



中华人民共和国国家标准

GB/T 37228—2018

公共安全 应急管理 突发事件响应要求

Societal security—Emergency management—
Requirements for incident response

(ISO 22320: 2011, MOD)

2018-12-28 发布

2019-06-01 实施

国家市场监督管理总局
中国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 应急指挥要求 2

 4.1 基本任务 2

 4.2 应急指挥体系 2

 4.3 人员因素 4

5 应急信息要求 4

 5.1 概述 4

 5.2 应急信息制作与发布 5

 5.3 应急信息制作与发布基本要求 6

6 合作与协调要求 7

 6.1 概述 7

 6.2 合作 7

 6.3 协调 7

 6.4 信息共享 9

 6.5 人员因素 9

附录 A（资料性附录） 本标准章条编号与 ISO 22320:2011 对照一览表 10

附录 B（资料性附录） 本标准与 ISO 22320:2011 技术性差异及其原因 11

附录 C（规范性附录） 应急信息制作与发布基本要求 13

附录 D（规范性附录） 示例 15

参考文献 17

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用重新起草法修改采用 ISO 22320:2011《公共安全 应急管理 突发事件响应要求》。

本标准与 ISO 22320:2011 相比,在结构上有较多调整,附录 A 中列出了本标准与 ISO 22320:2011 章条编号差异对照一览表。

本标准与 ISO 22320:2011 相比存在技术性差异。附录 B 中给出了相应技术性差异及其原因。

本标准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。

本标准起草单位:中国标准化研究院、清华大学、中国地震应急搜救中心、北京辰安科技股份有限公司、国网山东省电力公司、青岛市人民政府办公厅、青岛海丽应急安全管理咨询有限公司、北京市安全生产科学技术研究院、中国人民公安大学。

本标准主要起草人:张超、袁宏永、秦挺鑫、黄全义、赖俊彦、杨秀中、孙世军、张建刚、邢立强、张旭明、陈涛、苏国锋、陈涛、陈建国、吴卫民、李冬、季学伟、李陇清、胡啸峰、张帆、郑文娇。

公共安全 应急管理 突发事件响应要求

1 范围

本标准规定了突发事件响应的基本要求,以在突发事件响应组织内部,实现有效的应急指挥、信息管理、协调和合作。

本标准适用于国家或地区所有参与突发事件准备和响应的组织(政府、法人及其他组织),如:

- a) 负责及参与突发事件预防和应急准备的组织;
- b) 在突发事件响应中提供指导的组织;
- c) 编制应急指挥规范和计划的组织;
- d) 建立跨机构/跨组织的突发事件响应协调和组织的组织;
- e) 建立突发事件响应信息与沟通体系的组织;
- f) 研究突发事件响应、信息与沟通,以及数据共享与协作模型的组织;
- g) 研究突发事件响应中人因作用的组织;
- h) 负责与公众交流和互动的组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

ISO 22300 安全与韧性 词汇(Security and resilience—Vocabulary)

3 术语和定义

ISO 22300 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

应急指挥体系 **command and control system**

在应急准备、事件响应、业务连续和/或恢复过程中,对所有应急资源进行有效管理的支持体系。

3.2

合作 **cooperation**

为建立于协商一致基础上的共同利益和价值,开展共同工作或行动的过程。

注:不同组织根据合同或其他形式的协议,同意为突发事件响应提供各自资源,但同时在组织内部保持层级结构的独立性。

3.3

应急准备 **emergency preparedness**

为突发事件应急响应所做的准备活动。

4 应急指挥要求

4.1 基本任务

应急指挥包括以下基本任务：

- a) 制定和更新突发事件响应的目标；
- b) 确定参与突发事件应急响应的角色、责任和相互关系；
- c) 制定突发事件应急响应的规则、限制条件和计划；
- d) 制订应急指挥方案和下达任务；
- e) 反馈和评估应急指挥方案实施情况；
- f) 确保符合相关法律法规要求和职责规定；
- g) 记录关键决策和决策依据；
- h) 应急资源管理；
- i) 信息发布。

