

ภาคผนวก 17ข

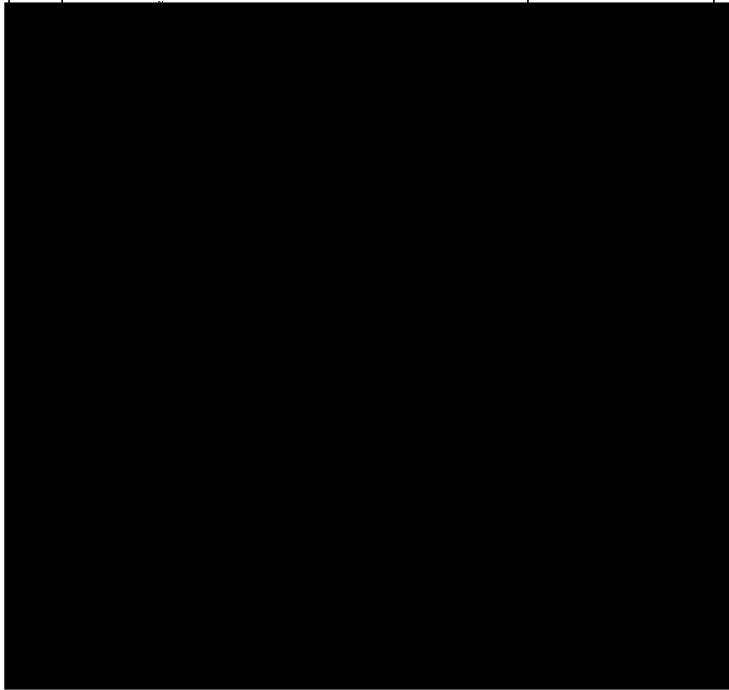
แผนปฏิบัติการกรณีฉุกเฉิน



คู่มือการจัดการเหตุการณ์(Incident Management Manual)

Doc. No.: PM-SFD-006 Rev. 03

บททวนเอกสาร (Document Review)



UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 2 / 74

ประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

(Change History Record)

รายละเอียดการแก้ไข (Change Description)					DAR No.	วัน ประกาศใช้ (Eff. Date)
Rev.	หน้า (Page)	ก่อนแก้ไข (Before)	หน้า (Page)	หลังแก้ไข (After)		
03	10	คำย่อต่างๆ ที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้	10	เป็น ประตูต้นซานชาลา (PSD)	SFD0033/25	07/05/2025
	29	2.3.8 ทีมฉุกเฉิน (Emergency Team: EMT) - งานซ่อมบำรุงระบบประตูต้นซานชาลา (HIPSID)	29	แก้ไข คำจำกัดความ งานซ่อมบำรุงระบบประตูต้นซานชาลา (PSD)		

Note : Change history record of PM-SFD-006 rev.00-02 was kept in share point service [Click](#)

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 3 / 74

สารบัญ

1.	ขอบเขต.....	5
1.1	ขอบเขตของคู่มือ.....	5
1.2	จุดประสงค์ของคู่มือ.....	7
1.3	เอกสารอ้างอิง.....	8
1.4	คำจำกัดความ.....	8
2.	โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์.....	12
2.1	จุดประสงค์หลักของการจัดการเหตุการณ์.....	12
2.2	ภาพรวมของปฏิบัติการ.....	12
2.3	การแต่งตั้ง และความรับผิดชอบของบุคคลหลักในการจัดการเหตุการณ์.....	13
3.	การตอบสนองการจัดการเหตุการณ์.....	32
3.1	กระบวนการจัดการเหตุการณ์.....	34
3.2	การตรวจพบการพิชองขึ้นอันเนื่องจากการปฏิบัติการตอบสนองโดยทันที.....	34
3.3	เหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3).....	36
3.4	การประเมิน และการลำดับความรุนแรงของเหตุการณ์.....	38
3.5	แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู.....	38
3.6	การปฏิบัติตามแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิรูปฟื้นฟู.....	39
3.7	การกลับสู่การเดินรถปกติ.....	41
3.8	สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท.....	42
4.	การจัดการทรัพยากร.....	44
5.	การประสานงานกับหน่วยงานสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน และหน่วยงานภายนอก และการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน.....	44
5.1	การกำหนดผู้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC).....	44
5.2	การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก.....	46
6.	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (EMERGENCY RESPONSE).....	46
6.1	เพลิงไหม้.....	46
6.2	การขู่วางระเบิด หรือการระเบิด.....	49
6.3	เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ หรือการสูญเสียชีวิต.....	51
6.4	เหตุผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟฟ้ และรถไฟฟ้สายสีทอง (APM).....	51
6.5	เหตุคนถูกขบวนรถไฟฟ้ชนรวมถึงรถไฟฟ้สายสีทอง (APM).....	52
6.6	เหตุคนถูกระเบิดไฟฟ้า.....	53
6.7	สภาพอากาศ และสิ่งกีดขวาง.....	53
6.8	รถไฟฟ้ที่ตรงทางรถไฟฟ้ชนกันรวมถึงรถไฟฟ้สายสีทอง (APM).....	54
6.9	สารพิษและสิ่งรั่วไหล.....	54
6.10	อาชญากรรมร้ายแรง.....	55

UNCONTROLLED COPY

	Procedure Manual: คู่มือการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Manual)			
	รหัสเอกสาร : PM-SFD-006	Rev.: 03	วันประกาศใช้ : 07/05/2025	หน้า 4 / 74

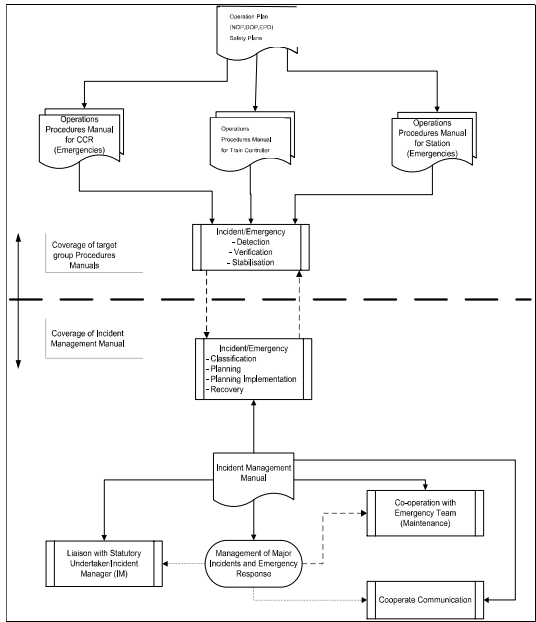
6.11	เหตุคนร้ายจับตัวประกัน.....	56
6.12	การจลาจล.....	57
6.13	แผ่นดินไหว/โครงสร้างเสียหาย/สิ่งกีดขวางขนาดใหญ่.....	57
6.14	ข้อเสนอแนะสำหรับทีมฉุกเฉิน (EMT).....	57
6.15	การระงับการใช้งานขบวนรถไฟฟ้ (EMU) และรถไฟฟ้สายสีทอง (APM) หรืออุปกรณ์.....	58
6.16	ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการสื่อมวลชน/ประชาสัมพันธ์.....	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	การบริหารทรัพยากร การเงิน และการบริหารจัดการ.....	62
8.	การอพยพ และการหยุดการให้บริการ.....	62
8.1	การอพยพ และกลยุทธ์การอพยพ.....	62
8.2	การหยุดการให้บริการ.....	65
9.	การให้บริการสำรอง.....	66
10.	การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน.....	68
10.1	การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน.....	68
10.2	การตรวจสอบโดยฝ่ายบริหารจัดการ และการตรวจสอบความปลอดภัย.....	68
10.3	โปรแกรมการฝึกอบรม การฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน.....	69
10.4	โปรแกรมการสร้างความรู้ความคุ้นเคยให้กับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS).....	69
10.5	การฝึกซ้อมประจำ และการฝึกซ้อมใหญ่.....	70
10.6	การประเมิน และการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติประจำปี.....	70
11.	การสืบสวนอุบัติเหตุ และเหตุการณ์.....	71
11.1	บททั่วไป.....	71
11.2	หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนในระหว่างการจัดการเหตุการณ์.....	72
11.3	การเก็บรักษาหลักฐาน.....	72
11.4	คณะกรรมการสอบสวน.....	73
11.5	การดำเนินการสอบสวนที่เป็นกิจวัตร.....	73
11.6	ชุดเครื่องมือ และอุปกรณ์ประกอบการสืบสวน (Investigation Kit).....	73
11.7	การสอบสวนสืบสวน ณ ที่เกิดเหตุ.....	73
11.8	การวิเคราะห์อุบัติเหตุการวิเคราะห์เหตุการณ์.....	74

UNCONTROLLED COPY

1. ขอบเขต

1.1 ขอบเขตของคู่มือ

- 1) คู่มือจะเรียบปฏิบัติงานสำหรับศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR - Operation) สถานี (Station - Operation) การเดินรถไฟฟ้า (Train - Operation) และการเดินรถไฟฟ้าสายสีทอง กล่าวถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติและการควบคุมสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ขั้นรุนแรงและเหตุการณ์ฉุกเฉิน และแสดงรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่พนักงานปฏิบัติการซึ่งมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน คู่มือเหล่านี้มุ่งเน้นวิธีปฏิบัติในการช่วยไม่ให้ผู้เสียชีวิต ป้องกันความเสียหาย การระงับ และควบคุมสถานการณ์โดยรวมเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น
- 2) ส่วนขอบเขตของคู่มือฉบับนี้จะครอบคลุมถึงการจำแนกประเภทของเหตุการณ์ การจัดการและวิธีการแก้ปัญหาในแต่ละประเภท หลังจากที่พนักงานหน่วยงานได้ทำการปฏิบัติการทั้งหมดทั้งในการตอบสนองต่อเหตุการณ์แล้ว
- 3) คู่มือฉบับนี้กล่าวถึงนโยบายในการจัดการเหตุการณ์ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ดังนี้
1. การจัดเตรียมทรัพยากร และมาตรการ เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน
 2. ฝั่งองค์กรจัดการเหตุการณ์ขั้นรุนแรง
 3. กระบวนการจัดการเหตุการณ์
 4. การประเมินและประเภทของเหตุการณ์
 5. การติดต่อสื่อสาร การจัดการข่าวสาร รวมถึง การประชาสัมพันธ์
 6. กลยุทธ์เพิ่มเติม สำหรับการตอบสนองเหตุการณ์ขั้นรุนแรง/ฉุกเฉิน
 7. หลักเกณฑ์ และกลยุทธ์ในการอพยพ และการช่วยเหลือให้บริการ
 8. การกลับคืนสู่สถานการณ์ปกติ และกลับมาให้บริการอีกครั้ง
 9. การสืบสวนเหตุการณ์/อุบัติเหตุ



รูปที่ 1: ขอบเขตระหว่างคู่มือการจัดการเหตุการณ์ และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ

UNCONTROLLED COPY

UNCONTROLLED COPY

1.2 จุดประสงค์ของคู่มือ

- เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมกลยุทธ์ และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ขั้นรุนแรง จนถึงเหตุการณ์ขั้นวิกฤตครอบคลุมในทุกพื้นที่ โดยกำหนดให้เป็นขั้นตอนปฏิบัติสำหรับพนักงาน และผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ดังต่อไปนี้
- พนักงานของ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTSC) ที่มีคุณสมบัติเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (Incident Controller: ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (Incident Manager: IM) ผู้ช่วยนายโสดาณี (Assistant Incident Manager: AIM) มีดังนี้ (อาจมีมากกว่านี้ได้)
 - หัวหน้างานควบคุมการเดินรถทุกคน
 - ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ
 - นายสถานีทุกคน รวมสายสีทอง
 - ผู้ช่วยนายสถานีทุกคน รวมสายสีทอง
 - ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก และผู้ควบคุมการเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้าทุกคน 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)

1.3 เอกสารอ้างอิง

No.	Document No.	Description
1	500T.PRO.005.1	Operations Procedures Manual for Central Control Room
2	500T.PRO.002.5	Operations Procedures Manual for Engineering Controller
3	500T.PRO.001.C	Operations Procedures Manual for Train Controller
4	500T.PRO.003.N	Operations Procedures Manual for Station
5	500E.PLN.004.E	Emergency Operations Plan
6	PM-SFD-003	Incident Information Dissemination and Communication Procedure Manual
7	PM-SFD-005	คู่มือปฏิบัติสำหรับการสอบสวนอุบัติเหตุ
8	WI-SFD-040	Environment Impact under Emergency Situation
9	-	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการเดินรถระบุนโยบายเบื้องต้นของการประพฤติปฏิบัติของพนักงานบริษัทฯ

1.4 คำจำกัดความ

คำจำกัดความดังต่อไปนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการจัดประเภทของเหตุการณ์ต่าง ๆ

คำจำกัดความ	คำอธิบาย
อุบัติเหตุ (Incident)	เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นแล้วมีผลให้เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ
เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency)	อุบัติเหตุร้ายแรง การเกิดเพลิงไหม้ การระเบิด หรือการรั่วไหลของสารเคมีหรือวัตถุอันตรายที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ชีวิตทรัพย์สิน ชุมชนหรือสิ่งแวดล้อม และ กรณีที่รบกวนส่งทางแรงจูงใจหรือการรบกวนหรือกรณีเหตุอื่นใดซึ่งมีผู้เสียชีวิตหรือผู้บาดเจ็บสาหัสเป็นจำนวนมาก หรือเกิดความเสียหายอย่างมากต่อระบบขนส่งทางราง ระบบการขนส่งทางราง หรือรางเพื่อการขนส่ง หรือต่อโครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งแวดล้อม
อุบัติเหตุ (Accident)	เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดจากการที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือไม่ทราบล่วงหน้าหรือขาดการควบคุม แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วมีผลให้เกิดการบาดเจ็บหรือความเจ็บป่วยอย่างง่ายและจิตใจ หรือทุพพลภาพจากการทำงานหรือเสียชีวิตหรือความสูญเสียต่อทรัพย์สินหรือความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมหรือต่อสาธารณชน

UNCONTROLLED COPY

UNCONTROLLED COPY

คำย่อต่างๆ ที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้

คำย่อ	คำอธิบาย
APOSTLE	บุคคลที่ได้รับการมอบหมายให้ประสานงานกับผู้ควบคุมการเดินรถไฟฟ้านะเส้นทางหลัก (LC) หรือผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (EC) เช่น หัวหน้างานซ่อมบำรุงซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องความปลอดภัยด้านวิศวกรรม หรืองานซ่อมบำรุงบนเส้นทางการเดินรถ
Board of Inquiry	คณะกรรมการสอบสวนที่มีความรู้เฉพาะด้านจากภายนอก
AIM	Assistant Incident Manager
BTS	บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
CSSM	ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ
CCR	ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้
CCTV	กล้องโทรทัศน์วงจรปิดใช้สำหรับบันทึกภาพและคุณภาพเพื่อเหตุผลทางด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย
CMC	Crisis Management Committee: คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์
CRVM	ผู้จัดการส่วนควบคุมการเดินรถ
DC	ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้
E&M	ไฟฟ้าและเครื่องกล
EC	ผู้ควบคุมงานด้านวิศวกรรม
EMT	ทีมฉุกเฉิน: เป็นหน่วยงานด้านวิศวกรรม ด้านซ่อมบำรุงภายในที่ตอบสนองสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
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

คำย่อ	คำอธิบาย
LC	ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถบนเส้นทางหลัก
GLC	ผู้ควบคุมเส้นทางเดินรถ (สายสีทอง)
OCC	ศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้
OI	ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ
OPSVM	ผู้จัดการส่วนความปลอดภัย
SCADA	ระบบจัดการควบคุม และส่งถ่ายข้อมูล
SCR	ห้องควบคุมสถานี
SS	นายสถานี
ASIS	ผู้ช่วยนายสถานี
SSG	นายสถานี(สายสีทอง)
SPG	พนักงานสถานี (สายสีทอง)
TCS	หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้
TC	เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้
TAG	เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้ APM
MCC	ศูนย์ประสานงานซ่อมบำรุง
APM	รถไฟฟ้ระบบ APM (สายสีทอง)
PSD	ประตูกันขานขาลา

UNCONTROLLED COPY

ประเภทความรุนแรงของเหตุการณ์

ประเภทของเหตุการณ์	เงื่อนไขเหตุการณ์
ระดับ 1 - เหตุการณ์ขั้นต้น	<ul style="list-style-type: none">เหตุการณ์ลักษณะนี้จะมีผลกระทบในระดับต่ำ ไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย และการให้บริการการเดินรถ (ตัวอย่าง เช่น การบาดเจ็บเล็กน้อยที่สถานี หรือขบวนรถไฟฟ้ขัดข้อง แต่พนักงานสามารถแก้ไขได้)ก่อให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการเดินรถมากกว่า 5 นาที ไม่เกิน 15 นาทีไม่ต้องปิดสถานี หรือส่วนของเส้นทางเดินรถจัดการได้โดย Area Master หรือพนักงานบริษัท ที่มีส่วนเกี่ยวข้องความช่วยเหลือเล็กน้อยจากหน่วยงานภายนอก เช่น เรียกขอความช่วยเหลือด้านการแพทย์
ระดับ 2 - เหตุการณ์ขั้นรุนแรง	<ul style="list-style-type: none">เหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดการบาดเจ็บค่อนข้างรุนแรง และหรือการเสียชีวิตก่อให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการเดินรถมากกว่า 15 นาทีไม่สามารถกลับสู่การให้บริการตามตารางเวลาได้ในทันทีอาจมีการอพยพ การปิดสถานี และบางส่วนของเส้นทางเดินรถสามารถควบคุมได้โดยการสนับสนุนจากหน่วยงานนอกร่วมกับพนักงานบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTS&) และทีมซ่อมบำรุงฉุกเฉินจากผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร
ระดับ 3 - เหตุการณ์ขั้นวิกฤต	<ul style="list-style-type: none">เหตุการณ์ขั้นรุนแรงที่เลวร้ายลงเรื่อย ๆพนักงานรู้สึกว่ไม่สามารถจัดการได้ เกินกำลังความสามารถของพนักงานต้องหยุดให้บริการเดินรถ อพยพฉุกเฉิน และปิดส่วนที่สำคัญของระบบ หรือทั้งหมดทันทีอาจเป็นสาเหตุของการบาดเจ็บ เสียชีวิตจำนวนมากอาจเป็นสาเหตุของความเสียหายขนาดใหญ่ ระบบไม่สามารถเปิดให้บริการ เป็นระยะเวลานาน

UNCONTROLLED COPY

2. โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์

2.1 จุดประสงค์หลักของการจัดการเหตุการณ์

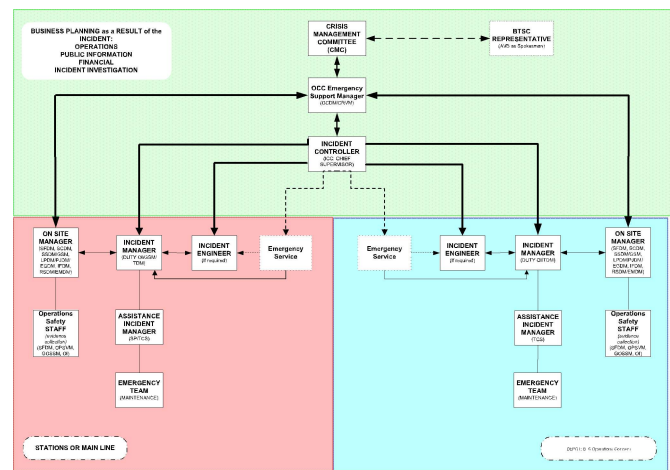
กระบวนการจัดการเหตุการณ์เป็นหน้าที่ของพนักงาน และผู้จัดการฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยใช้หลักการวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- ช่วยชีวิต ผู้โดยสาร พนักงาน รวมถึงผู้รับเหมา และสาธารณชน
- จำกัดความเสียหาย ของทรัพย์สินบริษัท เช่นทางวิ่งรถไฟฟ้ และอุปกรณ์ต่างๆ
- ลดผลกระทบให้น้อยที่สุดต่อผู้โดยสาร การให้บริการของระบบรถไฟฟ้ อื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง และต่อการให้บริการของระบบ

2.2 ภาพรวมของปฏิบัติการ

- เหตุการณ์ขั้นต้น เป็นเหตุการณ์ที่ไม่จำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) โดยบางกรณีอาจมีการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก ซึ่งสามารถตัดสินใจ และบริหารจัดการได้เองโดยหัวหน้างานในพื้นที่ (Area Master)
- เหตุการณ์ขั้นรุนแรง เป็นเหตุการณ์ที่ทุกองค์ประกอบของโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure) จะเข้ามาเกี่ยวข้องในการแก้ไขเหตุการณ์ มีการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) ยกเว้นในส่วนคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC) เท่านั้น
- เหตุการณ์ขั้นวิกฤต เป็นเหตุการณ์ที่องค์ประกอบของโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure) และคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC) ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องในการแก้ไขเหตุการณ์

UNCONTROLLED COPY



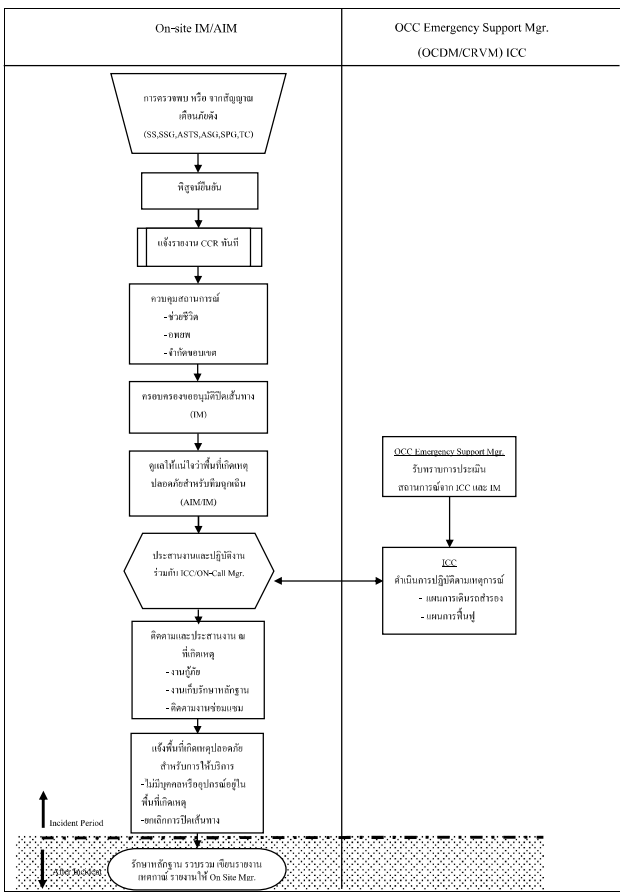
รูปที่ 2: โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์

