



**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN**  
**QUẢN LÝ RỦI RO TRONG DOANH NGHIỆP**





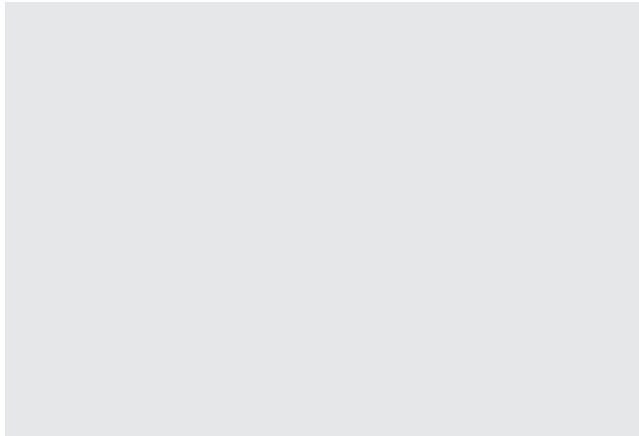
# TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ RỦI RO TRONG DOANH NGHIỆP

NHÓM BIÊN SOẠN  
Tô Kim Liên  
Nguyễn Thị Thu  
Lê Thị Hương Liên

Hà Nội, tháng 1 năm 2012



<b>Giới thiệu</b>	7
<b>1. Khái niệm về quản lý rủi ro thiên tai (QLRRTT) ở doanh nghiệp</b>	8
<b>2. Tăng cường quản lý rủi ro thiên tai mang lại lợi ích gì cho doanh nghiệp</b>	12
2.1. Xu hướng trên toàn cầu	12
2.2. Tình hình tại Việt Nam	13
2.3. Lợi ích của việc phòng ngừa và ứng phó với thiên tai	14
<b>3. Lập kế hoạch ứng phó tình huống khẩn cấp tại doanh nghiệp</b>	15
3.1. Những bước quan trọng trong lập kế hoạch ứng phó thiên tai của doanh nghiệp	15
3.2. Đánh giá rủi ro	16
3.3. Lập kế hoạch ứng phó với thiên tai	17
3.3.1. Những việc cần làm trong quá trình lên kế hoạch ứng phó với thiên tai	17
3.3.2. Kế hoạch ứng phó trong tình trạng khẩn cấp cho nhân viên	19
3.3.3. Dự trữ trong tình trạng khẩn cấp	20
3.3.4. Quyết định sơ tán hay ở lại	21
3.3.5. Chuẩn bị cấp cứu y tế	22
3.3.6. Lên kế hoạch liên lạc trong tình huống khẩn cấp	22
3.3.7. Bảo vệ tài sản và đầu tư của doanh nghiệp	24
3.4. Đào tạo và Thử nghiệm	25
<b>4. Xây dựng kế hoạch phục hồi sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp sau thiên tai</b>	27
<b>Tài liệu tham khảo</b>	29



## Giới thiệu:

Cho đến nay, mặc dù chưa có số liệu thống kê chính xác về các thiệt hại do thiên tai gây ra cho các doanh nghiệp (DN) Việt Nam nhưng con số này chắc chắn đã lên đến nhiều ngàn tỷ đồng, trong đó có nhiều doanh nghiệp mất trắng tài sản dẫn tới phá sản và nhiều người lao động mất việc làm. Chính vì vậy, việc tăng cường khả năng ứng phó với thiên tai của doanh nghiệp không những là bảo vệ lợi ích, tài sản của doanh nghiệp mà còn bảo vệ người lao động của doanh nghiệp, gia đình họ và cộng đồng mà họ phục vụ. Nếu các doanh nghiệp có khả năng ứng phó tốt, họ cũng chính là nguồn lực quan trọng có thể trợ giúp và hỗ trợ cộng đồng trước, trong và sau thiên tai.

Với sự hỗ trợ tài chính của Văn phòng hỗ trợ phát triển nước ngoài (OFDA), thuộc cơ quan Hợp tác Phát triển Hoa Kỳ (USAID), Quỹ Châu Á phối hợp với Trung tâm Giáo dục và Phát triển (CED) xây dựng tài liệu hướng dẫn cho các doanh nghiệp trong khuôn khổ Dự án “Tăng cường mối quan hệ đối tác Nhà nước và tư nhân trong quản lý và ứng phó với rủi ro thiên tai của cộng đồng tại Việt Nam” tại ba tỉnh Nghệ An, Đà Nẵng và Khánh Hòa.

Tài liệu được xây dựng dựa trên đánh giá nhu cầu của các doanh nghiệp, có tham khảo các tài liệu về quản lý rủi ro thiên tai (QLRRTT) của Việt Nam và của các nước trên thế giới. Tài liệu cũng đã được các chuyên gia về quản lý rủi ro thiên tai góp ý và hiệu đính. Tài liệu đã được sử dụng trong các khóa đào tạo cho các doanh nghiệp trên địa bàn dự án tại ba tỉnh Nghệ An, Đà Nẵng và Khánh Hòa và được hoàn thiện với sự góp ý của các doanh nghiệp tham gia tập huấn.

### Tài liệu gồm 4 phần chính:

1. Khái niệm về quản lý rủi ro thiên tai (QLRRTT) dùng trong doanh nghiệp (DN): Hiện nay tại Việt Nam đã có rất nhiều tài liệu về QLRRTT cho cộng đồng nhưng rất ít tài liệu sử dụng cho DN. Chính vì vậy, tài liệu này đưa ra một số khái niệm cơ bản phù hợp với DN dựa trên các khái niệm cơ bản thường dùng trong lĩnh vực QLRRTT.
2. Tăng cường QLRRTT mang lại lợi ích gì cho DN: Phần này đề cập đến những ảnh hưởng của thiên tai đối với DN và một số xu hướng trên toàn cầu, thực tiễn tại VN về QLRRTT. Phần này cũng nêu một số lợi ích cho DN nếu thực hiện QLRRTT tốt.
3. Lập kế hoạch ứng phó trong tình huống khẩn cấp cho DN: Mặc dù tài liệu có đề cập đến cả quá trình QLRRTT và phục hồi, nhưng tài liệu này tập trung chủ yếu và lập kế hoạch ứng phó trong tình huống thiên tai cho DN, một trong những yêu cầu cấp thiết nhất mà các DN Việt Nam hiện nay cần phải thực hiện. Tài liệu này cung cấp các thông tin hướng dẫn chi tiết cho các DN xây dựng kế hoạch ứng phó với thiên tai.
4. Xây dựng kế hoạch phục hồi sản xuất kinh doanh (SXKD) của DN: Phần này giới thiệu một số hướng giúp cho DN có thể xây dựng kế hoạch phục hồi SXKD sau thiên tai.

Mọi thông tin góp ý về tài liệu hoặc yêu cầu điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung đề nghị gửi về:

*Trung tâm Giáo dục và Phát triển  
Phòng 607, tòa nhà 101 Láng Hạ  
Quận Đống Đa, Hà Nội  
ĐT: 04 – 3562 7494  
Email: cedhanoi@ced.edu.vn*

Chúng tôi hy vọng cuốn tài liệu cung cấp các thông tin hướng dẫn hữu ích cho các doanh nghiệp và chúc các doanh nghiệp thành công!

# 1. KHÁI NIỆM VỀ QUẢN LÝ RỦI RO THIÊN TAI (QLRRTT) Ở DOANH NGHIỆP

*Thiên tai được định nghĩa là hiện tượng gây nên sự tàn phá và thảm họa trên diện rộng. Thiên tai do tự nhiên gây ra gồm các tai họa như động đất, lũ lụt, hạn hán, bão tuyết, bão lớn, lốc xoáy... Tài liệu này tập trung vào các vấn đề liên quan đến bão và lũ lụt là những loại hình thiên tai xảy ra hàng năm ở Việt Nam. Tuy nhiên, những nguyên tắc cơ bản và phương pháp này có thể áp dụng cho những loại hình thiên tai khác (hoặc đối với các thảm họa do con người gây ra.)*

## Quản lý rủi ro thiên tai là gì?

QLRRTT là một quy trình có tính hệ thống bao gồm các chỉ thị hành chính, cơ cấu tổ chức, kỹ năng và năng lực điều hành của các đơn vị, cá nhân nhằm thực hiện các chiến lược, chính sách và nâng cao năng lực ứng phó để giảm thiểu những tác động có hại cũng như khả năng xảy ra của thiên tai (UNISDR).

Thực chất, quản lý thiên tai không chỉ bao gồm ứng phó và giảm nhẹ thiên tai. Đây là một quá trình mang tính hệ thống nhằm giảm nhẹ những ảnh hưởng tiêu cực và các hậu quả do thiên tai gây ra.

