

DB3205

苏州市地方标准

DB3205/T 1100—2023

开放式街区数字化安全防范预警 服务规范

Standard for digital security early warning service for open
neighbourhoods

2023-12-21 发布

2023-12-28 实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务机构和人员	1
4.1 服务机构	1
4.2 服务人员	2
5 设施设备	2
5.1 开放式街区传感监测设备	2
5.2 办公区设备	3
6 服务流程	3
6.1 概述	3
6.2 预警信息推送	3
6.3 现场应急处置	4
7 预警平台	5
7.1 平台架构	5
7.2 功能要求	6
7.3 信息安全	6
7.4 运行维护	7
8 评价与改进	7
8.1 评价内容	7
8.2 评价方式	7
8.3 改进	7
附录 A (资料性) 联系用语	8
附录 B (规范性) 现场应急处置措施	9

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由苏州市应急管理局提出并归口。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：江苏智来数字科技有限公司、苏州市姑苏区大数据管理局、苏州市姑苏区应急管理局、苏州市物业管理中心、苏州市姑苏区市场监督管理局、苏州城市安全发展科技研究院有限公司、苏州市质量和标准化院、苏州平江历史街区保护整治有限责任公司、苏州山塘历史文化保护区发展有限责任公司、苏州市美东智能物业服务有限公司。

本文件主要起草人：夏敦申、姚军、吕俊、倪汝钦、盛颀、瞿纓、王艺瑾、周文渊、蒋悦、夏磊、胡婷婷、苏青、王一戈、林琳、戈泽友、王兆宇。

引 言

习近平总书记指出：“安全是发展的前提，发展是安全的保障”。在城市治理和文明创建中，让更多居住在城市开放式街区、小区的居民和商户享受社会发展的红利，不断提升幸福感、满意度，是坚持城市建设以人民为中心，聚焦人民群众需求，走内涵式、集约型、绿色化高质量发展路子的重要体现。

在智慧城市建设和大数据时代背景下，将数据思维、互联网技术、智能化平台等新手段应用于服务现代人民对美好生活质量的追求，不仅有利于推动城市功能品质的优化，城市产业的转型升级；更有利于培育新的城市经济增长动力，实现城市高质量发展。

本文件提出的安全预警服务，即是运用大数据、物联网、云计算、区块链、人工智能等现代信息化技术，通过预安装的传感设备第一时间感知安全隐患、同时安排线下队伍第一时间处置并推送预警信息，实现降低或杜绝安全隐患的服务模式。这种服务模式的建立，将更进一步提升基层安全治理的数字化管理水平，推动数字化群防群治新格局形成。

开放式街区数字化安全防范预警服务规范

1 范围

本文件规定了开放式街区数字化安全防范预警服务的服务机构和人员、设施设备、服务流程、预警平台和评价与改进的要求。

本文件适用于对开放式街区内火灾、消防等安全问题进行数字化安全预警服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 16796-2022 安全防范报警设备 安全要求和试验方法
- GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB 25201-2010 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 30148-2013 安全防范报警设备 电磁兼容抗扰度要求和试验方法
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GA/T 1081-2020 安全防范系统维护保养规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

开放式街区 open neighbourhoods

包含住宅、商业、文化设施等不同类型建筑，提供多样化服务和体验且向公众开放的城市空间。

3.2

数字化安全防范预警 digital security early warning

通过监测设备线下监测、预警平台（以下简称平台）线上分析通报，实现对潜在的火灾、消防等安全问题及时发出警报，从而达到提前预防或控制安全事故，最大限度降低损失的目的。

4 服务机构和人员

4.1 服务机构

数字化安全防范预警服务机构（以下简称服务机构）应符合以下要求：

- 取得营业执照以及行业许可，合规开展服务；
- 明确自身职责，在规定的场所提供服务，保障专项资金投入；
- 有专用工作场所，具备全天 24h 保障运营服务能力；

- 建立健全预警信息发布、信息网络安全管理、应急预案等相关工作制度并有效实施；
- 建立健全信息公示机制，向服务对象公示人员信息、岗位职责、服务内容、服务方式、投诉举报渠道等信息；
- 为残障人士、老年人、未成年人等特殊群体提供相应的服务。