2.3 การแต่งตั้ง และความรับผิดชอบของบุคคลหลักในการจัดการเหตุการณ์

2.3.1 พนักงานคนแรกที่พบเหตุการณ์

- พนักงานของบริษัทฯ ทุกคนสามารถเป็นพนักงานคนแรกที่ตรวจพบเหตุการณ์ ซึ่งอาจกลายเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งระบุถึงการปฏิบัติในขั้นต้นเมื่อพบเหตุการณ์ รวมถึงการยืนยัน และรายงานเหตุการณ์
- หน้าที่ความรับผิดชอบมีดังนี้
- ประเมินสถานการณ์ และตอบสนองเหตุการณ์เบื้องต้น
 - การแจ้งเหตุการณ์หรือให้ข้อมูลกับหัวหน้างาน หรือ IM
 - ดูแลความปลอดภัยบริเวณพื้นที่เกิดเหตุ (ป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาในพื้นที่เกิดเหตุ)
 - การให้ข้อมูล และความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบเหตุ
 - ให้ความช่วยเหลือหน่วยงาน EMS เมื่อเดินทางมาถึงที่เกิดเหตุ
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ยังคงอยู่ในถูกเคลื่อนย้าย
 - สรุปรายละเอียดให้ IM ทราบเมื่อมาถึงที่เกิดเหตุ

UNCONTROLLED COPY



รูปที่ 3 : กระบวนการจัดการเหตุการณ์ (IM) และประสานผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)

2.3.2 ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)

- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางหลัก เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมี SS, SSG รับหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ก่อนในเบื้องต้น
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (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 เจ้าหน้าที่ควบคุมอาคารอำนวยการ (Administrative building foreman) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (Depot Samut Prakan) หัวหน้ากะ RST บ. SIEMENS (SIEMENS RST Shift Leader) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารสำนักงานโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (BOCC Building) ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด (Stabling Area) ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารโรงจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (Depot Khu Kho) เจ้าหน้าที่หัวหน้างานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (RSD Shift Leader) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง

UNCONTROLLED COPY

- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์ซ่อมบำรุง และควบคุมส่วนกลางสายสีเขียวเข้ม (OCC Building) เจ้าหน้าที่ส่วนปฏิบัติการสถานี นายสถานีอาวุโส (Senior Station Supervisor) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ วิศวกรโรงซ่อมบำรุง 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 และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (Depot Gold line) เจ้าหน้าที่วิศวกรวางแผนซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (Rolling Stock Planning Engineer), ผู้ควบคุมงานตรวจสอบซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (Rolling Stock Planning Foreman) หรือที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหรือผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเดินทางไปถึง

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- ประเมินสถานการณ์ภาพรวมของเหตุการณ์เพื่อดูความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงาน และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง (ออกมาจากข้อ 3)
- แจ้งให้ผู้ช่วยผู้จัดการ (AIM) จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST)
- เป็นตัวแทนของบริษัทฯ เพื่อประสานงาน ๗ พื้นที่เกิดเหตุ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน
- บันทึกการตัดสินใจการสั่งงาน และการขอร้องต่างๆ ทั้งหมด ตลอดจนเหตุการณ์ และเงื่อนไขรายงานอุบัติการณ์ และรายงานการสอบสวนเบื้องต้น
- สำหรับเหตุการณ์บนเส้นทางหลักให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ดำเนินการอนุมัติปิดทาง ถ้าจำเป็น
- สำหรับเหตุการณ์ในโรงจอดซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามหานคร (Depot) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ดำเนินการอนุมัติปิดทางถ้าจำเป็น
- บ่งชี้สิ่งที่เป็นอันตราย และสิ่งที่อาจเป็นอันตราย และเริ่มการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อจำกัดการบาดเจ็บ หรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้น
- ควบคุมการ เข้า - ออก ทั้งหมดยกเว้นที่เกิดเหตุ รวมทั้ง สถานที่ที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการขออนุมัติปิดทาง ต้องแน่ใจว่า ได้รับความทราบ - ออก ของพื้นที่อย่างถูกต้อง รวมถึง การเคลื่อนที่ของรถไฟ และหรือพาหนะอยู่ในพื้นที่ที่เกิดเหตุ

UNCONTROLLED COPY

- 10) ประสานงาน และป้องกันหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน หน่วยบริการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (EMS) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ณ ที่เกิดเหตุโดยความช่วยเหลือจากผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) แก้ไขเหตุการณ์และนำเหตุการณ์กลับสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 11) แจ้งรายงานเหตุการณ์ให้ CCR ทราบเมื่อเหตุการณ์กลับสู่สภาวะปกติ

2.3.3 ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)

- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางหลัก นายสถานี (SS) ที่สถานีนั้น ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติต่างๆ ในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และจะอยู่ในหน้าที่จนกว่า ผู้ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ (OI) จะมาถึงจึงจะคอยให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ หรือถูกมอบหมายให้เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต่อไป
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามอชิต (Depot Mochit) วิศวกรโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) เป็นหัวหน้างานจากพื้นที่รับผิดชอบต่างๆ ภายในโรงจอดซ่อมบำรุง อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT) เช่น หากเหตุการณ์เกิดขึ้นในลานจอดขบวนรถไฟฟ้ามอชิต (Stabling Area) หัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้ามอชิต (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามอชิต (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 และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามอชิต (BOCC Building) เจ้าหน้าที่ตัวแทนฝ่ายช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้ามอชิต (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- กรณีเกิดเหตุกรณีเหตุที่โรงจอดรถไฟฟ้ามอชิต (Stabling area Samut Prakan) เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหัวหน้างานควบคุมรถไฟฟ้ามอชิต (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอด และโรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามอชิต (Depot Khu-Khot) เจ้าหน้าที่หัวหน้างานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามอชิต (RMV Shift Leader) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และเจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และมีเจ้าหน้าที่คลังสินค้า (Logistic) เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT) เช่น หากเหตุการณ์เกิดขึ้นในลานจอดขบวนรถไฟฟ้ามอชิต

UNCONTROLLED COPY

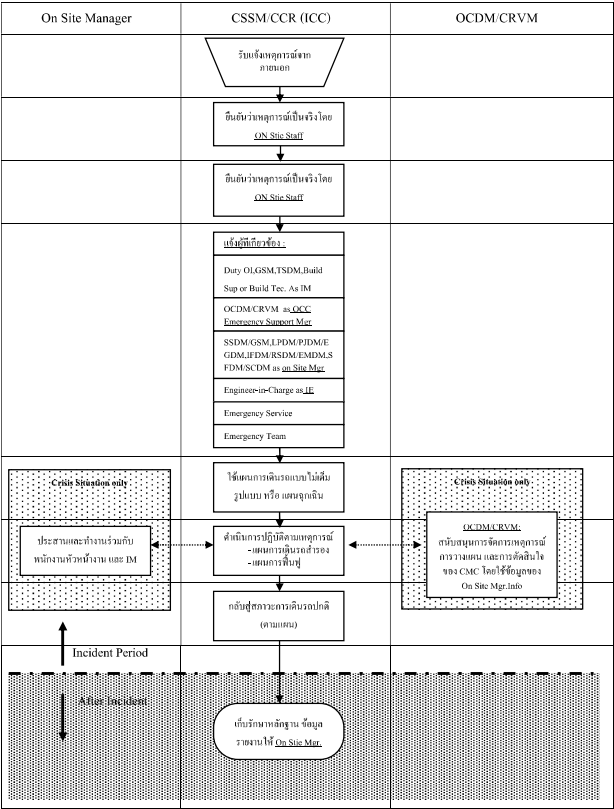
- (Stabling Area) หัวหน้าพนักงานควบคุมรถไฟฟ้ามอชิต (TCS) จะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) พื้นที่อาคาร Permanent Way เจ้าหน้าที่ TRW จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)
- สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์จอด และซ่อมบำรุง บังหว้า (Stabling Yard Bang Wa) เจ้าหน้าที่ ช่างเทคนิค โรงซ่อมบำรุง (Depot Technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ไม่มีผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
 - สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารจอด และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามอชิต (Depot Gold line) เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่วิศวกรวางแผนซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามอชิต (Rolling Stock Planning Engineer), ผู้ควบคุมงานตรวจสอบซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามอชิต (Rolling Stock Planning Foreman) หรือที่รับผิดชอบจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีช่างเทคนิคงานตรวจสอบซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ามอชิตเป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
 - สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารที่ 108 (Admin. Building) ช่างเทคนิคประจำอาคารอาคาร (Administrative building technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) รองลงมา ผู้ช่วยการฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Department Manager) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และช่างเทคนิคประจำอาคารอาคาร (Administrative building technician) จะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) กรณีนอกเวลาทำการ วันหยุด วันนักชดเชย เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมอาคารอาคาร (Administrative building foreman) จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ผู้ควบคุมด้านวิศวกรรม (Engineering Controller) สนับสนุนทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด และบัตรโดยสารทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)
 - สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอาคารศูนย์ซ่อมบำรุง และควบคุมส่วนกลางสายสีเขียวเข้ม (OCC Building) เจ้าหน้าที่ส่วนปฏิบัติการสถานีคือ นายสถานีอาวุโส (Senior Station Supervisor) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยมีเจ้าหน้าที่วิศวกรโรงซ่อมบำรุง, ช่างเทคนิคโรงซ่อมบำรุง (Depot Engineer / Depot Technician) สนับสนุนในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) อย่างไรก็ตามความช่วยเหลือต่างๆ ถูกจัดเตรียมโดยหน่วยทีมฉุกเฉิน (EMT)

ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) จะมีอำนาจหน้าที่ตามรับผิดชอบดังนี้

- ควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่สถานีในการอพยพผู้โดยสารออกจากพื้นที่สถานี
- จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (Command Post) เตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งานตามคำสั่งของ IM
- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (Command Post) เพื่อรองรับหน่วยงานภายในหน่วยงานภายนอกและจัดบันทึกเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น
- ควบคุม จัดบันทึกหน่วยงานภายในภายนอก ที่เข้าพื้นที่ พร้อมกับรายงานให้กับ IM ทราบทุกครั้งในการเข้าพื้นที่ (ไมอนุญาตให้ผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องเข้าไปในพื้นที่เกิดเหตุโดยเด็ดขาด เช่น สื่อมวลชน)
- มอบหมายให้เจ้าหน้าที่นำรถชีวะ และไฟไซเรน ไปรองรับหน่วยงานภายนอกที่ขึ้นที่นอน

UNCONTROLLED COPY

- 6) รายงานสถานการณ์ไปยังห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR) ทราบเป็นระยะๆ ทุกๆ รวมถึงการเข้าออกของหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก
- 7) จัดให้มีเจ้าหน้าที่จัดตั้งจุดคัดแยกอาคารผู้โดยสาร โดยกำหนดในพื้นที่ปลอดภัยที่สุด จัดตั้งธงแบ่งแยกตามสี (เขียว เหลือง แดง) เพื่อให้หน่วยงานฉุกเฉินทราบก่อนนำส่งโรงพยาบาล
- 8) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาคารผู้โดยสาร บังคับตามเคาน์เตอร์ เคลื่อนย้ายผู้โดยสาร (ถ้าทำได้) มาถึงจุดคัดแยกผู้โดยสาร และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลสังเกตอาคารผู้โดยสารตลอดเวลามากกว่าทีมแพทย์ฉุกเฉินจะมาถึงที่เกิดเหตุ
- 9) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ทีมแพทย์ฉุกเฉินไปยังจุดที่ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บแต่ยังไม่สามารถเคลื่อนย้ายออกมาได้
- 10) จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนทีมแพทย์ฉุกเฉิน ในการเคลื่อนย้ายผู้ได้รับบาดเจ็บกรณีมีการร้องขอ
- 11) จัดให้มีเจ้าหน้าที่จดบันทึกว่าทีมแพทย์ฉุกเฉินนำผู้ได้รับบาดเจ็บส่งไปรักษาที่โรงพยาบาลใดบ้าง
- 12) หลังจากเหตุการณ์สงบลงแล้ว ให้ตรวจสอบว่าหน่วยงานภายนอกออกจากพื้นที่แล้วหรือไม่ จัดเก็บอุปกรณ์ต่างๆ ให้เรียบร้อย รวมทั้งการส่งมอบฉบับบันทึกเหตุการณ์ให้ IM จากนั้นรอคำสั่งแจ้งเปิดให้บริการ



รูปที่ 4: กระบวนการจัดการของเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)

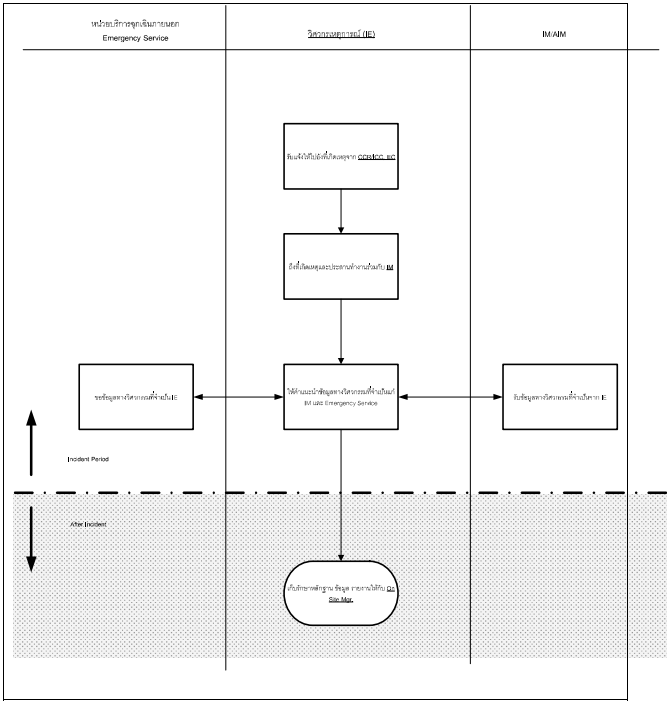
UNCONTROLLED COPY

UNCONTROLLED COPY

2.3.4 เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)

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

- เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น ให้มีการตอบสนองเหตุการณ์ทันทีจากพนักงานห้องควบคุมการเดินรถ และแจ้งหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินทราบ
- ในระหว่างเหตุการณ์ - ให้ติดต่อ และประสานกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หรือผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) สอบถามสถานการณ์ความเป็นไปของเหตุการณ์เป็นระยะเพื่อทราบ และรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์เป็นระยะ
- ตรวจสอบเหตุการณ์จากอุปกรณ์ CCTV ถึงความเป็นไปของเหตุการณ์
- เก็บข้อมูลของเหตุการณ์ลงบนสมุดบันทึก Log book
- จัดเตรียมการให้บริการสำรอง สำหรับส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- เก็บ และบันทึกข้อมูลหลักฐานของศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (OCC) ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ สำหรับการสืบสวนต่อไป
- เก็บข้อมูล CCTV ภาพเหตุการณ์ย้อนหลัง เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการสอบสวน
- รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ให้กับ OCDM, CRVM และ ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงที่เกี่ยวข้องรับทราบเหตุการณ์ตลอดเวลา จนกว่าจะเดินทางมาถึงการบีทีเอส หรือรับทราบในความเป็นไปของเหตุการณ์ จนกลับสู่ภาวะปกติกรณีเหตุการณ์จะสามารถเดินทางมาอาคารบีทีเอสได้



รูปที่ 5 : กระบวนการจัดการของวิศวกรเหตุการณ์ (IE)

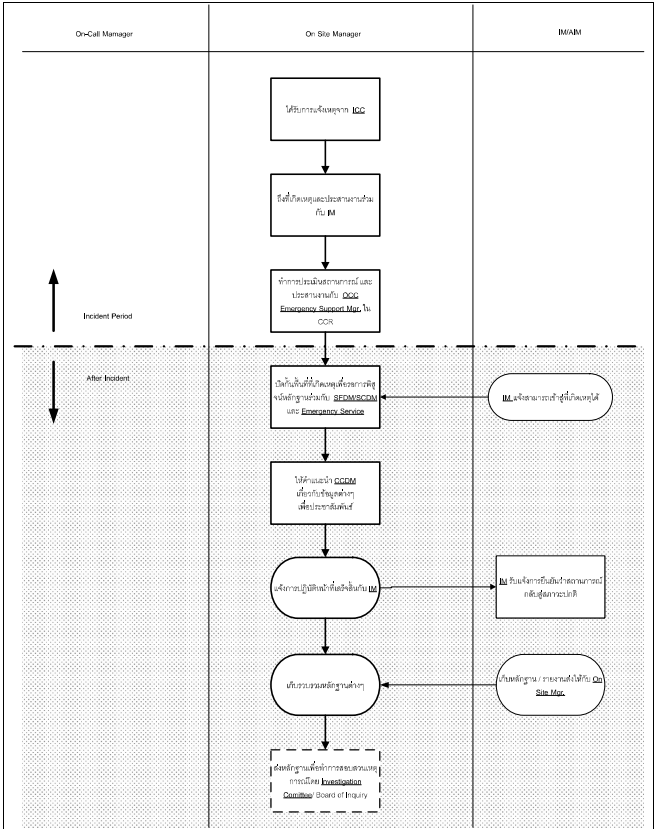
UNCONTROLLED COPY

UNCONTROLLED COPY

2.3.5 วิศวกรเหตุการณ์ (IE)

สำหรับเหตุการณ์บนเส้นทางที่ต้องการทีมฉุกเฉิน (EMT) วิศวกรที่รับผิดชอบจะเดินทางไปยังที่เกิดเหตุ และทำหน้าที่เป็นวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และรายงานต่อผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และปฏิบัติตามข้อกำหนดของการเข้าเส้นทางวิ่งต่างๆ ที่ดูแล โดยผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) จะมีความรับผิดชอบ คือ

- เป็นหัวหน้าในการตอบสนองทางวิศวกรรม ณ ที่เกิดเหตุ รวมทั้งทีมฉุกเฉิน (EMT)
- บันทึกข้อมูล และเหตุการณ์ในระหว่างปฏิบัติงานของทีมฉุกเฉิน
- ให้คำแนะนำทางเทคนิคในการฟื้นฟูเหตุการณ์แก่ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และ/หรือผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์(AIM) และหน่วยบริการเหตุการณ์ฉุกเฉิน (EMS)
- แจ้งเจ้าหน้าที่งานวิศวกรรมทุกคนในความร่วมมือเมื่อเริ่มที่ตามคำสั่งจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM)
- ประสานงานกับผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)
- เก็บรักษาข้อมูลทางเทคนิค หรือหลักฐานที่ได้จากอุปกรณ์ ณ ที่เกิดเหตุ และมอบให้แก่ ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)



รูปที่ 6 : กระบวนการจัดการของผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager)

UNCONTROLLED COPY

UNCONTROLLED COPY

2.3.8 ทีมฉุกเฉิน (Emergency Team: EMT)

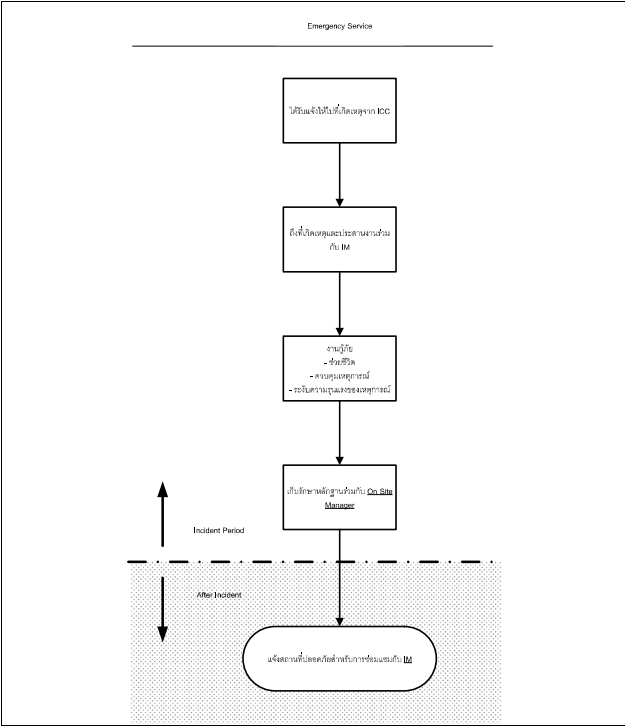
ในกรณีที่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อยานพาหนะ หรืออุปกรณ์ต่างๆ เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ในห้องควบคุมการเดินรถ (CCR) จะแจ้งไปยังผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) ให้จัดเตรียมทีมฉุกเฉิน (EMT) โดยการร้องขอทีมวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ผ่านทาง Maintenance Center (MC) และผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงของบีทีเอส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

- งานซ่อมบำรุงทางวิ่งรถไฟฟ้า
- งานซ่อมบำรุงขบวนรถไฟฟ้า
- งานซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า
- งานซ่อมบำรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบอาณัติสัญญาณ ระบบวิทยุ ระบบควบคุม และส่งถ่ายข้อมูล SCADA)
- งานซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าในเครื่องกลในอาคาร
- งานซ่อมบำรุงงานโยธา
- งานซ่อมบำรุงระบบวิทยุสื่อสาร
- งานซ่อมบำรุงระบบประตูกันขานขาลา (PSD)

ทีมฉุกเฉิน (EMT) จะมีหัวหน้าทีมที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติการในกรณีฉุกเฉิน หัวหน้าทีมฉุกเฉิน (EMT) มีความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- ทำให้แน่ใจว่าการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)
- ระบุวัตถุประสงค์อะไรที่คิดปกติ หรือได้รับความเสียหาย
- บันทึกข้อมูล และลำดับเหตุการณ์ ในระหว่างการปฏิบัติการของทีมฉุกเฉิน (EMT)
- ช่วยเหลือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในการประเมินขอบเขตความเสียหาย และประมาณการความเสียหายเบื้องต้น
- จัดเตรียมพนักงาน และเครื่องมือ หรืออุปกรณ์พิเศษที่จำเป็น สำหรับงานซ่อมแซม
- ช่วยเหลือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในการประมาณเวลาในการซ่อมแซม
- ควบคุมการปฏิบัติงานทางเทคนิคต่างๆ ณ ที่เกิดเหตุ
- หลังจากที่งานซ่อมบำรุงต่างๆ ทั้งหมดเสร็จสิ้นหัวหน้าทีมฉุกเฉิน (EMT) ที่ได้รับการแต่งตั้งทำการยื่นข้อ ไปยังผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่าทีมฉุกเฉิน (EMT) ได้เสร็จสิ้นภารกิจซ่อมบำรุง และพื้นที่ที่เกิดเหตุการณ์มีความปลอดภัย สำหรับการให้บริการ

UNCONTROLLED COPY



รูปที่ 9 : กระบวนการจัดการของทีมฉุกเฉิน (EMT)

UNCONTROLLED COPY

2.3.9 หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (Emergency Service Commander: EMSC)

หัวหน้าของหน่วยบริการฉุกเฉิน (อาทิ ตำรวจ หน่วยบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง) หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน มูลนิธิ กู้ภัย เจ้าหน้าที่อื่นๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) จะเป็นผู้สั่งการร่วมกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) เป็นผู้จัดการหน่วยบริการฉุกเฉินในการควบคุมเหตุการณ์ ความรับผิดชอบหลักของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน คือ

- ดูแลการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บจากที่เกิดเหตุให้เป็นไปอย่างปลอดภัย (หลังจากได้ทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแล้ว)
- แผนช่วยชีวิตผู้บาดเจ็บ/ผู้ติดค้าง รวมทั้ง พื้นที่ปฐมพยาบาล เพื่อการอพยพ
- ดูแล และควบคุมการการดับเพลิง
- ควบคุมจุดที่เกิดเหตุ และทำการการสืบสวน
- กักกัน ยานพาหนะ/อุปกรณ์ เพื่อทำการสืบสวนรายละเอียด
- รับมือ และดูแลหลักฐาน เพื่อใช้ในการสืบสวนต่อไป
- แจ้งสถานการณ์ควบคุมเพลิงไหม้ได้เรียบร้อยแล้ว (Fire Extinguished) แจ้งจำนวนผู้บาดเจ็บ (ถ้ามี) และการแจ้งคืนพื้นที่
- ยืนยันกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่าเจ้าหน้าที่หน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินทั้งหมด และอุปกรณ์ต่างๆ ได้ถูกนำออกจากพื้นที่ที่เกิดเหตุเรียบร้อยแล้ว

2.3.10 คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC)

สำหรับเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ หรือบุคคลที่ได้รับการมอบหมายทำการเรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC)

คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์มีรายชื่อในตาราง 2 ข้างล่าง :

Mandatory members (or appointed delegates)
<ul style="list-style-type: none">Chief Executive Officer (CEO) as chairmanChief Operating Officer (COO) as Convene the meetingChief Financial Officer (CFO)Chief Administrative Officer (CAO) as SecretaryOperations AdvisorLegal 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), andStrategy and Planning Director (SPDI)

ตาราง 2 : คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์

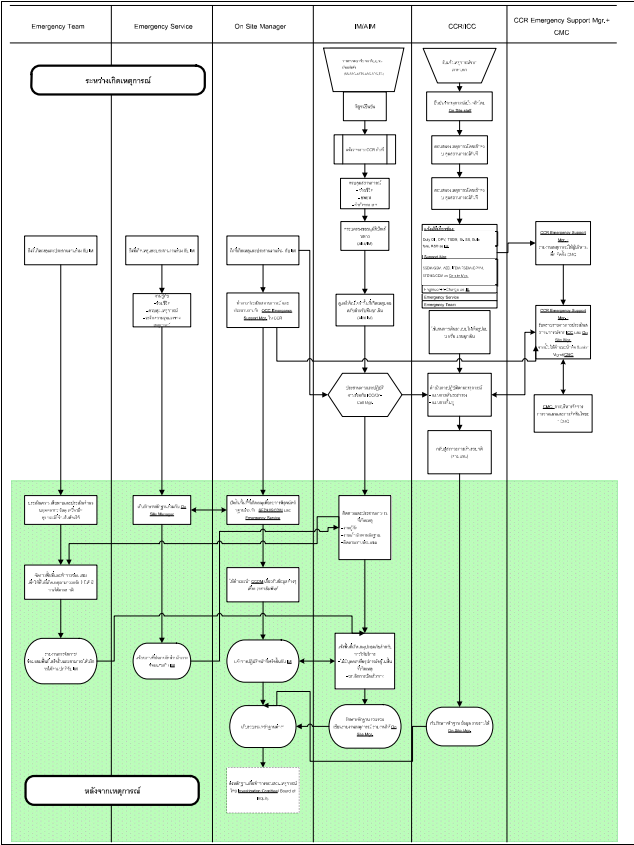
คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) มีความรับผิดชอบ คือ

- จัดหาแผนกลยุทธ์ และแผนการสนับสนุนในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ขั้นรุนแรง และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต ซึ่งมีผลในด้านลบต่อความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อบีทีเอส
- การตัดสินใจระดับสูงด้านธุรกิจ ซึ่งเป็นนโยบายขององค์กรโดยรวม
- ออกคำสั่งไปยังผู้ปฏิบัติการที่ตอบสนองเหตุการณ์ ผ่านผู้จัดการประจำการ
- เก็บบันทึกการประชุม รวมทั้ง การตัดสินใจ และคำสั่งการที่ออกไป
- เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสื่อมวลชน
- ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ที่เกิดภัยพิบัติระดับชาติ
- รายงานความคืบหน้าให้กับ กทม. และหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

3. การตอบสนองการจัดการเหตุการณ์

หัวข้อนี้กล่าวถึงขั้นตอนของการจัดการเหตุการณ์ตามที่ปรากฏอยู่ในแผนภูมิ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และบุคคลที่เป็นหลักในการจัดการเหตุการณ์ และกระบวนการในการจัดการเหตุการณ์ทั้งหมด แผนภูมิภาพรูปที่ 10 นี้แจกแจงภารกิจ และความรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการตอบสนองเหตุการณ์ และกระบวนการจัดการ

UNCONTROLLED COPY



รูปที่ 10 : โครงสร้างและกระบวนการจัดการเหตุการณ์

UNCONTROLLED COPY

3.2.3. การปฏิบัติการตอบสนองโดยทันที

การปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในขั้นแรกโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)/ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า (CCR) ประกอบด้วยการควบคุมรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น และการควบคุมสถานการณ์ไม่ให้บานปลาย โดยอาจมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ควบคุมคนโคลนหนึ่งเป็นผู้จัดการ (ผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้า) งานเหล่านี้ได้แก่

- การตัดไฟแรงที่ 3 หรือแรงจ่ายไฟฟ้า (Power rail, Gold Line) ของพื้นที่ที่เกิดผลกระทบ (โดยผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม)
- การหยุดรถไฟฟ้า ด้วยระบบอาณัติสัญญาณ การกำหนดให้รถทั้งหมดให้จอดที่สถานีโดยใช้คำสั่ง Hold หรือโดยการเรียกฉุกเฉิน (โดยผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถในอุโมงค์รถไฟฟ้า หรือผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถสายสีทอง)
- ให้ทำการจัดการดูแลในพื้นที่ที่ไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ ขณะที่ LC/DC/GLC ทำการจัดการเหตุการณ์
- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบเหตุการณ์ และผลกระทบจากเหตุการณ์โดยทางวิทยุ และระบบประกาศข้อมูล และข่าวสาร สำหรับพื้นที่เฉพาะเจ้าหน้าที่

ข้อควรจำ: พนักงานต้องปฏิบัติตนทุกครั้ง เมื่อถูกขอร้องโดยห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้า (APM)

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ที่มีหน้าที่ตอบสนอง และควบคุมเหตุการณ์ ณที่เกิดเหตุมีความรับผิดชอบดังนี้

- พยายามช่วยชีวิต โดยอพยพจากพื้นที่อันตราย แต่ต้องไม่นำตนเองไปเสี่ยง
- พยายามแก้ไขเหตุการณ์เบื้องต้นหากสามารถกระทำได้โดยปราศจากความเสี่ยง เช่น การดับไฟไหม้ในระดับที่ได้รับการฝึกอบรมมาเท่านั้น
- จัดการความปลอดภัย ณ ที่เกิดเหตุ อาทิ การป้องกันภัยจากการเคลื่อนที่ของรถไฟฟ้า และไฟฟ้าแรงสูง โดย
 - ขออนุมัติการครอบครองเส้นทางฉุกเฉิน
 - ตัดแยกแหล่งจ่ายไฟฟ้าขับเคลื่อน
 - จำกัดขอบเขตของเหตุการณ์ โดยการอนุมัติปิดเส้นทางบางส่วนที่มีผลกระทบ

3.2.4. การปกป้องสถานที่เกิดเหตุ (Securing of the Site of Incident)

พนักงานที่อยู่ ณ ที่เกิดเหตุจะต้องช่วยเหลือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)/ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ในการควบคุมสถานที่เกิดเหตุนั้น โดยการอนุมัติปิดพื้นที่ด้วยเทป หรืออุปกรณ์อื่นๆ เพื่อ

UNCONTROLLED COPY

3.1 กระบวนการจัดการเหตุการณ์

ขั้นตอนทั้งหมดของการจัดการเหตุการณ์นับจากเมื่อรับทราบเหตุการณ์จนถึงการแก้ไขเหตุการณ์ การกลับสู่การให้บริการปกติ และการสรุปวบรวมรายงานเหตุการณ์เป็นรูปทูลในแผนภูมิภาพรูปที่ 10

3.2 การตรวจพบการพิสูจน์ยืนยันการปฏิบัติการตอบสนองโดยทันที

3.2.1. บททั่วไป

เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินทุกประเภท โดยพนักงานปฏิบัติการพนักงาน (เจ้าหน้าที่ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า พนักงานสถานี และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า) ประกอบด้วยการตรวจสอบการพิสูจน์ยืนยัน และการปฏิบัติการตอบสนองเบื้องต้น และการควบคุมสถานการณ์ ส่วนรายละเอียดของขั้นตอนต่อไปในแต่ละประเภทของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระบบของบริษัฯ จะปรกฏอยู่ใน กฎ ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการเดินรถ (Rule book) และคู่มือระเบียบปฏิบัติงานต่างๆ

3.2.2. การตรวจพบการพิสูจน์ยืนยัน

- เมื่อได้รับแจ้งเหตุการณ์ หรือเหตุฉุกเฉินจากสาธารณะ หรือจากสัญญาณเตือนที่ไม่ยืนยัน ให้ถือว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จนกว่าจะมีการตรวจสอบ โดยพนักงานปฏิบัติงานในพื้นที่นั้นๆ หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน หรือสัญญาณเตือนที่เป็นจริง ถ้ามีการยืนยันรายงานจากสาธารณะเป็นจริง (สังเกตและยืนยันจาก CCTV) และ/หรือบุคคลที่แจ้งสามารถระบุชื่อตัวเองได้ก็อาจเริ่มการปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที
- รายงานเหตุการณ์ หรือสภาวะฉุกเฉินใดๆ ที่ได้รับการยืนยันต้องถูกแจ้งไปยัง CCR ทันที เมื่อหัวหน้างานควบคุมการเดินรถ ได้รับแจ้งก็จะทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) พนักงานควบคุมในห้อง CCR คนใดคนหนึ่งอาจจะได้รับการแจ้งฉุกเฉิน และรายงานเหตุการณ์ และผู้ที่เขียนรายงานจะต้องแน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับชัดเจน ถูกต้อง และประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ เหล่านี้
 - ชื่อ/สถานที่ของคนที่แจ้ง
 - สถานที่เกิดเหตุการณ์
 - รายละเอียดของเหตุการณ์ เช่น เกิดอะไรขึ้น
 - จำนวนผู้บาดเจ็บเป็นพนักงาน หรือผู้โดยสาร และลักษณะของการบาดเจ็บ
 - ขอบเขตความเสียหายของอุปกรณ์
 - เวลาที่เรียกเกิดเหตุการณ์
- ต้องระบุ และบันทึกแหล่งที่มาของข้อมูล หากข้อมูลมาจากระบบ และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น CCTV, SCADA และ CTC เป็นต้น
- หัวหน้าห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถต้องได้รับแจ้งให้ทราบทันที
- แบบฟอร์มการแจ้งเหตุการณ์ต้องมีการกรอกข้อมูลที่จำเป็นให้สมบูรณ์ เพื่อใช้แจ้งหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน

UNCONTROLLED COPY

- ป้องกันอันตราย และผลกระทบจากเหตุการณ์จะไม่ลุกลามไปยังบุคคล และบริเวณอื่น
- พนักงาน และหน่วยสนับสนุนที่อยู่ ณ ที่เกิดเหตุสามารถบ่งชี้ขอบเขตสถานที่เกิดเหตุ และพื้นที่การปฏิบัติงานได้ (ตัวอย่างเช่น – พื้นที่ที่ได้รับการอนุมัติปิดทาง)
- ป้องกันผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าสู่พื้นที่เกิดเหตุ
- ป้องกันผู้คน และสื่อมวลชนไม่ให้เห็นเหตุการณ์

3.2.5. การปฏิบัติเมื่อหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) มาถึง

หน่วยบริการเหตุฉุกเฉินจะมาถึงจุดนัดพบที่บนสถานีซึ่ง ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) แจ้งต่อผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก (LC) ตั้งแต่มเริ่มแจ้ง สำหรับเหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เป็นผู้สั่งตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) ซึ่งจะจัดในพื้นที่ที่เหมาะสมที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) ก่อนมาถึงที่เกิดเหตุ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) จะเป็นผู้ใช้การช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงานของหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) เมื่อหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) มาถึงที่เกิดเหตุ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องรายงานเหตุการณ์โดยประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- สภาพของที่เกิดเหตุ
- ความคืบหน้าของการอพยพ
- มาตรการการควบคุมสถานการณ์ต่างๆ รวมถึง การหยุดรถไฟฟ้า ตัดแยกแหล่งจ่ายไฟฟ้าขับเคลื่อน
- จำนวนของผู้ที่บาดเจ็บ เสียชีวิต หรือสูญหายที่ได้รับการยืนยัน หรือคาดการณ์
- อาชญากรรมที่ต้องสงสัย และอาวุธที่เกี่ยวข้อง
- อันตรายอื่นๆ
- หมายเลขโทรศัพท์ และช่องสัญญาณวิทยุสื่อสารที่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสาร

3.3 เหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3)

3.3.1 การจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COOMAND POST)

เหตุการณ์ขั้นรุนแรง (ระดับ 2) และเหตุการณ์ขั้นวิกฤต (ระดับ 3) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องจัดตั้ง “ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์” จากนั้น ผู้จัดการเหตุการณ์จะให้แนวทางในการจัดตั้ง “จุดควบคุมส่วนหน้า” อย่างไรก็ตามผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะเป็นผู้แจ้งการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ เพื่อจะเป็นจุดนัดพบหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จะเป็นจุดประสานงาน สำหรับการจัดการเหตุการณ์ และจะต้องเป็นสถานที่ที่สามารถติดต่อสื่อสาร สำหรับทุกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

UNCONTROLLED COPY

พื้นที่จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานที่ประกอบดังนี้

- 1) เป็นพื้นที่ปลอดภัยสำหรับสำหรับบุคลากรทุกคนทั้งภายใน และภายนอกในการเข้าถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุ
- 2) ตั้งอยู่ในระยะที่ IM ทราบถึงการดำเนินการในพื้นที่ สามารถทราบความคืบหน้าของการจัดการเหตุการณ์ และประสานงานกับหน่วยงานฉุกเฉินทั้งหมดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร หรืออุปกรณ์ที่เพียงพอ
- 4) มีพื้นที่เพียงพอสำหรับกำลังคนและอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งพื้นที่จัดคัดแยกผู้โดยสาร
- 5) ต้องไม่กีดขวางเส้นทางอพยพ หรือทางออกฉุกเฉิน
- 6) ไม่กีดขวางทีมซ่อมบำรุงฉุกเฉิน
- 7) เป็นตำแหน่งที่ห่างจากพื้นที่อันตรายและมีความเสี่ยงสูง ในกรณีที่เป็นการเหตุการณ์ช่วงแรกเปิด ตำแหน่งดังกล่าวควรอยู่ในระยะปลอดภัย (Safety Distance)

3.3.2 การจัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)

ถ้าเหตุการณ์เกิดบนเส้นทางวิ่งรถไฟฟ้ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องสั่งผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ให้จัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point) และให้ทำหน้าที่แทนผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) อยู่ที่ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ แต่ในกรณีเหตุการณ์พบวัตถุต้องสงสัยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งจุดนี้

สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงจอดซ่อมบำรุง ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จะถูกตั้งขึ้นที่สถานที่เกิดเหตุ โดยอาจไม่จำเป็นต้องมีความคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)

3.3.3 การควบคุมดูแลของผู้ปฏิบัติงานในที่เกิดเหตุ

ในการจัดการเหตุการณ์ ทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถดำเนินการกับคู่สภาวะปกติ และบริการอย่างเหมาะสม และปลอดภัย นั้นหมายถึงผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องลงควบคุมพื้นที่ และควบคุมให้มีทีมบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในพื้นที่ที่นั่น ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องย้ำเตือนหน้าที่ของผู้จัดการประจำการ หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ซึ่งจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อเหตุการณ์โดยตลอด บุคคลเหล่านี้จะเข้าไปยังพื้นที่เกิดเหตุได้ต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) / ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และต้องรายงานเหตุการณ์ให้ทราบ เมื่อเหตุภายในทางวิ่งรถไฟฟ้ได้รับการแก้ไขแล้ว

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เมื่อได้ดำเนินการสำเร็จในเรื่องการช่วยชีวิต สืบสาเหตุ หรือการปฏิบัติการเฉพาะ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องอยู่ในพื้นที่เกิดเหตุจนกระทั่งหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) จะออกจากพื้นที่ที่เกิดเหตุทั้งหมด

UNCONTROLLED COPY

3.4 การประเมิน และการลำดับความรุนแรงของเหตุการณ์

ขั้นตอนต่อไป สำหรับการจัดการเหตุการณ์ขึ้นอยู่กับประเภทของเหตุการณ์ และความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อไป

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

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะต้องร่วมกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในการประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์ โดยใช้หลักเกณฑ์ข้างต้นในการประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์เป็น 3 ระดับ ตามที่กล่าวถึงในส่วนที่ 1.4 “จำกัดความ และประเภทของเหตุการณ์” ซึ่งได้ทำการสรุปการจัดการ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ของแต่ละประเภทความรุนแรงไว้ในส่วนที่ 3.8 “สรุปการปฏิบัติงานตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท”

3.5 แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิบัติงานฟื้นฟู

3.5.1. จุดประสงค์หลัก

จุดประสงค์หลักของแผนการจัดการเหตุการณ์ และแผนการปฏิบัติงานฟื้นฟู ให้สำคัญความสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) ป้องกัน และช่วยชีวิตคน เช่น การอพยพ และปฏิบัติการกู้ภัย
- 2) จำกัดขอบเขตความเสียหาย - สิ่งปลูกสร้าง สาธารณูปโภคของระบบรถไฟฟ้ และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ปัดกันพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์
- 3) การประเมินกลับสู่สภาวะการเดินรถปกติอย่างรวดเร็วเท่าที่เป็นไปได้ เช่น การวางแผนที่เหมาะสม และการประสานงานกู้ภัย และซ่อมบำรุง
- 4) การใช้กลยุทธ์ที่ได้ผลที่สุด เพื่อการปฏิบัติงานฟื้นฟู 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 ศูนย์ควบคุมการเดินรถรถไฟฟ้ (OCC Emergency Support Manager) ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) หรือผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถ (OCDM) หรือผู้จัดการห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถรถไฟฟ้ (CRVM) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะนำคำแนะนำ หรือคำสั่งจากคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) มาใช้ประกอบการตัดสินใจด้วย

UNCONTROLLED COPY

3.5.3. การจัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิบัติงานฟื้นฟู

หลังจากที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติการที่สุดจากทางเลือกที่ประเมินไว้ในเวลาอันรวดเร็ว แผนการต่างๆ พร้อมกับทำสิ่งปฏิบัติการจะต้องถูกเตรียมขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องทำการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงาน และทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการจัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิบัติงานฟื้นฟู

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

แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิบัติงานฟื้นฟูจะต้องประกอบด้วย

- 1) การกำหนดงานกู้ภัย และงานซ่อมบำรุงที่จำเป็น เพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์
- 2) ทริพรายการต่างๆ ที่จำเป็น (กำลังคน อุปกรณ์หลัก เพื่อช่วยในการกู้สถานการณ์ และซ่อมบำรุง หรืออุปกรณ์พิเศษต่างๆ และการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว)
- 3) การกำหนดการเคลื่อนที่ของขบวนรถไฟฟ้ เพื่อช่วยในการกู้สถานการณ์ และซ่อมบำรุง
- 4) ขั้นตอนในการสื่อสาร หรือการใช้วิทยุสื่อสารกลับความถี่พิเศษ
- 5) ข้อมูลที่จะให้แก่พนักงาน และผู้โดยสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ และการให้บริการสำรอง หรือการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ รวมถึง ปรับระบบขบวนรถไฟฟ้ เพื่อให้เกิดความไม่สะดวกน้อยที่สุดกับผู้ใช้โดยสารที่ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากเหตุการณ์ (ซึ่งมีอยู่ในคู่มือระเบียบปฏิบัติงานหลายเล่ม)
- 6) ขั้นตอนในการปรับจากการเดินรถสำรอง หรือไม่เต็มรูปแบบสู่สภาพการเดินรถปกติ
- 7) คำสั่งการประสานงานพิเศษอื่นๆ

3.6 การปฏิบัติตามแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิบัติงานฟื้นฟู

3.6.1. บททั่วไป

หลังจากได้จัดทำแผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิบัติงานฟื้นฟู เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) มีหน้าที่แจ้งให้พนักงานรับทราบก่อนที่นำแผนไปปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาสำหรับการเตรียมการ และปรับปรุงแผน เพื่อให้เหมาะสมกับหน่วยงาน โดยประกาศแจ้งกับระบบวิทยุ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะต้องถูกนำเสนอขออนุมัติ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) และผู้จัดการ ในหน้าที่จะให้การสนับสนุนต่อแผน และในด้านทรัพยากรต่างๆ

UNCONTROLLED COPY

3.6.2. งานของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)

การนำแผนการจัดการเหตุการณ์ และแผนปฏิบัติงานฟื้นฟูไปปฏิบัติ เพื่อกู้สถานการณ์ และงานซ่อมแซมต่างๆ ที่ตามมาจะสามารถเริ่มได้หลังจากหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ได้เสร็จสิ้นภารกิจแล้ว และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ได้แจ้งว่าพื้นที่ในจุดเกิดเหตุความปลอดภัยเพียงพอ สำหรับการดำเนินงานของทีมฉุกเฉิน (EMT) และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ต้องระบุว่าอุปกรณ์ใดจะต้องไม่ถูกรบกวนในระหว่างงานซ่อมบำรุง เพื่อเป็นการรักษาหลักฐาน

3.6.3. งานของวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT)

ขอบเขตหน้าที่ของวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) คือ งานกู้สถานการณ์ และซ่อมแซมอุปกรณ์ รวมทั้งยานพาหนะที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ หรืออุบัติเหตุ โดยมุ่งประเด็นไปในเรื่องความปลอดภัย และงานซ่อมแซมเฉพาะที่จำเป็น เพื่อให้สามารถกลับสู่การปฏิบัติอย่างปลอดภัย เช่น อาจจะตัดสินใจให้เลื่อนงานซ่อมแซมระบบจนเสร็จสมบูรณ์ เพื่อให้กลับสู่สภาพการเดินรถปกติออกไป (เช่น ซ่อมแซมต่อในช่วงเวลาซ่อมบำรุง หรือกลางคืน หรือช่วงช่วงโมงไม่เร่งด่วน) เพื่อที่จะให้สามารถกลับสู่การให้บริการการเดินรถเร็วขึ้น และพอเพียงต่อการให้บริการผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบ

3.6.4. แผนการให้บริการเดินรถสำรองและการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ

พนักงานจะปฏิบัติงานคำสั่งของแผนการเดินรถไฟฟ้ที่ประกาศไว้ โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) รวมทั้ง

- 1) นำรถไฟฟ้กลับสู่เส้นทางวิ่ง และดำเนินการเดินรถโดยหลีกเลี่ยงจุดเกิดเหตุ
- 2) ดำเนินการตามขั้นตอน และคำสั่งชั่วคราว สำหรับโหมดการเดินรถไม่เต็มรูปแบบอื่นๆ (เช่น การจำกัดความเร็ว ไม่หยุดจอดรับผู้โดยสารที่สถานี ณ ระยะเวลาเดินทาง และเส้นทางเดินรถที่แตกต่างจากตารางเดินรถปกติ และรูปแบบการให้บริการของระบบ AFC)

พนักงานบนสถานีที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเหตุการณ์ จะต้องให้การสนับสนุนในการให้บริการเดินรถสำรอง หรือการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ โดยจัดสรรพนักงานตามที่ถูกร้องขอ เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารให้เดินทางถึงจุดหมาย โดยต้องแน่ใจว่าพนักงานได้รับทราบถึงสถานการณ์ และสามารถให้การสนับสนุนการให้บริการสำรอง และให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

UNCONTROLLED COPY

3.7 การกลับสู่การเดินรถปกติ

3.7.1. ขั้นตอนในการปรับคุณภาพการเดินรถปกติ

- แผนการจัดการเหตุการณ์ และการปฏิบัติงานฟื้นฟูต้องประกอบด้วยงาน และขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การปรับสู่การเดินรถเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งก็คือ (แต่ไม่จำกัดเพียงเท่านี้)
- การแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบถึงเวลาที่จะเริ่มการเปลี่ยนแปลง และให้แน่ใจว่าพนักงานมีเวลาเพียงพอในการเตรียมตัว เพื่อให้การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงการให้บริการนี้
 - ระบุช่วงรถไฟขบวนใดเป็นขบวนสุดท้าย สำหรับรอบการวิ่งระยะสั้น หรือการบริการไม่เต็มรูปแบบ รวมถึง จุดสิ้นสุดของเส้นทางการให้บริการสำรอง และจุดที่จะเริ่มวิ่งในเส้นทางปกติ ซึ่งจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
 - จัดขบวนรถไฟเพิ่มชั่วคราวตรวจสอบพื้นที่ที่เกิดเหตุ หลังจากยกเลิกการอนุมัติปิดทาง
 - ปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ที่ใช้ในการยืนยันว่า สถานที่ที่เกิดเหตุมีความปลอดภัย สำหรับการกลับคืนสู่สถานะการเดินรถปกติอย่างมีประวั

3.7.2. การยืนยันว่าสถานที่เกิดเหตุมีความปลอดภัย สำหรับการกลับเข้าสู่สถานะการเดินรถปกติ

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

การเสร็จสิ้นภาระกิจของหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)

หลังจากหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) เสร็จสิ้นภาระกิจ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ได้รับการยืนยันจากหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ว่าได้ควบคุมสถานการณ์ไว้แล้ว และพื้นที่มีความปลอดภัยพอเพียง สำหรับการสืบสวน หรืองานซ่อมบำรุงโดยบริษัท
- ได้รับการแจ้งจากหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และหัวหน้าของแต่ละหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินว่ากำลังลง และอุปกรณ์ได้ออกจากพื้นที่เกิดเหตุหมดแล้ว
- แนะนำเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ว่าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินได้เสร็จสิ้นภาระกิจ และงานซ่อมบำรุงได้เริ่มแล้ว

เสร็จสิ้นงานซ่อมบำรุงฉุกเฉิน

ก่อนที่จะแจ้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) เพื่อให้จ่ายกระแสไฟฟ้ากลับ หรือก่อนเริ่มการให้บริการเดินรถ) ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะต้อง

- ยืนยันกับ ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ว่าทีมฉุกเฉินได้เสร็จสิ้นภาระกิจแล้ว และไม่มีพนักงานหรืออุปกรณ์ใดๆ หรืองานซ่อมบำรุงอื่นใด อยู่บนทางวิ่งรถไฟ

UNCONTROLLED COPY

- สั่งการให้ ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) เดินเท้าไปตรวจสอบตรวจสอบ ณ พื้นที่เกิดเหตุทั้งหมด และยืนยันว่าไม่มีพนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึง อุปกรณ์ติดตั้งของกระแสไฟฟ้ากับรางเดินรถไฟ หรือสิ่งกีดขวางใดๆ ที่อาจมีผลต่อการกลับสู่การให้บริการเดินรถอยู่ในบริเวณทางวิ่งรถไฟ
- เมื่อได้รับการยืนยันที่ชัดเจนจาก ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) และวิศวกรเหตุการณ์ (IE) แล้ว ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ถึงจะสามารถแจ้งทำการยกเลิกการอนุมัติปิดเส้นทางกับเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC)

พนักงานควบคุมเส้นทางที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์จะต้อง

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

3.8 สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท

ประเภทของเหตุการณ์	สภาพเหตุการณ์	บทสรุปการตอบสนองขั้นพื้นฐาน
ระดับ 1 : เหตุการณ์ขั้นต้น	<ul style="list-style-type: none">ไม่กระทบต่อการให้บริการเดินรถ (เช่น รถไฟฟ้าขัดข้องซึ่งขัดขวางต่อการให้บริการ แต่สามารถแก้ไขได้ด้วยเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า)ล่าช้าจากตารางเดินรถไม่เกิน 15 นาทีไม่ต้องการปิดสถานี หรือส่วนหนึ่งของเส้นทางเดินรถสามารถจัดการได้ด้วยพนักงานบริษัทฯความช่วยเหลือเล็กน้อยจากหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน เช่น รถพยาบาล ตำรวจท้องที่	<ul style="list-style-type: none">เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เป็นผู้จัดการเหตุการณ์บันทึกลำดับเหตุการณ์ลงในสมุดบันทึกเหตุการณ์ของห้องควบคุมการเดินรถ และสถานีพนักงานที่เกี่ยวข้องพนักงานที่เกี่ยวข้องต้องรายงานและเขียนรายงานเหตุการณ์OI จะทำการสอบสวนเหตุการณ์เบื้องต้น

UNCONTROLLED COPY

ประเภทของเหตุการณ์	สภาพเหตุการณ์	บทสรุปการตอบสนองขั้นพื้นฐาน
ระดับ 2 : เหตุการณ์ขั้นรุนแรง	<ul style="list-style-type: none">บาดเจ็บก่อนข้างรุนแรง และ/หรือเสียชีวิตเกิดความล่าช้าของการให้บริการเดินรถมากกว่า 15 นาทีไม่สามารถกลับสู่สถานะการเดินรถไฟฟ้าปกติได้ทันทีอาจมีการอพยพ และปิดสถานีหรือส่วนหนึ่งของเส้นทางเดินรถสามารถควบคุมเหตุการณ์ได้โดยพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และต้องการการสนับสนุนหลักจากหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none">เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ร้องขอความช่วยเหลือจากฝ่ายจัดการเพิ่มผู้จัดการรอเรียกได้รับการแจ้งเหตุผู้จัดการแผนกความปลอดภัย หรือผู้แทนรายงานเหตุการณ์จากพื้นที่ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ส่งให้จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) หรือสถานที่ที่เหมาะสม ปลอดภัยหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินจะมาถึงต่อที่จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) จัดตั้งจุดควบคุมส่วนหน้าการสอบสวนเป็นทางการ หรือคณะกรรมการสอบสวน
ระดับ 3 : เหตุการณ์ขั้นวิกฤต	<ul style="list-style-type: none">เหตุการณ์รุนแรง และสถานการณ์รุนแรงขึ้นเรื่อยๆพนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ได้ต้องหยุดการให้บริการทันที มีการอพยพฉุกเฉินและปิดระบบทั้งหมด หรือส่วนใหญ่ของระบบมีผู้บาดเจ็บ และเสียชีวิตจำนวนมากมีความเสียหายอย่างหนัก จนทำให้ไม่สามารถเปิดให้บริการเป็นระยะเวลาบาง	<ul style="list-style-type: none">ปฏิบัติเหมือนเหตุการณ์ระดับ 2เรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ ที่ศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการตามคำร้องขอ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (COO) และคณบดีจากผู้จัดการสนับสนุนเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำศูนย์ควบคุมการเดินรถ (CCR Emergency Support Manager) (OPDI/CDM/CRVM)ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (COO) คัดต่อประสานงานกับหน่วยงานรัฐบาลในกรณีที่เกิดภัยพิบัติระดับชาติการสืบสวนเป็นทางการ หรือคณะกรรมการสอบสวนอาจมีการสอบสวนจากหน่วยงานภายนอก

ตารางที่ 3: สรุปการปฏิบัติการตอบสนอง สำหรับเหตุการณ์แต่ละประเภท

UNCONTROLLED COPY

4. การจัดการทรัพยากร

โดยทั่วไปอุปกรณ์ฉุกเฉินที่จัดเตรียมไว้ สำหรับพนักงานบริษัท และหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินในสถานที่ต่างๆ ในระบบ BTS และรถไฟฟ้าสายสีทอง ดังนี้ :

- สถานีรถไฟฟ้า
- รถไฟฟ้า และรถไฟฟ้าระบบ APM
- โรงจอดซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (อุปกรณ์ฉุกเฉินในโรงจอดซ่อมบำรุง ประกอบด้วย ยานพาหนะบริการฉุกเฉิน ตัวอย่างเช่น ชุดอุปกรณ์ฉุกเฉิน, Grinding Vehicle, SKL และ Re-Railing Rescue Equipment
- อาคารบริหาร รวมถึงห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า
- บริเวณใกล้จุดสืบราง(Point box) และอุปกรณ์สับราง (Pivot Switch)
- ในกรณีรถไฟฟ้าสายสีทองจะมีความแตกต่างออกไป โดยจะไม่มีอุปกรณ์ Grinding Vehicle, SKL และ Re-Railing Rescue Equipment

5. การประสานงานกับหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉิน และหน่วยงานภายนอก และการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน

หน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินรวมหน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ เช่น

- สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร (Bangkok Police Fire Brigade (BPFB))
- การไฟฟ้านครหลวง (Metropolitan Electricity Authority (MEA))
- กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration (BMA))
- หน่วยงาน สป.ภ.ค กระทรวงมหาดม
- กรมการขนส่งทางราง
- บริษัททางด่วน และรถไฟฟ้ากรุงเทพมหานคร (มทช.) (BEM)
- รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ARL Airport Rail Link)
- หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง
- สถานีตำรวจท้องที่เกิดเหตุ
- หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน และหน่วยกู้ภัย

5.1. การกำหนดผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)

- หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) คือ บุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยสนับสนุนในกรณีฉุกเฉินทั้งหมด บุคคลนี้จะต้องเป็นผู้มีการผจญเพลิง และ/หรืองานผู้กู้ชีพของหน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมทั้งหมด ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าหน่วย และมีผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ของบริษัท อำนาจความสะดวก การสั่งการ สำหรับกระบวนการควบคุมสถานการณ์ และกู้ภัยอื่น ต้องเป็นไปตามหลักการของการบังคับบัญชาระหว่างหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC)
- การกำหนดผู้ที่ทำหน้าที่หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) นั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะความชำนาญที่จำเป็นต่อการจัดการกับเหตุการณ์นั้นๆ

UNCONTROLLED COPY

ตารางข้างล่างนี้ ได้ถูกร่างขึ้น เพื่อเป็นตัวอย่างในการกำหนดผู้ทำหน้าที่หัวหน้าหน่วยงานบริการฉุกเฉิน (EMSC) สำหรับเหตุการณ์ประเภทต่างๆ

หน่วยงานที่สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน	หน่วยดับเพลิง	รถพยาบาล/รถฉุกเฉินทางการแพทย์	ตำรวจ	กลุ่มงานเก็บกู้และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิด	บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	ผู้มีอำนาจในที่อื่น ๆ
เหตุการณ์						
ไฟไหม้/ควันไฟ	EMSC	P	P		IM	(P)
ขู่วางระเบิด/สารพิษ			P	EMSC	IM	
การโจมตีด้วยระเบิด/การจับตัวประกัน/สารพิษ/อาวุธชีวภาพ	P	P	P	EMSC	IM	(P)
ภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์ คนเสียชีวิต		P	EMSC		IM	
ผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟ			P		IM	
คนถูกรถไฟหรือยานพาหนะข่มขืน	(P)	P	EMSC		IM	
บารุงชน (Vehicle)						
คนถูกไฟช็อต/ไฟดูด		P	EMSC		IM	
รถไฟถล่ม/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)

UNCONTROLLED COPY

- หอสัญญควบคุมการเดินรถไฟไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟไฟฟ้า พยายามทำทุกวิถีทาง เพื่อนำขบวนรถไฟไฟฟ้าเข้าสู่สถานีข้างหน้า เพื่อเป็นการควบคุมการอพยพ
- CCR ได้รับทราบยืนยันว่าสถานีได้ทำการอพยพผู้โดยสาร และปิดให้บริการแล้ว
- SS แจ้งรายงานเหตุการณ์ให้ ICC ทราบเป็นระยะ
- ICC ประเมินสถานการณ์ความรุนแรงของเหตุการณ์ เพื่อตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งให้รถไฟไฟฟ้า หรือรถไฟไฟฟ้าสายสีทอง (APM) จอดที่ชานชาลา เพื่อกำหนดควบคุมเพลิงไหม้ หรือนำรถออกไปยังนอกสถานี เพื่อป้องกันการเกิดอันตรายต่อสถานี
- กรณีขบวนรถไฟไฟต้องจอดอยู่ระหว่างสถานี ต้องแจ้งว่า
 - สถานีข้างเคียงได้ทำการอพยพ และปิดให้บริการแล้ว
 - นายสถานีข้างเคียงพร้อมในการอพยพผู้โดยสารออกจากขบวนรถไฟไฟฟ้าที่เกิดเพลิงไหม้จากทั้งสองด้านของขบวนรถ
 - ได้รับการติดต่อและไฟฟ้เข้าขับเคลื่อน

6.1.2. เพลิงไหม้ในขบวนรถไฟฟ้สายสีทอง (APM) กรณีไม่มี TA ประจำรถ

ให้แน่ใจว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- CCR รับทราบเหตุการณ์จาก ATS Work Station หรือได้รับแจ้งจากผู้โดยสารผ่านระบบสื่อสารในขบวนรถ
- CCR แนะนำผู้โดยสารให้ใช้ถังดับเพลิงชนิดมือถือในขบวนรถเพื่อควบคุมเพลิงไหม้เบื้องต้น
- CCR ให้คำแนะนำผู้โดยสารภายในขบวนรถผ่านระบบประกาศจากส่วนกลาง
- CCR พยายามนำขบวนรถไฟไฟฟ้า (APM) เข้าสู่สถานี เพื่อสามารถควบคุมการอพยพได้ (กรณีที่ทำได้)
- ในกรณีที่ขบวนรถไฟไฟฟ้า (APM) ไม่สามารถเคลื่อนที่เข้าสู่สถานีได้ให้ CCR ทำการติดต่อและไฟฟ้เข้าขับเคลื่อนที่จะทำการช่วยเหลือ
- CCR ติดต่อ SSG, ASG, TAG หรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ไปยังจุดเกิดเหตุ เพื่ออพยพผู้โดยสารออกจากขบวนรถ และควบคุมเพลิงไหม้ด้วยอุปกรณ์ดับเพลิง
- กรณีที่รถไฟไฟฟ้า (APM) จอดอยู่ระหว่างสถานี ต้องแจ้งว่า
 - สถานีข้างเคียงได้ทำการอพยพ และปิดให้บริการแล้ว
 - SSG สถานีข้างเคียงพร้อมในการอพยพผู้โดยสารออกจากขบวนรถไฟไฟฟ้า (APM) ที่เกิดเพลิงไหม้จากทั้งสองด้านของขบวนรถ
- CCR ได้รับทราบยืนยันว่าได้ทำการอพยพ และปิดให้บริการแล้ว
- CCR ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องนำขบวนรถออกจากพื้นที่เกิดเหตุไปยังพื้นที่ที่กำหนด

UNCONTROLLED COPY

5.2 การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

- ผู้จัดการแผนกควบคุมการเดินรถไฟ (CSSM) ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะพิจารณาแยกประเภทของเหตุการณ์จากข้อมูลในรายงานแจ้งเหตุการณ์ และจะกำหนดว่าหน่วยงานใดเป็นผู้ชำนาญการทางด้านนั้น จากนั้นหัวหน้างานควบคุมการเดินรถไฟจะเรียกประชุมหน่วยงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องระดมการควบคุมและแก้ไขเหตุการณ์ และแจ้งให้ไปยังสถานที่เกิดเหตุ
- ในขณะที่เตรียมผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จะจัดการให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งหมดมาพบกัน นำไปยังศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) และจุดควบคุมส่วนหน้า (Forward Control Point)
- จุดนัดพบที่กำหนดให้เป็นเบื้องต้น คือ ที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) เสมอ แต่ถ้าหากไม่สามารถเข้าห้องควบคุมสถานี (SCR) ได้ เนื่องจากสภาพของพื้นที่ไม่เอื้ออำนวย ให้ย้ายศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (COMMAND POST) ไปที่ทางเข้าออกสถานีที่เหมาะสมกว่าแทน
- การปฏิบัติงานทุกอย่าง ณ ที่เกิดเหตุต้องอยู่ภายใต้การประสานงาน และความเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และหัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และจะต้องสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ กับห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟ และเจ้าหน้าที่ประสานงานของหน่วยงานภายนอกต่างๆ ตลอดเวลา
- ก่อนที่จะอนุญาตให้ทีมฉุกเฉิน (EMT) เข้าสู่สถานที่เกิดเหตุ หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ต้องยืนยันว่า สามารถควบคุมสถานการณ์ได้เสร็จสิ้นแล้ว รวมทั้ง รับรองความปลอดภัยของพื้นที่ และจะต้องรักษาหลักฐานไว้ในสภาพเดิมในทันที
- แจ้งรายงานเหตุการณ์ให้ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ทราบ เมื่อเสร็จภาระกิจ และได้กลับสู่พื้นที่ปลอดภัย

6. ขั้นตอนเพิ่มเติมในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

แนวทางการปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้จัดการกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ วิธีการต่างๆ ได้ถูกทดสอบมาแล้วให้ผลตอบแทนที่ดีขึ้นที่ฝ่ายบริหารจัดการต้องปฏิบัติตาม หลังจากพนักงานที่อยู่ในที่เกิดเหตุ และหน่วยบริการฉุกเฉินสามารถควบคุมสถานการณ์ไว้ได้ในเบื้องต้นแล้ว รายละเอียดของระเบียบปฏิบัติงานของพนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์หรือเหตุการณ์ต่างๆ นั้น จะปรากฏอยู่ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละเหตุการณ์

6.1 เพลิงไหม้

6.1.1. เพลิงไหม้ในขบวนรถไฟไฟฟ้า (EMU) และรถไฟฟ้สายสีทอง (APM)

ให้แน่ใจว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- TC, TAG พยายามควบคุมเพลิงไหม้ด้วยถังดับเพลิงชนิดมือถือ หากทำได้
- ให้การดูแลและให้ข้อมูลผู้โดยสารเท่าที่ทำได้ จากนั้นรีบแจ้ง CCR รับทราบข้อมูล
- CCR จัดเส้นทางการเดินรถ และจัดการขบวนรถที่อยู่ใกล้เคียงขบวนรถที่เกิดเหตุเพลิงไหม้

UNCONTROLLED COPY

6.1.3. เพลิงไหม้ในสถานี

ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ของตน และยืนยันว่า

- SS ตรวจสอบตำแหน่งจุดที่เกิดเหตุจากแผน FCP หรือจากผู้ประสานเหตุ
- SS ไปตรวจสอบที่เกิดเหตุ ดับเพลิงเบื้องต้น และรายงาน CCR
- กรณีไม่สามารถควบคุมเพลิงไหม้ได้ แจ้ง CCR ขออพยพผู้โดยสารและเปิดสถานี
- แจ้ง CCR ขอหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก และภายใน
- แจ้งยืนยัน CCR อพยพผู้โดยสาร และเปิดสถานีเรียบร้อยแล้ว
- SS รับหน้าที่เป็น IM และแต่งตั้ง ASIS เป็น AIM
- IM มอบหมายให้ ASIS จัดตั้ง Command Post
- IM ประเมินสถานการณ์ว่าขบวนรถไฟไฟฟ้าสามารถวิ่งผ่านสถานีนั้นได้อย่างปลอดภัย หรือไม่สามารถวิ่งผ่านสถานีที่เกิดเหตุได้
- IM รายงานสถานการณ์ให้ CCR และหน่วยงานฉุกเฉินที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ทราบ
- IM อำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานฉุกเฉินจนกว่าเหตุการณ์จะเสร็จสิ้น
- IM ปิดกั้นพื้นที่เกิดเหตุที่ได้รับความเสียหาย เพื่อกำหนดแก้ไข
- IM เคลียร์พื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์ เพื่อเตรียมเปิดให้บริการ
- IM แจ้ง CCR เมื่อสถานีพร้อมเปิดให้บริการได้ตามปกติ

6.1.4. เพลิงไหม้สถานีจุดเชื่อมต่อสายเขียวสถานีวัดพระศรีมหาธาตุ (N17) กับรถไฟฟ้สายสีชมพู สถานีวัดพระศรีมหาธาตุ (PK16)

เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความเข้าใจระเบียบปฏิบัติการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉิน การประสานงานกันระหว่างจุดเชื่อมต่อของรถไฟฟ้ทั้งสี่สาย โดยมิขึ้นตอนปฏิบัติในสภาวะฉุกเฉินสถานีวัดพระศรีมหาธาตุ (N17) (WS-SFD-057)

6.1.5. เพลิงไหม้ในโรงจอดซ่อมบำรุง (Depot) หรือ โรงซ่อมบำรุง (Workshop)

ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ และยืนยันว่า

- หลังได้รับคำยืนยันว่า เกิดเหตุเพลิงไหม้ในโรงจอดซ่อมบำรุงแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้จัดเตรียมเส้นทางเข้า สำหรับพาหนะฉุกเฉิน และผู้มีอำนาจสำหรับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน รออยู่ที่หน้าทางเข้าด้านหน้าแล้ว ในระหว่างที่ทีมฉุกเฉินพยายามควบคุมเพลิงไหม้ เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ส่งให้หัวหน้างานควบคุมรถไฟไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้ทำการเคลื่อนขบวนรถไฟฟ้ออกจากพื้นที่โรงจอดซ่อมบำรุงไปยังพื้นที่ปลอดภัยเท่าที่สามารถทำได้ เตรียมเส้นทางเดินรถ สำหรับพาหนะซ่อมบำรุง และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานกับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)

