

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇

名稱	制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展
編號	111227L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業管理階層員工。從業員能夠為機構制定公關危機管理政策，從而在危機事件發生時，減低對客戶及商業夥伴的影響，並儘快恢復正常運作。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析危機管理理論</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解危機管理理論 • 瞭解機構危機管理及公共關係處理的原則及程序 • 分析不同媒體（記者會、報紙、電視、電台、網上討論區等）的資訊發佈覆蓋範圍、功效等 • 分析相關工作範疇的營運方式、環節及其可能出現的危機 • 掌握危機評估及風險管理理論及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 生命、財產及環境的風險 ◦ 機構形象及商譽的風險 ◦ 社會宏觀環境的影響，如：經濟、政治等 • 檢視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 <p>2. 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行危機的風險評估，並制定相關工作範疇的公關危機管理政策及程序 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 辨識潛在風險及其成因，並進行風險評估 ◦ 分析危機處理及回應的限制 ◦ 制定危機應變計劃、善後工作等，並訂立危機處理的角色分工、管理結構及溝通方式 ◦ 按照機構政策及法律規定（如：《個人資料（私隱）條例》、《性別歧視條例》），制定合適的媒體發佈計劃 • 監察危機應對及處理的進展 • 因應需要，適當地調整公關危機管理策略（如：先口頭回應，後書面聲明） • 執行危機應變計劃、善後工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 檢討及評估危機處理的成效，提出適當的改善建議，並收集相關資料（如：不同媒體對事件的報導）及存檔 ◦ 向所有利益相關者匯報事件詳情 ◦ 啟動補救措施（如恢復操作、補救計劃） <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保公關危機管理政策保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益
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"> • 能夠制定有效的公關危機管理政策及程序，讓執行人員回應及有效處理公關危機，以減低對機構形象的損害程度；及

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">能檢討公關危機管理政策及程序的成效，提出合適的改善建議。
備註	此乃能力單元105063L5的更新版。名稱作出修訂。