# 第三章 城市风险管理人才的胜任力模型

## 3.1城市风险管理阶段概述

良好的城市风险管理体系能够有效地预防风险、处置风险，为了更明确地划分职责来推进城市风险的管理，城市风险管理的内容可被划分为事前预防、事中处置、善后恢复。事前预防对应于风险发生前的风险识别、风险评估和应急规划阶段，事中处置对应于风险变为事故时的应急处理阶段，善后恢复对应于事故发生后的恢复阶段。各阶段都对应不同的风险管理方式，但不论选择何种方式，都应以本国家或地区法规以及相关的国际标准为基础，结合考虑多方可用信息，协调各方力量，推进风险的管理与解决。

### 3.1.1城市风险管理人才定义

在城市风险管理过程中，人才往往是推动风险识别与解决的中坚力量。城市风险主要分为自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件四类。在管理各类风险的过程中，主要发挥作用的有工程技术人才、公共卫生人才、舆情公关人才、应急指挥人才。

工程技术人才是能够担任工程技术和工程技术管理工作，具有工程技术能力和丰富的专业技术工作经验的人员。在城市风险管理方面，工程技术人才主要涉及的领域有土木工程、机械工程、化学工程、交通运输工程、建筑工程、电力工程、计算机科学与技术和大数据、工程管理等。

公共卫生人才是指熟练掌握基础医学、临床医学、预防医学的基本知识，以及公共卫生事业管理理论、管理技能和管理方法，并将理论知识运用于日常卫生监管和解决突发公共卫生事件的高级管理人才。在城市风险管理方面，其主要涉及的方向有：公共卫生与预防医学、食品药品卫生与检验、流行病与卫生统计、环境卫生、社会医学与卫生事业管理。

舆情公关人才是指通过与媒体建立良好关系，对舆情进行有效地实时监控并在此基础上分析、研究并引导舆情，使舆情的氛围有利于风险管理的管理人才。伴随互联网技术的飞速发展，网络舆情管理成为了舆情管理的重点，同时各媒介之间的界限也逐渐模糊，这要求舆情公关人才熟悉各渠道的舆情管理模式，利用信息手段及时发现舆情、管理舆情。

应急指挥人才是指能够在突发事件发生时及时打破各种调度手段之间的通信屏障，实现各部门的统一调度、分级调度并快速协调调动各种资源指挥处理事件的人才。在我国，当突发事件发生时，由各级政府应急管理部门牵头成立应急管理小组指挥应急处置。

### 3.1.2城市风险管理人才的职责划分职能

#### 3.1.2.1识别阶段的主要职责

风险识别是指人们运用各种方法对大量来源可靠的信息资料进行科学系统地了解和分析，认清项目存在的各种风险因素，进而确定项目所面临的风险及其性质，并把握其发展趋势的行为。此过程需要人们对风险点、风险源、风险面做出界定，寻找导致风险发生的条件因素，把握风险特征，进而归纳确定风险类别。与此同时，风险的复杂多变性决定了风险识别是一个动态持续的过程，风险管理人员需要定期辨识风险，及时更新风险信息，既要基于过去总结经验，也要着眼未来有效预测。在城市风险管理过程中，风险识别是最为基础也是最为关键的一步，风险识别成果将直接影响后续风险管理的工作。若漏识风险，将错失处理风险的最佳时机，被动地自留风险；若误识风险，将造成后续投入资源的浪费。只有及时、准确、全面地辨识风险，才能主动采取有效手段降低风险。

###### 工程技术人才的职责

在风险识别阶段，工程技术人才的主要工作职责包括以下几个方面：

1.整理汇编已发生的工程风险事故，依据国家政策标准和专业技术知识分析事故原因，定义并描述致灾因子，罗列关联风险，制定标准规范。

2.建立各类型城市风险的风险监测系统。

3.识别城市总体风险：

实地走访调研，采集风险基础信息，核实相关部门所提供的安全材料，对信息进行汇总、梳理、统计，根据资料分析城市内各社区、各行业安全风险管理现状及问题，登记所存在安全隐患的种类、数量和状况，撰写风险调查报告。

对信息进行风险分类和描述，细化并归纳各类安全风险的风险源、风险点、危险源、薄弱环节及重点防护目标等，将风险内容以空间化形式呈现。

运用互联网技术，建立风险数据库和管理信息系统，及时储存各类风险源，编制城市安全风险清单，绘制城市安全风险电子地图。利用城市监测系统、大数据和人工智能等新兴技术，及时获取城市产业、基础设施、公共场所等方面的数据，将数据分析转换为与安全风险相关的有效信息，掌控风险源的动态变化情况以及时补充更新城市安全风险清单、城市安全风险地图的信息。

4.识别在建工程风险：

有效监管城市各项在建工程，分解工程风险因素，对工程建设全过程进行风险识别。工程建设前结合自然环境、工程地质和水文地质排查施工地点及施工周围环境的安全隐患，为安全施工创造条件，确保后续施工的进度和质量。工程建设过程中结合工程自身特点以及工程管理等方面内容对施工所使用的机械设备、施工地点的用水用电情况，施工队伍、技术操作规范进行安全隐患排查，辨识非法违法、违规违章行为，检查相关企业、部门单位各环节责任是否落实到主体。工程竣工后，识别验收交付使用过程中的各种风险，该过程包括相关产品保护手续的验收，对外条件的确认，产权移交等内容，确保工程顺利投入运营状态。

###### 公共卫生人才的职责

在风险识别阶段，公共卫生人才面临的风险主要有医药风险、食品安全风险、传染病疫情风险，对应的工作职责包括以下几个方面：

1.关注国内外重大公共卫生事件，总结其特点、原因，利用风险识别方法分析得出关键风险、监管薄弱环节、责任主体，查阅相关文献资料，制作公共卫生风险清单。

2.识别医药风险：

定期抽调检查医药相关企业、医院，充分利用各监测系统对药品、医疗器械在研制、生产、流通、使用、补偿环节的数据进行信息化采集，依据国家法律法规和使用相关标准判断药品、医疗器械是否合法安全，第一时间识别各阶段可能存在的风险因素，确保药品药械质量。分析药品、医疗器械的临床前动物实验报告、临床试验报告以及投入使用后的反馈信息，辨识并描述药品、医疗器械可能产生的不良反应。罗列未明确责任主体的药品、医疗器械。

3.识别食品风险：

对食品进行“从农田到餐桌”的全程监控，充分利用各监测系统搜集食品在生产、加工、流通、餐饮消费环节的数据。识别食品、食品添加剂中会对人体健康可能造成的不良影响生物性、化学性和物理性危害。定期深入调研，排查食品制造工厂、饭店、校园食堂及周边、外卖和网店的环境卫生隐患，通报环境污染、食品污染情况。

4.识别传染病疫情风险：

关注各卫生系统监测数据的异常变化，分析国内外疾病和突发公共卫生事件的特点及趋势，根据不同区域、不同季节、不同传播途径的特点进行传染病疫情风险的分类和描述。

5.识别重大事件后的卫生风险：

及时识别自然灾害、事故灾难后的医药、食品、传染病风险，全面识别大型活动存在的公共卫生安全隐患。

###### 舆情公关人才的职责

在风险识别阶段，舆情公关人才的主要工作职责包括以下几个方面：

1. 识别政务舆情风险：

时刻关注国际国内政策、决策动向，及时发现异常的社会行为和现象并通报，辨识境内外异见分子的危险举措。

1. 识别民生舆情风险：

日常获取群众对政府部门的态度及意见，关注社会敏感关系的发展，及时准确搜集事故发生过后群众对事件本身及相关民生问题的态度和行为倾向。

1. 日常识别：

全面监测境内外新闻网站、论坛、报刊、电视、广播和知名微博、微信、直播平台等社交平台，多领域多渠道进行舆情数据的抓取、挖掘、聚类、分析和研判，跟踪公众关注的焦点。及时发现为博关注度、追逐利益而发布的不能客观、公正反映事实的煽动性报道和言论。按职能、源头、地域等对负面舆情做细分分析，将舆情风险按照获取渠道、内容涉及领域进行分类，归纳其产生的条件。

1. 重大事件识别：

对热点事件可能引发的舆论及时进行预测和排查。

#### 3.1.2.2评估阶段的主要职责

风险评估是指对已经识别的风险进行风险承受力及控制力分析，测评风险的发生可能性，后果危害性，包括影响时间、影响范围、危害程度等，有效预测风险状态变化，科学评定风险等级的行为。其目的是确定风险程度及其是否在可承受范围内。相比于识别阶段对风险的定性认识，风险评估更偏重于对风险进行定量评价，这有助于更深入准确地把握风险，使得后续风险应对方案的制定更具有针对性和可行性。经过风险评估得出的风险给人们的生活、生命、财产等各个方面所带来的影响，为风险的安全宣传教育提供了依据，使得各部门单位及民众在认识风险、加强风险意识的过程中有据可依。同时，风险等级的确定可帮助决策者对城市风险进行排序，明确需要优先处理的风险事件，确定应急救援响应等级，充分利用有限资源最大程度地缓解城市风险，节约风险管理成本。

###### 工程技术人才的职责

在风险评估阶段，工程技术人才的主要工作职责包括以下几个方面：

1.运用风险评估方法对风险识别阶段确立的风险进行定性定量分析，综合其历史发生概率、风险对应对象的现场管理水平和自身风险承受能力等方面分析该风险的发生可能性大小，预测风险后续动态变化并确定各种变化可能的可能性大小，预测风险所对应事故的影响时间，清楚描述事故对人、行业、社会、政府造成的损失，列出损失参数、预测损失规模并提供判定依据，确定损失等级。综合对可能性与严重程度进行定量分析所得的评估结果确定风险等级，找出监管重点。

2.评估城市总体风险：

做到“点——线——面”评估相结合，全方位评估风险。“点评估”指对单个风险源进行等级评估，计算风险指数。“线评估”指对某行业或某类风险进行评估，运用适当的计算模型，根据该行业或该类风险的风险点数量、单个风险的风险等级，将评估结果进行汇总得出整体风险程度。根据风险紧急程度和必要程度对评估结果进行排序，建立行业风险的处理顺序。“面评估”指整个区域整体风险程度的评估。运用科学适当的评估模型，对某区块存在的各类风险进行叠加，确定区块整体风险程度，以图像形式显示各区域安全风险情况，按照风险程度由高至低标注红、橙、黄、蓝颜色对区域进行排序，直观显示出重点监管区域。运用互联网技术，补充完善城市安全风险清单和城市安全风险电子地图，使电子地图实现所有风险分级分布查看、行业整体风险展示、区域整体风险展示等功能。

3.评估在建工程风险：

有效监管城市各项在建工程，将施工作业过程分解为若干环节，根据工程建设的环境特点、自身结构特点、建设规模等条件，利用专业知识估测各作业内容的危险程度、影响范围，划分一般风险源和重大风险源，对重大风险源进行量化评估。估测工程整体安全风险大小，确定静态条件下的安全风险等级。

###### 公共卫生人才的职责

在风险评估阶段，公共卫生人才面临的风险主要有医药风险、食品安全风险、传染病疫情风险，对应的工作职责包括以下几个方面：

1. 评估医药风险：

根据国家药品相关标准、现有医疗水平和药品质量属性确认风险评估参数，系统地量化所识别风险的发生可能性、影响范围，预测风险后续变化。从药品天然风险、药品质量风险、药品存储风险、不合理用药风险多角度全方面地构建风险评估模型，综合评价风险等级，对风险危险程度进行排序，总结出重点监测对象。与药品风险相关主体沟通交流，根据实际情况完善药品风险评估体系。