## Mục đích của quản lý rủi ro thiên tai.

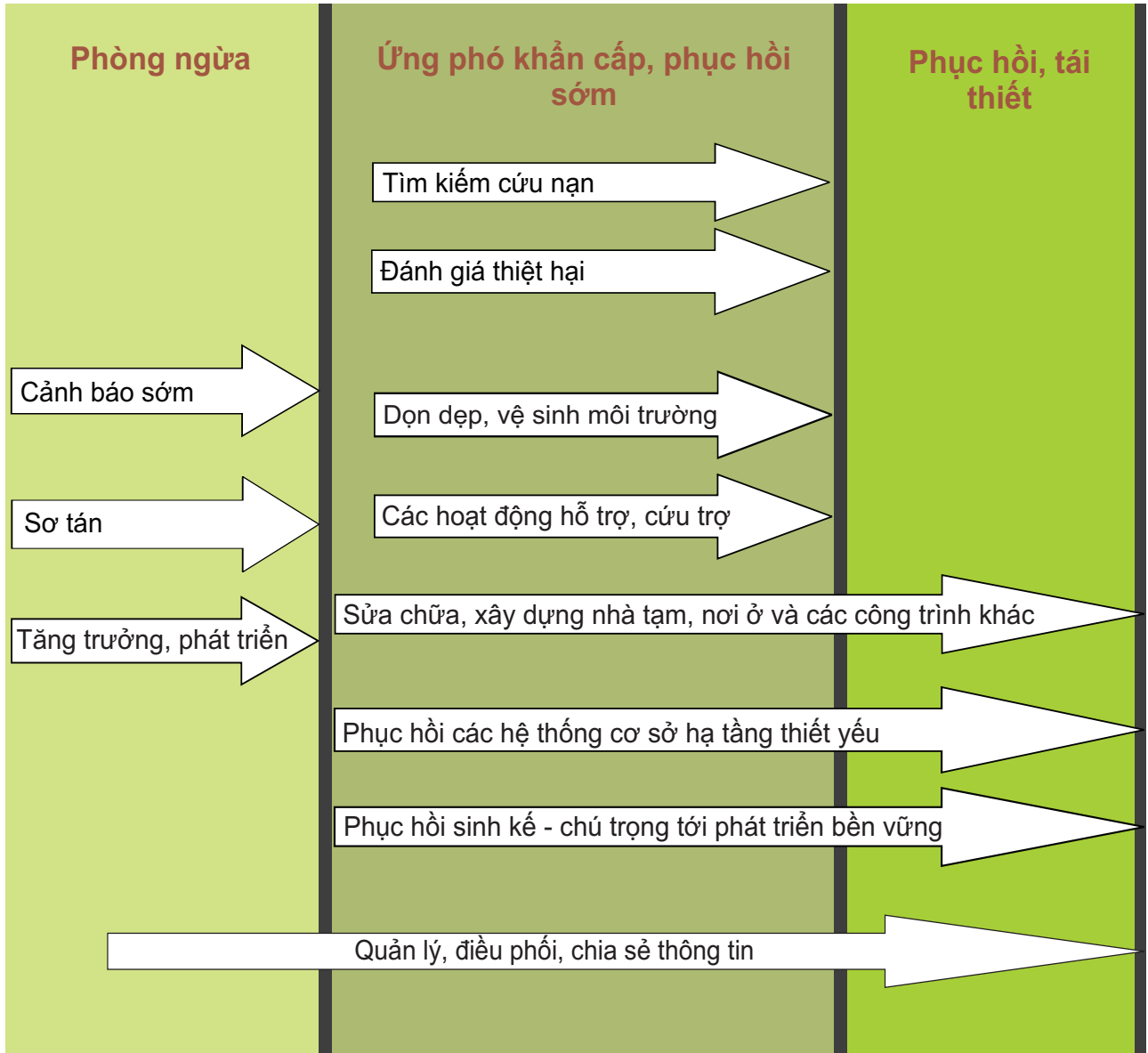
- Giảm thiểu tổn thất thông qua công tác chuẩn bị và ứng phó hiệu quả
- Làm cho việc phục hồi hiệu quả và bền vững hơn.

## Quá trình quản lý rủi ro thiên tai gồm ba giai đoạn chính:

- Phòng ngừa: Các hoạt động chuẩn bị được tiến hành trước khi thiên tai xảy ra, và thường gắn với các kế hoạch quản lý rủi ro của một doanh nghiệp
- Ứng phó: Những hoạt động tiến hành trong khi thiên tai xảy ra bao gồm cả công tác cứu trợ.
- Phục hồi: các hoạt động tiến hành sau khi thiên tai xảy ra



Ảnh hưởng



(Nguồn: Phát triển dựa trên sơ đồ của Chris Piper/ TorqAid 2009 DRMC \_ PPRR version X)

Lĩnh vực quản lý rủi ro thiên tai được hình thành và phát triển trong hơn một thập kỷ qua, ngày càng có thêm nhiều thuật ngữ rõ ràng và cụ thể hơn được sử dụng. Phần dưới đây giải thích rõ hơn thế nào là quản lý rủi ro thiên tai và giảm thiểu rủi ro thiên tai – hai mảng chương trình mà hiện nay, chính phủ các nước, các tổ chức đa phương và các tổ chức công khác đang tập trung nguồn lực hỗ trợ mạnh mẽ.

## PHÒNG NGỪA ỨNG PHÓ VỚI THIÊN TAI

Chuẩn bị ứng phó với thiên tai bao gồm các biện pháp cụ thể tiến hành trước khi thiên tai xảy ra, thường là để dự đoán hay cảnh giác với thiên tai, phòng xa khi có dấu hiệu thiên tai, và tiến hành các hoạt động ứng phó khi thiên tai xảy ra.

Chuẩn bị ứng phó với thiên tai có sự tham gia của một loạt các cơ quan tổ chức bao gồm Chính phủ, các tổ chức phi chính phủ và các doanh nghiệp. Mỗi cơ quan đều có vai trò riêng.

Khi xây dựng kế hoạch ứng phó, đôi khi các biện pháp tiến hành có thể có sự chồng chéo hoặc trùng lặp giữa các cơ quan này, nhưng đối với các doanh nghiệp thì những hoạt động dưới đây là các biện pháp cơ bản được áp dụng:

- Tiến hành đánh giá rủi ro thiên tai.
- Lồng ghép các vấn đề xã hội và môi trường vào chiến lược và hoạt động của doanh nghiệp.
- Thực hiện các biện pháp và kế hoạch để giảm thiểu rủi ro.
- Xây dựng kế hoạch ứng phó và phục hồi.

## QUẢN LÝ RỦI RO THIÊN TAI VÀ GIẢM THIỂU RỦI RO THIÊN TAI

Quản lý rủi ro thiên tai (QLRRTT) là việc áp dụng một cách hệ thống các chính sách, quy trình và phương thức quản lý đối với các nhiệm vụ xác định, phân tích, đánh giá, xử lý và giám sát rủi ro.

Giảm thiểu rủi ro bao gồm các biện pháp hạn chế thiệt hại do thiên tai gây ra bằng cách tập trung giải quyết các nguy cơ và khả năng tấn công vào con người của thiên tai.

Quản lý rủi ro thiên tai hiệu quả nhất thường thực hiện trước khi thiên tai xảy ra, rút kinh nghiệm và bài học sau mỗi đợt thiên tai để điều chỉnh, để giảm thiểu các rủi ro cho các lần thiên tai tiếp theo.

Giảm thiểu rủi ro là giải quyết các nguy cơ, giảm sự tổn thương và tăng cường khả năng chống chịu với thiên tai.

## ỨNG PHÓ THIÊN TAI

Ứng phó với thiên tai là các hành động thực hiện trong thiên tai và ngay lập tức sau khi thiên tai để giảm thiểu tác động của thiên tai và đảm bảo những người bị ảnh hưởng được cứu trợ và hỗ trợ kịp thời. Những hoạt động ứng phó thiên tai bao gồm cung cấp thực phẩm, nước, chỗ trú ẩn, hỗ trợ y tế, sơ tán người khỏi nơi nguy hiểm, v.v.

## PHỤC HỒI SAU THIÊN TAI

Phục hồi sau thiên tai là quá trình điều phối hỗ trợ các cộng đồng bị ảnh hưởng bằng cách xây dựng lại các cơ sở hạ tầng, hỗ trợ khôi phục kinh tế, xã hội, sức khỏe và tinh thần của người dân bị ảnh hưởng. Phục hồi bao gồm xây dựng lại nhà cửa, khôi phục kinh doanh, hỗ trợ y tế, tư vấn .v.v.

