

Q/ZDRZ

企业标准

CTS Q/ZDRZ 83-2025

应急服务认证技术规范

Technical Specifications for Emergency Service Certification

2025-05-12 发布

2025-07-15 实施

智德认证有限公司 发布

前言

CTS-Q/ZDRZ 83-2025《应急服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王燕

目 录

前 言	1
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 评价原则	3
4.1 行为准则	3
4.2 统一指挥	3
4.3 协调联动	4
4.4 全危险方法	4
4.5 风险管理	4
4.6 准备	4
4.7 信息共享	4
4.8 安全	4
4.9 灵活性	4
4.10 人文因素	4
4.11 持续改进	4
5 突发事件管理	4
5.1 概述	4
5.2 突发事件管理过程	5
5.2.1 概述	5
5.2.2 多视角考虑	7
5.2.3 认识时间的重要性	7
5.2.4 主动响应	7
5.3 突发事件管理组织架构	8
5.3.1 概述	8
5.3.2 角色和职责	8
5.3.3 突发事件管理任务	9
5.3.4 突发事件管理资源	9
6 协同工作	10
6.1 概述	10
6.2 实现协调与合作的前提条件	11
6.2.1 共享相同的突发事件管理过程	11
6.2.2 统观全局	11
6.2.3 通用作战图	11
6.2.4 建立沟通机制	11
6.2.5 建立联合决策机制	12
6.3 制定和实施协同工作的方法	12
6.3.1 概述	12
6.3.2 协议	12
6.3.3 技术设备	13
7 评价方法	13
7.1 基本要求	13
7.2 评分	13
附录 A 应急服务各项指标及对应分值表	14
附录 B 评分方法表	15

应急服务认证技术规范

1 范围

本规范适用于为自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件提供应急响应、救援处置、技术支持等服务的机构(含企业专职应急队伍、社会化应急服务组织)的第三方认证活动,覆盖交通运输、能源、化工等重点行业及社区、园区等基层单元的应急服务主体。本规范不适用于军队、武警等特殊应急力量的内部考核,也不包含应急物资生产企业的产品认证。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本标准;凡是不注日期的文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB/T 1.1 标准化工作导则 第一部分:标准的结构和编写
- GB/T 37238-2025《公共安全 应急管理 突发事件响应要求》

3 术语和定义

ISO22300 界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价原则

4.1 行为准则

在秉承客观性和公正性的原则下,坚持生命至上,确保信息真实、尊重个体尊严和隐私权。

4.2 统一指挥

突发事件管理要求每个人在任何时间点只听从一个指挥机构或人员的指挥。

4.3 协调联动

突发事件管理需要各组织参与力量协同工作。

4.4 全危险方法

突发事件管理需要考虑各类突发事件,包括组织尚未应对过的突发事件

4.5 风险管理

突发事件管理以风险管理为基础。

4.6 准备

突发事件管理需要做好充分的准备,包括应急预案制定、应急资源储备等。

4.7 信息共享

突发事件管理需要多方共享信息和意见。

4.8 安全

突发事件管理需要考虑响应人员和受影响者的安全。

4.9 灵活性

突发事件管理具有灵活性(例如,适用性、可调整性和属地管理为主)。

4.10 人文因素

突发事件管理需考虑人文因素。

4.11 持续改进

突发事件管理强调持续改进以提高组织效能。

5 突发事件管理

5.1 概述

5.1.1 突发事件管理宜综合考虑设施、设备、人员、组织架构、程序和沟通等方面因素。

5.1.2 突发事件管理的基础认识是，在任何突发事件中，无论参与或牵涉的人员多少，都宜发挥其特定的职能。

5.1.3 组织实施突发事件管理，宜包括：

- a) 突发事件管理过程；
- b) 突发事件管理组织架构，包括确定突发事件管理角色和职责、管理任务、资源分配。

5.1.4 组织宜将突发事件管理过程和管理组织架构文本化。

5.2 突发事件管理过程

5.2.1 概述

5.2.1.1 突发事件管理过程基于通过收集和主动共享信息所确定的目标，进行态势评估和偶发事件识别。

5.2.1.2 组织宜考虑以下方面制定预案，作为应急准备和响应工作的一部分：

- a) 安全性；
- b) 突发事件管理目标；
- c) 态势信息；
- d) 态势监测和评估；
- e) 计划职责以实施突发事件处置方案；
- f) 资源的分配、跟踪和发放；
- g) 沟通；
- h) 与其他组织的关系，通用的作战图；
- i) 复原和终止；
- j) 舆情管控；
- k) 指导性文件。