1. 评估食品风险：

利用专业知识研究确认食品安全风险所对应的有害物质对人体产生危害的摄入量，分析描述危害进入食物链的方式、所污染食物种类、在食物中的含量、可能影响人群及发生频率，总结该危害可能引起的健康影响。量化食品供应链中各环节所识别风险因素的风险概率、风险影响，综合评定食品安全风险因素风险等级，进行重要性排序。制定风险指标，综合各项指标对餐饮相关场所进行风险等级评定，确定重点关注对象。

1. 评估传染病疫情风险：

利用风险评估方法和专业知识综合考虑传染病的致病力、传播规律、易感人群、人群对风险的承受能力和应对能力，公众关注程度、政府应急处置能力和社会可利用资源等因素，分别量化不同区域、不同季节传染病风险的发生可能性和影响程度，有针对性地确定风险等级，确定不同区域、不同季节的监管重点。

###### 舆情公关人才的职责

在风险评估阶段，舆情公关人才的主要工作职责包括以下几个方面：

1.计算已知舆情内容出现的频度，根据回复转发程度、媒体报道力度等分析媒体、群众、专家对舆情主题的关注度，由此确定风险发生可能性。预测风险对个人、企业、政府的影响，量化舆情热度可能的持续时间、所涉内容影响的地域范围、波及的行业范围、话题敏感度、公众对舆情风险的承受程度，分析事件背后的矛盾构成、利益构成，制定评判标准，评定舆情风险等级。

2.日常评估：

日常评定热点人物、热点话题热度、负面评价占比程度，预测舆情发展轨迹。

3.重大事件评估：

综合考虑、评价重大事故发生后的措施信息发布时机、发布机构对舆情导向的影响。

#### 3.1.2.3 应急规划阶段

应急规划指面对突发事件如自然灾害、重特大事故灾害、环境公害的应急管理、社会、救援计划等，通常应建立在综合防灾规划的基础之上。我们将应急规划系统划分为以下几个重要的子系统：完善的应急政治管理指挥系统；强有力的应急工程救援保障体系；综合协调、应对自如的相互支持系统；充分备灾的保障供应体系；体现综合救援的应急队伍等。其中，应急管理及救助中心被称作事故灾害的“神经中枢”，它必须具备通讯、预警、灾情评估和监视、确定行动重点地带、协调及分配救灾力量等职能，同时承担着发布信息的功能。

规划应包括应对不同危机的不同方法，安排好危机中、危机后，各个工作环节中负责处理各种问题的适当人选，同时应确保这些人员清晰了解面对不同危机时的责任和应该采取的措施。

应急规划旨在于建立一套规范化、程式化、可操作性强的操作流程与方案，让相关管理者牢牢把握主动权。有效的应急规划方案能够更好更快地推动风险事故中期、后期各项工作，最大限度降低安全风险事故造成的损失与伤害。

###### 工程技术人才的职责

在应急规划阶段，工程技术人才的主要工作职责包括以下几个方面：

1.构建工程信息整合平台，保证每个工程从招标到完工形成完整的信息链。确保相关部门可以通过平台上的工程信息对其进行实时跟踪。从材料、技术、设计变更、操作规范、施工现场环境等因素切入，建立风险综合评价体系，防止施工部门出现偷工减料、操作不规范等问题。

2.实地走访，大致拟定工程各阶段可能发生的安全风险所需配备的应急处理人员人数及应急小组各分支职能，为施工单位提供应急处置参考意见。

3.对于已经存在的安全风险问题，依据《施工企业安全生产评价标准》，通过相应的指标体系和评价标准,应根据已划定的风险等级对工程进行相应的干预措施：对A级、B级工程中存在的问题进行风险预警；对C级工程中存在的问题应出具相应文件责令其限期整改；对D级工程中存在的问题，应责令相关工程部门停工整顿。

4.构建工程后期追踪平台，持续关注工程竣工后的实际使用以及保养维修情况。建立起设计方、施工方、控制方以及客户之间的联通平台，使得安全风险发生时能够做到快速联动。

5.依据识别、评估阶段做出的风险划分编纂通俗易懂的培训手册以及行之有效的应急处理方式，通过信息整合平台发送给各单位，并通过平台监督各单位的员工培训工作开展情况。

###### 公共卫生人才的职责

在应急规划阶段，公共卫生人才面临的风险事件主要有可预见的公共卫生事件、大型活动、不可预见的传染病事件、突发事件，对应的工作职责包括以下几个方面：

1. 规划可预见的公共卫生事件风险的应急方案：

对于部分具有可预见性的公共卫生事件，例如季节性流感，应当制定事前预防、事中控制、事后总结完善的具体操作流程，并建立网上信息互通平台，提高政府、卫生部门、医院及其他相关部门之间的信息传递，提高此类事件的应急反应速度以及处理能力。

1. 规划大型活动风险的应急方案：

在大型活动前针对可能出现的公共卫生突发事件制定详细的应急计划，例如配备相关医护人员、应急药物以及绿色通道等，并组建应急管理小组，明确各方责任，确保安全事故现场各方交流顺畅、各司其职。同时，在大型活动开始前应组织进行突发公共卫生事件应急演练，在实践中修正完善应急计划。

1. 规划不可预见的传染病事件风险的应急方案：

构建信息连通平台并要求卫生部门、各大医院上传病例，确保传染病防治最新研究成果、特殊案例分析等实时共享，依据《中华人民共和国传染病防治法》迅速实施联动，成立应急处理小组。

1. 规划突发事件风险的应急方案：

建立相关信息连通平台，及时更新可用医疗资源信息，保证发生突发事件时可以迅速集结医护人员、医疗器械、药品等，使公共卫生安全的影响降到最低。

5.依据识别、评估阶段做出的风险划分编纂通俗易懂的培训手册以及行之有效的应急处理方式，借助媒体平台发布，结合各单位、机构的培训工作，使得每个人都掌握基本的公共卫生安全应急处置方式。

###### 舆情公关人才的职责

在应急规划阶段，舆情公关人才对应的工作职责包括以下几个方面：

1.构建信息传递平台，使得安全风险预警信息发布系统与各大网络平台、媒体、电视移动终端、广播等有效对接，使得相关预警信息能够在安全风险事故发生之时更高效地传递。

2.着力提高各层级信息发布平台的对接，构建健全的应急信息传输流程。流程主要包括：①制作播发；②调度分发；③传输覆盖；④终端接收。提高政令传达效率，同时应确保所发布信息具备足够广泛的受众面。

3.提出有关健全国家应急信息发布体系运行制度和相关标准规范的建议，提升面向公众的突发事件应急信息传播能力。以高密度、高信度的信息发布来引导舆论、稳定人心。

4.通过互联网建立信息收集平台，收集来自群众的反馈意见，为安全风险事故的处理提供参考建议。

5.提出建立舆论引导工作的规范化流程：识别社会舆情的大致方向→对舆情进行分类→将舆情信息派送至相关部门→从相关部门获得舆情引导建议→发布舆情引导信息→发布信息来引导舆论走向→获得反馈

6.协助工程技术人才、公共卫生人才等推进培训内容、应急处置参考办法的发布工作

#### 3.1.2.4应急处理阶段的主要职责

风险应急处理是指人们根据风险管理的目标和宗旨，在科学的风险识别、风险评估、风险宣传教育和风险规划的基础上，在面临风险时从可以采取的回避、自留、预防、抑制和转嫁风险等各种行动方案中选择最优方案的过程。应急处理方案的程序通常包括：通知各类人才，启动应急处理方案，在风险现场进行应急处理和通过各类媒体发布风险状况等。风险处理的主要任务就是根据以最低的代价获得最大的安全保障这一风险管理的总目标，从各种风险处理方案中优选最佳方案，或将各种风险处理方案有机地结合起来，取长补短，选择出最佳方案。应急处理是整个风险管理的核心环节。一旦应急处理工作启动，表明对城市风险的应急处理工作正式开始。风险应急处理可以制止了风险带来的系列不良反应，最大限度地降低了风险所造成的损失，对恢复社会秩序、维护社会稳定、保持社会和谐起到了积极作用。优秀的应急处理可以有效地为日后的恢复阶段的建设做铺垫。

###### 工程技术人才的职责

在应急处理阶段，工程技术人才对应的工作职责包括以下几个方面：

1.在应急处理阶段，通过研究风险管理的最新发展趋势，根据风险进展情况和形势动态，借助风险应急系统等一系列信息系统的建设与管理，对风险的实际情况进行实时评估与分析，对风险造成的危害范围、发展趋势做出科学预测，切实做好二次风险的监测、预警、预报工作，进行对风险再次发生的可能性的分析。

2.对特别重大、重大突发风险的发生和发展趋势、救灾方案、处置办法、灾害损失和恢复方案等进行研究、评估与改善，并提出相关建议。从而提出合理的应急处理方案和建议，为相关部门的决策和指挥提供科学依据。

###### 公共卫生人才的职责

在应急处理阶段，公共卫生人才面临的风险主要有医药风险、食品安全风险、传染病疫情风险，对应的工作职责包括以下几个方面：

1. 处理医药风险：

及时阻止相关问题药品在市场的流通，并进行科学的销毁。对涉及到问题药品的医药公司、医院等机构进行访问，查明问题药品的来源，从而查明产生药品风险的根本原因。对于风险中医药公司或医院等机构所产生法律责任的行为，通过相关司法机构的介入，要求其进行相应的赔偿及承担一定的社会责任。及时慰问因问题药品而受伤的人们，对其进行相应的赔偿，及时跟进伤员的病情。

1. 处理食品风险：

在处理食品安全风险时，首先，根据对食品安全风险的评估与规划，确定该风险的级别，从而采取相应的措施。其次，通过现有的医疗设施与资源，组织指导相关的公共卫生人才对因该风险而受伤的人们进行救治。接着，及时组织相关机构开展对该风险源的流行病学调查与检测，相关部门及时组织检验机构开展抽样检验，尽快查找食品安全事故发生的根本原因。找到风险产生的原因后，应当依法强制性就地或异地封存事故相关食品及原料和被污染的食品用工具及用具，责令食品生产经营者彻底清洗消毒被污染的食品用工具及用具，消除污染，防止风险的蔓延。若涉及到违反犯罪的行为，需要相关司法机构及时介入，开展相关违法犯罪行为的侦破工作。

1. 处理传染病疫情风险：

处理传染病等风险时，要根据现场实际情况，本着“先救命后治伤、先救重后救轻”的原则，全力开展医疗卫生救援工作。在此过程中，既要积极开展救治，又要注重自我防护，确保安全，防止病情的传染。到达现场的医疗卫生救援应急队伍，先要迅速将伤病员转送出危险区，并按照国际统一的标准对伤病员进行检伤分类，分别用蓝、黄、红、黑四种颜色，对轻、重、危重伤病员和死亡人员做出标志（分类标记用塑料材料制成腕带），扣系在伤病员或死亡人员的手腕或脚踝部位，以便后续救治辨认或采取相应的措施。对于急需送到相关医疗机构进行救助的伤员，应就地先给予抢救、治疗，做必要的处理后再进行监护下转运，并合理将伤病员分流到各个医疗机构。并且在转运过程中，必须密切观察伤病员病情变化，并确保治疗持续进行。在转运过程中要科学搬运，避免对伤病员造成二次损伤。