若事件响应涉及多个组织或同一组织的不同部分：

- a) 各参与方应就整体行动目标达成共识；
- b) 应允许基层制定行动策略,并能获取来自于上级的协调和支持；
- c) 权限及资源应与任务相匹配；
- d) 应引导社会团体参与事件响应措施的制定和实施。

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。

为实现突发事件响应目标,组织应建立符合相关法律、法规、应急预案和本标准要求的应急指挥体系。

应急指挥体系应包括：

- a) 应急指挥机构；
- b) 应急指挥流程；
- c) 应急指挥的必需资源。

应急指挥体系应：

- 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；
- b) 能够灵活适应突发事件的变化。

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。

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：

- a) 对任务目标的共识；
- b) 通用应急流程图；
- c) 与指挥体系外部组织的关系；
- d) 应急指挥人员的层级关系及权限。

在预防准备和应急演练过程中,应考虑上述所有问题。

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,示例见附录 D 的表 D.1。

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，示例见表 D.2。

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。

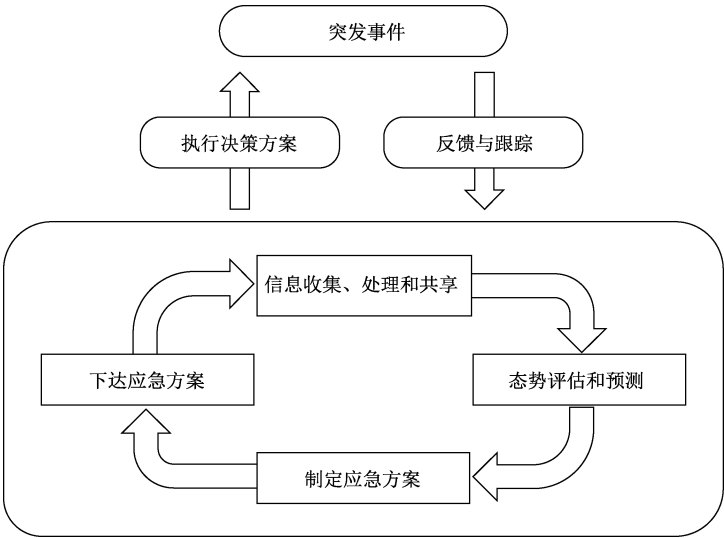
4.2.5 应急指挥过程

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：

- a) 突发事件现场勘察；
- b) 信息收集、处理和必要的共享；
- c) 态势评估和预测；
- 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)；
- e) 下达应急方案；
- f) 执行应急方案；
- g) 反馈与跟踪。

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。

单一指挥层级情况下,应急响应组织的应急指挥过程示例见图 1。



注 1：应急指挥、协调与合作的原则,适用于具有单一或多个指挥层级的所有组织。在多层级应急指挥结构下,应加强关联性作为协调和合作的原则之一。

注 2：“信息收集、处理和共享”“态势评估和预测”以及“制定应急方案”,需要与组织外的合作方进行必要的协调。

图 1 单一层级、有限协调需求下,组织的指挥和控制过程示例

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：

- a) 人事、行政和财务；
- b) 事件现场环境勘察和预测；
- c) 应急指挥过程记录；

- d) 交通和后勤；
- e) 新闻报道与信息發布；
- f) 通信和传输；
- g) 联络(例如,在突发事件响应组织和非政府组织间)；
- h) 预警；
- i) 安全(例如,现场人员的健康与安全)。

4.2.6 应急指挥的必要资源

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,应确保在应急指挥过程中,可用且满足需要。

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。

4.3 人员因素

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。

组织应考虑以下人员因素,并采取合理的行动,例如:

- a) 工作量分配；
- b) 健康与安全；
- c) 人员轮班；
- d) 与当地语境的适应程度；
- e) 人机系统(例如,应急平台)的界面设计。

在设计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。

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。

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。

应采取合适的措施处理人员承受的精神、情绪和心理压力。

5 应急信息要求

5.1 概述

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(见图2)。应急信息可以由事件动态生成的信息,或与地点有关的静态信息,如建筑物、基础设施、人口。

