



# 應災全攻略



近年來，地球上的異常天氣及自然災害頻頻出現，備受關注。和黃集團業務遍佈全球，因此很有機會受到龍捲風、颶風、颱風、暴風雪、濃霧、地震、火山爆發等災害的威脅。集團擬定應變計劃，讓公司在各種情況下均能保持業務正常運作，並以保障生命安全為首要目標。

歐洲保險業的數據顯示，過去三十年內，全球氣象災害發生的次數增加三倍。單是去年，全球發生的自然災害多達九百五十宗，是自一九八〇年以來的第二高數字，較過去十年的每年平均水平增加近百分之二十；這些自然災害造成的經濟損失高達一千三百億美元左右。

在集團廣泛分佈的業務機構中，不少員工曾在去年親身經歷極端的氣候異變，包括俄羅斯夏季的熱浪與森林大火，和北歐冬季創紀錄的降雪量。其他員工即使不是身受其害，也需要努力應對一些天災所產生的連鎖反應。

### 火山爆發

冰島艾雅法拉冰河火山於二〇一〇年四月中旬突然爆發，火山灰直噴六公里高空，全球各地猝不及防。由於火山灰向南飄移，可能導致行走繁忙歐洲路線的飛機出現引擎堵塞，因此英國緊急封閉全境空域，其他歐洲國家也迅速跟隨。

遠在地球另一半的香港，和記黃埔旗下海逸酒店的訂房部員工最先感受到火山爆發的影響。歐洲客戶紛紛取消已預訂的客房，而準備西飛的酒店賓客及其他旅客則被迫延長留港。

港島海逸君綽酒店總經理鄒祖耀表示：「我們的客務及前台人員放下手上的工作，趕緊照顧受火山爆發影響的賓客。由於很難即時掌握全面的相關資訊，我們主動每天向航空公司跟進航班情況，希望為賓客提供更多消息。有些賓客憂心忡忡，我們除了表示同情外，更盡一切努力，使他們在滯留期間的生活可以安心舒適。」

由於火山灰擴散，許多機場被迫關閉，3英國百多位出國公幹或旅遊的員工無法回國。幾天之後，歐洲航空服務開始恢復正常，而這次經歷令世界各地的公司吸取寶貴的教訓。

3英國人力及物業總監彭樂兒表示：「我們已撥出預算來建立更全面的系統，追蹤和報告員工出外公幹的行蹤。無論是出外公幹還是度假，我們鼓勵員工更加留意風險問題。我們必須確保員工的安全，避免他們承受不必要的危險，例如公司不鼓勵員工冒著暴風雪駕車上班，並要他們留意有關混亂情況的新聞報道，及時採取應變措施安全回家。」

今年五月底，冰島另一座火山爆發，為3英國提升了的應變管理能力帶來考驗。格里姆火山爆發，將濃煙及火山灰推至十九公里高空，令歐洲北部部分地區的航空

## 和記環球電訊多元化網絡路由



和記環球電訊在三月發生日本地震和海嘯後，迅速在多重龐大系統網絡中切換受影響的國際電訊網絡。

服務癱瘓。彭樂兒補充道：「我們當時已做好準備，得以與所有出差的高層人員取得聯絡，並制訂最完善的應變計劃，確保他們安全回國。」

### 暴風雪

去年，歐洲的冬天來得特別早，而且天氣異常嚴寒，阻礙了各地的商業運作。英國二〇一〇年十一月錄得自一九六五年以來最高降雪量，在十二月更創下自百年前有記錄以來的最低溫度，夜間氣溫降至攝氏零下十多廿度。

於十二月一個特別嚴寒的下午，3英國被迫提早關閉位於格拉斯哥的辦公室，確保員工避開暴風雪和道路結冰的雙重危險，安全回家。數天後，格拉斯哥直銷員工也提前下班，讓後備團隊在溫暖的亞洲處理客戶的來電。

英國的大雪，也對和記黃埔旗下的保健及美容產品零售商Superdrug造成影響，導致其供應鏈運作幾乎中斷。Superdrug供應管理總監盛迪說：「由於物流、店舖與營運團隊之間保持密切溝通，當商店的對外交通恢復暢通，我們便立刻安排送貨，連周末也一樣開工。」

在八千公里外的中國北方，去年的寒冬使屈臣氏的護膚品及飲品受損。中國屈臣氏供應管理總經理謝飛偉說：「貨物出倉後，在運輸過程中結了冰，部分貨品的包裝破損。現在當天氣特別酷寒，我們會採用保溫箱加裹毛毯的方式來包裝液體產品，減少損失。」

