

Q/ZHRZ

企 业 标 准

CTS Q/ZHRZ 016-2026

应急预案管理体系 要求

2026-01-20 发布

2026-01-20 实施

中凰认证服务(成都)有限公司

发布

目录

1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4.1 理解组织及其所处的环境.....	2
4.2 理解相关方的需求和期望.....	2
4.3 确定应急预案管理体系的范围.....	2
4.4 应急预案管理体系.....	2
5 领导作用.....	3
5.1 领导作用和承诺.....	3
5.2 管理方针.....	3
5.3 组织的角色、职责和权限.....	3
6 策划.....	4
6.1 应对风险和机遇的措施.....	4
6.1.1 总则.....	4
6.1.2 环境因素.....	5
6.1.3 合规义务.....	5
6.2 应急预案管理目标及其实现的策划.....	5
6.2.1 应急预案管理目标.....	5
6.2.2 实现管理目标和指标措施的策划.....	6
7 支持.....	6
7.1 资源.....	6
7.2 能力.....	6
7.3 意识.....	7
7.4 信息交流.....	7

7.5 文件化信息	7
7.5.1 总则	7
7.5.2 创建与更新	7
7.5.3 文件化信息的控制	8
8 运行	8
8.1 运行策划和控制	8
8.2 应急准备和响应	9
9 绩效评价	10
9.1 监视、测量、分析和评价	10
9.1.1 总则	10
9.1.2 合规性评价	10
9.2 内审	10
9.2.1 总则	10
9.2.2 内部审核方案	10
9.3 管理评审	11
10 改进	12
10.1 总则	12
10.2 不符合和纠正措施	12
10.3 持续改进	12

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 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、刘小荣、向少清。

应急预案管理体系 要求

1 范围

本文件规定了建立, 实施, 保持和持续改进应急预案管理体系的具体要求, 旨在使组织通过系统的方法实现应急预案绩效, 逐步实现应急预案管理目标。

本标准适用于公司对应急预案管理水平进行评价, 以及为企业应急预案管理体系建立, 提高应急预案管理水平提供参考。

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。

GB/T 37228-2025 安全与韧性 应急管理 突发事件管理指南

《中华人民共和国突发事件应对法》

《突发事件应急预案管理办法》

相关行业应急管理法规及认证行业管理规范

3 术语和定义

3.1 突发事件

指突然发生, 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, 以及影响机构认证活动正常开展的突发情况(如系统瘫痪、核心人员流失、认证安全等)。

3.2 应急预案

指为应对可能发生的突发事件, 预先制定的关于应急组织机构、职责、处置程序、保障措施等工作方案。

3.3 应急预案管理体系

指机构围绕应急预案编制、评审、发布、演练、培训、实施、修订、监督等全过程所建立的一系列制度、流程、组织和资源保障的总称。

3.4 风险评估

指对机构运营过程中可能引发突发事件的危险源、风险因素进行识别、分析和评价, 确定风险等级及应对优先级的活动。

3.5 方针

由最高管理者就应急预案正式表述的组织的意图和方向。

3.6 目标

组织依据其应急预案方针建立的目标。

4 组织所处的环境

4.1 理解组织及其所处的环境

组织应确定与其发展战略相关，并影响其实现应急预案管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。在考虑内外部因素时应明确：

- a) 对组织的影响、组织履行绿色环保义务的情况；
- b) 影响相关方或受相关方影响的事项。

4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

- a) 与应急预案管理体系有关的相关方，包括：政府机构、供应商、客户等；
- b) 相关方的有关要求，包括相关的法律法规及其他要求并应考虑将这些要求纳入到组织的合规要求中。
- c) 需落实的相关方需求和期望。

