

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH





CITY of BOSTON

*Regional Catastrophic
Preparedness Grant Program*



Kendall Bobula

*Giám đốc Kế hoạch và
Ứng phó Khẩn cấp*



Kristin Collins

Giám đốc Dự án



Madison Hoadley

*Chuyên viên Lập kế hoạch
Quản lý Khẩn cấp, Thành
phố Boston*



Alanna Bezas

*Chuyên viên Lập kế hoạch
Quản lý Khẩn cấp, Thành phố
Providence*

Khảo sát Trước Chương trình

Vui lòng quét mã QR và điền vào **Khảo sát Trước Chương trình!**

Các phản hồi sẽ được ẩn danh và sẽ giúp chúng tôi hiểu rõ hơn về nhận thức của bạn đối với rủi ro và mức độ sẵn sàng trước khi tham gia chương trình này.

Cảm ơn!



NỘI DUNG

Tổng quan về Duy trì Hoạt động Kinh doanh	5-10 phút
---	-----------

Kế hoạch Hành động Khẩn cấp	10 phút
-----------------------------	---------

Kế hoạch Duy trì Hoạt động Kinh doanh	50 phút
---------------------------------------	---------

Giải lao	5-10 phút
----------	-----------

Đào tạo + Thực hành	25 phút
---------------------	---------

Tóm tắt nội dung chính	5 phút
------------------------	--------

Lập Kế hoạch Duy trì Hoạt động Kinh doanh là gì?

Các quy trình và nguồn lực hỗ trợ doanh nghiệp duy trì hoạt động trong thời gian bị gián đoạn và khôi phục về trạng thái hoạt động bình thường với tác động ít nhất đến doanh nghiệp.

VÍ DỤ SỰ CỐ GIẢN ĐOẠN

Không vào được địa điểm làm việc
(ví dụ: toà nhà bị hư hại do lũ lụt hoặc hỏa hoạn)

Không Cung cấp Dịch vụ do thiếu hụt nhân sự (ví dụ: đại dịch, sự cố giao thông công cộng)

Không cung cấp dịch vụ do lỗi thiết bị hoặc hệ thống (Ví dụ: sự cố IT, mất điện)

Tại sao Lập kế hoạch Duy trì Hoạt động Kinh doanh quan trọng?

SAU MỘT THAM HỌA

43%

Doanh nghiệp
không bao giờ
hoạt động trở lại

51%

Doanh nghiệp
đóng cửa trong 2
năm

75%

Doanh nghiệp
hoạt động thất bại
trong vòng 3 năm

Tại sao Lập kế hoạch Duy trì Hoạt động Kinh doanh quan trọng?



Hình ảnh: Robin Lubbock, WBUR

Tránh rủi ro

Duy trì/Cải thiện Hoạt động

Bảo vệ uy tín doanh nghiệp

Giữ khách hàng

An toàn và phúc lợi cho nhân viên

Ổn định tài chính

Quản lý Chuỗi Cung ứng

Ngăn ngừa rủi ro pháp lý và kiện tụng

Tổng quan Kế hoạch Duy trì Hoạt động Kinh doanh

Gián đoạn hoạt động kinh doanh tiềm ẩn

Những hiểm họa nào có thể ảnh hưởng đến doanh nghiệp của bạn?

Hành động khẩn cấp

Những hành động ngay lập tức để bảo vệ tính mạng và tài sản là gì?

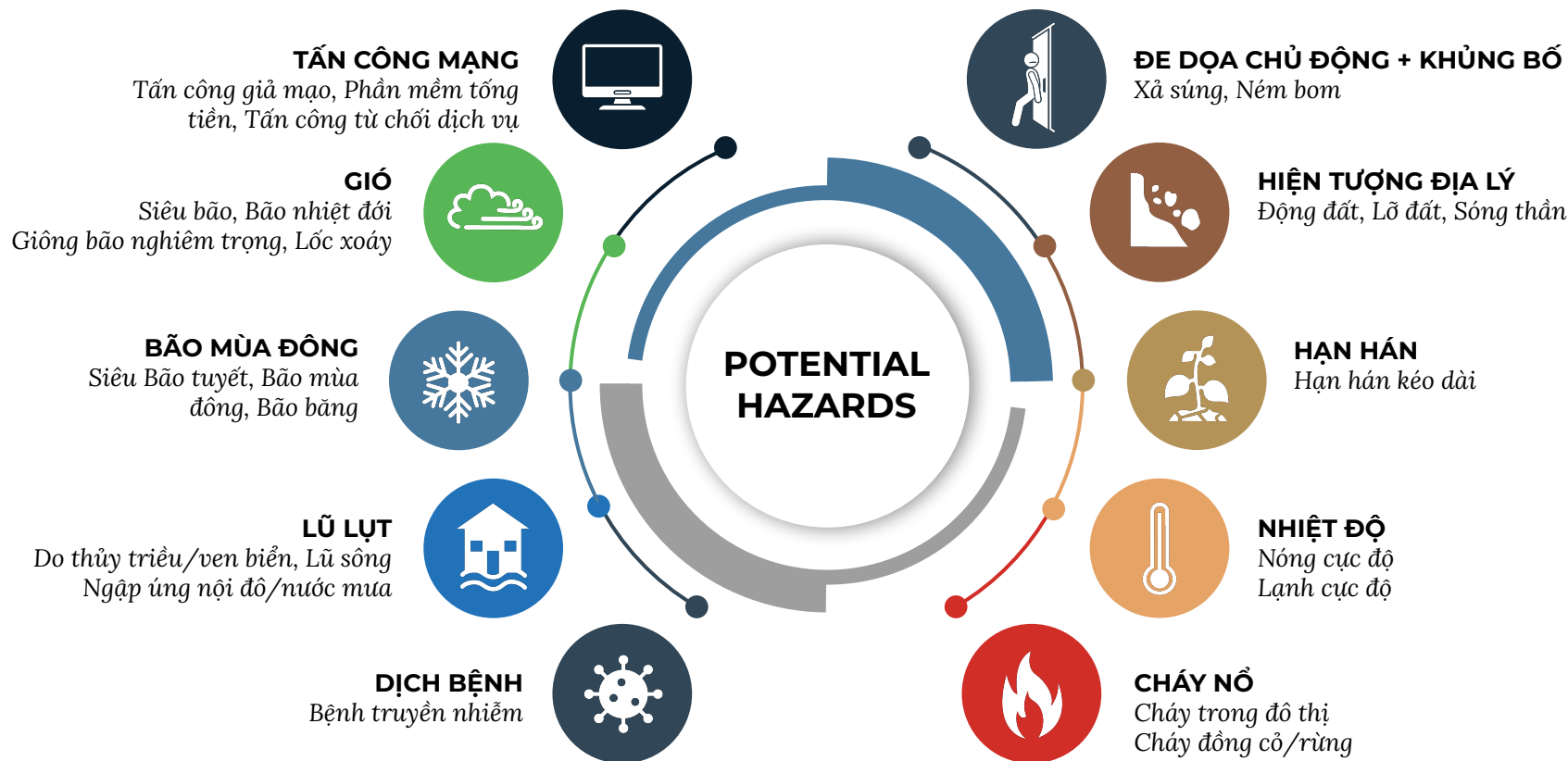
Duy trì Hoạt động Kinh doanh

Những hành động để duy trì hoạt động kinh doanh là gì?

Khôi phục Hoạt động Kinh doanh

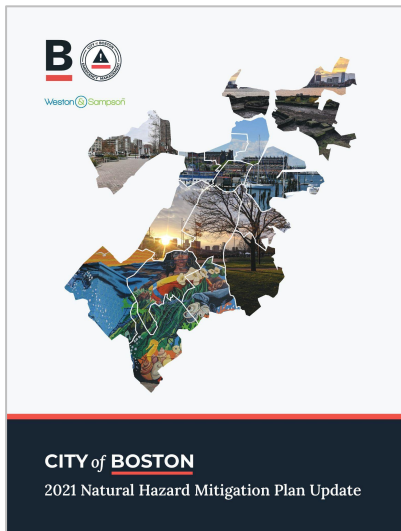
Những hành động để khôi phục hoạt động kinh doanh bình thường là gì?