4.2 服务人员

4.2.1 人员组成

数字化安全防范预警服务人员（以下简称服务人员）分为现场人员、技术人员以及内勤人员。

4.2.2 基本要求

4.2.2.1 现场人员要求如下：

- 具备良好的组织协调、沟通交流能力；
- 熟练掌握监测设备的基本原理并能进行简单的故障处理；
- 具备开放式街区工作经验，能正确分析判断现场情况和处理各类事件。

4.2.2.2 技术人员应掌握平台、监测设备的工作机制，能处理各类运行故障。

4.2.2.3 内勤人员应具有较强的沟通能力，熟练掌握平台操作，熟悉服务流程和应对措施。

4.2.3 人员配置

服务机构应综合考虑开放式街区用户数、面积大小、预期工作量等因素后配备现场人员，参考比例不宜低于1人：400户。

4.2.4 人员培训

4.2.4.1 服务人员每年接受的培训场次不少于12次。培训内容包括但不限于：

- 岗位职责；
- 常用法律法规、标准；
- 监测设备、平台操作和维护基础知识；
- 预警事件处置流程；
- 人员行为规范。

4.2.4.2 所有服务人员均应经过岗位培训并通过考核，方可从事相关工作。

4.2.5 服务礼仪

4.2.5.1 统一着装、佩戴工作证，保持精神饱满、积极向上的健康形象。

4.2.5.2 使用规范的文明用语，吐词清晰，语速适中、语调亲切。

4.2.5.3 行为举止应稳重、大方、得体。

5 设施设备

5.1 开放式街区传感监测设备

5.1.1 设备功能

5.1.1.1 服务机构应在开放式街区内安装监测设备，监测设备应实现的功能包括但不限于：

- 对电器短路、漏电，线路过载、电弧花、温度变化等实时监测；

- 对空气中可燃气体浓度实时监测；
- 对区域烟雾浓度实时监测；
- 对建筑基础面的水平、垂直倾角、沉降、位移、裂缝等变化值实时监测；
- 对消火栓内水压实时监测；
- 对用户用水情况实时监测；
- 对用户住所大门开门与关门情况实时监测。

5.1.1.2 监测设备应 24h 工作，应具备接入互联网功能，并配备备用电源。

5.1.1.3 监测设备应符合 GB 16796-2022、GB/T 30148-2013 的要求。

5.1.2 巡检维护

5.1.2.1 现场人员应定期对监测设备进行巡检，巡检内容包括但不限于：

- 设备外观是否干净、完好，无积尘或油泥；
- 设备电源线或传感器导线布置是否规范安全；
- 设备内置干电池电量是否足够；
- 设备是否正常运行；
- 设备是否在原安装点位；
- 设备固定是否稳定。

