

## 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

<b>名稱</b>	執行公關危機管理政策
<b>編號</b>	111222L3
<b>應用範圍</b>	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。
<b>級別</b>	3
<b>學分</b>	4
<b>能力</b>	<p><b>表現要求</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握危機管理的認知 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解企業公關危機的構成與運作</li> <li>• 掌握常用的風險辨識方法（如：根本原因分析、強弱機危分析）</li> <li>• 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</li> <li>• 掌握處理公關危機應有的心態（如：查證事實）</li> </ul> </li> <li>2. 執行公關危機管理政策 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按機構既定的政策、原則及程序，啟動風險辨識流程</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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）</li> </ul> </li> </ol>
<b>評核指引</b>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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。</li> </ul>
<b>備註</b>	