Nhận thức về các mối hiểm họa



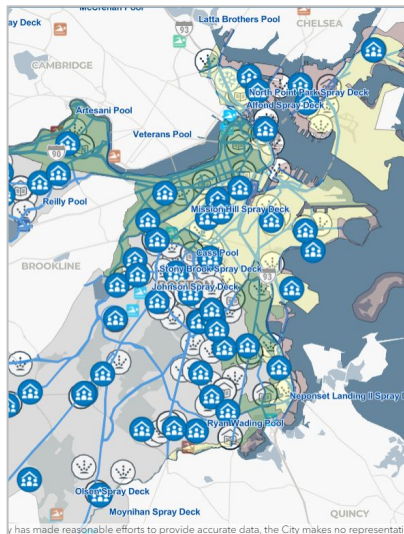
Nguồn lực giúp bạn hiểu hơn về rủi ro của mình

KẾ HOẠCH GIẢM THIỂU MỐI NGUY TỰ NHIÊN

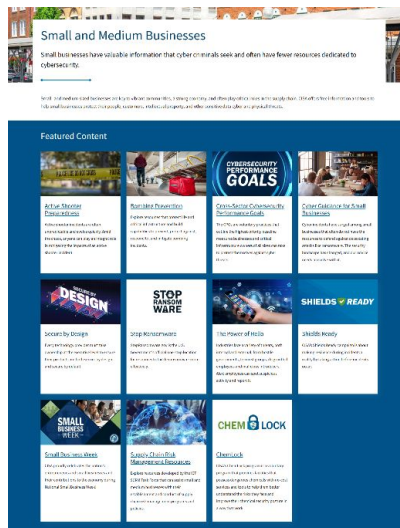


[Boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency)

BẢN ĐỒ TƯƠNG TÁC



CISA: TẤN CÔNG MẠNG



cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses

FBI: CÁC MỐI NGUY HẠI



fbi.gov/how-we-can-help-you/active-shooter-safety-resources

Công cụ Lập Kế hoạch Duy trì Hoạt động

1

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG KHẨN CẤP

Bảo vệ tính mạng và tài sản

Quy trình Giao tiếp

Kế hoạch Sơ tán

Kế hoạch Trú ẩn Tại chỗ

Bảo vệ Tài sản và Thiết bị

Hướng dẫn Ứng phó Khẩn cấp

2

KẾ HOẠCH DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG

Duy trì hoạt động và khôi phục hoạt động bình thường

Danh sách kiểm tra Lập kế hoạch

Chức năng Kinh doanh Thiết yếu
(Chiến lược Duy trì và Khôi phục)

Quy trình Giao tiếp

Bảo trì Kế hoạch

Phụ lục/Hướng dẫn bổ sung

3

ĐÀO TẠO + THỰC HÀNH

Đào tạo đội ngũ và kiểm thử hiệu quả của kế hoạch

Đào tạo

Bài tập Tình huống Giả định

Hướng dẫn Thực hành

Video + Tài liệu

KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG KHẨN CẤP

Hành động ngay lập tức để bảo vệ tính mạng và tài sản là gì?

Quy trình Giao tiếp

1.1

Kế hoạch Sơ tán

1.2

Kế hoạch Trú ẩn Tại chỗ

1.3

Bảo vệ Tài sản và Thiết bị

1.4

Hướng dẫn Ứng phó Khẩn cấp

1.5

Phát hiện và Báo cáo sự cố



Báo cáo Sự cố Khẩn cấp: Gọi 9-1-1 và tham khảo **Phụ lục F** trong Kế hoạch Duy trì Hoạt động Kinh doanh để biết thêm tài nguyên hỗ trợ.



Thông báo đến Nhân viên: Thông báo sự cố cho nhân viên và cung cấp hướng dẫn để đảm bảo an toàn cho con người và bảo vệ tài sản.



Tình huống khẩn cấp không truyền thống: Với các sự cố như tấn công mạng hoặc sự cố gián đoạn công nghệ thông tin, thông báo đến các cá nhân hoặc đối tác liên quan.

Hệ thống Cảnh báo và Thông báo

	Hệ thống	Vị trí/Bảng Điều khiển/Điểm truy cập
Hệ thống Cảnh báo	Chuông báo cháy	Bản đồ/Mô tả vị trí cảnh báo trong tất cả địa điểm làm việc
	Địa chỉ công cộng	Hướng dẫn truy cập và sử dụng hệ thống liên lạc nội bộ, loa phát thanh, v.v...
	Khác	Bản đồ/Mô tả vị trí cảnh báo khác (ví dụ: ., carbon monoxide) trong tất cả địa điểm làm việc
Hệ thống Thông báo	Điện tử	Danh sách các hệ thống thông báo điện tử được sử dụng trong tình huống khẩn cấp (ví dụ: tin nhắn, email, ứng dụng thông báo, phần mềm cảnh báo hàng loạt)
	Sơ đồ điện thoại liên lạc	Hướng dẫn truy cập và thực hiện theo sơ đồ điện thoại liên lạc theo đúng thứ tự thông báo.
	Bộ đàm	Bản đồ/Mô tả vị trí bộ đàm
	Khác	Bản đồ/Mô tả bất kì hệ thống thông báo trường hợp khẩn cấp nào khác



Tin nhắn Cảnh báo và Thông báo

Nếu an toàn trong tình huống khẩn cấp, hãy sử dụng mẫu sau làm hướng dẫn để thông báo tình huống khẩn cấp trong toàn bộ nơi làm việc.

Xin lưu ý toàn thể nhân viên và khách hàng, đây là thông báo khẩn cấp.

Một sự cố [chèn loại sự cố] vừa xảy ra tại [chèn địa điểm xảy ra sự cố]. Vì sự an toàn của mọi người, vui lòng [chèn hành động phù hợp: sơ tán, trú ẩn tại chỗ, v.v.] ngay lập tức.

[Chèn thêm hướng dẫn nếu cần]

Lực lượng ứng phó khẩn cấp đang trên đường đến. Vui lòng làm theo hướng dẫn của nhân viên và di chuyển đến [chèn khu vực an toàn được chỉ định]. Giữ bình tĩnh và giúp người xung quanh nếu cần.

SƠ TÁN



Hỗ trợ người cần giúp đỡ: Phân công trách nhiệm hỗ trợ nhân viên hoặc khách hàng có hạn chế vận động và quy định khu vực hỗ trợ sơ tán



Biển Lối Thoát hiểm : Cần đảm bảo tất cả lối thoát hiểm có biển báo rõ ràng và dễ nhìn thấy.



Có lối thoát hiểm khẩn cấp: Bổ sung bản đồ lối thoát hiểm vào trong kế hoạch



Khu vực Tập trung: Thiết lập một địa điểm an toàn để tập hợp bên ngoài toà nhà.



Trưởng nhóm Ứng phó: Đề cử một người phụ trách sơ tán cho toàn bộ nhân viên và khách hàng.

Trú ẩn Tại chỗ



Nơi trú ẩn: Xác định một khu an toàn, không có cửa sổ và có cửa khóa bên trong tòa nhà để trú ẩn.



Trang bị khu vực trú ẩn: Đảm bảo nơi trú ẩn có thiết bị khẩn cấp cần thiết



Biết các hệ thống toà nhà: Xác định vị trí của HVAC, thông gió, quạt, v.v...để nhanh chóng tắt khi cần.



Phân công Nhiệm vụ: Phân công nhiệm vụ cụ thể cho nhân viên trong khi trú ẩn tại chỗ.



Chuẩn bị Danh sách Liên lạc Khẩn cấp: Đảm bảo nhân viên có tiếp cận danh sách liên lạc khẩn cấp nếu cần.



Giữ Thiết bị sạc điện: Sạc bộ đàm, điện thoại và thiết bị sạc điện được trang bị tại nơi trú ẩn.

Bảo vệ Tài sản và Thiết bị



Đảm bảo An toàn là trên hết: Chỉ bảo vệ tài sản khi an toàn.



Xác định tài sản/thiết bị cần bảo vệ: Ghi chú tài sản, thiết bị hoặc chứng từ cần bảo vệ



Vị trí của tài sản/thiết bị : Ghi nhận vị trí của các tài sản/thiết bị



Cung cấp Hướng dẫn: Lập các bước chi tiết cần thực hiện để bảo vệ từng tài sản/thiết bị.



Ước lượng Thời gian: Ghi chú khoảng thời gian cần để bảo vệ từng tài sản

Hướng dẫn Ứng phó Khẩn cấp cách ứng phó các mối nguy đặc biệt

- Cháy nổ
- Kế hoạch Y tế Khẩn cấp
- Ném bom
- Chất đáng nghi ngờ
- Bệnh lây qua đường máu
- Mất điện
- Tràn xăng/Hóa chất
- Rò rỉ khí gas tự nhiên/Propane
- Vỡ đường ống nước
- Thời tiết khẩn trương
- Lũ lụt
- Khắc phục hậu quả sau lũ lụt
- Ô nhiễm sản phẩm
- Hư hỏng tủ lạnh/An toàn thực phẩm
- Ô nhiễm nguồn nước/Quy định Đun sôi khi sử dụng
- Cướp tài sản
- Bất ổn dân sự
- Tấn công mạng

Công ty

Kế hoạch Hành động Khẩn cấp

2. HƯỚNG DẪN ỨNG PHÓ KHẨN CẤP

CHÁY NỔ

Nếu có báo cháy, hãy kéo chuông báo cháy (nếu có và chưa được kích hoạt) để cảnh báo mọi người sơ tán. Sau đó, gọi 911 để báo Lực lượng Cứu hỏa. Cung cấp các thông tin sau:

- Tên doanh nghiệp và địa chỉ đường
- Loại cháy (ví dụ: điện, dầu mỡ, giấy, hóa chất)
- Vị trí xảy ra cháy (tòa nhà và tầng)
- Loại thiết bị báo cháy (ví dụ: cảm ứng báo cháy, nút nhấn báo cháy, hệ thống phun nước tự động)
- Vị trí thiết bị báo cháy (tòa nhà và tầng)
- Tên người báo cháy
- Số điện thoại liên hệ
- Nhóm hướng dẫn sơ tán nhân viên và khách hàng

Quy trình

1. **Sơ tán:** Sơ tán toàn bộ người theo nhiều lối thoát đến khu vực tập trung ngoài trời.
2. **Chuyển hướng:** Hướng dẫn dừng cầu thang và thoát ra khỏi khu vực cháy.
3. **Cấm:** Cấm sử dụng thang máy.
4. **Kiểm tra nhân sự:** Kiểm tra và xác nhận tất cả nhân viên và khách hàng có mặt tại khu tập trung.
5. **Gặp Lực lượng Cứu hỏa:** Thông báo lực lượng cứu hỏa nếu mọi người đã được kiểm tra và nếu có người bị thương. Cập nhật về tình hình khẩn cấp và các hành động đã thực hiện. Cung cấp sơ đồ tòa nhà, chìa khóa và các bộ trợ khác.