###### 舆情公关人才的职责

在应急处理阶段，舆情公关人才对应的工作职责包括以下几个方面：

1.风险稳定前：应当及时向社会发布风险造成的人员伤亡数、财产损失和风险救助工作动态及成效、下一步安排等情况，让社会大众及时了解风险发生后的现状与应急处理的情况。风险稳定后，应当评估、核定并按有关规定发布风险造成的损失情况，为恢复阶段的重建做铺垫。

2.风险稳定后：与风险发生区保持密切联系，及时掌握并按照实事求是、及时准确、公开透明的原则发布风险实况和应急处理工作动态信息，正确引导舆论导向。信息发布形式包括授权发布、组织报道、接受记者采访、举行新闻发布会、重点新闻网站或政府网站发布等。

###### 应急指挥人才的职责

在应急处理阶段，应急指挥人才处理事故的步骤主要划分决策、执行、统筹，对应的工作职责包括以下几个方面：

1. 决策阶段：

提出现场应急处理行动原则，明确各部门相应的职责，明确应急处理工作开展的轻重缓急，明确奖惩制度，为应急处理阶段的工作职责建立一套基本的标准，以便处理工作可以有条不紊地进行。

1. 执行阶段：

派出风险应急处理小组赶赴风险现场慰问群众，核查风险的实况，协助指导各部门开展相关应急处理工作；协调受风险威胁的周边地区风险源的监控工作，使周边地区可以有效地配合风险现场进行应急处理工作；协调相关部门将风险现场确定为重点防护区域；协调各级、各专业应急力量进行应急处理工作，使各级、各专业之间进行有效的配合，使其能力得到充分的发挥。

1. 统筹阶段：

及时向上级申请风险补助资金，以便于风险处理的快速落实，并分配下拨的风险补助资金。紧急调拨生活救助物资，组织各部门加强对物资运输的协调，做好运输保障工作。然后根据受风险影响的不同程度，下发生活救助物资。

#### 3.1.2.5恢复阶段的主要职责

恢复阶段是指风险发生区在各方面援助下恢复到或超过风险未发生时的水平，恢复其原有生命线与生产线的全过程，以及提出并实施加强未来风险防御能力方案的过程。恢复阶段的主要程序包括风险情况的评估、恢复重建目标的定位、恢复重建方案的决策、恢复重建规划和行动计划、工程建设设计与施工等方面的工作。这是减轻风险、降低未来风险发生可能性的重要措施之一。在此过程中，人们要坚持以人为本、科学规划、统筹兼顾、分步实施、自力更生、国家支持、社会帮扶的方针，努力实现全面恢复和更高水平的建设，科学编制恢复重建规划体系，以便未来可以有效地规避预防风险。使风险过后人们的基本生活水平和城市的经济社会发展水平达到或超过风险前水平，为人们提供了生态文明、安全和谐的新家园，为经济社会可持续发展奠定坚实基础。

###### 工程技术人才的职责

在恢复阶段，工程技术人才对应的工作职责包括以下几个方面：

1. 恢复阶段初期：

可以根据实际条件，因地制宜，为风险现场的群众安排临时住所。临时住所可以采用帐篷、篷布房，有条件的也可以采用简易住房、活动板房。安排临时住所确实存在困难的，可以将学校操场和经安全鉴定的体育场馆等作为临时避难场所。

1. 恢复阶段中后期：

人们先对风险状况和区域进行分析与研究，恢复重建原则和目标，恢复重建区域范围，恢复重建空间布局，恢复重建任务和政策措施，致力于将城市的工程建设恢复到风险前的水平甚至高于风险前的水平。对于因风险而受损的基础设施或公共服务设施进行重建或加固建设，从而改善与提高工程对风险的预防能力。

###### 公共卫生人才的职责

在恢复阶段，公共卫生人才面临的风险主要有医药风险、食品安全风险、传染病疫情风险、群众心理健康风险，对应的工作职责包括以下几个方面：

1. 医药风险事故恢复：

对医药公司、医院等医疗机构进行定期的抽查与严格的监督。制定严格、规范化的行业标准，明确惩罚制度，并使一些医疗机构承担起一定的社会责任。对于药品的宣传要符合相关法律法规，不得过度宣传药品的功效来以此来获取利润。创建有效的激励机制，鼓励消费者积极举报问题药品，保证药品市场的健康与稳定。

1. 食品风险事故恢复：

建设管理食品安全的专门机构，加强在日常生活中对食品安全检测的力度，完善食品生产与流通的过程，将食品安全标准具体落实到日常生产生活中。保证消费者的知情权，对一些特殊的食品，如有机食品，进行标记，对餐饮业制定相应的食品安全标准，使消费者可以安心消费。创造有效的激励机制，制定完整的举报流程，鼓励消费者反映日常生活中所出现的食品安全问题，鼓励消费者积极举报。

1. 传染病疫情风险事故恢复：

加强医务人员的补充和培养针对灾区较高水平医务人员匮乏和风险过后部分减员的问题，要制定中长期人员补充和加强计划。第一，利用现存的公共卫生人员，对其展开有计划的培训，提高当地医务人员诊治疾病的水平。第二，尽快补充医务人员。应采取特殊政策，吸引外来地区有一定医疗经验的、有资质的医务人员来此代职。第三，除了一线医务人员外，还应该向灾区派往有管理背景的卫生干部和较高层次的医学专家，把这些卫生干部分别充实到基层的医疗机构，担负指导公共卫生重建和诊治疑难杂症的职能。第四，组织其他地区的有经验的专家对恢复建设进行指导。相应地，将部分本地医务人员派往医疗水平较高地区进行学习与进修，以便更好地为灾区的恢复建设做准备。

1. 心理援建：

风险过后，对受风险影响而产生心理创伤的群众实施心理康复工程，采取多种心理干预措施。同时也要关注特别需要心理援助的一些特殊人群。对在其中经历了风险，或亲眼目睹风险而留下心理创伤的伤病员进行心理疏导与伤残康复，提高自我调节能力，帮助他们克服、减少或减轻风险过后的不良心理应激反应，促进身心健康，使他们重获生活的希望，从而有利于社会的和谐与稳定。另一方面，也可以指导和帮助群众尽快恢复重建自主管理的社区组织，构建和谐和睦、团结互助的邻里关系，发挥社区对安定人心、增进情感、反映民意、化解矛盾、提供服务等方面的重要功能。尤其是营造关心帮助孤儿、孤老、孤残的社会氛围，通过邻里之间的互帮互助和科学的心理治疗，从而真正使他们走出悲痛，迎接未来的美好生活。

###### 舆情公关人才的职责

在恢复阶段，舆情公关人才对应的工作职责包括以下几个方面：

1.要安排能力出色的报道员，在一些影响力较大的报纸的重要版面发布关于恢复工程建设的进展成效。通过选好题目，找准角度，营造氛围，推动工作，充分发挥新闻舆论对社会大众的导向作用和教育功能。其中，特别要突出做好恢复生产的宣传报道，为广大群众在风险过后仍有信心来重新建设自己的美好家园的行为鼓劲加油。

2.要在深入基层采访的基础上，集中推出一批恢复工程建设中的先进典型，充分发挥新闻舆论在危难之际凝聚人心的感染作用。要大力宣传社会各界、各部门在恢复建设过程中的感人行动，热情赞美参与到建设中的相关工作人员的付出与努力，从而鼓舞广大人民面对风险仍有勇气与决心取得最后的胜利。

3.要牢牢把握正确舆论导向，实事求是地报道恢复建设工作的进展和面临的困难，做到全面客观和准确有度。对于那些别有用心者蓄意制造的杂音和噪音，我们要及时澄清，以正视听，维护社会稳定。特别是在网络信息快速传播的今天，对于网络上新闻的报道要尤其谨慎与准确，对于网上的不实信息与谣言，要及时辟谣，引导正确积极的网络舆论。要努力提高舆论引导的针对性和实效性，通过对社会舆论的关键词的锁定，判断社会大众的倾向性。从而能从人民群众的关注点和兴奋点入手，深入基层，深入群众，深入现场，用事实说话，不断增强宣传报道的吸引力和感染力。

4.通过新闻报道引起社会舆论对恢复建设的关注，并在尊重他人意愿的前提下，鼓励公民、法人和其他组织为恢复阶段的建设捐赠款物，加快恢复阶段的建设进程，营造人们齐心协力、众志成城的美好氛围，弘扬中华民族互帮互助、团结友爱的优良传统。

5.通过传统媒介或互联网手段普及预防规避风险的相关知识，如印制相关预防风险的手册分发给人们，手册会详细介绍应对风险的各种措施等措施；在网络上通过现代互联网媒体的方式宣传风险管理相关的知识，以此培养全民的预防风险的知识与技能，提高全民预防风险意识。

###### 应急指挥人才的职责

在恢复阶段，应急指挥人才处理事故的步骤主要划分决策、执行、统筹，对应的工作职责包括以下几个方面：

1. 决策阶段：

督促各部门根据制定好的总体安排方案，可以根据建设过程中的实际情况而做出科学的应变，但前提是要按时保质完成各项工作。同时加强各部门之间的衔接协调，组织各部门在建设过程中及时的交流，互通信息，从而为未来的建设做出最优的建设方案，使各部门的能力与作用最大化。

1. 执行阶段：

定期召开会议，聆听各部门在前一阶段所做的工作和所完成的任务，并对其进行评价。对表现优异的行为进行肯定；对未达到理想状态的恢复建设，组织相关人才对其进行补救。其次，安排部署各部门在下一阶段的工作任务，可以根据恢复建设的实际情况做出及时科学的调整，保证恢复建设的有条不紊地进行。

1. 统筹阶段：

筹集争取恢复阶段所需的资金，并对资金的来源进行汇总，制定科学合理的资金分配方案。按照恢复项目建设的重要程度下发到各部门，比如应当优先考虑风险现场的基础设施和公共服务设施以及关系国家安全的重点工程设施建设。应当公开接受捐赠的情况和受赠财产的使用、管理情况，接受政府有关部门、捐赠人和社会的监督，保证在恢复阶段的资金的安全使用。

## 3.2城市风险管理人才的胜任力模型调查与构建

#### 3.2.1胜任力模型的概念及意义

胜任力这一概念最初是由哈佛大学教授David·McClelland(1973)正式提出的, 他认为胜任力是一组相关的知识、态度和技能，它可以影响一个人工作的主要部分，是与工作的绩效相关，并且能够用标准进行测量并通过培训改善的个体特征[1]。胜任力是个体成功执行工作内容、完成目标而具有的能力集合，包含了内在动机、知识和技能、自我形象与社会角色等综合素质（2019，吴竞）。不同于岗位要求和标准，胜任力可将某一岗位中的表现卓越者与表现一般者区分开来。研究表明，个人的胜任力影响与制约着组织胜任力的发挥，组织的胜任力也会反向作用与个人（2018, 孙丽璐）。

