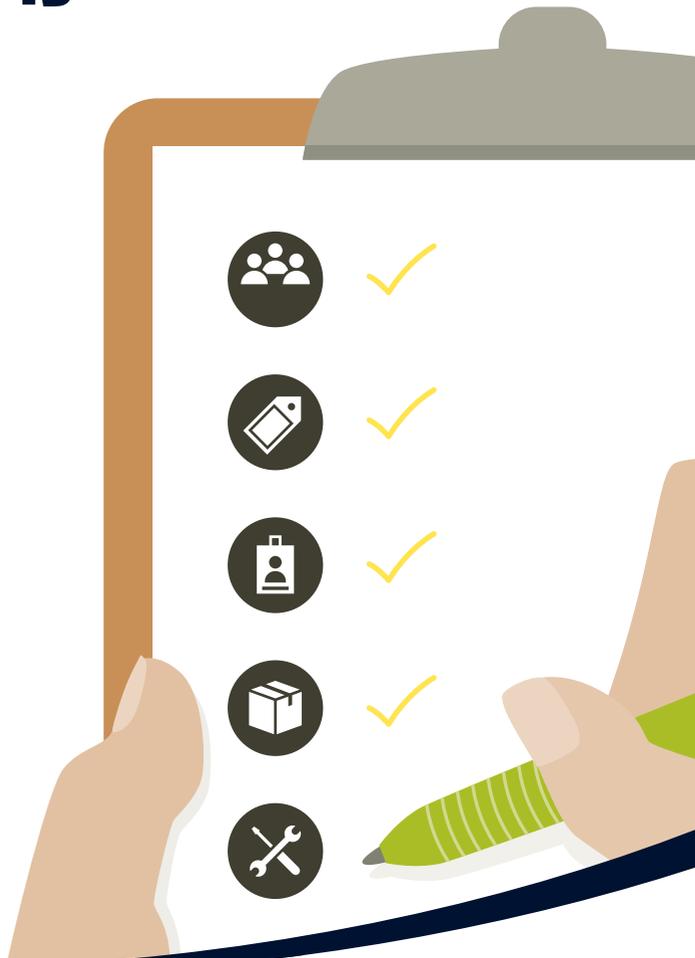


# 业务连续性 计划指南

现在就为  
您的生意  
做好准备



# 制订业务连续性计划 —— 没您想得那么难！

很多原因会导致业务中断，例如：大地震、洪水、长时间停电，甚至只是您或一名熟练员工突然不能工作了。

业务连续性计划将帮助您的机构明确如何在业务中断期间仍能保持基本的功能和运营。

预先做好计划使您更有可能尽快恢复正常运营。

假如您是一家中小企业或机构，没有时间独立完成计划，本《业务连续性计划指南》就是为协助您而制定的。

下载我们简单的“**业务连续性计划模板**”，跟随本指南中的12个简易步骤来完成它。

完成后的计划将明确一些必要的行动，这些行动能够确保您的机构就可能的业务中断做好应对准备。

假如您认为您仍需要进一步协助才能完成“业务连续性计划”，我们建议您联系相关的私人顾问。

## 开始前

- ☑ 访问[aem.org.nz](http://aem.org.nz)，下载“业务连续性计划模板”，用它来制定您的计划。
- ☑ 参考[aem.org.nz](http://aem.org.nz)上的业务连续性计划实例。
- ☑ 与员工约定时间，请他们共同参与整个计划的制定。

# 1 您的员工

人是您最重要的资产。他们带来独特的技能和知识，维持着最重要的往来关系，为您的组织带来高度的灵活性。业务中断期间，您的员工可能是决定成败的关键。

- ☑ 与员工讨论可能的业务中断对你们的组织意味着什么，以及遭遇打击后会受到哪些难处和负担的影响。
- ☑ 鼓励员工个人为可能的紧急情况做好充分准备。
- ☑ 考虑在工作场所储存一些物资，以便在万一受困后为员工提供援助（如脱水食物、紧急饮水、露营炊具等。）
- ☑ 与员工一起进行紧急疏散演习。
- ☑ 确认并及时更新员工及其直系亲属的联系方式。