Vị trí của Bình Chữa cháy

Vị trí

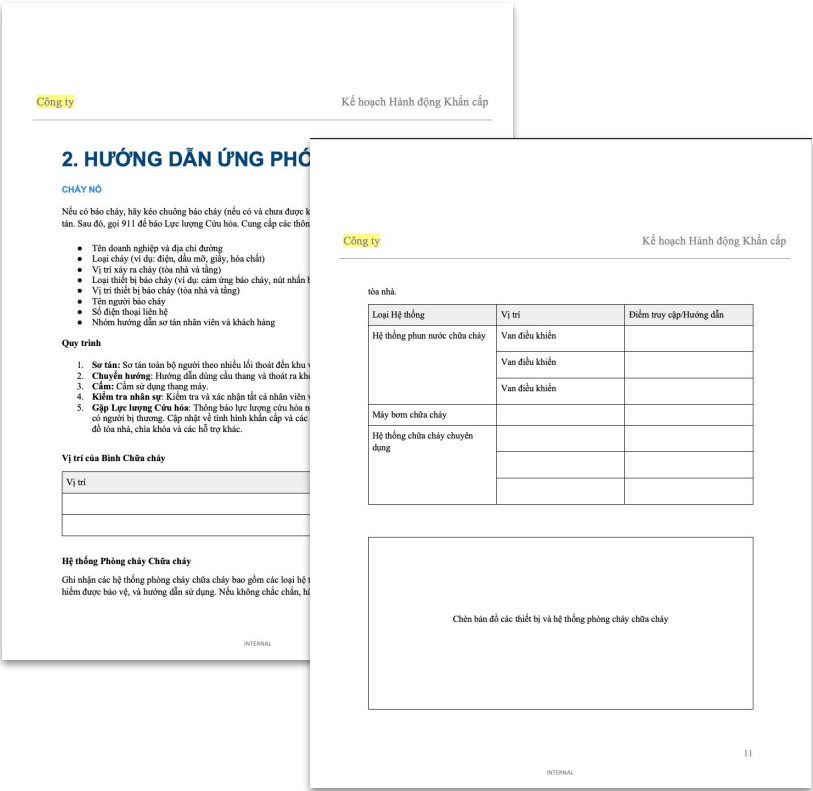
Hệ thống Phòng cháy Chữa cháy

Ghi nhận các hệ thống phòng cháy chữa cháy bao gồm các loại hệ thống, vị trí, khu vực hoặc chất nguy hiểm được bảo vệ, và hướng dẫn sử dụng. Nếu không chắc chắn, hãy liên hệ với chủ nhà hoặc chủ sở hữu

INTERNAL

10

Hướng dẫn Ứng phó Khẩn cấp – Ví dụ: Cháy nổ



- **Xác định vị trí bình chữa cháy:** Liệt kê tất cả các vị trí đặt bình chữa cháy toàn bộ tòa nhà.
- **Ghi nhận hệ thống phòng cháy:** Xác định và ghi nhận chi tiết về hệ thống phun nước, bơm chữa cháy, và hệ thiết bị chữa cháy chuyên dụng khác
- **Cung cấp Sơ đồ Minh họa:** Đính kèm bản đồ có vị trí của tất cả các công cụ và hệ thống phòng cháy chữa cháy

KẾ HOẠCH DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG

Hành động nào cần thực hiện để duy trì hoạt động và khôi phục hoạt động kinh doanh bình thường?

2.1 Danh sách kiểm tra Lập kế hoạch

2.2 Giới thiệu: Mục tiêu, Phạm vi, Chính sách, Quyền hạn

2.3 Chiến lược Duy trì và Khôi phục các Chức năng Kinh doanh Thiết yếu

- A. Chức năng Kinh doanh Thiết yếu
 - B. Chiến lược Duy trì
 - C. Chiến lược Khôi phục
-

2.4 Kế hoạch Giao tiếp

2.5 Bảo trì Kế hoạch

2.6 Phụ lục

Sắp xếp tài liệu quan trọng và thông tin thiết yếu trước khi sự cố xảy ra.



Hình ảnh: Christin Hume, Unsplash

- ☐ Nhân sự
- ☐ Cơ sở vật chất
- ☐ Vận hành
- ☐ Tiếp thị/Bán hàng
- ☐ Quan hệ Công chúng
- ☐ Nhà cung cấp
- ☐ Thiết bị
- ☐ Công nghệ thông tin
- ☐ Tài chính
- ☐ Bảo hiểm
- ☐ Pháp lý
- ☐ Tuân thủ

MỤC TIÊU & PHẠM VI	CHÍNH SÁCH	QUYỀN HẠN
Xác định nội dung của kế hoạch và lý do tại sao kế hoạch quan trọng: • Cách chuẩn bị cho tình huống khẩn cấp hoặc gián đoạn • Cách tiếp tục hoạt động sau một gián đoạn • Cách khôi phục hoạt động bình thường	Kế hoạch cần phù hợp với: • Quy định chính sách của công ty • Quy định của ngành • Quy định pháp luật	Quyết định ai là người có quyền quyết định và thực hiện kế hoạch khi sự cố xảy ra.

Một hành động hoặc quy trình thiết yếu để cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ.
Một sự gián đoạn kéo dài có thể dẫn đến tổn thất kinh doanh hoặc thất bại.

Vận hành

- Đóng gói đơn hàng
- Sản xuất
- Cung cấp dịch vụ

Vận chuyển/Chuỗi cung ứng

- Cung cấp Hàng tồn kho
- Phân phối
- Quản lý Nhà cung cấp

Pháp lý/Tuân thủ

- Quản lý Hợp đồng
- Tuân thủ yêu cầu pháp luật
- Báo cáo

Nhân sự

- Lịch làm việc Nhân viên
- Lưu giữ Hồ sơ Nhân viên
- Quản lý Hệ thống Công nghệ Thông tin Nhân sự

Công nghệ Thông tin

- Quản lý Dữ liệu
- Truy cập Mạng
- An ninh mạng

Tài chính

- Báo cáo Tài chính & Quản lý Ngân sách
- Chi trả Lương
- Tài khoản Phải trả/Phải thu

Tiếp thị/Bán hàng

- Giao dịch Bán hàng
- Quan hệ Công chúng
- Bảo trì Hệ thống Giao tiếp
- Quản lý Trang web và Mạng xã hội

Cơ sở vật chất

- Bảo trì & Hoạt động của HVAC/hệ thống đèn/tiện ích
- An toàn & Bảo mật

Quản trị Chiến lược/Điều hành

- Quyết định Tài chính và Vận hành
- Quản lý Rủi ro
- Quan hệ với các bên



Ví dụ về Chức năng Kinh doanh Thiết yếu : Cửa hàng bánh

- **Cơ sở vật chất & Vận hành**
 - Nhào bột
 - Nướng bánh
 - Giao bánh
 - Trữ và Đông lạnh bánh
- **Chuỗi cung ứng và hàng tồn kho**
 - Đặt mua nguyên liệu (ví dụ: Nguyên liệu, bao bì, v.v...)
- **Bán hàng & Giao dịch khách hàng**
 - Bán hàng tại cửa hàng
 - Bán hàng theo đơn hàng online
- **Nhân sự**
 - Nhân viên
 - Lương

HOẠT ĐỘNG: Tạo danh sách các Chức năng Hoạt động Thiết yếu mà công ty của bạn phải duy trì hoặc khôi phục nhanh chóng sau sự cố.

A

*Sản phẩm và dịch vụ trọng yếu
nào của công ty để tạo ra
doanh thu và phục vụ khách
hàng?*

B

*Quy trình nào cần thiết cho
hoạt động kinh doanh và giúp
tạo ra sản phẩm và dịch vụ?*

Chức năng kinh doanh thiết yếu: [Điền tên chức năng kinh doanh thiết yếu] Chi tiết/Hướng dẫn	
Ưu tiên phục hồi - Nghiêm trọng - Cao - Trung bình - Thấp	Thời gian Hồi phục [Xác định thời gian tối đa cho phép để khôi phục chức năng sau gián đoạn]
 Ai thực hiện chức năng này? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:	 Ai có thể thay thế hoặc hỗ trợ dự phòng? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:
Mô tả ngắn gọn cách thực hiện chức năng này [Cung cấp hướng dẫn từng bước]	
Đào tạo cần thiết [Chèn chi tiết]	Cần gì để thực hiện chức năng này? Thiết bị: Hỗ sơ/Bảo cáo: Vật tư: Tiền ích: Không gian:
Các chức năng phụ thuộc [Liệt kê các đơn vị khác cung cấp nguồn lực hoặc đầu vào cho chức năng này.]	 Ai sử dụng đầu ra từ chức năng này? [Liệt kê tất cả cá nhân hoặc nhóm có liên quan.]
Vị trí chính [Chỉ định vị trí chính thực hiện chức năng này.]	Vị trí thay thế [Chỉ định vị trí thay thế để thực hiện chức năng này.]
Ngĩa vụ - Không có - Pháp lý - Hợp đồng - Tuân thủ - Tài chính	Tiền mất (hoặc bị phạt) nếu chức năng không được thực hiện [Nhập số tiền ước tính.]

