
安全和复原力--应急管理--事件管理 准则

安全与复原力-应急管理-事件管理指导方针





受版权保护的文档

© ISO 2018

版权所有。除非另有说明或实施过程中有特别要求，未经事先书面许可，不得以任何形式或手段复制或使
用本出版物的任何部分，包括电子或机械方式，如复印、发布到互联网或内网。请求许可可向ISO地址或
请求者所在国家的ISO成员机构提出。

ISO版权办公室

CP 401 ? Ch.de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier , 日内瓦

电话 : +41 22 749 01 11

Fax: +41 22 749 09 47

电子邮件 : copyright@iso.org

网址 : www.iso.org

在瑞士出版

目录

前言	iv
介绍	v
1 范围	1
2 规范性参考文件	1
3 术语和定义	1
4 原则	1
4.1 将军	1
4.2 道德	1
4.3 统一指挥	1
4.4 共同工作	2
4.5 全灾害方法	2
4.6 风险管理	2
4.7 准备情况	2
4.8 信息共享	2
4.9 安全	2
4.10 灵活性	2
4.11 人文和文化因素	2
4.12 持续改进	2
5 突发事件管理	2
5.1 将军	2
5.2 事件管理流程	3
5.2.1 将军	3
5.2.2 不同的视角	4
5.2.3 了解时间的重要性	4
5.2.4 积极主动	5
5.3 事件管理结构	5
5.3.1 将军	5
5.3.2 角色和职责	6
5.3.3 突发事件管理任务	6
5.3.4 突发事件管理资源	7
6 共同工作	7
6.1 将军	7
6.2 实现协调与合作的先决条件	8
6.2.1 共享相同的事件管理流程	8
6.2.2 看到全局	8
6.2.3 常见操作画面	8
6.2.4 建立通信	9
6.2.5 建立联合决策	9
6.3 制定和实施协作方法	9
6.3.1 将军	9
6.3.2 协议	9
6.3.3 技术设备	10
附件A (资料性) 关于合作的补充指南	11
附录B (参考) 关于事故管理结构的附加指南	14
附录C (参考) 突发事件管理任务示例	16

附录D（参考）突发事件管理计划

18

参考书目

20

©ISO 2018-版权所有

iii

前言

ISO（国际标准化组织）是全球各国标准机构（ISO成员机构）的联合会。国际标准的编制工作通常通过ISO技术委员会进行。每个对已设立技术委员会的主题感兴趣的成员机构都有权在该委员会中代表自己。国际组织，无论是政府还是非政府，与ISO合作，也参与其中的工作。ISO与国际电工委员会（IEC）在所有电气标准化事务上紧密合作。

用于编制本文件以及进一步维护该文件的程序已在ISO/IEC指令第1部分中描述。特别是，应注意到不同类型ISO文件所需的不同审批标准。本文件是根据ISO/IEC指令第2部分（见www.iso.org/directives）的编辑规则起草的。

请注意，本文件的某些要素可能成为专利权的主题。ISO不应负责识别任何或所有此类专利权。在文件编制过程中识别的任何专利权的详细信息将见于引言和/或ISO收到的专利声明清单（参见www.iso.org/patents）。

本文件中使用的任何商品名称均为为了方便用户而提供的信息，不构成认可。

有关标准的自愿性质、与符合性评估相关的ISO特定术语和表达的含义以及ISO遵守世界贸易组织（WTO）在技术性贸易壁垒（TBT）方面原则的信息，请参见www.iso.org/iso/foreword.html。

本文件由技术委员会ISO/TC 292，安全性和弹性准备。

本第二版取消并取代了技术修订的第一版（ISO 22320 : 2011）。

关于本文件的任何反馈或问题应提交给用户所在国家的标准机构。标准机构的完整列表可参见www.iso.org/iso/22320.html。

介绍

近年来，发生了许多自然灾害和人为灾害以及其他重大事件，这些都表明了事件管理的重要性，以便拯救生命、减少伤害和损害并确保基本社会职能的适当连续性。

这些功能包括健康、电信、供水和食品供应，以及电力和燃料的获取。过去，事件管理的重点通常是国家层面、区域层面或单一组织内部，而今天及未来，则需要采取跨国界和多组织的方法。这种需求是由政府、非政府组织（NGO）、民间社会组织（CSO）和国际私营部门之间的关系和相互依赖所驱动的。

