

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan – BCP)

บริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมในการรองรับภาวะที่ธุรกิจต้องประสบกับสถานการณ์ที่ไม่ปกติ สถานการณ์ฉุกเฉิน หรือวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทยังคงเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก หรือให้มีการดำเนินการในระดับที่กำหนดไว้ เพื่อลดระดับความความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบริษัทได้ บริษัทจึงได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่ปกติดังกล่าว โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากปัญหาข้างต้น ต่อธุรกิจ ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคลากรของบริษัท การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บริษัทสามารถรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการดำเนินงานสำคัญของบริษัทดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถกลับมาดำเนินการตามปกติได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

1. วัตถุประสงค์ของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- 1.1 เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่ปกติ สถานการณ์ฉุกเฉิน หรือวิกฤตการณ์ต่าง ๆ และสามารถกลับสู่ภาวะปกติได้ในเวลารวดเร็ว รวมทั้งตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนมีการดำเนินงานที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ข้อกำหนด และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 จัดวางระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลและสอดคล้องตามกรอบการดำเนินงานของบริษัท เพื่อบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำไปสู่การปฏิบัติในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร
- 1.3 กรรมการผู้จัดการ มีหน้าที่กำกับดูแล ผลักดัน และทบทวนการพัฒนากระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในภาพรวม ตลอดจนสนับสนุนให้การดำเนินงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 1.4 คณะกรรมการจัดการ มีหน้าที่ในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รายงานผลการดำเนินงานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นระยะหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ
- 1.5 ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและความยั่งยืนมีหน้าที่ในการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญ และทางเลือกกลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญต่าง ๆ รวมทั้งติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอว่าการดำเนินงานตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์
- 1.6 ผู้บริหารในทุกระดับต้องผลักดันและสนับสนุนให้การดำเนินงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมทั้ง การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้มั่นใจในความสามารถของการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.7 แผนกสื่อสารองค์กรมีหน้าที่ในการสื่อสารให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเข้าใจและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- 1.8 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำหน้าที่ตรวจเช็คความครบถ้วนของจำนวนพนักงาน ดูแลสวัสดิการ และผลตอบแทนของพนักงานให้ได้รับความครบถ้วนตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 1.9 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่จัดเตรียมช่องทาง การติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก รวมทั้งตรวจสอบอุปกรณ์ และระบบการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 1.10 ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน ต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วมให้การสนับสนุนและปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

2. ขอบเขต

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้ ถือเป็นแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับหลักของบริษัท ที่ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ทำให้ไม่สามารถเข้า-ออก สำนักงานใหญ่ หรือหน่วยงานก่อสร้างหลักของบริษัท ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้ ตัวอย่างเหตุฉุกเฉินซึ่งแบ่งกลุ่มเพื่อความชัดเจน ทำให้บริษัทสามารถวิเคราะห์ผลที่อาจเกิดขึ้นจากภัยด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้กำหนดมาตรการได้ครอบคลุมมากขึ้น โดยบริษัทจะประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของภัยด้านต่าง ๆ และจัดเตรียมมาตรการเพื่อรองรับภัยที่อาจเกิดขึ้นตามสมควร โดยแบ่งเป็นภัย 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านเศรษฐกิจ/กายภาพ เช่น การประท้วงของแรงงาน การไม่สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตพื้นที่ พลังงานล้มเหลวหรือขาดแคลน
- ด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสูญเสียผู้บริหารและบุคลากรหลักที่สำคัญ พนักงานขาดงานจำนวนมาก
- ด้านชื่อเสียง เช่น การถูกฟ้องร้องดำเนินคดีที่ร้ายแรง ข่าวลือต่าง ๆ ในทางเสื่อมเสียแก่องค์กร
- ด้านภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย สึนามิ โรคระบาดร้ายแรง
- ด้านภัยจากมนุษย์ เช่น อุบัติเหตุ การก่อการร้าย การถูกจับเป็นตัวประกัน การถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack)

3. กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทจะทำการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่งานก่อสร้างจะหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งประเมินผลกระทบทางธุรกิจและความเสียหายจากการหยุดชะงักของการก่อสร้าง โดยทุกฝ่ายและหน่วยงานจะทำการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในขั้นตอนนี้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดย

- 3.1 **ระบุงานสำคัญ** ให้ทุกฝ่ายและทุกหน่วยงานคัดเลือกงานที่สำคัญที่พิจารณาว่าหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้วงานดังกล่าวหยุดชะงัก จะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจ สถานะทางการเงิน หรือชื่อเสียงของบริษัท
 - กรณีสำนักงานใหญ่ งานสำคัญ ได้แก่ การบริหารการเงิน (จ่ายเงินผู้รับเหมาหรือ Supplier), ฝ่ายการตลาด (การประมูลงานที่มีมูลค่าสูง)

- กรณีหน่วยงานก่อสร้าง งานสำคัญ ให้พิจารณา โครงการก่อสร้างที่มีมูลค่าสัญญาสูง โครงการที่มีการคาดการณ์การรับรู้รายได้สูงในปีนั้น ๆ โครงการที่กำลังจะส่งมอบงาน และโครงการที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานที่จำเป็นต้องดำเนินงานต่อเนื่องให้แล้วเสร็จเพื่อความปลอดภัย
- 3.2 ประเมินความเสี่ยง ให้ทุกฝ่ายและทุกหน่วยงานทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจทำให้งานที่สำคัญหยุดชะงักหรือสูญเสียไป โดยให้ประเมินเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักและสูญเสียไป อันก่อให้เกิดความเสียหายและส่งผลกระทบต่อทางธุรกิจทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว
 - กรณีสำนักงานใหญ่ เช่น ข้อมูลสูญหาย, การสั่งซื้อและจัดส่งวัสดุไม่ทันตามความต้องการ, การเงินขาดสภาพคล่อง เป็นต้น
 - กรณีหน่วยงานก่อสร้าง เช่น งานก่อสร้างล่าช้า, วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรส่งถึงหน่วยงานล่าช้า, ขาดแรงงาน เป็นต้น
- 3.3 วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ให้ทุกฝ่ายและทุกหน่วยงานทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของงานที่สำคัญ เพื่อให้บริษัทสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - กรณีสำนักงานใหญ่ การหยุดชะงักของงานที่สำคัญจะทำให้ผู้รับเหมา และ Supplier ไม่ได้รับเงินค่าสินค้าและบริการ นำไปสู่ผลกระทบด้านภาพลักษณ์ของบริษัทและความเชื่อมั่นของลูกค้าในอนาคต นอกจากนี้ผลกระทบจากการหยุดชะงักต่อฝ่ายการตลาดทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสในการทำธุรกิจ และสูญเสียกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต
 - กรณีหน่วยงานก่อสร้าง หากการก่อสร้างหยุดชะงักส่งผลโดยตรงต่อการเงินของบริษัท สูญเสียรายได้ มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ลงทุนและผู้ถือหุ้น รวมไปถึงภาพลักษณ์ของบริษัท

4. กำหนดเป้าหมาย/กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

หลังจากการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง ให้ทุกฝ่ายและทุกหน่วยงานกำหนดเป้าหมาย/กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสมและกรอบระยะเวลา เพื่อปกป้อง สร้างเสถียรภาพ และฟื้นฟูการดำเนินงานที่สำคัญให้กลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติ พร้อมทั้ง กำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- 4.1 ให้ทุกฝ่ายและทุกหน่วยงานกำหนดเป้าหมาย/กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสมและกรอบระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติของแต่ละงานที่สำคัญ พร้อมทั้ง จัดลำดับการกู้คืนการดำเนินงานของงานที่สำคัญทุกงานให้เหมาะสมกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ดังเช่น
 - กำหนดเป้าหมาย: รักษาความเชื่อมั่นของลูกค้า, ลดผลกระทบทางการเงิน, ปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท
 - กำหนดกลยุทธ์: สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอเพื่อสื่อสารให้ความกระจ่างกับสถานการณ์ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่อง, สร้างความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือลูกค้า, ใช้เทคโนโลยีเครื่องมือเพื่อรักษาการทำงานให้ต่อเนื่อง, พัฒนาแผนธุรกิจทางเลือก, ควบคุมค่าใช้จ่าย, รักษาสภาพคล่อง

