

Ready Business在與下列機構諮詢的基礎上發展：

The 9/11 Public Discourse Project, ASIS International, Business Executives for National Security, The Business Roundtable, International Safety Equipment Association, International Security Management Association, National Association of Manufacturers, National Federation of Independent Business, Occupational Safety and Health Administration, Small Business Administration, Society for Human Resource Management, U.S. Chamber of Commerce.

這些建議反映了全美消防協會開發的應急準備和企業延續性標準（NFPA 1600），此類標準已獲得美國國家標準協會、9/11委員會和美國國土安全部認可。

這個常識性架構旨在開展企業準備能力的學習過程。如需更多資訊，請查閱：

[www.ready.gov](http://www.ready.gov)



U.S. Department of Homeland Security  
Washington, DC 20528



每個企業  
都應當制訂  
一項計畫。



Homeland  
Security

[www.ready.gov](http://www.ready.gov)

## 作好準備 企業發展。

您的企業如何在恐怖襲擊、龍捲風、火災、洪水發生後迅速恢復營運，往往取決於今天制訂的應急計畫。雖然美國國土安全部正在努力防範恐怖襲擊，自然災害的重複發生說明為任何緊急狀況作好準備的重要性。儘管每種情況都具有獨特性，如果能謹慎計畫、制定應急程序，並演習各種緊急情況，您的組織能夠更好地作好準備。本指南是對企業主和管理人員所能採取的常識性措施和如何開始作好準備的概述。今天致力於制定計畫將有助於為員工、客戶、社區、地方經濟、乃至國家提供支援。同時還能保護您的企業投資，並給予您的公司更好的生存機會。

每個企業都應該  
制定計畫。請立即作好準備。

### 為企業的延續制定計畫

企業延續規劃必須將人為和自然災害考慮在內。您應該事先為處理任何緊急狀況制定計畫。準備評估情況，利用常識和現有資源照顧好自己和同事，為企業恢復作好準備。

延續規劃：評估風險可能是一個複雜的專業領域，包括從自我評估到廣泛的工程研究。您的組織風險需求將根據特定的行業、規模、範圍和具體公司的地點不同而異。首先，審視您的業務流程表（如有），以確定對於生存和恢復至關重要的運營。謹慎評估內部和外部的職能，以確定哪些人員、材料、程序和設備是企業運作必不可少的部分。您還應該制定延續管理程序。

將各級雇員包括在計畫中，並成為應急管理團隊的積極成員。擬定一份重要客戶名單，並計畫以積極主動的方法在災難發生期間與災難發生後為他們服務。同時確認您每天必須往來的重要供應商、運貨商、資源和其他企業。因為災難而失去重要的供應商可能會給您的企業帶來重大損失。

如果您的建築物、工廠或商店無法使用，計畫好您應做的事情。與您的員工或同事溝通，經常審查和實踐緊急狀況發生期間和發生後您打算做的事。如同您的企業會隨著時間的推移而變化，您的準備需求也是如此。至少每年一次審查和更新您制定的計畫，並將作出的變更通知員工。

員工應急計畫：您的員工和同事是您的企業的最重要資產。在災難發生前後進行雙向溝通非常重要。將緊急狀況的訊息包括在業務通訊、公司內聯網、定期發給員工的電子郵件和 / 或其他通訊工具中。指定一個



城外的電話號碼，以便員工可在災難中留下「我很好」的訊息。如果您的員工有殘障或特殊需求，詢問他們是否需要任何協助。

**緊急應變用品：**在為緊急狀況 做準備時，最好先考慮基本的 求生需求：乾淨的水、食物、清潔的空氣和保暖設備。鼓勵每個人都備有可攜帶的緊急情況應變救急包，以滿足個人需求，包括重要的藥品。與您的同事討論公司可能提供的緊急情況應變用品，如果有，哪些個人應該考慮保留在便於存放的地方。建議緊急情況應變用品應當包括：水、食物、電池供電的收音機和有警示功能的 NOAA 天氣預報收音機、備用電池、手電筒、急救箱、口哨、用於關閉公用事業設備的扳手或鉗子；氣態化學污染事件中使用的過濾口罩、塑膠薄膜和防水膠帶；以及供個人衛生用的濕紙巾、垃圾袋和塑膠袋束帶。

保存重要記錄的副本，例如場地圖、建築物配置圖、保險單、員工聯繫和識別資訊、銀行帳戶記錄、供應商和運輸聯繫人名單、電腦備份、緊急情況或執法機關聯繫資訊以及其他重要的文件，並將這些文件保存在防水、防火的便攜式容器中。將第二套備份記錄保存在工作場所以外的地點。

**作好去留的計畫：**取決於您的具體情況和災難的性質，事故發生後第一項重要的決定為是否就地尋找庇護還是撤離。您應該理解和為這兩種可能性事先制定明確和周到的計畫 在任何緊急情況下，地方當局可能會亦可能不會立刻提供事件進展和應變措施的資訊。但是，您應該監