UNCONTROLLED COPY

- 2) พนักงานได้รับการแจ้งว่า ประกาศเสียงสัญญาณแจ้งเหตุเตือนภัย เกิดเพลิงไหม้ในอาคาร ขอให้ทุกคนเก็บสัมภาระ ปิดคอมพิวเตอร์ และรีบออกจากอาคารทันที โดยใช้บันไดหนีไฟ และให้ไปรวมตัวกันยังจุดรวมพลไว้ที่ และให้แน่ใจว่าพนักงานปฏิบัติตามเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานในการอพยพหนีไฟได้ถูกต้อง

6.1.6. เพลิงไหม้ในอาคารมีที่ซ่อน ที่มีผลกระทบต่องานศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟ

ถ้าเจ้าหน้าที่ควบคุมพนักงานจากห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟให้ยืนยันว่า ถ้าเพลิงไหม้มีผลกระทบต่อโครงสร้างของห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟ หรือบุคคลที่อยู่ภายใน เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะสั่งให้ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลัก/โรงจอดซ่อมบำรุง เริ่มดำเนินการปิดระบบตามคำสั่ง และอพยพออกจากอาคารตามวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

6.1.7. เพลิงไหม้ที่อาคารข้างเคียง

ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ และยืนยันว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมเส้นทางการเดินรถบนเส้นทางหลักจะประสานงานกับเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ และนายสถานี เพื่อตัดสินใจในการควบคุมการอพยพ และปิดพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อผู้โดยสาร เพื่อความปลอดภัยสูงสุด เจ้าหน้าที่สถานีควรจะตระหนักถึงการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวด้วยการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อให้สามารถควบคุมเพลิงไหม้ภายในสถานีได้ เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) จะทำการตรวจสอบกับผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ว่ารถไฟที่สามารถเคลื่อนผ่านสถานีไปได้โดยไม่ก่อให้เกิดภัย โดยไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ แจ้งประสานหน่วยงานสถานีดับเพลิงห้องที่เข้าช่วยทำการดับเพลิงที่เกิดเหตุ

ข้อควรจำ: ควรมีที่จอดรถไฟใหม่เป็นอันตรายทำให้ขอลอดจากสายไฟ

6.2 การขู่วางระเบิด หรือการระเบิด

- 1) การขู่วางระเบิด หรือก่อการร้ายโดยทั่วไปแล้วมีจุดประสงค์ เพื่อสร้างความหวาดกลัว และเพื่อขัดขวางการดำเนินการ การปฏิบัติการก่อการร้ายส่วนใหญ่ที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิตเกิดขึ้นโดยไม่มีการเตือนหรือข่มขู่ล่วงหน้า ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านเห็นพ้องต้องกันว่า หากกลุ่มผู้ก่อการร้าย หรือบุคคลอันตรายใดๆ กำลังต้องการที่จะสร้างความเสียหาย หรือความสูญเสียต่อชีวิตก็จะสามารถทำได้ โดยไม่ต้องการเตือนล่วงหน้า ซึ่งไม่สามารถขัดขวาง ป้องกันได้ง่าย นั่นหมายความว่า ต้องมีนโยบาย และมาตรการ เพื่อที่จะรองรับกับเหตุการณ์นี้อย่างจริงจัง ในขณะที่ความถี่ที่ต้องป้องกันไม่ให้เกิดการร้ายเหล่านี้ที่ความเสียหายต่อธุรกิจด้วย
- 2) สิ่งที่จะลดความเสียหายร้ายแรงจากการโจมตี คือ การฝึกซ้อม และการเตรียมการที่ดี เจ้าหน้าที่ตำรวจ และทหารสามารถให้ความช่วยเหลือจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านการเก็บกู้วัตถุต้องสงสัย หรือวัตถุระเบิด อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่เหล่านี้ที่ไม่มีกำลังพลพอที่จะตรวจค้นได้ทั่วทั้งระบบ รวมทั้ง อาคาร และสิ่งปลูกสร้างต่างๆ อีกทั้งพวกเขาจะไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของระบบ จึงอาจไม่สามารถตรวจพบสิ่งผิดปกติได้ พนักงานที่คุ้นเคยกับพื้นที่นั้น บุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับงานนี้ และควรได้รับการฝึกฝนด้านการตรวจค้นพื้นฐานให้

UNCONTROLLED COPY

- แจ้งเตือนให้ผู้ดูแลรักษาความสะอาดทราบ และหยุดเก็บ - รื้อถังขยะ จนกว่าจะได้รับการแจ้งเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
- ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถ เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามความคืบหน้าของการค้นหาตามตารางที่ 1 ประเภทความรุนแรงของเหตุการณ์ และรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบเมื่อการค้นหายุติแล้ว
- ถ้าพบวัตถุต้องสงสัย ห้ามแตะต้อง โดยเด็ดขาด!
 - ให้รายงานห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟทราบทางโทรศัพท์ (ห้ามใช้วิทยุ หรือเครื่องมือสื่อสารไร้สายต่างๆ เด็ดขาด)
 - ปิดสถานีเกิดเหตุทันที และทำการอพยพผู้โดยสารทันที
 - ห้ามบุคคลค้นหาจนกว่าการค้นหาทั้งหมดจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์
- หากเกิดระเบิดขึ้น
 - ให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อการเกิดเพลิงไหม้
 - อ้างอิง WI-SFD-021 ในกรณีพบวัตถุต้องสงสัย วัตถุระเบิด และการขู่วางระเบิด

6.3 เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ หรือการเสียชีวิต

- ให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติตามตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า
- ได้มีการกระทำทุกวิธีทาง เพื่อนำผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิตออกจากขบวนรถไฟ หรือไม่
 - ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟได้ร้องขอรถพยาบาล และมีพนักงานพร้อมอยู่ที่ทางเข้า - ออกสถานี เพื่อนำไปยังสถานที่เกิดเหตุหรือไม่
 - ผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิตยังอยู่ในพื้นที่ระบบ หรือไม่ และพนักงานกำลังให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้ประสบเหตุอยู่หรือไม่ (ข้อควรจำ: พนักงานไม่มีสิทธิ์ที่จะตัดสินใจผู้ประสบเหตุนั้นเสียชีวิตแล้ว หรือไม่ ต้องทำการปฐมพยาบาลต่อไปจนกว่า หรือบุคลากรทางการแพทย์จะมาถึง)

ข้อควรจำ: ห้ามยกเลิกการร้องขอรถพยาบาลจนกว่าผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือผู้เสียชีวิต จะถูกเคลื่อนย้ายออกจากบริเวณของ BTS หรือได้รับการเคลื่อนย้ายโดยรถพยาบาล

6.4 เหตุผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟ และรถไฟสายสีทอง (APM)

- 1) การมีผู้บุกรุกลงในพื้นที่ทางรถไฟ หรือในทางวิ่งรถไฟสายสีทอง (APM) ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟจะต้องทำการเบรกฉุกเฉินหยุดขบวนรถไฟทันทีที่พบเห็น หรือได้รับแจ้ง หรือในเส้นทางการเดินรถไฟสายสีทองผู้ควบคุมเส้นทางทางเดินรถ ต้องใช้คำสั่งควบคุมหยุดขบวนรถไฟสายสีทอง (APM) ทันที หากพบผู้บุกรุกอยู่ในเขตที่กีดขวาง ไม่ปลอดภัย แต่เหตุฉุกเฉินลักษณะนี้ ก็อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจาก
- มีคนออกจากขบวนรถไฟในขณะที่จอดอยู่ระหว่างสถานี โดยใช้อุปกรณ์ปลดล็อกประตูรถไฟฉุกเฉิน

UNCONTROLLED COPY

มากที่สุด การฝึกนี้ต้องเป็นการเน้นให้คนหาวัตถุสิ่งของที่ไม้ไขของในพื้นดินนั้นๆ และให้ค้นหาโดยไม่มีจะต้องสิ่งใดๆ ที่ยุดสุด เมื่อพบวัตถุต้องสงสัยแล้วตั้งนั้นไม่ให้หยิบ ยก สัมผัส หรือทำการเคลื่อนย้าย ให้ปล่อยวัตถุนั้นไว้ตามสภาพเดิม และรายงานห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟทันที โดยใช้ข้อมูลอื่นที่ไม่ใช่เครื่องมือสื่อสารไร้สาย

- 3) การประเมินการข่มขู่ต้องกระทำอย่างรอบคอบ การข่มขู่ที่เจาะจง ควรจะพิจารณาว่า เป็นอันตรายมากกว่า จึงต้องการความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่ายในการรับมือ ลักษณะของการข่มขู่ และสถานการณ์ที่ควรให้ดำเนินการค้นหาค้นหาที่ควรเริ่มให้มีการอพยพ คือ
- มีความเป็นไปได้สูงของการข่มขู่เล่นตลกทางโทรศัพท์
 - การจัดการด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพดำเนินการอยู่
 - ข้อมูล หรือข้อความในคำเตือนไม่ถูกต้อง
 - เสียงของผู้ข่มขู่อยู่ในอาคารมีขนาดเล็ก หรือชัดเจน
 - สถานการณ์โดยทั่วไปของการก่อการร้ายอยู่ในระดับต่ำ
 - เส้นทางเดินรถไฟมีการชุมนุมสถานการณ์ทางการเมือง มีกลุ่มผู้ชุมนุมตามแนวเส้นทางรถไฟ
- 4) ถ้าการข่มขู่ระบุสถานที่ และเวลาของการโจมตีระเบิด ให้ดำเนินการอพยพ และปิดพื้นที่บริเวณนั้นทันที จากนั้นให้จัดตั้งเขตปลอดภัยขึ้น ตามที่ได้กล่าวไว้ในส่วนนี้
- 5) ถ้าการข่มขู่เกิดขึ้นในขณะที่ระดับของการคุกคามอยู่ในระดับรุนแรงให้ดำเนินการอพยพทันที
- 6) สำหรับการข่มขู่ หรือการก่อการร้ายใดๆ ควรพิจารณาข้อแนะนำดังต่อไปนี้

- ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานของตน และได้ติดต่อกับกลุ่มงานเก็บกู้ และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิดแล้ว
- บุคคลที่รับคำข่มขู่ต้องอยู่ เพื่อให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ/หรือกลุ่มงานเก็บกู้ และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิด ซึ่งอาจสามารถกระทำผ่านโทรศัพท์ได้
- พนักงานของบริษัทฯ และพนักงานของผู้รับเหมาที่ได้รับการฝึกฝนด้านการค้นหาวัตถุระเบิด ต้องทำการค้นหาในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง บริษัทฯ เป็นผู้รับผิดชอบการค้นหาในพื้นที่ส่วนกลาง และในขบวนรถไฟที่จอดอยู่ พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมต้องได้รับการฝึกฝนด้านการค้นหาวัตถุระเบิดโดยมีคำสั่งห้ามและต้องวัตถุต้องสงสัยที่ถูกค้นพบ
- การสืบหาบนขบวนรถไฟที่จะอยู่ในระหว่างการใช้บริการ จะกระทำขณะที่หยุดรถที่สถานีปลายทาง
- พื้นที่สาธารณะจะถูกค้นหาค้นหา โดยเริ่มต้นที่บริเวณที่มีผู้โดยสารหนาแน่น เส้นทางออกฉุกเฉิน และบริเวณต่างๆ ของสถานี เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคต้องเป็นผู้ทำการค้นหาภายในห้องอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ
- ห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟ เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามความคืบหน้าของการค้นหา และรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะ และเมื่อการค้นหายุติแล้ว

UNCONTROLLED COPY

- มีคนบุกรุกเข้าในทางวิ่งจากส่วนของขบวนขบวน
 - มีพนักงานเข้าไปในทางวิ่ง โดยไม่ได้รับอนุญาต
 - สัตว์เลี้ยง หรือสุนัขจรจัด พลัดหลงไปในเส้นทาง
- 2) ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่าห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟเจ้าหน้าที่สถานี ได้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการของบรรพบุรุษ
- หยุดขบวนรถไฟที่อยู่ในบริเวณนั้น
 - ตัดไฟฟ้า และแยกวงจรของรางที่สาม และดำเนินการอพยพผู้โดยสาร
 - แจ้งให้ รปภ. หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปพบพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบพื้นที่บริเวณนั้น
 - นำพาผู้บุกรุกในทางวิ่งรถไฟ และรถไฟสายสีทอง (APM) ออกจากพื้นที่ก่อนปิดให้บริการปกติอีกครั้ง
 - นำขบวนรถไฟที่ออกจากพื้นที่นั้นไปยังขบวนรถที่ปิดให้บริการอยู่

ข้อควรจำ: มีความเป็นไปได้สูงว่า บุคคลนั้นอาจเป็นอันตราย และไม่อาจคาดเดาได้ จึงไม่ควรเข้าไปใกล้โดยลำพัง ถ้าหากบุคคลนั้นครอบครองอาวุธ ควรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้จัดการเท่านั้น

- ถ้าต้องใช้ขบวนรถไฟที่ตรวจสอบ สำหรับการตรวจสอบเหตุการณ์ที่ยังไม่ได้รับการยืนยัน จะต้องใช้ขบวนรถไฟที่ไม่มีผู้โดยสาร โดยมี รปภ. และเจ้าหน้าที่ตำรวจติดตามไปด้วย
- ขบวนรถไฟที่ไม่มีผู้โดยสารและกำลังเคลื่อนที่เข้าหาผู้บุกรุก ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟอยู่ด้วยผู้โดยสารแต่เพียงลำพังได้ปฏิบัติตามขั้นตอนวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง
 - ผู้บุกรุกมีอาวุธ หรือไม่ รปภ. และเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับรายงานแล้ว หรือไม่
 - รปภ. ได้ร้องขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจับคนร้ายนั้น ในฐานะที่เป็นผู้บุกรุก และทำให้ผู้อื่นเสี่ยงภัยหรือไม่
 - ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเดินรถไฟ และรถไฟสายสีทอง (APM) ให้เหมาะสมกับสถานการณ์
 - แจ้งรายงานผู้เกี่ยวข้องทราบตามขั้นตอน

6.5 เหตุคนถูกขบวนรถไฟชนหรือรถไฟสายสีทอง (APM)

- ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า
- 1) ใ้ควบคุมติดเส้นทาง โดยได้แยกติดแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้าอย่างเหมาะสม และผู้ประสบเหตุได้ได้รับความช่วยเหลือ
- 2) สถานที่เกิดเหตุได้รับการปิดกั้นการจราจรเพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบหาหลักฐานได้ และให้ตรวจสอบสภาพจากโทรทัศน์วงจรปิดโดยเร็วที่สุด เพื่อยืนยันว่าเป็นการฆ่าตัวตาย หรือไม่

UNCONTROLLED COPY

- ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เท่านั้น ที่สามารถอนุญาตให้เคลื่อนย้ายขบวนรถออกจากที่เกิดเหตุ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- ผู้ได้รับบาดเจ็บถูกนำส่งโรงพยาบาลใด เพื่อการติดตามดูแลช่วยเหลือ
- ต้องการทีมฉุกเฉินพร้อมด้วยอุปกรณ์พิเศษต่างๆ เพื่อทำการช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือไม่ การอพยพขบวนรถด้วยตนเอง เพื่อเคลื่อนย้ายจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ และความชำนาญพิเศษ และต้องไม่กระทำโดยหน่วยบริการฉุกเฉิน (Emergency Team)
- อุปกรณ์ หรือพาหนะทุกอย่างที่เกี่ยวข้องจะต้องถูกระงับการใช้งานไว้ จนกว่าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMS) ที่เกี่ยวข้อง จะทำการสอบสวน และเก็บบันทึกข้อมูลหลักฐานเสร็จสิ้น
- การอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการตามปกติอีกครั้ง จะต้องได้รับการยินยอม และอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำท้องที่เกิดเหตุก่อนจึงสามารถดำเนินการได้

6.6 เหตุฉุกเฉินกระแสไฟฟ้าตก

- ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า
- ถ้าร่างของผู้ได้รับบาดเจ็บยังสัมผัสอยู่กับรางที่ 3 ต้องได้รับการยืนยันว่า รางที่ 3 นั้น ได้ถูกตัดกระแสไฟฟ้าเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะสัมผัสร่างของผู้ได้รับบาดเจ็บ
 - เมื่อได้รับการยืนยันว่า ร่างของผู้บาดเจ็บ ไม่ได้สัมผัสอยู่กับแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้าแล้ว ให้ทำการปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บเท่าที่สามารถจะทำได้ จุดที่ถูกกระแสไฟฟ้าลัดต้องถูกทำเครื่องหมายไว้ด้วย
 - หากหน่วยบริการฉุกเฉินยืนยันว่า ผู้บาดเจ็บได้เสียชีวิตแล้ว ห้ามเคลื่อนย้ายร่างผู้เสียชีวิต จนกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมาถึงทำการเก็บบันทึกหลักฐานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และอนุญาตให้ทำการเคลื่อนย้าย
 - เมื่อมีหน่วยงานภายนอกเข้าทำการช่วยเหลือต้องแน่ใจว่า พื้นที่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัย (Five safety rule) เรียบร้อยแล้วเท่านั้น

6.7 สภาพอากาศ และสิ่งแปรปรวน

- สภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงของกรุงเทพ และปริมณฑล อาจมีผลต่อการดำเนินงานของรถไฟฟ้าบีทีเอส ประกอบด้วยสถานการณ์ ดังต่อไปนี้
- พายุ (ความรุนแรงระดับลมได้ฝุ่น)
 - พายุฟ้าคะนองรุนแรง
 - พายุฤดูร้อน
 - คลื่นไฟฟ้าจากเหตุเพลิงไหม้ หรือจากกรณีหาพบผู้ประสบชะโนเส้นทางวิ่งรถไฟฟ้า
 - คลื่นไฟฟ้าจากเพลิงไหม้อาคารสิ่งปลูกสร้างใกล้เคียงทางวิ่ง

UNCONTROLLED COPY

- เมื่อการรั่วไหลสิ้นสุด บริเวณนั้นต้องถูกตรวจสอบ และแจ้งยืนยันว่า พื้นที่ความปลอดภัยก่อนที่จะเข้าไปได้ ซึ่งการดำเนินการ โดยหน่วยดับเพลิง ถ้ามีความเป็นไปได้ว่าอาจมีแก๊สสะสมอยู่ในระดับต่ำผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) /หัวหน้าหน่วยบริการฉุกเฉิน (EMSC) ผู้ที่หน้าที่ในพื้นที่นั้นต้องแจ้ง เพื่อให้ทำการทดสอบก่อนที่จะกลับเข้าสู่การปฏิบัติการ หรือพื้นที่ตามปกติ
- ใช้สารดูดซับ (Absorbent) หรือวัสดุดูดซับ ทราย เพื่อดูดซับสารเคมีที่รั่ว
- จัดเก็บใส่ถุงขยะอันตราย และนำไปจัดใส่ถังขยะอันตราย

6.10 อาชญากรรมร้ายแรง

- พนักงานของบริษัทฯ ไม่จำเป็นต้องนำตนเองเข้าไปเสี่ยงกับอันตราย หรือให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บ หากต้องคอยระงับสถานการณ์นั้น ถ้ามีเรื่องอาวุธเข้ามาเกี่ยวข้องพนักงานต้องแจ้งต่อห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า ซึ่งจะเป็นผู้แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อไป พนักงานต้องรักษาระยะปลอดภัยไว้ และต้องกันผู้โดยสารอื่นๆ ไม่ให้เข้าใกล้บริเวณที่เกิดเหตุ พนักงานต้องไม่พยายามสื่อสารกับคนร้าย/ผู้ก่อเหตุ หรือทำให้คนร้ายไม่พอใจ พนักงานต้องไม่ขัดขวางหากคนร้ายต้องออกจากพื้นที่

ข้อควรจำ: ต้องแจ้งข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น รายละเอียดและจำนวนเกี่ยวกับคนร้าย/ผู้ก่อเหตุ ลักษณะอาวุธของคนร้าย/ผู้ก่อเหตุ และจำนวนตัวประกัน (ถ้ามี) เป็นต้น

- ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า
 - เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้เตรียมการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ในห้องศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า หรือผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ที่ห้องควบคุมสถานี (SCR) สำหรับการเจรจาปล่อยตัวประกันหากจำเป็น
 - พนักงานผู้บริการติดต่อจากคนร้ายทางวิทยุ หรือโทรศัพท์ ควรพยายามสื่อสารกับคนร้ายอยู่ตลอด และพยายามเก็บข้อมูลให้มากที่สุด เพราะหากคนร้ายกำลังมุ่งกับการพูดคุยก็เป็นการยากที่คนร้ายนั้น จะทำร้ายตัวประกันเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรักษามารับติดต่อกับคนร้ายไว้และหลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้คนร้ายไม่พอใจพนักงานผู้นั้นควรปฏิบัติ ดังนี้
 - ห้ามเจรจาต่อรอง
 - พยายามรับฟังอย่างเดียว และหลีกเลี่ยงการเจรจาด้วยการตั้งคำถามปิด เช่น
 - อะไรที่ทำให้คนร้ายเป็นอย่างนี้
 - คนร้ายต้องการอะไร
 - ครอบครัวยังคงคนร้ายจะรู้สึกอย่างไร
- จับบันทึกสิ่งที่ทำให้คนร้ายไม่พอใจ และคำพูดใดที่ทำให้คนร้ายสงบลง เจ้าหน้าที่ตำรวจเจรจาต่อรองต้องการข้อมูลเหล่านี้

UNCONTROLLED COPY

6.8 รถไฟฟ้าตกจากรถไฟฟ้าบนถร่วมถึงรถไฟสายสีทอง (APM)

- ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า
- จำนวน และลักษณะของผู้ได้รับบาดเจ็บ ขั้นตอนการใช้แผนการอพยพ หรือดำเนินการสิ่งใดๆ อยู่
 - วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ได้รับแจ้ง และมีแผนงาน สำหรับการขนย้ายอุปกรณ์เครื่องมือ (Re-Railing Rescue Equipment) ขึ้นยานพาหนะซ่อมบำรุง ไปยังที่เกิดเหตุทางราง
 - สถานีในบริเวณที่ได้รับผลกระทบที่ไม่สามารถให้บริการ โดยการเดินรถสำรองได้ถูกปิดแล้ว และมีการเตรียมการบริหารการ - ส่งผู้โดยสารแล้ว หรือไม่
 - มีแผนการให้บริการสำรองที่ได้ผล เพื่อเดินรถหลีกเลี่ยงจุดที่มีการกีดขวาง โดยไม่รบกวนการเคลื่อนที่ของพาหนะซ่อมบำรุง
 - ให้ตระหนักว่า รถไฟฟ้าชนกัน หรือรถไฟฟ้าตกจาก อาจทำให้เกิดการเข้าถึงที่เกิดเหตุ หรือการอพยพเป็นไปได้ยากลำบาก และพื้นที่ของรถไฟฟ้าอาจหัก หรือบิดเบี้ยวผิดรูป ซึ่งอาจปิดกั้นทางผ่านเข้า - ออก หรือทางประตู รวมถึง ด้านข้างของขบวนรถ การอพยพ และการเข้า - ออก อาจจำเป็นต้องทำผ่านทางประตูฉุกเฉินที่หัวขบวนทั้งสองด้าน
 - รถไฟฟ้าระบบ APM ทีมฉุกเฉินแต่ละฝ่ายจะมีไว้ตอบสนอง ตามเหมาะสมของกิจกรรมที่แตกต่างออกไป เนื่องจากมีขนาดของรถไฟฟ้า ลักษณะขบวนรถ โครงสร้างเส้นทางวิ่ง ประตูอพยพ เส้นทางอพยพ ระบบการเดินรถ ที่ต่างกันกับระบบรถไฟฟ้าหลัก

6.9 สารพิษแก๊สรั่วไหล

- รายละเอียดของระเบียบปฏิบัติในการกำจัดสารพิษรั่วไหล สำหรับสารอันตรายแต่ละชนิดที่ใช้ในบริษัทฯ ต้องถูกจัดทำขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในบริษัทฯ โดยอาศัยข้อมูลจากคู่มือการใช้วัสดุอันตราย หรือจัดทำโดยหน่วยงานดับเพลิง และให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตนอย่างถูกต้อง และยืนยันว่า
- บริเวณที่ได้รับผลกระทบจากสารพิษแก๊สรั่วไหล ถ้าสั่งดำเนินการอพยพ
 - พนักงานที่รับผิดชอบได้รับการเตือนให้สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันที่เหมาะสม (เช่น ใส่อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล : PPE) และให้ดำเนินการควบคุมเพลิง เปลวเพลิง และวัสดุที่มีควัน
 - มีการดำเนินการค้นหาสาเหตุของสารพิษรั่วไหล
 - ได้กักจัดการรั่วไหลของสารพิษ หรือแก๊สอย่างถูกต้อง และห้ามล้างลงท่อระบายน้ำ ซึ่งสามารถทำให้สารพิษนี้กระจายออกไปนอกบริเวณได้
 - อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ รวมทั้ง เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดได้ถูกปิด ถ้าเป็นสารไวไฟ ซึ่งอาจนำไปสู่การระเบิดได้ หากเกิดประกายไฟ
 - ประตู หรือหน้าต่างได้ถูกปิดออก เพื่อเพิ่มการระบายอากาศ

UNCONTROLLED COPY

- ถ้าสถานการณ์เลวร้ายลง บอกให้คนร้ายทราบว่ากำลังฟังอยู่ และจะเปลี่ยนนี้ให้ว่างอยู่ตลอดเวลา ผู้ที่สามารถช่วยเหลือได้ จะมาถึง ยอมทำตามความต้องการของคนร้ายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยต้องไม่กระทบต่อความปลอดภัยของผู้อื่น

6.11 เหตุการณ์จับตัวประกัน

สถานการณ์คนร้ายจับตัวประกันเป็นเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร หรือพนักงานในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบนสถานี หรือบนรถไฟฟ้า มีการทำร้ายร่างกายตัวประกันเพื่อคนร้ายจะได้เรียกร้องสิ่งที่ต้องการ เช่นยานพาหนะในการหลบหนี หรือด้วยเหตุผลใดๆก็ตาม อาจทำให้ผู้โดยสารหรือพนักงานตกอยู่ในอันตราย หรือเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้อื่น มีแนวทางหลายประการสำหรับพนักงานในการจัดการกับสถานการณ์ที่มีการจับตัวประกันดังนี้

- เมื่อได้รับรายงานเหตุการณ์ร้ายจับตัวประกัน หรือเสี่ยงเป็น ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องติดต่อหน่วยงานตำรวจท้องที่ และใช้แผนแบบรับมือเหตุฉุกเฉิน
- พนักงาน และผู้โดยสารจะได้รับการแจ้งเตือนให้อพยพออกจากพื้นที่ทันทีหากเป็นไปได้ และหากที่กำบังหากไม่สามารถอพยพได้
- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้โดยสารในการอพยพออกจากพื้นที่ให้มากที่สุด ถ้าเป็นไปได้
- ถ้าหากไม่สามารถอพยพได้ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำในการหลบซ่อนในพื้นที่ และใช้มาตรการด้านความปลอดภัย เช่น ถือประตู ปิดหน้าต่าง และปิดไฟ
- พนักงานจะให้ความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และช่วยเหลือผู้โดยสารที่ได้รับบาดเจ็บ
- พนักงานต้องไม่พยายามขัดขวางคนร้าย และต้องไม่นำตนเองเข้าไปเสี่ยงกับอันตรายหรือทำให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บ
- ติดตามความเคลื่อนไหว ระบุตัวคนร้ายผ่านทางกล้องวงจรปิด
- เจ้าหน้าที่ห้องศูนย์ควบคุมจะประสานไปยังสถานีรถไฟ และขบวนรถไฟฟ้าอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเพื่อให้แน่ใจว่ารถไฟฟ้ายุคขบวนบริหารสถานการณ์ และสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม
- เจ้าหน้าที่จะสื่อสารกับผู้โดยสารผ่านระบบ PA ข้อความ หรือวิธีการอื่นๆเพื่อให้ข้อมูล และคำแนะนำ
- หากผู้ก่อเหตุอยู่บนขบวนรถไฟฟ้า ให้อพยพออกจากรถไฟให้เร็วที่สุด

UNCONTROLLED COPY

6.12 การถอดออก

- 1) ระบบขนส่งมวลชนระบบรางเป็นจุดที่สะดวกในการถอดออก อาจมีสาเหตุเพียงแห่งการที่ผู้คนจำนวนมากอยู่ในบริเวณเดียวกัน และเกิดการหลุดหรือทำให้เกิดความสับสน อลหม่าน อาจนำไปสู่การบาดเจ็บ หรือเสียชีวิตได้จากการเหยียบกันตาย การถอดออกจึงมาจากภายนอกขบวนรถไฟฟ้า และเคลื่อนเข้าสู่ส่วนที่เป็นพื้นที่สาธารณะในสถานี เมื่อมีการจลาจลเกิดขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการให้บริการ และหรือทรัพย์สินของบริษัฯ ให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า
 - พนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งเหตุ
 - เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ได้รับรองความช่วยเหลือจากสิ่งสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 - การควบคุมฝูงชนกำลังดำเนินการอยู่ และสถานีนั้นได้ถูกปิด ก่อนที่สถานีจะแออัดเกินกว่าจะสามารถควบคุมได้
 - การให้บริการได้ถูกปรับเปลี่ยน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสนกับกลุ่มจลาจลเพิ่มขึ้น และป้องกันผู้โดยสารที่ไม่เกี่ยวข้องจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้

6.13 แผนดินไหวโครงสร้างเสียหายเชิงกลของขบวนรถไฟฟ้า

การเกิดแผ่นดินไหวในบริเวณกรุงเทพฯ และบริเวณชานเมืองมีโอกาสเกิดน้อยมาก เนื่องจากคุณสมบัติลักษณะของดินแผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นตามแนวราบ อย่างไรก็ตามแผ่นดินไหวที่สามารถทำให้เกิดการเคลื่อนตัว และการเปลี่ยนตำแหน่งของทางวิ่ง รวมถึง ผลกระทบที่มีต่อสิ่งปลูกสร้างที่มีส่วนพื้นระดับผิวดิน หากมีเหตุการณ์แผ่นดินไหว หรือมีความเสียหายแก่โครงสร้างเกิดขึ้น ให้แน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินของตน และยืนยันว่า

- 1) มีการปฏิบัติตามแผนการ เพื่อปิดการให้บริการในลักษณะที่ควบคุมได้
- 2) ได้อพยพผู้โดยสารสู่บริเวณที่ปลอดภัย ซึ่งอาจได้รับอันตรายจากเพลิงไหม้ หรือเศษวัสดุหล่นใส่เหนือที่สุด
- 3) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ที่จำเป็นได้ถูกส่งออกมา เพื่อประเมินสถานการณ์เบื้องต้น และเคลื่อนย้ายสิ่งกีดขวางออก
- 4) ได้มีการเตรียมงาน สำหรับการตรวจสอบ ทางวิ่ง ระบบอาณัติสัญญาณ ระบบไฟฟ้าสื่อสาร โครงสร้างสถานี และตัวอาคาร โดยวิศวกร โฆษของศูนย์รับเหมางานซ่อมบำรุง หรือผู้เชี่ยวชาญภายนอกด้านงานโครงสร้างอาคาร

6.14 ข้อเสนอแนะสำหรับทีมฉุกเฉิน (EMT)

ฝ่ายบริหาร และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง วิศวกรเหตุการณ์ (IE) ต้องแน่ใจว่า

- 1) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ตอบรับ เมื่อได้รับการร้องขอไปรายงานตัว ณ สถานที่เกิดเหตุฉุกเฉิน โดยทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) หรือผู้ควบคุมทางด้านวิศวกรรม (EC) ประสานงานแจ้งให้กองควบคุม (CCR) และหาวิธีการที่จะไปให้ถึงสถานที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด
- 2) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) ได้รับรายละเอียดของเหตุการณ์อย่างถูกต้อง รวมทั้ง ตำแหน่งสถานที่ และการประเมินความเสียหายเบื้องต้นโดย IM หรือผู้ดูแลพื้นที่

UNCONTROLLED COPY

- 3) สำหรับแผนงานซ่อมบำรุงฉุกเฉินใดๆ ให้เพื่อเวลาในการเตรียมการขนย้ายเครื่องมืออุปกรณ์ยกขบวนรถ และจัดวาง (Re-railing equipment) ประมาณอย่างน้อย 30 นาทีถึง 1 ชั่วโมง
- 4) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) แจ้งเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) เข้าทำการตรวจสอบ และแก้ไข แจ้งรายงานตัวต่อผู้จัดการเหตุการณ์ (IM)
- 5) เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ให้การสนับสนุนการขนส่งหน่วยซ่อมบำรุงฉุกเฉินอย่างรวดเร็วโดยขบวนรถไฟฟ้าที่เร็วพิเศษ หรือโดยเคเบิลลิฟต์เส้นทางสำหรับพาหนะซ่อมบำรุง เพื่อให้หน่วยซ่อมบำรุงฉุกเฉินสามารถเข้าถึงสถานที่เกิดเหตุได้มากที่สุด
- 6) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ต้องยังไม่เริ่มระงับการซ่อมแซม และจะต้องสถานที่เกิดเหตุเหนือที่สุด จนกว่าได้รับอนุญาตจากวิศวกรเหตุการณ์ (IE) และวิศวกรเหตุการณ์ (IE) จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เสียก่อน
- 7) ทีมฉุกเฉิน (EMT) ให้รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์เป็นระยะกับ IM ตลอดจนภายใต้การบังคับบัญชา
- 8) ทีมฉุกเฉิน (EMT) และฝ่ายงานด้านสิ่งกีดขวางบริษัฯ รายงานความเสียหาย และมูลค่าความเสียหายให้ปลอดภัย ห้ามเผยแพร่ข้อมูลของบริษัฯ
- 9) วิศวกรเหตุการณ์ (IE) และทีมฉุกเฉิน (EMT) แจ้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) เมื่อออกจากพื้นที่ และอยู่บนพื้นที่ปลอดภัย และแจ้งรายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ทราบและแจ้งห้องควบคุม (CCR) ตามขั้นตอน

6.15 การระงับการใช้งานขบวนรถไฟฟ้า (EMU) และรถไฟฟ้ายานสีทอง (APM) หรืออุปกรณ์

ขบวนรถไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในอุบัติเหตุครั้งหนึ่งๆ นั้น อาจมาจากข้อขัดข้อง หรือปัญหาด้านเทคนิค ซึ่งอาจนำไปสู่เหตุการณ์ในท่านองเดียวกันนี้อีกครั้ง ขบวนรถไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต้องถูกระงับการใช้งานจนกว่าจะเสร็จสิ้นการสืบสวน การตรวจสอบ และการซ่อมแซม สิ่งที่ต้องระงับมี ดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลต่างๆ ทั้งหมดของขบวนรถ หรืออุปกรณ์ที่ถูกบันทึกไว้ต้องได้รับการจัดเก็บ
- 2) สถานะสุดท้ายของการทำงานของอุปกรณ์ควบคุม หรือขบวนรถไฟฟ้า จะเกิดเหตุต้องถูกถ่ายภาพ หรือถูกบันทึกไว้ รวมทั้ง ร่วมเป็นประจักษ์พยาน
- 3) ตำแหน่งของขบวนรถ หรืออุปกรณ์ครั้งสุดท้ายที่เกิดเหตุต้องถูกถ่ายภาพ และทำเครื่องหมายไว้บนทางวิ่งหรือบริเวณข้างเคียง เพื่อบันทึกสถานะนั้น
- 4) ต้องมีการตรวจสอบความเสียหาย และถ่ายภาพไว้
- 5) ถ้าเป็นไปได้ ต้องมีการทดสอบการทำงานของขบวนรถ หรืออุปกรณ์ว่าทำงานถูกต้อง หรือไม่
- 6) ถ้าจำเป็นต้องถอดเก็บขบวนรถในระหว่างการระงับการใช้งานด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม ต้องกำหนดพื้นที่โดยใช่พื้นที่โดยรอบ และมีป้ายแสดง “ห้ามเคลื่อนย้าย” และ “ระงับการใช้งาน” ด้วย
- 7) หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนก่อนแล้ว อาจสามารถนำขบวนรถ หรืออุปกรณ์ไปซ่อมแซมได้ตามความจำเป็น
- 8) ต้องได้รับ อนุญาตให้นำไปใช้ (Fit for operation) ก่อนนำไปใช้งานใหม่อีกครั้ง

UNCONTROLLED COPY

6.16 ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการสื่อมวลชน/ประชาสัมพันธ์

ในกรณีที่บริษัทสื่อสารจากสาธารณะชน 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 และแนะนำจากผู้อำนวยความสะดวกปฏิบัติการ ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการเดินรถ เกี่ยวกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่มีลักษณะเข้าขั้นวิกฤต กรรมการผู้จัดการของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) อาจตัดสินใจเรียกประชุมคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) โดยขึ้นอยู่ลักษณะของเหตุการณ์นั้น หอจัดการสถานการณ์ จะถูกจัดตั้งขึ้นแยกต่างหาก ณ อาคารที่พอ ชั้น 11 และเป็นสถานที่ซึ่งคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ใช้เป็นที่ประชุม

จุดประสงค์หลักของคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) คือ

- 1) ให้การสนับสนุนด้านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การวางแผน และส่งกำลังบำรุง สำหรับเหตุวิกฤตการณ์ (ระดับ 3) รวมทั้ง เหตุการณ์ฉุกเฉินระดับชาติ
- 2) ตัดสินใจเรื่องสำคัญของบริษัฯ เพื่อปกป้อง และจำกัดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ของบริษัฯ
- 3) ควบคุมการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะชน และสื่อมวลชนต่างๆ

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

7.2 การตัดสินใจวิกฤต (Critical Decision)

ในกระบวนการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ อาจจำเป็นต้องมีการตัดสินใจวิกฤต ซึ่งอยู่บนเหนือของชุดความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ในกรณีภาวะวิกฤตเช่นนี้ การตัดสินใจขั้นวิกฤตจะกระทำโดยคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) วัตถุประสงค์ของการจัดการเหตุการณ์โดยทั่วไป คือ การจัดการกับผลกระทบของเหตุการณ์นั้นอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อลดระดับความรุนแรงของความเสี่ยงต่อส่วนอื่นๆ ของระบบรถไฟฟ้ฯ อีกทั้งนั้นก็สามารถให้บริการด้วยตารางเดินรถระยะระหว่างขบวน สมรรถนะปกติของระบบได้ การตัดสินใจใช้มาตรการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ อาจก่อให้เกิดผลกระทบตามมา ซึ่งนำไปสู่สถานการณ์ที่เป็นอันตรายอื่นๆ เช่น การเบียดเสียดคิวยืดของตู้โดยสารที่สถานี หรือในขบวนรถไฟฟ้า

UNCONTROLLED COPY

ดังนั้น จึงอาจต้องตัดสินใจในการปิดการให้บริการชั่วคราว และต้องยอมรับความเสี่ยงได้ เพื่อความปลอดภัยของสาธารณะชน คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ต้องประเมินความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของสาธารณะชนต่อการให้บริการ และตัดสินใจว่าจะเพิ่มบริการเสริมต่างๆ เพื่อลดความหนาแน่น หรือหยุดการให้บริการ การตัดสินใจขั้นวิกฤตลักษณะนี้ ต้องกระทำโดยคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) หลังจากได้ประเมินสถานการณ์ และพิจารณาทางเลือกต่างๆ อย่างรอบคอบแล้ว การพิจารณาทางเลือกใดๆ ควรตัดสินใจจากข้อดี และข้อเสียของแต่ละทางเลือก ขึ้นลงสำหรับการตัดสินใจขั้นวิกฤตในกรณีนี้ คือ

- 1) ระบุอันตรายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ รวมทั้ง ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา
- 2) ระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อความเสียหาย และด้านการเงิน
- 3) ทำตารางการเปรียบเทียบระหว่างข้อดี และข้อเสียของแต่ละทางเลือก เพื่อช่วยในการตัดสินใจ
- 4) พิจารณาและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด
- 5) ตัดสินใจขั้นสุดท้าย โดยมีแผนการ และวิธีดำเนินการที่ชัดเจน
- 6) นำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ โดยผ่านทางผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (OPDI) และทางโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ (Incident Management Structure)
- 7) ปฏิบัติงานสนับสนุนต่างๆ โดยส่วนอื่นๆ ของบริษัฯ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการเหตุการณ์ ผลการตัดสินใจ และการดำเนินการทุกอย่างของคณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ต้องถูกบันทึกไว้ในรายงานการประชุมอย่างเป็นทางการ

7.3 การจัดการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์

การควบคุมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในระหว่าง หรือหลังจากการเกิดเหตุการณ์หนึ่งๆ มีความสำคัญอย่างมากเพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของบริษัท และเพื่อให้ข้อเท็จจริงของเหตุการณ์นั้นๆ ได้ถูกนำเสนออย่างถูกต้อง และไม่บิดเบือนนอกเหนือจากรายละเอียดเกี่ยวกับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่อผู้โดยสารในระบบของบริษัฯ แล้ว การให้ข้อมูลต่อสาธารณะจะต้องต้องเนื่องเกี่ยวกับการหยุด หรือการระงับการให้บริการที่เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อแจ้งต่อสาธารณะชนให้ทราบแต่เนิ่นๆ เพื่อเตรียมหาทางเลือกอื่นในการเดินทาง และหลีกเลี่ยงความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้นจากการระงับการให้บริการ คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) จะให้แนวทาง และอนุมัติในเนื้อหาของแถลงการณ์อย่างเป็นทางการที่จะแถลงต่อสื่อมวลชน และจะจัดเตรียมการแถลงข่าวโดยเร็วที่สุด

โดยมีผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) อาจเป็นผู้ช่วยในการจัดเตรียมคำแถลงการณ์อย่างเป็นทางการ ให้แก่คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC) ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ต้องรายงานตัวต่อผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ณ ที่เกิดเหตุ และรับคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน และสาธารณะชนจากผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) การเปิดเผยข้อมูลแก่สื่อมวลชนอย่างเป็นทางการ สำหรับเหตุการณ์รุนแรงยังได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการก่อน อนึ่ง การอนุญาตนำเสนอข่าว ไปยังสถานที่เกิดเหตุต้องได้รับอนุญาตจากผู้จัดการ - เหตุการณ์ (IM) ก่อน และหลังจากได้รับอนุญาตแล้ว ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ต้องแน่ใจว่า

UNCONTROLLED COPY

- 1) สื่อมวลชนต่างๆ ต้องไม่เข้าไปในบริเวณที่เกิดเหตุจนกว่า การจัดการเหตุการณ์จะเสร็จสิ้น และผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) อนุญาตให้เข้าไปได้
- 2) ผู้แทนสื่อต่างๆ ต้องตระหนักถึงความเสี่ยงในการเข้าพื้นที่รางรถไฟ และต้องยอมรับความเสี่ยงด้วยตนเอง และต้องไม่เข้าพื้นที่ของบริษัฯ ถ้ายังดูแล้ว
- 3) ผู้แทนสื่อต่างๆ ต้องไม่พยายามสัมภาษณ์พนักงานของบริษัท
- 4) ผู้แทนสื่อต่างๆ ต้องไม่พยายามถ่ายภาพหนึ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 5) ผู้แทนสื่อต่างๆ รอความชัดเจนจากการจัดแถลงข่าวอย่างเป็นทางการ 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 บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยการแสดงหลักฐานต่างๆ ให้เห็นว่า มาตรการที่จำเป็นทุกชนิดได้ถูกนำมาใช้ เพื่อการตรวจสอบ และตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม

7.4 การเตรียมการด้านกฎหมาย

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

- 1) วิเคราะห์ผลกระทบต่อขอบเขตความคุ้มครองของประกันภัย และการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่สามารถทำได้
- 2) ช่วยประเมินความรับผิดชอบต่อความเสียหาย อันอาจเกิดขึ้นเมื่อต้องพิจารณาการตัดสินใจขั้นวิกฤต
- 3) ช่วยตัดสินใจในการแต่งตั้งตัวแทนทางกฎหมายในการฟ้องร้องต่างๆ (เช่น ทุนความเสียหายอาชญากรรม หากฝ่ายบริหารถูกนำเข้าไปพัวพันกับคดีอาญา หรือทนายผู้เชี่ยวชาญด้านฟ้องร้องความเสียหายจากการบาดเจ็บด้านการฟ้องร้องจากผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือการฟ้องร้องจากผู้ได้รับความเสียหาย)

UNCONTROLLED COPY

- 3) ต้องไม่สั่งให้พนักงานเข้าสู่พื้นที่อันตราย หากได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติ พนักงานต้องได้รับการเตือนให้ปฏิบัติตามใดๆ โดยที่ไม่นำตนเองเข้าไปเสี่ยงอันตราย
- 4) ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับผู้โดยสารที่พิการ/ทุพพลภาพ ซึ่งต้องการความช่วยเหลือในการอพยพจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ หรือผู้โดยสารคนอื่นฯ หรือโดยหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMT) ถ้าเป็นไปได้ควรให้โทรทัศน์คอนเท้นท์อยู่ช่วยเหลือผู้พิการ จนกว่าจะได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการ

8.1.2. การอพยพที่สถานี

การอพยพของสถานีตามปกติ สามารถทำให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยอาศัยความสามารถในการรองรับผู้โดยสารของทางเข้า - ออก บันได และบันไดเลื่อน และโดยผ่านทางประตูอัตโนมัติ หากไม่มีเหตุการณ์เร่งด่วนที่ถูกถามต่อชีวิตในสถานีนั้นๆ การอพยพจะสามารถควบคุมได้ และประตูอัตโนมัติยังคงให้บริการได้อยู่ แต่ต้องถูกปรับตั้งให้อยู่ในโหมดสำรอง ซึ่งระบบนี้จะช่วยในการนำบัตรโดยสารกลับมาใช้ใหม่ โดยระบบงานผู้โดยสารน้อยที่สุด ในกรณีที่ทีมเหตุการณ์ถูกถามต่อชีวิตร่วมด้วย แผ่นกั้นที่ประตูอัตโนมัติจะถูกปรับเป็นโหมดออกฉุกเฉิน (Free exit mode) ที่แผงควบคุม (ANNUNCIATOR) จะแจ้งสถานะอื่นอันว่าเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือไม่ ในกรณีที่มิใช่สัญญาณเตือนไฟไหม้ดังเช่น ถ้าเจ้าหน้าที่สถานี ไม่กลับรบบาสัญญาณเตือนนี้ภายใน 20 วินาที จะทำให้เกิด General Alarm ดัง และหลังจากนั้นอีก 5 นาที ระบบจะทำการสั่งให้เปลี่ยนไปใช้โหมดการออกฉุกเฉิน (All Gates Open) โดยอัตโนมัติ หรือโดยการกดปุ่ม EMG ที่แผงชุดควบคุมในกรณีที่ต้องการความรวดเร็วกว่า สามารถตอบสนองได้ทันที

สถานการณ์ที่จำเป็นต้องดำเนินการอพยพของสถานีมีดังนี้ เช่น

- 1) ไฟไหม้ในสถานี รวมทั้ง ขบวนขบวนรถไฟฯ ขณะที่กำลังจอดที่ชานชาลา
- 2) อุบัติเหตุร้ายแรงกับขบวนรถไฟที่สถานี หรือใกล้ๆ กับสถานี (จำเป็นต้องจัดเส้นทางเข้าให้กับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน: EMS)
- 3) การก่อการร้าย โดยการขว้างระเบิด/แก๊ส หรืออาวุธชีวภาพ
- 4) การก่อการร้าย ด้วยการวางระเบิดหรือสารเคมี/อาวุธชีวภาพ
- 5) การจี้ตัวประกัน
- 6) กระแสไฟฟ้าที่สถานีขัดข้องทั้งหมด (เป็นไปไม่ได้ยาก)
- 7) เหตุการณ์ภายนอกกระทบ แต่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับสถานี
- 8) ไฟไหม้รุนแรงอาคารข้างเคียง หรือได้รับผลกระทบจากควันไฟจนเปิดให้บริการไม่ได้
- 9) กลุ่มผู้ชุมนุมก่อเกิดจลาจลที่สถานีหรือรถไฟฯ
- 10) การอพยพการให้บริการ

UNCONTROLLED COPY

7.5 การบริหารทรัพยากร การเงิน และการบริหารจัดการ

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

- 1) ชิ้นส่วนที่สำคัญที่ตามปกติแล้วไม่เก็บไว้ในสต็อก หรือในที่เก็บอะไหล่ทั่วไป อาจจำเป็นต้องได้รับการสั่งซื้อโดยเร่งด่วน รวมทั้ง ชิ้นส่วนที่จำเป็นต่อการซ่อมแซมความเสียหาย หรืออุปกรณ์ที่ชำรุด เพื่อให้สามารถคืนสู่การให้บริการตามปกติ
 - 2) พนักงานอาจต้องการที่พักอาหาร และการจัดการต่างๆ เป็นพิเศษให้แก่ ครอบครัวของพนักงาน หากพบเข้าเป็นต้องทำงานติดต่อกัน โดยได้รับการหยุดพักเพียงเล็กน้อย
- ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี และการเงินจะช่วยให้การอนุมัติใช้งบประมาณ ในการบริหารจัดการเหตุการณ์วิกฤต และควรมีการจัดเตรียมมาตรการด้านการเงินฉุกเฉิน รวมถึง การอนุมัติเงินเร่งด่วน โดยเป็นส่วนหนึ่งของเตรียมพร้อมต่อเหตุฉุกเฉิน ควรมีระบบที่สามารถใช้งานได้ เพื่อบันทึกข้อมูลค่าใช้จ่ายที่ถูกต้องแม่นยำ เนื่องจากเหตุการณ์ และงานปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญมากในการเรียกร้องค่าเสียหาย ข้อมูลเหล่านี้ยังสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อการประมาณการงบประมาณฉุกเฉิน และการวิเคราะห์ความเสี่ยง ส่วนงานเหล่านี้จะต้องประสานงานร่วมกัน โดยผ่านทาง คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (CMC)

8. การอพยพ และการหยุดการให้บริการ

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

8.1 การอพยพ และกลยุทธ์การอพยพ

จุดประสงค์ของการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน คือ พนักงานสามารถควบคุมการอพยพให้เป็นไปอย่างปลอดภัย อย่างไรก็ตามในกรณีเร่งด่วนมาก สถานการณ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นผลให้การอพยพนั้นไม่สามารถควบคุมได้ ฝ่ายบริหารจัดการที่มีหน้าที่ควบคุมการจัดการเหตุการณ์จะต้องขึ้นลงกับกลยุทธ์การอพยพในลักษณะต่างๆ และให้แน่ใจว่าพนักงานสามารถควบคุม และปฏิบัติการดำเนินการอพยพตามวิธีการที่ระบุในคู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน

8.1.1. ขั้นตอนโดยทั่วไป สำหรับกลยุทธ์การอพยพ

เมื่อเริ่มกลยุทธ์การอพยพ ฝ่ายบริหารต้องแน่ใจว่า พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินของตน และอื่นอันว่า

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

UNCONTROLLED COPY

วิธีการอพยพผู้โดยสารที่สถานีที่สามารถทำได้

- 1) จากสถานีสู่ระดับถนน (ลักษณะปกติ)
- 2) จากสถานีสู่ขบวนรถไฟฯ
- 3) จากสถานีสู่รางวิ่ง การอพยพโดยพิจารณา สำหรับกรณีพิเศษเท่านั้น

ตามปกติแล้วจะไม่ใช้รางวิ่งเป็นทางหนีภัย แต่สามารถใช้เป็นเส้นทางอพยพสำรองได้ถ้าสภาพของพื้นที่สถานีส่วนอื่น เสียหายจนไม่สามารถดำเนินการเคลื่อนย้ายไปยังทางออกตามปกติได้ ถ้าจำนวนผู้ถูกปิดกั้นสามารถใส่ ขบวนรถไฟฯ ในการอพยพผู้โดยสารแทนได้ ถ้าจำเป็นต้องอพยพ โดยการเดินเท้า ขบวนรถไฟฯที่กำลังเคลื่อนที่เข้าสู่รางวิ่งที่ใช้สำหรับการอพยพจะต้องถูกสั่งให้หยุดทันที และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฯ (TC/TAG) เป็นผู้นำในการอพยพ

การควบคุมการเข้า - ออกสถานี (การปิดสถานีไม่ให้ผู้โดยสารเข้า) ซึ่งจะช่วยเหลือความสามารถในการอพยพผู้โดยสารออก) จะต้องปฏิบัติเมื่อเริ่มการอพยพ ห้ามใช้ลิฟต์ สำหรับการอพยพ เพราะอาจทำให้ผู้โดยสารติดอยู่ในลิฟต์ที่ถูกหยุดไว้บริการได้ จะต้องปล่อยให้บันไดเลื่อนเคลื่อนที่ในทิศทางเดียวกับทิศทางการอพยพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางการอพยพไปสู่ยังสถานที่ปลอดภัย บันไดเลื่อนที่เคลื่อนที่ในทิศทางสู่บริเวณที่เกิดเหตุ จะต้องถูกสั่งให้หยุด และจะถูกใช้เป็นบันไดสำรองให้กับเส้นทางการอพยพ

8.1.3. การอพยพจากขบวนรถไฟฯ (EMU) และรถไฟฟ้ระบบ APM

ลักษณะของการอพยพจากขบวนรถไฟฯขึ้นอยู่กับสถานที่ และสภาพแวดล้อม เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฯ (TC/TAG) ต้องได้รับการเน้นให้ทำทุกวิถีทาง เพื่อนำขบวนรถไฟฯไปยังสถานีข้างหน้า ถ้าไม่สามารถปฏิบัติได้ ผู้ควบคุมเส้นทางทางเดินรอบเส้นทางหลัก (LG/GLC) ต้องจัดเตรียมเส้นทางอพยพ ซึ่งเลือกโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฯ (TC/TAG) ผู้ควบคุมเส้นทางทางเดินรอบเส้นทางหลัก (LG/GLC) ต้องแจ้งเส้นทางนั้นแก่ผู้ควบคุมทางเดินวิศวกรรม (EC) และต้องแน่ใจว่า เส้นทางนี้ได้รับการปกป้องการตัดแยกแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้าขับเคลื่อน เส้นทางนี้ตามปกติแล้วจะเริ่มที่ทางออกฉุกเฉินบริเวณหัวขบวนด้านที่หันไปยังสถานีที่ใกล้ที่สุด

ลักษณะต่างๆ ในการอพยพผู้โดยสารจากขบวนรถไฟฯที่สามารถทำได้ คือ

- 1) จากขบวนรถไฟฯสู่ขบวนรถไฟฯผ่านประตูฉุกเฉิน ด้านหน้าหลัง
- 2) จากขบวนรถไฟฯสู่ขบวนรถไฟฯผ่านประตูผู้โดยสาร (โดยพื้นที่จะต้องอยู่เฉพาะในทางตรง และระนาบเดียวกันเท่านั้น)
- 3) จากขบวนรถไฟฯสู่รางวิ่งผ่านประตูฉุกเฉิน (พิจารณา สำหรับกรณีพิเศษเท่านั้น)
- 4) จากขบวนรถไฟฯสู่ขบวนรถไฟฯผ่านประตูผู้โดยสาร (เฉพาะกรณี)
- 5) จากขบวนรถไฟฯ APM เดินบนเส้นทางอพยพฉุกเฉิน (Emergency walk way) บริเวณทางเดินออกกลางโครงสร้าง
- 6) จากขบวนรถไฟฯ APM ใช้บันไดอพยพ เดินทางสู่สถานี (G1,G2, G3)

UNCONTROLLED COPY

ขบวนรถไฟฟ้ที่จำเป็นต้องได้รับการอพยพ ในสถานการณดังต่อไปนี้

- ไฟไหม้ หรือสงสัยว่าอาจเกิดไฟไหม้ หรือพบวัตถุต้องสงสัยบนขบวนรถไฟฟ้รถไฟฟ้า APM
- กระแสไฟฟ้าขับเคลื่อนขัดข้องหายไป และมีโอกาสจะนานเกิน 20 นาที
- รถไฟฟ้า และรถฟ้ฟ้ APM หุด และไม่สามารถเคลื่อนที่ไ้ เนื่องจากการขัดข้องทางเทคนิค และขบวนรถไฟฟ้ช่วยเหลือไม่สามารถมาถึงได้ภายใน 30 นาที
- ขบวนรถไฟฟ้ และรถฟ้ฟ้ APM ประสบเหตุฉุกเฉินสร้าง หรือคล่เส้นทางเส้นทางวิ่ง
- เกิดอุบัติเหตุในเส้นทางระหว่างสถานี และห้ามเคลื่อนย้ายรถหน่วยงานราชการเข้าตรวจสอบ

ลักษณะต่างๆ ในการอพยพผู้โดยสารจากขบวนรถไฟฟ้ที่สามารถทำได้ คือ

- จากขบวนรถไฟฟ้สู่ชานชาลา (ผลักดัน ลากลง)
- จากขบวนรถไฟฟ้สู่ขบวนรถไฟฟ้ช่วยเหลือ บนทางวิ่งเดียวกัน
- จากขบวนรถไฟฟ้สู่รางวิ่งเข้าสู่สถานีใกล้เคียง โดยมีข้อลัษณะ คือ
 - การอพยพในลักษณะที่สามารถควบคุมได้ภายใต้การนำของพนักงานควบคุมรถไฟฟ้ โดยการประสานงานกับห้องควบคุมการเดินรถ
 - การอพยพในลักษณะที่ไม่สามารถควบคุมได้ เมื่อผู้โดยสารหลบหนีออกจากขบวนรถไฟฟ้สู่รางวิ่งเอง
- จากขบวนรถไฟฟ้ APM เดินบนเส้นทางอพยพฉุกเฉิน (Emergency walk way) บริเวณทางเดินยกสูงกลางโครงสร้าง
- จากขบวนรถไฟฟ้ APM ใช้นันโดอพยพ เดินทางสู่สถานี (G1, G2, G3)

8.1.4. การอพยพภายในโรงจอดซ่อมบำรุง (Depot)

การอพยพภายในโรงจอดซ่อมบำรุง จะปฏิบัติตามแผนการอพยพที่ได้กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่งานควบคุมพลิงจะกำหนดบริเวณ และควบคุมรถของพนักงานคนหน้าที่ในแผนฉุกเฉินที่กำหนดไว้

8.2 การหยุดการให้บริการ

การหยุดการให้บริการสำหรับขบวนรถไฟฟ้ อาจเกิดขึ้นได้ง ลักษณะ

- การปิดหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งสถานี (เช่น ปิด เนื่องจกเกิดเหตุการณ์ขึ้นภายใน หรือภายนอกสถานี เช่น เหตุการณ์ฉุกเฉินบริเวณขึ้นอำเภยบัตรโดยสาร) แต่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการให้บริการของขบวนรถไฟฟ้ ซึ่งยังสามารถให้ขบวนรถไฟฟ้วิ่งผ่านได้โดยไม่จอดที่สถานีนั้น
- การปิดส่วนใดส่วนหนึ่งของเส้นทาง หากมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการปิดกั้นของส่วนของทางวิ่ง ซึ่งทำให้ไม่สามารถให้บริการเดินรถไปยังสถานีหนึ่งๆ หรือมากกว่าหนึ่งสถานี
- การปิดระบบทั้งหมด ในกรณีที่การบริการของส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบ อาจนำไปสู่สภาวะที่อาจก่อให้เกิดอันตรายจากการเบียดเสียดของผู้โดยสาร มากกว่าจะช่วยระบบผู้โดยสาร
- กลุ่มผู้ประท้วงก่อจรเขตปิดสถานีรถไฟฟ้
- ประกาศราชการจากการแพร่ระบาดโรคระบาด หรือสถานการณ์ทางการเมือง

UNCONTROLLED COPY

- การให้บริการช่วงสั้น 2 มี่ง (Turnaround service) ขบวนรถไฟฟ้ยังคงให้บริการอยู่ในส่วนที่เหลือของระบบในทิศทางปกติ โดยใช้สถานีหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งเป็นสถานีปลายทางชั่วคราว
 - การให้บริการช่วงสั้น ฝั่งเดียว (Shuttle services) เมื่อทางวิ่งใดทางวิ่งหนึ่งถูกปิดกั้นในลักษณะเป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางเดินรถสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยให้ขบวนรถไฟฟ้ขบวนเดียววิ่งทั้ง 2 ทิศทาง (ไป- กลับ) บนทางวิ่งฝั่งตรงข้าม เพื่อให้การเดินรถในช่วงที่เกิดผลกระทบนั้นสามารถดำเนินการต่อไปได้
 - การให้บริการช่วงสั้น 2 ฝั่งร่วมกับการให้บริการช่วงสั้นฝั่งเดียว (Bi-direction services) ขบวนรถไฟฟ้ยังคงให้บริการในส่วนที่เหลือของระบบในทิศทางปกติ แต่มีขบวนรถไฟฟ้บางขบวน หรือทุกขบวนวิ่งเข้าไปสถานีกันจุดกลับรถ และวิ่งกลับออกมา และวิ่งไปในเส้นทางปกติ
- 4) ได้มีการกำหนดแผนการเดินรถสำรอง หรือการเดินรถไม่เต็มรูปแบบมาตรฐาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) สามารถประกาศแจ้งรหัส เพื่อกำหนดใช้แผนการเดินรถที่จัดการได้ โดยที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสั่งหลายๆ คำสั่ง รหัส และแผนการเดินรถเหล่านี้ มีอยู่ในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งมีคำแนะนำ สำหรับการนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง การเตรียมการบริการ ไม่เต็มรูปแบบ สำหรับการปฏิบัติการด้านระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ (AFC) เพื่อลดความไม่สะดวกต่อผู้โดยสารให้น้อยที่สุด
- 5) ต้องระลึกละสมอาระยะเวลาระหว่างขบวน (Headway) จะเพิ่มขึ้น และความสามารถในการขนส่งผู้โดยสารจะลดลงจากการทำการให้บริการช่วงสั้น 2 มี่ง (Turnaround service) และโดยดพาะอย่างยิ่งการเดินรถแบบการให้บริการช่วงสั้นฝั่งเดียว (Shuttle service) ซึ่งทำให้เกิดการสะสมของผู้โดยสาร การให้บริการช่วงสั้น 2 ฝั่งร่วมกับการให้บริการช่วงสั้นฝั่งเดียว (Bi-direction services) การให้บริการดังกล่าวจะต้องใช้เวลา สำหรับการเปลี่ยนแปลงหัวขบวนในการวิ่งย้อนทิศทางกลับ ดังนั้น จึงต้องเตรียมพรการในการจัดการกับปัญหาความแออัดของผู้โดยสารไว้ล่วงหน้า
- 6) สัพกับการปฏิบัติการให้บริการสำรอง หัวหน้างานควบคุมการเดินรถ หรือเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ต้อง
- ประกาศว่าเป็นเหตุการณ์รุนแรง
 - ตัดสินใจร่วมกับผู้ควบคุมเส้นทางทางเดินรถบนเส้นทางหลักๆ จะใช้แผนการเดินรถสำรองมาตรฐานรหัสใด โดยการพิจารณาถึง
 - ระยะเวลาว่างระหว่างขบวน (Headway)
 - จำนวนขบวนรถไฟฟ้ที่จะใช้
 - รถไฟฟ้ขบวนใดที่จะถูกดึงออกจากการให้บริการ และสถานที่จอดขบวนรถไฟฟ้ชั่วคราว
 - ให้คำแนะนำ และข้อควรต่างๆ ที่ไม่ได้อยู่ในแผนการเดินรถสำรองมาตรฐานเพิ่มเติมแก่ หัวหน้าพนักงานควบคุมรถไฟฟ้ (TCS) เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้ (TC/TAG) และนายสถานี (SS/SSG)
 - ให้แน่ใจว่า ผู้โดยสารได้รับการประกาศให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงการให้บริการโดยเร็วที่สุด ถ้าประกาศให้ผู้โดยสารทราบได้ก่อนการเปลี่ยนแปลงจะดีถึง

UNCONTROLLED COPY

ระบุจำนวนขบวนรถไฟฟ้บนเส้นทาง ซึ่งยังคงสามารถให้บริการอยู่ได้ขณะที่มีการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ ขบวนรถไฟฟ้ส่วนที่เหลือต้องถูกดึงกลับโรงจอดซ่อมบำรุง หรือนำไปจอด ณ พื้นที่จอดขบวนรถไฟฟ้ที่เหมาะสม เช่น ที่สถานีปลายทาง

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยสารถ้องเพียงพองที่จะทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจได้ว่าจะรอให้บริการต่อ หรือจะเปลี่ยนไปใช้บริการจากระบบขนส่งอื่นๆ ต้องกำหนดระยะเวลาในการประกาศอย่างรอบคอบ เช่น "ไม่สามารถให้บริการได้เป็นเวลาอย่างน้อย ----X---- ชั่วโมง"

การให้ข้อมูลต่อสาธารณะชน เป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร (CCDM) ซึ่งจะให้แน่ใจว่า ได้มีการแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงการให้บริการแก่สาธารณะ หรือรวมทั้งให้เหตุผล สำหรับการเปลี่ยนแปลงนี้ด้วย

การพิจารณาปิดระบบทั้งหมด ควรกระทำในกรณีพิเศษที่การให้บริการต่อไปอาจนำไปสู่อันตราย หรือความเสียหายร้ายแรงต่อผู้โดยสาร พนักงาน และทรัพย์สินเท่านั้น จึงควรมีเกิดขึ้นน้อยมาก ซึ่งมีหลักในการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- กระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นเวลานาน ซึ่งส่งผลให้ไม่มีกระแสไฟฟ้าขับเคลื่อน
- แผ่นดินไหว เป็นไปได้ยากมากในบริเวณกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล) ปิดการให้บริการจนกว่าจะให้การตรวจสอบระบบทั้งหมด และได้รับการยืนยันว่าปลอดภัยแล้ว
- อัคคีภัยอย่างรุนแรง หรือการโจมตีของผู้ก่อการร้าย (ระเบิด) โดยมีจำนวนผู้เสียชีวิตมาก ซึ่งต้องการกำลังเสริมอย่างมาก จนการควบคุมการปฏิบัติการในส่วนที่เหลือไม่สามารถทำได้
- เกิดน้ำท่วมในระดับที่สูงเกินจากออกแบบไว้หรือสถิติที่เคยมีซึ่งกระทบกับอุปกรณ์การให้บริการ
- เกิดการจลาจล กลุ่มผู้ประท้วง ขุนบนในเส้นทางให้บริการ และส่งผลกระทบกับการให้บริการ

9. การให้บริการสำรอง

ในบทนี้จะกล่าวถึงแนวทางต่างๆ ที่ควรพิจารณาในการให้บริการสำรอง ระหว่างที่มีการแก้ไขสถานการณ์

การให้บริการไม่เต็มรูปแบบ และการให้บริการสำรองในภาวะเหตุการณ์รุนแรง

- ถ้าส่วนหนึ่งของระบบของ บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต้องถูกปิดลง เนื่องจากเหตุการณ์ การให้บริการในส่วนที่เหลืออาจดำเนินต่อไปในลักษณะของการให้บริการแบบไม่เต็มรูปแบบ
- ถ้ามีเพียงสถานีเดียวที่ได้รับผลกระทบ และถูกปิดลง เนื่องจากเหตุการณ์นั้น (เช่น เกิดเพลิงไหม้ แต่ไม่ลุกลาม และสามารถควบคุมได้ทั้งบริเวณชานชาลา) การปฏิบัติการเดินรถยังสามารถให้บริการได้บนเส้นทางปกติ โดยการวิ่งผ่านโดยไม่จอดที่สถานีนั้น ในกรณีนี้ หลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) เจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถไฟฟ้จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้ (TC/TAG) ทราบต่อไป และใช้คำสั่งไม่ให้จอดขบวนรถที่สถานีนั้นๆ และต้องประกาศให้ผู้โดยสารบนขบวนรถไฟฟ้ และที่สถานีอื่นๆ ทราบด้วย
- ถ้าส่วนของเส้นทางถูกปิดกั้น เนื่องจากเหตุการณ์ใดๆ อาจใช้การเดินรถแบบพิเศษ 33 ลักษณะนี้ เพื่อให้บริการในส่วนอื่นๆ ของระบบที่ไม่ได้รับผลกระทบ

