

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	執行公關危機管理政策
編號	111222L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業的前線員工。從業員能夠運用預防公關危機的技巧及方法，執行相關工作範疇的公關危機管理政策、原則及程序。
級別	3
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握危機管理的認知</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解企業公關危機的構成與運作 ● 掌握常用的風險辨識方法（如：根本原因分析、強弱機危分析） ● 明白成功化解公關危機所帶來的益處，以及不當處理危機所引致的後果 ● 掌握處理公關危機應有的心態（如：查證事實） <p>2. 執行公關危機管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按機構既定的政策、原則及程序，啟動風險辨識流程 ● 根據上級的指示，利用數據和常用的風險辨識方法，識別各種風險存在的可能性 ● 向上級匯報發生公關危機風險事件的可能性，為風險評估和風險管控提供依據 ● 於各種網上及網下渠道，執行公關危機管理政策、原則及程序，幫助機構預防或化解危機 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動向上級匯報潛在危害、不安全行為、險失事件等風險存在的可能性 ● 能在面對危機或風險事件時，保持冷靜並採取有效行動（如：能在十分鐘內為風險評估和風險管控提供核對無誤的依據）
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"> ● 能夠根據上級的指示，利用數據和常用的風險辨識方法，識別各種風險存在的可能性；及 ● 向上級匯報發生公關危機風險事件的可能性，為風險評估和風險管控提供依據。
備註	