## 行动起来

与相关员工约定时间，一起阅读本指南并完成你们的计划。

## 2 核心产品服务

你们的关键产品服务界定了您的企业或机构的性质, 亦或提供了最主要的收入来源。

### 需要考虑的主要方面:

- 您的企业或机构是做什么的?
- 你们的产品服务是什么?
- 维系关键业务合同和客户关系, 哪些因素至关重要?
- 哪些产品服务即使停止了, 你们仍然可以运营?



**开始填写计划模板。**  
按步骤填写, 查看每一页底部的图标, 这个图标指引您前往计划的相关部分。

示例: 咖啡厅的关键产品/服务

- **优先项目 1:** 咖啡和冷饮
- **优先项目 2:** 场外烘焙的食品
- **优先项目 3:** 现场制作的餐食
- 访问[aem.org.nz](http://aem.org.nz), 参考完整的实例



列出维持业务运营所必需的最重要的三种产品服务。  
在您计划模板的**步骤2**项下填入这些信息。

### 3 关键角色和任务

企业或组织中的哪些任务, 对于生产或进行步骤2中所确认的核心产品服务至关重要?

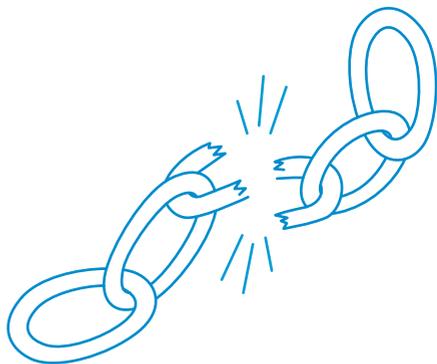
#### 需要考虑的主要方面:

- 哪些任务对于生产或进行核心产品服务是必需的?
- 这些任务是否需要特别技能、资质或执照?
- 这些任务是否依赖于某一个人?
- 企业或组织内外是否有其他人可以介入来完成这些任务?
- 是否有必需获得授权的业务环节(如财务授权)?

#### 关键环节风险

如发现存在“一招出错满盘皆输”的可能, 这些就是你们需要留意的风险。

考虑交叉培训团队中的成员, 为不同的岗位培养后备人员。



列出生产或进行核心产品服务的必要任务, 以及能够完成这些任务的人员。

在您计划模板的**步骤3**项下填入这些信息。

## 4 关键供应

哪些资源和供应是生产或进行步骤2中所确认的核心产品服务所必需的？

**需要考虑的主要方面：**

- 谁为你们供应必需资源？
- 是否有别的供应商可以为您提供同样的资源？
- 是否有其他替代产品可用于你们的业务过程？
- 是否有一些供应需要很长时间才能到货？



列出您的必需资源、供应商和备选供应商。  
在您计划模板的**步骤4**项下填入这些信息。

进度条



5

6

7

8

9

10

11

12

## 选择供应商时应考虑的因素:



### 原材料

(如: 产地、距离、易出问题的地方、后备选项等)



### 交通运输

(如: 易出问题的地方、进出的问题、后备选项等)



### 采购流程

(如: 不同的支付方式等)



### 生产制造

(如: 生产时间、易出问题的地方、后备选项等)



### 数据

(如: 记录保存、收据、发票等)



### 沟通

(如: 易出问题的地方、后备选项等)



### 包装

(如: 产地、易出问题的地方、后备选项等)



### 仓储

(如: 最低要求、易出问题的地方、后备选项等)



### 派货

(如: 距离、易出问题的地方、后备选项等)



