ICS 13.200
A 90

# 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合作的组织；

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。

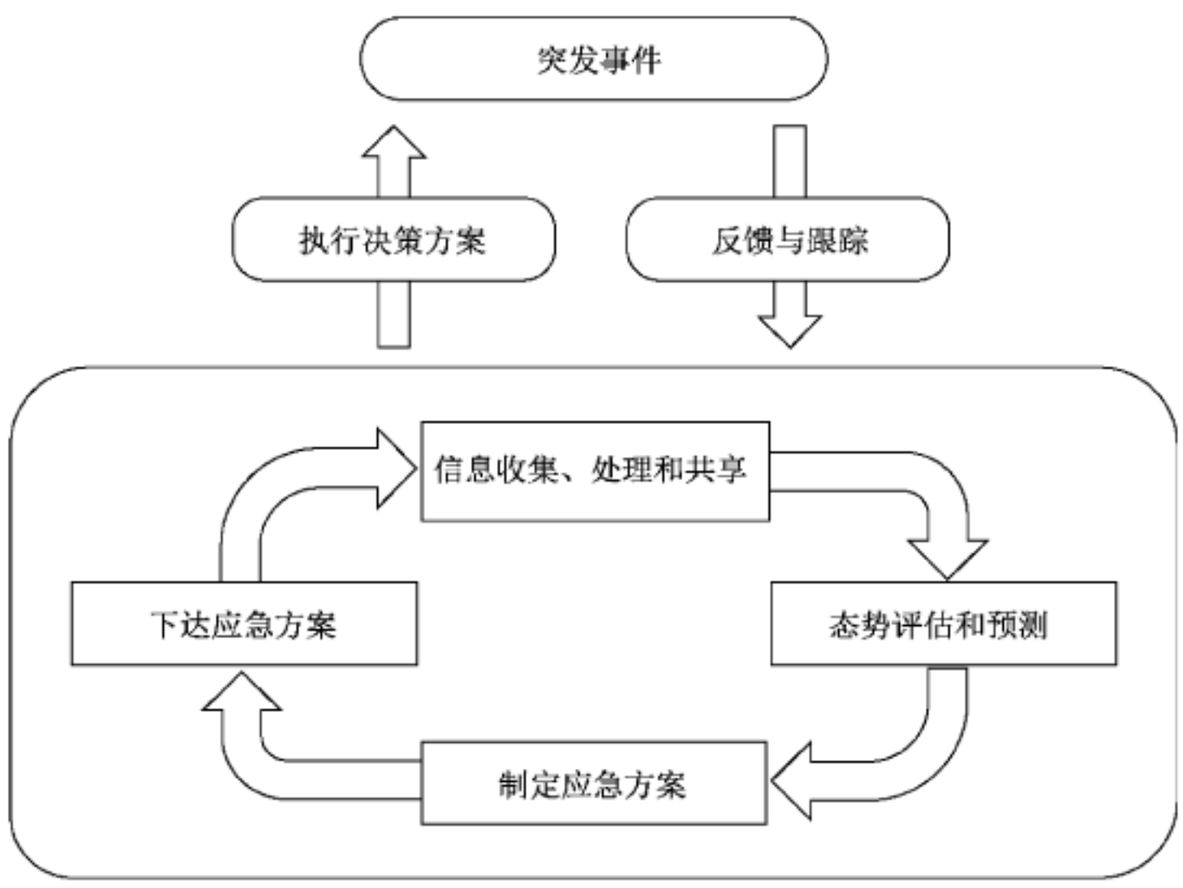
#### 4.2.5 应急指挥过程

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，应将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) 新闻报道与信息发布；
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。

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)。应急信息可以是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。

