



香港賽馬會災難防護應變教研中心
Hong Kong Jockey Club
Disaster Preparedness and Response Institute

architecture for humanitarian crisis and disaster management

捐助機構



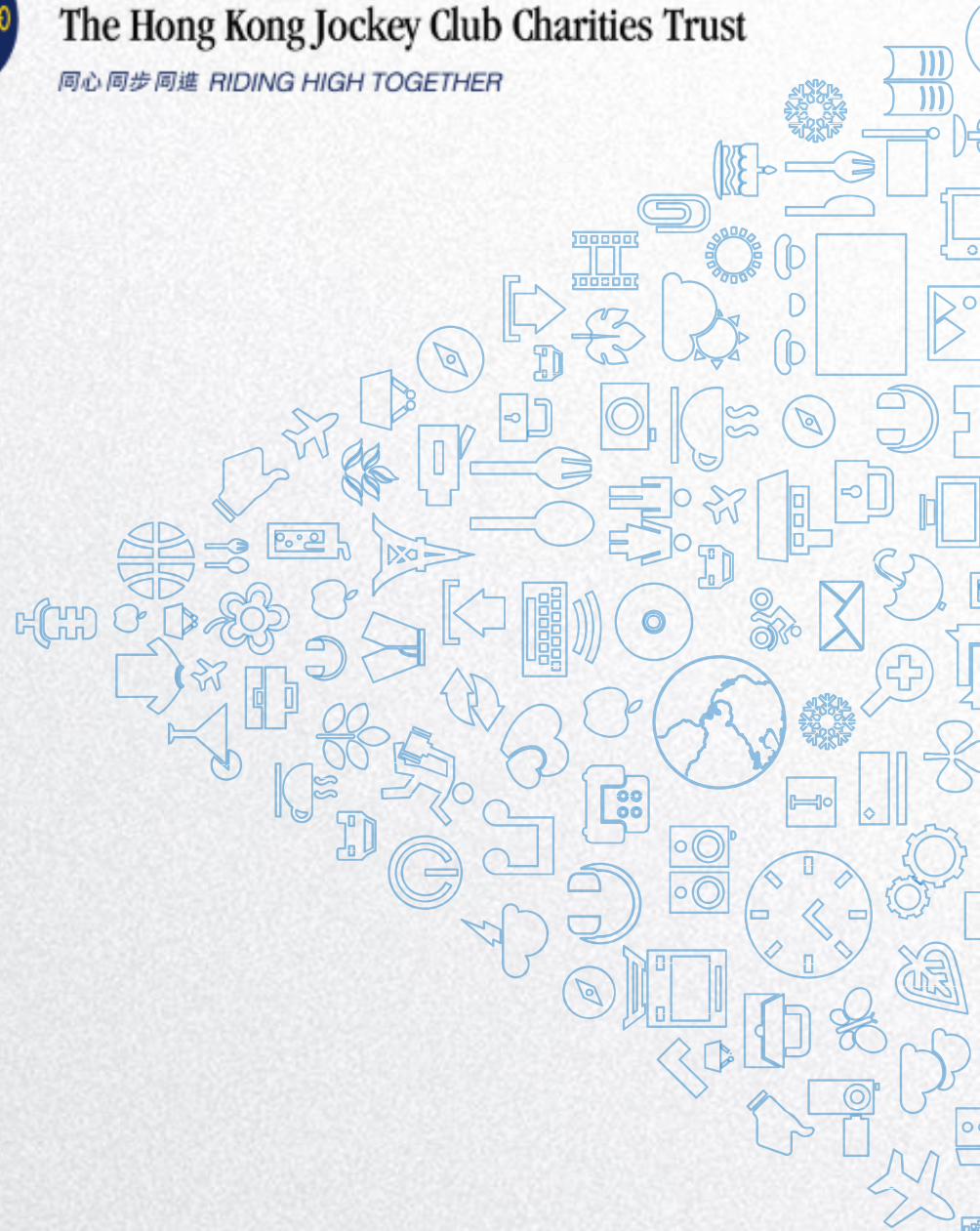
香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

同心 同步 同進 RIDING HIGH TOGETHER

「持續業務應變計劃」 Business Continuity Planning

非政府組織在災難或緊急情況下如何繼續運作

羅信堂 | 香港賽馬會災難防護應變教研中心總監





持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

事件應對計劃應包括：

- 計劃**啟動**詳細信息，包括明確說明計劃何時啟動以及誰獲得授權
- 事件應對團隊的詳細信息，包括**關鍵角色和職責**
- **溝通計劃**，包括確保所有人安全所需的關鍵溝通方法和時間安排
- 疫情期間需要與之溝通的所有人員的**告知列表(Informing Tree)**，包括人員和緊急服務
- **事件日誌**記錄在疫情期間發放的信息，作出的決策和採取的行動



