

ภาคผนวก 17ข

แผนปฏิบัติการกรณีฉุกเฉิน



EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE

Doc. No.: 500E.PLN.006 Rev. B

ทบทวนเอกสาร (Document Review)		
Dept	คณะผู้ทบทวนเอกสาร (Review Committee)	อนุมัติโดย
FNDI	Finance Director	Visuth Udompitisub
LGDI	Legal Director	Suramon Meemeskul
MTDI	Maintenance Director	Rachit Rugsasat(เทพน)
OPDI	Operations Director	Pana Ungkap
SSDI	Safety and Security Director	Nattachai Pradermchit
SPDI	Strategy and Planning Director	Surachet Sangchayosawat
ACD	Accounting Department Manager	Tuanjai Thumrongpichittanon
AED	Asset Management and Engineering Department Manager	Ekasit Krissanasmit
AMD	Administration Department Manager	Utaiwan Supsamarnwong
CCD	Corporate Communication Department Manager	Jittapim Hutchesson
FND	Finance Department Manager	Natcharee Sasithanasate
HRD	Human Resources Department Manager	Yuwadee Treekrutphan
IFD	Infrastructure Maintenance Department Manager	Chayut Butsri
ITD	Information Technology Department Manager	Usanee Namsiri
MPLD	Maintenance Planning and Logistic Department Manager	Pongsak Ratanamaethanont
OCD	Operations Control Department Manager	Thinnakrit Suksanguan
OSD	Operations Support Department Manager	Jiraporn Nithisahakul
PMD	Services Planning and MIS Department Manager	Krit Liutanakul
QUD	Quality Department Manager	Chayapan Mundee(เทพน)
RSD	Rolling Stock Maintenance Department Manager	Porntaep Archapaditkul
SCD	Security Department Manager	Tripetch Wongniwatkaorn
SSD	Station Services Department Manager	Thanavut Sangkasanya
SUD	System Utility Maintenance Department Manager	Suchat Denkitkul
TCD	Train Control and Communication Maintenance Department Manager	Piyachai Chu-Ame
TND	Training Department Manager	Dhagool Singhanig
TSD	Train Services Department Manager	Thawatchai Plobthung

ผู้รับผิดชอบและผู้มีอำนาจ (Responsible & Authorized Persons' Signature)		
จัดทำโดย (Prepared by)	ทบทวนโดย (Reviewed by)	อนุมัติโดย (Approved by)




EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE

Doc. No.: 500E.PLN.006		Rev.: B	Effective Dafe: 03/04/2024	หน้า 2 / 60
------------------------	--	---------	----------------------------	-------------


CHANGE HISTORY RECORD

รายละเอียดการแก้ไข (Change Description)					DAR No.	วัน ประกาศใช้ (Eff. Date)
Rev.	หน้า (Page)	ก่อนแก้ไข (Before)	หน้า (Page)	หลังแก้ไข (After)		
B	All	Emergency Team	All	Edit to “Emergency / Recovery Team”	DCC0037/24	03/04/2024
	4	1.2 Definition	5-6	Edit 1.2 Definition meaning of - Accident - Incident		
	30-31	3.3.5 Maintenance Recovery Vehicle Functioning as an Emergency Vehicle 3.3.6 Movements of the Service /Emergency Vehicle during Revenue Hours	-	Cancel item 3.3.5 Maintenance Recovery Vehicle Functioning as an Emergency Vehicle 3.3.6 Movements of the Service /Emergency Vehicle during Revenue Hours		
	60	8. Reference	59	8. Reference Cancel - 1. 500.PLN.002 - 2. 500.PLN.003 - 3. 500.PLN004.E Add - 1. 500E.PLN.007 - 2. 500E.PLN.008		
A	-	-	-	-	DCC0126/22	24/05/2022

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 3 / 60

CONTENTS

1. GENERAL	4
1.1 Preface	4
1.2 Definitions	4
1.3 Overview	7
2. OPERATING ENVIRONMENT	8
2.1 Personnel	8
2.2 Equipment and Facilities	14
2.3 Signage	16
2.4 Evacuation Plans and Emergency Procedures	17
3. GENERAL PROCEDURES FOR EMERGENCY CASES	19
3.1 Reporting of Incident	19
3.2 Initial Emergency Response	21
3.3 Internal Emergency Response	23
3.3.1 Analysis of the response time	26
3.3.2 Classification of Incidents	27
3.3.3 Incident Manager	28
3.3.4 Emergency/ Recovery Team	29
3.3.5 Maintaining of System Operation	29
3.4 Liaison with Emergency Services	30
3.5 Liaison with the General Public and Relevant Agencies	33
4. IMPLEMENTATION OF EMERGENCY RESPONSE	33
4.1 Assessment of Incident	33
4.2 Decision on Type of Response	35
4.2.1 Power Loss	35
4.2.2 Fire	37
4.2.3 Accident	41
4.2.4 Persons in Clearance Gauge	42
4.2.5 External Events	45
4.2.6 Security Control	47
5. EVACUATION PROCEDURES	49
5.1 Controlled Evacuation	49
5.1.1 From Trains between Stations	50
5.1.2 From Trains at Stations	52
5.1.3 From Stations	53
5.2 Emergency Evacuation	53
5.2.1 From trains between stations	54
5.2.2 From trains at stations	54
5.2.3 From stations	55
6. RESTORATION OF NORMAL/DEGRADED OPERATIONS	58
7. FORMAL INVESTIGATION AND RECORD KEEPING	58
8. REFERENCES	60

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 4 / 60

1. GENERAL

1.1 Preface

This Emergency Operations Plan is designed to provide an overview of the operational responses in the event of life threatening or potentially life threatening incidents occurring. Precisely defined operational procedures are based on but are not the subject of this plan. The specific handling of the equipment and of the system is described in the equipment operating manuals and the Rules and Regulations for Operations.

The Emergency Operations Plan contains principles for the operations staff to adopt in case of an incident such as fire, storm, derailment or any life-threatening situation. Even though not all incidents would lead to an emergency case, all train situations requiring train evacuation to the Guide way are also dealt with in this document. The Emergency Operations Plan is part of the Operations Plans. Detailed emergency regulations and procedures are based on the Emergency Operations Plan.

The emergency regulations and procedures derived from the Emergency Operations Plan take account of

- accidents to passengers, staff or members of the public,
- train derailments and collisions,
- fire on trains and other monorail installations,
- trespassing on the monorail,
- obstructions to the working condition of the monorail,
- adverse weather conditions,
- force majeure provisions,
- other negative influences e.g. gas, toxic material,
- external incidents affecting the BTS system e.g. risk of explosions.


1.2 Definitions

Normal Operations Plan:

The Normal Operations Plan considers the operation of the BTS when scheduled services are possible without impairment and without hazard to staff or passengers.

Degraded Operations Plan:

The Degraded Operations Plan considers all circumstances which affect normal service or require immediate unplanned maintenance action but which are not considered potentially life threatening to passengers or staff.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 5 / 60


Emergency Operations Plan:

The Emergency Operations Plan considers potentially life threatening situations in which passengers or staff may have to be evacuated.


Operations Safety Plan:

The Operations Safety Plan considers the manner in which the safety of passengers, staff and infrastructure will be maximised and maintained in system design and procedures.

Accident	Adverse events that may be caused by unexpected, unplanned, or uncontrolled leading to injury, illness, work-related disability, death, loss or damage to the property, environment, public.
Administrative Building Technician	Responsible for all matters concerning the Administration Building. Has to be informed in case of fire or other incident in the Administration Building.
Current Condition	Actual state of technical equipment, component or system.
Crisis Management Committee (CMC)	Consists of senior managers which is formed to assist CCR and emergency responders in situations that: <ul style="list-style-type: none"> Resources beyond BTSC's Capability are required; The emergency is of long duration (over 2 hours); Major policy decisions will be needed; A local or national emergency is declared and; Activation of the CMC will be advantageous to the management of the emergency
Crisis Management Committee Centre (CMCC)	This centre is the base where the CMC (if activated) managers out of control situations beyond the capability of the Chief Supervisor.
Damage	Damage is defined as any negative impact to rail vehicles and infrastructure. In addition there may be further costs for loss of revenue service etc.
Emergency Walkway	A Walkway on viaduct that could be used when an accident is occurred with the vehicle, allow passengers to escape from the vehicle to the station safety.
Escape Route	An exit route from stations and buildings, to ground level or another suitable place of safety.
Emergency	A potentially life threatening situation.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 6 / 60

Emergency Services	Rescue Teams for emergency support such as the police, fire department and ambulance.
Emergency / Recovery Team	Consists of the Emergency / Recovery Team Leader - together with a team of maintenance experts according to the specific requirements of the incident as established by the Emergency/ Recovery Team Leader.
Emergency/ Recovery Team Leader	Mobilises the Emergency/ Recovery Team from the Depot and co-ordinates the technical activities of this team in liaison with the Incident Manager on site.
Incident	An adverse event that has resulted in an accident or near miss.
Incident Manager	A member of the Operations Management appointed to assume responsibility for actions at the site of the incident and to provide liaison between this site and the internal (CCR) activities controlled by the Control Shift Section Manager (CSSM). Where Police assume control of the emergency the Incident Manager is to act as Liason between BTSC and external emergency services.
Operations Control Centre (OCC)	Is the nerve centre of the system for the overall system control and includes the CCR, equipment rooms and other operational staff areas.
Operations Management	The positions of Operations Director, all Operations Department Manager and the Safety and Security Director as relevant to this plan.
Passenger	A person entering the paid area with a valid ticket with the intention to use the BTS system.
Reference Condition	Is the required state to fulfil the functionality and performance of the equipment and system within tolerances and in accordance with safety and reliability standards.
Revenue Service	The operation of the system with passengers.
Rules and Regulations	The Rule Book, Operating Procedure Manuals and any other instructions issued on the authority of the Operations Management
Security Department Manager	Is responsible for all security matters as there are among others cash transport, security of stations and buildings in close liaison with the Station Services Department Manager
Trespassers	A person entering the system facilities without a valid ticket.
Third Parties	Agencies for technical support, e.g. cranes and other equipment, and others with direct interest in the incident, e.g. neighbouring fuel station etc.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 7 / 60

Telephone Call Center of BTSC	Telephone calls routed through public exchanges to BTSC arrive at a designated operator's switch board for distribution. In case of incidents, further particulars will be given through that line by the Public Relations Team.
Unscheduled Maintenance	Measures to restore the reference condition caused following an fault incident or failure. It includes unscheduled corrective maintenance.
Unscheduled Corrective Maintenance	Is performed to restore the function when conditions occur in which components, equipment or system elements do not function as specified, designed or expected.

1.3 Overview

The Emergency Operations Plan represents one of the Operations Plans for Normal, Degraded and Emergency Operations. The Emergency Operations Plan deals with life threatening or potentially life threatening situations, whereas the Degraded Operations Plan covers deviations from normal operations without potential life threatening risk.

Detraining (controlled) and evacuation (controlled and emergency) are dealt with in two different plans: Detraining is covered in the Degraded Operations Plan, and controlled and emergency evacuation is covered in the Emergency Operations Plan.


BTS is designed, built and operated to the highest safety standards. However there are situations when procedures based upon the Emergency Operations Plan must be implemented to minimise the effect of an incident on the overall system.

The continued development and refinement of the internal and external safety process will be undertaken by the Operations Control Department Manager, Train Services Department Manager, Station Services Department Manager and the Safety and Security Director

Many incidents may not have a great impact on the overall system, e.g. fire breaking out in shops or offices near to the station. These will nevertheless be documented in BTSC statistics, but may not require further emergency action. BTSC may however offer assistance to external emergency services if requested to do so. They are therefore not dealt with in the Emergency Operations Plan, but are covered in the Operations Safety Plan.

The vital signalling system in combination with operational procedures during failures is designed to provide a high level of safety but wherever human intervention is required, absolute safety cannot be guaranteed.

Fire protection is based on applicable international standards such as NFPA in combination with local requirements. BTSC aims to maintain the highest degree of system integrity. This plan deals only with operational incidents that require an emergency response.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 8 / 60

The plan is structured as follows:

- The first section on the operating environment describes the staff available, their responsibilities and the facilities available for use in emergencies including senior management responsibilities to assist the Control Shift Section Manager in situations outside of his control.
- The second section deals with general procedures applied in emergency situations and liaison with Emergency Services.
- The third section includes detailed descriptions of the particular responses to specific emergency situations.
- The fourth section gives details of the evacuation procedures.
- The remaining sections cover the restoration of normal and degraded operations procedures, the termination of the incident management process and the investigation, record keeping and review activities necessary following each incident.

2. OPERATING ENVIRONMENT

The Internal Emergency Response depends on the assurance that the appropriate staff are trained to react to incidents in a predictable manner, on the provision of the necessary facilities and on the availability of the necessary plans and procedures.


The Safety and Security Director is responsible for the preparation, updating and dissemination of emergency procedures, regulations and other documents necessary to ensure that incidents covered by the Emergency Operations Plan are dealt with by staff with clearly defined responsibilities and who have received proper training. Other senior staff responsible for assisting with this task includes the Train Services Department Manager, Station Services Department Manager, Operations Control Department Manager, Training Department Manager and other nominated personnel.

2.1 Personnel


The following table shows the BTSC staff involved in incident management. The table indicates three distinct groups

- the operations personnel including the senior management team (Crisis Management Committee - CMC if activated),
- the maintenance personnel and
- others involved for additional support.


The column "Title" identifies the functional role during incidents, while the column "Position" identifies the normal role of the person assuming this functional role. The column "Responsibilities" describes the main duties during incidents and the responsibilities for incident management for each functional role.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 9 / 60


Title	Position (Staffed by)	Responsibilities
Crisis Management Committee (CMC)	Chief Operating Officer or his assistant, Chief Administrative Officer, Operations Director, Project and Engineering Director, Maintenance Director, Train Services Department Manager, Station Services Department Manager, Operations Control Department Manager, Corporate Communication Department Manager, Services Planning and MIS Department Manager, Safety and Security Director.	This group is formed (or in part) where there is a request for assistance by the Control Shift Section Manager for management support or it is deemed in the Company's best interest in the following areas: Legal, Financial, Operations, Engineering & Maintenance, Services Planning and MIS, Administration, Human Resources & Corporate Communication. This group informs BMA.
Control Shift Section Manager (CSSM)	Control Shift Section Manager	Has the responsibility for overall system control. Addresses all incoming information and initiates the internal response. Ensures that the Incident Manager receives all necessary information and co-operation from Control Room staff for the performance of his functional responsibility. Maintains the highest possible level of passenger carrying operations within the constraints imposed by the Incident Manager. Notifies the On-Call Manager Notifies the Maintenance Centre
Corporate Communication Department Manager	Corporate Communication Manager	Assists the Incident Manager and the Control Shift Section Manager (and CMC if formed) by informing the General Public according to information prepared by the Operations Management liaising with the Legal Counsel.
Emergency/ Recovery Team Leader	Nominated person from Maintenance Center.	Based in the Depot, he will advise the Emergency/Recovery Team when informed by the Control Shift Section Manager. Initiates and co-ordinates the work of the Emergency/ Recovery Team in

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 10 / 60


Title	Position (Staffed by)	Responsibilities
		liaison with the Incident Manager on site. Control Shift Section Manager the execution of technical works on site in co-operation with the Emergency/ Recovery Team Members under the general direction of the Incident Manager on site. Acts as Incident Manager for incidents directly affecting the depot or workshops until and unless responsibility is assumed by a person of higher authority who has been appointed to take over the role of the Incident Manager and who has arrived on site. Co-ordinates between Operations, Maintenance and Rescue Services as long as he is in the capacity of the Incident Manager.
Emergency Response Team	Multi disciplined and formed by well trained and experienced maintenance personnel	Executes works ordered by the Emergency/ Recovery Team Leader.
Engineering Controller	Engineering Controller	Executes instructions from the Incident Manager in co-operation with the Control Shift Section Manager.
Gold Line Controller	Gold Line Controller	Provides information to and carries out instructions from the Incident Manager in co-operation with the Control Shift Section Manager. Assists the Control Shift Section Manager in all other matters concerning operations of lines. Interfaces all incoming calls via train radio and direct telephone as necessary.
Incident Manager	Master area (or other member of staff as defined)	Has the authority on site to act for BTSC in all matters relating to or affected by an incident. Co-ordinates actions between Operations, Maintenance and Emergency Services.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 11 / 60

Title	Position (Staffed by)	Responsibilities
Information Controller	Information Controller	Provides information to and carries out instructions from the Incident Manager in co-operation with the Control Shift Section Manager. Information to parties concern internal (OCDM, SSDM, TSDM, CRVM, Call Center, and CMC) and external. Assists the Control Shift Section Manager in all questions of operations for the BTS system. Interfaces third parties Hospital, Police, Rescue Service and other.
Legal Counsel	Lawyer of BTSC	Gives legal advise to the Incident Manager and to the Corporate Communication Department Manager with respect to release of information. Participates in incident investigation where appropriate.
On Call Manager	Operations Control Department Manager or Control Room Division Manager or nominated senior person	To inform senior management in the event of a serious incident including notification to the Corporate Communication Manager
Station Supervisor Gold Line	Station Supervisor Gold Line	Supervises and initiates responses on site. Co-ordinates between Operations, Maintenance and Rescue Services as long as he is in the capacity of the Incident Manager. Maintains a service to the public as far as possible.
Station Staff	Station Persons Gold Line etc.	Execute orders of the Incident Manager and the Station Supervisor Gold Line in the station area.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 12 / 60

Title	Position (Staffed by)	Responsibilities
Sr. Administrative Building Technician	Sr. Administrative Building Technician	Liaises with the Control Shift Section Manager and acts as Incident Manager for incidents directly affecting the Administration Building until and unless responsibility is assumed by a person of higher authority who has been appointed to take over the role of the Incident Manager and who has arrived on site. Liaises with the Incident Manager and Emergency Services as caretaker of Administration Building. Co-ordinates between Operations, Maintenance and Emergency Response Team as long as he is in the capacity of the Incident Manager.
Security Department Manager	Security Manager	Assigns security staff to assist the Incident Manager on site when requested by the Incident Manager.
Security Staff	Appointed by the Security Manager	Support the Incident Manager and Station Supervisor Gold Line according to their instructions.
Train Crew Supervisor	Train Crew Supervisor Acts as Incident Manager until and unless responsibility is assumed by a person of higher authority who has been appointed to take over the role of the Incident Manager and who has arrived on site.	The Train Crew Supervisor on duty in the Train Crew Manager's office is responsible for the welfare of a driver involved in an incident and will arrange a relief driver if necessary.
Train Attendant Gold Line	Train Attendant Gold Line (TAG)	After any initial response to an incident, the Train Attendant Gold Line will execute orders from the Relevant Controller and, in co-operation with the Relevant Controller, from the Incident Manager.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 13 / 60

CRISIS MANAGEMENT COMMITTEE CENTRE

BTSC's CRISIS MANAGEMENT COMMITTEE CENTRE (CMCC) and Central Control Centre are located at the BTSC Headquarters (exact locations not stated for security purposes). Members of the Crisis Management Committee (CMC) at the Command Post are designated as COO, CAO, PEDI, MTDI, OPDI, SSDI, FNDI, OCDM, SSDM, TSDM, CCDM, PMDM, SCDM and SFDM. A senior representative from Siemens Maintenance may be called upon to assist the CMC. Gathering of all CMC members is dependant on the severity of the threat or incident.

The CMCC is equipped with or have immediate access to Status Display Boards, CCTV, computers, a television, extra telephone lines, dedicated and line to CCR, portable radios and other equipment such as rest areas.

The CMCC will be used to coordinate, manage and provide mitigation planning where:

- Requested by the Control Shift Section Manager, Incident Manager or On Call Manager;
- Resources beyond BTSC's Capability are required;
- The emergency is of long duration (over 2 hours);
- Major policy decisions will be needed;
- A local or national emergency is declared and;
- Activation of the CMC will be advantageous to the management of the emergency.

ACTIVATION OF THE Crisis Management Committee (CMC)


The Chief Operating Officer (COO) (on behalf of the Chief Executive Officer, CEO) or senior officials from Bangkok Metropolitan Police Department may activate the CMC:

On notification of an incident, the Control Shift Section Manager must notify the emergency service **DIAL 191 (if required)** and on call designated senior manager. It is the responsibility of this senior manager to notify the Group (CMC), which will be partially or wholly activated as directed by the CMC.

Immediately following the activation of the CMC, the COO as CMC or his designated representative MUST notify the CEO and ensure the Corporate Communication Manager (CCDM) is informed. The CMC will now maintain overall strategic management of the emergency. The CCR will continue its operations as directed by the Crisis Management Committee (CMC). CCR under the direction of the the Control Shift Section Manager shall control all on scene incident activities and interfaces and continue with its normal operations. BTSC Security will assure security of the CMCC at the direction of the CMC. Responsibility for ensuring notification to the insurer (if relevant) shall be undertaken by the Safety and Security Director.

After activation of the CMCC, the CMC staff shall notify and coordinate with the following services, as applicable:

Bangkok Metropolitan Administration
All Media Contacts
National Security Council
Government Officials
BTSC Senior Executives, Board Members etc.
Other third parties, which are or may become affected from events or actions undertaken by BTSC.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 14 / 60

CONCLUSION OF EMERGENCY AND CMCC DEACTIVATION

The CMCC will remain in operation until a centralized form of management is no longer necessary to affect a united response. The CMC will determine the "end of the response period" and notify all Sections (in writing or verbal) of the closure of the CMCC.

At the time of deactivation, it shall be the responsibility of each CMC member to ensure each division has cleaned and secured his or her workstation. An inventory of supplies will be completed by each BTSC Department/Division active at the CMCC and a replenishment summary shall be submitted to the AMM to ensure the CMCC ability to function at full capacity at all times.

AFTER ACTION REPORT

Every disaster has unique components and demands. To facilitate the maintenance of an accurate and effective CMCC operation, a review of what transpired during the response period is mandatory. Those divisions involved in the response will be required to participate in interviews and submit in writing their encounters associated with the disaster. The CMC will coordinate and publish a preliminary After Action Report within 120 days of the closure of the CMCC.

DEBRIEFING

There are no personality traits that have immunity to the impact of exposure to traumatic events such as disasters. Early intervention following a critical incident has proven to significantly reduce the intensity and duration of traumatic stress symptoms. Therefore, on advice from our insurers, BTSC will utilize critical incident stress-debriefing models that are the most suitable to minimize negative affects on employees.


All BTSC personnel directly involved in the response effort to a major disaster will participate in an educational debriefing conducted by trained professionals or peers. Any other employees wishing to participate in this support process may volunteer to do so. This service shall be coordinated through Human Resources.

2.2 Equipment and Facilities

The equipment and facilities are categorised and listed separately for prevention & warning, detection & response and recording equipment, and include:

1. Facilities for prevention and warning:

- Hazard warning signs
- Vital signalling system
- Traction handle control on train
- Security system of the Administration Building
- Back up power supply system
- Security key locking system
- Fault warning system on passenger vehicles for the Driver's information
- Short circuiting device

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 15 / 60


2. Facilities for detection and response:

- CCTV system
- PA system
- LED
- Plasma
- Smoke detectors
- Fire alarm system
- Fire alarm panel
- Hose pipe system
- Water reserves
- Sprinkler systems
- Portable fire extinguishers
- Emergency stop of escalators and lifts
- Emergency opening of AFC gates linked to fire alarm system
- Overall station hold by CTC
- Emergency stop plungers located on station platforms
- Power rail Grounding Device Control Cabinet located on each Station
- Emergency Door Release Handles of passenger vehicle doors with automatic intercom link to Gold Line Controller
- Maintenance Recovery Vehicle equipped with rescue and emergency repair device
- First Aid rooms on stations, equipped with stretchers and First Aid kits
- Fire fighting equipment on board of passenger vehicles
- Flush gate automatic opening during emergency evacuation
- Staff telephone on platform

3. Recording and logging facilities

- Voice recorder for communications to/from the CCR at the OCC
- Signalling system record playback station in the OCC
- System event logs of the CTC and SCADA
- Data logging by other equipment, e.g. the TCU on board passenger vehicles
- Records created by OCC and other staff
- CCTV

Communication with failed trains on the line and with the Emergency/ Recovery Team is established by the train radio system and portable radio as appropriate. These calls are stored by the voice recorder.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 16 / 60

In cases of failures of the radio system, any of the telephone systems may be used.

In cases of failures of the direct line telephone system, the PABX system or the public telephone system is used for communication provided such systems remain operational.

Safety related messages and commands must be by radio or direct line to be recorded by the voice recorder and also in written form where appropriate.

The Gold Line Controller, Information Controller, Train Attendant and/or the Station Supervisor Gold Line are able to address passengers by the PA system or, on stations in the event of failure or partial failure of the PA system, with the assistance of megaphones or other equipment.

In the CCR at the OCC the reserve console may be used as an alternative position for communication with the incident site in order to co-ordinate the Control Room action with the activities on site and to give proper and immediate information to other operations staff, who are concerned by the incident e.g. information of Train Attendant etc.

The Control Shift Section Manager's console has to be equipped with an up-to-date listing of all liaising personnel and services including name, telephone numbers and contact arrangements outside operational hours etc. At least once every three months the list shall be reviewed and tested.

The BTS telephone Call Center manned 24 hours day. Any urgent manager will be relayed to the Control Shift Section Manager.


During major incidents, the Call Center operator will be assisted by the Corporate Communication Team liaising with the Control Shift Section Manager. The Control Shift Section Manager will provide appropriate information to the Operations Management and/or the Legal Counsel.

2.3 Signage

Clear and unambiguous signage mitigates the effects of an emergency. Such signage includes the following:

- Hazard and warning signs,
- Locations of emergency exits,
- Instructions for action to be taken in emergency (including a checklist of items to be noted),
- Location of vital equipment, such as fire alarms, emergency stop plungers at platforms and First Aid equipment,
- Instructions not to use elevators in case of fire etc.,
- Lists of telephone numbers for emergency calls (Station Supervisor, Chief Supervisor, etc.).

First Aid rooms are equipped with instructions explaining the use of equipment provided and vital immediate actions.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 17 / 60


2.4 Evacuation Plans and Emergency Procedures

Evacuation plans specific to stations, the depot and the Administration Building are provided. These plans are subject to regular review.

These plans are issued by the Safety and Security Director to all interested staff and to the relevant Emergency Services and Third Parties, as defined in the Operations Safety Plan. The Safety and Security Director is responsible to ensure that these plans are kept up to date and available to all concerned.

A typical evacuation plan comprises:

- 1) Distribution list
- 2) Contact list with the telephone numbers of the persons and staff to be informed
- 3) Evacuation plan for internal use
 - Information on the specific location e.g. station, Admin. Building, depot,
 - Site plan (access, location of other facilities etc.),
 - Dangerous locations (power supply, etc.),
 - Emergency exits,
 - Evacuation and escape routes,
 - Signage and pictograms (prohibition of smoking, emergency exits, alarm stations, emergency telephones etc.),
 - Alarm stations (smoke detection, fire extinguishing equipment, telephones for emergency calls, staff equipment for emergency cases etc.),
 - Assembly areas, as appropriate e.g. for Admin Building,
 - Provisions for station closure.
 - Plan for the Rescue Teams
 - Plan of the station or part of the line including adjacent buildings,
 - Known locations of potential hazards near the line, e.g. petrol stations or pipelines,
 - Location of the station in the system,
 - Access locations for Emergency Services,
 - Plan of maintenance buildings,
 - Potentially dangerous equipment and equipment possibly affected by fire fighting water,
 - Available access points from adjacent buildings or structures,
 - Fire alarm equipment (fire panel),
 - Sprinkler system and stand pipe system,
 - Location of water supply (hydrants, open water resources etc.),
 - Known locations of dangerous goods (diesel storage for generator, dangerous goods in the depot),
 - Type of dangerous goods and labelling.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 18 / 60

The following types of incidents are covered by emergency procedures:

- Fire or a smoke condition on a train or any other part of the system,
- Fire or smoke condition from an adjoining or adjacent structure to the system that threatens the system or disrupts service,
- Collision or derailment involving one or more vehicles,
- Loss of electrical power resulting in (a) stalled train(s) at or between stations or loss of illumination,
- Uncontrolled (emergency) evacuation of passengers from (a) train(s),
- Serious environmental conditions e.g. due to heavy rain, storm, lightning or ineffective drainage,
- Structural collapse or imminent collapse that threatens the system,
- Toxic, asphyxiating or irritating substances affecting the system or parts of the system,
- Serious vandalism or other criminal acts e.g. bomb threat, explosion,
- Person hit by a train.

The emergency procedures include:

- Location to which the plan applies,
- Date of issue, review and revision,
- Purpose, scope, definitions,
- Participating officials, Emergency Services, Third Parties and management,
- Safety measures during emergency operations,
- Duty of persons involved,
- Fire or smoke detection, extinguishing, protection, ventilation requirements and responses,
- Emergency exits,
- Incorporation of evacuation and rescue plans,
- Access for Emergency Services.

General procedures for emergencies must be followed by all staff. Responsibilities and co-operation with internal and external services or authorities are established in all procedures. Additional data and information are listed in the working documents provided which includes data on local medical services, specialist hospitals and local transportation agencies as appropriate.

The staff are regularly trained in their emergency duties. Evacuation Plans and Emergency Procedures are subject to validation by the Safety and Security Director through regular exercises.

3. GENERAL PROCEDURES FOR EMERGENCY CASES

3.1 Reporting of Incident

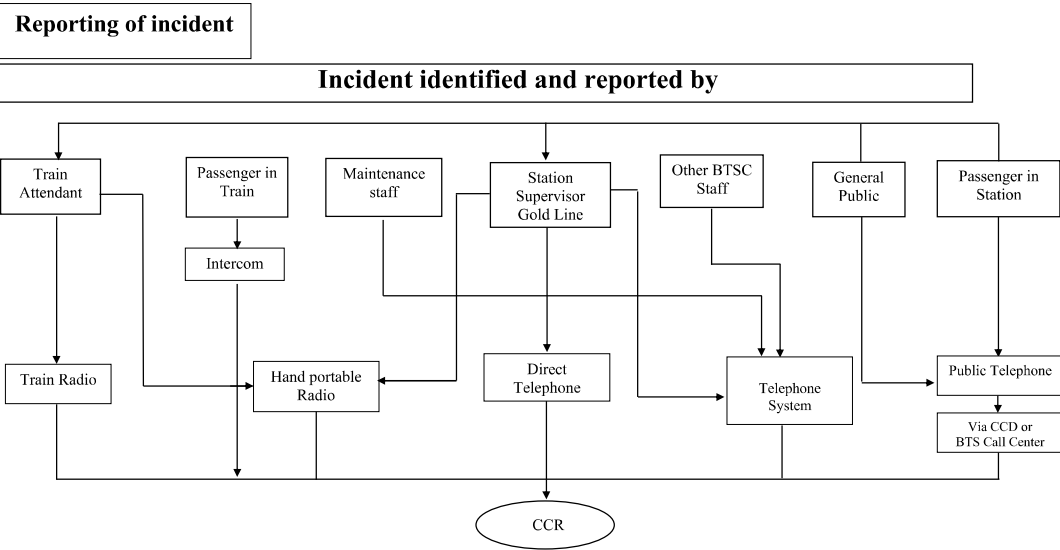
The Rule Book specifies the manner under which employees will conduct their duties in the event of an incident. With the exception of information which staff are legally obliged to give, all information disseminated to external authorities or the media is given by the BTSC Corporate Communication Team or specifically delegated personnel only.


Emergencies are reported immediately to the Control Shift Section Manager via defined reporting lines as indicated in the following table. This may be done directly or via another employee, e.g. Train Attendant via Gold Line Controller to the Control Shift Section Manager. An emergency call directly to the Emergency Services should normally be made by the Information Controller, who is the person with the delegated authority to contact Emergency Services and Third Parties. (CMC if formed would assume the duties of contacting third parties as outlined in: ACTIVATION OF THE CRISIS MANAGEMENT COMMITTEE (CMC))

The information must be as clear and concise as possible and should ideally contain the following

- Name and location of the reporting person,
- Location of the incident,
- Time of the incident,
- Description of the incident,
- Idea of number of persons involved,
- Additional information of relevance.

In addition reports may be received from the public via the Telephone Call Center.



	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 21 / 60

3.2 Initial Emergency Response

Priority is given to preventative measures in order to limit the effects of any incident. This goal is achieved by precise procedures.

Principle actions during emergencies are intended to achieve the following:

- Maintain the safety of passengers and staff,
- Limit damage to the Gold Line
- Facilitate immediate repair of damage or removal of obstacles blocking the line,
- Facilitate the return to normal operations as soon as possible.


Should a member of the public on the platform see a situation where a person is in danger from trains approaching stations or just leaving stations, these trains can be stopped by the use of one of the emergency stop plungers located at intervals along each platform. The trains will be stopped by emergency brake. The Station Supervisor Gold Line concerned will recognise the activation of the plunger(s) on the station control panel and will be responsible to determine the reason for this action. After clarification of the situation he will inform the Gold Line Controller who will recognise the activation of the plunger(s) on his MMI or by direct line or hand portable.

The SCADA system monitors equipment and system facilities on the BTS. In case of irregularities, alarms will be initiated on the Engineering Controller's console, who will respond according to defined procedures and inform the Control Shift Section Manager. The Section Manager will then give further instructions to the operations staff and initiate internal and external responses, if required. One of the main duties of the Engineering Controller is the monitoring of traction power. Different responses and system reconfiguration will guarantee an almost permanent traction power supply during failures such that evacuation of trains can be avoided. The Engineering Controller will inform the Control Shift Section Manager immediately and extensively about the possibility of restoration of traction power in order to enable the Control Shift Section Manager to decide properly in a short time if an evacuation will be necessary or not. The Section Manager will then brief the Gold Line Controller(s) to inform the Train Attendance and Station Supervisors Gold Line accordingly.

The AFC equipment incorporates an internal emergency response in connection with the fire detection system. Alarms will be transmitted via the SCADA system to the Engineering Controller and the Station Supervisor Gold Line's control panel who will respond accordingly.

The fire detection and extinguishing systems at stations, the depot and the Administration Building will warn the staff concerned by the various control panels. Defined procedures ensure that immediate information will be available to the CCR if the system operation could be affected. The Gold Line staff will fight any fire immediately by the use of locally available equipment in order to control the spread of fire and limit the extent of any additional external response.

Should passengers activate the Emergency Door Release Handles on board of a train moving at less than 3 km/h, the train will be stopped immediately by application of the emergency brake. If passengers then open doors outside the limits of a station, the Train Attendant has to respond

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 22 / 60

in accordance with the section on emergency evacuation between stations. He will carry out an emergency call to the Gold Line Controller in the CCR to arrange for other trains to be stopped. Above that speed the train will not be automatically braked but the intercom link to the Gold Line Controller will be automatically connected to the call point adjacent to the Emergency Door Release Handles that has been activated. In principle, the Train Attendant's first priority will be to take the train to the next station in order to resolve the situation. The Train Attendant will inform the Gold Line Controller accordingly to requirements and immediate support from the Station Supervisor Gold Line will be arranged if appropriate. When the train has arrived in the station the Station Supervisor Gold Line will take responsibility for further action if required, supported by other station staff.


If Train Attendant notice irregularities whilst the train is in motion, the initial response will be to take whatever action is necessary to protect the life of persons threatened. As the speed of response to an incident is crucial to the ability to reduce the severity of an incident, a separate emergency stop button is mounted in a prominent position in the Manual Controller Panel. The Train Attendant must report the incident to the Gold Line Controller immediately to allow other Train Attendant to be warned and to receive further instructions.

Station Supervisors Gold Line may observe an incident during a regular tour through the station, receive an alarm by means of the station facilities or be informed of a potential or actual incident by passengers. Action will be taken to limit damage or to reduce consequential danger arising from the incident. Other station staff will be advised, if necessary. If possible, such as minor fire, the incident will be handled locally by BTSC staff without the need to call in Emergency Services.

Gold Line Controllers have the facility to stop all trains in the event of a report from any source of imminent danger to persons on the line.

Immediately following the initial response from staff on the system or in parallel with such responses, status monitoring updates and alarms are reported back to the OCC for some of the equipment. This in addition to reports from the outside staff enable an appropriate response to be initiated. The table in section 3.3 details the manner in which the initiation and co-ordination of this response is undertaken through the Control Shift Section Manager. As an example, he will instruct the Engineering Controller to arrange for traction power to be removed or the Gold Line Controller to 'block a line' to other trains.

Trained personnel can also reduce the effect of an incident by appropriate actions such as administering First Aid correctly. The Safety and Security Director in liaison with the Training Department Manager is responsible for this training and further education.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 23 / 60

3.3 Internal Emergency Response

Staff is required to do everything possible to limit injuries and/or damage and to secure the area affected by an incident. The highest level of safety in the system will be achieved by the Gold Line Controller in liaison with the Engineering Controller from the CCR. Internal or external safety has also to be ensured by the operational staff on the system and the security staff in liaison with external Emergency Services. The safety of the location of the incident is vital for a person in need of help and for the Rescue Teams as well. For access to site, internal or external response teams must obtain an assurance that protection is in place.


BTSC staff must follow the Control Shift Section Manager's instructions immediately after receiving the relevant information. Information has to be relayed according to Normal and Degraded Operations Plan via the Gold Line Controller/Information Controller or directly to the Control Shift Section Manager in case the Gold Line Controller himself recognises the incident. All other staff except Train Attendant in service have to support the rescue actions as far as possible. Train Attendant have to ensure that the train comes to a safe stop and that other trains are warned, passengers are informed and taken care of and that the train is under no risk. There will be some exceptional situations when Train Attendant have to support the emergency action of other Train Attendant, after they have taken care of their own passengers and trains.

According to the internal information received, First Aid equipment has to be taken to the location of the incident and administered as necessary. Fire has to be extinguished or contained by available facilities. Please refer to section 4.2.2 for further details. Unauthorised persons not involved in rescue actions or further activities have to be kept away from the location concerned.

Depending on the severity of the incident, various reactions will be possible. Incidents involving persons not caused by BTS operations (heart attack of passenger etc.) and other similar incidents may not require the attention of the Incident Manager but can be handled to conclusion by Station Supervisors Gold Line. However all incidents have to be reported as soon as practicable via the Control Shift Section Manager to the Operations Control Department Manager, Train Services Department Manager, Station Services Department Manager verbally and/or by an internal written report.