胜任力模型将前期获得的胜任力要素进行明确划分，从不同层次展示人才所需素质。李明斐（2004）认为，胜任力模型是指达到一定绩效目标的一系列不同的能力要素组合，是一个能力结构[4]。早期的研究主要专注于胜任力模型的建立，经典模型包括冰山模型、洋葱模型等。冰山模型是由著名美国心理学家McClelland（麦克利兰）于1973年提出。冰山模型将个人的不同素质划分为表面的“冰山部分以上”以及潜在的“冰山部分以下”。“冰山部分以上”主要包括的是基础知识、基础技能。表面的素质都是较易被量化并测量的，也是在人员培训中最常被训练到的部分。而“冰山部分以下”主要包括的是社会角色、自我形象、特质与动机等。潜在的素质通常难以被准确地描述并量化，且难以通过短期的培训来获得或改变。然而，潜在的素质却对人的行为与表现等起到了关键性的作用，通常也直接决定了某个特定个体在整个团队中的角色。洋葱模型是由美国学者Richard Boyatzis（理查德•博亚特兹）在McClelland（麦克利兰）的冰山模型的基础上发展提出，将胜任力要素由内到外地划分，最内层包括动机、个性，中间层包括自我形象与价值观、社会角色、态度，最外层包括知识和技能。洋葱模型将胜任力要素按照培养与评价的难度划分成层层包裹的结构，越往外层的要素，越易于培养与评价；越向内层的要素，越难以评价与习得。洋葱模型相比于冰山模型更突出强调了各要素之间的层次关系，展示了组织构成的核心要素，说明了胜任力要素可以被评价与衡量的特点。

目前人们将注意力转向胜任力模型的实践与应用。胜任力模型的构建步骤主要为：（1）划分工作或角色的相应职责；（2）通过调查提取出工作或角色所需的胜任力要素；（3）制定分类标准将胜任力要素进行合理的划分；（4）选择合适的建模方式构建工作或角色的胜任力模型；（5）在胜任力模型的实际应用中对胜任力模型进行适当的修正。

胜任力模型的构建使得人才的能力得以以量化的指标来评价与表示，是一种行之有效的人才素质测评工具。同时，胜任力模型可以给指定的水平、工作或角色提供具备科学性、完整性和成功性的效仿模板（2018，李玥），可以为人才的培训提供有效的借鉴。构建胜任力模型可以帮助政府相关部门在对城市风险管理人才管理过程中采取基于胜任力的管理模式，使传统人力资源管理转变为更具科学性和系统性的人才管理，在一定程度上促进城市安全风险问题的有效解决。

#### 3.2.2胜任力模型的构建思路与方法

为表现出具体清晰的胜任力结构，在构建城市风险管理人才胜任力模型时可将具体步骤划分为以下三步：

第一步根据之前所列出的各类人才的职责，初步确定各类人才所需的胜任力要素，并对相似的胜任力要素进行简单的合并，从而形成胜任力模型要素库。

第二步拟采用专家调查法通过设计问卷来得到各类人才所属领域的专家的对胜任力要素的反馈，剔除可信度较低或受争议较大的要素，从而进一步确定各人才所需的胜任力要素，对总分较高的胜任力要素分为六大类：个人特质、认知概念、行动表现、知识、团队管理和人际影响力。要写清楚调查了哪些专家，专家的构成、数量等，要根据构建模型需要的合理人数写，给后续的模型出来提供依据

第三步为构建各类人才的胜任力模型，并对其胜任力要素的表现形式形成阐释与说明。

为科学准确地确定各人才所需的胜任力要素，建立完善全面的胜任力模型，提高研究的可信度，在研究过程中主要运用专家调查法以达到最终的效果。具体方法如下：

根据专家调查法的相关步骤，通过对各人才所在领域的专家进行两轮问卷调查。在得到第一轮问卷调查的反馈后，对各人才的胜任力要素进行权重的计算，并对其进行排序。在得到第二轮的问卷调查的反馈后，剔除可信度较低或受争议较大的要素，增加前一阶段所遗漏的但又有必要的要素，最终确定各人才的胜任力要素库。此方法需要一定量的样本量来增加信息搜集的范围，并且对被调查的专家的水平有一定的要求来保证信息的准确度与可信度。

在拟发放给专家的调查问卷中，运用李克特量表（Likert scale）设计问卷内容。在专家对一项特定的胜任力要素进行确定时，对该要素有五种不同认可程度的表达，分别为：“很不同意”、 “不同意” 、“说不准”、“同意”、 和“非常同意”，分别以1~5对五种答案计分，最后对各要素的分值进行求和，计算出总分。此方法能够用数字的方式较清晰地量化各专家对不同地胜任力要素的认可程度。

### 3.2.3城市风险管理人才胜任力模型的构建

#### 3.2.3.1 工程技术人才

###### 1） 人格特质分析

工程技术人才所发挥的作用贯穿于城市安全风险管理的全过程，由于每个阶段的职责有所区别，因此工程技术人才在各阶段中所展现出的人格特质也会有所不同。在城市风险识别与评估阶段，工程技术人才需要积极主动地进行实地调研，专注于每一个细节去发现可能存在的安全风险。同时，由于掌握信息的局限性，在风险的识别与评估中，工程技术人才还需与多方交流以获取多样化的信息来支持自己的研究结果。在应急规划阶段，正因为城市安全风险的多样性和复杂性，工程技术人才需要设计具有逻辑性、创新性的方案来切实有效得减少风险的发生概率或者为未来可能发生的风险提供行之有效的应急处理方案。为了保障方案的可行性，工程技术人才还应本着负责任的态度进行实地验证，保证方案措施并非纸上谈兵。在风险应急处理阶段，由于风险发生突然且情况紧急，工程技术人才需具备良好的抗压能力，从风险实况出发，沉着冷静地提出可行的应对方案。由于人民群众是风险发生的直接受害人，因此工程技术人才还应具备人本精神。鉴于工程技术人才的理论支持来源于数据，在城市安全风险的管理全过程中，工程技术人才应始终保持理性态度看待数据及数据间的联系，避免主观臆断。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 要素 | 编号 | 要素 |
| 1 | 注重细节 | 6 | 责任心 |
| 2 | 主动性 | 7 | 人本精神 |
| 3 | 聆听 | 8 | 沉着冷静 |
| 4 | 注重逻辑 | 9 | 理性 |
| 5 | 创新 | 10 | 敬业 |

###### 2） 岗位职责所需能力分析

由于工程技术人才会参与到城市安全风险管理的整个过程中，所以从城市安全风险的阶段出发，从风险识别、风险评估、应急规划、应急处理、恢复五阶段来划分工程技术人才的职责。

风险识别阶段职责包括：分析已发生事故原因、定义致灾因子、实地排查风险、分解工程风险因素、制定城市安全风险清单。对应的胜任力要素主要有分析判断能力、现场洞察能力、归纳能力、规划能力、质量意识。

风险评估阶段职责包括：定性定量分析风险、建立行业风险处理顺序、静态条件下的安全风险评级、预测风险的动态变化。对应的胜任力要素主要有：工程技术知识技能、分析判断能力、数据分析能力、预测能力、归纳能力。

应急规划阶段职责包括：构建工程信息整合及后期跟踪平台、制定应急方案、实地验证应急方案可行性、编纂培训手册。对应的胜任力要素主要有规划能力、决策能力、资源寻求能力、关系构建能力、全局掌控能力、可持续发展意识。

应急处理阶段职责包括：风险的实时评价、预测风险发展趋势、制定事故处理办法。对应的胜任力要素主要有灵活应变能力、统观全局能力、沟通能力、规划能力、创新能力、有效表达能力、监控能力、分析能力。

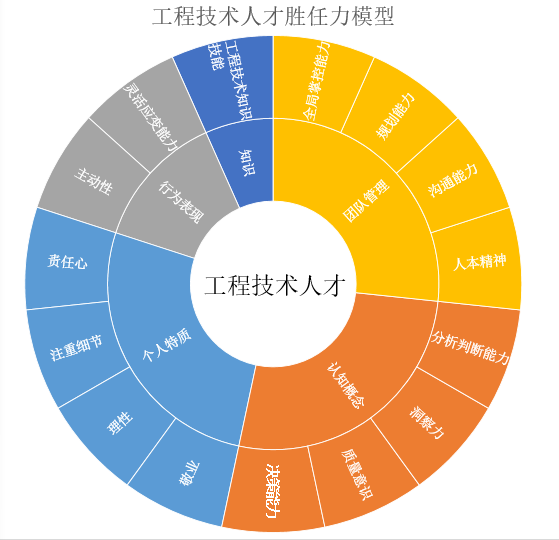
恢复阶段职责包括：寻找临时避难所可行地、制定恢复重建的原则和方法、提出风险的预防方法。对应的胜任力要素主要有灵活应变能力、分析判断能力、决策能力、资源寻求能力。

综合以上分析可得出胜任力要素如下表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 要素 | 编号 | 要素 |
| 1 | 分析判断能力 | 11 | 关系构建能力 |
| 2 | 现场洞察能力 | 12 | 全局掌控能力 |
| 3 | 归纳能力 | 13 | 可持续发展意识 |
| 4 | 规划能力 | 14 | 灵活应变能力 |
| 5 | 质量意识 | 15 | 统观全局能力 |
| 6 | 工程技术知识技能 | 16 | 沟通能力 |
| 7 | 数据分析能力 | 17 | 创新能力 |
| 8 | 预测能力 | 18 | 有效表达能力 |
| 9 | 决策能力 | 19 | 监控能力 |
| 10 | 资源寻求能力 |  |  |

###### 3） 胜任力模型的构建

通过两轮的问卷调查，对工程技术人才胜任力要素进行筛选和排序，得出胜任力模型如下图所示。写清楚根据，和前面的呼应一下，否则感觉很突兀。另外下面的图不够清晰，字体也太小。后面的也做相应修改



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **胜任力大类** | **核心胜任力要素** | **表现形式（要尽可能表达清楚，另外可划线对应** |
| 1 | 个人特质 | 责任心 | 本着负责任的态度调查走访，避免纸上谈兵  从细微处发现问题才能从源头处消除风险或最小化风险的负面影响  避免感情用事，关注于数据间的联系来解决问题  积极投身于工作中，尽最大可能降低工程技术风险 |
| 注重细节 |
| 理性 |
| 敬业 |
| 2 | 认知概念 | 决策能力 | 在紧急情况下，应针对现有的应急方案进行果断的拍板或修正  工程技术隐患造成的威胁较大，应将质量放在首位 尽量要用可观察和衡量的定义对现场强有力的洞察有利于收集到解决问题的关键信息  能够对已知信息进行整合和定量分析，寻找潜在问题和解决方案 |
| 质量意识 |
| 现场洞察能力 |
| 分析判断能力 |
| 3 | 行为表现 | 主动性 | 主动跟进？表达完整  面对工程中多变的情况及时寻找对策 |
| 灵活应变能力 |
| 4 | 团队管理 | 全局掌控能力 | 及时跟进了解工程各方面的进展，明确存在的潜在风险  能够对工程中纷繁复杂的细节问题进行统筹规划  与多方进行沟通以获取多样化的信息来支持自己的研究调查  人民群众是风险发生的直接受害人，应当从人民群众利益角度出发办事 用此不当 |
| 规划能力 |
| 沟通能力 |
| 人本精神 |
| 5 | 知识 | 工程技术知识技能 | 在实际工作中以扎实的工程技术知识支撑才能有效发现问题、解决问题 |

#### 3.2.2.2公共卫生人才

###### 1人格特质分析

卫生健康安全与人民息息相关，公共卫生管理人才在其工作过程中要始终怀有一颗仁爱之心，把人民百姓放在首位，本着对社会负责的态度，综合考虑多方利益开展相关工作，坚决打击对人民健康利益造成损害的行为。在监督过程中，要坚持诚信原则，不受被监管企业、机构的不正当干扰，廉洁奉公，公平、公正、公开发布信息。同时公共卫生管理人才在日常工作中要积极主动地排查风险、预测风险，以严谨的态度对待各项监测数据。在突发公共卫生事件出现时对自己充满信心，遇事不乱、处事不惊，尽职尽责采取行动使百姓放心。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 要素 | 编号 | 要素 |
| 1 | 慈悲 | 7 | 自我控制 |
| 2 | 人本精神 | 8 | 廉洁奉公 |
| 3 | 社会责任感 | 9 | 积极主动 |
| 4 | 同理心 | 10 | 严谨 |
| 5 | 正义感 | 11 | 自信 |
| 6 | 诚信正直 | 12 | 敬业 |

