

ที่ CCI/114/2563

2 เมษายน 2563

เรื่อง ยกระดับมาตรการด้านความปลอดภัยในสถานการณ์ COVID-19

เรียน ท่านผู้ใช้บริการ UIH

สิ่งที่แนบมาด้วย แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณี COVID-19

บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชัน ไฮเวย์ จำกัด (UIH) ขอเรียนให้ลูกค้าและพันธมิตรทุกท่านทราบถึงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP (Business Continuity Planning) ในกรณีฉุกเฉินที่จำเป็นต้องยกระดับในการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งบริษัทฯ ได้คำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า พันธมิตร และพนักงานเป็นหลักสำคัญ จึงขอแจ้งแผนการทำงานภายใต้การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินจากทางภาครัฐบาล ที่อาจส่งผลต่อการเข้ามาปฏิบัติงานตามปกติ โดยทางบริษัทได้จัดเตรียมการด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีนโยบายให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อยังคงการให้บริการลูกค้าต่อเนื่องต่อไป

จึงเรียนชี้แจงมาเพื่อทราบ และขอให้ความมั่นใจว่า บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อให้ท่านยังคงดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ภายใต้สถานการณ์ไม่ปกตินี้ บริษัทฯ ได้เตรียมทีมงาน และอุปกรณ์ต่างๆ พร้อมช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า รวมถึง แผนการรับรองเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้จากเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อให้ท่านลูกค้ามีความมั่นใจในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ขอแสดงความนับถือ

Customer Care Department

บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชัน ไฮเวย์ จำกัด

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณี COVID-19

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณี COVID-19 จัดทำโดย บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด เพื่อสร้างขีดความสามารถในการปรับตัวและรับมือในสภาวะฉุกเฉิน เพื่อสามารถให้บริการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและเต็มประสิทธิภาพ และจะพยายามอย่างสุดความสามารถในการรับมือและควบคุมสถานการณ์ทั้งในปัจจุบันและที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต พร้อมกับดูแลสวัสดิภาพของพนักงานอย่างสูงสุด เพื่อระงับการแพร่ระบาดของอย่างเข้มงวดตามนโยบายของรัฐ

วัตถุประสงค์

1. สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและพันธมิตรโดยบริษัทฯ ได้เตรียมมาตรการป้องกันและรองรับการทำงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน
2. สร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน ยึดมั่นในความปลอดภัย สุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

บริษัทฯ มีความห่วงใยในสถานการณ์ที่อยู่ในภาวะไม่ปกติ และเตรียมพร้อมมาตรการต่างๆ เพื่อรองรับสถานการณ์ดังนี้

ด้านพนักงาน

บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามแนวทางกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทยและสอดคล้องกับองค์การอนามัยโลกอย่างเคร่งครัด เพื่อช่วยป้องกันและยับยั้งการแพร่ระบาดของ COVID-19 ดังนี้

- มีจุดตรวจคัดกรองวัดอุณหภูมิทั้งกับพนักงาน และผู้มาติดต่อ รวมทั้งตรวจวัดอุณหภูมิพนักงานทุกคนอย่างน้อย 2 ครั้งต่อวัน รวมถึงทุกการผ่านเข้า-ออกอาคารตลอดวัน
- จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ตามจุดต่างๆ
- ทำความสะอาด อุปกรณ์สำนักงาน และ จุดเสี่ยงต่างๆ เช่น มือจับ ราวบันได ด้วยน้ำยาแอลกอฮอล์
- ประชาสัมพันธ์เรื่องการทำมาสะอาด ล้างมือบ่อยๆ และถูกวิธี พร้อมทั้งสวมหน้ากากอนามัยในที่ชุมชนและที่สาธารณะ
- ประกาศให้พนักงานทุกระดับ ระงับการเดินทางทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างเคร่งครัด
- กักตัวเพื่อดูอาการ 14 วัน ในกรณีที่มีข้อสงสัยว่ามีความเสี่ยงใดๆ หรือมีอาการใดๆ ไม่ปกติ และต้องรายงานผลสุขภาพให้บริษัททราบทุกวัน หากมีอาการต้องสงสัยให้พบแพทย์ทันที และหากผลตรวจว่าป่วยด้วย COVID-19 จะต้องเข้ารับการรักษาด่วนจนกว่าจะหายและมีใบรับรองแพทย์ก่อนกลับเข้ามาทำงาน
- จัดกลุ่มพนักงานเป็น 2 กลุ่มเพื่อให้ทำงานสลับกัน และจัดที่นั่งปฏิบัติงาน ให้มีระยะห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร และอนุญาตให้พนักงานบางส่วนทำงานที่บ้าน (Work From Home) ได้ เพื่อลดการเดินทาง
- จัดพื้นที่รับประทานอาหารในแคנתิน ให้มีระยะห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร และการสลับเวลาการรับประทานอาหารเพื่อลดความหนาแน่นของการใช้สถานที่