供应商的业务连续性计划做的怎么样?  
问清楚也许有助于您找到合适的供应商。

## 5 关键设备

哪些工具、设备和技术是生产或进行步骤2中所确认的核心产品服务所必需的？

### 需要考虑的主要方面：

- 你们是否依赖某些专业设备？  
若是，更换设备容易吗？  
更换需要多长时间？
- 你们是否可以在本地商家找到设备来更换，是否可以其他地方租借？
- 是否可以使用其他的设备来代替？
- 你们是否有最新的可选替换设备目录？



列出生产或进行您的核心产品服务所必需的设备以及更换设备的选项。

在您计划模板的**步骤5**项下填入这些信息。

## 6 关键顾客/客户

谁是你们的关键顾客或客户？为其提供产品或服务的选项都有哪些？

### 需要考虑的主要方面：

- 哪些顾客/客户是你们的主要收入来源？
- 哪些顾客/客户与您的企业或机构关系紧密？
- 他们是否依赖你们的产品或服务？他们有其他的选择吗？
- 如何与他们保持联系？
- 是否有其他替代的支付方式？



### 与顾客/客户 保持联系至关重要。

即使你们在一段时间内无法营业，通知他们你们的动向也有助于维持你们之间的关系。



列出为你们带来大部分收入，或者依赖于你们的产品服务的顾客或客户。

在您计划模板的**步骤6**项下填入这些信息。

## 7 迁址选项

有些业务中断可能会导致你们无法在现有场所继续运营。那么,假使你们的企业或组织需要搬迁,哪怕只是一小段时间,您需要考虑些什么呢?

### 需要考虑的主要方面:

- 营业地点对于你们的企业或机构来说是否非常关键?若是,原因是什么?
- 你们是否可以与同行使用同一场地工作?
- 你们可以在家工作吗?短期租赁场地可行吗?
- 如果需要,你们将如何着手安排企业或机构的搬迁?
- 迁去的场地是否有残障人士通道?
- 你们是否有可供搬迁的场地的联系方式清单?



列出可选的搬迁场所,并注明每一处的利弊。  
在您计划模板的**步骤7**项下填入这些信息。

## 8 保险要求

当业务中断时,一些种类不同的商业保险可能会助您度过难关。

您也许可以考虑以下这些保险种类:

- 生意中断险
- 收入保护险
- 财产保险
- 人寿保险。

**需要考虑的主要方面:**

- 您的保险计划是否符合您的企业或机构的具体需求?
- 如果需要,您是否有足够的资金和保险来负担暂时关闭或只能部分运营的开销?



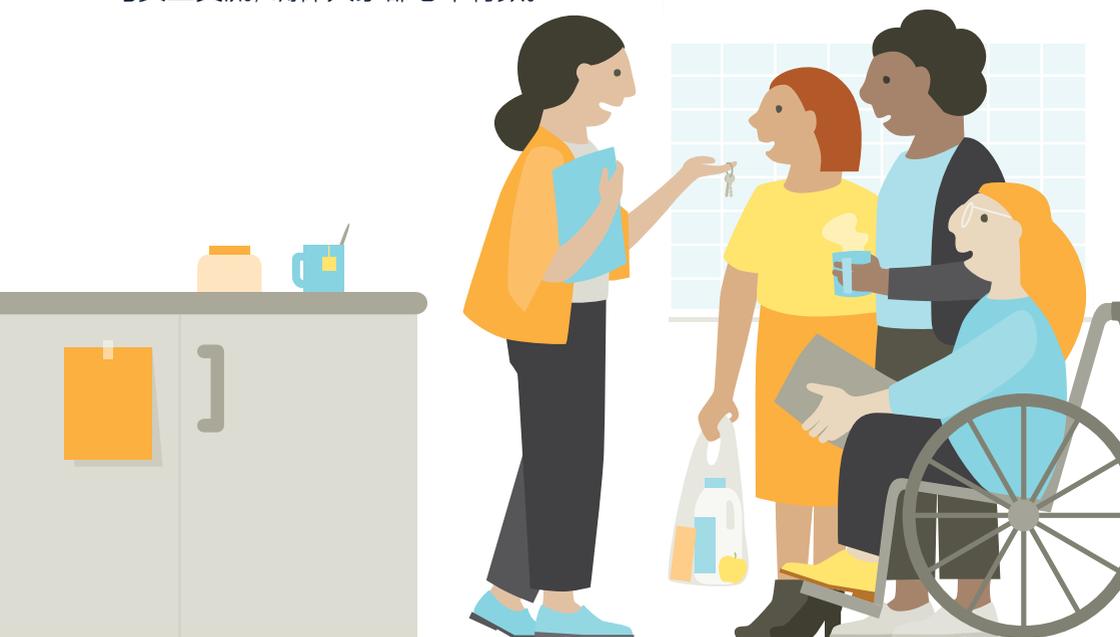
记录您的保险计划类型、保险公司和保单号。  
在您计划模板的**步骤8**项下填入这些信息。