###### 2岗位职责所需的能力分析

公共卫生人才在城市卫生安全风险的整个预防控制过程中发挥着重要的作用，所以可从城市风险管理阶段的角度出发，对在风险识别、风险评估、应急规划、应急处理、恢复五个阶段公共卫生人才的职责进行分析，总结其所需具备的能力。

风险识别阶段的职责主要包括：总结分析公共卫生事故、实地调研生产环境和餐饮环境、样品和数据采集、报告分析、质量监测、识别风险可能性大的时间和地点、描述风险特征并分类。对应的胜任力要素主要有：反思能力、分析判断能力、现场洞察能力、医学知识技能、学习能力、质量与秩序意识、有效监测能力、识别能力、表达能力。

风险评估阶段的职责主要包括：根据国家标准量化和专业知识风险对人体健康的危害程度、确定风险发生的可能性和影响范围、评定风险等级、确定重点监管对象。对应的胜任力要素主要有：医学知识技能、法制意识、前瞻性、分析判断能力。

应急规划阶段的职责主要包括：制定应对公共卫生风险的计划流程、组建医护应急管理小组、组织培训相关人员、分配任务、下放权责。对应的胜任力要素主要有：规划能力、系统思维能力、号召力、领导力、协调能力、分寸把控能力。

应急处理阶段的职责主要包括：处理不合格食品药品、应对处理疾病疫情、组织开展医疗卫生救援工作、依法追究事故责任。对应的胜任力要素主要有：执行能力、组织能力、协调能力、人际沟通能力。

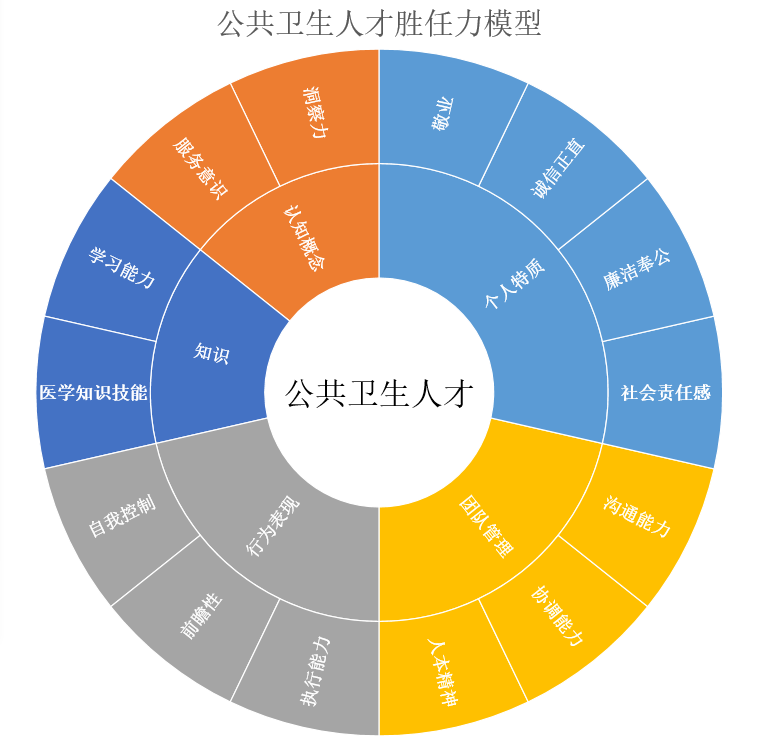
恢复阶段的职责主要包括：完善举报问题产品的流程、重新补充匹配医疗资源、对受影响人群展开伤残康复和心理援建工作。对应的胜任力要素主要有：激励能力、协调能力、人际沟通能力、服务意识。

综合以上分析可得出胜任力要素如下表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 要素 | 编号 | 要素 |
| 1 | 反思能力 | 13 | 规划能力 |
| 2 | 分析判断能力 | 14 | 系统思维能力 |
| 3 | 现场洞察能力 | 15 | 感召力 |
| 5 | 医学知识技能 | 16 | 领导力 |
| 6 | 学习能力 | 17 | 协调能力 |
| 7 | 质量与秩序意识 | 18 | 分寸把控能力 |
| 8 | 有效监测能力 | 19 | 执行能力 |
| 9 | 识别能力 | 20 | 组织能力 |
| 10 | 表达能力 | 21 | 人际沟通能力 |
| 11 | 法制意识 | 22 | 激励能力 |
| 12 | 前瞻性 | 23 | 服务意识 |

###### 3 胜任力模型的构建

通过两轮的问卷调查，对公共卫生人才胜任力要素进行筛选和排序，得出胜任力模型如下图所示。同上修改



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **胜任力大类** | **核心胜任力要素** | **表现形式（同上修改** |
| 1 | 个人特质 | 社会责任感 | 在心里对社会上其他人有施以伦理关怀和履行义务的意识，愿为维护人民健康利益做出贡献。  坚守职业道德和个人底线，公平、公正、公开发布公共卫生信息，依照法规落实工作。  认真对待工作中的任务，在能够完成的基础上精益求精，在处理突发公共卫生事件时尽心尽力。 |
| 廉洁奉公 |
| 诚信正直 |
| 敬业 |
| 2 | 认知概念 | 现场洞察能力 | 实地调研时，快速掌握现场状况，全面并准确地发现环境卫生隐患，找到引发卫生问题的原因。  以人为本，主动、周到地满足别人的期望和需求，对受影响人群开展心理援建工作。 |
| 服务意识 |
| 3 | 行动表现 | 执行能力 | 合理制定要求、落实举措以达到计划预期结果，及时处理违法违规行为，从根本上处理公共卫生问题。  识别疾病疫情、事故灾难中由于连锁反应可能引发的公共卫生风险，根据历史规律及发展趋势预测风险发生的可能性和影响范围。  不受被监管企业、机构等单位的不正当干扰，依规定做好监管工作。不求私利，不做有损于国家、人民利益的事情。 |
| 前瞻性 |
| 自我控制 |
| 4 | 团队管理 | 人际沟通能力 | 通过沟通指导下属有效开展监管工作。  识别下属的能力特点，应急事件能根据个人能力妥善调配应急处理小组、分配任务、下放权责。 |
| 协调能力 |
| 5 | 知识 | 医学知识技能 | 在医学、公共卫生安全领域有一定知识背景，学以致用将专业知识应用在问题处理中。 学习能力强，及时了解公共卫生领域前沿知识和发展趋势,能够采取行动让自身技能知识不落伍。 |
| 学习能力 |

#### 3.2.2.3舆情公关人才

###### 1人格特质分析

舆情公关人才在面向对风险的舆情公关时，始终对其舆论情况保持一颗好奇心，凭借自身的影响力和专业技能，首先通过各类社交媒体，以敏锐的洞察力和具有战略性的眼光主动搜寻有关于风险的舆论并且及时跟进舆论走向，以便获取第一手信息。无论舆论情况好坏与否，舆情公关人才的个人情绪不能被舆论所左右，始终要保持沉着冷静的心态，维持积极乐观的态度，具有逻辑性地分析公众在舆论背后所反应的信息。此外，舆情公关人才需要在风险的各阶段与公众建立良好的关系，所以需要其能够熟练地运用真诚的、具有信服力的文字向公众有效地传达有关于风险的信息，以此来与公众沟通。在此期间，舆情公关人才作为信息的传递者始终要保持客观中立的态度，不能肆意篡改信息、引导错误的舆论，对于不实的信息而引起的舆论要及时制止与辟谣。并且始终具有道德感、使命感的职业素养，让舆论对风险管理的进行起到积极作用。舆情公关人才还需与各行各业的人员打交道，因此要扩大自身的社交圈、扩充人脉，增加信息收集、流通与发布的渠道，在未来进行舆论引导时，可以利用其来达到事半功倍的效果。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 要素 | 编号 | 要素 |
| 1 | 敏锐 | 8 | 战略眼光 |
| 2 | 影响力 | 9 | 真诚 |
| 3 | 主动性 | 10 | 道德感 |
| 4 | 注重逻辑 | 11 | 客观中立 |
| 5 | 冷静 | 12 | 好奇心 |
| 6 | 积极乐观 | 13 | 敬业 |
| 7 | 社交 |  |  |

###### 2岗位职责所需能力分析

舆情公关人才贯穿于风险预防与解决的整个过程，为城市风险管理各阶段提供舆情分析、舆情引导等保障。依据舆情公关人才在各阶段的职责，可以分为决策层面、执行层面和人员层面三方面。

识别阶段的职责主要包括：关注并识别国内外时局动态、民意调查、预测检查可能发生的舆论、策略分解、信息收集。对应的胜任力要素主要有监控能力、应变能力、创新能力、信息寻求能力、洞察力。

评估阶段的职责主要包括：舆情分类、划分舆情等级。对应的胜任力要素主要有信息处理能力、决策能力、学习能力、心理承受能力。

应急规划的职责主要包括：规范引导舆情流程、完善制度、人员调配、协助组织培训。对应的胜任力要素主要有心理知识技能、规划能力、激励能力、号召力、团队合作能力、组织能力、关系构建能力。

应急处理阶段的职责主要包括：优秀人才选拔、发布新闻报道、通信保障、运营维护、协助工作。对应的胜任力要素主要有组织能力、语言表达能力、运营能力、团队合作能力。

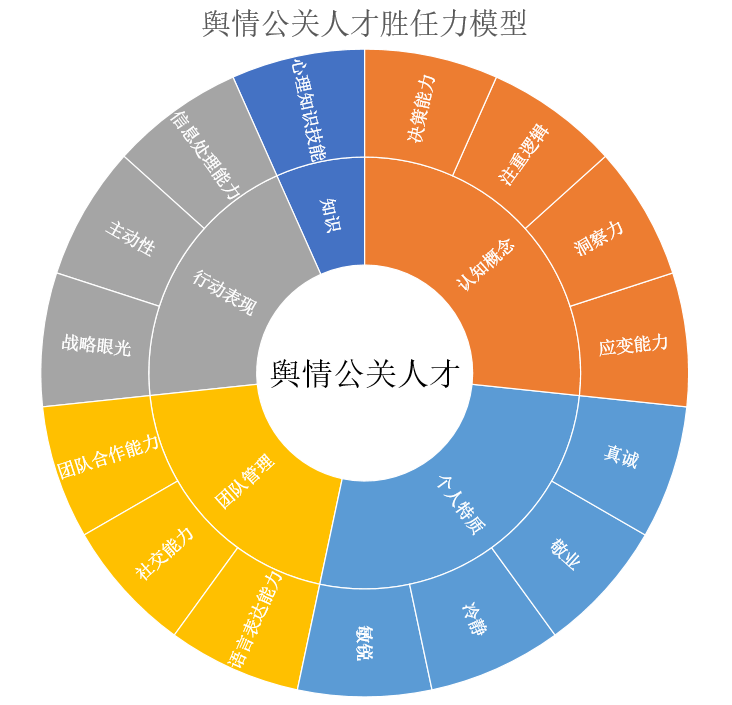
恢复阶段的指责主要包括：宣传与普及相关知识、宣传报道。对应的胜任力要素主要有语言表达能力、宣传能力、思想觉悟能力。

