

## 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

名稱	制定可持續業務策略
編號	111231L6
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責策略制定的決策者。從業員能夠基於本身機構業務的特色及從眾多不同類型可持續業務計劃之中，諸如業務連續性計劃（BCP）、災難恢復計劃（DRP）、業務恢復計劃（BRP）、用戶緊急計劃（OEP）等，制定出一套最適合機構使用的可持續業務策略及執行方案，以保障機構的利益。
級別	6
學分	6
能力	<p><b>表現要求</b></p> <p>1. 掌握可持續業務策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解本身機構業務的特色，如：產品、供應商、市場推廣媒體、客戶、競爭對手等</li> <li>• 掌握將可持續業務計劃聯繫到機構業務和項目上的知識</li> <li>• 掌握發展可持續業務策略上需具備的知識，包括：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 可持續業務計劃的法例或規管要求</li> <li>• 可持續業務計劃的政策聲明</li> <li>• 如何能讓政策獲得認可</li> <li>• 發佈並說明政策的詳情</li> </ul> </li> <li>• 瞭解項目管理、風險管理及可持續業務計劃所採取的一般方法</li> <li>• 精通商務和管理技巧，如：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理業務上的溝通</li> <li>• 人事管理</li> <li>• 變革管理</li> <li>• 談判和業務運作</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 制定可持續業務策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估對業務之可持續性可能有影響的事故／危機</li> <li>• 評估對業務之可持續性可能有影響的其他因素，如：政治、經濟及文化環境方面的改變</li> <li>• 基於上述評估，發展一套與機構的策略、實際操作、運作程序及資源狀況相符和可行的可持續業務策略</li> <li>• 制定對業務之可持續性有影響的事故／危機發生時的策略和配套措施，包括：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務營運政策、程序和標準</li> <li>• 提供必需的資源，以促進可持續業務策略的實施</li> <li>• 確認延續關鍵業務時所必需的資料，並制定文檔紀錄管理政策</li> <li>• 制定與外部人士（如商業夥伴等）的溝通政策，確保各方發放一致的訊息，避免出現謠言或恐慌情況</li> <li>• 制定內部溝通政策，藉以協調制定可持續業務策略的相關工作</li> </ul> </li> <li>• 確保該套策略及措施是根據對各類資料的嚴謹分析，包括：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大事故／危機帶來的影響</li> <li>• 機構的標準營運和業務程序</li> <li>• 最基本之客戶服務要求</li> <li>• 策略是遵循法例監管而制定的</li> <li>• 預算每個可持續業務及替代方案對成本的影響</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在制定可持續業務策略時，確保會顧及機構及各持份團體的利益</li> <li>• 防止任何濫用既定可持續業務策略作濫權或舞弊行為</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠基於本身機構業務的特色及從眾多不同類型可持續業務計劃之中，制定出一套最適合機構使用及執行的方案；及</li> <li>• 確保所制定的可持續業務策略能保障機構的長遠利益。</li> </ul>
備註	此乃能力單元105034L6的更新版。名稱作出修訂。