



บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

นโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
(Business Continuity Management Policy)
(ฉบับทบทวน ปี 2567)

ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2567
เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2567

นโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (ปี 2567) บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

ก. เหตุผลในการออกนโยบาย

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) ซึ่งต่อไปเรียกว่า “บริษัท” ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทย่อมต้องมีการ รับ-ส่ง การเก็บรักษา การบริหารระบบข้อมูล เอกสารสำคัญ ไม่ว่าของบริษัทในเครือ หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ให้บริการ ตลอดจนบุคคลภายนอกอื่น ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินธุรกิจของบริษัท

ภายใต้วิกฤตการณ์ เหตุการณ์ที่เป็นตามภัยธรรมชาติ และภัยที่เกิดจากมนุษย์มากมายหลาย รูปแบบในปัจจุบัน เช่น อุทกภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว การเกิดโรคระบาด จลาจล อุบัติเหตุ การก่อวินาศกรรม ไวรัสมัลแวร์ การมุ่งร้ายโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น ล้วนก่อให้เกิดผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัท อาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก หรือก่อให้เกิดความสูญเสีย และ/หรือเสียหาย กระจายในวงกว้างในหลายรูปแบบ เช่น การสูญเสียรายได้ ความเสียหายด้านความมั่นคงของธุรกิจ ความเสียหายด้านชื่อเสียง แม้กระทั่งผลกระทบต่อด้านจิตใจของพนักงาน หรือบุคลากรที่ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งของบริษัท

ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงให้มีนโยบาย การบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM) ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจของบริษัทจะสามารถ ดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาฟื้นสภาพได้ในเวลาที่กำหนด เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจ ในอันที่จะสร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่นว่า กิจการของบริษัทจะไม่สะดุดหยุดลง แม้จะประสบวิกฤตการณ์ ภัยธรรมชาติ ภัยคุกคาม หรือเหตุการณ์ไม่คาดคิดอย่างไร

ข. วัตถุประสงค์

นโยบายนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้กำหนดแนวทางการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในอันที่จะเสริมสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจ ในสถานการณ์วิกฤต หรือในช่วงเวลาคับขัน โดยคำนึงถึงการหลีกเลี่ยง การป้องกันความเสียหาย และฟื้นฟูสภาพธุรกิจของบริษัทเพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤต

นอกจากนี้ นโยบายนี้ยังเป็นการบริหารจัดการองค์กร ในอันที่จะต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจถึงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) โดยจัดให้มีการซักซ้อม และ ทบทวนนโยบาย และแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และบังคับใช้อย่างยั่งยืนต่อไป และบริษัทในเครือสามารถที่จะใช้อ้างอิงเกี่ยวกับการจัดทำแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท

ค. ขอบเขตการใช้บังคับ

นโยบายนี้ใช้กับการบริหารงานบริษัทอย่างต่อเนื่องในกรณีเกิดวิกฤตการณ์ ภัยตามธรรมชาติ รวมถึงภัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อภาระการดำเนินงานของบริษัท จนทำให้บริษัทอาจต้องหยุดดำเนินการธุรกิจชั่วคราว หรือชั่วคราวระยะเวลาหนึ่งโดยวิกฤตการณ์ดังกล่าว เป็นวิกฤตการณ์ที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของบริษัท

นโยบายนี้ใช้บังคับกับ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และพนักงานของบริษัททุกระดับ โดยไม่ประสงค์จะใช้บังคับกับบุคคลภายนอก แต่อย่างไรก็ดี การประกาศใช้นโยบายนี้อาจมีบางส่วนของนโยบายส่งผลกระทบต่อการประกอบการ หรือการดำเนินงานของบุคคลภายนอกอยู่บ้าง ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือรักษาการณ์ตามนโยบายนี้แจ้งให้บุคคลภายนอกทราบถึงการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายนี้โดยเคร่งครัด

มอบหมายให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อภาระการประกอบธุรกิจของบริษัท สวัสดิภาพและความปลอดภัยของพนักงาน และของบริษัทคู่ค้าในภาพรวมภายใต้การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลแม้อยู่ระหว่างช่วงวิกฤตการณ์ในฐานะบริษัทมหาชนที่ดีต่อไป