UNCONTROLLED COPY

- 7) ถ้าคาดว่าจะต้องหยุดให้บริการนานกว่าที่คาดไว้ ควรจัดให้มีการรถประจำทางแก่ ผู้โดยสาร เพื่อทดแทนการบริการ โดยขบวนรถไฟฟ้ที่หยุดไป และ/หรือเพิ่มความสามารถของระบบที่ลดลง โดยการให้บริการไม่เต็มรูปแบบการให้บริการผสมผสานกันระหว่างการให้บริการเดินรถช่วงสั้น 2 มี่ง (Turn around service) และการให้บริการเดินรถช่วงสั้นฝั่งเดียว (Shuttle service) จะสามารถรองรับความต้องการของผู้โดยสารได้
- 8) ควรประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการให้บริการสำรองนี้ โดยการติดประกาศที่สถานี และที่ป้ายหยุดรถฝ่ายประชาสัมพันธ์หน้าที่ผ่านข้อมูลที่เกี่ยวข้องนี้ไปยังสื่อ เพื่อกระจายเสียงสู่สาธารณะโดยทางวิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่อ Social Media บริมพ์ต่อไป

10. การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

การเตรียมความพร้อมต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการระแวงระวัง ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัยต่อเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด หรือภาวะฉุกเฉินต่างๆ ซึ่งรวมถึง การบำรุงรักษาอุปกรณ์ฉุกเฉินทุกชิ้นตามสถานต่อต่างๆ ให้คงอยู่และทำงานตามปกติ และควรให้พนักงาน บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด- (มหาชน) มีความพร้อม และมีทักษะในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินตลอดเวลา

10.1 การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน

อุปกรณ์ฉุกเฉินได้จัดเตรียมไว้ให้ในสถานี บนขบวนรถไฟฟ้ และโรงจอดซ่อมบำรุง และโรงจอดขบวนรถไฟฟ้ โดยความสัพันธ์ของอุปกรณ์ต่างๆ ตามลักษณะการทำงาน และสถานที่ติดตั้งการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันการโจรกรรมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล หรืออุปกรณ์ฉุกเฉินเหล่านี้ แต่ต้องไม่เป็นการรบกวนการนำ ไปใช้เพื่อซ่อมบำรุง หรือผู้รับเหมางานซ่อมบำรุงผู้รับผิดชอบระบบ หรืออุปกรณ์ต่างๆ จะต้องเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบ และบำรุงรักษาตามวาระอย่างสม่ำเสมอ และจะต้องเป็นผู้ดำเนินการซ่อมแซม เมื่อข้อข้องหรือเสียหายด้วยอุปกรณ์ที่สูญหาย หรืออยู่ในสภาพที่ไม่สามารถใช้งานได้ หรือหมดอายุ ต้องมีการรายงานไปยังส่วนที่รับผิดชอบ การซ่อมบำรุงหรือดูแลอุปกรณ์นั้นๆ และต้องหาทดแทนให้เต็มตามจำนวน วัสดุที่หมดอายุต้องถูกกำจัด

10.2 การตรวจสอบโดยฝ่ายบริหารจัดการ และการตรวจสอบความปลอดภัย

ฝ่ายบริหารจัดการมีหน้าที่สำคัญในการทำให้แน่ใจว่า บริเวณพื้นที่ ระบบ และอุปกรณ์ด้านเทคนิคต่างๆ ทั้งหมดอยู่ในสภาพตามที่กำหนด และได้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติอย่างถูกต้อง ฝ่ายบริหารจัดการต้องดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉิน ภายใต้ขอชมความรับผิดชอบของคณตามวาระอย่างสม่ำเสมอ

UNCONTROLLED COPY

10.3 โปรแกรมการฝึกอบรม การฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกคน (ผู้ควบคุมเส้นทางการเดินทางรถราง, เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ และเจ้าหน้าที่สถานี) รวมถึง พนักงานซ่อมบำรุง และพนักงานในสำนักงานบางคน จะต้องได้รับการฝึกอบรมการผจญเพลิง และการปฐมพยาบาล โดยเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมเบื้องต้น การฝึกอบรมเบื้องต้น และการทำห้คุ้นเคยกับพื้นที่ทำงานเป็นประจำ

- 1) การฝึกอบรม สำหรับการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- 2) การฝึกอบรมการป้องกันการเกิดเพลิงไหม้ และการใช้งานอุปกรณ์ผจญเพลิงต่างๆ
- 3) การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติการณ์ช่วงระเิด และวิธีการค้นหาวัตถุต้องสงสัยเบื้องต้น
- 4) การฝึกอบรมเชิงทฤษฎี เรื่องกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ รวมทั้ง เหตุการณ์ฉุกเฉิน
- 5) การฝึกอบรม และการซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

ต้องมีการฝึกอบรมให้พนักงานแต่ละคนมีความพร้อม และความชำนาญในการปฏิบัติต่อการภาวะฉุกเฉินตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานต้องขออนุมัติ เพื่อจัดให้ “การฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน” อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี โดยมีจุดประสงค์ เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม สำหรับตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงาน สำหรับการฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินประจำปี

การจัดทำโปรแกรมการฝึกซ้อมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้น ต้องครอบคลุมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) คิดแผนให้พนักงานทุกคนเข้าร่วมการอบรม การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง
- 2) รักษาไว้ซึ่งความชำนาญในการให้การปฐมพยาบาล
- 3) ครอบคลุมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินหลายๆ อย่างที่จะเกิดขึ้นได้
- 4) ให้เกิดการบูรณาการการเดินรถปกติให้น้อยที่สุด (เช่น ทำการฝึกซ้อมในช่วงเวลาที่มีขบวนรถไฟว่างน้อยหรือจนส่งกลับเดินรถ)

10.4 โปรแกรมการสร้างความรู้ความเข้าใจกับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS)

ก่อนที่หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) จะไปยังที่เกิดเหตุ เพื่อรับ และตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้น หัวหน้าหน่วย หรือเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความคุ้นเคยกับสถานี และสาขารูปโภค และระบบฉุกเฉินต่างๆ ภายในระบบก่อน เพื่อให้เป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อม สำหรับการฝึกฉุกเฉินได้ การสร้างความรู้ความคุ้นเคยนี้ต้องครอบคลุมถึง

- 1) การสร้างความคุ้นเคยกับสถานที่บริเวณพื้นที่ที่หน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ถูกเรียกเข้าไป
- 2) การตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉินต่างๆ (เช่น สายน้ำดับเพลิง เป็นต้น)
- 3) ข้อแนะนำเกี่ยวกับอัตราในระบบบริษัท และอันตราย เมื่อทำงานในเขตพื้นที่ความปลอดภัย (การเคลื่อนที่ของขบวนรถไฟ ไฟฟ้าแรงสูง สำหรับการขับเคลื่อน)
- 4) การฝึกอบรมด้านกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ สำหรับการทำการภายในขอบเขตพื้นที่ของบริษัท

UNCONTROLLED COPY

เหตุการณ์ฉุกเฉิน และรับผิดชอบในการค้นหาจุดอ่อนต่างๆ และแต่งตั้งผู้ควบคุมผู้เป็นกลาง เพื่อประเมินและวิจารณ์การปฏิบัติการของพนักงานเหล่านั้น ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยจะต้องนำข้อวิจารณ์เหล่านี้ ไปพิจารณา ร่วมกับส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อถกเถียงเป็นเอกฉันท์ในการประเมินว่ามีส่วนใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข และจะดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายซ่อมบำรุงต่อไป

10.6.2. การประเมินรายงานอุบัติเหตุ และรายงานอุบัติเหตุ

เมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ขึ้นในระบบบริษัท ในแต่ละครั้ง พนักงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงาน ก่อนหมดหน้าที่ ที่ประจำการ สำหรับเหตุการณ์ร้ายแรงพนักงานต้องรายงานให้กับห้องศูนย์ควบคุมการเดินทางรถไฟเพื่อทราบทันที เพื่อประกอบกับข้อมูลอื่นๆ สำหรับเหตุการณ์ไม่ร้ายแรงจะต้องส่งรายงาน ให้ฝ่ายความปลอดภัย ในการสรุปหาสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ต่างๆ อาจต้องการการสืบสวนรายละเอียดเพิ่มเติม การพิจารณา และการวิเคราะห์รายงานอุบัติเหตุและรายงานเหตุการณ์ ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย จะเป็นผู้อำนวยการในการพิจารณา และการวิเคราะห์รายงานอุบัติเหตุ

11. การสืบสวนอุบัติเหตุ และเหตุการณ์

11.1 บททั่วไป

การสืบสวนอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการจัดการเหตุการณ์ และเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างบรรทัดฐานของการเกิดเหตุการณ์ เพื่อการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก ปัจจุบันต่อไปนี้เป็นสิ่งสำคัญในการหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุได้อย่างถูกต้อง

- 1) การเก็บรวบรวมหลักฐาน
- 2) สำหรับการดำเนินการทางกฎหมายโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 3) สำหรับการฟ้องร้องทางกฎหมาย โดยผู้ประสบเหตุที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุ
- 4) สำหรับกระบวนการต่างๆ ในการประกันภัย
- 5) การปรับปรุงการที่เป็นอันตราย ขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม หรือสาเหตุอื่นๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงโดยฝ่ายบริหารของบริษัท

การสืบสวนอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ ต้องกระทำโดยพนักงานผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการในการดำเนินการสืบสวนสอบสวน ซึ่งได้รับอนุมัติแต่งตั้งโดยผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย พนักงานทุกคนจะต้องได้รับการฝึกหัดมีความรู้ในการรักษาหลักฐาน ผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ต้องได้รับการฝึกหัดการเก็บรวบรวมหลักฐานเบื้องต้น ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสอบสวน (Board of Inquiry) ควรได้รับการฝึกหัดอย่างเป็นทางการจากสถาบันที่เป็นที่ยอมรับ หรือมีประสบการณ์ในการสืบสวนสอบสวนเหตุการณ์

UNCONTROLLED COPY

10.5 การฝึกซ้อมประจำ และการฝึกซ้อมใหญ่

เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน และการบัญชาาร่วมกันกับหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ในการจัดการกับเหตุการณ์ จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรม และการฝึกซ้อมร่วมกันระหว่างพนักงานของบริษัทฯ ทีมฉุกเฉิน และหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMS) ขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องบรรลุมาตรฐานวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

- 1) การสาธิต และการประเมินความสำเ้าในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยดับเพลิง หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน
- 2) การทดสอบความปลอดภัย และความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินจริงในลักษณะต่างๆ
- 3) การทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยกับการใช้งานอุปกรณ์ฉุกเฉินต่างๆ

การจัดสอบเหตุการณ์ลักษณะต่างๆ ของเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงที่เกี่ยวข้องกับขบวนรถไฟที่จะต้องถูกสร้างโดยผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย ร่วมกับหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม และผู้จัดการของหน่วยงานต่างๆ ที่เข้าร่วมการฝึก รวมทั้ง หัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉินอาวุโส การฝึกซ้อมเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรง ควรครอบคลุมถึงเหตุการณ์ลักษณะต่างๆ ดังนี้

- 1) ไฟไหม้ในขบวนรถไฟ ไฟฟ้าเพลิงไหม้ที่สถานี และเพลิงไหม้บริเวณอื่นๆ
- 2) การข่มขู่ การก่อการร้าย เช่น การช่วงระเบิด
- 3) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อบุคลากรผู้ควบคุมขบวนรถไฟ หรือบนทางวิ่งรถไฟ
- 4) รถไฟตก และรถผู้ขบวนรถไฟหักถล่มขึ้นราง
- 5) การอพยพ โดยวิธีการต่างๆ เพื่อให้อพยพผู้โดยสารออกจาก

10.6 การประเมิน และการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติประจำปี

เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จะต้องพิจารณาปรับปรุงผลงานด้านความปลอดภัย และประสิทธิภาพของการปฏิบัติการณ์อย่างสม่ำเสมอ ผู้จัดการ และพนักงานทุกคนควรได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอประเด็น และแสดงความคิดเห็นของตน และอภิปรายร่วมกันเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาต่างๆ ในกฎระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการเดินรถไฟ และผู้ขึ้นขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ให้ดีขึ้น หากผู้จัดการ หรือพนักงานพบความบกพร่องด้านความปลอดภัยใดๆ ในกระบวนการจัดการเหตุการณ์จะต้องแจ้งต่อผู้จัดการที่รับผิดชอบทันที เพื่อให้มีการมีการปฏิบัติที่ดีๆ เพิ่มขึ้นอีก จากนั้นผู้จัดการที่รับผิดชอบต้องประกาศต่อพนักงานในสายการรับผิดชอบของจนถึงแนวทางในการหลีกเลี่ยงอันตรายนั้น จนกว่าจะพบวิธีแก้ไข และนำไปปฏิบัติอย่างถาวร

10.6.1. การประเมินผลงานหลังการฝึกซ้อม

ควรมีการจัดเก็บรายงานการฝึกอบรม โปรแกรมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะการประเมินรายงานการฝึกที่มีการบันทึกถึงอันดับ และเวลาของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งรายงานการฝึกอบรมเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้จัดการสามารถพบจุดอ่อนต่างๆ ในกระบวนการของการจัดการเหตุการณ์และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้ ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย จะเป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินการฝึกซ้อม

UNCONTROLLED COPY

11.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่สืบสวนสอบสวนในระหว่างการจัดการเหตุการณ์

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

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

11.3 การเก็บรักษาหลักฐาน

ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ต้องบันทึกข้อมูลลำดับเหตุการณ์ในสมุดบันทึกหลักฐาน สำหรับการสืบสวนข้อต่อไป ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ร่วมกับหัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMSC) มีหน้าที่ประสานงาน และจัดการวิธีการมาตรฐานในการเก็บรักษา และการส่งมอบหลักฐาน สำหรับการสอบสวนข้อต่อไป พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์มีหน้าที่ต้องจดบันทึกหลักฐาน หรือข้อมูลใดๆ ที่สัมพันธ์กัน และส่งให้กับผู้บังคับบัญชาของตนในทันที ในกรณีเหตุการณ์รุนแรงให้ส่งรายงานต่อ ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) โดยเร็วที่สุด ในกรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรงให้ส่งรายงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง ถ้าไม่สามารถติดต่อผู้บังคับบัญชาได้ให้แจ้งต่อพนักงานควบคุมเส้นทางที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ (ICC) ต้องแน่ใจว่าได้เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ของระบบ CTC ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์แล้ว สำหรับเหตุการณ์ใดๆ ที่ถาม ผู้จัดการแผนกควบคุมงานเดินรถ (CSSM) ต้องตัดสินใจว่าจะแยกบันทึกออกเมื่อใด และต้องส่งให้เจ้าหน้าที่จัดการระบบ (System Administrator) เก็บรวบรวมข้อมูลบันทึกการเดินรถ (Play back) เทปบันทึกเสียง รวมทั้ง ให้เจ้าหน้าที่จัดการระบบ (System Administrator) ส่งข้อมูลเหล่านี้ไปยังผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย สถานที่เกิดเหตุต้องถูกปล่อยไว้ในสภาพเดิม เพื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจทำการสืบสวน ตรวจหาหลักฐานที่จำเป็นต่างๆ ดังนั้น พนักงานปฏิบัติการควรหลีกเลี่ยงการเข้าไปรบกวนสถานที่เกิดเหตุจนกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะมาถึง พนักงานจะต้องระบุผู้ที่สามารถเป็นพยาน และร้องขอให้อยู่ เพื่อให้อำนาจการต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในภายหลัง เมื่อมีการเสียชีวิต หรือการบาดเจ็บสาหัสเกิดขึ้น ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) และผู้ช่วยผู้จัดการเหตุการณ์ (AIM) ต้อง:

- 1) เตรียมการต่างๆ เพื่อเก็บศพที่บริเวณนั้น (ด้วยความช่วยเหลือจาก รถป. และพนักงานสถานี)
- 2) ห้ามไม่ให้มีการปรับเปลี่ยน แก้ไข การทำความสะอาด หรือการซ่อมแซมใดๆ จนกว่าสถานที่นั้นจะได้รับการตรวจสอบ และอนุญาตให้เข้าพื้นที่โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- 3) พยายามหาข้อมูลจากประจักษ์พยานให้มากที่สุด รวมทั้ง ชื่อ และที่อยู่ของพยาน
- 4) บันทึกภาพ หรือและบันทึกวิดีโอ สถานภาพสุดท้ายของอุปกรณ์ แสงควบคุม และสัญญาณต่างๆ เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ (TC/ATC) ต้องไม่เคลื่อนย้ายขบวนรถไฟที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ เว้นแต่เป็นการทำเพื่อ

UNCONTROLLED COPY

ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ หรือจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) หลังจากปรึกษากับหัวหน้าหน่วยบริการเหตุฉุกเฉิน (EMSC) ในกรณีนี้ จะต้องทำเครื่องหมายแสดงตำแหน่งของรถไฟฟ้าก่อนที่จะมีการเคลื่อนย้าย ข้อมูลการวิ่งของขบวนรถไฟจะต้องถูกเก็บโดยทีมฉุกเฉิน และส่งผ่านไปยังผู้จัดการประจำการ (On-Site Manager) ต่อไป

11.4 คณะกรรมการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวนจะถูกเรียกประชุม และดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติสำหรับการสอบสวนอุบัติเหตุ (PM-SFD-005)

11.5 การดำเนินการสอบสวนที่เป็นกิจวัตร

สำหรับเงื่อนไขของการดำเนินการสอบสวนที่เป็นกิจวัตร ว่าจะปฏิบัติเมื่อใด และอย่างไร รวมทั้ง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และสมาชิกของหน่วยสอบสวนที่เป็นกิจวัตร และคำจำกัดความได้อธิบายอยู่ใน “นโยบาย และระเบียบปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย และคุณภาพ”

11.6 ชุดเครื่องมือ และอุปกรณ์ประกอบการสืบสวน (Investigation Kit)

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

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

11.7 การจบการสืบสวน ณ ที่เกิดเหตุ

เมื่อเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมหลักฐานในที่เกิดเหตุ สำหรับเหตุการณ์ร้ายแรงใดๆ ผู้จัดการประจำการ (On-site Manager) ต้อง

- 1) รายงานให้ผู้จัดการเหตุการณ์ (IM) ทราบถึงสถานะของงานสืบสวน และการเก็บรวบรวมหลักฐาน
- 2) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจติดต่อผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย เพื่อขอรายงาน และข้อมูลการสืบสวนของบริษั

UNCONTROLLED COPY

11.8 การวิเคราะห์อุบัติเหตุการวิเคราะห์เหตุการณ์

ฝ่ายความปลอดภัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการกับข้อมูล และประเมินเหตุการณ์ ข้อมูลที่สำคัญของเหตุการณ์นั้นๆ จะต้องถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการประเมินทางสถิติ และการประมาณแนวโน้ม ซึ่งจะช่วยกำหนดสิ่งที่ต้องปรับปรุงในกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ และยังช่วยกำหนดว่าควรดำเนินการฝึกซ้อมเหตุการณ์ร้ายแรงชนิดใด

UNCONTROLLED COPY

ภาคผนวก 18ข

เอกสารแสดงการจัดให้มีการตรวจสอบสภาพพนักงาน

ประจำปี พ.ศ. 2568

เอกสารประชาสัมพันธ์การตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงาน



การเตรียมตัว ก่อนตรวจสุขภาพ



พักผ่อนให้เพียงพอ
ก่อนเข้ารับการตรวจ
อย่างน้อย 8 ชั่วโมง



งดอาหารและเครื่องดื่ม
ทุกชนิด 8 – 12 ชั่วโมง
(ยกเว้นน้ำเปล่าและยาขับ
ปัสสาวะประจำสามารถทานได้)



หากสงสัยว่าตั้งครรภ์
กรุณาแจ้งพยาบาลก่อน
เข้ารับการตรวจ



งดสูบบุหรี่
ก่อนเข้ารับการตรวจ
อย่างน้อย 3 ชั่วโมง



งดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
ก่อนเข้ารับการตรวจ
อย่างน้อย 24 ชั่วโมง



งดหลีกเลี่ยงอาหารมื้อใหญ่
เช่น บุฟเฟ่ต์ หมูกระทะ
ชาบู ฯลฯ ก่อนเข้ารับการตรวจ
อย่างน้อย 48 – 72 ชั่วโมง



การตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (กรณีนี้ตรวจ) :
ควรสวมใส่ชุดที่สะอาดต่อการตรวจ
เช่น เสื้อที่กระดุม หรืออินด้านหน้า เป็นต้น

การเตรียมตัวตรวจสมรรถภาพปอด

~งดทานยาลดกรดก่อนตรวจ 2 สัปดาห์ก่อนตรวจ
~หากท่านมีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรัง กรุณาแจ้งพยาบาลก่อนตรวจ
และงดสูบบุหรี่ก่อนตรวจด้วย
~ตรวจในกรณีความดันโลหิต > 160 mmHg



การเตรียมตัวตรวจการได้ยิน :
ควรหลีกเลี่ยงการสัมผัสเสียงดัง (เช่น umping กีฬา หรือเครื่องจักร) เป็นประจำ
หรือทานยาที่มีผลต่อหู (เช่น ยาแก้ปวด) ก่อนตรวจอย่างน้อย 14 ชั่วโมง

ตรวจการสัมผัสสารเคมีในปัสสาวะ

แนะนำให้เก็บปัสสาวะหลังทำงานไปแล้ว
ประมาณ 6 ชั่วโมง โดยเก็บปัสสาวะใน
อุปกรณ์ที่โรงพยาบาลเตรียมให้
(กล่องปัสสาวะ: ปัสสาวะขุ่น) ไม่ปริมาณ 3/4
ของอุปกรณ์ และนำส่งกับเจ้าหน้าที่ ที่จุดส่ง

การตรวจสายตาอาชีวอนามัย



ควรมีการพักสายตาหรือการตรวจการมองเห็น
และพักอย่างน้อย 6-12 ชั่วโมง



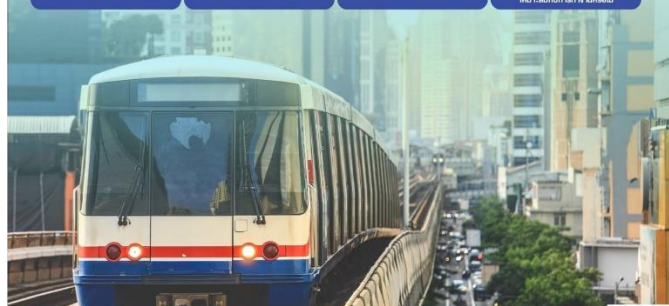
พึงคำนึงและทำความเข้าใจ
กับภาพประกอบก่อนเข้ารับการตรวจ



ผู้จ้างตรวจไม่จำเป็นต้องรู้ โดย
ท่าน 2 ท่านสามารถจองได้ที่ 1616



ท่านการใส่แว่น กรุณาแจ้ง
หรือการตรวจเพื่อเป็นข้อมูลให้
พยาบาลก่อนเข้ารับการตรวจ



โรงพยาบาลวิภาวดี

02-561-1111





WFV : 080-0598588



ขอเชิญพนักงานที่มีรายชื่อ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี

ณ ศูนย์ฝึกอบรม อาคารบีทีเอส

เข้าตรวจสอบสุขภาพในวันที่ 18-21 และ
24-27 มีนาคม 2568

“ เวลา 06.30 - 16.30 น. ”



สอบถามเพิ่มเติม ☎ 1926 , 1928 , 1988