## 2. TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ RỦI RO THIÊN TAI MANG LẠI LỢI ÍCH GÌ CHO DOANH NGHIỆP?

Thiên tai có thể gây ảnh hưởng:

HỮU HÌNH	VÔ HÌNH	TẦN SUẤT/THỜI GIAN
Con người	Cơ cấu xã hội	Ngay lập tức
Tài sản	Các hoạt động văn	Ngắn hạn
Kinh tế	Hoàn cảnh sống	Trung hạn
Cơ sở hạ tầng	Sự liên kết	Dài hạn
Môi trường	Động lực	

### Thiên tai ảnh hưởng thế nào đến các doanh nghiệp?

Thiên tai không chỉ phá hủy cơ sở hạ tầng và sự ổn định của doanh nghiệp mà còn làm gián đoạn các hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp bằng nhiều cách:

- Thiệt hại về tài sản cố định (nhà xưởng, nhà máy, thiết bị)
- Ảnh hưởng đất đai hoặc/và địa điểm của doanh nghiệp hoặc nhà cung cấp
- Gián đoạn việc cung cấp hàng hóa, bán hàng và các hoạt động kinh doanh quan trọng khác
- Ảnh hưởng đến việc kinh doanh của đối tác trong chuỗi cung ứng
- Ảnh hưởng cả về vật chất và tinh thần của người lao động

### 2.1. XU HƯỚNG TRÊN TOÀN CẦU

Công tác chuẩn bị, ứng phó và phục hồi trước, trong và sau thiên tai ngày càng trở nên quan trọng với các doanh nghiệp trên toàn thế giới. Dưới đây là một số xu hướng hiện nay trên toàn cầu:

- Cải thiện các hướng dẫn và tiêu chuẩn ngành để phát triển bền vững
- Tập trung nhiều hơn đến việc chuẩn bị và các chương trình làm giảm nhẹ thiên tai so với các hoạt động ứng phó và cứu trợ
- Tập trung quản lý rủi ro trước khi thiên tai xảy ra
- Chuyển hướng tập trung đóng góp bằng tiền của các doanh nghiệp sang đóng góp bằng nguồn lực và các kỹ năng cần thiết.
- Lồng ghép kế hoạch chuẩn bị ứng phó trước thiên tai vào mục tiêu và chương trình phát triển tổng thể

- Sự tham gia mạnh mẽ hơn của khu vực tư nhân và các ngân hàng phát triển, tái thiết
- Thành lập hoặc tăng cường năng lực cho các tổ chức phi chính phủ, đơn vị ứng phó khẩn cấp hoặc các đội phản ứng nhanh trong tình huống khẩn cấp

**\* Doanh nghiệp có thể giảm thiểu các ảnh hưởng tiêu cực của thiên tai bằng hai cách:**

1. Hoạt động kinh của doanh nghiệp không làm tăng rủi ro thiên tai (giảm tác động tiêu cực đối với môi trường.)
2. Doanh nghiệp đẩy mạnh công tác chuẩn bị ứng phó cho chính doanh nghiệp và hỗ trợ cộng đồng trong công tác này.

Hai giải pháp này có thể giúp doanh nghiệp phát triển bền vững và tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Với những tác động phức tạp và sự tàn phá của thiên tai đối với doanh nghiệp, việc xây dựng kế hoạch một cách đầy đủ từ giai đoạn chuẩn bị, ứng phó, và phục hồi trước và sau thiên tai với sự tham gia của các bộ phận trong doanh nghiệp là việc làm hết sức quan trọng.

## 2.2. TÌNH HÌNH TẠI VIỆT NAM

Hiện tại, với nguy cơ bão lũ hàng năm và hoạt động của doanh nghiệp phụ thuộc vào rất nhiều nhà cung cấp và dịch vụ bên ngoài, nguy cơ bị gián đoạn sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp là rất lớn. Theo khảo sát mới đây của Quỹ Châu Á trên địa bàn ba tỉnh Nghệ An, Đà Nẵng và Khánh Hòa, các doanh nghiệp được khảo sát đều phụ thuộc vào hệ thống điện, giao thông, cấp thoát nước, vệ sinh môi trường ... nhưng hầu hết các doanh nghiệp chưa có kế hoạch chuẩn bị ứng phó trong tình huống thiên tai. Hiện nay, chính quyền địa phương cũng chưa có sẵn những dịch vụ hỗ trợ cần thiết (hay hệ thống dự phòng cung cấp dịch vụ) cho doanh nghiệp để ứng phó với trong tình huống thiên tai. Hầu hết các doanh nghiệp đều phụ thuộc vào hệ thống giao thông, dịch vụ viễn thông, điện, nhiên liệu, và cấp thoát nước, nhưng có đến gần 70% chưa có phương án dự phòng cho các dịch vụ đó khi thiên tai xảy ra mặc dù đa số doanh nghiệp đều cho rằng đây là việc làm cần thiết. Điều này cho thấy các doanh nghiệp vẫn còn rất thụ động trong các tình huống khẩn cấp do thiên tai.

67% các doanh nghiệp được khảo sát không có danh sách số điện thoại khẩn cấp khi thiên tai, 69% không có hệ thống thông tin dự phòng, 88% không có phương án giao thông dự phòng, 90% không có phương án bảo vệ hệ thống cấp thoát nước, 92% không có kế hoạch báo cáo diễn biến cho cơ quan chức năng). Có thể thấy, hầu hết các doanh nghiệp quy mô nhỏ và vừa chưa có hoạt động giảm nhẹ hay kế hoạch ứng phó trong tình huống thiên tai.

Thực tế trên cho thấy sự cấp thiết của việc tăng cường quản lý rủi ro thiên tai trong khối doanh nghiệp tại Việt Nam. Với mục đích bảo vệ đầu tư và tài sản của doanh nghiệp và duy trì phát triển kinh tế xã hội bền vững và ổn định, vì đây cũng chính là nguồn lực hỗ trợ cộng đồng hiệu quả trong thiên tai.

## 2.3. LỢI ÍCH CỦA VIỆC PHÒNG NGỪA VÀ ỨNG PHÓ VỚI THIÊN TAI

### Phòng ngừa ứng phó thiên tai mang lại lợi ích gì cho doanh nghiệp?

Đẩy mạnh công tác chuẩn bị phòng ngừa, ứng phó và phục hồi có thể mang lại một số lợi ích cụ thể cho các doanh nghiệp, bao gồm:

- **Ngăn ngừa những thiệt hại trực tiếp:** Thiên tai có khả năng gây bất ổn cho nền kinh tế và sinh kế. Thiên tai không loại trừ một ai – các tập đoàn lớn, các doanh nghiệp vừa và nhỏ và các cá nhân, tất cả đều có thể bị ảnh hưởng ở mức độ khác nhau.
- **Bảo vệ tài sản và duy trì hoạt động hiệu quả:** Các doanh nghiệp có thể được hưởng lợi nếu họ biết kết hợp các kế hoạch kinh doanh liên tục của doanh nghiệp với kế hoạch ứng phó trong tình huống khẩn cấp của cộng đồng. Kế hoạch chuẩn bị ứng phó của cộng đồng là để bảo vệ thành viên của cộng đồng, những người đó có thể bao gồm cả người lao động của doanh nghiệp, họ cũng có thể là một bộ phận khách hàng của doanh nghiệp.
- **Phục hồi thị trường và dây chuyền cung ứng:** Chuẩn bị ứng phó giúp hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp có thể nhanh chóng trở lại hoạt động bình thường sau thiên tai và tạo cơ hội cho các doanh nghiệp liên kết với chính phủ và các tổ chức khác hỗ trợ quá trình phục hồi.
- **Khuyến khích văn hóa hợp tác tích cực trong kinh doanh:** Chuẩn bị phòng chống thiên tai thể hiện cam kết của doanh nghiệp đối với cộng đồng, đặc biệt đối với người lao động làm việc trong doanh nghiệp. Những hoạt động gắn kết người lao động với doanh nghiệp và tạo động lực cho họ tham gia các hoạt động hỗ trợ cộng đồng với vai trò tình nguyện hay đóng góp từ cá nhân.
- **Thúc đẩy trách nhiệm xã hội (CSR):** Rất nhiều doanh nghiệp thuộc khu vực tư nhân đóng góp vào xã hội thông qua các sáng kiến CSR. Những thực tiễn từ các doanh nghiệp có trách nhiệm thường là những cách tiếp cận chủ động từ công tác chuẩn bị phòng ngừa, ứng phó, và cứu trợ. Quá trình này giúp doanh nghiệp xây dựng danh tiếng và chứng tỏ vai trò đầu đàn của doanh nghiệp mình trong ngành.
- **Hỗ trợ tính bền vững:** Bảo vệ con người, giảm nhẹ rủi ro, và tăng cường khả năng chống chọi với thiên tai là các chiến lược phát triển dài hạn và bền vững để đảm bảo sinh kế và thu nhập ổn định cho các cộng đồng có nguy cơ.
- **Kết nối với cộng đồng:** Chuẩn bị phòng chống thiên tai tạo cơ hội cho khu vực tư nhân gắn kết tốt hơn với cộng đồng mà họ phục vụ. Đây là cơ hội cho các doanh nghiệp tư nhân xây dựng mối quan hệ hợp tác mạnh mẽ hơn với các đối tác, bao gồm chính phủ, các tổ chức nhân đạo và các nhóm cộng đồng.

### 3. LẬP KẾ HOẠCH SẴN SÀNG ỨNG PHÓ TRONG TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP TRONG DOANH NGHIỆP

#### 3.1. NHỮNG BƯỚC QUAN TRỌNG TRONG LẬP KẾ HOẠCH PHÒNG NGỪA VÀ ỨNG PHÓ THIÊN TAI CỦA DOANH NGHIỆP

Những bước quan trọng trong công tác phòng ngừa và ứng phó là đánh giá rủi ro, lập kế hoạch, đào tạo, và thử nghiệm



Nguồn: Tổng hợp từ Hiệp hội Quốc tế An ninh Công nghiệp Mỹ (ASIS) (2003), Cẩm nang Chuẩn bị Phòng chống Thiên tai, tr 1 <http://www.asisonline.org>

### 3.2. ĐÁNH GIÁ RỦI RO

Trước khi xây dựng kế hoạch chuẩn bị ứng phó với thiên tai, việc đánh giá nguy cơ rủi ro là rất quan trọng để hiểu một cách rõ ràng về bối cảnh và các điều kiện chung làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch.