综合以上分析可得出胜任力要素如下表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 要素 | 编号 | 要素 |
| 1 | 监控能力 | 12 | 激励能力 |
| 2 | 应变能力 | 13 | 号召力 |
| 3 | 创新能力 | 14 | 团队合作能力 |
| 4 | 信息寻求能力 | 15 | 组织能力 |
| 5 | 洞察力 | 16 | 关系构建能力 |
| 6 | 信息处理能力 | 17 | 组织能力 |
| 7 | 决策能力 | 18 | 语言表达能力 |
| 8 | 学习能力 | 19 | 运营能力 |
| 9 | 心理承受能力 | 20 | 宣传能力 |
| 10 | 心理知识技能 | 21 | 思想觉悟能力 |
| 11 | 规划能力 |  |  |

###### 3 胜任力模型的构建

通过两轮的问卷调查，对舆情公关人才胜任力要素进行筛选和排序，得出胜任力模型如下图所示。同上



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **胜任力大类** | **核心胜任力要素** | **表现形式** |
| 1 | 个人特质 | 敏锐 | 善于捕捉信息，懂得洞察与引领社会舆论导向。  面对突发性风险，能够临危不乱地分析局势。  时刻对工作保持热情，愿意为之付出不懈的努力。  保持信息的内容的准确性，不能让虚假言论充斥大众。 |
| 冷静 |
| 敬业 |
| 真诚 |
| 2 | 认知概念 | 应变能力 | 及时把握社会舆论动向，抓住问题的核心并提出有效的应急公关方案。  在复杂的形势中，识别有效的信息、把握住正确的社会舆论方向，做出准确的判断。 |
| 洞察力 |
| 注重逻辑 |
| 决策能力 |
| 3 | 行为表现 | 信息处理能力 | 能够区分与辨别各类信息并选择出有用的部分来为自身的工作提供帮助。  主动获取有效信息与舆论，未雨绸缪，懂得主动承担责任，对自身工作有更高的自我要求。  以长远的眼光看待与分析风险，考虑问题要具有整体性、结构性、动态性。 |
| 主动性 |
| 战略眼光 |
| 4 | 团队管理 | 团队合作能力 | 在团队内，更多地通过个人魅力建立起与团队人员地良好地人际关系与合作关系。  在获取信息方面，擅长运用各类社交方式与媒体去拓宽自身的人脉与交际圈，以便信息获取的有效与全面。  对外发布信息时，注重用词的精准与适当。 |
| 社交能力 |
| 语言表达能力 |
| 5 | 知识 | 心理知识技能 | 在进行舆情公关工作时能够准确分析大众的内心想法。 |

#### 3.2.2.4应急指挥人才

###### 1人格特质分析

应急指挥管理人才面对的多为紧急突发事件，因此需要具备抗压能力，沉着应对，本着以人为本的精神清晰果断地进行指挥。为推动应急处理的进程，应急指挥管理人才需与多方进行沟通，因而需要能够善于聆听、以开放包容的姿态获取多方信息，具备人际洞察力、同理心，了解对方的需求与想法，同时具备影响力以更好地传达自身的想法。由于应急突发事件的处理纷繁负责，因此应急指挥管理人才需要以主动的姿态跟进事故处理；注重细节，发掘事故过程中的潜在风险点；同时善于利用创新手段更好地解决问题。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 要素 | 编号 | 要素 |
| 1 | 抗压 | 9 | 影响力 |
| 2 | 沉着冷静 | 10 | 开放包容 |
| 3 | 人本精神 | 11 | 主动性 |
| 4 | 同情心 | 12 | 创新 |
| 5 | 果断 | 13 | 注重细节 |
| 6 | 聆听 | 14 | 责任心 |
| 7 | 人际洞察力 | 15 | 敬业 |
| 8 | 同理心 |  |  |

###### 2岗位职责所需的能力分析

由于应急指挥人才主要在风险变成事故时发挥作用，所以从事故处理角度出发，可将其职责划分为决策层面、执行层面、人员层面。

决策层面职责主要包括：了解风险实况、确定可用资源、制定方案、分配任务、制定处理标准、分配资源。对应的胜任力要素主要有分析判断能力、资源寻求能力、规划能力、慧眼识人能力、有效表达能力、决策能力。

执行层面职责主要包括：方案支撑与完善、进度跟踪、检查监督、资源协调、恢复改善。对应的胜任力要素主要有全局掌控能力、灵活应变能力、创新能力、监控能力、沟通协调能力、关系构建能力、冲突管理能力、资源有效配置能力。

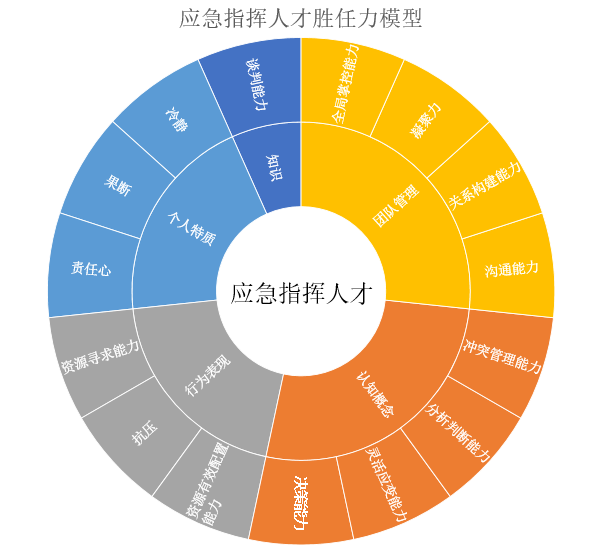
人员层面职责主要包括：人员队伍建设与调动、内外关系构建、团队合作建设。对应的胜任力要素主要有：谈判能力、沟通能力、激励能力、凝聚力、影响力。

综合以上分析可得出胜任力要素如下表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 要素 | 编号 | 要素 |
| 1 | 分析判断能力 | 11 | 沟通协调能力 |
| 2 | 资源寻求能力 | 12 | 关系构建能力 |
| 3 | 规划能力 | 13 | 冲突管理能力 |
| 4 | 慧眼识人能力 | 14 | 资源有效配置能力 |
| 5 | 有效表达能力 | 15 | 谈判能力 |
| 6 | 决策能力 | 16 | 沟通能力 |
| 7 | 全局掌控能力 | 17 | 激励能力 |
| 8 | 灵活应变能力 | 18 | 凝聚力 |
| 9 | 创新能力 | 19 | 影响力 |
| 10 | 监控能力 |  |  |

###### 3 胜任力模型的构建

通过两轮的问卷调查，对应急指挥人才胜任力要素进行筛选和排序，得出胜任力模型如下图所示。



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **胜任力大类** | **核心胜任力要素** | **表现形式** |
| 1. | 个人特质 | 沉着冷静 | 面对紧急情况应保持冷静的头脑和理性的作风。  风险事故情况千变万化，应当果断决策来采取措施避免事态的进一步恶化。  本着负责任的态度调查走访，了解当下急需解决的关键问题。 |
| 果断 |
| 责任心 |
| 2 | 认知概念 | 决策能力 | 在紧急情况下，应针对现有的应急方案进行果断的拍板或修正。  面对应急指挥中多变的情况及时寻找对策。  能够对已知信息进行整合和定量分析，准确判断当下形式并寻找解决方案。 |
| 灵活应变能力 |
| 分析判断能力 |
| 3 | 行为表现 | 资源寻求能力 | 应当在最短的时间里，以最小的代价获取必要的资源。  风险事故通常受到较大的关注度，应急指挥人才需要接受来自外界的舆论压力。  应当对现有的资源进行有效的配置使得风险尽快得到有效的解决。 |
| 抗压能力 |
| 资源有效配置力 |
| 4 | 团队管理 | 全局掌控能力 | 及时跟进了解应急指挥各方面的进展，明确当下最核心的问题。  风险发生紧急事发突然，应当确保团队齐心协力尽快推进风险事故的解决。  与各方建立良好关系快速推进风险事故的推进  应当与团队各方进行沟通协调保证各方工作平稳推进。 |
| 凝聚力 |
| 关系构建能力 |
| 沟通协调能力 |
| 5 | 知识 | 谈判能力 | 以有效的谈判技巧获取有效的资源和人力。 |

**参考文献**

1. [百度文库 https:/wenku.baidu.com/view/8b9f2547cdbff121dd36a32d7375a417866fc1cc?pcf=2](https://wenku.baidu.com/view/8b9f2547cdbff121dd36a32d7375a417866fc1cc?pcf=2)
2. [百度百科 https:/baike.baidu.com/item/公共卫生管理/8093483?fr=aladdin](https://baike.baidu.com/item/公共卫生管理/8093483?fr=aladdin)
3. [百度文库 https:/wenku.baidu.com/view/fe1a1fa15901020206409c59?pcf=2](https://wenku.baidu.com/view/fe1a1fa15901020206409c59?pcf=2)
4. 《城市安全风险管理概论》
5. 何铮,朱良峰,庄智一.[城市突发公共事件的内涵、类型与风险识别研究](http://qikan.cqvip.com/Qikan/Article/ArticleReade?ArticleId=27461691&from=Qikan_Article_Detail)[J].中共福建省委党校学报.2008,6:35-40.
6. 学习时报 <http://dzb.studytimes.cn/shtml/xxsb/20160218/18112.shtml>