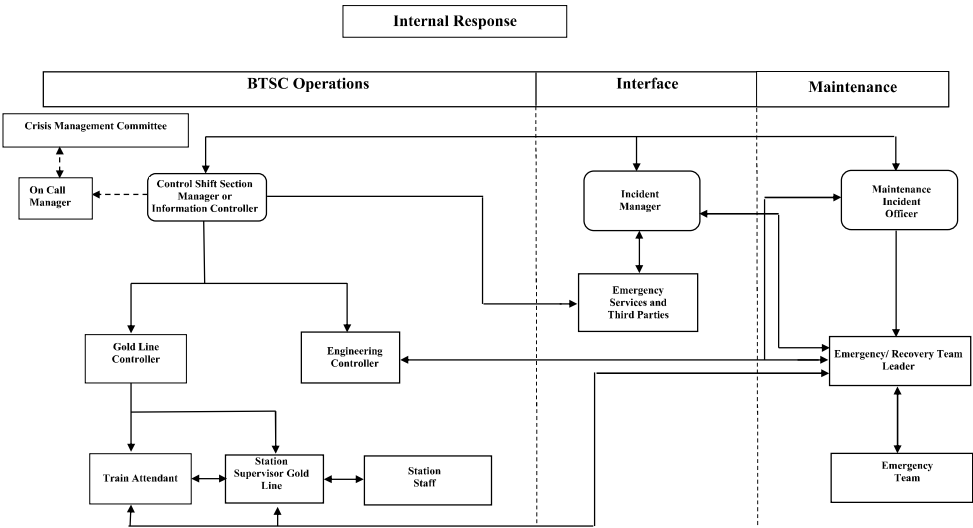
Serious incidents have to be reported immediately to the Control Shift Section Manager who initiates further action (see section reporting of incidents). The clearer the report to the CCR is, the better the Control Shift Section Manager can respond. The BTSC staff are trained on which information is important to be reported for the initial response and which information can be deferred to subsequent reporting procedures. The extent of the incident and the impact to the system will be assessed by the Control Shift Section Manager. For incidents with significant impact on operations, he then informs the person on call to assume the role of Incident Manager to report to the site of the incident and take responsibility for actions at this site. For defined incidents the CCR is supplied with response plans. The Incident Manager decides upon the need for any assistance from outside of the system.

The Control Shift Section Manager is responsible for taking the decision on whether or not to call on the Incident Manager, however the Control Shift Section Manager must inform the On Call Manager of every serious incident. The On Call Manager will assist the Control Shift Section Manager by establishing contact with Senior Management. The presence of the Incident

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 24 / 60

Manager on site is necessary to deal with Emergency Services and Third Parties with the appropriate level of authority.

Some incidents may require the support of the Emergency/ Recovery Team. The mobile equipment can be equipped with additional devices for immediate repair or emergency repair, but there is no standby function. In case the line is blocked and it is not possible to clear the line for the Emergency Vehicle the road vehicle with lifting platform is used initially. Other road vehicles such as pick ups, motor cycles etc. may provide further support.



3.3.1 Analysis of the response time


The response time will be essential for solving problems. The shorter the response time the shorter is the time for resumption of normal operations. Effects on the system will also be minimised.

When an incident has occurred a large number of activities may be initiated. A certain period after the incident has occurred, the CCR will be informed directly via e.g. Station Supervisors Gold Line or indirectly by receiving information from Third Parties (**reporting time**). When the Supervisor has been informed the incident will be documented. He will call for emergency help from the proper institutions and then call for the services of the Incident Manager and advise him of the situation (**informing time**). Subsequent to the informing time, the Rescue Teams require a certain time to be mobilised (**preparation time**). After the preparation time, a period will be needed for the Rescue Team to arrive at the location of the incident (**arrival time**). After arrival of the Rescue Teams the time needed for rescue measures and repair starts (**time for removal of breakdowns, rescue time**). This period can overlap with other actions, e.g. evacuation (**evacuation time** - please refer to the section on evacuation). The work will be completed when all involved parties have left the site or have returned to their normal place of work and normal operation has been resumed. These times have to be taken into consideration for the preparation of response plans.

The informing time, preparation time and arrival time are each crucial to mitigation of the consequences of an incident. The informing time can be shortened by ensuring correct information is given by BTSC staff and providing sufficient training in how to co-operate with Emergency Services.

The preparation time depends on an immediate response by the Incident Manager and Rescue Teams and the availability of the required equipment and material. Defined procedures and sufficient preparation in combination with exercises will reduce the preparation time. Furthermore exact information about the location of the incident and support from trained personnel will avoid misunderstandings and achieve shorter response times. In some cases, special measures may be necessary or special devices or materials may have to be transported to the incident site.

In cases where Emergency Services are already involved, the Incident Manager must be recognised immediately as the BTSC person in authority. BTSC staffs already presents and acting as Incident Manager will brief a higher authority arriving to assume the role of the Incident Manager on the situation.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 27 / 60


3.3.2 Classification of Incidents

This document delivers a general classification of incidents. Further detailed information is included in the Operations Safety Plan and Hazard List.

The following criteria will be checked to establish the response required to an incident and to provide the basis for preparing the detailed emergency procedures and regulations:

- Kind of emergency
 - Persons involved or affected
 - Affects on the environment or external institutions (buildings)
 - Extent of damage
1. In case of casualties, severe damage to property and/or serious affects to the environment, a senior person will be appointed as the Incident Manager and emergency services, On Call Manager Maintenance Centre will be informed by the Control Shift Section Manager. The On Call Manager will initiate a call to senior management. Depending on the situation the Incident Manager through the Control Shift Section Manager will initiate closing of lines, initiate the interruption of power supply to the Power Rail, advise Emergency Services and Third Parties, request further support and take responsibility for the resumption of normal operations in liaison with the Control Shift Section Manager as soon as possible. The facts of the incident have to be documented. In case of suspected suicide the documentation of facts is extremely important in view of BTSC liabilities. The Maintenance Centre shall inform the Emergency / Recovery Team Leader.
 2. In case of severe damage to property, or a dangerous irregularity, a senior person will be appointed as the Incident Manager to take charge of the response on site. He may, as appropriate request activation of the CMC, initiate through the Control Shift Section Manager the closing of the concerned line section, initiate alternative program in liaison with the Control Shift Section Manager. The Control Shift Section Manager will inform emergency services and may request further support from, for example, the Service Vehicle. The facts of the incident have to be documented. The impacts to the timetable must be limited as far as possible and revenue service shall be resumed as soon as possible. It is therefore important to take all necessary action in the shortest possible time.
 3. In case of irregularities or disturbances of operations the Incident Manager already on site will liaise with the Control Shift Section Manager to take the appropriate action and the On Call Manager will be informed by the Control Shift Section Manager.

Internal actions following the initial response are initiated and co-ordinated by the Control Shift Section Manager. He will constantly receive the required information from the location of the incident as a permanent information exchange. The Control Shift Section Manager is responsible for advising the On Call Manager, emergency services and Maintenance Centre who are required to assist in the response to the incident. He stays in contact with the Incident Manager on site. The On Call Manager is responsible for staying in contact with senior management.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 28 / 60

3.3.3 Incident Manager

The Incident Manager carries the authority of BTSC at the site of the incident. Initially a defined person at the locality of the incident, e.g. a Station Supervisor Gold Line, will be in charge but will hand over authority at the arrival of the Operations Inspector should the incident be of a more serious nature. Where Police take control of the incident, the Incident Manager shall act as liaison between BTS and emergency services.

If Emergency Services and/or Third Parties work with equipment in or at the Guide way or conductor rail, access authority will be obtained from the Incident Manager. The Incident Manager is responsible to contact CCR to ensure that power at the conductor rail is switched off and the Power Rail connected to earth before work is commenced.

In case external help is necessary the Emergency Services have to be guided to the site of the incident. The Incident Manager is in charge of giving further particulars regarding the incident and actions taken by BTSC staff.


If Emergency Services are involved in any incident at or in the stations or on the line, the Station Supervisor Gold Line will be in charge at the incident site and co-ordinates all measures of Emergency Services and Third Parties with the BTSC authorities until a person of higher authority arrives to assume the role of Incident Manager. In the Administration Building the Sr. Building Supervisor is in charge at the site of the incident until the Incident Manager arrives in the workshop the in co-operation with the Rolling Stock Planning Engineer is in charge at the site of the incident until the Incident Manager arrives and takes appropriate action.

The Incident Manager co-ordinates all internal and external activities in close co-operation with other BTSC staff depending on the incident classification.

The Incident Manager is responsible for

- Safety of passengers, staff and other persons involved,
- Detection of existing and consequential hazards and initiating appropriate precautions,
- Safety of Rescue Teams working in close co-operation with the Chief of the Emergency/Recovery Team Leader, Emergency Services and Third Parties,
- Immediately identifying the relevant facts, and preservation of evidence
- Site co-ordination of activities of BTSC staff and Emergency Services,
- Initiating and supervising all necessary measures to limit damages,
- Enabling resumption of normal operations as soon as possible,
- Limiting any negative influence to the reputation of BTSC by proper, reliable and immediate information,
- Preparation of incident documentation,
- Initiating a site investigation of the incident for future analysis by the Safety and Security Director,
- Suggesting measures for preventing similar accidents.

The Incident Manager will co-operate with the Corporate Communication Team for informing the General Public. He may instruct the Corporate Communication Team to relay information including data to the Legal Counsel for approval before releasing to the General Public.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 29 / 60

3.3.4 Emergency/ Recovery Team

The Emergency /Recovery Team is part of the maintenance organisation and procedures, which responds to emergencies. The response is co-ordinated on site by the Emergency /Recovery Team Leader. In case of an emergency, the Control Shift Section Manager in liaison with the Maintenance Centre activates the appropriate members of the Emergency/ Recovery Team according to defined call-out procedures.

Depending on the traffic in Bangkok and the tools and equipment to be brought to the incident site, the Maintenance Centre in conjunction with the Control Shift Section Manager decides the most suitable mode of transport. Staff as well as small tools and equipment may be transported by motorcycles and/or pick up if e.g. the situation does not allow the use of the system itself.

The Emergency / Recovery Team is multi-disciplined and consists of well trained and experienced personnel from the following maintenance sections:

- Rolling stock,
- Guideway and Power rail system,
- Power supply system,
- Telecommunication and SCADA system,
- Signalling system,
- Building engineering services,
- Civil structures.

Depending on the situation the On Duty RST Shift Leader acts as the Emergency/ Recovery Team Leader and will, in co-operation with the Incident Manager call upon additional and specialised maintenance personnel


The Emergency / Recovery Team Leader in conjunction with the Control Shift Section Manager may set up an Emergency / Recovery Team in the depot as additional support. He informs the shift leader and that he is required to take charge of the Emergency / Recovery Team at the site of the incident.

The Emergency / Recovery Team will access the incident site with the permission of the Incident Manager.

3.3.5 Maintaining of System Operation

The Control Shift Section Manager will instruct the Gold Line Controllers on the continued use of the system operation currently in place or on alternative programmes according to the Degraded Operations Plan.

Localised closing of sections may be required by the Incident Manager who is in charge of operations in the vicinity of the incident and the Control Shift Section Manager will ensure that these requirements are implemented and will then be responsible for maintaining operations on other sections as far as possible. The Control Shift Section Manager has the overall responsibility for the system operation and will contact Third Parties as appropriate.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 30 / 60

3.4 Liaison with Emergency Services

The Control Shift Section Manager or Information Controller has to be contacted by the staff in case of emergencies. They will inform the ‘external’ Emergency Services by telephone, resulting in an external emergency response. He co-ordinates all activities on behalf of BTS and must therefore be made aware of all relevant facts.

Emergency Services will be advised in accordance with predetermined plans and procedures provided at the CCR and at stations. The Control Shift Section Manager and the Station Supervisors Gold Line are provided with a regularly updated list of the following agencies with jurisdiction for each station:

- Police stations,
- Hospitals,
- Specialist hospitals,
- Ambulance,
- Fire department.

The fire departments and hospitals are normally alerted by the police. Ambulances will be called upon by the hospitals in charge. The Control Shift Section Manager will give appropriate advice and support in a case where a Station Supervisor Gold Line has called a hospital before he reports to the Control Shift Section Manager or in the case where a specialist hospital should be involved. The Supervisor will also inform the person appointed to assume the role of Incident Manager of the actions taken.

An Incident Manager will always be appointed when liaison with Emergency Services and Third Parties is required on site. He is equipped with a hand portable radio or mobile telephone to maintain contact with the Control Shift Section Manager.

As time is of the essence, the Station Supervisor Gold Line or the staff first on site should ensure that the site is protected and that the Power Rail is made safe in accordance with Rules and Regulations. Access to the site by Emergency Services or Third Parties should be subject to an assurance that this protection is in place.

No unauthorised persons shall have access to the site of the incident. Recovery of bodies will be done by Rescue Team in liaison with the Incident Manager and the police.

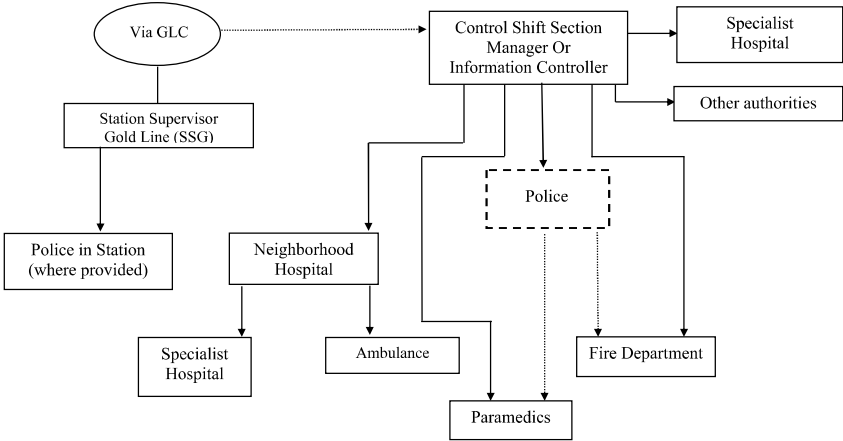
If the Incident Manager recognises any lack of safety with respect to the Power Rail, he will act immediately to provide appropriate protection to the Emergency Services. In principle when Emergency Services are already in place, the Incident Manager will liaise with the Chief of the Emergency Service and advise him regarding protective measures. The activities of the Emergency Services must be performed with the Incident Manager’s knowledge and approval.


BTSC Operations Management will ensure that the Emergency Services have up-to- date information concerning the BTS and will encourage exercises or offer training on how to work on the system. Action plans are adopted, existing devices are checked and protective measures agreed with the Emergency Services. These activities are based on a constant exchange of information in accordance with the Operations Safety Plan.

The overall aim is to return the BTS to operating condition as soon as it is possible.

When the operation of the BTS is disrupted as a result of external factors such as an incident in a building or a highway near the line, the Control Shift Section Manager will request the necessary details directly from the Third Party. The Control Shift Section Manager should liaise with the responsible agency and takes the initial action. An Incident Manager may be appointed.

Emergency Call to Emergency Services



	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 33 / 60

3.5 Liaison with the General Public and Relevant Agencies

The Incident Manager is authorised by BTSC as the only person to give particulars to the police and others on site. He will provide the necessary information to the insurer and to the Public Relations Team. The PRV team will prepare the information for effective dissemination with the Legal Counsel's approval. The information will then be issued as an official statement or for the information of persons directly concerned. During a major incident a representative of the PRV Team, most likely the Corporate Communication Department Manager, may be present on site. He will work in close co-operation with the Incident Manager.

Any negative image of the BTS shall be avoided and information as detailed as possible should be released. When the cause of the incident is absolutely clear, the Incident Manager may issue details to the police and the Corporate Communication Team. Where further investigation will be required or the liability and/or prestige of BTSC could be impaired, the Incident Manager will contact the Legal Counsel and make no statement.

The Legal Counsel will advise the Incident Manager during serious incidents, particularly when there are casualties and liability could arise.

The main duty of the Corporate Communication Team during and after incidents is to inform the General Public about delays and selective closure of the system by appropriate established means, and to assist the Control Shift Section Manager in providing the best passenger service possible in the circumstances.


4. IMPLEMENTATION OF EMERGENCY RESPONSE

4.1 Assessment of Incident

Not all incidents are classified as emergencies. The correct response must be carried out depending on the effects on persons and/or the system. Impairment of the system has to be limited as much as possible. A reduction or curtailment of operations may be required. The Control Shift Section Manager is responsible for the level of response in close liaison with the Incident Manager on site and On Call Manager.

Some incidents may be solved by immediate and proper action of staff on site, e.g. person injured at a platform but not in contact with trains, as well as lesser injuries or limited fires. In such cases only local emergency action has to be initiated. There may also be incidents which require immediate help but do not lead to emergency operations, such as a person suffering a heart attack on the concourse level of a station or a worker suffering an accident with workshop equipment.

In general, a number of incidents require a similar response by BTSC staff due to the configuration and features of the system. Activities in or near the clearance gauge always require a defined procedure to be followed. In a similar manner to procedures for protection of staff during maintenance works, Emergency Services personnel and staff must be protected during any emergency response. Further Third Parties who may not be aware of the dangers arising from railway operations must be protected. The prevention of harm will be the most important duty of the Incident Management response.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 34 / 60

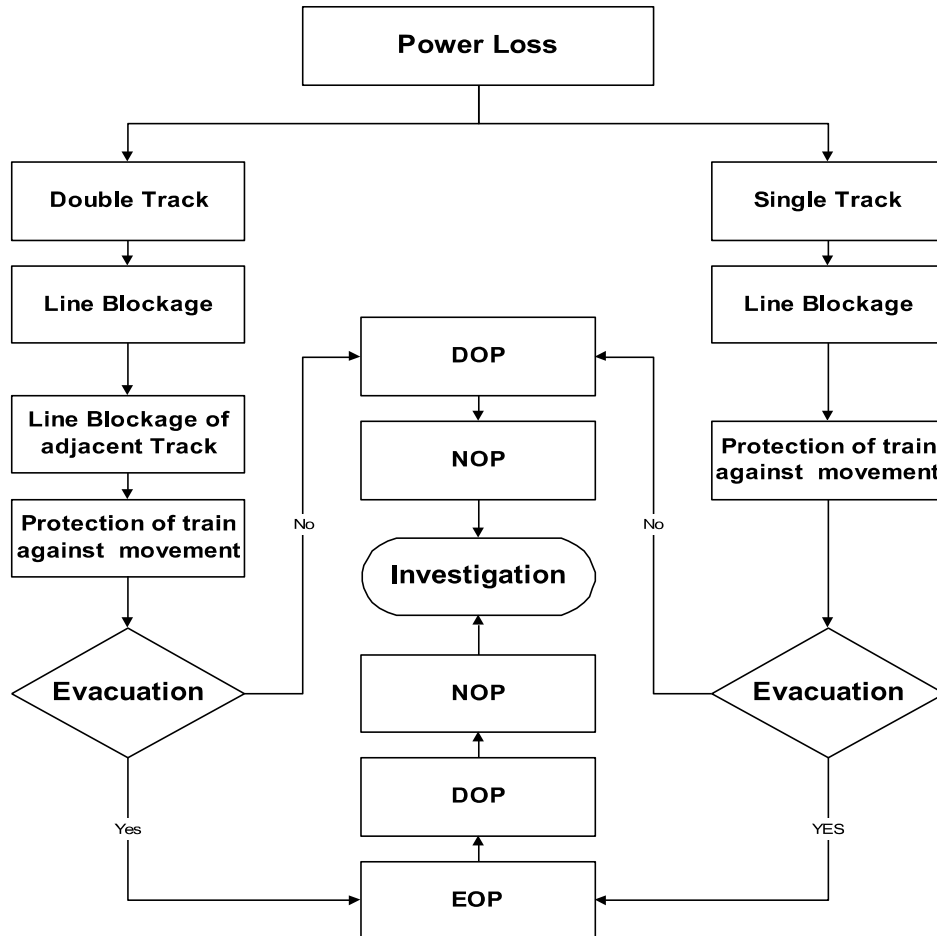
As a principle access of Emergency Services and Third Parties to the Guide way has to be allowed only when protection arrangements against moving trains and electrocution, have been put in place.

The Gold Line Controller is able to give protection against train movements. Isolation of the Power Rail is undertaken by the Engineering Controller on the request of the Incident Manager in accordance with the defined procedures.

Even when passengers have activated emergency equipment such as an emergency stop plunger, BTSC/ Gold Line staff must ensure sufficient protection is put in place prior to initiating any rescue operations.

4.2 Decision on Type of Response

4.2.1 Power Loss



The Emergency Operations Plan is applied to a total traction power loss situation. The application of the Rules and Regulations in such an incident is an extension of the application referred to in the Degraded Operations Plan for partial power loss and is specifically adapted to a potentially life threatening situation.

Power supply interruption will not immediately impair the vital signalling system owing to provision of the UPS system. The Train Attendant will attempt to coast to the next station for passenger evacuation there. Other trains which stop on the line shall be protected against movements by Train Attendant in case the power is restored again and the Train Attendant and/or the passengers have left the train. Train ventilation will be maintained for at least 30 minutes and emergency lighting for 60 minutes. An immediate emergency evacuation situation will be avoided for these reasons.

All operational possibilities have to be considered before the Control Shift Section Manager decides to evacuate a train stopped between stations. An evacuation must only be undertaken under the conditions laid down in the sections on controlled and emergency evacuation.

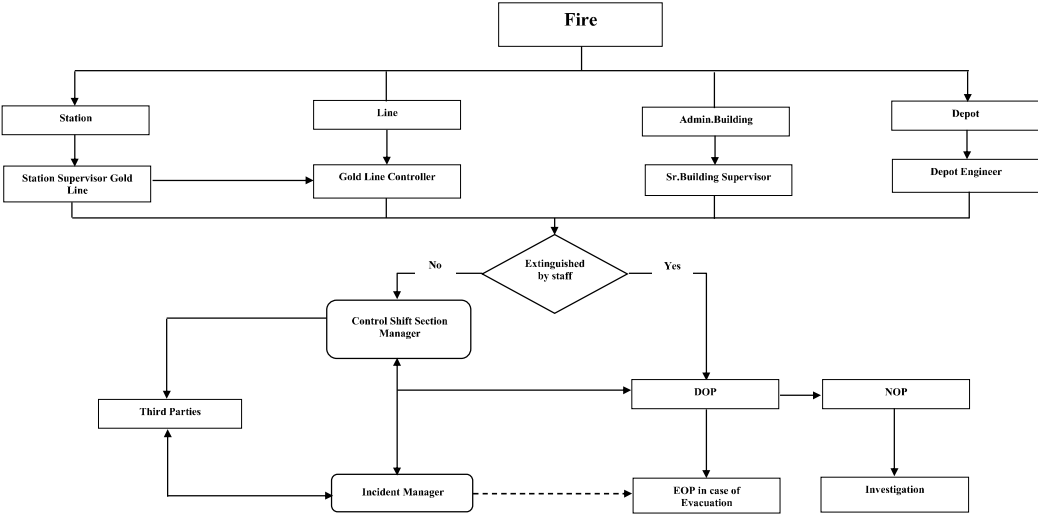
In case of a total traction power loss, The Gold Line Controller / Train Attendant are instructed to coast to the next station if possible as described in more detail in the Degraded Operations Plan. Passengers have to be detained only when the situation shows that power cannot be restored in a short time.

If the traction power supply is likely to be off for an unknown period or in excess of 30 minutes then the decision to evacuate must be made within the first 10 minutes. This decision is taken by the Control Shift Section Manager. The Engineering Controller advises the Control Shift Section Manager in liaison with the MEA regarding the possibility of restoration of traction current.

If a controlled evacuation has been ordered by the Control Shift Section Manager, safety measures have to be installed to prevent additional danger to passengers or staff.

Low voltage power loss in stations does not lead to an emergency as essential loads will be supplied by a diesel generator. Emergency escape routes are identified and lit by battery backed emergency lighting units. Uninterrupted lighting, even at reduced intensity will prevent panic and the automatic opening of gates in case of power loss will ensure that escape routes are not closed. Refer to the Degraded Operations Plan for further details.

4.2.2 Fire



4.2.2.1 Fire on Board Trains, in Stations and the Depot Gold Line

Fire causes a hazardous situation which may lead to an emergency. However not every small fire has to be seen as an emergency especially if personnel are able to limit or extinguish the fire quickly. The Operations Safety Plan deals with prevention measures. If fires are noticed within a short period and extinguished they do not lead to an emergency situation.

Depending on the location and the particular requirements, such facilities as hose reels, stand pipes, fire hydrants or gas flooding systems are installed. Gas flooding systems are generally provided for rooms containing electrical equipment. Additionally various types of portable fire extinguishers are provided. The staff concerned are trained in the use of the available fire fighting equipment and participate in exercises at defined intervals. All employees must be able to initiate the correct response to fire fighting. Immediate and well thought-out action can stop fire at its origin.


The reserve water storage facilities of stations are designed to guarantee a minimum of 30 minutes water supply in accordance with NFPA requirements. This is envisaged as being sufficient to deal with the situations until further assistance becomes available. Only if no water will be supplied from the Metropolitan Waterworks Authority (MWWA) water supply system will the water reserve not be replenished. However the fire department will be expected to arrive within this available time and has a connection at the ground floor pump room to feed the stand pipes. Integrated water resources of the trucks will bridge the time needed for connection to the stand pipe system and external water resources.

Trains are equipped with fire extinguishers in the passenger saloons . In the Maintenance area, and the Administration Building a sprinkler system is installed.

Additional to the above mentioned fire fighting facilities, stations are equipped with fire detection systems. During emergencies, the possibility of panic has to be recognised. If fire or smoke has activated the fire detection and fire alarm system, an interface to the AFC system will open the gates automatically. Beside the automatic response, AFC gates can be opened manually by a push button after acknowledging an alarm on the fire detection control panel in the Station Supervisor Gold Line's room. Activated either by manual intervention or during low voltage power supply failures, all gates will automatically open. The station staff make announcements using the PA system and/or megaphones requesting passengers to leave the station immediately. Please refer to the section on station evacuation for further details.

The Gold Line Controller is classified as a factory therefore; the supply of water for the fire-fighting systems is designed to comply with the requirements for extended emergency control purposes. The fire fighting equipment room (pump room) and underground water storage tank are located in the basement of the Maintenance area.

When fire or Smoke is detected on train, the train will continue to move up to the next Station .After train stops at Station then it will be held at Station with both Platform and Train Doors Open The Station Supervisor Gold Line/controlled evacuation and to use the available fire equipment located at the station. Passengers can either communicate via the intercom link with the Train Attendant Should a train already be burning intensely, the following station and passengers waiting on the platform may be seriously endangered. There may be a decision to stop the train outside the station limits and secure the train against unintended movements.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 39 / 60

This action will be an exception and taken only in liaison with the Control Shift Section Manager. Train Attendant of nearby trains have to stop their trains, inform the passengers and give any possible support. For evacuation of passengers please refer to the section concerned.

After an evacuation of a train at the platform, the Gold Line Controller will, in liaison with the Train Attendant and the Station Supervisor Gold Line, decide either to retain the train at the platform for fire fighting or to bring the train to a location outside the station in order to avoid danger to the station.

In addition to the fire alarm system, a fire in the maintenance area is to be reported to the Gold Line Controller by depot staff. He will then inform the Control Shift Section Manager, who will decide on further actions and will arrange access to the site for Emergency Services. When a train unit has caught fire in the Depot Gold Line all possible actions must be taken to prevent other trains from being affected. The Control Shift Section Manager may either decide to leave the train in the roofed Depot Gold Line or to fight the fire outside. Most likely a fire on board of a train stabled in the depot will not spread to any major extent. Such fires should be handled within the roofed area where possible because of the fire fighting facilities in place, such as the sprinkler system, hose reels and portable fire extinguishers.


Only in case the fire has already reached such an extent that the structure of the building or other trains could be affected the removal of the affected train will be considered. The ability to remove other trains will be limited by their location in relation to the burning train and the availability of Train Attendant. If possible, the burning train should be taken to a position where a safe access for the Fire Department can be provided. The Control Shift Section Manager will arrange for access by the Emergency Services to the maintenance area and give further instructions. The Gold Line Controller ensures that the access route for Emergency Services is protected against other train movements.

In all cases of fire the staff shall take the actions laid down in the respective rules, regulations and manuals. For movement and evacuation, the defined routes within and from the respective buildings or work sites to a point of safety shall be used.

Fire in adjacent buildings can have an effect on the system due to smoke, heat, flame or toxic fumes. The Station Supervisor Gold Line and/or the Train Attendant will report such an incident to the CCR. Passengers safety has the highest priority. Controlled evacuation or closure of the affected area may be considered. The Control Shift Section Manager will review carefully all circumstances and may assign staff to inspect the site. Revenue interest will not govern the decision on possible closure of a station or section of the line. The safety of passengers and infrastructure have first priority.

Station staff should be made aware of such a situation. If found necessary, fire fighting equipment will be prepared in order to avoid the spread of fire to the BTS premises.

If the smoke or fire could endanger persons or affect train movements, it may be necessary to stop trains or to close station(s). If a station has to be closed, the Gold Line Controller will set a "Skip" command, to prevent operating trains from stopping.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 40 / 60

4.2.2.2 Fire in the Administration Building

The OCC is designed and constructed in compliance with NFPA requirements with a fire rating of at least for four hours. In case of fire in the Administration Building, the fire alarm and smoke detection system will provide an immediate alarm. In case of fire on a certain floor, the floor(s) above and underneath may have to be evacuated. The Administrative Building Technician will receive the alarm at the control panel which will indicate the location of the fire and investigate its cause and extent. Then he will decide on the extent of evacuation required. The Building Foreman will advise the Control Shift Section Manager accordingly.

The Control Shift Section Manager has to assess the situation in co-operation with the Building Foreman who is located adjacent to the CCR. The access to the Building Foreman's office is constructed with a fire rating of at least two hours.

The OCC is provided with a 4 hours fire rating so as to enable the control functions of the railway to continue whilst there may be a fire elsewhere in the building. However if the fire is such that there is a risk to the OCC fabric or persons therein the Control Shift Section Manager shall instruct the Gold Line Controllers to initiate an orderly closure of the lines, and evacuate the building.

4.2.2.3 Fire in the Maintenance Area

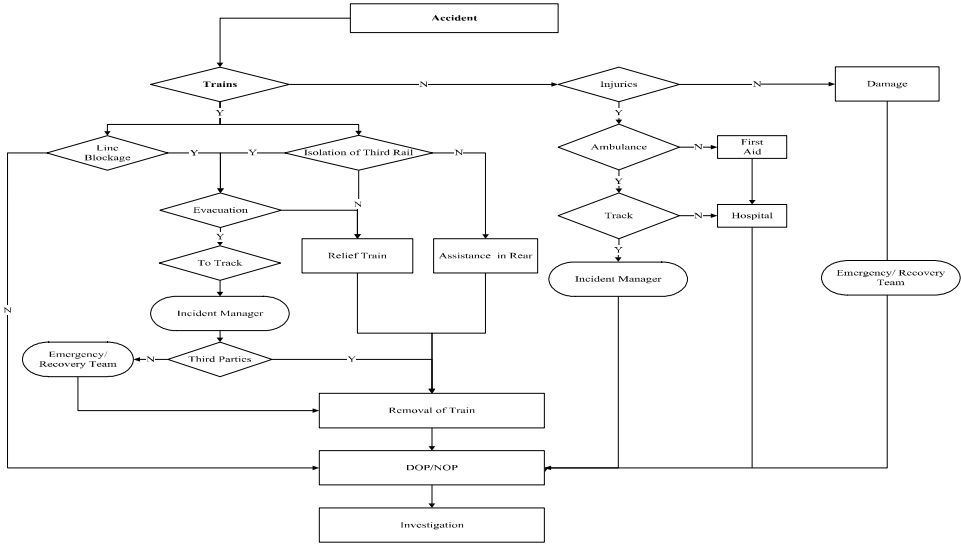
Fire in the Maintenance area does not directly affect the system operation. The required internal responses are dealt with by the maintenance department. Liaison will be maintained with the Control Shift Section Manager, to advise him on the situation, especially in cases where stabled trains are affected.

In case of fire in the Maintenance, the Emergency / Recovery Team and the Rescue Services may have to deal with dangerous goods. Special care will be taken in the storage and labelling of such substances as grease, oil, used oil, welding, paints, other chemicals etc. The Depot Division Manager is responsible for fire safety. Information meetings and control checks are held in liaison with the Safety and Security Director at defined intervals. In addition, staff must pay particular attention to the waste storage area, as well as to machines and equipment. Control Shift Section Manager and the Depot Division Manager maintain a list of all dangerous goods based on actual data, especially for the storage room for hazardous goods adjacent to track No. 21. Immediate information will be given to the Control Shift Section Manager via the Incident Manager (Depot) in case of a fire. Unimpeded access will be provided for the fire department.

4.2.2.4 Notification of Fire in adjoining buildings

Notification of a fire in the adjoining buildings to the BTS and the response is subject to agreement between the two parties. In principle, the concern of BTSC is to be given early advice of a potential hazard.

4.2.3 Accident



A train accident can seriously affect persons and facilities. An immediate report to the CCR should be made reflecting the sequence of events. The relevant Controller will ensure that the site of the accident is protected from train movements. Depending on the severity of the accident, the Power Rail may have to be switched off immediately, particularly if there is a risk of electrocution. If other trains could be affected to the extent that evacuation may be required, an orderly stopping of trains has to be aimed for. In case of accidents to trains, the Incident Manager and the Emergency/Recovery Team have to be mobilised immediately. Depending on the reported situation the Emergency/Recovery Team has to remain in standby function or report to the site. Immediate technical support will be given by all available staff, including the maintenance staff normally working at the stations. The need of external technical help such as provision of heavy cranes shall be reviewed. Advice to Third Parties shall not be delayed. Defined procedures have to be followed for immediate application of First Aid and other help. The location of First Aid facilities is defined in the Operations Safety Plan. Nearby hospitals shall be informed on injured persons according to specific alarm plans by the Station Supervisor Gold Line or the Control Shift Section Manager.

In stations, First Aid rooms are available which are equipped with a limited range of equipment. Access to the BTS system is allowed for official Emergency Services only. The Station Supervisor will organise Emergency Services in such a way that station operation is affected as little as possible. For further details please refer to the section on person in clearance gauge.

The area around the accident shall be off limits for unauthorised persons, including reporters. Appropriate information has to be given to the police by authorised personnel only. For the evacuation procedure please refer to the relevant section.

In the event of accidents in the Depot area, a special First Aid room is provided which is equipped with all necessary facilities. This room is shown on the depot layout at the ground floor, centrally located near the lift and the stairway to the mezzanine floor. Ambulance access is available via the staff entrance of the workshop.


Additional First Aid facilities such as eye wash stations in the Maintenance area are strategically positioned.

Accidents involving road vehicles (maintenance) are not the subject of this document.

4.2.4 Persons in Clearance Gauge

Persons present on the line are considered an emergency as their presence is an unauthorised violation of the clearance gauge. The following situations are possible:

- Unauthorised access by staff,
- Unauthorised access by passengers or members of the General Public,
- Person attempting suicide,
- Unintentional violation or disobedience of regulations after an accident has occurred.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 43 / 60

Unauthorised access to Guide ways by passengers and trespassers is discouraged, as the design of the system restricts the access. Amongst others, platform ends are fenced. In case a person violates the clearance gauge in the platform area or drops onto the Guide way. An immediate accident prevention measure from moving trains is provided by the prominently indicated emergency stop plungers at platforms, which can be activated by BTSC, Cleaner, G4S staff or passengers. Generally power supply of the Power Rail does not have to be switched off in such situations.


In case the automatic switch protecting against the electrocution from excessive step voltage from the Power rails fails, the Engineering Controller will receive an alarm via SCADA system. He will then respond immediately.

In the depot, defined regulations do not allow unauthorised access by staff. Restricted access is allowed for specified maintenance reasons only.

Clear details are given in the manuals for access of staff for maintenance reasons or to carry out their normal duties, e.g. Train Attendant walking from stabled trains in Guide way or terminal stations. In case any staff do not obey these procedures, a certain level of safety can be provided by the Train Attendant's duty to observe the Guide way during train runs. If a Train Attendant should observe a person moving to or in the clearance gauge the Train Attendant shall bring his train to a stand so as to avoid an accident and shall then make an emergency call to the relevant Controller to enable warning to be given to other Train Attendant. All persons within the clearance gauge must be removed by the most appropriate means.

The relevant Controller takes appropriate action, such as blocking the line in both directions and informing the adjacent Station Supervisor Gold Line (SSG).

Unauthorised access to the clearance gauge by staff will require the staff to be subjected to disciplinary procedures and to be retrained on this subject.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 44 / 60

Recovery of seriously injured person

The recovery of a seriously injured person will be done under the responsibility of the Incident Manager.

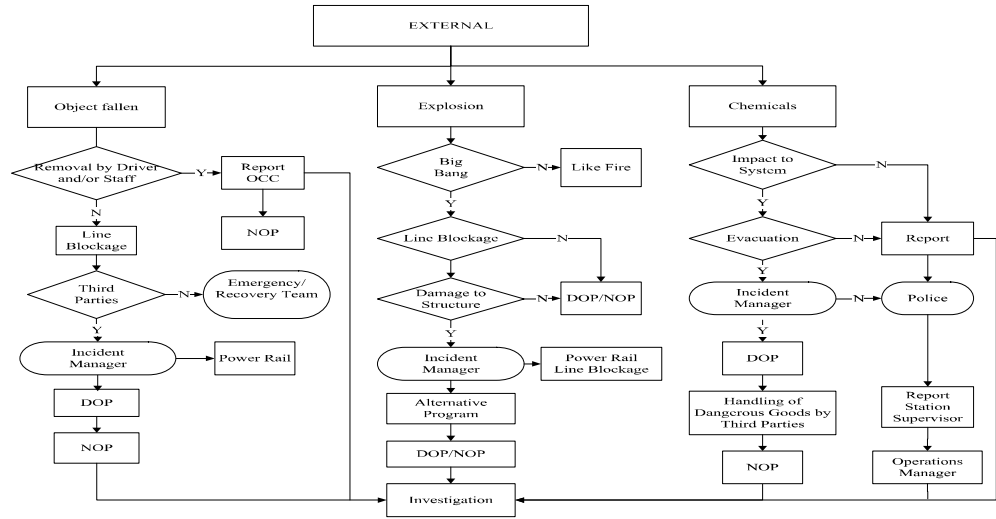
As BTSC staff is not able to legally declare a person or persons dead, it has been agreed with Police that the area of impact be clearly marked including the final position of the injured person. Once this is completed, the person or persons injured in the incident be moved from the Guide way area to allow service to continue. CCR shall be notified immediately in order to contact the Police in accordance with procedures. CCR shall also ensure the retrieving of the CCTV records. The injured person will be brought to the First Aid room to protect from public scrutiny and wait for the Paramedic.