Đánh giá rủi ro là một quá trình gồm các bước:

- Đặt ra tình huống với các rủi ro và xác định những rủi ro có nguy cơ xảy ra
- Phân tích các rủi ro bằng cách đánh giá khả năng có thể xảy ra và tác động có thể mang lại trong trường hợp rủi ro xảy ra.
- Đặt thứ tự ưu tiên giải quyết các rủi ro (có thể chưa cần giải quyết một số rủi ro nếu nguồn lực chưa cho phép)
- Xử lý rủi ro (xác định, lập kế hoạch và thực hiện các hoạt động)

Không thể loại bỏ hoàn toàn các rủi ro nhưng có thể giảm thiểu những rủi ro này. Các biện pháp kỹ thuật, các cách làm truyền thống và các kinh nghiệm dân gian đều có thể áp dụng để giảm nhẹ sự khắc nghiệt của thiên tai.

Đánh giá rủi ro là một bước quan trọng trước khi xây dựng kế hoạch quản lý thiên tai.

Có thể dùng bảng đánh giá sau để đánh giá mức độ rủi ro của doanh nghiệp:

Nguy cơ rủi ro	Khả năng có thể xảy ra	Ảnh hưởng đến con người	Ảnh hưởng đến tài sản	Ảnh hưởng đến HĐKD	Nguồn lực bên trong	Nguồn lực bên ngoài	Tổng cộng
	Cao – thấp 5 - 1	Ảnh hưởng mạnh – ít ảnh hưởng 5- 1			NL kém – NL mạnh 5-1		
Bão thông thường							
Siêu bão nhiệt đới							
Lụt							
Lở đất							
Lốc, gió xoáy							



- Khả năng có thể xảy ra (đối với từng loại hình thiên tai có thể xảy ra trên địa bàn công ty hoạt động).
- Ảnh hưởng về con người (bị thương, chết hoặc mất tích), ảnh hưởng về tài sản (hư hại về cơ sở vật chất, tòa nhà và các thiết bị bên trong).
- Ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh (chi phí để phục hồi, sửa chữa cơ sở vật chất + mất lợi nhuận do gián đoạn kinh doanh + chi phí cố định).
- Nguồn lực bên trong là những nguồn lực mà doanh nghiệp có thể có ngay lập tức trong tình huống khẩn cấp hoặc khi hoạt động kinh doanh bị gián đoạn thì có thể nguồn bổ sung ngay (ví dụ người được phân công quản lý trong tình huống khẩn cấp, thiết bị phòng cháy chữa cháy tại chỗ, máy phát điện dự phòng của doanh nghiệp ...).
- Nguồn lực từ bên ngoài là những nguồn lực có sẵn khi doanh nghiệp yêu cầu hay có hợp đồng cung cấp (ví dụ yêu cầu hỗ trợ khẩn cấp từ các cơ quan khác ở địa phương, dịch vụ y tế, bệnh viện, cung cấp dịch vụ điện, nước ...). Những nguồn lực này xếp hạng từ 1 đến 5 (5 là yếu nhất – 1 là mạnh nhất).
- Hãy tiến hành đánh giá từng loại rủi ro thiên tai và đánh giá hết các yếu tố của từng loại hình. Cuối cùng cộng lại, nếu tổng số điểm càng cao thì nghĩa là mức độ tổn thương của doanh nghiệp càng cao khi có thiên tai xảy ra.

Dựa vào đánh giá trên, có thể đưa ra thứ tự ưu tiên và các giải pháp ứng phó mà doanh nghiệp nên tập trung giải quyết tùy vào điều kiện và nguồn lực của mình.

### 3.3. LẬP KẾ HOẠCH ỨNG PHÓ VỚI THIÊN TAI

#### 3.3.1. Những việc cần làm trong quá trình lên kế hoạch ứng phó với thiên tai.

Cần phải xây dựng kế hoạch trong tình huống khẩn cấp và/hoặc điều chỉnh, cập nhật kế hoạch này dựa vào kinh nghiệm trải qua thiên tai. Cách xây dựng kế hoạch trong tình huống khẩn cấp hiệu quả nhất là có sự tham gia của những người có liên quan, những người sẽ cùng nhau làm việc trong tình huống khẩn cấp. Đây là quá trình lập kế hoạch cho tương lai với các kịch bản và mục tiêu được thống nhất, các kế hoạch kỹ thuật và quản lý được xác định, và xây dựng được các hệ thống ứng phó trong tình huống khẩn cấp.

Trong quá trình xây dựng kế hoạch, cần đảm bảo những vấn đề chủ chốt của doanh nghiệp, cộng đồng, và các chủ thể khác được tính đến trong các hoạt động chuẩn bị, ứng phó và cứu trợ thiên tai.

- Xem xét một cách kỹ lưỡng chức năng của doanh nghiệp cả bên trong lẫn bên ngoài để xác định nguồn nhân lực, tài liệu, qui trình và các thiết bị nào thực sự cần thiết cho hoạt động của doanh nghiệp.
- Kiểm tra biểu đồ phát triển của doanh nghiệp nếu có.
- Xác định những hoạt động chủ chốt cho sự tồn tại và phục hồi của doanh nghiệp.
- Tính đến cả việc trả lương trong trường hợp khẩn cấp, các quyết định liên quan đến tài chính và hệ thống kế toán để theo dõi và ghi lại những khoản chi khi có thiên tai.
- Thiết lập qui trình quản lý nối tiếp. Bao gồm ít nhất 1 người không làm ở trụ sở chính của doanh nghiệp (nếu có thể.)

### **Xác định những nhà cung cấp, nhà vận chuyển, các nguồn hỗ trợ và các doanh nghiệp khác mà mình phải giữ liên lạc hàng ngày.**

- Xây dựng mối quan hệ kinh doanh với hơn 1 doanh nghiệp phòng trường hợp nhà cung cấp chính của bạn không thể cung cấp những thứ bạn cần.
- Tạo một danh sách các bạn hàng quan trọng với doanh nghiệp bạn và một số khác mà doanh nghiệp có ý định hợp tác trong các trường hợp khẩn cấp. Giữ danh sách này cùng với các tài liệu quan trọng khác trong bộ dự phòng trường hợp khẩn cấp và cất ở một địa điểm khác ở bên ngoài.

### **Lên kế hoạch bạn sẽ làm gì trong trường hợp bạn không thể vào được tòa nhà, nhà máy hoặc cửa hàng của bạn.** Kế hoạch này còn được gọi là kế hoạch sản xuất/ kinh doanh liên tục bao gồm mọi khía cạnh trong công việc làm ăn của bạn khi thiên tai xảy ra.

- Xem xét đến việc làm việc ở một địa điểm khác hoặc tại nhà.
- Xây dựng mối quan hệ với các doanh nghiệp khác để có thể sử dụng các thiết bị của họ trong trường hợp thiên tai làm cho địa điểm của bạn không sử dụng được.

### **Lên kế hoạch cho việc tiếp tục trả lương cho nhân viên.**

#### **Quyết định ai sẽ tham gia vào kế hoạch ứng phó trong tình trạng khẩn cấp**

- Bao gồm các đồng nghiệp từ các cấp và là những thành viên năng nổ nhiệt tình tham gia vào đội ứng phó trong tình trạng khẩn cấp.
- Xem xét và lên danh sách nhân viên tiêu biểu trong cơ quan (tập trung vào một số người có chuyên môn quan trọng trong công việc thường ngày của doanh nghiệp,): Những người này thường là cán bộ kỹ thuật, quản lý hoặc là lãnh đạo cấp cao.

### **Xác định trước các qui trình giải quyết công việc trong tình huống khủng hoảng và nhiệm vụ của từng cá nhân.**

- Đảm bảo rằng những người tham gia biết chắc họ phải làm những gì (nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên).
- Tập huấn cho người khác phòng trường hợp bạn cần người dự bị hoặc thay thế khi cần.

### **Hợp tác với doanh nghiệp khác.**

- Gặp gỡ với các doanh nghiệp khác trong cùng tòa nhà hoặc cùng khu công nghiệp.
- Nói chuyện với những người chịu trách nhiệm chính trong trường hợp khẩn cấp, các tổ chức cộng đồng và những nhà cung cấp các dịch vụ và hàng hóa thiết yếu.
- Lên kế hoạch với những nhà cung cấp, nhà vận chuyển và các khách hàng có mối liên hệ thường xuyên của doanh nghiệp bạn.
- Chia sẻ kế hoạch của doanh nghiệp với các doanh nghiệp khác để khuyến khích họ cũng lên kế hoạch như mình và đề nghị hợp tác, hỗ trợ trong tình huống thiên tai.

**Kiểm tra, đánh giá lại kế hoạch ứng phó với tình trạng khẩn cấp của doanh nghiệp hàng năm:** Doanh nghiệp của bạn thay đổi theo thời gian và vì thế kế hoạch của bạn cũng cần điều chỉnh thường xuyên để phù hợp với các sự thay đổi từ bên ngoài. Khi bạn tuyển thêm nhân viên mới hay khi có sự thay đổi về chức năng của doanh nghiệp, cần cập nhật vào trong kế hoạch của mình và thông báo với nhân viên của doanh nghiệp về những thay đổi đó.

