

TAIWAN EPIDEMIOLOGY BULLETIN

2022年9月20日第38卷第18期

原著文章

COVID-19 疫情下之企業持續營運指引

羅秀雲 1^* 、吳思霈 1^* 、王素華 1^* 、詹珮君 $1,2^*$ 、李佳琪 1^*

摘要

企業訂定持續營運計畫最主要的目的是保護公司/企業/公私立機關(構)的營運不受災害或事故的傷害,而企業要能持續營運,最重要的是保護人,包括員工、客戶等與公司業務往來有關的人員,自2019年底嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)肆虐全球,由於感染人數愈來愈多,已嚴重衝擊著全球各公司/企業/公私立機關(構)的正常營運。我國也因應疫情,除快速制定了各項防疫措施外,為確保企業持續營運,在參考其他國家相關指引及在國內專家、學者指導及相關部會的協助下,擬訂了企業因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情持續營運指引,該指引並依國內疫情發展滾動式修訂相關的防疫建議,以提供公司/企業/公私立機關(構)參考進行持續營運之風險評估和因應,俾利將疫情帶來的損失減至最低。

關鍵詞:企業、持續營運、COVID-19、嚴重特殊傳染性肺炎

前言

中國大陸武漢地區自 2019 年底爆發 SARS-CoV-2 造成的肺炎疫情,之後快速的擴散至中國全境及全球,我國自 2020 年 1 月起也出現首例境外移入個案,由於COVID-19 是全新的傳染病,其可傳播性、嚴重性和其他特徵在疫情爆發初期,各國都在積極研究,尚難以預估感染規模、重症及死亡人數。由於疾病傳播速度極為快速,致中國大陸及歐美等國初期採封城的方式,降低人與人間接觸的頻率來降低傳播速度。但封城限制人身自由,民眾無法正常外出、活動、工作等,對工、商業活動的正常運作造成嚴重衝擊。

1衛生福利部疾病管制署慢性傳染病組 投稿日期:2022年06月22日

²國立台灣大學公共衛生學院 接受日期:2022 年 06 月 22 日 通訊作者: 羅秀雲 ^{1*} DOI:10.6524/EB.202209_38(18).0001

E-mail: hss@cdc.gov.tw

衛生福利部疾病管制署

因 COVID-19 的傳播速度快,為降低病毒在工作場所傳播,造成多數員工需隔離導致公司/企業之業務停止而衝擊營運,美國疾病管制與預防中心(Centers for Disease Control and Prevention, CDC)出版了企業和雇主應對新型冠狀病毒的臨時指引[1],另外新加坡企業發展局也出版了新型冠狀病毒商業持續性規劃指引[2],建議雇主及公司/企業進行風險評估和進行因應,及執行持續營運計畫演練,以降低疫情影響公司/企業營運帶來更大的損失。

材料與方法

COVID-19 中央流行疫情指揮中心訂定之「企業因應嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19)疫情持續營運指引」[3],係在總統府國家安全會議、行政院國土安全 辦公室、業界及學界專家指導,同時參考國內相關指引[4-6],並邀集經濟部、勞動部、交通部、衛福部等相關部會就疫情對公司/企業人員出勤、業務推展及生產營運與產品運輸等面向的衝擊討論後研訂,並於2020年3月5日公布。

結果

持續營運計畫在業界應該不陌生,有規模或有制度的公司/企業,應該都備有持續營運計畫,其基本精神為風險管理的概念,對於無法預知的天災人禍,如:颱風、地震等以及目前遭遇的 COVID-19 疫情,思考在有限的人力、物力等資源下,遇這些災害時,公司/企業必須持續進行的核心業務是那些,並規劃如何讓這些核心業務不會因災害停止,除了減災外,也要規劃如何復原,努力降低災害帶來的衝擊。

SARS-CoV-2 對人類世界來說是一個全新的病毒,人體自然沒有無法對此新的病毒產生免疫力,又疫情發生初期全球正開始研發疫苗,在沒有疫苗保護情況下,將確診者隔離就是一個阻斷傳播的必要手段。除了確診者外,疫調資料也顯示確診者的密切接觸者也相繼發病,因此除了確診者外接觸者也須隔離。公司/企業的核心最重要的是「人」,保護員工不被感染,讓員工能正常出勤,才能維持公司/企業的持續營運。以下將 COVID-19 疫情下的持續營運計畫之編訂及重點措施推行說明:

一、風險及衝擊評估

在國內各相關單位迅速因應制定及執行各項防疫措施以及全民的配合下,2020年3月本指引編訂當時,國內僅有零星的境外移入個案,社區中並未出現本土感染個案;然歐美等先進國家卻已出現大規模的社區傳播,為了符合國內疫情發展現況並籌謀未來可能發生的狀況,因此指引分別就「零星社區感染階段」以及「出現持續性或廣泛性社區傳播」二種情境進行衝擊評估。 (一)零星社區感染階段可能的衝擊:病毒影響的對象雖然是「人」,但因人的

行動受限制(如:確診隔離、檢疫、居家隔離或在家自主健康管理)無法 出勤,導致公司生產線被迫停止、交通運輸業班次因此減少或停飛停航、 無法出差或參展拓展業務,而導致後續一連串的連鎖反應,例如:原物料來源短缺或斷貨影響產線運行、出貨延遲造成罰款或客戶跑單等問題。當疫情造成人員無法正常出勤的時間越久,則可能對公司的營運及財務造成衝擊。

(二)出現持續性或廣泛性社區傳播階段可能的衝擊:當疫情擴大,影響的人及 範圍也越大,大量的員工須隔離,無法正常上班出勤,導致公司人力嚴重 不足,甚至辦公、工作地點或營運場所必須封閉無法營運。公司業務將被 迫暫時中斷、產線減產或停擺,造成罰款或客戶轉單效應。此外,無法正 常營運或生產產品的時間愈久,公司/企業借貸衍生的銀行還款壓力等狀 況發生的機會就愈高。

二、因應對策

不論是零星社區感染或是大規模的社區感染,相關的防疫措施 COVID-19 中央流行疫情指揮中心均隨疫情變化進行滾動調整,但要確保各項防疫措施 能被落實執行,公司內部就須設有專人進行督導及管理。

為減低 COVID-19 疫情對公司/企業營運造成的衝擊,本指引建議企業應指定防疫負責人員並建立防疫應變單位,負責工作包括:掌握疫情變化、防疫宣導、防疫物資準備、衛生管理與人員健康監測、疫病通報,以及防疫應變準備等工作。防疫措施適用對象含括:企業員工(含外籍移工)、承包廠商、客戶及公司駐外單位人員等。如欲使用抗原快篩,需參照中央流行疫情指揮中心訂定之「企業使用 SARS-CoV-2 快速抗原檢驗測試注意事項」[7]。

隨著國際及國內 COVID-19 疫情因 Omicron 病毒株崛起的快速變化,2021 年底開始國內染疫人數不斷增加,為了延緩疫情在社區大規模流行及兼顧企業營運需求,爰於 2022 年 5 月 9 日滾動式修訂指引內容,強調應由公司負責人或指派適當層級人員(如:職業衛生安全、健康服務醫護、人力資源或風險管理等部門主管/人員)擔任防疫專責小組的防疫負責人(防疫長),該防疫專責小組平時即應掌握員工(含外包、駐點等人員)健康情形、動態、疫苗接種完成清冊,以及訪客(含上下游廠商、維修人員等)之進/出入管制落實登記工作,以利進行自主應變措施時,可掌握相關人員並作為防疫訊息通知之對象。當公司/企業出現確診者時,防疫專責小組也須負責追蹤及監測自主防疫對象的健康狀況,如出現症狀等異常情形,協助安排至鄰近醫療院所就醫或採檢。

有關公司/企業持續營運之建議以及當出現確診者之防疫建議,說明如下:

(一)持續營運之因應策略

- 1. 防疫建議
 - (1) 出入公司/企業人員(含送貨/業務接洽/外包人員/會議或活動 參與人員等)以及不同廠區、辨公室之人員流動及接觸,應落實

登記並留存紀錄。

- (2) 公司/企業入口處備酒精性乾洗手等,進入辦公/廠區域前量測 體溫、調查健康情形。
- (3) 鼓勵員工(含外籍移工)及業務往來之承包商、客戶等,依中央流行疫情指揮中心建議接種 COVID-19 疫苗。
- (4) 保有彈性請假政策,請發燒或有急性呼吸道症狀的員工在家休息至症狀改善 24 小時以後再恢復工作。
- (5)制定員工出現發燒或急性呼吸道症狀時之回報及主動監測方式。若 在上班時間出現疑似症狀,應將人員安排於獨立空間並協助就醫或 採檢。
- (6) 宣導員工戴口罩、保持手部清潔、遵守咳嗽/打噴嚏時之個人衛生 管理。
- (7) 定期清潔辦公環境、公共設施及廁所,以及工作場所中經常性接觸的桌面、門把、開關、物品等,並將窗戶打開約1個拳頭大小,保持室內空氣流通。
- (8) 取消或延期與工作相關的大型集會/會議或活動;並請員工勿參加 大型集會活動。
- 2. 上班、出差彈性措施:公司/企業應以員工健康安全為最優先考量, 非必要,應避免指派員工前往疫情嚴重地區,改採視訊或電傳方等其他 方式替代或與員工討論調整工作地點及內容。
- 3. 除了防疫外,其他維持公司/企業持續營運之因應措施也同樣重要, 例如:擬定持續營運計畫、關鍵人員替代機制、擬定異地(遠距)辦公 替代供應鏈等方式、利用數位工具維持與客戶溝通交流、積極確保料源 及物流通路以因應急單、暫停部分服務規劃員工培訓或改善營運場所, 讓疫情結束後能快速恢復營運,以及善用政府相關紓困措施或資源, 維持基本營運。
- 4. 其他配合政策之措施:對於工作場所、員工宿舍、搭乘之交通車、員工 餐廳等人流接觸頻繁區域,規劃並落實執行分艙分流機制;員工如確診 COVID-19,應配合中央流行疫情指揮中心規定進行隔離;員工接受 隔離或檢疫期間,雇主應予防疫隔離假,不得視為曠職或要求請其他 假別損及員工權益。另如經認定為職業上原因致感染 SARS-CoV-2, 雇主應予公傷病假,亦應依勞動基準法規定給予職業災害補償等[8]。

(二)當公司/企業出現確診者時應變措施

- 1. 公司/企業之防疫專責小組應掌握確診者之工作性質、範圍與時間, 包括業務、在職教育訓練、用餐、休息、交通車、宿舍等可能接觸的 人員(含外包人員、洽公人員、流動性大的收發人員等),以利進行 自主應變措施時,可掌握相關人員或作為防疫訊息通知對象。
- 2. 配合中央流行疫情指揮中心及衛生主管機關之規定,員工進行居家隔離、

採檢及相關防疫措施。

- 3. 與確診員工一同辦公或住宿或有共同活動範圍的其他非屬居家隔離員工,應加強健康監測,必要時依衛生主管機關指示進行篩檢等措施。此外,應戴好口罩,並加強落實洗手等個人衛生管理,尤其咳嗽或打噴嚏後及如廁後,手部接觸到呼吸道分泌物、尿液或糞便等體液時,更應立即洗手。另應注意儘量不要用手直接碰觸眼睛、鼻子和嘴巴。倘員工出現發燒、呼吸道症狀、嗅味覺異常或不明原因腹瀉等疑似COVID-19症狀或類流感症狀,應立刻主動向單位主管及防疫管理人員報告,以協助安排至鄰近醫療院所就醫或採檢。
- 4. 進行辦公空間調整,讓人員座位保持適當間距,將員工間及與客戶或 其他合作夥伴間進行空間區隔。
- 5. 進行工作場所之環境消毒,環境清潔消毒工作若外包清潔公司/企業, 負責環境清消的人員需經過適當的訓練,執行清潔消毒工作的人員應 穿戴個人防護裝備(手套、口罩、 隔離衣或防水圍裙、視需要使用 護目鏡或面罩),以避免消毒水 噴濺眼睛、口及鼻等部位。消毒方式 可用 1:50(當天泡製,以 1 份漂白水加 49 份的冷水)的稀釋漂白水 /次氯酸鈉(1,000 ppm),以抹布或拖把進行桌椅等環境表面及地面 擦拭。消毒措施應每日至少清潔一次地面,並視需要增加次數。
- 6. 在持續營運因應措施部分:除前述維持公司/企業持續營運之因應措施 外,此時請假員工數可能增加,公司/企業可能要調整辦公、出勤方式, 彈性調配人力,建立異地辦公機制,減少同時上班人數,研議在家辦公 的可行方案。另要進行必要職能人員的交叉培訓,以便關鍵成員請假時 公司/企業重要事務仍能持續運作。