Chức năng Kinh doanh Thiết yếu: [Cung cấp tên]
Ưu tiên Hồi phục: Mức độ chủ yếu của chứng năng như thế nào? Xem xét thời điểm xảy ra sự cố có thể gây ảnh hưởng lớn hơn (ví dụ: mùa, cuối tháng/quý, v.v...). ☐ Nghiêm trọng ☐ Cao ☐ Trung bình ☐ Thấp
Thời gian Hồi phục: Thời gian ngừng hoạt động tối đa của chức năng này là bao lâu trước khi tác động vận hành và/hoặc tài chính sẽ xảy ra? ☐ < 1 giờ ☐ 1 - 8 giờ ☐ 8 - 24 giờ ☐ 24 - 72 giờ ☐ 72+ giờ

HOẠT ĐỘNG: Ưu tiên chức năng kinh doanh thiết yếu.

Tập trung vào các chức năng ưu tiên cao và trọng yếu gây ảnh hưởng lớn đến doanh nghiệp nếu các chức năng này giảm trong thời gian ngắn.

Ưu tiên phục hồi: Chức năng này quan trọng đến mức độ nào? Xem xét thời gian xảy ra sự cố có thể gây ảnh hưởng lớn hơn (ví dụ: mùa, cuối tháng/quý, v.v...)

- ☒ Nghiêm trọng
- ☒ Cao
- ☐ Trung bình
- ☐ Thấp

Thời gian Hồi phục: Thời gian tối đa chức năng này không hoạt động trước ảnh hưởng tài chính và vận hành sẽ xảy ra ?

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

Chức năng kinh doanh thiết yếu: [Điền tên chức năng kinh doanh thiết yếu] Chỉ tiết/Hướng dẫn	
Ưu tiên phục hồi - Nghiêm trọng - Cao - Trung bình - Thấp	Thời gian Hồi phục [Xác định thời gian tối đa cho phép để khôi phục chức năng sau gián đoạn]
Ai thực hiện chức năng này? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:	Ai có thể thay thế hoặc hỗ trợ dự phòng? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:
Mô tả ngắn gọn cách thực hiện chức năng này [Cung cấp hướng dẫn từng bước]	
Đào tạo cần thiết [Chèn chỉ tiết]	Cần gì để thực hiện chức năng này? Thiết bị: Hồ sơ/Báo cáo: Vật tư: Tiền ích: Không gian:
Các chức năng phụ thuộc [Liệt kê các đơn vị khác cung cấp nguồn lực hoặc đầu vào cho chức năng này.]	Ai sử dụng đầu ra từ chức năng này? [Liệt kê tất cả cá nhân hoặc nhóm có liên quan.]
Vị trí chính [Chỉ định vị trí chính thực hiện chức năng này.]	Vị trí thay thế [Chỉ định vị trí thay thế để thực hiện chức năng này.]
Nghĩa vụ - Không có - Pháp lý - Hợp đồng - Tuân thủ - Tài chính	Tiền mất (hoặc bị phạt) nếu chức năng không được thực hiện [Nhập số tiền ước tính.]

Cung cấp chi tiết mỗi chức năng thiết yếu.

Ai thực hiện chức năng này?

Liệt kê danh sách quản lý, giám sát, nhân viên, nhà cung cấp.

Ai có thể thực hiện thay thế/dự phòng?

Liệt kê người thay thế cho từng vị trí bên trái.

Tóm tắt cách thức thực hiện chức năng.

Cung cấp hướng dẫn cho nhân viên thay thế/dự phòng.

Đào tạo:

Giấy phép, chứng chỉ, đào tạo an toàn, v.v...

Yếu tố cần để thực hiện chức năng này?

Liệt kê thiết bị, hồ sơ, báo cáo, vật tư, tiền ích, không gian làm việc, v.v...

Chức năng kinh doanh thiết yếu: [Điền tên chức năng kinh doanh thiết yếu]	
Chi tiết/Hướng dẫn	
Ưu tiên phục hồi - Nghiêm trọng - Cao - Trung bình - Thấp	Thời gian Hồi phục [Xác định thời gian tối đa cho phép để khôi phục chức năng sau gián đoạn]
Ai thực hiện chức năng này? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:	Ai có thể thay thế hoặc hỗ trợ dự phòng? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:
Mô tả ngắn gọn cách thực hiện chức năng này [Cung cấp hướng dẫn từng bước]	
Đào tạo cần thiết [Chèn chi tiết]	Cần gì để thực hiện chức năng này? Thiết bị: Hỗ trợ/Báo cáo: Vật tư: Tiền ích: Không gian:
Các chức năng phụ thuộc [Liệt kê các đơn vị khác cung cấp nguồn lực hoặc đầu vào cho chức năng này.]	Ai sử dụng đầu ra từ chức năng này? [Liệt kê tất cả cá nhân hoặc nhóm có liên quan.]
Vị trí chính [Chỉ định vị trí chính thực hiện chức năng này.]	Vị trí thay thế [Chỉ định vị trí thay thế để thực hiện chức năng này.]
Nghĩa vụ - Không có - Pháp lý - Hợp đồng - Tuân thủ - Tài chính	Tiền mất (hoặc bị phạt) nếu chức năng không được thực hiện [Nhập số tiền ước tính.]



Đầu vào/Chức năng phụ thuộc:
 Bộ phận nội bộ và tổ chức bên ngoài nào cung cấp nguồn lực hoặc đầu vào cho chức năng này?

Ai sử dụng kết quả từ chức năng này?
 Có chức năng nào khác trong doanh nghiệp của bạn phụ thuộc vào kết quả của chức năng này không?

 Có tổ chức bên ngoài nào phụ thuộc vào chức năng này không?

Chức năng kinh doanh thiết yếu: [Điền tên chức năng kinh doanh thiết yếu]	
Chỉ tiêu/Hướng dẫn	
Ưu tiên phục hồi - Nghiêm trọng - Cao - Trung bình - Thấp	Thời gian Hồi phục [Xác định thời gian tối đa cho phép để khôi phục chức năng sau gián đoạn]
Ai thực hiện chức năng này? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:	Ai có thể thay thế hoặc hỗ trợ dự phòng? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:
Mô tả ngắn gọn cách thực hiện chức năng này [Cung cấp hướng dẫn từng bước]	
Đào tạo cần thiết [Chèn chỉ tiết]	Cần gì để thực hiện chức năng này? Thiết bị: Hồ sơ/Báo cáo: Vật tư: Tiền ích: Không gian:
Các chức năng phụ thuộc [Liệt kê các đơn vị khác cung cấp nguồn lực hoặc đầu vào cho chức năng này.]	Ai sử dụng đầu ra từ chức năng này? [Liệt kê tất cả cá nhân hoặc nhóm có liên quan.]
Vị trí chính [Chỉ định vị trí chính thực hiện chức năng này.]	Vị trí thay thế [Chỉ định vị trí thay thế để thực hiện chức năng này.]
Nghĩa vụ - Không có - Pháp lý - Hợp đồng - Tuân thủ - Tài chính	Tiền mất (hoặc bị phạt) nếu chức năng không được thực hiện [Nhập số tiền ước tính.]

Địa điểm chính:

Chỉ định địa điểm chính cho chức năng này.

Địa điểm thay thế:

Chỉ định địa điểm thay thế/dự phòng cho chức năng này.

Cân nhắc điều gì cần thiết để thực hiện chức năng này khi lựa chọn một địa điểm thay thế.

Chức năng kinh doanh thiết yếu: [Điền tên chức năng kinh doanh thiết yếu]	
Chi tiết/Hướng dẫn	
Ưu tiên phục hồi - Nghiêm trọng - Cao - Trung bình - Thấp	Thời gian Hồi phục [Xác định thời gian tối đa cho phép để khôi phục chức năng sau gián đoạn]
Ai thực hiện chức năng này? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:	Ai có thể thay thế hoặc hỗ trợ dự phòng? Quản lý/Giám sát: Nhân sự hỗ trợ thêm: Nhà cung cấp/Đối tác:
Mô tả ngắn gọn cách thực hiện chức năng này [Cung cấp hướng dẫn từng bước]	
Đào tạo cần thiết [Chèn chi tiết]	Cần gì để thực hiện chức năng này? Thiết bị: Hỗ sơ/Bảo cáo: Vật tư: Tiền ích: Không gian:
Các chức năng phụ thuộc [Liệt kê các đơn vị khác cung cấp nguồn lực hoặc đầu vào cho chức năng này.]	Ai sử dụng đầu ra từ chức năng này? [Liệt kê tất cả cá nhân hoặc nhóm có liên quan.]
Vị trí chính [Chỉ định vị trí chính thực hiện chức năng này.]	Vị trí thay thế [Chỉ định vị trí thay thế để thực hiện chức năng này.]
Nghĩa vụ - Không có - Pháp lý - Hợp đồng - Tuân thủ - Tài chính	Tiền mất (hoặc bị phạt) nếu chức năng không được thực hiện [Nhập số tiền ước tính.]