### 3.3.2. Kế hoạch ứng phó trong tình trạng khẩn cấp cho nhân viên

Nhân viên và người làm cùng trong doanh nghiệp là những tài sản vô giá của doanh nghiệp. Có một số việc doanh nghiệp có thể lên kế hoạch trước khi thiên tai nhưng doanh nghiệp cũng nên biết nhân viên cần trợ giúp gì sau thiên tai.

**Đối thoại hai chiều là việc làm hết sức quan trọng** trước trong và sau thiên tai. Tùy theo điều kiện của từng doanh nghiệp, bạn hoàn toàn có thể tăng cường việc trao đổi thông tin trong nội bộ doanh nghiệp trước, trong và sau thiên tai.

- Cung cấp thông tin về tình trạng khẩn cấp trong bản tin định kỳ, trong mạng nội bộ của doanh nghiệp, email đến các nhân viên và các phương tiện và hình thức thông tin nội bộ khác.
- Tăng cường trao đổi thông tin trong nội bộ doanh nghiệp: xem xét về việc lắp đặt đường điện thoại miễn phí nội bộ, email báo động hay hộp thư truyền thanh để liên lạc/thông báo với nhân viên trong tình trạng khẩn cấp.
- Nếu doanh nghiệp có địa điểm ở nhiều tỉnh khác nhau, nên thiết kế số điện thoại ngoài vùng để các nhân viên có thể để lại tin thông báo “tôi bình an” trong khi thiên tai xảy ra.
- Cung cấp cho nhân viên thẻ thông tin có hướng dẫn chi tiết về cách lấy thông tin về doanh nghiệp trong trường hợp khẩn cấp bao gồm số điện thoại, mã số internet để tham khảo dễ dàng (có thể làm dạng thẻ/card để nhân viên để trong ví).
- Duy trì các cuộc đối thoại mở để nhân viên của doanh nghiệp được tự do đặt câu hỏi và trình bày những khó khăn với lãnh đạo doanh nghiệp.
- Chỉ định **người phụ trách liên lạc thường xuyên** với nhân viên.

**Nói chuyện với nhân viên.** Một trong những cách tốt nhất để bảo đảm cho sự phục hồi của doanh nghiệp là việc tạo điều kiện cho nhân viên của bạn chuẩn bị tốt trước khi thiên tai xảy ra và phục hồi sau thiên tai. Nói chuyện thường xuyên với nhân viên trước trong và sau thiên tai.

- **Tính đến nhân viên** trong mọi kế hoạch ứng phó trong trường hợp khẩn cấp.
- Dùng bản tin, mạng nội bộ, các cuộc họp nhân viên và **các phương tiện truyền thông nội bộ** khác để cung cấp thông tin về thủ tục và kế hoạch ứng phó trong trường hợp khẩn cấp.
- Có **cách hiệu quả nhất để cung cấp thông tin cho nhân viên**. Lên kế hoạch về cách thông báo với người khiếm thính hay những người khuyết tật (nếu có).
- Xem xét về việc lắp đặt đường điện thoại miễn phí nội bộ, **trang nhớ được bảo mật trong trang web của công ty, email** báo động hay **tin nhắn** để liên lạc/thông báo với nhân viên trong tình trạng khẩn cấp.
- Thiết kế số điện thoại ngoài vùng để các nhân viên có thể để lại tin thông báo “tôi bình an” khi thiên tai. Nên gọi ngắn gọn để người khác có thể nhanh chóng nắm bắt được và người khác có thể gọi đến.
- Khuyến khích các nhân viên có các lựa chọn khác nhau về phương tiện và lộ trình để đến nơi làm việc phòng trường hợp phương tiện hay lộ trình thường ngày bị gián đoạn.
- Lưu trữ **hồ sơ về các liên lạc của nhân viên** và các giấy tờ quan trọng khác vào hộp dự phòng khi khẩn cấp và ở bên ngoài trụ sở của doanh nghiệp.
- Nếu bạn cho thuê hay ở cùng chỗ với các doanh nghiệp khác, bạn nên liên hệ với họ để cùng chia sẻ và hợp tác trong các qui trình sơ tán cũng như các kế hoạch ứng phó trong tình huống khẩn cấp.

**Khuyến khích cá nhân và gia đình của nhân viên cùng chuẩn bị ứng phó với thiên tai**

Quay lại trở lại làm việc và đưa công việc hàng ngày trở lại như bình thường đóng vai trò quan trọng đối với những người đã trải qua thiên tai. Nếu cả nhân viên và gia đình họ đều tham gia chuẩn bị ứng phó với tình trạng khẩn cấp thì công ty bạn sẽ luôn có tư thế thuận lợi hơn sau khi thiên tai xảy ra.

1. Khuyến khích nhân viên và gia đình họ: **Chuẩn bị hộp cứu thương, lên kế hoạch và nhận biết thông tin về thiên tai.**
2. In và phân phát tờ rơi về sự cần thiết phải chuẩn bị ứng phó và những thứ cần phải chuẩn bị cho nhân viên của bạn.
3. Lồng ghép các thông tin về chuẩn bị ứng phó **trong bản tin, mạng nội bộ, email** đến nhân viên và các **công cụ truyền đạt thông tin khác.**
4. Xem nhân viên của bạn sẽ liên lạc thế nào với người thân của họ khi ở xa nhau hoặc ai đó bị thương.

**Nói chuyện với người khuyết tật:** Nếu doanh nghiệp của bạn có nhân viên là người khuyết tật hãy hỏi họ xem **họ cần hỗ trợ những gì.** Những người khuyết tật sẽ biết họ cần những gì trong trường hợp khẩn cấp.

- **Xác định** những người làm trong cơ quan bạn cần hỗ trợ đặc biệt.
- Kết nối mọi người với **những người khuyết tật trong kế hoạch ứng phó với tình trạng khẩn cấp.**
- Hỏi họ về những khó khăn trong liên lạc, những giới hạn về mặt thể chất và cách thức sử dụng các dụng cụ cũng như các loại dược phẩm khác.
- Xác định người sẵn sàng giúp đồng nghiệp bị khuyết tật và đảm bảo rằng họ có thể cáng đáng được công việc. Điều này rất quan trọng đặc biệt với người khuyết tật vận động.
- Lên kế hoạch về **cách hướng dẫn và báo động cho những người khiếm thính.**
- **Thường xuyên kiểm tra và thực hành** những gì bạn sẽ làm trước, trong và sau thiên tai bằng những bài tập và rèn luyện.

**3.3.3. Dự trữ trong tình trạng khẩn cấp.**

Khi chuẩn bị cho trường hợp khẩn cấp, điều cần thiết trước tiên là nghĩ về những thứ cơ bản cho sự sinh tồn: **nước sạch, thức ăn, không gian sạch và đủ ấm.** Khuyến khích mọi người tự trang bị cho mình một **bộ dự phòng cầm tay** những thứ mình cần và các loại dược phẩm thiết yếu nhất.

**Những việc doanh nghiệp cần làm:**

1. Phát thanh thời tiết. Dự phòng pin thêm và có radio chạy pin để có thể nghe về diễn biến thời tiết và các thông tin và tin tức từ địa phương.
2. Giữ bản sao của các hồ sơ quan trọng như bản đồ, các kế hoạch của tòa nhà, các điều khoản trong hợp đồng bảo hiểm, địa chỉ liên lạc của các nhân viên và thông tin về số chứng minh thư, hồ sơ ngân hàng, danh sách các nhà cung cấp và phân phối, sao chép thông tin máy tính, các thông tin liên lạc khi cần thiết và các giấy tờ quan trọng khác trong hộp xách tay chống nước chống cháy. Một bộ khác thì cất trong địa điểm dự phòng ở bên ngoài.
3. Thông báo với nhân viên về bộ dự phòng cầm tay trong trường hợp khẩn cấp mà công ty có thể cung cấp hoặc thông báo danh sách những gì cần có trong bộ dự phòng (cho cá nhân và gia đình) trong tình huống khẩn cấp.

### Những thứ cần có trong bộ dự phòng trong trường hợp khẩn cấp nên bao gồm:

- **Nước**, khối lượng bao nhiêu tùy thuộc vào số người và khả năng có thể cầm được. Các cá nhân nên xác định lượng nước vừa đủ để dự trữ và vận chuyển đến địa điểm khác. Nếu có thể, mỗi người trữ 1 thùng nước để uống và vệ sinh.
- **Thức ăn**, ít nhất đủ cung cấp cho 3 ngày mà không bị hỏng hay thiu
- **Radio** chạy bằng pin và có pin dự trữ
- **Đèn pin** và **pin** dự trữ
- **Bộ đồ sơ cấp cứu**
- **Còi** để ra hiệu khi cần trợ giúp
- **Mặt nạ chống bụi** hoặc mặt nạ có bộ lọc. Những thứ này được bán ở các cửa hàng đồ bảo hộ lao động được xếp loại theo mức độ lọc của mặt nạ.
- **Khăn ướt** để vệ sinh
- **Cờ lê** hoặc **kìm** để tắt thiết bị
- **Dụng cụ mở hộp** (nếu bạn dùng đồ hộp làm thức ăn dự phòng)
- **Tấm trải nilon (loại dày)** hoặc **bạt chống thấm** và **băng dính chuyên dụng** để quây thành chỗ trú tạm thời
- **Túi rác** và **dây buộc nilon** để vệ sinh cá nhân

### 3.3.4. Quyết định sơ tán hay ở lại?

Thông thường, chính quyền địa phương sẽ đưa ra thông báo và khuyến cáo về việc sơ tán. Dưới góc độ của doanh nghiệp, tùy thuộc vào hoàn cảnh cũng như mức độ tàn phá của thiên tai mà lãnh đạo doanh nghiệp phải đưa ra quyết định **ở lại hay sơ tán**. Chính vì vậy, cần hiểu rõ về những nguy cơ tiềm tàng có thể xảy ra để lên kế hoạch cận kề và rõ ràng cho việc sơ tán hay ở lại.