城市化程度提高、关键基础设施依赖和相互依赖、社会经济动态、环境变化、动物和人类疾病以及世界各地人员和货物的流动增加，都增加了跨越地理和政治边界、影响事件管理能力的破坏和灾害的可能性。

本文件为组织提供指导，以改进其处理各类事件（例如紧急情况、危机、中断和灾难）的能力。多个事件管理活动通常由组织和机构共享，私营部门、区域组织和政府拥有不同的管辖级别。因此，有必要指导所有相关方如何准备和实施事件管理。

在事件管理期间，跨组织、区域或边界的援助应符合受影响人口的需要，并具有文化敏感性。因此，在适当情况下，应鼓励多方利益攸关方的参与，重点是社区在事故管理的发展和实施中的参与。参与的组织需要有能力和跨越地理、政治和组织界限共享共同的方法。

本文件适用于负责在地方、区域、国家和可能的国际层面上准备或应对事故的任何组织，包括那些

- a) 负责并参与事故准备，
- b) 在事件管理中提供指导和方向，
- c) 负责与公众沟通和互动，以及
- d) 在事件管理领域进行研究。

组织可以从使用共同的事件管理方法中受益，因为这可以促进协作工作，并确保组织之间采取更连贯和互补的行动。

大多数事件都是地方性的，在地方、市政、区域、州或省级一级进行管理。

安全和复原力--应急管理--事件管理准则

1 范围

本文档提供了事件管理指南，包括

-传达事件管理价值和目的的原则，

——突发事件管理的基本组成部分，包括流程和结构，重点是角色以及责任、任务和资源管理，以及

——通过联合指导和合作共同工作。

本文件适用于任何组织，这些组织参与应对任何类型和规模的事件。

本文件适用于具有一个组织结构的任何组织，以及两个或多个选择合作但继续使用各自组织结构或联合组织结构的组织。

2 规范性参考文件

本文引用下列文件，其部分内容构成本文件的要求。对于有日期的引用，仅适用所引用版本。对于未注明日期的参考文件，应采用最新版本的参考文件（包括任何修订）。

ISO 22300，安全性和弹性——词汇

3 术语和定义

为本文件的目的，ISO 22300中给出的术语和定义适用。

ISO和IEC在以下地址维护用于标准化的术语数据库：

- ISO在线浏览平台：可在<https://www.iso.org/obp>上使用

- IEC电介质：可在<http://www.electropedia.org/>上找到

4 原则

4.1 将军

处理任何事故的组织应考虑4.2至4.12中所述的原则。

4.2 道德

事件管理通过中立和公正尊重人的生命和尊严。

4.3 统一指挥

事件管理要求在任何时间点，每个人都只向一个主管报告。

4.4 共同工作

事件管理需要组织协同工作。

注：有关其他信息，请参见第6条。

4.5 全灾害方法

事故管理考虑了自然和人为事故，包括组织尚未经历的事故。

注：有关全灾害的定义，请参见ISO 22300。

4.6 风险管理

事件管理以风险管理为基础。

注：ISO 31000中给出了风险管理指南。

4.7 准备情况

事件管理需要做好准备。

4.8 信息共享

事件管理需要共享信息和观点。

4.9 安全

事件管理强调了对响应者和受影响人员的安全性的重要性。

4.10 灵活性

事件管理具有灵活性（例如适应性、可扩展性和辅助性）。

4.11 人文和文化因素

事件管理考虑了人为因素和文化因素。

4.12 持续改进

突发事件管理强调持续改进以提高组织绩效。

5 事件管理

5.1 将军

事故管理应考虑设施、设备、人员、组织结构、程序和通信的组合。

事件管理基于这样的理解，即在任何事件中，都有一些管理职能应该执行，而不管有多少人可用或参与应对事件。

组织应实施事件管理，包括

a) 事件管理过程（5.2）[1](#)以及

b) 事件管理结构，它确定了事件管理的角色和职责、任务以及资源分配（5.3）。组织应记录事件管理过程和结构。

5.2 事件管理流程

5.2.1 将军

事件管理过程基于目标，通过收集信息并主动分享信息来评估情况和确定应急措施。本组织应参与作为准备和应对工作一部分的规划活动，其中应考虑以下内容：

- a) 安全
- b) 事件管理目标，c) 情况信息，
- d) 监控和评估情况，
- e) 规划职能，确定突发事件行动计划，f) 分配、跟踪和释放资源，g) 通信，
- h) 与其他组织的关系，共同的操作图景，j) 复员和终止，
- k) 文档指南。