Nghĩa vụ:

- ☐ Không
- ☐ Pháp lý
- ☐ Hợp đồng
- ☐ Tuân thủ
- ☐ Tài chính

Tổn tiền (hoặc tiền phạt) nếu chức năng này không hoạt động:

Tổn thất dự kiến: \$_____

- Mất doanh thu bán hàng và thu nhập
- Lỗ do thu nhập và doanh thu bán hàng trì hoãn
- Chi phí tăng (ví dụ: làm ngoài giờ, thuê ngoài, chi phí đẩy nhanh tiến độ, v.v...)
- Tiền phạt tuân thủ
- Phạt theo hợp đồng hoặc mất tiền thưởng theo hợp đồng
- Khách hàng không hài lòng hoặc rời bỏ
- Trì hoãn kế hoạch kinh doanh hoặc chiến lược

Tiếp theo: Duy trì các hoạt động quan trọng, giảm tối đa thời gian ngưng hoạt động và hạn chế tác động của gián đoạn đến các Chức năng Kinh doanh Thiết yếu.

Đối với các chức năng quan trọng và ưu tiên cao, hãy xây dựng chiến lược duy trì hoạt động chức năng đó sau khi xảy ra gián đoạn, các yếu tố sau cần xem xét:

- Thời gian phục hồi
(cần khôi phục chức năng này nhanh ở mức độ nào)
- Ai thực hiện chức năng và người thay thế/dự phòng
- Đào tạo
- Thiết bị, vật tư, không gian, tiện tích yêu cầu, v.v...
- Chức năng phụ thuộc (đầu vào và đầu ra)
- Địa điểm làm việc và thay thế
- Nghĩa vụ
- Thiệt hại có thể xảy ra

VÍ DỤ VỀ SỰ CỐ GIẢN ĐOẠN

Không thể vào được địa điểm làm việc
(ví dụ: toà nhà bị hư hại)

Không Cung cấp Dịch vụ do thiếu hụt nhân sự (ví dụ: đại dịch)

Không cung cấp dịch vụ do lỗi thiết bị hoặc hệ thống (Ví dụ: sự cố CNTT)

Ví dụ về Chiến lược Duy trì: **Cửa hàng bánh**

CHỨC NĂNG THIẾT YẾU	SỰ CỐ GIÁN ĐOẠN	VÍ DỤ VỀ CHIẾN LƯỢC DUY TRÌ
Chi trả lương	Không thể vào được địa điểm làm việc <i>(ví dụ: toà nhà bị hư hại do lũ lụt, không thể đi vào đường hoặc toà nhà trong nhiều ngày)</i>	• Trả lương tại địa điểm thay thế • <u>Yếu tố cần nhắc:</u> ◦ Đảm bảo địa điểm thay thế được trang bị các thiết bị cần thiết, phần mềm, vật tư, không gian, tiện ích, v.v... ◦ Đảm bảo nhân viên làm bằng lương chính và thay thế có thể vào được địa điểm làm việc thay thế
	Không cung cấp dịch vụ do thiếu hụt nhân sự <i>(ví dụ: đại dịch, bùng phát bệnh truyền nhiễm)</i>	• Nhân sự thay thế/dự phòng làm bằng lương • <u>Yếu tố cần nhắc:</u> ◦ Xác định nhân sự thay thế/dự phòng [chức vụ/vị trí] ◦ Xây dựng tài liệu hướng dẫn chi trả lương ◦ Cung cấp thông tin truy cập hệ thống chi trả lương cho nhân sự thay thế.
	Không cung cấp dịch vụ do lỗi thiết bị hoặc hệ thống <i>(Ví dụ: không thể truy cập vào hệ thống trả lương trực tuyến)</i>	• Quy trình thủ công/gọi công ty làm bằng lương • <u>Yếu tố cần nhắc:</u> ◦ Danh sách thông tin chi trả lương của nhân viên ◦ Thông tin liên hệ của công ty chi trả lương ◦ Bảo mật thông tin (lưu trữ tài liệu giấy, chuyển giao thông tin)

HOẠT ĐỘNG: Xây dựng chiến lược duy trì cho mỗi loại gián đoạn.
Xem xét tất cả chi tiết đã được đề cập.

Chiến lược duy trì hoạt động	
Không thể vào được địa điểm làm việc	[Phác thảo các bước để duy trì hoạt động trong tình huống doanh nghiệp không thể tiếp cận địa điểm làm việc.]
Không cung cấp dịch vụ do thiếu hụt nhân sự	[Phác thảo các bước để duy trì hoạt động trong tình huống doanh nghiệp bị thiếu hụt lao động.]
Không cung cấp dịch vụ do lỗi thiết bị hoặc hệ thống	[Phác thảo các bước để duy trì hoạt động trong tình huống doanh nghiệp bị gián đoạn do hỏng thiết bị hoặc lỗi hệ thống.]

Khôi phục: Chuyển đổi từ các chiến lược duy trì hoạt động trở lại hoạt động bình thường một cách suôn sẻ nhất có thể.

Ví dụ 1

- **Chiến lược Duy trì:**
Chuyển sang một địa điểm thay thế
- **Chiến lược Khôi phục:**
Ghi nhận cách thức dời về và đẩy mạnh phục hồi nơi làm việc chính.

Ví dụ 2

- **Chiến lược Duy trì:**
Sử dụng nhà cung cấp thay thế/dự phòng
- **Chiến lược Khôi phục:**
Xác định nhà cung cấp đa dạng và tin cậy hơn

Example 3

- **Chiến lược Duy trì:**
Thay thế nhân viên thực hiện chức năng
- **Chiến lược Khôi phục:**
Giao công việc cho nhân viên chính và đào tạo thêm nhân viên để tăng cường nhân lực

Ví dụ Chiến lược Khôi phục : Cửa hàng bánh

CHỨC NĂNG THIẾT YẾU	SỰ CỐ GIÁN ĐOẠN TIỀM NĂNG	CHIẾN LƯỢC DUY TRÌ	VÍ DỤ VỀ CHIẾN LƯỢC KHÔI PHỤC
Chi trả lương	Không thể vào được địa điểm làm việc (ví dụ: toà nhà bị hư hại do lũ lụt, không thể đi vào đường hoặc toà nhà trong nhiều ngày)	Trả lương tại địa điểm thay thế đến khi địa điểm làm việc chính được khôi phục hoạt động bình thường	- Theo dõi thông báo khẩn cấp và trang mạng của OEM/BPD để cập nhật tình hình tiếp cận khu vực/tài sản - Ghi nhận thiệt hại tài sản - Nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm - Bơm nước ra khỏi toà nhà - Dọn dẹp rác thải - Vệ sinh và khử trùng toà nhà
	Không cung cấp dịch vụ do thiếu hụt nhân sự (ví dụ: đại dịch, bùng phát bệnh truyền nhiễm)	Nhân sự thay thế/dự phòng làm bằng lương	- Tài liệu các hoạt động chi trả lương cho nhân viên phụ trách trả lương chính - Xếp lịch hợp để báo cáo cho nhân viên phụ trách trả lương chính
	Không cung cấp dịch vụ do lỗi thiết bị hoặc hệ thống (Ví dụ: không thể truy cập vào hệ thống trả lương trực tuyến)	Quy trình thủ công/gọi điện cho công ty chi trả lương	Phối hợp với công ty chi trả lương để đảm bảo nội dung trong bảng lương thủ công được nhập đầy đủ vào hệ thống chi trả lương

HOẠT ĐỘNG: Xây dựng chiến lược khôi phục cho mỗi loại sự cố.

Xem xét tất cả chi tiết đã được đề cập.

Chiến lược khôi phục hoạt động	
Không thể vào được địa điểm làm việc	[Phác thảo các bước để duy trì hoạt động trong tình huống doanh nghiệp không thể tiếp cận địa điểm làm việc.]
Không cung cấp dịch vụ do thiếu hụt nhân sự	[Phác thảo các bước để duy trì hoạt động trong tình huống doanh nghiệp bị thiếu hụt lao động.]
Không cung cấp dịch vụ do lỗi thiết bị hoặc hệ thống	[Phác thảo các bước để duy trì hoạt động trong tình huống doanh nghiệp bị gián đoạn do hỏng thiết bị hoặc lỗi hệ thống.]

Mẫu Giao tiếp Khủng hoảng

Chủ đề: Cập nhật Quan trọng liên quan đến [Gián đoạn Hoạt động/Tình huống Khẩn cấp]

Kính gửi [Nhân viên/Khách hàng/Nhà cung cấp/Đối tác/Cơ quan quản lý],

Chúng tôi xin thông báo về sự cố gián đoạn gần đây đang ảnh hưởng đến hoạt động của công ty. Hiện tại, chúng tôi đang gặp phải [mô tả sự cố hoặc tình huống khẩn cấp].

Những việc chúng tôi đang thực hiện:

- [Liệt kê các bước cụ thể đang được thực hiện để khắc phục sự cố].
- [Cung cấp thời gian dự kiến để giải quyết, nếu có thể].
- [Đề cập đến các giải pháp tạm thời hoặc dịch vụ thay thế đang áp dụng].

Những điều chúng tôi mong muốn từ bạn:

Đề hỗ trợ chúng tôi xử lý tình huống này một cách hiệu quả, vui lòng:

- [Liệt kê các hành động cụ thể người nhận nên thực hiện, ví dụ: sử dụng phương thức liên hệ thay thế hoặc kiên nhẫn với các sự chậm trễ].
- [Nêu rõ các thời hạn quan trọng hoặc cập nhật cần lưu ý].

Câu hỏi hoặc thắc mắc?

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng liên hệ [thông tin liên hệ phù hợp]. Chúng tôi trân trọng sự thông cảm và hỗ trợ của bạn trong thời gian này và sẽ tiếp tục cập nhật thông tin khi cần thiết.

