

业务连续性计划

Business Name Here

2025

免责声明

本《紧急行动计划》由普罗维登斯应急管理局（PEMA）制定，旨在帮助企业为全面的灾害准备、应对和恢复计划奠定基础。本计划无意取代或凌驾于任何适用于您企业或设施的法律、法规、标准或 OSHA 要求之上。本计划不能替代地方、州或联邦法规，也不能替代行业标准。应与所有相关法律和监管要求结合使用。

本模板是工具包中的第二份计划，包含业务连续性计划的基本组成部分。然而，企业应仔细审查所有相关要求，并根据自身独特的运营、流程和需求对模板进行定制。除了括号内建议的调整之外，可能还需要进行其他修改，以制定出有效且量身定制的方案。

由

普罗维登斯应急管理局（PEMA）作为公共服务提供。



PROVIDENCE EMERGENCY MANAGEMENT AGENCY

591 Charles Street | 401-680-8000

www.providenceri.gov/PEMA

目录

1. 规划清单	4
2. 引言	6
责任分配	6
3. 计划实施	8
初步损害评估	8
5. 沟通程序	9
危机沟通模板	9
通信系统	10
4. 基本业务职能的连续性战略	11
6. 测试和更新计划	13
计划维护	13
6. 附录	14
附录 A - 员工身份识别	14
附录 B - 主要供应商和供货商识别	14
附录 C - 设备标识	15
附录 D - 初步损失评估表	17
附录 E - 计划分发 + 修订历史	18

公司名称

地址

电话

最后修订日期

1. 规划清单

人力资源

- 收集并记录员工信息(参见附录 A)。
- 员工合同
- 培训记录
- 纪律记录

设施

- 建筑物租赁
- 建筑系统合同和维护记录(暖通空调、照明、管道、电气、热水、消防安全、安保、公用设施、电信、能源管理等)
- 保管和/或景观美化合同

运营

标准操作程序
安全计划

市场营销/销售

- 营销计划
- 客户名单
- 品牌指南

公共关系

- 媒体联系人, 包括姓名、公司、职位、电话和电子邮件。

供应商和供货商

- 列出主要供应商和厂商的联系信息、合同细节和采购的材料(参见附录 B)。

设备(非 IT)

- 清点并记录非 IT 设备(参见附录 C)。
- 维护记录

信息技术

- 盘点并记录 IT 设备(参见业务恢复计划)
- 记录关键软件和数据源的详细信息, 包括使用情况和专家联系方式。
- 列出 IT 协助联系人和承包商, 并提供所提供服务和项目的详细信息。
- 软件许可文档
- IT服务协议文档
- IT政策文档

财务

- 维护财务联系人目录, 例如会计师、税务顾问和银行代表(参见业务恢复计划)。
- 纳税申报表
- 发票
- 银行对账单
- 工资记录

保险

- 保险联系人及保单类型和说明(参见业务恢复计划)。

法律

- 维护法律顾问和律师事务所联系人的列表。
- 营业执照
- 公司章程
- 合同
- 保险单

合规

- 美国职业安全与健康管理局
 - 紧急情况的报告程序。
 - 明确疏散程序 and 任务。
 - 疏散后员工的统计方法。
 - 救援和医疗职责程序。
 - 员工警报系统和培训。
 - 定期审查紧急行动计划(EAP)。
- 环境许可证

2. 引言

业务连续性计划针对潜在的业务影响提出应对措施，并提供维持关键功能和恢复正常运营的策略。该计划假设关键业务功能仍可开展，已完成适当的授权，并具备实施其中策略所需的资源。

本业务连续性计划提供了一种结构化的方法来：

- **准备与预防：**识别关键业务功能，评估潜在中断影响，设定恢复目标，确定场所需求，分析相互依赖关系，估算成本，并列出维持运营所需的资源。
- **业务连续性：**维护并执行运营策略，使关键业务功能在中断期间能够持续运行。
- **重建和恢复考虑：**推动全面运营的恢复，处理中断带来的影响，确保公司的长期恢复与稳定。

该计划是更广泛业务连续性工具包的一部分，其中包括规划指南、紧急行动计划、应急响应指南以及培训资源。相关文件如下：(1) 应急行动计划, (2) 业务连续性计划, (3) 业务恢复计划。

责任分配

所有权

(负责人)将管理(公司名称)的业务连续性计划(BCP)。

该人员将与内部资源（如管理层和合同供应商）进行协调，确保其按照本计划的细节做好应对准备。该人员还将负责维护与本计划相关的所有培训记录，并与相关利益相关者安排定期测试。

业务连续性团队

在紧急启动期间，业务连续性团队将努力完成以下目标：

- 核实受影响的业务功能及其最新状态。
- 协调并统一恢复业务功能的工作。
- 启动事件管理流程。
- 启动替代或调整后的业务流程。
- 与管理层和/或当局协调以提供状态更新和信息。
- 跟进恢复时间目标。
- 恢复业务流程的正常功能。

角色	姓名	电子邮件	工作和个人电话

3. 计划实施

启动协议

如果发生紧急或危机情况, (负责人) 有权联系(审批机关) 并启动此计划。

就本计划而言, 危机情况的定义如下:

- 1. 对运营造成严重中断、不确定性或根本性威胁; 或
- 2. 突发或即将发生的紧急情况, 预计会对业务造成影响。

初步损害评估

初步损害评估用于记录损害情况、评估其影响并估算修复成本。如果需要进行灾害声明, 妥善整理和优先排序这些信息非常重要。

- 1. 确保安全第一
 - 等待官方许可后再进入现场(如适用)。
 - 使用适当的防护装备并检查是否存在危险。
- 2. 记录损坏情况
 - 拍摄所有受影响区域、设备和库存的清晰照片和视频。
 - 记录损坏的位置、程度和可能的原因。
- 3. 评估和分类
 - 确定受损情况: 结构、设备、库存、公用设施等。
 - 使用以下分类对损坏进行分类。
- 4. 通知关键联系人
 - 按照危机沟通计划告知您的团队和供应商设施/设备的状况。
- 5. 报告和提出索赔
 - 向保险公司和相关机构提交相关文件。请参阅业务恢复计划中的“保险”和“财务”部分。
- 6. 更新业务连续性计划
 - 调整响应和恢复策略以反映经验教训。

(D)被摧毁 彻底损毁, 永久无法居住	(M)重大影响 无法居住, 需要进行大规模维修, 需要 30 多天才能完成	(M)微小影响 无法居住, 修复可在 30 天内完成	(A)受影响 无结构损坏, 无需维修即可居住
------------------------	--	-------------------------------	---------------------------

5. 沟通程序

请自定义以下危机沟通模板, 以确保在中断期间向员工、客户、主要供应商和供货商以及监管机构提供清晰且一致的更新信息。请使用下方所列的通信系统。

联系信息请参见附录 A 和 B。

危机沟通模板

主题: 关于[业务中断/紧急情况]的重要更新

尊敬的[Employee/Customer/Vendor/Supplier/Regulator],

我们想通知您, 最近发生了影响我们运营的中断事件。目前, 我们正经历[describe disruption or emergency]。

我们正在做的事情:

- [List specific steps being taken to resolve the issue]。
- [Provide an estimated timeline for resolution, if possible]。
- [Mention any temporary solutions or alternative services in place]。

我们对您的要求:

为了帮助我们有效地处理这种情况, 请:

- [List specific actions recipients should take, such as using alternate contact methods or being patient with delays]。
- [Highlight any critical deadlines or updates they need to know]。

有疑问或顾虑?

如有任何疑问, 请联系[appropriate contact information]。感谢您在此期间的理解和支持, 我们将根据需要提供最新信息。

诚挚的,

[Your Name]

[Your Position]

[Company Name]

[Contact Information]

通信系统

沟通需求	主要系统/工具	备份系统/工具	注意事项/说明
内部沟通	[Insert System/Tool. (E.g., slack, teams, group text messaging, email, mass	[Insert System/Tool.]	[List any additional notes or directions regarding this communication

	notification system, website CMS, support hotline).]		system.]
外部沟通(客户/供应商/ 供货商/监管机构)	客户沟通		
	供应商沟通		
	供货商沟通		
	监管机构沟通		

4. 基本业务职能的连续性战略

以下内容明确了企业最具时间敏感性和关键性的核心功能，这些功能驱动着企业的主要产品、服务或产出，是企业运营的基础。这些功能若长时间中断，将面临收入损失、客户/利益相关者信任与尊重的丧失，甚至导致企业无法运作。除突出各关键功能的重点外，下文还根据功能指定的重要性顺序（恢复优先级），列出了在中断期间维持运营的连续性策略。

*有关联系方式、设备、主要供应商和供货商、财务信息及保险的更多资料，请参见本文档末尾的附录。

基本业务功能: [插入基本业务功能的名称。] 详细信息/说明	
恢复优先级 • 关键 • 高 • 中 • 低	恢复时间目标 [Determine the maximum time allowable to resume the function following a disruption]
谁执行此功能？ <u>经理/主管:</u> <u>其他工作人员:</u> <u>供应商/厂商:</u>	谁可以作为替代者/后备者？ <u>经理/主管:</u> <u>其他工作人员:</u> <u>供应商/厂商:</u>
如何完成此功能的简要说明 [Provide step-by-step instructions]	
必修培训 [Insert details.]	执行此功能需要什么？ <u>设备:</u> <u>记录/报告:</u> <u>补给品:</u> <u>实用工具:</u> <u>空间:</u>
相互依赖 [List other entities providing resources or inputs for this function.]	谁使用此功能的输出？ [List all applicable individuals or groups.]
主要地点 [Specify the primary location for this function]	备用地点 [Specify the alternate location for this function.]
义务 • 没有 • 法律 • 合同 • 监管 • 财务	因无法正常运作而损失金钱(或遭到罚款) [Insert estimated amount.]

连续性策略	
无法进入设施：	[Outline the steps to sustain operations during a disruption where your business is denied access to a facility]
由于劳动力减少而导致的无法服务：	[Outline the steps to sustain operations during a disruption where your business is denied service due to a reduced workforce.]
由于设备或系统故障导致的无法服务：	[Outline the steps to sustain operations during a disruption where your business is denied service due to an equipment or system failure.]