注1：附录D给出了事故管理计划的建议。

注2：突发事件行动计划（口头或书面）包括目标、目的、策略、战术、安全、沟通和资源管理信息。

注3复员是指将资源恢复到原来使用 and 状态。

注4终止是指将突发事件管理职责正式移交给另一组织。

组织间做出的决定应酌情共享。事件管理流程适用于任何规模的事件（短期/长期），并应酌情应用于所有责任级别。图1给出了事件管理流程的一个简单示例。

组织应建立持续的事件管理流程，包括以下活动：

- 观察；
- 信息收集、处理和共享；
- 对形势的评估，包括预测；
- 规划；
- 决策和决策的沟通；
- 决定的执行；

-收集反馈和控制措施。

事件管理过程不应仅限于事件指挥官的行为，还应适用于所有参与事件指挥团队的所有责任级别人员。

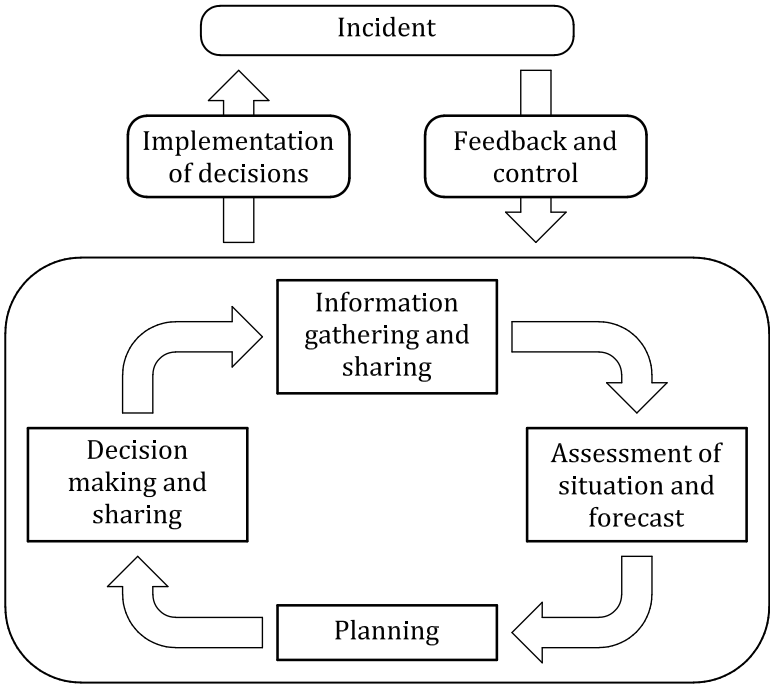


图1—事件管理流程

5.2.2 不同的视角

本组织应努力理解其他观点，例如

- a) 组织内外，
- b) 各种响应方案，
- c) 不同的需求，
- d) 各种需要采取的行动，以及
- e) 不同的组织文化和目标。

5.2.3 了解时间的重要性

本组织应

- a) 预期级联效应，
- b) 主动尽早采取行动，而不是晚些时候，
- c) 考虑其他组织的时间表，
- d) 确定不同时间表的影响，以及
- e) 相应地修改时间表。

本组织应考虑短期和长期的需求和影响，包括预测

- 事件将如何发展，
- 当不同的需求出现时，
- 满足这些需求需要多长时间。

5.2.4 积极主动

本组织应主动采取行动

- a) 评估风险并调整应对措施，以提高应对效果，
- b) 预测事件如何变化并有效利用资源，
- c) 尽早做出有关各种措施的决定，以便在实际需要时这些决定是有效的，
- d) 尽早处理事件，
- e) 发起联合响应，而不是等待别人这样做，
- f) 找出需要共享哪些信息，以及
- g) 向有关各方提供信息和指导，例如为建立新的资源。