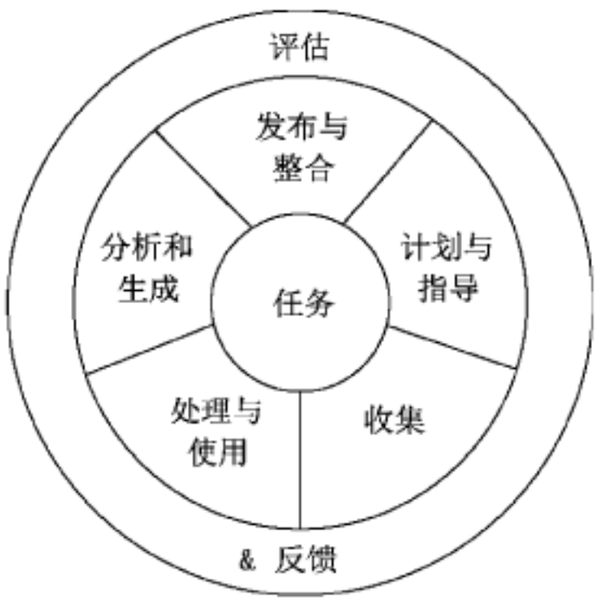



图 2　应急信息过程示意图

## 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；

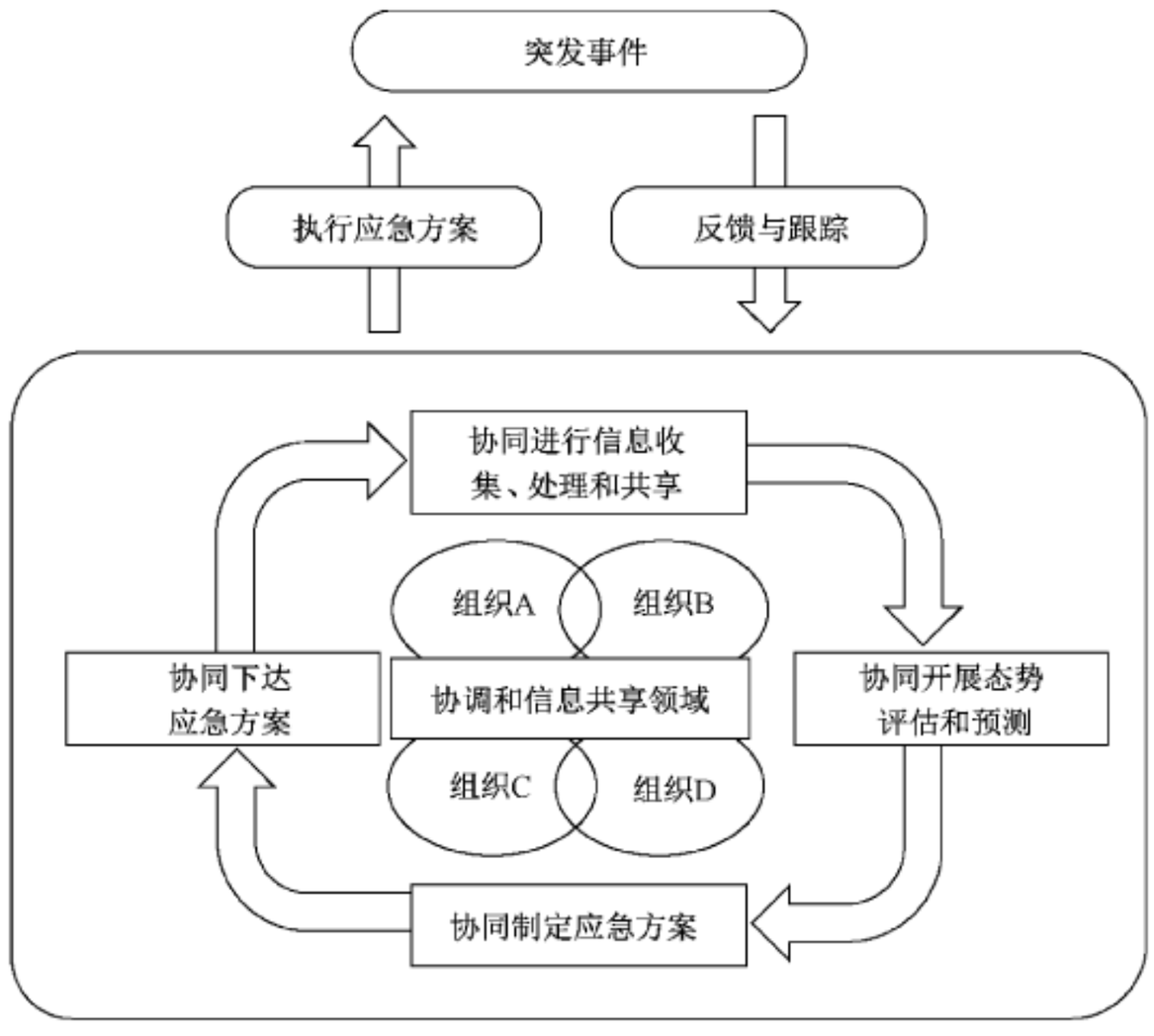
b) 制定应急方案；

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　多层级应急指挥过程图

### 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，建立一套多层级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。

多层级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：

a）　建立应急指挥机构；

b）　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，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”。<br>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。<br>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、制作和使用时，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。<br>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有疑问。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

GB/T 37228—2018

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
公共安全 应急管理
突发事件响应要求
GB/T 37228—2018
*
中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址:www.spc.org.cn
服务热线:400-168-0010
2018年12月第一版
*
书号:155066·1-61031

版权专有 侵权必究

GB/T 37228-2018