หมวด 1 หมวดทั่วไป

ข้อที่ 1. โฉนดนโยบายนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

“สถานการณ์วิกฤต” หมายความว่า เหตุที่เกิดจากภัยธรรมชาติ หรือเกิดจากการกระทำของบุคคล กลุ่มบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยของการรวมตัวกันของบุคคล ไม่ว่าจะเรียกว่าอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นการร้าย หรือภาวะสงครามกลางเมือง กองโจร ไม่ว่าจะมึรูปแบบหรือไม่ก็ตาม อันถือเป็นเหตุวิกฤต ส่งผลกระทบต่อภาระการดำเนินงานของบริษัท หรือการดำเนินกิจการของบริษัท หรือผลกระทบต่อดำเนินชีวิตตามปกติของพนักงานบริษัทโดยรวม เช่น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว จลาจล เหตุระเบิด โรคระบาด การชุมนุมประท้วง ต่อต้าน และ/หรือขับไล่ การก่อการร้าย สงครามกลางเมือง การแทรกแซงระบบคอมพิวเตอร์ การปล่อยไวรัสคอมพิวเตอร์ การแทรกแซงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะในรูปแบบใด ความรุนแรง และ/หรือความขัดแย้งทางการเมือง ตลอดจนเหตุการณ์อื่นที่ส่งผลเป็นอย่างเดียวกันหรือให้ผลลัพธ์เป็นอย่างเดียวกันกับที่ได้กล่าวข้างต้น

“แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)” หมายความว่า ขั้นตอนของกระบวนการ แผนงานใดๆ ที่จัดทำขึ้นภายใต้นโยบายนี้ เพื่อยังผลให้กิจการของบริษัท ยังคงดำเนินต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์วิกฤต

“คณะผู้บริหารฯ” หมายความว่า คณะผู้บริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บุคคล รวมถึงตัวแทน และ/หรือ คณะบุคคลที่ถูกแต่งตั้งขึ้นตามนโยบายนี้ เพื่อให้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ และบริหารงาน ภายใต้สถานการณ์วิกฤต

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงาน บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) ทั้งที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขา รวมถึงพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติงานนอกพื้นที่ เพื่อประชาสัมพันธ์บริษัท หรือเก็บข้อมูลของลูกค้าหรือกระทำการอย่างอื่นด้วย

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดา ผู้เป็นเจ้าของข้อมูล ผู้ส่งมอบและให้ความยินยอมแก่บริษัทในการเก็บรักษา และใช้ข้อมูลของตนเอง หรือที่ตนเองมอบอำนาจให้ดำเนินการได้

“คู่ค้า” หมายความว่า บุคคล หรือคณะบุคคล หรือนิติบุคคล ที่ติดต่อธุรกิจกับบริษัทในฐานะเป็นคู่ค้า ผู้ให้บริการ หรือผู้มีนิติสัมพันธ์กับบริษัท ไม่ว่าจะทางใด

“บุคคลภายนอก” หมายความว่า รวมถึง ลูกค้า คู่ค้า คู่สัญญา บุคคลติดต่อทำธุรกรรมกับบริษัท ไม่ว่าจะทางใด ตลอดจนพนักงาน ตัวแทน ผู้ร่วมค้า และผู้ติดต่อกับบุคคลข้างต้นนี้ขึ้นไปตลอดสายด้วย

“เอกสารสำคัญ” หมายความว่า เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การทำธุรกรรม หรืองานอื่นของบริษัท ไม่ว่าจะเอกสารส่วนบุคคล เอกสารราชการ หรือเอกสารอื่นที่มีข้อมูลเฉพาะ ที่อยู่ในความครอบครอง หรือภายใต้ความอารักขาของบริษัทในระหว่างการดำเนินธุรกิจ

“ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายความว่า ระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบอื่นที่มีลักษณะเป็น อย่างเดียวกันประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และ/หรือส่งผลลัพธ์ หรือสารสนเทศที่ได้ เพื่อช่วยสนับสนุนองค์กรไม่ว่าในรูปแบบใด