5.3 事件管理结构

5.3.1 将军

组织应实施事件管理结构，以执行与事件目标相关的任务。

事件管理结构应包括以下基本功能。

- a) 指挥：事件的权威和控制；事件管理目标结构和责任；资源的订购和释放。
- b) 规划：收集、评估和及时分享事件信息和情报；状态报告，包括分配的资源 and 人员配置；事件的发展和记录
行动计划；信息收集、共享和记录。
- c) 行动：战术目标；减少危险；保护人员、财产和环境；控制事故并过渡到恢复阶段。
- d) 后勤：事故支援和资源；设施、运输、用品、设备维修、燃料、食品服务和事故人员的医疗服务；通信和信息技术支援。
- e) 财务和行政：赔偿和索赔；采购；费用和时间。（根据事件的规模，可能不需要单独的财务和行政职能。）

应考虑在每个事件管理级别中规划、操作、后勤和财务及行政，例如整个事件管理系统中的各个部分和子部分。

组织应定义并记录最低人员配置要求，以便立即启动并持续维护组织的事件管理。

附件B、C和D提供了关于具有内部层级结构的一个或多个协作组织的事件管理结构的附加信息和示例。

5.3.2 角色和职责

组织应明确所有人员的职责和所使用的操作程序。组织应指定一名或多名负责以下事项的人员：

- a) 确定事件管理目标，
- b) 确定法律和其他义务，
- c) 发起、协调和负责所有事件管理措施，d) 建立组织结构，并考虑控制范围，e) 分配任务，以及
- f) 激活、升级、复员、终止。

[附件C](#)提供了其他信息。

5.3.3 突发事件管理任务

5.3.3.1 在每个指挥级别，组织应

- a) 建立事件指挥和内部组织结构，
- b) 评估受影响区域的风险，
- c) 确定目标，
- d) 确定决策过程，
- e) 制定行动计划，
- f) 组织现场，制定组织结构，
- g) 管理资源，
- h) 创建一个共同的操作画面，
- i) 审查和修改计划，
- j) 管理额外设施，
- k) 管理额外资源，
- l) 管理物流，以及
- m) 保存记录。

