

**檢測及認證業 《能力標準說明》 能力單元**

「營運管理」職能範疇

名稱	執行危機管理計劃
編號	105979L5
應用範圍	此能力單元涵蓋通過納入機構的計劃（如應急響應計劃（設備破損、客戶投訴等）、災難恢復計劃、風險管理計劃及業務持續計劃等），編製並在檢測及認證機構內實施危機管理計劃，維護機構的聲譽及品牌形象的能力。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備危機管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 處理與檢測及認證業相關的危機，如測試及 / 或校正工作出現延遲或發生偏離事件、缺乏資源或出現人為錯誤。</li> <li>● 解釋檢測及認證機構的經營目的及目標、業務領域及策略、文化、常規及政策。</li> <li>● 預見機構內部的潛在危機。</li> <li>● 深入評估機構、人員及資產可能面臨的風險及威脅，包括資料及知識產權問題。</li> <li>● 詳細說明檢測及認證業的規管及法律要求。</li> <li>● 詳述機構的業務持續計劃。</li> <li>● 探索並制定風險管理及保險計劃。</li> <li>● 運用一般管理技術，如商務溝通、人員管理、變更管理、磋商及業務營運等。</li> </ul> <p>2. 編製並實施危機管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與同事攜手合作並使用各種危機處理技術，確定可能面臨的危機及其對機構的影響。</li> <li>● 釐定可能出現的後果，並評估發生每項不測事件的風險。</li> <li>● 制定風險策略及程序，以防止出現危機及應對危機。</li> <li>● 制定可使機構 / 測試 / 校正 / 員工恢復正常營運的業務持續計劃。</li> <li>● 確定負責處理各次危機的人員或團隊。</li> <li>● 確定向內部及外部有關機構及人士傳達危機處理程序的最佳方法。</li> <li>● 確定員工籌備處理危機所需的資源及培訓。</li> <li>● 管理計劃的文件記錄，以提交予高級管理層審批及採納實施危機管理計劃。</li> <li>● 評估計劃的成效，並審查可將其修改為最切合機構的計劃的程序。</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在制定危機管理計劃時，考慮在所有相關技術、政治、社會、環境及法律因素之間達致適當的平衡。</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定機構可能面臨的危機及風險；</li> <li>● 在處理各次危機時實施可最大限度地減輕對機構 / 客戶 / 員工的影響的規避程序。</li> <li>● 採取適當的培訓及訓練計劃，以最有效的方式使員工準備好處理危機；</li> <li>● 評估計劃的成效，並審查可就持續改進而對計劃作出修改的程序。</li> </ul>
備註	<p>此能力單元所涉的相關國際標準如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ISO 22301 《社會安全 - 營運持續管理系統 - 要求》</li> </ul>