(三)制定持續營運計畫並進行演練,確認持續營運計畫之可行性

為使公司/企業能儘速恢復因疫情導致中斷的重要營運能力,建議應制定持續營運計畫,並進行演練,讓公司/企業演練發生災害發生時,是否能依照原訂之計畫內容執行,並依演練過程中發現的問題,調整計畫內容,以更能符合實際狀況。

(四)應變組織與緊急聯繫網

除了前述提到的設立防疫長及成立防疫專責小組外,建議公司/企業成立持續營運專責單位,讓核心任務能持續營運並快速復原;必要時可向政府相關部門如:衛福部、經濟部、勞動部、交通部等設立之協助窗口尋求支援或善用政府訂定之相關紓困措施,協助公司/企業渡過疫災。

討論

COVID-19 疫情肆虐全球人類已逾 2 年,先進國家的防疫措施已從封城防堵, 到疫苗覆蓋率達一定比率後即有限度或全面開放,讓社會及經濟活動慢慢回歸 疫情發生前的常態。配合國內疫情狀況及相關防疫措施的調整,本指引也進行滾動式修正,讓公司/企業在防疫長和防疫小組監督指導下,做好防疫準備,一旦出現確診個案,也能在防疫長及防疫小組人員的帶領下,有效防堵疫情擴散,確保公司/企業核心業務能持續運行,將疫情帶來的衝擊降至最小。

訂定持續營運計畫,就是對可能遇到的情況做最壞的打算,但卻進行最嚴謹的準備,COVID-19疫情下的企業持續營運指引就是要確保公司能渡過疫情造成的衝擊,才能在疫情過後蛻變重生。

槌結

感謝前國家安全會議郭臨伍諮詢委員、前行政院國土安全辦公室黃正芳副主任、台灣中油公司李順欽董事長、國立聯合大學土木與防災工程學系李中生助理教授、國立成功大學醫學院附設醫院職業及環境醫學部吳政龍醫師等專家學者,及經濟部、勞動部、職業安全衛生署、交通部、科技部、國家通訊傳播委員會等部會之協助,以順利制定及修訂企業因應 COVID-19 疫情持續營運指引。

參考資料

- 1. CDC. Guidance for Businesses and Employers Responding to Coronavirus Disease 2019. Available at: https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/guidance-business-response.html.
- 2. Enterprise Singapore. Guide on Business Continuity Planning for COVID-19. Available at: https://www.enterprisesg.gov.sg/-/media/esg/files/covid-19/guide-on-business-continuity-planning-for-covid.pdf.
- 3. 衛生福利部疾病管制署:企業因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情持續 營運指引。取自:https://www.cdc.gov.tw/Category/MPage/NampyUGdDweVMyo NL1x8gA。
- 4. 經濟部工業局。製造業因應嚴重特殊傳染性肺炎(武漢肺炎)指引。取自:https://www.moeaidb.gov.tw/ctlr?PRO=filepath.DownloadFile&f=project&t=f&id=6 06。
- 5. APEC 中小企業工作小組:中小企業持續營運教戰手冊。第一版。台北:經濟部中小企業處,2014。
- 6. 中華民國環境職業醫學會:嚴重特殊傳染性肺炎因應指引-機關企業疫情因應 指引。取自:https://reurl.cc/vdzkKe。
- 7. 衛生福利部疾病管制署:企業抗原快篩指引。取自:https://www.cdc.gov.tw/Category/Page/hljw4suEPij8SUfxu31Hww。
- 8. 勞動部:勞工配合「居家隔離」或「居家檢疫」之勞動權益 Q&A。取自: https://www.mol.gov.tw/1607/28162/28652/28656/28660/28662/28672/。