5.3.3.2 组织应酌情在其最高层设置以下职能：

- a) 安全
- b) 公共信息；
- c) 联络
- d) 特定的建议/咨询；
- e) 信息和通信技术支助。

5.3.3.3 [附录C](#)提供了公共信息的说明以及事件管理任务的其他示例。

5.3.3.4 根据事件的规模，任务可以合并。在大规模事件中可能需要额外资源或分配给其他组织。这些任务对于跨组织事件管理结构中的联合指挥也是相关的。

5.3.3.5 本组织可将有关财务和行政、情报和调查的责任分配给其他部门或组织。

5.3.4 突发事件管理资源

本组织应通过以下方式管理和分配资源

- a) 识别和量化所需资源，
- b) 订购、跟踪和分配资源，以及
- c) 建立资源复员程序。

6 共同工作

6.1 将军

合作就是双方的协调与合作

- 单个组织内的不同部门或级别，以及
- 多个组织。

组织应在第5条所述的事件管理过程和结构中使用可互操作的术语。在第6.2.2节中提供了其他建议。

注：ISO/TR 22351提供了更多关于信息交换的信息。

各组织应承诺作出贡献并努力实现共同方向。联合方向是每个组织的最高管理层就共同事件目标达成一致的结果。

图2和附录A提供了关于合作的其他信息。

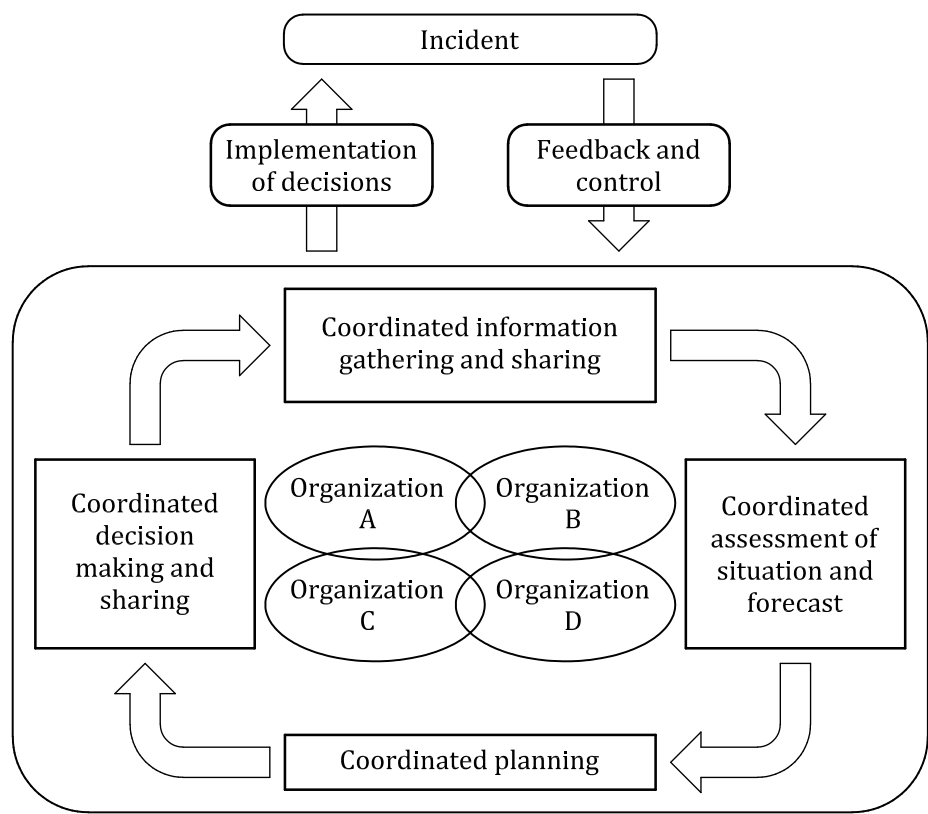


图2—多个组织的协调事件管理流程

6.2 实现协调与合作的先决条件

6.2.1 共享相同的事件管理流程

协作涉及组织以相同的方式使用突发事件管理过程（见5.2）。_

6.2.2 看到全局

该组织应超越其业务范围，考虑和理解

- a) 整体事件管理目标，
- b) 其他参与组织及其能力，c) 分配给其他组织的任务，
- d) 应对事故所需的资源，以及
- e) 不同反应方式的可能影响。

6.2.3 常见操作画面

该组织应计划管理并发事件，因为事件的后果可能同时也在多个层面和公众的几个部门出现。

在管理多个级别的并发事件时，组织应

- 确定参与的组织，以避免重复，并便于及时和简单地提供或请求援助，

- 预计其他组织可能会以不同的方式评估情况，以及
- 识别可能阻碍或延迟协议并导致不当行为的情况（例如，连锁效应）。

本组织应通过以下方式制定共同的业务图景：

- 积极与其他组织共享信息，确保所提出的请求尽可能精确，并考虑到信息的安全性，
- 确保信息可供其他组织使用，以及
- 收集和分析从其他组织获得的信息。

关于如何实现共同操作画面的更多信息，请参见C.6。

6.2.4 建立通信

本组织应建立协调的内部和组织间沟通，以加强公信力、防止含糊不清并抵制错误信息的传播。

A.5中给出了关于协作和沟通的其他信息。

6.2.5 建立联合决策

组织应根据商定的事件管理目标与他人共同做出决策，当情况发生变化时做好管理准备，并在必要时修改决策。

本组织应有一个明确和透明的决策程序，以便在适当情况下将决定传达给本组织内部、其他有关组织和公众。

6.3 制定和实施协作方法

6.3.1 将军

本组织应

- 解释事件的发展及其对社会的影响，
- 定期评估事件管理，以确定是否满足联合活动的目标和利益；在就持续改进做出联合决策时使用上述评估结果，以及
- 进行足够的培训和演习，以验证组织的有效性。