Trân trọng,

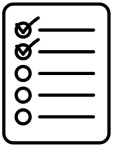
[Họ tên]
[Chức vụ]
[Tên công ty]
[Thông tin liên hệ]

- **Truyền đạt tình huống** và tác động đến đối tượng phù hợp (nhân viên, nhà cung cấp, đối tác, khách hàng, cơ quan quản lý, truyền thông, v.v...)
- Bao gồm các thông tin sau:
 - Điều gì đã xảy ra
 - Công việc gì đang thực hiện
 - Những điều bạn đang yêu cầu từ họ
 - Cách thức liên hệ với bạn nếu có câu hỏi
- Điều chỉnh **Mẫu Giao tiếp Khủng hoảng** để phù hợp với từng đối tượng

Hệ thống giao tiếp

Yêu cầu Giao tiếp	Công cụ/Hệ thống chính	Công cụ/Hệ thống Dự phòng	Ghi chú/Hướng dẫn
Giao tiếp nội bộ	[Chèn hệ thống/công cụ. (Ví dụ: Slack, Teams, nhắn tin nhóm, email, hệ thống thông báo hàng loạt, hệ thống quản lý nội dung website, đường dây hỗ trợ).]	[Chèn Hệ thống/Công cụ]	[Liệt kê các ghi chú hoặc hướng dẫn bổ sung liên quan đến hệ thống giao tiếp này.]
Giao tiếp bên ngoài (Khách hàng/Nhà cung cấp/Đối tác/Cơ quan quản lý)	Giao tiếp với Khách hàng		
	Giao tiếp với Nhà cung cấp		
	Giao tiếp với Đối tác		
	Giao tiếp với Cơ quan quản lý		

- Xác định **cách thức** truyền đạt đến từng đối tượng (email, điện thoại, tin nhắn, hệ thống thông báo, trang web, nền tảng hợp tác, mạng xã hội, v.v...)
- Xác định hệ thống **chính/dự phòng** cho hoạt động giao tiếp



LUÔN GIỮ KẾ HOẠCH ĐƯỢC CẬP NHẬT

và nhân viên được thông báo khi kế hoạch thay đổi

DUY TRÌ KẾ HOẠCH

Kế hoạch được rà soát [tần suất] hoặc sau khi thực hiện diễn tập kế hoạch, xảy ra gián đoạn, hoặc có thay đổi đáng kể đối với hoạt động kinh doanh. Kế hoạch sẽ được cập nhật phù hợp để phản ánh các rủi ro, chiến lược, nguồn lực và trách nhiệm hiện tại. Các thay đổi đối với kế hoạch sẽ được phê duyệt bởi [người có thẩm quyền] và phân phối đến [người nhận]. Các chỉnh sửa đối với kế hoạch được ghi nhận bên dưới.

Ngày	Mô tả thay đổi	Thẩm quyền

- Quyết định mức độ xem xét kế hoạch thường xuyên ra sao, ví dụ sau đây:
 - Một kế hoạch diễn tập
 - Một sự cố gián đoạn
 - Một thay đổi quan trọng đến doanh nghiệp
- Kế hoạch cần cập nhật để phản ánh rủi ro, chiến lược, nguồn lực và trách nhiệm hiện tại.
- Quyết định người có quyền thay đổi kế hoạch
- Quyết định người nên xem xét và nhận kế hoạch cập nhật.

ĐỪNG QUÊN PHỤ LỤC

Phụ lục A – Xác định Nhân viên

Đề cập đến chi tiết nhân viên chính, bao gồm thông tin liên hệ, chức năng hoạt động thiết yếu, chứng nhận và các thông tin liên hệ trong trường hợp khẩn cấp.

Phụ lục B – Xác định Nhà cung cấp và Đối tác trọng yếu

Cung cấp danh sách nhà cung cấp/đối tác chính/dự phòng, chi tiết liên hệ của họ và các chức năng hoạt động thiết yếu mà họ hỗ trợ

Phụ lục C – Xác định Thiết bị

Ghi nhận chi tiết thiết bị quan trọng như số mã thứ tự, địa điểm hoạt động, chi phí và các thiết bị dự phòng.

Phụ lục D – Xác định Quy trình và Thiết bị CNTT

Bao gồm thiết bị CNTT, phương pháp bảo vệ dữ liệu, các thiết bị dự phòng, lịch bảo trì và mục tiêu khôi phục

Phụ lục E – Thông tin Tài chính và Bảo hiểm

Cung cấp thông tin liên lạc về tài chính và danh sách hợp đồng bảo hiểm bao gồm chi tiết quyền lợi bảo hiểm và các điều kiện giới hạn bảo hiểm.

Phụ lục F – Nguồn lực

Liệt kê nguồn lực hỗ trợ khôi phục, các khu vực phát triển kinh doanh và các tổ chức địa phương hỗ trợ khả năng phục hồi doanh nghiệp.



A bronze statue of a man on horseback, likely a historical figure, stands on a pedestal in a lush green park. In the background, a modern city skyline with several tall glass skyscrapers is visible under a blue sky with scattered clouds. The foreground features various tropical plants and a paved walkway.

GIẢI LAO

Đào tạo + Thực hành

25 phút

Tóm tắt nội dung chính

5 phút

ĐÀO TẠO + THỰC HÀNH

Kế hoạch có hiệu quả không? Những khoảng trống nào cần được khắc phục?

Đào tạo

3.1

Kiểm tra Kế hoạch: Tình huống giả định

3.2

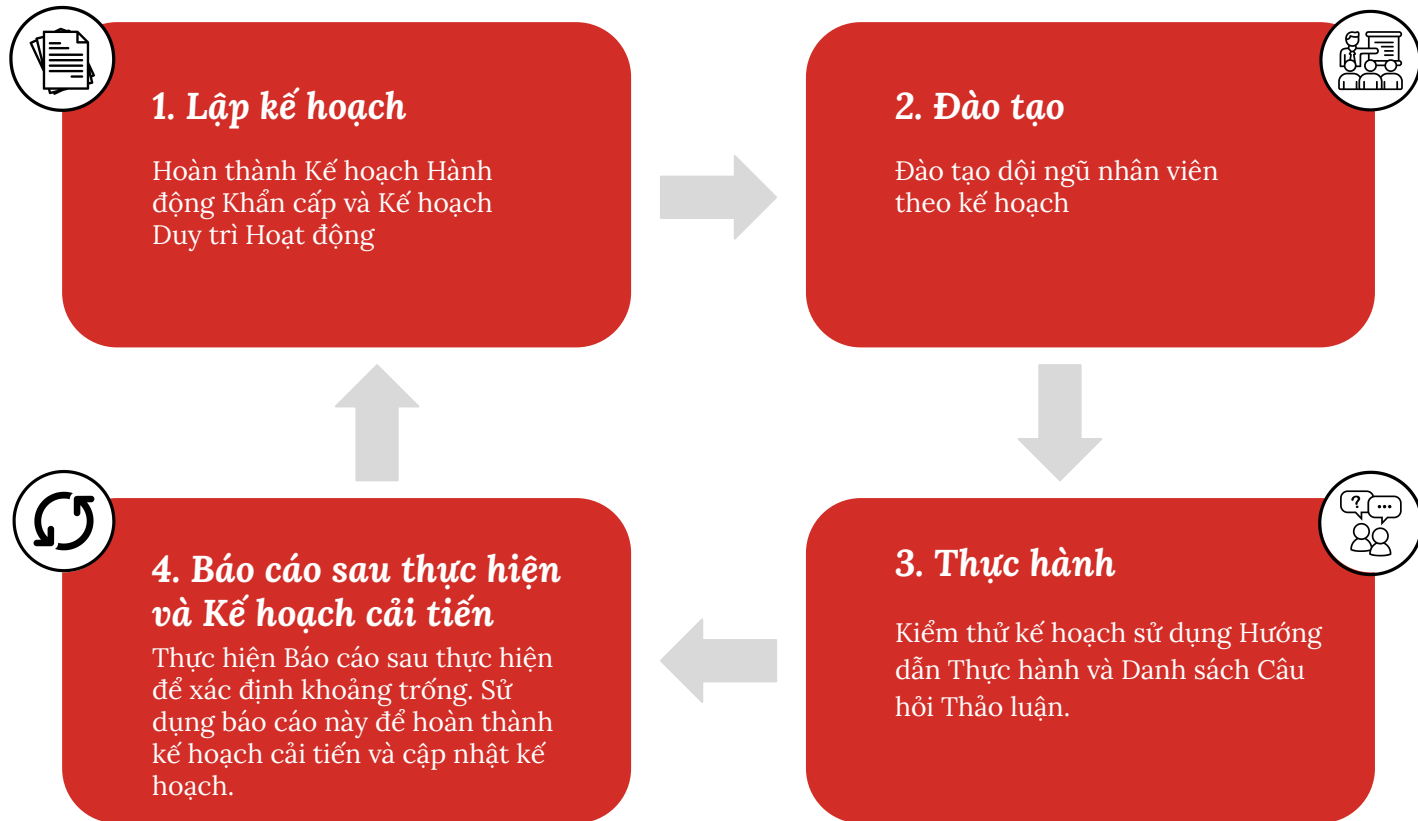
Hướng dẫn thực hiện bài tập bổ sung

3.3

Video Đào tạo + Nguồn lực bổ sung

3.4

Đào tạo & Thực hành Kế hoạch – Quy trình



3.1 Đào tạo



ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN

ĐÀO TẠO VÀ DIỄN TẬP KẾ HOẠCH

Đào tạo về kế hoạch được thực hiện bởi [người phụ trách] nhằm đảm bảo tất cả nhân viên có trách nhiệm được nêu trong kế hoạch đều được chuẩn bị và hiểu rõ vai trò của mình. Việc đào tạo được thực hiện:

1. Khi kế hoạch thay đổi;
2. Khi trách nhiệm của nhân viên trong kế hoạch thay đổi; và
3. [Tần suất], đào tạo nhắc lại.

Các diễn tập theo tình huống được thực hiện [tần suất] bởi [người phụ trách] nhằm đảm bảo tính hiệu quả của kế hoạch. Các ví dụ về bài diễn tập được lưu trong bộ công cụ duy trì hoạt động liên tục.

Tất cả hoạt động đào tạo và diễn tập đều được ghi nhận và lưu trữ tại [khu vực được chỉ định]. [Người phụ trách] chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch cải tiến để xử lý các điểm thiếu sót và cập nhật kế hoạch dựa trên kết quả diễn tập.

- Quyết định người phụ trách đào tạo nhân viên theo kế hoạch
- Cân nhắc đào tạo nhân viên
 - Khi nào kế hoạch thay đổi
 - Khi nào trách nhiệm của một nhân viên thay đổi theo kế hoạch
 - Đào tạo nhắc lại định kỳ (1-2 lần/năm)
- Lưu trữ nội dung đào tạo để đảm bảo tất cả nhân viên được đào tạo thường xuyên.



XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU



TẠO MÔI TRƯỜNG KHÔNG ĐỖ LỖI



TRAO ĐỔI CỞI MỞ

Đánh giá khả năng để...

- 1 Ứng phó với tình trạng khẩn cấp và bảo vệ tính mạng và tài sản.
- 2 Duy trì hoạt động trong suốt sự cố gián đoạn sử dụng các chiến lược duy trì.
- 3 Khôi phục hoạt động trở lại bình thường sử dụng các chiến lược khôi phục.
- 4 Đưa ra quyết định và trao quyền
- 5 Phối hợp với đội ngũ nhân viên, khách hàng và đối tác bên ngoài
- 6 Xác định khoảng trống về nguồn lực

3.2 Kiểm thử Kế hoạch: Bài tập tình huống giả định

Sử dụng các tình huống sau:

ĐỂ KIỂM TRA

Các khía cạnh này your

Tình huống 1: Mất điện
(Không thể sử dụng thiết bị)

Tình huống 2: Tấn công mạng
(Không thể cung cấp dịch vụ)

Tình huống 3: Gián đoạn nghiêm trọng hệ thống giao thông công cộng (Nhân viên không thể đến địa điểm làm việc)

Tình huống 4: Ngập lụt (Không thể vào địa điểm làm việc)

Kế hoạch Hành động Khẩn cấp

- Giao tiếp
- Sơ tán
- Trú ẩn tại chỗ
- Bảo vệ an toàn tài sản và thiết bị
- Hướng dẫn ứng phó khẩn cấp

Plan Kế hoạch Duy trì Hoạt động

- Chức năng Hoạt động Thiết yếu
- Chiến lược Duy trì
- Giao tiếp
- Chiến lược Khôi phục



5.1 BÀI TẬP VỀ TÍNH LIÊN TỤC KINH DOANH - CÂU HỎI THẢO LUẬN

HƯỚNG DẪN

Sử dụng các câu hỏi sau để hướng dẫn từng tình huống. Đọc Mô-đun 1 trước, sau đó trả lời các câu hỏi có nhãn màu đỏ "Mô-đun 1". Hoàn thành xong, tiếp tục Mô-đun 2 và trả lời các câu hỏi có nhãn màu đỏ "Mô-đun 2".

MÔ-ĐUN 1 CÂU HỎI THẢO LUẬN

Kế hoạch hành động khẩn cấp: Truyền thông	
Ai có trách nhiệm thông báo tình trạng khẩn cấp?	
Ai cần được thông báo và thông tin liên hệ được lưu trữ ở đâu?	
Hệ thống cảnh báo và thông báo nào sẽ được sử dụng và đặt ở đâu?	
Thông báo gồm những thông tin gì?	
Kế hoạch hành động khẩn cấp: Sơ tán	
Nếu phải sơ tán, khu vực tập trung được chỉ định ở đâu?	



Khu vực hỗ trợ sơ tán cho nhân viên hoặc khách hàng có hạn chế về di chuyển nằm ở đâu trong tòa nhà?	
Ai chịu trách nhiệm hỗ trợ người có hạn chế về di chuyển?	
Bạn có sơ đồ các lối thoát hiểm khẩn cấp không?	
Kế hoạch hành động khẩn cấp: Trú ẩn tại chỗ	
Nếu trú ẩn tại chỗ, khu vực trú ẩn được chỉ định ở đâu?	
Nơi lưu trữ vật tư an toàn được chỉ định ở đâu?	
Ai chịu trách nhiệm tắt hệ thống thông gió và hút gió?	
Kế hoạch hành động khẩn cấp: Bảo vệ tài sản và thiết bị	
Nếu an toàn, tài sản hoặc thiết bị nào cần được bảo vệ?	
Tài sản hoặc thiết bị đó được đặt ở đâu?	

3.2 Kiểm thử Kế hoạch: **Hướng dẫn Tình huống**

1

**Đọc Phần 1 để
biết về các tình
huống**

**2**

**Trả lời các Câu
hỏi Thảo luận về:**

Kế hoạch Hành
động Khẩn cấp

Kế hoạch Duy trì
Hoạt động:

Chức năng Hoạt động Thiết yếu

Chiến lược Duy trì

Thủ tục Giao tiếp

**3**

**Đọc Phần 2 về
tình huống**

**4**

**Trả lời các Câu
hỏi Thảo luận về:**

Kế hoạch Duy trì
Hoạt động:

Chiến lược Khôi phục

3.2 Kiểm tra Kế hoạch: **Tình huống 1 (Phần 1)**

MẤT ĐIỆN - KHÔNG SỬ DỤNG THIẾT BỊ

Phần 1

Thứ Năm, 7:00 giờ sáng

- Một cơn bão nghiêm trọng đã gây ra mất điện trên toàn bộ tuyến đường nơi doanh nghiệp hoạt động
- Công ty cung cấp điện thông báo rằng thời gian khôi phục có thể kéo dài trên 48 giờ.
- Việc mất điện đã gây ra các tác động đến hoạt động của doanh nghiệp, ví dụ:
 - Không thể sử dụng hệ thống máy tính
 - Các thiết bị làm lạnh, tủ lạnh không hoạt động dẫn đến rủi ro hư hỏng hàng tồn kho.
 - Mất kết nối mạng, do sự cố mất điện gây mất kết nối mạng nội bộ ảnh hưởng đến hoạt động truyền thông nội bộ.
 - Nhà cung cấp không thể giao hàng vì dây điện ngã đổ trên đường.



5.1. BÀI TẬP VỀ TÍNH LIÊN TỤC KINH DOANH HỎI THẢO LUẬN

HƯỚNG DẪN

Sử dụng các câu hỏi sau để hướng dẫn từng tình huống. Đọc Mô-đun 1 trước, sau đó trả lời nhân viên mô "Mô-đun 1". Hoàn thành xong, tiếp tục Mô-đun 2 và trả lời các câu hỏi có trong "Mô-đun 2".

MÔ-ĐUN 1 CÂU HỎI THẢO LUẬN

Kế hoạch hành động khẩn cấp: Truyền thông	
Ai có trách nhiệm thông báo tình trạng khẩn cấp?	
Ai cần được thông báo và thông tin liên hệ được lưu trữ ở đâu?	
Hệ thống cảnh báo và thông báo nào sẽ được sử dụng và đặt ở đâu?	
Thông báo gồm những thông tin gì?	
Kế hoạch hành động khẩn cấp: Sơ tán	
Nếu phải sơ tán, khu vực tập trung được chỉ định ở đâu?	

1



Khu vực hỗ trợ sơ tán cho nhân viên hoặc khách hàng có hạn chế về di chuyển nằm ở đâu trong tòa nhà?	
Ai chịu trách nhiệm hỗ trợ người có hạn chế về di chuyển?	
Bạn có sơ đồ các lối thoát hiểm khẩn cấp không?	
Kế hoạch hành động khẩn cấp: Trú ẩn	
Nếu trú ẩn tại chỗ, khu vực trú ẩn được chỉ định ở đâu?	
Nơi lưu trữ vật tư an toàn được chỉ định ở đâu?	
Ai chịu trách nhiệm tắt hệ thống thông gió và hút gió?	
Kế hoạch hành động khẩn cấp: Bảo vệ tài sản	
Nếu an toàn, tài sản hoặc thiết bị nào cần được bảo vệ?	
Tài sản hoặc thiết bị đó được đặt ở đâu?	

2



Thời gian ước tính để bảo vệ tài sản hoặc thiết bị là bao lâu?	
Kế hoạch Hành động Khẩn cấp: Hướng dẫn	
Có thể áp dụng hướng dẫn ứng phó khẩn cấp nào trong tình huống này không?	
Kế hoạch duy trì hoạt động kinh doanh: Các chức năng	
Những chức năng kinh doanh thiết yếu nào đang bị gián đoạn trong tình hình này?	
Những chức năng kinh doanh thiết yếu nào đã được ưu tiên cao và quan trọng?	
Kế hoạch duy trì hoạt động: Chiến lược	
Chiến lược Duy trì: Bạn và nhân viên đang thực hiện biện pháp nào để tiếp tục các chức năng kinh doanh thiết yếu và quan trọng bị gián đoạn bởi tình huống này?	

3



Sự phụ thuộc: Có đối tác nào khác cung cấp nguồn lực hoặc đầu vào cho các chức năng này không?	
Đầu ra: Ai sử dụng đầu ra từ các hàm này?	
Nghĩa vụ: Bạn có nghĩa vụ thông báo cho ai về việc chức năng kinh doanh thiết yếu bị gián đoạn không?	
Kế hoạch duy trì hoạt động kinh doanh: Hệ thống truyền thông	
Bạn cần gửi tin nhắn thông báo không hoảng sợ không? Nếu có, gửi cho ai?	
Hệ thống chính để liên lạc nội bộ là gì? Còn hệ thống sao lưu thì sao?	
Hệ thống chính để giao tiếp với khách hàng, nhà cung cấp, nhà cung ứng và cơ quan quản lý là gì? Hệ thống sao lưu thì sao?	

4

3.2 Kiểm thử Kế hoạch: **Tình huống 1 (Phần 2)**

MẤT ĐIỆN - KHÔNG SỬ DỤNG THIẾT BỊ

Phần 2

Chủ Nhật, 7:00 giờ sáng

- Cơn bão đã qua và điện đã được khôi phục
- Hệ thống mạng đã được khôi phục và hoạt động bình thường trở lại
- Nhà cung cấp đã bắt đầu giao hàng trở lại.



CÂU HỎI THẢO LUẬN MÔ-ĐUN 2

Kế hoạch duy trì hoạt động kinh doanh: Chiến lược phục hồi	
Phác thảo các chiến lược phục hồi cần thiết để khôi phục các chức năng kinh doanh thiết yếu và tiếp tục hoạt động bình thường.	
Tác động tài chính của sự gián đoạn này là gì và cách giải quyết ra sao? Hãy cân nhắc các nguồn lực phục hồi, bảo hiểm và lựa chọn hỗ trợ tài chính khác.	

3.2 Kiểm tra Kế hoạch: Báo cáo sau thực hiện (AAR)

Mục tiêu	Thực hiện không có thử thách	Thực hiện với Thử thách
1. Đánh giá khả năng ứng phó khẩn cấp, bảo vệ người và tài sản.		
2. Đánh giá khả năng duy trì hoạt động trong thời gian gián đoạn bằng các chiến lược liên tục.		
3. Đánh giá khả năng khôi phục hoạt động bình thường bằng các chiến lược phục hồi.		
4. Đánh giá hiệu quả ra quyết định và phân quyền.		
5. Đánh giá quy trình giao tiếp và khả năng phối hợp với nhân viên, khách hàng và đối tác bên ngoài.		
6. Xác định các thiếu hụt về nguồn lực.		

- Khi bạn thực hiện xong bài tập tình huống, điền **Báo cáo sau thực hiện (AAR)**.
- **Đánh giá** liệu bạn có hoàn thành được mục tiêu của buổi diễn tập thực hành không – **có hoặc không** gặp phải thách thức.

3.2 Kiểm tra Kế hoạch: **Kế hoạch Cải thiện**

- Đối với bất kì một mục tiêu nào được đánh dấu là “**Thực hiện với thách thức**”, ghi nhận lại dưới danh mục “**Lĩnh vực cải thiện**”
- Xác định cách thức cải thiện liên quan đến mục tiêu đó
- Phân công một thành viên trong nhóm phụ trách thực hiện cải thiện
- Cập nhật **Kế hoạch Hành động Khẩn cấp** hoặc **Kế hoạch Duy trì Hoạt động** tương ứng

Lĩnh vực cần cải thiện (Mục tiêu bài tập)	Cách cải thiện lĩnh vực này?	Thành viên phụ trách

Tóm tắt nội dung chính

Gián đoạn Kinh doanh Tiềm ẩn

Nhận biết các mối nguy có thể ảnh hưởng đến doanh nghiệp và hiểu rõ rủi ro phải đối mặt.

Để biết thêm về tài nguyên đánh giá rủi ro, truy cập [Boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency)

Hành động khẩn cấp

Cần thực hiện ngay những hành động bảo vệ tính mạng và tài sản.

- Quy trình Giao tiếp
- Kế hoạch Sơ tán
- Kế hoạch Trú ẩn Tại chỗ
- Bảo vệ Tài sản và Thiết bị
- Hướng dẫn Ứng phó Khẩn cấp

Duy trì Hoạt động Kinh doanh

Sử dụng chiến lược duy trì để giữ các chức năng hoạt động thiết yếu và giảm thiểu ảnh hưởng đến doanh nghiệp

Truyền đạt đến đội ngũ nhân viên, nhà cung cấp, đối tác, cơ quan quản lý về sự cố và các thức xử lý.

Khôi phục Hoạt động Kinh doanh

Sử dụng chiến lược khôi phục để đưa các chức năng hoạt động thiết yếu trở lại bình thường.

3.4 Nguồn lực bổ sung

Để hỗ trợ thêm, bao gồm **nguồn lực phục hồi, hỗ trợ tài chính và các tổ chức địa phương** chuyên hỗ trợ doanh nghiệp tăng cường khả năng chống chịu trong lĩnh vực của bạn, tham khảo **Phụ lục F – Nguồn lực trong Kế hoạch Duy trì Hoạt động**.

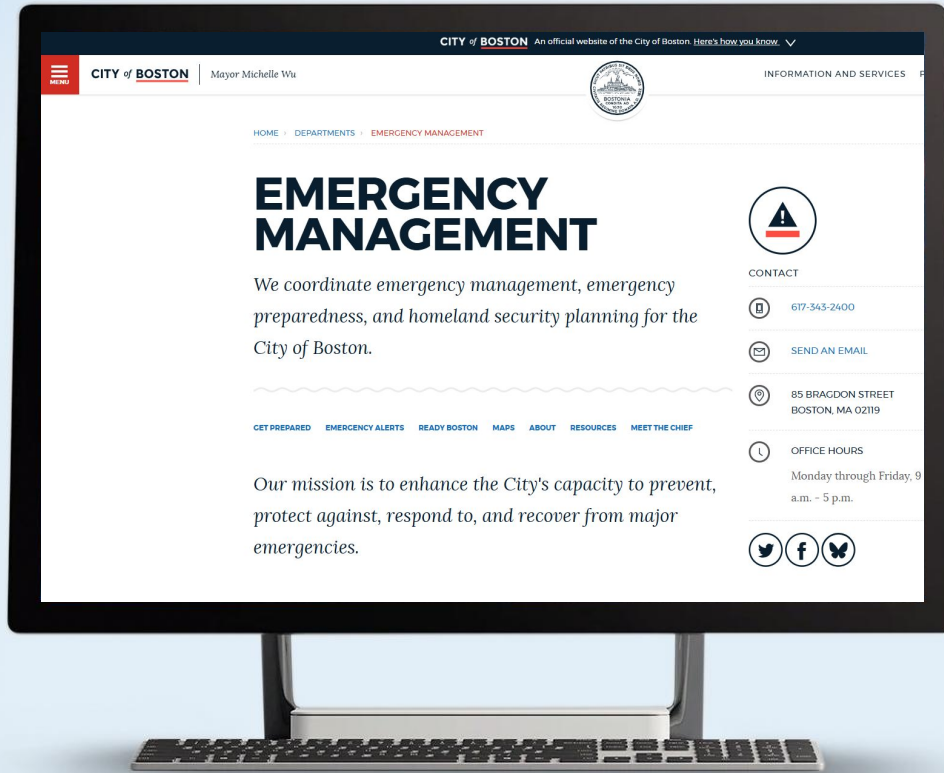
NGUỒN LỰC KHÔI PHỤC

- Chương trình Bảo hiểm Ngập lụt Quốc gia
- Hỗ trợ Cá nhân FEMA
- Khoản vay Phục hồi Thảm họa của SBA
- Hội Chữ thập Đỏ Hoa Kỳ
- Disaster Assistance.gov (Hỗ trợ Thảm họa)
- Viện An ninh mạng + An ninh Hạ tầng

KHU VỰC PHÁT TRIỂN KINH DOANH & TỔ CHỨC HỖ TRỢ

- Downtown Boston Alliance
- Khu vực Cải thiện Kinh doanh Greenway
- Roxbury Main Roxbury
- East Boston Gateway Main Street

3.4 Video Đào tạo



Video đào tạo về Duy trì Hoạt động được đăng tải trên boston.gov/emergency và YouTube.

- Tổng quan Lập kế hoạch Duy trì Kinh doanh
- Kế hoạch Hành động Khẩn cấp
- Kế hoạch Duy trì Hoạt động
- Đào tạo và Thực hành



CITY of BOSTON

*Yêu cầu hỗ trợ thêm về hoạch định kế hoạch tại
BostonRCPPGP@Boston.gov*

Các mẹo chuẩn bị trường hợp khẩn cấp, truy cập [Boston.gov/emergency](https://www.boston.gov/emergency).

Thông tin khác, truy cập [Ready.gov](https://www.ready.gov) and download the FEMA app.

Khảo sát Sau Chương trình

Vui lòng quét mã QR và điền vào **Khảo sát Sau Chương trình!**

Ý kiến phản hồi của bạn giúp chúng tôi cải thiện hướng dẫn và nội dung đào tạo các chủ doanh nghiệp nhỏ.

Trân trọng cảm ơn!