The Station Supervisor Gold Line shall close the station until blood on the Guide way and platform has been properly covered with sand and cleaned up.

The Incident Manager is responsible to ensure that the system is cleared for normal operation to resume as soon as possible.

Passengers shall be informed immediately about delays. Further information may have to be released by the Public Relations Team.

4.2.5 External Events



Various external events can affect the system. Minor incidents, e.g. person slipped or tripped on platform or concourse level, do not affect the functioning of the system and are dealt with in the respective procedures. They still have to be logged and reported to the Operations Control Department Manager, Station Services Department Manager and Safety Department Manager.

This section deals with events that can have serious impact, such as

- Objects fallen onto the viaduct or stations,
- Vandalism or sabotage,
- Explosion,
- Release of chemicals.


As the effects of earthquakes on adjacent structures cannot be predicted, these are not specifically considered within this plan. The BTS structures themselves are designed to withstand the maximum predicted acceleration which may be experienced during an earthquake affecting Bangkok.

Objects may fall onto the viaduct or stations from neighbouring buildings (scaffolds, frames) unintentionally e.g. by storm or disobedience of safety regulations. Further critical sections in the system may be crossings of highways, roads and other Guide way systems. In some cases an indication for an object on the Guide way may be given in the CCR as the result of an out of sequence Super Virtual occupation or by a loss of traction power. In these cases trains may be stopped automatically. All staff working on site have to report such incidents to the Control Shift Section Manager who initiates immediate response, as there may be a request for the cranes of Third Parties to assist at the site of the incident.

Regular surveys of the system are undertaken by Operations to minimise possible impact or damage to the system.

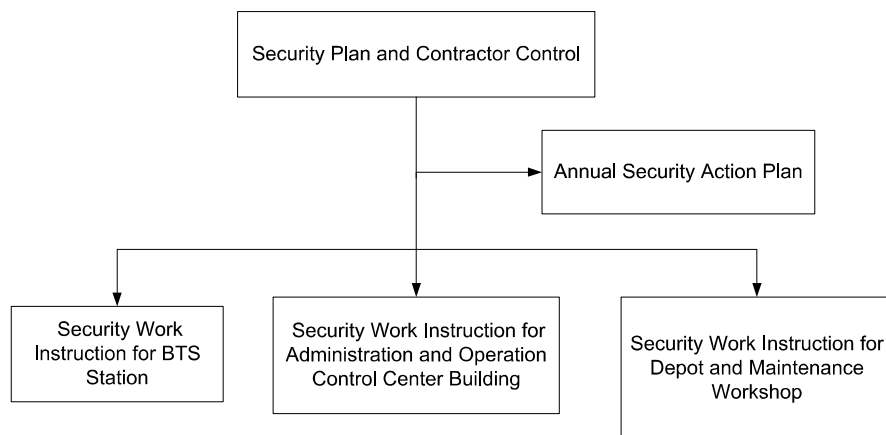
Objects fallen onto the Viaduct

Objects within or close to the clearance gauge may be detected by observation of the Guide way by Train Attendant during train runs. If Train Attendant recognise obstacles in the adjacent Guide way, they have to report this to the Gold Line Controller immediately. If possible the Train Attendant of trains in the opposite direction should also be warned. If the obstacle affects their own clearance gauge, the Train Attendant has to attempt to stop the train in front of the obstruction. Passengers have to be informed accordingly. If possible the Train Attendant has to remove the obstacle from the Guide way to a place of safety and report the removal to the Gold Line Controller. Before the Train Attendant leaves the train, has to be protected against movements by moving the Traction handle to the Emergency braking position. Before Train Attendant (s) access the adjacent Guide way, the Gold Line Controller has to ensure line safety. The Train Attendant (s) have to receive permission for access.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 47 / 60

In order to ascertain any Third Party liability, an investigation should be instigated. Site visits should be carried out preferably during the night-break when there is no revenue service. The Incident Manager has to be advised and will co-ordinate further action and investigation in liaison with the police. The Incident Manager has to aim for clearance of the line and restoration of normal operations as soon as possible, if a clearance of the line by Train Attendant and/or Station Supervisors Gold Line was not possible. The Incident Manager is in charge of the removal of the object. No other authority has the right of access to the line for recovery.

4.2.6 Security Control




Vandalism and Sabotage

The BTS system is a self-contained system. During the night-break, the paid areas of stations are normally closed and secured by roller shutters.

Bomb Threat / Explosions

Explosion may arise from various reasons. Response follows defined procedures depending on the different situations. Explosions may lead to heavy damage to civil works. The staff have to give detailed information to the CCR immediately. The Station Supervisor Gold Line or other BTS staff (maintenance) will assess the extent of the damage, secure the affected area and evacuate persons if necessary. The Incident Manager has to be advised immediately. Emergency Services will be informed according to defined procedures and alarm plans.

Bomb or terrorist threats are generally intended to create fear and to interrupt business operations. The majority of terrorist acts where people have been injured or killed usually

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 48 / 60

occur without any warning or threat. Experts generally agree that if a terrorist organization or disturbed person wishes to cause damage and loss of life, they can usually do so without warning and it is very difficult to stop. This means that policies and procedures are required to

treat threats seriously, while at the same time do not permit the perpetrators to completely ruin the company's business. The key to minimizing the major impact of an attack is training and preparation. The Police or Military can provide specialists for disposal of a suspicious object or actual piece of explosive ordinance.

Chemicals

Accidents involving hazardous chemical release underneath or adjacent to the viaduct may affect the system. Transport of hazardous chemicals in trains is prohibited. The storage of chemicals for BTSC use near the Gold Line Depot does not impair the system operation, since only less dangerous goods are stored and safety provisions are in place. A chemical release must be reported to the Control Shift Section Manager. He will then decide on the level of response to be taken and will advise the Incident Manager to check the situation on site. If dangerous fluids have been spread, damage to the structure shall be checked. The Incident Manager shall initiate the appropriate response.


To minimize the effect of possible explosion, sabotage or chemical exposure, BTS employees full time security at stations. Further to this from time to time request Police assistance from the Patrol and Special Operations Division of the National Police to patrol the system. Regular inspections of the right of way, petrol and gas facilities are undertaken by BTS.

Serious Crime / Hostage Taking

BTS staff are not expected to put themselves in danger or to jeopardize the safety of others, when responding to such situations. If weapons are involved, they must report them to the CCR, who will advise the Police. Staff must remain at a safe distance and prevent customers from approaching the affected area. They must not attempt to contact the hostage taker or to aggravate him in anyway. They must not prevent him from leaving the premises if he wishes to do so.

Riots

The APM System is a very convenient spot for provoking any kind of riot. Riots may also be caused simply by the occurrence of big crowds that develop their own mentality and become unpredictable. Stampedes can result that may cause injuries or fatalities. Riots may be started outside of BTS property and eventually move into one or more Public Station areas. When any kind of riot has started that is likely to affect the operation of the APM system and/or damage the properties of Gold Line, ensure all staff are executing their emergency response procedure and confirm:

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 49 / 60

Summary of External Events

External events stated above, such as lightning strike, accidents involving a truck loaded with dangerous goods beneath the viaduct or by smoke from a fire in adjacent buildings may affect the Gold Line system directly. The complexity of all possible incidents in respect to general principles is discussed herein.

Incidents which impair the system indirectly will be responded to accordingly. These incidents can be serious and life threatening. The staff are well trained and receives refresher courses involving competent institutions (fire department, international experience etc.).

Potential Hazards adjacent to the BTS premises will be monitored by BTSC staff and potential hazards reported. The Control Shift Section Manager in liaison with the other CCR staff and the Incident Manager will decide on the most appropriate response, such as

- Informing passengers,
- Reducing service,
- closing and evacuating station(s) and other facilities such as maintenance, Admin. Building, etc.,
- Closing line sections,
- Closing line(s),
- Implementing alternative operating programs,
- Stopping service for enabling Emergency Services to reach the site,
- Evacuating disabled trains.

5. EVACUATION PROCEDURES


Two distinct kinds of evacuation procedures are covered by the Emergency Operations Plan: The Controlled Evacuation, which refers to situations where the safety of passengers is not at immediate risk, and the Emergency Evacuation when passengers have to be immediately evacuated.

For each of the above the following evacuation scenarios have been considered

- From trains between stations
- From trains at stations
- From stations

5.1 Controlled Evacuation

If a train stalls between stations detrainment to another train as described in the Degraded Operations Plan and evacuation of passengers to the Guide way should be avoided if possible. Train Attendant shall coast to the next station or approach it as closely as possible.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 50 / 60

Should the efforts to do so fail and an evacuation of passengers is unavoidable, the following constraints have to be taken into account:

The worst case assumed for a controlled passenger evacuation shall be with the crush peak load. The constraints of the infrastructure will influence the manner under which evacuation can take place.

Equipment between the Guide Way such as Power Rail, return current cable feeding Pivot Switch etc. is covered to allow passengers to walk safely.

Passengers travelling in wheelchairs need to be carried, because there is no exit route from a train that would allow the passenger to remain in the wheelchair.

The system consists of double tracks with side platforms in the stations. In the Central Station area there are single line track sections are used. The Central Station itself comprises two island platforms at different levels.

The ends of the platforms are balustraded a gate leading to steps from Guide Way level. These steps may be used by passengers evacuated from a train to access the platform.


5.1.1 From Trains between Stations

This section deals exclusively with evacuation to the Guide Way when the preferred response of detraining to another train is not possible.

The time needed for evacuating passengers from trains between stations is longer than that required for the evacuation of passengers from stations or from trains standing at the platform. Therefore the situation of a train immobilised between stations is used in order to ascertain that the evacuation of passengers can be undertaken safely within the time capacity of the battery backup vital systems on the passenger vehicles and on stations under any circumstances.

Before ordering an evacuation the Control Shift Section Manager has to consider the following criteria:

- Type of emergency,
- Location of train,
- Shortest distance to the next station,
- Single track or double track,
- Weather conditions,
- Time of day and available light,
- Personnel available to assist,
- Passenger load of a train,
- Location of other trains on the same and adjacent track.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 51 / 60

The Control Shift Section Manager gives the necessary instructions to the Gold Line Controller to block the line against train movements and to the Engineering Controller to remove power from the Power Rail before instructing other staff to evacuate the train.

The Gold Line Controller prevents further train movements to ensure the safety of the passengers. The Train Attendant of other trains are informed of the situation and are instructed to stay with their trains at station platforms. The traction current in this section shall be switched off in accordance with the relevant procedures.

Upon the decision of the Control Shift Section Manager or, the Gold Line Controller informs the Train Attendant on the decision to evacuate, and the assigned Controller instructs the Station Supervisors Gold Line of the stations behind and in front of the disabled train to

install the Grounding devices. After the Station Supervisors Gold Line have given their reports to the CCR that the Power Rail is connected to Ground one or both will be instructed to proceed directly to the stalled train to assist the Train Attendant during the evacuation. The relevant Controller will inform the Train Attendant that the line is secured. After all safety provisions are carried out, the Train Attendant informs the passengers via the PA system of the intention to evacuate. The passengers shall be advised by the Train Attendant to follow the instructions of the authorised personnel.

If instructed by the Control Shift Section Manager, evacuations will be executed Side Door. Evacuations from 2 Car trains normally will take place through the Side door only.

The Train Attendant ensures that the train is correctly secured according to defined procedures.


Meanwhile The Station Supervisor Gold Line instructed to support the evacuation by the Gold Line Controller will arrived at the train. The Station Supervisor Gold Line of the station to which the will be made arrive at the train and assists the evacuation. Additionally where evacuation has to be Additionally be made form the other end. The other Station Supervisor Gold Line event the cab at the other end of the train via the side door.

Wheelchair passengers will need to be carried off the train to the station with the assistance of accompanying Gold Line staff.

When arriving at the station the passengers will use the stairs from the deck to the platform with the assistance of station staff. After arriving at the station platform the station staff give all necessary help and information to the passengers and ensures that no person returns to the Guide way. The Train Attendant checks the train that all passengers have left the train. Then he reports to the CCR.

On the way back to the station the Station Supervisor Gold Line checks that all persons have left the Guide way, closes the platform gate and reports to the CCR.

In the event of a longer traction power failure affecting part of the line only with no way of reconfiguring the power distribution to restore power, the Control Shift Section Manager gives the order to run an alternative program over the unaffected sections. Depending on the

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 52 / 60

situation the Control Shift Section Manager may give the order to commence running this program during the evacuation when the area is not affected by the evacuation.

5.1.2 From Trains at Stations

Evacuation of trains at stations for operational reasons is covered in the Degraded Operations Plan.

Note: GLC inform TAG go to APM Train (in case no TAG onboard)


A train may have to be evacuated for security reasons as a result of information given to either the Train Attendant or The CCR. Train Attendant may receive information on a possible security threat directly as a result of information given by a passenger in the train over the emergency intercom system which he will immediately pass on to the Gold Line Controller. Otherwise, the information will be given to the Train Attendant by the Gold Line Controller.

However the Train Attendant is advised of the security threat, the instruction will be to proceed where possible to the next station from where an orderly evacuation will take place. The Train Attendant informs the passengers via the PA that they will be required to leave the train at the next station. This information is given to the passengers as soon as possible such that panic will be avoided. The Train Attendant keeps the Gold Line Controller advised of the situation and stops the train at the next platform where the doors are kept open to permit all passengers to leave the train. The Station Supervisor Gold Line and the Train Attendant make sure that all passengers are detained.

After the Gold Line Controller has received information on a security threat from the Train Attendant, he advises the relevant Station Supervisor Gold Line and directly reports to the Control Shift Section Manager / Control Shift Section Manager who mobilises the Incident Manager. The Station Supervisor Gold Line receives instructions from the Gold Line Controller to clear the platform at which the affected train is due to arrive and if necessary to evacuate the station.

Passengers in wheelchairs will need the assistance of accompanying Gold Line staff.

The Control Shift Section Manager and/or Incident Manager decide on further actions in close co-operation with the Police and the Security Manager. Further action depends on the nature of the incident. In cases of bomb threats, for example, the train has to be thoroughly checked to verify whether or not the threat is real. This check is performed by specially qualified persons who will report the results of their search to the Incident Manager. The Incident Manager in co-operation with the Control Shift Section Manager then decides whether the train has to be taken out of service and where or whether it can resume service and consequently if the system will need to be operated according to the Degraded Operations Plan.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 53 / 60

5.1.3 From Stations

In case a station has to be closed owing to a security alert either on the station or on an approaching train or for other exceptional reasons, the Station Supervisor Gold Line is responsible for the controlled evacuation from the station. This evacuation will be ordered by the Control Shift Section Manager via the Gold Line Controller. For through stations the Gold Line Controller will set a “Set Non-Stop” command and inform the Train Attendant concerned accordingly. The Gold Line Controller will address the passengers via PA either directly or through messages relayed by Train Attendant to advise that no passengers should alight the train at this station. At terminal stations alternative arrangements will apply. After the Station Supervisor Gold Line has received the evacuation order, he makes PA announcements to the passengers to leave the station via the normal exit routes. These

announcements are made such that no panic will be provoked. The passengers will leave the station via the staircases to the street level. From the paid area to the unpaid area passengers will use the exit gates. Ticket and fare matter shall be dealt with in accordance with defined procedures.

Passengers in wheelchairs will need the assistance of accompanying Gold Line staff.


All locally available security staff support the Station Supervisor Gold Line by closing the station and preventing the passengers from re-entering the station.

5.2 Emergency Evacuation

Emergency Evacuations apply where the safety of passengers is at immediate risk and a rapid evacuation is necessary. Emergency evacuations expose passengers to some risk of injury and are allowed for only as an escape from a situation of greater risk.

To avoid an emergency evacuation from a train between stations, which exposes passengers to the greatest risk, passenger in train must proceed whenever possible to the station ahead where passengers can be evacuated directly to a station platform.

Generally, an emergency evacuation will occur only when the situation has already escalated to a point where the staff will not be able to achieve an orderly evacuation. The initial staff response will therefore be to mitigate the effects by attempting to control the situation which the passengers put themselves into. The first priority is for the passenger in train to advise the Gold Line Controller concerned that there is an uncontrolled movement of passengers so that the Gold Line Controller can make the area as safe as possible as quickly as possible. He or the passenger in train will address the passengers by the PA system and give instructions on how to move away from the situation of greater risk to a place of relative safety.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 54 / 60

5.2.1 From trains between stations

In case an emergency evacuation between stations becomes necessary and communication with the CCR is possible, the passenger in train has to make an emergency call to inform the Gold Line Controller of the situation. The Gold Line Controller ensures that the line is secured against moving trains by setting an overall station hold by CTC, requests immediate removal of traction power in the area from the Engineering Controller and informs the Control Shift Section Manager. This is one of the few cases when the Gold Line Controller sets an overall station hold by CTC because of the required immediate response. All trains on the line will be stopped and operation disrupted but the emergency evacuation will be safer. The Engineering Controller switches off the traction power using the fastest procedure available to him.

Given the possible scenarios for emergency evacuation, it is likely that the passengers will panic and operate the emergency door releases and open the doors as soon as they are released when the speed of the train approaches zero speed. The passengers attempting to leave the train of the preferred side.

Evacuate passengers quickly through the side doors and the Gold Line Controller informs the passengers to leave the train through the Side doors as well. After the train has come to a

standstill. The Gold Line Controller or passengers open the side door so that the passengers can leave the train to Emergency Walkway or climb the Stair to Guide way (outside the area Emergency Walkway).


Passengers in wheelchairs will need the assistance of accompanying Gold Line staff.

If Emergency Services are requested, the Control Shift Section Manager has to take the necessary action and advise the Station Supervisors Gold Line of adjacent stations to be prepared to co-operate and assist.

In the event that the passenger in train is not able to communicate with the Gold Line Controller, the vital signalling system protects the affected train from other trains on the same track but no other protection is immediately available. The Gold Line Controller must recognise an irregularity of a train stopping by means of the ATS Workstation. In the case where no communication with the train is possible the Gold Line Controller has to try and contact the train in accordance with laid down procedures. In the event that the Gold Line Controller cannot make contact with the stopped train, then he instructs the Station Supervisors Gold Line concerned to check the situation and to report to the CCR.

5.2.2 From trains at stations

When an alarm is raised on a train the Gold Line Controller must endeavour to run the train to the next station for further actions. The Gold Line Controller informs the Train Attendant about the situation as quickly as possible by an emergency call. Thereafter the Gold Line Controller informs the Station Supervisor Gold Line to the evacuation of passengers.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 55 / 60

Note: GLC inform TAG go to APM Train (in case no TAG onboard)

The Gold Line Controller announces to the passengers via the train PA System that they must not attempt to leave the train before arriving at the next station and that doors are not to be opened before the train comes to a standstill.

However, it is possible for a passenger to open a door by force against the instruction of the the emergency brake will be applied. In this case, the train may stop short of the station (please refer to the section 5.2.1) or partially within the station limits. Similarly, it is possible that the Station Supervisor Gold Line has not had time to clear the platform from other passengers and make arrangements for the forthcoming evacuation. If the train has reached the station platform but has not reached the correct stopping point, it is possible that some doors will be outside the station and will exit to the viaduct away from the adjacent track where space is limited and there is a risk of falling from the viaduct. The Station Supervisor Gold Line or Train Attendant therefore does not open the train doors but will use the PA to instruct passengers to operate the emergency door release at doors which exit to the platform only so that the passengers can leave the train in relative safety. During these critical moments the Station Supervisor Gold Line has to assess the situation quickly, advise waiting passengers to clear the platform and give his full support to the passengers escaping from the affected train.

A train may be stopped by the use of an emergency stop plunger on the platform by, for example, a passenger who sees signs of a fire on board an approaching train. After the train has been stopped if the passengers on board are aware of the fire they may initiate an emergency evacuation for example, by forcing the doors open.


The Incident Manager (Station Supervisor Gold Line) in co-operation with the Gold Line Controller and the Train Attendant has to decide whether the train will stay at the station or be moved to another location.

5.2.3 From stations

Sufficient stairs are provided between platforms and the concourse and between the concourse and the street to evacuate a full station load of passengers including the passengers from a crush loaded train evacuated to a platform. Platforms and passages are designed without fixed obstructions to the escape routes for evacuation of passengers and must be kept clear of temporary obstructions at all times. But essential maintenance will be allowed.

All gates are designed to open automatically in the event of power supply interruption or in response to a signal from the fire detection system. All gates may also be opened by a single command from the AFC gate “emergency open” switch in the Station Control Room. All barriers open in the escape direction.

Emergency evacuation from stations may be necessary as stated above. Escape routes are defined in the relevant procedure manuals.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 56 / 60

If a panic situation arises, the Station Supervisor Gold Line initially will open all gates and inform passengers regarding emergency exits and attempt to restore calm by use of the PA system. Escalators may be reversed to a downwards direction to speed up evacuation.

Passengers in wheelchairs with need the assistance of accompanying BTSC staff.

The Station Supervisor Gold Line then reports to the CCR and investigates the reason of the panic. The Gold Line Controller immediately sets a “Set Non-Stop” command to the affected station. The Gold Line Controller to advise the passengers on the train accordingly. When the Gold Line Controller receives more detailed information, he will brief the Control Shift Section Manager, who will decide on further measures.

The station staff themselves will evacuate according to defined procedures. The Station Supervisor Gold Line reports the evacuation and closing of the station to the CCR. The entrance to the station concourse will be closed by means of the roller shutter blind. In addition, the station accesses may be closed at street level by the Temporary Closing Device provided.

In case of life threatening fire, the three different levels of the stations have to be considered.

In every case, information will be given to passengers at other stations to the effect that a station is closed to service and to adjust their journeys accordingly. Similarly, in every case if external help is required the Station Supervisor Gold Line informs the CCR accordingly. The Incident Manager will be mobilised according to requirements.


Street Level

Fire on street level may be caused by external or internal accidents and other incidents. In case of fire underneath the Concourse Level there is a possible danger of asphyxiation by smoke. Depending on the extent of the fire, the Station Supervisor Gold Line may inform the passengers to leave the station calmly and direct them to street exits away from the source of the smoke. The Station Supervisor Gold Line can check the situation under the station by CCTV and may nominate a member of station staff to check further and report the extent, the impact and the location of the fire. He then informs the CCR.

If the fire is still small, the station staff may fight the fire immediately with fire extinguishers. The Gold Line refuse and pump rooms at street level are fitted with automatic fire fighting systems.

The station staff may need to block off the area and station accesses according to established procedures. If the fire is so serious that there is a danger to passengers in trains as well as on the station, the Station Supervisor Gold Line informs the Gold Line Controller who will stop trains before reaching the affected station or to ensure that trains pass through the station without stopping.

If an evacuation of the station to the street level is not possible, the Station Supervisor Gold Line in close liaison with the Gold Line Controller evacuates passengers from the station via trains. In this case the Gold Line Controller informs the Train Attendant or Station Supervisor

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 57 / 60

Gold Line to detain existing passengers at the station before to make room for passengers from the affected station.

Concourse Level

The emergency evacuation of the concourse level has to follow similar procedures. All gates are opened immediately. The Station Supervisor Gold Line informs the passengers by use of the PA system on the available emergency exits and the possible evacuation via the platforms and passing trains. All station staff will give the appropriate support.

Passengers in wheelchairs will need the assistance of accompanying Gold Line staff.

Platform Level

If fire breaks out on the platform level, the Station Supervisor Gold Line closes all AFC entry gates to prevent entry of further passengers, makes an announcement through the PA system to the concourse level only and sends a member of the station staff to check the situation on the platform. Escalators will be stopped.

Depending on the severity of the fire reported to the Station Supervisor Gold Line, all gates may be opened in the exit direction for evacuation of all passengers. Fire fighting will be performed by station staff if possible and in accordance with specified procedures.

The Station Supervisor Gold Line will advise the Gold Line Controller of the situation and close the station or block off the access to the platform level with station staff. The Gold Line


Controller will ensure that trains will be stopped at the station before and any approaching trains will be instructed to pass by without stopping.

Another option to evacuate passengers from the platform level beside the evacuation to the street level may be to evacuate passengers to the viaduct either by trains or via the emergency exits at the platform ends. In case passengers should be evacuated to trains, the Gold Line Controller will inform the Station Supervisor Gold Line of the station before and the Train Attendant concerned to request existing passengers to leave the trains.

If a platform to Guide way evacuation is ordered, the Gold Line Controller will secure the track section concerned in both directions in accordance with defined procedures and the Engineering Controller will be instructed to ensure that traction power is isolated from the area. The Gold Line Controller will brief the Station Supervisor Gold Line who will initiate appropriate action at the station.

Walkway connections to concourse or platform

Detailed procedures take account of walkway connections to adjacent buildings and other transport systems and the need to close or maintain these connections.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 58 / 60

6. RESTORATION OF NORMAL/DEGRADED OPERATIONS

The procedures for a quick restoration of service in the event of accidents and other related incidents have to be read in conjunction with the Normal Operations Plan, Degraded Plan and maintenance strategy. Safety related regulations are complimentary to the Operations Safety Plan and the maintenance strategy.

When operation may be restored after clearing the site and checking the integrity of system facilities, the Incident Manager reports to the Control Shift Section Manager that the Line is clear. This final check includes verification that no tools or spares have been left in the clearance gauge and all persons have left the Line and will not return.

Information will be given to passengers via the PA system according to defined procedures. The Corporate Communication Department may also be required to give information to the general public through media channels that the BTS is restoring its service.

7. FORMAL INVESTIGATION AND RECORD KEEPING

The goal of all investigation is the implementation of improvements into the system to reduce the chance of a recurrence or severity of the incident. In addition, time for the investigation of the incident will be required and shall be considered in the evaluation of incidents. This is important particularly for determining the costs where Emergency Services and Third Parties have been involved in the incident.


Improvement to both Rules and Regulations and the technology employed are aimed at.

In case of casualties BTSC will fully co-operate with the investigations of local authorities. Official statements will be given in co-operation with the Legal Counsel. The Incident Manager may be called upon to give evidence in any legal action as a result of the incidents.

Among others, facts for investigations will be provided by:

- Voice recorders,
- Data logged by the CTC system (Driver Number etc.),
- Service interface with train borne signalling and rolling stock systems
- Inspection of system facilities and equipment after the event,
- Expert opinions (e.g. regarding speed, cause of damage etc.),
- CCTV recording system
- Signalling record playback station.
- Statements of staff concerned, other staff, passengers or others involved, which will be taken in writing,

One of the most important duties of the Incident Manager is to secure evidence at the scene of the incident from the moment of occurrence.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 59 / 60


The Safety and Security Director will, in liaison with the Operations Control Department Manager, Train Services Department Manager, Station Services Department Manager, Maintenance Department Manager evaluate all data supplied by the parties and report to COO

Defined procedures are established for the documentation, investigation and analysis of data collected with respect to incidents. For technical advice, the Safety and Security Director will be supported by the Incident Manager at the depot and/or the Emergency / Recovery Team Leader on site as necessary.

The technical staff will record technical information on the failure of equipment in accordance with standard corrective maintenance procedures. The Safety and Security Director will participate in technical investigations carried out by the various fields of the engineering department.

Items to be recorded and investigated are:

- Cause of the incident,
- Technical failure, fault or damage,
- Accumulation of certain failures and determination of common factors,
- Statistics on
 - Time of day with the most accumulation of type of incident,
 - Arrival of Emergency Services before Incident Manager,
 - Arrival times of Incident Manager and Emergency / Recovery Team after emergency call,
 - Time of advice to the Incident Manager,
 - Location,
 - Critical or safety critical action,
 - Need of interruption of power supply,
 - Need for Emergency Services and/or Third Parties,
 - Operational section which causes the incident,
 - Nature and scope of damage,
 - Impact to the system,
 - Costs of delays, damage etc.,
 - Costs for help of Third Parties,
 - Payment of liability etc.,
- Any data recorded by SCADA or other electronic equipment,
- Compliance with Rules and Regulations,
- Completeness of regulations,
- Compliance with Gold Line regulations by passengers,
- Sufficiency of maintenance,
- External influences.

	EMERGENCY OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE			
	Doc. No.: 500E.PLN.006	Rev.: B	Effective Date: 03/04/2024	หน้า 60 / 60

The collected details will provide an overall picture for future planning and may indicate specific areas for future improvement of the system.

8. REFERENCES

No.	Document No.	Description
1	500T.SAF.001	Operations Rulebook
2	500E.PLN.005	Operations Safety Plan
3	500E.PLN.007	Normal Operations Plan for Gold Line
4	500E.PLN.008	DEGRADED OPERATIONS PLAN FOR GOLD LINE



คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)

Doc. No.: PM-SFD-006 Rev. 01

ทบทวนเอกสาร (Document Review)		
Dept	คณะผู้ทบทวนเอกสาร (Review Committee)	อนุมัติโดย
MTDI	Maintenance Director	Rachit Rugsasat (แทน)
OPDI	Operations Director	Pana Ungkap
SSDI	Safety and Security Director	Nattchai Pradermchit
SPDI	Strategy and Planning Director	Surachet Sangchayosawat
AED	Asset Management and Engineering Department Manager	Rachit Rugsasat
AMD	Administration Department Manager	Suchart Niyomsirivanich
CCD	Corporate Communication Department Manager	Jittapim Hutchesson
DPD	Data Protection Department Manager	Kawan Mahasandana
HRD	Human Resources Department Manager	Yuwadee Treekrutphan
IFD	Infrastructure Maintenance Department Manager	Chayut Butsri
MPLD	Maintenance Planning and Logistic Department Manager	Pongsak Ratanamaethanont
OCD	Operations Control Department Manager	Athikom Auesriwattanakul
ORD	Operations Revenue Department Manager	Jiraphat Sakkabalangura
OSD	Operations Support Department Manager	Jiraporn Nithisahakul
PMD	Services Planning and MIS Department Manager	Krit Liutanakul
RSD	Rolling Stock Maintenance Department Manager	Pornatap Archapaditkul
SCD	Security Department Manager	Tripetch Wongniwatkaorn
SSD	Station Services Department Manager	Pana Ungkap (แทน)
SUD	System Utility Maintenance Department Manager	Suchat Denkitkul
TCD	Train Control and Communication Maintenance Department Manager	Piyachai Chu-Ame
TND	Training Department Manager	Dhagool Singhanig
TSD	Train Services Department Manager	Tawatchai Panichayakorn

ผู้รับผิดชอบและผู้มีอำนาจ (Responsible & Authorized Persons' Signature)		
จัดทำโดย (Prepared by)	ทบทวนโดย (Reviewed by)	อนุมัติโดย (Approved by)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 2 / 73


ประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

(Change History Record)

รายละเอียดการแก้ไข (Change Description)					DAR No.	วันประกาศใช้ (Eff. Date)
Rev.	หน้า (Page)	ก่อนแก้ไข (Before)	หน้า (Page)	หลังแก้ไข (After)		
01	-	-	ทุกหน้า	Review เอกสารใหม่ทั้งฉบับ โดยเพิ่มเนื้อหาการจัดการ รถไฟฟ้าสายสีทอง IM, AIM พื้นที่ MC, SK, KK, GL และ ปรับกิจกรรม หน้าที่รับผิดชอบ ขั้นตอนให้สอดคล้องกับ เส้นทางต่อขยาย	SFD0204/22	20/01/2023
00	ทุกหน้า	ชื่อรหัสเอกสาร PM-SQD-006 Rev.01 ชื่อ/รหัส ตำแหน่งงาน และ หน้าที่ความรับผิดชอบ ของแผนก/ส่วน	ทุกหน้า	ชื่อรหัสเอกสาร PM-SFD-006 Rev.00 ชื่อ/รหัส ตำแหน่งงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของ ส่วน/ฝ่าย	SFD0001/14	30/06/2014
	ทุกหน้า	จุดสังเกตรวส่วนหน้า	ทุกหน้า	จุดควบคุมส่วนหน้า		
	ทุกหน้า	ฝ่ายความปลอดภัยและคุณภาพ	ทุกหน้า	ฝ่ายความปลอดภัย		
10	-	-	10	เพิ่ม เอกสารที่เกี่ยวข้อง WI-SFD-040 : Environment Impact under Emergency Situation		
16	โครงสร้างการจัดการ เหตุการณ์	-	16	เพิ่ม โครงสร้างการจัดการ เหตุการณ์ ON SITE MANAGER (SFD, SCD, SSD, GSM, LPDM, PJDM, EGDM, IFDM, RSDM, EMDM)		
27	-	-	27	เพิ่ม ข้อ 9		


UNCONTROLLED COPY

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 3 / 73

สารบัญ


1. ขอบเขต	9
1.1 ขอบเขตของคู่มือ	9
1.2 จุดประสงค์ของคู่มือ	11
1.3 เอกสารอ้างอิง	12
1.4 คำจำกัดความ และประเภทของเหตุการณ์	12
2. โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์	14
2.1 จุดประสงค์หลักของการจัดการเหตุการณ์	14
2.2 ลักษณะต่างๆ โดยสรุปของเหตุการณ์	14
2.3 การแต่งตั้ง และความรับผิดชอบของบุคคลหลักในการจัดการเหตุการณ์	15
2.3.1 พนักงานคนแรกที่พบเหตุการณ์	15
2.3.2 ผู้จัดการเหตุการณ์ (Incident Manager: IM)	17
2.3.3 ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (Assistant Incident Manager: AIM)	19
2.3.4 เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (Incident Controller: ICC)	23
2.3.5 วิศวกรเหตุการณ์ (Incident Engineer: IE)	25
2.3.6 ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)	27
2.3.7 ผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้ (CCR Emergency Support Managers)	29
2.3.8 ทีมฉุกเฉิน (Emergency Team: EMT)	31
2.3.9 หัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (Emergency Service Commander: EMSC)	33
2.3.10 คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ Crisis Management Committee: CMC)	33
3. การตอบสนองการจัดการเหตุการณ์	34
3.1 กระบวนการจัดการเหตุการณ์	36
3.2 การตรวจพบ/การพิสูจน์ยืนยัน/การปฏิบัติการตอบสนองโดยทันที	36
3.2.1 บททั่วไป	36
3.2.2 การตรวจพบ/การพิสูจน์ยืนยัน	36
3.2.3 การปฏิบัติการตอบสนองโดยทันที	37
3.2.4 การปกป้องสถานที่เกิดเหตุ	37
3.2.5 การปฏิบัติเมื่อหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) มาถึง	38
3.3 เหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3)	38

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 4 / 73

3.3.1 การจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST)	38
3.3.2 การจัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)	39
3.3.3 การควบคุมดูแลของผู้ปฏิบัติงานในที่เกิดเหตุ	39
3.4 การประเมิน และการลำดับความรุนแรงของเหตุการณ์	40
3.5 แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู	40
3.5.1 จุดประสงค์หลัก	40
3.5.2 การประเมินสถานการณ์	40
3.5.3 การจัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู	41
3.6 การปฏิบัติตามแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู	41
3.6.1 บททั่วไป	41
3.6.2 งานของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)	42
3.6.3 งานของวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT)	42
3.6.4 แผนการให้บริการสำรองและการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ	42
3.7 การกลับสู่การเดินรถปกติ	42
3.7.1 ขั้นตอนในการปรับสู่สภาพการเดินรถปกติ	42
3.7.2 การยืนยันว่าสถานที่เกิดเหตุมีความปลอดภัย สำหรับการกลับเข้าสู่สถานะการเดินรถปกติ	43
3.7.2.1 การเสร็จสิ้นภารกิจของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)	43
3.7.2.2 เสร็จสิ้นงานซ่อมบำรุงฉุกเฉิน	43
3.8 สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท	44
4. การจัดการทรัพยากร	46
5. การประสานงานกับหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน และหน่วยงานภายนอก และการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน	46
5.1 การกำหนดผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)	46
5.2 การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก	48
6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (Emergency Response)	48
6.1 เพลิงไหม้	48
6.1.1 เพลิงไหม้ในขบวนรถไฟฟ้ และขบวนรถไฟฟ้า (APM)	48
6.1.2 เพลิงไหม้บนสถานี	49
6.1.3 เพลิงไหม้ในโรงจอดซ่อมบำรุง (Depot) หรือโรงซ่อมบำรุง (Workshop)	49
6.1.4 เพลิงไหม้ในอาคารบีทีเอส ที่มีผลกระทบต่อห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้	50
6.1.5 เพลิงไหม้อาคารข้างเคียง	50
6.2 การขู่วางระเบิด หรือการระเบิด	50
6.3 เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ หรือการสูญเสียชีวิต	52


UNCONTROLLED COPY

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 5 / 73


6.4	เหตุผู้บกพร่องในทางวิ่งรถไฟไฟฟ้า และรถไฟฟ้าระบบ APM	52
6.5	เหตุคนถูกรถไฟฟ้าชน รวมถึงรถไฟฟ้าระบบ APM	53
6.6	เหตุคนถูกระเบิดไฟฟ้าดูด	54
6.7	สภาพอากาศ และสิ่งแปรปรวน	54
6.8	รถไฟฟ้าดกราง/รถไฟฟ้าชนกัน รวมถึงรถไฟฟ้าระบบ APM	54
6.9	สารพิษ/แก๊สรั่วไหล	55
6.10	อาชญากรรมร้ายแรง/การจับตัวประกัน	56
6.11	การจลาจล	57
6.12	แผ่นดินไหว/โครงสร้างเสียหาย/สิ่งกีดขวางขนาดใหญ่	57
6.13	ข้อเสนอแนะสำหรับทีมฉุกเฉิน (EMT)	57
6.14	การระงับการใช้งานขบวนรถไฟ และ/หรืออุปกรณ์	58
6.15	ข้อเสนอแนะ สำหรับการจัดการสื่อมวลชน/ประชาสัมพันธ์	59
7.	การจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management)	59
7.1	คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) และการบัญชาการร่วม (Unified Command)	59
7.2	การตัดสินใจวิกฤต (Critical Decision)	59
7.3	การจัดการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์	60
7.4	การเตรียมการด้านกฎหมาย	61
7.5	การบริหารพัสดุ การเงิน และการบริหารจัดการ	62
8.	การอพยพ และการหยุดการให้บริการ	62
8.1	การอพยพ และกลยุทธ์การอพยพ	62
8.1.1	ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป สำหรับกลยุทธ์การอพยพ	62
8.1.2	การอพยพที่สถานี	63
8.1.3	การอพยพจากขบวนรถไฟ และรถไฟฟ้าระบบ APM	64
8.1.4	การอพยพภายในโรงจอดซ่อมบำรุง (Depot)	65
8.2	การหยุดการให้บริการ	65
9.	การให้บริการสำรอง	66
9.1	การให้บริการ ไม่เต็มรูปแบบ และการให้บริการสำรองในภาวะเหตุการณ์รุนแรง	66
10.	การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน	68
10.1	การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน	68
10.2	การตรวจสอบโดยฝ่ายบริหารจัดการ และการตรวจสอบความปลอดภัย	68
10.2.1	หน้าที่ของฝ่ายบริหารจัดการ	68
10.3	โปรแกรมการฝึกอบรม การฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน	68