6.3.2 协议

本组织应与其它组织建立合作协定，具体方式如下：

- 建立一个专门的职能来确保协调，以及
- 投入资源，包括联络人员。

注：ISO 22397提供了组织间建立安排的附加信息。在适当的情况下，合作协定应作为准备工作的组成部分。例如，需要在以下方面开展合作：

- a) 地方、区域、国家和国际有关互助的当局，

- b) 各级政府与非政府组织合作，提供突发事件管理资源（例如，与电台达成协议，广播警告和信息，与非政府组织达成一般性协议），
- c) 政府和私营企业为突发事件管理支持活动提供服务（例如：食物、住所、卫生服务、交通、通讯、药物和疫苗的运送、应急供电能力及饮用水分配），以及
- d) 私营行业组织，以确保运营的连续性（例如交付与事件管理相关的产品）。

6.3.3 技术设备

本组织应使用技术设备，以实现互操作性。

- 确保组织之间和不同环境中的设备功能，-最大限度地利用现有设备，以及
- 考虑经验不足的组织的使用情况。

附件A

提供信息的

关于合作的进一步指导

A.1 看到全局

全面的视角是基于核心社会目标的一种方法，这意味着将个人行为视为一个更大整体的一部分。这有助于尽可能高效地利用社会资源。

具有全面视角的组织

- a) 理解事件的进程如何影响整个社会，
- b) 了解需要什么，甚至是那些不在他们自己的责任范围内的需求，
- c) 看到已经取得或正在取得的效果，并能够确定缺乏的效果，以及
- d) 如果集体资源不足以满足所有需求，可以优先考虑。

优先级排序是权衡与核心目标相关的各种利益，并赋予最能满足整体利益的事物以优先地位。哪些核心社会目标最为相关，会因时间和地点的不同而有所变化。由于优先级排序始终是一项挑战，组织应提前确定什么是重要的，以便社会能够正常运作。

A.2 设置不同的视角

各组织根据自己的任务、行动和能力，从不同的角度对事件进行解读。每个组织提供的不同视角对于尽可能全面地描述需要的援助非常重要。不同视角的例子如下。

- a) 每个社会组织都有自己的使命和能力，也有自己的传统和看待指挥工作应该如何组织的方式。
- b) 不同的组织可能有不同的任务和责任。
- c) 公众如何看待事件还取决于如何向他们传达细节。至少有两个来源可能导致冲突的不同观点：

- 这些组织有不同的利益，因此想要实现完全不同的事情；
- 这些组织有不同的观点，以不同的方式看待问题。

组织应在规划阶段了解其他观点和目标。

A.3 制定和实施协作方法

熟悉其他组织文化的组织应该信任他人，更好地合作。然而，事件管理需要更多临时和自发的合作。团队合作可以从以下方面获益：

- 鼓励人们根据自己的知识和经验提供观点，
- 努力加强团队的凝聚力，以及
- 注意思想的一致性。

在涉及多个组织的工作中，个人、团体和组织应该努力建立彼此间的信任。通过能够承认并适应其他组织的文化规范、习惯和仪式，可以维持已经建立的信任，

- 熟悉并管理其他组织内的权力关系、地位和等级制度，以及
- 对可能引起他人恐惧、愤怒、沮丧或羞耻的事情有本能的感觉，并控制自己的情绪。

A.4 制订和执行协调

在事故中，时间往往是一个限制因素。此外，时间管理变得更加困难，因为事件的不同方面可能在不同时间点开始，并持续不同的时间。因此，有些事件可能即将结束，而另一些甚至尚未开始。人们很容易关注那些时间上相邻且效果明显的方法，而忽视了长期措施。

A.5 通信

A.5.1概述

沟通旨在对事件的事件进行共同和可信的报告。这发生在组织、公众（包括社交媒体）和媒体之间，是事件管理的重要组成部分。

组织在事件被公众报道和感知的背景下进行沟通，部分基于事件的实际进程。组织应了解自身的信息、形象和对现实的认知如何与来自其他来源的信息相平衡。

组织应尽可能公开各自在突发事件管理方面的工作。适当的当局在事件发生前、中、后进行清晰的沟通是一个关键且持续的过程。在事件发生前，沟通目标侧重于公众教育，涉及事件管理以提高对危险、风险和脆弱性的认识；加强预防、缓解和准备措施；并提供有关事件管理各个方面的信息。公共警报传达即将发生灾难的警告信息。灾害期间及之后的沟通解释并指导即时响应行动，以减少影响并维护安全与保障。这些沟通还说明了短期、中期和长期恢复的要求。

