

Q/ZHRZ

企 业 标 准

Q/ZHRZ 004-2024

保安服务防暴演练 要求与指南

2024-09-10 发布

2024-09-10 实施

中凰认证服务(成都)有限公司

发布

目 录

前言	II
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 制定方案.....	5
5 准备.....	5
5.1 人员准备.....	5
5.2 场地准备	5
5.3 资源准备.....	6
5.4 安全保障准备.....	6
6 桌面演练.....	6
6.1 使用情景.....	6
6.2 演练启动.....	6
6.3 演练实施.....	6
6.4 演练终止.....	7
7 现场演练.....	7
6.1 演练启动.....	7
6.2 演练实施.....	7
6.3 演练终止.....	7
8 后续工作.....	8
8.1 演练记录及总结.....	8
8.2 演练报告起草.....	9
9 审核方法及要求.....	9

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中凰认证服务(成都)有限公司制定。

本标准主要起草人：刘乾江、李琨龙。

保安服务防暴演练 要求与指南

1 范围

本标准规定了保安服务防暴演练的方案制定、演练准备、桌面和现场演练及后续工作。本标准适用于组织内部和外部(包括第三方机构)对防暴力管理进行评价,为提高防暴力管理水平提供参考。本标准可与其他标准一起使用。

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。本文件所引用文件不标注日期或版本号,以现行有效版本为准。

GB/T 38209-2019 公共安全演练指南

AQ/T 9007-2019 生产安全事故应急演练基本规范

GA/T 594-2006 保安服务操作规程与质量控制

3 术语和定义

GB 50348 界定的以及下列术语和定义适用于本部分。

3.1 保安服务 security service

为满足公民、法人和其他组织的安全需求,依照法律、法规、规章和国家有关规定,由依法设立的企业、组织提供的专业化安全防范服务及相关服务的行为。保安服务一般按照合同约定,采取门卫、守护、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等形式,保护客户人身、财产和信息等安全,维护客户合法权益。

3.2 演练 exercise

培训、评估、实践与提高组织绩效的过程。

注: 演练可用于验证策略、计划、程序、培训、装备与组织间协调的有效性;明确人员岗位职责和开展相关的培训活动;改进组织间的协调与沟通;识别资源的不足;提高个人绩效并识别改进机会;以及提供一个可控的练习随机应变能力的机会。

3.3 防暴演练 antiriot drill

提高面对突发暴恐事件快速反应和应急处置能力,保障生命财产安全全面进行的演练活动。

3.4 桌面演练 tabletop exercise

针对事故情景,利用地图、沙盘、流程图、计算机模拟、视频会议等辅助手段,进行交互式讨论和推演应的应急演练活动。

3.5 现场演练 actual exercise

针对事先设置的突发事件情景及其后续的发展情景，通过实际决策、行动和操作，完成真实应急响应过程的活动。

4 制定方案

4.1 演练目的

明确举办演练的原因、演练要解决的问题和期望达到的效果等。

4.2 演练需求

对事先设定事件的风险及应急预案进行认真分析的基础上，确定需调整的人员、场地、需锻炼的技需要的资源、需完善的应急处置流程和需进一步明确的职责等。

4.3 演练范围

根据演练需求、经费、资源和时间等条件的限制，确定演练情景、等级、地域、组织机构及人数等。

4.4 演练方式

应分为桌面演练和现场演练。

4.5 演练日程安排

安排演练准备与实施的日程，包括各种演练文件编写与审定期限、场地准备期限、资源准备期限、演练实施日期等。

5 准备

5.1 人员准备

根据演练规模和演练开展方式应成立演练领导小组或者工作组，负责演练活动筹备和实施过程中的组织领导工作，审定演练方案制订、演练工作安排及其他需要决定的重要事项。根据演练规模大小，其组织机构宜进行调整。演练工作领导小组或者工作组成员包含不限以下人员：