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 6 / 73

10.4	โปรแกรมการสร้างความคุ้นเคยให้กับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)	69
10.5	การฝึกซ้อมประจำ และการฝึกซ้อมใหญ่	69
10.6	การประเมิน และการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติประจำปี	70
10.6.1	การประเมินผลงานหลังการฝึกซ้อม	70
10.6.2	การประเมินรายงานอุบัติเหตุดู และรายงานอุบัติการณ์	71
11.	การสืบสวนอุบัติเหตุ และเหตุการณ์	71
11.1	บททั่วไป	71
11.2	หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนในระหว่างการจัดการเหตุการณ์	71
11.3	การเก็บรักษาหลักฐาน	72
11.4	คณะกรรมการสอบสวน	73
11.5	การดำเนินการสอบสวนที่เป็นกิจวัตร	73
11.6	ชุดเครื่องมือและอุปกรณ์ประกอบการสืบสวน (Investigation Kit)	73
11.7	การจบการสืบสวน ณ ที่เกิดเหตุ	73
11.8	การวิเคราะห์อุบัติเหตุ/การวิเคราะห์เหตุการณ์	73
รายการรูป		
รูปที่ 1 :	ขอบเขตระหว่างคู่มือการจัดการเหตุการณ์ และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ	10
รูปที่ 2 :	โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์	15
รูปที่ 3 :	กระบวนการจัดการของผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)	16
รูปที่ 4 :	กระบวนการจัดการของเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)	22
รูปที่ 5 :	กระบวนการจัดการของวิศวกรเหตุการณ์ (IE)	24
รูปที่ 6 :	กระบวนการจัดการของผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)	26
รูปที่ 7 :	กระบวนการจัดการของผู้จัดการสนับสนุนเหตุฉุกเฉินประจำห้องควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR Emergency Support Manager)	28
รูปที่ 8 :	กระบวนการจัดการของทีมฉุกเฉิน (Emergency Team : EMT)	30
รูปที่ 9 :	กระบวนการจัดการของทีมฉุกเฉิน (EMT)	32
รูปที่ 10 :	โครงสร้าง และกระบวนการการจัดการเหตุการณ์	35
รายการตาราง		
ตารางที่ 1 :	ประเภทความรุนแรงของเหตุการณ์	13
ตารางที่ 2 :	คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์	34
ตารางที่ 3 :	สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท	44
ตารางที่ 4 :	การกำหนดผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน สำหรับเหตุการณ์ต่างๆ	47

UNCONTROLLED COPY


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 7 / 73

คำย่อ

คำย่อต่างๆ ที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้

คำย่อ	คำอธิบาย
APOSTLE	บุคคลที่ได้รับการมอบหมายให้ประสานงานกับผู้ควบคุมการเดินรถไฟฟ้าบนเส้นทางหลัก (LC) หรือผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (EC) เช่น หัวหน้างานซ่อมบำรุงซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องความปลอดภัยด้านวิศวกรรม หรืองานซ่อมบำรุงบนเส้นทางเดินรถ
Board of Inquiry	คณะกรรมการสอบสวนที่มีความรู้เฉพาะด้านจากภายนอก
AIM	Assistant Incident Manager
BTS	บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
CSSM	ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ
CCR	ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า
CCTV	กล้องโทรทัศน์วงจรปิดใช้สำหรับบันทึกภาพและดูภาพเพื่อเหตุผลทางด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย
CMC	Crisis Management Committee: คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์
CRVM	ผู้จัดการส่วนควบคุมการเดินรถ
DC	ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้า
E&M	ไฟฟ้าและเครื่องกล
EC	ผู้ควบคุมงานด้านวิศวกรรม
EMT	ทีมฉุกเฉิน: เป็นหน่วยงานด้านวิศวกรรม ด้านซ่อมบำรุงภายในบีทีเอสสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
EMS	Emergency Services: หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน หมายถึง หน่วยงานฉุกเฉินจากภายนอก เช่น ตำรวจ พนักงานดับเพลิง หน่วยพยาบาล เป็นต้น
EMSC	Emergency Services Commander: หัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน
ICC	เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ หมายถึง หัวหน้าห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถ
IE	วิศวกรเหตุการณ์ (Incident Engineer)
IM	ผู้จัดการเหตุการณ์ (Incident Manager)

UNCONTROLLED COPY


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 8 / 73

คำย่อ	คำอธิบาย
LC	ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก
GLC	ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ (สายสีทอง)
OCC	ศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า
OI	ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ
OPSVM	ผู้จัดการส่วนความปลอดภัย
SCADA	ระบบจัดการควบคุม และส่งถ่ายข้อมูล
SCR	ห้องควบคุมสถานี
SS	นายสถานี
ASIS	ผู้ช่วยนายสถานี
SSG	นายสถานี(สายสีทอง)
SPG	พนักงานสถานี (สายสีทอง)
TCS	หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้า
TC	เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า
TAG	เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า APM
MCC	ศูนย์ประสานงานซ่อมบำรุง
APM	รถไฟฟ้าระบบ APM (สายสีทอง)

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

WI-SFD-040: Environment Impact under Emergency Situation


UNCONTROLLED COPY

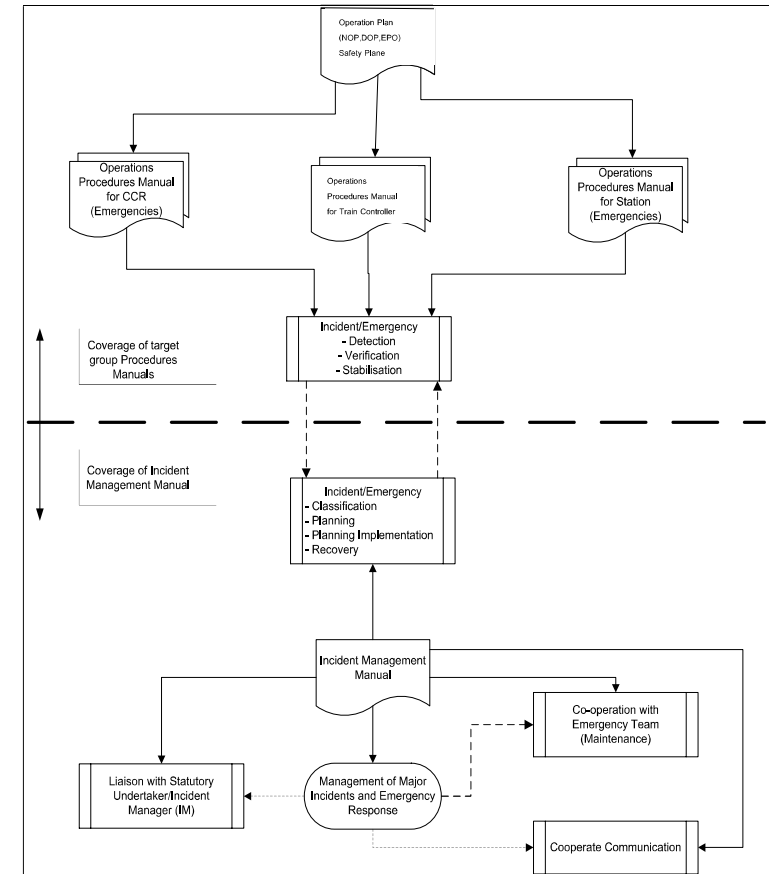
	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 9 / 73	

1. ขอบเขต


1.1 ขอบเขตของคู่มือ

- คู่มือระเบียบปฏิบัติงานสำหรับศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR - Operation) สถานี (Station - Operation) การเดินรถไฟฟ้า (Train - Operation) และการเดินรถไฟฟ้าสายสีทอง กล่าวถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติและการควบคุมสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ขั้นรุนแรงและเหตุการณ์ฉุกเฉิน และแสดงรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่พนักงานปฏิบัติการซึ่งมีหน้าที่งานจะต้องปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน คู่มือเล่มนี้ มุ่งเน้นวิธีปฏิบัติในการช่วยไม่ให้มีผู้เสียชีวิต ป้องกันความเสียหาย การระงับ และควบคุมสถานการณ์โดยรวม เมื่อมีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น
- ส่วนขอบเขตของคู่มือฉบับนี้จะครอบคลุมถึงการจำแนกประเภทของเหตุการณ์ การจัดการและวิธีการแก้ปัญหาในแต่ละประเภท หลังจากที่พนักงานหน่วยงานได้ทำการปฏิบัติการทันทีที่การตอบสนองต่อเหตุการณ์แล้ว

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 10 / 73	



รูปที่ 1: ขอบเขตระหว่างคู่มือการจัดการเหตุการณ์ และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 11 / 73

3) คู่มือฉบับนี้กล่าวถึงนโยบายในการจัดการเหตุการณ์ และข้อแนะนำเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ดังนี้


1. การจัดเตรียมทรัพยากร และมาตรการ เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน
2. ผังองค์กรการจัดการเหตุการณ์ขั้นรุนแรง
3. กระบวนการจัดการเหตุการณ์
4. การประเมินและประเภทของเหตุการณ์
5. การติดต่อสื่อสาร การจัดการข่าวสาร รวมถึง การประชาสัมพันธ์
6. กลยุทธ์เพิ่มเติม สำหรับการตอบสนองเหตุการณ์ขั้นรุนแรง/ฉุกเฉิน
7. หลักเกณฑ์ และกลยุทธ์ในการอพยพ และการหยุดให้บริการ
8. การกลับคืนสู่สถานการณ์ปกติ และกลับมาให้บริการอีกครั้ง
9. การสืบสวนเหตุการณ์/อุบัติเหตุ

1.2 จุดประสงค์ของคู่มือ

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมกลยุทธ์ และข้อแนะนำในการปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ขั้นรุนแรง จนถึงเหตุการณ์ขั้นวิกฤตตลอดจนในทุกพื้นที่ โดยกำหนดไว้เป็นขั้นตอนปฏิบัติสำหรับพนักงาน และผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ดังต่อไปนี้

- พนักงานของ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTSC) ที่มีคุณสมบัติเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (Incident Controller: ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (Incident Manager: IM) ผู้ช่วยนายสถานี(Assistant Incident Manager: AIM) มีดังนี้ (อาจมีมากกว่านี้ได้)
 - หัวหน้างานควบคุมการเดินรถทุกคน
 - ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ
 - นายสถานีทุกคน รวมสายสีทอง
 - ผู้ช่วยนายสถานีทุกคน รวมสายสีทอง
 - ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก และผู้ควบคุมการเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้าทุกสาย รวมรถไฟฟ้าสายสีทอง
 - ผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรมทุกคน
 - วิศวกรประจำกะ หรือหัวหน้ากะซ่อมบำรุง
 - พนักงานใดๆ ที่ได้รับการแต่งตั้งชั่วคราวจากพนักงานระดับบริหาร
- ผู้บริหารระดับสูงของ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTSC) ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management) มีดังนี้
 - คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ที่ได้รับเลือก และอนุมัติโดย CEO
 - พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ซ่อมบำรุง และวิศวกรรม ทุกคน
- พนักงานอื่นๆ ที่ถูกเลือกให้เป็นผู้สนับสนุน ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 12 / 73

1.3 เอกสารอ้างอิง

1) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการเดินรถ

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการเดินรถระบุเนื้อหาเบื้องต้นของการประพฤติกฎิบัติของพนักงานบริษัทฯ ทุกคน ทั้งที่อยู่ และไม่อยู่ในส่วนปฏิบัติการ และพนักงานผู้รับเหมาซ่อมบำรุง และส่วนที่กล่าวถึงความปลอดภัย และภาวะฉุกเฉิน

2) คู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน

คู่มือระเบียบปฏิบัติงานถูกจัดทำขึ้น โดยมีเป้าหมายที่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานแตกต่างกัน และภารกิจของเจ้าหน้าที่เหล่านั้น ดังนั้น คู่มือระเบียบปฏิบัติงานจึงได้ถูกจัดเตรียมไว้ให้ครอบคลุมงานหลักทั้ง 4 ส่วนของการปฏิบัติการ ดังนี้

- Operations Procedures Manual for Central Control Room (Doc.No.500T.PRO.005.1)
- Operations Procedures Manual for Engineering Controller (Doc.No.500T.PRO.002.5)
- Operations Procedures Manual for Train Controller (Doc.No.500T.PRO.001.C)
- Operations Procedures Manual for Station (Doc.No.500T.PRO.003.N)
- Emergency Operations Plan (Doc.No.500E.PLN.004.E)


1.4 คำจำกัดความ และประเภทของเหตุการณ์

คำจำกัดความดังต่อไปนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการจัดประเภทของเหตุการณ์ต่าง ๆ

(คำจำกัดความนี้อ้างอิงตามเอกสาร Incident Information Dissemination and Communication Procedure Manual: PM-SFD-003)

คำจำกัดความ และประเภทของเหตุการณ์	คำอธิบาย
อุบัติเหตุ (Incident)	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าซึ่งอาจส่งผลให้เกิดเหตุการณ์ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - การขัดข้องในการให้บริการ หรือการเดินรถล่าช้า - ทรัพย์สิน หรือสภาพแวดล้อม เสียหาย/ถูกทำลาย
เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency)	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ยาก หรือเป็นเหตุการณ์ที่มีความอันตราย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบโดยตรง และตอบสนองทันที - เป็นสถานการณ์ที่มีผลร้ายแรงต่อชีวิต และก่อให้เกิดการบาดเจ็บร้ายแรง และ/หรือการเสียชีวิต - พนักงานไม่สามารถลดความรุนแรง หรือความเสียหายของเหตุการณ์

UNCONTROLLED COPY


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 13 / 73

คำจำกัดความ และประเภทของเหตุการณ์	คำอธิบาย
อุบัติเหตุ (Accident)	เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นแล้วส่งผล ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - มีผู้ได้รับบาดเจ็บ - ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต - ทรัพย์สิน และ/หรือ อุปกรณ์ เครื่องมือเสียหาย (รวมถึงสภาพแวดล้อม)

ประเภทของเหตุการณ์	เงื่อนไขเหตุการณ์
ระดับ 1 - เหตุการณ์ขั้นต้น	<ul style="list-style-type: none"> • เหตุการณ์ที่ไม่กระทบต่อการให้บริการการเดินรถ (ตัวอย่าง เช่น การบาดเจ็บเล็กน้อยที่สถานี หรือขบวนรถไฟฟ้าขัดข้อง แต่พนักงานสามารถแก้ไขได้) • ก่อให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการเดินรถมากกว่า 5 นาที แต่ไม่เกิน 20 นาที • ไม่ต้องปิดสถานี หรือส่วนของเส้นทางเดินรถ • จัดการได้โดยพนักงานบริษัทฯ • ความช่วยเหลือเล็กน้อยจากหน่วยงานภายนอก เช่น เรียกขอความช่วยเหลือด้านการแพทย์
ระดับ 2 - เหตุการณ์ขั้นรุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> • เหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดการบาดเจ็บค่อนข้างรุนแรง และ/หรือการเสียชีวิต • ผลให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการเดินรถมากกว่า 20 นาที • ไม่สามารถกลับสู่การให้บริการตามตารางเวลาได้ในทันที • อาจมีการอพยพ การปิดสถานี และบางส่วนของเส้นทางเดินรถ • สามารถควบคุมได้โดยการสนับสนุนจากหน่วยงานนอก ร่วมกับพนักงานบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTSC) และทีมซ่อมบำรุงฉุกเฉินจากผู้รับเหมางานซ่อมบำรุง
ระดับ 3 - เหตุการณ์ขั้นวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> • เหตุการณ์ขั้นรุนแรงที่เลวร้ายลงเรื่อย ๆ • พนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถจัดการได้ เกินกำลังความสามารถของพนักงาน • ต้องหยุดให้บริการเดินรถ อพยพฉุกเฉิน และปิดส่วนที่สำคัญของระบบ หรือทั้งหมดทันที • อาจเป็นสาเหตุของการบาดเจ็บ เสียชีวิตจำนวนมาก • อาจเป็นสาเหตุของความเสียหายขนาดใหญ่ ระบบไม่สามารถเปิดให้บริการเป็นระยะเวลาสั้น

ตารางที่ 1 : ประเภทความรุนแรงของเหตุการณ์

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 14 / 73

2. โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์

2.1 จุดประสงค์หลักของการจัดการเหตุการณ์

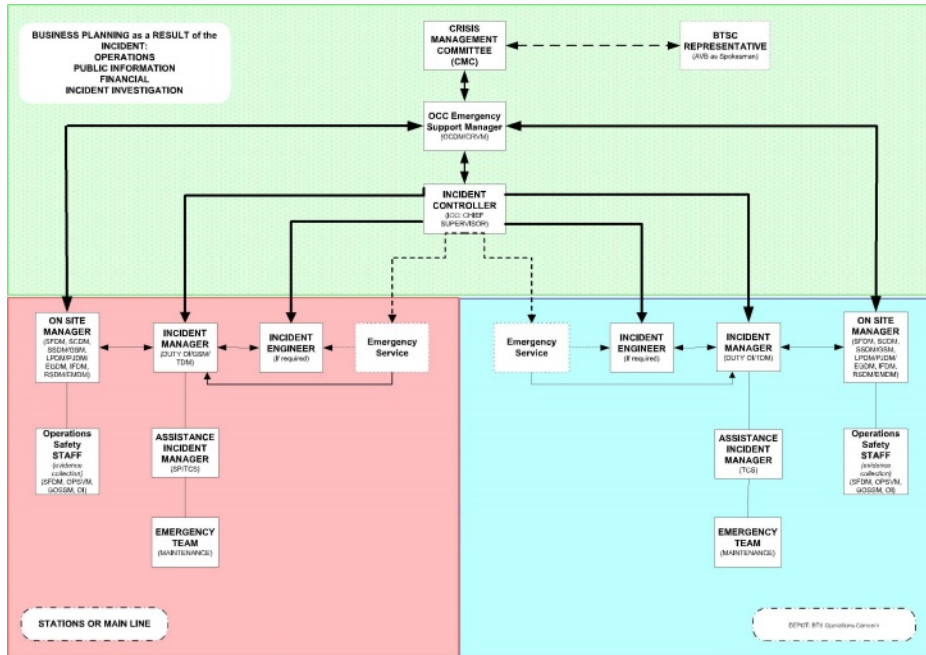
จุดประสงค์หลักของการจัดการเหตุการณ์ พนักงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้จัดการทุกลำดับชั้นงานทุกคนที่เกี่ยวข้องในขบวนการจัดการเหตุการณ์ จะต้องใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการ :

- ช่วยชีวิต ผู้โดยสาร พนักงาน (รวมถึงผู้รับเหมา) และสาธารณชน
- จำกัดความเสียหาย ของทรัพย์สินบริษัทฯ (เช่น ขบวนรถไฟฟ้า, รางวิ่งรถไฟฟ้า, ทางวิ่งรถไฟฟ้า APM, อาคารสำนักงาน, อาคาร โรงจอดและซ่อมบำรุง และทรัพย์สินทรัพย์สินอื่น อุปกรณ์ต่างๆ)
- ลดผลกระทบให้น้อยที่สุดต่อผู้โดยสาร การให้บริการของระบบรถไฟฟ้า รถไฟฟ้า APM พื้นที่ข้างเคียง ด้วยขั้นตอนการจัดการเหตุการณ์

2.2 ลักษณะต่างๆ โดยสรุปของเหตุการณ์

- 1) เหตุการณ์ขั้นต้น เป็นเหตุการณ์ที่ไม่จำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) หรือขอความช่วยเหลือจากฝ่ายบริหาร ซึ่งพนักงานผู้ดูแลพื้นที่ สามารถจัดการแก้ไขเหตุการณ์เองได้จนจบสิ้นกระบวนการ
- 2) เหตุการณ์ขั้นรุนแรง เป็นเหตุการณ์ที่ทุกองค์ประกอบของโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure) จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) มีการแต่งตั้งผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ทำหน้าที่ ต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก และจากฝ่ายบริหารจะเข้ามาเกี่ยวข้องในการแก้ไขเหตุการณ์ ยกเว้นในส่วนของคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC) เท่านั้น
- 3) เหตุการณ์ขั้นวิกฤต เป็นเหตุการณ์ที่ต้องประกอบของโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure) จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) มีการแต่งตั้งผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ทำหน้าที่ ต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกและจากฝ่ายบริหารต้องเข้ามาเกี่ยวข้องในการแก้ไขเหตุการณ์ รวมทั้งคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC) ด้วย

UNCONTROLLED COPY

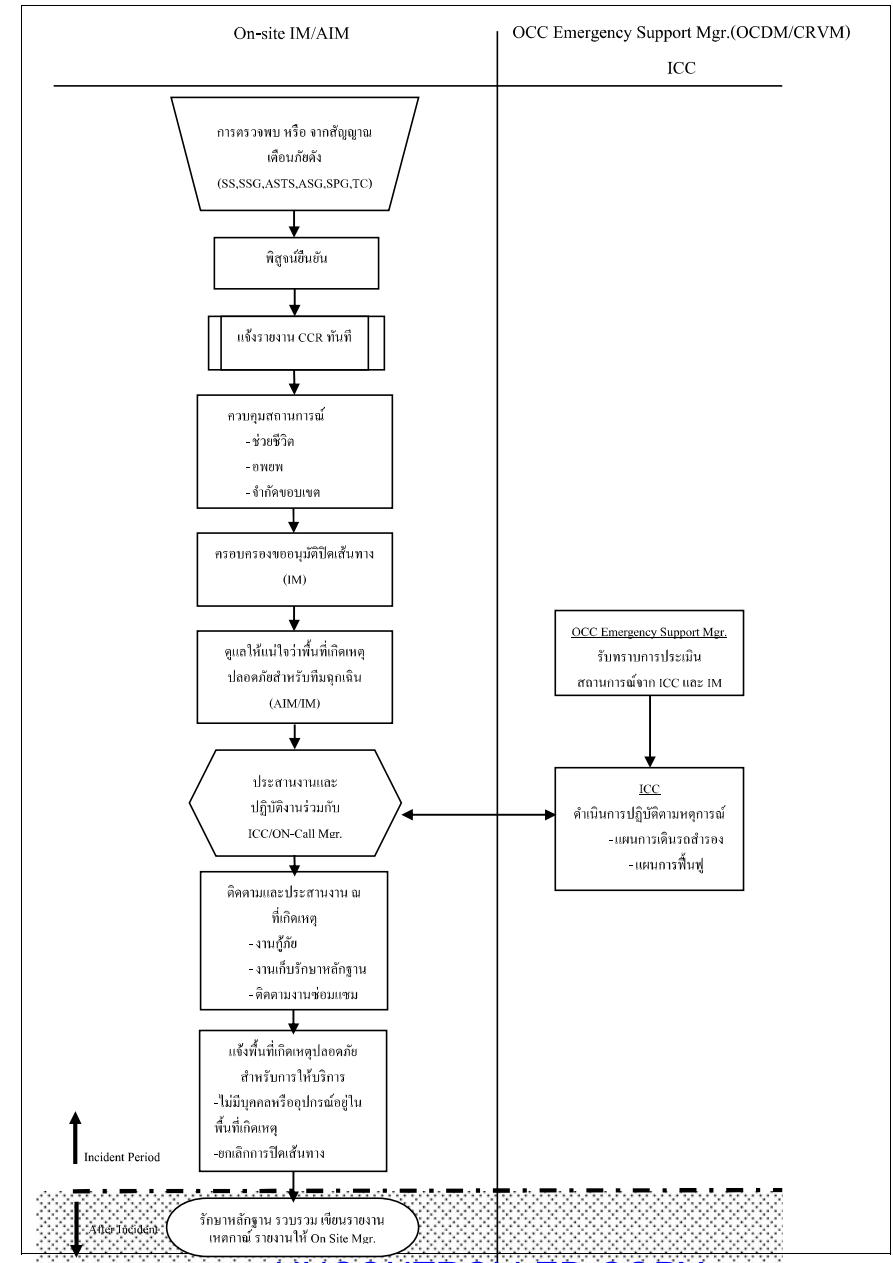



รูปที่ 2: โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์

2.3 การแต่งตั้ง และความรับผิดชอบของบุคคลหลักในการจัดการเหตุการณ์

2.3.1 พนักงานคนแรกที่พบเหตุการณ์

พนักงานของบริษัทฯ ทุกคนสามารถเป็นพนักงานคนแรกที่ตรวจพบเหตุการณ์ ซึ่งอาจกลายเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งระบุถึงการใช้ปฏิบัติในขั้นต้นเมื่อพบเหตุการณ์ รวมถึงการยืนยัน และรายงานเหตุการณ์




	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 17 / 73

รูปที่ 3 : กระบวนการจัดการของผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และ ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)

2.3.2 ผู้จัดการเหตุการณ์ (Incident Manager: IM)


- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบนเส้นทางหลัก เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมี SS, SSG รับหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ก่อนในเบื้องต้น
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า หมอชิต (Depot Mochit) เจ้าหน้าที่วิศวกรโรงซ่อมบำรุง ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer/ Depot Technician) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารบีทีเอส (Admin. Building) ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Department Manager) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) อาคาร ในกรณีเวลาเลิกทำการ วันหยุด วันหยุดนักขัตฤกษ์ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมอาคารอำนวยการ (Administrative building foreman) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสมุทรปราการ (Depot Samut Prakan) หัวหน้ากะ RST บ. SIEMENS (SIEMENS RST Shift Leader) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารสำนักงานโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสมุทรปราการ (BOCC Building) ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด (Stabling Area) ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าอุคค (Depot Khu Khot) เจ้าหน้าที่หัวหน้างานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (RSD Shift Leader) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 18 / 73

- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์ซ่อมบำรุง และควบคุมส่วนกลางสายสีเขียวเข้ม (OCC Building) เจ้าหน้าที่ส่วนปฏิบัติการสถานี นายสถานี อาวุโส (Senior Station Supervisor) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ วิศวกร โรงซ่อมบำรุง ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer/ Depot Technician) สนับสนุนในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์จอด และซ่อมบำรุงบางหว้า (Stabling Yard Bang Wa) เจ้าหน้าที่ ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) หรือที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสายสีทอง (Depot Gold line) เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมงานตรวจสอบซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Rolling Stock Planning Foreman) หรือที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) อาจจะออกคำสั่งไปยังพนักงาน เพื่อขอความช่วยเหลือได้ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) รายงานตัวกับห้องควบคุม (CCR) ผ่านวิทยุสื่อสาร (Hand Portable) ทำหน้าที่ IM
- 2) แจ้งขอความช่วยเหลือการสนับสนุนภายใน ภายนอก จากห้องควบคุม (CCR)
- 3) ดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงาน และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 4) แจ้งให้ผู้ช่วยผู้จัดการ (AIM) จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST)
- 5) เป็นตัวแทนของบริษัทฯ เพื่อประสานงาน ณ ที่เกิดเหตุ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน รวมถึง ปฏิบัติตามขั้นตอนเกิดเหตุการณ์ไม่ปลอดภัย
- 6) แจ้งให้ผู้ช่วยผู้จัดการ (AIM) บันทึกการตัดสินใจการสั่งงาน และการขอร้องต่างๆ ทั้งหมด ตลอดทั้งเหตุการณ์ และเขียนลงในรายงาน
- 7) สำหรับเหตุการณ์บนเส้นทางหลักให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)ดำเนินการอนุมัติปิดทาง ถ้าจำเป็น
- 8) สำหรับเหตุการณ์ในโรงจอดซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ดำเนินการอนุมัติปิดทาง ถ้าจำเป็น
- 9) บ่งชี้สิ่งที่เป็นอันตราย และสิ่งที่อาจเป็นอันตราย และเริ่มการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อจำกัดการบาดเจ็บ หรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้น
- 10) ควบคุมการ เข้า - ออก ทั้งหมดในที่เกิดเหตุ รวมทั้ง สถานที่ที่เกี่ยวข้อง


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 19 / 73

- 11) ถ้ามีการขออนุมัติปิดทาง ต้องแน่ใจว่า ได้ควบคุมการ เข้า - ออก ของพื้นที่อย่างถูกต้อง รวมถึง การเคลื่อนที่ของรถไฟ และ/หรือพาหนะกักขังในพื้นที่ที่เกิดเหตุ
- 12) ประสานงาน และป้องกันหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน หน่วยบริการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (EMS) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ณ ที่เกิดเหตุ โดยความช่วยเหลือจากผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) แก่ไขเหตุการณ์ และนำเหตุการณ์กลับสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 13) แจ้งรายงานเหตุการณ์ให้ CCR ทราบเมื่อเหตุการณ์กลับสู่สภาวะปกติ

2.3.3 ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (Assistant Incident Manager: AIM)


- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบนเส้นทางหลัก นายสถานี (SS) ที่สถานีนั้น ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติต่าง ในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และจะอยู่ในหน้าที่จนกว่า ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) จะมาถึงซึ่งจะคอยให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ หรือถูกมอบหมายให้เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต่อไป
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (Depot Mochit) วิศวกร โรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) เป็นหัวหน้างานจากพื้นที่รับผิดชอบต่างๆ ภายในโรงจอดซ่อมบำรุง อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT) เช่น หากเหตุการณ์เกิดขึ้นในลานจอดขบวนรถไฟฟ้ (Stabling Area) หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้ (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้สมุทรปราการ (Depot Samut Prakan) หัวหน้ากะ RST บริษัท SIEMENS (RST Shift Leader) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมี เจ้าหน้าที่ ห้องเก็บพัสดุ (Store) เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และพื้นที่รับผิดชอบต่างๆ ภายในโรงจอดซ่อมบำรุง และพื้นที่อาคาร Permanent Way อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับอาคารสำนักงานโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้สมุทรปราการ (BOCC Building) เจ้าหน้าที่ตัวแทนฝ่ายช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ฝ่ายฝึกอบรม และ (Training Department) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้ (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- กรณีเกิดเหตุกรณีเหตุที่โรงจอดรถไฟฟ้ (Stabling area Samut Prakan) ในเวลาทำการ และหรือนอกเวลาทำการ วันหยุด วันนักขัตฤกษ์ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้ (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 20 / 73


- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ภาค (Depot Khu-Khot) เจ้าหน้าที่หัวหน้างานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ (RSD Shift Leader) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และวิศวกรโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และมีเจ้าหน้าที่คลังสินค้า (Logistic) เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT) เช่น หากเหตุการณ์เกิดขึ้นในลานจอดขบวนรถไฟฟ้ (Stabling Area) หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้ (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) พื้นที่อาคาร Permanent Way เจ้าหน้าที่ บ. PAN Rail จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์จอด และซ่อมบำรุง บางหว้า (Stabling Yard Bang Wa) เจ้าหน้าที่ ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ไม่มีผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้สายสีทอง (Depot Gold line) เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมงานตรวจสอบซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ (Rolling Stock Planning Foreman) หรือที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีเจ้าหน้าที่นายสถานี (SSG) ธนบุรี (G1) เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารบีทีเอส (Admin. Building) ช่างเทคนิคประจำอาคารอำนวยการ (Administrative building technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) รองจนกว่า ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Department Manager) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และช่างเทคนิคประจำอาคารอำนวยการ (Administrative building technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยจัดการเหตุการณ์ (AIM) กรณีนอกเวลาทำการ วันหยุด วันนักขัตฤกษ์ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมอาคารอำนวยการ (Administrative building foreman) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (Engineering Controller) สนับสนุนเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด และบัตรโดยสารทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์ซ่อมบำรุง และควบคุมส่วนกลางสายสีเขียวเข้ม (OCC Building) เจ้าหน้าที่ส่วนปฏิบัติการสถานี นายสถานีอาวุโส (Senior Station Supervisor) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ วิศวกรโรงซ่อมบำรุง ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer / Depot Technician) สนับสนุนในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)

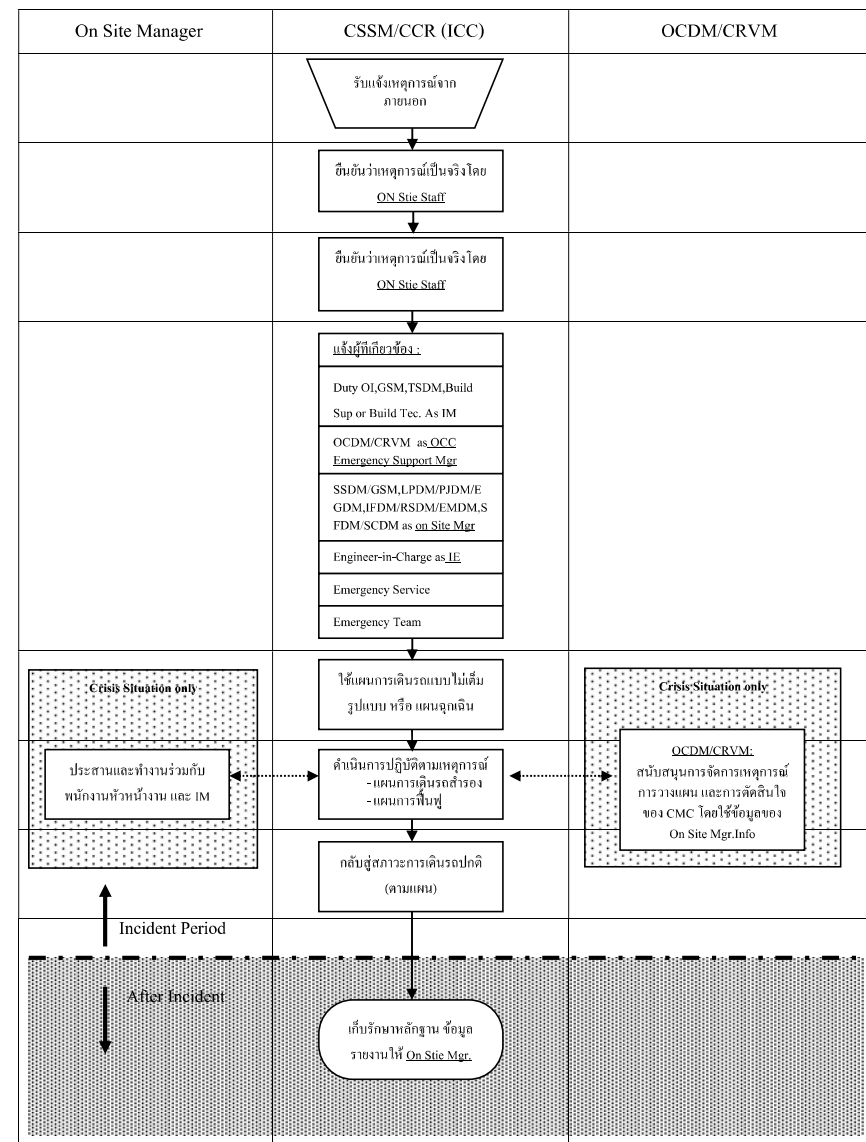
UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 21 / 73


ความรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)

- 1) ตรวจสอบเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว และรายงานสถานการณ์ทันทีไปยังห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR)
- 2) แน่ใจว่ามีกรอพยพ และป้องกันผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การป้องกันสถานที่เกิดเหตุ และป้องกันผลกระทบของเหตุการณ์ ไม่ให้แพร่กระจายออกไป โดย
 - พยายามเคลื่อนย้าย หรือป้องกันสิ่งที่จะทำให้เกิดอันตราย โดยไม่นำตนเองเข้าไปเสี่ยง (ตัวอย่าง เช่น ตัดแหล่ง จ่ายไฟขับเคลื่อนด้วยวิธีที่ถูกต้องเหมาะสม การใช้ถังดับเพลิงในกรณีที่เกิดไฟไหม้)
 - ได้รับการอนุมัติปิดทาง และเคลียร์พื้นที่ให้ปลอดภัย สำหรับการอพยพ
- 4) จัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point) สำหรับทีมช่วยเหลือภายนอก ภายในเข้าพื้นที่ และทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จนกว่าผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะมาถึงที่เกิดเหตุ
- 5) รายงานความสถานการณ์ความคืบหน้าของเหตุการณ์ให้ CCR รับทราบเป็นระยะ รวมถึง การเข้าถึงพื้นที่ของหน่วยงานช่วยเหลือภายใน ภายนอก
- 6) เก็บบันทึกข้อมูลของเหตุการณ์ที่ประสบ และลงบันทึกลำดับขั้นตอนเหตุการณ์ลงในสมุดบันทึกสถานี ซึ่งจะใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการจัดทำรายงานเหตุการณ์

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 22 / 73



รูปที่ 4: กระบวนการจัดการของเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 23 / 73

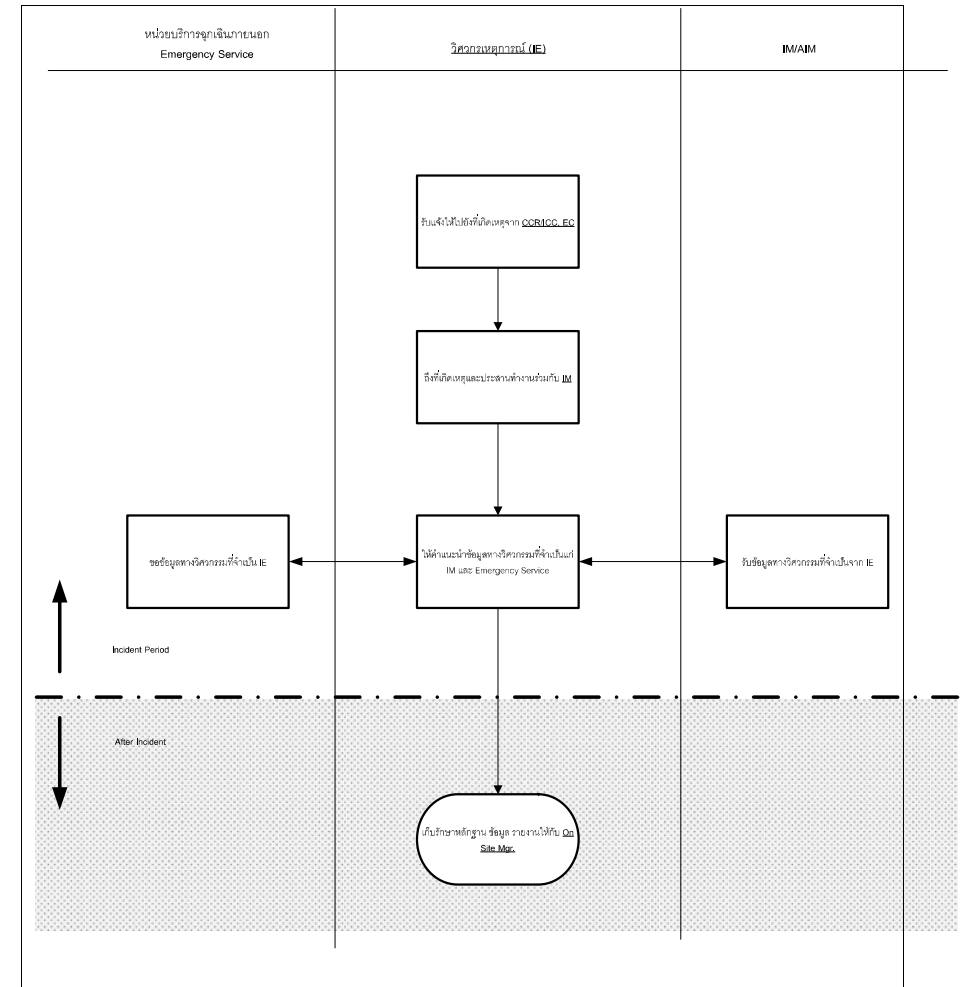
2.3.4 เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (Incident Controller: ICC)

ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (Incident Controller: ICC) ซึ่งเป็นคนแรกที่ทำหน้าที่ควบคุม และกำหนดมาตรการที่จำเป็นจากห้องควบคุมการเดินรถตลอดช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์โดยจะมีความรับผิดชอบ คือ

- 1) เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น ให้มีการตอบสนองเหตุการณ์ทันทีจากพนักงานห้องควบคุมการเดินรถ และแจ้งหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินทราบ
- 2) ในระหว่างเหตุการณ์ - ให้ความรู้และประสานกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) สอบถามสถานการณ์ความเป็นไปของเหตุการณ์เป็นระยะเพื่อทราบ และรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์เป็นระยะ
- 3) ตรวจสอบเหตุการณ์จากอุปกรณ์ CCTV ถึงความเป็นไปของเหตุการณ์
- 4) เก็บข้อมูลของเหตุการณ์ลงบนสมุดบันทึก Log book
- 5) จัดเตรียมการให้บริการสำรอง สำหรับส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- 6) เก็บ และบันทึกข้อมูลหลักฐานของศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (OCC) ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ สำหรับการสืบสวนต่อไป
- 7) เก็บข้อมูล CCTV ภาพเหตุการณ์ย้อนหลัง เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการสอบสวน
- 8) รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ให้กับ OCCDM, CRVM และ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงที่เกี่ยวข้องรับทราบเหตุการณ์ตลอดเวลา จนกว่าจะเดินทางมาถึงอาคารบีทีเอส หรือรับทราบในความเป็นไปของเหตุการณ์จนกลับสู่ภาวะปกติกรณีใดกรณีที่ไม่สามารถเดินทางมาอาคารบีทีเอสได้


UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 24 / 73



รูปที่ 5 : กระบวนการจัดการของวิศวกรเหตุการณ์ (IE)


UNCONTROLLED COPY

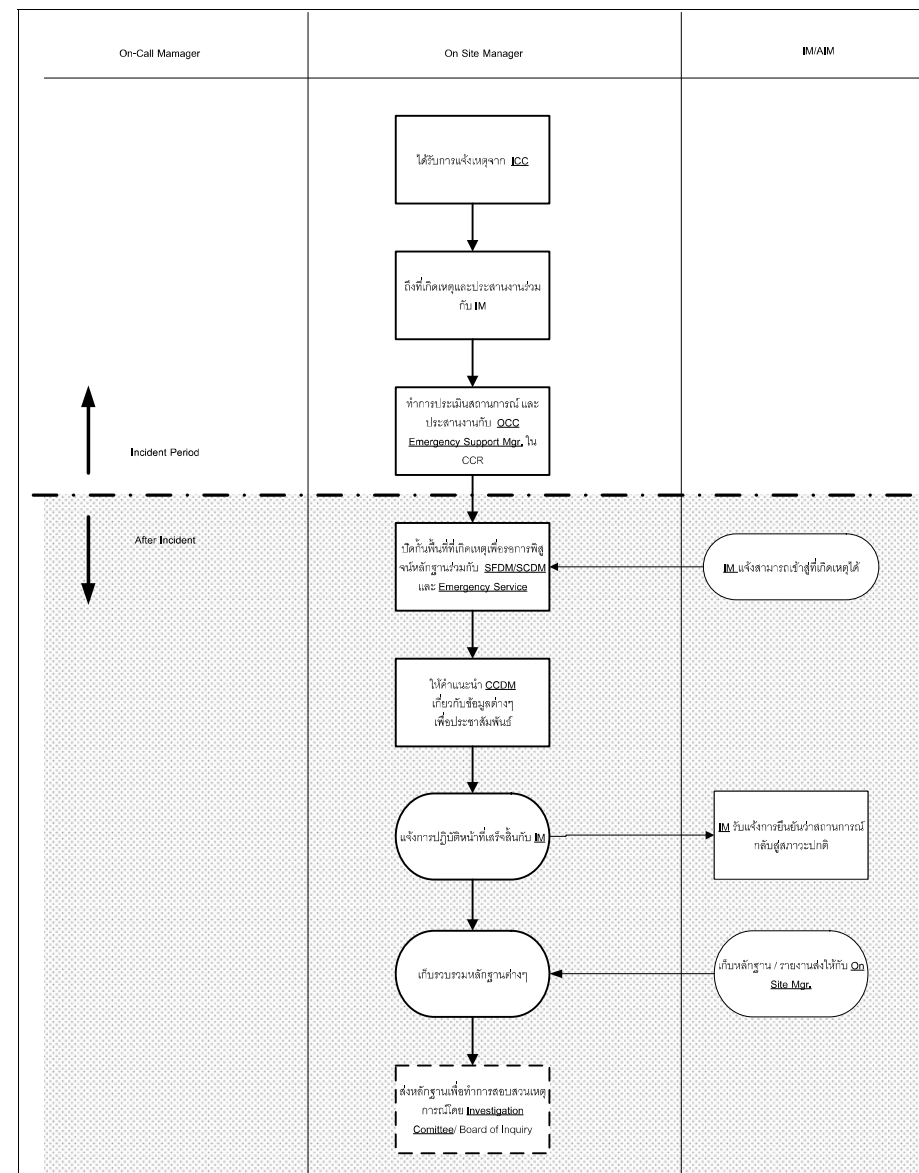
	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 25 / 73

2.3.5 วิศวกรเหตุการณ์ (Incident Engineer: IE)

สำหรับเหตุการณ์บนเส้นทางวิ่งที่ต้องการทีมฉุกเฉิน (EMT) วิศวกรที่รับผิดชอบจะเดินทางไปยังที่เกิดเหตุ และทำหน้าที่เป็นวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และรายงานต่อผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และปฏิบัติตามข้อกำหนดของการเข้าเส้นทางวิ่งต่างๆ ที่ดูแลโดยผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) จะมีความรับผิดชอบ คือ

- 1) เป็นหัวหน้าในการตอบสนองทางวิศวกรรม ณ ที่เกิดเหตุ รวมทั้งทีมฉุกเฉิน (EMT)
- 2) บันทึกข้อมูล และเหตุการณ์ในระหว่างการทำงานของทีมฉุกเฉิน
- 3) ให้คำแนะนำทางเทคนิคในการฟื้นฟูเหตุการณ์แก่ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และ/หรือผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และหน่วยบริการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (EMS)
- 4) แน่ใจว่าพนักงานวิศวกรรมทุกคนให้ความร่วมมือเต็มที่ตามคำสั่งจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)
- 5) ประสานงานกับผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)
- 6) เก็บรักษาข้อมูลทางเทคนิค หรือหลักฐานที่ได้จากอุปกรณ์ ณ ที่เกิดเหตุ และมอบให้แก่ ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 26 / 73



รูปที่ 6 : กระบวนการจัดการของผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)

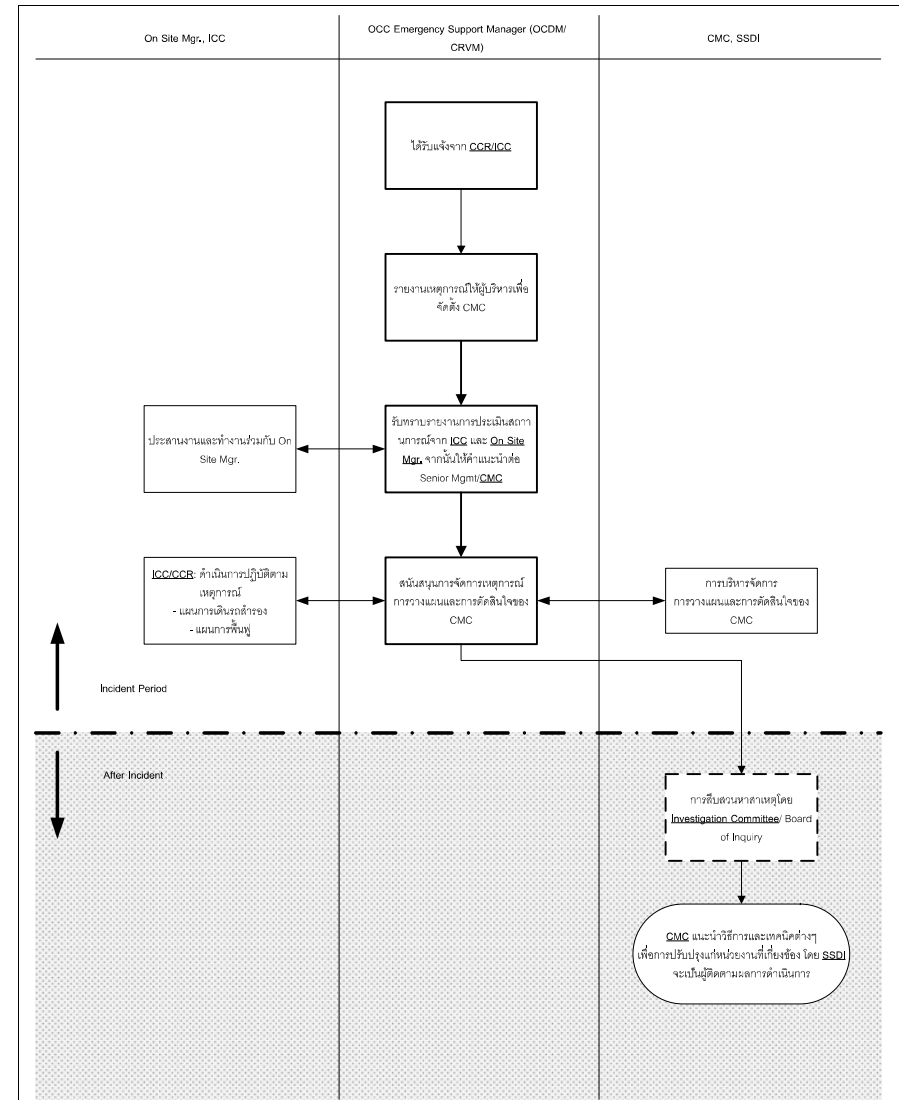
2.3.6 ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)

สำหรับเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) จำเป็นจะต้องมีตัวแทนจากฝ่ายบริหารเพิ่มเติม โดยผู้จัดการประจำการ หมายถึง ผู้จัดการคนใดคนหนึ่งซึ่งอยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่หรือเรียก ซึ่งจะปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการอาวุโสของบริษัท ณ ที่เกิดเหตุ และสามารถตัดสินใจเรื่องสำคัญของบริษัทฯ ได้ ผู้จัดการประจำการดังกล่าวนี้จะถูกกำหนดในตารางหรือเรียกปฏิบัติงานจากผู้จัดการตำแหน่งต่างๆ เหล่านี้


1. Station Services Department Manager (SSDM) or Group Station Division Manager (GSVM)
2. Asset Management and Engineering Department Manager (AEDM) or Delegate
3. Infrastructure Maintenance Department Manager (IFDM) or Rolling Stock Maintenance Department Manager (RSDM) or System Utility Maintenance Manager Department Manager (SUDM)
4. Safety Department Manager (SFDM) or Security Department Manager (SCDM) and Group Operations Safety Section Manager (GOSSM)

ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) มีความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) รายงานสถานะ และตำแหน่งที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้กับห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟตลอดเวลาที่เกิดเหตุ
- 2) ไปยังที่เกิดเหตุเมื่อเกิดเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3)
- 3) แจ้งขอการสนับสนุนจากผู้จัดการ และพนักงานอื่นๆ เพิ่มเติมดังนี้
 - ขอผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร เพื่อช่วยเหลือ ณ ที่เกิดเหตุ ถ้าจำเป็น
 - ขอพนักงานฝ่ายความปลอดภัย และคุณภาพ เพื่อช่วยในการสอบสวนเหตุการณ์เบื้องต้น
 - ขอผู้จัดการส่วน/ผู้จัดการแผนกกลุ่มงานความปลอดภัยปฏิบัติการ (OPSVM/GOSSM)) เพื่อช่วยเหลือในการสืบสวนเหตุการณ์ ณ ที่เกิดเหตุ
- 4) ติดตามความปลอดภัย และประสิทธิภาพของการจัดการปฏิบัติการ ณ ที่เกิดเหตุ และถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉิน แก่ไปตามโครงสร้างองค์กร
- 5) บันทึกข้อมูลลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ณ ที่เกิดเหตุอย่างครบถ้วน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้รวมถึง ภาพร่างของเหตุการณ์ การวิเคราะห์ต่างๆ รูปถ่าย แลบบันทึกภาพ และบันทึกลำดับเหตุการณ์ทั้งหมด รายงาน และข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ โดยมี ผู้จัดการ/ผู้จัดการแผนกกลุ่มงานความปลอดภัยปฏิบัติการ มาช่วยในการสืบสวน และรวบรวมข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ รายงานต่อผู้จัดการประจำการ
- 6) รายงานต่อผู้มีอำนาจสูงกว่า หรือผู้บังคับบัญชาบริหาร
- 7) ให้การสนับสนุนเมื่อได้รับการร้องขอ หรือได้รับคำสั่งจากผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำห้องควบคุมการเดินรถไฟ



รูปที่ 7 : กระบวนการจัดการของผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำห้องควบคุมการเดินรถไฟ (CCR Emergency Support Manager)


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 29 / 73

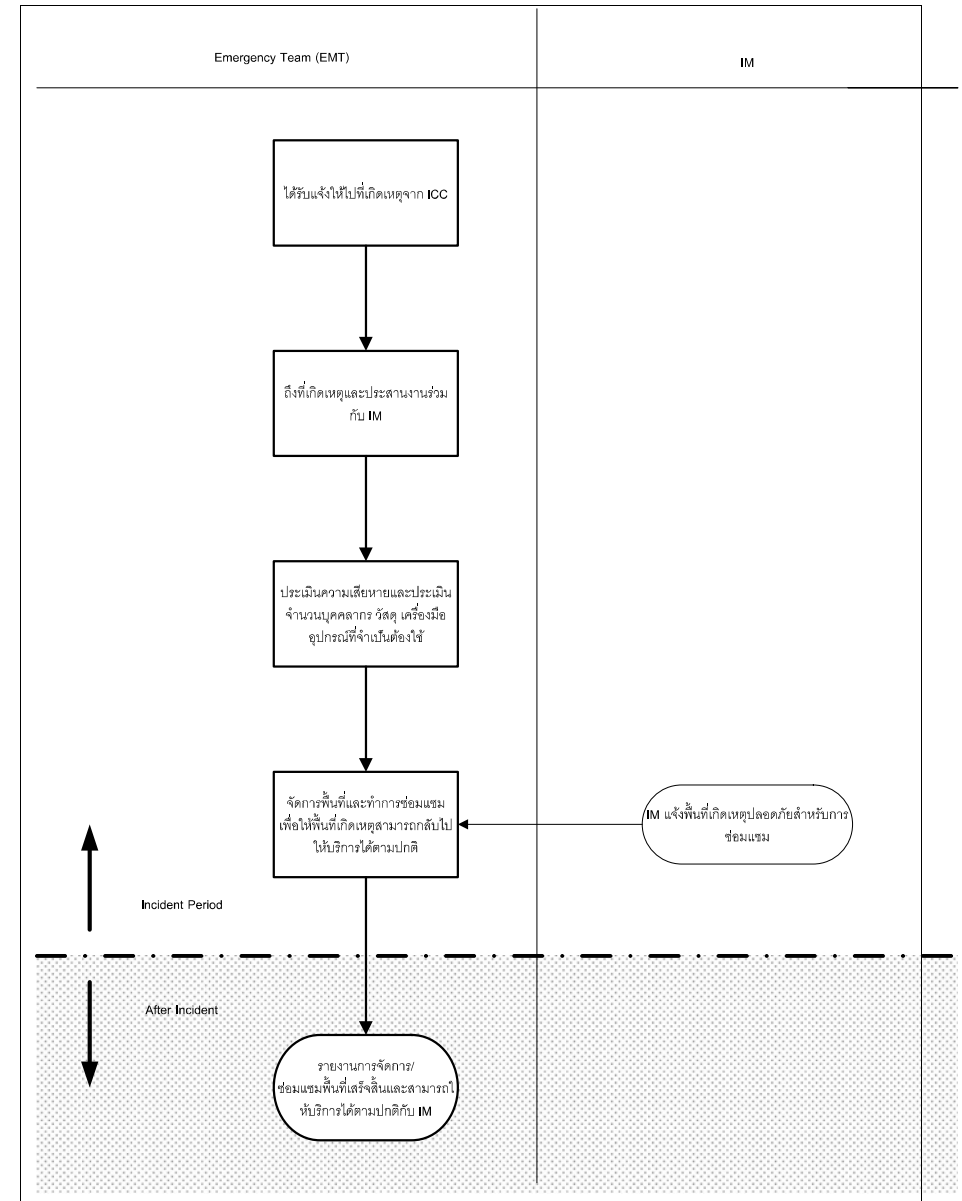
2.3.7 ผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำห้องควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR Emergency Support Manager)

สำหรับเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR Emergency Support Manager) คือ ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถ (OCDM) หรือ ผู้จัดการส่วนควบคุมการเดินรถ (CRVM) มีหน้าที่ดังนี้

- 1) รายงานเหตุการณ์ให้ COO ทราบ
- 2) รวบรวมรายงาน หรือข้อมูลเหตุการณ์ต่างๆ จากผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ในห้องควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR) และจากผู้จัดการประจำการ ณ ที่เกิดเหตุ
- 3) บันทึกข้อมูลลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ณ ที่เกิดเหตุอย่างครบถ้วน
- 4) ใช้รายงานดังกล่าว เพื่อกำหนดจุดประสงค์ และประเมินสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง
- 5) รายงานผลการประเมินต่อผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และกรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ และ/หรือคณะกรรมการของบริษัทฯ
- 6) แจ้ง และรายงานผลการประเมินไปยังฝ่ายกฎหมาย
- 7) สนับสนุนเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) สำหรับการบริหารจัดการเหตุการณ์ และการจัดการเดินรถไฟฟ้าสำรองในส่วนที่ไม่มีผลกระทบ
- 8) สนับสนุนเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ให้ได้รับการสนับสนุนด้านวิศวกรรมอย่างเต็มที่ เพื่อใช้ในการแก้ไขเหตุการณ์
- 9) จัดตั้ง และเตรียมห้องประชุม สำหรับคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 30 / 73



รูปที่ 8 : กระบวนการจัดการของทีมฉุกเฉิน (Emergency Team: EMT)

UNCONTROLLED COPY

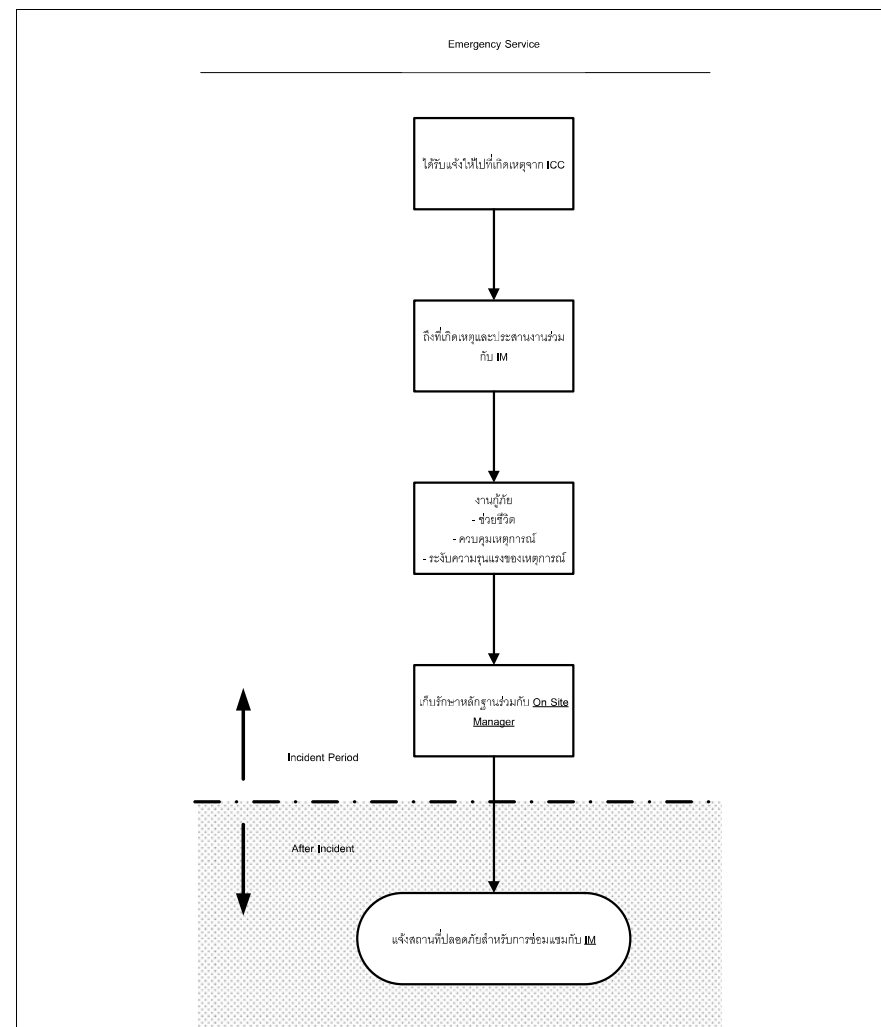
2.3.8 ทีมฉุกเฉิน (Emergency Team: EMT)

ในกรณีที่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อยานพาหนะ หรืออุปกรณ์ต่างๆ เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ในห้องควบคุมการเดินรถ (CCR) จะแจ้งไปยังผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) ให้จัดเตรียมทีมฉุกเฉิน (EMT) โดยการร้องขอทีมวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ผ่านทาง Maintenance Center (MC) และผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงของบีทีเอส เมื่อได้รับการร้องขอทีมฉุกเฉิน (EMT) ที่เหมาะสมจะต้องไปที่เกิดเหตุ หัวหน้าทีมฉุกเฉินจะไปตั้งที่เกิดเหตุโดยเร็ว และทำการปรึกษาร่วมกับผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง หรือวิศวกรที่ได้รับมอบหมายถึงวิธีการปฏิบัติ เพื่อทำการตรวจสอบ และ/หรือซ่อมแซม ในส่วนที่จำเป็นก่อนให้บริการต่อไปทีมฉุกเฉิน (EMT) อาจมีสมาชิกแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของเหตุการณ์ และผลกระทบที่มีต่ออุปกรณ์ต่างๆ ระบบ หรือยานพาหนะ ทีมฉุกเฉิน (EMT) อาจประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญจากส่วนงานต่างๆ ดังต่อไปนี้


- งานซ่อมบำรุงทางวิ่งรถไฟฟ้า
- งานซ่อมบำรุงขบวนรถไฟฟ้า
- งานซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า
- งานซ่อมบำรุงระบบบิโเลคโทรนิค (ระบบอาณัติสัญญาณ ระบบวิทยุ ระบบควบคุม และส่งถ่ายข้อมูล SCADA)
- งานซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าเครื่องกลในอาคาร
- งานซ่อมบำรุงงานโยธา
- งานซ่อมบำรุงระบบวิทยุสื่อสาร
- งานซ่อมบำรุงระบบประตูกันขานชลา (HHPSD)

ทีมฉุกเฉิน (EMT) จะมีหัวหน้าทีมที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติการในกรณีฉุกเฉิน หัวหน้าทีมฉุกเฉิน (EMT) มีความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 1) ทำให้แน่ใจว่าการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)
- 2) ระบุว่าอุปกรณ์อะไรที่ผิดปกติ หรือได้รับความเสียหาย
- 3) บันทึกข้อมูล และลำดับเหตุการณ์ ในระหว่างการปฏิบัติการของทีมฉุกเฉิน (EMT)
- 4) ช่วยเหลือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในการประเมินขอบเขตความเสียหาย และประมาณการความเสียหายเบื้องต้น
- 5) จัดเตรียมพนักงาน และเครื่องมือ หรืออุปกรณ์พิเศษที่จำเป็น สำหรับงานซ่อมแซม
- 6) ช่วยเหลือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในการประมาณเวลาในการซ่อมแซม
- 7) ควบคุมการปฏิบัติงานทางเทคนิคต่างๆ ณ ที่เกิดเหตุ
- 8) หลังจากทำงานซ่อมบำรุงต่างๆ ทั้งหมดเสร็จสิ้น หัวหน้าทีมฉุกเฉิน (EMT) ที่ได้รับการแต่งตั้งทำการขึ้นชั้นไปยังผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่าทีมฉุกเฉิน (EMT) ได้เสร็จสิ้นภาระกิจซ่อมบำรุง และพื้นที่ที่เกิดเหตุการณ์มีความปลอดภัย สำหรับการให้บริการ



รูปที่ 9 : กระบวนการจัดการของทีมฉุกเฉิน (EMT)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 33 / 73


2.3.9 หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (Emergency Service Commander: EMSC)

หัวหน้าของหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (อาทิ ตำรวจ หน่วยบรรเทาสาธารณภัยฯ (ดับเพลิง) หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน มูลนิธิ ภูภัย เจ้าหน้าที่อื่นๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) จะเป็นผู้สั่งการร่วมกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) เป็นผู้สั่งการหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินในการควบคุมเหตุการณ์ ความรับผิดชอบหลักของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน คือ

- 1) ดูแลการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บจากที่เกิดเหตุให้เป็นไปอย่างปลอดภัย (หลังจากได้ทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแล้ว)
- 2) แผนช่วยชีวิตผู้บาดเจ็บ/ผู้ติดค้าง รวมทั้ง พื้นที่ปฐมพยาบาล เพื่อการอพยพ
- 3) ดูแล และควบคุมการการดับเพลิง
- 4) ควบคุมจุดที่เกิดเหตุ และทำการการสืบสวน
- 5) กักกัน ยานพาหนะ/อุปกรณ์ เพื่อทำการสืบสวนรายละเอียด
- 6) รับมอบ และดูแลหลักฐาน เพื่อใช้ในการสืบสวนต่อไป
- 7) แจ้งสถานการณ์ควบคุมเพลิงไหม้ได้เรียบร้อยแล้ว (Fire Extinguished) แจ้งจำนวนผู้บาดเจ็บ (ถ้ามี) และการแจ้งคืนพื้นที่
- 8) ยืนยันกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่าเจ้าหน้าที่หน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินทั้งหมด และอุปกรณ์ต่างๆ ได้ถูกนำออกจากพื้นที่เกิดเหตุเรียบร้อยแล้ว

2.3.10 คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC)

สำหรับเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจะทำการเรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 34 / 73

คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์มีรายชื่อในตาราง 2 ข้างล่าง :

Mandatory members (or appointed delegates)
<ul style="list-style-type: none"> ● Chief Executive Officer (CEO) as chairman ● Chief Operating Officer (COO) as Convene the meeting ● Chief Financial Officer (CFO) ● Chief Administrative Officer (CAO) as Secretary ● Operations Advisor ● Legal Director (LGDI) ● Corporate Communication Division Manager (CCDM) ● Finance Director (FNDI) ● Maintenance Director (MTDI) ● Asset Management and Engineering Department Manager (AEDM) ● Safety and Security Director (SSDI) ● Operations Director (OPDI), and ● Strategy and Planning Director (SPDI)

ตาราง 2 : คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์

คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) มีความรับผิดชอบ คือ


- 1) จัดหาแผนกลยุทธ์ และแผนการสนับสนุนในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขั้นรุนแรง และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต ซึ่งมีผลในด้านลบต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อบริษัทฯ
- 2) การตัดสินใจระดับสูงด้านธุรกิจ ซึ่งเป็นนโยบายขององค์กรโดยรวม
- 3) ออกคำสั่งไปยังผู้ปฏิบัติการที่ตอบสนองเหตุการณ์ ผ่านผู้จัดการประจำการ
- 4) เก็บบันทึกการประชุม รวมทั้ง การตัดสินใจ และคำสั่งการที่ออกไป
- 5) เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสื่อมวลชน
- 6) รายงานความคืบหน้าให้กับ กทม. และหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

3. การตอบสนองการจัดการเหตุการณ์

หัวข้อนี้กล่าวถึงขั้นตอนของการจัดการเหตุการณ์ตามที่ปรากฏอยู่ในแผนภูมิ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และบุคคลที่เป็นหลักในการจัดการเหตุการณ์ และกระบวนการในการจัดการเหตุการณ์ทั้งหมด แผนภูมิภาพรูปที่ 8 นี้แจกแจงภารกิจ และความรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการตอบสนองเหตุการณ์ และกระบวนการจัดการ



UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 37 / 73

3.2.3. การปฏิบัติการตอบสนองโดยทันที

การปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในขั้นแรกโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)/ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้ (CCR) ประกอบด้วยการควบคุมรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น และการควบคุมสถานการณ์ไม่ให้บานปลาย โดยอาจมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ควบคุมคนใดคนหนึ่งเป็นผู้จัดการ (ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้า) งานเหล่านี้ได้แก่

- 1) การตัดไฟฟ้างานที่ 3 หรือรางจ่ายไฟฟ้า (Power rail, Gold Line) ของพื้นที่ที่เกิดผลกระทบ (โดยผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม)
- 2) การหยุดรถไฟฟ้ ด้วยระบบอาณัติสัญญาณ การกำหนดให้รถทั้งหมดในท้องที่สถานีโดยใช้คำสั่ง Hold หรือโดยการเรียกฉุกเฉิน (โดยผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้า หรือผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถสายสีทอง)
- 3) ให้ทำการจัดการดูแลในพื้นที่ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ ขณะที่ LC/DC/GLC ทำการจัดการเหตุการณ์
- 4) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบเหตุการณ์ และผลกระทบจากเหตุการณ์โดยทางวิทยุ และระบบประกาศข้อมูล และข่าวสาร สำหรับพื้นที่เฉพาะเจ้าหน้าที่


ข้อควรจำ : พนักงานต้องปฏิบัติตามทุกครั้ง เมื่อถูกขอร้องโดยห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้ และรถไฟฟ้า (APM)

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ที่มีหน้าที่ตอบสนอง และควบคุมเหตุการณ์ ณ ที่เกิดเหตุมีความรับผิดชอบดังนี้

- 1) พยายามช่วยชีวิตโดยอพยพจากพื้นที่อันตราย แต่ต้องไม่นำตนเองไปเสี่ยง
- 2) พยายามแก้ไขเหตุการณ์เบื้องต้นหากสามารถกระทำได้โดยปราศจากความเสี่ยง เช่น การดับไฟไหม้ ในระดับที่ได้รับการฝึกอบรมมาเท่านั้น
- 3) จัดการความปลอดภัย ณ ที่เกิดเหตุ อาทิ การป้องกันจากการเคลื่อนที่ของรถไฟฟ้า และไฟฟ้าแรงสูง โดย
 - ขออนุมัติครอบครองเส้นทางฉุกเฉิน
 - ดัดแยกแหล่งจ่ายไฟฟ้าขับเคลื่อน
 - จำกัดขอบเขตของเหตุการณ์ โดยการอนุมัติปิดเส้นทางบางส่วนที่มีผลกระทบ

3.2.4. การปกป้องสถานที่เกิดเหตุ (Securing of the Site of Incident)

พนักงานที่อยู่ ณ ที่เกิดเหตุจะต้องช่วยเหลือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) /ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ในการควบคุมสถานที่เกิดเหตุ นั้น โดยการอนุมัติปิดกั้นพื้นที่ด้วยเทป หรืออุปกรณ์อื่นๆ เพื่อ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 38 / 73

- 1) ป้องกันอันตราย และผลกระทบจากเหตุการณ์จะไม่ลุกลามไปยังบุคคล และบริเวณอื่น
- 2) พนักงาน และหน่วยสนับสนุนที่อยู่ ณ ที่เกิดเหตุสามารถบ่งชี้ขอบเขตของสถานที่เกิดเหตุ และพื้นที่การปฏิบัติงานได้ (ตัวอย่างเช่น – พื้นที่ที่ได้รับการอนุมัติปิดทาง)
- 3) ป้องกันผู้ที่มิได้รับอนุญาตเข้าสู่พื้นที่เกิดเหตุ
- 4) ป้องกันผู้คน และสื่อมวลชนไม่ให้เห็นเหตุการณ์

3.2.5. การปฏิบัติเมื่อหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) มาถึง

หน่วยบริการเหตุฉุกเฉินจะมาที่จุดนัดพบที่บนสถานีซึ่ง ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) แจ้งต่อผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก (LC) ตั้งแต่เริ่มแจ้ง สำหรับเหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เป็นผู้จัดตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) ซึ่งจะจัดในพื้นที่ที่เหมาะสมที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) ก่อนมาถึงที่เกิดเหตุ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) จะเป็นผู้ให้การช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงานของหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMS) เมื่อหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) มาถึงที่เกิดเหตุ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องรายงานเหตุการณ์ โดยประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้


- 1) สภาพของที่เกิดเหตุ
- 2) ความคืบหน้าของการอพยพ
- 3) มาตรการการควบคุมสถานการณ์ต่างๆ รวมถึง การหยุดรถไฟฟ้ ดัดแยกแหล่งจ่ายไฟฟ้าขับเคลื่อน
- 4) จำนวนของผู้ที่บาดเจ็บ เสียชีวิต หรือสูญหายที่ได้รับการยืนยัน หรือคาดการณ์
- 5) อาชญากรรมที่ต้องสงสัย และอาวุธที่เกี่ยวข้อง
- 6) อันตรายอื่นๆ
- 7) หมายเลขโทรศัพท์ และช่องสัญญาณวิทยุสื่อสารที่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสาร

3.3 เหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3)

3.3.1 การจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST)

เหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องจัดตั้ง “ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์” จากนั้น ผู้จัดการเหตุการณ์จะให้แนวทางในการจัดตั้ง “จุดควบคุมส่วนหน้า” อย่างไรก็ตามผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เป็นผู้แจ้งการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ เพื่อจะเป็นจุดนัดพบกับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จะเป็นจุดประสานงาน สำหรับการจัดการเหตุการณ์ และจะต้องเป็นสถานที่ที่สามารถติดต่อ-สื่อสาร สำหรับทุกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคคลที่จำเป็นต้องเข้าออกบริเวณศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จะต้องแสดงสถานะตัวเองให้ชัดเจน โดยการสวมเสื้อคลุมสะท้อนแสง และมีป้ายระบุบทบาทหน้าที่ (เช่น ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)/หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC))

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 39 / 73

3.3.2 การจัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)

ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นบนเส้นทางวิ่งรถไฟฟ้า ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องสั่งผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ให้จัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point) และไปทำหน้าที่แทนผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) อยู่ที่ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ แต่ในกรณีเหตุการณ์พบวัตถุต้องสงสัยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งจุดนี้

สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอดซ่อมบำรุง ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จะถูกตั้งขึ้นที่สถานที่เกิดเหตุ โดยอาจไม่ต้องมีจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)


ข้อแนะนำสำหรับการจัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point) คือ

- 1) เป็นจุดที่มีแสงสว่างพอเพียง และสามารถติดต่อสื่อสารกับห้องควบคุมการเดินรถ และจุดสั่งการได้ดี
- 2) เป็นจุดที่ให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) สามารถมองเห็นเหตุการณ์ได้อย่างชัดเจน สามารถควบคุม และอนุมัติการเข้าออกพื้นที่ที่ได้รับการอนุมัติปิดทาง รวมถึงยานพาหนะซ่อมบำรุง
- 3) เป็นตำแหน่งที่ห่างจากพื้นที่อันตราย และมีความเสี่ยงสูง ในกรณีเหตุการณ์ขู่วางระเบิด ตำแหน่งดังกล่าวควรอยู่ในระยะปลอดภัย (Safety Distance) ตามที่อ้างถึงในบทที่ 6.2 การขู่วางระเบิด หรือการระเบิด
- 4) ไม่กีดขวางทีมซ่อมบำรุงฉุกเฉิน
- 5) ไม่กีดขวางเส้นทางอพยพ หรือทางออกฉุกเฉิน
- 6) มีพื้นที่เพียงพอ สำหรับกำลังคน และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น

3.3.3 การควบคุมดูแลของผู้ปฏิบัติงานในที่เกิดเหตุ

ในการจัดการเหตุการณ์ ทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานอย่างทันท่วงที เพื่อให้สามารถดำเนินการกลับสู่สภาวะปกติ และการให้บริการที่เหมาะสม และปลอดภัย นั้นหมายถึงผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องควบคุมพื้นที่ และควบคุมให้มียกยบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในพื้นที่เท่านั้น ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องย้ายเจ้าหน้าที่ของผู้จัดการประจำการ หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ซึ่งจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อเหตุการณ์โดยตลอด บุคคลเหล่านี้จะเข้าไปยังพื้นที่เกิดเหตุได้ต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) / ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และต้องรายงานเหตุการณ์ให้ทราบ เมื่อเหตุการณ์ในทางวิ่งรถไฟฟ้าได้รับการแก้ไขแล้ว

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เมื่อได้ดำเนินการสำเร็จในเรื่องการช่วยชีวิต สืบสาเหตุ หรือการปฏิบัติการเฉพาะ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องอยู่ในพื้นที่เกิดเหตุจนกระทั่งหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMS) จะออกจากพื้นที่เกิดเหตุทั้งหมด