组织应定期识别相关方需求和期望，并形成文件化信息。

4.3 确定应急预案管理体系的范围

组织应界定应急预案管理体系的边界及其适用性，以确定其范围。

在确定应急预案管理体系范围时，组织应考虑：

- a) 所确定的内部和外部因素；
- b) 所确定的相关方要求；
- c) 职能、运行单元和物理边界；
- d) 活动、产品和服务；
- e) 实施控制与施加影响的权限和能力。

组织应急预案管理体系的范围和边界应作为文件化信息予以保持。

4.4 应急预案管理体系

为实现组织的预期结果，包括提升其应急预案管理绩效，组织应依据本标准的要求，建立、实施保持并持续改进应急预案管理体系，包括所需的过程及其相互作用。组织建立并保持应急预案管理体系时，应考虑在 4.1 和 4.2 中所获得的知识。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

在持续改进应急预案管理体系有效性方面，最高管理者应通过以下方面证实其对应急预案管理体系的领导作用和承诺：

——确保制定应急预案管理体系的方针和目标，并与组织环境相适应，与战略方向相一致；

——确保应急预案管理体系要求融入组织的业务过程；

——确保应急预案管理体系所需的资源是可获得的；

——沟通有效的应急预案管理体系和符合体系要求的重要性；

——确保应急预案管理体系实现其预期的结果；

——指导和支持员工为应急预案管理体系的有效性做出贡献；

——促进持续改进；

——支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

5.2 管理方针

最高管理者应在确定的应急预案管理体系范围和边界内制定管理方针，管理方针应：

——适应组织的宗旨；

——为建立的管理目标提供框架；

——包括满足适用要求的承诺；

——包括持续改进应急预案管理体系的承诺。

——可获取并保持成文信息；

——在组织内部沟通；

——适宜时，可为有关相关方所获取

5.3 组织的角色、职责和权限

最高管理者应在组织内分配并沟通相关角色的职责和权限。

最高管理者应向应急预案管理团队分配职责和权限，以：

a) 确保建立、实施、保持和持续改进应急预案管理体系；

b) 确保应急预案管理体系符合本文件的要求；

c) 明确并实施管理方案以持续满足环保要求，最终实现管理目标；

d) 建立所需的准则和方法，以确保应急预案管理体系的有效运行和控制。

5.3.1 应急管理领导小组

组长：机构最高管理者（董事长、总经理），对预案管理体系负总责；

副组长：分管应急、质量、运营的副总经理，协助统筹；

成员：各部门负责人、分支机构负责人。

职责：审批体系文件；确定方针与目标；统筹应急处置；审批资源配置；组织评审、演练及修订决策。

5.3.2 应急管理办公室

设立：挂靠质量部或单独设立，配备专 / 兼职应急管理人员；

职责：落实领导小组决策；组织编制、修订预案；组织风险评估、隐患排查；组织培训、演练、宣传；协调资源与信息报送；建立档案；跟踪运行并提出改进建议。

5.3.3 专项应急工作组

按突发事件类型设立（自然灾害、事故灾难、公共卫生、信息安全、认证业务等），由部门骨干组成。

职责：参与预案编制；开展专项防控；应急响应时执行处置；参与演练评估与预案修订。

5.3.4 各部门职责

执行机构应急预案要求；开展本部门风险识别与隐患排查；组织员工参加培训与演练；应急响应时配合专项工作组。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 总则

策划应急预案管理体系时，组织应考虑 4.1 所确定的内部和外部因素以及 4.2 确定的相关方的需求和期望，并对影响组织应急预案管理绩效的活动和过程进行评审。策划应与应急预案管理方针保持一致，并应采取能够实现应急预案管理绩效持续改进的措施。组织应确定需要应对的风险和机遇，以：