### 海底挑戰

對和記環球電訊來說，近期業務營運面對的最大



挑戰來自海底發生的自然災害。今年三月，日本東北岸發生九級地震，震央非常接近接駁香港、中國大陸、日本、韓國與美國的海底通訊纜。

當這次地震和海嘯的影響和嚴重性漸漸浮現後，和記環球電訊即時竭盡全力確保國際通訊如常運作。在亞洲與美國之間有三至四成的國際通訊中斷之時，和記環球電訊仍得以保持正常的服務水平。

和記環球電訊國際業務高級副總裁郭詠邦說：「我們能維持正常的通訊服務，因為我們採用多重海底和陸上光纖電纜系統，能夠自動將受影響的數據流量切換至未受影響的海底光纖電纜。在地震發生後四小時內，我們為企業客戶提供的通訊服務已全面恢復正常。」

郭先生補充道，日本發生大地震後，其他電訊公司均依靠和記環球電訊先進而龐大的全球網絡，恢復本身的通訊服務。他說：「這是公司作為全球公民所應承擔的責任。我們積極回應各國主要網絡商的請求，不管他們是在日本、美國、新加坡、越南或菲律賓。我們對於能助日本同業一臂之力，尤其感到欣喜。」

### 災難近在咫尺

和記黃埔港口的一些營運地點非常接近二〇一〇年幾次最大的自然災難，包括巴基斯坦歷史上最嚴重的水災，和澳洲昆士蘭省及其首府布里斯班的大面積洪患。

不過，為和記黃埔港口帶來最直接影響的自然災害發生在二〇一〇年三月二十九日，當日在美國佛羅里達州岸外約九十公里的大巴哈馬島，自由港貨櫃碼頭遭受罕見的龍捲風吹襲。

和記黃埔港口執行董事葉承智表示：「龍捲風的態勢難以捉摸，我們以員工與碼頭的安全為重，在龍捲風肆虐後立即暫停碼頭的一切作業，並啟動危機管理機制，包括拯救及恢復計劃，同時與所有碼頭持份者進行內部和對外溝通。」

風災過後，港口的緊急應變及救援隊伍立即趕赴現場。當地緊急服務部門也提供協助，帶來重型設備開路，清理頹垣敗瓦。災後兩天，碼頭作業已全面恢復。港口的技術服務部也協助恢復碼頭運作，並與設備生產商協調，確保迅速維修和更換有問題機件。

儘管巴哈馬島很少出現龍捲風，自由港貨櫃碼頭緊急應變手冊仍包括相關的應對計劃。港口定期進行安全演習，間中更邀請當地緊急服務部門參與。港口還自設氣象監察站，定時接收巴哈馬氣象部的最新氣象數據。

### 應對暴風雨

和記黃埔在南北半球均有業務受到熱帶風暴的吹襲。伊戈爾是二〇一〇年大西洋風季期間最大的颶風。這股颶風在去年九月逼近加拿大東海岸時，和記黃埔旗下赫斯基能源立刻啟動周全的應變計劃，嚴陣以待。

在颶風最猛烈的時候，公司關閉兩個半浸沒式鑽油井，並暫停另一個生產設施。颶風過後，赫斯基能源並無接獲任何傷亡報告，而設施也沒有重大損毀，所受的影響僅是減產數小時。

員工與承包商在陸上的住宅卻沒有這麼幸運了。在颶風襲境當天下午，赫斯基關閉在聖約翰的辦公室，讓員工回家修葺受損的房屋和清除倒下的樹木。由於紐芬蘭一條主要公路被毀，赫斯基能源還派出直升機，將員工空運至SeaRose離岸生產設施。

在接近香港的華南地區，多年來相對溫和的颶風周期即將結束。香港國際貨櫃碼頭執行董事周彥邦說：「香港天文台公佈的數據顯示，今年區內將有更多更猛烈的颶風。因此，我們正進一步加強應對惡劣天氣的程序。此外，我們每年在風季到臨之前，都會與經營商及本地緊急服務部門商討應變計劃，確保碼頭運作暢順，令惡劣天氣的影響降至最低。」

香港國際貨櫃碼頭已制訂全面的惡劣天氣應對措施，





(左圖) 五月至九月一般為香港的颱風季節，當風暴吹襲時，香港國際貨櫃碼頭的集裝箱被緊緊繫好。



(右圖) 在六月至十一月間的大西洋颶風季節，赫斯基嚴陣以待，一旦風暴威脅到開採或產油將即時停止操作。

涵蓋暴雨、雷暴、颱風等。視乎災害的嚴重程度，有關預防措施的級數會不時調整。

### 全方位應對

對珠三角的港口來說，濃霧帶來另一種氣象風險。今年，深圳有幾天受到濃霧影響，領航船有一段較長時間停止作業。鹽田國際集裝箱碼頭董事總經理奚治月說：「我們正與中國內地政府溝通，看看如何能在惡劣天氣後更快恢復碼頭的運作。」她補充道，如果華東上海和寧波港口受到大霧影響，珠三角港口也必須應對因航班延誤所產生的連鎖效應。

