

[公司 / 机构标志]

[公司 / 机构名称]

业务持续营运计划样本

____月， ____年

免责声明

这份《业务持续营运计划范本》由波士顿市紧急事务管理办公室设计，主要是帮助商户与企业打好基础，好建立一个完整的防灾、应变和复原营运计划。请注意，本范本不是用来取代任何法律、规定、标准或职业安全与健康管理局OSHA要求的。它也不是地方、州或联邦法规的替代品，更不是业界标准的取代。企业在使用这份范本时，应同时遵守所有相关的法律和规定。

这个范例表格提供了紧急行动计划的基本内容。

不过，每家公司都要仔细检查相关规定，并依自己的运作方式、流程和需求来做修改。除了括号里建议的部分外，还可能需更多调整，才能建立一个真正有效、合身的计划。



目录

1.规划清单 4

 人力资源 4

 设施 4

 运营 4

 行销/销售(市场推广) 4

 公共关系 4

 供应商与承包商 4

 非(IT)资讯设备 5

 资讯科技 5

 财务 5

 保险 5

 法律 5

 遵守法规 6

2.简介 7

 目的 7

 范围 7

 政策 7

 权限授予 7

3.基本重要业务运作的连续性与复原策略 8

4.沟通及通讯程序 10

 危机通讯样本(范本) 10

 通讯系统 11

5.测试和更新计划 12

 维护及维修计划 12

 制定训练和练习计划 12

附录 13

 附录 A - 员工名单 13

 附录 B - 主要供应商与承包商名单 13

 附录 C - 设备清单 14

 附录 D - IT资讯设备与流程清单

 设备与流程识别 15

 数据资料保护 17

 附录 E - 财务与保险资讯 17

财务联络方式	17
保险政策资讯	18
附录 F - 资源	18
复原资源	18
商业改善区/主街组织	19

1. 规划清单

人力资源

- 收集并记录员工资讯 (见 [附录 A - 员工识别](#))
- 员工合约
- 培训纪录
- 纪律处分纪录

设施

- 建筑租约
- 建筑系统合约及维修纪录 (暖通空调、照明、管道工程、电力、热水、消防安全、保全、公用事业(电费/暖气费)、电信、能源管理等)
- 清洁与/或园艺合约

运营

标准运作及营运程序
安全计划

行销/销售(市场推广)

- 行销销售及市场推广计划
- 客户名单
- 品牌指引

公共关系

- 媒体联络资讯, 包括姓名、公司、职位、电话和电邮地址

供应商与服务商

- 列出主要供应商与厂商的联络资讯、合约细节与采购材料 (见 [附录B - 主要服务商与供应商识别](#))

设备(非资讯科技)

- 清点并记录非IT设备 (见[\[附录C - 设备识别\]](#))
- 维护纪录

资讯科技

- 清点并记录IT设备 (见[\[附录D - IT设备与流程识别\]](#))
- 记录重要软体与资料来源的详情, 包括使用情况及专业联络人
- 列出 IT 协助联络人及承包商, 并附上所提供服务和项目详情
- 软体授权文件
- IT服务协议文件
- IT政策文件

财务

- 例如会计师、税务顾问及银行代表 (见[\[附录E - 财务与保险资讯\]](#))
- 报税文件
- 帐单及收据
- 银行对帐单
- 薪资纪录

保险

- 保险联络资讯, 包括保单类型与备注 (见[\[附录E - 财务与保险资讯\]](#))

法律

- 建立法律顾问及律师事务所的通讯录
- 商业执照
- 注册成立章程文件
- 合同
- 保险契约 / 保险政策文件

遵循及法规遵守

- 职业安全与健康管理局 (OSHA)
 - 紧急状况的上报程序

- 清晰的撤离流程及职责分配
- 撤离后确认员工人数的方式
- 救援与医疗职责程序
- 员工警报系统与培训
- 定期审查紧急应变行动方案－《紧急行动计划》(EAP)
- 环境许可证(执照)

2. 介绍

目的

[公司名称] 说明了如何在突发事件或中断发生时和之后，保持公司重要业务功能的运作。此计划重点处理最可能影响业务的情况，提出在危机期间减少冲击的行动，并提供维持必要业务与恢复正常营运的方法。计划假设关键业务仍能进行，权限已正确授出，并有足够资源落实其中措施。