1. [刘翔.城市轨道交通工程建设的风险识别[J].2013,23:258-253](http://www.cnki.com.cn/Article/CJFDTotal-KJFT201323225.htm)
2. [住房城乡建设部.大型工程技术风险控制要点[Z].2018-2](http://heda.hangzhou.gov.cn/art/2018/3/9/art_1386187_15935137.html)
3. 卫生部.食品安全风险评估管理规定[Z].2010-01-21
4. [中国疾病预防控制中心.突发事件公共卫生风险评估技术方案（试行）[Z].2017-8-10](http://www.chinacdc.cn/jkzt/tfggwssj/gl/201708/t20170810_149318.html)
5. [刘怡君,蒋文静.社会转型期我国新兴舆情风险及对策研究](http://qikan.cqvip.com/Qikan/Article/ArticleReade?ArticleId=7000401202&from=Qikan_Article_Detail)[J].智库理论与实践.2017,2(6):82-88
6. 杨斌成,李方海.[构建舆情监测预警机制,提升社会风险应对能力](http://qikan.cqvip.com/Qikan/Article/ArticleReade?ArticleId=47710888&from=Qikan_Article_Detail)[J].中国出版.2013,19:36-40.
7. <https://wenku.baidu.com/view/f1939865f5335a8102d220ba.html>
8. [百度文库 https://wenku.baidu.com/view/f1939865f5335a8102d220ba.html](https://wenku.baidu.com/view/f1939865f5335a8102d220ba.html)
9. [熊伟,柳小恒,陈崇德.浅谈建筑工程项目施工风险管理[J].中国水能及电气化.2015,05: 20-24](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFDLAST2015&filename=NCSD201505008&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1OMkRxMk1qVnA5UU54cTNkcis2NHc=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=Mjk5ODBGckNVUkxPZlkrWm1GQ3JnV3JyS0t5N1lhckc0SDlUTXFvOUZiSVI4ZVgxTHV4WVM3RGgxVDNxVHJXTTE)
10. [党建新.重庆云阳南滨路工程项目施工风险管理研究[J].中国知网.2012](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CMFD&dbname=CMFD2012&filename=1012398291.nh&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1OMkRxMk1qVnA5UU54cTNkcis2NHc=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=Mjc3NTdXTTFGckNVUkxPZlkrWm1GQ3JnVzczTVZGMjZITEN4RnRQRnJwRWJQSVI4ZVgxTHV4WVM3RGgxVDNxVHI=)
11. [任遵伟.海阳核电AP1000工程项目建设后期的风险管理研究[J].中国知网.2015](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CMFD&dbname=CMFD201602&filename=1016032404.nh&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1OMkRxMk1qVnA5UU54cTNkcis2NHc=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MTAxMDR1eFlTN0RoMVQzcVRyV00xRnJDVVJMT2ZZK1ptRkNyaFVyekpWRjI2R0xPN0hOWE1xNUViUElSOGVYMUw=)
12. [宋涛,亓霞,华冬冬.从不确定性看建设项目的治理逻辑[J].山东建筑大学学报.2009, 04:283-287](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFD2009&filename=SDJG200904003&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1OMkRxMk1qVnA5UU54cTNkcis2NHc=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MDg5ODdmWStabUZDcmhVcnJOTmluQmFiRzRIdGpNcTQ5Rlo0UjhlWDFMdXhZUzdEaDFUM3FUcldNMUZyQ1VSTE8=)
13. [商现英.风险管理应用于突发公共卫生事件中的价值研究[J].中外女性健康研究.2008,17:188-189](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFDLAST2018&filename=ZWVJ201817122&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1OMkRxMk1qVnA5UU54cTNkcis2NHc=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MDAyMjdmWStabUZDcmhVNzdNUHpyZFpMRzRIOW5OcUk1SFpvUjhlWDFMdXhZUzdEaDFUM3FUcldNMUZyQ1VSTE8=)
14. [王笑笑,柴程良.风险管理在突发公共卫生事件中的应用[J].预防医学.2016,09:899-902](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFDLAST2016&filename=ZYFX201609009&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1OMkRxMk1qVnA5UU54cTNkcis2NHc=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MTk4MDF6VE5kckc0SDlmTXBvOUZiWVI4ZVgxTHV4WVM3RGgxVDNxVHJXTTFGckNVUkxPZlkrWm1GQ3JoVTczSlA=)
15. [郭晓芹,高桂玲,春雅丽,吴毅凌.AHP在松江区上海世博会期间传染病风险评估中的应用[J].中国卫生统计.2012,05:664-666](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFD2012&filename=ZGWT201205013&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1OMkRxMk1qVnA5UU54cTNkcis2NHc=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MjA5NThSOGVYMUx1eFlTN0RoMVQzcVRyV00xRnJDVVJMT2ZZK1ptRkNyaFU3dkxQeXJjZXJHNEg5UE1xbzlFWjQ=)
16. [郏红雯.大型活动风险的规避与治理研究[J].山东警察学院学报.2018,03: 115-123](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFDLAST2018&filename=SHGX201803014&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1OMkRxMk1qVnA5UU54cTNkcis2NHc=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MDg5MDNMdXhZUzdEaDFUM3FUcldNMUZyQ1VSTE9mWStabUZDcmhVTC9KTmlYTWRyRzRIOW5Nckk5RVlJUjhlWDE=)
17. [王效杰.国家应急广播体系规划与建设[J].中国广播.2014,10:11-13](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFD2014&filename=ZGGB201410009&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1OMkRxMk1qVnA5UU54cTNkcis2NHc=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MzE1MzkxRnJDVVJMT2ZZK1ptRkNyaFViN0xQeXJNYkxHNEg5WE5yNDlGYllSOGVYMUx1eFlTN0RoMVQzcVRyV00=)
18. [本刊评论员.积极做好灾后重建宣传报道工作[J].新闻三味,2008.](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFD2008&filename=XWSM200806000&uid=WEEvREcwSlJHSldRa1FhdXNXaEd2QTlad1pIL0VDaFhqMjV2VVZ6SmpyTT0=$9A4hF_YAuvQ5obgVAqNKPCYcEjKensW4IQMovwHtwkF4VYPoHbKxJw!!&v=MDkxODhIdG5NcVk5RlpJUjhlWDFMdXhZUzdEaDFUM3FUcldNMUZyQ1VSTE9mWStabUZDcmdWN3JBUFRyWVk3RzQ=)
19. [汇法网https://www.lawxp.com/statute/s843639.html](https://www.lawxp.com/statute/s843639.html)
20. [国务院.汶川地震灾后恢复重建条例[Z].2008-06-04](http://www.gov.cn/zwgk/2008-06/09/content_1010710.htm)
21. [国务院.汶川地震灾后恢复重建总体规划[Z].2008-09-19](http://www.gov.cn/zwgk/2008-09/23/content_1103686.htm)
22. [张侃.国外开展灾后心理援助工作的一些做法[J].中国减灾,2012,(174):23-25.](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFD2012&filename=ZGJI201203011&uid=WEEvREcwSlJHSldRa1FhdXNXaEd2QTlad1pIL0VDaFhqMjV2VVZ6SmpyTT0=$9A4hF_YAuvQ5obgVAqNKPCYcEjKensW4IQMovwHtwkF4VYPoHbKxJw!!&v=MjQ2NDkrWm1GQ3JoVUw3QlB5ckJaN0c0SDlQTXJJOUVaWVI4ZVgxTHV4WVM3RGgxVDNxVHJXTTFGckNVUkxPZlk=)
23. [缪晓辉,沈慧,陈国良.汶川大地震灾后卫生重建的思考[J].第二军医大学学报,2008,29(7):717-719.](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFD2008&filename=DEJD200807004&uid=WEEvREcwSlJHSldRa1FhdXNXaEd2QTlad1pIL0VDaFhqMjV2VVZ6SmpyTT0=$9A4hF_YAuvQ5obgVAqNKPCYcEjKensW4IQMovwHtwkF4VYPoHbKxJw!!&v=MjQ4MThNMUZyQ1VSTE9mWStabUZDcmhVTHJCSVNqQmFyRzRIdG5NcUk5RllJUjhlWDFMdXhZUzdEaDFUM3FUclc=)
24. [石玉成.汶川地震甘肃灾区恢复重建的实践与启示[J].地震工程学报,2018,40(增刊):1-5.](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFDLAST2019&filename=ZBDZ2018S1001&uid=WEEvREcwSlJHSldRa1FhdXNXaEd2QTlad1pIL0VDaFhqMjV2VVZ6SmpyTT0=$9A4hF_YAuvQ5obgVAqNKPCYcEjKensW4IQMovwHtwkF4VYPoHbKxJw!!&v=MTYwNDg3RGgxVDNxVHJXTTFGckNVUkxPZlkrWm1GQ3JoVWJ6TFB5L1BkTEc0SDltdnJvOUZaWVI4ZVgxTHV4WVM=)
25. [王湛.突发公共事件应急管理过程及能力评价研究[D].武汉:武汉理工大学，2008.](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CDFD&dbname=CDFD0911&filename=2009084878.nh&uid=WEEvREcwSlJHSldRa1FhdXNXaEd2QTlad1pIL0VDaFhqMjV2VVZ6SmpyTT0=$9A4hF_YAuvQ5obgVAqNKPCYcEjKensW4IQMovwHtwkF4VYPoHbKxJw!!&v=MTM4MjdTN0RoMVQzcVRyV00xRnJDVVJMT2ZZK1ptRkNyaFZydk9WMTI3RjdPd0d0bkxwNUViUElSOGVYMUx1eFk=)
26. [国务院.国家突发环境事件应急预案[Z].2006-01-24](http://www.gov.cn/yjgl/2006-01/24/content_170449.htm)
27. <https://baike.baidu.com/item/应急预案/2955453#10>
28. [沈良秋.我国政府应对巨灾风险的应急处置现状问题分析[J].中国市场,2016,(33):237-238.](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFDLAST2016&filename=SCZG201633116&uid=WEEvREcwSlJHSldRa1FhdXNXaEd2QTlad1pIL0VDaFhqMjV2VVZ6SmpyTT0=$9A4hF_YAuvQ5obgVAqNKPCYcEjKensW4IQMovwHtwkF4VYPoHbKxJw!!&v=MjE5OTJUM3FUcldNMUZyQ1VSTE9mWStabUZDcmhWTDdNTmk3UmFiRzRIOWZQckk1RVlvUjhlWDFMdXhZUzdEaDE=)
29. [金菊良,魏一鸣,付强,丁晶.洪水灾害风险管理的理论框架探讨[J].水利水电技术, 2002, 33(9):40-42.](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFD2002&filename=SJWJ200209012&uid=WEEvREcwSlJHSldRa1FhdXNXaEd2QTlad1pIL0VDaFhqMjV2VVZ6SmpyTT0=$9A4hF_YAuvQ5obgVAqNKPCYcEjKensW4IQMovwHtwkF4VYPoHbKxJw!!&v=Mjg2Mjc0SHRQTXBvOUVab1I4ZVgxTHV4WVM3RGgxVDNxVHJXTTFGckNVUkxPZlkrWm1GQ3JoVkx2S05pZmNaTEc=)
30. [国务院.国家自然灾害救助应急预案[Z].2011-10-16](http://www.gov.cn/yjgl/2011-11/01/content_1983551.htm)
31. [国务院.国家突发公共事件医疗卫生救援应急预案[Z].2006-02-26](http://www.gov.cn/yjgl/2006-02/26/content_211628.htm)
32. [国务院.国家食品安全事故应急预案[Z].2011-10-05](http://www.gov.cn/yjgl/2011-10/14/content_1969572.htm)
33. [北京市人民政府.北京市突发公共事件总体应急预案[Z].2006-03-22](http://www.gov.cn/yjgl/2006-03/22/content_233395.htm)
34. David C.McClelland.Testing for Competency Rather Than Intelligence[J].Journal of American Psychologist.1973(01).14
35. [吴竞.基于胜任力模型的企业人力资源招聘体系建设探析[J].人才资源开发.2019,06:76-77](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFDTEMP&filename=XZRG201906036&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1QRXB0blZaMk4xNUxlQWRETFo3bis=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MTAyOTExVDNxVHJXTTFGckNVUkxPZlkrUnZGeTduVXIvS1BUZlphYkc0SDlqTXFZOUdZb1I4ZVgxTHV4WVM3RGg=)
36. [孙丽璐,何梦庭,龙婷.基于胜任力模型的高校应用型人才培养策略研究[J],.重庆理工大学学报(社会科学).2018,11](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/50.1205.t.20190415.1043.002.html?uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1QRXB0blZaMk4xNUxlQWRETFo3bis=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MDk5NDF3OU16bVJuNmo1N1QzZmxxV00wQ0xMN1I3cWVidVpyRkNubFZiM0pKRjQ9Smp6TWZiRzRIOWpNcTQ1SFpPc09Z)
37. Richard Boyatzis.Competent manager: a model for effective performance .Journal of Effective Performance[M].1982,34(12):22—26
38. [李明斐，卢小君.胜任力与胜任力模型构建方法研究[J].大连理工大学学报.社会科学版.2004 (1).76](http://www.wanfangdata.com.cn/details/detail.do?_type=perio&id=dllgdxxb-shkxb200401006)
39. [李玥.胜任力模型下的高校人力资源绩效管理体系构建[J].中外企业家.2018,27:68](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFDLAST2019&filename=ZWQY201827057&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1QRXB0blZaMk4xNUxlQWRETFo3bis=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MTkyMDNhZDdHNEg5bk9xSTlBWTRSOGVYMUx1eFlTN0RoMVQzcVRyV00xRnJDVVJMT2ZZK1J2Rnk3blZyL0tQenI=)
40. [秦磊.胜任力模型视角下人力资源绩效管理体系的构建[J].人力资源管理. 2013, 08:73.](http://kns.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFQ&dbname=CJFD2013&filename=ORLZ201308045&uid=WEEvREdxOWJmbC9oM1NjYkZCbDdrdW1QRXB0blZaMk4xNUxlQWRETFo3bis=$R1yZ0H6jyaa0en3RxVUd8df-oHi7XMMDo7mtKT6mSmEvTuk11l2gFA!!&v=MTAzNDZZUzdEaDFUM3FUcldNMUZyQ1VSTE9mWStSdkZ5N25WNy9JS2ovSGRMRzRIOUxNcDQ5QllZUjhlWDFMdXg=)

