



中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 013—2009

社区公共场所紧急救援管理要求

Requirements for emergency rescue of community public places

2009-09-21 发布

2009-12-01 实施

前 言

本标准由民政部提出并归口。

本标准主要起草单位：民政部紧急救援促进中心、中国职业安全健康协会、中国人民大学公共管理学院、北京社会科学研究院、北京市亚运村安慧里社区、华夏众安紧急救援咨询服务(北京)有限公司。

本标准主要起草人：邢建喜、裴振仑、梅松、张惠才。

本标准为首次发布。

引 言

为提高社区公共场所紧急救援能力,规范社区公共场所紧急救援管理,降低突发事件带来的生命财产损失,依据《中华人民共和国突发事件应对法》等相关法律法规,本标准在研究、分析公共场所各类突发事件特点的基础上,提出了社区公共场所紧急救援管理的要求和措施,用以指导和规范社区公共场所的紧急救援管理工作,提高其紧急救援能力。

社区公共场所紧急救援管理要求

1 范围

本标准规定了建立社区公共场所紧急救援管理的主要内容、制度建设、制度保障等要求。

本标准适用于社区公共场所紧急救援管理。

注：社区公共场所主要包括为公众提供服务的餐饮场所、娱乐场所、办公场所、学校、医院、活动场馆、商(市)场等。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 19000—2008/ISO 9000:2005 质量管理体系 基础和术语

GA 654—2006 人员密集场所消防安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

社区 community

聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。

3.2

公共场所 public places

提供公众进行工作、学习、经济、文化、社交、娱乐、体育、参观、医疗、卫生、休息、旅游和满足部分生活需求所使用的一切公用建筑物、场所及其设施的总称。

3.3

组织 organization

职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

示例：公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或者组合。

注1：安排通常是有序的。

注2：组织可以是公有的或私有的。

[GB/T 19000—2008/ISO 9000:2005, 定义 3.3.1]

3.4

危险源 hazard

可能造成人员死亡、伤害、疾病、财产损失或其他损失的根源或状态。

3.5

风险 risk

特定危害性事件发生的可能性与后果的结合。

3.6

风险评估 risk assessment

评估风险程度并确定其是否在可接受范围的全过程。

3.7

突发事件 emergency

突然发生、造成或者可能造成严重社会危害、需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

3.8

紧急救援 emergency rescue

在紧急状态下应对突发事件所采取的有效控制。

3.9

紧急救助员 emergency rescuer

当发生危害公民人身和财产安全的突发事件时,承担先期处置、组织和帮助遇险或受灾人员开展自救和互救活动的人员。

3.10

社会工作者 social worker

经过社会工作专业教育或培训,取得社会工作职业资格,在相关机构注册,并实际从事社会工作管理与服务的专业人员。

3.11

紧急救援管理方针 emergency rescue management policy

由组织的最高管理者就紧急救援管理表达的总体意图和方向。

3.12

紧急救援管理体系 emergency rescue management system

组织管理体系的一部分,用来制定和实施其紧急救援管理方针并针对危险源实施有效控制。

注1:管理体系是用来建立方针和目标,并进而实现这些目标的一系列相互关联的要素的集合。

注2:管理体系包括组织结构、策划活动、职责、惯例、程序、过程和资源。

4 总则

4.1 建立紧急救援管理体系

组织应建立社区紧急救援管理体系,提出社区公共场所紧急救援管理的措施。

4.2 自救和求救为主体

组织在处置突发事件时应遵循以自救和求救为主的施救原则。

5 主要内容

5.1 危险源分析和风险评估

5.1.1 危险源分析

组织应采取科学、合理的方法,对危险源进行分析,分析对象应考虑:

- a) 社区公共场所内公众的活动;
- b) 社区公共场所内的设施、设备完好状况;
- c) 社区公共场所以及周边重大危险源、重要设施的布局情况。

5.1.2 风险评估

组织应对分析出的危险源进行风险评估,确定其风险程度。风险程度的确定应依据:

- a) 相关的法律、法规、标准;
- b) 风险发生的可能性和可能造成后果的严重程度。

5.1.3 评估记录

组织应将危险源分析和风险评估的结果分别形成文件。

组织应及时修订危险源内容和风险评估的结果。

5.2 措施

社区公共场所建筑、设施、设备、安全疏散通道和路线应符合 GA 654—2006 的规定。

组织应根据社区公共场所内的公众活动特点和设施、设备状况显现出的风险,采取如下措施:

- a) 建立紧急救援管理制度,完善应对紧急情况的应急预案;
- b) 配备公共场所的安全保障设施并有专人定期维护保养,确保其完好有效和处于正常运行状态;
- c) 定期检查改进,及时发现危险源,并预防和控制环境、物品、人员可能引发的危险,不能立即改正的应上报主管部门;
- d) 应具备针对突发事件,建立紧急救助员、社会工作者或志愿者队伍;
- e) 对安全管理要求及相关应急措施进行宣传教育等。

5.3 紧急救援

5.3.1 自救

社区公共场所危险区域、危险场所的标示应符合 GA 654—2006 的规定。

突发事件的自救应包括:

- a) 启动内部救援系统,紧急救助员迅速识别危险源,控制危险区域;
- b) 紧急救助员、社会工作者迅速组织疏散、撤离并妥善安置遇险人员,实施对伤者的初级紧急救护。

5.3.2 求救

组织应在自救基础上积极求救:

- a) 根据突发事件的性质和特点,立即向相关专业部门求援,并予以必要的配合,尽可能降低人员伤亡,减少财产损失;
- b) 在救助过程中应保护现场,以备调查事故发生的原因。

5.3.3 报告

组织应及时向所在地上级行政管理机构上报情况。

6 制度建设

6.1 管理方针

最高管理者应确保本组织的紧急救援管理方针:

- a) 符合社区公共场所公众活动的安全性;
- b) 与紧急救援管理的宗旨相适应;
- c) 满足、适应公众和适用法律法规对紧急救援的要求;
- d) 提供制定和评审紧急救援管理目标和指标的框架;
- e) 在组织内得到沟通和理解。

6.2 目标和方案

6.2.1 目标

组织应针对其内部工作职能,采用工作文件的形式制定紧急救援管理目标和指标。目标和指标应符合紧急救援管理方针。

组织制定的紧急救援管理目标和指标,应包括对危险源控制、风险程度分析、应急预案编制、紧急救助员的配备、持续改进和遵守适用的法律法规和其他要求的承诺。

6.2.2 方案

组织应制定、实施社区紧急救援管理的应急方案,方案中应规定:

- a) 组织内职能部门职责;
- b) 紧急救助员、社会工作者、志愿者职责;

- c) 紧急救援设备、设施配备的要求；
- d) 实现紧急救援方法和时效性等。

6.3 职责和权限

6.3.1 要求

组织应对其内部部门的作用、职责和权限做出明确规定,形成工作文件。

6.3.2 管理者职能

组织的最高管理者应任命紧急救援管理的主要负责人,明确职责和权限,以便:

- a) 确保按照本标准的要求,建立、实施紧急救援管理体系;
- b) 紧急救援管理的主要负责人或相关部门,向最高管理者报告紧急救援管理体系的运行情况以供评审,并提出改进建议。

6.3.3 信息沟通

社区公共场所紧急救援的信息沟通,包括以下几个方面:

a) 信息报告

设置 24 h 应急值守电话、处理紧急救援信息接收和通报程序;

b) 信息传递

组织应明确与外部相关部门、机构就紧急救援信息进行沟通的方法和程序。

沟通内容包括:

- 社区公共场所紧急救援管理的变化;
- 突发事件情况报告;
- 事故处理结果通报;
- 社区公共场所安全管理人员、紧急救助员、社会工作者的配备或调整的情况等。

6.4 文件

6.4.1 工作文件要求

组织制定的紧急救援管理工作文件应主要包括:

- 紧急救援管理方针、目标;
- 紧急救援职责;
- 紧急救援设备、设施的配备文件方案;
- 紧急救援教育、培训计划;
- 紧急救助员的配备及技能要求;
- 社会工作者、志愿者的配备及能力要求;
- 紧急救援实施方案等。

组织应确保对紧急救援管理体系工作文件进行必要的修订。

6.4.2 文件控制

组织应对紧急救援管理体系所要求的工作文件进行控制,对工作文件的管理应确保:

- a) 由最高管理者审批文件;
- b) 必要时应对工作文件进行评审和修订;
- c) 专人管理文件;
- d) 对外来文件的接收和处理;
- e) 对文件的归档管理等。

6.4.3 记录控制

组织应将紧急救援管理工作文件按规定做好记录控制:

- a) 将工作文件进行归档管理;
- b) 工作文件中应包括存放、保管、检索和处置的要求;

- c) 工作文件应具有可追溯性。

6.4.4 救援程序要求

组织应根据紧急救援工作的指标,制定救援程序。救援程序应注重:

- a) 实施紧急救援程序的可操作性;
- b) 在紧急救援程序中规定原则与方法;
- c) 将紧急救援程序和要求及时通报各相关方。

6.4.5 检查

组织制定的紧急救援管理文件中,应规定对安全状况和自救能力实施检查,检查内容包括:

- a) 安全管理人员、紧急救助员、社会工作者和志愿者的职责和行为;
- b) 安全管理人员、紧急救助员、社会工作者和志愿者所具备的能力;
- c) 设备、设施、器材;
- d) 通风换气、采光照明等环境条件;
- e) 紧急救援方案的实施情况等。

6.4.6 持续改进

组织应在文件中规定,当事故处理后,如何及时安排相关人员进行事故原因的调查,以便改进和完善紧急救援管理体系。

6.5 管理评审

6.5.1 内部审核

组织应将紧急救援管理体系工作文件定期进行内部审核,以确保紧急救援管理体系得到有效实施:

社区公共场所紧急救援工作文件中应规定审核方案和审核要求,审核方案中应包括审核的范围、频次和方法,审核结束后应给出书面报告。

审核员的选择和审核的要求应确保审核过程的客观性和公正性。

6.5.2 评估

组织应定期评估对法律、法规、相关标准的遵守及执行情况,并保存评估结果记录。

评估应注重:

- a) 对公共场所的危险源进行测评;
- b) 按照相关规定对专业救助人员的资质进行定期评审;
- c) 对已发生的突发事件进行分析,调查原因,评估结果,提出相应的纠正和改进措施;
- d) 持续评估,使紧急救援管理体系得到有效的实施和改进。

6.5.3 纠正和预防措施

组织在建立紧急救援管理工作文件中应当规定纠正和预防的措施。

纠正和预防措施应注重:

- a) 识别和纠正不符合紧急救援管理的方法,并采取措施减少其危害;
- b) 对不规范的紧急救援管理方法进行改进;
- c) 评估所采取的纠正和预防措施的有效性;
- d) 记录纠正和预防措施的结果。

6.5.4 评审记录

组织中的最高管理者应按计划和时间要求,对组织的紧急救援管理体系进行评审,以确保其适用性和有效性。

评审应包括评估改进措施,并应保存管理评审记录。

管理评审的记录包括:

- a) 内部审核和评估的结果;
- b) 来自外部相关方的信息;

- c) 紧急救援管理的效果；
- d) 紧急救援管理目标和指标的实现程度；
- e) 纠正和预防措施的情况；
- f) 管理评审的后续措施；
- h) 改进建议等。

7 制度保障

7.1 资源

7.1.1 人力资源

人力资源包括：

- a) 紧急救援管理人员；
- b) 紧急救助培训人员；
- c) 紧急救助员；
- d) 社会工作者；
- e) 志愿者。

7.1.2 设施资源

设施资源包括：

- 设立符合紧急救援要求的办公场所；
- 紧急救援公众识别标志；
- c) 适用的紧急救援器材；
- d) 适用的急救、救生设备、设施；
- e) 必要的消防通道、逃生出口标志；
- f) 紧急救援箱；
- g) 其他。

7.1.3 财力资源

财力资源包括：

- a) 场所紧急救援设施费用；
- b) 设施安全维护费用；
- c) 紧急救助人员培训费用；
- d) 其他经费。

7.2 培训

7.2.1 方式

组织应确保紧急救援管理人员、紧急救助员、社会工作者、志愿者具备相应的紧急救援能力，宜采取定期或不定期的多种学习方法，至少每年组织一次对紧急救援管理人员、紧急救助员和社会工作者的培训和考核。

培训宜采用以下方式：

- a) 到专业培训机构学习；
- b) 聘请有专业资质的教师授课；
- c) 参加由社区组织的培训；
- d) 模拟演练等。

7.2.2 内容

组织应在社区公共场所紧急救援管理体系中，规定对安全管理人员、紧急救助员、社会工作者、志愿者的培训要求。

培训内容应注重：

- a) 有关法律、法规、标准、安全管理制度以及设施安全操作规程；
- b) 应对突发事件、自救逃生的知识、技能；
- c) 本单位、本岗位的危险源的识别和紧急救援措施；
- d) 救援设施，紧急救援器材的使用方法和操作规程；
- e) 公共场所安全疏散路线的程序和方法；
- f) 应急预案的内容、操作程序及演练；
- g) 社会工作基本知识、方法和技巧。

7.2.3 教材

组织使用的紧急救援教材应由相关领域专家结合实践经验和社会发展编写，教材内容应体现专业性、实用性、可操作性。

参 考 文 献

- [1] 《紧急救助员国家职业标准》，北京：中国劳动社会保障出版社，2006
 - [2] GB/T 19000—2008/ISO 9000:2005 质量管理体系 基础和术语
 - [3] GB/T 19001—2008/ISO 9001:2008 质量管理体系 要求
-



ISBN 978-7-5066-7850-6



9 787506 678506 >

定价 120.00 元