范畴

本业务继续运作计划提供一个具体架构的方法：

- **准备与防范：**找出基本重要业务营运与负责人员，了解及评估在营运中断可能带来的影响，设定复原目标，决定需要哪些地点或场所，分析互相依靠的部分，估算成本，并列出维持营运所需的资源。
- **持续性营运，**以确保在营运中断期间，基本重要业务得以继续运作。
- **重组与复原要点：**协助商户及企业恢复完整运作，妥善应对营运中断造成的影响，并确保长期的复原与稳定发展。
- **重建与复原考量：**协助恢复完整营运并处理中断影响，确保公司的长期复原与稳定。

这份计划是整体业务持续工具资料包的一部分，里面还包括规划指南、紧急行动计划、应急指导手册和培训资源。

政策

[请在此插入相关公司政策与行业法规]

职权委任

当计划开始执行时，[姓名/职位] 将有权落实本计划和相关指示，在遵守 [公司名称] 的政策与规定下，作出最有利于公司的决定。

3.重要关键业务的持续营运与恢复策略

以下列出公司最重要、最不能中断的业务功能，这些功能推动着主要产品、服务或成果，是公司运作的基础。如果这些功能长时间停摆，可能会造成收入流失、失去客户或相关人士的信任与尊重，甚至导致公司无法继续经营。除了标示出每项核心运作功能的重点，下文也提供在中断时保持运作的策略，以及按照功能重要性（复原优先顺序）将其恢复至正常营运的复原方法。

*如需更多有关联络资讯、设备、主要供应商与厂商、财务资料及保险的相关资讯，请参阅本文末尾的[附录](#)。

基本重要业务营运： [在此填写重要业务功能名称] 内容 / 使用说明	
优先复原次序 <ul style="list-style-type: none"> ● 重大关键(最优先) ● 重要优先 ● 中等重要优先 ● 低等重要优先 	恢复时间目标 [决定中断发生后，可允许恢复此功能的最长时间。]
由谁负责执行此功能？ <u>经理/主管：</u> <u>额外员工：</u> <u>供应商/服务提供商：</u>	谁可以作为后备支援？ <u>经理/主管：</u> <u>额外员工：</u> <u>供应商/服务提供商：</u>
如何完成这项工作的简要说明 [请提供一步一步的操作方法]	
必须的培训 [在此填写内容:]	完成此功能所需资源： <u>设备：</u> <u>记录/报告：</u> <u>物资用品：</u> <u>公用设施(水电/能源)：</u> <u>场地：</u>
互相倚赖的关系 [请列明其他提供资源或投入的机构 / 部门]	谁会用到这项工作的成果？ [列出所有相关的人士或团体]
主要地址	替代/后备地点

[在此填写这项工作的主要地点。]	[在此填写这项工作的主要地点]
责任/义务 <ul style="list-style-type: none"> • 没有 • 法律性 • 契约性 • 监管法规性 • 金融财务性 	因功能中断造成的金钱损失(或被罚的金额) [在此填上大约金额]
保持运作的策略	
无法进入设施/场所：	[列出在企业因设备或系统故障而无法提供服务时维持营运的步骤]
因人员不足而造成之服务中断：	[列出在企业因设备或系统故障而无法提供服务后，将功能恢复至正常营运状态的步骤]
因设备或系统故障而造成之服务停止：	[请概述当企业因设备或系统失效而服务中断时，维持营运所需之步骤]
恢复策略	
不能进入场所/场所：	[请概述在企业因设备或系统失效而服务中断后，恢复功能至正常营运状态之步骤]
因人员不足而造成之服务中断：	[写下公司在人手不足而服务停摆后，如何把功能恢复到正常营运状态的步骤]
因设备或系统故障而造成之服务停止：	[写下公司在因设备或系统坏掉而服务停摆后，怎样把功能恢复到正常营运状态的步骤]

*把这张表格复制一份，用于公司里每一个重要的业务功能。

4. 沟通及通讯联络程序

请根据以下危机沟通及通讯联络范本进行调整，以确保在营运中断时，员工、客户、关键供应商及监管单位能够获取清楚且一致的最新资讯。请使用下文列出的沟通系统。

如需联络资讯，请参阅 [附录A\(员工识别\)](#) 及 [附录B\(主要供应商与服务提供商\)](#)。

危机应变沟通范本(样本)

主题：关于〔业务中断 / 紧急状况〕的重要讯息

亲爱的〔员工 / 客户 / 供应商 / 监管单位〕，

我们想通知您，目前有一项中断事件正在影响本公司的营运。我们正遭遇〔描述中断或紧急状况〕。

我们正在采取的措施：

- 〔列出处理问题的具体步骤〕
- 〔如可能，提供大概的解决时间〕
- 〔说明任何临时替代方案或服务〕

我们需要您配合的事项：

：为了帮助我们更有效地管理此状况，请：

- 〔请明确列出收件人需配合的行动，例如改用其他联络方式，或理解处理延迟〕。
- 〔提醒他们任何关键时限或需要立即注意的最新更新〕。

有任何疑问或担忧吗？

如有任何问题，请联络〔相关联络方式〕。我们感谢您在此期间的理解与支持，并将持续于必要时提供更新。

敬上，

〔您的姓名〕

〔您的职位〕

<p>[公司名称]</p> <p>[联络方式]</p>

沟通及通讯系统

通讯沟通需求	主要系统/工具	备用系统/工具	备注/说明
内部通讯	[[插入系统 / 工具。 (例如：Slack、Teams、群组简讯、电子邮件、大量通知系统、网站内容管理系统 (CMS)、支援热线)。]	[1插入系统 / 工具。]	[列出有关此通讯系统的任何其他备注或说明。]
外部通讯 (客户/厂商/供应商/监管单位)	客户通讯		
	厂商通讯		
	供应商通讯		
	监管单位通讯		

5. 测试与更新计划

计划维护

计划会在 [检视频率] 或于计划演习及练习、业务中断，或业务发生重大变更后进行审查。计划会视需要进行更新，以反映当前的风险、策略、资源及职责。计划的变更将由 [授权人员] 批准，并分发给 [收件人]。对计划所做的修改将记录于下方。

日期	变更说明	授权人们

计划的训练及演习

本计划之训练由 [负责人] 执行，以确保所有计划中列有职责之员工能够充分准备并理解其角色。训练进行时机包括：

1. 当计划内容发生变更时；
2. 当员工的计划责任有所调整时；
3. 以及 [频率] 进行一次复习训练。以及 [频率] 进行一次复习训练。

模拟情境练习会由 [负责人] 依 [频率] 进行，以确保计划能有效运作。演练范例可在持续营运工具包中找到。

所有训练和演习及练习都会有纪录，并保存在 [指定地点]。[负责人] 需负责制定改进计划，解决不足之处，并依演练成果更新此计划。

附录

附录 A - 员工基本资料

内容	员工基本资料
员工姓名	[填写姓名]
职位	[填写职位名称]
员工负责的主要业务运作职能	[填写该员工负责的主要业务运作职能]
员工手机号码#	[填写常用电话号码]
员工邮箱	[填写常用电子邮件]
特殊需求/注意事项	[填写该员工所需的特殊配套或协助]
认证/执照	[列出该员工已取得的证照或认证]
紧急联络人	[填写姓名与电话]
备注	

*请为需要执行重要基本业务工作职能的每位员工，复制这份表格。

附录 B - 主要供应商和服务商识别

内容	主要人员信息
联络方式	<ul style="list-style-type: none"> • 目前/现在供应商/服务商 • 备用供应商/服务商
公司名称（如适用）	[输入公司名称]
账号#	[输入有效帐号]
供应商负责的重要业务运作	[输入该公司所支援的核心业务功能，并列出]

	所提供的物料或服务]
街道地址	[输入地址]
城市、州、邮编	[输入城市、州别、邮递区号]
公司电话号码#	[输入首选电话号码]
公司网站	[输入公司网站]
主要联络人	[输入姓名]
主要联络人职务	[输入职称]
手机号码#	[输入首选电话号码]
邮箱	[输入首选电话号码]
备用联络人	[输入姓名]
备用联络人职务	[输入职称]
手机号码#	[输入首选电话号码]
邮箱	[输入首选电子邮件地址]

*请为每一家在组织内支援重要业务职能的供应商与合作伙伴复制此表格。

附录 C—设备资料辨识

产品	设备资讯表
名称	[写上设备名称]
主要使用者/操作员	[写上主要负责操作这台设备的员工或团队]
序列号(设备号码)#	[写上设备序号或识别码]
型号	[.写上设备型号]
购买日期	[写上购买日期]
价格成本	[写上相关花费 (如保养、替换成本等)]

位置	[说明目前设备存放或使用的地点]
备用/备品供应情况	[.注明是否有备用设备及其位置]
基本业务功能	[列出这台设备所支援的重要工作功能]
保养状态	[写上设备保养/保证情况]
操作说明	[写上操作设备的重要说明或使用手册]
制造商	[写上公司名称]
公司联络人	[写上公司联络人姓名]
手机号码#	[写上常用电话号码]
电邮	[写上常用电子邮件地址]

*请为组织/机构内支援重要业务职能的所有设备复制此表格。

附录 D—IT 资讯科技设备与流程识别

设备和工艺识别 设备与流程识别清单

产品	详细资讯/说明
IT 设备/工具名称	[写上 IT 设备或工具名称 (例如：手提电脑、伺服器、防火墙)]
用途	[注明设备或工具的用途 (例如：存资料、联络用、安全防护)]
重要业务基本运作	[列出这台 IT 设备能支援的重要工作功能]
主要使用者/操作员	[写上主要负责使用这台 IT 设备的员工或团队]
序列号(设备号码)	[写上 IT 设备的序号或识别码]
型号	[写上 IT 设备的型号]
购买日期	[写上购买日期]

位置	[说明这台 IT 设备的实体或虚拟位置]
备份可用性	[注明是否有备用系统、装置或云端资源]
恢复时间目标	[列出这台 IT 设备最多能停机多久]
维护计划	[写上这台 IT 设备需要的例行保养或维护工作]
配置设定	[提供主要设定细节或操作文件连结]
价格成本	[写上相关费用 (例如：维护、替换、升级等)]
保养状态	[写上保固情况.]
资料备份流程	[写下这台 IT 设备的资料备份方式，包括多久一次和存放地点]
软体依赖关系	[列出这台 IT 设备需要的软体或应用程式]
制造商	[写上公司名称]
公司联络人	[写上公司联络人姓名]
手机号码#	[写上常用电话号码]
电子邮件	[写上常用电邮地址]

* 请为组织里所有需要用来完成主要工作运作的 IT 设备或工具，复制这份表格。

资料安全

列出公司重要资料是在哪里安全保存和备份的。不同的文件类型可以参考第 1 节的[规划清单](#)。

资料/文件类型	主要储存位置（线上服务/平台)	备份存放地方	证书详情
人力资源	[.填写资料的主要线上储存位置]	[.填写资料的次要或备份线上储存位置]	[说明谁可以存取此资料/帐号凭证存放在哪里]
设施			
运营			
行销/销售推广			
公共关系			
供应商和供货商			

设备 (不是电脑或 IT 的)			
资讯技术			
财务			
保险			
法律			
法规/规则遵守			

附录 E—财务及保险资料

财务方面的联络资讯

若需要更多财务协助，请向以下专业人士寻求指导，以协助您顺利完成流程。

姓名	联络方式	专业领域

保险政策资料

以下图表可作为保险盘点参考。请依照所列的保单，有助于在中断后更顺利处理理赔程序，并符合保险规定。请注意：

1. 承保范围：
 - a. 请检阅您的保单，了解保障项目与不同选项的差异。
2. 保单限额：
 - a. 要常常检查保单有没有更新、变更或取消，也要注意哪些不在保障范围内。
3. 额外保险：
 - a. 根据当地风险，考虑要不要多买保障，例如地震或水灾保险。

保单名称/类型：		
保险公司：	保单号码：	保单有效日期：
保险代理人：	电话：	邮件：

*如有其他保单，请再复制这张表

附录 F - 资源

恢复资源

这里列出在需要帮助时可以用到的复原资源：

恢复资源	更多资讯：
国家洪水保险计划	波士顿单页宣传单 浏览网站
(FEMA)联邦紧急事务管理局个人援助计划	波士顿单页宣传单 浏览网站
小型商务及企业管理局灾难贷款	波士顿单页宣传单 浏览网站
(EZ-PREP)企业与家庭安全保险协会	浏览网站
美国红十字会	浏览网站
灾难援助网站 （灾难援助网站）	浏览网站
准备就绪的业务（ ready.gov ） （企业防灾指南网站）	浏览网站
联邦紧急事务管理局国家企业紧急行动中心（NBEOC）	浏览网站
希望行动组织	浏览网站

商业改善区/主街组织

	组织名称	地址	联系方式
商业改善区	波士顿市中心联盟 (Downtown Boston Alliance)	101 Arch Street, Suite 160m Boston, MA 02110	电话: (617) 482-2139 邮件: info@bostonbid.org 网站
	绿道商业改进区 (Greenway Business Improvement District)	14 Beacon Street Suite 402 Boston, MA 02128	电话: (617) 502-6240
波士顿主街组织	奥尔斯顿村主街组织 (Allston Village Main Streets)	161 Harvard Ave. Suite 11 Alston, MA 021234	Alex Cornacchini 电话: (617) 254-7564 邮件: alex@allstonvillage.com
	鲍登日内瓦 主街组织 (Bowdoin Geneva Main Streets)	200 Bowdoin Street Dorchester, MA 02122	Haris Hardaway 电话: (617)-436-9980 邮件: harishardaway@yahoo.com
	布莱顿主街组织 (Brighton Main Streets)	358 Washington Street Brighton, MA 02135	电话: (617) 779-9200 邮件: Director@brightonmainstreets.org
	华埠主街组织 (Chinatown Main Streets)	2 Boylston Street Suite G07 Boston, MA 02116	Debbie Ho 电话: (617)-350-6303 邮件: Bostoncmsed@gmail.com
	罗克斯伯里主街组织 (Roxbury Main Streets)	2343 Washington Street, Roxbury, MA 02119	Robert George 电话: (617) 541-4644 邮件: robertmgeorge268@gmail.com
	东波士顿门户主街组织 (East Boston Gateway Main)	145 Maverick Street, East Boston, MA 02128 P.O. Box 584	电话: (617)-974-6213 邮件: miguel@eastbostonmainstreets.org

	Streets)		
	埃格尔斯顿广场主街组织 (Egleston Square Main Street)	3134 Washington Street, Roxbury, MA 02119	Denise Delgado 电话: (617) 637-2270 邮件邮箱: denise@eglestonsquare.org
	菲尔兹角主街组织 (Fields Corner Main Street)	1444 Dorchester Ave. 2nd Floor Dorchester, MA 02122	Jackey West Devine 电话: (617) 474-1432 邮件: director@fieldscorner.org
	大艾许蒙特主街组织 (Greater Ashmont Main Street)	1914 Dorchester Ave Dorchester, MA 02124	Elle Marrone 电话: (617) 825-3846 邮件邮箱: exec@greaterashmont.org
	大格罗夫霍尔 主街组织 (Hyde Park Main Streets)	320-B Blue Hill Ave. Dorchester, MA 02121	Ed Gaskin 电话: (617) 460-2326 邮件邮箱: ewgaskin@gmail.com
	海德公园主街组织 (Hyde Park Main Streets)	11 Fairmount Ave. Suite 10 Hyde Park, MA 02136	Thien Simpson 电话: (617) 361-6964 邮件: tsimpson@hydeparkmainstreets.com
	牙买加平原区中心/南部主街组织 (JP Centre/South Main Streets)	670 Centre Street Suite 7 Jamaica Plain, MA 02130 P.O. Box 302712 Jamaica Plain, MA 02130	Ginger Brown 电话: (617) 942-2439 邮件邮箱: director@jpcentresouth.com
	马塔潘广场主街组织 (Mattapan Square Main Streets)	524-A River Street Suite 800 Mattapan, MA 02126	Benjamin Echevarria 电话: (617) 322-3061 邮件: ben@mattapansqmainstreets.org
	米逊山区主街组织 (Mission Hill Main Streets)	1542 Tremont Street Boston, MA 02120	Courtney Wright 电话: (617) 232-0182

	罗士林村主街组织 (Roslindale Village Main Street)	4236A Washington Street Roslindale, MA 02131	Anna VanRemoortel 电话: (617) 327-4065 邮件邮箱: director@roslindale.net
	三广场主街组织 (Three Squares Main Streets)	329 Centre Street Jamaica Plain, MA 02130	Warren Williams 电话: (617) 522-3694 邮件: warren@threesquaresmainstreet.org
	厄普姆角主街组织 (Upham's Corner Main Street)	545 Columbia Road Dorchester, MA 02125 P.O. Box 255917 Dorchester, MA 02125	Val Daley 电话: (617) 265-0363 邮件: director@uphamscorner.org
	华盛顿门户区主街组织 (Washington Gateway Main Street)	450 Harrison Ave, #415 Boston, MA 02118	Michael Sanchez 电话: (617) 542-1234
	西罗克斯伯里区主街组织 (West Roxbury Main Streets)	1842 Centre Street Suite 206 (中心街 206室) West Roxbury, MA 02132	Jacob Robinson 电话: (617) 325-6400 邮件: director@wrms.org