แผนดำเนินการกรณีพบพนักงานติดเชื้อไวรัส COVID-19

- 1) หากตรวจพบผู้ติดเชื้อไวรัส COVID – 19 ภายในอาคาร 1 คน
 - ประกาศปิดอาคารเป็นเวลา 48 ชม เพื่อทำ Big Cleaning
 - ประกาศปิดชั้นที่พนักงานดังกล่าวประจำอยู่ และให้พนักงานในชั้นดังกล่าวสามารถ Work from Home ในช่วงระยะเวลาการกักตัวเพื่อดูอาการ
 - ชี้แจงลูกค้าและพันธมิตรกรณีที่พนักงานที่ติดเชื้อไวรัส COVID-19 หากเป็นฝ่ายที่ต้องติดต่อลูกค้า และพันธมิตร จะดำเนินการแจ้งเรื่องไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเรื่องการตรวจสุขภาพ และติดตามอาการต่อเนื่องในช่วงกักตัวเพื่อดูอาการ 14 วันต่อไป

- 2) หากตรวจพบผู้ติดเชื้อไวรัส COVID-19 ภายในอาคารมากกว่า 2 คน
 - ประกาศปิดอาคารเป็นเวลา 14 วัน
 - จัดทำ Big Cleaning
 - ชี้แจงลูกค้าและพันธมิตรกรณีที่พนักงานที่ติดเชื้อไวรัส COVID-19 หากเป็นฝ่ายที่ต้องติดต่อลูกค้า และพันธมิตร จะดำเนินการแจ้งเรื่องไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเรื่องการตรวจสุขภาพ และติดตามอาการต่อเนื่องในช่วงกักตัวเพื่อดูอาการ 14 วันต่อไป
 - ประกาศให้พนักงานทุกฝ่าย Work from Home

ด้าน Technology

- เตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- เตรียมความพร้อมทางด้านระบบการประชุมทางไกล (MS Team, WebEx, Google hangout และ Zoom) และอุปกรณ์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน พร้อมทั้งตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ
- ซ้อมแผน Work from Home กับพนักงาน ในกรณีที่ต้อง Remote Access เข้ามายังบริษัทเพื่อสร้างความมั่นใจว่าการทำงานนอกสถานที่จะสามารถปฏิบัติได้เท่าเทียมกับการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงาน

การเตรียม DR-Site สำรองสำหรับลูกค้า

เพื่อให้พนักงานฝ่าย Network Operation Services สามารถดูแลระบบในส่วนที่เป็น Core Network หลัก และยังสามารถบริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง

บริษัทฯ ได้เตรียม DR-Site สำรองเพื่อให้ทำงานได้ทันที ดังนี้

1. ระบบ Core Network ให้บริการได้ 2 แห่ง คือ
 - ศูนย์ปฏิบัติการหลัก ถนนกำแพงเพชร 6 และ
 - ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง ถนนบางนา-ตราด
2. ระบบ Internet ให้บริการได้ 2 แห่ง คือ
 - ศูนย์ปฏิบัติการหลัก ถนนกำแพงเพชร 6 และ
 - ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง ถนนบางนา-ตราด

ในกรณีที่มีการประกาศฉุกเฉินจากรัฐบาลโดยไม่อนุญาตให้ออกนอกเคหะสถานบริษัทฯ จะดำเนินการตามแนวทางที่เหมาะสมตามประกาศของรัฐบาลด้วยมาตรการจำเป็นโดยให้มีผลกระทบน้อยที่สุดในการให้บริการเพื่อความต่อเนื่องสำหรับทุกธุรกิจของท่านลูกค้า

ติดต่อสำนักงานใหญ่ (เวลา 8.30 -17.30 น.)

โทรศัพท์ (02) 016 5111

อีเมล: info@uih.co.th

ติดต่อ ฝ่าย Customer Care และฝ่าย Network Operations (24 ชั่วโมง)

โทรศัพท์ (02) 016 5678 กด 1 โทรสาร (02) 016-5073

อีเมล: cc_support@uih.co.th