“ข้อมูล” หมายความว่า สิ่งสื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั่นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้ทำในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย फिल्म การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ชุดตัวเลข การถอดรหัส หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏขึ้นได้ และหมายรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางการเงินด้วย

“ระบบข้อมูล” หมายความว่า ซอฟต์แวร์ หรือสารสนเทศที่จัดทำเพื่อบันทึกข้อมูลเก็บไว้

“ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง” หมายความว่า สถานที่สำหรับปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดสถานการณ์ วิกฤต

“ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายบริหารความเสี่ยง” หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการอาวุโสฝ่าย บริหารความเสี่ยง

ข้อที่ 2. ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเกี่ยวกับการดำเนินการตามนโยบายนี้ มีหน้าที่กำกับดูแล แก้ไข ตรวจสอบ ติดตาม หรือกระทำด้วยประการทั้งปวง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องตามนโยบายนี้

ให้ผู้ว่าการอาวุโสฝ่ายบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รักษาการ และควบคุมการปฏิบัติตามนโยบายนี้ ในอันที่จะตรวจสอบ และพิจารณา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ และ/หรือแนวปฏิบัติใดที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติตามนโยบายนี้สำเร็จลุล่วงไป โดยนำเสนอขออนุมัติต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ แนวปฏิบัติ และ/หรือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับสัญญาใด ที่ขัด หรือแย้งต่อนโยบายนี้ ให้เป็นอันใช้บังคับไม่ได้ และให้ถือปฏิบัติตามนโยบายนี้เป็นหลัก บรรดาประกาศต่าง ๆ ที่บังคับอยู่ก่อนวันที่นโยบายฉบับนี้ใช้บังคับ ยังคงใช้ได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับนโยบายฉบับนี้

ข้อที่ 3. นโยบายนี้ ใช้บังคับกับพนักงานทุกระดับชั้น และหากมีส่วนหนึ่งส่วนใดของนโยบายนี้ ส่งผลกระทบต่อการประกอบการ หรือการดำเนินของบุคคลภายนอก ให้ผู้ว่าการอาวุโสฝ่ายบริหารความเสี่ยง ในฐานะผู้รักษาการตามนโยบายนี้ และโดยคำชี้แจงจากหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง แจ้งให้บุคคลภายนอกทราบถึงการดำเนินการตามนโยบายนี้เพียงพอเท่าที่จำเป็นและสามารถแจ้งได้

หมวด 2

คณะผู้บริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ข้อที่ 4. ให้มีคณะกรรมการหนึ่งเรียกว่า “คณะผู้บริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง” ประกอบด้วยผู้บริหารจากฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การประเมินสถานการณ์และความเสียหาย การรักษาความปลอดภัยและระงับเหตุเบื้องต้น การปฏิบัติการทางการแพทย์ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การประชาสัมพันธ์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานคณะกรรมการ และมีผู้ว่าการอาวุโสฝ่ายบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่สำคัญในการสรุปรายงานผลการประเมินสถานการณ์และเสนอแนะ ให้ความเห็นเพื่อการประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อประกาศใช้แผนดังกล่าว

ข้อที่ 5. คณะผู้บริหาร ฯ มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ประเมินความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และจัดระดับความร้ายแรงของแต่ละเหตุการณ์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริษัท รวมทั้งประเมิน โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ธุรกรรมงานที่สำคัญของ บริษัทต้องหยุดชะงัก เพื่อให้สามารถกำหนดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานและทรัพยากรที่จะใช้ใน

การเรียกคืนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความรู้และความเข้าใจต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นสำคัญ

(2) ประเมินผลกระทบของเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อ

- (ก) บุคคล
- (ข) ธุรกิจ
- (ค) เอกสารสำคัญ
- (ง) ข้อมูล
- (จ) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (ฉ) สถานที่ประกอบการ
- (ช) ผู้ให้บริการที่สำคัญต่อบริษัทในกรณีที่ไม่สามารถบริการได้