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 40 / 73

3.4 การประเมิน และการลำดับความรุนแรงของเหตุการณ์

ขั้นตอนต่อไป สำหรับการจัดการเหตุการณ์ขึ้นอยู่กับประเภทของเหตุการณ์ และความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อ

- 1) จำนวนผู้บาดเจ็บ/เสียชีวิต
- 2) ความล่าช้า หรือความสูญเสียการให้บริการของระบบ (ความล่าช้าจากตารางการเดินรถ)
- 3) ระดับความเสียหายของสิ่งปลูกสร้าง สาธารณูปโภค และอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะต้องร่วมกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในการประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์ โดยใช้หลักเกณฑ์ข้างต้นในการประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์เป็น 3 ระดับ ตามที่กล่าวถึงในส่วนที่ 1.4 “คำจำกัดความ และประเภทของเหตุการณ์” ซึ่งได้ทำการสรุปการจัดการ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ของแต่ละประเภทความรุนแรงไว้ ในส่วนที่ 3.8 “สรุปการปฏิบัติตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท”

3.5 แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู


3.5.1. จุดประสงค์หลัก

จุดประสงค์หลักของแผนการจัดการเหตุการณ์ และแผนการปฏิรูปฟื้นฟู ให้ลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) ป้องกัน และช่วยชีวิตคน เช่น การอพยพ และปฏิบัติการกู้ภัย
- 2) จำกัดขอบเขตความเสียหาย - สิ่งปลูกสร้างสาธารณูปโภคของระบบรถไฟฟ้า และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ปิดกั้นพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์
- 3) การนำระบบกลับสู่สภาวะการเดินรถปกติอย่างรวดเร็วเท่าที่เป็นไปได้ เช่น การวางแผนที่เหมาะสม และการประสานงานกู้ภัย และซ่อมบำรุง
- 4) การใช้กลยุทธ์ที่ได้ผลที่สุด เพื่อการปฏิรูปฟื้นฟู และกลับสู่การเดินรถปกติ

3.5.2. การประเมินสถานการณ์

เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC), ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM), ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM), วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ต้องทำการประเมินสถานการณ์ ร่วมกันอย่างรวดเร็ว และควรพิจารณาแนวทางต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ต้องพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหา และทางเลือกที่ดีที่สุดที่เป็นข้อสรุปอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ในการประเมินสถานการณ์ สำหรับเหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) หรือเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะต้องปรึกษากับผู้จัดการให้การสนับสนุนฉุกเฉิน ณ ศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (OCC Emergency Support Manager) ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) หรือผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถ (OCDD) หรือผู้จัดการห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CRVM) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะนำเสนอแนะ หรือคำสั่งจากคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) มาใช้ประกอบการตัดสินใจด้วย

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 41 / 73

3.5.3. การจัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู

หลังจากที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติการที่ดีสุดจากทางเลือกที่ประเมินไว้ในเวลาอันรวดเร็ว แผนการต่างๆ พร้อมกับคำสั่งปฏิบัติการจะต้องถูกจัดเตรียมขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องทำการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงาน และทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการจัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู

ในการจัดทำแผนการบริหารจัดการเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) หรือผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถ (OCDM) จะเสนอแนะให้ COO เรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ เพื่อกำหนดแผนการรับมือกับวิกฤตการณ์


แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟูจะต้องประกอบด้วย

- 1) การกำหนดงานกู้ภัย และงานซ่อมบำรุงที่จำเป็น เพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์
- 2) ทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น (กำลังคน อุปกรณ์หลัก เพื่อช่วยในการกู้สถานการณ์ และซ่อมบำรุง หรือ อุปกรณ์พิเศษต่างๆ และการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว)
- 3) การกำหนดการเคลื่อนที่ของขบวนรถไฟ เพื่อช่วยในการกู้สถานการณ์ และซ่อมบำรุง
- 4) ขั้นตอนในการสื่อสาร หรือการใช้วิทยุสื่อสารคลื่นความถี่พิเศษ
- 5) ข้อมูลที่จะให้แก่พนักงาน และผู้โดยสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ และการให้บริการสำรอง หรือการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ รวมถึง ปรับระบบขายตั๋ว เพื่อให้เกิดความไม่สะดวกน้อยที่สุดกับผู้โดยสารที่ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากเหตุการณ์ (ซึ่งมีอยู่ในคู่มือระเบียบปฏิบัติงานหลายเล่ม)
- 6) ขั้นตอนในการปรับจากการเดินรถสำรอง หรือไม่เต็มรูปแบบสู่สภาพการเดินรถปกติ
- 7) คำสั่งการประสานงานพิเศษอื่นๆ

3.6 การปฏิบัติตามแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู

3.6.1. บททั่วไป

หลังจากได้จัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) มีหน้าที่แจ้งให้พนักงานรับทราบก่อนที่นำแผนไปปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ต้องให้เวลาสำหรับการเตรียมการ และปรับปรุงแผน เพื่อให้เหมาะสมกับหน่วยงาน โดยประกาศแจ้งผ่านระบบวิทยุ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะต้องถูกนำเสนอขออนุมัติ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) และผู้จัดการในหน้าที่จะให้การสนับสนุนต่อแผน และในด้านทรัพยากรต่างๆ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 42 / 73

3.6.2. งานของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)

การนำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟูไปปฏิบัติ เพื่อกู้สถานการณ์ และงานซ่อมแซมต่างๆ ที่ตามมาจะสามารถเริ่มได้หลังจากหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ได้เสร็จสิ้นภารกิจแล้ว และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ได้แจ้งว่าพื้นที่ในจุดเกิดเหตุมีความปลอดภัยเพียงพอ สำหรับการทำงานของทีมฉุกเฉิน (EMT) และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ต้องระบุว่าอุปกรณ์ใดจะต้องไม่ถูกรบกวนในระหว่างการซ่อมบำรุง เพื่อเป็นการรักษาหลักฐาน

3.6.3. งานของวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT)

ขอบเขตหน้าที่ของวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) คือ งานกู้สถานการณ์ และซ่อมแซมอุปกรณ์ รวมทั้งยานพาหนะที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ หรืออุบัติเหตุ โดยมุ่งประเด็นไปในเรื่องความปลอดภัย และงานซ่อมแซมเฉพาะที่จำเป็น เพื่อให้สามารถกลับสู่การปฏิบัติการอย่างปลอดภัย เช่น อาจจะต้องตัดสินใจให้เลื่อนงานซ่อมแซมระบบจนเสร็จสมบูรณ์ เพื่อให้กลับสู่การสภาพการเดินรถปกติออกไป (เช่น ซ่อมแซมต่อในช่วงเวลาซ่อมบำรุง หรือกลางคืน หรือช่วงชั่วโมงไม่เร่งด่วน) เพื่อที่จะให้สามารถกลับสู่การให้บริการการเดินรถเร็วขึ้น และพอเพียงต่อการให้บริการผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบ

3.6.4. แผนการให้บริการเดินรถสำรองและการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ

พนักงานจะปฏิบัติตามคำสั่งของแผนการเดินรถไฟฟ้าที่ประกาศไว้ โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) รวมทั้ง


- 1) นำรถไฟกลับสู่เส้นทางวิ่ง และดำเนินการเดินรถโดยหลีกเลี่ยงจุดเกิดเหตุ
- 2) ดำเนินการตามขั้นตอน และคำสั่งชั่วคราว สำหรับโหมดการเดินรถไม่เต็มรูปแบบอื่นๆ (เช่น การจำกัดความเร็วไม่ให้หยุดจอดรับผู้โดยสารที่สถานี ระยะเวลาเดินทาง และเส้นทางเดินรถที่แตกต่างจากตารางเดินรถปกติ และรูปแบบการให้บริการของระบบ AFC)

พนักงานบนสถานีที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเหตุการณ์ จะต้องให้การสนับสนุนในการให้บริการเดินรถสำรอง หรือการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ โดยจัดสรรพนักงานตามที่ถูกร้องขอ เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารให้เดินทางถึงจุดหมาย โดยต้องแน่ใจว่าพนักงานได้รับทราบถึงสถานการณ์ และสามารถให้การสนับสนุนการให้บริการสำรอง และให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.7 การกลับสู่การเดินรถปกติ

3.7.1. ขั้นตอนในการปรับสู่สภาพการเดินรถปกติ

แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟูต้องประกอบด้วยงาน และขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การปรับสู่การเดินรถปกติเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งก็คือ (แต่ไม่จำกัดเพียงเท่านั้น)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 43 / 73

- 1) การแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบถึงเวลาที่จะเริ่มการเปลี่ยนแปลง และให้แน่ใจว่าพนักงานมีเวลาเพียงพอในการเตรียมตัว เพื่อให้การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงการให้บริการนี้
- 2) ระบุว่ารถไฟขบวนใดเป็นขบวนสุดท้าย สำหรับรอบการวิ่งระยะสั้น หรือการบริการไม่เต็มรูปแบบ รวมถึง จุดสิ้นสุดของเส้นทาง การให้บริการสำรอง และจุดที่จะเริ่มวิ่งในเส้นทางปกติ ซึ่งจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- 3) จัดขบวนรถไฟไฟฟ้าปล่าววิ่งตรวจสอบพื้นที่ที่เกิดเหตุ หลังจากยกเลิกการอนุมัติปิดทาง
- 4) ปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ที่ใช้ในการยืนยันว่า สถานที่ที่เกิดเหตุมีความปลอดภัย สำหรับการกลับคืนสู่สภาวะการเดินรถปกติอย่างระมัดระวัง

3.7.2. การยืนยันว่าสถานที่เกิดเหตุมีความปลอดภัย สำหรับการกลับเข้าสู่สภาวะการเดินรถปกติ

ขั้นตอนต่อไปนี้เป็นขั้นตอนต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติ เพื่อกลับสู่การให้บริการอย่างความปลอดภัย หลังจากสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ได้รับการแก้ไขแล้ว ณ จุดนี้ หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน และทีมฉุกเฉินได้เสร็จสิ้นภาระกิจแล้ว และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เตรียมพร้อมที่จะยกเลิกการอนุมัติปิดทาง เพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่การให้บริการปกติ

3.7.2.1. การเสร็จสิ้นภาระกิจของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)


หลังจากหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) เสร็จสิ้นภาระกิจ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) ได้รับการยืนยันจากหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ว่าได้ควบคุมสถานการณ์ไว้แล้ว และพื้นที่มีความปลอดภัยพอเพียง สำหรับการสืบสวน หรืองานซ่อมบำรุงโดยบริษัทฯ
- 2) ได้รับการแจ้งจากหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหัวหน้าของแต่ละหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินว่ากำลังคน และอุปกรณ์ได้ออกจากพื้นที่เกิดเหตุหมดแล้ว
- 3) แนะนำเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ว่าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินได้เสร็จสิ้นภาระกิจ และงานซ่อมบำรุงได้เริ่มแล้ว

3.7.2.2. เสร็จสิ้นงานซ่อมบำรุงฉุกเฉิน

ก่อนที่จะแจ้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) เพื่อให้จ่ายกระแสไฟฟ้ากลับ หรือก่อนเริ่มการให้บริการเดินรถ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้อง

- 1) ยืนยันกับ ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ว่าทีมฉุกเฉินได้เสร็จสิ้นภาระกิจแล้ว และไม่มีพนักงานหรืออุปกรณ์ใดๆ หรืองานซ่อมบำรุงอื่นใด อยู่บนทางวิ่งรถไฟ
- 2) สั่งการให้ ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) เดินเท้าไปตรวจสอบตรวจสอบ ณ พื้นที่เกิดเหตุทั้งหมด และยืนยันว่าไม่มีพนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึง อุปกรณ์ลัดวงจรของกระแสไฟฟ้ากับรางเดินรถไฟ หรือสิ่งกีดขวางใดๆ ที่อาจมีผลต่อการกลับสู่การให้บริการเดินรถอยู่ในบริเวณทางวิ่งรถไฟ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 44 / 73

- 3) เมื่อได้รับการยืนยันที่ชัดเจนจากผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และวิศวกรเหตุการณ์ (IE) แล้ว ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ก็จะสามารถแจ้งทำการยกเลิกการอนุมัติปิดเส้นทางกับเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)

พนักงานควบคุมเส้นทางที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์จะต้อง


- 1) ได้รับการแจ้งจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่าพนักงาน เจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์ทั้งหมด ได้ออกจากพื้นที่เกิดเหตุแล้ว
- 2) ได้รับอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ให้จ่ายกระแสไฟฟ้ากลับสู่รางที่ 3 ในพื้นที่เกิดเหตุ หลังจากได้ปฏิบัติตามขั้นตอนข้อที่ 1 แล้ว
- 3) ร้องขอให้ผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) ทำการจ่ายกระแสไฟฟ้ารางที่ 3 จากนั้น จัดให้รถไฟไฟฟ้าตรวจราง (Inspection Train) ในบริเวณที่เกิดเหตุ

3.8 สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท

ประเภทของเหตุการณ์	สภาพเหตุการณ์	บทสรุปการตอบสนองขั้นพื้นฐาน
ระดับ 1 : เหตุการณ์ขั้นต้น	<ul style="list-style-type: none"> ไม่กระทบต่อการให้บริการเดินรถ (เช่น รถไฟฟ้าขัดข้องซึ่งขัดขวางต่อการให้บริการ แต่สามารถแก้ไขได้ด้วยเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ) ล่าช้าจากตารางเดินรถไม่เกิน 20 นาที ไม่ต้องการปิดสถานี หรือส่วนหนึ่งของเส้นทางเดินรถ สามารถจัดการได้โดยพนักงานบริษัทฯ ความช่วยเหลือเล็กน้อยจากหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน เช่น รถพยาบาล ตำรวจท้องที่ 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ บันทึกลำดับเหตุการณ์ลงในสมุดบันทึกเหตุการณ์ของห้องควบคุมการเดินรถ และสถานีพนักงานที่เกี่ยวข้อง พนักงานที่เกี่ยวข้องต้องรายงานและเขียนรายงานเหตุการณ์ OI จะทำการสอบสวนเหตุการณ์เบื้องต้น
ระดับ 2 : เหตุการณ์ขั้นรุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> บาดเจ็บก่อนข้างรุนแรง และ/หรือเสียชีวิต เกิดความล่าช้าของการให้บริการเดินรถมากกว่า 20 นาที ไม่สามารถกลับสู่สภาวะการเดินรถไฟฟ้าปกติได้ทันที อาจมีการอพยพ และปิดสถานีหรือส่วนหนึ่งของเส้นทางเดินรถ สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้โดยพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และต้องการการสนับสนุนหลักจากหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ร้องขอความช่วยเหลือจากฝ่ายจัดการเพิ่ม ผู้จัดการเรียกได้รับการแจ้งเหตุ ผู้จัดการแผนความปลอดภัย หรือผู้แทนรายงานเหตุการณ์จากพื้นที่ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) สั่งให้จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) หรือสถานที่ที่เหมาะสม ปลอดภัย


UNCONTROLLED COPY

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 45 / 73

ประเภทของเหตุการณ์	สภาพเหตุการณ์	บทสรุปการตอบสนองขั้นพื้นฐาน
		<ul style="list-style-type: none"> หน่วยบริการเหตุฉุกเฉินจะมาติดต่อที่จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) จัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า การสอบสวนเป็นทางการ หรือ คณะกรรมการสอบสวน
ระดับ 3 : เหตุการณ์ขั้นวิกฤต	<ul style="list-style-type: none"> เหตุการณ์รุนแรง และสถานการณ์รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ พนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้ ต้องหยุดการให้บริการทันที มีการอพยพ ผู้โดยสารและปิดระบบทั้งหมด หรือส่วนใหญ่ของระบบ มีผู้บาดเจ็บ และเสียชีวิตจำนวนมาก มีความเสียหายอย่างหนัก จนทำให้ไม่สามารถเปิดให้บริการเป็นระยะเวลานาน 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติเหมือนเหตุการณ์ระดับ 2 เรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ ที่ศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการตามคำร้องขอ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (COO) และคำแนะนำจากผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR Emergency Support Manager) (OPDI/ CDM/CRVM) ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (COO) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานรัฐบาลในกรณีที่เกิดภัยพิบัติระดับชาติ การสืบสวนเป็นทางการ หรือคณะกรรมการสอบสวน อาจมีการสอบสวนจากหน่วยงานภายนอก

ตารางที่ 3: สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 46 / 73

4. การจัดการทรัพยากร

โดยทั่วไปอุปกรณ์ฉุกเฉินที่จัดเตรียมไว้ สำหรับพนักงานบริษัท และหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินในสถานที่ต่างๆ ในระบบ BTS และรถไฟฟ้าสายสีทอง ดังนี้ :

- 1) สถานีรถไฟฟ้า
- 2) รถไฟฟ้า และรถไฟฟ้าระบบ APM
- 3) โรงจอดซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (อุปกรณ์ฉุกเฉินในโรงจอดซ่อมบำรุง ประกอบด้วย ยานพาหนะบริการฉุกเฉิน ตัวอย่างเช่น ชุดอุปกรณ์ฉุกเฉิน, Grinding Vehicle, SKL และ Re-Railing Rescue Equipment
- 4) อาคารบริหาร รวมถึงห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า
- 5) บริเวณใกล้จุดสับราง(Point box) และอุปกรณ์สับราง (Pivot Switch)
- 6) ในกรณีรถไฟฟ้าสายสีทองจะมีความแตกต่างออกไป โดยจะไม่มีอุปกรณ์ Grinding Vehicle, SKL และ Re-Railing Rescue Equipment

5. การประสานงานกับหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน และหน่วยงานภายนอก และการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน

หน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินรวมหน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ เช่น

- สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร (Bangkok Police Fire Brigade (BPFBB))
- การไฟฟ้านครหลวง (Metropolitan Electricity Authority (MEA))
- กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration (BMA))
- หน่วยงาน สป.ค. กระทรวงคมนาคม
- บริษัททางด่วน และรถไฟฟ้ากรุงเทพจำกัด (มหาชน)(BEM)
- รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ARL, Airport Rail Link)
- หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง
- สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ
- หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน และหน่วยกู้ภัย

5.1. การกำหนดผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)

- 1) หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) คือ บุคคลซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินทั้งหมด บุคคลนี้จะต้องเป็นผู้นำการผจญเพลิง และ/หรืองานกู้ภัยของหน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมทั้งหมด ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าหน่วย และมีผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ของบริษัทอำนวยความสะดวก การสั่งการ สำหรับกระบวนการควบคุมสถานการณ์ และผู้เกี่ยวข้อง ต้องเป็นไปตามหลักการของการบังคับบัญชาระหว่างหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)
- 2) การกำหนดผู้ทำหน้าที่หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) นั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะความชำนาญที่จำเป็นต่อการจัดการกับเหตุการณ์นั้นๆ

ตารางข้างล่างนี้ ได้ถูกร่างขึ้น เพื่อเป็นตัวอย่างในการกำหนดผู้ทำหน้าที่หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) สำหรับเหตุการณ์ประเภทต่าง ๆ

หน่วยงานที่สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน	หน่วย ดับเพลิง	รพพยาบาล/ เหตุฉุกเฉิน ทางการแพทย์	ตำรวจ	กลุ่มงาน เก็บกู้และ ตรวจสอบผู้ บาดเจ็บ	บริษัท ระบบ ขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ผู้มีอำนาจ ในท้องถิ่น
เหตุการณ์						
ไฟไหม้/ควันไฟ	EMSC	P	P		IM	(P)
ขู่วางระเบิด/สารพิษ			P	EMSC	IM	
การโจมตีด้วยระเบิด/สารพิษ/ อาวุธชีวภาพ	P	P	P	EMSC	IM	(P)
ภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์ คน เสียชีวิต		P	EMSC		IM	
ผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟ			P		IM	
คนถูกรถไฟชน	(P)	P	EMSC		IM	
คนถูกไฟช็อต/ไฟดูด		P	EMSC		IM	
รถไฟตกราง/รถไฟชนกัน	P	P	P		IM	
อาชญากรรมร้ายแรง/ การจับตัวประกัน		(P)	EMSC		IM	
การจลาจล		(P)	EMSC		IM	
แผ่นดินไหว	P	P	P		IM	EMSC

ตารางที่ 4 : การกำหนดผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน สำหรับเหตุการณ์ประเภทต่างๆ

สัญลักษณ์: EMSC - หน่วยงานที่สามารถเป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)
IM - ผู้จัดการเหตุการณ์
P - หน่วยงานภายนอกที่เข้าควบคุมสถานการณ์ และกู้ภัย
(P) - หน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมควบคุมสถานการณ์ และกู้ภัย (ถ้าจำเป็น)

5.2. การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

- ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะพิจารณาแยกประเภทของเหตุการณ์จากข้อมูลในรายงานแจ้งเหตุการณ์ และจะกำหนดว่าหน่วยงานใดเป็นผู้ชำนาญการทางด้านนั้น จากนั้นหัวหน้างานควบคุมการเดินรถจะเรียกประชุมหน่วยงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องระดมการควบคุมและแก้ไขเหตุการณ์ และแจ้งให้ไปยังสถานที่เกิดเหตุ
- ในขณะที่เดียวกันผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะจัดการให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งหมดมาพบกัน นำไปยังศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) และจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)
- จุดนัดพบที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น คือ ที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) เสมอ แต่ถ้าหากไม่สามารถเข้าห้องควบคุมสถานี (SCR) ได้ เนื่องจากสภาพของพื้นที่ไม่เอื้ออำนวย ให้ย้ายศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) ไปที่ทางเข้าออกสถานีที่เหมาะสมกว่าแทน
- การปฏิบัติงานทุกอย่าง ณ ที่เกิดเหตุต้องอยู่ภายใต้การประสานงาน และความเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และจะต้องสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ กับห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ประสานงานของหน่วยงานภายนอกต่างๆ ตลอดเวลา
- ก่อนที่จะอนุญาตให้ทีมฉุกเฉิน (EMT) เข้าสู่สถานที่เกิดเหตุ หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องยืนยันว่า สามารถควบคุมสถานการณ์ ได้เสร็จสิ้นแล้ว รวมทั้ง รับรองความปลอดภัยของพื้นที่ และจะต้องรักษาหลักฐานไว้ในสภาพเดิมให้มากที่สุด
- แจ้งรายงานเหตุการณ์ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ทราบ เมื่อเสร็จภาระกิจ และได้กลับสู่พื้นที่ปลอดภัย

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (Emergency Response)


แนวทางในการปฏิบัติทั่วไปที่ใช้จัดการกับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ วิธีการต่างๆ ได้ถูกลดทอนลงมาให้เหลือแต่ขั้นตอนที่จำเป็นที่ฝ่ายบริหารจัดการต้องปฏิบัติตาม หลังจากพนักงานที่อยู่ในที่เกิดเหตุ และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินสามารถควบคุมสถานการณ์ ไว้ได้ในเบื้องต้นแล้ว รายละเอียดของระเบียบปฏิบัติของพนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ หรือเหตุฉุกเฉินต่างๆ นั้น จะปรากฏอยู่ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับแต่ละเหตุการณ์

6.1. เพลิงไหม้

6.1.1. เพลิงไหม้ในขบวนรถไฟไฟฟ้า และรถไฟฟ้าระบบ APM

ให้แน่ใจว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- พยายามควบคุมเพลิงไหม้ด้วยถังดับเพลิงชนิดมือถือ หากทำได้
- ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้ พยายามทำทุกวิถีทาง เพื่อนำขบวนรถไฟฟ้เข้าสู่สถานีข้างหน้า เพื่อเป็นการควบคุมการอพยพ
- รับการยืนยันว่าสถานีได้ทำการอพยพและปิดการให้บริการแล้ว

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 49 / 73

- 4) เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟไฟฟ้าขบวนใกล้เคียงทำการหยุดขบวนรถไฟไฟฟ้า ทำการดูแล และให้ข้อมูลผู้โดยสารเท่าที่ทำได้ ผู้ควบคุมเส้นทางรถโดยสารบนเส้นทางหลัก ทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ และนายสถานี เพื่อตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งให้รถไฟ หรือรถไฟระบบ APM จอดที่ชานชาลา เพื่อทำการควบคุมเพลิงไหม้ หรือนำรถออกไปยังนอกสถานี เพื่อป้องกันการเกิดอันตรายต่อสถานี
- 5) กรณีขบวนรถไฟต้องจอดอยู่ระหว่างสถานี ต้องแน่ใจว่า
 - สถานีข้างเคียงได้ทำการอพยพ และปิดการให้บริการแล้ว
 - นายสถานีข้างเคียงพร้อมในการอพยพผู้โดยสารออกจากขบวนรถไฟที่เกิดเพลิงไหม้จากทั้งสองด้านของขบวนรถ
 - ได้รับการตัดกระแสไฟฟ้าขับเคลื่อน

6.1.2. เพลิงไหม้บนสถานี


ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินต่างๆ ของตน และยืนยันว่า

- 1) สถานีกำลังดำเนินการอพยพ และได้ถูกปิดแล้ว
- 2) เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้ตรวจสอบกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) แล้วว่าขบวนรถไฟที่สามารถวิ่งผ่านสถานีนั้นได้อย่างปลอดภัย หรือไม่สามารถวิ่งให้บริการวิ่งผ่านสถานีรถไฟที่เกิดเหตุได้
- 3) ได้ทำการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) แล้วในสถานที่ที่เหมาะสม

6.1.3. เพลิงไหม้ในโรงจอดซ่อมบำรุง (Depot) หรือ โรงซ่อมบำรุง (Workshop)

ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ และยืนยันว่า

- 1) หลังได้รับคำยืนยันว่า เกิดเหตุเพลิงไหม้ในโรงจอดซ่อมบำรุงแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้จัดเตรียมเส้นทางเข้า สำหรับพาหนะฉุกเฉิน และมีผู้นำทางสำหรับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน รออยู่ที่หน้าทางเข้าด้านหน้าแล้ว ในระหว่างที่ทีมฉุกเฉินพยายามควบคุมเพลิงไหม้ เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) สั่งให้หัวหน้างานควบคุมรถไฟ และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟทำการเคลื่อนขบวนรถไฟไฟฟ้าออกจากพื้นที่โรงจอดซ่อมบำรุงไปยังพื้นที่ปลอดภัยเท่าที่สามารถทำได้ เตรียมเส้นทางเดินรถ สำหรับพาหนะซ่อมบำรุงและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานกับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)
- 2) พนักงานได้รับการแจ้งว่า ประกาศ เสียงสัญญาณแจ้งเหตุเตือนภัย เกิดเพลิงไหม้ในอาคาร ขอให้ทุกคนเก็บสัมภาระ ปิดคอมพิวเตอร์ และรีบออกจากอาคารทันที โดยใช้บันไดหนีไฟ และให้ไปรวมตัวกันยังจุดรวมพลไว้เร็วที่สุด และให้แน่ใจว่าพนักงานปฏิบัติตามเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติในการอพยพหนีไฟได้ถูกต้อง

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 50 / 73

6.1.4. เพลิงไหม้ในอาคารบีทีเอส ที่มีผลกระทบต่อห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟ

ถ้าจำเป็นต้องอพยพพนักงานจากห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟให้ยืนยันว่า ถ้าเพลิงไหม้มีผลกระทบต่อโครงสร้างของห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟ หรือบุคคลที่อยู่ภายใน เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะสั่งให้ผู้ควบคุมเส้นทางรถโดยสารบนเส้นทางหลัก/โรงจอดซ่อมบำรุง เริ่มต้นการปิดระบบตามคำสั่ง และอพยพออกจากอาคารตามวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง


6.1.5. เพลิงไหม้ที่อาคารข้างเคียง

ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ และยืนยันว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมเส้นทางรถโดยสารบนเส้นทางหลักจะประสานงานกับเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ และนายสถานี เพื่อตัดสินใจในการควบคุมการอพยพ และปิดกั้นพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อผู้โดยสาร เพื่อความปลอดภัยสูงสุด เจ้าหน้าที่สถานีควรจะตระหนักถึงการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวด้วยการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อให้สามารถควบคุมเพลิงไหม้ภายในสถานีได้ เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะทำการตรวจสอบกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่ารถไฟสามารถเคลื่อนผ่านสถานีไปได้อย่างปลอดภัย โดยไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ แจ้งประสานหน่วยงานสถานีดับเพลิง-ห้องที่เข้าช่วยทำการดับเพลิงที่เกิดเหตุ

ข้อควรจำ: กรณีที่เกิดจากไฟไหม้ เป็นอันตรายทำให้ขาดอากาศหายใจ


6.2. การขู่วางระเบิด หรือการระเบิด

- 1) การขู่วางระเบิด หรือก่อการร้ายโดยทั่วไปแล้วมีจุดประสงค์ เพื่อสร้างความหวาดกลัว และเพื่อขัดขวางการดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติการก่อการร้ายส่วนใหญ่ที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิตเกิดขึ้น โดยไม่มีการเตือนหรือข่มขู่ล่วงหน้า ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านเห็นพ้องต้องกันว่า หากกลุ่มผู้ก่อการร้าย หรือบุคคลอันตรายใดๆ ถ้าต้องการที่จะสร้างความเสียหาย หรือความสูญเสียต่อชีวิตก็จะสามารถทำได้ โดยไม่ต้องมีการเตือนล่วงหน้า ซึ่งไม่สามารถขัดขวาง ป้องกันได้ง่าย นั่นหมายความว่า ต้องมีนโยบาย และมาตรการ เพื่อที่จะรองรับกับเหตุการณ์นี้ได้อย่างจริงจัง ในขณะที่เดียวกันก็ต้องป้องกันไม่ให้ผู้ก่อการร้ายเหล่านี้ทำความเสียหายต่อธุรกิจด้วย
- 2) สิ่งที่จะลดความเสียหายร้ายแรงจากการโจมตี คือ การฝึกซ้อม และการเตรียมการที่ดี เจ้าหน้าที่ตำรวจ และทหารสามารถให้ความช่วยเหลือจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านการเก็บกู้วัตถุต้องสงสัย หรือวัตถุระเบิด อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่เหล่านี้ก็ไม่มีกำลังพลพอที่จะตรวจค้นได้ทั่วทั้งระบบ รวมทั้ง อาคาร และสิ่งปลูกสร้างต่างๆ อีกทั้งพวกเขายังไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของระบบ จึงอาจไม่สามารถตรวจพบสิ่งผิดปกติได้ พนักงานที่คุ้นเคยกับพื้นที่นั้น คือ บุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับงานนี้ และควรได้รับการฝึกฝนด้านการตรวจตราขั้นพื้นฐานให้มากที่สุด การฝึกนี้ต้องเป็นการเน้นให้ค้นหาวัดดูสิ่งของที่ไม่ใช่ของในพื้นที่นั้นๆ และให้ค้นหาโดยไม่แตะต้องสิ่งใดๆ ทั่วยุทธ เมื่อพบวัตถุต้องสงสัยแล้วต้องเน้นไม่ให้หยิบ ยก สัมผัส หรือทำการเคลื่อนย้าย ให้ปล่อยวัตถุนั้นไว้ตามสภาพเดิม และรายงานห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟทันที โดยใช้อุปกรณ์อื่นที่ไม่ใช่เครื่องมือสื่อสารไร้สาย

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 51 / 73

- 3) การประเมินการข่มขู่ต้องกระทำอย่างรอบคอบ การข่มขู่ที่เจาะจง ควรจะพิจารณาว่า เป็นอันตรายมากกว่า ซึ่งต้องการความร่วมมือจากหลาย ฝ่ายในการรับมือ ลักษณะของการข่มขู่ และสถานการณ์ที่ควรให้ดำเนินการค้นหาก่อนที่จะเริ่มให้มีการอพยพ คือ
 - มีความเป็นไปได้สูงของการข่มขู่เล่นตุลทางโทรศัพท์
 - การจัดการด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพดำเนินการอยู่
 - ข้อมูล หรือข้อความในคำเตือนไม่ถูกต้อง
 - เสียงของผู้ข่มขู่อยู่ในอาคารมีแนว ตก หรือยังเป็นเด็กอยู่
 - สถานการณ์โดยทั่วไปของการก่อการร้ายอยู่ในระดับต่ำ
 - เส้นทางเดินรถไฟได้มีการชุมนุมสถานการณ์ทางการเมือง มีกลุ่มผู้ชุมนุมตามแนวเส้นทางรถไฟ
- 4) ถ้าการข่มขู่ระบุสถานที่ และเวลาของการโจมตี/ระเบิด ให้ดำเนินการอพยพ และปิดพื้นที่บริเวณนั้นทันที จากนั้นให้จัดตั้งเขตปลอดภัยขึ้น ตามที่ได้กล่าวไว้ในส่วนนี้
- 5) ถ้าการข่มขู่เกิดขึ้นในขณะที่ระดับของการคุกคามอยู่ในระดับรุนแรง ให้ดำเนินการอพยพทันที
- 6) สำหรับการข่มขู่ หรือการก่อการร้ายใดๆ ควรพิจารณาข้อแนะนำดังต่อไปนี้
 - ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานของตน และได้ติดต่อกับกลุ่มงานเก็บกู้ และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิดแล้ว
 - บุคคลที่รับคำข่มขู่ต้องอยู่ เพื่อให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ/หรือกลุ่มงานเก็บกู้ และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิด ซึ่งอาจสามารถกระทำผ่านโทรศัพท์ได้
 - พนักงานของบริษัท และพนักงานของผู้รับเหมาที่ได้รับการฝึกฝนด้านการค้นหาวัตถุระเบิด ต้องกระทำการค้นหาในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง บริษัทฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบการค้นหาในพื้นที่ส่วนกลาง และในขบวนรถไฟที่จอดอยู่ พนักงานที่ได้รับมอบหมายต้องได้รับการฝึกฝนด้านการค้นหาวัตถุระเบิด โดยมีคำสั่งห้ามและต้องวัตถุต้องสงสัยที่ถูกค้นพบ
 - การค้นหาบนขบวนรถไฟที่อยู่ในระหว่างการให้บริการ จะกระทำขณะที่หยุดที่สถานีปลายทาง
 - พื้นที่สาธารณะจะถูกค้นหาก่อน โดยเริ่มต้นที่บริเวณที่มีผู้โดยสารหนาแน่น เส้นทางออกฉุกเฉิน และบริเวณต่างๆ ของสถานี เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคต้องเป็นผู้ทำการค้นหาภายในห้องอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ
 - ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟ เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามความคืบหน้าของการค้นหา และรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะ และเมื่อการค้นหาสิ้นสุดแล้ว
 - แจ้งเตือนให้ผู้ดูแลรักษาความสะอาดทราบ และหยุดเก็บ - รื้อถังขยะ จนกว่าจะได้รับการแจ้งเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
 - ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟ เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามความคืบหน้าของการค้นหาตามตารางที่ 1 ประเภทความรุนแรงของเหตุการณ์ และรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบเมื่อการค้นหาสิ้นสุดแล้ว

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 52 / 73

• **ถ้าพบวัตถุต้องสงสัย ห้ามแตะต้อง โดยเด็ดขาด!**

- ให้รายงานห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฝ่ายทราบทางโทรศัพท์ (ห้ามใช้วิทยุ หรือเครื่องมือสื่อสาร ไร้สายต่างๆ เด็ดขาด)
- ปิดสถานีเกิดเหตุทันที และทำการอพยพผู้โดยสารทันที
- ห้ามหยุดค้นหาจนกว่าการค้นหาทั้งหมดจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์

7) หากเกิดระเบิดขึ้น

- ให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อการเกิดเพลิงไหม้
- อ้างอิง WI-SFD-021 ในกรณีพบวัตถุต้องสงสัย วัตถุระเบิด และการขู่ว่าจะระเบิด

6.3. เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ หรือการสูญเสียชีวิต

ให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติตามการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของคน และยืนยันว่า


- ได้มีการกระทำทุกวิถีทาง เพื่อนำผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิตออกจากขบวนรถไฟ หรือไม่
- ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟได้ร้องขอรถพยาบาล และมีพนักงานพร้อมอยู่ที่ทางเข้า - ออกสถานี เพื่อนำไปยังสถานที่เกิดเหตุ หรือไม่
- ผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิตยังอยู่ในพื้นที่ระบบ หรือไม่ และพนักงานกำลังให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้ประสบเหตุอยู่หรือไม่ (ข้อควรจำ : พนักงานไม่มีสิทธิ์ที่จะตัดสินใจว่าผู้ประสบเหตุนั้นเสียชีวิตแล้ว หรือไม่ ต้องทำการปฐมพยาบาลต่อไปจนกว่า หรือบุคลากรทางการแพทย์จะมาถึง)

ข้อควรจำ : ห้ามยกเลิกการร้องขอรถพยาบาลจนกว่าผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิต จะถูกเคลื่อนย้ายออกจากระบบของ BTS หรือได้รับการเคลื่อนย้ายโดยรถพยาบาล

6.4. เหตุผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟ และรถไฟในระบบ APM

- 1) การมีผู้บุกรุกลงในพื้นที่รางรถไฟ หรือในทางวิ่งรถไฟในระบบ APM ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟต้องทำการเบรกฉุกเฉินหยุดขบวนรถไฟที่พื้นที่ที่พบเห็น หรือได้รับแจ้ง หรือในเส้นทางเดินรถไฟสายสีทองผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถไฟ ต้องใช้คำสั่งควบคุมหยุดขบวนรถไฟในระบบ APM ทันที หากพบมีบุคคลอยู่ในเขตพิภักัดความไม่ปลอดภัย แต่เหตุฉุกเฉินลักษณะนี้ ก่อให้เกิดขึ้นได้เนื่องจาก
 - มีคนออกจากขบวนรถไฟในขณะที่จอดอยู่ระหว่างสถานี โดยใช้อุปกรณ์ปลดล็อกประตูรถไฟจากเงิน
 - มีคนบุกรุกเข้าในทางวิ่งจากส่วนของชานชาลา
 - มีพนักงานเข้าไปในทางวิ่ง โดยไม่ได้รับอนุญาต
 - สัตว์เลี้ยง หรือสุนัขจรจัด พลัดหลงลงไปในเส้นทาง

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 53 / 73

- 2) ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟ/เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ/เจ้าหน้าที่สถานี ได้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการของตนรวมทั้ง