持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

事件應對小組

- 如果您的機構可以應付，則應組成一個事件應對團隊，以評估疫情並制定策略，以確保所有人安全並最大程度地降低對機構的影響
- 在疫情期間，事件應對團隊的日常部分職責可能需要暫時轉移給其他員工。團隊成員應該有一個後備人員，每個人都必須清楚自己的角色。
- 根據機構規模，事件應對團隊可以包括以下成員。

隊長

反應隊

評估人員

發言人

其他專業人員



持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

應對傳染病的計劃與一般應對計劃有什麼不同？

- 大多數持續業務計劃專注於建築物，設備，產品或服務以某種方式破壞
- 在嚴重的傳染病爆發，必須計劃應對員工無法上班的情況
- 在疫情期間，企業，社會組織或學校可能是需要採取獨特的措施來幫助減緩疾病，包括根據公共衛生的命令關閉
- 其他公共衛生措施可能包括限製或取消社交和公共聚會，停止公共交通，需要隔離等
- 這些情況下恢復(recovery)可能無法立即啟動，情況可以維持數週或數月



持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

疫症下新常態(New Normal)

- 當人員無法上班時可以在家工作：通過互聯網和電話繼續工作。
- 增強通訊和資訊基礎設施來支援在家工作的員工。
- 推遲面對面的會議，以及不必要的公幹。嘗試電話或視頻會議。
- 增加服務對象和工作人員之間的距離，安裝防護屏障。
- 使用互聯網、電話和視頻繼續進行業務。
- 以電子方式作付款或資料傳遞。



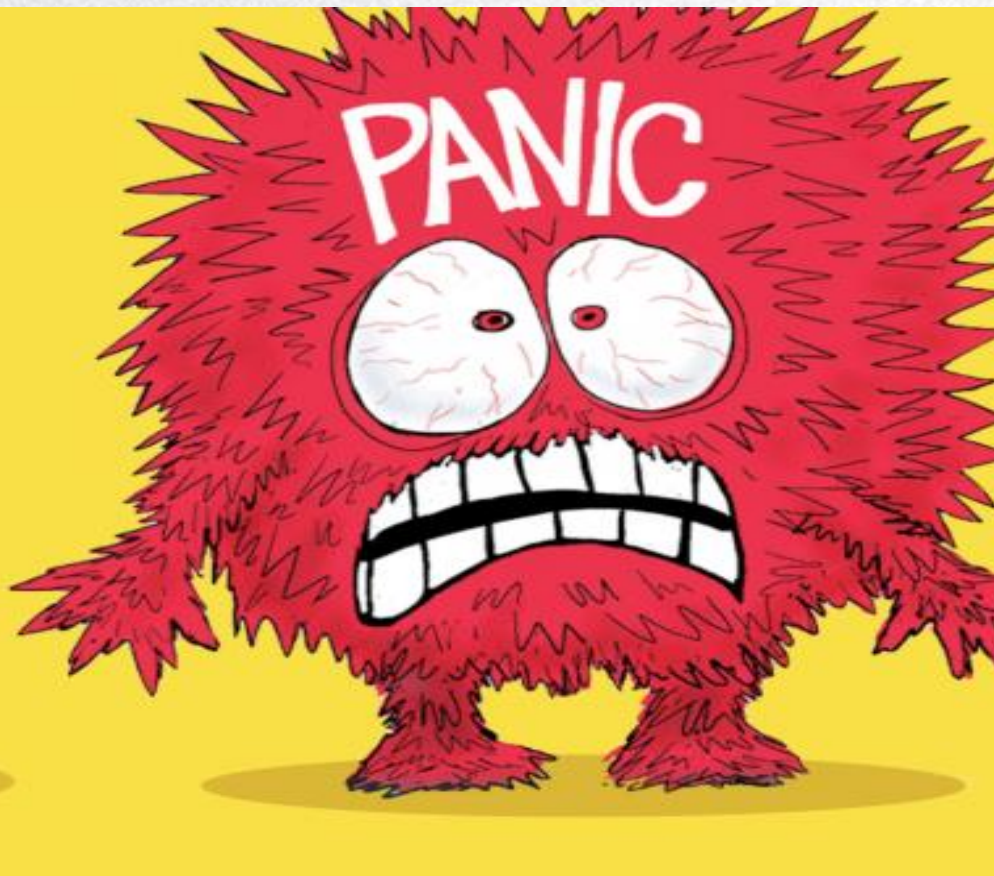
持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

疫症下新常態(New Normal)