注: 应急信息为态势评估提供了依据,有助于圆满完成应急响应任务。应急信息的生成、整合和发布(见4.2)对应急指挥至关重要。

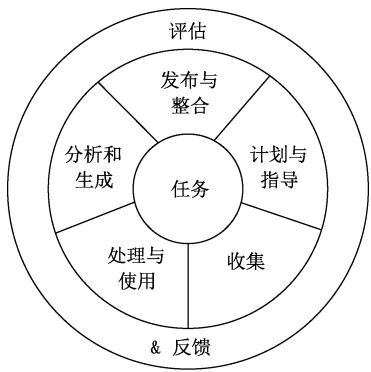


图 2 应急信息过程示意图

5.2 应急信息制作与发布

5.2.1 概述

组织应建立应急信息制作与发布的过程,包括以下活动:

- a) 计划与指导;
- b) 收集;
- c) 处理与使用;
- d) 分析与生成;
- e) 发布与整合;
- f) 评估与反馈。

注: 这些活动可以同时进行。

5.2.2 计划与指导

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:

- a) 确定应急响应任务的目标并提供指导;
- b) 说明有效制定决策的关键问题;
- c) 提出信息收集的的方法和结果要求;
- 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);
- e) 确定各参与方的信息需求;
- f) 确定信息需求的时间限制;
- g) 确定信息传播的要求和协议(技术和非技术类);
- h) 规定处理应急信息的人员;
- i) 规定信息处理设备及其操作管理。

5.2.3 收集

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:

- a) 确定信息资源的获取途径;
- b) 获取信息;
- c) 记录获取的信息,建立包括信息来源和时间的日志。

5.2.4 处理与使用

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。

应当包括以下活动:

- a) 将信息转换为便于有效传播的格式;
- b) 对信息进行初次评估(评估信息来源的有效性和可靠性),示例见表 D.3;
- c) 消除无用、不相关或不正确的信息;
- d) 确定发布等级(包括分类等级);
- e) 评估信息可信度,示例见表 D.4。

5.2.5 分析与生成

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:

- a) 信息修改;
- b) 确定优先级和信息分类;
- c) 信息校对、汇编和合成;
- d) 风险识别和风险分析;
- e) 评估可能结果和研判发展趋势;
- f) 编制建议、报告和其他信息处理的资料。

5.2.6 发布与整合

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。

应当包括以下活动:

- 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;
- 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。

5.2.7 评估与反馈

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。

5.3 应急信息制作与发布基本要求

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:

- a) 质量;
- b) 易读性;
- c) 时效性;
- d) 客观性;
- e) 协同性;
- f) 顺序性;
- g) 前瞻性;

- h) 灵活性;
- i) 专业性;
- j) 融合性。

注：进一步的解释和要求见附录 C。

6 合作与协调要求

6.1 概述

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:

- a) 参与突发事件应急救援的政府有关部门;
- 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);
- c) 合作提供应急响应支持的政府与企业(例如,食品、避难所、医疗健康、交通、通信等方面);
- d) 在法律规定的情况下,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);
- e) 为确保应急响应相关产品的持续生产和交付,开展合作的企业。

6.2 合作

组织应:

- 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;
- b) 在评估的基础上订立合作协议;
- c) 将合作方有关专家纳入应急指挥体系;
- d) 定期检查、评估和修订合作协议。