- หยุดขบวนรถไฟที่อยู่ในบริเวณนั้น
- คัดไฟฟ้า และแยกวงจรของรางที่สาม และดำเนินการอนุมัติปิดทาง
- แจ้งให้ รปภ. หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปกับพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบพื้นที่บริเวณนั้น
- นำพาผู้บาดเจ็บในทางวิ่งรถไฟ และรถไฟในระบบ APM ออกจากพื้นที่ก่อนเปิดให้บริการปกติอีกครั้ง
- นำขบวนรถไฟออกจากพื้นที่นั้นไปยังขบวนเวลาที่เปิดให้บริการอยู่


ข้อควรจำ: มีความเป็นไปได้สูงว่า บุคคลนั้นอาจเป็นอันตราย และไม่อาจคาดเดาได้ จึงไม่ควรเข้าใกล้-โดยลำพัง ถ้าหากบุคคลนั้นครอบครองอาวุธ ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้จัดการเท่านั้น

- ถ้าต้องใช้ขบวนรถไฟตรวจสอบ สำหรับการตรวจสอบเหตุการณ์ที่ยังไม่ได้รับการยืนยัน จะต้องใช้ขบวนรถไฟที่ไม่มีผู้โดยสาร โดยมี รปภ. และ/หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจติดตามไปด้วย
- ขบวนรถไฟที่ไม่สามารถหยุดได้ทันเวลา และกำลังเคลื่อนที่เข้าหาผู้บาดเจ็บ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟอยู่กับผู้โดยสารแต่เพียงลำพังได้ปฏิบัติตามขั้นตอนวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง
- ผู้บาดเจ็บมีอาวุธ หรือไม่ รปภ. และเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับรายงานนี้แล้ว หรือไม่
- รปภ. ได้ร้องขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจับคนร้ายนั้น ในฐานะที่เป็นผู้บุกรุก และทำให้ผู้อื่นเสี่ยงภัย หรือไม่
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเดินรถไฟ และรถไฟในระบบ APM ให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- แจ้งรายงานผู้เกี่ยวข้องทราบตามขั้นตอน

6.5. เหตุการณ์ขบวนรถไฟผ่าน รวมถึงรถไฟในระบบ APM

ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) ได้อนุมัติปิดเส้นทาง โดยได้แยกตัดแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้าอย่างเหมาะสม และผู้ประสบเหตุกำลังได้รับความช่วยเหลือ
- 2) สถานที่ที่เกิดเหตุได้รับการปิดกั้นจนกระทั่งน้อยที่สุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบหาหลักฐานได้ และให้ตรวจสอบภาพจากโทรทัศน์วงจรปิดโดยเร็วที่สุด เพื่อยืนยันว่าเป็นการฆ่าตัวตาย หรือไม่
- 3) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เท่านั้น ที่สามารถอนุญาตให้เคลื่อนย้ายขบวนรถออกจากที่เกิดเหตุ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 4) ผู้ได้รับบาดเจ็บถูกนำส่งโรงพยาบาลใด เพื่อการติดตามดูแลช่วยเหลือ
- 5) ต้องการทีมฉุกเฉินพร้อมด้วยอุปกรณ์พิเศษต่างๆ เพื่อทำการช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือไม่ การยกขบวนรถด้วยแม่แรง เพื่อเคลื่อนย้ายจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ และความชำนาญพิเศษ และต้องไม่กระทำโดยหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (Emergency Team)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 54 / 73

- 6) อุปกรณ์ หรือพาหนะทุกอย่างที่เกี่ยวข้องจะต้องถูกระงับการใช้งานไว้ จนกว่าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ที่เกี่ยวข้อง จะทำการสอบสวน และเก็บบันทึกข้อมูลหลักฐานเสร็จสิ้น
- 7) การอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการตามปกติอีกครั้ง จะต้องได้รับการยินยอม และอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ ตำรวจ - ประจําท้องที่เกิดเหตุก่อนจึงสามารถดำเนินการได้

6.6. เหตุการณ์กระแสไฟฟ้าดูด

ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) ถ้าร่างของผู้ได้รับบาดเจ็บยังสัมผัสอยู่กับรางที่ 3 ต้องได้รับการยืนยันว่า รางที่ 3 นั้น ได้ถูกตัดกระแสไฟฟ้าเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะสัมผัสร่างของผู้ได้รับบาดเจ็บ
- 2) เมื่อได้รับการยืนยันว่า ร่างของผู้บาดเจ็บไม่ได้สัมผัสอยู่กับแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้าแล้ว ให้ทำการปฐมพยาบาล ผู้ได้รับบาดเจ็บเท่าที่สามารถจะทำได้ จุดที่ถูกกระแสไฟฟ้าดูดต้องถูกทำเครื่องหมายไว้ด้วย
- 3) หากหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินยืนยันว่า ผู้บาดเจ็บได้เสียชีวิตแล้ว ห้ามเคลื่อนย้ายร่างผู้เสียชีวิต จนกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมาถึงทำการเก็บบันทึกหลักฐานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และอนุญาตให้ทำการเคลื่อนย้าย
- 4) เมื่อมีหน่วยงานภายนอกเข้าทำการช่วยเหลือต้องมั่นใจว่า พื้นที่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัย (Five safety rule) เรียบร้อยแล้วเท่านั้น

6.7. สภาพอากาศ และสิ่งแปรปรวน


สภาพอากาศที่แปรปรวนของกรุงเทพ และปริมณฑล ที่อาจมีผลต่อการดำเนินงานของรถไฟฟ้ามหานคร ประกอบด้วยสถานการณ์ ดังต่อไปนี้

- 1) พายุ (ความรุนแรงระดับลมได้ฝุ่น)
- 2) พายุฟ้าคะนองรุนแรง
- 3) พายุฤดูร้อน
- 4) คลื่นไฟฟ้าจากเหตุเพลิงไหม้ หรือจากการเผาหญ้าเศษขยะในเส้นทางวิ่งรถไฟ
- 5) คลื่นไฟฟ้าจากเพลิงไหม้อาคารสิ่งปลูกสร้างใกล้เคียงทางวิ่ง

6.8. รถไฟฟ้าโครงการ/รถไฟฟ้ามหานคร รวมถึงรถไฟในระบบ APM

ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) จำนวน และลักษณะของผู้ได้รับบาดเจ็บ ขั้นตอนการใช้แผนการอพยพ หรือดำเนินการสิ่งใดๆ อยู่
- 2) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ได้รับแจ้ง และมีแผนงาน สำหรับการขนย้ายอุปกรณ์เครื่องมือ (Re-Railing Rescue Equipment) ขึ้นยานพาหนะซ่อมบำรุง ไปยังที่เกิดเหตุทางราง
- 3) สถานีในบริเวณที่ได้รับผลกระทบที่ไม่สามารถให้บริการ โดยการเดินรถสร้างได้ถูกปิดแล้ว และมีการเตรียมการบริการรับ - ส่งผู้โดยสารแล้ว หรือไม่

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 55 / 73


- 4) มีแผนการให้บริการสำรองที่ได้ผล เพื่อเดินรถหลีกเลี่ยงจุดที่มีการกีดขวาง โดยไม่รบกวนการเคลื่อนที่ของพาหนะซ่อมบำรุง
- 5) ให้ตระหนักว่า รถไฟฟ้าขบวนกัน หรือรถไฟฟ้ามขบวน อาจทำให้การเข้าถึงที่เกิดเหตุ หรือการอพยพเป็นไปได้ยากลำบาก หนึ่ง และพื้นของรถไฟฟ้ามขบวน อาจหัก หรือบิดเบี้ยวผิดปกติ ซึ่งอาจปิดกั้นทางผ่านเข้า - ออก หรือทางประตู รวมถึง ด้านข้างของขบวนรถ การอพยพ และการเข้า - ออก อาจจำเป็นต้องทำผ่านทางประตูฉุกเฉินที่หัวขบวนทั้งสองด้าน
- 6) รถไฟฟ้าระบบ APM ที่มีจุดจอดแต่ละฝ่ายงานมีไว้ตอบสนอง ตามเหมาะสมของกิจกรรมที่แตกต่างออกไป เนื่องจากมีขนาดของรถไฟฟ้ามขบวน ลักษณะขบวนรถ โครงสร้างเส้นทางวิ่ง ประตูอพยพ เส้นทางอพยพ ระบบการเดินรถ ที่ต่างกับระบบรถไฟฟ้ามขบวน

6.9. สารพิษ/แก๊สรั่วไหล

รายละเอียดของระเบียบปฏิบัติในการกำจัดสารพิษรั่วไหล สำหรับสารอันตรายแต่ละชนิดที่ใช้ในบริษัท ต้องถูกจัดทำขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในบริษัท โดยอาศัยข้อมูลจากคู่มือการใช้วัสดุอันตราย หรือจัดหาให้โดยหน่วยดับเพลิง และให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตนอย่างถูกต้อง และยืนยันว่า

- 1) บริเวณที่ได้รับผลกระทบจากสารพิษ/แก๊สรั่วไหล กำลังดำเนินการอพยพ
- 2) พนักงานที่รับผิดชอบได้รับการเตือนให้สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันที่เหมาะสม (เช่น ใส่อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล : PPE) และให้ดำเนินการควบคุมเพลิง เปลวเพลิง และวัสดุที่มีควัน
- 3) มีการดำเนินการค้นหาสาเหตุของการรั่วไหล
- 4) ได้จัดการรั่วไหลของสารพิษ หรือแก๊สอย่างถูกต้อง และห้ามล้างลงท่อระบายน้ำ ซึ่งสามารถทำให้สารพิษนี้กระจายออกไปนอกบริเวณได้
- 5) อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ รวมทั้ง เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดได้ถูกปิด ถ้าเป็นสารไวไฟ ซึ่งอาจนำไปสู่การระเบิดได้ หากเกิดประกายไฟ
- 6) ประตู หรือหน้าต่างได้ถูกเปิดออก เพื่อเพิ่มการระบายอากาศ
- 7) เมื่อการรั่วไหลสิ้นสุด บริเวณนั้นต้องถูกตรวจสอบ และแจ้งยืนยันว่า พื้นที่มีความปลอดภัยก่อนที่จะเข้าไปได้ ซึ่งควรจะดำเนินการ โดยหน่วยดับเพลิง ถ้ามีความเป็นไปได้ว่าอาจมีแก๊สสะสมอยู่ในระดับต่ำ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) /หัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMSC) ผู้ทำหน้าที่ในพื้นที่นั้นต้องแจ้ง เพื่อให้ทำการทดสอบก่อนที่จะกลับเข้าสู่การปฏิบัติการ หรือหน้าที่ตามปกติ
- 8) ใช้สารดูดซับ (Absorbent) หรือวัสดุดูดซับ โยง เพื่อดูดซับสารเคมีที่รั่ว
- 9) จัดเก็บใส่ถุงขยะอันตราย และนำไปจัดใส่ถังขยะอันตราย

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 56 / 73


6.10. อาชญากรรมร้ายแรง/การจับตัวประกัน

- 1) พนักงานของบริษัทฯ ไม่จำเป็นต้องนำตนเองเข้าไปเสี่ยงกับอันตราย หรือให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บ หากต้องตอบสนองต่อสถานการณ์นั้น ถ้ามีเรื่องอาชญากรรมเข้ามาเกี่ยวข้องกับพนักงานต้องแจ้งต่อห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้ามขบวน ซึ่งจะแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อไป พนักงานต้องรักษาระยะปลอดภัยไว้ และต้องกันผู้โดยสารอื่นๆ ไม่ให้เข้าไปใกล้บริเวณที่เกิดเหตุ พนักงานต้องไม่พยายามสื่อสารกับคนร้าย/ผู้ก่อเหตุ หรือทำให้คนร้ายไม่พอใจ พนักงานต้องไม่ขัดขวางหากคนร้ายต้องการออกจากพื้นที่

ข้อควรจำ : ต้องแจ้งข้อมูลแก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจถึงจำนวนของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของคนเหล่านั้น และมีอาวุธ หรือไม่

- 2) ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า
 - เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้เตรียมการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ในห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้ามขบวน หรือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) สำหรับการเจรจาปล่อยตัวประกันหากจำเป็น
 - พนักงานผู้รับการติดต่อจากคนร้ายทางวิทยุ หรือโทรศัพท์ ควรพยายามสื่อสารกับคนร้ายอยู่ตลอดเวลา และพยายามเก็บข้อมูลให้มากที่สุด เพราะหากคนร้ายกำลังยุ่งกับการพูดคุยก็เป็นการยากที่คนร้ายนั้น จะทำร้ายตัวประกันเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรักษารายการติดต่อกับคนร้ายไว้ และหลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้คนร้ายไม่พอใจพนักงานผู้นั้นควรปฏิบัติ ดังนี้
 - ห้ามเจรจาต่อรอง
 - พยายามรับฟังอย่างเดียว และหลีกเลี่ยงการเจรจาด้วยการตั้งคำถามเปิด เช่น
 - อะไรที่ทำให้คนร้ายทำอย่างนี้
 - คนร้ายต้องการอะไร
 - ครอบครัวของคนร้ายจะรู้สึกอย่างไร
- 3) จัดบันทึกสิ่งที่ทำให้คนร้ายไม่พอใจ และคำพูดที่ทำให้คนร้ายสงบลง เจ้าหน้าที่ตำรวจเจรจาต่อรองต้องการข้อมูลเหล่านี้
- 4) ถ้าสถานการณ์เลวร้ายลง บอกให้คนร้ายทราบที่กำลังฟังอยู่ และจะเปิดสายนี้ให้ว่างอยู่ตลอดเวลาจนกว่าผู้ที่สามารถช่วยเหลือได้ จะมาถึง ขอมทำตามความต้องการของคนร้ายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยต้องไม่กระทบต่อความปลอดภัยของผู้อื่น

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 57 / 73

6.11. การจลาจล

- 1) ระบบขนส่งมวลชนระบบราง เป็นจุดที่สะดวกในการก่อจลาจล อาจมีสาเหตุเพียงแต่จากการที่ผู้คนจำนวนมากอยู่ในบริเวณเดียวกัน และเกิดการหงุดหงิดทำให้เกิดความสับสน อลหม่าน อาจนำไปสู่การบาดเจ็บ หรือเสียชีวิตได้จากการเหยียบกันตาย การจลาจลอาจเริ่มจากภายนอกเขตบริษัท และเคลื่อนเข้าสู่ส่วนที่เป็นพื้นที่สาธารณะในสถานี เมื่อมีการจลาจลเกิดขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการให้บริการ และ/หรือทรัพย์สินของบริษัท ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- พนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งเหตุ
- เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้ร้องขอความช่วยเหลือกำลังสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- การควบคุมฝูงชนกำลังดำเนินอยู่ และสถานีนั้นได้ถูกปิด ก่อนที่สถานีจะแออัดเกินกว่าจะสามารถควบคุมได้
- การให้บริการได้ถูกปรับเปลี่ยน เพื่อป้องกันไม่ให้ คนจากภายนอกเข้ามาสัมผัสกับกลุ่มจลาจลเพิ่มขึ้น และป้องกันผู้โดยสารที่ไม่เกี่ยวข้องจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้

6.12. แผ่นดินไหว/โครงสร้างเสียหาย/สิ่งกีดขวางขนาดใหญ่

การเกิดแผ่นดินไหวในบริเวณกรุงเทพ และปริมณฑลนั้นมีโอกาสเกิดน้อยมาก เนื่องจากคุณสมบัติลักษณะของคลื่นแผ่นดินไหวที่เกิดตามแนวราบ อย่างไรก็ตามแผ่นดินไหวก็สามารถทำให้เกิดการเคลื่อนตัว และการเปลี่ยนตำแหน่งของทางวิ่ง รวมถึง ผลกระทบที่มีต่อสิ่งปลูกสร้างที่มีส่วนพื้นระดับผิวดิน หากมีเหตุการณ์แผ่นดินไหว หรือมีความเสียหายแก่โครงสร้างเกิดขึ้น ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า


- 1) มีการปฏิบัติตามแผนการ เพื่อปิดการให้บริการในลักษณะที่ควบคุมได้
- 2) ได้อพยพผู้โดยสารสู่บริเวณที่ปลอดภัย ซึ่งอาจได้รับอันตรายจากเพลิงไหม้ หรือเศษวัสดุหล่นใส่น้อยที่สุด
- 3) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ที่จำเป็นได้ถูกส่งออกมา เพื่อประเมินสถานการณ์เบื้องต้น และเคลื่อนย้ายสิ่งกีดขวางออก
- 4) ได้มีการเตรียมงาน สำหรับการตรวจสอบ ทางวิ่ง ระบบอาณัติสัญญาณ ระบบวิทยุสื่อสาร โครงสร้างสถานี และตัวอาคาร โดยวิศวกร โฆษกของผู้รับเหมางานซ่อมบำรุง หรือผู้เชี่ยวชาญภายนอกด้านงาน โครงสร้างอาคาร

6.13. ข้อเสนอแนะสำหรับทีมฉุกเฉิน (EMT)

ฝ่ายบริหาร และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง วิศวกรเหตุการณ์ (IE) ต้องแน่ใจว่า

- 1) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ตอบรับ เมื่อได้รับการร้องขอไปรายงานตัว ณ สถานที่เกิดเหตุตามขั้นตอน โดยทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) หรือผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) ประสานงานแจ้งห้องควบคุม (CCR) และหาวิธีการที่จะไปให้ถึงสถานที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด
- 2) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ได้รับรายละเอียดของเหตุการณ์อย่างถูกต้อง รวมทั้ง ตำแหน่งสถานที่ และการประเมินความเสียหายเบื้องต้น โดย IM หรือผู้ดูแลพื้นที่

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 58 / 73

- 3) สำหรับแผนงานซ่อมบำรุงฉุกเฉินใดๆ ให้เผื่อเวลาในการเตรียมการขนย้ายเครื่องมืออุปกรณ์ยกขนบรต และจัดวาง (Re-railing equipment) ประมาณอย่างน้อย 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง
- 4) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) แจ้งเจ้าหน้าที่ต่อเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) เข้าทำการตรวจสอบ และแก้ไข แจ้งรายงานตัวต่อผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)
- 5) เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ให้การสนับสนุนการขนส่งหน่วยซ่อมบำรุงฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว โดยขบวนรถไฟพิเศษ หรือโดยเคเบิลเส้นทางสำหรับพาหนะซ่อมบำรุง เพื่อให้หน่วยซ่อมบำรุงฉุกเฉินสามารถเข้าถึงสถานที่เกิดเหตุได้มากที่สุด
- 6) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ต้องยังไม่เริ่มระงับการซ่อมแซม และจะต้องสถานที่เกิดเหตุที่น้อยที่สุด จนกว่าได้รับอนุญาตจากวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และวิศวกรเหตุการณ์ (IE) จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เสียก่อน
- 7) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ให้รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์เป็นระยะกับ IM ตลอดจนภายใต้การบังคับบัญชา
- 8) ทีมฉุกเฉิน (EMT) และฝ่ายงานต้นสังกัดต้องเก็บรักษา รายงานความเสียหาย และมูลค่าความเสียหายให้ปลอดภัย ห้ามเผยแพร่ออกนอกกระบวนการของบริษัท
- 9) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) แจ้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) เมื่อออกจากพื้นที่ และอยู่บนพื้นที่ปลอดภัย และแจ้งรายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ทราบ และแจ้งห้องควบคุม (CCR) ตามขั้นตอน

6.14. การระงับการใช้งานขบวนรถไฟ และรถไฟระบบ APM/หรืออุปกรณ์

ขบวนรถไฟ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในอุบัติเหตุครั้งหนึ่งๆ นั้น อาจมาจากข้อขัดข้อง หรือปัญหาด้านเทคนิค ซึ่งอาจนำไปสู่เหตุการณ์ในทางตรงกันข้ามอีกครั้ง ขบวนรถไฟ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต้องถูกระงับการใช้งานจนกว่าจะเสร็จสิ้นการสืบสวน การตรวจสอบ และการซ่อมแซม สิ่งที่ต้องกระทำมีดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลต่างๆ ทั้งหมดของขบวนรถไฟ หรืออุปกรณ์ที่ถูกบันทึกไว้ต้องได้รับการจัดเก็บ
- 2) สถานะสุดท้ายของการทำงานของอุปกรณ์ควบคุม หรือขบวนรถไฟ ขณะเกิดเหตุต้องถูกถ่ายภาพ หรือถูกบันทึกไว้ รวมทั้ง ร่วมเป็นประจักษ์พยาน
- 3) ตำแหน่งของขบวนรถไฟ หรืออุปกรณ์ครั้งสุดท้ายขณะที่เกิดเหตุต้องถูกถ่ายภาพ และทำเครื่องหมายไว้บนทางวิ่ง หรือบริเวณข้างเคียง เพื่อบันทึกสถานะนั้น
- 4) ต้องมีการตรวจสอบความเสียหาย และถ่ายภาพไว้
- 5) ถ้าเป็นไปได้ ต้องมีการทดสอบการทำงานของขบวนรถไฟ หรืออุปกรณ์ว่าทำงานถูกต้อง หรือไม่
- 6) ถ้าจำเป็นต้องจอดเก็บขบวนรถไฟในระหว่างการระงับการใช้งานด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม ต้องกำหนดพื้นที่โดยใช้เทปกัน โดยรอบ และมีป้ายแสดง “ห้ามเคลื่อนย้าย” และ “ระงับการใช้งาน” ด้วย
- 7) หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนเหล่านี้แล้ว อาจสามารถนำขบวนรถไฟ หรืออุปกรณ์ไปซ่อมแซมได้ตามความจำเป็น
- 8) ต้องได้รับ อนุมัติให้นำไปใช้ (Fit for operation) ก่อนนำไปใช้งานใหม่อีกครั้ง

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 59 / 73

6.15. ข้อเสนอแนะ สำหรับการจัดการสื่อมวลชน/ประชาสัมพันธ์

ในกรณีที่มิมีข้อซักถามจากสาธารณชน หรือสื่อมวลชนต่างๆ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ข้อซักถามนี้จะต้องส่งผ่านไปยังผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ซึ่งจะเป็นผู้ให้คำชี้แนะแก่ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร ในการให้ข้อมูลเบื้องต้นจนกว่าจะพร้อม สำหรับการแถลงข่าวอย่างเป็นทางการ

7. การจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management)

บทนี้กล่าวถึงขั้นตอนต่างๆ ที่คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ควรปฏิบัติในการจัดการวิกฤตการณ์ (ระดับ 3)

7.1 คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) และการบัญชาการร่วม (Unified Command)

หลังจากได้รับแจ้งเหตุ และแนะนำจากผู้ชำนาญการฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถ เกี่ยวกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่มีลักษณะเข้าขั้นวิกฤต กรรมการผู้จัดการของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อาจตัดสินใจเรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของเหตุการณ์นั้น ห้องจัดการสถานการณ์ จะถูกจัดตั้งขึ้นแยกต่างหาก ณ อาคารบีทีเอส ชั้น 11 และเป็นสถานที่ซึ่งคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ใช้เป็นที่ประชุม

จุดประสงค์หลักของคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) คือ

- 1) ให้การสนับสนุนด้านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การวางแผน และส่งกำลังบำรุง สำหรับเหตุวิกฤตการณ์ (ระดับ 3) รวมทั้ง เหตุการณ์ฉุกเฉินระดับชาติ
- 2) ตัดสินใจเรื่องสำคัญของบริษัท เพื่อปกป้อง และจำกัดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ของบริษัท
- 3) ควบคุมการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน และสื่อมวลชนต่างๆ

คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) จะกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา ผ่านทางผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ผลการตัดสินใจต้องถูกนำไปปฏิบัติ โดยผ่านทางโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure) ที่จัดทำไว้

7.2 การตัดสินใจวิกฤต (Critical Decision)

ในกระบวนการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ อาจจำเป็นต้องมีการตัดสินใจวิกฤต ซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในกรณีภาวะวิกฤตเช่นนี้ การตัดสินใจขั้นวิกฤตจะกระทำโดยคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) วัตถุประสงค์ของการจัดการเหตุการณ์โดยทั่วไป คือ การจัดการกับผลกระทบของเหตุการณ์นั้นอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อลดระดับความรุนแรงของความเสียหายต่อส่วนอื่นๆ ของระบบรถไฟฟ้า ถึงกระนั้นก็ไม่สามารถให้บริการด้วยตารางเดินรถระยะระหว่างขบวน สมรรถนะปกติของระบบได้ การตัดสินใจใช้โหมดการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ อาจก่อให้เกิดผลกระทบตามมา ซึ่งนำไปสู่สถานการณ์ที่เป็นอันตรายอื่นๆ เช่น การเบียดเสียดขัดแย้งของผู้โดยสารที่สถานี หรือในขบวนรถไฟ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 60 / 73

ดังนั้น จึงอาจต้องตัดสินใจในการปิดการให้บริการชั่วคราว และต้องยอมรับการสูญเสียรายได้ เพื่อความปลอดภัยของสาธารณชน คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ต้องประเมินความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของสาธารณชน ต่อการให้บริการ และตัดสินใจว่า จะเพิ่มบริการเสริมต่างๆ เพื่อลดความหนาแน่น หรือหยุดการให้บริการ การตัดสินใจขั้นวิกฤตลักษณะนี้ ต้องกระทำโดยคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) หลังจากได้ประเมินสถานการณ์ และพิจารณาทางเลือกต่างๆ อย่างรอบคอบแล้ว การพิจารณาทางเลือกใดๆ ควรตัดสินใจจากข้อดี และข้อเสียของแต่ละทางเลือก ขั้นตอนสำหรับการตัดสินใจขั้นวิกฤตในกรณีนี้ คือ

- 1) ระบุนอันตรายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ รวมทั้ง ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา
- 2) ระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อความเสียหาย และด้านการเงิน
- 3) ทำตารางการเปรียบเทียบระหว่างข้อดี และข้อเสียของแต่ละทางเลือก เพื่อช่วยในการตัดสินใจ
- 4) พิจารณา และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด
- 5) ตัดสินใจขั้นสุดท้าย โดยมีแผนการ และวิธีดำเนินการที่ชัดเจน
- 6) นำผลการตัดสินใจนี้ไปปฏิบัติ โดยผ่านทางผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) และทางโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure)
- 7) ปฏิบัติงานสนับสนุนต่างๆ โดยส่วนอื่นๆ ของบริษัทฯ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการเหตุการณ์ ผลการตัดสินใจ และการดำเนินการทุกอย่างของคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ต้องถูกบันทึกในรายงานการประชุมอย่างเป็นทางการ

7.3 การจัดการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์

การควบคุมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในระหว่าง หรือหลังจากการเกิดเหตุการณ์หนึ่งๆ มีความสำคัญอย่างมาก เพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของบริษัท และเพื่อให้ข้อเท็จจริงของเหตุการณ์นั้นๆ ได้ถูกนำเสนออย่างถูกต้อง และไม่บิดเบือนนอกเหนือจากรายละเอียดเกี่ยวกับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่อผู้โดยสารในระบบของบริษัทฯ แล้ว การให้ข้อมูลต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการหยุด หรือการระงับการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อแจ้งต่อสาธารณชนให้ทราบแต่เนิ่นๆ เพื่อเตรียมหาทางเลือกอื่นในการเดินทาง และหลีกเลี่ยงความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้นจากการระงับการให้บริการ คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) จะให้แนวทาง และอนุมัติในเนื้อหาของคำแถลงการณ์อย่างเป็นทางการที่จะแสดงต่อสื่อมวลชน และจะจัดเตรียมการแถลงข่าวโดยเร็วที่สุด

โดยมีผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) อาจเป็นผู้ช่วยในการจัดเตรียมคำแถลงการณ์อย่างเป็นทางการให้แก่คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ต้องรายงานตัวต่อผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ณ ที่เกิดเหตุ และรับคำสั่งที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน และสาธารณชน จากผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) การเปิดเผยข้อมูลแก่สื่อมวลชนอย่างเป็นทางการ สำหรับเหตุการณ์รุนแรงต้องได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการก่อน อนึ่ง การอนุญาตนำสื่อต่างๆ ไปยังสถานที่เกิดเหตุต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการ - เหตุการณ์ (IM) ก่อน และหลังจากได้รับอนุญาตแล้ว ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ต้องแน่ใจว่า

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 61 / 73

- 1) สื่อมวลชนต่างๆ ต้องไม่เข้าไปในบริเวณที่เกิดเหตุจนกว่า การจัดการเหตุการณ์จะเสร็จสิ้น และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) อนุญาตให้เข้าไปได้
- 2) ผู้แทนสื่อต่างๆ ต้องตระหนักถึงความเสี่ยงในการเข้าพื้นที่รางรถไฟ และต้องยอมรับความเสี่ยงด้วยตนเอง และต้องมีเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ กำกับดูแลด้วย
- 3) ผู้แทนสื่อต่างๆ ต้องไม่พยายามสัมภาษณ์พนักงานของบริษัทฯ
- 4) ผู้แทนสื่อต่างๆ ต้องไม่พยายามถ่ายภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 5) ผู้แทนสื่อต่างๆ รอคอยชัดเจนจากการจัดแถลงข่าวอย่างเป็นทางการ หรือการให้ข้อมูลจากทางบริษัท โดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่ แถลงข่าวให้ทราบ

ถ้าเหตุการณ์รุนแรงนั้น ทำให้เกิดการเสียชีวิต หรือบาดเจ็บสาหัส ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ต้องแน่ใจว่ารายละเอียดทุกอย่างเกี่ยวกับรูปพรรณ และลักษณะของผู้โดยสาร ถูกควบคุม และเก็บรักษาเป็นความลับ เพื่อจะได้ส่งต่อไปยังญาติของผู้ประสบภัย หลังจากการแก้ไขสถานการณ์เหตุการณ์รุนแรง (ระดับ 2) หรือเหตุการณ์วิกฤต (ระดับ 3) เสร็จสิ้นแล้ว ฝ่ายสื่อสารองค์กร มีหน้าที่

- 1) แถลงข่าว หรือข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่ได้รับการยืนยันแล้วต่อสื่อมวลชนต่างๆ
- 2) เตรียมการ และแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนต่างๆ ภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิดจากคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) หรือกรรมการผู้จัดการ (CEO)
- 3) ปกป้องรักษาชื่อเสียงของ บริษัทฯ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยการแสดงหลักฐานต่างๆ ให้เห็นว่า มาตรการที่จำเป็นทุกชนิดได้ถูกนำมาใช้ เพื่อการตรวจสอบ และตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม

7.4 การเตรียมการด้านกฎหมาย

ในกรณีของเหตุการณ์ หรือมหันตภัยร้ายแรง คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) จะต้องการคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย บริษัทฯ ต้องอยู่ในสถานะที่สามารถเรียกร้องสิทธิทางกฎหมายได้ หรือสามารถป้องกันตนเองจากการฟ้องร้องโดยผู้อื่นได้ คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ต้องพิจารณาถึงผลกระทบทางกฎหมายที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากเหตุการณ์วิกฤต (ระดับ 3) และต้องเตรียมการแผนงานล่วงหน้า เพื่อตอบโต้ผลกระทบต่างๆ ข้อแนะนำด้านกฎหมาย เพื่อใช้ช่วยสนับสนุนคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) มีดังต่อไปนี้

- 1) วิเคราะห์ผลกระทบต่อขอบเขตความคุ้มครองของประกันภัย และการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่สามารถทำได้
- 2) ช่วยประเมินความรับผิดชอบต่อความเสียหาย อันอาจเกิดขึ้นเมื่อต้องพิจารณาการตัดสินใจขั้นวิกฤต
- 3) ช่วยตัดสินใจในการแต่งตั้งตัวแทนทางกฎหมายในการฟ้องร้องต่างๆ (เช่น หมายความด้านอาชญากรรม หากฝ่ายบริหารถูกนำไปพัวพันกับคดีอาญา หรือทนายผู้เชี่ยวชาญด้านฟ้องร้องความเสียหายจากการบาดเจ็บ ถ้ามีการฟ้องร้องจากผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือการฟ้องร้องจากผู้ได้รับความเสียหาย)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 62 / 73

7.5 การบริหารทรัพยากร การเงิน และการบริหารจัดการ

เหตุการณ์วิกฤต หรือเหตุการณ์รุนแรง โดยทั่วไปมักจะมีผลกระทบต่อการบริหารพัสดุ การเงิน และการบริหารจัดการ ต้องมีการแต่งตั้งตัวแทนของส่วนงานเหล่านี้ เพื่อเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายซ่อมบำรุง จะร้องขอการสนับสนุนด้านการบริหารทรัพยากร ซึ่งอาจรวมถึงการจัดหาสิ่งต่างๆ เป็นพิเศษให้กับพนักงาน และอุปกรณ์ต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น

- 1) ชิ้นส่วนที่สำคัญที่ตามปกติแล้วไม่เก็บไว้ในสต็อก หรือในที่เก็บอะไหล่ทั่วไป อาจจำเป็นต้องได้รับการสั่งซื้อโดยเร่งด่วน รวมทั้ง ชิ้นส่วนที่จำเป็นต่อการซ่อมแซมความเสียหาย หรืออุปกรณ์ที่ชำรุด เพื่อให้สามารถคืนสู่การให้บริการตามปกติ
- 2) พนักงานอาจต้องการที่พัก อาหาร และการจัดการต่างๆ เป็นพิเศษให้แก่ ครอบครัวของพนักงาน หากพวกเขาจำเป็นต้องทำงานติดต่อกัน โดยได้รับการหยุดพักเพียงเล็กน้อย

ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี และการเงินจะช่วยในการอนุมัติใช้งบประมาณในการบริหารจัดการเหตุการณ์วิกฤต และควรมีการจัดเตรียมมาตรการด้านการเงินฉุกเฉิน รวมถึง การอนุมัติวงเงินเร่งด่วน โดยเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมพร้อมต่อเหตุฉุกเฉิน ควรมีระบบที่สามารถใช้งานได้ เพื่อบันทึกข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายที่ถูกต้องแม่นยำ เนื่องจากเหตุการณ์ และงานปฏิบัติงานฟื้นฟูทั้งหมด ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญมากในการเรียกร้องค่าเสียหาย ข้อมูลเหล่านี้ ยังสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อการประมาณการงบประมาณฉุกเฉิน และการวิเคราะห์ความเสี่ยง ส่วนงานเหล่านี้จะต้องประสานงานงานร่วมกัน โดยผ่านทาง คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC)

8. การอพยพ และการหยุดการให้บริการ

ในบทนี้กล่าวถึงขั้นตอนการอพยพ และการหยุดการให้บริการ สำหรับเหตุการณ์รุนแรง (ระดับ 2) หรือเหตุการณ์วิกฤต (ระดับ 3) ซึ่งสำหรับเหตุการณ์ทั้ง 2 ระดับ ความสำคัญอยู่ที่จะควบคุมสถานการณ์ในการปฏิบัติอย่างไร

8.1 การอพยพ และกลยุทธ์การอพยพ


จุดประสงค์ของการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน คือ พนักงานสามารถควบคุมการอพยพให้เป็นไปอย่างปลอดภัย อย่างไรก็ตามในกรณีเร่งด่วนมาก สถานการณ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นผลให้การอพยพนั้นไม่สามารถควบคุมได้ ฝ่ายบริหารจัดการที่มีหน้าที่ควบคุมการจัดการเหตุการณ์จะต้องคุ้นเคยกับกลยุทธ์การอพยพในลักษณะต่างๆ และให้แน่ใจว่าพนักงานสามารถควบคุม และปฏิบัติการดำเนินการอพยพตามวิธีการที่ระบุในคู่มือ ระเบียบการปฏิบัติงาน

8.1.1. ข้อแนะนำโดยทั่วไป สำหรับกลยุทธ์การอพยพ

เมื่อเริ่มกลยุทธ์การอพยพ ฝ่ายบริหารต้องแน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) ถ้าไม่แน่ใจในความปลอดภัยของผู้โดยสารต้องดำเนินการอพยพจากบริเวณนั้นทันที
- 2) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ได้รับการเตือนว่า สถานการณ์ของการอพยพต้องถูกรายงานอย่างละเอียดต่อหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMT) ถ้าไม่ทราบต้องรายงานว่า “ไม่ทราบ”

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 63 / 73


- 3) ต้องไม่สั่งให้พนักงานเข้าสู่พื้นที่อันตราย หากได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติ พนักงานต้องได้รับการเตือนให้ปฏิบัติตามใดๆ โดยที่ไม่นำตนเองเข้าไปเสี่ยงกับอันตราย
- 4) ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับผู้โดยสารที่พิการ/ทุพพลภาพ ซึ่งต้องการความช่วยเหลือในการอพยพจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ หรือผู้โดยสารคนอื่นๆ หรือโดยหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMT) ถ้าเป็นไปได้ควรให้ใครคนหนึ่งอยู่ช่วยเหลือผู้พิการ จนกว่าจะได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการ

8.1.2. การอพยพที่สถานี

การอพยพของสถานีตามปกติ สามารถทำให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยอาศัยความสามารถในการรองรับผู้โดยสารของทางเข้า - ออก บันได และบันไดเลื่อน และโดยผ่านทางประตูอัตโนมัติ หากไม่มีเหตุการณ์เร่งด่วนที่ถูกถามต่อชีวิตในสถานีนั้นๆ การอพยพจะสามารถควบคุมได้ และประตูอัตโนมัติยังคงให้บริการได้อยู่ แต่ต้องถูกปรับตั้งให้อยู่ในโหมดสำรอง ซึ่งระบบนี้จะช่วยในการนำบัตรโดยสารกลับมาใช้ใหม่ โดยรบกวนผู้โดยสารน้อยที่สุด ในกรณีที่มีเหตุการณ์คุกคามต่อชีวิตร่วมด้วย แผ่นกั้นที่ประตูอัตโนมัติจะถูกปรับเป็นโหมดออกฉุกเฉิน (Free exit mode) ที่แผงควบคุม (ANNUNCIATOR) จะแจ้งสถานะขึ้นขึ้นว่า เป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือไม่ ในกรณีที่มีสัญญาณเตือนไฟไหม้ดังขึ้น ถ้าเจ้าหน้าที่สถานี ไม่กดรับทราบสัญญาณเตือนนี้ ภายใน 20 วินาที จะทำให้เกิด General Alarm ดัง และหลังจากนั้นอีก 5 นาที ระบบจะทำการสั่งให้เปลี่ยนไปใช้โหมดการออกฉุกเฉิน (All Gates Open) โดยอัตโนมัติ หรือโดยการกดปุ่ม EMG ที่แผงชุดควบคุมในกรณีที่ต้องการความรวดเร็วกว่า สามารถตอบสนองได้ทันที

