

非典型肺炎業務持續營運計劃

討論範圍

非典型肺炎的爆發為商業環境帶來莫大的關注，以下的十三個步驟便是為機構而制定的有效業務持續營運計劃：

13 步驟及手則

1. 設立業務持續營運計劃小組
2. 配合各商業部門/ 制定恢復策略
3. 商業衝擊評估
4. 設立溝通平台
5. 針對客戶的應變措施
6. 針對供應商的應變措施
7. 員工措施
8. 人事部/商業運作部門的資訊交換指示
9. 配合環境設施管理
10. 設立內部清潔/衛生指引
11. 演練和計劃測試
12. 檢討及修訂
13. 定期更新內部溝通平台

非典型肺炎業務持續營運計劃

13 步驟及貼士

1. 設立業務持續營運計劃小組

- 人事部 / 行政部及商業運作部門
- 高層管理人員批核
- 設定資源及預算安排

2. 配合各商業部門/地點辦事處制定恢復策略

- 配合各部門/地點辦事處釐定應變標準
- 為商業運作單位設定中期恢復指引 / 程序直至正常情況為止
- 鑒定後備資源

3. 商業衝擊評估

- 協助不同商業運作單位模擬最差情況和影響
- 定立恢復策略及 行動計劃
- 定立預防策略 (例如: 停止傳播)
- 鑒定不同的運作恢復選擇 (遙控辦工室, 外援)
- 決定恢復時間期限及為每一個方案設定最少的資源

非典型肺炎業務持續營運計劃

13 步驟及貼士

4. 設立溝通平台

- 業務持續營運計劃通訊系統 (緊急聯絡架構, 員工電話, 管理層聯絡方法, 政府部門聯絡方法)
- 加強內部業務持續營運計劃小組與有關人仕的溝通
- 盡量減少內部 影響

5. 針對客戶的緊急措施

- 減少會見及探訪
- 設立諮詢熱線 / 電郵地址
- 加強內部業務持續營運計劃小組與顧客溝通從而減少 憂慮及混亂

6. 針對供應商的緊急措施

- 要求申報 / 匯報任何問題
- 要求提供前線人員的預防程序
- 決定服務程度協議 (SLA)

7. 員工措施

- 申報自己及家庭成員健康狀況
- 家居辦工室的可能性及定立相關步驟(例如: 資訊保安)
- 彈性工作時間
- 更新家庭緊急聯絡方法

非典型肺炎業務持續營運計劃

13 步驟及貼士

8. 人事部/商業運作部門的資訊交換指示

- 要求匯報任何可疑個案
- 成立通告板 / 網頁更新消息
- 設立遙控工作室 / 鏡子辦事處以作臨時運作之用

9. 配合大廈管理

- 清楚物業管理公司的緊急應變措施 (如緊急聯絡方法, 特別清洗事宜, 的士安排.....)

10. 設立內部清潔/衛生指引

- 提供適當清洗 / 衛生物品 (如除菌 / 消毒紙巾, 探熱針.....)
- 器皿 / 飲食室範圍的清潔處理方法
- 工作間清洗方法
- 廢物處理

11. 演練和計劃測試

- 設定可接納的標準
- 收集數據資料以作匯報

非典型肺炎業務持續營運計劃

13 步驟及貼士

12. 檢討及修訂

- 根據情況轉變檢討計劃
- 根據測試結果修訂計劃

13. 定期更新內部溝通平台

- 更新通告板及網頁有關內部及外來消息以及最新應變方法
- 定期會議以作檢討修訂及資訊交換

(以上建議摘錄於SARS 業務持續營運計劃發展工作坊)

About the Author

*Mr. Jimmy Pang is Principal Consultant of Alliance Management Consulting Limited
The author can be contacted at 'jimmypang@alliancemc.com.hk'*

Hong Kong
Jimmy Pang
852 - 2331 8636
jimmypang@alliancemc.com.hk