6.3 协调

6.3.1 概述

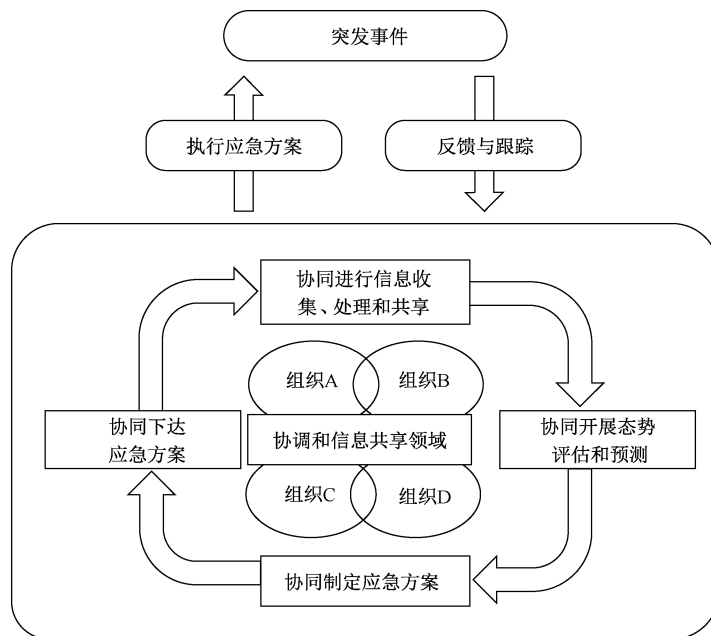
组织应在必要性评估的基础上,与相关方建立必要的协调关系,并作为应急准备的一部分。上述指挥协调应建立在风险识别和后果评估的基础上。通过指挥协调应能实现科学、人道、公平、公正的应急救援。

组织应与相关各方建立积极的工作关系,以实现:

- a) 共享信息;
- b) 制定应急方案;
- c) 下达应急方案;
- d) 必要时重复以上过程。

在适当时候可以交换专家。

多层级应急指挥过程见图 3。



注：“协同进行信息收集、处理和共享”“协同开展态势评估和预测”以及“协同制定应急方案”，需要与组织外的合作方进行必要的协调。

图3 多层次应急指挥过程图

6.3.2 指挥协调过程

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。

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。

应将应急方案通报给可能受该决策影响的其他相关方。

多层次应急指挥协调过程应确保：

a) 现场先期协调

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。

b) 集体决策与公共参与

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。

c) 公平

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。

6.3.3 指挥协调的任务

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：

- 建立应急指挥机构；
- 确定应急决策流程；

- c) 实施信息共享和事态评估策略；
- d) 确定信息报告与传达流程；
- e) 分解和下达应急响应任务；
- f) 制定和实施应急保障计划；
- g) 设置不同组织间的边界(地理边界和责任边界)；
- h) 实施特定资源管理；
- i) 确保互联互通(例如,语音、视频、数据等)；
- j) 确定关键需求；
- k) 确保协调过程的连续性(考虑人员的流动率)。

6.4 信息共享

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。

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：

- a) 信息共享环境

建立信息共享环境(包括流程图和态势评估)。

- b) 形成合力

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。

- 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。

- d) 信息处理计划

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。

- e) 应急响应增援行动

满足应急响应增援行动的信息共享需求。

- f) 语言或符号

建立通用的信息共享的语言、标识或应急标绘符号。

6.5 人员因素

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

注：在上述情况下,通常假设人员接受的是最基本程度的培训。

附 录 A
(资料性附录)

本标准章条编号与 ISO 22320:2011 对照一览表

表 A.1 给出了本标准章条编号与 ISO 22320:2011 章条编号对照一览表。

表 A.1 本标准章条编号与 ISO 22320:2011 章条编号对照一览表

本标准章条编号	对应的国际标准章条编号
3.1	3.2
3.2	3.3
3.3	3.7
4.2.2	4.2.4
4.2.4	4.2.2
4.2.6	4.2.7
附录 C	附录 B
附录 D	附录 A

附 录 B

(资料性附录)