## 9 授权

谁能代表业主或管理人介入接管生意, 并作出关键决策? 做好授权决定并提前行动将有助于防止业务遭受进一步的打击。

### 需要考虑的主要方面:

- 当您不在时, 谁可以接管经营?
- 谁可以作出重大决策、购买物资、支付工资和账单、更新网站、获得您的知识产权等等?
- 是否有助理经理、小组长或者家庭成员可接手?
- 与员工交流, 确保大家都心中有数。
- 密码等关键信息, 应当保存在《敏感商业信息登记表》中。谁可以查看《敏感商业信息登记表》?
- 寻求法律建议——某人也许需要委托书才能代管您的业务。
- 确保相关人士了解您的计划以及如何照章行事。



去 [aem.org.nz](http://aem.org.nz) 网站下载《敏感商业信息登记表》模板, 用其记录相关信息, 以便受您委托的人士可以在您不在时接管经营。  
在您计划模板的**步骤9**项下填入这些信息。

# 10 备份记录

您需要备份什么信息？您采取了什么措施以防您的记录丢失？

## 需要考虑的主要方面：

- 你们需要备份什么类型的信息？  
这包括顾客记录、账户、电子邮件、联系人列表等。
- 你们只依赖书面记录吗？如果没办法拿到你们的书面记录，您的企业或组织如何继续运营？
- 如果电脑崩溃了，你们还能从别处拿到数据资料（包括这份业务连续性计划）吗？
- 您考虑过使用非现场备份，如在线云端储存、每日可带回家的便携式硬盘或者专业备份服务？
- 你们的记录多长时间需要备份一次？