(3) กำหนดแผนและมาตรการของการป้องกันการเกิดสถานการณ์วิกฤต ดังนี้ i) แผนจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉิน (Incident Management Plans IMP) ii) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) iii) แผนกู้คืนธุรกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้น (Disaster Recovery Plans: DRP) โดยคำนึงถึงการเตรียมตัวให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์วิกฤตและฟื้นฟูสภาพธุรกิจเป็นสำคัญ

(4) กำหนดสถานที่ศูนย์สั่งการ เพื่อเป็นที่ประชุมสั่งการของคณะกรรมการฯ ในกรณีที่เกิดสถานการณ์วิกฤต

(5) กำหนดสถานที่สำหรับเป็นศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

(6) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ พนักงานบริษัท ผู้บริหารระดับสูง กรรมการ คณะที่ปรึกษา และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง หรือผู้ได้รับผลกระทบ

(7) ติดตามให้ i) แผนจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉิน (Incident Management Plans IMP) และ ii) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) มีการบังคับใช้ได้จริง ฝึกอบรม ทดสอบ ทบทวนแผน และสอบทานแผน เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเหมาะสมกับความซับซ้อนของธุรกรรมอยู่เสมอ

(8) จัดเตรียมแผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤต

(9) ประเมินต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น

(10) ประสานงานเพื่อให้มีการประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท ที่เกี่ยวข้องกับแผนบริหารความต่อเนื่องหรือในกรณีอื่นที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤต

(11) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน

(12) สร้างความรู้และความเข้าใจของพนักงานต่อแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ข้อที่ 6. ให้มีผู้ประสานงานเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤตของแต่ละฝ่ายงาน (BCP Coordinator) เพื่อการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันด้านภาษา ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สอดคล้อง

ทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการดำเนินงานล่าช้าหรือขัดแย้งในช่วงเวลาวิกฤต

หมวด 3

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง(Business Continuity Plan: BCP)

ข้อที่ 7. หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และรายละเอียดของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ต้องกำหนดให้เป็นไปเพื่อรองรับ หรือเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ หรือใกล้เคียงภาวะปกติโดยเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซม การเสริม หรือ การสร้างขึ้นมาใหม่ของระบบงาน หรือระบบสาธารณูปโภคที่เสียหายให้กลับคืนสู่สถานะที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจอย่างปกติ ทั้งนี้ข้อกำหนดต่างๆ ต้องมีความชัดเจน แม่นยำและไม่ซับซ้อน โดยต้องครอบคลุมทุกธุรกรรมที่สำคัญของบริษัท ตลอดจนครอบคลุมผู้ให้บริการหลักที่เกี่ยวข้องด้วย

ข้อที่ 8. หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และรายละเอียดของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ที่ระบุเพิ่มเติมจากนโยบายฉบับนี้ ให้เป็นไปตาม ประกาศคณะกรรมการฯ อย่างต่อเนื่อง

ข้อที่ 9. มีการฝึกอบรมแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ชักซ้อมความเข้าใจในหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน รายละเอียดวิธีที่จะต้องปฏิบัติตาม ตลอดจนการแจ้งเหตุต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อที่ 10. มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และมีการประเมินผลการทดสอบนั้น โดยจัดให้มีการทดสอบ หรือซักซ้อมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การทดสอบต้องกระทำการทดสอบตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายภายใต้สถานการณ์จำลองที่เหมือนจริง หากกรณีไม่สามารถเป็นไปได้ให้ทดสอบ หรือซักซ้อมเพียงเท่าที่จะเป็นไปได้

ข้อที่ 11. จัดให้มีการปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ให้เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์ โดยคำนึงถึงวิกฤตการณ์ปัจจุบัน ผลประเมินการทดสอบแผนบริหารความเสี่ยง และเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะเวลานั้นๆ และนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลพิจารณาเห็นชอบ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดสำคัญในแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ข้อที่ 12. จัดให้มีการสอบทาน ปรับปรุง แก้ไข แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อให้แน่ใจว่าแผนดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้จริงและเป็นปัจจุบัน รวมถึงพิจารณาว่าแผนดังกล่าวสอดคล้อง และรองรับกับนโยบายและการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ข้อที่ 13. กรณีพบข้อบกพร่องระหว่างการทดสอบหรือระหว่างการซักซ้อมความเข้าใจ ให้คณะกรรมการฯ รายงานสรุปปัญหา และนำเสนอให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ทราบ เพื่อปรับปรุง แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นให้แล้วเสร็จโดยเร็ว หรือภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับอนุมัติดำเนินการ

หากการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จลุกลงไปตามกำหนดระยะเวลาตามวรรคแรกได้ ให้คณะกรรมการฯ รายงานให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบ เพื่อขอขยายกำหนดระยะเวลาออกไปเพียงเท่าที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จได้

หมวด 4 การบริหารความต่อเนื่อง

ข้อที่ 14. หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และรายละเอียดในการบริหารความต่อเนื่องในแต่ละหน่วยงาน ให้เป็นไปตามประกาศของคณะผู้บริหารฯ

ระดับความร้ายแรง ระดับสถานการณ์วิกฤตในแต่ละเหตุการณ์ ผลกระทบทางธุรกิจ ความเสียหายต่อธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการ ที่อาจจะเกิดขึ้น ให้เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการฯ

ข้อที่ 15. คณะผู้บริหารฯ ต้องกำหนดให้มีการจัดระดับความสำคัญของข้อมูลและเอกสาร แยกประเภทของข้อมูลและเอกสาร พิจารณาการจัดเก็บข้อมูลและเอกสาร มีการสำรองข้อมูลและเอกสาร และจัดเตรียมระบบการกู้คืนข้อมูลและป้องกันความเสียหาย หรือสูญหายของเอกสาร

ข้อที่ 16. ในระหว่างประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องนั้น กำหนดระยะเวลาในการกลับคืนสู่สภาวะการดำเนินงานตามปกติ ให้เป็นไปตามประกาศคณะผู้บริหารฯ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงสถานการณ์วิกฤต การดำเนินธุรกิจ ความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน สภาพแวดล้อม ปัจจัยสำคัญและภาวะแวดล้อมที่ส่งผลโดยตรง หรือมีนัยสำคัญต่อพนักงาน และการดำเนินธุรกิจ และให้ประชาสัมพันธ์กำหนดดังกล่าวโดยช่องทางที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานทราบโดยทั่วกัน

หมวด 5

กระบวนการแจ้งเหตุเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต

ข้อที่ 17. คณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งการ และประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ติดตามสถานการณ์ ประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมถึงภาวะวิกฤตต่าง ๆ อย่างทันท่วงที กับให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประกาศ คณะกรรมการฯ ทราบโดยช่องทางที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลข่าวสาร ประกาศ และ/หรือ กำหนดระยะเวลาต่าง ๆ

ให้คณะผู้บริหารฯ ออกมาตรการในการประชาสัมพันธ์โดยป้องกันมิให้เกิดความตื่นตระหนก ต่อพนักงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกบริษัท โดยกำหนดช่องทางการสื่อสาร ในการแจ้งข่าวสารถึงพนักงานทุกระดับทราบตามที่คณะผู้บริหารฯ กำหนดโดยเคร่งครัด

ข้อที่ 18. เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต ให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่รายงานสถานการณ์ประสานงาน แจ้งความคืบหน้า ประชาสัมพันธ์ และ/หรือขอความช่วยเหลือในกรณีจำเป็น ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลของทางราชการทราบเพียงพอที่จำเป็น และเกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงสวัสดิภาพของพนักงาน นโยบายความสำคัญของข้อมูล และ/หรือความลับทางการค้า แล้วแต่กรณี

หมวด 6

ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง

ข้อที่ 19. กำหนดให้มีศูนย์ปฏิบัติการสำรอง อันมิใช่สถานที่เดียวกัน หรือใกล้เคียงกับสถานที่เกิดสถานการณ์วิกฤต ทั้งนี้ศูนย์ปฏิบัติการสำรองต้องตั้งอยู่ห่างจากสถานที่เกิดสถานการณ์วิกฤตพอสมควร และเหมาะสม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อพนักงานบริษัท