注1:有关突发事件应急预案的建议（见 GB/T 37228-2025《应急管理安全与韧性突发事件管理指南》附录A）。

注2:突发事件处置方案(口头或书面计划)包括目标、目的、战略、战术、安全、沟

通和 resource 管理信息。

注 3: 复原是指将资源恢复到原来的用途和状态。

注 4: 终止是指突发事件管理职责正式移交给另一个组织。

5.2.1.3 各组织作出的决策应视情沟通共享。突发事件管理过程适用于任何规模的突发事件(短期/长期突发事件),并适用于所有级别的职责。图 1 是突发事件管理过程的一个简单示例。

5.2.1.4 组织宜建立持续的突发事件管理过程,包括以下行动:

- 勘查现场;
- 信息收集、处理和共享;
- 态势评估,包含预测;
- 制定方案;
- 决策制定和决策交流;
- 执行决策;
- 收集信息和控制措施的反馈;
- 信息发布和舆情管控。

5.2.1.5 突发事件管理过程的适用性不宜局限于突发事件指挥官的行动,宜适用于突发事件指挥团队中所有级别的职责。

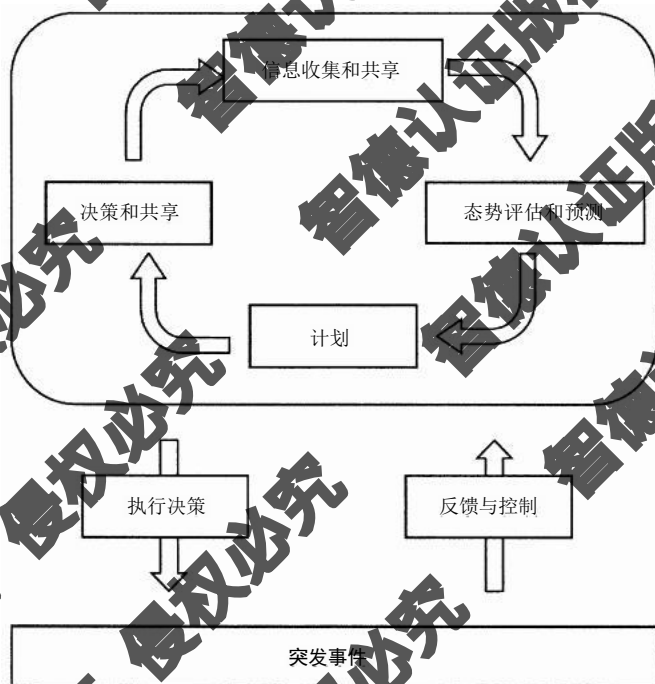


图 1 突发事件管理过程

5.2.2 多视角考虑

组织宜理解多方面要素，包括但不限于：

- a) 组织内外的观点意见；
- b) 多种应对场景；
- c) 不同的需求；
- d) 各种必要的行动；
- e) 不同的组织文化和目标。

5.2.3 认识时间的重要性

5.2.3.1 组织宜：

- a) 预测级联效应；
- b) 及时采取措施，避免延误；
- c) 考虑其他组织的时间安排；
- d) 明确不同时间安排的影响；
- e) 相应的调整时间安排。

5.2.3.2 组织宜同时考虑在短期和长期情境下的需求与影响。具体包括：

- 预测突发事件发展；
- 预测不同需求的出现时间；
- 预测满足这些需求的时间长度。

5.2.4 主动响应

组织宜开展下列响应行动：

- a) 评估风险并调整应对措施，以提高响应效率；
- b) 预测突发事件变化并有效利用资源；
- c) 考虑多种响应措施，尽早作出适用决策，提高决策有效性；
- d) 尽早管控突发事件的发展；
- e) 发起联动响应，不必等待其他人的指令；
- f) 明确信息共享需求；
- g) 根据需要通知和指导参与方，例如补充资源的需求。

