

[公司 / 機構標誌]

[公司 / 機構名稱]

業務持續營運計劃樣本

____月， ____年

免責聲明

這份《業務持續營運計劃範本》由波士頓市緊急事務管理辦公室設計，主要是幫助商戶與企業打好基礎，好建立一個完整的防災、應變和復原營運計劃。請注意，本範本不是用來取代任何法律、規定、標準或 **職業安全與健康管理局OSHA** 要求的。它也不是地方、州或聯邦法規的替代品，更不是業界標準的取代。企業在使用這份範本時，應同時遵守所有相關的法律和規定。

這個範例表格提供了緊急行動計劃的基本內容。

不過，每家公司都要仔細檢查相關規定，並依自己的運作方式、流程和需求來做修改。除了括號裡建議的部分外，還可能需要更多調整，才能建立一個真正有效、合身的計劃。



目錄

1. 規劃清單	4
人力資源	4
設施	4
營運	4
行銷/銷售(市場推廣)	4
公共關係	4
供應商與承包商	4
非(IT)資訊設備	5
資訊科技	5
財務	5
保險	5
法律	5
遵守法規	6
2. 簡介	7
目的	7
範圍	7
政策	7
權限授予	7
3. 基本重要業務運作的連續性與復原策略	8
4. 溝通及通訊程序	10
危機通訊樣本(範本)	10
通訊系統	11
5. 測試和更新計劃	12
維護及維修計劃	12
制定訓練和練習計劃	12
附錄	13
附錄 A - 員工名單	13
附錄 B - 主要供應商與承包商名單	13
附錄 C - 設備清單	14
附錄 D - IT資訊設備與流程清單	
設備與流程識別	15
數據資料保護	17
附錄 E - 財務與保險資訊	17

財務聯絡方式	17
保險政策資訊	18
附錄 F - 資源	18
復原資源	18
商業改善區/主街組織	19

1. 規劃清單

人力資源

- 收集並記錄員工資訊（見 [\[附錄 A - 員工識別\]](#)）
- 員工合約
- 培訓紀錄
- 紀律處分紀錄

設施

- 建築租約
- 建築系統合約及維維修紀錄（暖通空調、照明、管道工程、電力、熱水、消防安全、保全、公用事業（電費/暖氣費）、電信、能源管理等）
- 清潔與/或園藝合約

營運

標準運作及營運程序
安全計劃

行銷/銷售(市場推廣)

- 行銷銷售及市場推廣計劃
- 客戶名單
- 品牌指引

公共關係

- 媒體聯絡資訊，包括姓名、公司、職位、電話和電郵地址

供應商與服務商

- 列出主要供應商與廠商的聯絡資訊、合約細節與採購材料（見 [\[附錄B - 主要服務商與供應商識別\]](#)）

設備(非資訊科技)

- 清點並記錄非IT設備 (見 [\[附錄C - 設備識別\]](#))
- 維護紀錄

資訊科技

- 清點並記錄IT設備 (見 [\[附錄D - IT設備與流程識別\]](#))
- 記錄重要軟體與資料來源的詳情，包括使用情況及專業聯絡人
- 列出 IT 協助聯絡人及承包商，並附上所提供服務與項目詳情
- 軟體授權文件
- IT服務協議文件
- IT政策文件

財務

- 例如會計師、稅務顧問及銀行代表 (見 [\[附錄E - 財務與保險資訊\]](#))
- 報稅文件
- 帳單及收據
- 銀行對帳單
- 薪資紀錄

保險

- 保險聯絡資訊，包括保單類型與備註 (見 [\[附錄E - 財務與保險資訊\]](#))

法律

- 建立法律顧問及律師事務所的通訊錄
- 商業執照
- 註冊成立章程文件
- 合同
- 保險契約 / 保險政策文件

遵循及法規遵守

- 職業安全與健康管理局 (OSHA)
 - 緊急狀況的上報程序

- 清晰的撤離流程及職責分配
- 撤離後確認員工人數的方式
- 救援與醫療職責程序
- 員工警報系統與培訓
- 定期審查緊急應變行動方案－《緊急行動計劃》(EAP)
- 環境許可證(執照)

2. 介紹

目的

[公司名稱] 說明了如何在突發事件或中斷發生時和之後，保持公司重要業務功能的運作。此計劃重點處理最可能影響業務的情況，提出在危機期間減少衝擊的行動，並提供維持必要業務與恢復正常營運的方法。計劃假設關鍵業務仍能進行，權限已正確授出，並有足夠資源落實其中措施。