ข้อที่ 20. ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง ต้องมีทรัพยากรที่จำเป็น เหมาะสม และพอสมควรต่อการปฏิบัติงาน ปริมาณของงาน บุคลากร พนักงาน และระยะเวลาที่เกิดเหตุการณ์วิกฤต รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอันจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีพ และ/หรือในการเดินทางไปปฏิบัติงาน

ข้อที่ 21. ให้คณะผู้บริหารฯ ประสานงานกับฝ่ายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในอันที่จะแจ้งจำนวนทรัพยากรอันจำเป็น ทรัพยากรบุคคลที่สามารถใช้ได้ จัดทำรายงานทรัพยากรที่ขาด สูญหาย และ กำหนดระยะเวลาที่ทรัพยากรอันจำเป็นจะถูกส่งไปยังศูนย์ปฏิบัติการสำรองในระหว่างสถานการณ์วิกฤต นำเสนอคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติตามขั้นตอน

ข้อที่ 22. ให้คณะผู้บริหาร กำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายบุคคล ทรัพยากร หรือการประกาศตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

หมวด 7

แผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤต

ข้อที่ 23. คณะผู้บริหาร ต้องกำหนดให้มีแผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤต กับให้มีรายงานสรุปเกี่ยวกับ สถานการณ์วิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) ความสูญเสียเกี่ยวกับการบาดเจ็บ และ/หรือเสียชีวิต ของพนักงาน
- (2) ความเสียหายต่ออาคาร
- (3) ความเสียหายต่อทรัพย์สิน และ/หรืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน
- (4) ความเสียหายต่อสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- (5) ความเสียหายทางธุรกิจ
- (6) ความเสียหายต่อลูกค้าทางธุรกิจ
- (7) ความเสียหายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ 24. แผนกู้คืนสภาพธุรกิจหลังเกิดสถานการณ์วิกฤต ต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

- (1) การฟื้นฟูสภาพจิตใจ
- (2) การกู้คืน และ/หรือเยียวยากรณีพนักงานบาดเจ็บ และ/หรือเสียชีวิต หากมีกรณีมีพนักงานบาดเจ็บ สูญหาย หรือเสียชีวิต ให้จัดทำรายชื่อผู้บาดเจ็บ สูญหายหรือเสียชีวิต และแจ้งข้อมูลดังกล่าวต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามสายงาน และญาติของพนักงานนั้น ในโอกาสแรกที่สามารถแจ้งได้
- (3) การกู้คืนสภาพความเสียหายต่ออาคารสถานที่
- (4) การกู้คืนทรัพย์สิน และ/หรืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน
- (5) การกู้คืนความเสียหายต่อสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- (6) การกู้คืนความเสียหายทางธุรกิจ
- (7) การกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ 25. ให้คณะผู้บริหาร จัดทำรายงานผลการกู้คืนหลังเกิดสถานการณ์วิกฤตและส่งผลประเมินการกู้คืนหลังเกิดสถานการณ์วิกฤตเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบโดยเร่งด่วน

ภายหลังสถานการณ์วิกฤตผ่านพ้นไปแล้ว ให้คณะกรรมการ ประเมินผลการกู้คืนหลังเกิดสถานการณ์วิกฤต โดยตรวจสอบขั้นตอน หรือกระบวนการว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และมีความเห็นเพื่อการปรับปรุงแผนกู้คืน หลังเกิดสถานการณ์วิกฤตเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของแผน และศักยภาพในการกู้คืนให้สามารถใช้ได้กับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต

ให้คณะผู้บริหาร ติดตามผลการปฏิบัติงานโดยทำการทดสอบและประเมินศักยภาพ ประสิทธิภาพ และ/หรือสภาพความพร้อมตามแผนการปฏิบัติงานตามวรรคแรกโดยเร็ว ไม่ว่าวิธีการประเมินทั้งหมด หรือสู่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพียงพอที่สถานการณ์จะเอื้ออำนวยให้กระทำได้

นโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ปี 2567 ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2567 ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2567 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ได้รับอนุมัติเป็นต้นไป

นายสุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์
ประธานกรรมการ
บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)