- a) 确定管理目标实现的进度安排；
- b) 确保应急预案管理体系实现其预期结果；
- c) 预防或减少不期望的影响；
- d) 实现应急预案管理体系和应急预案管理绩效的持续改进；

e) 满足合规义务。

6.1.2 危险源

组织应在体系范围内，确定活动、产品和服务中可控制与可施加影响的危险源及影响。确定时必须考虑：

- a) 变更，包括计划内 / 新开发、新 / 修改活动、产品、服务；
- b) 异常状况和可合理预见的紧急情况。

组织应运用准则确定具有或可能具有重大环境影响的危险源（重要危险源），适时在各层次沟通，并保持文件化信息：

- 危险源及相关环境影响；
- 确定重要危险源的准则；
- 重要危险源。

6.1.3 合规义务

组织应：

- a) 确定并获取与其应急预案因素有关的合规义务；
- b) 确定如何将这合规义务应用于组织；
- c) 在建立、实施、保持和持续改进其应急预案管理体系时必须考虑这些合规义务。

组织应保持其合规义务的文件化信息。

注：合规义务可能会给组织带来风险和机遇

6.1.4 措施的策划

组织应策划：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 如何：

1) 在其应急预案管理体系过程（见 6.2、第 7 章、第 8 章和 9.1）中或其他业务过程中融入并实施这些措施；

2) 评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对培训符合性的潜在影响相适应。

6.2 应急预案管理目标及其实现的策划

6.2.1 应急预案管理目标

组织应针对其相关职能和层次建立管理目标，管理目标应：

- a) 与管理方针一致；

- b) 可度量（如可行）；
- c) 得到监视；
- d) 予以沟通；
- e) 适当时予以更新；

组织应保持管理目标的文件化信息。

6.2.2 实现管理目标措施的策划

组织应考虑如何将实现管理目标和指标的措施融入其运营过程。策划如何实现管理目标时，组织应确定：

- a) 要做什么；
- b) 需要什么资源；
- c) 由谁负责；
- d) 时间进度；
- e) 验证结果的方法和时机。

组织应考虑如何将实现应急预案管理目标和指标的措施融入其业务过程。

7 支持

7.1 资源

组织应确定并提供建立、实施、保持和持续改进应急预案管理体系所需的资源，包括：

- a) 与管理目标相关的人员的能力和意识要求；
- b) 提供必要的基础设施，包括与物业服务相关的设施或设备、信息化系统等；
- c) 提供必要的监视和测量设备；
- d) 确定如何获取必要的知识及知识的更新，包括先进的技术的方法学；
- e) 与相关方建立沟通渠道。

7.2 能力

组织应：

- a) 确定对实现管理目标具有影响的人员所需的能力；
- b) 实施人员能力评价，确保人员能力满足要求；
- c) 采取培训及其他措施，确保在岗人员能够胜任工作。
- d) 评价所采取措施的有效性。

组织应保留适当的记录作为能力符合性的证据。

7.3 意识

组织应确保相关人员意识到：

- a) 符合应急预案管理方针的重要性；
- b) 符合管理目标、应急预案管理体系要求的重要性；
- c) 其职责、权限及活动对于组织管理目标实现的影响；
- d) 其对应急预案管理体系有效性的贡献，例如控制重要应急预案管理因素的方法；
- e) 不符合应急预案管理体系要求所产生的影响，例如未履行的后果。

7.4 信息交流

组织应确定与应急预案管理体系有关的内部和外部的信息交流，信息交流应考虑：

- a) 在其各职能和层级间就应急预案管理体系的相关信息内部沟通交流；
- b) 合规性要求、相关方和组织自身的要求，并按照相关要求外部信息交流，适用时包括：应急预案管理方针、管理目标及实现进度情况等信息；
- c) 鼓励员工为实现管理目标提出合理化的改进建议，并保留改进建议的文件化信息。

信息。

组织应对内部和外部的信息交流进行响应，并保留相应的记录。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织应急预案管理体系应包括：