5.1.2.2 巡检中发现异常的，应立即响应。当场难以解决的，应告知技术人员。技术人员在 24h 内提供解决方案并实施。

5.2 办公区设备

5.2.1 信息化设备

5.2.1.1 配备服务器、终端机、打印机、计算机等信息化设备和相应的软件系统。

5.2.1.2 具有联网功能的设备应安装防火墙，未经允许不得安装、登录与工作无关的软件或网站。

5.2.1.3 定期检查信息化设备的运行情况，及时更新服务器以及计算机设备的软件版本。

5.2.2 消防设备

消防设施设备及维护应符合 GB 25201-2010 的规定。

5.2.3 采光照明设备

优先采用自然光照明。需要使用灯光照明的，应按照 GB 50034 的规定保障场所照明。

5.2.4 宣传展示设备

5.2.4.1 设置宣传栏，宣传安全预警服务相关的内容。

5.2.4.2 配备能播放音频、视频的多媒体系统，如 LED 电子屏等。

6 服务流程

6.1 概述

服务流程包括预警信息推送、现场应急处置两部分。

6.2 预警信息推送

6.2.1 服务机构应安排内勤人员值守平台，内勤人员应在平台发出预警信息 2 s 内按照 6.2.2 的要求进行处置。

6.2.2 接收预警后，内勤人员应立即联系当事人，简明扼要地告知当事人存在的安全隐患，并指导其进行应急处置（联系用语参见附录 A）。

6.2.3 未能与当事人取得联系或当事人未能处置预警隐患的，内勤人员还应联系事发区域附近现场人员，告知其预警位置、预警类型等信息。

6.2.4 经当事人或现场人员确认、预警信息属误报的，内勤人员应在平台中解除该预警信息，并由现场人员查找、分析误报原因，形成书面报告。

6.3 现场应急处置

6.3.1 概述

处置流程主要包括预警确认、现场处置、报告救援、现场疏散、预警解除、归档。处置流程如图1所示。

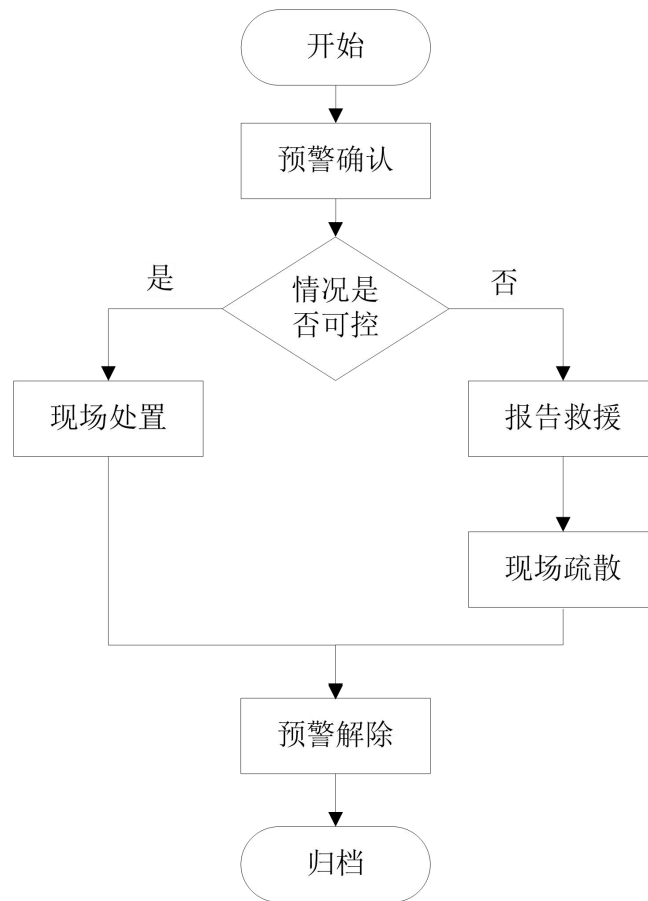


图 1 现场应急处置流程图

6.3.2 预警确认

现场人员应立即前往现场，确认监测设备是否存在误报：

——存在误报的，应立刻解除预警、并告知内勤人员；

——不存在误报的，进行现场处置或报告救援。

6.3.3 现场处置

6.3.3.1 处置前，现场人员应配备相应的防护用品。现场情况不明或现场人员未配备防护用品的，不应进入现场。遇到威胁自身人身安全时，应迅速脱离危险区域。在确保人身安全的前提下，再采取应急处置措施（参见附录 B）。

6.3.3.2 发现人员被困的，应及时引导，稳定被困人员情绪，及时采取相应措施，积极抢救被困人员。

6.3.3.3 处置完毕后，应认真检查现场，防止造成二次事故。

6.3.4 报告救援

6.3.4.1 现场情况难以控制的，应向属地街道、社区以及消防、应急管理等行业主管部门报告（有人员受伤的，还应拨打 120 急救电话），说明现场情况以及具体位置信息。