對香港電燈公司來說，在炎夏期間本港的嚴重暴雨和水災，帶來特別嚴峻的挑戰。例如在二〇〇八年，港島部分地區暴雨成災，事後港燈檢查位於可能受災的「黑點」，提升變電站抵禦暴風雨和水災的能力。

去年香港出現兩次最嚴重的「黑色」暴雨，即預期一小時的降雨量將超過七十毫米的暴雨。但港燈的電力系統保持良好運作，並無變電站受到水淹。

香港電燈輸配電科總經理葉百年表示：「在極端的天氣情況下，港燈能確保電力系統強大的抗逆能力，令我們深感自豪。」

## 和黃精神

和黃在世界各地的業務均制訂了完善的應變及後備計劃，充分保障員工的安全及業務的平穩運作，並以此為榮。公司透過定期的常規及應變演習，讓員工熟悉如何快速應對緊急情況、處理潛在風險，和盡力減低運作中斷的機會。

集團勤奮的員工更多走一步，確保客戶即使在最惡劣的情況下，也一樣能得到最優質的服務。和黃感謝全球員工努力保持業務的安全運作，但無論何時何地，地球都在提醒我們，大自然才是這個世界真正的主宰。🌍



二〇一〇年	事件	地區	說明
一月	冬季災害	歐洲	暴雪對基建造成廣泛的破壞和損失
一月	冬季災害	中國	暴雪摧毀家園、農作物和牲畜
三月	地震	土耳其	六點一級地震，摧毀數以百計建築物和清真寺尖塔，並造成牲畜損失
四月	地震	中國	青海省發生六點九級地震，引發泥石流，摧毀家園和電訊系統
四月	火山	冰島	「艾雅法拉冰河」火山爆發，噴出大量氣體和火山灰，蔓延歐洲多個國家，導致大量航班延誤
六月	氣旋	印度、阿曼、 巴基斯坦	氣旋「鑽石」和其引發的風暴潮損毀/ 破壞家園、車輛、電纜，和供水、供氣與電力系統
六月	水災	東歐	洪水破壞河岸和河堤，損毀家園、道路和鐵路
六月	猛烈風暴	緬甸、孟加拉	洪水和泥石流損毀/ 破壞基建、農作物和數以千計家園
六月至七月	猛烈風暴	中國	洪水和泥石流損毀一百萬幢建築物、沖塌橋樑，並對基建和農作物造成嚴重破壞
六月	猛烈風暴	美國	雷暴和龍捲風摧毀家園、商店和汽車，令四十五萬人失去電力供應
七月至九月	水災	巴基斯坦	季候風帶來的豪雨影響一萬條村莊，並破壞/ 損毀家園、電力設施、基建和農田
夏季	熱浪	俄羅斯	一百三十年來最嚴重的旱災，引起山林大火，燒毀二千五百幢房屋和大面積農地和森林，大量濃煙更吹到市區
八月	洪水	中國	洪水和泥石流損毀基建和四千多個家園
八月	火山	印尼	北蘇門答臘西納彭火山在月底爆發，將沙石和灰燼噴發到一點六公里高
九月	地震	新西蘭	基督城附近發生七級地震，摧毀基建、港口設施、電訊網絡，和逾十萬家園
九月	颶風	墨西哥	颶風「卡爾」和其引發的水災，摧毀數以千計家園、商店和汽車，令石油生產中斷
十月	颶風	中國、菲律賓、 臺灣	超強颶風「鮎魚」摧毀三萬一千個家園，並對另外十一萬八千個家園造成破壞，同時損毀農作物、牲畜和基建
十月	地震	印尼	發生七點七級地震和引發海嘯，摧毀數以千計家園、道路和橋樑，令二萬人無家可歸
十月至十一月	火山	印尼	中爪哇默拉皮火山噴出氣體和火山灰，令二千三百個家園盡毀、航班取消，四十萬人需要疏散
十二月至 二〇一一年一月	水災	澳洲	特大水災摧毀基建和農田，令煤炭生產中斷

上表詳列了和黃旗下業務在世界各地的營運國家中，於二〇一〇年所遭受的自然災害。資料來自德國保險公司Munich Re。