

เรื่อง นโยบายบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤต

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติและดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤต (Emergency & Crisis) ที่ต้องมีการบริหารที่เป็นเอกภาพ มีประสิทธิภาพและบูรณาการ การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภาวะฉุกเฉินและวิกฤตทั้งที่เป็นทรัพย์สิน ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ให้น้อยที่สุด เพื่อสามารถฟื้นฟูการปฏิบัติงานกลับสู่ภาวะปกติอย่างปลอดภัยโดยเร็วที่สุด รวมทั้งเพิ่มโอกาสสร้างประโยชน์ให้กับบริษัทฯ จากสถานการณ์ได้ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร พนักงาน สายการบินพันธมิตร ผู้ถือหุ้น และสาธารณชนในการบริหารจัดการที่สูงกว่ามาตรฐาน จึงให้ยกเลิกคำสั่งบริษัทที่ ๒๖๓/๒๕๔๘ เรื่อง นโยบายบริหารจัดการภาวะวิกฤต และบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คำจำกัดความ

ภาวะฉุกเฉิน คือ เหตุการณ์ร้ายแรงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินที่มีลูกเรือ และหรือผู้โดยสารอยู่ในเครื่องบิน ซึ่งมีการบริหารจัดการกำหนดไว้เป็นการเฉพาะใน Emergency & Accident Procedure Manual (EAP)

ภาวะวิกฤต คือ เหตุการณ์ร้ายแรงใดๆ เช่นภัยธรรมชาติ การก่อการจลาจล โรคระบาด และอื่นๆ ซึ่งต้องการการวางแผน การบริหารและการสั่งการเป็นพิเศษจากฝ่ายบริหารเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบในทางลบต่อการปฏิบัติการหรือธุรกิจของบริษัทฯ

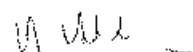
นโยบายบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤต

1. บริษัทฯ มีนโยบายมุ่งเน้นความปลอดภัย ป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นเป็นเรื่องสำคัญที่สุด อย่างไรก็ตามก็ตีปัจจัยภายนอกที่ยากแก่การควบคุมอาจส่งผลกระทบให้เกิดเหตุฉุกเฉินหรือวิกฤตขึ้นได้ บริษัทฯ จึงกำหนดให้ต้องมีการวางแผนการจัดการในภาวะฉุกเฉินและวิกฤตไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นหลักประกันว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Management)
2. บริษัทฯ กำหนดให้มีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ทั้งก่อนและภายหลังการเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อประกันว่าจะมีมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำขึ้นมาอีกหรือหากเกิดเหตุซ้ำก็สามารถจัดการได้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงการจัดการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่อยู่ในความสนใจของสื่อมวลชนและสาธารณชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทฯ
3. บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศและข้อตกลงระหว่างสายการบินพันธมิตรในเรื่องที่เกี่ยวกับการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินและวิกฤต (Emergency & Crisis Response) อย่างเคร่งครัด

4. บริษัทฯ ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉิน แผนการจัดการในภาวะฉุกเฉินและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อภาวะฉุกเฉินของแต่ละหน่วยงาน การให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร พนักงาน และสายการบิน พันธมิตรที่ประสบเหตุฉุกเฉินและวิกฤต ในคู่มือ EAP เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศและข้อตกลงระหว่างพันธมิตรการบิน
5. บริษัทฯ กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management Committee) ทำหน้าที่บริหารจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจนกว่าเหตุการณ์จะเข้าสู่ภาวะปกติ เพื่อให้การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา คณะกรรมการประกอบด้วย
 - กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) หรือรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน
 - รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (EVP) หรือผู้อำนวยการใหญ่ (VP) ที่เกี่ยวข้องเป็นคณะกรรมการ
 - ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบิน (DJ) เป็นกรรมการและเลขานุการ
 - ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนการตอบสนองภาวะฉุกเฉินและวิกฤต (JF) เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
6. บริษัทฯ กำหนดให้มีการจัดทำแผนการจัดการในภาวะฉุกเฉินและวิกฤตในทุกระดับ ทุกพื้นที่ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการทบทวนและพัฒนาแผนให้ทันสมัยตลอดเวลา
7. บริษัทฯ กำหนดให้มีการฝึกซ้อมการดำเนินการตามแผนการจัดการในภาวะฉุกเฉินและวิกฤตอย่างสม่ำเสมอเพื่อประกันว่าทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกบริษัทฯ สามารถปฏิบัติตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. บริษัทฯ กำหนดให้ศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤต (Crisis Management Operation Center / CMOC) บูรณาการการสื่อสารกับเครือข่ายการสื่อสาร (Crisis Communication Network) ซึ่งเป็นศูนย์ปฏิบัติการของแต่ละหน่วยปฏิบัติการภายในบริษัทฯ เพื่อรายงานเหตุที่ไม่ปกติหรืออาจเป็นภัยต่อบริษัทฯ ให้ฝ่ายบริหารพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดให้ศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤต เป็นศูนย์อำนาจการของฝ่ายบริหารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือวิกฤตขึ้น
9. บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบิน (DJ) และฝ่ายวางแผนการตอบสนองภาวะฉุกเฉินและวิกฤต (JF) เป็นหน่วยกำกับดูแลให้มีการดำเนินการเป็นไปตามนโยบายบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤตนี้ โดยทุกหน่วยงานภายในบริษัทฯ มีหน้าที่ต้องดำเนินการตามนโยบาย คู่มือ และแผนการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤตอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๕๕



(นายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์)

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่