範疇

本業務繼續運作計劃提供一個具體架構的方法：

- **準備與防範：**找出基本重要業務營運與負責人員，了解及評估在營運中斷可能帶來的影響，設定復原目標，決定需要哪些地點或場所，分析互相依靠的部分，估算成本，並列出維持營運所需的資源。
- 持續性營運，以確保在營運中斷期間，基本重要業務得以繼續運作。
- **重組與復原要點：**協助商戶及企業恢復完整運作，妥善應對營運中斷造成的影響，並確保長期的復原與穩定發展。
- 重建與復原考量：協助恢復完整營運並處理中斷影響，確保公司的長期復原與穩定。

這份計劃是整體業務持續工具資料包的一部分，裡面還包括規劃指南、緊急行動計劃、應急指導手冊和培訓資源。

政策

[請在此插入相關公司政策與行業法規]

職權委任

當計劃開始執行時，[姓名/職位] 將有權落實本計劃和相關指示，在遵守 [公司名稱] 的政策與規定下，作出最有利於公司的決定。

3.重要關鍵業務的持續營運與恢復策略

以下列出公司最重要、最不能中斷的業務功能，這些功能推動著主要產品、服務或成果，是公司運作的基礎。如果這些功能長時間停擺，可能會造成收入流失、失去客戶或相關人士的信任與尊重，甚至導致公司無法繼續經營。除了標示出每項核心運作功能的重點，下文也提供在中斷時保持運作的策略，以及按照功能重要性（復原優先順序）將其恢復至正常營運的復原方法。

*如需更多有關聯絡資訊、設備、主要供應商與廠商、財務資料及保險的相關資訊，請參閱本文末尾的[附錄](#)。

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

[在此填寫這項工作的主要地點。]	[在此填寫這項工作的主要地點]
責任/義務 <ul style="list-style-type: none"> ● 沒有 ● 法律性 ● 契約性 ● 監管法規性 ● 金融財務性 	因功能中斷造成的金錢損失(或被罰的金額) [在此填上大約金額]
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]
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]

*把這張表格複製一份，用於公司裡每一個重要的業務功能。

4. 溝通及通訊聯絡程序

請根據以下危機溝通及通訊聯絡範本進行調整，以確保在營運中斷時，員工、客戶、關鍵供應商及監管單位能夠獲取清楚且一致的最新訊息。請使用下文列出的溝通系統。

如需聯絡資訊，請參閱 [附錄A\(員工識別\)](#)及[附錄B\(主要供應商與服務提供商\)](#)。

危機應變溝通範本(樣本)

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]

溝通及通訊系統

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		

5. 測試與更新計劃

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

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。

附錄

附錄 A - 員工基本資料

內容	員工基本資料
員工姓名	[填寫姓名]
職位	[填寫職位名稱]
員工負責的主要業務運作職能	[填寫該員工負責的主要業務運作職能]
員工手機號碼#	[填寫常用電話號碼]
員工郵箱	[填寫常用電子郵件]
特殊需求/注意事項	[填寫該員工所需的特殊配套或協助]
認證/執照	[列出該員工已取得的證照或認證]
緊急聯絡人	[填寫姓名與電話]
備注	

*請為需要執行重要基本業務工作職能的每位員工，複製這份表格。

附錄 B - 主要供應商和服務商識別

內容	主要人員信息
聯絡方式	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前/現在供應商/服務商 ● 備用供應商/服務商
公司名稱（如適用）	[輸入公司名稱]
賬號#	[輸入有效帳號]
供應商負責的重要業務運作	[輸入該公司所支援的核心業務功能，並列出]

	所提供的物料或服務]
街道地址	[輸入地址]
城市、州、郵編	[輸入城市、州別、郵遞區號]
公司電話號碼#	[輸入首選電話號碼]
公司網站	[輸入公司網站]
主要聯絡人	[輸入姓名]
主要聯絡人職務	[輸入職稱]
手機號碼#	[輸入首選電話號碼]
郵箱	[輸入首選電話號碼]
備用聯絡人	[輸入姓名]
備用聯絡人職務	[輸入職稱]
手機號碼#	[輸入首選電話號碼]
電郵	[輸入首選電子郵件地址]

*請為每一家在組織內支援重要業務職能的供應商與合作夥伴複製此表格。

附錄 C—設備資料辨識

產品	設備資訊表
名稱	[寫上設備名稱]
主要使用者/操作員	[寫上主要負責操作這台設備的員工或團隊]
序列號(設備號碼)#	[寫上設備序號或識別碼]
型號	[寫上設備型號]
購買日期	[寫上購買日期]
價格成本	[寫上相關花費 (如保養、替換成本等)]

位置	[說明目前設備存放或使用的地點]
備用/備品供應情況	[註明是否有備用設備及其位置]
基本業務功能	[列出這台設備所支援的重要工作功能]
保養狀態	[寫上設備保養/保證情況]
操作說明	[寫上操作設備的重要說明或使用手冊]
製造商	[寫上公司名稱]
公司聯絡人	[寫上公司聯絡人姓名]
手機號碼#	[寫上常用電話號碼]
電子郵件	[寫上常用電子郵件地址]

*請為組織/機構內支援重要業務職能的所有設備複製此表格。

附錄 D—IT 資訊科技設備與流程識別

設備和工藝識別 設備與流程識別清單

產品	詳細資訊/說明
IT 設備/工具名稱	[寫上 IT 設備或工具名稱 (例如：手提電腦、伺服器、防火牆)]
用途	[註明設備或工具的用途 (例如：存資料、聯絡用、安全防護)]
重要業務基本運作	[列出這台 IT 設備能支援的重要工作功能]
主要使用者/操作員	[寫上主要負責使用這台 IT 設備的員工或團隊]
序列號(設備號碼)	[寫上 IT 設備的序號或識別碼]
型號	[寫上 IT 設備的型號]
購買日期	[寫上購買日期]

位置	[說明這台 IT 設備的實體或虛擬位置]
備份可用性	[註明是否有備用系統、裝置或雲端資源]
恢復時間目標	[列出這台 IT 設備最多能停機多久]
維護計劃	[寫上這台 IT 設備需要的例行保養或維護工作]
配置設定	[提供主要設定細節或操作文件連結]
價格成本	[寫上相關費用 (例如：維護、替換、升級等)]
保養狀態	[寫上保固情況.]
資料備份流程	[寫下這台 IT 設備的資料備份方式，包括多久一次和存放地點]
軟體依賴關係	[列出這台 IT 設備需要的軟體或應用程式]
製造商	[寫上公司名稱]
公司聯絡人	[寫上公司聯絡人姓名]
手機號碼#	[寫上常用電話號碼]
電子郵件	[寫上常用電郵地址]

★ 請為組織裡所有需要用來完成主要工作運作的 IT 設備或工具，複製這份表格。

資料安全

列出公司重要資料是在哪裡安全保存和備份的。不同的文件類型可以參考第 1 節的[規劃清單](#)。

資料/文件類型	主要儲存位置（線上服務/平台）	備份存放地方	證書詳情
人力資源	[.填寫資料的主要線上儲存位置]	[.填寫資料的次要或備份線上儲存位置]	[說明誰可以存取此資料/帳號憑證存放在哪裡]
設施			
營運			
行銷/銷售推廣			
公共關係			
供應商和供貨商			

設備 (不是電腦或 IT 的)			
資訊技術			
財務			
保險			
法律			
法規/規則遵守			

附錄 E—財務及保險資料

財務方面的聯絡資訊

若需要更多財務協助，請向以下專業人士尋求指導，以協助您順利完成流程。

姓名	聯絡方式	專業領域

保險政策資料

以下圖表可作為保險盤點參考。請依照所列的保單，有助於在中斷後更順利處理理賠程序，並符合保險規定。請留意：

1. 承保範圍：
 - a. 請檢閱您的保單，了解保障項目與不同選項的差異。
2. 保單限額：
 - a. 要常常檢查保單有沒有更新、變更或取消，也要注意哪些不在保障範圍內。
3. 額外保險：
 - a. 根據當地風險，考慮要不要多買保障，例如地震或水災保險。

保單名稱/類型：		
保險公司：	保單號碼：	保單有效日期：
保險代理人：	電話：	郵件：

*如有其他保單，請再複製這張表

附錄 F - 資源

恢復資源

這裡列出在需要幫助時可以用到的復原資源：

恢復資源	更多資訊：
國家洪水保險計劃	波士頓單頁宣傳單 瀏覽網站
(FEMA) 聯邦緊急事務管理局個人援助計劃	波士頓單頁宣傳單 瀏覽網站
小型商務及企業管理局災難貸款	波士頓單頁宣傳單 瀏覽網站
(EZ-PREP) 企業與家庭安全保險協會	瀏覽網站
美國紅十字會	瀏覽網站
DisasterAssistance.gov (災難援助網站)	瀏覽網站
Ready Business (ready.gov) (企業防災指南網站)	瀏覽網站
聯邦緊急事務管理局國家企業緊急行動中心 (NBEOC)	瀏覽網站
希望行動組織	瀏覽網站

