

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

名稱	建立危機應變小組
編號	110695L5
應用範圍	該能力的應用涉及管理及規劃能力。具此能力者，能夠建立危機應變小組，制定危機應變計劃及執行危機應變決策。
級別	5
學分	5（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握危機應變小組的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立危機應變小組的目標 ● 瞭解危機應變小組成員的職責及選擇因素 ● 瞭解危機應變小組的運作 <p>2. 制定危機應變計劃及執行危機應變決策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 危機應變小組應由公司管理層及不同崗位的行政人員組成，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 危機應變小組組長（如公司管理層），職責包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 在發生事故前，帶領危機應變小組制定不同類型的危機應變計劃，定期安排危機應變訓練，並檢討計劃及所界定的危機戒備級別 ■ 在發生事故時，帶領危機應變小組評估及決定是否啟動危機應變計劃 ○ 現場處理危機人員（如導遊或領隊），職責包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 立即採取緊急行動，處理涉及身體受傷的事故，防止傷害加劇 ■ 在事故現場，協調團員家屬的安排 ■ 安排緊急撤離及所需要的文件 ■ 聯絡警察及其他處理緊急事故的機構 ■ 定時通知危機應變小組組長有關事故的最新進展 ○ 發言人的職責（如公司管理層），職責包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 負責代表公司聯絡不同單位 ■ 根據實際情況，可由一至多位行政人員擔任發言人，負責聯絡不同組別的人士： <ul style="list-style-type: none"> ■ 傳媒、官方機構、服務供應商 ■ 旅客及其家屬 ■ 公司員工 ○ 要求保險代理人委派代表作為危機應變小組成員 ○ 一般支援人員的職責 <ul style="list-style-type: none"> ■ 為危機應變小組成員提供所需資料 ■ 協助組長向員工發放訊息，以及處理事故的狀況報告和事件紀錄 ■ 提供一般支援服務及聯絡安排，例如為團員的家屬和危機應變小組成員安排交通及住宿等 ■ 通知政府部門及傳媒有關事故的最新進展 ■ 向保險代理人提出索償

旅遊業《能力標準說明》能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 財務總監的職責<ul style="list-style-type: none">▪ 負責管理緊急基金，以便發生危機時，能即時提供資金支援 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none">● 以旅客生命安全為首要任務，妥善地處理危機● 定期檢討危機應變計劃的內容，確保其有效性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： <ul style="list-style-type: none">● 掌握建立危機應變小組的知識；及● 制定危機應變計劃及執行危機應變決策
備註	