6.3.4.2 报告后，现场人员应疏通事发现场道路，并引导救援车辆和人员第一时间到达现场。

6.3.5 现场疏散

6.3.5.1 现场人员应配合做好救援工作，组织疏散附近群众，确保附近居民安全撤离现场。疏散时，应先为老弱病残人员提供帮助，协助其快速撤离现场。

6.3.5.2 设置警戒区，禁止无关人员进入现场。

6.3.6 预警解除

6.3.6.1 经处置同时满足以下两个条件的，内勤人员应解除相应预警：

——监测数据恢复到正常范围内；

——现场人员确认安全隐患已经排除。

6.3.6.2 预警解除后，现场人员应告知当事人此类事件的应急处置措施、以及避免此类事件再次发生的注意事项。

6.3.7 归档

6.3.7.1 预警处置完毕后，内勤人员应整理并汇总本次预警相关内容，不应随意更改。汇总内容包括但不限于：预警发布时间、预警类型、事件类别、预警区域、采取的相关措施、预警解除时间等。

6.3.7.2 服务机构应对归集的档案进行备份，备份时间应不低于 5 年。

6.3.7.3 服务机构应以自然年为单位，不间断跟踪记录预警信息，并根据预警类型做好统计工作。

7 预警平台

7.1 平台架构

7.1.1 平台由展示层、应用层、平台层、传输层、感知层、平台安全保障体系和平台运行维护保障体系组成，总体架构示意图见图 2。



图2 平台架构图

7.1.2 感知层为系统各层提供必要的基础环境和硬件支持，包括智能消防设施、公共安全智能监测设施、公共环境智能监测设施以及计算存储设施设备等。

7.1.3 传输层提供高效、可靠的信息传输网络，并为其上层提供数据支持，包括但不限于光通信网络、移动通信网络、低功耗广域网络、广播电视网络、公共互联网络。

7.1.4 平台层实现数据分析管理存储、设备管理、警情监控处理等功能。

7.1.5 应用层包括远程监控子系统、数据分析子系统、应急指挥子系统，为业务数据分析、系统应用扩展提供支撑。

7.1.6 展示层为服务人员提供操作端，为用户提供门户网站、客户端、监控大屏等多种使用和访问方式。

7.1.7 平台安全保障体系贯通系统的各层面，监控系统各层的运行状态，提供全面的安全监控服务。

7.1.8 平台运行维护保障体系为系统提供运行维护管理与服务机制。

7.2 功能要求

- 平台应能实现其管理范围内各子系统的集中控制和统一管理。平台功能包括但不限于：
- 24 h 不间断采集、分析线下监测设备上传的数据，并能对异常结果进行警报提示；
 - 具备权限管理、存储管理、历史记录、设备管理、统计分析、指挥调度等功能；
 - 可实现与其他相关信息系统联网互通；
 - 平台运行可靠、稳定，设备、网络线路、软件的单点故障不影响系统整体运行。

7.3 信息安全

- 7.3.1 平台安全性要求应满足 GB/T 22239-2019 规定的三级要求。
- 7.3.2 服务机构应通过实施身份认证、访问控制预授权管理、防病毒系统、入侵检测、补丁管理、远程接入等安全技术措施和配套管理制度，确保平台终端服务器、配套设施设备及网络运行环境的安全。
- 7.3.3 服务机构应使用正版、稳定、国产化的服务器操作系统，并安装正版杀毒软件。
- 7.3.4 服务机构应对平台数据进行分库存储，完成数据分类分级，定点存储备份数据。备份数据应设定备份期限，到期数据应销毁或延期。
- 7.3.5 服务机构应定期对平台进行风险分析，包括系统资源的破坏与丢失、系统与程序文件的破坏与丢失、对平台功能的不利影响和对系统资源的非法使用等，针对分析结果制定相应措施。

7.4 运行维护

- 7.4.1 服务机构应建立平台运行和维护管理机制，明确平台运行的管理部门、维护部门、使用部门和岗位职责。
- 7.4.2 平台维护应符合 GA/T 1081-2020 中第 6 章的要求。
- 7.4.3 平台运行出现故障时，及时上报。服务机构应协同有关部门制定解决方案并落实。
- 7.4.4 服务机构应建立详细的日志，至少包括系统运行、重要信息的统计、权限修改、用户变动情况以及数据修改情况等，并安排专人管理日志文档。

