

## 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>	制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展
<b>編號</b>	111227L5
<b>應用範圍</b>	此能力單元適用於零售業管理階層員工。從業員能夠為機構制定公關危機管理政策，從而在危機事件發生時，減低對客戶及商業夥伴的影響，並儘快恢復正常運作。
<b>級別</b>	5
<b>學分</b>	6
<b>能力</b>	<p><b>表現要求</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析危機管理理論 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解危機管理理論</li> <li>• 瞭解機構危機管理及公共關係處理的原則及程序</li> <li>• 分析不同媒體（記者會、報紙、電視、電台、網上討論區等）的資訊發佈覆蓋範圍、功效等</li> <li>• 分析相關工作範疇的營運方式、環節及其可能出現的危機</li> <li>• 掌握危機評估及風險管理理論及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 生命、財產及環境的風險</li> <li>• 機構形象及商譽的風險</li> <li>• 社會宏觀環境的影響，如：經濟、政治等</li> </ul> </li> <li>• 檢視危機處理過程中需要的人力及資源、組織及指引或指示的形式</li> </ul> </li> <li>2. 制定相關工作範疇的公關危機管理政策，並監察危機應對及處理的進展 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行危機的風險評估，並制定相關工作範疇的公關危機管理政策及程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨識潛在風險及其成因，並進行風險評估</li> <li>• 分析危機處理及回應的限制</li> <li>• 制定危機應變計劃、善後工作等，並訂立危機處理的角色分工、管理結構及溝通方式</li> <li>• 按照機構政策及法律規定（如：《個人資料（私隱）條例》、《性別歧視條例》），制定合適的媒體發佈計劃</li> </ul> </li> <li>• 監察危機應對及處理的進展</li> <li>• 因應需要，適當地調整公關危機管理策略（如：先口頭回應，後書面聲明）</li> <li>• 執行危機應變計劃、善後工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討及評估危機處理的成效，提出適當的改善建議，並收集相關資料（如：不同媒體對事件的報導）及存檔</li> <li>• 向所有利益相關者匯報事件詳情</li> <li>• 啟動補救措施（如恢復操作、補救計劃）</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保公關危機管理政策保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益</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>• 能夠制定有效的公關危機管理政策及程序，讓執行人員回應及有效處理公關危機，以減低對機構形象的損害程度；及</li> <li>• 能檢討公關危機管理政策及程序的成效，提出合適的改善建議。</li> </ul>
<b>備註</b>	此乃能力單元105063L5的更新版。名稱作出修訂。