看電視或監聽廣播新聞報導，以便及時獲取資訊或官方指示。

**制訂撤離計畫：**某些災難將需要員工立刻離開工作場所。能夠有效撤離工作人員、顧客和遊客可挽救生命。如果您的企業在一個以上場所運作，請為每座建築物制定疏散程序。如果您的公司在高層建築、工業園區、或小型零售商場中，重要的是與其他租客或企業共同協調和演習，以避免出現混亂和潛在的堵塞狀況。

**制訂就地庇護計畫：**在某些情況下，您最好留在現場，以避免外面的任何不確定的情形。還有其他一些情況，如在龍捲風或化學事故過程中，具體求生方式和尋找庇護地點是事關生存的大事。您應該瞭解各種事件的差異，並為所有的可能性制定計畫。

請瀏覽 [www.ready.gov](http://www.ready.gov)，查閱相關主題的詳細資訊，以及何時和如何「密封房間」，保護自己免受化學污染的傷害，並採取防火安全和緊急醫療措施。

## 與員工溝通

為您的同事的福祉作好準備是確保企業復甦的公認的最好方法之一。這是指在事件發生期間與事件發生後定期與員工保持聯絡。使用業務通訊、內聯網、工作人員會議和其他內部溝通工具傳達應急計畫與程序。

**與同事共同演練計畫：**經常演練災害發生期間和災害發生後您要做的事項。定期進行教育和召開培訓研討會，向工作人員提供資訊，發現員工的需求，並開發防備技能。在新員工入門培訓計畫中包括災難培訓課程。

**增進家庭和個人的災難防備能力：**如果個人和家庭作好準備，您的公司和同事將能夠更好地應對緊急情況。鼓勵員工和員工的家人：準備緊急情況應變

救急包、制訂家庭應急計畫和瞭解不同的欲知更多詳情，請查閱網站 [www.ready.gov](http://www.ready.gov)，或列印與向員工分發「準備有理」手冊。

**撰寫一份危機通訊計畫：**詳細寫下在災害期間和災害後您的組織計劃如何與員工、地方當局、客戶和其他人溝通的方法。應包括向員工、公司高層、一般大眾和您的客戶以及地方、州和聯邦當局提供的相關資訊。

**提供員工災難後保健支援：**您的員工可能需要時間來確保家人的身心健康，但是對經歷過災難的人來說，回到工作崗位對個人恢復十分重要。工作場所的規律透過提供活動機會和重建社交關係有利於恢復。如有可能，重新建立工作規律。您可能還希望考慮提供專業顧問，協助同事應對自己的恐懼和焦慮感。

## 保護您的投資

除了應急計畫和與員工溝通外，您還可以採取下列步驟來保護公司和您的有形資產。

**審核承保範圍：**如果您的業務受到損害、破壞或暫時中斷，不當的承保可能導致重大的財物損失。保險單的條款差異很大，請向您的代理人或保險公司查詢有關物質損失、洪水保險和業務中斷等事項。瞭解您的保險單承保哪些損失和不承保哪些損失。

**為公共事業中斷作好準備：**企業通常依賴電力、煤氣、通信、污水管道和其他公共事業來運作。您應該為災難發生期間和災難發生後持續中斷事先制定計畫。與服務供應商討論可用的替代方案，並確認備用方案，例如，在緊急情況下，便攜式發電機可為公司的重要設施提供電力。

**做好設施、建築物和工廠的安全準備：**雖然無法預測將會發生的事，或您的企業將面臨什麼情況，

您可以提前作好準備，幫助保護您的有形資產。將滅火器、煙霧警報器和檢測器安裝在適當的地點。作好入口的安全準備和出口，並為郵件安全制定計畫。如果您的建築物、工廠或商店無法使用，計畫您應當做的事項。保護貴重的設備，並確保建築物的供暖、通風及空調（HVAC）系統運作正常和妥善維護。您還應該決定是否能夠升級建築物的過濾系統，作為一種防護生物和其他氣態威脅的手段。

**提高網路安全：**保護您的資料和資訊技術系統可能需要專業知識，但即使是最小的企業都能夠更好地作好準備。使用防毒軟體，並保持更新。切勿打開來源不明的郵件。使用難以猜測的密碼。使用防火牆保護您的電腦免受網路駭客的入侵。定期備份電腦資料，並下載被稱為補丁的安全防護更新。在網站[www.us-cert.gov](http://www.us-cert.gov)訂閱美國國土安全部的國家網路警報系統，獲得免費及時的警報。

今天在計劃方面的投資，不僅有利於保護您的企業的投資和您的生活，而且還將為您的員工、客戶和股東、社區、地方經濟、乃至整個國家提供支援。請立即作好準備。