- 如沒有公共交通工具，但是工作人員需要報到工作，共乘或租用旅遊巴。
- 提供個人衛生培訓，例如洗手。
- 提供洗手及消毒用品。
- 呼籲生病的員工留在家裡。允許他們有足夠時間恢復健康。
- 制定準則，用作決定什麼情況機構維持開放，什麼情況要完全停止開放
- 評估疫症對公幹的潛在影響 (例如，某些國家因檢疫和/或邊境關閉)。
- 為海外工作的人員提供醫療援助，以及制定具體安排。
- 在衛生防護中心、衛生署、[coronavirus.gov.hk](https://www.coronavirus.gov.hk) 查找最新和可靠的防疫資訊。

假若疫情 再進一步惡化？

早作準備
減少恐慌





持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

A. 個人保護裝備儲備計劃

- 所需儲備的數額
- 甚麼情況才使用保護裝備
- 存放和分發機制
- 以及為員工培訓及簡報的日程表
- 庫存個人保護裝備如外科口罩，消毒劑，酒精洗手液等等



持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

B. 人員分配安排

- 安排小型工作單元，減少工作人員之間的接觸。安排輪班之間清潔工作場所的所有表面（例如桌子，門把手，共用電話等）。
- 減少每次輪班的人數，讓工作人員之間有更大距離（例如辦公室可以安排員工之間有一個座位的距離）
- 以政府發佈的建議為指導，對疫症期間缺勤員工的人數進行預測。因素包括個人疾病、家庭成員生病、或公共交通減少。
- 計劃應對疫症期間員工對福利服務的需求可能增加。
- 確定有特殊要求的員工，並將此類人員的要求納入你的應變計劃。



持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

C. 以其他方式進行業務

- 開發平台(例如熱線、專用網站)，向員工、供應商和客戶提供疫症狀況和相關應對措施的資訊。

D. 訓練

- 培訓員工，讓他們可以有效地承擔其他職責。
- 向員工提供有關企業防疫和業務應變計劃的資訊，包括他們在該計劃中的角色。
- 為指定的核心服務選定骨幹員工。而這些崗位應該有額外的防感染措施供應以及人手安排



持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

E. 人力資源

- 與員工商討在**疫情期間的病假和工資安排**。參考政府發出的指引，制定疫症特有的病假政策，包括早前生病的人不再具有傳染性後可以**返回工作的政策**。
- 以政府建議為指導，為**懷疑生病或在辦公室生病的僱員**制定政策 (例如感染控制應對)。
- 制定**緊急聯絡方法**並定期修訂。確定**關鍵決策人員**(必須有第二關鍵決策人員或者候補關鍵決策人員)
- 通信鏈(包括供應商、客戶和員工)，以及**密切留意員工是否能夠上班**。
- 考慮增加一組員工為**「支援」人員**(例如退休人員)，或邀請承包商提供協助
- 提供員工協助或**諮詢服務**，處理與壓力有關的問題。



持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

F. 管理

- 制定指引，列明準則，誰(who)、如何(how)、何時(when)、作什麼(what)業務決定
- 確定業務在疫症期間必須繼續進行的關鍵活動(critical activity)
- 考慮暫時擱置其他非關鍵業務或活動 (non-critical activity)，集中資源及人力確保關鍵活動(critical activity)可以維持幾個月。
- 設立防疫主管和/或團隊，負責備災和規劃應對。規劃過程應包括各種持分者，如健康和 safety 代表和工會。
- 確保每個人都知道他們的職責 – 經理、員工、工會、衛生與安全委員會、防疫主管等，以免造成混亂。
- 與供應商/分包商討論他們是否制定了穩健的持續業務應變計劃。



持續業務應變計劃：步驟三 - 應對 事件應對計劃(以2019冠狀病毒病為例)

G. 服務對象

- 根據實際情況，**定立優先接受服務的對象**，並與服務對象溝通。
- 考慮疫症期間服務對象的**需求**，審查業務模式和安排，以繼續滿足這些需求。

H. 與其他組織協調

- 瞭解你**地區和地方的防疫規劃**，並與各機構和地區應對人員聯繫。
- 通過其他機構**分享最佳做法(good practice) 的資訊**。

Business **C**ontinuity **P**lanning

持續業務應變計劃

Better **C**apability for **P**redicament

提升應對逆境能力

謝謝

「識者生存」一站式防災資訊網站

- 「識者生存」一站式防災資訊網站，為大家提供香港人最常遇到的災難的防備及應變知識。
- 大家在此可以找到不同災害的「災前、災期間及災後」的應變措施、以往在香港和外地曾發展的嚴重災難紀錄、以及防災應變小知識抉擇遊戲。





香港賽馬會災難防護應變教研中心主頁
<http://www.ready.com.hk>



「識者生存」一站式防災資訊網站
<https://www.hkjcdpri.org.hk/choosetosurvive>



香港賽馬會災難防護應變教研中心 Readyhk
<https://www.facebook.com/readyhk>

