

## 物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	制定突發事件的應變程序
編號	LOCUOM516B
應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司及其相關公司。具此能力者，能夠為公司制定突發事件的應變方案，有效地減低公司、客戶及商業夥伴的損失，並盡速恢復正常運作。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解物流運作中影響服務效率的突發事件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有關貨運服務的營運方式、環節、工序及其可能發生的突發事件</li> <li>● 各商業夥伴及相關政府部門的要求及運作模式</li> <li>● 下列各突發事件對營運的影響：颱風、爆炸、火災、停電、機件及電腦故障、罷工、禁運、地震等</li> <li>● 各類突發事件的正確應變程序</li> <li>● 突發事件影響貨運運作及產生的連鎖性問題</li> <li>● 危機處理的概念及技巧</li> <li>● 危機處理過程中需要的人力及資源、組織及指引或指示的形式</li> <li>● 突發事件對公司經營所帶來的短期、長期的影響</li> <li>● 突發事件出現時，有效溝通的重要性</li> </ul> <p>2. 制定突發事件的應變方案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析突發事件的類別、出現機會及其對公司及貨運營運的影響</li> <li>● 分析突發事件的影響範圍及程度</li> <li>● 訂立突發事件的角色分工、管理結構及溝通方式</li> <li>● 把必要行動，如法例、監管機構要求及標準、職安健要求等，羅列於突發事件指引中</li> <li>● 制定突發事件的應變方案，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 防止或減少突發事件對服務及營運效率帶來的影響</li> <li>○ 對各受影響的商業夥伴及營運部門，提供適時而準確的訊息</li> <li>○ 有效地減少突發事件所帶來的損失</li> <li>○ 因應各情況，制定一系列可行之補救方案</li> <li>○ 定時檢討及改善各應變方案</li> </ul> </li> <li>● 收集及分析受影響部門及人士的意見</li> <li>● 撰寫突發事件應變方案</li> <li>● 按照需要，計劃和安排相關演習或訓練活動</li> <li>● 收集及分析執行應變方案後的效果或意見，檢討及改善各應變方案</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>● 能夠分析突發事件的類別及其對公司及貨運營運的影響，制定一系列妥善而具效益的突發事件應變方案</li> <li>● 能夠定時檢討突發事件的應變方案的成效及可行性</li> </ul>
備註	