

職能單元代碼	BGM5R0167v2
職能單元名稱	促進組織業務有效運作
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、評估組織業務運作狀況</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估組織營運情況，並找出主要推動業務與其<u>主要影響</u>【註1】，與確認受潛在影響的<u>業務功能</u>【註2】。</li> <li>2. 評估恢復正常營運所需時間。</li> <li>3. 定義並經利益關係人同意以決定<u>災後復原程序</u>【註3】。</li> <li>4. 聯繫和諮詢受影響的利益關係人。</li> </ol> <p>二、確認業務永續的關鍵功能</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據組織目標與願景，找出持續的<u>業務需求</u>【註4】。</li> <li>2. 依據<u>選擇方案</u>【註5】以維持業務關鍵營運，並諮詢主要利益關係人，以確認業務與方案之優先順序。</li> </ol> <p>三、促進業務之持續運作與推動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 決定合適的<u>備份設備</u>【註6】或系統，並使用修正方式，描繪業務關鍵功能如何永續。</li> <li>2. 決定發展執行及記錄溝通計畫的需求、以及與利益關係人溝通計畫。</li> </ol> <p>四、發展業務系統或資訊更新計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估組織資訊系統修正對操作的影響。</li> <li>2. 決定投入數據收集系統所需資源，並完成<u>後續的行動</u>【註7】。</li> <li>3. 與利益關係人工作以考量<u>下游的影響</u>【註8】。</li> <li>4. 確保發展溝通計畫執行順暢。</li> </ol> <p>五、評估組織績效報告</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估企業持續活動的有效性。</li> <li>2. 尋求並獲得相關利益關係人的回饋。</li> <li>3. 確認改善項目。</li> <li>4. 修正納入改善領域的企業持續計畫文件。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、工作場所和公司的緊急程序</p> <p>二、在企業環境的基礎建設部署各項設備、科技、資源和系統</p> <p>三、職場的職業健康安全要求</p>

	四、組織危機管理和災後復原計畫 五、相關組織、法令、法規 六、在危機或意外事故時期掌握關鍵業務活動永續的組織期待 七、意外事故計畫的準則 八、壓力管理技能
職能內涵 (S=skills 技能)	一、 <u>分析技能</u> 【註9】 二、 <u>溝通和協商技能</u> 【註10】 三、獲得同事和利益關係人信任和信心的領導技能 四、發展並執行企業永續計畫的專案規劃技能 五、計畫背景研究技能 六、風險評估和管理技能 七、 <u>自我管理技能</u> 【註11】 八、在意外事故或職場壓力下有效並積極工作的壓力管理技能 九、資訊科技技能
評量設計參考	一、評量之關鍵面向/能力證明之證據： 1. 發展、執行並評量企業永續計畫。 2. 證明組織、法令、法規和法律要求的知識。 二、評量情境與特定資源： 1. 分析活動的資訊和資料庫。 2. 相關法規、標準和指導方針。 3. 企業持續性討論或實行訓練的訓練記錄和會議備忘錄。 三、評量方法： 1. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告。 2. 有關企業持續準則討論的評量。 3. 企業持續計畫的評量。 4. 口頭和/或書面詢問以評估科技和系統部署的知識。 5. 利益關係人回饋的分析。 6. 訓練紀錄和計畫溝通的評量。 7. 使用企業持續性計畫實際情況的評價之評量。
說明與補充事項	<p>【註1】影響可能包括：設施損壞、通訊中斷、關鍵員工的流失、系統損害及員工的創傷。</p> <p>【註2】業務功能可能包括：現場員工的派遣、數據的投入、服</p>

	<p>務的提供、客戶聯繫的回應與組織一般提供的服務和產品。</p> <p><b>【註3】</b> 災後復原程序可能包括：替代場所的搬遷、設備的恢復、科技和數據的修復。</p> <p><b>【註4】</b> 業務需求可能包括：對於客戶和組織顯著影響的核心功能、組織所決定優先的功能及法規所要求的功能。</p> <p><b>【註5】</b> 選擇方案可能包括：溝通計畫、人工交易紀錄和處理、互動式語音回應(IVR)的訊息紀錄、回應來自適用資訊的一般問題、做訊息紀錄並針對要求回電及轉移活動至替代性場所。</p> <p><b>【註6】</b> 備份設備可能包括：替代性場所、不間斷電源(UPS)及備用能源。</p> <p><b>【註7】</b> 後續的行動可能包括：聯繫的回電或回應、交易的數據輸入、詢問的調查和解決。</p> <p><b>【註8】</b> 下游的影響可能包括：競爭位置的影響，帳單和現金流的影響，負面媒體關注，沒有達到法令、法規、法律或組織要求及客戶可能的負面反應。</p> <p><b>【註9】</b> 分析技能可能包括：分析工作場所相關資訊和數據，發展並提交處理複雜構思和概念的報告或簡報，觀察職場任務、人員間互動、與企業策略相關的活動、設備、環境和系統。</p> <p><b>【註10】</b> 溝通和協商技能可能包括：清楚表達清晰資訊和概念及在危機時期與各階層的所有人有效溝通。</p> <p><b>【註11】</b> 自我管理技能可能包括：遵守政策和程序、尋求學習和發展機會。</p>
--	---

更新紀錄

2020年修訂職能內容。