A.5.2建立沟通

本组织应建立和创造有效的沟通，协调组织内部和组织之间的沟通，以加强可信度、防止模棱两可并遏制谣言的传播。

- 将沟通技巧作为准备工作的组成部分，
- 在试图了解正在发生或已经发生的事情时，尽早开始使用沟通，
- 在事件管理过程中协作沟通，
- 倾听目标群体的需求，并相应地调整沟通方式，确保沟通具有快速、开放和准确的特点。

所有组织都应对其向公众和媒体提供的信息负责，在涉及多个组织的工作中，每个参与的组织都有责任进行协作，以便协调不同组织的信息，避免歧义和防止谣言的传播。

附件B 提供信息的

关于突发事件管理结构的进一步指导

B.1 将军

无论组织是否具有单一或多个层级结构，事件管理、协调和合作原则都适用于所有组织。在多层级事件管理结构中，协调与合作原则的适用性更强。

B.2 指挥链和统一指挥

指挥链指的是事件管理组织内部有序的权力线。统一指挥意味着每个个人在现场都有指定的主管负责汇报。这些原则明确了报告关系，消除了因多个相互冲突的指令而引起的混乱。各级事件管理者应能够控制其监督下所有人员的行为。

B.3 联合/统一指挥

在涉及多个辖区、一个有多个机构参与的单一辖区或多个有多个机构参与的辖区的事件中，联合或统一指挥允许具有不同法律、地理和职能权限和责任的机构协同工作，而不影响个别机构的权限、责任或问责。

B.4 控制范围

事件管理的一个基本原则是优化主管管理的资源数量，以提高效率。这被称为维持“控制跨度”。通常的比例是一对七人向一人汇报。最优的控制跨度由两人到五人向一人汇报组成。在常规、重复的任务环境中，或资源工作距离非常近的情况下，可以接受超过推荐的控制跨度。相反，在复杂事件中，如果安全是主要因素，或者资源之间距离很远，则建议降低控制跨度限制。

B.5 指定事故设施

在事件附近设立各种类型的作业地点和支持设施，以实现各种目标，如去污、处理捐赠物资和疏散。典型的设施包括事件指挥所、基地、营地、集结区、大规模伤亡分类区、事件行动中心以及其他所需设施。

B.6 资源管理

事件管理提供对资源进行分类、排序、调度、跟踪和恢复的流程。为了确保准备就绪，在发生事件之前，应建立一个标准化的综合资源数据库，并制定访问、利用和解除这些资源的协议。

可考虑的其他专门知识和资源示例包括

- a) 人力资源、后勤和行政协助，以支持持续的应对措施，b) 科学支持（例如环境现场监测、保证监测），c) 登记和查询，
- d) 服装、住所和食物，
- e) 运输
- f) 能源
- g) 污染泄漏应对，
- h) 饮用水
- i) 卫生服务（例如心理、社会心理支持），
- j) 工人健康和安全，以及
- k) 特别支出和补偿。

在管理资源时，组织还应考虑以下方面：

- 与志愿组织达成的安排；
- 与地方当局作出安排，接待受事件影响地区的疏散人员。

附件C

提供信息的

事件管理任务示例

C.1 事件指挥

在事件管理中，事件指挥可以是个人或负责所有事件活动的团队，包括制定策略和战术以及资源的调配与发布。事件指挥拥有全面的权力和责任，负责执行事件操作，并管理现场的战术行动。事件管理结构的定义是事件指挥的一部分。事件指挥可能由一个团队支持。

C.2 新闻

公共信息部负责与公众和媒体以及/或其他机构进行联络，以获取事件相关信息。

注：此任务主要分配给事件指挥的最高级别，以协调信息。

C.3 联络官

联络官是其他政府机构、非政府组织和/或私营实体代表的联系人。

C.4 专家顾问/顾问

专家顾问/顾问提供其他参与应急响应的组织的具体知识，例如具有科学背景或特定专业技能。

C.5 运营计划和领导

运营计划负责人直接管理所有与事件相关的运营活动，对事件负责人负责。运营计划负责人制定指定运营期间的策略，并直接参与任何事件管理行动计划的制定。每个运营期间都应指定运营计划负责人。