- Có kế hoạch sơ tán và kế hoạch ở tạm trú (lưu ý theo dõi thông tin cung cấp và cảnh báo từ chính quyền địa phương để ra quyết định).
- Trong bất cứ trường hợp khẩn cấp nào, các cán bộ địa phương có thể không cung cấp ngay thông tin về những gì đang xảy ra và những gì bạn cần làm tuy nhiên bạn nên **theo dõi đài, TV** để biết thông tin hoặc những chỉ thị chính thức mới cập nhật trong đó.
- Nếu bạn được yêu cầu phải sơ tán, tạm trú hay khám chữa bệnh thì hãy làm ngay.
- Sử dụng những kiến thức cơ bản và thông tin cần thiết để xác định những mối nguy hiểm và nguy cơ đối với tài sản của doanh nghiệp và tính mạng của nhân viên. Ví dụ, nếu tòa nhà của bạn bị hư hại nghiêm trọng, bạn cần phải di dời ngay.



### 3.3.5. Chuẩn bị cấp cứu y tế

Các thiết bị y tế cấp cứu ở nơi làm việc rất khác nhau tùy thuộc vào thiên tai, loại hình công việc và nơi làm việc. Những người điều khiển các loại máy móc công kênh sẽ gặp rủi ro hơn các nhân viên văn phòng hay nhân viên ở bộ phận hành chính hay cung cấp thực phẩm. Tuy vậy, bạn có thể làm một vài bước để có thể ứng phó một cách tốt nhất trong trường hợp khẩn cấp.

1. Khuyến khích nhân viên học những bước cơ bản về **sơ cứu** và **cấp cứu**. Tổ chức các lớp dạy tại nơi làm việc cho nhân viên của công ty.
2. Để các dụng cụ sơ cứu ở trong kho hoặc những nơi có thể lấy ra dễ dàng khi cần.
3. Khuyến khích nhân viên **nói về các điều kiện y tế** cần hỗ trợ hay quan tâm đặc biệt trong tình trạng khẩn cấp.
4. Lưu giữ **liên lạc của các nhân viên** trong các hồ sơ dữ liệu và cập nhật thường xuyên. Giữ một bản sao cùng với các hồ sơ quan trọng khác vào hộp dự phòng khi khẩn cấp và một bản khác để ở ngoài trụ sở của doanh nghiệp.

### 3.3.6. Lên kế hoạch liên lạc trong tình huống khẩn cấp

Lên kế hoạch chi tiết về việc công ty bạn sẽ liên lạc thế nào với nhân viên, chính quyền địa phương và khách hàng trong và sau thiên tai.

- **Nhân viên:** Chuẩn bị cung cấp các thông tin về thời gian, cách thức để nhân viên liên lạc trong tình trạng khẩn cấp.
- Lắp đặt cuộc gọi miễn phí, các **trang thông tin bảo mật** trên **website** của công ty, thông báo qua **email** hay **hộp thư thu phát** âm thanh để thông báo với nhân viên trong trường hợp khẩn cấp.
- Nắm rõ công việc của họ sẽ bị ảnh hưởng như thế nào.
- **Quản lý:** Cung cấp các thông tin cần thiết cho cán bộ quản lý để họ bảo vệ nhân viên, khách hàng, nhà cung cấp và các thiết bị gần đó.
- **Tuyên truyền:** Việc thông báo để mọi người yên tâm rằng mọi thứ đã được chuẩn bị để bảo vệ mọi người là rất quan trọng.
- **Khách hàng:** Thông báo tới khách hàng về thời gian cung cấp dịch vụ và hàng hóa trở lại sau thiên tai.
- **Chính quyền địa phương:** Thông báo với các thành viên trong Ủy ban Phòng chống Lụt bão cấp tỉnh là doanh nghiệp bạn đang trong nỗ lực phục hồi và liên hệ với họ mình còn cần những trợ giúp gì để doanh nghiệp tiếp tục kinh doanh.
- **Các doanh nghiệp khác/ Doanh nghiệp ở gần:** Bạn nên thông báo ngắn gọn cho

## Bảo vệ máy móc thiết bị và tòa nhà.

Ta không thể dự đoán trước được điều gì sẽ xảy ra hay tình trạng doanh nghiệp của mình như thế nào trong và sau thiên tai thì vẫn có một vài việc mà bạn cần làm để bảo vệ tài sản vật chất của doanh nghiệp trước khi thiên tai xảy ra.

- Lắp đặt **thiết bị báo cháy và báo khói** tại những vị trí thích hợp.
- Đặt các **bản đồ tòa nhà và bản đồ địa điểm** có đánh dấu các đường thoát hiểm và vị trí đặt các thiết bị quan trọng.
- Gửi một bản sao cho nhân viên cứu hỏa hoặc những người ứng cứu quan trọng khi có thiên tai.
- Giữ bản sao của những tài liệu này với các tài liệu khác trong hộp dự phòng khi khẩn cấp.
- Kiểm tra độ an toàn với thiết bị phun nước dập lửa tự động, hệ thống báo động, đóng mạch TV, kiểm soát truy cập, nhân viên an ninh hay các hệ thống an ninh khác.
- **An ninh lối vào lối ra.** Xem xét tất cả các lối ra vào trong tòa nhà dùng cho người, hàng hóa, thiết bị và các thứ khác.
- **Cắt giữ các thiết bị, máy móc và nguyên liệu dự phòng** để dùng trong trường hợp khẩn cấp.
- Lên kế hoạch những gì bạn sẽ làm nếu **tòa nhà, nhà máy hay kho dự trữ không dùng được sau khi thiên tai xảy ra.**
- Xem xét nếu bạn có thể hoạt động kinh doanh tại địa điểm khác hay tại nhà.
- Xây dựng mối quan hệ hoặc liên kết với các doanh nghiệp khác để dùng vật tư của họ phòng trường hợp thiên tai làm cho địa điểm của bạn không hoạt động được.
- Nhận biết và tuân thủ tất cả các **qui tắc của nhà nước và địa phương** và các qui định an toàn khác áp dụng cho doanh nghiệp của bạn.
- Trao đổi với nhà cung cấp bảo hiểm để biết những phương pháp này có thể ảnh hưởng những gì đến điều khoản trong hợp đồng với họ không.

## Đảm bảo an toàn cho các thiết bị.

Sức tàn phá của thiên tai có thể làm hư hại hoặc hỏng hóc các thiết bị quan trọng của bạn.

- Hãy đánh giá lại toàn bộ cơ sở vật chất và thiết bị để xác định cái gì cần được bảo vệ.
- Dán/đóng các thiết bị và tủ vào tường hoặc các dụng cụ cố định chặt khác.
- Để các đồ nặng và dễ vỡ ở giá thấp.
- Di chuyển chỗ làm việc ở xa nơi có cửa sổ nếu có thể.
- Nâng các thiết bị khỏi sàn để tránh điện giật trong trường hợp xảy ra lụt lội.

### 3.3.7. Bảo vệ tài sản và đầu tư của doanh nghiệp.

Ngoài việc lên kế hoạch cho tình trạng khẩn cấp, một vài bước bạn có thể làm để đảm bảo an toàn cho doanh nghiệp bạn cũng như bảo vệ được các tài sản vật chất của doanh nghiệp mình.

#### Kiểm tra lại số tiền bảo hiểm:

Số tiền bảo hiểm không thỏa đáng có thể dẫn tới sự mất mát lớn về tài chính của doanh nghiệp nếu doanh nghiệp bị thiệt hại nặng nề và kinh doanh hoàn toàn bị gián đoạn trong một khoảng thời gian. Khi các điều khoản trong hợp đồng thay đổi, hãy kiểm tra với cơ quan hay người cung cấp bảo hiểm.

1. Gặp nhà cung cấp bảo hiểm để **xem xét các khoản bồi thường** cho những mất mát vật chất, bồi thường lũ, hay sự gián đoạn kinh doanh của doanh nghiệp.
2. Nắm rõ những khoản nào được bồi thường và khoản nào không được bồi thường.
3. Nếu được, hãy biết những điều khoản giảm trừ của doanh nghiệp bạn là gì.
4. Xem xét tới việc bạn sẽ trả cho chủ nợ và nhân viên như thế nào.
5. Lên kế hoạch tạo ra thu nhập cho doanh nghiệp khi sản xuất kinh doanh bị gián đoạn.
6. Nắm rõ những tài liệu nào mà nhà cung cấp bảo hiểm sẽ hỏi đến sau thiên tai và giữ các tài liệu đó ở nơi an toàn.