- a) 本文件要求的文件化信息；
- b) 组织为确保应急预案管理体系有效性和证实应急预案管理绩效改进所必需的文件化信息。

注 1：组织正在保持的其他管理体系的文件化信息，可能是应急预案管理体系文件化信息的一部分。

注 2：不同组织的应急预案管理体系文件化信息的复杂程度可能不同，其取决于：

- 组织的规模及其活动、过程、产品和服务的类型；
- 合规性要求；
- 工艺过程的复杂性及其相互影响；
- 人员的能力。

7.5.2 创建与更新

创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

- 标识和说明(例如:标题、日期、作者和编号);
- 形式(例如:语言文字、软件版本、计算工具、图表)和载体(例如:纸质的、 电子的);
- 评审和批准, 以确保适宜性和充分性。

7.5.3 文件化信息的控制

组织应对本文件要求的文件化信息应予以控制, 以确保在需要的时间和场所可获得适用的文件化信息。适用时, 组织应采取以下措施:

- 分发、访问、检索和使用;
- 存储和保护, 包括保持易读性、防止失密;
- 变更的控制, 包括版本控制;
- 保留和处置。

组织应识别与应急预案管理体系策划和运行相关的外部的文件化信息, 适当时, 应予以控制。

8 运行

8.1 运行策划和控制

为满足要求, 并实施 6.1 所确定的措施, 组织应通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制:

- 建立过程准则;
- 按照准则实施过程控制;
- 在必要的范围和程度上, 保留成文信息以确信过程已经按策划进行。

组织应控制策划的变更, 评审非预期变更的后果, 必要时, 采取措施减轻不利影响。

组织应确保对外包过程实施控制或施加影响, 应在应急预案管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度

从生命周期观点出发, 组织应:

- a) 适当时, 制定控制措施, 确保在产品或服务的设计和开发过程中, 落实其应急预案管理要求此时应考虑生命周期的每一阶段;
- b) 适当时, 确定产品和服务采购的环境要求;
- c) 与外部供方(包括合同方)沟通组织的相关环境要求;
- d) 考虑提供与其产品和服务的运输或交付, 使用, 寿命结束后处理和最终处置相关的

潜在重大环境影响的信息的需求。

组织应保持必要程度的文件化信息，以确信过程已按策划得到实施。

8.2 应急预案演练

8.2.1 演练计划

应急管理部门每年 12 月制定下一年度《应急演练计划》，明确类型、内容、时间、部门、人员、评估要求，报领导小组审批。

8.2.2 演练频次

综合预案：每 2 年至少 1 次全面演练，每年至少 1 次桌面推演；

专项预案：每 1-2 年至少 1 次功能 / 全面演练；高风险（信息、火灾）每年至少 1 次全面演练；

现场处置方案：每半年至少 1 次推演 / 实操，重点岗位 100% 参与。

8.2.3 演练实施

演练前：制定方案、明确场景 / 流程 / 分工 / 标准、准备物资、培训；

演练中：按方案执行，做好文字 / 图片 / 视频记录；

演练后：清理现场、恢复秩序、收集意见。

8.2.4 演练评估与改进

评估：结束后 5 个工作日内完成《应急演练评估报告》，分析问题；

改进：明确整改措施与责任部门，修订预案，跟踪落实。

8.3 应急预案实施与修订

8.3.1 应急响应与实施

预警启动：接预警 / 事件→部门上报应急办→领导小组按等级启动预案；

应急处置：专项组按分工处置，联动外部应急部门；

响应终止：事件控制、隐患消除→领导小组宣布终止，转入后期处置。

8.3.2 预案修订

满足以下任一情况应及时修订：

法规、标准、上级要求变化；

风险评估结果重大变化；

演练 / 处置发现重大问题；

组织架构、业务、场所重大变更；

有效期届满（一般 3 年）。

修订流程同编制、评审、发布，更新版本与生效日期，替换旧版。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织应监视、测量、分析和评价其应急预案管理绩效。

组织应确定：

- a) 需要监视和测量的内容；
- b) 适用时的监视、测量、分析与评价的方法，以确保有效的结果；
- c) 组织评价其培训绩效所依据的准则和适当的参数；
- d) 何时应实施监视和测量；
- e) 何时应分析和评价监视和测量的结果。

组织应评价其绩效应急预案绩效和应急预案管理体系的有效性。

组织应按其应急预案管理体系的要求及其建立的信息交流过程，就有关环境绩效的信息进行内部和外部信息交流。

组织应保留适当的文件化信息，作为监视、测量、分析和评价结果的证据。

9.1.2 合规性评价

组织应建立、实施并保持评价其合规义务履行状况所需的过程组织应：

- a) 确定实施合规性评价的频次；
- b) 评价合规性，需要时采取措施；
- c) 保持其合规状况的知识和对其合规状况的理解。

组织应保留文件化信息，作为合规性评价结果的证据。

9.2 内审

9.2.1 总则

组织应按计划的时间间隔实施内部审核，通过提供应急预案管理体系下列信息，以评价应急预案管理体系的有效性：

- a) 是否符合：
 - 1) 组织自身对应急预案管理体系的要求；
 - 2) 本文件的要求。
- b) 是否得到了有效的实施和保持。

9.2.2 内部审核方案

组织应建立、实施并保持一个或多个内部审核方案，包括实施审核的频次、方法、职责、策划要求和报告，该审核方案应考虑实现管理目标的关键过程和以往审核的结果。

组织应：

- a) 规定每次审核的准则和范围；
- b) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性与公正性；
- c) 确保向最高管理者及相关负责人报告审核结果；
- d) 针对发现的不符合采取适当的纠正和(或)纠正措施。

组织应保留文件化信息，作为审核方案实施和审核结果的证据。

9.3 管理评审

最高管理者应按策划的时间间隔对组织的应急预案管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。

管理评审的输入应包括以下事项：

- a) 以往管理评审所采取措施的状况；
- b) 以下方面的变化：
 - 1) 与组织应急预案管理管理相关的内外部因素；
 - 2) 相关方的需求和期望；
 - 3) 风险和机遇。
- c) 应急预案管理管理目标的实现程度；
- d) 应急预案管理体系绩效方面的信息，包括以下方面的趋势：
 - 1) 基于监视和测量的结果的应急预案管理管理绩效及其改进；
 - 2) 不符合和纠正措施；
 - 3) 其合规义务的履行情况；
 - 4) 审核结果。
- e) 资源的充分性；
- f) 来自相关方的有关信息交流，包括反馈意见；
- g) 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括：

- 对应急预案管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的结论；
- 与持续改进机会相关的决策，包括应急预案管理体系与业务过程相融合的改进

机会；

——与应急预案管理体系变更的任何需求相关的决策，包括资源分配、应急预案管理方针的调整、应急预案管理基准的调整、应急预案管理目标的调整；

——应急预案管理目标未实现时需采取的措施；

——任何与组织战略方向相关的结论。

组织应保留文件化信息，作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 总则

组织应依据应急预案管理绩效评价的结果确定改进的机会，并实施必要的措施实现应急预案管理体系的预期结果。

10.2 不符合和纠正措施

发生不符合时，组织应：

a) 对不符合做出响应，适用时：

1) 采取措施控制及纠正不符合；

2) 处置不符合所产生的后果；

b) 通过以下活动评价是否需要采取措施，以消除产生不符合的原因，防止不符合再次发生或在其他区域发生。

1) 评审不符合；

2) 确定不符合的性质和原因；

3) 确定是否存在类似的不符合；

c) 实施任何所需的措施；

d) 评审所采取的任何纠正措施的有效性；

e) 必要时，对应急预案管理体系进行变更。

纠正措施应与所发生的不符合造成影响的重要程度相适应。

组织应保留不符合内容及采取任何后续措施的记录。

10.3 持续改进

组织应持续改进应急预案管理体系的适宜性、充分性与有效性，并能证实应急预案管理绩效的持续改进。