程中，应通过整合、评估、分析和解读所有经处理的可用信息，生成应急信息。信息内容应满足指挥长的优先要求或信息需求。应当包括以下活动：</p> <p>a)信息修改；</p> <p>b)确定优先级和信息分类；</p> <p>c)信息校对、汇编和合成；</p> <p>d)风险识别和风险分析；</p> <p>e)评估可能结果和研判发展趋势；</p> <p>f)编制建议、报告和其他信息处理的资料。</p>              |
|  | 5.2.6 发布与整合 | <p>在发布与整合过程中，应基于信息类别，将应急信息发布给决策者和其他必要的相关方。发布可以通过多种方式实现，具体取决于用户需要、应急信息的意义和紧急程度，以及可用的发布途径。</p>  |

|                                      |                   |                   |   |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|---|
|                                      |                   |                   | <p>应当包括以下活动：</p> <p>a)制定发布协议，记录发布内容，并根据具体要求(技术和/或非技术类)进行发布，发布的信息应能被用户接受；</p> <p>b)将发布的应急信息整合进用户的应急处置过程记录和流程图中</p>   |
|                                      |                   | 5.2.7 评估与反馈       | <p>在评估和反馈期间，组织应在各个层级对应急信息进行评估。根据评估及由此获得的反馈，采取纠正措施以完善应急信息制作与发布过程。</p>  |
|                                      | 5.3 应急信息制作与发布基本要求 | 5.3 应急信息制作与发布基本情况 | <p>组织应确保在应急信息制作与发布过程中考虑以下基本要求：</p> <p>a)质量；</p> <p>b)易读性；</p> <p>c)时效性；</p> <p>d)客观性；</p> <p>e)协同性；</p> <p>f)顺序性；</p> <p>g)前瞻性；</p> <p>h)灵活性；</p> <p>i)专业性；</p> <p>j)融合性。</p>   |
| 6<br>合<br>作<br>与<br>协<br>调<br>要<br>求 | 6.1 合作与协调要求概述     | 6.1 合作与协调要求概述     | <p>为了实现有效的应急响应，在应急准备过程中，应制定必要的协同合作协议或预案，以支持政府组织、非政府组织. 以及与国际政府组织与非政府组织之间的合作。上述合作应建立在风险识别和后果评估的基础上。例如，需要在以下各方面开展合作：</p> <p>a)参与突发事件应急救援的政府有关部门；</p> <p>b)共同提供应急资源的不同层级政府与民间组织(例如. 与广播电台间的广播预警信息的协议，与非政府组织的一般协议)；</p> <p>c)合作提供应急响应支持的政府与企业(例如，食品、避难所、医</p> |

|  |                     |  |
|--|---------------------|--|
|  |                     | <p>疗健康、交通、通信等方面)；</p> <p>d)在规定的情况下就灾后恢复开展一定规模合作的政府与企业(例 如递送药物、疫苗、应急供电、饮用水分配)；</p> <p>e)为确保应急响应相关产品的将续生产和交付开展合作的企业。</p>   |
|  | 6.2 合作              | <p>a)评估与其他组织、人员和有关各方合作开展应急响应准备工作的必要性；</p> <p>b)在评估的基础上订立合作协议；</p> <p>c)将合作方有关专家纳入应急指挥体系；</p> <p>d)定期检查、评估和修订合作协议。</p>  |
|  | 6.3.1 协调总要求<br>(概述) | <p>组织应在必要性评估的基础上，与相关方建立必要的协调关系，并作为应急准备的一部分。上述指挥协调应建立在风险识别和后果评估的基础上。通过指挥协调应能实现科学、人道、公平、公正的应急救援组织应与相关各方建立积极的工作关系，以实现：</p> <p>a)共享信息；</p> <p>b)制定应急方案；</p> <p>c)下达应急方案；</p> <p>d)必要时重复以上过程。</p> <p>在适当时候可以交换专家。</p> <p>多层次应急指挥过程应具有科学逻辑性(可参考 GB/T37228-2018 标准 6.3.1 图 3)</p> |