#### Chuẩn bị cho việc các thiết bị thiết yếu bị hỏng hóc.

Các doanh nghiệp thường phụ thuộc vào điện, gas, các phương tiện thông tin, hệ thống cấp thoát nước và các thiết bị thiết yếu khác.

- Chuẩn bị trước phòng trường hợp các thiết bị sẽ bị hỏng hóc lâu trong và sau thiên tai. Kiểm tra kỹ xem thiết bị nào là cần thiết cho sự hoạt động hàng ngày của doanh nghiệp. Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ về những thiết bị thay thế hoặc các thiết bị dự phòng.
- Biết khi nào cần và cách thức để **tắt thiết bị**. Nếu bạn tắt gas thì hãy để nhân viên kỹ thuật bật lên, đừng tự mình khởi động lại gas (có thể gây cháy nổ hoặc hỏng thiết bị).
- Xem xét về việc mua **máy phát điện nhỏ (dễ di chuyển)** để cung cấp điện cho các thiết bị quan trọng trong trường hợp khẩn cấp. Không dùng máy phát điện trong phòng vì có thể tạo ra khí CO<sub>2</sub> gây chết người. Nên chuẩn bị các máy phát điện dự phòng dành riêng cho các thiết bị quan trọng và kiểm tra định kỳ tình trạng hoạt động của các thiết bị này.
- Quyết định về **cách thức bạn sẽ liên lạc** với nhân viên, khách hàng, nhà cung cấp và những người khác trong thiên tai. Dùng điện thoại, máy thu phát vô tuyến xách tay hay các thiết bị khác mà bạn không cần dùng điện để dự phòng thông tin liên lạc khi cần.
- Chuẩn bị các phương án dự phòng để **truy cập Internet** nếu Internet thật sự quan trọng cho hoạt động thường ngày của doanh nghiệp.
- Nếu **việc dự trữ và bảo quản thức ăn** là việc kinh doanh của bạn, hãy liên hệ với nhà cung cấp trước để mua đá và đá khô phòng trường hợp bạn không có điện để vận hành được các thiết bị bảo quản.



## Kiểm tra hệ thống không khí trong tòa nhà

Tùy thuộc vào diện tích của tòa nhà và thiết kế cũng như sự sắp đặt hệ thống sưởi, thông gió và điều hòa không khí mà có các cách khác nhau để bảo vệ mọi người khỏi sự đe dọa từ không khí ô nhiễm (hay do cháy nổ gây ra). Nếu bạn thuê tòa nhà, hãy nói chuyện với quản lý hay chủ tòa nhà về việc bảo quản các hệ thống thông gió và điều hòa không khí. Hỏi xem có cách nào để tăng cường sự bảo vệ không khí trong tòa nhà không.

- **Nắm rõ về hệ thống sưởi, thông gió và hệ thống điều hòa không khí.**
- Các chủ tòa nhà, quản lý và nhân viên phải xem xét kỹ hệ thống mình sử dụng và đảm bảo hệ thống **vận hành và được bảo trì tốt.**
- Đảm bảo các phương tiện an ninh **không gây ra những hậu quả trái ngược ảnh hưởng đến chất lượng không khí hay độ an toàn của hệ thống điều hòa không khí.**
- Cài đặt và kiểm tra **cơ chế đóng ngắt** của hệ thống thông gió và điều hòa không khí.

## Tăng cường an ninh mạng và bảo vệ máy tính hệ thống mạng

Dưới đây là những điều cơ bản giúp doanh nghiệp bảo vệ máy tính trong tình huống thiên tai. Mỗi doanh nghiệp có thể điều chỉnh kế hoạch tùy theo nhu cầu hoạt động của doanh nghiệp mình.

- Kế hoạch bảo vệ máy tính bằng văn bản và phải là một phần của kế hoạch ứng phó
- Có thiết bị báo cháy và chữa cháy (chỉ dùng thiết bị dập lửa – không dùng bình xịt cứu hỏa với máy tính)
- Lưu lại dữ liệu (Backups)
- Ổn áp
- Những thiết bị để bảo vệ máy tính khỏi khói bụi
- Có thiết bị chằng buộc cẩn thận

Kế hoạch bảo vệ máy tính phải bao gồm trong kế hoạch chuẩn bị ứng phó và cần có sự tham gia của người sử dụng (Có thuyết minh về mục đích và những dữ liệu cần bảo vệ và kế hoạch chi phí).

Nếu có dữ liệu dự phòng (backups) cần để ở một nơi khác ngoài trụ sở công ty (với chi phí tối thiểu nhất). Xây dựng kế hoạch sẵn giúp bạn có thể nhanh chóng bảo vệ máy tính và dữ liệu khi có thông báo về thiên tai.

## 3.4 ĐÀO TẠO VÀ THỬ NGHIỆM

Không nên chỉ lên kế hoạch mà còn nên diễn tập những gì bạn định làm để khi thiên tai ập đến bạn sẽ không bị bất ngờ và lúng túng. Cũng giống như sự thay đổi từng ngày trong hoạt động kinh doanh, các kế hoạch dự phòng trong tình huống khẩn cấp cũng nên thay đổi theo điều kiện cụ thể và công việc kinh doanh/ sản xuất của doanh nghiệp. **Rèn luyện và thực hành sẽ giúp bạn sẵn sàng ứng phó khi xảy ra thiên tai.** Có một số cơ chế để có thể diễn tập triển khai ở các tình huống và hoàn cảnh khác nhau tùy điều kiện về thời gian và kinh phí, ví dụ như:

### Diễn tập trên bàn

- Trao đổi và thảo luận về các kịch bản thiên tai có thể xảy ra để xây dựng kế hoạch ứng phó

### Diễn tập từng phần

- Huy động nguồn lực hạn chế (con người, thiết bị v.v.) để thử nghiệm kế hoạch ứng phó, thường tập trung vào một phần của kế hoạch (ví dụ: sơ tán khỏi tòa nhà).

### Diễn tập tổng thể

- Huy động nguồn lực và thử nghiệm các phần của một bản kế hoạch.
- Nếu bạn **thuê, mượn hay ở cùng chỗ** với doanh nghiệp khác thì hãy cộng tác và diễn tập về sơ tán và các kế hoạch ứng phó trong trường hợp khẩn cấp với **các doanh nghiệp khác** trong cùng tòa nhà.
- Tổ chức các **buổi đào tạo kiến thức** để cung cấp các thông tin cần thiết cho nhân viên và từ đó xác định được những gì cần làm để từng bước xây dựng kỹ năng sẵn sàng chuẩn bị để ứng phó khi thiên tai xảy ra.
- Lồng ghép nội dung về ứng phó với tình trạng khẩn cấp vào chương trình đào tạo cho nhân viên.
- Rèn luyện các **bài tập tình huống thông qua các cuộc họp và trao đổi** với các thành viên của đội quản lý. Tập trung trong phòng hội thảo để bàn luận về trách nhiệm của mỗi cá nhân và cách ứng phó trong tình trạng khẩn cấp.
- Lên lịch cho các buổi diễn tập để đội quản lý và đội ứng phó được thực hành tất cả các chức năng giống như khi thiên tai xảy ra. Hoạt động này sẽ thu hút được nhiều người tham gia hơn và sẽ kỹ càng hơn các buổi diễn tập trong các phòng họp.
- **Diễn tập sơ tán và tạm trú.** Thông báo tất cả mọi người sơ tán đến một khu đã chuẩn bị sẵn và các thứ chuẩn bị đã sẵn sàng để nhân viên thử diễn tập kế hoạch tạm trú tại chỗ.
- **Kiểm tra lại và điều chỉnh hay thay đổi kế hoạch** cũng như phương án, cách tiến hành dựa trên những bài học rút ra trong quá trình tập huấn và diễn tập.
- Lưu giữ hồ sơ tập huấn.

Đào tạo và thử nghiệm là rất cần thiết để đảm bảo việc áp dụng kế hoạch thành công khi thiên tai xảy ra.

Theo dõi đào tạo và thử nghiệm một cách hiệu quả giúp xác định những điểm cần bổ sung và điều chỉnh.

Điều quan trọng là đào tạo nhân viên và cán bộ về quản lý rủi ro thiên tai phải phù hợp với vai trò và trách nhiệm họ sẽ được giao khi tình huống thiên tai xảy ra.

### Người lao động

- Tất cả người lao động cần phải biết cách xử lý khi có cảnh báo thiên tai
- Tất cả người lao động cần hiểu rõ kế hoạch khẩn cấp
- Tất cả người lao động cần biết cách lấy thông tin và hướng dẫn trong trường hợp khẩn cấp từ các nguồn nội bộ cũng như bên ngoài

### Cấp quản lý

- Cấp quản lý đóng vai trò quan trọng trong ứng phó thiên tai và cần biết cách lãnh đạo người lao động, kết hợp chặt chẽ với truyền thông và các cơ quan liên quan khác, và quyết định các biện pháp ứng phó cần thiết.