本标准与 ISO 22320: 2011 技术性差异及其原因

表 B.1 给出了本标准与 ISO 22320: 2011 的技术性差异及其原因。

表 B.1 本标准与 ISO 22320: 2011 的技术性差异及其原因

本标准的 章条编号	技术性差异	原因
1	删除原标准中对应急指挥、信息管理和合作与协调的解释和说明的内容	标准的“范围”中,不宜有解释和说明性的表述
3	删除部分术语,包括:3.1 command and control,3.4 coordination,3.5 emergency management,3.6 incident command,3.8 incident response,3.9 information,3.10 operational information,3.11 organization	术语 3.1、3.4~3.6、3.8、3.9~3.11 已在规范性引用文件“ISO 22300: 2012 公共安全 术语”中有表述,对应关系为:3.1~2.5.3,3.4~2.5.4,3.5~2.2.1,3.6~2.5.2,3.8~2.5.1,3.10~2.5.6,3.11~2.2.9。此外,术语“3.9 information”(术语)含义过于宽泛,删除
4.1	标题,原为“概述”,改为“基本任务”	表达更为具体
4.1 d)	由 i)提至 d),表述改为“制订应急指挥方案和任务下达”	符合应急指挥流程,按我国情况表述
4.1 e)	将原标准中的 e)和 j)合并表达为 e)	符合应急指挥流程
4.2.1	修改“需要与相关参与达成一致的事项”“应急指挥体系的要求”和“应急指挥体系内容”三部分的顺序,修改后按顺序依次为“应急指挥体系内容”“应急指挥体系的要求”和“需要与相关参与达成一致的事项”	符合由内容到要求,由自身与外部关系的顺序
4.2.1	删除“应记录应急指挥的组织结构和运作过程”	在 4.2.6 应急指挥过程中有相应的记录要求
4.2.1	对应急指挥体系的要求中,去掉“适用于所有的突发事件类型”和“能够整合不同的突发事件响应组织和机构”	现阶段,我国对于不同的突发事件,应急指挥体系不尽相同;现阶段,我国应急指挥体系中对社会团体整合较少
4.2.2~ 4.2.4	将顺序调整为“应急响应级别”“应急指挥机构”和“角色和职责”。 将相应的要求依据统一为相应的应急预案	我国的应急响应,首先确定应急响应级别,进而启动相应级别的应急响应,建立应急指挥机构,确定应急指挥的角色和职责。 我国的应急预案中,已有对应急响应级别、应急指挥机构和角色与职责的要求。标准应以应急预案为依据
4.2.5	在应急指挥过程的具体活动中的“——制定应急决策方案”后,补充原标准的 4.2.6 中的相应要求	“制定应急决策方案”为应急指挥过程的一部分,相应要求不应单列一节,可整合到应急指挥过程的相应要求中
4.2.5	原标准中,“需要与组织外的合作方进行必要的协调”为对“信息收集、处理和共享”“态势评估和预测”以及“制定应急方案”的脚注。本标准中将改为对“组织的指挥和控制”的条注	执行决策方案、反馈与跟踪等环节也需要与组织外的合作方进行必要的协调

表 B.1 (续)

本标准的 章条编号	技术性差异	原因
4.2.6	将应急指挥过程还应涉及的工作中的“操作(规划、决策、记录和实施)”修改为“应急指挥过程记录”	原要求中的“操作(规划、决策、记录和实施)”在过程图已有体现,“记录”为对过程图的补充要求
6.3.1	原标准中,“需要与组织外的合作方进行必要的协调”为对“信息收集、处理和共享”“态势评估和预测”以及“制定应急方案”的脚注。本标准中将改为对“组织的指挥和控制”的条注	执行决策方案、反馈与跟踪等环节也需要与组织外的合作方进行必要的协调
6.3.2 a)	删除阐述“先期处置”作用的表述	在表述要求的段落中,不宜出现说明作用的表述
附录 C	原标准中为附录 B	“应急信息制作与发布基本要求”为实质性要求,置于若干“示例”之前
附录 D	原标准中为附录 A	“应急信息制作与发布基本要求”为实质性要求,置于若干“示例”之前

附 录 C

(规范性附录)