- 4.2 ให้ทุกฝ่ายและทุกหน่วยงานกำหนดประเภทของข้อมูลและชุดข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้ เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ทั้งนี้ ข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้ อาจเป็นการกู้คืนข้อมูล ณ สิ้นวันก่อนเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน/การหยุดชะงัก แล้วแต่กรณี นอกจากนี้ กำหนดวิธีการในการจัดหาหรือจัดทำข้อมูลทดแทนข้อมูลสำคัญที่สูญหาย
- 4.3 ให้ทุกฝ่ายและทุกหน่วยงานกำหนดและจัดทำแผนการกำหนดหรือจัดหาทรัพยากรที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทั้งนี้ การกำหนดกรอบระยะเวลาการกู้คืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุดเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดทรัพยากรที่ต้องการใช้ จึงควรได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย

5. กำหนดแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้งานที่สำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงจัดให้มีแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการ โดยต้องจัดเก็บแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจดังกล่าวไว้ทั้งในและนอกสถานที่ทำการ แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจะต้องครอบคลุมทุกงานที่สำคัญของบริษัท ตลอดจนระบบงานที่สำคัญที่บริษัทใช้บริการจากผู้ให้บริการ สู่สภาพการดำเนินงานปกติ พร้อมทั้ง กำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

กำหนดให้มีแผนการตอบสนองในภาวะฉุกเฉิน

- สร้างแผนธุรกิจทางเลือกเพื่อการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปได้หลายรูปแบบ ที่สามารถใช้งานได้ในกรณีที่เกิดโครงการหยุดชะงัก เช่น การปรับปรุงงานก่อสร้างให้เสร็จสิ้นในระยะเวลาที่เร็วที่สุด การย้ายแหล่งเงินทุน หรือการค้นหาผู้ให้บริการและผู้ร่วมงานแบบเร่งด่วน
- ปรับปรุงแผนการจัดการทรัพยากรและแรงงานเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง การทำงานร่วมกับหน่วยงานเพื่อให้ทรัพยากรและแรงงานที่มีอยู่ให้เต็มที่
- จัดทำแผนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาเงินทุนและการเงินอื่น ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง
- จัดทำแผนสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์สำหรับผู้มีส่วนได้เสีย โดยให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันและแผนการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง
- จัดทำแผนการทำงานเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการฝึกฝนและสร้างความพร้อมในทีมงานให้เต็มที่ เช่น การให้คำแนะนำและแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- จัดทำแผนธุรกิจสำรองที่เป็นไปได้ ซึ่งอาจรวมถึงการพัฒนาโครงการทางเลือก หรือการค้นหาวิธีการลดความเสี่ยงในอนาคต
- สร้างความร่วมมือกับบริษัทหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อรองรับและแลกเปลี่ยนทรัพยากรและความรู้ในกรณีที่เกิดจำเป็น
- ติดตามความสำเร็จของแผนรองรับและการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อการดำเนินการของบริษัท ประเมินและปรับปรุงแผนการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินตามความเหมาะสม

ลำดับ	ภาวะฉุกเฉิน	การตอบสนองในภาวะฉุกเฉิน	การตัดสินใจด้านนโยบาย	การฟื้นตัว
1	ด้านเศรษฐกิจ/กายภาพ และด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การประท้วงของแรงงาน การไม่สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตพื้นที่, พลังงานล้มเหลวหรือขาดแคลน, การสูญเสียผู้บริหารและบุคลากรหลักที่สำคัญ พนักงานขาดงานจำนวนมาก	ตรวจสอบเหตุฉุกเฉินยืนยันความปลอดภัยพนักงาน, ทรัพย์สิน ดำเนินการจัดการพลังงาน	ทำตามขั้นตอนระบบ BCP ตัดสินใจด้านนโยบาย	ให้การสนับสนุนบรรเทาทุกข์ และกู้คืนทรัพย์สินและคุณภาพสินค้า-บริการ
2	ด้านชื่อเสียง เช่น การถูกฟ้องร้องดำเนินคดีที่ร้ายแรง ข่าวลือต่าง ๆ ในทางเสื่อมเสียแก่องค์กร	ตรวจสอบเหตุฉุกเฉินยืนยันความปลอดภัยพนักงาน, ทรัพย์สิน	ทำตามขั้นตอนระบบ BCP ตัดสินใจด้านนโยบาย	ให้การสนับสนุนบรรเทาทุกข์ และกู้คืนทรัพย์สินและคุณภาพสินค้า-บริการ
3	ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย वादภัย สึนามิ โรคระบาดร้ายแรง	ตรวจสอบเหตุฉุกเฉินยืนยันความปลอดภัยพนักงาน, ทรัพย์สิน	ทำตามขั้นตอนระบบ BCP ตัดสินใจด้านนโยบาย	ให้การสนับสนุนบรรเทาทุกข์ และกู้คืนทรัพย์สินและคุณภาพสินค้า-บริการ
4	ภัยจากมนุษย์ เช่น จุบัติเหตุ การก่อการร้าย การถูกจับเป็นตัวประกัน	ตรวจสอบเหตุฉุกเฉินยืนยันความปลอดภัยพนักงาน, ทรัพย์สิน	ทำตามขั้นตอนระบบ BCP ตัดสินใจด้านนโยบาย	ให้การสนับสนุนบรรเทาทุกข์ และกู้คืนทรัพย์สินและคุณภาพสินค้า-บริการ
5	การจารกรรมข้อมูล	ตรวจสอบเหตุ	ทำตามขั้นตอนระบบ BCP ตัดสินใจด้านนโยบาย	ให้การสนับสนุน และกู้คืนระบบ

6. ติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง

เพื่อป้องกันและลดความตระหนกของผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน รวมทั้งสามารถแจ้งเหตุแก่หน่วยงานกำกับดูแลได้ทันเวลาที่ บริษัทจะวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้สอดคล้องกับผลกระทบที่เกิด หากผลกระทบดังกล่าวส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้อง เช่น การปิดหรือเลื่อนการเปิดทำการของหน่วยงานแห่งใดแห่งหนึ่ง การขัดข้องของระบบปฏิบัติการหลัก บริษัทจะแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องทราบถึงเหตุฉุกเฉิน ผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่องทางที่ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อขอใช้บริการหรือสื่อสารกับบริษัทได้ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงทรัพย์สินของตนเองในช่วงที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อตรวจสอบยอดทรัพย์สินได้ และมาตรการดำเนินการของบริษัทให้ทั่วถึงกันโดยเร็ว รวมทั้งจะสื่อสารเป็นระยะให้เห็นถึงความคืบหน้าของการดำเนินการหากเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานาน

กรณีที่มีการหยุดการให้บริการของงานสำคัญหรือเกิดเหตุฉุกเฉินซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้าของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ บริษัทจะแจ้งต่อสำนักงานใหญ่โดยเร็วและไม่เกินวันทำการถัดไป พร้อมทั้งรายงานรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาที่ใช้ หรือคาดว่าจะใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบ และเมื่องานสำคัญที่กล่าวสามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ ให้แจ้งสำนักงานใหญ่รับทราบด้วย

วิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท บริษัทต้องกำหนดวิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสาร รายชื่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท ผู้รับผิดชอบในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งรายละเอียดข้อมูลที่จะเปิดเผยแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ทั้งนี้บริษัทจะดำเนินการจัดทำผังการติดต่อพนักงาน (Call Tree) และจัดทำรายชื่อลูกค้า ผู้ให้บริการหลักและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมถึงข้อมูลที่สามารถใช้ในการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์บ้าน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ E-mail เป็นต้น โดยบริษัทจะปรับปรุงรายชื่อและข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้บริษัทจะกำหนดช่องทางการสื่อสารเพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์บริษัท, SMS, Call Center หรือการเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

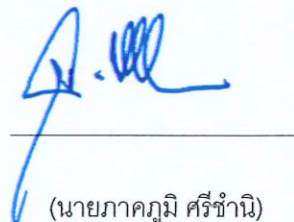
7. ทดสอบ ดูแลรักษา และทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- บริษัทจะจัดให้มีการอบรมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ BCP แก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งที่สำนักงานใหญ่และหน่วยงานก่อสร้างต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจะทำการทดสอบ BCP ให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในปัจจุบัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการทดสอบ และจัดให้มีการทดสอบ BCP ของงานที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยบริษัทจะกำหนดขอบเขตการทดสอบให้เพียงพอ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินงานตาม BCP ได้อย่างถูกต้อง และได้ผลตามที่คาดหวังไว้
- ในการทดสอบและประเมิน BCP บริษัทจะกำหนดสถานการณ์จำลองซึ่งอาจแตกต่างกันในการทดสอบแต่ละครั้ง เช่น สถานการณ์การเกิดน้ำท่วม แผ่นดินไหว การลอบวางระเบิด การเดินขบวนประท้วง ไข้หวัดนก ระบาด การถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) เป็นต้น เพื่อทดสอบความสามารถของ BCP ในการรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยบริษัทจะพิจารณาจากสถานการณ์ในปัจจุบัน ผลการทดสอบที่ผ่านมา หรือผลกระทบที่เกิดขึ้น เป็นต้น โดยการทดสอบและการประเมินต้องครอบคลุมอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง ความถูกต้องและทันสมัยของรายชื่อและข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ
 - ขั้นตอนการอพยพพนักงานหรือการเคลื่อนย้ายพนักงานไปยังสถานที่ที่กำหนดไว้
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการของงานสำคัญ เช่น จ่ายเงิน ผู้รับเหมาหรือ Supplier, การประมวลงานที่มีมูลค่าสูง, งานก่อสร้างที่มีมูลค่าสัญญาสูง, งานก่อสร้างที่มีการคาดการณ์การรับรู้รายได้สูงในปีนั้น ๆ, งานก่อสร้างที่กำลังจะส่งมอบงาน, และงานก่อสร้างที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานที่จำเป็นต้องดำเนินงานต่อเนื่องให้แล้วเสร็จเพื่อความปลอดภัย
 - ความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย อุปกรณ์ต่าง ๆ และการสำรองและกู้คืนข้อมูลสำคัญ โดยสามารถกู้คืนข้อมูลล่าสุดตามที่กำหนดไว้จากอุปกรณ์หรือสถานที่จัดเก็บได้
 - ความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (ถ้ามี) ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองสามารถรองรับการเข้าไปปฏิบัติงานได้ทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ บริษัทจะทดสอบ BCP ระหว่างสำนักงานใหญ่และหน่วยงานก่อสร้างต่าง ๆ รวมถึงทดสอบร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น

- เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตาม BCP ได้จริงและครบถ้วนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน บริษัทจะจัดให้มีผู้ประเมินที่สามารถให้ความเห็นได้อย่างอิสระเป็นผู้ประเมินประสิทธิภาพของแผนการตรวจสอบ และผลการทดสอบ BCP ว่าการทดสอบดังกล่าวบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทกำหนดทั้งในด้านระยะเวลาที่ใช้ และข้อมูลที่สามารถกู้คืนได้ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแผนได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายตามวงเวลาที่เหมาะสมด้วย โดยผู้ประเมินอาจเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกบริษัท
- เพื่อปรับปรุง BCP ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บริษัทจะทบทวน BCP ทั้งในระดับหน่วยงานและองค์กรตามผลการประเมิน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เช่น การได้รับใบอนุญาตการประกอบธุรกิจเพิ่ม การควบรวมกิจการ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น
- บริษัทจะจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ดังนี้
 - (1) แผนที่ใช้ในการทดสอบ
 - (2) สรุปผลการทดสอบ
 - (3) สรุปการทบทวนแผน
- บริษัทจะติดตามและประเมินผล BCP ของผู้ให้บริการหลัก โดยบริษัทอาจเข้าร่วมทดสอบ ร่วมสังเกตการณ์ หรือให้ผู้บริการหลักแจ้งผลการทดสอบ BCP มายังบริษัทก็ได้

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้ อนุมัติโดย กรรมการผู้จัดการ ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2567 เป็นต้นไป

ประกาศใช้ ณ วันที่ 2 มกราคม 2567



(นายภาคภูมิ ศรีธานี)

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท ชีโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)