记住将登录信息和密码记录在《敏感商业信息登记表》中（参见步骤9）。



在基督城，很多企业将资料数据备份在移动硬盘里。不幸的是，这些通常与主电脑放在同一座大楼里的硬盘，在大地震后，同样无法取回。



记下您备份业务记录的方法。  
在计划模板的**步骤10**项下填入这些信息。

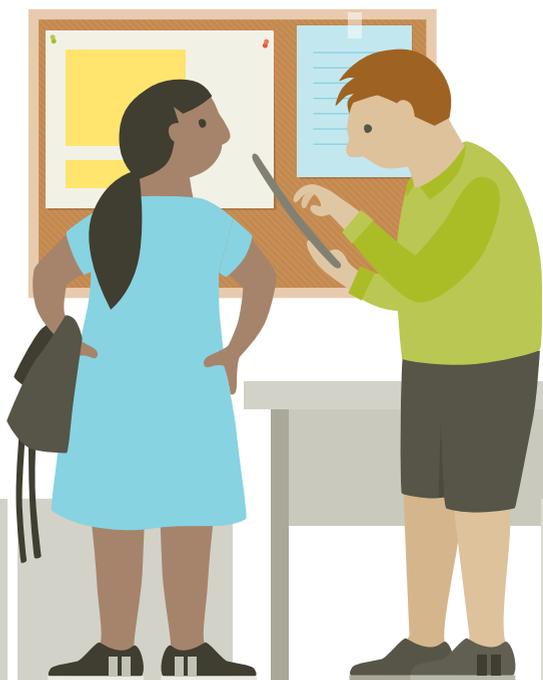
# 11 保存本计划

务必使所有骨干员工都能以尽可能多的方式获得这份计划。

在不同地方保存您的“业务连续性计划”，使其能以不同方式获取。

- 在电脑中保存一份。
- 打印一份出来，放在合适的、能够拿到的地方。
- 在线保存。有许多免费的在线存储服务，常见的包括Google Drive、iCloud 和 DropBox。这些服务都可以与您的电脑同步，因此您可以随时从任何有网络连接的电脑或智能手机上获取自己最新的备份信息。选择最适合您的服务。

- 将您的计划存为PDF文件，发给骨干员工，鼓励他们离线保存。
- 在您的智能手机里存一个备份，这样在外出不上网的时候，也可以随时查看。



记下您在何处保存了本计划，确保您在计划做了改变之后更新了所有副本，并告知了员工。

在您计划模板的**步骤11**项下填入这些信息。

# 12 计划演习

恭喜! 现在, 您应该已经拥有了一份“业务连续性计划”了。

机构里的每个人都必须了解这份“业务连续性计划”, 以及其在业务中断期间的职责。确保员工记住本计划的最好方法就是进行演习! 这也将帮助您找出可以改进的地方。



		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		



## 接下来该做什么, 下面是一些建议:

- 选一个时间来演习。
- 设计一个场景——例如, 发大水了, 主管不能来上班, 那么你们将怎么办?
- 聆听员工的反馈。哪部分没问题? 哪部分需要改进? 对程序进行必要的调整, 更新本计划, 并确定下一次演习的时间。
- 保证你们定期演习紧急逃生程序, 比如火灾疏散和地震响应等。
- 在步骤中将必要的更新包括进去, 比如新员工加入时、更换供应商或电脑软件时。

02

每年至少演习并修改一次你们的计划。  
在您计划模板的**步骤12**项下填入这些信息。

进度条



## 关于奥克兰应急管理处 (Auckland Emergency Management):

奥克兰应急管理处是奥克兰市政府的一部分, 与紧急服务部门和其他机构合作, 确保在其区域内有效协调民防和应急管理。

更多信息, 请访问  
[aem.org.nz](http://aem.org.nz)

### 联系我们



[aeminfo@  
aucklandcouncil.govt.nz](mailto:aeminfo@aucklandcouncil.govt.nz)



[@aklcdem](https://www.facebook.com/@aklcdem)



[@Auckland CDEM](https://twitter.com/@Auckland_CDEM)

业务连续性是指建立牢固的关系、积累后备的选项, 以使您的业务在面对任何类型的打击时, 都能具有短期的灵活性和长期的适应性。

- 原始资料由惠灵顿地区应急管理办公室提供



## 我的“业务连续性计划” 检查清单

我已完成以下工作:

- ☑ 在制定计划时要求员工参与, 鼓励他们在工作生活中未雨绸缪;
- ☑ 确定了我们的核心产品服务, 以及生产或进行这些产品服务的关键角色和任务;
- ☑ 列出了提供核心产品服务所必需的供应和设备, 并确定了后备选项;
- ☑ 为关键顾客/客户做了一个列表, 就业务中断时如何与其保持良好关系拟定了计划;
- ☑ 找到了可供迁入的场地选项;
- ☑ 评估了保险需求;
- ☑ 考虑了企业或机构的授权问题;
- ☑ 备份了资料数据;
- ☑ 将本计划和联系人列表保存在了不同地方, 可以不同方式获取;
- ☑ 确定了演习和修订本计划的时间。