### Cán bộ ứng phó trong tình huống khẩn cấp

- Người lao động được giao những trọng trách cụ thể để ứng phó với thiên tai cần được đào tạo dành riêng cho họ để đảm bảo họ có kỹ năng và kiến thức

Tuy kế hoạch và cách thực hiện của các doanh nghiệp có thể khác nhau, nhưng những doanh nghiệp có các thực tiễn dưới đây thường thành công trong công tác chuẩn bị, ứng phó và cứu trợ trong thiên tai:

- Thực hiện lập kế hoạch trước khi thiên tai xảy ra và có quy định văn bản ở tại doanh nghiệp để huy động sự tham gia của mọi người
- Huy động đóng góp cả bằng tiền mặt và hiện vật, và sử dụng thế mạnh của doanh nghiệp tổ chức các hoạt động cứu trợ cho cộng đồng
- Dựa vào năng lực chuyên môn tại địa phương
- Thiết lập và xây dựng quan hệ với các đối tác tin cậy phi chính phủ và khu vực

## 4. XÂY DỰNG KẾ HOẠCH PHỤC HỒI SẢN XUẤT, KINH DOANH CỦA DOANH NGHIỆP SAU THIÊN TAI.

Sau thiên tai, nhiều doanh nghiệp có thể rơi vào tình trạng khó khăn, ảnh hưởng đến kinh doanh và việc làm của người lao động. Chính vì vậy, doanh nghiệp cần phải có những kế hoạch khắc phục hậu quả một cách quả hiệu quả và nhanh chóng để đưa hoạt động kinh doanh trở lại bình thường càng sớm càng tốt.

### Về phía chính quyền và các tổ chức

Hỗ trợ các biện pháp giảm thuế, tìm nguồn hỗ trợ từ chính phủ nếu thiên tai ảnh hưởng nghiêm trọng tới hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp. Tìm kiếm và hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận các chương trình vay vốn ngắn hạn và dài hạn.

### Hỗ trợ lao động mất việc làm sau thiên tai

Những lao động có khả năng bị mất việc sau thiên tai là những người lao động làm ở các doanh nghiệp bị đóng cửa do thiệt hại nặng nề sau thiên tai. Lao động tự do, lao động nhập cư theo mùa vụ thường bị ảnh hưởng sau thiên tai. Những lao động làm việc trong khu vực chính thức và phi chính thức không có trợ cấp thất nghiệp. Những người sau thiên tai trở thành lao động chính trong gia đình. Nông dân mất đất canh tác hay các nguyên vật liệu, dụng cụ để canh tác. Cần có những chương trình để hỗ trợ việc làm và sinh kế cho các nhóm lao động này.

### Doanh nghiệp cần lên kế hoạch cho những vấn đề cụ thể sau:

- Vay vốn phục hồi kinh doanh
- Bồi thường bảo hiểm
- Sửa chữa và dọn dẹp sau bão lũ
- Xem lại hệ thống điện và hệ thống vận hành các thiết bị khác
- Dọn dẹp hóa chất độc hại hay các vật liệu nguy hiểm sau thiên tai
- Phương án tiếp tục kinh doanh sau thiên tai
- Hỗ trợ người lao động
- Các địa chỉ cần thiết cho công tác phục hồi và tái thiết

### Hỗ trợ sức khỏe cho nhân viên

Những người đã trải qua thiên tai sẽ cần các hỗ trợ đặc biệt để phục hồi.

- Cung cấp đồ ăn, chỗ nghỉ ngơi và giải trí thích hợp.
- Cho họ thêm **thời gian ở nhà** để chăm sóc gia đình nếu cần thiết.
- Có **chính sách mở để hỗ trợ tìm kiếm sự chăm sóc** nếu cần thiết.
- Tạo cơ hội để nhân viên có thể **giải bày** về những nỗi lo ngại cũng như hy vọng của mình.
- **Trấn an** mọi người rằng **gia đình của họ sẽ được hỗ trợ và tìm cách hỗ trợ họ**. Sự lo lắng về bình an của gia đình có thể ảnh hưởng không tốt đến những nhân viên đã trải qua thiên tai.
- Đưa công việc hàng ngày trở **lại bình thường** ngay khi có thể. **Những hoạt động bình thường hàng ngày** trong công ty làm cho nhân viên năng động trở lại và giao tiếp xã hội hàng ngày sẽ giúp nhân viên hồi phục nhanh hơn sau những mất mát do thiên tai.
- **Tư vấn cần thiết** để giúp nhân viên của bạn vượt qua nỗi sợ hãi và lo lắng (nếu có).
- Khi sự cần thiết lắng nghe các hướng dẫn trong trường hợp khẩn cấp đã qua đi, hãy **hạn chế xem TV và nghe đài phát thanh** vì có thể tạo thêm áp lực cho chính bạn.
- **Chăm sóc bản thân**. Những nhà lãnh đạo thường có xu hướng chịu đựng áp lực sau thiên tai. Sức khỏe và sự phục hồi của lãnh đạo là rất quan trọng đối với gia đình và nhân viên của công ty.

**Danh mục tài liệu tham khảo:**

1. US Homeland Security, Washington, DC 20528, (2004), *Ready Business Mentoring Guide*, [www.ready.gov](http://www.ready.gov)
2. Institute for Business and Home Safety, (2006), *A Disaster Planning toolkit for the Small to Mid-Sized Business Owner*, 4775 East Fowler Avenue. Tampa, FL 33617, [www.ibhs.org](http://www.ibhs.org). (813) 286 3400. (866) 657 – IBHS (4247)
3. Global Forum for Disaster Reduction (GFDR) and Graduate School of Global Environment Studies, Kyoto University, *The Corporate Sector Role in Disaster and Environmental Management: Beyond Corporate Social Responsibility, Draft Version 1*
4. The Public – Private Partnerships for Disaster Management in China Initiative, June 2008, *Corporate Engagement in Disaster Preparedness, Response, and Recovery*.
5. US Homeland Security, Washington, DC 20528, (2004), *Preparing Make Sense. Get Ready Now*, [www.ready.gov](http://www.ready.gov)
6. Department of Commerce, (2010), *Business Recovery Guide: Floods*.
7. Disaster Assistance For Business of all Size, [www.sba.gov](http://www.sba.gov)
8. Disaster Assistance for Homeowners and Renters, [www.sba.gov](http://www.sba.gov)
9. Secure Composition Shingle Roofs, <http://www.dasma.com>
10. Hazus – MH Flood Model,  
[http://www.fema.gov/plan/prevent/hazus/hz\\_flood.shtm](http://www.fema.gov/plan/prevent/hazus/hz_flood.shtm)
11. Training – Emergency Preparedness,  
<http://www.cabinetoffice.gov.uk/content/training-emergency-preparedness>
12. Hội chữ thập đỏ Thành phố Đà Nẵng, 2006, *Sổ tay hướng dẫn quản lý thảm họa dựa vào cộng đồng( tài liệu dành cho hội viên, tình nguyện viên)*
13. Ban chỉ đạo phòng chống lụt bão TW, 2011, *Tài liệu hướng dẫn ứng phó khẩn cấp và phục hồi sớm( Hướng dẫn ứng phó khẩn cấp và phục hồi sớm khi xảy ra bão, áp thấp nhiệt đới, động đất và sóng thần).*
14. Ban chỉ đạo phòng chống lụt bão TW, 2011, *Tài liệu hướng dẫn ứng phó khẩn cấp và phục hồi sớm ( những nguyên tắc chung).*
15. Vinatex Đà Nẵng, *Kế hoạch ứng phó khẩn cấp*
16. Vinatex Đà Nẵng, 2009, *Phương án phòng chống bão lụt, tìm kiếm cứu nạn và giảm nhẹ thiên tai*

## CÁC ĐƠN VỊ CÓ THỂ CUNG CẤP THÊM THÔNG TIN CẦN THIẾT VỀ THIÊN TAI

### TRUNG TÂM PHÒNG TRÁNH VÀ GIẢM NHỆ THIÊN TAI

**Địa chỉ:** Tầng 4, nhà A9, Ngọc Hà, Ba Đình, Hà Nội.

**Tel:** 84-437335805 -

**Fax:** 84-4 37336647 ed

**Email:** [contact@dmc.gov.com](mailto:contact@dmc.gov.com)

**Website:** [www.dmc.gov.vn](http://www.dmc.gov.vn)

### CỤC QUẢN LÝ ĐÊ ĐIỀU VÀ PHÒNG CHỐNG LỤT BÃO

**Địa chỉ:** nhà A4, Bộ Nông nghiệp & PTNT - Số 2, Ngọc Hà, Hà Nội

**Tel:** (84-4) 3733 5693- **Fax:** (84-4) 3733 5701

**E-mail:** [pclbtw@fpt.vn](mailto:pclbtw@fpt.vn)

**Website:** [www.ccfsc.org.vn](http://www.ccfsc.org.vn)

### TRUNG TÂM DỰ BÁO KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN TRUNG ƯƠNG

**Địa chỉ:** Số 4, Đặng Thái Thân, Hoàn Kiếm, Hà Nội

**Điện thoại:** 84-4-38244918; 84-4-38244916; **Fax:** 84-4-38244916

**Email:** [met\\_int@hn.vnn.vn](mailto:met_int@hn.vnn.vn)

**Website:**

- [www.nchmf.gov.vn](http://www.nchmf.gov.vn)

- [www.kttv.gov.vn](http://www.kttv.gov.vn)

- [www.thoitietvietnam.gov.vn](http://www.thoitietvietnam.gov.vn)

- [www.khituongvietnam.gov.vn](http://www.khituongvietnam.gov.vn)