|  |  |                      |   |
|--|--|----------------------|---|
|  |  | <p>6.3.2 指挥协调过程</p>  | <p>为达到相关各方之间的最佳协调效果，应在合作协议的框架范围内，建立一套多层次的应急指挥协调过程。</p> <p>在评估合理性和可行性的基础上，应使可能受到应急方案影响的组织参与制定应急决策和方案的过程。</p> <p>应将应急方案通报给可能受该决策影响的其他相关方。</p> <p>多层次应急指挥协调过程应确保：</p> <p>a) 现场先期协调</p> <p>在现场的先期协调人，应根据能力和经验情况，开展现场先期协调和处置。应急指挥能够开展有计划、可持续的协调活动后，现场先期协调结束。</p> <p>b) 集体决策与公共参与</p> <p>所有相关方应参与可能对自身造成影响的政策、策略、计划和流程的制定过程。协调活动应不影响相关方的相互信任。</p> <p>c) 公平</p> <p>协调活动应确保公平，尊重各相关方的能力，并确保所有相关方获得均等机会。</p> |
|  |  | <p>6.3.3 指挥协调的任务</p> | <p>组织应在所有操作层级上，确保和优先实现有效的、可持续的指挥协调活动。对于实际的应急响应活动，组织应评估以下指挥协调任务及其适用性：</p> <p>a) 建立应急指挥机构；</p> <p>b) 确定应急决策流程，</p> <p>c) 实施信息共享和事态评估策略；</p> <p>d) 确定信息报告与传达流程；</p> <p>e) 分解，和下达应急响应任务；</p> <p>f) 制定和实施应急保障计划；</p> <p>g) 设置不同组织间的边界(地理边界和责任边界)；</p>  |

|                 |                 |  |
|-----------------|-----------------|--|
|                 |                 | <p>h) 实施特定资源管理；</p> <p>i) 确保互联互通(例如，语音、视频、数据等)；</p> <p>j) 确定关键需求；</p> <p>k) 确保协调过程的连续性(考虑人员的流动率)。</p>  |
| <p>6.4 信息共享</p> | <p>6.4 信息共享</p> | <p>信息共享是协同合作与指挥协调的基础，应建立在各方互信的基础上，并按相关的法律法规要求执行。及时准确的信息和有效的信息共享，是跨组织和跨区域的应急响应的重要保障。</p> <p>只有对跨组织的应急信息进行统一整合，才能获得最及时、准确的应急信息。组织应针对突发事件和所涉及组织的情况，对所有需要共享的信息建立合适的共享方式。组织应考虑以下方面来评估信息共享需求：</p> <p>a) 信息共享环境<br/>                 建立信息共享环境(包括流程图和态势评估)。</p> <p>b) 形成合力<br/>                 各个组织的人员不仅应从本组织角度，而且也应从跨组织角度看待事态。</p> <p>c) 为解决组织间的显著差异做出调整参与应急响应的不同组织，可能存在原则和流程等方面的差异。应从最高指挥层级开始做好为解决这些差异而调整的准备，以实现跨组织的信息共享。</p> <p>d) 信息处理计划<br/>                 在计划早期应确定可能与其他组织共享的信息以及相应的信息共享方式。</p> <p>e) 应急响应增援行动<br/>                 满足应急响应增援行动的信息共享需求。</p> <p>f) 语言或符号<br/>                 建立通用的信息共享的语言、标识或应急标绘符号</p> |

|  |          |          |  |
|--|----------|----------|--|
|  | 6.5 人员因素 | 6.5 人员因素 | 在规定和设计组织结构、体系和设备(尤其是跨组织或跨区域使用)时，考虑人员的能力水平、文化背景、操作习惯和语言等差异。 |
|--|----------|----------|--|



附录 C 证书模板