## 附录：

**工程技术人才胜任力要素调研问卷(一)**

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您拨冗参与本次调研。

城市风险主要分为自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件四类。良好的城市风险管理体系能够有效地预防风险、处置风险，为了更明确地划分职责来推进城市风险的管理，城市风险管理的内容可被划分为事前预防、事中处置、善后恢复。而在城市风险管理过程中，人才往往是推动风险识别与解决的中坚力量。

为能够更好地构建工程技术人才（即应用科学知识或利用技术发展的研究成果于工程建造过程改造客观世界的管理人才）在城市风险管理方面的胜任力模型，我们希望您能运用在专业领域的知识与经验为我们提供相关帮助。以下内容是我们初步提取出的胜任力要素。烦请您用数字1代表√在下表中勾选是或否，表明各胜任力要素是否必要。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **注重细节** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | **主动性** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | **聆听** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | **注重逻辑** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | **创新** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | **责任心** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | **人本精神** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | **沉着冷静** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | **理性** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | **敬业** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | **分析判断能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | **现场洞察能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | **归纳能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | **规划能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | **质量意识** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | **工程技术知识技能** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | **数据分析能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | **预测能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | **决策能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | **资源寻求能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | **关系构建能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | **全局掌控能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | **可持续发展意识** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | **灵活应变能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | **统观全局能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | **沟通能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | **创新能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | **有效表达能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 | **监控能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

谢谢您的协助！

**工程技术人才胜任力要素调查（二）**

由于工程技术人才会参与到城市安全风险管理的整个过程中，所以从城市安全风险的阶段出发，从风险识别、风险评估、应急规划、应急处理、恢复五阶段来划分工程技术人才的职责。

为能够更好地构建工程技术人才在城市风险管理方面的胜任力模型，以下内容是初步提取出的胜任力要素。

数字1——5表示胜任力要素重要性逐步增加，请在您所认为的数字打勾。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **注重细节** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | **主动性** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | **创新能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | **责任心** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | **人本精神** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | **沉着冷静** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | **理性** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | **敬业** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | **分析判断能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | **现场洞察能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | **规划能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | **质量意识** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | **工程技术知识技能** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | **数据分析能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | **预测能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | **决策能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | **资源寻求能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | **全局掌控能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | **可持续发展意识** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | **灵活应变能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | **沟通能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | **监控能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**公共卫生人才胜任力要素调研问卷(一)**

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您拨冗参与本次调研。

城市风险主要分为自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件四类。良好的城市风险管理体系能够有效地预防风险、处置风险，为了更明确地划分职责来推进城市风险的管理，城市风险管理的内容可被划分为事前预防、事中处置、善后恢复。而在城市风险管理过程中，人才往往是推动风险识别与解决的中坚力量。

为能够更好地构建公共卫生人才（即熟练掌握基础医学、临床医学、预防医学的基本知识，以及公共卫生事业管理理论、管理技能和管理方法，并将理论知识运用于日常卫生监管和解决突发公共卫生事件的高级管理人才）在城市风险管理方面的胜任力模型，我们希望您能运用在专业领域的知识与经验为我们提供相关帮助。以下内容是我们初步提取出的胜任力要素（要素相关说明见附录），烦请您用数字1代表√在下表中勾选是或否，表明各胜任力要素是否必要

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **慈悲** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 2 | **人本精神** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 3 | **社会责任感** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 4 | **同理心** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 5 | **正义感** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 6 | **诚信正直** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 7 | **自我控制** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 8 | **廉洁奉公** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 9 | **积极主动** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 10 | **严谨** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 11 | **自信** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 12 | **敬业** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 13 | **反思能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 14 | **分析判断能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 15 | **现场洞察能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 16 | **医学知识技能** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 17 | **学习能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 18 | **质量与秩序意识** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 19 | | **有效监测能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 20 | | **识别能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 21 | | **表达能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 22 | | **法制意识** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 23 | | **前瞻性** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 24 | | **规划能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 25 | | **系统思维能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 26 | | **感召力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 27 | | **领导力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 28 | | **协调能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 29 | | **分寸把控能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 30 | | **执行能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 31 | | **组织能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 32 | | **人际沟通能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 33 | | **激励能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 34 | | **服务意识** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |

谢谢您的协助！

**公共卫生人才胜任力要素调查（二）**

公共卫生人才在城市卫生安全风险的整个预防控制过程中发挥着重要的作用，所以可从城市风险管理阶段的角度出发，对在风险识别、风险评估、应急规划、应急处理、恢复五个阶段公共卫生人才的职责进行分析，总结其所需具备的能力。

为能够更好地构建公共卫生人才在城市风险管理方面的胜任力模型，以下内容是初步提取出的胜任力要素，数字1——5表示胜任力要素重要性逐步增加，烦请您在您所认为的数字打勾。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **同情心** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | **人本精神** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | **社会责任感** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | **同理心** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | **诚信正直** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | **自我控制** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | **廉洁奉公** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | **严谨** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | **敬业** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | **反思能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | **分析判断能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | **现场洞察能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | **医学知识技能** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | **学习能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | | **法制意识** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 16 | | **前瞻性** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 17 | | **协调能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 18 | | **执行能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 19 | | **组织能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 20 | | **人际沟通能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 21 | | **激励能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 22 | | **服务意识** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

舆情公关人才胜任力要素调研问卷(一)

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您拨冗参与本次调研。

城市风险主要分为自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件四类。良好的城市风险管理体系能够有效地预防风险、处置风险，为了更明确地划分职责来推进城市风险的管理，城市风险管理的内容可被划分为事前预防、事中处置、善后恢复。而在城市风险管理过程中，人才往往是推动风险识别与解决的中坚力量。

为能够更好地构建舆情公关人才（即通过与媒体建立良好关系，对舆情进行有效地实时监控并在此基础上分析、研究并引导舆情，使舆情的氛围有利于风险管理的管理人才）在城市风险管理方面的胜任力模型，我们希望您能运用在专业领域的知识与经验为我们提供相关帮助。以下内容是我们初步提取出的胜任力要素（要素相关说明见附录），烦请您用数字1代表√在下表中勾选是或否，表明各胜任力要素是否必要。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **敏锐** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | **影响力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | **主动性** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | **注重逻辑** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | **冷静** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | **积极乐观** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | **社交** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | **战略眼光** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | **真诚** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | **道德感** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | **客观中立** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | **好奇心** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | **敬业** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | **监控能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | **应变能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | **创新能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | **信息寻求能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | **洞察力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | **信息处理能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | **决策能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | **学习能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | **心理承受能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | **心理知识技能** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | **规划能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | **激励能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | **号召力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | **团队合作能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | **组织能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 | **关系构建能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30 | **组织能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | **语言表达能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | **运营能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 | **宣传能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 | **思想觉悟能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

谢谢您的协助！

**舆情公关人才胜任力要素调查（二）**

舆情公关人才贯穿于风险预防与解决的整个过程，为城市风险管理各阶段提供舆情分析、舆情引导等保障。依据舆情公关人才在各阶段的职责，可以分为决策层面、执行层面和人员层面三方面。

为能够更好地构建舆情公关人才在城市风险管理方面的胜任力模型，以下内容是初步提取出的胜任力要素，数字1——5表示胜任力要素必要性逐步增加，烦请您在您所认为的数字打勾。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **敏锐** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | **主动性** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | **注重逻辑** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | **冷静** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | **积极乐观** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | **社交能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | **战略眼光** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | **真诚** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | **道德感** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | **客观中立** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | **敬业** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | **应变能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | **洞察力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | **信息处理能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | **决策能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | **心理承受能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | **心理知识技能** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | **激励能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | **号召力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | **团队合作能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | **组织能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | **语言表达能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | **同理心** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

应急指挥人才胜任力要素调研问卷(一)

尊敬的女士/先生：

您好！

感谢您拨冗参与本次调研。

城市风险主要分为自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件四类。良好的城市风险管理体系能够有效地预防风险、处置风险，为了更明确地划分职责来推进城市风险的管理，城市风险管理的内容可被划分为事前预防、事中处置、善后恢复。而在城市风险管理过程中，人才往往是推动风险识别与解决的中坚力量。

为能够更好地构建应急指挥人才（即能够在突发事件发生时及时打破各种调度手段之间的通信屏障，实现各部门的统一调度、分级调度并快速协调调动各种资源指挥处理事件的人才）在城市风险管理方面的胜任力模型，我们希望您能运用在专业领域的知识与经验为我们提供相关帮助。以下内容是我们初步提取出的胜任力要素（要素相关说明见附录），烦请您用数字1代表√在下表中勾选是或否，表明各胜任力要素是否必要。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **抗压** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 2 | **沉着冷静** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 3 | **人本精神** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 4 | **同情心** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 5 | **果断** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 6 | **聆听** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 7 | **人际洞察力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 8 | **同理心** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 9 | **影响力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 10 | **开放包容** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 11 | **主动性** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 12 | **创新** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 13 | **注重细节** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 14 | **责任心** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 15 | **敬业** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 16 | **分析判断能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 17 | **资源寻求能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 18 | **规划能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 19 | | **慧眼识人能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 20 | | **有效表达能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 21 | | **决策能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 22 | | **全局掌控能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 23 | | **灵活应变能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 24 | | **创新能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 25 | | **监控能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 26 | | **沟通协调能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 27 | | **关系构建能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 28 | | **冲突管理能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 29 | | **资源有效配置能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 30 | | **谈判能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 31 | | **沟通能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 32 | | **激励能力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 33 | | **凝聚力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| 34 | | **影响力** | | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |

谢谢您的协助！

应急指挥人才胜任力要素调查（二）

应急指挥人才主要在风险变成事故时发挥作用，所以从事故处理角度出发，其职责可被划分为决策层面、执行层面、人员层面。

为能够更好地构建应急指挥人才在城市风险管理方面的胜任力模型，以下内容是初步提取出的胜任力要素，数字1——5表示胜任力要素重要性逐步增加，烦请您在您所认为的数字打勾。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | | **抗压** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | | **沉着冷静** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | | **人本精神** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | | **果断** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | | **同理心** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | | **影响力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | | **注重细节** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | | **责任心** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | | **敬业** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | | **分析判断能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | | **资源寻求能力** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | **决策能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 13 | **全局掌控能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 14 | **灵活应变能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 15 | **监控能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 16 | **沟通协调能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 17 | **关系构建能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 18 | **冲突管理能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 19 | **资源有效配置能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 20 | **谈判能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 21 | **激励能力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 22 | **凝聚力** | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |