

## ภาคผนวกที่ 6

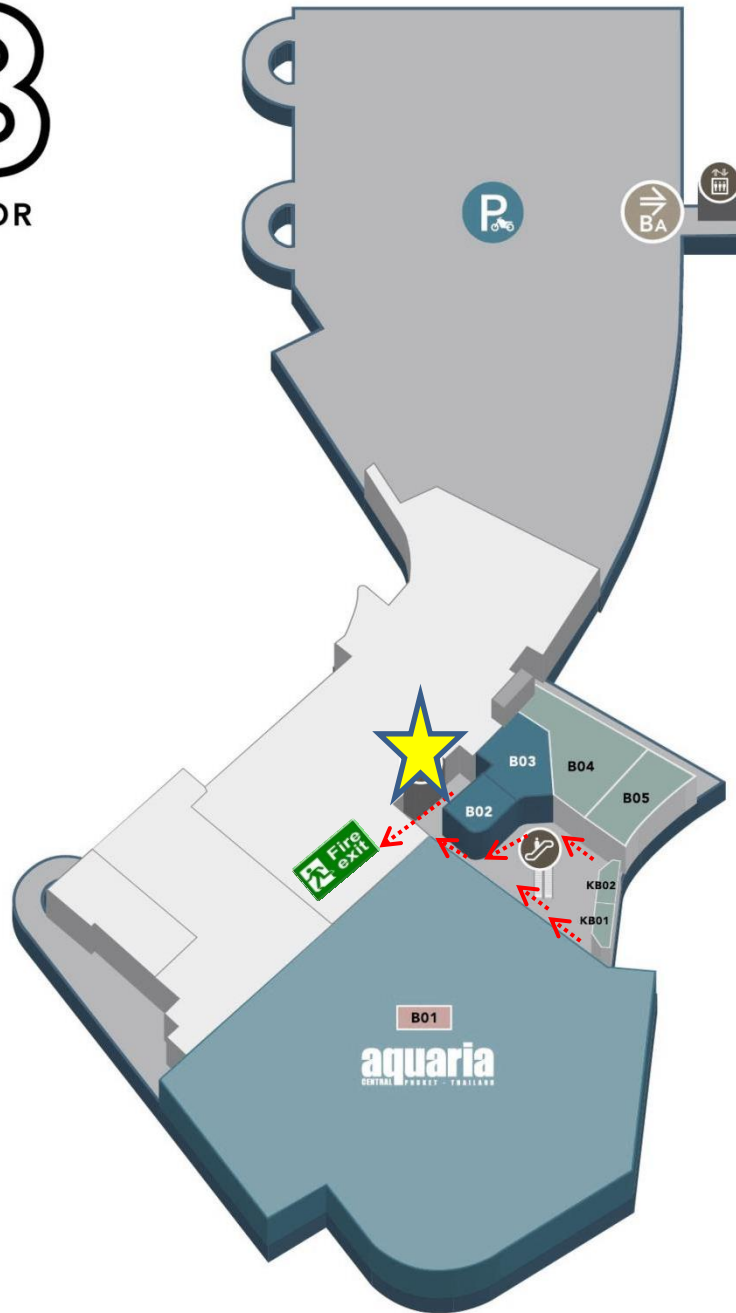
เอกสารประกอบมาตรการ

## 6.1 แผนผังเส้นทางหนีไฟ เซ็นทรัล เฟสติวัล ภูเก็ต 2

FLORESTTA

B

FLOOR



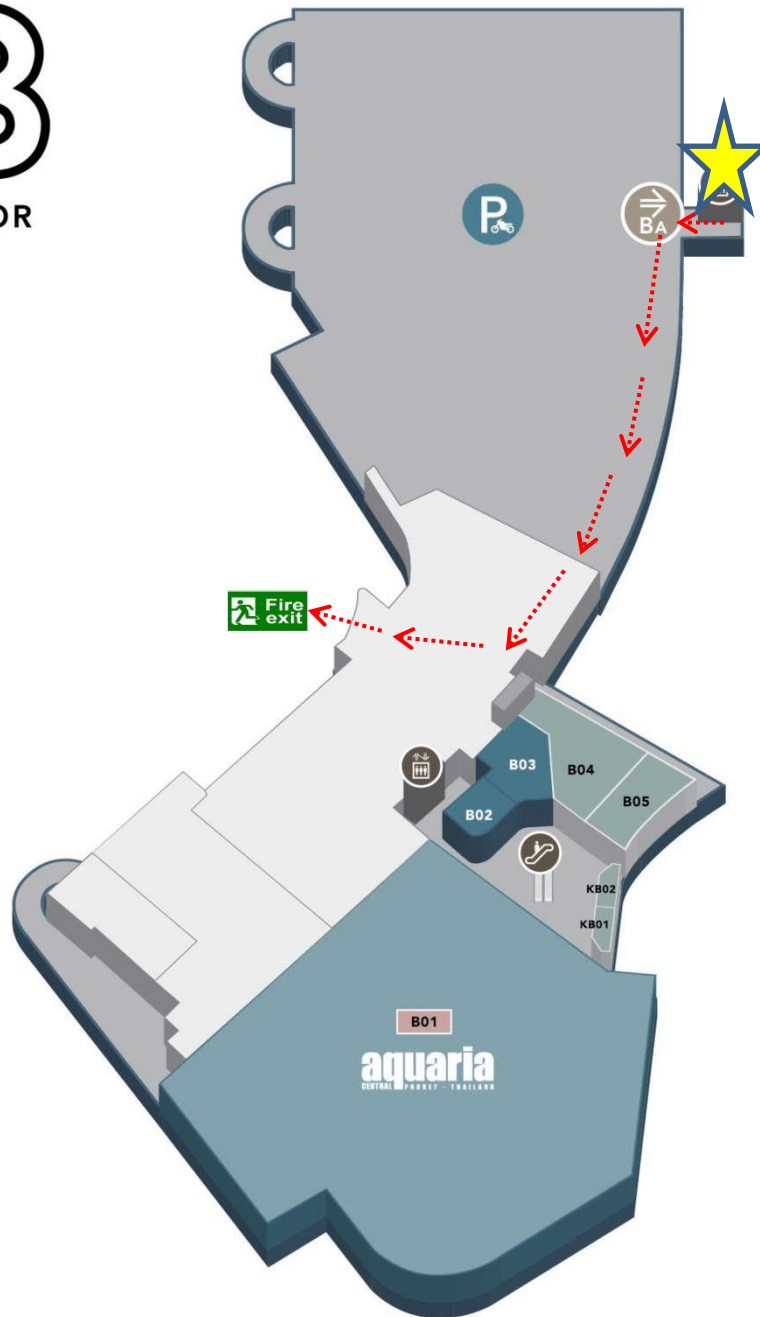
แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

★ = จุดปัจจุบัน

FLORESTTA

B

FLOOR



แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

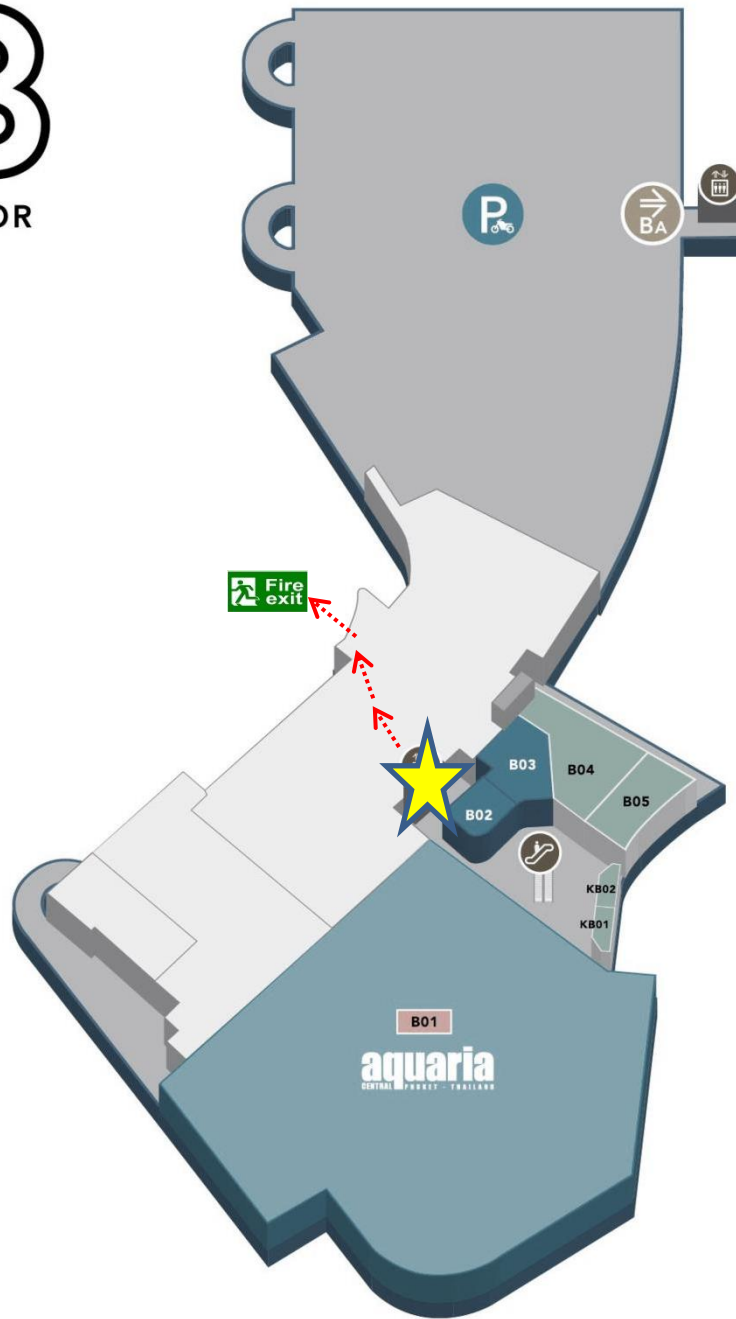
★ = จุดปัจจุบัน



FLORESTTA

B

FLOOR



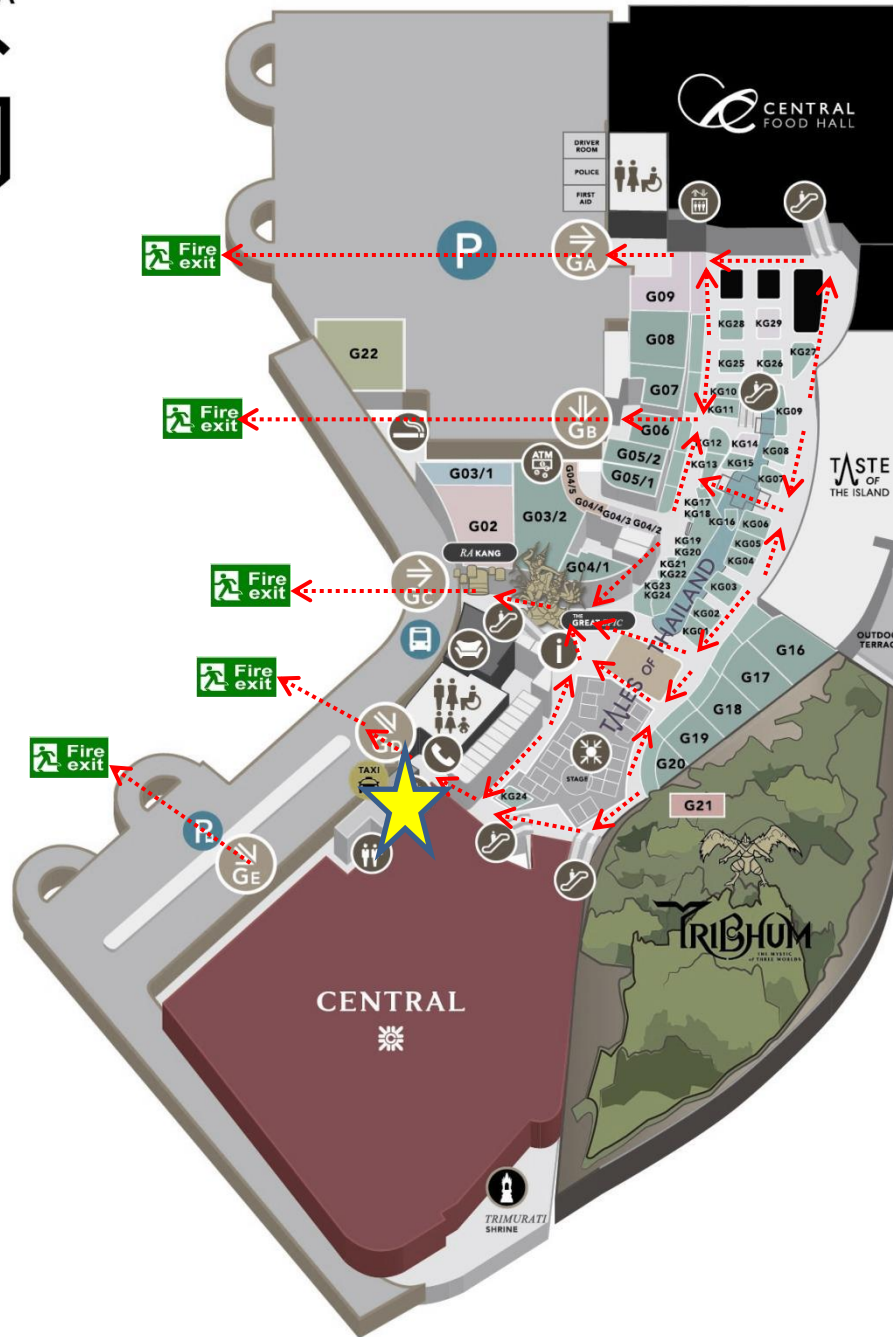
แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

★ = จุดปัจจุบัน


FLORES1TA



FLOOR



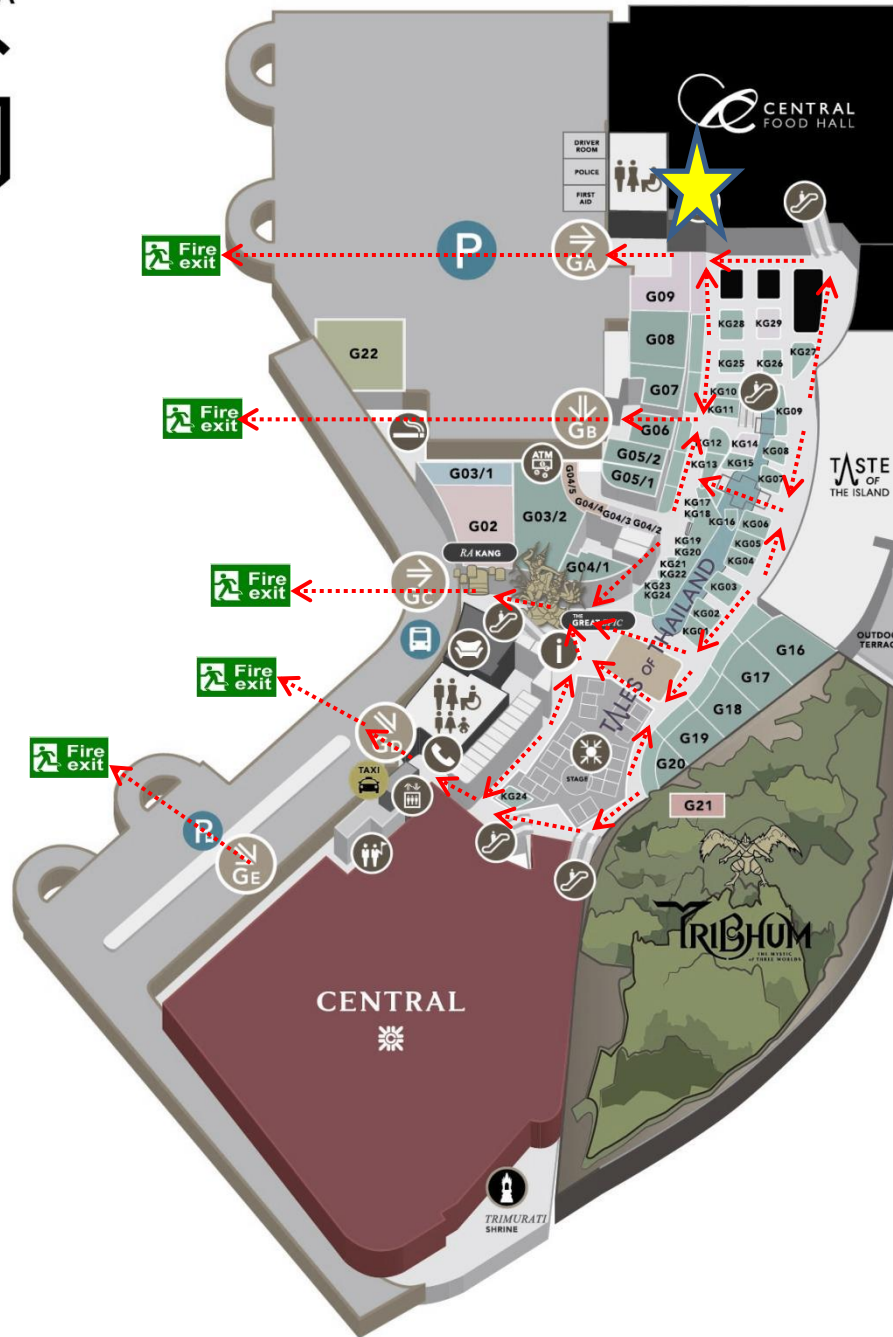
แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

 = จุดปัจจุบัน


FLORES1TA



FLOOR



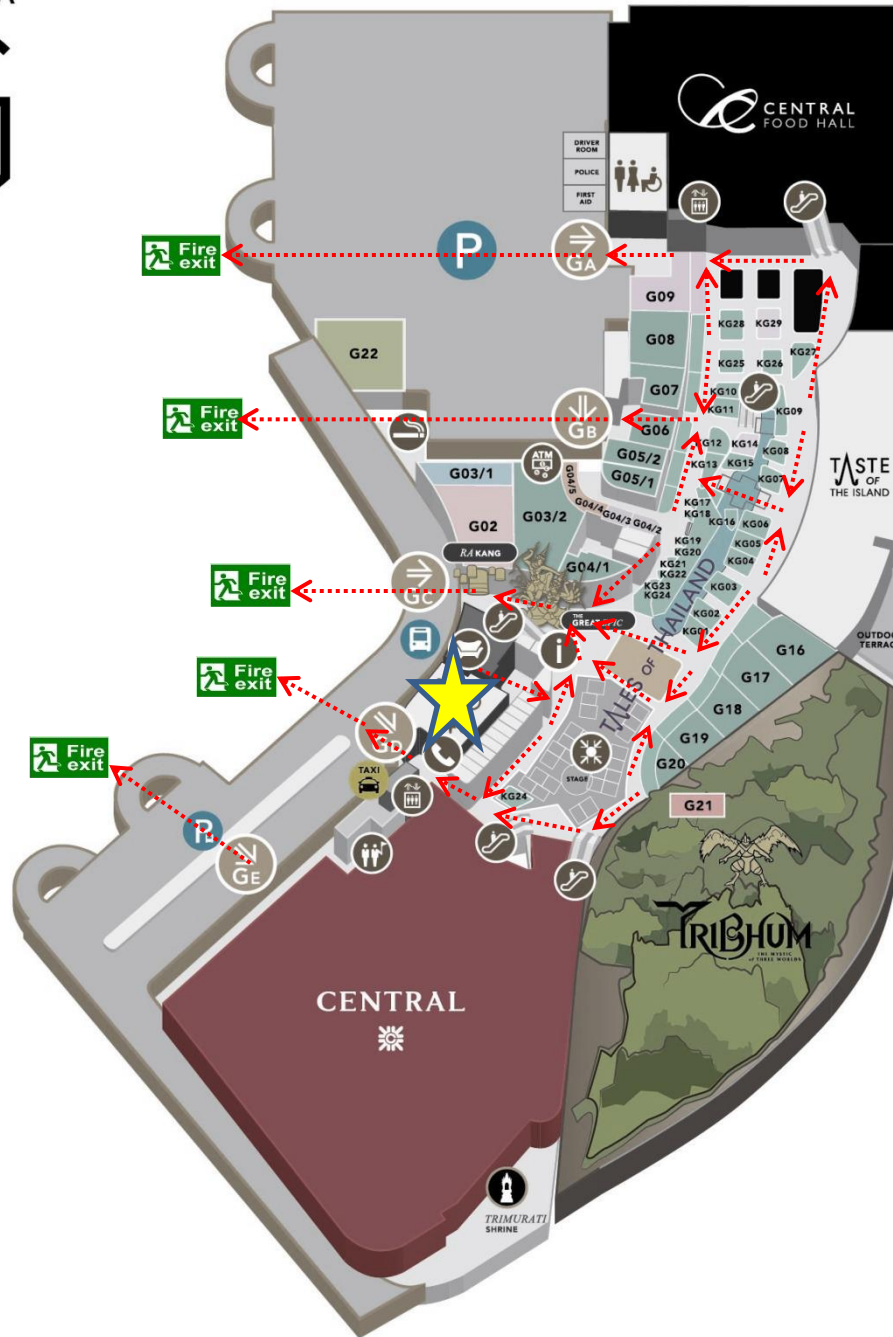
แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

 = จุดปัจจุบัน


FLORES1TA



FLOOR

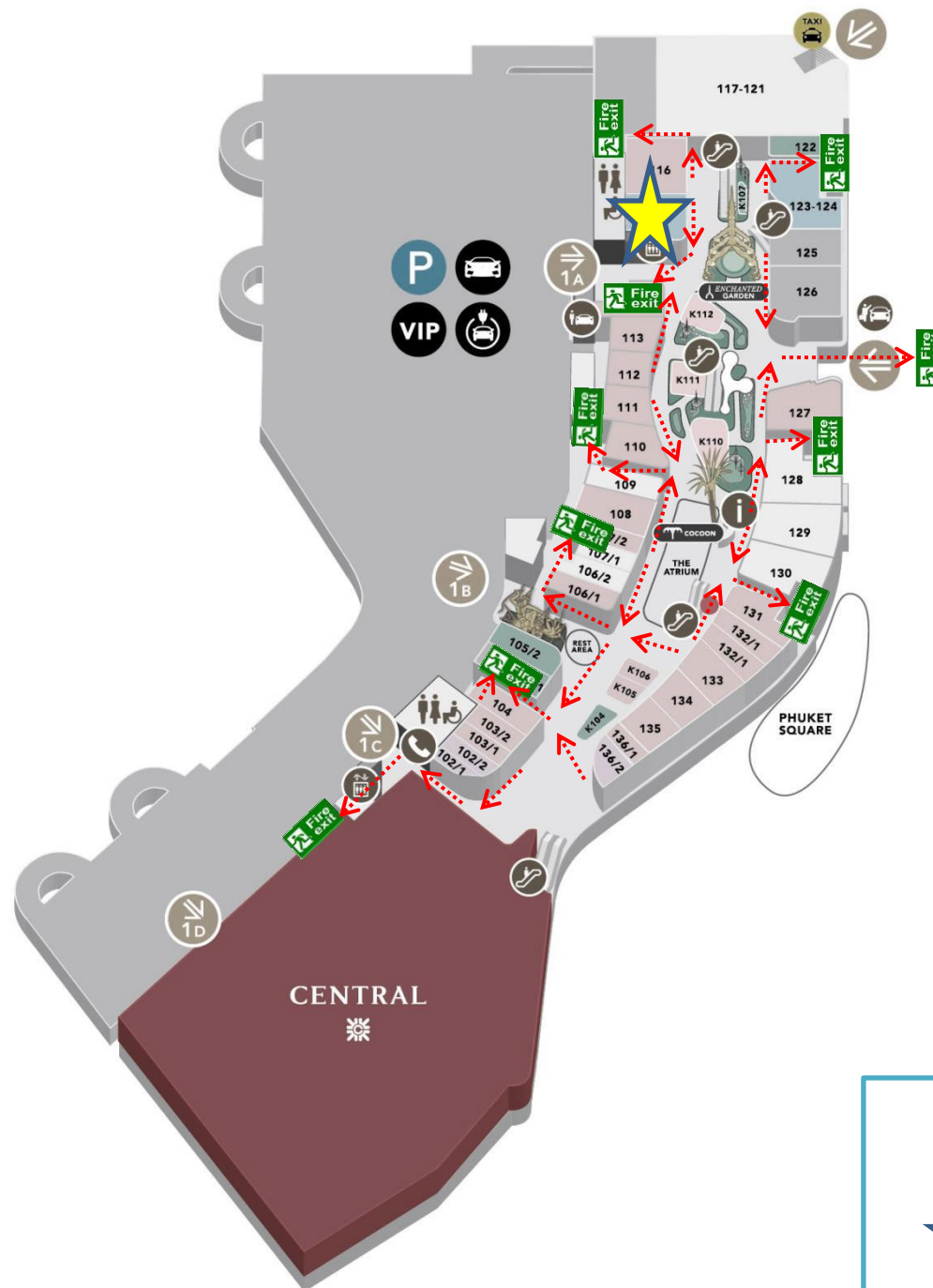


แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

 = จุดปัจจุบัน

77

**FLOOR**



## แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

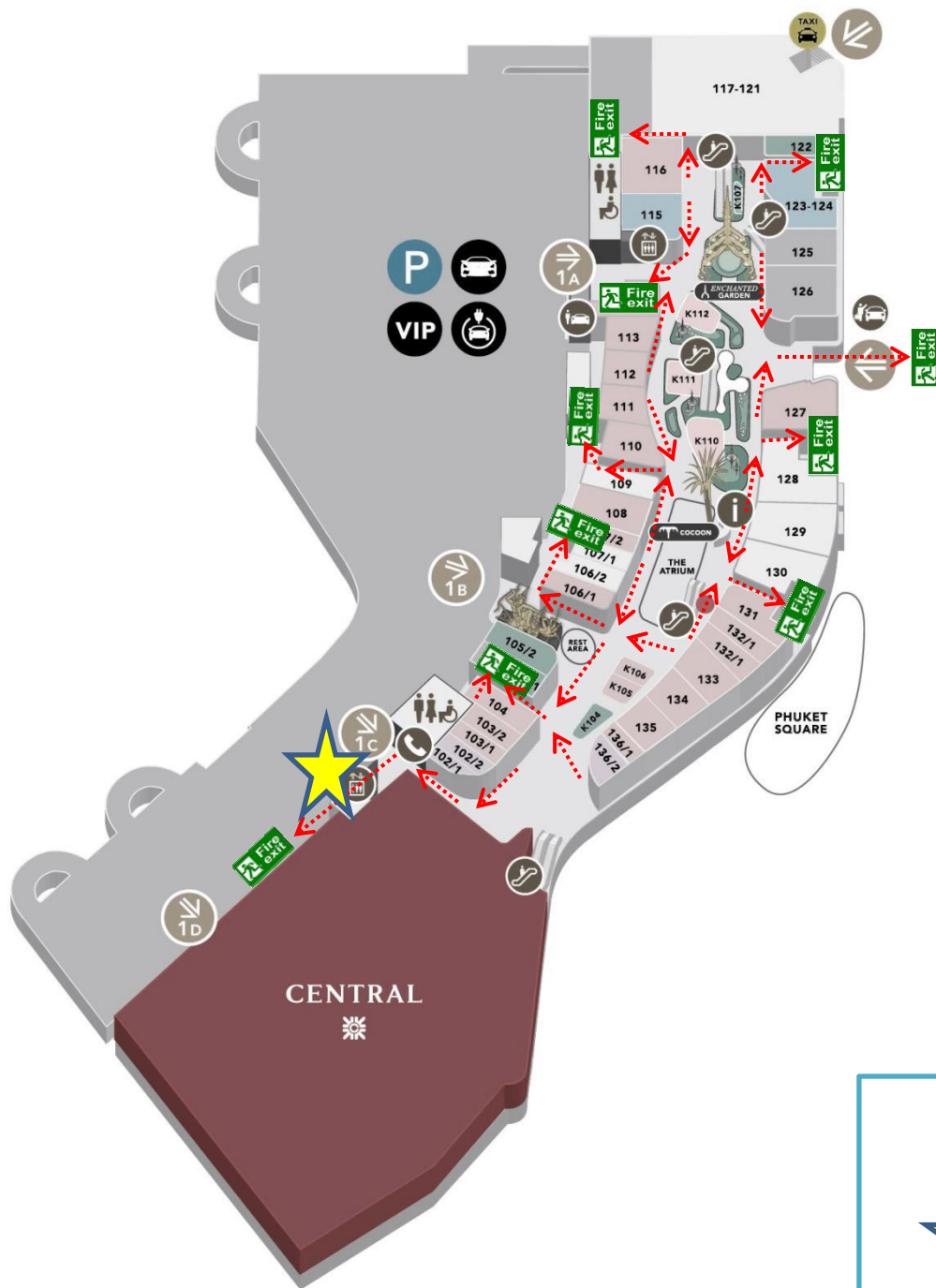
★ = จุดปัจจุบัน




FLORESTA



FLOOR



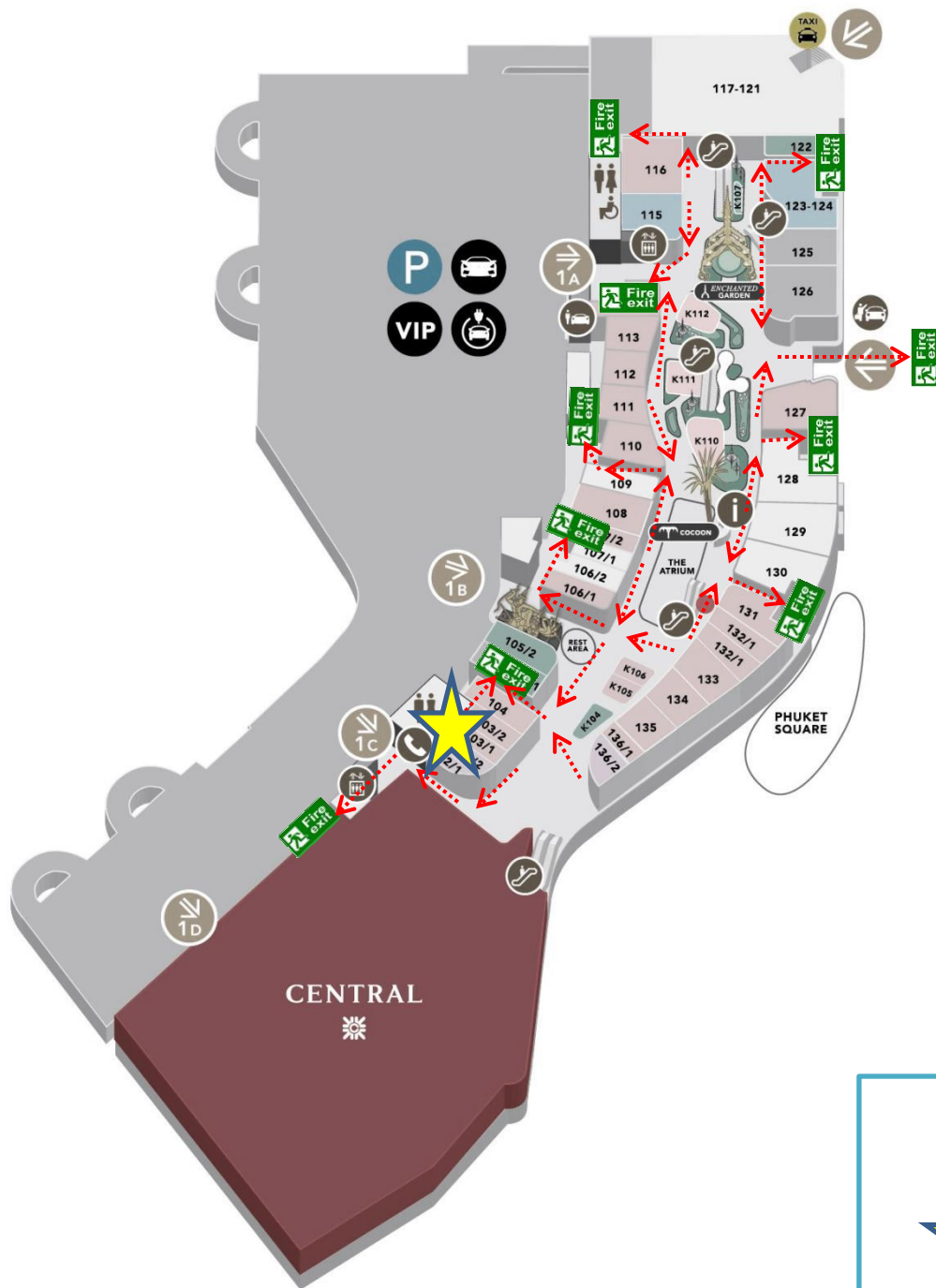
แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

 = จุดปัจจุบัน


FLORESTA



FLOOR

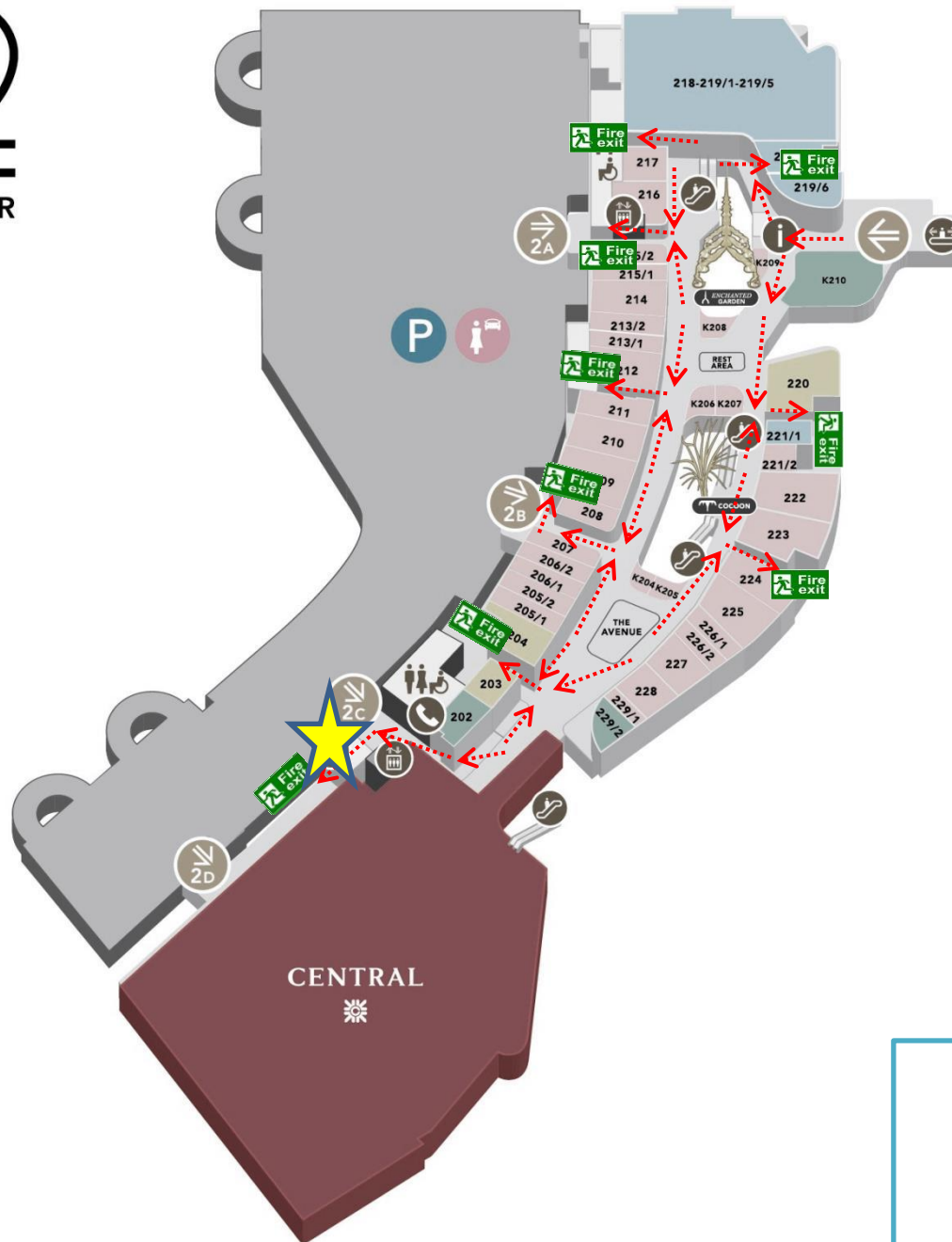


แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

 = จุดปัจจุบัน

FLORESTTA

2  
FLOOR



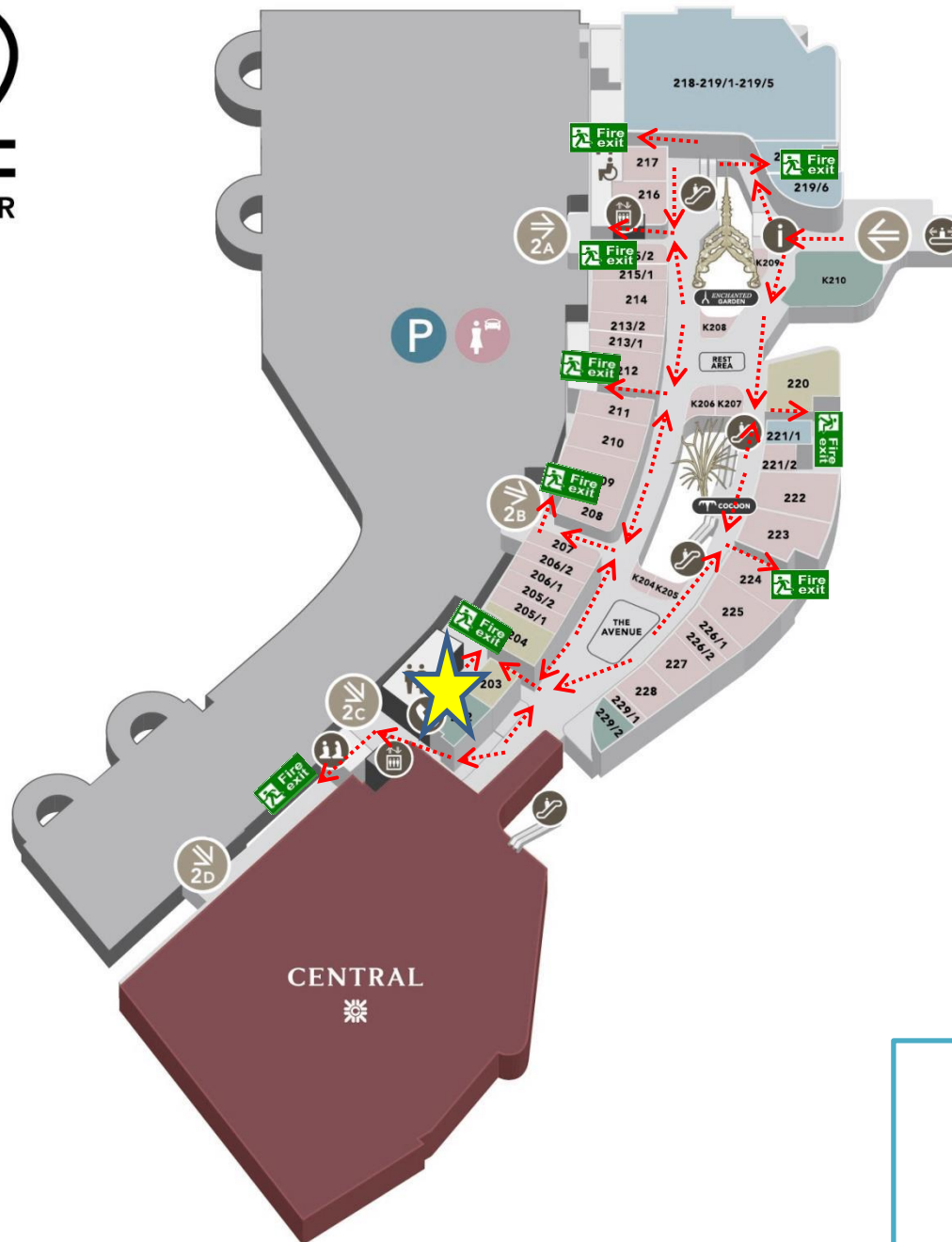
แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

★ = จุดปัจจุบัน




FLORESTTA

# 2 FLOOR

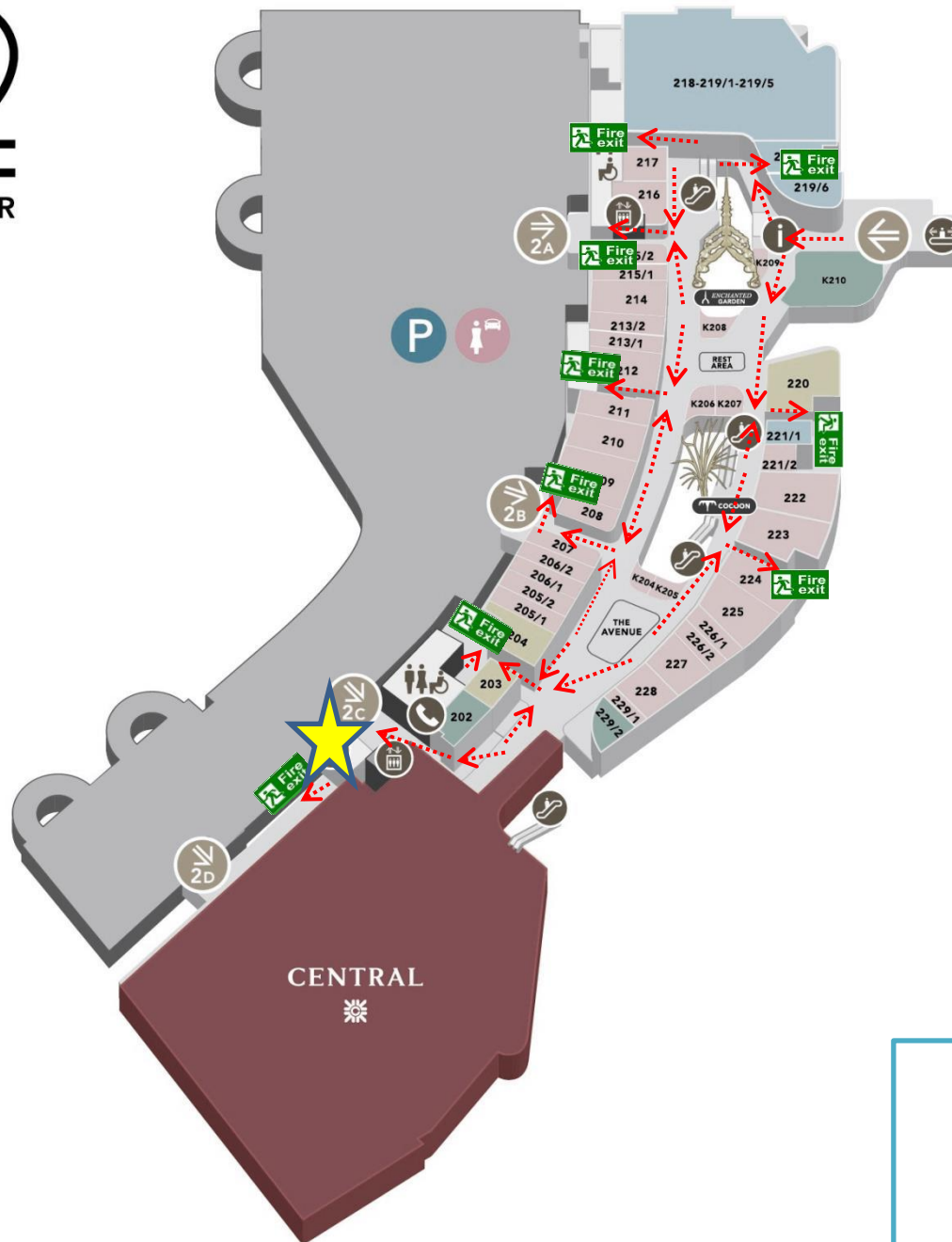


แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

 = จุดปัจจุบัน

FLORESTTA

2  
FLOOR



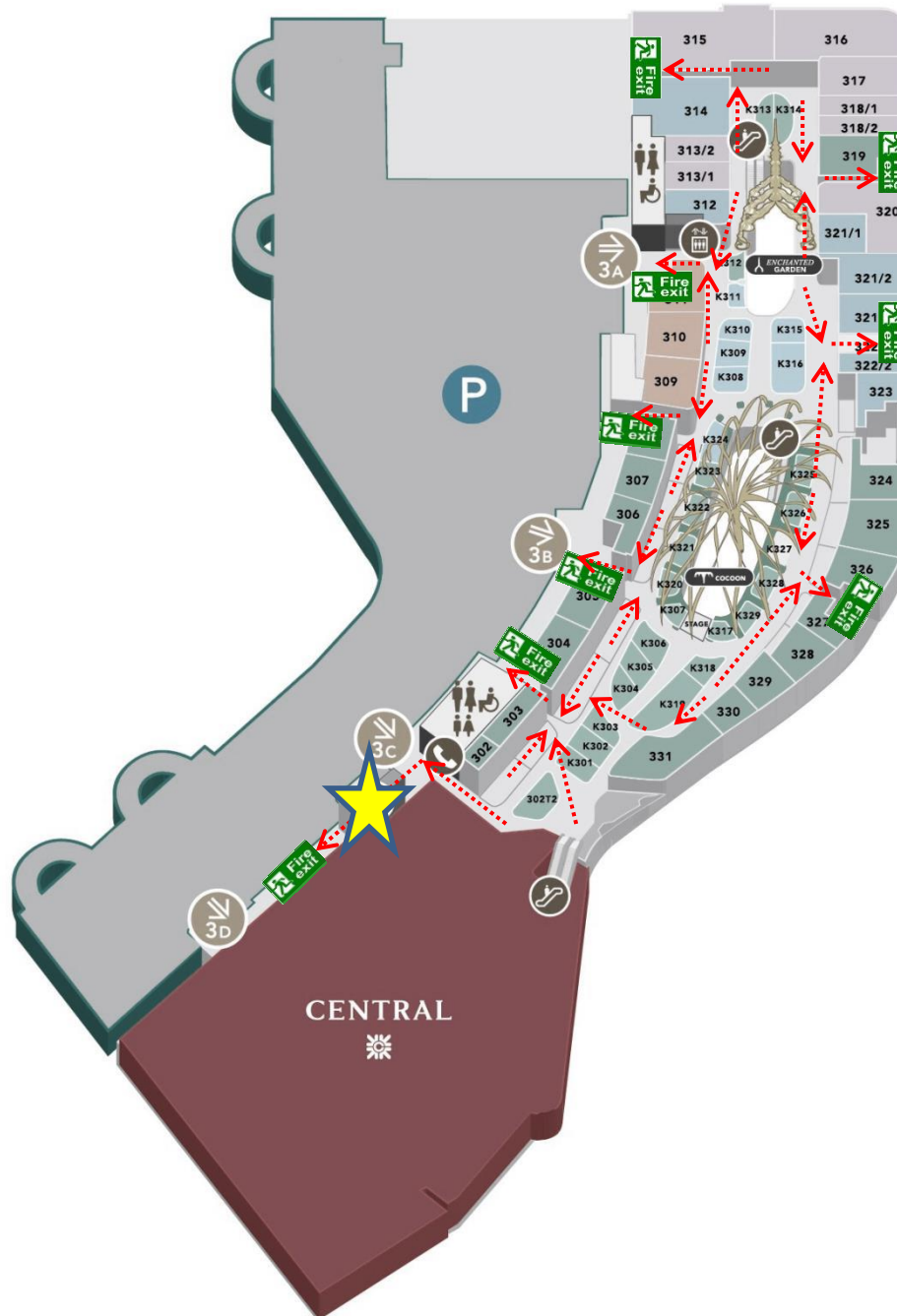
แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

★ = จุดปัจจุบัน

FLOREST1TA

3

FLOOR



แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

★ = จุดปัจจุบัน

FLOREST1TA

3

FLOOR



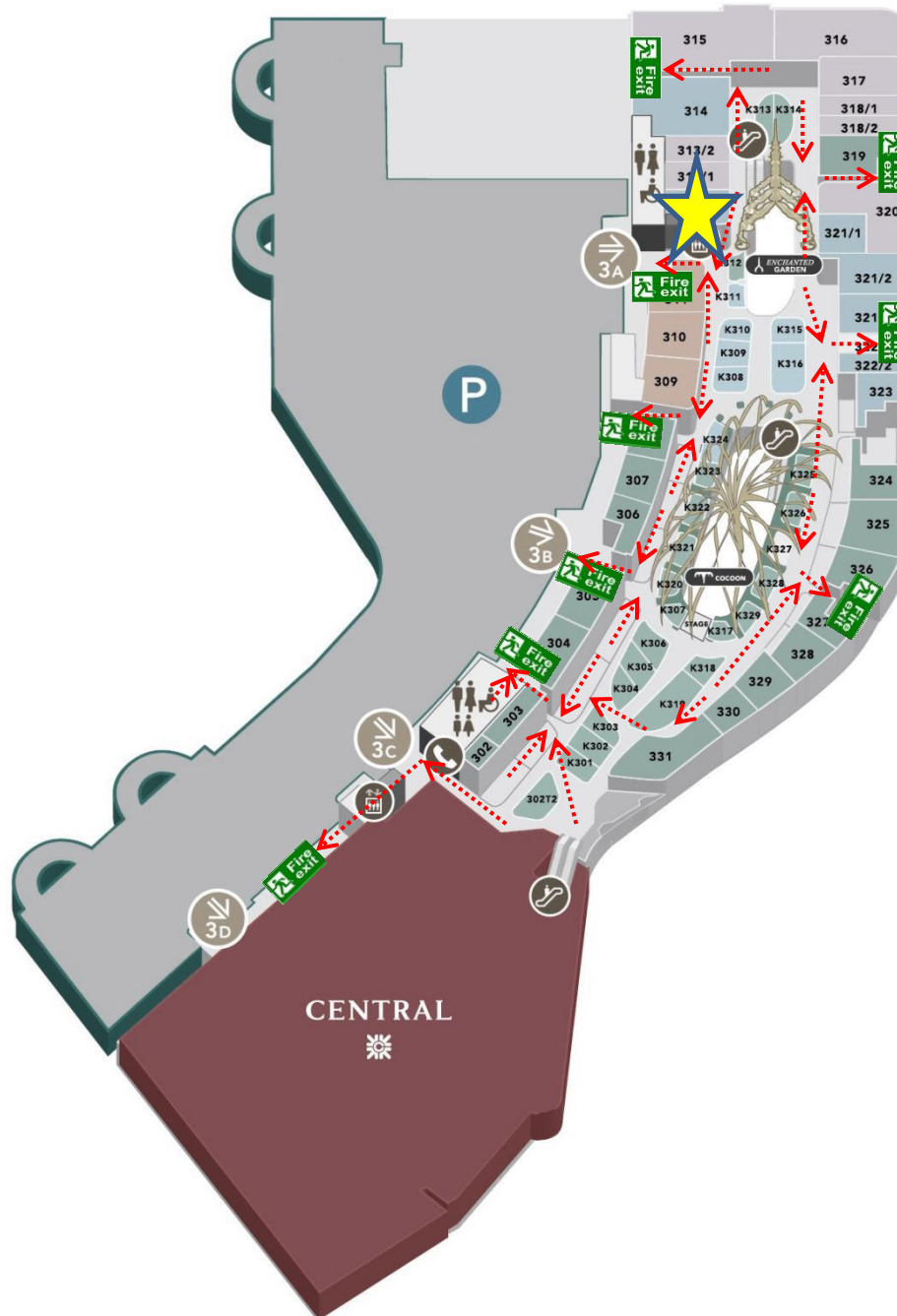
แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

★ = จุดปัจจุบัน

FLORESTA

3

FLOOR



แผนที่แสดงเส้นทางหนีไฟ

★ = จุดปัจจุบัน

## **6.2 แผนงานการจัดการการเหตุการณ์ฉุกเฉิน และเหตุการณ์วิกฤตของโครงการ**

# CENTRALPATTANA

## ระเบียบปฏิบัติงานมาตรฐาน

เรื่อง การจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉิน และ เหตุการณ์วิกฤต

(Emergency management & Crisis Management)

หน่วยงาน

แผนกอาคาร

หมายเลขเอกสาร

SOP-BLD-07

แก้ไขครั้งที่

03

วันที่มีผลบังคับใช้

1 พฤศจิกายน 2563

	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง
ผู้จัดทำ		ผู้ช่วยผู้อำนวยการ งานบริหารความปลอดภัย และป้องกันความสูญเสีย
ผู้ให้ความเห็นชอบ		ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารทรัพยากร
ผู้อนุมัติ และประกาศใช้		รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานบริหารทรัพยากร

## บันทึกการแก้ไขเอกสาร (Amendment Record)

แก้ไขครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	ชื่อ
00	1 พ.ค. 58	ประกาศใช้เอกสารใหม่	
01	1 พ.ค. 61	ปรับจาก วิธีปฏิบัติเรื่องแผนฉุกเฉิน โดยเพิ่ม เหตุการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์วิกฤตให้ ครบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งย้ายเนื้อหา บางส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องออก	
02	15 ก.ย. 62	แก้ไขรายละเอียดให้เกิดการจัดการที่มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในหัวข้อต่างๆ เช่น -แผนการแสดงขั้นตอนการตรวจสอบ สั่งการ รายงานผล เมื่อมีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น 1. ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ ฉุกเฉิน:ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี เกิดอัคคีภัย 2. ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ วิกฤต -แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดอัคคีภัย <ul style="list-style-type: none"><li>• การดำเนินการ ก่อนเกิดเหตุเพลิงไหม้</li><li>• การดำเนินการ ขณะเกิดเหตุเพลิงไหม้</li><li>• การดำเนินการ หลังเกิดเหตุเพลิงไหม้</li></ul> 3. แผนการจัดตั้งกองอำนวยความสะดวก 4. ขั้นตอนการปฏิบัติ เรื่อง การอพยพบุคคล ออกจากพื้นที่ 5. ขั้นตอนการปฏิบัติ เรื่อง การปิดศูนย์ (หยุดให้บริการฉุกเฉิน) 6. ขั้นตอนการปฏิบัติ เรื่อง การบรรเทาทุกข์ 7. รหัสแจ้งเหตุ สำหรับ การใช้สื่อสารกรณี เกิดเหตุฉุกเฉิน 8. รูปแบบรถเป็นอุปกรณ์ตั้งกองอำนวยความสะดวก	



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การจัดการ การควบคุม เหตุการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์วิกฤต	7
แผนการแสดงขั้นตอนการตรวจสอบ สั่งการ รายงานผล เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น	9
ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	10
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ขอกานหรือคนบ้า เข้ามาในศูนย์การค้า	11
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี เกิดเหตุทะเลาะวิวาท	12
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี เกิดประทุษร้ายต่อทรัพย์	13
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี กรัฟฟิตีเกิดความเสียหาย	14
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี กรัฟฟิตีสูญหาย	15
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ถูกรบกวนคลื่นสัญญาณ หรือ Remote Jammer	16
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี จี้ตัวประกัน	17
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ลुकค้าป่วย	18
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ลुकค้าจมน้ำ	19
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี คนตกจากที่สูง	20
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี คนติดอยู่ในลิฟท์	21
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ไฟฟ้าดับ	22
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี น้ำประปาไม่ไหล	24
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี สารเคมีรั่วไหล	25
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี แก๊สรั่วไหล	27
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี โรคระบาด	29
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ชุมชุมประท้วง – จราจร	30
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี เกิดเหตุเพลิงไหม้	32
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ก่อวินาศกรรม	34
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี เกิดเหตุน้ำท่วม	36
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี เกิดเหตุแผ่นดินไหว	38
ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต	39
- แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดเพลิงไหม้	40
▪ การดำเนินการ ก่อนเกิดเหตุเพลิงไหม้	41
▪ การดำเนินการ ขณะเกิดเหตุเพลิงไหม้	44
▪ การดำเนินการ หลังเกิดเหตุเพลิงไหม้	50

เรื่อง	หน้า
- แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีก่อวินาศกรรม (วัตถุระเบิด)	53
▪ การดำเนินการ ก่อนเกิดเหตุการณ์ก่อวินาศกรรม (วัตถุระเบิด)	54
▪ การดำเนินการ ขณะเกิดเหตุการณ์ก่อวินาศกรรม (วัตถุระเบิด)	56
▪ การดำเนินการ หลังเกิดเหตุการณ์ก่อวินาศกรรม (วัตถุระเบิด)	57
- แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม	59
▪ การดำเนินการ ก่อนเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม	60
▪ การดำเนินการ ขณะเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม	62
▪ การดำเนินการ หลังเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม	63
- แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว	65
▪ การดำเนินการ ก่อนเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว	66
▪ การดำเนินการ ขณะเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว	66
▪ การดำเนินการ หลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว	68
แผนการจัดตั้งกองอำนวยการ	70
ขั้นตอนการปฏิบัติ เรื่อง การอพยพบุคคลออกจากพื้นที่	71
ขั้นตอนการปฏิบัติ เรื่อง การปิดศูนย์ (หยุดให้บริการฉุกเฉิน)	72
ขั้นตอนการปฏิบัติ เรื่อง การบรรเทาทุกข์	73
รหัสแจ้งเหตุ สำหรับ การใช้สื่อสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	74
ความถี่และอุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับ การซ่อมแผนฉุกเฉิน	76
รถเป็นอุปกรณ์ ตั้งกองอำนวยการย่อย	77
ระดับภัยคุกคาม Color Condition	78

## วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดการจัดการและควบคุมเหตุการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์วิกฤตที่เป็นมาตรฐาน ป้องกันการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

## ขอบข่าย

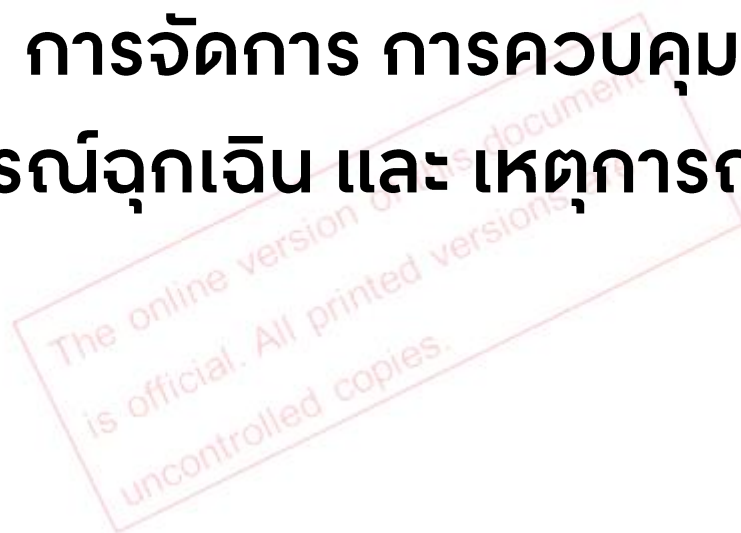
ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์วิกฤต , แผนการจัดตั้งกองอำนวยความสะดวก , ขั้นตอนการอพยพบุคคลออกจากพื้นที่ การปิดศูนย์ (หยุดให้บริการฉุกเฉิน) การบรรเทาทุกข์ , รหัสแจ้งเหตุ , ความถี่และอุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับ การซ่อมแผนฉุกเฉิน และ ระดับภัยคุกคาม (Color condition)

## ผู้ที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ทุกหน่วยงานภายในบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและควบคุมเหตุการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์วิกฤต

The online version of this document is official. All printed versions are uncontrolled copies.

## การจัดการ การควบคุม เหตุการณ์ฉุกเฉิน และ เหตุการณ์วิกฤต



## การจัดการ การควบคุม เหตุการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์วิกฤต

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจด้านอาคารศูนย์การค้า และอาคารสำนักงาน ซึ่งมีสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด ซึ่งในแต่ละสาขามีลักษณะเป็นอาคารสูง หรือ อาคารขนาดใหญ่ มีพื้นที่ใช้สอยเป็นจำนวนมาก ภายในอาคารมีการประกอบการหลากหลายรูปแบบ มีการใช้พลังงานประเภทต่างๆ เช่นพลังงานจากไฟฟ้า, เชื้อเพลิง, แก๊ส, อื่นๆ มีผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก หากมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (เป็นเหตุการณ์ผิดปกติ ที่ต้องได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และ ควบคุมความเสียหายให้อยู่ในระดับน้อยที่สุดที่เป็นไปได้) หรือ เหตุการณ์วิกฤต (เป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ขยายวงกว้างขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรงขึ้น กระทบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ และ ต้องใช้เวลาในการฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิม) เกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน และการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างต่อเนื่องได้ ด้วยความห่วงใยในสวัสดิภาพด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้เข้ามาใช้อาคาร และ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ต่างๆ อันอาจจะเกิดขึ้นได้ จึงได้กำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติ ในการจัดการ และ ควบคุม สำหรับ เหตุการณ์ฉุกเฉิน และ เหตุการณ์วิกฤต ในกรณีต่างๆ และ กำหนดมาตรการ และ แผนเพื่อ เตรียมการ ป้องกัน ควบคุมเหตุ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฟื้นฟูสภาพแวดล้อม ทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ หลังเกิดเหตุ สำหรับ เหตุการณ์วิกฤต เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ ให้เกิดความมีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น

### ภารกิจ

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ได้วางมาตรการในการป้องกันเหตุการณ์ฉุกเฉิน และ เหตุการณ์วิกฤตไม่ให้เกิดขึ้น การกำหนดมาตรการระงับเหตุที่มีประสิทธิภาพ และการช่วยเหลือผู้ประสบภัย และ ฟื้นฟูบริษัทให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ

1. ติดตั้งอุปกรณ์ ระบบต่างๆ เพื่อเพิ่มความปลอดภัย
2. จัดหาเครื่องมือ และอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน
3. กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจตราพื้นที่ภายในและภายนอกอาคาร
4. กำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานงาน ติดตามสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ที่มีผลกระทบต่อบริษัท ทั้งทางตรงและทางอ้อม
5. ให้คำแนะนำกับพนักงานของศูนย์การค้า ร้านค้า และผู้เกี่ยวข้อง
6. จัดให้มีการฝึกอบรม และฝึกซ้อมแผนเผชิญเหตุต่างๆ
7. กำหนดขั้นตอนและระยะเวลา ในการสั่งการและรายงานผล ตามความรุนแรงของเหตุการณ์

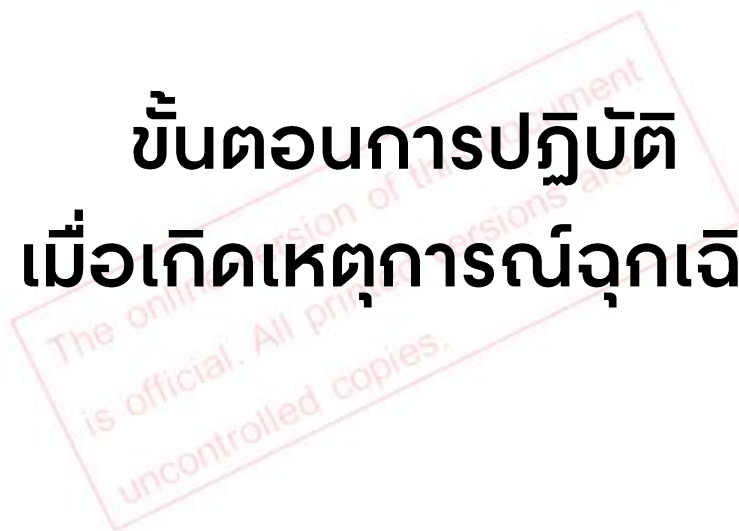


## 2. กรณีได้รับการสื่อสารจาก Property

เมื่อเกิดเหตุการณ์รุนแรง แต่ไม่เป็นที่เผยแพร่ไปสู่ภายนอกเป็นวงกว้าง ผู้จัดการศูนย์ หรือ ผู้อำนวยการเขต จะรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไปยัง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายบริหารทรัพยากร จากนั้นผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะพิจารณาเหตุการณ์ความรุนแรง เพื่อรายงานไปยัง กรรมการผู้จัดการใหญ่, รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานปฏิบัติการ และ เลขานุการคณะกรรมการบริษัท

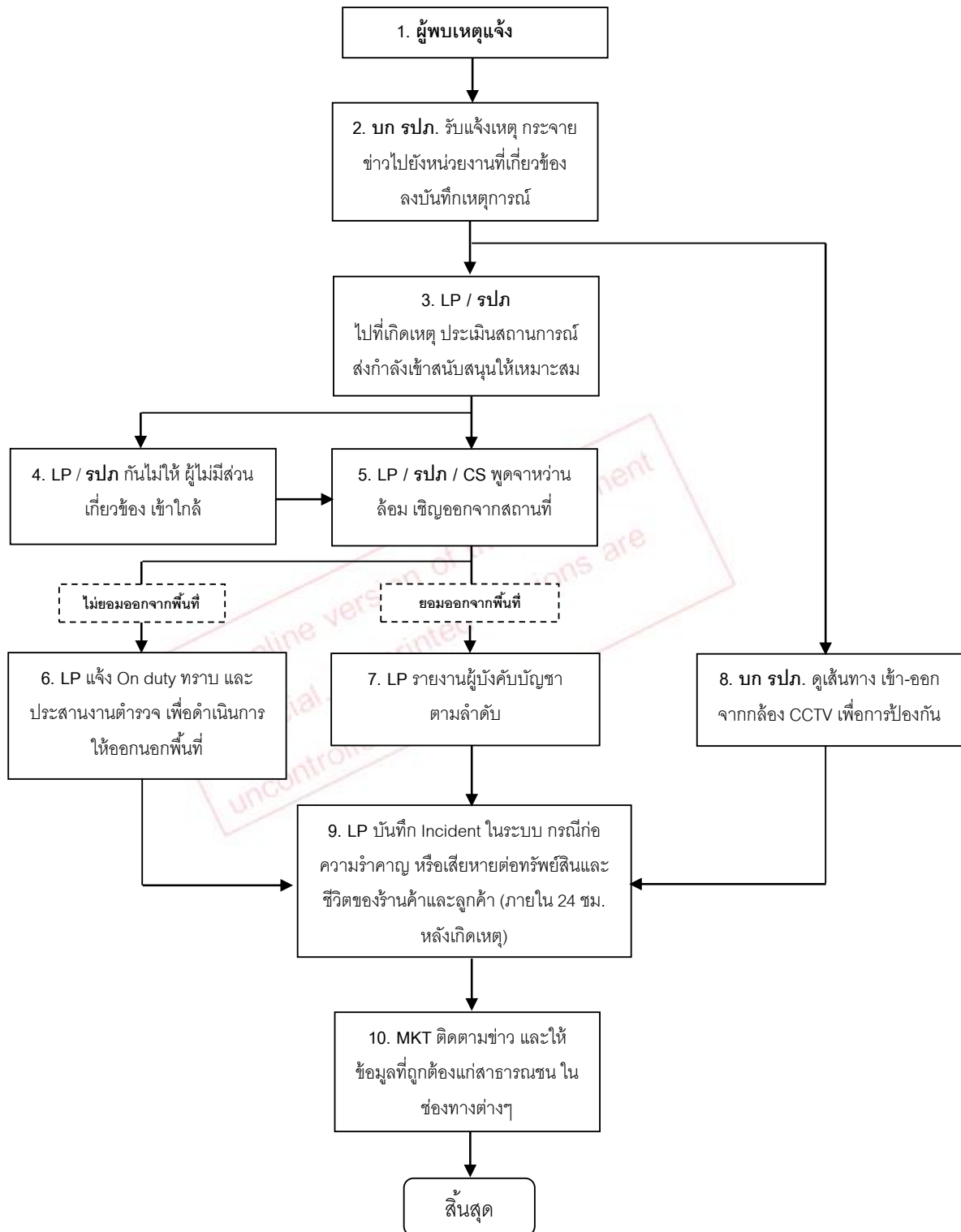


## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน





## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ขอกานหรือคนบ้า เข้ามาในศูนย์การค้า

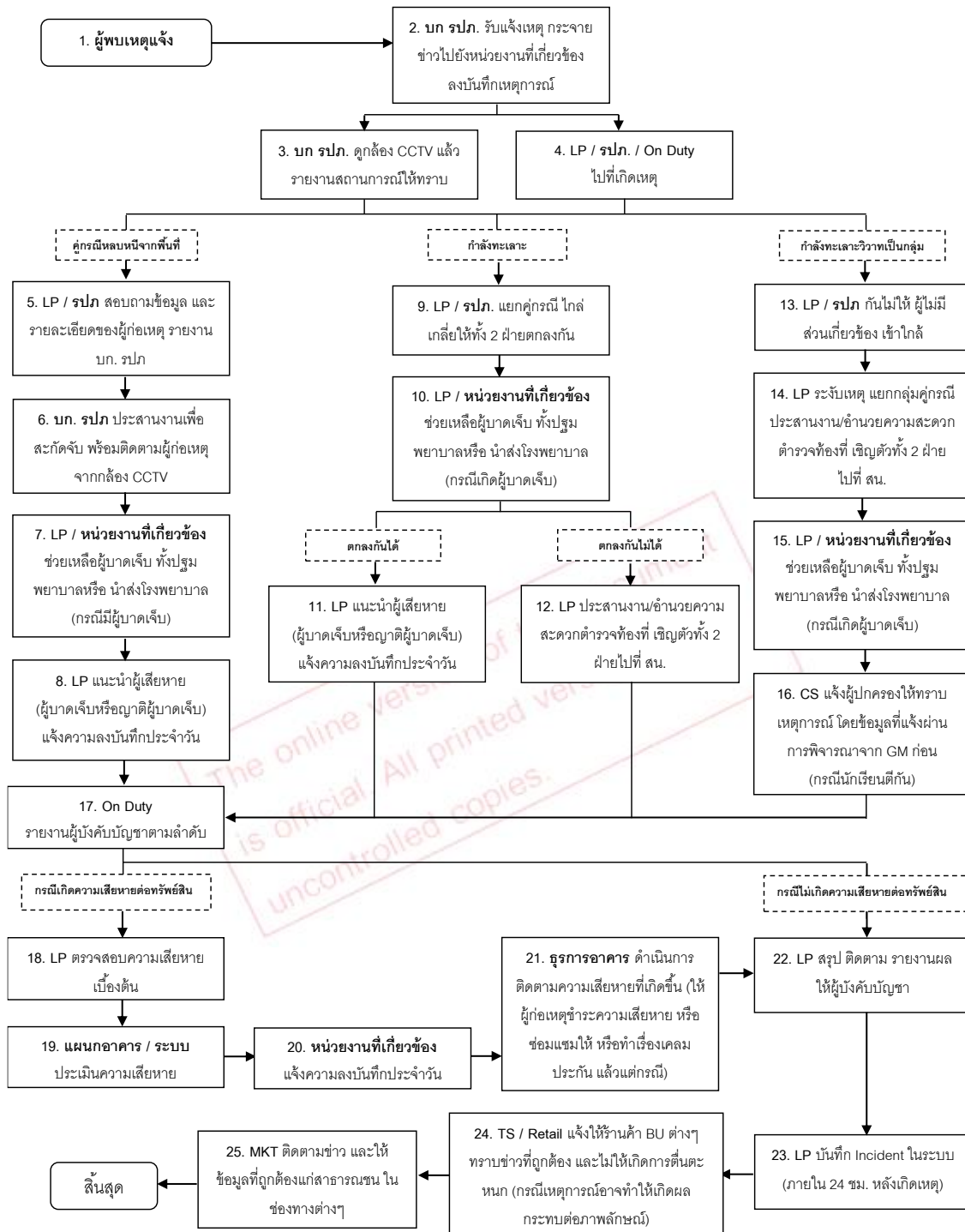


### หมายเหตุ

**ขอกาน** ครอบคลุม คนขอกาน คนรับบริจาค คนเร่ขายสินค้า และ คนเร่ร่อน

**คนบ้า** ครอบคลุม คนวิกลจริต คนพั่นเพื่อน และ คนผิดปกติทางจิต

## ขั้นตอนการปฏิบัติการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท

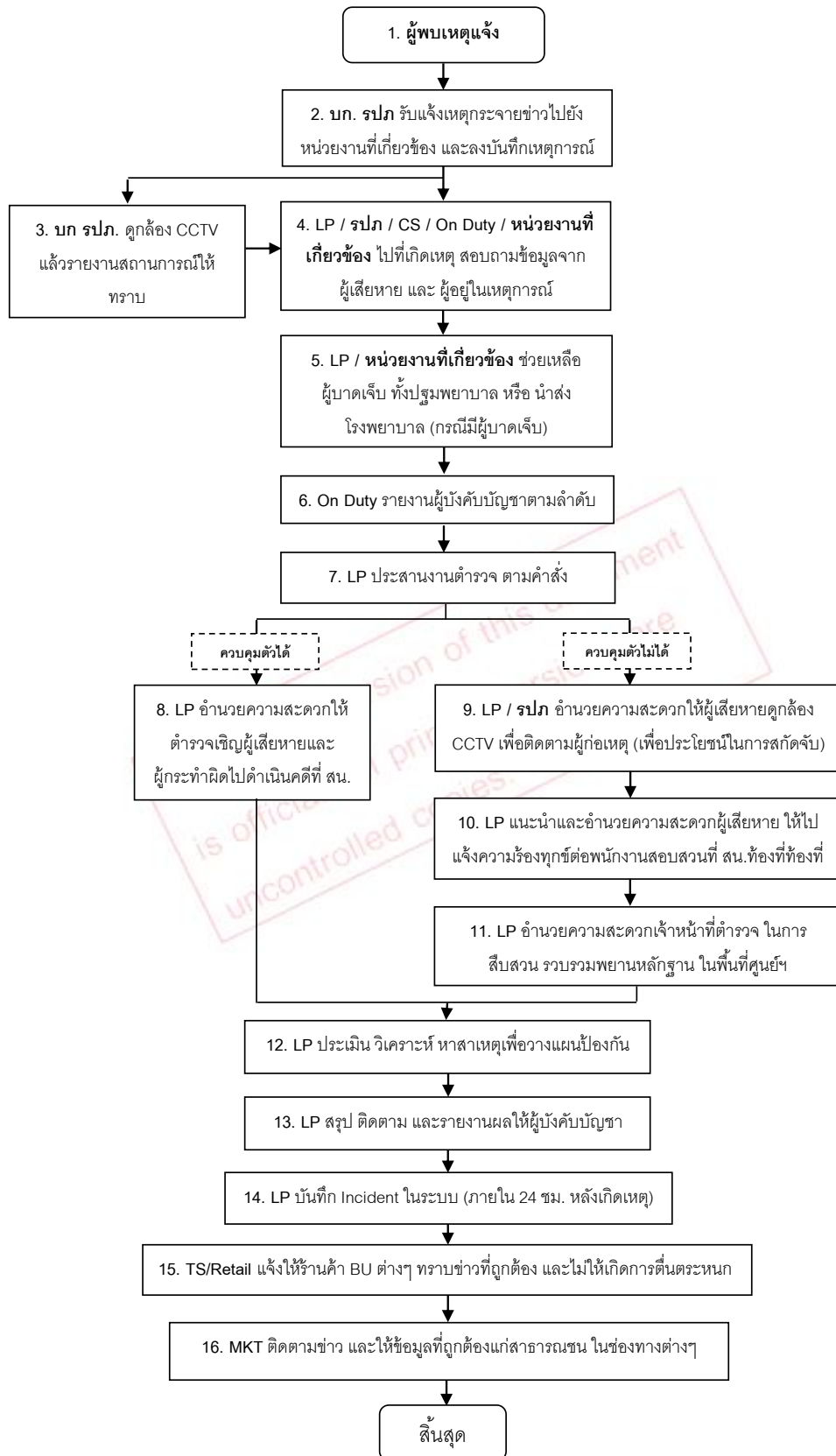


### หมายเหตุ

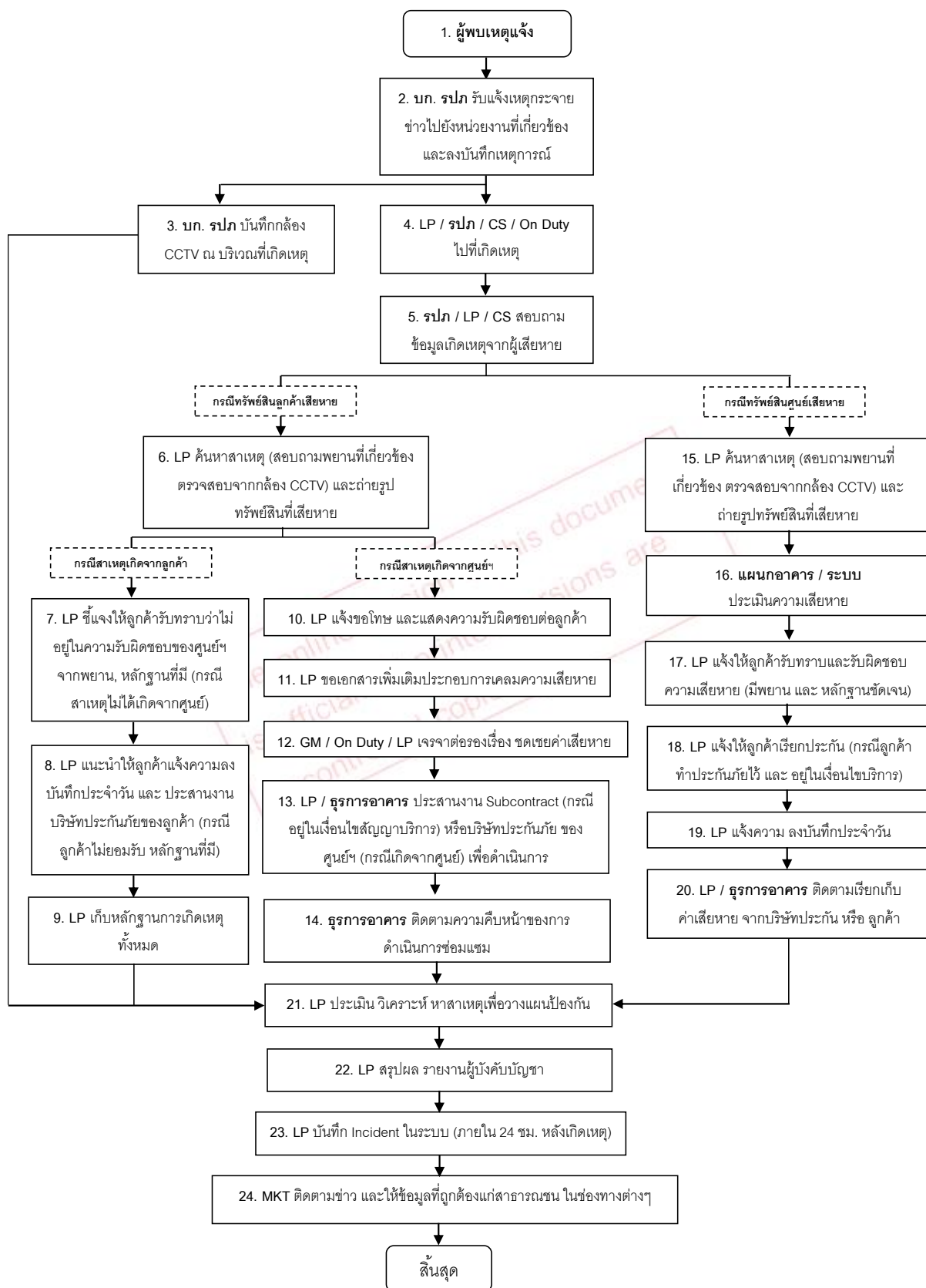
ข้อ 7, 10, 15 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ พนักงานหน่วยงานต่างๆ (เช่น CS, HC, TS, MKT) ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรปฐมพยาบาลเบื้องต้นแล้ว

ข้อ 20 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ หน่วยงานที่เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน เครื่องจักร อุปกรณ์ ที่หน่วยงานรับผิดชอบอยู่

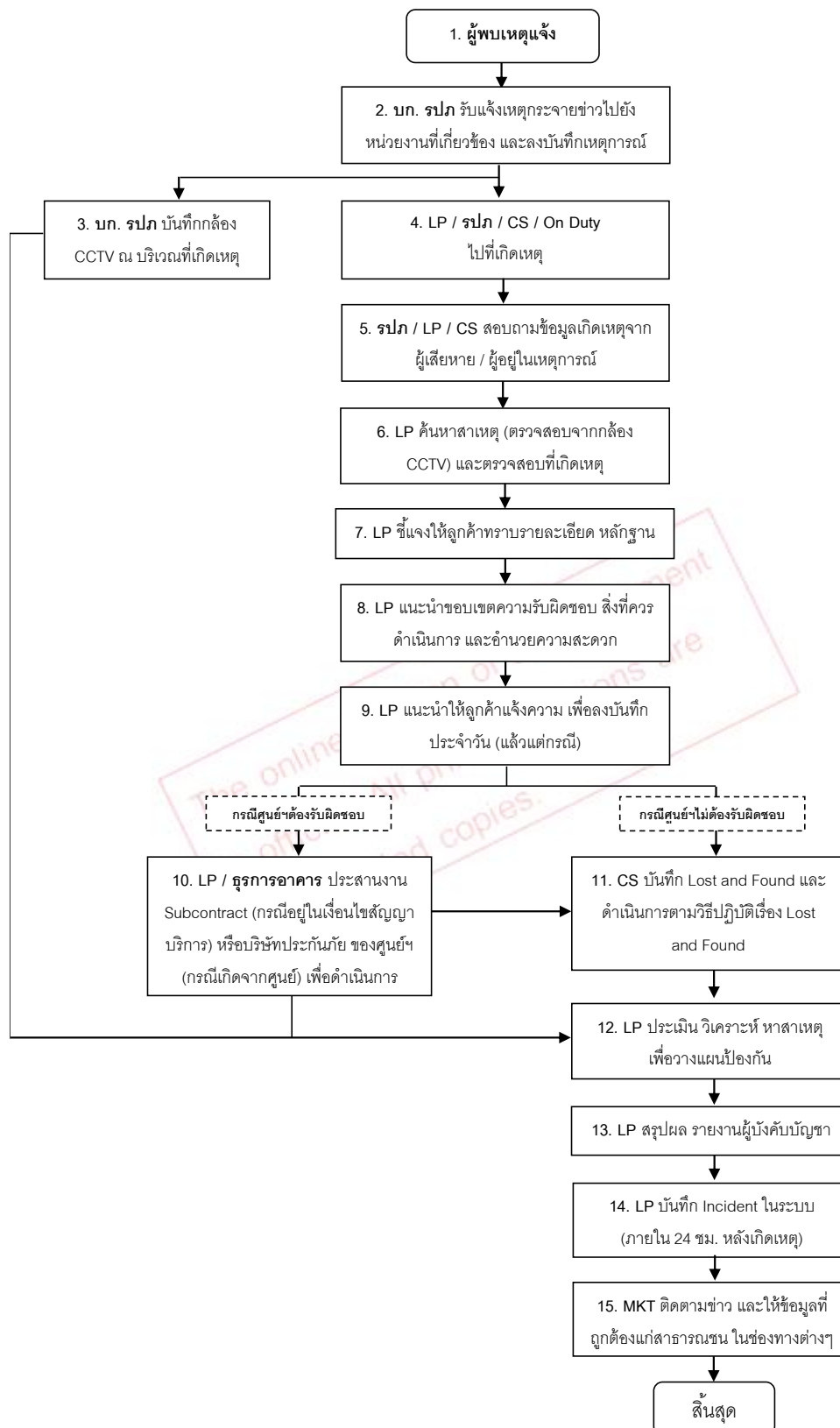
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี เกิดประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน



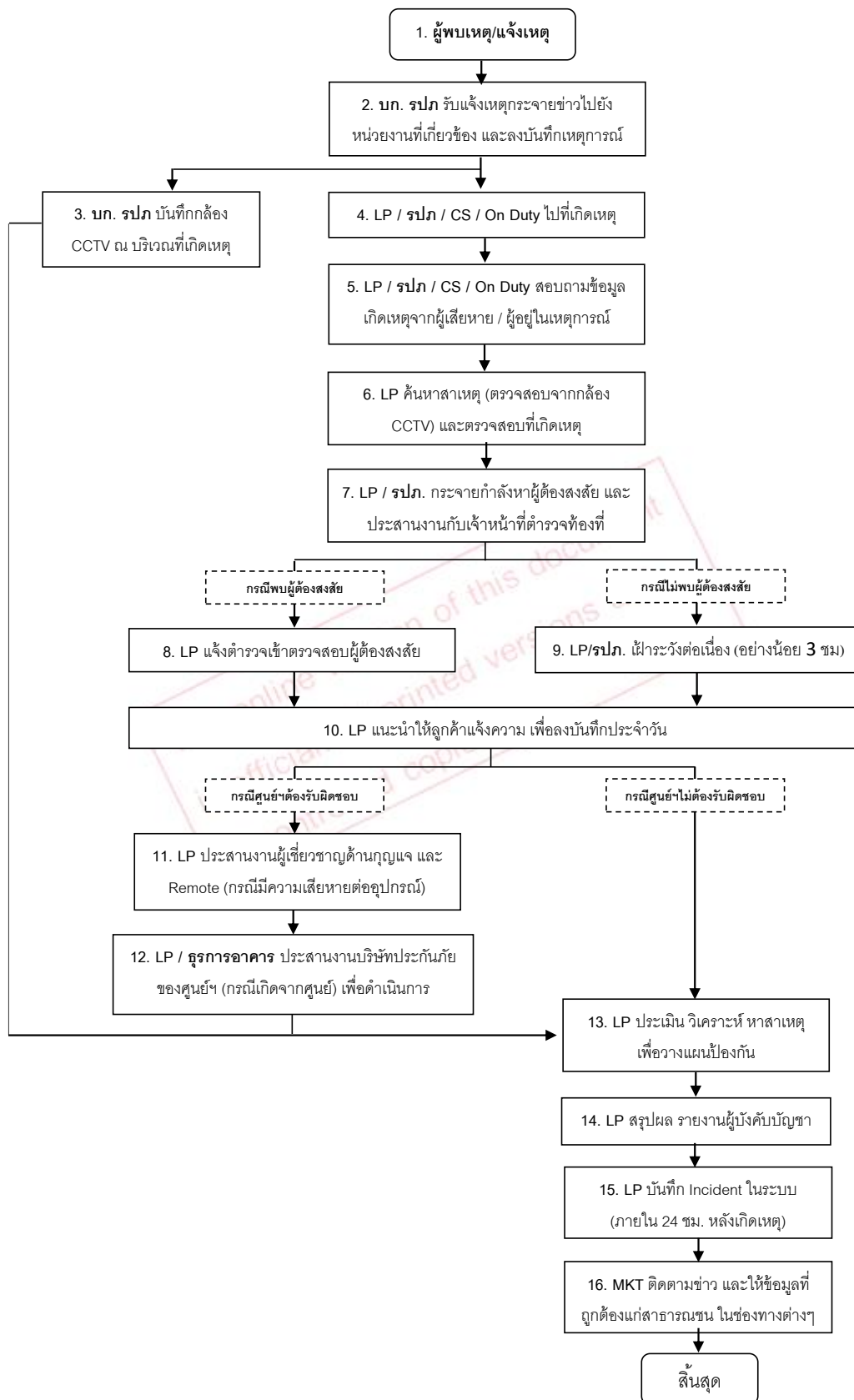
## ขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณี ทรัพย์สินเกิดความเสียหาย



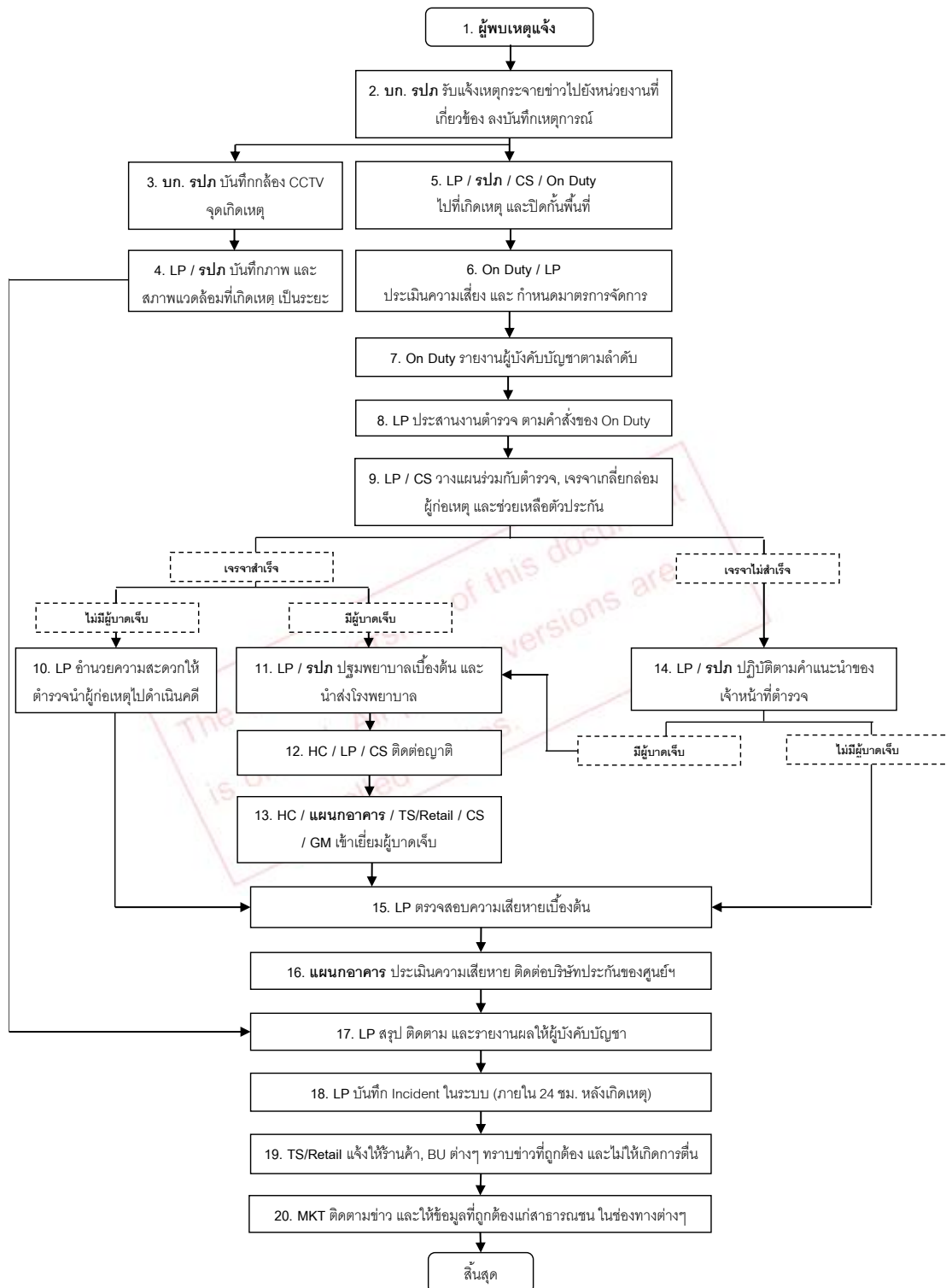
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี กรณียินสูญหาย



## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณีถูกรบกวนคลื่นสัญญาณ หรือ Remote Jammer



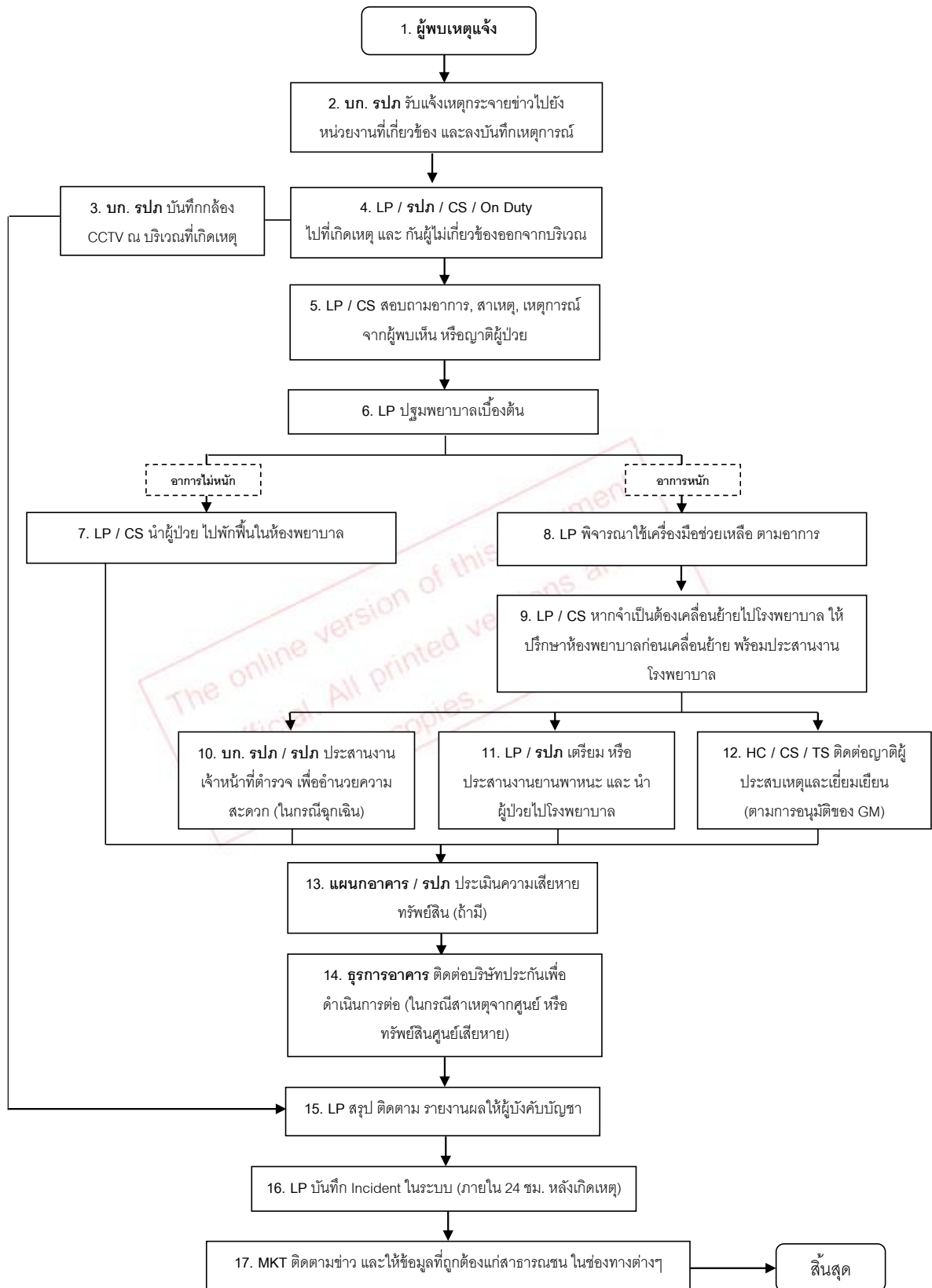
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี วิกฤต



## หมายเหตุ

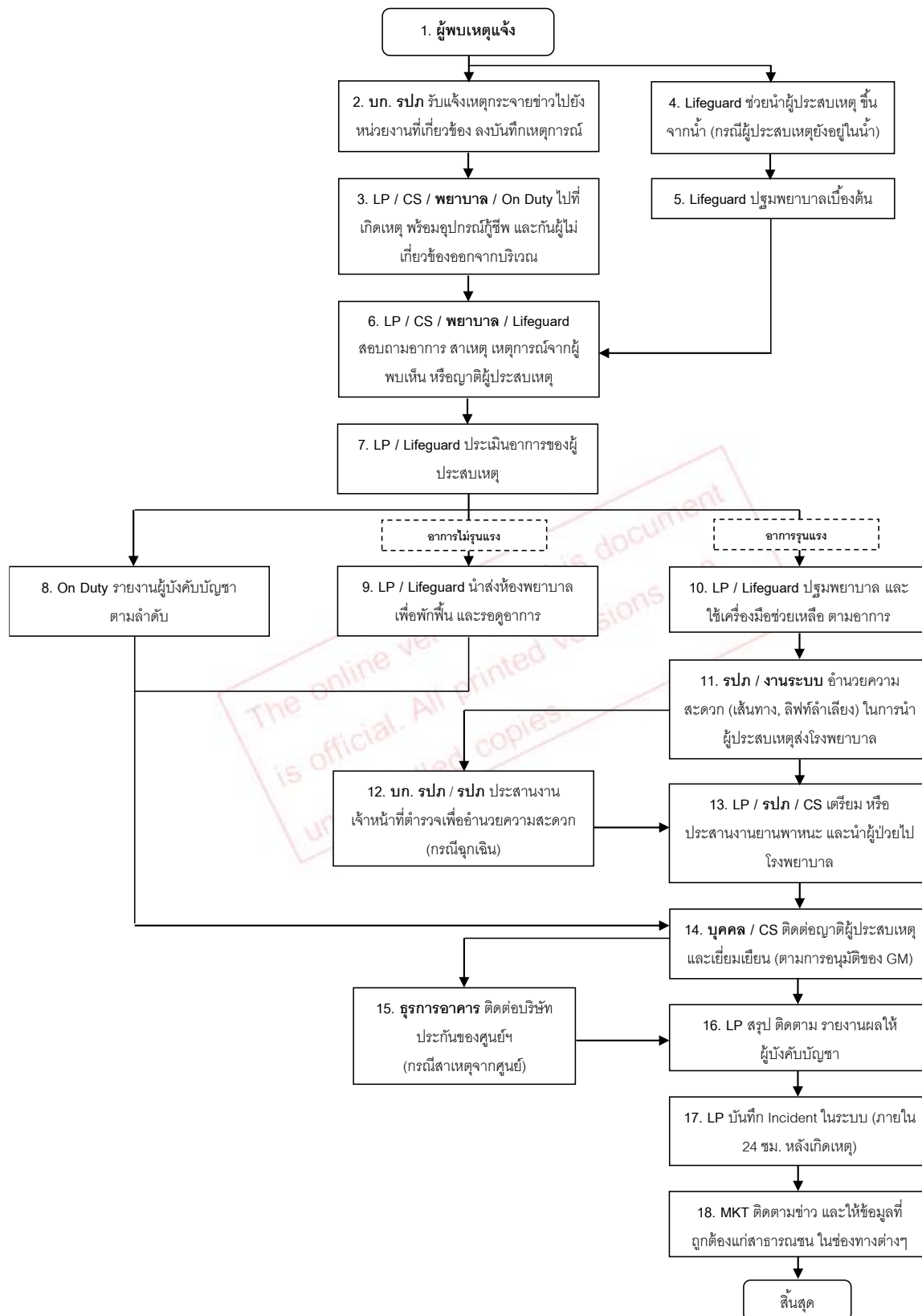
ข้อ 9 LP และ CS ที่ดำเนินการข้อนี้ ต้องผ่านการอบรมเรื่องการช่วยเหลือตัวประกันแล้ว

## ขั้นตอนการปฏิบัติการฉุกเฉินค่าป่วย

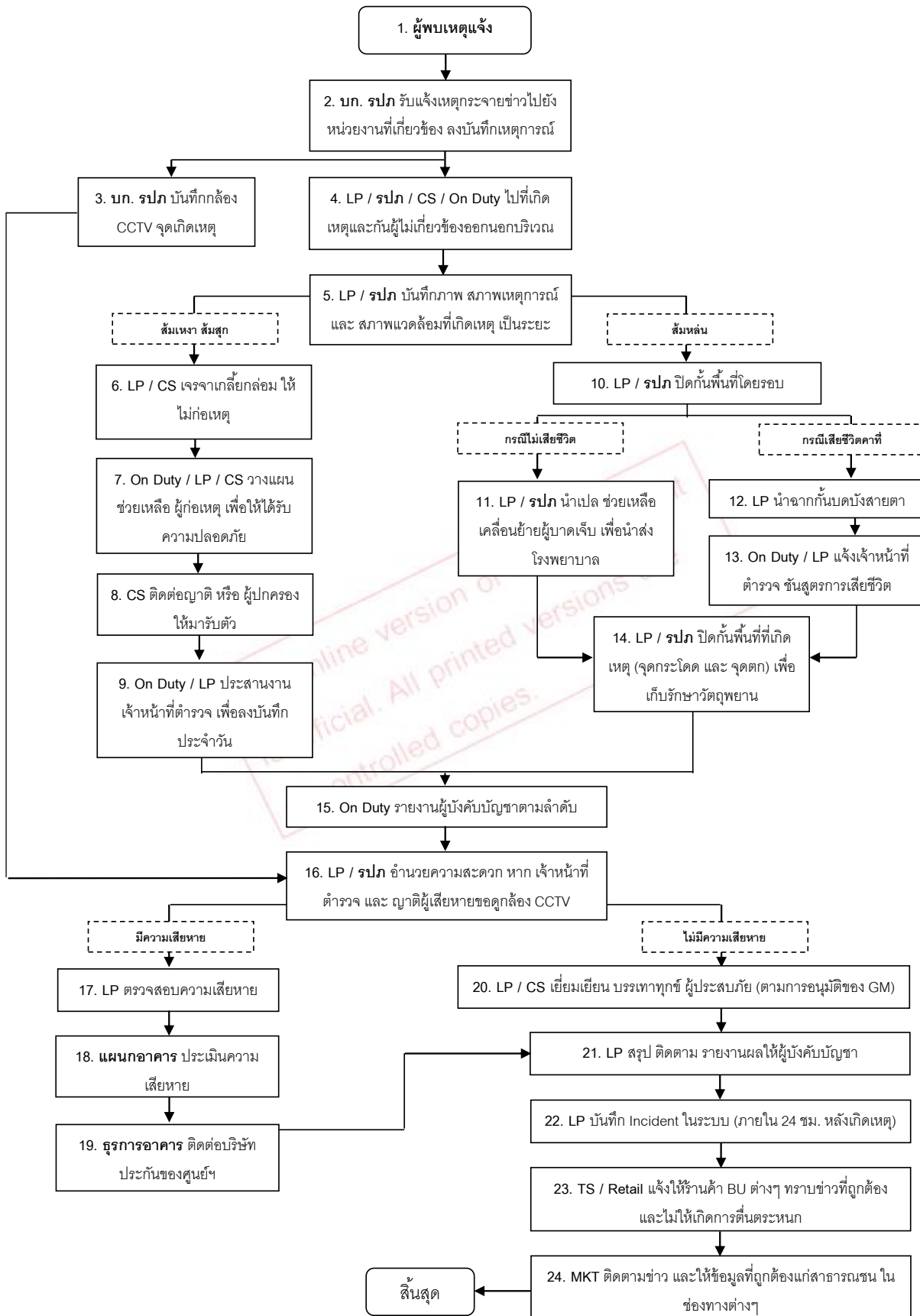




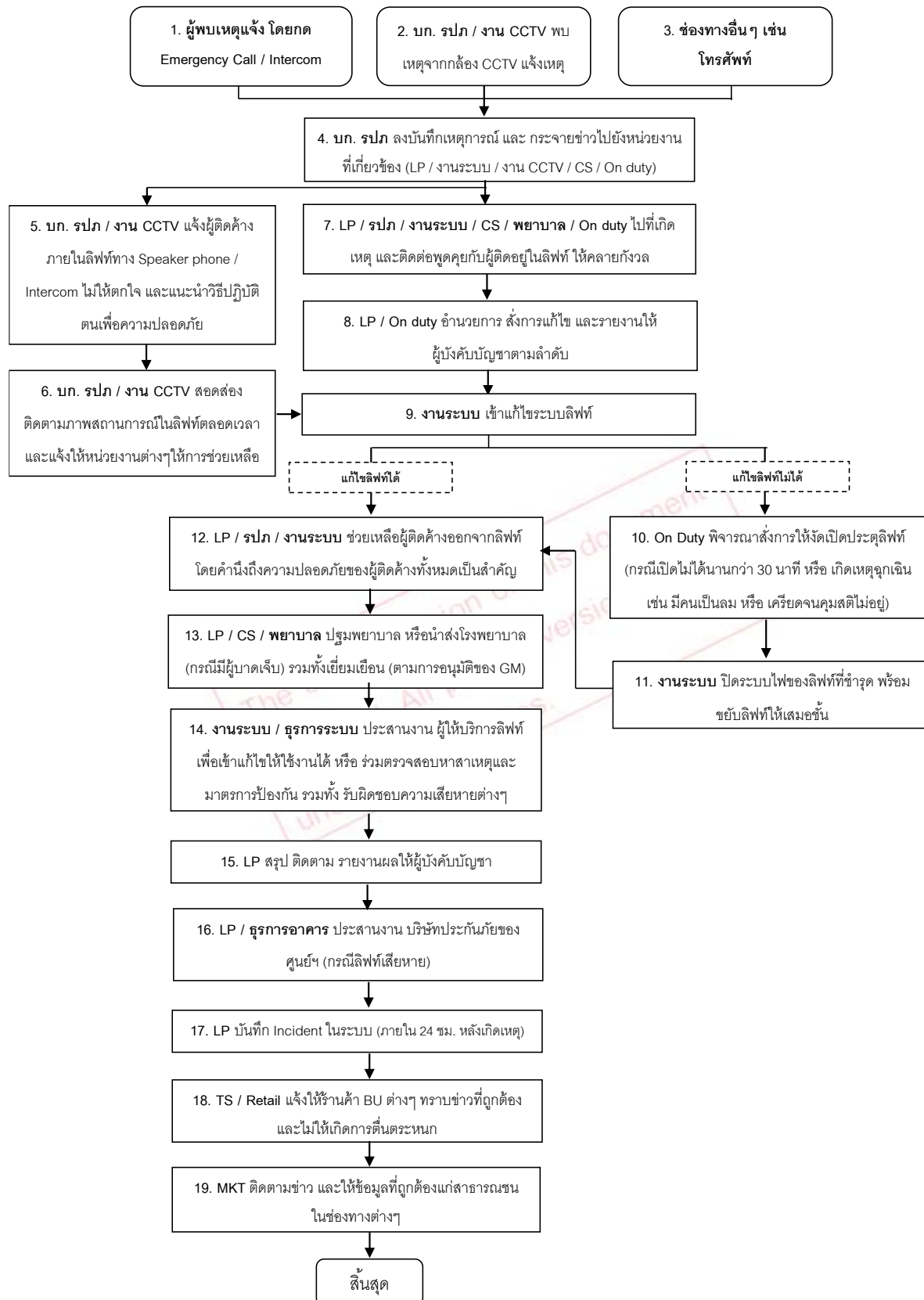
## ขั้นตอนปฏิบัติการฉุกเฉิน ลูกค้าจมน้ำ



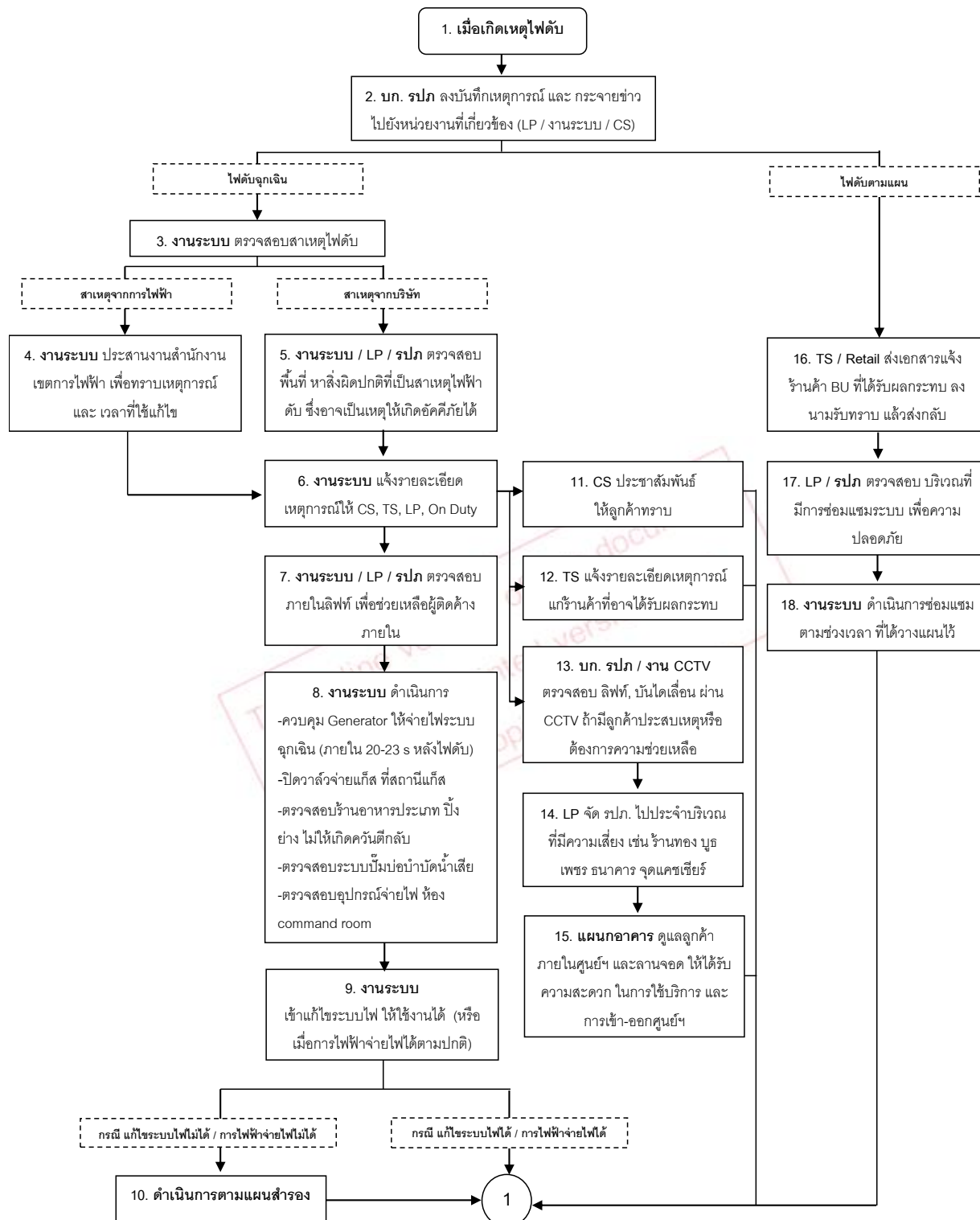
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี คนตกจากที่สูง



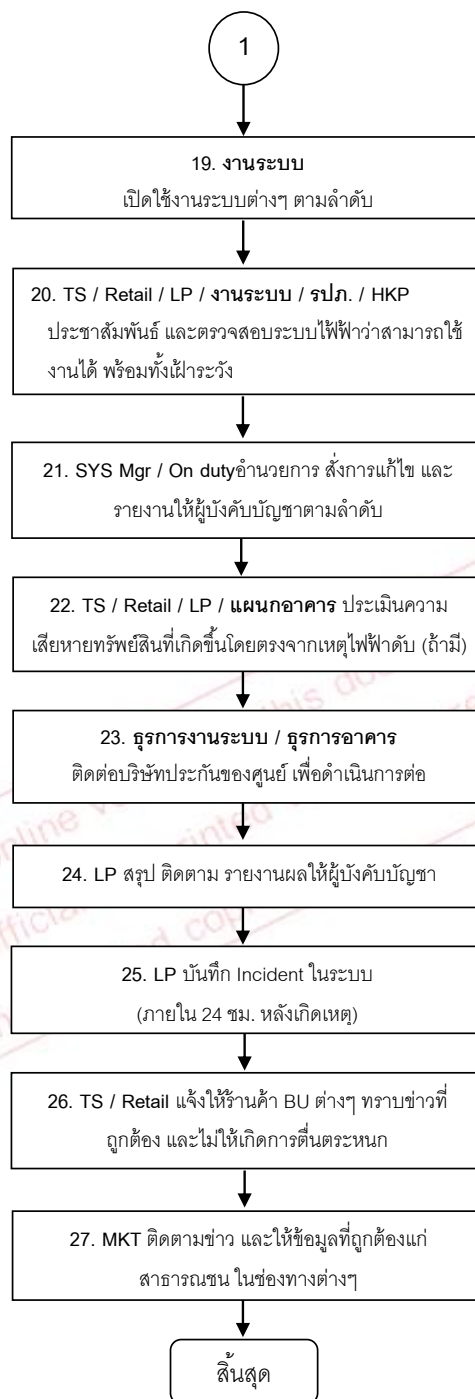
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี คนติดอยู่ในลิฟท์



## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ไฟฟ้าดับ



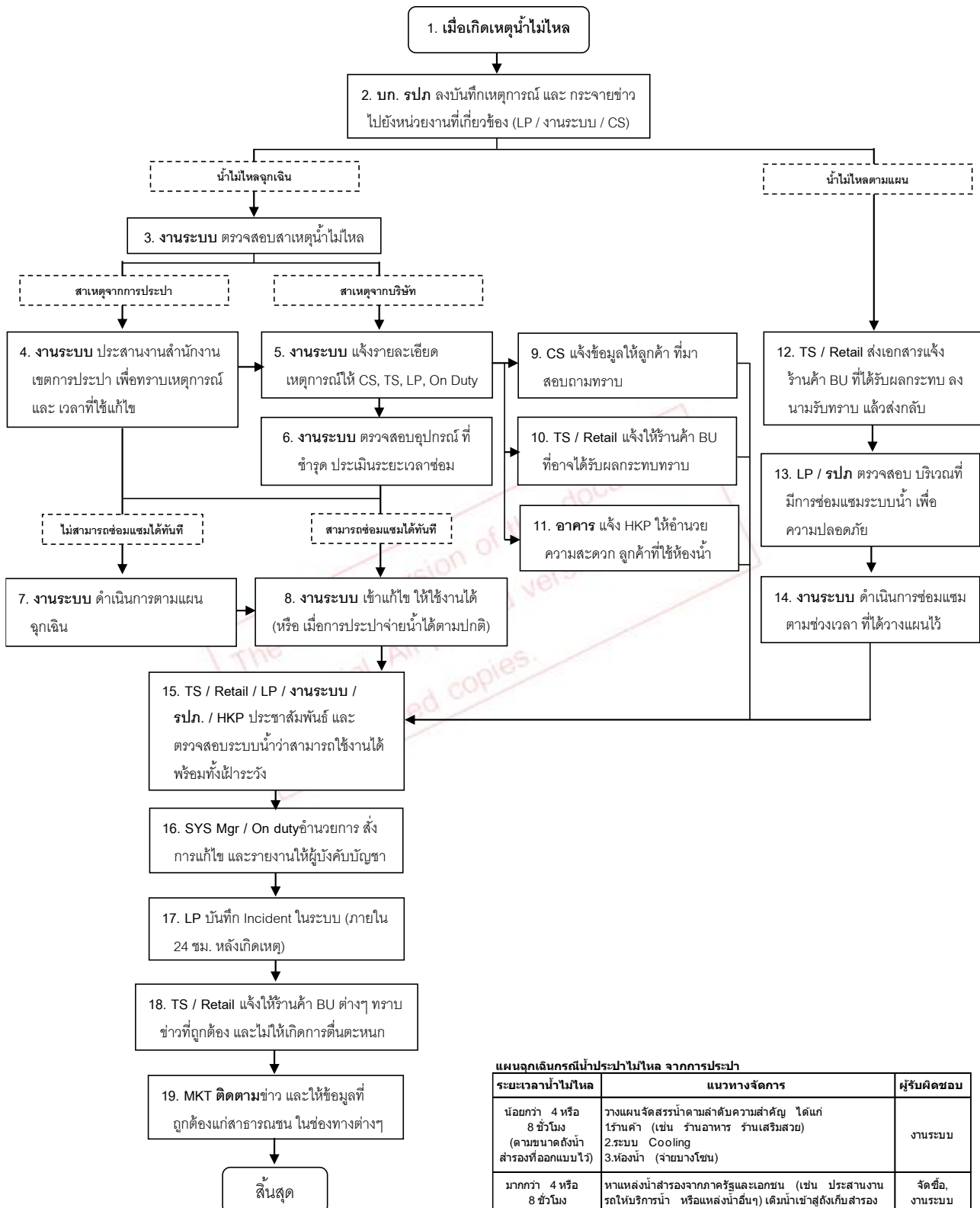
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ไฟฟ้าดับ (ต่อ)



แผนฉุกเฉินกรณีไฟดับ จากการไฟฟ้า

ระยะเวลาไฟดับ	แนวทางจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	เพิ่มแสงไฟส่องสว่างในจุดต่างๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น ทางเข้า ทางเดิน ห้องน้ำ ฯลฯ เพื่อรอการแก้ไขระบบไฟ	งานระบบ, อาคาร, LP
1-8 ชั่วโมง	จัดหาแหล่งสำรองไฟจากจุดอื่น โดยหน่วยงานระบบพลังงานจากจุดจ่ายไฟใกล้เคียง เพื่อให้สามารถให้บริการได้	งานระบบ
	ทำการจัดซื้อจัดจ้างแหล่งกำเนิดไฟ เพื่อใช้ในกรณีที่ ให้สามารถดำเนินการได้	จัดซื้อ, งานระบบ

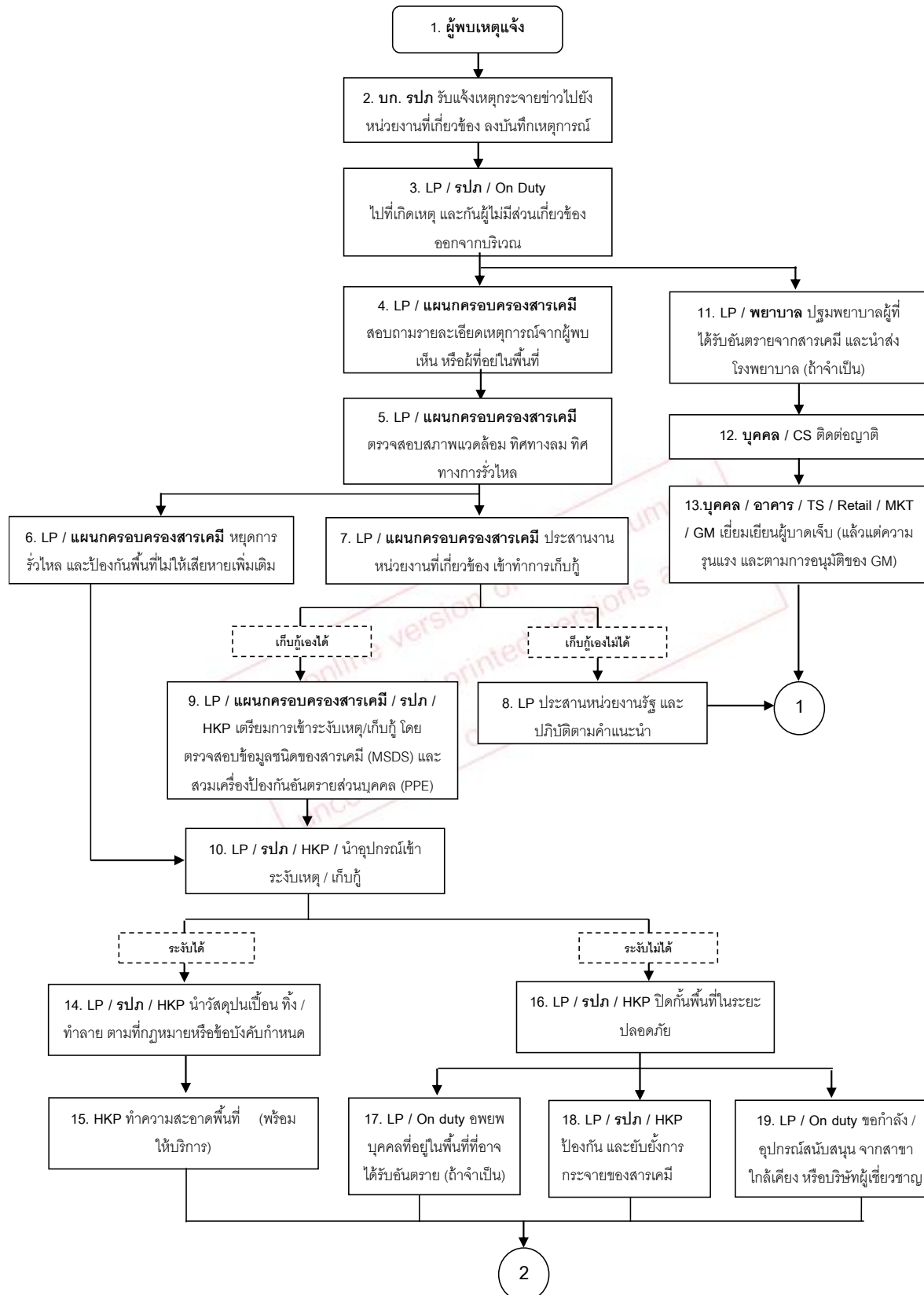
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี น้ำประปาไม่ไหล



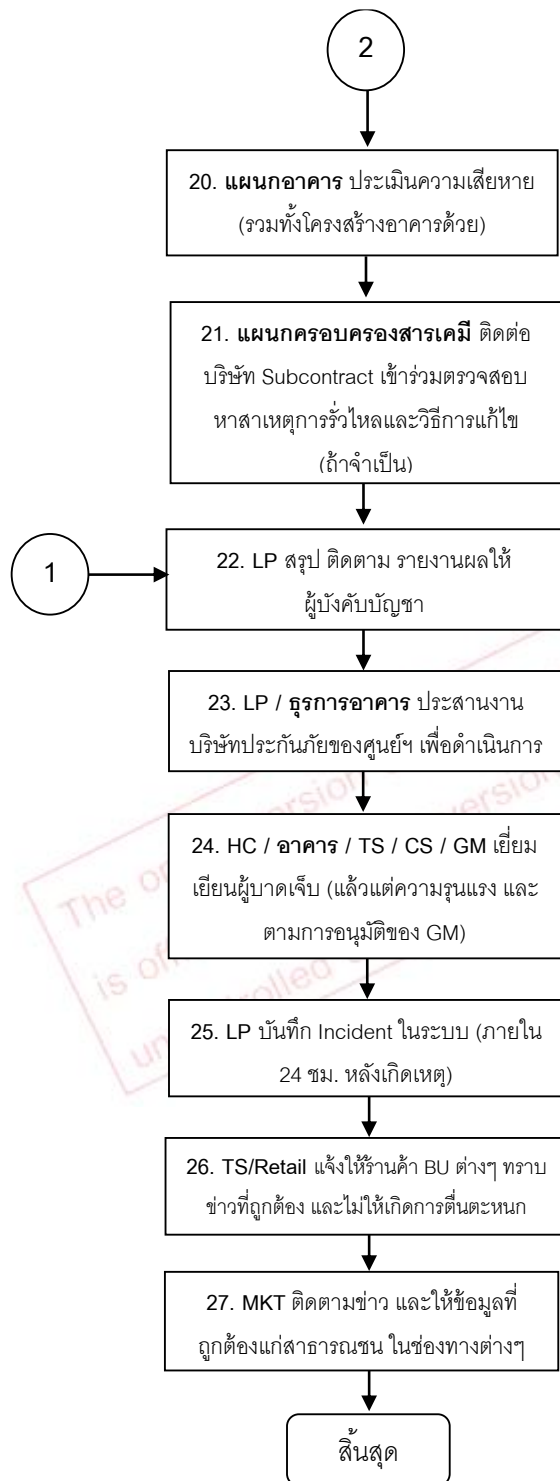
แผนฉุกเฉินกรณีน้ำประปาไม่ไหล จากการประปา

ระยะเวลา น้ำไม่ไหล	แนวทางจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
น้อยกว่า 4 หรือ 8 ชั่วโมง (ตามขนาดถังน้ำสำรองที่ออกแบบไว้)	วางแผนจัดสรรน้ำตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ 1.ร้านค้า (เช่น ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย) 2.ระบบ Cooling 3.ห้องน้ำ (จ่ายบางโซน)	งานระบบ
มากกว่า 4 หรือ 8 ชั่วโมง	หาแหล่งน้ำสำรองจากภาครัฐและเอกชน (เช่น ประสานงานรถให้บริการน้ำ หรือแหล่งน้ำอื่นๆ) เติมน้ำเข้าสู่ถังเก็บสำรอง	จัดซื้อ, งานระบบ

## ขั้นตอนการปฏิบัติการนิ สารเคมีรั่วไหล

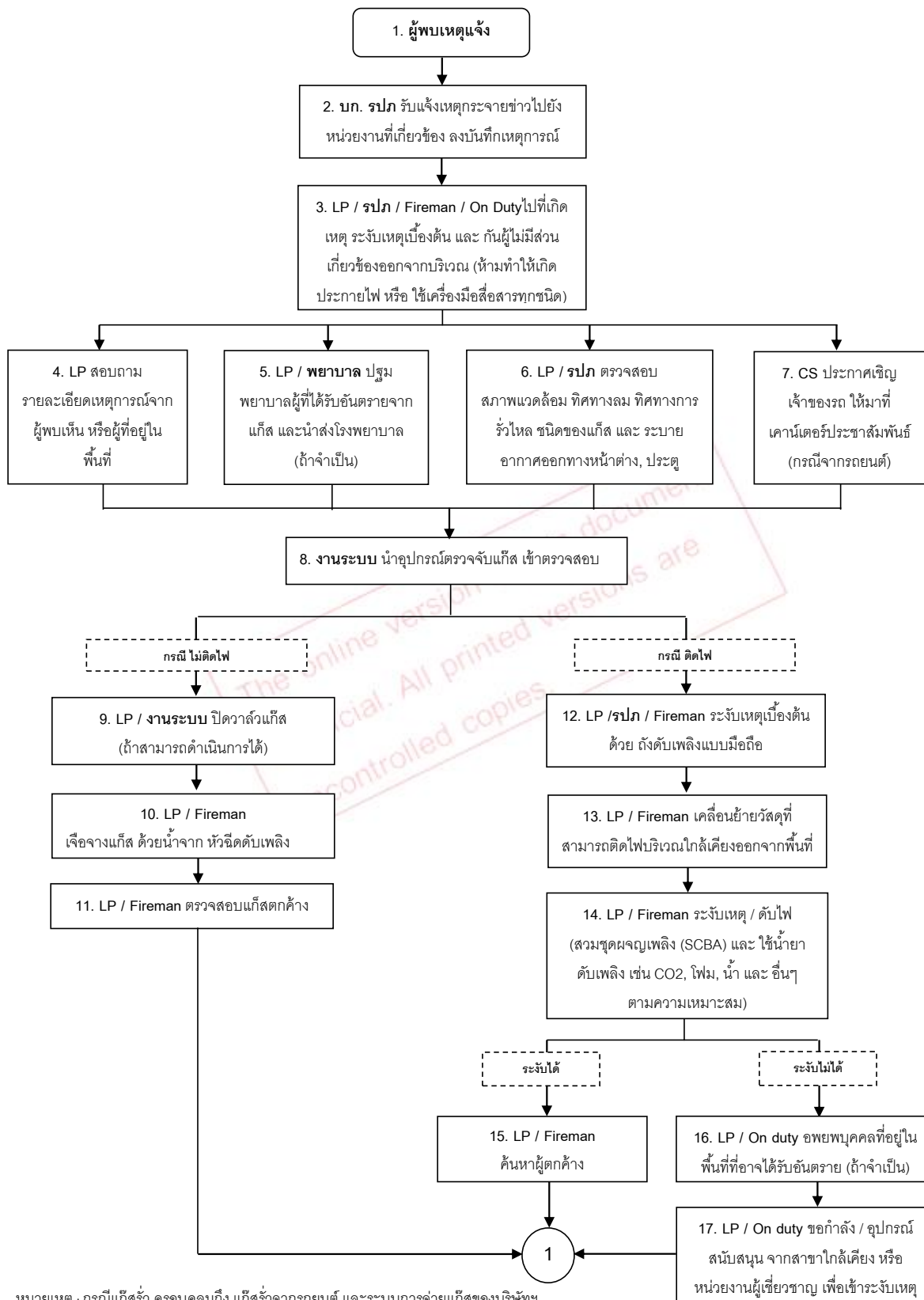


## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี สารเคมีรั่วไหล (ต่อ)





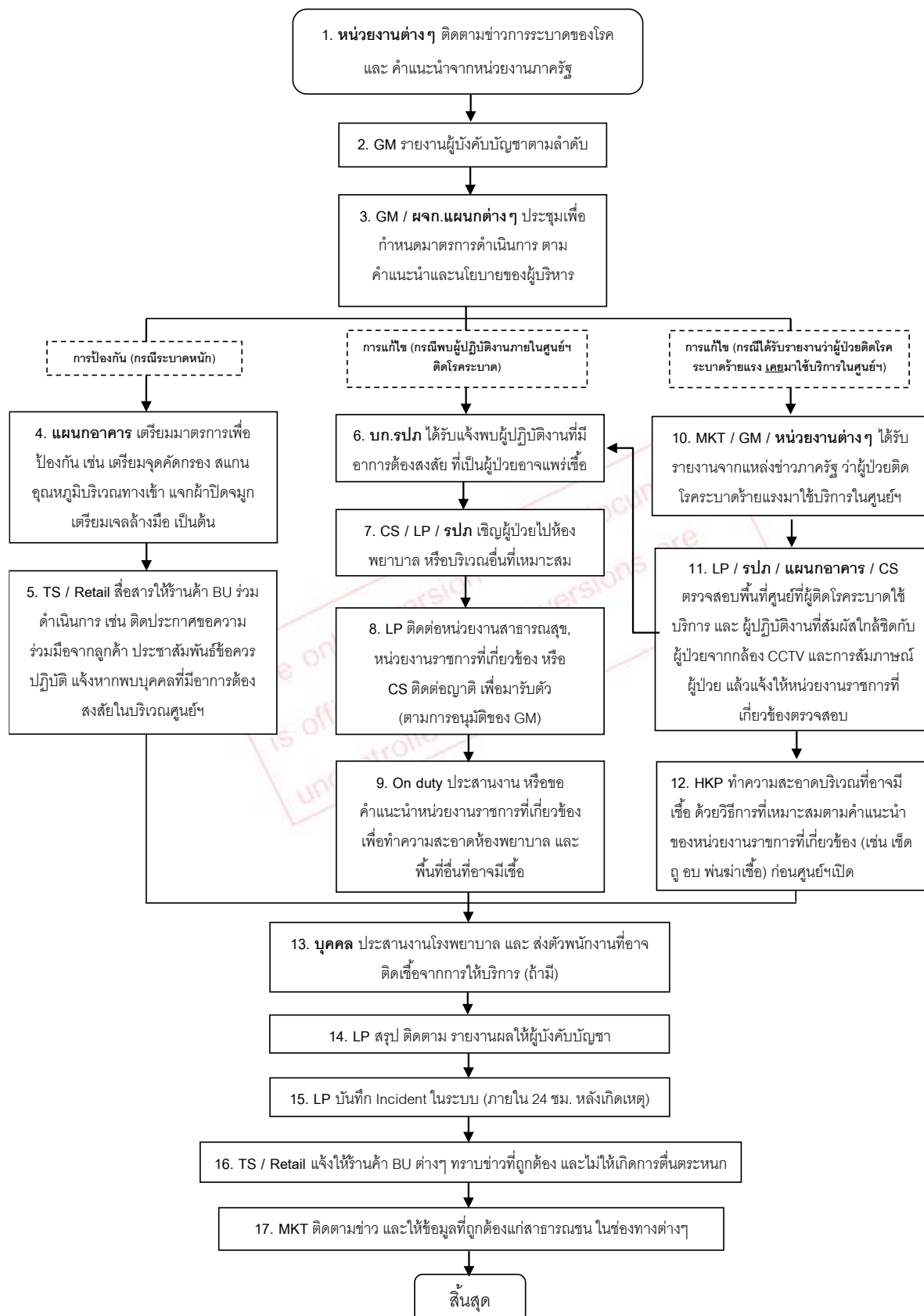
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี แก๊สรั่วไหล



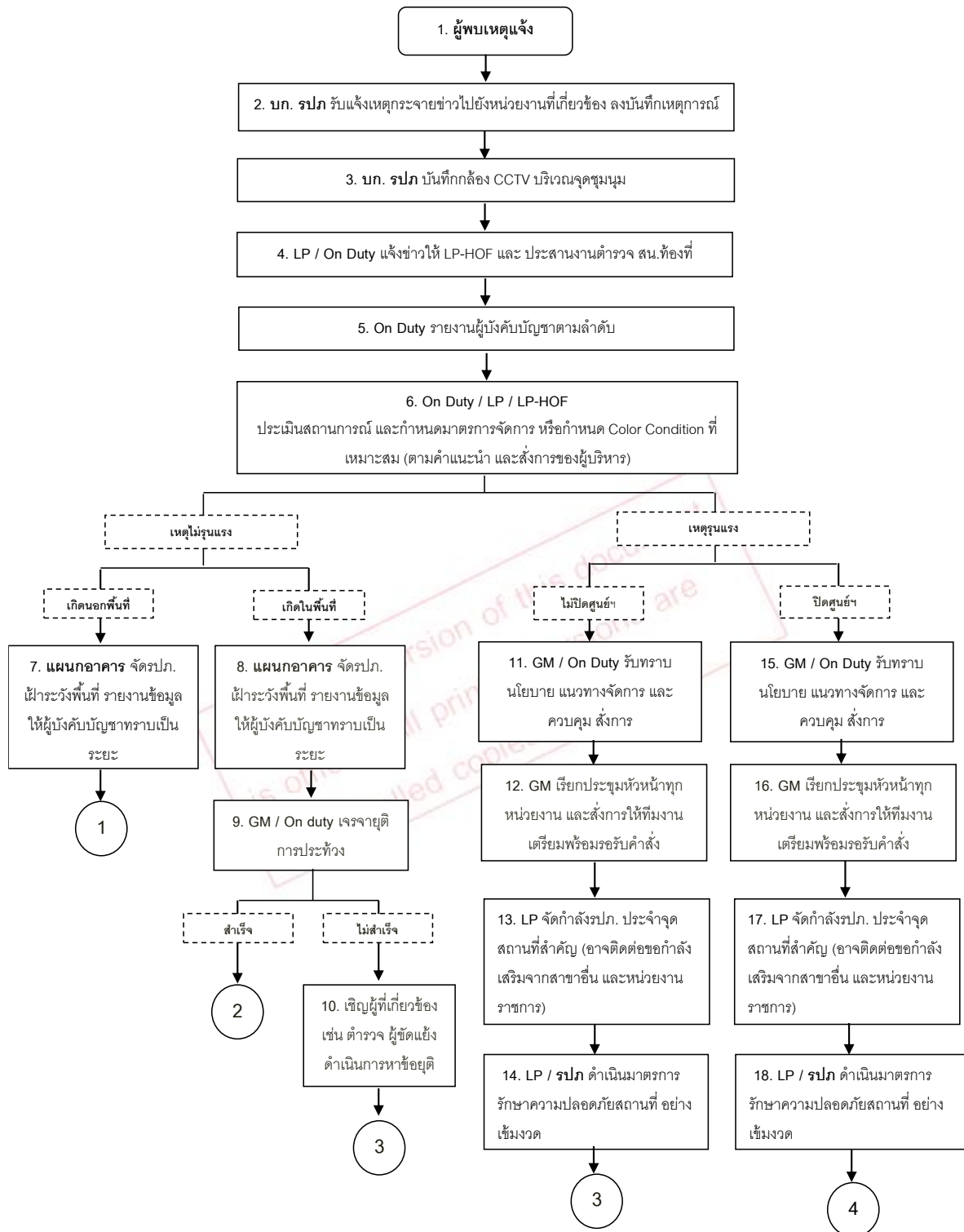
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี แก๊สรั่วไหล (ต่อ)



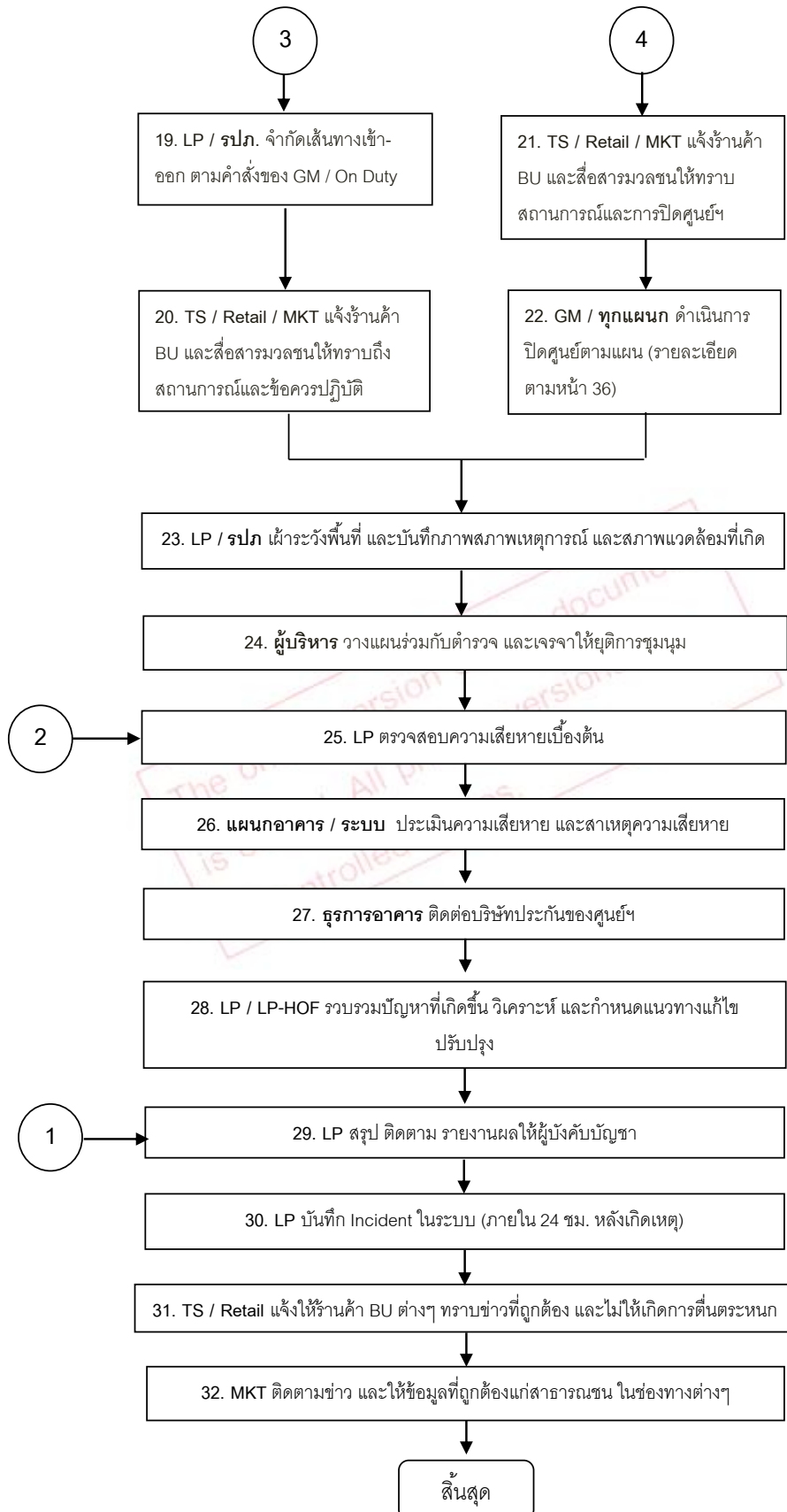
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี โรคระบาด



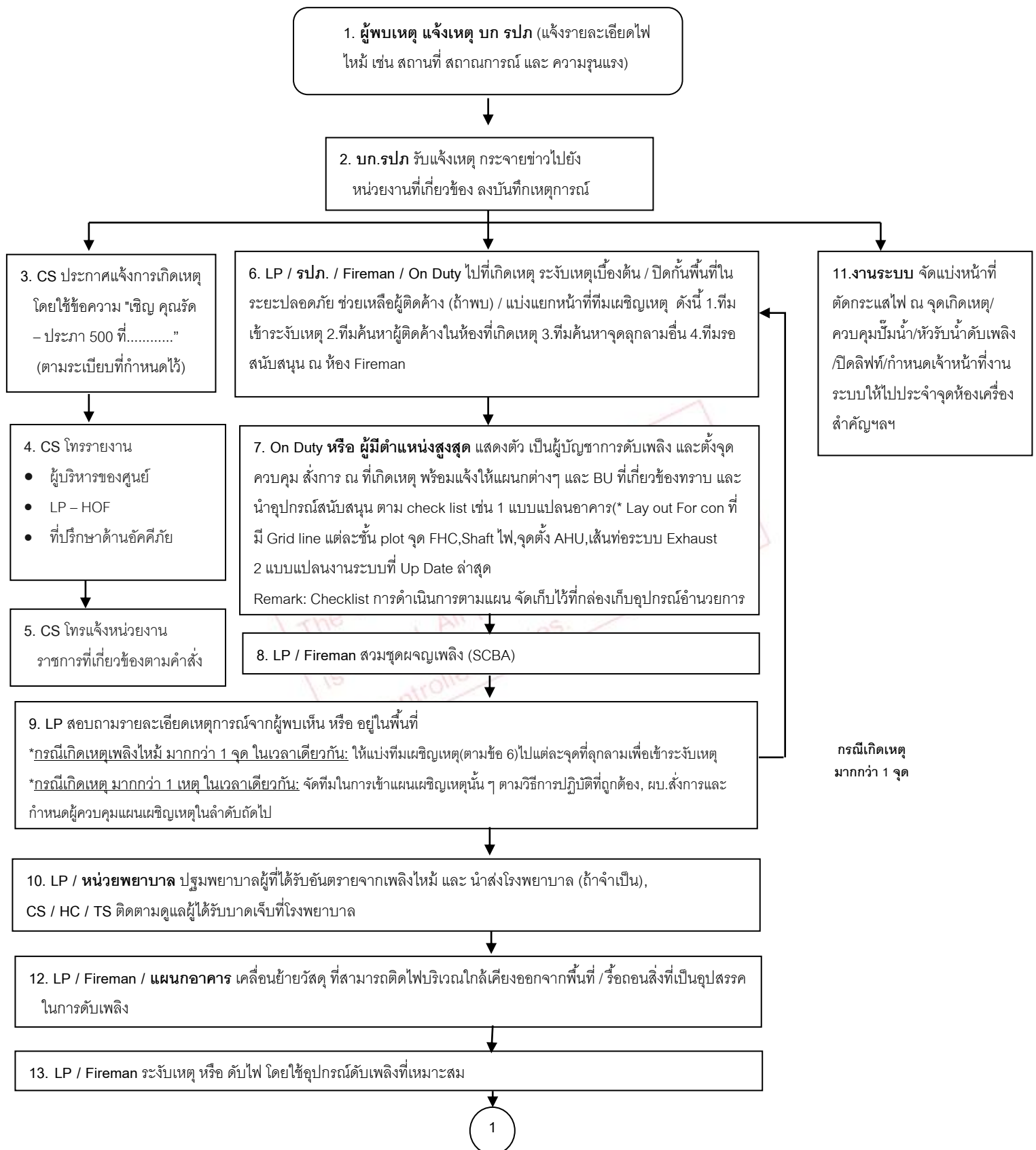
## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ชุมชนประท้วง – จลาจล



## ขั้นตอนการปฏิบัติกรณี ชุมชนประท้วง – จลาจล (ต่อ)



## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ (เหตุการณ์ฉุกเฉิน) (Update 26 มิ.ย.62)

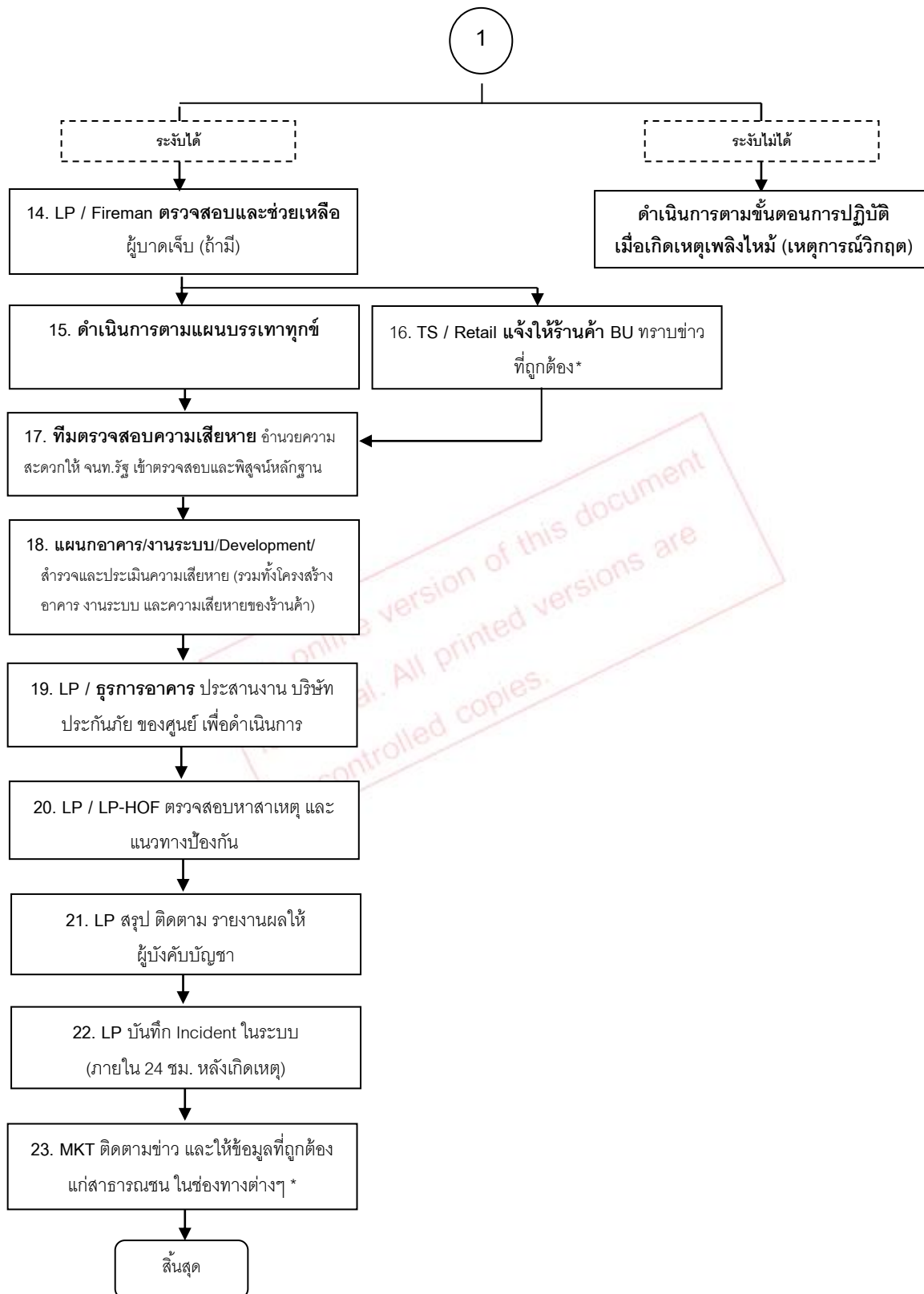


หมายเหตุ รหัสแจ้งเหตุ : คุณ-รัต-ปะ-ภา-500 ตัวแรก คือ ส่งอพยพ / ขอเชิญคุณสบายใจคือ เหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

\*\*\* กำหนดแบบฟอร์ม ระบุผู้มาสนับสนุนและอุปกรณ์มาตรฐานที่นำไป โดยเป็นแบบฟอร์มเปล่าที่สามารถกรอก หรือ ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ไว้ได้เลย และใช้เวลาในการกรอกไม่นาน

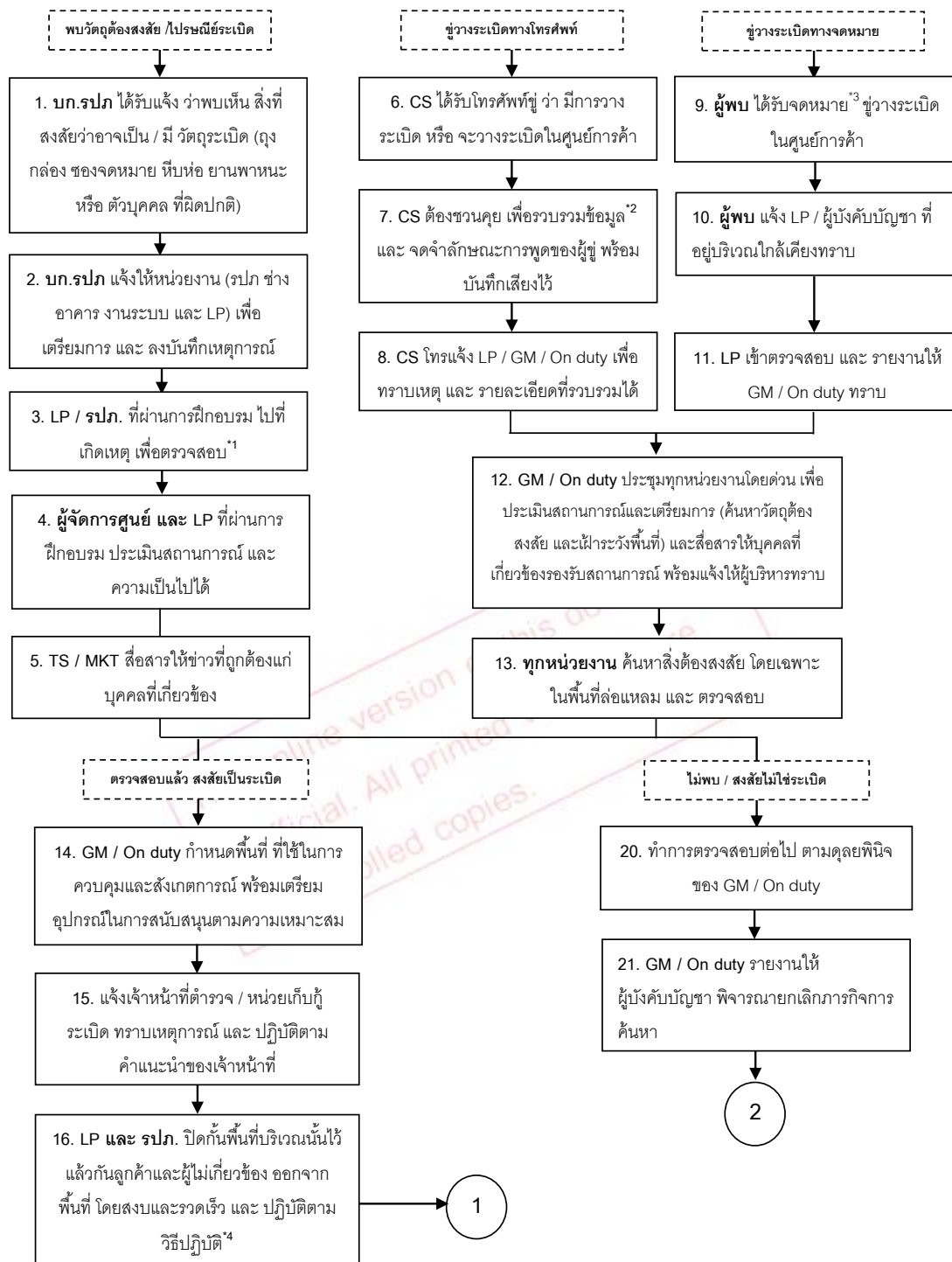
## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ (เหตุการณ์ฉุกเฉิน) (ต่อ)

(Update 26 มิ.ย.62)



หมายเหตุ \* อ้างอิงตามแผน/ขั้นตอนการสื่อสารมาตรฐาน

## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุวินาศกรรม (เหตุการณ์ฉุกเฉิน)



### หมายเหตุ

<sup>1</sup> ตรวจสอบ โดย 1.สอบถามผู้อยู่ในบริเวณถึงรายละเอียดของสิ่งต้องสงสัย เช่น ผู้นำมาวาง ระยะเวลา 2.รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ชนิด ขนาด และ ตำแหน่งที่ตั้งของสิ่งต้องสงสัย (ห้ามหยิบ จับ หรือ เคลื่อนย้าย) 3.แจ้ง CS ประกาศหาเจ้าของ

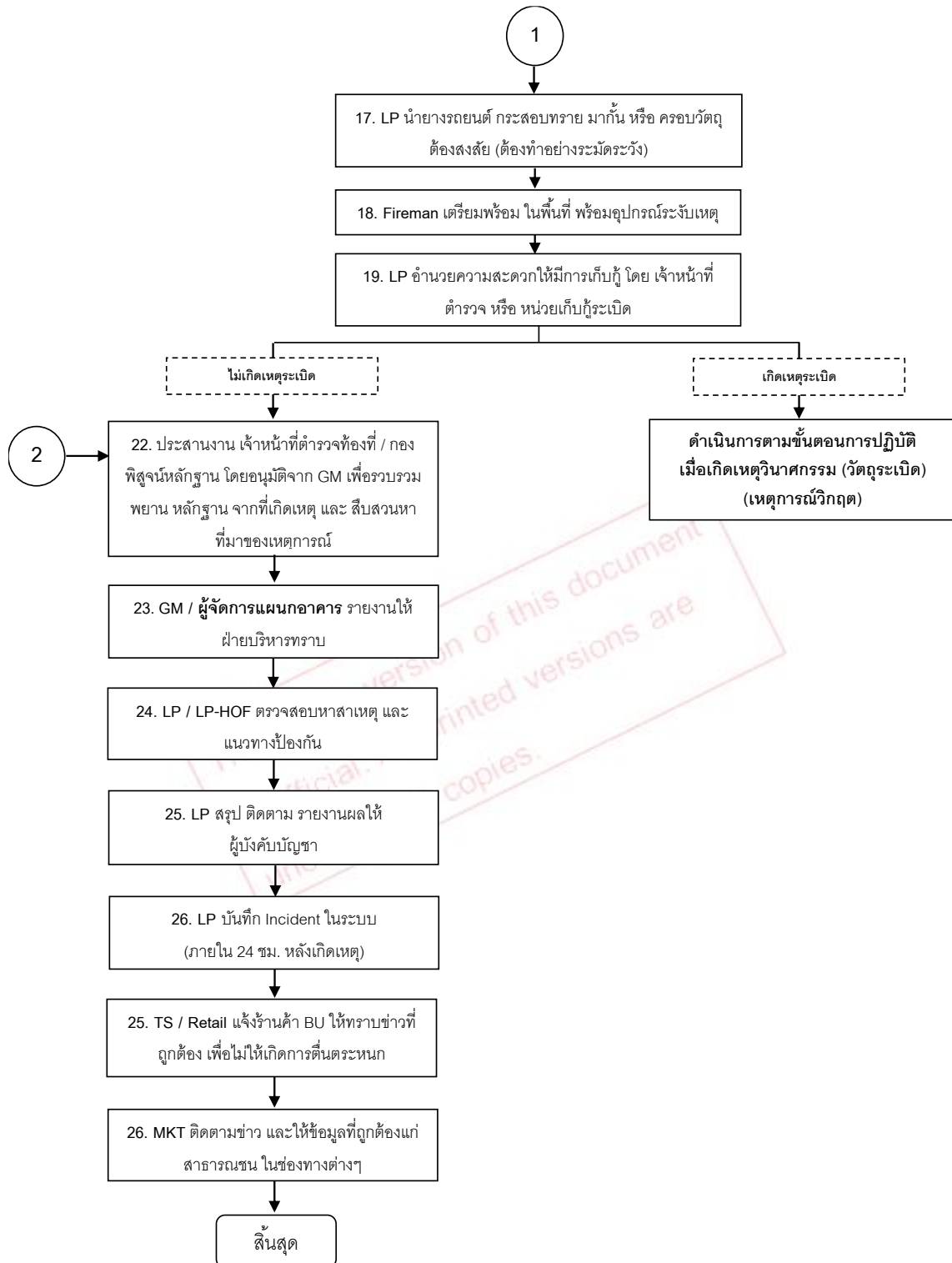
<sup>2</sup> ข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ สถานที่ เวลาที่จะระเบิด วัตถุประสงค์ หน่วยงานหรือสังกัดของผู้วางระเบิด

<sup>3</sup> จดหมาย ให้ครอบคลุมถึง ข้อความทุกประเภทที่เป็นลายลักษณ์อักษร

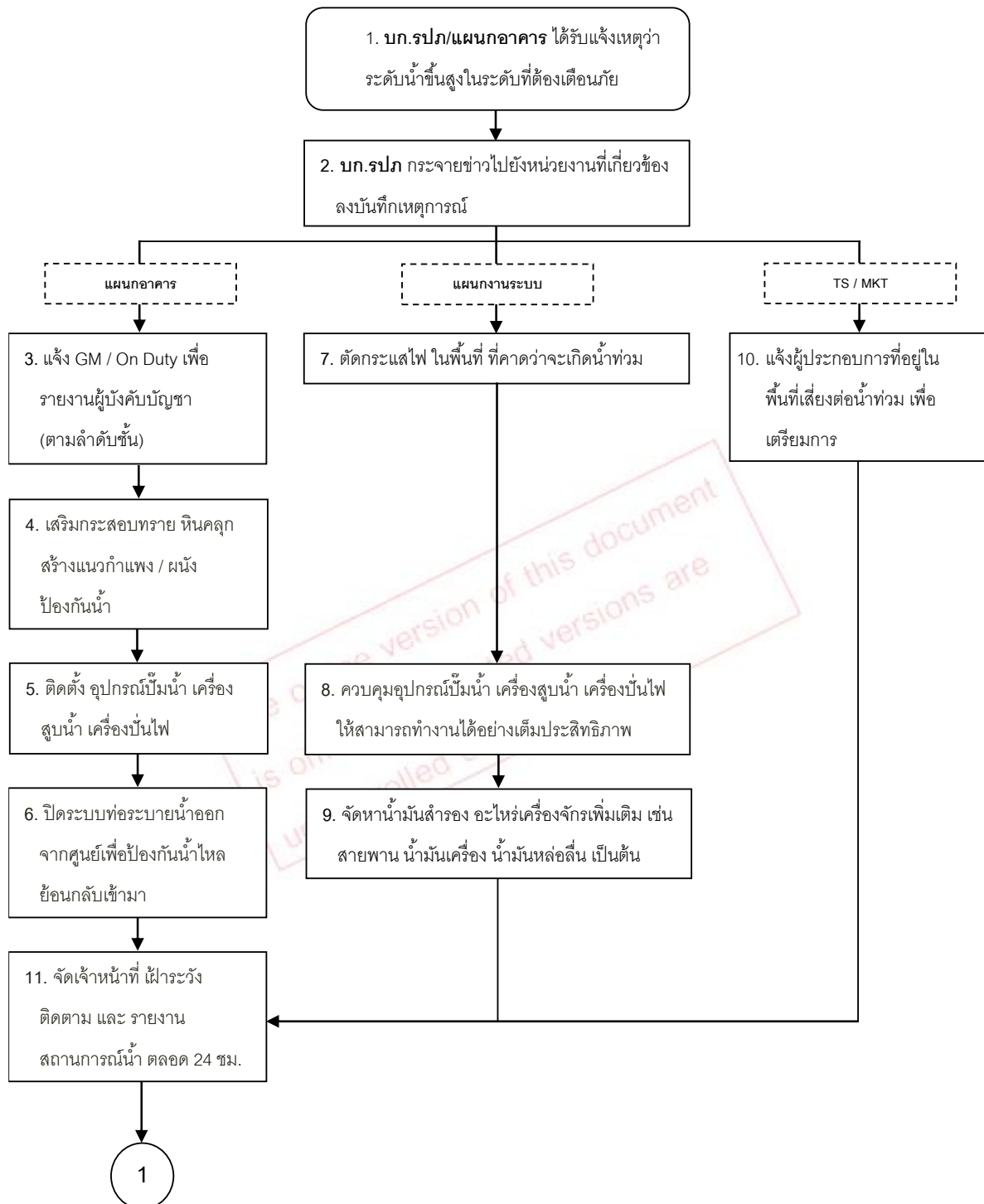
<sup>4</sup> วิธีปฏิบัติ ได้แก่ 1.ห้ามเปิด ปิด สวิตช์ไฟฟ้า หรือ ใช้วิทยุสื่อสาร 2.ห้ามสูบบุหรี่ หรือ ทำให้เกิดประกายไฟในบริเวณนั้น 3.ห้ามเดิน หรือ เหยียบย่างลงไปในของเหลว หรือ สูดดมกลิ่นไอ สิ่งที่ต้องสงสัยว่าเป็นระเบิด 4.เตรียมปิดกั้นพื้นที่เข้า ออก และ เตรียมควบคุมการจราจร



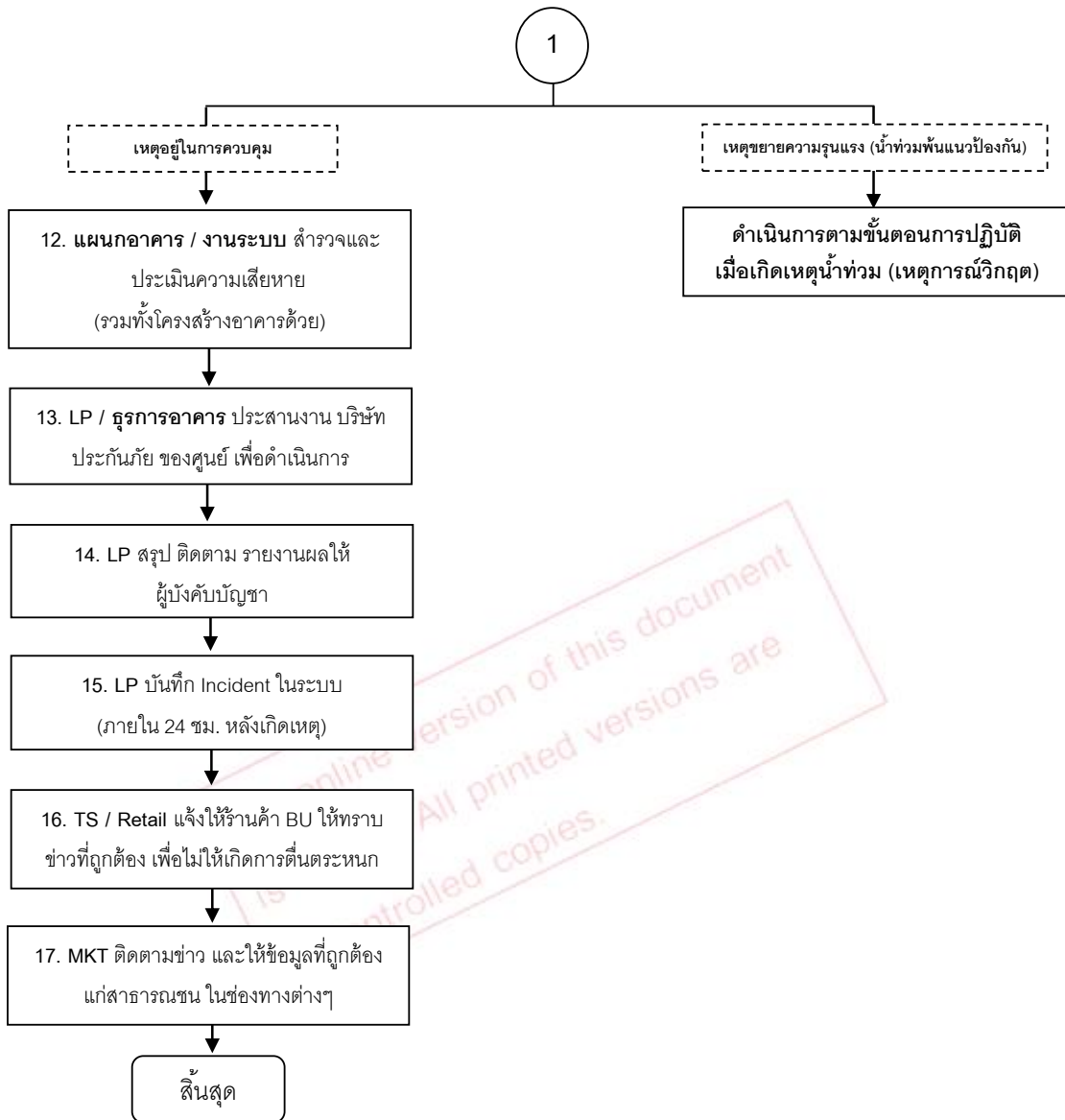
## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุวินาศกรรม (เหตุการณ์ฉุกเฉิน) (ต่อ)



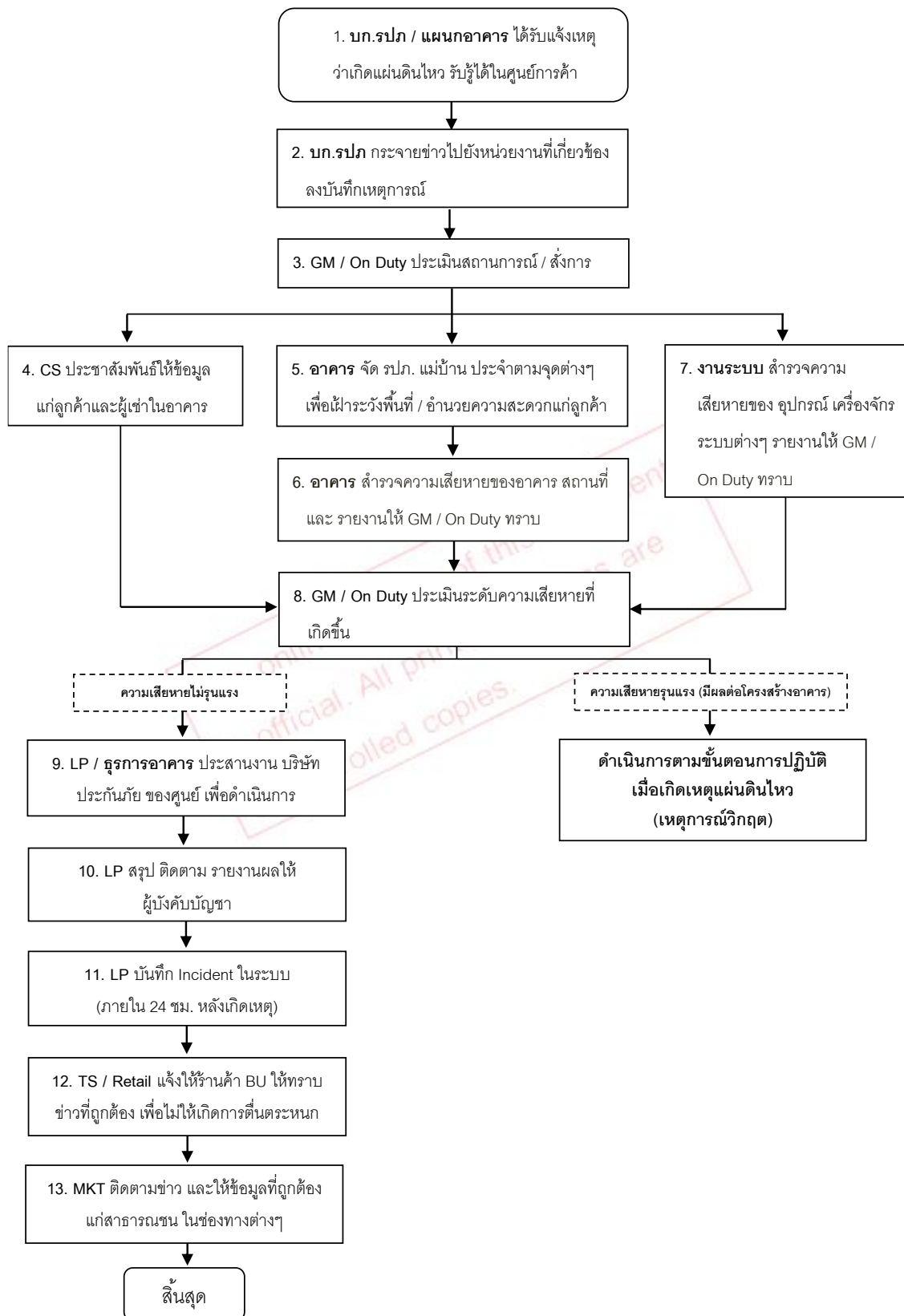
## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุน้ำท่วม (เหตุการณ์ฉุกเฉิน)



## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุน้ำท่วม (เหตุการณ์ฉุกเฉิน) (ต่อ)



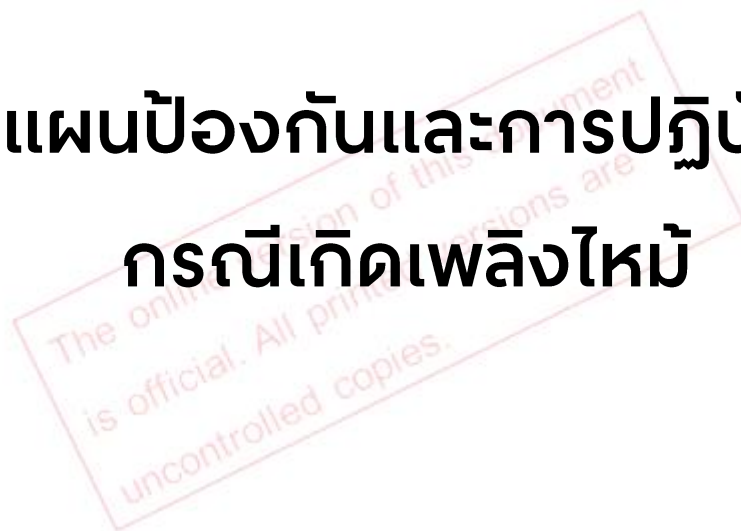
## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุแผ่นดินไหว (เหตุการณ์ฉุกเฉิน)



## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต



## แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดเพลิงไหม้



## แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดเพลิงไหม้

### 1. การดำเนินการ ก่อนเกิดเหตุเพลิงไหม้

#### 1.1 การเตรียมความพร้อม ด้านสถานที่

##### ทางหนีไฟ

- สำหรับบริเวณที่มีกองวัตถุสิ่งของ หรือผนัง หรือสิ่งอื่นนั้นต้องจัดให้มีช่องทางผ่านสู่ทางออก ซึ่งมีความกว้างตามกฎหมายกำหนด
- ประตูที่ใช้ในเส้นทางหนีไฟจะต้องติดตั้งสัญลักษณ์ตามกฎหมาย ในจุดที่เห็นชัดเจนโดยไม่มีสิ่งกีดขวางตลอดเส้นทางออกจากตัวอาคาร
- ประตูที่ใช้ในเส้นทางหนีไฟเป็นชนิดที่เปิดเข้าสู่ช่องทางหนีไฟ และไม่ใช้ลูกบิด พร้อมมีระบบ Door Alarm
- ประตูที่ใช้ในเส้นทางหนีไฟเป็นประตูที่เปิดออกภายนอกได้ตลอดเวลา
- ประตูทางออกสุดท้าย เป็นทางออกสู่บริเวณที่ปลอดภัย เช่น จุดรวมพล ถนน สนาม ฯลฯ
- จัดให้มีไฟฉุกเฉิน ป้ายบอกชั้น ป้ายระหว่างชั้น ป้ายทางออกสุดท้าย และป้ายแนะนำเส้นทางไปจุดรวมพลในช่องทางบันไดหนีไฟ
- จัดให้มีระบบเติมอากาศ (Pressurize Fan) ในช่องทางหนีไฟ
- จัดให้มีทางหนีไฟอย่างน้อยสองช่องทางที่สามารถอพยพพนักงาน และลูกค้าไปสู่จุดปลอดภัยได้ภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที หรือก่อนที่ควันไฟ และความร้อนจะเป็นอุปสรรคในการหนีไฟ เพื่อออกจากตัวอาคารไปสู่จุดรวมพล
- มีการทดสอบความพร้อมใช้งานของประตูหนีไฟ (ผลักออกโดยสะดวก ไม่มีสิ่งของกีดขวางหน้าประตู และช่องทางหนีไฟ รวมถึงประตูหนีไฟต้องไม่มีการล็อกกุญแจ)

##### จุดรวมพล

- จัดให้มีพื้นที่รวมพล อย่างน้อย 2 จุด

##### อื่นๆ

- จัดให้มีเส้นทางเข้า-ออก และที่จอดรถฉุกเฉินสำหรับ รถดับเพลิง และรถพยาบาล
- จัดให้มีแหล่งน้ำสำรอง เช่น คู คลอง ประปาหัวแดง
- กำหนดให้มีจุดนัดหมาย RV (Rendezvous point) และจุดควบคุมสั่งการ CP (Command post) สำหรับหน่วยงานที่มาสนับสนุนจากภายนอก เช่น Fireman ต่างสาขา ต่าง BU, เจ้าหน้าที่ดับเพลิง การกำหนดจุดขึ้นอยู่กับกายภาพพื้นที่ โดยให้คำนึงถึงความปลอดภัย และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

## 1.2 การเตรียมความพร้อม ด้านระบบ เครื่องมือ อุปกรณ์

### ระบบสัญญาณแจ้งเหตุ

- จัดให้มีระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ Fire Alarm และ Heat detectors / Smoke Detectors ให้ครอบคลุมทั่วทั้งอาคาร
- มีการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงานของระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ Fire Alarm และ Heat detectors/ Smoke Detectors อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

### ระบบน้ำดับเพลิง

- จัดเตรียมน้ำสำรองไว้ใช้ในการดับเพลิง และควบคุมให้มีปริมาณตามข้อกำหนด
- ข้อต่อหัวรับน้ำเข้าอาคาร และภายในอาคาร เป็นแบบเดียวกัน หรือขนาดเท่ากับที่ใช้ในหน่วยดับเพลิงของทางราชการ มีป้ายและสัญลักษณ์บ่งชี้ที่ต่อหัวรับน้ำอย่างชัดเจน (ป้ายพื้นสีแดงตัวหนังสือสีขาว ขนาดตัวอักษรไม่น้อยกว่า 10 ซม.)
- สายส่งน้ำดับเพลิงมีจำนวนที่เพียงพอ ให้ต่อกันได้ความยาว ที่ครอบคลุม บริเวณพื้นที่ที่อาจเกิดเพลิงไหม้ได้
- จัดให้มีระบบ Sprinkler ให้ครอบคลุมทั่วอาคาร
- มีการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ Fire pump ตามแผนงานเสมอ
- มีการตรวจสอบ แรงดันน้ำในท่อ อุปกรณ์ในตู้ Fire hose และ Sprinkler ในพื้นที่ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

### อุปกรณ์ดับเพลิง

- จัดให้มีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ ที่เหมาะสม กับสถานประกอบการ และ ประเภทของไฟที่อาจเกิดขึ้น
- จัดให้มีเครื่องดับเพลิง ตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด หรือ ตามข้อบังคับของบริษัท
- ให้ดำเนินการตรวจสอบสภาพของเครื่องดับเพลิง อย่างน้อย เดือนละหนึ่งครั้ง ให้พร้อมใช้งานเสมอ
- กำหนดสถานที่ติดตั้งให้อยู่ในบริเวณที่เห็นเด่นชัด และ นำมาใช้งานได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง มีป้ายแนะนำวิธีการใช้งาน เช่น บริเวณจุดข้างบันไดเลื่อน , ในตู้ Fire Hose , ห้องเครื่องงานระบบ , ครัวร้อน ฯลฯ เป็นต้น
- จัดเก็บอุปกรณ์ดับเพลิงในห้อง Fireman ให้เป็นระเบียบ และสะดวกต่อการนำมาใช้งาน มีกระบวนการตรวจสอบ ทดสอบอุปกรณ์ประจำเดือน
- ดูแลรักษาอุปกรณ์ดับเพลิง (เช่น ก่อ/สายส่งน้ำ เครื่องสูบน้ำ เครื่องอัดอากาศ เครื่องปั๊มไฟ ฯลฯ) และการตรวจสอบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง
- จัดให้พนักงาน / ร้านค้า / Subcontract เข้ารับการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น ประจำปีไตรมาส
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดับเพลิงประจำศูนย์การค้า (Fireman) ในช่วงเวลาศูนย์เปิด และจัดเวรนอนพิเศษเฝ้าศูนย์ตลอดช่วงเวลาปิดให้บริการ อย่างน้อย 3-5 นาย ต่อวัน



## อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (PPE)

- จัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่ใช้ในการดับเพลิง (เช่น เสื้อ กางเกง รองเท้า ถุงมือ หมวก กังอาภาศ หน้ากากป้องกันความร้อนหรือควันพิษ เป็นต้น) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงประจำศูนย์การค้า (Fireman) ใช้ในการดับเพลิง และตรวจสอบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

## 1.3 การเตรียมความพร้อม ด้านบุคลากร

### 1.3.1 การฝึกอบรม / การฝึกซ้อมแผน

LP และ แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

- 1) กำหนดวันฝึกอบรมดับเพลิงขั้นต้น และ ช่อมอพยพหนีไฟ บุคลากรของหน่วยงานต่างๆ (ทั้งภายในและภายนอก) ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดตามปฏิทินความปลอดภัย จาก HOF เป็นแนวทางในการวางแผน
- 2) นำเสนอรายละเอียดการฝึกซ้อมแผน และ บทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ให้ที่ประชุมศูนย์ (GM เป็นประธาน) พิจารณา และ ปรับแก้ตามความเห็นที่ประชุม
- 3) จัดทำแผน และ รายละเอียดการฝึกซ้อม พร้อมหนังสือขออนุมัติการฝึกซ้อม นำเสนอให้ GM พิจารณาลงนาม
- 4) จัดประชุม ชี้แจงรายละเอียด การฝึกซ้อม ให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ทราบ บทบาท หน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งช่วงการเตรียมการ และ ช่วงการฝึกซ้อม ไม่น้อยกว่า 45 วัน ก่อนวันฝึกซ้อม
- 5) แจ้งกำหนดการฝึกซ้อมแผนให้กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงานก่อนวันฝึกซ้อม 30 วัน
- 6) LP และ ผู้เกี่ยวข้อง เตรียมการให้พร้อมก่อนวันฝึกอบรม เช่น อบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในวันซ้อมให้เข้าใจบทบาท หรือ จัดซ้อมย่อยให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติ เป็นต้น
- 7) ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ฝึกซ้อมดับเพลิง ตามแผน ในวัน เวลา ที่กำหนด
- 8) คณะกรรมการ (HOF), ที่ปรึกษา และ หน่วยงานฝึกอบรม สรุป และ ประเมิน ผลการฝึกซ้อมดับเพลิง
- 9) หากไม่ผ่านการประเมิน สาขาจะต้องจัดฝึกซ้อม ภายใน 60 วัน
- 10) LP จัดทำรายงานการฝึกซ้อม ให้หน่วยงานฝึกอบรมรับรองผล แล้ว HC จัดส่งให้หน่วยงานราชการ ภายใน 30 วัน หลังการฝึกซ้อม

โดยรายละเอียดให้ปฏิบัติตาม วิธีปฏิบัติเรื่อง (WI) การซ้อมแผนอพยพหนีไฟประจำปี

### 1.3.2 การรณรงค์ ด้านป้องกันอัคคีภัย

- 1) GM และ คปอ. กำหนด ผู้รับผิดชอบหลัก ในการจัดการรณรงค์ ด้านป้องกันอัคคีภัย
- 2) ผู้รับผิดชอบหลัก กำหนดเรื่อง / หัวข้อที่จะทำการรณรงค์ และ คณะทำงานในแต่ละเรื่อง เช่น
  - องค์ประกอบของการเกิดเพลิงไหม้
  - การจัดเก็บวัสดุไวไฟ เช่น ทินเนอร์ น้ำมัน สารเคมี
  - การห้ามสูบบุหรี่ในพื้นที่ ที่กำหนด
  - การสอดส่องดูแล สิ่งที่น่าจะเป็นต้นเหตุของเพลิงไหม้
  - ผลที่เกิดขึ้นจากอัคคีภัย
  - การจัดสต็อกสินค้าและการทำความสะอาด

- การตรวจสอบ และ การใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า อย่างถูกวิธี
- 3) คณะทำงาน กำหนดแผนงาน นำเสนอ GM พิจารณานุมัติ ได้แก่
  - กำหนดบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการรณรงค์
  - วิธีการและรูปแบบการรณรงค์ (การจัดทำโปสเตอร์, จัดนิทรรศการสัปดาห์ความปลอดภัย เป็นต้น)
  - ระยะเวลาที่ใช้รณรงค์
  - เป้าหมายการรณรงค์ และ วิธีวัดผล
- 4) ผู้รับผิดชอบทั้งหมด ดำเนินการรณรงค์ ตามแผนงานที่กำหนดไว้ พร้อมสรุปผลการรณรงค์
- 5) คปอ. ประเมินผลการรณรงค์ทุกครั้ง และ สรุปผลการรณรงค์ เพื่อปรับปรุง

## 1. การดำเนินการ ขณะเกิดเหตุเพลิงไหม้

เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ ให้ควบคุมและดับเพลิง โดยปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ (กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน) (รายละเอียดหน้า 32-33) และหากเหตุการณ์รุนแรง ขยายวงกว้างไม่สามารถระงับได้ ให้ปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ (กรณีเหตุการณ์วิกฤต) ซึ่งมีขั้นตอนปฏิบัติงานย่อย ได้แก่

- ตั้งกองอำนวยความสะดวก ตามแผนการจัดตั้งกองอำนวยความสะดวก (รายละเอียดหน้า 70 )
- อพยพ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การอพยพบุคคลออกจากพื้นที่ (รายละเอียดหน้า 71 และตาม WI-BLD-06 หน้า 18 วิธีปฏิบัติเรื่องการฝึกดับเพลิงและซ้อมแผนอพยพหนีไฟ )
- ปิดศูนย์ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การปิดศูนย์ (รายละเอียดหน้า 72 )
- บรรเทาทุกข์ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การบรรเทาทุกข์ (รายละเอียดหน้า 73 )

### 2.1 เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้

LP , Fireman , สปก. และแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้พบเห็นเหตุการณ์ ให้ทำการแจ้งเหตุไปที่ บก.สปก. ,แผนก LP กันกั และให้ทำการดับเพลิงกันกั พร้อมขอสนับสนุนถังดับเพลิงมาที่เกิดเหตุให้มากที่สุด
- 2) LP และ สปก. ทำการปิดกั้นพื้นที่เกิดเหตุ กันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องออกจากจุดที่เกิดเหตุและบริเวณโดยรอบ
- 3) LP และ สปก. แม่บ้าน ให้ช่วยกันนำถังดับเพลิง ไปที่เกิดเหตุและช่วยกันระงับเหตุเพลิงไหม้
- 4) บก.สปก. ประสานงานการระงับเหตุเพลิงไหม้ และทำการจดบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ตลอดเวลา
- 5) Fireman เตรียมชุดพ่วงเพลิง นำอุปกรณ์ Fireman เข้าสนับสนุนที่เกิดเหตุ พร้อมจัดทีมเข้าทำการระงับเหตุเพลิงไหม้
- 6) Fireman ที่เข้าเวร ขออนุมัติผู้บริหาร ทำหน้าที่เป็น Fire Leader เพื่อควบคุมสั่งการระงับเหตุเพลิงไหม้
- 7) Fire Leader สั่งให้จัดตั้งกองอำนวยความสะดวกในการควบคุมสั่งการ ในพื้นที่ใกล้จุดเกิดเหตุและปลอดภัย
- 8) Fire Leader จัดทีม Fireman เข้าระงับในที่เกิดเหตุ และจัดทีมป้องกันการติดต่อกุหลาม จัดทีมตรวจสอบตามชั้นต่างๆ ที่คาดว่าจะอาจเกิดการติดต่อกุหลาม

- 9) Fire Leader แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 1 คนหรือมากกว่า เป็นผู้ช่วย Fire Leader คอยช่วยเหลือบันทึกข้อมูลและประสานการจัดทีม Fireman เข้าระงับเหตุและ Fireman ที่มาสนับสนุนตามสถานการณ์
- 10) Manager On Duty ไปที่เกิดเหตุ พร้อมแต่งตั้งตัวเองเป็นผู้บัญชาการดับเพลิง โดยขออนุมัติแต่งตั้งจากผู้บริหารตามลำดับ
- 11) Fire Leader และ Manager On Duty ประสานงานควบคุมการระงับเหตุ และแจ้งข้อมูลให้กับผู้บริหาร แผนกบริหารความปลอดภัย สำนักงานใหญ่ ให้ทราบเหตุการณ์เป็นระยะ จนกว่าเหตุการณ์จะสงบ
- 12) แผนกบริหารความปลอดภัย สำนักงานใหญ่ เข้าสนับสนุนในพื้นที่เกิดเหตุเพลิงไหม้ พร้อมประสานงานในที่เกิดเหตุ ขอสนับสนุนบุคคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ จากสาขาใกล้เคียง
- 13) แผนกอาคาร งานระบบ จัดเตรียมแบบแปลนแสดงอาคารที่ Update และอุปกรณ์ทำลายสิ่งกีดขวาง กระดานรายงานเหตุการณ์ พร้อมจัดตั้งกองอำนวยความสะดวก
- 14) แผนก HKP , แม่บ้าน จัดตั้งกองอำนวยความสะดวก พร้อมอุปกรณ์ และเครื่องดื่ม เสบียงอาหาร
- 15) แผนกบุคคล , LP จัดเตรียม ยา เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์ปฐมพยาบาล ที่กองอำนวยความสะดวก
- 16) แผนกงานระบบ ให้ไปตัดกระแสไฟฟ้าในห้องที่เกิดเหตุทันที และในพื้นที่ได้รับการร้องขอ
- 17) แผนกงานระบบ จัดเจ้าหน้าที่สนับสนุนในที่เกิดเหตุ และจัดเจ้าหน้าที่ประจำตามห้องงานระบบที่สำคัญ
- 18) แผนกประชาสัมพันธ์ ให้ทำการประกาศแจ้งเสียงตามสายโดยให้ใช้รหัสในการประกาศว่า “ขอเชิญคุณ รัด ปะ ภา 500 ที่.....”
- 19) แผนกประชาสัมพันธ์ ทำการโทรศัพท์แจ้งเหตุเบื้องต้นให้ผู้บริหาร , ที่ปรึกษาด้านอค์คิภัย , แผนกบริหารความปลอดภัย สำนักงานใหญ่ และ BU ในสาขาให้ทราบ และให้ตัวแทน BU มาที่กองอำนวยความสะดวก
- 20) แผนกประชาสัมพันธ์ จัดเจ้าหน้าที่ Stand by สนับสนุนรองรับสถานการณ์ต่อเนื่อง
- 21) Manager On Duty (ผู้บัญชาการดับเพลิง) สั่งการให้ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง เตรียมพร้อมรองรับสถานการณ์เหตุเพลิงไหม้ เช่น การเตรียมพร้อมการตั้งกองอำนวยความสะดวกร่วมอพยพ จุดรวมพล , เงินสำรองจ่าย ฯลฯ
- 22) Manager On Duty แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 1 คนหรือมากกว่า เป็นผู้ช่วยผู้บัญชาการดับเพลิง คอยช่วยเหลือบันทึกข้อมูลและประสานด้านต่างๆ ตามสถานการณ์
- 23) คณะที่ปรึกษาด้านอค์คิภัย ร่วมเข้าสนับสนุนที่เกิดเหตุ พร้อมให้คำแนะนำในการดับเพลิง
- 24) LP และ สปก. Plaza ให้ทำการปิดกั้นโซนพื้นที่ ชั้นที่เกิดเหตุ หรือทุกพื้นที่ศูนย์การค้า ตามสถานการณ์หรือผู้บัญชาการดับเพลิงสั่งการ ปิดกั้นพื้นที่ ห้ามบุคคลเข้าในพื้นที่ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องออกจากพื้นที่
- 25) หากเกิดเหตุเพลิงไหม้หลายจุด หรือมีเหตุฉุกเฉินอื่นซ้ำซ้อน ให้ผู้บัญชาการดับเพลิงและ Fire Leader จัดแบ่งทีม Fireman หรือ ทีมสนับสนุนอื่นเข้าทำการช่วยเหลือ ระงับเหตุ
- 26) LP และ สปก. Parking Surrounding อำนวยความสะดวกเรื่องการจราจร ปิดกั้นรถยนต์ที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ให้เข้ามาในพื้นที่ของศูนย์การค้า ยกเว้น รถยนต์หน่วยงานราชการ เป็นต้น ส่วนรถยนต์อื่นต้องได้รับอนุญาตเป็นกรณี
- 27) แผนกร้านค้าสัมพันธ์ เตรียมพร้อมการประชาสัมพันธ์แจ้งร้านค้า BU ให้ทราบ และการสำรวจรายชื่อหากต้องมีการอพยพเคลื่อนย้าย

28)แผนการเงิน แผนกจัดซื้อ Food เตรียมเบิกเงินสำรองจ่าย และการจัดซื้อสิ่งของตามที่ได้รับ การร้องขอ เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องดื่ม เสิร์빙อาหาร ยา เวชภัณฑ์ อื่นๆ เป็นต้น

29)แผนการตลาด เตรียมข้อมูลเหตุการณ์ ติดตามข้อมูลข่าวสาร การให้ข่าวและการรับสื่อมวลชน ต่างๆ

30)แผนบุคคล เตรียมแผนรองรับและดูแลผู้ได้รับบาดเจ็บหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุเพลิงไหม้

## 2.2 เมื่อเหตุเพลิงไหม้ควบคุมไม่ได้

ผู้บัญชาการดับเพลิง , Fire Leader และแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนอพยพ แผนปิดศูนย์ ดังนี้

- 1) Fire Leader แจ้งเหตุการณ์เพลิงไหม้ หากยังควบคุมเพลิงไม่ได้ เพื่อให้ผู้บัญชาการดับเพลิง พิจารณาใช้แผนอพยพหนีไฟ และจะทำการใช้น้ำในการดับเพลิงต่อไป
- 2) ผู้บัญชาการดับเพลิง ขออนุมัติจากผู้บริหารตามลำดับสายงาน เพื่ขออนุมัติใช้แผนอพยพหนีไฟ และทำการปิดศูนย์การค้าชั่วคราว
- 3) ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการเขตขึ้นไป พิจารณาอนุมัติให้ใช้แผนอพยพหนีไฟ
- 4) ผู้บัญชาการดับเพลิง เมื่อได้รับอนุมัติให้ใช้แผนอพยพหนีไฟแล้ว ให้แจ้งไปที่ บก.สปก. และแผนก ประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งให้ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนอพยพหนีไฟ ทั้งนี้ ต้องระบุด รวบรวม จุดตั้งกองอำนวยความสะดวก ปลอดภัย และสะดวกต่อการประสานงาน
- 5) แผนกประชาสัมพันธ์ ทำการประกาศเสียงตามสาย “ขอเชิญคุณ รัต ปะ ภา 500 ด่วนมากที่.....” และข้อความให้ลูกค้าออกจากอาคาร ตามที่กำหนด “เนื่องจากได้รับแจ้งจากการไฟฟ้าว่า เกิด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และจะดับกระแสไฟ ศูนย์การค้าจึงมีความจำเป็นต้องปิดชั่วคราว จึงขอให้ทุก ท่านออกจากศูนย์การค้าภายในเวลา 5 นาที ร้านค้าขอให้ปิดน้ำ ปิดไฟ ปิดแก๊ส ภายในร้านค้าของ ท่านให้เรียบร้อย และให้ไปรายงานตัว ณ จุด...(สถานที่ของแต่ละสาขา)” ทั้งนี้ จะประกาศเป็นทีภาษา ก็ได้ตามความจำเป็นของแต่ละศูนย์การค้า และให้ทำการประกาศเป็นช่วงๆ
- 6) ทุกแผนกให้ไปรวมกันที่จุดรวมพล ประจำตามโต๊ะกองอำนวยความสะดวกดับเพลิง

## 2.3 การจัดตั้งกองอำนวยความสะดวกรวม จุดรวมพล

ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

นอกจากกองอำนวยความสะดวกสำหรับทีม Fireman ในการควบคุมสั่งการระงับเหตุแล้ว ยังต้องมีการ จัดตั้งกองอำนวยความสะดวก จำนวน 7 โต๊ะ ประกอบด้วย 1) รวบรวมข้อมูลและลงทะเบียน 2) บรรเทาทุกข์ 3) บัญชีและการเงิน 4) ผู้บัญชาการดับเพลิง 5) สื่อสาร 6) ประชาสัมพันธ์ 7) ปฐมพยาบาล และพื้นที่จุดรวม พลแยกตามชั้นและ BU

- 1) โต๊ะบรรเทาทุกข์ แผนก HKP , แม่บ้าน จัดตั้งโต๊ะ เก้าอี้ จำนวน 7 โต๊ะ และประสานจัดหาอุปกรณ์ บรรเทาทุกข์ เครื่องดื่ม และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับ การร้องขอ
- 2) โต๊ะประชาสัมพันธ์ แผนกงานระบบ แผนกประชาสัมพันธ์ ติดตั้งระบบสื่อสาร เครื่องขยายเสียง และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับ การร้องขอ
- 3) โต๊ะผู้บัญชาการดับเพลิง แผนกอาคาร แผนกงานระบบ เตรียมแบบแปลนอาคาร แบบแปลนงาน ระบบ ที่ Update กระดานรายงานเหตุการณ์ กระดานวัดบันทึกข้อมูลบุคคลที่อพยพ และเตรียม อุปกรณ์สำหรับทุบ ตัด ทำลายสิ่งกีดขวาง และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับ การร้องขอ
- 4) โต๊ะรวบรวมข้อมูลและลงทะเบียน แผนกร้านค้าสัมพันธ์ และแผนกที่เกี่ยวข้อง จัดตั้งโต๊ะลงทะเบียน รวบรวมข้อมูลต่างๆ ประสานงานร้านค้า และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับ การร้องขอ

- 5) ได้ะสื่อสาร แผนก LP , สปก. ติดตั้งระบบวิทยุสื่อสาร ประสานงานหน่วยงานที่มาสนับสนุน และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับร้องขอ
- 6) ได้ะปฐมพยาบาล แผนกบุคคล จัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล เวชภัณฑ์ ประสานงานโรงพยาบาลดูแลผู้ป่วย ผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับร้องขอ
- 7) ได้ะบัญชีและการเงิน แผนกการเงิน บัญชี เตรียมเงินสำรองจ่ายให้เพียงพอ และแบบฟอร์มการเบิกจ่ายตามที่ร้องขอ และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับร้องขอ
- 8) แผนก Parking , สปก. จัดการจราจรในศูนย์การค้า จัดเตรียมที่จอดรถฉุกเฉินที่มาสนับสนุน ใกล้กับได้ะปฐมพยาบาล
- 9) แผนกจัดซื้อ แผนก Food จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งของ ตามที่ร้องขอ เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องดื่ม เสิมียงอาหาร อื่นๆ เป็นต้น และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับร้องขอ ร่วมกับได้ะบรรเทาทุกข์
- 10) แผนกการตลาด รับรองดูแลหน่วยงานภายนอก พร้อมแนะนำประชาสัมพันธ์ที่จุดรวมพล ติดตามข้อมูลข่าวสาร ตามช่องทางโซเชียล และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับร้องขอ ร่วมกับได้ะประชาสัมพันธ์
- 11) แผนกประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งเหตุและประสานงานขอสนับสนุนหน่วยงานภายในและภายนอก แจ้งข้อมูลข่าวสารให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบ และสนับสนุนงานอื่นตามที่ได้รับร้องขอ
- 12) แผนกอื่นๆ ให้สนับสนุนงานตามที่ได้รับร้องขอ

## 2.4 เมื่อควบคุมเพลิงได้แล้ว

- 1) Fireman , งานระบบ ทำการระบายควันโดยใช้อุปกรณ์ Fireman , ระบบระบายควันประจำของอาคาร
- 2) Fireman , LP , สปก. จัดเจ้าหน้าที่เฝ้าระวังตลอดเวลา จนกว่าเหตุการณ์จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติ หากมีความจำเป็นอาจขอ Fireman สนับสนุนจากสาขาข้างเคียง
- 3) แผนก HKP , แม่บ้าน ให้ทำความสะอาดพื้นที่ และดับกลิ่นเหม็นต่างๆ หากมีความจำเป็นอาจขอสนับสนุนจากสาขาข้างเคียงช่วยเหลือ
- 4) แผนก LP ทำรายงานเหตุการณ์ และแผนกบริหารความปลอดภัย ร่วมสอบสวน วิเคราะห์หาสาเหตุ แนวทางแก้ไข และป้องกันต่อไป
- 5) ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการฟื้นฟู ซ่อมแซมพื้นที่เสียหาย ร่วมสอบสวนหาสาเหตุ จัดทำรายงานแจ้งประกันภัย และประสานงานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ตามแผนบรรเทาทุกข์ และตามการดำเนินการหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ (หน้า 50-52)

## 2.5 ข้อควรพิจารณาคำนึง ระวังในการปฏิบัติงาน

**สำหรับผู้บัญชาการดับเพลิง , Fire Leader และผู้เข้าปฏิบัติงานในที่เกิดเหตุ (ภายใต้เวลาที่จำกัด)**

- 1) การปฏิบัติงาน การเข้าที่เกิดเหตุ ควรคำนึงให้ความสำคัญความปลอดภัยในชีวิตของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ และต้องมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล PPE เสมอ
- 2) การปฏิบัติงานนอกจากเน้นความปลอดภัยในชีวิตแล้ว การจัดหาและขอกำลังสนับสนุนและเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติต้องพร้อมและเพียงพอในการทำงาน
- 3) มุ่งเน้นการดูแลป้องกันและรักษาทรัพย์สินของบริษัทอยู่เสมอ



- 4) คำนึงถึงความชัดเจน ถูกต้อง ของข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 5) มุ่งเน้นช่วยเหลือคน ผู้ประสบภัยก่อน สิ่งของหรือทรัพย์สินเสมอ
- 6) คำนึงถึงความปลอดภัยของพื้นที่ในการตั้งจุดอำนวยความสะดวก สั่งการ
- 7) การขออนุมัติความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา ในการควบคุม สั่งการและประสานงาน
- 8) การให้ข่าวข้อมูล ข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตามแผนแม่บท
- 9) ยึดหลักการปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุเป็นแม่บทเสมอ
- 10) การปฏิบัติการ IO (Information Operation)
- 11) เมื่อเหตุการณ์สงบแล้ว ต้องเร่งฟื้นฟูให้ศูนย์การกลับมาเปิดบริการได้อย่างรวดเร็ว แม้มีพื้นที่เสียหายซึ่งอาจต้องมีการปิดพื้นที่ ชั่ว โชน ที่เสียหายไว้เป็นบางส่วน
- 12) หากมีผู้บาดเจ็บหรือผู้เสียชีวิต ต้องให้แผนกที่เกี่ยวข้องเข้าทำการช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีและดูแลขวัญกำลังใจ สวัสดิการด้านต่างๆ ตลอดจนดูแลญาติของผู้เสียชีวิต อย่างเต็มที่

## บทบาทหน้าที่ ผบ.เหตุการณ์

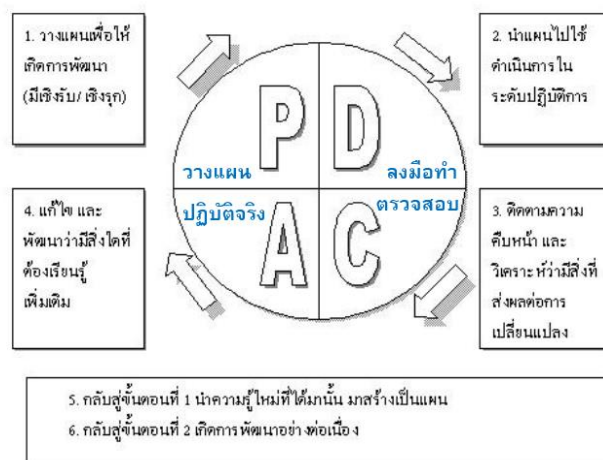


## ปัจจัยหลักในการตัดสินใจ

การตัดสินใจ และการใช้ทรัพยากร ภายใต้เวลาที่จำกัด

- คน ผู้ปฏิบัติ
- เครื่องมือ อุปกรณ์
- วิธีการ
- สิ่งที่จะต้องสนับสนุน
- ผลลัพธ์จากการปฏิบัติ

## วิธีปฏิบัติตามหลัก PDCA



Dr. William Edwards Deming

## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ (เหตุการณ์วิกฤต)



Remark :

\*ข้อความที่ใช้ประกาศ คือ “กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และจะดับกระแสไฟ ภายใน 5 นาที ให้ปิดน้ำ ปิดไฟ ปิดแก๊ส ภายในร้านค้าของท่านให้  
ผ่านการอนุมัติและประกาศใช้ตามหนังสืออนุมัติเลขที่ PRO-2020/A11013  
เรียบร้อยแล้ว ให้ไปรายงานตัว ณ จุด...(สถานที่ของแต่ละสาขา)

-กรณีของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ หรือได้รับบาดเจ็บในขณะอพยพ จะสามารถติดต่อได้ที่จุด.....(สถานที่ของแต่ละสาขา)

### 3. การดำเนินการหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้

ภายหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ (เพลิงได้รับการจัดการจนอยู่ในการควบคุมแล้ว) หน่วยงานต่าง ๆ มีหน้าที่ ในการซ่อมแซม และฟื้นฟู สิ่งเสียหายให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ดังนี้

1. ผู้จัดการงานอาคาร / ผู้จัดการงานระบบ มีหน้าที่
  - 1) สำรวจให้แน่ใจว่าเพลิงได้ดับสนิทลงแล้ว ไม่มีสาเหตุอื่นๆ ที่อาจทำให้เกิดเพลิงไหม้ขึ้นได้อีก
  - 2) แจ้งผู้บริหาร (GM หรือ On duty) ว่าสามารถควบคุมเพลิงได้ / หรือเพลิงสงบแล้ว
  - 3) แจ้งสถานการณ์คืบหน้าให้แผนก MKT, TS / Retail ทราบเพื่อการให้ข่าวที่ถูกต้อง
  - 4) ปิดประตูเข้า – ออก และกำกับดูแลต่อไปจนกว่าจะได้รับคำสั่ง
  - 5) ดูแลอุปกรณ์ดับเพลิงให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย และ พร้อมใช้
  - 6) อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่สำรวจในการพิสูจน์ทราบสาเหตุของการเกิดเพลิงไหม้
  - 7) ร่วมกับผู้รับเหมา (ถ้าจำเป็น) สำรวจและประเมินความเสียหายจากเพลิงไหม้ (รวมทั้งโครงสร้างด้วย)
  - 8) รวบรวม ข้อมูล เอกสาร หลักฐาน เพื่อประสานงานประกันภัยของศูนย์
  - 9) ห้ามมิให้ผู้ใดในหน่วยงานให้ข่าวกับสื่อมวลชน
  - 10) ร่วมกับ LP-HOF ตรวจสอบหาสาเหตุ และ แนวทางป้องกัน
  - 11) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
  - 12) LP บันทึก Incident ในระบบ (ภายใน 24 ชม. หลังเกิดเหตุ)
2. แผนกบุคคล มีหน้าที่
  - 1) สื่อสารให้พนักงานหน่วยงานต่างๆ ทราบเกี่ยวกับ สถานการณ์ และ การปฏิบัติตนที่เหมาะสมทุกระยะ
  - 2) สรุปรายงานจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต และความคืบหน้าการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
  - 3) ติดตามความคืบหน้าอาการบาดเจ็บของพนักงานรวมถึงการฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้ประสบเหตุ และญาติพี่น้อง
  - 4) ประสานงานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสวัสดิการแรงงาน ประกันสังคม ฯลฯ
  - 5) สำรวจและมอบเงินชดเชยต่าง ๆ ตามสิทธิ์สวัสดิการที่พนักงานพึงได้รับจากบริษัท
3. แผนก MKT มีหน้าที่
  - 1) ประชาสัมพันธ์ และ แจ้งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบว่า เพลิงไหม้สงบแล้ว
  - 2) สนับสนุนการบันทึกภาพ ผลิตสื่อ ทำป้าย และ สติกเกอร์ ในการสื่อสาร และ ปิดกั้นพื้นที่ชั่วคราว หรือปรับปรุงพื้นที่
  - 3) ให้ข่าวแก่สื่อมวลชน และ สาธารณชน ในช่องทางต่างๆ (ตามคำสั่งของผู้บริหาร)
  - 4) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
4. แผนก TS / Retail / Food / CS
  - 1) ประชาสัมพันธ์ และ แจ้งให้ ร้านค้า / BU ทราบว่า เพลิงไหม้สงบแล้ว รวมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันการตื่นตระหนกเกินกว่าเหตุ
  - 2) จัดตั้งศูนย์ประสานงานร้านค้า BU ลูกค้า รับข้อมูล เรียกกร้องความเสียหาย ฯลฯ
  - 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ



## 5. แผนก จัดซื้อ มีหน้าที่

- 1) เร่งรัดการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้ได้วัสดุ อุปกรณ์ อาหาร เครื่องดื่ม น้ำมันเชื้อเพลิงและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ

## 6. แผนกบัญชี / การเงิน มีหน้าที่

- 1) จัดเตรียมเงินสำรองจ่าย ให้องค์กรต่าง ๆ ตามการอนุมัติของผู้บริหาร
- 2) สรุปรวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด รายงานให้ผู้บริหารทราบ
- 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ

## 7. ฝ่ายกฎหมาย (นิติกร) มีหน้าที่

- 1) ให้คำแนะนำ แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม (เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย) ให้ผู้บริหาร และ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการประสานกับตำรวจท้องที่ ตำรวจพิสูจน์หลักฐาน บริษัทประกันภัย และ สื่อมวลชน
- 2) เป็นตัวแทนบริษัท ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความที่เกิดขึ้น

## 8. ผู้บริหาร มีหน้าที่

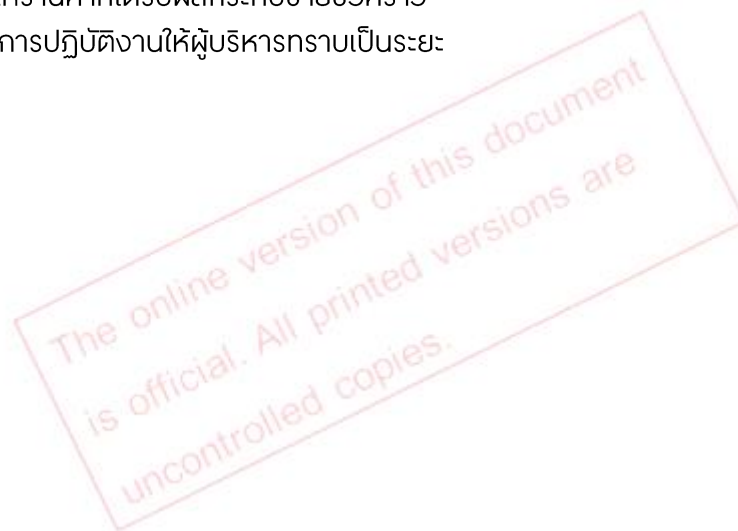
- 1) ประชุม ประมวลผล เพื่อระบุ ข้อสันนิษฐานสาเหตุของการเกิดเพลิงไหม้
- 2) มอบหมายให้องค์กรต่าง ๆ เสนอแนวทางซ่อมแซม แก้ไข พื้นฟู อาคาร สถานที่ และ อุปกรณ์ ที่เสียหาย ของหน่วยงานตนเองให้กลับคืนสู่สภาพเดิมมากที่สุด
- 3) ดำเนินการอย่างอื่นที่จำเป็น ให้ทุกอย่างกลับคืนสู่สภาพก่อนเกิดเหตุให้เรียบร้อย และ รวดเร็วที่สุด
- 4) ประสานงานกับฝ่ายกฎหมาย และ ประกันภัยที่เกี่ยวข้อง
- 5) รายงานให้ฝ่ายบริหารทราบถึงรายละเอียด ได้แก่ ความเสียหาย ข้อสันนิษฐานสาเหตุ การบรรเทาทุกข์ เป็นต้น แล้วจัดทำรายงานสรุป เสนอให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูง พร้อมเวียนให้ทุกหน่วยงานทราบ เพื่อศึกษาหาแนวทาง ป้องกันต่อไป
- 6) ติดต่อกับหน่วยงานราชการเรื่องความคืบหน้าเกี่ยวกับคดีร่วมกับฝ่ายกฎหมาย
- 7) เยี่ยมและเยี่ยมเยียนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 8) ติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับการจ่ายเงินชดเชยตามสวัสดิการตามสิทธิของพนักงานและเยี่ยมเยียนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

หากภายหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ ผู้บริหารประเมินสถานการณ์แล้ว และ เห็นว่าสามารถเปิดให้บริการบางส่วนของศูนย์การค้าได้ให้องค์กรต่าง ๆ ดำเนินการ ดังนี้

### 1. ผู้จัดการงานอาคาร / ผู้จัดการงานระบบ มีหน้าที่

- 1) ทำการปิดกั้นพื้นที่บริเวณที่เกิดเพลิงไหม้ และแผนกศิลป์ นำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ “ปิดปรับปรุงชั่วคราว” มาติดยังพื้นที่นั้น (กรณีไหม้บางโซน)
- 2) จัดเก็บสิ่งกีดขวางปิดกั้นในบริเวณต่างๆให้เรียบร้อยและใช้งานได้ปกติ
- 3) แผนกงานระบบ และแม่บ้านเติมอากาศบริสุทธิ์ (Fresh air) เข้าพื้นที่ และ เปิดระบบดูดอากาศ (Exhaust system)
- 4) แผนกรักษาความสะอาดทำความสะอาดและร่วมปรับกลิ่นอากาศในพื้นที่
- 5) แผนกงานระบบ ตัดระบบไฟฟ้าในพื้นที่เกิดเหตุ พร้อมเดินระบบไฟฟ้าสำรอง
- 6) ดูแลให้ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟต์ ระบบน้ำ ระบบน้ำดับเพลิง และระบบโทรศัพท์ทำงานได้ตามปกติ

- 7) อำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้คล่องตัว
- 8) LP จัดเตรียม คน (สปก. และ Fireman) และ อุปกรณ์ เพื่อเผาระวังพื้นที่
- 9) สรุปผลการตรวจสอบอาคารเพื่อส่งมอบให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งเปิดบริการต่อไป
2. แผนก HC มีหน้าที่
  - 1) แจ้งให้พนักงานหน่วยงานต่างๆ ทราบเกี่ยวกับ สถานการณ์ และ ควรปฏิบัติตนอย่างไร ทุกระยะ
  - 2) สรุปรายงานจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต และความคืบหน้าการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
  - 3) ติดตามความคืบหน้าอาการบาดเจ็บของพนักงานรวมถึงการฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้ประสบเหตุ และญาติพี่น้อง
  - 4) ประสานงานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสวัสดิการแรงงาน ประกันสังคม ฯลฯ
  - 5) สำรวจและมอบเงินชดเชยต่าง ๆ ตามสิทธิ์สวัสดิการที่พนักงานพึงได้รับจากบริษัท
3. แผนก TS / Retail มีหน้าที่
  - 1) สำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับร้านค้า และลูกค้า เพื่อหาแนวทางในการจัดการ และ การแก้ไข ต่อไป
  - 2) หาพื้นที่ให้ร้านค้าที่ได้รับผลกระทบขายชั่วคราว
  - 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ



The online version of this document  
is official. All printed versions are  
uncontrolled copies.

## แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีก่อวินาศกรรม (วัตถุระเบิด)

## แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีก่อวินาศกรรม (วัตถุระเบิด)

### 1. การดำเนินการ ก่อนเกิดเหตุวินาศกรรม (วัตถุระเบิด)

#### 1.1 การเตรียมความพร้อม ด้านมาตรการและการจัดการ

เมื่อมีการข่าว ที่ทำให้เชื่อได้ว่า อาจมีการก่อวินาศกรรมขึ้นในบริเวณ หรือ พื้นที่ ที่ศูนย์ตั้งอยู่ ฝ่ายบริหาร จะสั่งการให้ใช้มาตรการเพิ่มเติมจากมาตรการปกติ เพื่อป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นทั้ง การเตรียมด้าน เครื่องมือ / อุปกรณ์ และ การเตรียมด้านตรวจสอบ / ควบคุม ดังนี้

#### การเตรียม เครื่องมือ / อุปกรณ์

แผนอาคาร และ งานระบบ รับผิดชอบในการเตรียมการ ได้แก่

- เตรียมแผนผังโครงสร้างอาคาร และ ตำแหน่งของเครื่องจักร / ระบบสาธารณูปโภคที่สำคัญ แล้ว กำหนดจุดอ่อน และ จุดที่เป็นพื้นที่เสี่ยงภัย เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับใช้ประกอบการวางแผนเตรียมการ
- เตรียมยานอครถยนต์ กระสอบทราย วัสดุลดแรงการทำลายของวัตถุระเบิด ให้พร้อมใช้งาน ตลอดเวลา
- เตรียมอุปกรณ์ปิดกั้นพื้นที่ ให้พร้อมใช้งาน ตลอดเวลา
- เตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการตรวจหา เช่น เครื่องตรวจบุคคลแบบมือถือ (Hand Scan Detector), เครื่องตรวจบุคคลแบบเดินผ่าน (Walk Through Detector) เป็นต้น
- เตรียมเครื่องขยายเสียง โทรโข่ง สำหรับแนะนำ และ ประชาสัมพันธ์
- เตรียมเครื่องบันทึกเสียง โทรศัพท์ และ แบบฟอร์มบันทึกการข่มขู่ทางโทรศัพท์

#### การเตรียม มาตรการตรวจสอบ / ควบคุม

- LP-HOF ทวนมาตรการรักษาความปลอดภัย ตามคำสี (Color Condition) และ สื่อสารให้สาขานำไปปฏิบัติ
- GM / On duty เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน และ ภายนอก (ร้านค้า และ BUs) ประชุมชี้แจงมาตรการรักษาความปลอดภัยตามคำสี
- CS เพิ่มความระมัดระวังในการรับฝากสิ่งของ และ สังเกตผู้ฝากสิ่งของที่นานผิดปกติโดยไม่แจ้งเหตุผล (สำหรับสาขาที่มีการรับฝากของ)
- CS ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าไม่วางทรัพย์สิน (กระเป๋า / หีบห่อ) ในพื้นที่ส่วนกลาง (ตามข้อความที่กำหนด และ ตามการอนุมัติของ GM)
- LP และ สปก ฝ้าระวังบุคคลต้องสงสัย พฤติกรรมของบุคคล และ สิ่งของต้องสงสัย อย่างต่อเนื่อง หากพบบุคคลต้องสงสัย ต้องติดตามด้วยความระมัดระวัง
- LP ประสานงาน เจ้าหน้าที่ EOD พร้อม สุนัขตำรวจ เข้าประจำการ (ถ้าจำเป็น)
- พนักงานทุกคน สอดส่อง และ ค้นหาวัตถุหรือสิ่งผิดปกติ ในพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งก่อนและ หลังเวลาทำการ โดยเฉพาะในสถานที่ที่ล่อแหลม เสี่ยงต่อการวางวัตถุระเบิด (เช่น โรงภาพยนตร์ ห้องน้ำ สถานที่จัดสินค้าลดราคา สถานที่จัดงาน กิจกรรมบันเทิง สถานที่รับฝากสิ่งของ คลังสินค้า ลานจอดรถ ถังขยะ พื้นที่มุมอับมืดมิด บริเวณที่มีต้นไม้รกทึบ กระถางต้นไม้ ที่ถังขยะ ที่เก็บสิ่งของเหลือใช้ เป็นต้น)
- ทุกหน่วยงาน ทวนสอบมาตรการรักษาความปลอดภัย ได้แก่

- ตรวจสอบระบบ CCTV ให้พร้อมใช้งาน อย่างมีประสิทธิภาพ และ ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ตรวจสอบและจัดเตรียม อัตรากำลังคน และ เจ้าหน้าที่ที่จะมาปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับค่า  
สี่
- สังเกต ตรวจสอบ และ ควบคุม การรับ/จ่าย/จัดเก็บ พัสดุหีบห่ออย่างเข้มงวด
- ควบคุมการเปิด – ปิด อาคาร และ รักษาอุณหภูมิอย่างเข้มงวด
- ตรวจสอบรั่วล้อมรอบอาคาร สถานที่ และระบบแสงสว่าง ให้เพียงพอแก่บริเวณต่างๆ
- ตรวจสอบ การปิดใส่กุญแจ ห้องต่างๆเมื่อไม่ได้ใช้งาน
- ตรวจสอบการจัดการ สถานที่จอดรถ ให้เหมาะสม เช่น รถยนต์เข้าออก รถยนต์จอดค้าง  
คืน เป็นต้น
- จัดเตรียมหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานราชการ เช่น สถานที่ตำรวจ หน่วยทหาร หน่วยเก็บ  
กู้วัตถุระเบิด กู้ชีพกู้ภัย โรงพยาบาล
- จัดเตรียมการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ รู้วิธีสังเกต บุคคล พฤติกรรม รถยนต์ จักรยานยนต์  
และ วัตถุต้องสงสัย

## 1.2 การเตรียมความพร้อม ด้านบุคลากร

### 1.2.1 การฝึกอบรม / การฝึกซ้อมแผน

LP และ แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

- 1) กำหนดวันฝึกอบรมแผนกอุบัติการณ์ ของหน่วยงานต่างๆ (ทั้งภายในและภายนอก) ที่  
เกี่ยวข้อง โดยยึดตามปฏิทินความปลอดภัย จาก HOF เป็นแนวทางในการวางแผน
- 2) นำเสนอรายละเอียดการฝึกซ้อมแผน และ บทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ให้ที่ประชุมศูนย์  
(GM เป็นประธาน) พิจารณา และ ปรับแก้ตามความเห็นที่ประชุม
- 3) จัดทำแผน และ รายละเอียดการฝึกซ้อม พร้อมหนังสือขออนุมัติการฝึกซ้อม นำเสนอให้ GM  
พิจารณาลงนาม
- 4) จัดประชุม ชี้แจงรายละเอียด การฝึกซ้อม ให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ทราบ บทบาท หน้าที่ ที่ต้อง  
รับผิดชอบ ทั้งช่วงการเตรียมการ และ ช่วงการฝึกซ้อม
- 5) LP และ ผู้เกี่ยวข้อง เตรียมการให้พร้อมก่อนวันฝึกอบรม เช่น อบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในวัน  
ซ้อมให้เข้าใจบทบาท หรือ จัดซ้อมย่อยให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติ เป็นต้น
- 6) ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ฝึกซ้อมแผนกอุบัติการณ์ ตามแผน ในวัน เวลา ที่กำหนด
- 7) คณะกรรมการ (HOF) ที่ปรึกษา และ หน่วยงานฝึกอบรม ประเมิน และ สรุป ผลการฝึกซ้อม
- 8) หากไม่ผ่านการประเมิน สาขาจะต้องจัดฝึกซ้อมใหม่ตามที่คณะกรรมการกำหนด
- 9) จัดทำรายงานการฝึกซ้อม ให้คณะกรรมการและผู้บริหารรับทราบ หลังการฝึกซ้อม

### 1.2.2 การรณรงค์ เกี่ยวกับการก่อวินาศกรรม

LP รับผิดชอบ รณรงค์ ให้ หน่วยงานภายใน และ หน่วยงานภายนอก เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร  
และ

- ทราบถึง ลักษณะการเกิดเหตุก่อวินาศกรรม และ ข้อควรระวัง

- แนะนำ ช่องทาง การแจ้งเหตุ และ แนวทาง วิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง เมื่อพบบุคคล และ วัตถุต้องสงสัย
- การปฏิบัติตัวเพื่อความปลอดภัย หากเกิดเหตุ

## 2. การดำเนินการ ขณะเกิดเหตุวินาศกรรม (วัตถุระเบิด)

เมื่อเกิดเหตุวินาศกรรม (วัตถุระเบิด) ให้ควบคุมและดำเนินการตาม ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุวินาศกรรม (วัตถุระเบิด) (กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน) (รายละเอียดหน้า 33-34) และหากเหตุการณ์รุนแรง เกิดการระเบิดขึ้น ให้ปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดเหตุวินาศกรรม (วัตถุระเบิด) (กรณีเหตุการณ์วิกฤต) ซึ่งมีขั้นตอนปฏิบัติงานย่อย ได้แก่

- อพยพ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การอพยพบุคคลออกจากพื้นที่ (รายละเอียดหน้า 71 )
- ปิดศูนย์ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การปิดศูนย์ (รายละเอียดหน้า 72 )
- บรรเทาทุกข์ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การบรรเทาทุกข์ (รายละเอียดหน้า 73 )



## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุวินาศกรรม (วัตถุระเบิด) (กรณีเหตุการณ์วิกฤต)



### 3. การดำเนินการ หลังเกิดเหตุวินาศกรรม (วัตถุระเบิด)

ภายหลังเกิดเหตุวินาศกรรม (วัตถุระเบิด) (เพลิงที่เกิดขึ้นจากการระเบิดได้รับการจัดการจนอยู่ในการควบคุมแล้ว) หน่วยงานต่าง ๆ มีหน้าที่ ในการซ่อมแซม และฟื้นฟู สิ่งเสียหายให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ดังนี้

#### 1. ผู้จัดการอาคาร / งานระบบ มีหน้าที่

- 1) แจ้งผู้บริหาร (GM หรือ On duty) ว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้แล้ว
- 2) จัดเจ้าหน้าที่ (LP สปก เจ้าหน้าที่ EOD) ฝ้าระวังพื้นที่เกิดเหตุ เพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำซ้อน
- 3) ปิดประตูเข้า – ออก และกำกับดูแลต่อไปจนกว่าจะได้รับคำสั่ง
- 4) ตรวจสอบ ประเมินความเสียหาย ที่เกิดขึ้น พร้อมรักษาสถานที่เกิดเหตุ และวัตถุพยาน
- 5) รวบรวม ข้อมูล เอกสาร หลักฐาน เพื่อประสานงานประกันภัยของคุณ
- 6) อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ และ กองพิสูจน์หลักฐาน โดยผ่านการอนุมัติของ GM เพื่อรวบรวมพยานหลักฐานจากที่เกิดเหตุ และ สืบสวนที่มาของเหตุการณ์
- 7) ห้ามมิให้ผู้ใดในหน่วยงานให้ข่าวกับสื่อมวลชน
- 8) ร่วมกับ LP-HOF ตรวจสอบหาสาเหตุ และ แนวทางป้องกัน
- 9) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
- 10) LP บันทึก Incident ในระบบ (ภายใน 24 ชม. หลังเกิดเหตุ)

#### 2. แผนกบุคคล มีหน้าที่

- 1) สื่อสารให้พนักงานหน่วยงานต่างๆ ทราบ สถานการณ์ และ การปฏิบัติตนที่เหมาะสมทุกระยะ
- 2) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ

#### 3. แผนก MKT มีหน้าที่

- 1) ประชาสัมพันธ์ และ แจ้งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบว่า เหตุการณ์สงบแล้ว
- 2) สนับสนุนการบันทึกภาพ ผลิตสื่อ ทำป้าย และ สติกเกอร์ ในการสื่อสาร และ ปิดกั้นพื้นที่ชั่วคราวหรือปรับปรุงพื้นที่
- 3) ให้ข่าวแก่สื่อมวลชน และ สาธารณชน ในช่องทางต่างๆ (ตามคำสั่งของผู้บริหาร)
- 4) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ

#### 4. แผนก TS / Retail / ศูนย์อาหาร มีหน้าที่

- 1) ประชาสัมพันธ์ และ แจ้งให้ ร้านค้า / BUs ทราบว่า เหตุการณ์สงบแล้ว รวมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันการตื่นตระหนกเกินกว่าเหตุ
- 2) สำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับร้านค้า / BUs เพื่อหาแนวทางในการจัดการ และ การแก้ไข ต่อไป
- 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ

#### 5. แผนก จัดซื้อ มีหน้าที่

- 1) เร่งรัดการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้ได้วัสดุ อุปกรณ์ เสบียงอาหาร เครื่องดื่ม และ กำลังคน ต่างๆ โดยด่วนตามคำสั่งของผู้บริหาร
- 2) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ

#### 6. แผนกบัญชี / การเงิน มีหน้าที่

- 1) จัดเตรียมเงินสำรองจ่าย ให้หน่วยงานต่างๆ ตามการอนุมัติของผู้บริหาร
- 2) สรุปรวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด รายงานให้ผู้บริหารทราบ



## 7. ฝ่ายกฎหมาย (นิติกร) มีหน้าที่

- 1) ให้คำแนะนำ แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม (เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย) ให้ผู้บริหาร และ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการประสานกับตำรวจท้องที่ ตำรวจพิสูจน์หลักฐาน บริษัทประกันภัย และ สื่อมวลชน
- 2) เป็นตัวแทนบริษัท ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความที่เกิดขึ้น

## 8. ผู้บริหาร (GM / On duty) มีหน้าที่

- 1) ประชุม ประมวลผล เพื่อระบุ ข้อสันนิษฐานของการเกิดเหตุ
- 2) แจ้งสถานการณ์สืบหน้าให้แผนก MKT และ PR-HOF ทราบเพื่อการให้ข่าวที่ถูกต้อง
- 3) มอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ เสนอแนวทางซ่อมแซม แก้ไข พื้นฟู อาคาร สถานที่ และ อุปกรณ์ ที่เสียหาย ของหน่วยงานตนเองให้กลับคืนสู่สภาพเดิมมากที่สุด
- 4) ดำเนินการอย่างอื่นที่จำเป็น ให้ทุกอย่างกลับคืนสู่สภาพก่อนเกิดเหตุให้เรียบร้อย และ รวดเร็วที่สุด
- 5) ประสานงานกับฝ่ายกฎหมาย และ ประกันภัยที่เกี่ยวข้อง
- 6) รายงานให้ฝ่ายบริหารทราบถึงรายละเอียด ได้แก่ ความเสียหาย ข้อสันนิษฐานสาเหตุ การบรรเทาทุกข์ เป็นต้น แล้วจัดทำรายงานสรุป เสนอให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูง พร้อมเขียนให้ทุกหน่วยงานทราบ เพื่อศึกษาหาแนวทาง ป้องกันต่อไป

หากภายหลังเกิดเหตุวินาศกรรม (วัตถุระเบิด) ผู้บริหารประเมินสถานการณ์แล้ว และ เห็นว่าสามารถเปิดให้บริการบางส่วนของคุณ์การค้าได้ให้หน่วยงานต่างๆดำเนินการ ดังนี้

### 1. ผู้จัดการอาคาร / งานระบบ มีหน้าที่

- 1) ทำการปิดกั้นพื้นที่ที่เกิดเหตุ และแผนกศิลป์ นำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ “ปิดปรับปรุงชั่วคราว” มาติดยังพื้นที่นั้น
- 2) จัดเก็บสิ่งกีดขวางปิดกั้นในบริเวณต่างๆให้เรียบร้อยและใช้งานได้ปกติ
- 3) แผนกงานระบบ และแม่บ้านเติมอากาศบริสุทธิ์ (Fresh air) เข้าพื้นที่ และ เปิดระบบดูดอากาศ (Exhaust system)
- 4) แผนกงานระบบ ตัดระบบไฟฟ้าในพื้นที่เกิดเหตุ พร้อมเดินระบบไฟฟ้าสำรอง
- 5) ดูแลให้ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟต์ ระบบน้ำ ระบบน้ำดับเพลิง และระบบโทรศัพท์ทำงานได้ตามปกติ
- 6) อำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้คล่องตัว
- 7) LP จัดเตรียม คน (สปก. และ Fireman) และ อุปกรณ์ เพื่อเผาระวังพื้นที่

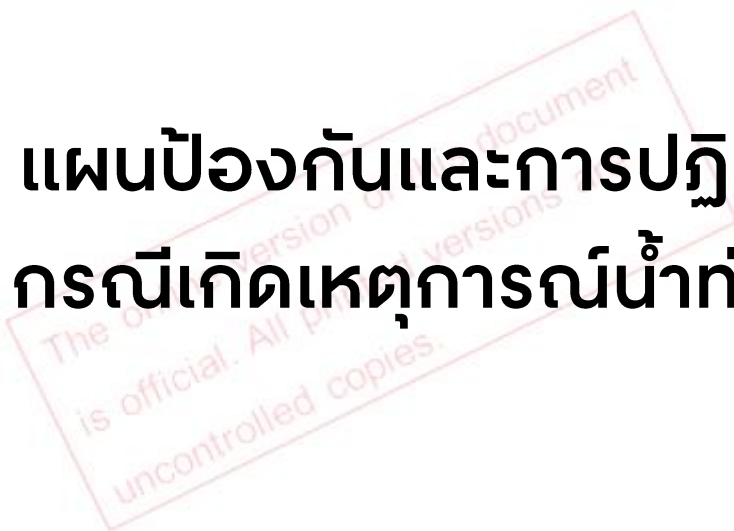
### 2. แผนก HC มีหน้าที่

- 1) แจ้งให้พนักงานหน่วยงานต่างๆ ทราบเกี่ยวกับ สถานการณ์ และ ควรปฏิบัติตนอย่างไรทุกระยะ

### 3. แผนก TS / Retail มีหน้าที่

- 1) สำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับร้านค้า / BUs เพื่อหาแนวทางในการจัดการ และ การแก้ไข ต่อไป
- 2) หาพื้นที่ให้ร้านค้าที่ได้รับผลกระทบขายชั่วคราว
- 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ

## แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม



## แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม

### 1. การดำเนินการ ก่อนเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม

#### 1.1 การเตรียมความพร้อม ด้านมาตรการและการจัดการ

เมื่อมีสถานการณ์ ที่ทำให้เชื่อได้ว่า อาจมีเหตุการณ์น้ำท่วมในบริเวณ หรือ พื้นที่ศูนย์การค้า ฝ่ายบริหาร จะสั่งการให้ใช้มาตรการ เฝ้าระวัง ป้องกัน และ เตรียมการ รองรับเหตุการณ์น้ำท่วมที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้

มาตรการเฝ้าระวังน้ำท่วม

- ติดตามข่าวสาร จากกรมอุตุนิยมวิทยา หรือ กรมอุทกศาสตร์ กองทัพเรือ
- สำรวจพื้นที่ที่ใช้สำหรับการเฝ้าระวัง
  - พื้นที่กำหนดไว้เป็นจุดเฝ้าสังเกต ระดับน้ำ
  - พื้นที่จุดตั้งเครื่องแจ้งเหตุอัตโนมัติ
- ติดตั้ง ทำเครื่องหมายบอกถึงระดับน้ำ ที่จะต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษ และจุดที่จะต้องเตือนภัยเพื่อดำเนินการตามแผนเผชิญเหตุ ซึ่งกำหนดให้คนเป็นผู้เฝ้าระวัง เพื่อแจ้งเหตุ
- ติดตั้ง อุปกรณ์เครื่องมือแจ้งเหตุอัตโนมัติ เช่น Water Auto Sensor , CCTV. ตามจุดต่างๆที่กำหนดไว้ เพื่อเตือนภัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนเผชิญเหตุ

#### มาตรการป้องกันน้ำท่วม

- มอบหมายหน้าที่ ขอบข่ายความรับผิดชอบให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และกำหนดอัตรากำลังพลให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- สำรวจพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดน้ำท่วม ได้แก่
  - พื้นที่มีระดับต่ำ เช่น พื้นที่ชั้นใต้ดิน
  - พื้นที่จะมีน้ำไหลเข้า
  - พื้นที่แนวท่อระบายน้ำ
  - พื้นที่จุดปลายท่อปล่อยออกของท่อระบายน้ำจากศูนย์การค้า
  - พื้นที่จุดปลายท่อปล่อยออกของรางระบายน้ำฝนจากหลังคา
- สำรวจพื้นที่ที่จะใช้วางมาตรการป้องกันน้ำท่วม
  - พื้นที่จุดตั้งกองอำนวยความสะดวก เพื่อประสานงาน
  - พื้นที่จุดสำรวจวางกองหินคลุก กระสอบทราย ปูน ไม้โครง ค้ายัน
  - พื้นที่จุดตั้งวางแนว กระสอบทราย หินคลุก เพื่อเป็นกำแพงบังกั้นน้ำ
  - พื้นที่จุดติดตั้งเครื่องสูบน้ำ ปิมน้ำ เครื่องสูบลูเลน
- จัดเตรียม เครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุ สิ่งของ ที่ต้องใช้สำหรับการป้องกันน้ำท่วม
  - แผนผัง แสดงโครงสร้างอาคาร งานระบบ และบริเวณโดยรอบ รวมถึงเส้นทางจราจร
  - ทรายหยาบ หินคลุก กระสอบทราย ฝ่าใบ ปริมาณที่เพียงพอ
  - ตรวจสอบการทำงานของปิมน้ำ เครื่องสูบน้ำ เครื่องปั่นไฟ ให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
  - หาข้อมูล สถานที่ หรือ หน่วยงาน ที่สามารถให้ยืม / ให้เช่า / จัดซื้อ เครื่องสูบน้ำ ปิมน้ำ เครื่องสูบลูเลน เพิ่มเติม
  - จัดหาน้ำมันสำรองเพื่อใช้กับเครื่องสูบน้ำ เครื่องปั่นไฟฟ้า ยานพาหนะ ให้เพียงพอ

- จัดเตรียมอุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน เช่น ไฟฉาย ถ่านไฟฉาย รองเท้าบูท เสื้อกันฝน เสื้อสะท้อนแสง ถุงมือ หมวก นกหวีด เชือก เครื่องแปลงเสียง วิทยุสื่อสาร ก่อส่งน้ำ เรือ (ถ้ามี) อุปกรณ์ทำลายสิ่งกีดขวาง ฯลฯ
- เตรียมการ เพื่อการป้องกันน้ำท่วม
  - สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเครือข่ายหน่วยงานที่มีเครื่องมือจักรกล อุปกรณ์กู้ภัย ต่างๆ เช่น สำนักระบายน้ำ , สำนักงานเขต ,เทศบาล, กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ
  - ขุดลอก ก่อสร้างระบายน้ำ บริเวณรอบศูนย์การค้า
  - ติดตั้งประตูกันน้ำ บริเวณปลายท่อระบายน้ำออกจากศูนย์การค้า เพื่อป้องกันน้ำไหลย้อนกลับเข้ามาในศูนย์
  - ติดตั้งท่อระบายน้ำฝนจากหลังคาไม่ให้ไหลเข้าสู่ระบบระบายน้ำของพื้นที่ศูนย์การค้า (ขณะที่มีฝนตกในเวลานั้น)
  - ติดตั้งเครื่องสูบน้ำ ฯลฯ
- สร้างแนวป้องกันน้ำท่วม
  - ตั้งวางแนว กระสอบทราย หินคลุก เพื่อใช้เป็นกำแพงบังกันน้ำ ในจุดที่คาดว่าจะมีช่องทางที่น้ำจะไหล เข้ามาในพื้นที่ของศูนย์การค้า
  - สร้างกำแพงคอนกรีตแบบถาวร เพื่อใช้เป็นกำแพงกันน้ำ ในจุดที่คาดว่าจะมีช่องทางที่น้ำจะไหลเข้ามาในพื้นที่ของศูนย์การค้า

## มาตรการรองรับเหตุน้ำท่วม

- สำรวจพื้นที่สำหรับการรองรับความเสียหาย
  - พื้นที่ที่ต้องตัดกระแสไฟฟ้า หรือย้ายอุปกรณ์
  - พื้นที่ต้องมีการขนย้าย กรัฟฟิตี วาสตู อุปกรณ์
  - พื้นที่จุดสำรวจพักวาง วาสตู สิ่งของที่เคลื่อนย้ายออกมาจากพื้นที่น้ำท่วม
- ดำเนินการเพื่อการรองรับเหตุ
  - กำหนดลำดับการขนย้าย กรัฟฟิตี วาสตู อุปกรณ์ และดำเนินการในเรื่องอื่นๆ
  - จัดเตรียม ยานพาหนะ เพื่อใช้ในการขนย้าย กรัฟฟิตี วาสตู อุปกรณ์ ฯลฯ
  - จัดเตรียมเส้นทางเข้า-ออกศูนย์

## 1.2 การเตรียมความพร้อม ด้านบุคลากร

ผู้จัดการทั่วไปศูนย์การค้า รับผิดชอบ ให้มีการอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้าอบรม เบื้องต้น เกี่ยวกับการป้องกัน และ การปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม โดย

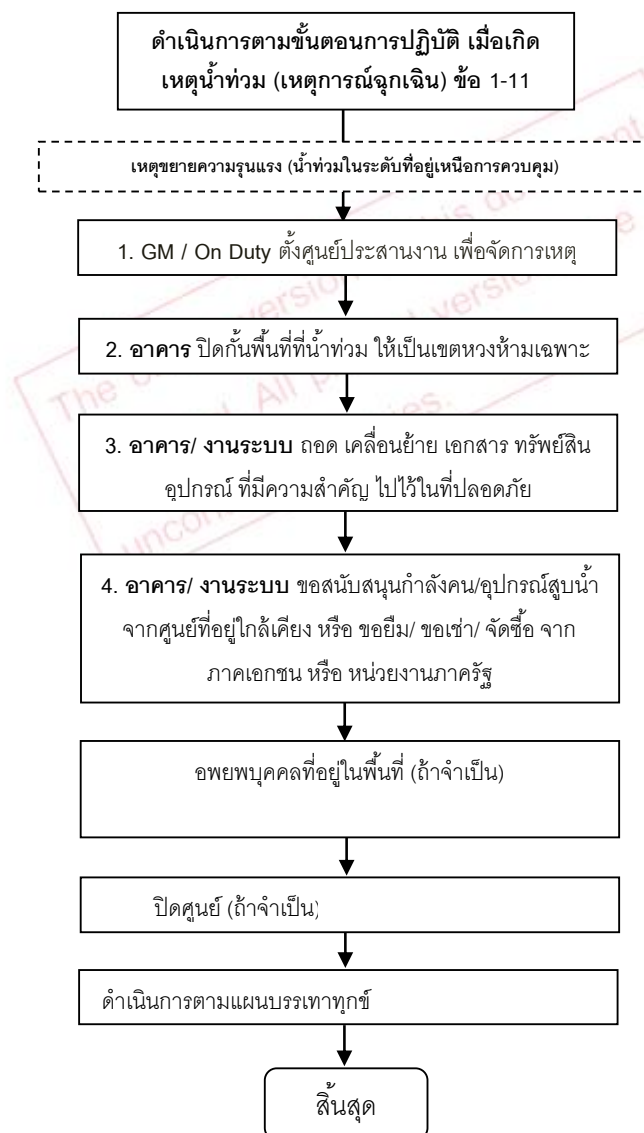
- ชักซ้อมทำความเข้าใจ กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงบทบาท และ หน้าที่
- ชักซ้อมการเตรียมการ เช่น วิธีการวางกระสอบทราย, การปิด-เปิดประตูน้ำ เป็นต้น
- ทบทวน มาตรการ สำรวจ พื้นที่ และ วิธีปฏิบัติ เพื่อป้องกัน และ รองรับ เหตุน้ำท่วม ในศูนย์การค้า

## 2. การดำเนินการ ขณะเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม

เมื่อเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม ให้ดำเนินการตาม ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุน้ำท่วม (กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน) (รายละเอียดหน้า 36-37) และหากเหตุการณ์มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น (ท่วมพ้นแนวป้องกันที่วางไว้) ให้ปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม (กรณีเหตุการณ์วิกฤต) ซึ่งมีขั้นตอนปฏิบัติงานย่อย ได้แก่

- อพยพ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การอพยพบุคคลออกจากพื้นที่ (รายละเอียดหน้า 71)
- ปิดศูนย์ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การปิดศูนย์ (รายละเอียดหน้า 72 )
- บรรเทาทุกข์ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การบรรเทาทุกข์ (รายละเอียดหน้า 73 )

### ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม (กรณีเหตุการณ์วิกฤต)



### 3. การดำเนินการ หลังเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม

ภายหลังเกิดเหตุน้ำท่วม (ระดับน้ำลดลงจนอยู่ในระดับปกติ) หน่วยงานต่าง ๆ มีหน้าที่ ในการซ่อมแซม และ พื้นฟู สิ่งที่เสียหายให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ดังนี้

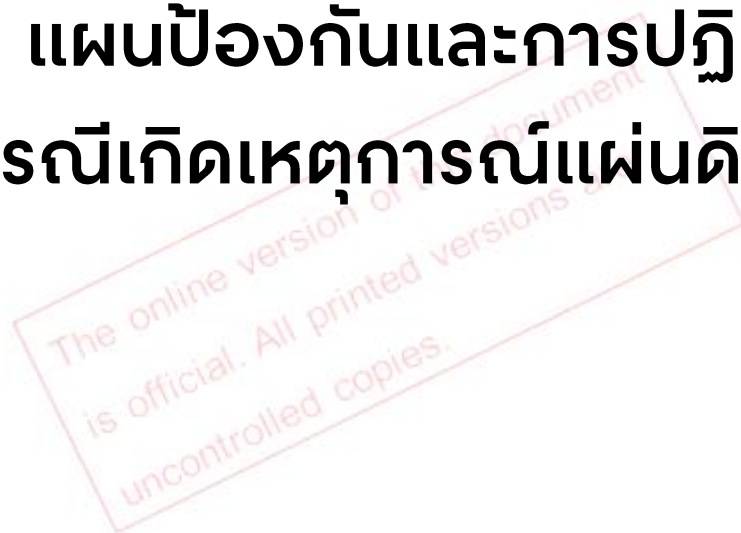
1. ผู้จัดการงานอาคาร / ผู้จัดการงานระบบ มีหน้าที่
  - 1) สำรวจความเสียหายจากน้ำท่วม
  - 2) แจ้งสถานการณ์คืบหน้าให้ผู้บริหารทราบ
  - 3) แจ้งสถานการณ์คืบหน้าให้แผนก MKT, TS / Retail ทราบเพื่อการให้ข่าวที่ถูกต้อง
  - 4) ปิดประตูเข้า – ออก และกำกับดูแลต่อไปจนกว่าจะได้รับคำสั่ง
  - 5) ดูแลอุปกรณ์ป้องกันน้ำท่วมให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย และ พร้อมใช้
  - 6) รวบรวม ข้อมูล เอกสาร หลักฐาน เพื่อประสานงานประกันภัยของศูนย์
  - 7) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
  - 8) LP บันทึก Incident ในระบบ (ภายใน 24 ชม. หลังเกิดเหตุ)
2. แผนก MKT มีหน้าที่
  - 1) ประชาสัมพันธ์ และ แจ้งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบว่า อยู่ในสถานการณ์ปกติแล้ว
  - 2) ให้ข่าวแก่สื่อมวลชน และ สาธารณชน ในช่องทางต่างๆ (ตามคำสั่งของผู้บริหาร)
  - 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
3. แผนก TS / Retail / ศูนย์อาหาร มีหน้าที่
  - 1) ประชาสัมพันธ์ และ แจ้งให้ ร้านค้า / BUs ทราบว่า น้ำท่วมได้ลดระดับสู่ภาวะปกติแล้ว รวมทั้งให้ ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันการตื่นตระหนกเกินกว่าเหตุ
  - 2) สำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับร้านค้า / BUs และ ชุมชนรอบข้าง เพื่อหาแนวทางในการจัดการ และการแก้ไข ต่อไป
  - 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
4. แผนก จัดซื้อ มีหน้าที่
  - 1) เร่งรัดการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้ได้วัสดุ อุปกรณ์ และ กำลังคน ต่างๆ โดยด่วน ตามคำสั่งของผู้บริหาร
  - 2) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
5. แผนกบัญชี / การเงิน มีหน้าที่
  - 1) จัดเตรียมเงินสำรองจ่าย ให้หน่วยงานต่างๆ ตามการอนุมัติของผู้บริหาร
  - 2) สรุปรวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด รายงานให้ผู้บริหารทราบ
  - 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
6. ฝ่ายกฎหมาย (นิติกร) มีหน้าที่
  - 1) ให้คำแนะนำ แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม (เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย) ให้ผู้บริหาร และ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการประสานกับตำรวจท้องที่ ตำรวจพิสูจน์หลักฐาน บริษัทประกันภัย และ สื่อมวลชน
  - 2) เป็นตัวแทนบริษัท ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความที่เกิดขึ้น
7. ผู้บริหาร มีหน้าที่
  - 1) ประชุม ประมวลผล เพื่อระบุ ความเสียหายและมาตรการดำเนินการ
  - 2) มอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ เสนอแนวทางซ่อมแซม แก้ไข พื้นฟู อาคาร สถานที่ และ อุปกรณ์ ที่เสียหาย ของหน่วยงานตนเองให้กลับคืนสู่สภาพเดิมมากที่สุด
  - 3) ดำเนินการอย่างอื่นที่จำเป็น ให้ทุกอย่างกลับคืนสู่สภาพก่อนเกิดเหตุให้เรียบร้อย และ รวดเร็วที่สุด

- 4) ประสานงานกับฝ่ายกฎหมาย และ ประกันภัยที่เกี่ยวข้อง
- 5) รายงานให้ฝ่ายบริหารทราบถึงรายละเอียด ได้แก่ ความเสียหาย ข้อสันนิษฐานสาเหตุ การบรรเทาทุกข์ เป็นต้น แล้วจัดทำรายงานสรุป เสนอให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูง พร้อมเวียนให้ทุกหน่วยงานทราบ เพื่อศึกษาหาแนวทาง ป้องกันต่อไป

หากภายหลังเกิดเหตุนี้แล้ว ผู้บริหารประเมินสถานการณ์แล้ว และ เห็นว่าสามารถเปิดให้บริการ บางส่วนของศูนย์การค้าได้ให้หน่วยงานต่างๆดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้จัดการอาคาร / งานระบบ มีหน้าที่
  - 1) จัดเตรียมระบบอำนวยความสะดวกสบาย และความปลอดภัย เช่น แสงสว่าง
  - 2) สปรก.ทำการตรวจสอบ ช่อง ฐ ที่อาจเป็นทางเข้า-ออก ของสัตว์มีพิษ และทำการแก้ไข
  - 3) จัดเก็บสิ่งกีดขวางปิดกั้นในบริเวณต่างๆให้เรียบร้อยและใช้งานได้ปกติ
  - 4) งานระบบ ตรวจสอบ ปลั๊กไฟ สายไฟ และระบบไฟ ที่อาจโดนน้ำ และทำการแก้ไข
  - 5) ดูแลให้ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟต์ ระบบน้ำ และระบบโทรศัพท์ทำงานได้ตามปกติ
  - 6) อำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้คล่องตัว
2. แผนก HC มีหน้าที่  
แจ้งให้พนักงานหน่วยงานต่างๆ ทราบเกี่ยวกับ สถานการณ์ และ ข้อควรปฏิบัติตนทุกระยะ
3. แผนก TS / Retail มีหน้าที่
  - 1) สำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับร้านค้า BU และคู่ค้า เพื่อหาแนวทางในการจัดการ และ การแก้ไข ต่อไป
  - 2) หาพื้นที่ให้ร้านค้าที่ได้รับผลกระทบขายชั่วคราว
  - 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
4. แผนก Admin  
จัดรถรับส่ง อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า พนักงาน และร้านค้า

## แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว





## แผนป้องกันและการปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว

### 1. การดำเนินการ ก่อนเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว

#### 1.1 การเตรียมความพร้อม ด้านมาตรการและการจัดการ

- 1) พูกยึด ติดตรึง อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้แน่น ติดกับผนัง ฝ้า เพดาน ของตัวอาคาร
- 2) อพยพสิ่งของหนักบนชั้น หรือหิ้งสูงๆ เมื่อแผ่นดินไหวอาจตกลงมาเป็นอันตรายได้
- 3) สำรวจ และ ตรวจสอบ ความแข็งแรง ของโครงสร้างอาคาร และ สิ่งปลูกสร้างอย่างต่อเนื่อง ตามมาตรฐานความปลอดภัย
- 4) สำรวจตำแหน่งของวาล์ว ปิดน้ำ ปิดแก๊ส ตู้เมนไฟฟ้า เพื่อสื่อสารให้พนักงานในแผนกทราบ เพื่อปิดระบบ เมื่อเกิดเหตุ
- 5) เตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือ และ อำนวยความสะดวก เมื่อเกิดเหตุ เช่น กระเป๋า ยา ใว้ฉีดยา นกหวีด ฯลฯ จัดเก็บไว้ในพื้นที่ทำงาน และ แจ้ง ให้ทุกคนในแผนกทราบ
- 6) กำหนดเส้นทางที่ปลอดภัย และ กำหนดจุดรวมพล ในการอพยพหากเกิดเหตุ
- 7) ประสานงาน ติดตามข่าวสาร จากศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 8) คปอ.ประจำสาขา สำรวจ ตรวจสอบพื้นที่ ที่มีความเสี่ยง และควบคุมให้มีการปรับปรุงแก้ไข

#### 1.2 การเตรียมความพร้อม ด้านบุคลากร

ผู้จัดการทั่วไปศูนย์การค้า รับผิดชอบ ให้มีการอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้าอบรม เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตน กรณีเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว และ ฝึกซ้อมแผน โดย

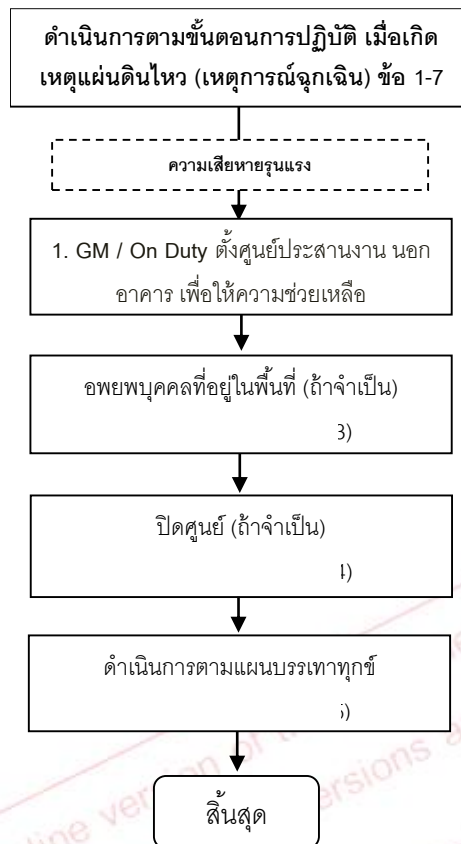
- ชักซ้อมทำความเข้าใจ กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงบทบาท และ หน้าที่
- ฝึกซ้อมแผนปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุแผ่นดินไหว

### 2. การดำเนินการ ขณะเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว

เมื่อเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว ให้ดำเนินการตาม ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุแผ่นดินไหว (กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน) (รายละเอียดหน้า 38) และหากเหตุการณ์ก่อให้เกิดความเสียหายรุนแรง ให้ปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว (กรณีเหตุการณ์วิกฤต) ซึ่งมีขั้นตอนปฏิบัติงานย่อย ได้แก่

- อพยพ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การอพยพบุคคลออกจากพื้นที่ (รายละเอียดหน้า 71 )
- ปิดศูนย์ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การปิดศูนย์ (รายละเอียดหน้า 72 )
- บรรเทาทุกข์ ตามขั้นตอนการปฏิบัติเรื่อง การบรรเทาทุกข์ (รายละเอียดหน้า 73 )

## ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุแผ่นดินไหว (กรณีเหตุการณ์วิกฤต)



และเพื่อความปลอดภัยของบุคลากรทุกคน ให้ปฏิบัติตามดังนี้

- อย่างตื่นตกใจ พยายามควบคุมสติ อยู่อย่างสงบระหว่างเกิดเหตุ ถ้าอยู่ในอาคาร ให้อยู่ใน บริเวณที่ปลอดภัย ถ้าหากอยู่นอกอาคาร ห้ามเข้ามาในบริเวณตัวอาคาร ( เพราะผู้ที่วิ่ง เข้า-ออก อาจได้รับบาดเจ็บ เนื่องจากสิ่งของตกหล่นใส่)
- ถ้าอยู่ในอาคาร ให้ยืนหรือหมอบในส่วนของอาคารที่มีโครงสร้างแข็งแรง สามารถรับน้ำหนักได้มาก และให้อยู่ห่างจากประตู ระเบียง และหน้าต่าง
- ถ้าอยู่ในอาคารสูง เมื่อเหตุการณ์สงบ ให้รีบออกจากอาคารโดยเร็ว และให้ออกห่างจากสิ่งที่จะอาจล้มทับได้
- ถ้าอยู่ในที่โล่งแจ้ง ให้อยู่ห่างจากเสาไฟฟ้า ป้ายโฆษณา และสิ่งห้อยแขวนต่างๆ ที่อาจตกหล่นใส่ได้
- ถ้ากำลังขับรถในลานจอดรถ ให้หยุดรถและอยู่ภายในรถ จนกว่าการสั่นสะเทือนจะหยุด
- อย่าทำให้เกิดประกายไฟ เพราะอาจจะมีแก๊สรั่วไหล อยู่ในบริเวณนั้นได้
- ห้ามใช้ลิฟท์โดยเด็ดขาด ขณะเกิดแผ่นดินไหว

### 3. การดำเนินการ หลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว

ภายหลังเกิดเหตุแผ่นดินไหว (สถานการณ์อยู่ในการควบคุม) หน่วยงานต่าง ๆ มีหน้าที่ ในการซ่อมแซม และ พินิจ สิ่งที่เสียหายให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ดังนี้

1. ผู้จัดการงานอาคาร / ผู้จัดการงานระบบ มีหน้าที่
  - 1) สำนวความเสียหายจากแผ่นดินไหว
  - 2) แจ้งสถานการณ์คืบหน้าให้ผู้บริหารทราบ
  - 3) แจ้งสถานการณ์คืบหน้าให้แผนก MKT, TS/Retail ทราบเพื่อการให้ข่าวที่ถูกต้อง
  - 4) ปิดประตูเข้า – ออก และกำกับดูแลต่อไปจนกว่าจะได้รับคำสั่ง
  - 5) ประสานงานหน่วยงานโยธาในท้องที่เพื่อสำรวจโครงสร้างอาคาร
  - 6) รวบรวม ข้อมูล เอกสาร หลักฐาน เพื่อประสานงานประกันภัยของศูนย์
  - 7) LP บันทึก Incident ในระบบ (ภายใน 24 ชม. หลังเกิดเหตุ)
2. แผนก MKT มีหน้าที่
  - 1) ประชาสัมพันธ์ และ แจ้งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบว่า อยู่ในสถานการณ์ปกติแล้ว
  - 2) ให้ข่าวแก่สื่อมวลชน และ สาธารณชน (ตามคำสั่งของผู้บริหาร)
  - 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
3. แผนก TS / Retail มีหน้าที่
  - 1) สำนวผลกระทบที่เกิดขึ้นกับร้านค้า BU และคู่ค้า เพื่อหาแนวทางในการจัดการ และ การแก้ไข ต่อไป
  - 2) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
4. แผนก จัดซื้อ มีหน้าที่
  - 1) เร่งรัดการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้ได้วัสดุ อุปกรณ์ และ กำลังคน ต่างๆ โดยด่วน ตามคำสั่งของผู้บริหาร
  - 2) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
5. แผนกบัญชี / การเงิน มีหน้าที่
  - 1) จัดเตรียมเงินสำรองจ่าย ให้หน่วยงานต่างๆ ตามการอนุมัติของผู้บริหาร
  - 2) สรุปรวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด รายงานให้ผู้บริหารทราบ
  - 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
6. ฝ่ายกฎหมาย (นิติกร) มีหน้าที่
  - 1) ให้คำแนะนำ แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม (เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย) ให้ผู้บริหาร และ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการประสานกับตำรวจท้องที่ ตำรวจพิสูจน์หลักฐาน บริษัทประกันภัย และ สื่อมวลชน
  - 2) เป็นตัวแทนบริษัท ดำเนินการเกี่ยวกับคดีความที่เกิดขึ้น
7. ผู้บริหาร มีหน้าที่
  - 1) ประชุม ประมวลผล เพื่อระบุ ความเสียหายและมาตรการดำเนินการ
  - 2) มอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ เสนอแนวทางซ่อมแซม แก้ไข พินิจ อาคาร สถานที่ และ อุปกรณ์ ที่เสียหาย ของหน่วยงานตนเองให้กลับคืนสู่สภาพเดิมมากที่สุด
  - 3) ดำเนินการอย่างอื่นที่จำเป็น ให้ทุกอย่างกลับคืนสู่สภาพก่อนเกิดเหตุให้เรียบร้อย และ รวดเร็วที่สุด
  - 4) ประสานงานกับฝ่ายกฎหมาย และ ประกันภัยที่เกี่ยวข้อง
  - 5) รายงานให้ผู้บริหารทราบถึงรายละเอียด ได้แก่ ความเสียหาย การบรรเทาทุกข์ เป็นต้น แล้วจัดทำ รายงานสรุป เสนอให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูง พร้อมเวียนให้ทุกหน่วยงานทราบ เพื่อศึกษาหาแนวทาง ป้องกันต่อไป

และเพื่อความปลอดภัยของบุคลากรทุกคน ให้ปฏิบัติตามดังนี้

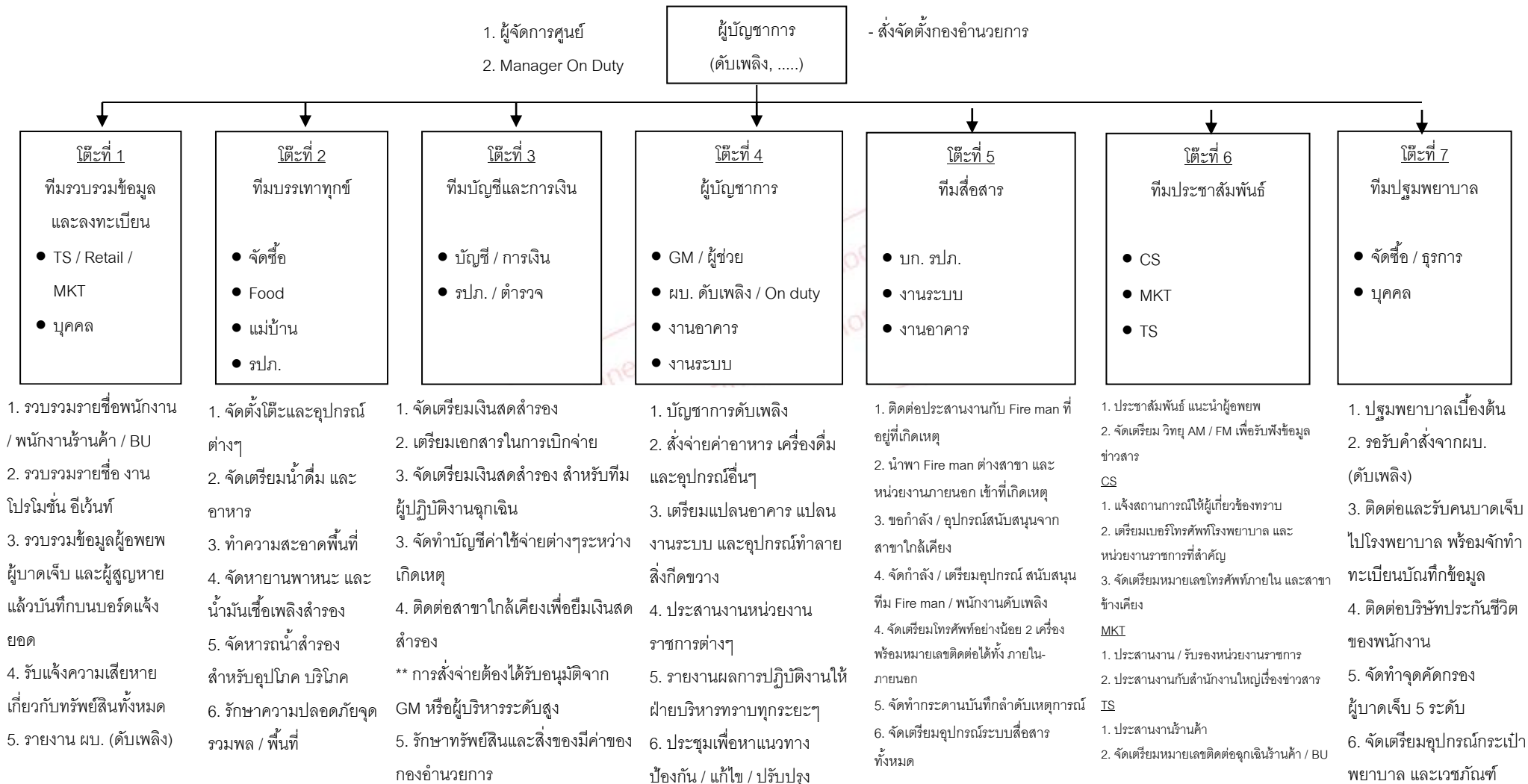
- สำรวจตัวเองและคนข้างเคียงว่าได้รับบาดเจ็บหรือไม่ หากมีการบาดเจ็บให้ปฐมพยาบาลขั้นต้นก่อน
- ออกจากตัวอาคารทันที หลังเหตุสงบ เพราะอาจเกิดเหตุแผ่นดินไหวอีก และ อาคารอาจพังทลายได้
- ออกห่าง จากบริเวณที่มีสายไฟขาด และวัสดุที่สายไฟพาดถึง
- ร้องขอความช่วยเหลือ หากติดในอาคาร

หากภายหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว ผู้บริหารประเมินสถานการณ์แล้ว และ เห็นว่าสามารถเปิดให้บริการ บางส่วนของศูนย์การค้าได้ให้หน่วยงานต่างๆดำเนินการ ดังนี้

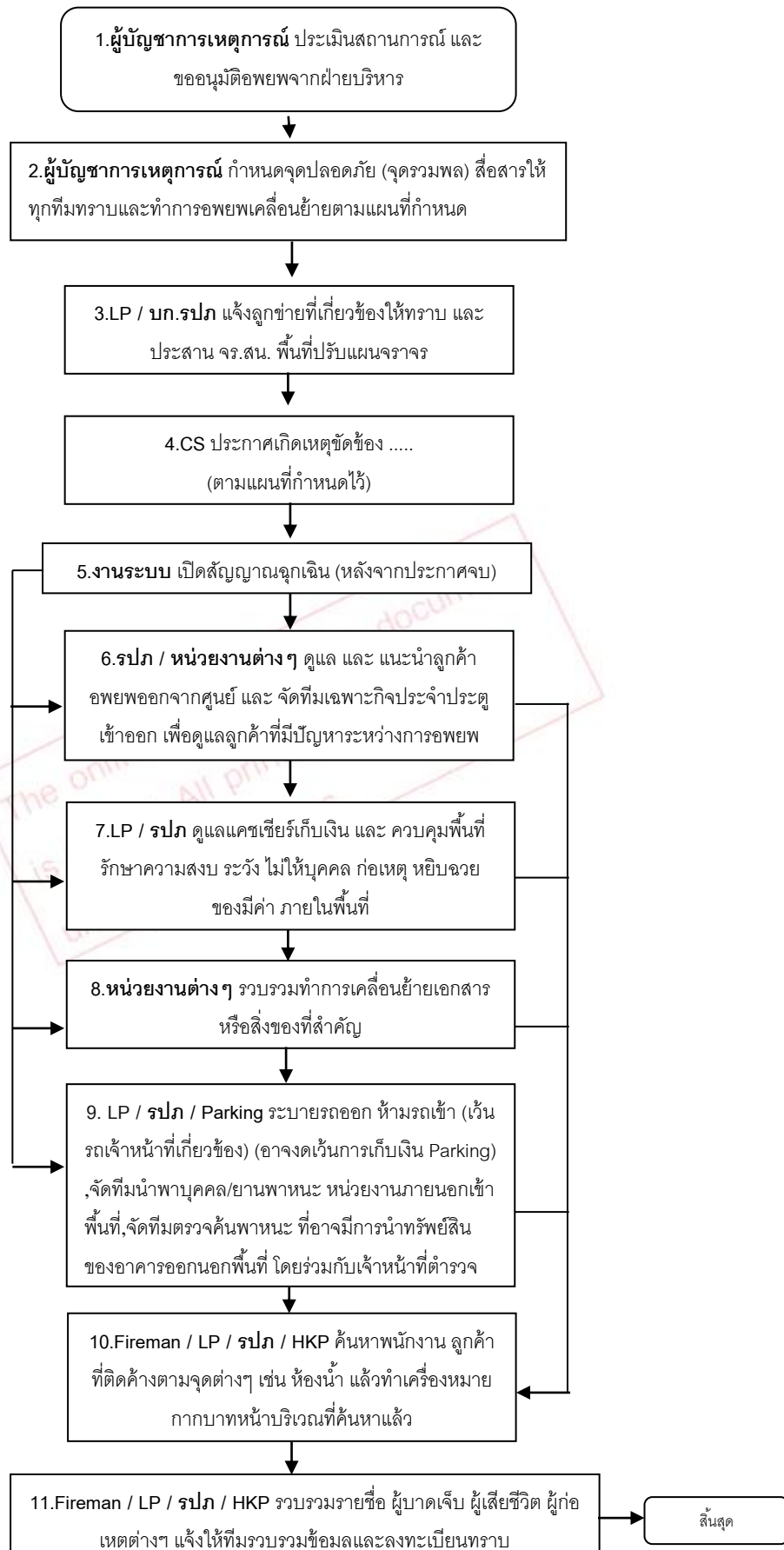
1. ผู้จัดการอาคาร / งานระบบ มีหน้าที่
  - 1) จัดเก็บสิ่งกีดขวางปิดกั้นในบริเวณต่างๆให้เรียบร้อยและใช้งานได้ปกติ
  - 2) อำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้คล่องตัว
  - 3) ดูแลให้ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟต์ ระบบน้ำ ระบบแก๊ส ระบบดับเพลิง และระบบโทรศัพท์ทำงานได้ตามปกติ
  - 4) LP จัดเตรียม คน (สปก. และ Fireman) และ อุปกรณ์ เพื่อเผื่อระวังพื้นที่
2. แผนก HC มีหน้าที่  
แจ้งให้พนักงานหน่วยงานต่างๆ ทราบเกี่ยวกับ สถานการณ์ และ ข้อควรปฏิบัติตาม ทุกระยะ
3. แผนก TS / Retail มีหน้าที่
  - 1) สำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับร้านค้า BU และคู่ค้า เพื่อหาแนวทางในการจัดการ และ การแก้ไข ต่อไป
  - 2) หาพื้นที่ให้ร้านค้าที่ได้รับผลกระทบขายชั่วคราว
  - 3) รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ

The online version of this document is official. All printed versions are uncontrolled copies.