应急信息制作与发布基本要求

C.1 概述

本附录是 5.3 的进一步解释和要求。

C.2 质量

信息质量对应急响应能否成功,以及指挥长能否做出正确决策至关重要。高质量信息应具备以下特征。

a) 预先估计

预先估计指挥长在制定计划和决策等方面的信息需求。这要求预先识别和全面理解当前和后续可能的应急指挥目标,并考虑相关的环境因素。

b) 及时

应及时满足指挥长的信息需求,以支持其对事态的预先估计,避免因信息不足而无法及时采取最有效的应对措施。

c) 准确

信息应真实准确,据实反映实际情况,并根据可用信息评估可能的态势。可以重点使用最可靠来源的信息来提高准确性。应通过反馈环节评估信息来源的可靠性。

d) 有用

信息应满足指挥长的具体要求,并以便于其理解的形式表达。指挥长应能快速使用信息以应对事件。为此,信息制作方必须理解信息的使用环境。

e) 全面

信息应尽可能全面地满足指挥长的需求,此外,还应反映一些需求外的情况。

f) 相关

信息应与正在执行的计划和行动相关,为指挥长实现应急响应目标提供支持;应能帮助指挥长掌握当前态势,但又不是对当前任务不重要的信息。

注 1: 指挥长向操作信息的相关工作人员下达目标和策略。相关要求应根据事件的发展进行更新和明确。

g) 公正

信息应是公正和不存偏见的。

h) 可用

信息应可供指挥长随时调用。可用性不仅包括及时性和使用性要求,也包括合理的安全等级、互操作性和关联性要求。

注 2: 为减少信息发布限制,使其实现最大的可访问性,应将信息划至尽可能低的等级。

C.3 易读性

信息有助于全面了解、认识当前情况和所面临的挑战,以确保响应目标、策略、计划的可行性,以及应急响应行动的顺利执行。

C.4 时效性

信息应与应急响应行动和计划同步,以及时满足相关信息需求,支持相关的应急决策。应在制定和

执行应急方案之前较为充裕的时间内,完成信息的计划、收集、处理、分析、制作、传播和应用,以便对应急决策提供综合支持。

为避免信息“滞后”(这是信息与响应行动和计划同步时的常见错误),应为制作信息提供充分的前置时间。

C.5 客观性

公正要求忠于事实,在说明和解读事实时保持客观。在信息的获取、制作和使用,不应以某方立场、理想的结果、预想的事态、预设的目标为基本出发点。

C.6 协同性

通过协调与合作,实现基于共同利益的应急响应目标。这种模式对于确保信息的有效性、减少信息收集和制作过程中的重复和冗余至关重要。

C.7 顺序性

在制定规划时,需要确定收集和分析信息的优先次序,以确定最重要的任务,调用可用资源,提出风险应对要求并有效管理风险。

信息使用方(例如,指挥长或决策制定者),应通过提出信息需求,明确这些需求的相对重要性,帮助确定信息的优先次序。

C.8 前瞻性

信息提供了对可能发展趋势的预测。当预测所基于的信息存在不足或不确定性时,应确保指挥长了解这一情况。

C.9 灵活性

对所有突发事件类型,提前进行信息的准备和组织,以实现信息的灵活性。这需要较强的认知能力和预见性。为适应变化的形势、需求、优先次序和机遇,信息的结构、相关方法、数据库和制作,必须具有充分的灵活性。

C.10 专业性

信息存在本质不足(例如,无法已知所有事情,信息分析容易受到虚假信息的影响,信息解读形式不尽相同)。避免这些问题并提高信息的准确度的最佳途径,是向其他分析人员和专家,尤其是外部组织的专家进行咨询,征求他们的相关意见。

C.11 融合性

融合是基于一定准则,从所有可用来源收集和检查信息,以尽可能完整评估事态的过程。

附录 D
(规范性附录)
示例

D.1 应急指挥机构

应急指挥机构要求见 4.2.3,应急指挥机构层级划分示例见表 D.1。

表 D.1 应急指挥机构层级划分示例

指挥规模	指挥级别	描述	支持
战略性的	标准性的	国家和省一级,根据应急响应需要,开展指挥、监控、支持或干涉等活动	行政支持(例如交通、废物管理、教育、社会服务、财政支持等)
	指挥战略性行动,制定策略,确定目标	行政区主管,例如市长、各应急管理机构主任、响应决策的最终制定者	
战术性的	事件指挥、控制、协调和合作	各参与方的突发事件指挥层级	
	操作的任务控制层级	现场控制与支持活动(工作人员和行业/部门,提供支持的等效层级)	
注 1: 战略与战术层面的应急指挥的目标,是在突发事件应急情况下,考虑所有必要因素,及时做出全面、有效的决策。 注 2: 战略层面的行政活动的目标,是整合行政部门和不直接参与战略性应急响应的机构的力量,为事态尽快恢复正常提供支持。			