C.6 业务概况

操作画面负责收集、评估和传播事件情况信息及情报，供事件负责人和事件管理人员使用。随后，操作画面提供状态报告，显示情况信息，维护分配给事件的资源状态，并根据操作规划和事件负责人的输入及指导，记录任何事件管理行动计划。

C.7 物流

后勤保障包括所有服务支持需求，以促进有效和高效的事件管理，包括从非事件地点订购资源。后勤保障还包括

提供设施、安保（任何事件管理指挥设施）、交通、用品、设备维护和燃料、食品服务和应急响应医疗护理，包括根据需要接种疫苗。

C.8 人员

随着事件的持续，组织需要相应地管理人员。这包括安排人员和在持续运营期间轮换人员。其他考虑因素包括与家人沟通的人员的需求。

C.9 信息和通信技术支持

信息和通信技术支持结构负责沟通，提供安全的IT基础设施，定义软件应用程序的角色和权限，评估系统性能，并规划回退通信和IT结构。

C.10 财务/行政

如果事件管理活动需要现场或特定事件的财务和其他行政支持服务，则涉及财务/行政。一些任务包括记录人员时间、维护供应商合同、监督薪酬和索赔，以及对事件进行全面的成本分析。当建立财务/行政团队时，与规划团队和物流团队密切协调也至关重要，以便运营记录与财务文件核对一致。除了监控多个资金来源外，财务/行政团队还会跟踪并报告事件进展中累积的成本给事件负责人。这使得事件负责人能够在运营受到负面影响之前预测到额外资金的需求。

C.11 情报和调查

情报和调查确保所有的情报和调查行动及活动得到妥善管理、协调和指导，以便

- a) 预防和阻止潜在的非法活动、事件或攻击，
- b) 收集、处理、分析、保护和适当地传播信息和情报，
- c) 识别、记录、处理、收集、建立证据保管链、保护、检查、分析和储存证明性证据，
- d) 进行彻底和全面的调查，以查明、逮捕和起诉犯罪人，
- e) 作为渠道，提供与事件有关的情境意识（本地和国家），以及
- f) 提供信息并支持生命安全操作，包括所有响应人员的安全和安保。

注：这些任务可以分配给不一定在指挥链上的其他组织（例如警察）。

附件D

提供信息的

事件管理计划

D.1 将军

组织应将保护健康、安全、财产和环境作为应急响应计划制定的目的。事故管理计划可以是通用的或针对特定风险、设施等。

在确定突发事件管理计划的范围时，组织应考虑以下内容：

- a) 计划中涉及的紧急情况类型；
- b) 计划中明确排除的紧急情况类型（例如，因为它们由其他计划解决）；
- c) 管辖范围内的责任和限制；
- d) 紧急情况的规模。

在突发事件期间，应以电子和硬拷贝格式向突发事件管理计划中确定的所有组织提供突发事件管理计划。

事件管理计划可以作为独立的计划编制，也可以作为其他事件管理计划的附件。即使事件管理计划是独立的，如果计划同时启动，则可以将其它事件管理计划(s)集成在一起。

D.2 计划元素

事件管理计划应包括但不限于以下战略要素。这些要素可能包括

- a) 声明的目的、范围和目标应与规定的规划依据和行动概念一致；
- b) 需要启动突发事件管理组织的全部条件，以及启动它的过程，
- c) 角色和职责，d) 组织和人员配置，e) 保护行动和预警系统，
- f) 响应组织之间的接口和支持；利益相关者通知，包括随时可用的联系点，
- g) 支持协议、计划和程序，h) 通信和信息流，i) 关键设施和支持资源，j) 行动概念，

- k) 事件分类激活和通知；事件评估；事件分类；每个事件类别的预定活动，
- l) 应急响应行动的连续性，
- m) 记录为应对紧急情况而采取的决定和步骤，以及
- n) 规划维护和管理。

在紧急情况发生之前，所有员工都应被告知并了解其分配的角色和职责。

参考书目

- [1] ISO 22324, 社会安全—应急管理—颜色编码警报指南
- [2] ISO/TR 22351, 社会安全—应急管理—信息交换消息结构
- [3] ISO 22397, 社会安全—建立合作伙伴关系的指南
- [4] ISO 31000, 风险管理-指南