- a) 指挥人员；
- b) 策划人员；
- c) 参演人员；
- d) 保障人员。

5.2 场地准备

5.2.1 桌面演练宜搭建必要的模拟场景和操作设施，具备模拟测验功能。

5.2.2 现场演练应选择与实际情况相似的地点，并根据需要设置相应的功能。

5.2.3 演练场地应满足现场演练活动需要，尽量避免干扰企业和公众的正常生产、生

活。

5.3 资源准备

5.3.1 信息材料

主要包括应急预案和演练方案的纸质文本、多媒体文件、参演者脚本、地图等。

5.3.2 物资设备

主要包括各种防暴物资、防暴装备、安全应急与救援装备、防护用品或装备、录音摄像设备等。

5.3.3 通信器材

主要包括移动电话、对讲机、视频通信器材和其他配套器材等确保演练控制信息的快速传递。

5.4 安全保障准备

5.4.1 依法依规履行报备程序，提前发布公告，告知演练的内容、时间、地点及组织单位。

5.4.2 大型演练应制定专项应急预案，采取预防措施，并对关键部位和环节可能出现的突发事件进行针对性演练或者培训。

5.4.3 参与实施演练的人员应配备必要的防护用品或装备。

5.4.4 根据演练情况可能出现的不可预测因素宜购买相关商业保险。

6 桌面演练

6.1 使用情景

6.1.1 检测方案的可行性，宜根据情况开展桌面演练。

6.1.2 大型或复杂程序较高的演练，宜根据情况开展桌面演练与现场演练相结合的方式进行。

6.2 演练启动

6.2.1 应将方案提前发放于参演人员，熟悉演练相关内容，做好演练前的沟通或者协调工作。

6.2.2 演练实施前，指挥员应做好演练目的，演练过程中注意事项等相关内容介绍或说明。

6.3 演练实施

6.3.1 为保证演练秩序，演练的问题或者任务应按序号或编号分配或者下达，参演人员应密切关注相关问题或者任务。

6.3.2 指挥员通过多媒体文件、沙盘、模拟软件、消息单等多种形式向参演人员展示演练情景，将参演人员代入演练情景中。

6.3.3 情景展示完毕后，指挥员根据演练方案提出一个或多个问题，或者在场景中自动呈现演练任务，供参演人员根据预先设定的角色或者职责分工开展问题回答或模拟操作。

6.4 演练终止

6.4.1 所有问题提问或者任务模拟完，指挥员宣布桌面演练活动结束。

6.4.2 保障人员对桌面演练场地进行清理和恢复。

7 现场演练

7.1 演练启动

按照 6.2 的要求。

7.2 演练实施

7.2.1 按照演练方案要求，演练指挥员指挥各参演队伍和人员，开展模拟演练情景的应急处置行动。

7.2.2 参演人员根据控制消息和指令，按照规定的程序开展应急处置行动，完成各项演练活动中的现场处置。

7.2.3 演练过程控制：指挥员应负责演练方案过程控制，过程控制包括但不限于：

——在现场演练中，要通过传递控制消息来控制演练进程；

——按照演练方案发出控制消息，向参演人员及时传递控制消息或指令；

——参演人员接收到信息后，按照发生真实事件时的应急处置程序，或根据应急行动方案，采取相应的应急处置行动；

——控制消息可由人工传递，也可以用对讲机、固定电话、手机等方式传送，或者通过特定的声音、标志、视频等呈现；

——演练过程中，参演人员应随时掌握演练进展情况，并向指挥员报告演练中出现的各种问题。

7.3 演练终止

7.3.1 演练完毕，指挥员发出结束信号宣布活动结束。

7.3.2 由指挥员、策划员或邀请的相关领导等对演练现场做针对性地讲评和点评。内容包括但不限于：

——本阶段的演练目标；

——参演队伍及人员的表现；

——演练中暴露的问题;

——解决问题的办法等。

7.3.3 讲评后,按预定方案组织人员疏散。

7.3.4 保障人员对演练现场进行清理和恢复。

7.3.5 演练实施过程中出现下列情况,经演练领导小组或者工作组商议决定,按照事先规定的程序和指令终止演练:

——出现真实突发事件,需要参演人员参与应急处置时,要终止演练,使参演人员迅速回归其工作岗位,履行应急处置职责;

——出现特殊或意外情况,短时间内不能妥善处理或解决时,可提前终止演练。

8 后续工作

8.1 演练记录及总结

8.1.1 记录

做好演练活动记录,演练记录中宜注明下列事项:

——演练实施过程中,一般要安排专门人员,采用文字、照片和音像等手段记录演练过程;

——应详细记录可能出现的人员“伤亡”(如进入“危险”场所而无安全防护,在规定的时间内不能完成疏散等)及财产“损失”等情况;

——照片和音像记录可安排专业人员和宣传人员在不同现场、不同角度进行拍摄,尽可能全方位反映演练实施过程。

8.1.2 总结

8.1.2.1 演练领导小组或工作组成员宜对演练活动开展针对性的总结,以衡量方案的可行性,准备工作的完整性及实施过程的可操作性,便于演练活动的提升和改进。

8.1.2.2 总结形式包括但不限于:

——组织评估会议;

——填写演练评价表;

——对参演人员进行访谈;

——参演单位提供自我评估总结材料。

8.1.2.3 总结内容包括但不限于:

——演练执行情况;

——预案的合理性与可操作性;

- 应急指挥人员的指挥协调能力；
- 参演人员的处置能力；
- 演练所用设备装备的适用性；
- 演练目标的实现情况；
- 对完善方案的建议等。

8.2 演练报告起草

8.2.1 在全面分析演练记录及演练方案、现场总结等相关材料的基础上，对比参演人员表现与演练目标要求，对演练活动及其组织过程做出客观评价，并形成演练总结报告。

8.2.2 报告的内容包括但不限于：

- 演练目的；
- 时间和地点；
- 参演单位和人员；
- 演练方案概要；
- 发现的问题与原因；
- 经验和教训；
- 后期改进有关工作的建议。

8.2.3 演练组织单位在演练结束后应将演练方案、演练评估报告、演练总结等相关资料按照规定要求归档保存。

9 审核方法及要求

9.1 组织具有相应能力的审核小组依据本标准开展防暴力管理评价。

9.2 审核计划应包括对管理文件、防暴力执行、监督、检查及改进等不同层面的审查，得出综合性的审核结果。

9.3 审核时采用文件审核和现场审核的方式，包括查阅文件和记录、询问服务人员、观察现场、访问客户等，宜按 GB/T 19011 中的方法开展。