## แผนการจัดตั้งกองอำนวยความสะดวกร่วม จุดรวมพล



## ขั้นตอนการปฏิบัติ เรื่องการอพยพบุคคลออกจากพื้นที่ (Update 26 มิ.ย.62)

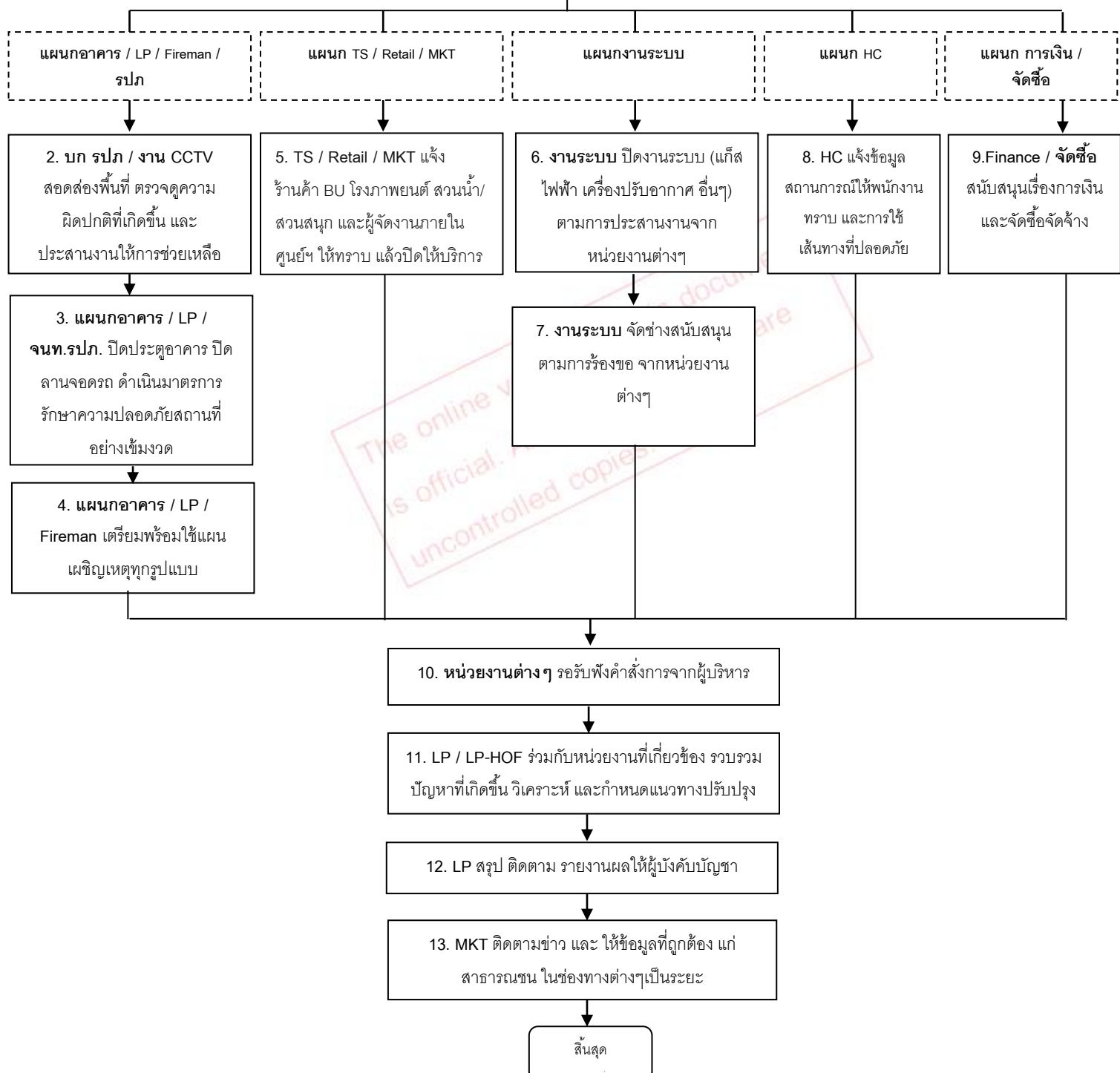


## ขั้นตอนการปฏิบัติ เรื่องการปิดศูนย์ (หยุดให้บริการฉุกเฉิน)

(Update 26 มิ.ย.62)

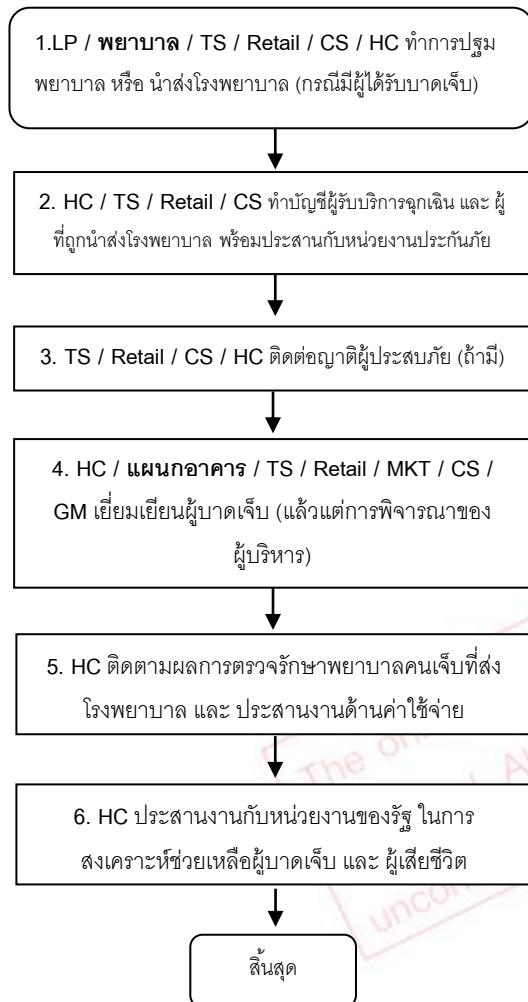
1. GM / On Duty ได้รับคำสั่งจากผู้บริหาร ให้ปิดศูนย์ฉุกเฉิน (Color code = Red หรือ ภัยพิบัติรุนแรง) และ แจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ดำเนินการ

ดำเนินการตามขั้นตอน เรื่องการอพยพ  
บุคคลออกจากพื้นที่

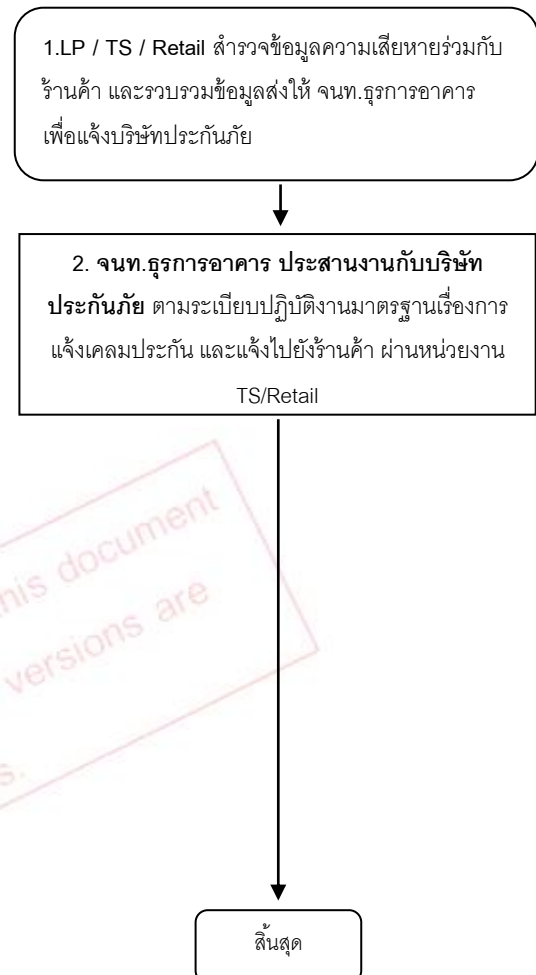


## ขั้นตอนการปฏิบัติ เรื่องการบรรเทาทุกข์ (Update 26 มี.ย.62)

## ความเสียหายเกี่ยวกับผู้ได้รับบาดเจ็บ



## ความเสียหายเกี่ยวกับร้านค้า





## รหัสแจ้งเหตุ สำหรับ การใช้สื่อสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

สำหรับการใช้สื่อสารเหตุฉุกเฉิน ของทุกสาขา จึงกำหนดรหัสแจ้งเหตุ โดยแยกประเภทเหตุการณ์เป็นหมวดหมู่ และง่ายต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งหากมีแผนฉุกเฉินอื่นเพิ่มเติม ก็ให้กำหนดรหัสแจ้งเหตุเรียงลำดับถัดไป ตามหมวดที่กำหนดในตารางนี้

ลำดับ	เรื่องเหตุฉุกเฉิน	รหัสแจ้งเหตุ	คำอ่าน
1	<b>หมวดเกี่ยวกับทรัพย์สิน</b>		
	การปฏิบัติกรณี เกิดประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน	คุณรัดปะภา 100	คุณ-รัด-ปะ-ภา-หนึ่ง-ศูนย์-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี ทรัพย์สินเกิดความเสียหาย	คุณรัดปะภา 110	คุณ-รัด-ปะ-ภา-หนึ่ง-หนึ่ง-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี ทรัพย์สินสูญหาย	คุณรัดปะภา 120	คุณ-รัด-ปะ-ภา-หนึ่ง-สอง-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี ถูกรบกวนคลื่นสัญญาณ/Remote Jammer	คุณรัดปะภา 130	คุณ-รัด-ปะ-ภา-หนึ่ง-สาม-ศูนย์
2	<b>หมวดเกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย</b>		
	การปฏิบัติกรณี จิตตัวประกัน	คุณรัดปะภา 200	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สอง-ศูนย์-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี เกิดเหตุทะเลาะวิวาท	คุณรัดปะภา 210	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สอง-หนึ่ง-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี ขอกานหรือคนบ้า เข้ามาในศูนย์การค้า	คุณรัดปะภา 220	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สอง-สอง-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี ลูกค้าป่วย	คุณรัดปะภา 230	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สอง-สาม-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี ลูกค้าจมน้ำ	คุณรัดปะภา 240	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สอง-สี่-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี พบบุคคลซึมเศร้า	คุณรัดปะภา 250	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สอง-ห้า-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี พบบุคคลตกจากที่สูง	คุณรัดปะภา 251	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สอง-ห้า-หนึ่ง
	การปฏิบัติกรณี พบบุคคลซึมเศร้า (ช่วยเหลือได้)	คุณรัดปะภา 252	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สอง-ห้า-สอง
	การปฏิบัติกรณี คนติดอยู่ในลิฟท์	คุณรัดปะภา 260	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สอง-หก-ศูนย์
3	<b>หมวดเกี่ยวกับเหตุฉุกเฉินของอาคาร</b>		
	การปฏิบัติกรณี ไฟฟ้าดับ	คุณรัดปะภา 300	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สาม-ศูนย์-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี น้ำประปาไม่ไหล	คุณรัดปะภา 310	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สาม-หนึ่ง-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี สารเคมีรั่วไหล	คุณรัดปะภา 320	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สาม-สอง-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี แก๊สรั่วไหล	คุณรัดปะภา 330	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สาม-สาม-ศูนย์
4	<b>หมวดเกี่ยวกับการชุมนุม</b>		
	การปฏิบัติกรณี ชุมนุมประท้วง – จราจร	คุณรัดปะภา 400	คุณ-รัด-ปะ-ภา-สี่-ศูนย์-ศูนย์
5	<b>หมวดเกี่ยวกับอุบัติเหตุ</b>		
	การปฏิบัติกรณี เกิดอัคคีภัย	คุณรัดปะภา 500	คุณ-รัด-ปะ-ภา-ห้า-ศูนย์-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี ก่อวินาศกรรม พบวัตถุต้องสงสัย	คุณรัดปะภา 510	คุณ-รัด-ปะ-ภา-ห้า-หนึ่ง-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี ก่อวินาศกรรม วัตถุเกิดการระเบิด	คุณรัดปะภา 511	คุณ-รัด-ปะ-ภา-ห้า-หนึ่ง-หนึ่ง
	การปฏิบัติกรณี ก่อวินาศกรรม วัตถุไม่เกิดการระเบิด	คุณรัดปะภา 512	คุณ-รัด-ปะ-ภา-ห้า-หนึ่ง-สอง
6	<b>หมวดเกี่ยวกับสาธารณภัย ภัยธรรมชาติ</b>		
	การปฏิบัติกรณี เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว	คุณรัดปะภา 600	คุณ-รัด-ปะ-ภา-หก-ศูนย์-ศูนย์
	การปฏิบัติกรณี เกิดเหตุการณ์น้ำท่วม	คุณรัดปะภา 610	คุณ-รัด-ปะ-ภา-หก-หนึ่ง-ศูนย์

ลำดับ	เรื่องเหตุฉุกเฉิน	รหัสแจ้งเหตุ	คำอ่าน
7	หมวดเกี่ยวกับโรคติดต่อ การแพร่ระบาด		
	การปฏิบัติกรณี โรคระบาด	คุณรัตปะภา 700	คุณ-รัต-ปะ-ภา-เจ็ด-ศูนย์-ศูนย์
8	หมวดเกี่ยวกับการดำเนินการทั่วไป		
	การดำเนินการ หากเกิดแต่ละเหตุการณ์ และต้องมีการอพยพ	คุณรัตปะภา ... ด่วนมาก	
	การดำเนินการ หลังเกิดเหตุการณ์สงบแล้ว	ขอเชิญคุณสบายใจที่ ...	

**หมายเหตุ** การจำแนกจัดหมวดหมู่ของรหัสแจ้งเหตุฉุกเฉิน จะมีคำว่า คุณ รัต ปะ ภา นำหน้าตัวเลขรหัส และเรียงลำดับเป็นหมายเลข 3 ตัว ซึ่งแต่ละตัวมีนิยามความหมาย ดังนี้

คุณ รัต ปะ ภา หมายถึง รักษาความปลอดภัย

เลขตัวแรก หมายถึง หมวดของเหตุฉุกเฉิน

เลขตัวที่สอง หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เลขตัวที่สาม หมายถึง ผลกระทบ หรือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกัน

ทั้งนี้ หากมีแผนฉุกเฉินอื่นเพิ่มเติม ก็ให้กำหนดรหัสแจ้งเหตุเรียงลำดับถัดไป ตามหมวดเหตุการณ์ที่กำหนดนี้

ตัวอย่าง คุณรัต ปะ ภา 512 หมายถึง รักษาความปลอดภัย / 5 เกี่ยวกับอุบัติเหตุ / 1 วัตถุต้องสงสัย / 2 วัตถุต้องสงสัยไม่เกิดการระเบิด เป็นต้น

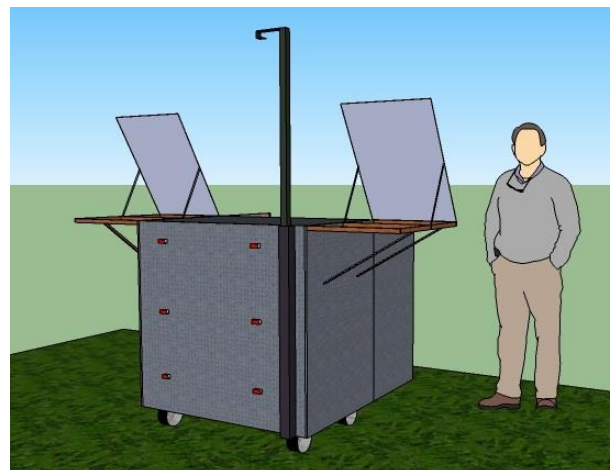
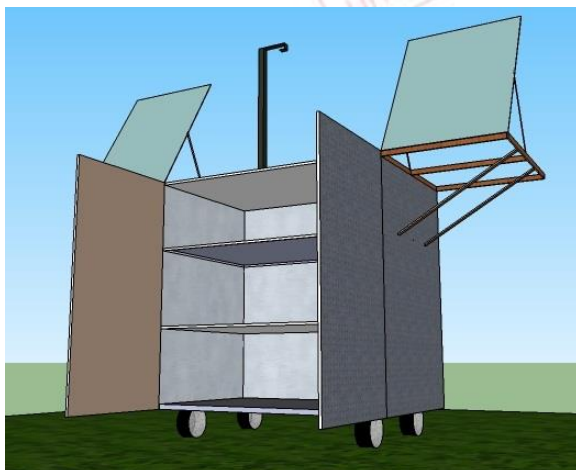
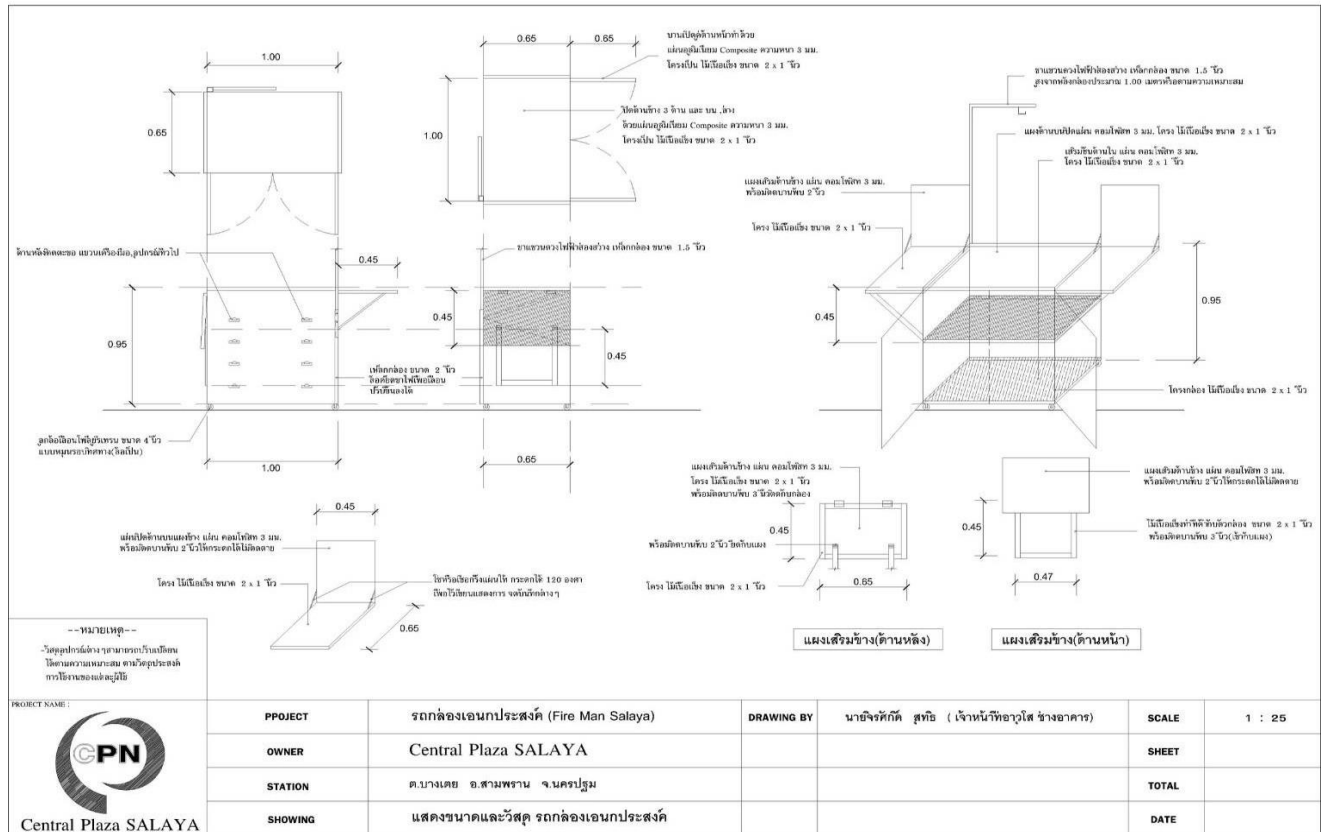
The online version of this document is official. All printed versions are uncontrolled copies.

## ความถี่ และ อุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับ การซ้อมแผนฉุกเฉิน

สำหรับการซ้อมแผนฉุกเฉิน ของแต่ละสาขา กำหนดความถี่ในการซ้อม และ อุปกรณ์เครื่องมือ ที่จำเป็นต้องใช้ ดังตารางต่อไปนี้

Emergency & Crisis case	การซ้อมแผนฉุกเฉิน	
	ความถี่	อุปกรณ์ เครื่องมือ มาตรฐาน
-Remote Jammer	ปีละครั้ง	-อุปกรณ์ตรวจจับ ดัดสัญญาณ
-คนตกจากที่สูง	ปีละครั้ง	-เปลลำเลียง(แบบบอร์ด)และตัวล็อคคอ อย่างน้อย 2 ชุด -เดินท์(แบบกางอัตโนมัติ)ขนาด 3x3x2 เมตร อย่างน้อย 2 ตัว -ผ้าหยั่งลิ้นน้ำเงิน ขนาด 1.2x2 เมตร -ผ้าห่มสีน้ำเงิน -รถเข็นอุปกรณ์ -ถังออกซิเจน (แบบสะพาย) พร้อมหน้ากาก -รถกระบะตอนเดียว มีหลังคาคลุม
-เคมีรั่ว	ปีละครั้ง	-อุปกรณ์ PPE เช่น แวนตา หน้ากาก ถุงมือ รองเท้าบูท -ชุดกันสารเคมีสีขาว -ผ้าห่ม หรือ ถุงทราย อย่างน้อย 5 ผืน/ถุง -ทราย -ไม้กรีดน้ำ ไม้กวาดอ่อน -ที่โกยขยะ ถุงขยะสีแดง ถังขยะมีล้อ เขือกสีแดง -รถเข็นอุปกรณ์ -ป้ายสามเหลี่ยมแฉ่งเตือน -อุปกรณ์ดูทิศทางลม
-แก๊สรั่ว	ปีละครั้ง	-อุปกรณ์ตรวจจับแก๊สรั่ว -อุปกรณ์ดูทิศทางลม -อุปกรณ์ Fire man
-อัคคีภัย	ปีละครั้ง	-อุปกรณ์ Fire man -โต๊ะกองอำนาจการแบบเคลื่อนที่พร้อมอุปกรณ์ (ตามที่กำหนด) -โต๊ะจัดตั้งกองอำนาจการพร้อมอุปกรณ์ (ตามจำนวนที่กำหนด) -กระดานเหตุการณ์ /กระดานข้อมูล -อุปกรณ์สื่อสาร/เครื่องแปลงเสียง (ตามที่กำหนด) -ป้ายสำหรับฝึกซ้อมแผน (ตามที่กำหนด)
-วินาศกรรม	ปีละครั้ง	-อุปกรณ์ปิดกั้นพื้นที่ -เครื่องตรวจจับโลหะแบบมือถือ (Metal detector) -กล้องส่องทางไกล -โทรศัพท์แบบบันทึกเสียงได้ -อุปกรณ์ Fireman -อุปกรณ์ตามแผนอัคคีภัย
-น้ำท่วม	(เฉพาะสาขาที่มีความเสี่ยง) ปีละครั้ง	-กระสอบทราย -เครื่องสูบน้ำแบบใช้น้ำมัน -ผ้าใบ ตามจำนวนที่เพียงพอ
-แผ่นดินไหว	(เฉพาะสาขาที่มีความเสี่ยง) ปีละครั้ง	-อุปกรณ์ตามแผนอัคคีภัย -อุปกรณ์ปฐมพยาบาล

## รถเข็นอุปกรณ์ ตั้งกองอำนวยการย่อย ตามแบบที่กำหนดมาตรฐาน และติดตั้ง สัญญาณไฟวับวาบๆ สีแดง ทำเสาสูงอย่างน้อย 2.0 เมตร



**หมายเหตุ** มีรายละเอียดเพิ่มเติมตามเอกสารแนบท้าย 1 แผ่น

## ระดับภัยคุกคาม Color Condition

## 1. CODE GREEN

สีเขียว

## LOW CONDITION

ฝึกทบทวนแผน ตามปกติ  
สร้างเครือข่าย สัมพันธ์อันดี

## การดำเนินการของ ศูนย์การค้า

1. ฝึกซ้อมแผนต่างๆ สร้างทักษะให้กับพนักงาน
  - พนักงานรักษาความปลอดภัย
  - พนักงานรักษาความสะอาด
  - พนักงาน CPN ในแผนกต่างๆ
  - พนักงานร้านค้า / Bu's ที่อยู่ในอาคาร
2. พบปะ แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร สร้างความสัมพันธ์อันดี
  - สถานีตำรวจในท้องที่
  - สำนักงานเขตในท้องที่
  - หน่วยงานข่าวกรอง ทหาร ตำรวจ ฯลฯ
  - โรงพยาบาลใกล้เคียงในท้องที่
  - หน่วยงานอาสาสมัคร กู้ภัย
  - ชมรม รถตู้ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง แท็กซี่ ที่อยู่บริเวณโดยรอบโครงการ
  - ชุมชนต่างๆ ที่อาศัยอยู่ บริเวณโดยรอบโครงการ
  - สถานีวิทยุ / ศูนย์วิทยุสื่อสาร ต่างๆ
3. ดูแล ซ่อมบำรุง ระบบต่างๆ ที่มีอยู่ในอาคาร ตามแผนงาน
  - ระบบไฟฟ้า
  - ระบบประปา
  - ระบบปรับอากาศ
  - ระบบแก๊ส
  - ระบบสื่อสาร และประชาสัมพันธ์
  - ระบบ CCTV.
  - ระบบโทรศัพท์
  - ระบบดับเพลิง
  - ระบบแจ้งเหตุต่างๆ

## การดำเนินการของ ร้านค้า

1. เข้าร่วมฝึกซ้อมแผนต่างๆ ตามที่ทางศูนย์การค้าฯ กำหนด
2. เข้าร่วมประชุม แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร กับศูนย์การค้าฯ
3. เป็นเครือข่าย เผื่อระวัง ผู้ต้องสงสัยต่างๆ พร้อมแจ้งเรื่องราวต่างๆ ให้ศูนย์การค้าฯ ทราบ
4. ปฏิบัติตาม ข้อกำหนด กฎระเบียบของศูนย์การค้าฯ

## ระดับภัยคุกคาม Color Condition (ต่อ)

## 2. CODE BLUE

สีน้ำเงิน

## GUARDED CONDITION

ทบทวน และพัฒนาแผนเผชิญเหตุ

ตรวจสอบ อุปกรณ์ เครื่องมือ ชุดสนองตอบเหตุร้ายทั่วไป

ค้นหาภัยคุกคาม ที่อาจจะเกิดขึ้นกับศูนย์การค้าฯ

## การดำเนินการของ ศูนย์การค้าฯ

1. ฝึกซ้อม ทบทวนแผนเผชิญเหตุ ทำความเข้าใจกับพนักงาน
  - พนักงานรักษาความปลอดภัย
  - พนักงานรักษาความสะอาด
  - พนักงาน CPN ในแผนกต่างๆ
  - พนักงานร้านค้า / Bus ที่อยู่ในอาคาร
2. ติดตามข้อมูล ข่าวสาร สร้างความสัมพันธ์อันดี
  - สถานีตำรวจในท้องที่
  - สำนักงานเขตในท้องที่
  - หน่วยงานข่าวกรอง ทหาร ตำรวจ ฯลฯ
  - โรงพยาบาลใกล้เคียงในท้องที่
  - หน่วยงานอาสาสมัคร กู้ภัย
  - ชมรม รถตู้ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง แท็กซี่ ที่อยู่บริเวณโดยรอบโครงการ
  - ชุมชนต่างๆ ที่อาศัยอยู่ บริเวณโดยรอบโครงการ
  - สถานีวิทยุ / ศูนย์วิทยุสื่อสาร ต่างๆ
3. ดูแล ซ่อมบำรุง ระบบต่างๆ ที่มีอยู่ในอาคาร ตามแผนงาน
  - ระบบไฟฟ้า
  - ระบบประปา
  - ระบบปรับอากาศ
  - ระบบแก๊ส
  - ระบบสื่อสาร และประชาสัมพันธ์
  - ระบบ CCTV.
  - ระบบโทรศัพท์
  - ระบบดับเพลิง
  - ระบบแจ้งเหตุต่างๆ
4. จัดเตรียม อุปกรณ์ เครื่องมือ ชุดตอบสนองเหตุร้ายทั่วไป

## การดำเนินการของ ร้านค้า

1. เข้าร่วมฝึกซ้อมแผนต่างๆ ตามที่ทางศูนย์การค้าฯ กำหนด
2. เข้าร่วมประชุม แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร กับศูนย์การค้าฯ
3. เป็นเครือข่าย ฝึกอบรม ผู้ต้องสงสัยต่างๆ พร้อมแจ้งเรื่องราวต่างๆ ให้ศูนย์การค้าฯ ทราบ
4. ปฏิบัติตาม ข้อกำหนด กฎระเบียบของศูนย์การค้าฯ

## ระดับภัยคุกคาม Color Condition (ต่อ)



## 3. CODE YELLOW

สีเหลือง

## ELEVATED CONDITION

ตรวจสอบแผนเผชิญเหตุ

เจาะจง ค้นหาภัยคุกคาม ที่อาจจะเกิดขึ้นกับศูนย์การค้า

เพิ่มมาตรการข่าว

## การดำเนินการของ ศูนย์การค้า

- ประชุม ทดสอบแผนเผชิญเหตุ มอบหมายภารกิจ
  - พนักงานรักษาความปลอดภัย
  - พนักงานรักษาความสะอาด
  - พนักงาน CPN ในแผนกต่างๆ
  - พนักงานร้านค้า / Bus ที่อยู่ในอาคาร
- ติดตามข้อมูล ข่าวสาร สร้างความสัมพันธ์อันดี
  - สถานีตำรวจในท้องที่
  - สำนักงานเขตในท้องที่
  - หน่วยงานข่าวกรอง ทหาร ตำรวจ ฯลฯ
  - โรงพยาบาลใกล้เคียงในท้องที่
  - หน่วยงานอาสาสมัคร กู้ภัย
  - ชมรม รถตู้ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง แท็กซี่ ที่อยู่บริเวณโดยรอบโครงการ
  - ชุมชนต่างๆ ที่อาศัยอยู่ บริเวณโดยรอบโครงการ
  - สถานีวิทยุ / ศูนย์วิทยุสื่อสาร ต่างๆ
- เตรียมระบบต่างๆ ที่มีอยู่ในอาคาร ให้พร้อมสนับสนุนการปฏิบัติ
  - ระบบไฟฟ้า
  - ระบบประปา
  - ระบบปรับอากาศ
  - ระบบแก๊ส
  - ระบบ Operator / สื่อสาร และประชาสัมพันธ์
  - ระบบ CCTV.
  - ระบบโทรศัพท์
  - ระบบดับเพลิง
  - ระบบแจ้งเหตุต่างๆ
- ดำเนินการในมาตรการรักษาความปลอดภัย
  - สำรวจ กำหนดพื้นที่เสี่ยงภัย จัด รัปภ.เฝ้าดูเป็นพิเศษ
  - เพิ่มแสงสว่างในจุดเสี่ยงภัย
  - จัดโซน กำหนดพื้นที่จอดรถให้เหมาะสม เพื่อลดอัตราเสี่ยง
  - ตรวจ กระเป๋าสสิ่งของ ยานพาหนะ ที่จะเข้ามาในอาคาร
    - กระเป๋า สิ่งของ - ดึงโต๊ะ , Walk Through
    - รถยนต์ - ใต้ท้อง , เปิดท้าย
    - รถจักรยานยนต์ - เปิดเบาะ
- ร่วมจัดตั้งศูนย์ประสานงานร่วม CMC.(CRISIS MANAGEMENT CENTER)

## การดำเนินการของ ร้านค้า

- เข้าร่วมฝึกซ้อมแผนต่างๆ ตามที่ทางศูนย์การค้า กำหนด
- เข้าร่วมประชุม แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร กับศูนย์การค้า
- เป็นเครือข่าย เฝ้าระวัง ผู้ต้องสงสัยต่างๆ พร้อมแจ้งเรื่องราวต่างๆ ให้ศูนย์การค้า ทราบ
- ปฏิบัติตาม ข้อกำหนด กฎระเบียบของศูนย์การค้า
- ติดตามข้อมูลข่าวสาร กับศูนย์การค้า
- ปฏิบัติตามคำแนะนำ ของศูนย์การค้า อย่างเคร่งครัด



## ระดับภัยคุกคาม Color Condition (ต่อ)

## 4. CODE ORANGE

สีส้ม

## HIGH CONDITION

เข้มงวดการปฏิบัติในภารกิจทุกหน่วยงาน  
เข้มงวดในมาตรการรักษาความปลอดภัย / เตรียมพร้อม / วางกำลัง / พังค้ำสั่ง  
เตรียมพร้อมที่จะรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

## การดำเนินการของ ศูนย์การค้า

- ประชุม Update ข้อมูลทุกวันก่อนเข้าทำงาน ให้กับพนักงาน
  - พนักงานรักษาความปลอดภัย
  - พนักงานรักษาความสะอาด
  - พนักงาน CPN ในแผนกต่างๆ
  - พนักงานร้านค้า / Bus ที่อยู่ในอาคาร
- ติดตาม ข้อมูล ข่าวสาร ประสานงาน ขอสนับสนุนจาก
  - สถานีตำรวจในท้องที่
  - สำนักงานเขตในท้องที่
  - หน่วยงานข่าวกรอง ทหาร ตำรวจ ฯลฯ
  - โรงพยาบาลใกล้เคียงในท้องที่
  - หน่วยงานอาสาสมัคร กู้ภัย
  - ชมรม รถตู้ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง แท็กซี่ ที่อยู่บริเวณโดยรอบโครงการ
  - ชุมชนต่างๆ ที่อาศัยอยู่ บริเวณโดยรอบโครงการ
  - สถานีวิทยุ / ศูนย์วิทยุสื่อสาร ต่างๆ
- จัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบต่างๆ ที่มีอยู่ในอาคารอย่างใกล้ชิด
  - ระบบไฟฟ้า
  - ระบบประปา
  - ระบบปรับอากาศ
  - ระบบแก๊ส
  - ระบบสื่อสาร และประชาสัมพันธ์
  - ระบบ CCTV.
  - ระบบโทรศัพท์
  - ระบบดับเพลิง
  - ระบบแจ้งเหตุต่างๆ

## การดำเนินการของ ร้านค้า

- สนับสนุนเรื่องต่างๆ ตามที่ทางศูนย์การค้า กำหนด
- เข้าร่วมประชุม Update ข้อมูล ข่าวสาร กับศูนย์การค้า ทุกวัน
- เป็นเครือข่าย เฝ้าระวัง ผู้ต้องสงสัยต่างๆ พร้อมแจ้งเรื่องราวต่างๆ ให้ศูนย์การค้า ทราบ
- ปฏิบัติตาม ข้อกำหนดกฎระเบียบของศูนย์การค้า อย่างเคร่งครัด
- รอรับ ข้อมูล ข่าวสาร จากศูนย์การค้า
- ปฏิบัติตามคำแนะนำ ของศูนย์การค้า อย่างเคร่งครัด

## 4. CODE ORANGE

สีส้ม

## HIGH CONDITION

เข้มงวดการปฏิบัติในการกิจทุกหน่วยงาน

เข้มงวดในมาตรการรักษาความปลอดภัย / เตรียมพร้อม / วางกำลัง / พังค้ำสั่ง

เตรียมพร้อมที่จะรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

## การดำเนินการของ ศูนย์การค้า

## 4. ดำเนินการในมาตรการรักษาความปลอดภัย

- จ้างเสริม รปภ. เพิ่มขึ้นจากเดิม 30 %
- จ้างเสริม แม่บ้าน เพิ่มขึ้นจากเดิม 20 %
- จ้างเสริม ตำรวจ เข้าประจำพื้นที่ ตลอด 24 ชม.
- จ้างเสริม ชุด EOD. เข้าประจำพื้นที่ ตลอด 24 ชม.
- จ้างเสริม ชุด K-9 เข้าประจำพื้นที่ ช่วงที่ศูนย์เปิดให้บริการ
- ควบคุม จำกัดเส้นทาง เข้า-ออก ทั้งบุคคล / ยานพาหนะ
- ตรวจสอบ กระเป๋า หีบห่อพัสดุ กับบุคคลที่จะเข้ามาในอาคาร
- จัดโซน กำหนดพื้นที่จอดรถให้เหมาะสม เพื่อลดอัตราเสี่ยง
- ตรวจสอบ ยานพาหนะ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ที่ผ่านเข้ามาในอาคารโดยละเอียด
- ควบคุมระบบ พัดลมไปรษณีย์ การ รับ-ส่ง สิ่งของต่างๆ
- ควบคุม ผู้รับเหมาตกแต่ง ให้อยู่ภายใต้ กฎระเบียบของอาคารอย่างเคร่งครัด
- เพิ่มแสงสว่างในจุดเสี่ยงภัย และบริเวณโดยรอบอาคาร
- วางสิ่งกีดขวางบริเวณเส้นทางเข้าอาคาร ในเวลากลางคืน
- ลดจำนวน กังขะ จัดวางในที่ปลอดภัย เปลี่ยนรูปแบบให้เป็นลักษณะ โปร่งใส มองเห็นสิ่งของภายในได้ง่าย
- ลดจำนวน จุดนั่งพักคอย โต๊ะ เก้าอี้ ไม่มีวัสดุปิดคลุม ทั้งภายในและภายนอกศูนย์การค้า
- สำรวจ กำหนดพื้นที่เสี่ยงภัย จัด รปภ. เผาดูแลเป็นพิเศษ

## 5. ร่วมจัดตั้งศูนย์ประสานงานร่วม CMC.(CRISIS MANAGEMENT CENTER)

## การดำเนินการของ ร้านค้า

## ระดับภัยคุกคาม Color Condition (ต่อ)

## 5. CODE RED

สีแดง

## SEVERE CONDITION

ข่าวแน่นอน ถูกคุกคาม  
เตรียมพร้อมรับมือ วางกำลัง ฟังคำสั่ง  
ปิดศูนย์การค้าฯ งดให้บริการ

## การดำเนินการของ ศูนย์การค้า

- ประชุม แจ้งสถานการณ์ ให้กับพนักงาน
  - พนักงานรักษาความปลอดภัย
  - พนักงานรักษาความสะอาด
  - พนักงาน CPN ในแผนกต่างๆ
  - พนักงานร้านค้า / Bus ที่อยู่ในอาคาร
- อพยพ ลูกค้านอกจากอาคาร ตามความจำเป็น
- ฟังคำสั่ง ศูนย์การค้าฯ ปิดให้บริการ
- ติดตาม ข้อมูล ข่าวสาร ประสานงาน ขอคำสั่งสนับสนุนจาก
  - สถานีตำรวจในท้องที่
  - สำนักงานเขตในท้องที่
  - หน่วยงานข่าวกรอง ทหาร ตำรวจ ฯลฯ
  - โรงพยาบาลใกล้เคียงในท้องที่
  - หน่วยงานอาสาสมัคร กู้ภัย
  - ชมรม รถตู้ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง แท็กซี่ ที่อยู่บริเวณโดยรอบโครงการ
  - ชุมชนต่างๆ ที่อาศัยอยู่ บริเวณโดยรอบโครงการ
  - สถานีวิทยุ / ศูนย์วิทยุสื่อสาร ต่างๆ

## การดำเนินการของ ร้านค้า

- สนับสนุนเรื่องต่างๆ ตามที่ทางศูนย์การค้าฯ กำหนด
- เข้าร่วมประชุม รับฟังสถานการณ์ จากศูนย์การค้าฯ
- ปฏิบัติตามคำแนะนำ ของศูนย์การค้าฯ อย่างเคร่งครัด
- ปิดร้านงดให้บริการ

.....

### **6.3 การซ่อมแผนอพยพ/ซ่อมป้องกันอัคคีภัยของโครงการ**





# บริษัท ลิตเตอร์ ไฟร์ เซฟตี้ จำกัด

CENTRAL  
PATTANA

ได้รับใบอนุญาตจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ใบอนุญาตเลขที่ ๐๑๐๒-๐๓-๒๕๖๕-๐๐๑๘

ขอรับรองว่า

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ศูนย์การค้าเซ็นทรัลภูเก็ต ฟลอเรสต้า

ที่ตั้งเลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐

ได้ดำเนินการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ

ตามกฎหมายกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.๒๕๕๕ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๕๕ มีผู้เข้าร่วมการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ จำนวนทั้งหมด ๗๙๔ คน

เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๘  
ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๘

นาย