请您所在组织中识别出的每一个关键业务功能复制此表格。

6. 测试和更新计划

计划维护

该计划将按照[频率]进行审查，或在进行计划演练、发生中断事件、或企业发生重大变更后进行审查。计划会根据需要进行更新，以反映当前的风险、策略、资源和职责。对计划的修改须经[授权人]批准，并分发给[收件人]。

该计划的修改记录在附录 F 中。

制定训练和练习计划

计划培训由[负责人]组织实施，确保所有在计划中承担职责的员工做好准备并明确其角色。培训将在以下情况下进行：

1. 当计划发生变化时；
2. 当员工的计划职责发生变化时；以及
3. 作为复训，以[频率]进行。

基于情景的演练由[负责人]按[频率]开展，以确保计划的有效性。演练示例可在连续性工具包中找到。

所有培训和演练均需记录，并在[指定区域]保存档案。[负责人]负责制定改进计划以弥补不足，并根据演练结果更新计划。

6. 附录

附录 A - 员工身份识别

物品	员工信息
员工姓名	[插入姓名。]
职位名称	[插入职位名称。]
员工负责的基本业务职能	[插入员工负责的基本业务职能。]
员工手机号	[插入首选电话号码。]
员工邮箱	[插入首选电子邮件地址。]
特殊需求/注意事项	[插入此员工需要的任何特殊安排。]
认证/许可证	[列出此员工获得的所有认证和/或执照。]
紧急联系方式	[插入姓名和电话号码。]
笔记	

*请为您所在组织中每一位执行关键业务功能所需的员工复制此表格。

附录 B - 主要供应商和供货商识别信息

物品	利益相关者信息
接触类型	● 当前供应商/供应商 ● 备用供应商/厂商
公司名称（如适用）	[插入公司名称。]
帐号	[插入活跃账号。]
供应商负责的基本业务功能	[插入该公司提供的基本业务功能，并列出所提供的材料或服务。]
街道地址	[插入地址。]
城市、州、邮政编码	[插入城市、州、邮政编码。]
公司电话号码	[插入首选电话号码。]
公司网站	[插入公司网站。]

主要联系人	[插入姓名。]
主要联系人职务	[插入职位名称。]
手机号码 #	[插入首选电话号码。]
电子邮件	[插入首选电子邮件地址。]
备用联系人	[插入姓名。]
备用联系人职称	[插入职位名称。]
手机号码 #	[插入首选电话号码。]
电子邮件	[插入首选电子邮件地址。]

*请为您所在组织中每一位执行关键业务功能所需的供应商和供货商复制此表格。

附录 C - 设备标识

物品	设备信息
姓名	[插入设备名称。]
主要用户/操作员	[插入主要负责使用或操作设备的员工或团队的名 称。]
序列号	[插入设备的序列号或唯一标识符。]
型号	[插入设备型号。]
购买日期	[插入设备购买日期。]
成本	[插入相关成本的信息(例如维护、更换成本等)]
地点	[指定设备当前的存储或使用位置。]
备份/备用可用性	[请注明是否有备用或闲置的设备及其位置。]
基本业务功能	[列出该设备支持的基本业务功能。]
保修状态	[插入设备保修状态。]
操作说明	[插入操作设备的任何关键说明或手册。]
制造商	[插入公司名称。]
公司联系方式	[插入公司联系人姓名。]
手机 #	[插入首选电话号码。]

电子邮件	[插入首选电子邮件地址。]
------	---------------

*请将此表复制一份到贵组织内执行基本业务功能所需的所有设备。

附录 D – 初步损失评估表

有关初步损失评估的更多信息和表格，请参阅[FEMA 网站](#)。

Preliminary Damage Assessment Form											
Facility		Area		Date		Assessor					
Type of Structure		Status		Depth of Water		Other Conditions					
Were injuries caused?		Y []		N []		Report Filed?		Y []		N []	
Injuries Impacted:		Employee []		Customer []		Vendor/Supplier []					
Equipment											
Equipment Present						Equipment Status					
Merchandise											
Merchandise Present						Merchandise Status					
Overview											
Were photographs taken?		Y []		N []		Number of Photos:					
Is there video/ CCTV footage?		Y []		N []		Hours Saved:					
Is there obvious structural damage?		Y []		N []		Fire?		Y []		N []	
Description of damage:											
Notes											
Local Preliminary Determination											
	D		Maj		Min		A				
Assessor's Signature:											
Manager Signature:											

附录 E – 计划分发 + 修订历史

计划分发和获得

该计划将分发给应急响应小组成员和各部门负责人。文件的原版应由应急响应小组负责人保存。所有员工均可查阅该计划。

应保存多份副本，以确保在小组启动时，成员能够快速查阅角色、职责、任务和参考信息。本计划的电子副本应存储在一个安全且可访问的网站上，以便在公司服务器宕机时，小组成员仍可访问。

修订历史

修订	日期	变更说明	授权
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			