

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「策略管理」職能範疇

名稱	制定業務延續策略
編號	105034L6
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責策略制定的決策者。這能力的應用涉及批判性地分析評估及創新技巧。能夠基於本身機構業務的特色及從眾多不同類型業務延續計劃之中，諸如業務連續性計劃（BCP）、災難恢復計劃（DRP）、業務恢復計劃（BRP）、用戶緊急計劃（OEP）等，制定出一套最適合機構使用的業務延續策略及執行方案，以保障機構的利益。
級別	6
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對業務延續策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解本身機構業務的特色，如產品、供應商、市場推廣媒介、客戶及競爭對手等</li> <li>• 掌握將業務延續計劃聯繫到機構業務和項目上的知識</li> <li>• 掌握發展業務延續計劃策略上需具備的知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 延續計劃的法例或規管要求</li> <li>• 延續計劃的政策聲明</li> <li>• 如何能讓政策獲得認可</li> <li>• 發布並說明政策的詳情</li> </ul> </li> <li>• 瞭解項目管理、風險管理及延續計劃所採取的一般方法</li> <li>• 精通商務和管理技巧，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理業務上的溝通</li> <li>• 人事管理</li> <li>• 變革管理</li> <li>• 談判和業務運作</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 制定業務延續策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估對業務延續性可能有影響的事故 / 危機</li> <li>• 評估對業務之延續性可能有影響的其他因素，如政治、經濟及文化環境方面的改變</li> <li>• 基於上述評估，發展一套與機構的戰略、實際操作、運作程序及資源狀況相符合和可行的業務延續策略</li> <li>• 制定對業務延續性有影響的事故 / 危機發生時的策略和配套措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務營運政策、程式和標準</li> <li>• 提供必需的資源，以促進業務延續策略的實施</li> <li>• 確認延續關鍵業務時所必需的資料，並制定文檔紀錄管理政策</li> <li>• 制定與外部人士(如商業夥伴等)的溝通政策，確保各方發放一致的訊息，避免出現謠言或恐慌情況</li> <li>• 制定內部溝通政策，藉以協調制定業務延續策略的相關工作</li> </ul> </li> <li>• 確保該套策略及措施是根據對各類資料的嚴謹分析，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大事故 / 危機帶來的影響</li> <li>• 機構的標準營運和業務程序</li> <li>• 最基本之客戶服務要求</li> <li>• 策略是遵循法例監管而制定的</li> </ul> </li> <li>• 預算每個業務延續及替代方案對成本的影響</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在制定業務延續策略時，確保會顧及機構及各持份團體的利益</li> <li>• 以專業態度，防止任何濫用既定業務延續策略作濫權或舞弊的行為</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠基於本身機構業務的特色及從眾多不同類型業務延續計劃之中，制定出一套最適合機構使用及執行的方案；及 確保所制定的業務延續策略能保障機構的長遠利益。
備註	