



คำสั่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ 018 /2558

### เรื่อง นโยบายบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติและดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ (Emergency & Crisis) ที่ต้องมีการบริหารที่เป็นเอกภาพ มีประสิทธิภาพและบูรณาการการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภาวะฉุกเฉินและวิกฤติทั้งที่เป็นทรัพย์สิน ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ให้น้อยที่สุด เพื่อสามารถฟื้นฟูการปฏิบัติงานกลับสู่ภาวะปกติอย่างปลอดภัยโดยเร็วที่สุด รวมทั้งเพิ่มโอกาสสร้างประโยชน์ให้กับบริษัทฯ จากสถานการณ์ได้ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร พนักงานสายการบินพันธมิตร ผู้ถือหุ้นและสาธารณชนในการบริหารจัดการที่สูงกว่ามาตรฐาน จึงให้ยกเลิกคำสั่งที่ 72/2555 เรื่อง นโยบายบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ และบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### คำจำกัดความ

**ภาวะฉุกเฉิน หรือ เหตุฉุกเฉิน** คือ เหตุการณ์ร้ายแรงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินที่มีลูกเรือ และ หรือ ผู้โดยสารอยู่ในเครื่องบินซึ่งมีการบริหารจัดการกำหนดไว้เป็นการเฉพาะในคู่มือ Emergency & Accident Procedure (EAP)

**ภาวะวิกฤติ** คือ เหตุการณ์ร้ายแรงใดๆ เช่น ภัยธรรมชาติ การก่อการจลาจล โรคระบาดและอื่นๆ ซึ่งต้องการการวางแผน การบริหารและการสั่งการเป็นพิเศษจากฝ่ายบริหารเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบในทางลบต่อการปฏิบัติการหรือธุรกิจของบริษัทฯ

#### นโยบายบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ

1. บริษัทฯ มีนโยบายมุ่งเน้นความปลอดภัย ป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นเป็นเรื่องสำคัญที่สุด อย่างไรก็ตามปัจจัยภายนอกที่ยากแก่การควบคุมอาจส่งผลกระทบให้เกิดภาวะฉุกเฉินหรือวิกฤติขึ้นได้ บริษัทฯ จึงกำหนดให้ต้องมีการวางแผนการจัดการในภาวะฉุกเฉินและวิกฤติไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นหลักประกันว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
2. บริษัทฯ กำหนดให้มีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ ทั้งก่อนและภายหลังการเกิดเหตุ เพื่อประกันว่าจะมีมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำขึ้นซ้ำอีกหรือหากเกิดเหตุซ้ำก็สามารถจัดการได้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงการจัดการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่อยู่ในความสนใจของสื่อมวลชนและสาธารณชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทฯ
3. บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศและข้อตกลงระหว่างสายการบินพันธมิตรในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ (Emergency & Crisis Response) อย่างเคร่งครัด
4. บริษัทฯ ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉิน แผนการจัดการในภาวะฉุกเฉินและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อภาวะฉุกเฉินของแต่ละหน่วยงาน การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร พนักงาน และสายการบินพันธมิตรที่ประสบ

เหตุฉุกเฉิน ไว้ในคู่มือ EAP เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศและข้อตกลงระหว่างพันธมิตรการบิน

5. บริษัทฯ กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee) ทำหน้าที่บริหารจัดการภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นจนกว่าเหตุการณ์จะเข้าสู่ภาวะปกติ เพื่อให้การตอบสนองต่อภาวะวิกฤติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา คณะกรรมการประกอบด้วย
  - กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (DD) หรือรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน
  - รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (EVP) และหรือผู้อำนวยการใหญ่ (VP) ที่เกี่ยวข้องเป็นคณะกรรมการ
  - ผู้อำนวยการฝ่ายความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบิน (DJ) เป็นกรรมการและเลขานุการมีผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ (JF) เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
6. บริษัทฯ กำหนดให้มีการจัดทำแผนการจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤติในทุกระดับ ทุกพื้นที่ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการทบทวนและพัฒนาแผนให้ทันสมัยตลอดเวลา
7. บริษัทฯ กำหนดให้มีการฝึกซ้อมการดำเนินการตามแผนการจัดการในภาวะฉุกเฉินและวิกฤติอย่างสม่ำเสมอเพื่อประกันว่าทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ สามารถปฏิบัติตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. บริษัทฯ กำหนดให้ศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Operation Center : CMOC) บูรณาการการสื่อสารกับเครือข่ายการสื่อสาร (Crisis Communication Network) ซึ่งเป็นศูนย์ปฏิบัติการหรือหน่วยงานหลักของแต่ละหน่วยปฏิบัติการภายในบริษัทฯ เพื่อรายงานเหตุที่ไม่ปกติหรืออาจเป็นภัยแก่บริษัทฯ ให้ฝ่ายบริหารพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดให้ศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤติ เป็นศูนย์อำนวยการกลางของฝ่ายบริหารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติขึ้น
9. บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายความปลอดภัย ความมั่นคงและมาตรฐานการบิน (DJ) และฝ่ายบริหารภาวะฉุกเฉินและวิกฤติ (JF) เป็นหน่วยกำกับดูแลให้มีการดำเนินการเป็นไปตามนโยบายบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤตินี้ โดยทุกหน่วยงานภายในบริษัทฯ มีหน้าที่ต้องดำเนินการตามนโยบาย คู่มือ และแผนการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินและวิกฤติอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558



(นายจรัมพร โชติกเสถียร)

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่