

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定突發事件的應變程序
2. 編號	LOCUOM516A
3. 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，並儘速恢復正常運作。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 物流運作中影響服務效率的突發事件</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解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 ◆ 瞭解各商業夥伴及相關政府部門的要求及運作模式 ◆ 瞭解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 ◆ 瞭解各類突發事件的正確應變程序 ◆ 瞭解突發事件影響貨運運作及產生的連鎖性問題 ◆ 瞭解危機處理的概念及技巧 ◆ 瞭解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 ◆ 瞭解突發事件對公司經營所帶來的短期、長期的影響 ◆ 瞭解突發事件出現時，有效溝通的重要性

	<p>6.2 制定突發事件的應變方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 分析突發事件的影響範圍及程度 ◆ 訂立突發事件的角色分工、管理結構及溝通方式 ◆ 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 ◆ 制定突發事件的應變方案，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 防止或減少突發事件對服務及營運效率帶來的影響 • 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 • 有效地減少突發事件所帶來的損失 • 因應各情況，制定一系列可行之補救方案 • 定時檢討及改善各應變方案 ◆ 收集及分析受影響部門及人士的意見 ◆ 撰寫突發事件應變方案 ◆ 按照需要，計劃和安排相關演習或訓練活動 ◆ 收集及分析執行後的效果或意見，檢討及改善各應變方案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據實際情況，制定一系列妥善而具效益的突發事件應變方案；及</p> <p>(ii) 能夠定時檢討各方案的成效及可行性。</p>
8. 備註	