สถานการณ์ที่จำเป็นต้องดำเนินการการอพยพของสถานีหนึ่งๆ เช่น

- 1) ไฟไหม้ในสถานี รวมทั้ง บนขบวนรถไฟฟ้า ขณะกำลังเข้าจอดที่ชานชลา
- 2) อุบัติเหตุร้ายแรงกับขบวนรถไฟฟ้าที่สถานี หรือใกล้ๆ กับสถานี (จำเป็นต้องจัดเส้นทางเข้าให้กับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน: EMS)
- 3) การก่อการร้าย โดยการขว้างระเบิด/แก๊ส หรืออาวุธชีวภาพ
- 4) การก่อการร้าย ด้วยการวางระเบิดหรือสารเคมี/อาวุธชีวภาพ
- 5) การจี้ตัวประกัน
- 6) กระแสไฟฟ้าที่สถานีขัดข้องทั้งหมด (เป็นไปไม่ได้ยาก)
- 7) เหตุการณ์ภายนอกกระทบ แต่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับสถานี
- 8) ไฟไหม้รุนแรงอาคารข้างเคียง หรือได้รับผลกระทบจากควันไฟจนปิดให้บริการไม่ได้
- 9) กลุ่มผู้ชุมนุมก่อเกิดจลาจลยึดสถานีรถไฟฟ้า
- 10) การหยุดการให้บริการ

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 64 / 73

วิธีการอพยพผู้โดยสารที่สถานีที่สามารถทำได้

- 1) จากสถานีสู่ระดับถนน (ลักษณะปกติ)
- 2) จากสถานีสู่ขบวนรถไฟฟ้า
- 3) จากสถานีสู่รางวิ่ง การอพยพโดยพิจารณาสำหรับกรณีพิเศษเท่านั้น

ตามปกติแล้วจะไม่ใช้รางวิ่งเป็นทางหนีภัย แต่สามารถใช้เป็นเส้นทางอพยพสำรองได้ถ้าสภาพของพื้นที่สถานีส่วนอื่น เสียหายจนไม่สามารถดำเนินการเคลื่อนย้ายไปยังทางออกตามปกติได้ ถ้าชั้นจำหน่ายตั๋วถูกปิดกั้นสามารถใช้ ขบวนรถไฟฟ้าในการอพยพผู้โดยสารแทนได้ ถ้าจำเป็นต้องอพยพ โดยการเดินเท้า ขบวนรถไฟฟ้าที่กำลังเคลื่อนที่เข้าสู่รางวิ่งที่ใช้สำหรับการอพยพจะต้องถูกสั่งให้หยุดทันที และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า (TC/TAG) เป็นผู้นำในการอพยพ


การควบคุมการเข้า - ออกสถานี (การปิดสถานีไม่ให้ผู้โดยสารเข้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสามารถในการอพยพผู้โดยสารออก) จะต้องปฏิบัติเมื่อเริ่มการอพยพ ห้ามใช้ลิฟต์ สำหรับการอพยพ เพราะอาจทำให้ผู้โดยสารติดอยู่ในลิฟต์ที่ถูกหยุดให้บริการได้ จะต้องปล่อยให้บันไดเลื่อนเคลื่อนที่ในทิศทางเดียวกับทิศทางการอพยพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางการอพยพไปสู่ยังสถานที่ปลอดภัย บันไดเลื่อนที่เคลื่อนที่ในทิศทางสู่บริเวณที่เกิดเหตุ จะต้องถูกสั่งให้หยุด และจะถูกใช้เป็นบันไดสำรองให้กับเส้นทางการอพยพ

8.1.3. การอพยพจากขบวนรถไฟฟ้า และรถไฟฟ้าระบบ APM

ลักษณะของการอพยพจากขบวนรถไฟฟ้าขึ้นอยู่กับสถานที่ และสภาพแวดล้อม เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า (TC/TAG) ต้องได้รับการเน้นให้ทำทุกวิถีทาง เพื่อนำขบวนรถไฟฟ้าไปยังสถานีข้างหน้า ถ้าไม่สามารถปฏิบัติได้ ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก (LC/GLC) ต้องจัดเตรียมเส้นทางอพยพ ซึ่งเลือกโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า (TC/TAG) ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก (LC/GLC) ต้องแจ้งเส้นทางนี้แก่ผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) และต้องแน่ใจว่า เส้นทางนี้ได้รับการปกป้องการตัดแยกแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้า-ขับเคลื่อน เส้นทางนี้ตามปกติแล้วจะเริ่มที่ทางออกฉุกเฉินบริเวณหัวขบวนด้านที่หันไปยังสถานีที่ใกล้ที่สุด

ลักษณะต่างๆ ในการอพยพผู้โดยสารจากขบวนรถไฟฟ้าที่สามารถทำได้ คือ

- 1) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่ขบวนรถไฟฟ้าผ่านประตูฉุกเฉิน ด้านหน้า/หลัง
- 2) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่ขบวนรถไฟฟ้าผ่านประตูผู้โดยสาร (โดยพื้นที่จะต้องอยู่เฉพาะในทางตรง และระนาบเดียวกันเท่านั้น)
- 3) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่รางวิ่งผ่านประตูฉุกเฉิน (พิจารณา สำหรับกรณีพิเศษเท่านั้น)
- 4) จากขบวนรถไฟฟ้าสู่ขบวนรถไฟฟ้าผ่านประตูผู้โดยสาร (เฉพาะกรณี)
- 5) จากขบวนรถไฟฟ้า APM เดินบนเส้นทางอพยพ (Emergency walk way) บริเวณทางเดินยอกกลางโครงสร้าง
- 6) จากขบวนรถไฟฟ้า APM ใช้นันไดอพยพ เดินทางสู่สถานี (G1 ,G3)

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 65 / 73

ขบวนรถไฟที่จำเป็นต้องได้รับการอพยพ ในสถานการณ์ดังต่อไปนี้

- 1) ไฟไหม้ หรือสงสัยว่าอาจเกิดไฟไหม้ หรือพบวัตถุต้องสงสัยบนขบวนรถไฟฟาร์ไฟฟ้า APM
- 2) กระแสไฟฟ้าขัดข้องหรือขาดหายไป และมีโอกาสว่าจะนานเกิน 20 นาที
- 3) รถไฟฟ้า และรถฟาร์ไฟฟ้า APM หยุด และไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ เนื่องจากการขัดข้องทางเทคนิค และขบวนรถไฟช่วยเหลือไม่สามารถมาถึงได้ภายใน 30 นาที
- 4) ขบวนรถไฟฟาร์ไฟฟ้า APM ประสบเหตุตกจุดสับราง หรือตกเส้นทางเส้นทางวิ่ง
- 5) เกิดอุบัติเหตุในเส้นทางระหว่างสถานี และห้ามเคลื่อนย้ายรถหน่วยงานราชการเข้าตรวจสอบ

ลักษณะต่างๆ ในการอพยพผู้โดยสารจากขบวนรถไฟที่สามารถทำได้ คือ

- 1) จากขบวนรถไฟสู่ชานชาลา (หลักคัน/ลากจูง)
- 2) จากขบวนรถไฟสู่ขบวนรถไฟช่วยเหลือ บนทางวิ่งเดียวกัน
- 3) จากขบวนรถไฟสู่รางวิ่งเข้าสู่สถานีใกล้เคียง โดยมีสองลักษณะ คือ
 - การอพยพในลักษณะที่สามารถควบคุมได้ภายใต้การนำของพนักงานควบคุมรถไฟ โดยประสานงานกับห้องควบคุมการเดินรถ
 - การอพยพในลักษณะที่ไม่สามารถควบคุมได้ เมื่อผู้โดยสารหลบหนีออกจากขบวนรถไฟสู่รางวิ่งเอง
- 4) จากขบวนรถไฟฟาร์ไฟฟ้า APM เดินบนเส้นทางอพยพ (Emergency walk way) บริเวณทางเดินยกสูงกลางโครงสร้าง
- 5) จากขบวนรถไฟฟาร์ไฟฟ้า APM ใช้บันไดอพยพ เดินทางสู่สถานี (G1, G3)

8.1.4. การอพยพภายในโรงจอดซ่อมบำรุง (Depot)


การอพยพภายในโรงจอดซ่อมบำรุง จะปฏิบัติตามแผนการอพยพที่ได้กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ควบคุมเพลิงจะกำหนดบริเวณ และความรับผิดชอบของพนักงานตามหน้าที่ในแผนฉุกเฉินที่กำหนดไว้

8.2 การหยุดการให้บริการ

การหยุดการให้บริการสำหรับขบวนรถไฟฟาร์ อาจเกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ

- 1) การปิดหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งสถานี (เช่น ปิด เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ขึ้นภายใน หรือภายนอกสถานี เช่น เหตุการณ์ฉุกเฉินบริเวณขึ้นจำหน่ายบัตรโดยสาร) แต่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการให้บริการของขบวนรถไฟฟาร์ ซึ่งยังคงสามารถให้ขบวนรถไฟฟาร์วิ่งผ่านได้โดยไม่จอดที่สถานีนั้น
- 2) การปิดส่วนใดส่วนหนึ่งของเส้นทาง หากมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการปิดกั้นของส่วนของทางวิ่ง ซึ่งทำให้ไม่สามารถให้บริการเดินรถไปยังสถานีหนึ่งๆ หรือมากกว่าหนึ่งสถานี
- 3) การปิดระบบทั้งหมด ในกรณีที่การบริการของส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบ อาจนำไปสู่สภาวะที่อาจก่อให้เกิดอันตรายจากการเบียดเสียดของผู้โดยสาร มากกว่าจะช่วยเหลือผู้โดยสาร
- 4) กลุ่มผู้ประท้วงก่อจลาจลปิดสถานีรถไฟ
- 5) ประกาศราชการจากการแพร่ระบาดของโรคระบาด หรือสถานการณ์ทางการเมือง

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 66 / 73

ระบุจำนวนขบวนรถไฟฟาร์บนเส้นทาง ซึ่งยังคงสามารถให้บริการอยู่ได้ขณะที่มีการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ ขบวนรถไฟฟาร์ส่วนที่เหลือต้องถูกดึงกลับโรงจอดซ่อมบำรุง หรือนำไปจอด ณ พื้นที่จอดขบวนรถไฟฟาร์ที่เหมาะสม เช่น ที่สถานีปลายทาง

ข้อมูลที่ประกาศให้ผู้โดยสารต้องเพียงพอที่จะทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจได้ว่าจะรอใช้บริการต่อ หรือจะเปลี่ยนไปใช้บริการจากระบบขนส่งอื่นๆ ต้องกำหนดระยะเวลาในการประกาศอย่างรอบคอบ เช่น “ไม่สามารถให้บริการได้เป็นเวลาอย่างน้อย ---X--- ชั่วโมง”

การให้ข้อมูลต่อสาธารณชน เป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ซึ่งจะให้แน่ใจว่าได้มีการแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงการให้บริการแก่สาธารณะ พร้อมทั้งให้เหตุผล สำหรับการเปลี่ยนแปลงนี้ด้วย

การพิจารณาปิดระบบทั้งหมด ควรกระทำในกรณีที่การให้บริการต่อไปอาจนำไปสู่อันตราย หรือความเสียหายร้ายแรงต่อผู้โดยสาร พนักงาน และทรัพย์สินเท่านั้น ซึ่งกรณีนี้เกิดขึ้นน้อยมาก ซึ่งมีหลักในการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- 1) กระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นเวลานาน ซึ่งมีผลให้ไม่มีกระแสไฟฟ้าขับเคลื่อน
- 2) แผ่นดินไหว (เป็นไปได้น้อยมากในบริเวณกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล) ปิดการให้บริการจนกว่าจะได้รับการตรวจสอบระบบทั้งหมด และได้รับการยืนยันว่าปลอดภัยแล้ว
- 3) อัคคีภัยอย่างรุนแรง หรือการโจมตีของผู้ก่อการร้าย (ระเบิด) โดยมีจำนวนผู้เสียชีวิตมาก ซึ่งต้องการกำลังเสริมอย่างมาก จนการควบคุมการปฏิบัติการในส่วนที่เหลือไม่สามารถทำได้
- 4) เกิดน้ำท่วมในระดับที่สูงเกินจากออกแบบไว้หรือสถิติที่เคยมีซึ่งกระทบกับอุปกรณ์การให้บริการ
- 5) เกิดการจลาจล กลุ่มผู้ประท้วง ชุมนุมในเส้นทางให้บริการ และส่งผลกระทบกับการให้บริการ


9. การให้บริการสำรอง

ในบทนี้จะกล่าวถึงแนวทางต่างๆ ที่ควรพิจารณาในการให้บริการสำรอง ระหว่างที่มีการแก้ไขสถานการณ์

9.1 การให้บริการไม่เต็มรูปแบบ และการให้บริการสำรองในภาวะเหตุการณ์รุนแรง


- 1) ถ้าส่วนหนึ่งของระบบของ บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต้องถูกปิดลง เนื่องจากเหตุการณ์ การให้บริการในส่วนที่เหลืออาจดำเนินต่อไปในลักษณะของการให้บริการแบบไม่เต็มรูปแบบ
- 2) ถ้ามีเพียงสถานีเดียวที่ได้รับผลกระทบ และถูกปิดลง เนื่องจากเหตุการณ์นั้น (เช่น เกิดเพลิงไหม้ แต่ไม่ลุกลาม และสามารถควบคุมได้ที่บริเวณชานชาลา) การปฏิบัติการเดินรถยังคงสามารถให้บริการได้บนเส้นทางปกติ โดยการวิ่งผ่านโดยไม่จอดที่สถานีนั้น ในกรณีนี้ หลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถไฟฟาร์จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟาร์ (TC/TAG) ทราบต่อไป และใช้คำสั่งไม่ให้จอดขบวนรถไฟฟาร์ที่สถานีนั้นๆ และต้องประกาศให้ผู้โดยสารบนขบวนรถไฟฟาร์ และที่สถานีอื่นๆ ทราบด้วย

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 67 / 73

- 3) ถ้าส่วนของเส้นทางถูกปิดกั้น เนื่องจากเหตุการณ์ใดๆ อาจใช้การเดินรถแบบพิเศษ 33 ลักษณะนี้ เพื่อให้บริการในส่วนอื่นๆ ของระบบที่ไม่ได้รับผลกระทบ
 - การให้บริการช่วงสั้น 2 ฝั่ง (Turnaround service) ขบวนรถไฟฟ้ายังคงให้บริการอยู่ในส่วนที่เหลือของระบบในทิศทางปกติ โดยใช้สถานีหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งเป็นสถานีปลายทางชั่วคราว
 - การให้บริการช่วงสั้น ฝั่งเดียว (Shuttle services) เมื่อทางวิ่งใดทางวิ่งหนึ่งถูกปิดกั้นในลักษณะเป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางเดินรถสามารถดำเนินต่อไปได้ โดยให้ขบวนรถไฟฟ้าขบวนเดียววิ่งทั้ง 2 ทิศทาง (ไป - กลับ) บนทางวิ่งฝั่งตรงข้าม เพื่อให้การเดินรถในช่วงที่เกิดผลกระทบนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้
 - การให้บริการช่วงสั้น 2 ฝั่งร่วมกับการให้บริการช่วงสั้นฝั่งเดียว (Bi-direction services) ขบวนรถไฟฟ้ายังคงให้บริการในส่วนที่เหลือของระบบในทิศทางปกติ แต่มีขบวนรถไฟฟ้าบางขบวน หรือทุกขบวนวิ่งเข้าไปสถานีเกินจุดกลับรถ และวิ่งกลับออกมา และวิ่งไปในเส้นทางปกติ
- 4) ได้มีการกำหนดแผนการเดินรถสำรอง หรือการเดินรถไม่เต็มรูปแบบมาตรฐาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) สามารถประกาศแจ้งรหัส เพื่อกำหนดใช้แผนการเดินรถที่ต้องการได้ โดยที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องส่งหลายๆ คำสั่ง รหัส และแผนการเดินรถเหล่านี้ มีอยู่ในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งมีคำแนะนำ สำหรับการนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง การเตรียมการบริการไม่เต็มรูปแบบ สำหรับการปฏิบัติการด้านระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ (AFC) เพื่อลดความไม่สะดวกต่อผู้โดยสารให้น้อยที่สุด
- 5) ต้องระมัดระวังระยะเวลาระหว่างขบวน (Headway) จะเพิ่มขึ้น และความสามารถในการขนส่งผู้โดยสารจะลดลงจากการทำการให้บริการช่วงสั้น 2 ฝั่ง (Turnaround service) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินรถแบบการให้บริการช่วงสั้นฝั่งเดียว (Shuttle service) ซึ่งทำให้เกิดการสะสมของผู้โดยสาร การให้บริการช่วงสั้น 2 ฝั่งร่วมกับการให้บริการช่วงสั้นฝั่งเดียว (Bi-direction services) การให้บริการดังกล่าวจะต้องใช้เวลา สำหรับการเปลี่ยนหัวขบวนเคลื่อนในการวิ่งย้อนทิศทางกลับ ดังนั้น จึงต้องเตรียมมาตรการในการจัดการกับปัญหาความแออัดของผู้โดยสารไว้ล่วงหน้า
- 6) สำหรับการปฏิบัติการให้บริการสำรอง หัวหน้างานควบคุมการเดินรถ หรือเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ต้อง
 - ประกาศว่าเป็นเหตุการณ์รุนแรง
 - คัดสินใจร่วมกับผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลักว่า จะใช้แผนการเดินรถสำรองมาตรฐานรหัสใด โดยการพิจารณาถึง
 - ระยะเวลาระหว่างขบวน (Headway)
 - จำนวนขบวนรถไฟฟ้าที่จะใช้
 - รถไฟฟ้าขบวนใดที่จะถูกดึงออกจากการให้บริการ และสถานที่จอดขบวนรถไฟฟ้าชั่วคราว
 - ให้คำแนะนำ และข้อมูลต่างๆ ที่ไม่ได้อยู่ในแผนการเดินรถสำรองมาตรฐานเพิ่มเติมแก่ หัวหน้าพนักงานควบคุมรถไฟฟ้า (TCS) เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า (TC/TAG) และนายสถานี (SS/SSG)
 - ให้แน่ใจว่า ผู้โดยสารได้รับการประกาศให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงการให้บริการโดยเร็วที่สุด ถ้าประกาศให้ผู้โดยสารทราบได้ก่อนการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้น

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 68 / 73

- 7) ถ้าคาดว่าจะต้องหยุดให้บริการนานกว่าที่คาดไว้ ควรจัดให้มีบริการรถประจำทางแก่ ผู้โดยสาร เพื่อทดแทนการบริการ โดยขบวนรถไฟฟ้าที่หยุดไป และ/หรือเพิ่มความสามารถของระบบที่ลดลง โดยการให้บริการไม่เต็มรูปแบบการให้บริการผสมผสานกันระหว่างการให้บริการเดินรถช่วงสั้น 2 ฝั่ง (Turn around service) และการให้บริการเดินรถช่วงสั้นฝั่งเดียว (Shuttle service) จะสามารถรองรับความต้องการของผู้โดยสารได้
- 8) ควรประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการให้บริการสำรองนี้ โดยการติดประกาศที่สถานี และที่ป้ายหยุดรถฝ่ายประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ผ่านข้อมูลที่เกี่ยวข้องนี้ไปยังสื่อ เพื่อกระจายเสียงสู่สาธารณะชนโดยทางวิทยุ, โทรศัพท์ หรือสื่อ Social Media บริษัทต่อไป

10. การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการระแวดระวัง ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัยต่อเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด หรือภาวะฉุกเฉินต่างๆ ซึ่งรวมถึง การบำรุงรักษาอุปกรณ์ฉุกเฉินทุกชิ้นตามสถานที่ต่างๆ ให้คงอยู่ และทำงานตามปกติ และควรให้พนักงาน บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพร้อม และมีทักษะในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินตลอดเวลา

10.1 การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน

อุปกรณ์ฉุกเฉินได้จัดเตรียมไว้ในสถานี บนขบวนรถไฟฟ้า และโรงจอดซ่อมบำรุง และโรงจอดขบวนรถไฟฟ้า โดยความสัมพันธ์ของอุปกรณ์ต่างๆ ตามลักษณะการทำงาน และสถานที่ติดตั้งควรเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการโจรกรรมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล หรืออุปกรณ์ฉุกเฉินเหล่านี้ แต่ต้องไม่เป็นการอุปสรรคต่อการนำไปใช้ ฝ่ายซ่อมบำรุง หรือผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงผู้รับผิดชอบระบบ หรืออุปกรณ์ต่างๆ จะต้องเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบ และบำรุงรักษาตามวาระอย่างสม่ำเสมอ และยังคงเป็นผู้ดำเนินการซ่อมแซม เมื่อขัดข้อง หรือเสียหายด้วยอุปกรณ์ที่สูญหาย หรืออยู่ในสภาพที่ไม่สามารถใช้งานได้ หรือหมดอายุ ต้องมีการรายงานไปยังส่วนที่รับผิดชอบ การซ่อมบำรุง หรือดูแลอุปกรณ์นั้นๆ และต้องหาทดแทนให้เต็มตามจำนวน วัสดุที่หมดอายุต้องถูกกำจัด

10.2 การตรวจสอบโดยฝ่ายบริหารจัดการ และการตรวจสอบความปลอดภัย

10.2.1. หน้าที่ของฝ่ายบริหารจัดการ

ฝ่ายบริหารจัดการมีหน้าที่สำคัญในการทำให้แน่ใจว่า บริเวณพื้นที่ ระบบ และอุปกรณ์ด้านเทคนิคต่างๆ ทั้งหมดอยู่ในสภาพตามที่กำหนด และได้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติการอย่างถูกต้อง ฝ่ายบริหารจัดการต้องดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนตามวาระอย่างสม่ำเสมอ

10.3 โปรแกรมการฝึกอบรม การฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกคน (ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก, เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่สถานี) รวมถึง พนักงานซ่อมบำรุง และพนักงานในสำนักงานบางคน จะต้องได้รับการฝึกอบรมการเผชิญเหตุ และการปฐมพยาบาล โดยเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการฝึกอบรมเบื้องต้น การฝึกอบรมเบื้องต้น และการทำห้คุ้นเคยกับพื้นที่ทำงานนั้นประกอบด้วย

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 69 / 73

- 1) การฝึกอบรม สำหรับการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- 2) การฝึกอบรมการป้องกันกาเกิดเพลิงไหม้ และการใช้งานอุปกรณ์ผจญเพลิงต่างๆ
- 3) การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติต่อการชวาระเบิด และวิธีการกันหาวัตถุต้องสงสัยเบื้องต้น
- 4) การฝึกอบรมเชิงทฤษฎี เรื่องกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ รวมทั้ง เหตุการณ์ฉุกเฉิน
- 5) การฝึกอบรม และการซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

ต้องมีการฝึกอบรมให้พนักงานแต่ละคนมีความพร้อม และความชำนาญในการปฏิบัติการต่อภาวะฉุกเฉินตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานต้องขออนุมัติ เพื่อจัดให้มี “การฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน” อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี โดยมีจุดประสงค์ เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม สำหรับตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงาน สำหรับการฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำปี

การจัดทำโปรแกรมการฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้น ต้องครอบคลุมหลักเกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ติดตามให้พนักงานทุกคนเข้าร่วมการอบรม การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง
- 2) รักษาไว้ซึ่งความชำนาญในการให้การปฐมพยาบาล
- 3) ครอบคลุมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินหลายๆ อย่างที่อาจเกิดขึ้นได้
- 4) ให้เกิดการรบกวนต่อการเดินรถปกติให้น้อยที่สุด (เช่น ทำการฝึกซ้อมในช่วงเวลาที่มีขบวนรถไฟวิ่งน้อยหรือหลังเวลาปิดบริการ)

10.4 โปรแกรมการสร้างความสัมพันธ์ให้กับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)

ก่อนที่จะหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) จะไปยังที่เกิดเหตุ เพื่อระงับ และตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้น หัวหน้าหน่วย หรือเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความคุ้นเคยกับสถานที่ และสาธาณูปโภค และระบบฉุกเฉินต่างๆ ภายในระบบ-ก่อน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อม สำหรับกรณีฉุกเฉินได้ การสร้างความคุ้นเคยนี้ต้องครอบคลุมถึง

- 5) การสร้างความคุ้นเคยกับสถานที่/บริเวณพื้นที่ที่หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ถูกเรียกเข้าไป
- 6) การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉินต่างๆ (เช่น สายน้ำดับเพลิง เป็นต้น)
- 7) ช้อแนะนํากี่ยวกับอันตรายในระบบบริษัท และอันตราย เมื่อทำงานในเขตพิภคความปลอดภัย (การเคลื่อนที่ของขบวนรถไฟ ไฟฟ้าแรงสูง สำหรับการขับเคลื่อน)
- 8) การฝึกอบรมด้านกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ สำหรับการทำการภายในขอบเขตพื้นที่ของบริษัท

10.5 การฝึกซ้อมประจำ และการฝึกซ้อมใหญ่

เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน และการบัญชาาร่วมกันกับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ในการจัดการกับเหตุการณ์ จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรม และการฝึกซ้อมร่วมกันระหว่างพนักงานของบริษัท ทีมฉุกเฉิน และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องบรรตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1) การสาธิต และการประเมินความสำเร็จในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยดับเพลิง หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 70 / 73

- 2) การทดสอบความถูกต้อง และความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินจริงในลักษณะต่างๆ
- 3) การทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยกับการใช้งานอุปกรณ์ฉุกเฉินต่างๆ

การจำลองเหตุการณ์ลักษณะต่างๆ ของเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงที่เกี่ยวข้องกับขบวนรถไฟที่จะต้องถูก-สร้างโดยผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย ร่วมกับหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม และผู้จัดการของหน่วยต่างๆ ที่เข้าร่วมการฝึก รวมทั้ง หัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินอาวุโส การฝึกซ้อมเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรง ควรครอบคลุมถึงเหตุการณ์ลักษณะต่างๆ ดังนี้

- 1) ไฟไหม้ในขบวนรถไฟ ไฟเพลิงไหม้ที่สถานี และเพลิงไหม้บริเวณอื่นๆ
- 2) การข่มขู่ การก่อการร้าย เช่น การชวาระเบิด
- 3) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อผู้โดยสาร/ผู้บาดเจ็บในขบวนรถไฟ ไฟฟ้า หรือบนทางวิ่งรถไฟ
- 4) รถไฟตกราง และการกู้ขบวนรถไฟไฟฟ้ากลับขึ้นราง
- 5) การอพยพ โดยวิธีการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์


10.6 การประเมิน และการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติประจำปี

เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จะต้องพิจารณาปรับปรุงผลงานด้านความปลอดภัย และประสิทธิภาพของการปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ ผู้จัดการ และพนักงานทุกคนควรได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอประเด็น และแสดงความคิดเห็นของตน และอภิปรายร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาต่างๆ ในกฎระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการเดินรถไฟ ไฟฟ้า และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการต่างๆ ให้ดีขึ้น หากผู้จัดการ หรือพนักงานพบความบกพร่องด้านความปลอดภัยใดๆ ในกระบวนการจัดการเหตุการณ์จะต้องแจ้งต่อผู้จัดการที่รับผิดชอบทันที เพื่อไม่ให้มีการมีการปฏิบัติใดๆ เพิ่มขึ้นอีก จากนั้นผู้จัดการที่รับผิดชอบต้องประกาศต่อพนักงานในสายการรับผิดชอบของตนถึงแนวทางในการหลีกเลี่ยงอันตรายนั้น จนกว่าจะพบวิธีแก้ไข และนำไปปฏิบัติอย่างถาวร

10.6.1. การประเมินผลงานหลังการฝึกซ้อม

ควรมีการจัดเก็บรายงานการฝึกอบรม โปรแกรมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะการประเมินรายงานการฝึกที่มีการบันทึกถึงอันดับ และเวลาของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งรายงานการฝึกอบรมเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้จัดการสามารถพบจุดอ่อนต่างๆ ในกระบวนการของการจัดการเหตุการณ์ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้ ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย จะเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินการฝึกซ้อมเหตุการณ์ฉุกเฉิน และรับผิดชอบในการค้นหาจุดอ่อนต่างๆ และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเป็นคนกลางเพื่อประเมิน และวิจารณ์การปฏิบัติการของพนักงานเหล่านั้น ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยจะต้องนำข้อวิจารณ์เหล่านั้น ไปพิจารณาพร้อมกับส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อตกลงเป็นเอกฉันท์ในการประเมินว่ามีส่วนใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข และจะดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายซ่อมบำรุงต่อไป

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 71 / 73

10.6.2. การประเมินรายงานอุบัติเหตุ และรายงานอุบัติการณ์

เมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ขึ้นในระบบบริษัท ในแต่ละครั้ง พนักงานที่เกี่ยวข้องจะทำงานก่อนหมดหน้าที่ประจำการ สำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงพนักงานต้องรายงานให้กับห้องศูนย์ควบคุม-การเดินรถไฟเพื่อทราบทันที เพื่อประกอบกับข้อมูลอื่นๆ สำหรับเหตุการณ์ไม่ร้ายแรงจะต้องส่งรายงานให้ฝ่ายความปลอดภัย ในการสรุปหาสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์หนึ่งๆ อาจต้องการการสืบสวนรายละเอียดเพิ่มเติม การพิจารณา และการวิเคราะห์รายงานอุบัติเหตุและรายงานเหตุการณ์ ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย จะเป็นผู้อำนวยการในการพิจารณา และการวิเคราะห์รายงานอุบัติเหตุ

11. การสืบสวนอุบัติเหตุ และเหตุการณ์

11.1 บททั่วไป


การสืบสวนอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการจัดการเหตุการณ์ และเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องรู้แน่ชัดถึงสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ เพื่อการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก ปัจจัยต่อไปนี้เป็นสิ่งสำคัญในการหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุได้อย่างถูกต้อง

- 1) การเก็บรวบรวมหลักฐาน
- 2) สำหรับการดำเนินการทางกฎหมายโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 3) สำหรับการฟ้องร้องทางกฎหมาย โดยผู้ประสบเหตุที่จะเรียกร้องค่าเสียหาย
- 4) สำหรับกระบวนการต่างๆ ในการประกันภัย
- 5) การบ่งชี้สถานะที่เป็นอันตราย ขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม หรือสาเหตุอื่นๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงโดยฝ่ายบริหารของบริษัท

การสืบสวนอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ ต้องกระทำโดยพนักงานผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ ในการดำเนินการสืบสวนสอบสวน ซึ่งได้รับอนุมัติแต่งตั้งโดยผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย พนักงานทุกคนจะต้องได้รับการฝึกให้มีความรู้ในการรักษาหลักฐาน ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ต้องได้รับการฝึกวิธีการเก็บรวบรวมหลักฐานเบื้องต้น ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสอบสวน (Board of Inquiry) ควรได้รับการฝึกฝนอย่างเป็นทางการจากสถาบันที่เป็นที่ยอมรับ หรือมีประสบการณ์ในการสืบสวนสอบสวนเหตุการณ์

11.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนในระหว่างการจัดการเหตุการณ์

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นรุนแรง หรือชั้นวิกฤต ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) จะต้องรักษา และเก็บรวบรวมหลักฐาน ณ ที่เกิดเหตุตามวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติการสืบสวนที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ที่มีหน้าที่ดำเนินการสืบสวน และสามารถร้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานฝ่ายความปลอดภัย และคุณภาพที่อยู่ในหน้าที่ ซึ่งผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) รวบรวมรายงาน และหลักฐานทั้งหมดส่งให้ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยต่อไป


	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 72 / 73

ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) จะเก็บรวบรวมรายงานเหตุการณ์ในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่รุนแรง และส่งไปยังผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติที่ใช้ในการดำเนินการสืบสวน และคณะกรรมการสอบสวนได้แสดงไว้ใน “Safety Control (QP-SFD-001)”

11.3 การเก็บรักษาหลักฐาน

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ต้องบันทึกข้อมูลลำดับเหตุการณ์ในสมุดบันทึกหลักฐาน สำหรับการสืบสวนขั้นต่อไป ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ร่วมกับหัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMSC) มีหน้าที่ประสานงาน และสั่งการวิธีการมาตรฐานในการเก็บรักษา และการส่งมอบหลักฐาน สำหรับการสอบสวนขั้นต่อไป พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์มีหน้าที่ต้องจดบันทึกหลักฐาน หรือข้อมูลใดๆ ที่ตามที่ได้พบเห็น และส่งให้กับผู้บังคับบัญชาของตนในทันที ในกรณีเหตุการณ์รุนแรงให้ส่งรายงานแก่ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยเร็วที่สุด ในกรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรงให้ส่งรายงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง ถ้าไม่สามารถติดต่อผู้บังคับบัญชาได้ให้แจ้งต่อพนักงานควบคุมเส้นทางที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ต้องแน่ใจว่าได้เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ของระบบ CTC ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์แล้ว สำหรับเหตุการณ์ใดๆ ก็ตาม ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ต้องตัดสินใจว่า จะแยกเทปบันทึกออกเมื่อใด และต้องส่งให้เจ้าหน้าที่จัดการระบบ (System Administrator) เก็บรวบรวมข้อมูลบันทึกการเดินรถ (Play back) เทปบันทึกเสียง รวมทั้ง ให้เจ้าหน้าที่จัดการระบบ (System Administrator) ส่งข้อมูลเหล่านั้นต่อไปยังผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย สถานที่เกิดเหตุต้องถูกล็อกไว้ในสภาพเดิม เพื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจทำการสืบสวน ตรวจสอบหลักฐานที่จำเป็นต่างๆ ดังนั้น พนักงานปฏิบัติการควรหลีกเลี่ยงการเข้าไปรบกวนสถานที่เกิดเหตุจนกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมาถึง พนักงานจะต้องระบุผู้ที่สามารถเป็นพยาน และร้องขอให้อยู่ เพื่อให้คำให้การต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มากที่สุด เมื่อมีการเสียชีวิต หรือการบาดเจ็บสาหัสเกิดขึ้น ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ต้อง:

- 1) เตรียมการต่างๆ เพื่อกันเขตพื้นที่บริเวณนั้น (ด้วยความช่วยเหลือจาก ปรป. และพนักงานสถานี)
- 2) ห้ามไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลง แก้ว การทำความสะอาด หรือการซ่อมแซมใดๆ จนกว่าสถานที่นั้นจะได้รับการตรวจสอบ และอนุญาตให้เข้าพื้นที่โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 3) พยายามหาข้อมูลจากประจักษ์พยานให้มากที่สุด รวมทั้ง ชื่อ และที่อยู่ของพยาน
- 4) บันทึกภาพ หรือ/และบันทึกวิดีโอ สถานภาพสุดท้ายของอุปกรณ์ แผงควบคุม และสัญญาณต่างๆ เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ (TC/TAG) ต้องไม่เคลื่อนย้ายขบวนรถไฟที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ เว้นแต่เป็นการทำเพื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ หรือจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หลังจากปรึกษากับหัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMSC) ในกรณีนี้ จะต้องทำเครื่องหมายแสดงตำแหน่งของรถไฟก่อนที่จะมีการเคลื่อนย้าย ข้อมูลการวิ่งของขบวนรถไฟต้องถูกเก็บโดยทีมฉุกเฉิน และส่งผ่านไปยังผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ต่อไป

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 01	วันประกาศใช้ : 20/01/2023	หน้า 73 / 73

11.4 คณะกรรมการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวนจะถูกเรียกประชุม และดำเนินการตาม “Safety Control (QP-SFD-001)”

11.5 การดำเนินการสอบสวนที่เป็นกิจวัตร

สำหรับเงื่อนไขของการดำเนินการสอบสวนที่เป็นกิจวัตรว่าจะปฏิบัติเมื่อใด และอย่างไร รวมทั้งผู้มีอำนาจหน้าที่ และสมาชิกของหน่วยสอบสวนที่เป็นกิจวัตร และคำจำกัดความได้อธิบายอยู่ใน “นโยบาย และระเบียบปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย และคุณภาพ”

11.6 ชุดเครื่องมือ และอุปกรณ์ประกอบการสืบสวน (Investigation Kit)

ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) และผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) จะเป็นผู้จัดหาชุดเครื่องมือเพื่อใช้ในการสืบสวน ณ ที่เกิดเหตุ ชุดเครื่องมือ และอุปกรณ์ สำหรับการสืบสวนเหตุการณ์ร้ายแรงอย่างน้อยควรประกอบด้วย

- 1) กล้องถ่ายรูป หรือโทรศัพท์พกพาชนิดมีกล้องถ่ายรูป
- 2) เครื่องบันทึกเสียง
- 3) ไฟฉาย
- 4) แบตเตอรี่สำรอง สำหรับเครื่องบันทึกเสียง หรือไฟฉาย เป็นต้น
- 5) กระดาษ และ ปากกา หรือคลิปปอร์ด
- 6) สายวัด
- 7) สีชอล์ก สำหรับการทำสัญลักษณ์
- 8) สีสเปรย์
- 9) ถุงพลาสติกขนาดต่างๆ กัน เพื่อใช้ในการเก็บวัตถุพยาน
- 10) ฉลาก สำหรับติดบนวัตถุพยานที่พบ
- 11) อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล สำหรับการทำงานที่จุดเกิดเหตุ เช่น เสื้อสะท้อนแสง หมวกนิรภัย เป็นต้น

11.7 การจบการสืบสวน ณ ที่เกิดเหตุ

เมื่อเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมหลักฐานในที่เกิดเหตุ สำหรับเหตุการณ์ร้ายแรงใดๆ ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ต้อง:

- 1) รายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ทราบถึงสถานะของงานสืบสวน และการเก็บรวบรวมหลักฐาน
- 2) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจติดต่อกับผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย เพื่อขอรายงาน และข้อมูลการสืบสวนของบริษัท

11.8 การวิเคราะห์อุบัติเหตุ/การวิเคราะห์เหตุการณ์

ฝ่ายความปลอดภัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล และประเมินเหตุการณ์ ข้อมูลที่สำคัญของเหตุการณ์นั้นๆ จะต้องถูกจัดเก็บในฐานะข้อมูล เพื่อใช้ในการประเมินทางสถิติ และการประมาณแนวโน้ม ซึ่งจะช่วยกำหนดสิ่งที่ต้องปรับปรุงในกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ และยังช่วยกำหนดว่าควรดำเนินการฝึกซ้อมเหตุการณ์ร้ายแรงชนิดใด

UNCONTROLLED COPY