

## 物流業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	制定危機管理策略
編號	LOCUOM514B
應用範圍	此能力單元適用於有關海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能為公司的長遠發展及其經營管理，制定有效的危機管理策略。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解危機管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 危機管理的概念</li> <li>● 不同性質的危機對物流行業及其運作的影響</li> <li>● 危機的類別及性質，如突發性、迫切性、威嚇性、公開性、長期、短期等</li> <li>● 處理危機的基本原則</li> <li>● 貨運及物流行業及相關公司的特質</li> <li>● 不同性質的突發危機，如金融風暴、流感、戰爭、天災等對行業及公司的影響</li> <li>● 企業的社會責任及在危機時的目標及價值</li> </ul> <p>2. 制定危機管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 就企業的管理政策與目標，制定危機管理策略</li> <li>● 建立制度化的溝通機制，使不同崗位的員工都能瞭解公司對危機的處理</li> <li>● 建立危機管理團隊，訂立危機出現時各人的責任</li> <li>● 調查及評估公司潛在及可能出現的危機</li> <li>● 評估危機出現的機會及影響程度</li> <li>● 為員工提供適合的培訓及指引，增強員工危機意識</li> <li>● 收集員工對危機管理的意見</li> <li>● 撰寫報告闡釋危機管理策略</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定合適的危機管理策略</li> <li>● 能建立機制及危機管理團隊，並為員工提供適合的培訓及指引，使員工瞭解公司對危機的處理方案</li> </ul>
備註	