

# 業務持續訓練計劃

---





**CITY of BOSTON**  
**Regional Catastrophic  
Preparedness Grant Program**

**波士頓市**

**區域性災難預備基金資助計劃**



**Kendall Bobula**  
規劃與預備總監



**Kristin Collins**  
項目專案總監



**Madison Hoadley**  
波士頓市緊急事務規劃師



**Alanna Bezas**  
普羅維登斯市 (Providence)  
緊急事務規劃師

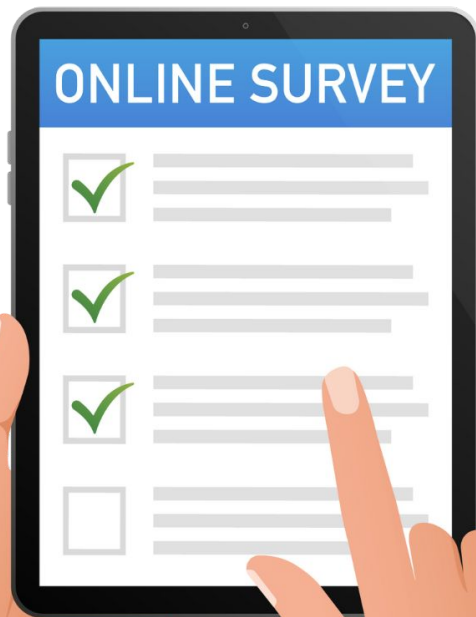
# 項目課程前 問卷調查

---

請掃描 QR 碼並填寫「項目課程前 的問卷調查」！

您的作答是匿名的，有助我們在課程開始前，瞭解您對潛在風險的看法與預備程度，從而改善課程內容。

感謝您的參與！



# 議程

業務繼續運作計劃簡介

5-10 分鐘

緊急行動計劃

10 分鐘

商業繼續運作計劃

50 分鐘

休息

5-10 分鐘

培訓練習

25 分鐘

重點回顧

5 分鐘



# 什麼是業務繼續運作計劃？

---

在發生事故中斷時，協助商戶與企業維持運作、並以減低最低影響，恢復正常運作的程序與資源。

## 可能出現的中斷 情況及例子

### 無法進入場地

(例如: 洪泛濫或火災造成建物受損)

人力不足導致無法提供服務 (例如: 疫情、公共交通服務及運輸受阻)

設備或系統故障造成停頓 (例如: IT資訊科技問題、停電等)

# 為何業務繼續運作計劃很重要？

---

災害發生後

**43%**

商戶及企業  
無法恢復營業

**51%**

商戶及企業  
在 2 年內 結束營業

**75%**

商戶及企業  
在 3 年內會倒閉

# 為什麼有業務營運持續計劃是非常重要的？



Image: Robin Lubbock, WBUR

降低潛在風險

維持／提升營運

維護商戶及企業聲譽及口碑

留住客戶

員工安全與健康福祉

穩定財務

供應鏈管理

避免法律風險與訴訟



## 商業繼續運作計劃簡介

哪些災害及風險可能對您的商戶及企業造成影響？

### 緊急行動

為保護人命與財產，需立即採取哪些行動？

### 商業繼續運作

可以採取哪些行動來確保業務能夠持續運作？

### 商業運作復原

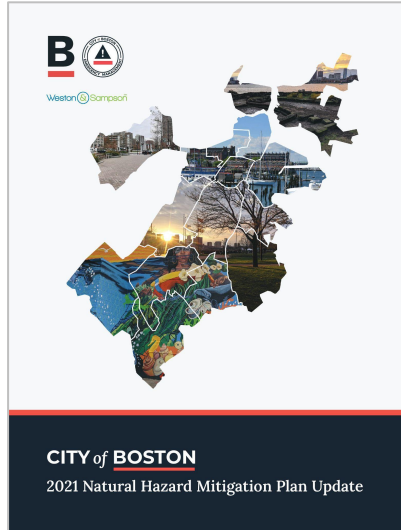
如何儘快恢復正常運作？

# 潛在風險及災害認知

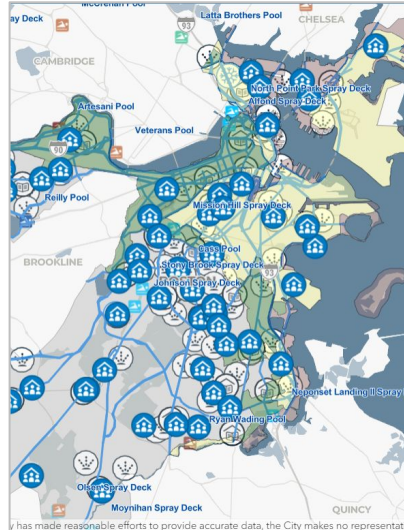


# 認識潛在風險的資源

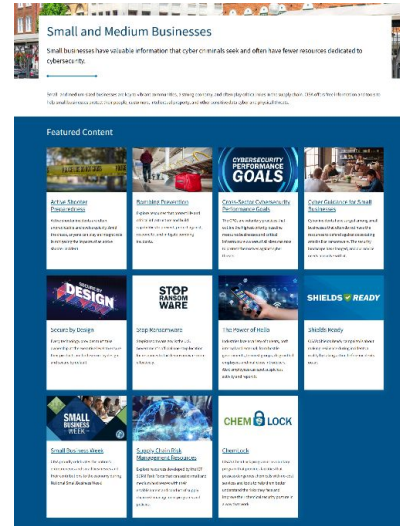
## 天然災害及風險應對 及緩解計劃



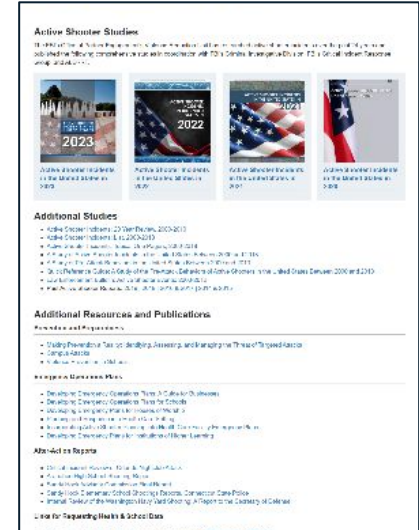
## 互動地圖



## CISA: 網路攻擊



## FBI: 威脅事件



[Boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency)

[cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses](https://cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses)

[fbi.gov/how-we-can-help-you/active-shooter-safety-resources](https://fbi.gov/how-we-can-help-you/active-shooter-safety-resources)

## 1

### 緊急行動計劃及應變措施

保護生命與財產

溝通及通訊程序

疏散及撤離計劃

就地避難 (Shelter-in-Place) 計劃

財產及器材設備的 安全保護安指引

緊急應變指南

## 2

### 業務繼續營運計劃

維持營運並恢復正常運作

計劃清單列表

基本主要業務運作  
(持續營運與恢復運作的策略)

溝通及通訊程序

維修計劃指引

附錄/額外相關資訊指引

## 3

### 培訓與練習

培訓員工並測試計劃的成效

培訓

模擬練習

練習指引

影片及資源



# 緊急行動計劃及措施

為保護人命與財產，有什麼需要立即採取的行動及措施？

**1.1** 溝通及通訊程序

---

**1.2** 疏散及撤離計劃

---

**1.3** 就地避難(Shelter-in-Place)計劃

---

**1.4** 財產及器材設備的安全保護安指引

---

**1.5** 緊急應變指南

## 事故監測與報告



**報告緊急事故：**請撥 9-1-1, 並參閱 **附錄 F** 有關商業繼續營運計劃的樣本及更多資源。



**通知員工：**主動告知事件並提供安全與保護財產的指引。



**非一般緊急事件：**遇到例如網絡攻擊或資訊科技中斷等事故時, 請通知相關人員或服務合作夥伴。

## 警報與通知系統

	系統	位置／控制面板或進入點
警報與通知系統	火警警報	所有設施內警報位置的地圖／說明
	公共廣播系統	進入及使用對講機、廣播喇叭等的指引
	其他	所有設施內其他警報(例如一氧化碳)的地圖／說明
通知系統	電子警報	緊急情況下使用的電子通知系統列表 (如短訊、電郵、應用程式通知、大規模通知軟件)
	電話聯絡通知	存取並依照 特定的電話聯絡通知系統指引, 以確保正確的通知程序
	對講機	雙向對講機位置的地圖／說明
	其他	其他緊急通知系統的地圖／說明

## 警報與消息通知

若在緊急又安全的情況下，請使用以下樣本作為指引，向整個工現場告訴相關情況。

各位員工與顧客請注意，這是一則緊急公告。

注意！【插入地點】報告【插入緊急事件插入地點】。為確保安全，請立即【插入適當行動：疏散、就地避難等】。

【附加指示】。

緊急應變人員正在趕來。請遵從員工指示，前往【指定安全區域】。保持冷靜，並在需要時協助他人。

## 疏散及撤離



**協助行動不便者：**安排人員專責協助行動不便的員工或顧客，並指定疏散協助區域。



**清楚標記出口：**確保所有緊急出口都有明顯標記，並且清晰可見。



**制定緊急逃生路線：**把地圖加進計劃裡。



**設置集合地點：**設置指定一個明確且安全的集合點於建築物外。



**指派應變負責人：**指定專人負責點算所有員工同訪客。

## 就地避難



**指定避難區域：**在建築物內設立一個安全的避難地點，最好沒有窗戶，並且有可上鎖的門。



**為避難區域儲備：**確保避難區內備有必要的緊急物資。



**熟悉建築系統：**認識暖通空調(HVAC)、通風設備、風扇等位置，以便在必要時能迅速關閉。



**分配任務：**在就地避難過程中，為員工分配具體工作。



**準備緊急聯絡清單：**確保員工在需要時能夠取得緊急聯絡名單。



**保持設備充電：**為對講機與電話充電，並將充電器存放在指定的避難區域。

## 保護財產與設備



**安全第一：**只有在確認安全的情況下，才進行財產保護。



**識別需保護的項目：**記錄哪些財產、設備或文件需要加以保護。



**確認物品位置：**記錄這些物品的位置。



**提供指示：**列出如何保護每一項物品的詳細步驟。



**估算時間：**記錄保護每一項物品所需的大約時間。



## 請參考《緊急應變指南》處理特別危險及危機的情況。

- 火災
- 醫療緊急應變計劃
- 炸彈威脅(恐嚇)
- 可疑化學物品/物質
- 血液傳播病原體
- 電力中斷
- 汽油/化學品外洩
- 煤氣(天然氣)/石油氣外洩
- 水管爆裂
- 嚴重惡劣天氣
- 水災
- 洪災搶救/善後工作
- 產品污染
- 冰箱故障/食物安全
- 水質污染/須煮沸飲用通知
- 搶劫
- 社會動盪(民眾騷亂)
- 網絡襲擊

商業名字 (Business Name)

緊急行動計劃

## 2. 緊急應變指南

### 火警

如有人報告火警，請立即拉下火警警鐘（如有設置且尚未啟動），提醒所有人疏散。然後撥打 **911** 通知消防部門。請提供以下資訊：

- 公司名稱及街道地址
- 火警性質（例如：電氣火警、油脂、紙張、化學品）
- 火警位置（建築物/大樓與樓層）
- 火警警報類型（例如：偵測器、警報器、灑水系統）
- 火警警報位置（例如：建築物/大樓和樓層）
- 火警報告人姓名
- 回電電話號碼
- 疏散小組——負責指揮員工和訪客的疏散。

### 操作程序

1. **疏散及撤離：**沿著撤離路線將大樓內的人員撤離到戶外的主要集合區。
2. **引導：**引導大樓人員使用樓梯並朝遠離火源的出口撤離。
3. **禁止：**禁止使用電梯。
4. **清點所有人員：**在集合區清點所有員工與訪客人數。
5. **會合消防部門：**消防部門報告是否所有人員均已清點，是否有人受傷，並更新緊急狀況及已採取的行動。如有需要，提供大樓平面圖、輪匙及其他協助。

### 滅火器的位置

位置

## 緊急應變指南 - 例子: 火災

商業名字 (Business Name)

緊急行動計劃

### 2. 緊急應變指南

#### 火警

如有人報告火警，請立即拉下火警警鐘（如有設置且尚非撤打 911 通知消防部門。請提供以下資訊：

- 公司名稱及街道地址
- 火警性質（例如：電氣火警、油脂、紙張、化學品）
- 火警位置（建築物/大樓與樓層）
- 火警警報類型（例如：偵測器、警報器、灑水系統）
- 火警警報位置（例如：建築物/大樓和樓層）
- 火警報告人姓名
- 回電電話號碼
- 疏散小組——負責指揮員工和訪客的疏散。

#### 操作程序

1. **疏散及撤離：**沿著撤離路線將大樓內的人員撤離到戶外。
2. **引爆：**引導大樓人員使用樓梯並朝遠離火源的出口撤離。
3. **禁止：**禁止使用電梯。
4. **清點所有人員：**在集合區清點所有員工與訪客人數。
5. **會合消防部門：**向消防部門報告是否所有人員均已清點，及已採取的行動。如有需要，提供大樓平面圖、撤離路

#### 滅火器的位置

位置

商業名字 (Business Name)

緊急行動計劃

#### 消防系統

請記錄消防系統的類型、位置、保護區域或危險點，以及使用指示。如有不確定，請聯繫業主或大樓管理人。

系統類型	位置	出入口(操作入口)/說明
灑水系統	控制閥(閘門控制器)	
	控制閥(閘門控制器)	
	控制閥(閘門控制器)	
消防泵		
特殊滅火系統		

(請插入消防設備與系統平面圖)

- **標記滅火器位置：**列出整棟建築物內所有滅火器的位置。
- **記錄消防系統：**標明並記錄灑水器、消防泵以及特殊滅火系統的詳細資料。
- **提供圖示指南：**在計劃中加入地圖，清楚標明所有消防設備和系統的分佈。

# 業務繼續運作計劃

可以採取哪些行動來維持業務運作並恢復正常營運？

## 2.1 規劃清單

---

## 2.2 簡介：目的、範圍、政策、授權分配工作

---

## 2.3 基本重要業務繼續營運與復原策略

- A. 基本重要繼續業務營運
  - B. 持續運作策略
  - C. 復原運作策略
- 

## 2.4 溝通及通訊聯絡程序

---

## 2.5 維修計劃

---

## 2.6 附錄 (補充資料)

在發生服務中斷之前，先準備好關鍵文件與重要資訊。



Image: Christin Hume, Unsplash

- ☐ 人力資源／人事部門
- ☐ 設施
- ☐ 業務運作
- ☐ 市場營銷(推廣)／銷售
- ☐ 公共關係
- ☐ 供應商／承辦商
- ☐ 儀器設備
- ☐ IT 資訊科技(信息技術)
- ☐ 財務
- ☐ 保險
- ☐ 法律事務
- ☐ 遵循規法

### 目的與範圍

說明計劃包括的內容及其重要性：

- 如何為緊急事件或服務中斷做好準備
- 如何在服務中斷後持續營運
- 如何恢復至正常運作

### 政策

使計劃決策與以下內容保持一致：

- 公司政策
- 行業法規
- 法律要求

### 授權分配工作

誰有權作出決策並執行計劃  
確定在發生中斷時，誰有權作出決策並執行計劃。

提供產品或服務所需運作或營運流程。  
若服務中斷時間過長，可能導致業務損失甚至倒閉。

### 業務運作

- 營運
- 生產
- 服務提供

### 供應鏈／物流運輸

- 供應存貨
- 分銷配送
- 供應商/承辦管理

### 法律／遵循法規

- 合約管理
- 遵守法規
- 報告

### 人力資源管理

- 員工排班
- 員工紀錄管理
- 人力資源資訊系統管理

### 資訊科技

- 數據管理
- 資訊科技
- 網路安全

### 財務

- 財務規劃與報告
- 薪酬發放
- 收款與付款

### 推廣(行銷)／銷售

- 銷售點(收銀)交易
- 公共關係
- 通信系統維修保養
- 社群媒體與網站管理

### 設施

- 暖通空調／照明／公用設施  
日常運作與維護
- 安全與保全

### 行政與策略管理

- 財務與營運決策
- 風險管理
- 利益相關者關係



## 仲要基本業務運作示例：麵包店：

- 設施與營運
  - 揉和麵糰
  - 烘焙產品
  - 產品送貨
  - 產品儲存與冷藏
- 供應鏈與存貨
  - 供應鏈(進貨)與存貨
  - 訂購供應品(例如：原料、包裝等)
- 銷售與顧客交易
  - 店內購買(收銀)點
  - 線上購買/訂單
- 人員管理
  - 員工排班
  - 薪資發放



**活動：**請列出清單，對於突發情況發生後，  
在您生意裡，那些一定要保持運作或立即恢復的基本重要工作。

**A**

您的生意有哪些核心**產品與服務**  
，帶來收益或服務顧客？

**B**

哪些**運作流程**對您的營運至為重  
要，並有助於提供產品或服務？

<b>基本重要業務營運：</b> [在此填寫重要業務功能名稱] 內容 / 使用說明	
<b>優先復原次序</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重大關鍵(最優先)</li> <li>● 重要優先</li> <li>● 中等重要優先</li> <li>● 低等重要優先</li> </ul>	<b>恢復時間目標</b> [決定中斷發生後,可允許恢復此功能的最長時間。]
<b>由誰負責執行此功能？</b> 經理/主管： 額外員工： 供應商/服務提供商：	<b>誰可以作為後備支援？</b> 經理/主管： 額外員工： 供應商/服務提供商：
<b>如何完成這項工作的簡要說明</b> [請提供一步一步的操作方法]	
<b>必須的培訓</b> [在此填寫內容。]	<b>完成此功能所需資源：</b> 設備： 記錄/報告： 物資用品： 公用設施(水電/能源)： 場地：
<b>互相倚賴的關係</b> [請列明其他提供資源或投入的機構 / 部門]	<b>誰會用到這項工作的成果？</b> [列出所有相關的人士或團體]
<b>主要地址</b> [在此填寫這項工作的主要地點。]	<b>替代/後備地點</b> [在此填寫這項工作的主要地點]
<b>責任/義務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 沒有</li> <li>● 法律性</li> <li>● 契約性</li> <li>● 監管法規性</li> <li>● 金融財務性</li> </ul>	<b>因功能中斷造成的金錢損失(或被罰的金額)</b> [在此填上大約金額]

## 基本業務運作:[業務名稱]

**回復優先次序：**此運作的重要程度為何？請考慮在某些時期中斷會帶來更大影響(例如:季節、月底時／季度等)。

- ☐ 極重要
- ☐ 高度重要
- ☐ 普通重要
- ☐ 輕微重要

**復原時間目標：**此業務運作功能在造成營運或財務影響前，最多能中斷多久？

- ☐ < 1 小時
- ☐ 1 - 8 小時
- ☐ 8 - 24 小時
- ☐ 24 - 72 小時
- ☐ 72+ 小時

**活動：**請為您的基本重要業務 營運排定優先次序。  
特別關注那些即使短暫營運中斷之後，會對業務造成重大影響的關鍵的工作。

**復原營運的優先順序：**此業務營運功能的重要程度為何？請考慮在某些時期中斷會帶來更大影響(例如：季節、月底時期／季度等)。

- ☐ 極為重要
- ☒ 高度重要
- ☒ 普通重要
- ☐ 輕微重要

**復原營運時間目標：**此業務運作功能最多可中斷多久，才會對營運和／或財務造成影響？

- ☐ < 1 小時
- ☐ 1 - 8 小時
- ☒ 8 - 24 小時
- ☒ 24 - 72 小時
- ☐ 72+ 小時

<b>基本重要業務營運：</b> [在此填寫重要業務功能名稱] 內容 / 使用說明	
<b>優先復原次序</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重大關鍵(最優先)</li> <li>● 重要優先</li> <li>● 中等重要優先</li> <li>● 低等重要優先</li> </ul>	<b>恢復時間目標</b> [決定中斷發生後, 可允許恢復此功能的最長時間。]
<b>由誰負責執行此功能？</b> 經理/主管： 額外員工： 供應商/服務提供商：	<b>誰可以作為後備支援？</b> 經理/主管： 額外員工： 供應商/服務提供商：
<b>如何完成這項工作的簡要說明</b> [請提供一步一步的操作方法]	
<b>必須的培訓</b> [在此填寫內容。]	<b>完成此功能所需資源：</b> 設備： 記錄/報告： 物資用品： 公用設施(水電/能源)： 場地：
<b>互相倚賴的關係</b> [請列明其他提供資源或投入的機構 / 部門]	<b>誰會用到這項工作的成果？</b> [列出所有相關的人士或團體]
<b>主要地址</b> [在此填寫這項工作的主要地點。]	<b>替代/後備地點</b> [在此填寫這項工作的主要地點]
<b>責任/義務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 沒有</li> <li>● 法律性</li> <li>● 契約性</li> <li>● 監管法規性</li> <li>● 金融財務性</li> </ul>	<b>因功能中斷造成的金錢損失(或被罰的金額)</b> [在此填上大約金額]

**請為每一項重要營運功能, 提供詳細資料。**

**誰負責執行此職能工作？**

請列出經理、主管、員工、供應商與廠商。

**誰可以作為替代／後備工作人選？**

請為左側所列的每個職位, 列出一位替代人選。

**簡要說明如何執行此職能工作。**

給替代/後備員工提供指引工作說明。

**所需培訓：**

執照、證照、安全訓練等。

**完成這項工作需要什麼？**

寫下所需的設備、文件、報告、用品、水電設施和空間等。

<b>基本重要業務營運：</b> [在此填寫重要業務功能名稱] 內容 / 使用說明	
<b>優先復原次序</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重大關鍵(最優先)</li> <li>● 重要優先</li> <li>● 中等重要優先</li> <li>● 低等重要優先</li> </ul>	<b>恢復時間目標</b> [決定中斷發生後,可允許恢復此功能的最長時間。]
<b>由誰負責執行此功能？</b> 經理/主管： 額外員工： 供應商/服務提供商：	<b>誰可以作為後備支援？</b> 經理/主管： 額外員工： 供應商/服務提供商：
<b>如何完成這項工作的簡要說明</b> [請提供一步一步的操作方法]	
<b>必須的培訓</b> [在此填寫內容。]	<b>完成此功能所需資源：</b> 設備： 記錄/報告： 物資用品： 公用設施(水電/能源)： 場地：
<b>互相倚賴的關係</b> [請列明其他提供資源或投入的機構 / 部門]	<b>誰會用到這項工作的成果？</b> [列出所有相關的人士或團體]
<b>主要地址</b> [在此填寫這項工作的主要地點。]	<b>替代/後備地點</b> [在此填寫這項工作的主要地點]
<b>責任/義務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 沒有</li> <li>● 法律性</li> <li>● 契約性</li> <li>● 監管法規性</li> <li>● 金融財務性</li> </ul>	<b>因功能中斷造成的金錢損失(或被罰的金額)</b> [在此填上大約金額]



## 投入(輸入)/相互依賴性：

還有哪些內部的運作功能或外部實體為此運作部份提供資源或輸入？投入與產出

## 誰會用到這個運作功能的結果？

您的業務中是否有其他功能依賴此功能的(輸出)結果？

是否有外部單位依賴此運作功能？

<b>基本重要業務營運：</b> [在此填寫重要業務功能名稱] 內容 / 使用說明	
<b>優先復原次序</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重大關鍵(最優先)</li> <li>● 重要優先</li> <li>● 中等重要優先</li> <li>● 低等重要優先</li> </ul>	<b>恢復時間目標</b> [決定中斷發生後,可允許恢復此功能的最長時間。]
<b>由誰負責執行此功能?</b> 經理/主管: 額外員工: 供應商/服務提供商:	<b>誰可以作為後備支援?</b> 經理/主管: 額外員工: 供應商/服務提供商:
<b>如何完成這項工作的簡要說明</b> [請提供一步一步的操作方法]	
<b>必須的培訓</b> [在此填寫內容。]	<b>完成此功能所需資源:</b> 設備: 記錄/報告: 物資用品: 公用設施(水電/能源): 場地:
<b>互相倚賴的關係</b> [請列明其他提供資源或投入的機構 / 部門]	<b>誰會用到這項工作的成果?</b> [列出所有相關的人士或團體]
<b>主要地址</b> [在此填寫這項工作的主要地點。]	<b>替代/後備地點</b> [在此填寫這項工作的主要地點]
<b>責任/義務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 沒有</li> <li>● 法律性</li> <li>● 契約性</li> <li>● 監管法規性</li> <li>● 金融財務性</li> </ul>	<b>因功能中斷造成的金錢損失(或被罰的金額)</b> [在此填上大約金額]

### 主要地點:

此功能的主要位置。請寫下這項工作平常在哪裡進行。

### 後備使用地點:

請寫下如果不能在主要地點進行時,要在哪裡做這項工作。

挑選這個地方時,要想一想需要什麼設備或資源來完成工作。

<b>基本重要業務營運：</b> [在此填寫重要業務功能名稱] 內容 / 使用說明	
<b>優先復原次序</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重大關鍵(最優先)</li> <li>● 重要優先</li> <li>● 中等重要優先</li> <li>● 低等重要優先</li> </ul>	<b>恢復時間目標</b> [決定中斷發生後, 可允許恢復此功能的最長時間。]
<b>由誰負責執行此功能？</b> 經理/主管： 額外員工： 供應商/服務提供商：	<b>誰可以作為後備支援？</b> 經理/主管： 額外員工： 供應商/服務提供商：
<b>如何完成這項工作的簡要說明</b> [請提供一步一步的操作方法]	
<b>必須的培訓</b> [在此填寫內容。]	<b>完成此功能所需資源：</b> 設備： 記錄/報告： 物資用品： 公用設施(水電/能源)： 場地：
<b>互相倚賴的關係</b> [請列明其他提供資源或投入的機構 / 部門]	<b>誰會用到這項工作的成果？</b> [列出所有相關的人士或團體]
<b>主要地址</b> [在此填寫這項工作的主要地點。]	<b>替代/後備地點</b> [在此填寫這項工作的主要地點]
<b>責任/義務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 沒有</li> <li>● 法律性</li> <li>● 契約性</li> <li>● 監管法規性</li> <li>● 金融財務性</li> </ul>	<b>因功能中斷造成的金錢損失(或被罰的金額)</b> [在此填上大約金額]

### 義務：

- ☐ 沒有任何
- ☐ 合法的
- ☐ 合約的
- ☐ 監管的
- ☐ 財務的

### 因無法正常運作而損失金錢(或罰款)：

預計損失:\$\_\_\_\_\_

- 銷售和收入損失
- 因銷售或收入延遲導致的資金短缺
- 費用增加(例如加班費、外包費、趕工額外費等)
- 監管罰款
- 合約罰款或損失合約獎金
- 客戶不滿意或流失
- 拖延業務計劃或重要策略的實施



## 持續性：維持關鍵營運、盡量縮短停工時間，並盡量減輕運作中斷對重要基本業務營運的影響

對於最重要或優先關注的工作，請制定方法，確保在遇到營運中斷時仍能維持，並考慮以下幾點：

- 復原營運時間目標：需要多久內才可以恢復
- 執行人員，以及誰可以做替代 / 備援人員
- 需要什麼訓練
- 需要的器材、物資、場地、基本設施
- 相關依賴（前置資源與成果輸出）
- 主要地點和可替代地點
- 必須履行的責任
- 可能造成的損失

### 中斷例子

限制進入設施/場地 (例如：建築物受損)

拒絕提供服務 因為人手不足 (例如：疫情造成)

服務中斷 由於設備或系統故障 (例如：IT 問題)

## 連續性策略例子：麵包店

基本運作功能	可能的營運中斷	持續性策略
薪資發放及管理	<b>設施進入受阻</b> (例如:因洪水造成區域封閉,數日內無法進入街道/建築物)	<ul style="list-style-type: none"> <li>在另一個地點發薪</li> <li><u>規劃注意事項:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保替代地點具備必要的設備、程式系統、文具用品、空間(水電)公用設施等。</li> <li>確要保證主要和替補的發薪人員都能到那個地方工作。</li> </ul> </li> </ul>
	<b>因人力縮減導致的服務中斷</b> (例如:疫情、大規模傳染病爆發)	<ul style="list-style-type: none"> <li>由備援人員處理薪資發放</li> <li><u>規劃注意事項:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>找好替補人員(寫清楚職位)</li> <li>準備一份發薪的操作說明文件</li> <li>準備一份發薪的操作說明文件</li> </ul> </li> </ul>
	<b>因設備或系統故障導致的服務中斷</b> (例如:無法存取線上薪資系統)	<ul style="list-style-type: none"> <li>以人工方式或電話聯繫薪資公司</li> <li><u>規劃注意事項:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>一份包含員工薪水資料的Excel表</li> <li>薪資公司的電話與聯絡方式</li> <li>確保敏感資料的安全,包括紙本文件保存及資訊傳輸安全性</li> </ul> </li> </ul>

**活動：**想一想，如果遇到不同類型的營運中斷，要用什麼方法保持公司繼續運作。  
記得把之前討論過的細節都考慮進去。

保持運作的策略	
無法進入設施/場所：	[列出在企業因設備或系統故障而無法提供服務時維持營運的步驟]
因人員不足而造成之服務中斷：	[列出在企業因設備或系統故障而無法提供服務後，將功能恢復至正常營運狀態的步驟]
因設備或系統故障而造成之服務停止：	請概述當企業因設備或系統失效而服務中斷時，維持營運所需之步驟]

**運作的復原：**透過有序銜接，使營運能以持續策略順利回復至正常狀態。

### 例子 1

- **持續性策略：**  
搬到另一個暫時地點
- **恢復策略：**紀錄您將如何搬回主要地點，並加強其韌性

### 例子2

- **持續性策略：**  
使用替代供應商或供應商
- **復原策略：**  
確定更可靠或更多樣化的供應商/廠商

### 例子 3

- **持續性策略：**  
由其他員工暫時負責這項工作
- **恢復策略：**  
把工作交回主要員工負責，並再訓練一些員工，讓團隊更有備援能力

恢復營運策略例子：麵包店

基本重要運作	可能的營運中斷	繼續性策略	復原策略範例
薪資發放 及管理	設施進入受阻 (例如:因洪水造成區域封閉, 數日內無法進入街道／建築物)	<ul style="list-style-type: none"> <li>在主要地點恢復正常運作之前, 在其他地點發放工資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>注意緊急警報, 並查看 OEM/BPD 的社群平台更新, 了解何時能回到該區或大樓</li> <li>拍照或記錄財產損壞情況</li> <li>向保險公司申請理賠</li> <li>把積水抽出建築物</li> <li>清理雜物和垃圾</li> <li>把大樓清潔並消毒</li> </ul>
	因人力縮減導致的服務中斷 (例如:疫情、大規模傳染病爆發)	<ul style="list-style-type: none"> <li>替補/備用人員負責薪資發放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>把主要負責發薪的人員的工作流程記錄下來</li> <li>排定會議, 向主要薪資人員進行業務簡報／工作說明</li> </ul>
	因設備或系統故障導致的服務中斷 (例如:無法存取線上薪資系統)	<ul style="list-style-type: none"> <li>手動處理/致電工資公司</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>和薪資公司配合, 確保手寫或紙本資料都有輸入薪資系統</li> </ul>

**活動：**請為每一種可能的營運中斷情況 設計一個復原方法，  
並記得把之前考慮及討論過的細節都列出及包括在內。

恢復策略	
不能進入場所/場所：	[請概述在企業因設備或系統失效而服務中斷後，恢復功能至正常營運狀態之步驟]
因人員不足而造成之服務中斷：	[寫下公司在人手不足而服務停擺後，如何把功能恢復到正常營運狀態的步驟]
因設備或系統故障而造成之服務停止：	[寫下公司在因設備或系統壞掉而服務停擺後，怎樣把功能恢復到正常營運狀態的步驟]

## 遇到危機時溝通及聯絡通訊的範本 (格式)

**主題：**關於〔業務中斷 / 緊急狀況〕的重要訊息

親愛的〔員工 / 客戶 / 供應商 / 監管單位〕，

我們想通知您，目前有一項中斷事件正在影響本公司的營運。我們正遭遇〔描述中斷或緊急狀況〕。

**我們正在採取的措施：**

- 〔列出處理問題的具體步驟〕
- 〔如可能，提供大概的解決時間〕
- 〔說明任何臨時替代方案或服務〕

**我們需要您配合的事項：**

：為了幫助我們更有效地管理此狀況，請：

- 〔請明確列出收件人需配合的行動，例如改用其他聯絡方式，或理解處理延遲〕。
- 〔提醒他們任何關鍵時限或需要立即注意的最新更新〕。

**有任何疑問或擔憂嗎？**

如有任何問題，請聯絡〔相關聯絡方式〕。我們感謝您在此期間的理解與支持，並將持續於必要時提供更新。

敬上，

〔您的姓名〕

〔您的職位〕

〔公司名稱〕

〔聯絡方式〕

- 向適當的受眾（員工、供應商、供貨商、客戶、監管機構、媒體等）**傳達情況及其影響**
- 包括以下資訊：
  - 發生了什麼事
  - 你在做什麼
  - 你向他們要求什麼
  - 如有疑問如何聯絡您
- 請根據不同受眾需要，製化**遇到危機時溝通及通訊的範本 (格式)**

通訊及溝通系統

通訊溝通需求	主要系統/工具	備用系統/工具	備註/說明
內部通訊	[ [插入系統 / 工具。] (例如：Slack、Teams、群組簡訊、電子郵件、大量通知系統、網站內容管理系統 (CMS)、支援熱線)。 ]	[1插入系統 / 工具。]	[ 列出有關此通訊系統的任何其他備註或說明。 ]
外部通訊 (客戶/廠商/供應商/監管單位)	客戶通訊		
	廠商通訊		
	供應商通訊		
	監管單位通訊		

- 確定**如何**與每個受眾進行溝通(電子郵件、電話、簡訊、大眾通知系統、網站、訊息和協作平台、社交媒體等)
- 找出主要的**通訊方式**，並準備一個**備用方或系統**





## 保持 計劃更新

並告知員工計劃變更

### 計劃維護

計劃會在【檢視頻率】或於計劃演習及練習、業務中斷，或業務發生重大變更後進行審查。計劃會視需要進行更新，以反映當前的風險、策略、資源及職責。計劃的變更將由【授權人員】批准，並分發給【收件人】。對計劃所做的修改將記錄於下方。

日期	變更說明	授權人們

- 決定應多長時間檢討計劃的頻率，例如
  - 在一次模擬練習計劃後
  - 營運中斷後
  - 業務發生重大變化後
- 計劃應持續更新，以確保能反映最新的風險認知、策略、資源與責任。
- 決定誰有權更改計劃
- 誰要檢討並審查以及更新最新資料

## 不要忘記附錄！

### 附錄 A – 員工識別

包含重要員工的詳細基本資料：聯絡及通訊方式、主要工作職責、認證及證照，以及緊急聯絡人。

---

### 附錄 B – 主要供應商和供應商識別

列出主要和備用供應商 / 合作供應商、他們的聯絡資訊以及他們支援的重要基本業務運作功能。

---

### 附錄 C – 設備識別

文件紀錄重要設備的詳細資訊：序號 (serial numbers)、存放位置、價值，以及是否有備用。

---

### 附錄 D – IT 資訊科技設備與流程

包括電腦與 IT 設備、資料保護方法、備份可用性、維護計劃和復原運作目標。

---

### 附錄 E – 財務和保險資訊

提供財務聯絡人和保險單清單，包括承保範圍詳情和保單限額。

---

### 附錄 F – 復原資源

列出了恢復營運相關資源：有關營運及商業改善及支援組織資訊和本地支援復原的本地組織。



# 休息

訓練與練習

25 minutes

主要重點學習

5 minutes

# 訓練與練習

這些計劃是否有效？哪些地方需要改進？

## 3.1 訓練

---

## 3.2 測試計劃：模擬練習

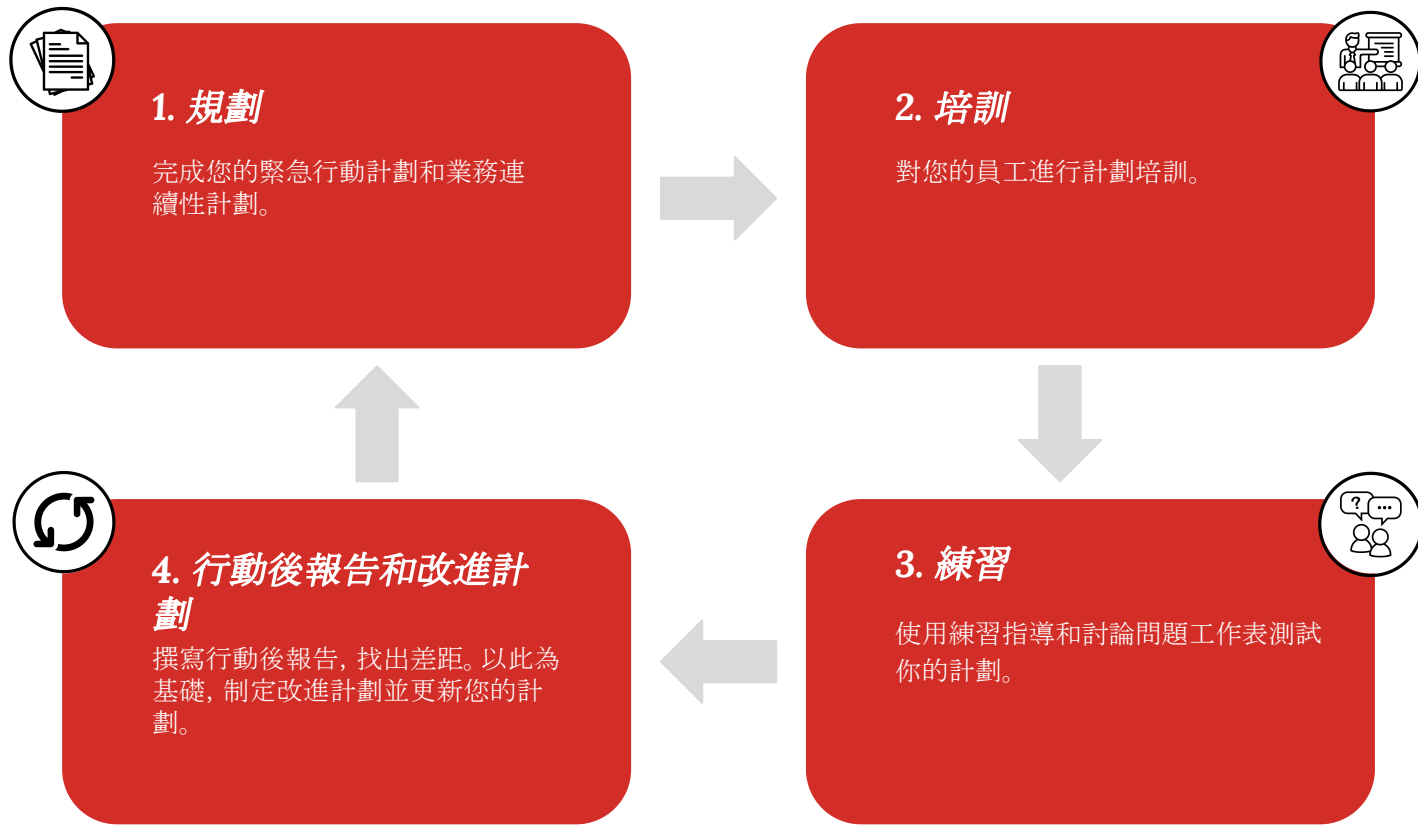
---

## 3.3 更多練習的指導

---

## 3.4 訓練視頻和更多資源

## 訓練並執行你的計劃 - 過程



## 3.1 練習



### 培訓您的員工

#### 計劃的訓練及演習

本計劃之訓練由〔負責人〕執行，以確保所有計劃中列有職責之員工能夠充分準備並理解其角色。訓練進行時機包括：

1. 當計劃內容發生變更時；
2. 當員工的計劃責任有所調整時；
3. 以及〔頻率〕進行一次複習訓練。以及〔頻率〕進行一次複習訓練。

模擬情境練習會由〔負責人〕依〔頻率〕進行，以確保計劃能有效運作。演練範例可在持續營運工具包中找到。

所有訓練和演習及練習都會有紀錄，並保存在〔指定地點〕。〔負責人〕需負責制定改進計劃，解決不足之處，並依演練成果更新此計劃。

- 決定由誰負責就此計劃對員工進行培訓
- 請考慮以下情況需對員工進行培訓
  - 當計劃有所改變時
  - 定誰負責教導員工有關此計劃
  - 定期複習(每年1-2次)
- 要保留培訓紀錄，好確保所有員工都有定期受訓。



**設定目標**



**打造互相支持、不責怪的環境**



**進行開放式對話**

## 評估.....的能力

**1**

應對緊急情況並保護生命與財產

**2**

在中斷期間運用持續性策略以維持營運

**3**

透過復原策略恢復正常運作

**4**

能做出決定，並把任務交給合適的人

**5**

在營運中斷期間運用持續性策略以維持運作和員工、客戶、外部合作夥伴保持協作

**6**

發現資源上的不足並加以解決

## 3.2 測試計劃：模擬情境練習

使用以下情境：

來測試

您計劃中的這些方面：

**情境 1: 停電：**  
(無法使用設備)

**情境 2: 網路攻擊**  
(無法提供服務)

**情境 3: 公共交通嚴重中斷** )人員無法到達工作地點)

**情境 4: 洪水氾濫** (無法進入您的設施)

### 緊急行動計劃

- 溝通及通訊聯絡
- 撤離及疏散
- 就地避難
- 保護財產與設備
- 緊急應變指南

### 業務繼續營運計劃

- 重要基本業務運作
- 持續性營運策略
- 溝通及通訊聯絡程序
- 營運恢復策略





## 5.1 商業營運持續練習：討論問題

### 說明

請用下面的問題來帶您討論每個情境。先看**模組(樣本) 1**，回答紅色寫的「模組 1」問題。做完以後，再繼續到**模組單元(樣本) 2**，回答紅色「模組 2」的問題。

### 模組單元1 討論問題

緊急行動計劃：溝通及通訊	
誰負責通知與本次緊急事件相關之個人或單位？	
哪些人需要被通知？相關聯絡資料存放在哪裡？	
此次營運中斷會採用什麼警報與通知系統來進行溝通？該系統設置在哪裡？	
在通知內容裡應該包括哪些資料？	
緊急行動應變計劃：疏散及撤離	
若進行撤離，預先指定的集合地點在哪裡？	



在建築物內，為行動不便員工或客戶所安排的撤離協助地點在哪裡？	
誰被指定負責協助行動不便的員工或客戶？	
是否已準備好緊急逃生路線的示意圖？	
緊急行動應變計劃：就地避難	
需就地避難，指定的避難區在哪裡？	
安全物資的指定存放地點在哪裡？	
誰被指定負責停用通風及空氣進氣系統？	
緊急行動應變計劃：財產與設備的安全措施	
在安全可行的前提下，需要確保哪些財產或設備？	

### 3.2 測試計劃：模擬情景指引

1

閱讀單元一  
(模擬情景)



2

請回答以下討論問題，主題包括：

緊急行動計劃

商業繼續運作計劃

基本業務營運業務功能

持續性策略

通訊及聯絡程序



3

閱讀單元二  
(情境)



4

請回答以下有關  
.....的討論問題：

業務繼續營運  
計劃：

營運復原策略

## 3.2 測試計劃: 情境 1(單元 1)

### 停電 -設備無法使用

#### 單元一

星期四 早上七點

- 一場嚴重的暴風雨導致停電, 影響影響了整條街道。
- 電力公司通知您, 修復可能需要超過48 小時, 期間將持續停電。
- 停電已對您的業務運作造成影響, 例如:
  - 電腦系統無法使用
  - 冷藏與冷凍設備失效, 讓易腐壞的存貨面臨風險
  - 由於停電導致網路中斷, 造成系統故障, 內部通訊受到影響
  - 因街道電線損毀, 供應商無法送貨

## 5.1 商業營運持續練習：討論問題

### 說明

請用下面的問題來帶您討論每個情境。先看**模組(樣本) 1**，回答紅色字的「模組 1」以後，再繼續到**模組單元(樣本) 2**，回答紅色「模組 2」的問題。

### 模組單元1 討論問題

緊急行動計劃：溝通及通訊	
誰負責通知與本次緊急事件相關之個人或單位？	
哪些人需要被通知？相關聯絡資料存放在哪裡？	
此次營運中斷會採用什麼警報與通知系統來進行溝通？該系統設置在哪裡？	
在通知內容裡應該包括哪些資料？	
緊急行動應變計劃：疏散及撤离	
若進行撤離，預先指定的集合地點在哪裡？	

1

在建築物內，為行動不便員工或客戶所安排的避難協助地點在哪裡？	
誰被指定負責協助行動不便的員工或客戶？	
是否已準備好緊急逃生路線的示意圖？	
緊急行動應變計劃：就地避難	
需就地避難，指定的避難區在哪裡？	
安全物資的指定存放地點在哪裡？	
誰被指定負責停用通風及空氣氣流系統？	
緊急行動應變計劃：財產與設備的安全	
在安全可行的前提下，需要確保哪些財產或設備？	

2

財產或設備放置的位置在哪裡？	
大約需要多少時間才能完成財產或設備的安全保護？	
緊急行動應變計劃：緊急應變	
在這種情況下，能否按照《緊急應變手冊》的指引來執行？	
商業繼續營運計劃：重要基本業務	
在此情況下，哪些重要基本業務運作正受到營運中斷影響？	
哪些 <b>重要基本業務運作</b> 是被認定最關鍵或優先度很高的？	
商業繼續營運計劃：持續營運	
<b>持續營運策略：</b> 在這種情況下，您和員工會做什麼，來減少營運中斷影響的最關鍵和最 <b>重要的基本業務運作</b> 能	

3

繼續？	
相互依賴關係：是否有其他組織或機構為這些運作提供資源或投入？	
成果：誰會使用這些功能及運作的成果？	
通知責任義務：是否有義務向相關人員或機構通知這項重要基本業務運作的中斷？	
商業繼續營運計劃：通訊及溝通系統	
您是否需要在此種情況下發送信息？如果需要，應通知誰？	
內部溝通主要使用哪個系統？有沒有備支援系統？	
對外與顧客、合作廠商、供應商及監管單位聯繫時，您主要使用哪些通訊系統？是否有備支援？	

4

## 3.2 測試計劃: 情境 1(單元 2)

---

### 停電 — 設備無法使用

#### 單元二

星期日 早上七點

- 暴風雨已結束, 電力已恢復。
- 您的網路已恢復正常運作。
- 供應商已恢復送貨。



模組單元 2 討論問題

商業繼續營運計劃：復原策略	
請說明需要哪些復原步驟，才能恢復基本業務運作並恢復正常營運。	
此次營運中斷對財務帶來了哪些影響及衝擊？應如何處理？請包括可用的復原資源、保險理賠與財務援助方案。	

### 3.2 測試計劃: 事後檢討報告(AAR)

目標	無挑戰下完成	在有挑戰下完成
1. 評估在緊急情況下的應變能力，以及保護生命與財產的能力。		
2. 評估在營運中斷期間，透過持續營運策略維持運作的能力。		
3 評估決策與權限委派的有效性。		
4. 評估決策過程與權責分工的效率。		
5.評估溝通流程及與員工、客戶、外部夥伴之協調能力。		
6. 找出資源配置上的不足。		

- 完成模擬演練後，請填寫**行動後報告(AAR)**。
- **檢視**目標是否已完成，並註明過程中**是否**遇到困難與挑戰。

### 3.2 測試計劃：改進計劃

- 對於任何標記為「有困難下完成」的目標，請將其記錄在「需改進之處」。
- 確認與該目標相關的改進方式。
- 指派團隊成員負責改進。
- 相應更新《緊急行動計劃》或《業務繼續營運計劃》。

改進領域（練習目標）	該項目應如何改進？	指定負責的團隊成員



### 營運潛在出現中斷的機會

了解哪些災害及風險可能會影響您的商業營運，並掌握這些潛在的風險對業務運作的影響。

想要更多風險評估資源，請前往

[Boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency)

### 緊急行動及措施

立即採取行動以保護生命與財產。

- 溝通及通訊程序
- 疏散及撤離計劃
- 就地避難 (Shelter-in-Place)
- 保護財產及器材設備的安全
- 緊急應變指南

### 繼續業務營運

運用持續性營運策略，以維持基本主要業務運作，並對商戶及企業之影響減至最低。

與員工、供應商、廠商、監管機構及客戶進行溝通，說明問題及其解決方式。

### 復原商業營運

運用復原策略，使基本重要的業務營運業，可以恢復正常運作。

## 3.4 更多資源

有關需更多支援，包括 **復原營運資源**、**財務協助**，以及您所在區域致力強化 商戶與企業韌性的 **本地組織**，請參閱《商業繼續營運計劃》中的附錄 F — 資源。

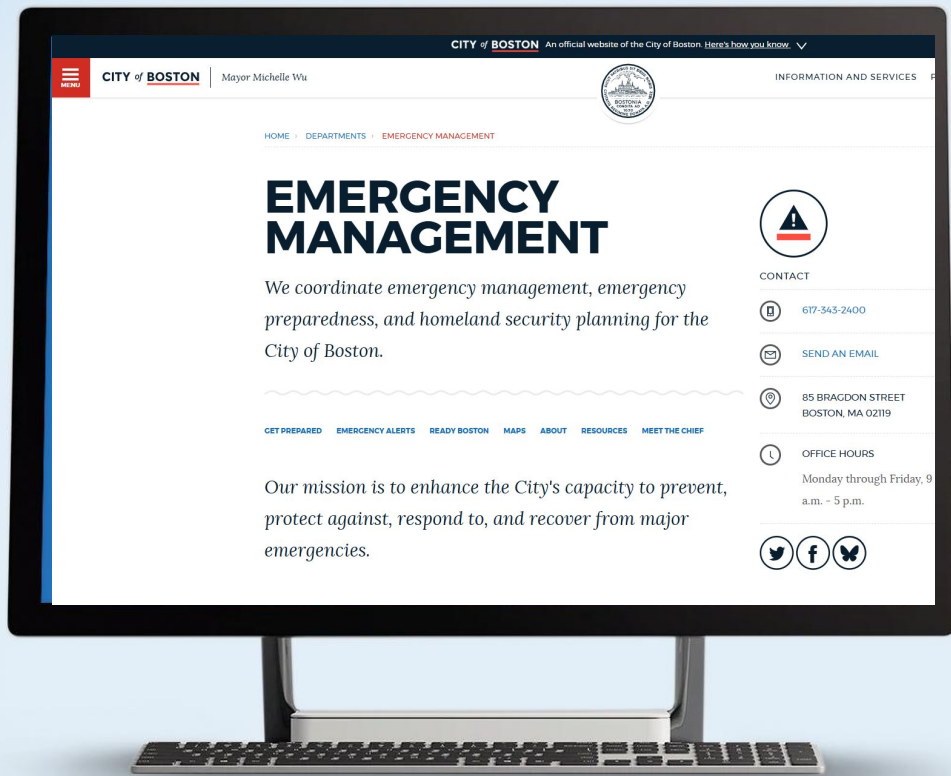
### 災害後 復原運作的資源：

- 全國洪水氾濫保險計劃
- FEMA 個人援助
- 小商戶及企業( SBA) 災害貸款項目
- 美國紅十字會
- 自然災害援助網站 (Disaster Assistance.gov)
- 美國網路安全及基礎設施安全局

### 振興商業與主街組織：

- 波士頓市中心聯盟  
(Downtown Boston Alliance)
- 綠道商業改進區  
(Greenway Business Improvement District )
- 羅克斯伯里區 主街組織(Roxbury Main Streets)
- 東波士頓門戶主街組織  
(East Boston Gateway Main Streets)

## 3.4 訓練影片



有關商業繼續營運計劃 培訓影片，  
可於 [boston.gov/emergency](https://boston.gov/emergency) 與  
YouTube 瀏覽。

- 商業繼續營運計劃簡介
- 緊急行動計劃
- 商業繼續運作計劃
- 培訓與練習

**CITY of BOSTON**

**波士頓市政府**

要求更多規劃協助，請聯絡  
**BostonRCPGP@Boston.gov**

緊急準備資料提示指南，請瀏覽: **Boston.gov/emergency.**

如需要更多資訊，請瀏覽  
**Ready.gov** 及下載 **FEMA**程式

## 項目課程後問卷調查

---

離開前請掃描 QR 碼, 完成「項目課程後的調查問卷」!

您的回饋意見將幫助我們繼續提升對商戶及企業的指引與培訓。

感謝您的參與!