商業改善區/主街組織

	組織名稱	地址	聯繫方式
商業改善區	波士頓市中心聯盟 (Downtown Boston Alliance)	101 Arch Street, Suite 160m Boston, MA 02110	電話: (617) 482-2139 郵件: info@bostonbid.org 網站
	綠道商業改進區 (Greenway Business Improvement District)	14 Beacon Street Suite 402 Boston, MA 02128	電話: (617) 502-6240
波士頓主街組織	奧爾斯頓村主街組織 (Allston Village Main Streets)	161 Harvard Ave. Suite 11 Alston, MA 021234	Alex Cornacchini 電話: (617) 254-7564 郵件: alex@allstonvillage.com
	鮑登日內瓦 主街組織 (Bowdoin Geneva Main Streets)	200 Bowdoin Street Dorchester, MA 02122	Haris Hardaway 電話: (617)-436-9980 郵件: harishardaway@yahoo.com
	布萊頓主街組織 (Brighton Main Streets)	358 Washington Street Brighton, MA 02135	電話: (617) 779-9200 郵件: Director@brightonmainstreets.org
	華埠主街組織 (Chinatown Main Streets)	2 Boylston Street Suite G07 Boston, MA 02116	Debbie Ho 電話: (617)-350-6303 郵件: Bostoncmsed@gmail.com
	羅克斯伯里主街組織 (Roxbury Main Streets)	2343 Washington Street, Roxbury, MA 02119	Robert George 電話: (617) 541-4644 郵件: robertmgeorge268@gmail.com
	東波士頓門戶主街組織 (East Boston Gateway Main Streets)	145 Maverick Street, East Boston, MA 02128 P.O. Box 584	電話: (617)-974-6213 郵件: miguel@eastbostonmainstreets.org
	埃格爾斯頓廣場主	3134 Washington Street,	Denise Delgado

街組織 (Egleston Square Main Street)	Roxbury, MA 02119	電話: (617) 637-2270 郵件: denise@eglestonsquare.org
菲爾茲角主街組織 (Fields Corner Main Street)	1444 Dorchester Ave. 2nd Flood Dorchester, MA 02122	Jackey West Devine 電話: (617) 474-1432 郵件: director@fieldscorner.org
大艾許蒙特主街組織 (Greater Ashmont Main Street)	1914 Dorchester Ave Dorchester, MA 02124	Elle Marrone 電話: (617) 825-3846 郵件: exec@greaterashmont.org
大格羅夫霍爾 主街組織 Greater Grove Hall Main Streets)	320-B Blue Hill Ave. Dorchester, MA 02121	Ed Gaskin 電話: (617) 460-2326 郵件: ewgaskin@gmail.com
海德公園區主街組織 (Hyde Park Main Streets)	11 Fairmount Ave. Suite 10 Hyde Park, MA 02136	Thien Simpson 電話: (617) 361-6964 郵件: tsimpson@hydeparkmainstreets.com
牙買加平原區中心/南部主街組織 (JP Centre/South Main Streets)	670 Centre Street Suite 7 Jamaica Plain, MA 02130 P.O. Box 302712 Jamaica Plain, MA 02130	Ginger Brown 電話: (617) 942-2439 郵件: director@jpcentresouth.com
馬塔潘廣場主街組織 (Mattapan Square Main Streets)	524-A River Street Suite 800 Mattapan, MA 02126	Benjamin Echevarria 電話: (617) 322-3061 郵件: ben@mattapansqmainstreets.org
米遜山區主街組織 (Mission Hill Main Streets)	1542 Tremont Street Boston, MA 02120	Courtney Wright 電話: (617) 232-0182
羅士林村主街組織 (Roslindale Village Main Street)	4236A Washington Street Roslindale, MA 02131	Anna VanRemoortel 電話: (617) 327-4065 郵件: director@roslindale.net
三廣場主街組織	329 Centre Street	Warren Williams

	(Three Squares Main Streets)	Jamaica Plain, MA 02130	電話: (617) 522-3694 郵件: warren@threesquaresmainstreet.org
	厄普姆角主街組織 (Upham's Corner Main Street)	545 Columbia Road Dorchester, MA 02125 P.O. Box 255917 Dorchester, MA 02125	Val Daley 電話: (617) 265-0363 郵件: director@uphamscorner.org
	華盛頓門戶區主街組織 (Washington Gateway Main Street)	450 Harrison Ave, #415 Boston, MA 02118	Michael Sanchez 電話: (617) 542-1234
	西羅克斯伯里區主街組織 (West Roxbury Main Streets)	1842 Centre Street Suite 206(中心街206室) West Roxbury, MA 02132	Jacob Robinson 電話: (617) 325-6400 郵件: director@wrms.org