5.3 突发事件管理组织架构

5.3.1 概述

5.3.1.1 组织宜建立突发事件管理体系，以执行相关任务。

5.3.1.2 突发事件管理组织架构宜包括以下基本功能。

a) 指挥：突发事件的管辖和控制；突发事件管理目标、组织架构和责任；资源的订购与统筹分配。

b) 计划：收集、评估并及时共享突发事件信息和情报；提供状态报告；内容包括已分配的资源 and 人员配备情况；制定并记录突发事件行动计划；进行信息收集、共享和记录。

c) 行动：战术目标；风险降低；保护人民；财产和环境；突发事件控制以及向恢复阶段的过渡。

d) 后勤：突发事件应对支持和资源；设施、运输、用品、设备维护、燃料、食品服务和人员医疗服务；通信和信息技术支持。

e) 财务与行政管理：赔偿与索赔；采购；成本和时间。（就某些突发事件的规模而言，独立的财务和行政职能可能没有必要。）

5.3.1.3 每一级突发事件管理中均宜考虑计划、行动、后勤、财务和行政管理，例如整个突发事件管理体系的部分和子部分。

5.3.1.4 组织宜定义并记录启动突发事件管理行动的最低人员要求，以便立即发起并持续保障组织的突发事件管理行动。

5.3.1.5 提供了一个或多个具有内部层次架构的协作组织在突发事件管理体系中的相关信息和示例（详见GB/T 37228-2025《应急管理安全与韧性突发事件管理指南》附录A、附录B、附录C）。

5.3.2 角色和职责

5.3.2.1 组织宜明确规定所有人员的角色和职责以及执行的响应程序。组织宜指定一位或多位人员负责以下事务：

a) 确定突发事件管理目标；

b) 确定法律义务和其他义务；

c) 发起、协调并负责所有突发事件管理措施；

d) 根据控制幅度建立组织架构；

e) 分配任务；

f) 响应启动、升级、资源复原、终止响应。

5.3.3 突发事件管理任务

5.3.3.1 在各级指挥中，组织宜：

a) 建立突发事件指挥机构和内部组织架构；

b) 评估受影响地区的风险；

c) 确定目标；

d) 制定决策程序；

e) 制定行动计划；

f) 组织现场处置，成立现场指挥组织架构；

g) 管理资源；

h) 制作通用作战图；

i) 审查和调整计划；

j) 管理新增设施；

k) 管理新增资源；

l) 管理后勤；

m) 做好记录。

5.3.3.2 组织宜酌情赋予最高指挥以下职能：

a) 安全保障；

b) 公共信息获取；

c) 沟通联络；

d) 具体的建议/组织会商；

e) 信息和通信技术支持。

5.3.3.3 对公共信息进行了说明，并给出了更多突发事件管理任务的示例。（见 GB/T 37228-2025《应急管理安全与韧性突发事件管理指南》附录C）

5.3.3.4 根据突发事件的规模，可将任务合并。在大规模突发事件中，可能需要额外的资源，或可能将资源分配给其他组织。这些任务在组织间突发事件管理结构中的联合指挥也同样适用。

5.3.3.5 组织可将与财务和行政、情报和调查有关的责任分配给其他部门或组织。

5.3.4 突发事件管理资源

组织监督和管理资源宜做到：

- a) 确定并量化所需资源；
- b) 调拨、跟踪和分配资源；
- c) 建立资源复原程序。

6 协同工作

6.1 概述

6.1.1 协同工作指的是：

- 单个组织中的不同部门或不同级别部门之间的协调与合作；
- 多个组织之间的协调与合作。

6.1.2 组织宜在突发事件管理过程和组织架构中使用可互用的术语，如第 5 章所述。更多的建议见（3 分）

注：ISO/TR 22351 提供了更多关于信息交互的信息。

6.1.3 各组织宜积极投入资源，并努力形成统一的行动方向。统一的行动方向，源自各组织的最高层管理者商定共同的突发事件管理目标。

6.1.4 图 2 和 GB/T 37228-2025《应急管理安全与韧性突发事件管理指南》附录 D 提供了关于协同工作的附加信息。

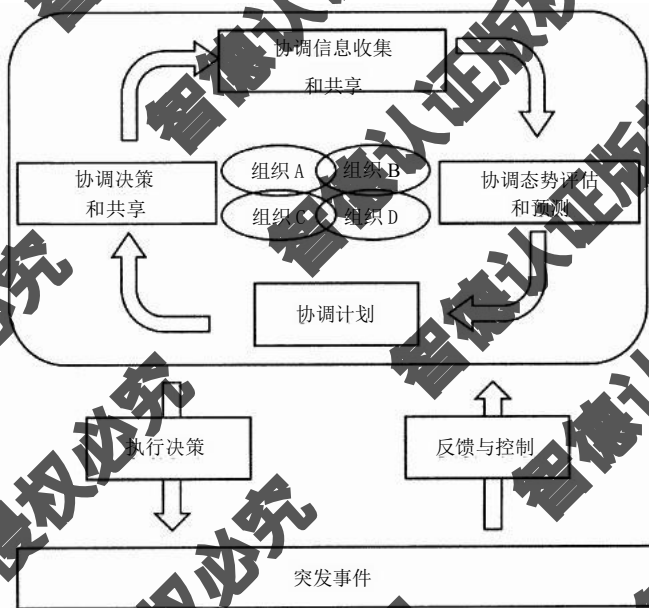


图 2 多个组织的统一突发事件管理过程

6.2 实现协调与合作的前提条件

6.2.1 共享相同的突发事件管理过程

协同工作要求相关组织以相同的方式使用突发事件管理过程(见 5.2)。

6.2.2 统观全局

组织宜在其业务范围以外的视角来考虑和理解下列事项：

- a) 整个突发事件管理目标；
- b) 其他相关组织及其能力；
- c) 分配给其他组织的任务；
- d) 响应突发事件所需的资源；
- e) 不同的响应方式可能产生的影响。

6.2.3 通用作战图

6.2.3.1 组织宜对并发突发事件的管理作出安排，因为一个突发事件的后果可能会在多个层级和涉及 公众的多个领域同时出现。

当在多个层级上管理并发突发事件时，组织宜：

- 确定所涉及的组织以避免重复，从而以及时和简单的方式提供或请求援助；
- 预计其他组织可能会以不同的方式评估态势；
- 确定可能阻碍或延迟达成协议并导致不适当行动的情况(例如级联效应)；

组织宜通过以下方式建立通用作战图：

- 积极与其他组织共享信息，从而确保所提出的请求尽可能准确，并考虑信息的安全性；
- 确保信息可被其他组织获得；
- 接收和分析从其他组织获得的资料。

6.2.3.2 关于作战图的更多信息见 GB/T 37228-2025《应急管理安全与韧性突发事件管理指南》附录 C.6。

6.2.4 建立沟通机制

6.2.4.1 组织宜在组织内部和组织之间建立协同沟通机制，以增强信任，防止含糊不清和遏制不正确的 信息传播。

6.2.4.2 关于合作和沟通的其他信息见 GB/T 37228-2025《应急管理安全与韧性突发事件管理指南》附录 D.5。

6.2.5 建立联合决策机制

6.2.5.1 组织宜根据商定的突发事件管理目标与其他各方共同决策，为情况变化时管理具体态势做好准备，并在必要时调整决策。

6.2.5.2 组织宜具有清晰和透明的决策过程，以便在适当情况下将决策传达给组织内部、其他相关组织和公众。

6.3 制定和实施协同工作的方法

6.3.1 概述

组织宜：

- 解释突发事件的发展情况及其对社会的影响；
- 定期对突发事件管理进行评价，以确定涉及联合行动的目标和利益是否得到满足，运用上述评价结果对联合决策进行持续改进；
- 进行充分的培训和演练，以验证组织的有效性。

6.3.2 协议

6.3.2.1 组织宜通过以下方式与其他组织建立合作协议：

- 确定一个特定职能部门来协调各方应对工作；
- 投入包括应急值守部门、联络人在内的各种资源。

注：ISO 22397 提供了组织间确立协议的附加信息。

6.3.2.2 宜酌情将合作协议作为准备工作的一部分。例如，下列各方之间需要合作：

- a) 互助的地方、区域、国家和国际组织；
- b) 各级政府与非政府组织之间合作提供突发事件管理资源(例如：与媒体签订的发布警告和资讯的应急广播协议、与社会组织签订的应急救援协议)；
- c) 政府和企事业单位的突发事件管理支持活动(例如：食品、场所、卫生服务、运输、通信、药物供应、疫苗、应急供电能力和饮用水分配)；

d) 行业组织，以确保突发事件管理的稳定性(例如：突发事件管理相关产品的交付)。

6.3.3 技术设备

组织宜通过下列方式使用技术设备来实现可互用性：

——可用性：确保设备功能正常，实现不同组织间及环境下装备互用；

——充分性：充分利用现有设备，满足突发事件应对装备要求；

——易用性：确保装备标识正确、完好，必要时设置专人指导装备使用，确保经验较少的组织能够使用。

7 评价方法

7.1 基本要求

7.1.1 根据本标准的规定对应急服务进行评价时，对各项指标采用评分制，评分方法按附录 B 执行。

7.1.2 评价采用文件审查和现场审查等方式，包括查阅文件和记录、询问服务人员、观察现场、访问客户等。

7.2 评分

7.2.1 评价总分为 100 分，各指标分值详见附录 A。

7.2.2 70 分为本标准的最低要求，70 分以下为不通过。

7.2.3 评分达到 70 分（含 70 分）的，按以下要求划分级别：

a) 70 分（含）-75 分：应急服务能力达标级；

b) 75 分（含）-80 分：应急服务能力二星级；

c) 80 分（含）-85 分：应急服务能力三星级；

d) 85 分（含）-90 分：应急服务能力四星级；

e) 90 分（含）以上：应急服务能力五星级。

附录 A 应急服务各项指标及对应分值表

一级条款	二级条款	三级条款	单项分值	维度
企业基本信息 (13 分)	-	-	10	A1
			3	A2
5 突发事件管理 (52 分)	5.1 概述 (8 分)	5.1.1	2	B1
		5.1.2	2	B2
		5.1.3		B3
		5.1.4	2	B4
	5.2 突发事件管理过程 20 (分)	5.2.1	9	B5
		5.2.2	3	B6
		5.2.3	5	B7
		5.2.4	3	B8
	5.3 突发事件管理组织 架构 (24 分)	5.3.1	10	B9
		5.3.2	4	B10
		5.3.3	8	B11
		5.3.4	2	B12
6 协同工作 (35 分)	6.1 概述 (8 分)	6.1.1	2	C1
		6.1.2	2	C2
		6.1.3	2	C3
		6.1.4	2	C4
	6.2 实现协调与合作的 前提条件 (16 分)	6.2.1	2	C5
		6.2.2	3	C6
		6.2.3	5	C7
		6.2.4	3	C8
		6.2.5	3	C9
	6.3 制定和实施协同工 作的方法 (11 分)	6.3.1	3	C10
		6.3.2	5	C11
		6.3.3	3	C12

附录 B 评分方法表

评分比例	评分要点
0%-20%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差； 2. 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示总体不良趋势； 3. 在该评分项要求中没有或极少相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在该评分项要求中结果很少，或少数方面有改进/处于初期绩效水平； 2. 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平； 3. 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在该评分项要求的多数方面有改进/良好水平； 2. 在该评分项要求的多数方面处于良好趋势初期阶段，或处于一般水平； 3. 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%-80%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势/良好水平； 2. 与该评分项要求中部分趋势/当前水平显示良好至优秀； 3. 在该评分项要求中获得大量相关数据，或对比性信息
80%-100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平； 2. 与该评分项要求中大多数趋势显示领先和优秀水平； 3. 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息