8 评价与改进

8.1 评价内容

服务评价的内容包括但不限于：

- 服务人员服务态度；
- 安全预警信息的规范性、及时性和准确性；
- 安全隐患处置成效。

8.2 评价方式

- 8.2.1 评价方式包括自我评价和用户评价。
- 8.2.2 服务机构应定期召开服务质量自评会，服务人员或服务表现进行自评、并提出改进建议。
- 8.2.3 服务机构应设计针对用户的问卷调查，定期向用户发送评价问卷。问卷应涵盖服务质量、交流效果、解决问题的能力等方面的内容。

8.3 改进

- 8.3.1 服务机构应根据评价结果及时制定改进方案并实施，并组织人员进行监督。
- 8.3.2 服务机构应对本文件执行情况进行监督检查，根据监督检查结果及时制定改进方案并实施，不断调整优化。

附录 A
(资料性)
联系用语

A.1 预警用语

拨打预警电话时服务用语包括：

- “您好，我这里是平台监控中心，平台上收到了您家里烟感探测器/电气火灾探测器/倾斜探测器/燃气泄漏探测器的报警信息，请问您家里有烟雾或用电有异常或房屋有异常或燃气有泄漏等其他异常情况吗？”；
- “好的，日常请您注意安全，打扰您了，再见！”；
- “请您家里大功率的用电器不要同时使用，也请您检查下家里的线路，日常注意用电安全，打扰您了，再见！”；
- “您不要着急，家人和邻居先疏散至安全地带，我协助您拨打 119 报警电话。”；
- “您好，我这里是平台监控中心，***位置家里的***探测器发生了报警信息，户主本人无法联系上，你们能协助联系下他/她家人吗？谢谢”；
- “您好，我这里是平台监控中心，平台上收到了***位置家里的***探测器的报警信息，户主本人无法联系上，请你马上赶往其家里确认下警情，并反馈回来，谢谢！”。

A.2 来电接听用语

接听电话时服务用语包括：

- “您反应的问题，我会及时反馈给我们的工程人员，尽快联系您上门处理，谢谢您的反应，还有其他需要帮助的吗？”；
- “您好，您方便留个电话吗？我让负责我们这方面工作的同事尽快联系您”；
- “不客气，这是我们应该做的或不客气，很高应为您服务”；
- “没关系，x 先生/女士，您不必介意！”；
- “对不起先生/女士，因为我们的服务不周给您带来不便，请您谅解，请将详细情况告诉我好吗？”、“x 先生/女士，请您不要生气，您反应的问题我会及时转交给我们的负责人，尽快给您处理”；
- “您的建议很重要，我会及时转给相关部门的，我们将在以后的工作中，不断提高和改进，感谢您的支持！”或“非常感谢您向我们提出这个宝贵建议，我会及时转给有关部门，我们将在今后的工作中不断提高和改进，感谢您的支持！”。

A.3 回访电话用语

拨打回访电话用语包括：

- “您好，这里是平台监控中心，冒昧打扰您，想了解下您家里安装的***设备，近期有什么异常情况吗？比如：有异常响声等”；
- “好的，您反应的问题，我会及时安排处理，请您电话保持畅通。”；
- “若设备方面以后有任何问题，您可以随时拨打我们的 24 小时服务电话***，感谢您的耐心接听，再见！”。

附 录 B
(规范性)
现场应急处置措施

B.1 电气火灾预警处置

现场人员到达预警地点后，对预警原因进行排查（包括接头松动、电线破皮、超负荷运行），确认原因后提醒用户立即整改并注意用电安全。

B.2 可燃气体预警处置

现场人员到达预警地点后，立即切断气源、开窗通风，降低可燃气体浓度，直至预警解除。解除后，排查泄露原因并提醒用户注意用气安全。

B.3 烟雾预警处置

现场人员到达预警地点后，在点位附近查勘、查找起火点，科学合理使用灭火器，扑灭初期火灾。

B.4 建筑安全预警处置

现场人员到达预警地点后，检查周围建筑是否存在水平、垂直倾角、沉降、位移、裂缝等情况，确认建筑存在安全隐患的，报告行政主管部门。

B.5 消防水压预警处置

现场人员联系相关主管单位，协助检查预警消防栓状态。

B.6 水表、门磁预警处置

现场人员到达预警地点后，询问用户生活状况后，汇报其所在社区。