D.2 突发事件响应级别

不同级别突发事件的响应要求见 4.2.2,根据资源部署划分事件响应级别的示例见表 D.2。

表 D.2 根据资源部署划分事件响应级别的示例

事件级别	事件级别描述	指挥级别
1 级	事件可以由应急准备阶段已部署的资源来处理	战术:任务的监控和支持可能需要战术层面的协调
2 级	事件可以由仅受影响的组织部署的资源来处理	战术层面的指挥与协调
3 级	事件可以由受影响的组织,以及与其具有互助支持的组织部署的资源来处理	管辖区内的战略层面的指挥与协调
4 级	事件可以由受影响的组织,以及在受影响的地理区域内具有互助关系的组织部署的资源来处理。这种情况可能需要当地政府的协调帮助	管辖区内和跨管辖区的战略层面的指挥,可能需要更高战略层级的监督
5 级	包括管理组织受到的所有应急响应援助,需要由政府根据已有的双边协议或相关的国际协议来协调	管辖区内和跨管辖区的战略层面的指挥,可能需要更高战略层级的支持甚至干预

D.3 处理和使用

处理和使用要求见 5.2.4。

表 D.3 和表 D.4 给出的示例,仅用于规范信息的可信度,在级别划分上并不存在渐进关系。表中的字母和数字表示对信息的整体评价,两者相互独立。例如,当信息来源可靠性评级为不可靠(E),可信度为经其他来源确认(1)时,此时评级结果为 E1。评级为 F6 的报告也可能完全准确,不应被随意拒绝。

表 D.3 来源可靠性评级示例

级别	描述
A	完全可靠——经测试的可靠来源,可以放心使用。这类信息来源通常极少
B	通常可靠——过去成功使用过的来源,但是在特定情况下仍然存在疑问。用于已知可靠性的信息来源方,例如联合国机构、军事影像和一些主要的非政府组织
C	基本可靠——过去偶尔使用且具有一定可靠性的信息来源。用于部分新闻来源和非政府组织
D	通常不可靠——过去使用过但证明经常不可靠的信息来源。用于部分新闻来源和非政府组织
E	不可靠——过去使用过但证明不值得信赖的信息来源
F	无法判断可靠性——过去未使用过的信息来源

表 D.4 信息可信度评级示例

级别	描述
1	经其他来源确认——与最初消息来源不同的渠道确认该信息可用
2	很可能为真——经其他来源确认信息的基本内容。航空影像通常属于此类
3	可能为真——对所报告信息的调查不能提供进一步的信息;但是,信息与之前的行动或背景信息一致
4	存疑——信息中的一项与之前报告和验证的信息趋于矛盾
5	不可信——信息中的一项明显与之前报告和验证的信息存在矛盾
6	无法判断可信度——新信息无法与其他来源的信息进行对比。此级别只用于 1 至 5 级均不适用的情况

参 考 文 献

- [1] GB/T 18978.13—2009 使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类工效学要求 第13部分:用户指南
 - [2] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
 - [3] GB/T 22188.2—2010 控制中心的人类工效学设计 第2部分:控制套室的布局原则
 - [4] GB/T 23694—2013 风险管理 术语
 - [5] 中华人民共和国突发事件应对法
 - [6] 国家突发公共事件总体应急预案
 - [7] ISO/IEC Guide 2, Standardization and related activities—General vocabulary
 - [8] ISO/PAS 22399: 2007, Societal security—Guideline for incident preparedness and operational continuity management
 - [9] International Red Cross Society and Red Crescent Society, Introduction to the guidelines for the domestic facilitation and regulation of international disaster relief and initial recovery assistance
-