

แผนฉุกเฉินและแผนสำรองสำหรับธุรกิจตัวแทนออกของและสถานประกอบการที่ได้รับใบรับรอง AEO

ธุรกิจตัวแทนออกของ (Customs Broker) และสถานประกอบการที่ได้รับใบรับรอง AEO (Authorized Economic Operator) จำเป็นต้องมีแผนฉุกเฉินและแผนสำรองที่สอดคล้องกับมาตรฐานด้านความปลอดภัยและการดำเนินงานของกรมศุลกากร เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภัยคุกคามที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท

1. วัตถุประสงค์ของแผนฉุกเฉินและแผนสำรอง

- รักษาความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity Plan - BCP)
- ป้องกันและลดผลกระทบจากภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น
- ควบคุมและฟื้นฟูระบบงานที่ได้รับผลกระทบจากเหตุฉุกเฉิน
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกรมศุลกากรสำหรับสถานประกอบการที่ได้รับใบรับรอง AEO

2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

ก่อนจัดทำแผนฉุกเฉิน ต้องทำการประเมินความเสี่ยงของธุรกิจตัวแทนออกของ โดยพิจารณาความเสี่ยงหลักได้แก่:

- ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ไฟไหม้
- ภัยคุกคามทางไซเบอร์ เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ ไวรัสคอมพิวเตอร์ Ransomware
- การหยุดชะงักของระบบ IT เช่น ระบบศุลกากรขัดข้อง หรือเซิร์ฟเวอร์ล่ม
- ปัญหาการขนส่งและโลจิสติกส์ เช่น การประท้วงของพนักงาน การปิดด่านศุลกากร
- ความเสี่ยงจากบุคคล เช่น การทุจริตของพนักงาน การบุกรุกจากบุคคลภายนอก
- เหตุฉุกเฉินด้านสุขภาพ เช่น การแพร่ระบาดของโรคที่กระทบต่อแรงงาน

3. แผนฉุกเฉิน (Emergency Response Plan - ERP)

แผนฉุกเฉินเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อจัดการกับสถานการณ์วิกฤติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น 3 ระยะหลัก ได้แก่ การเตรียมความพร้อม (**Preparedness**), การตอบสนอง (**Response**), และการฟื้นฟู (**Recovery**)

3.1 ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม

- จัดตั้ง ทีมรับมือเหตุฉุกเฉิน (**Emergency Response Team - ERT**) และมอบหมายหน้าที่ให้กับพนักงานแต่ละคน
- กำหนด แนวทางการแจ้งเตือนและการสื่อสาร ระหว่างพนักงาน ผู้ให้บริการขนส่ง และหน่วยงานราชการ
- จัดทำ แผนฝึกซ้อมรับมือเหตุฉุกเฉิน (**Emergency Drill**) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- สำรอง อุปกรณ์ฉุกเฉิน เช่น เครื่องสำรองไฟ เครื่องสำรองข้อมูล อุปกรณ์ดับเพลิง
- ตรวจสอบความปลอดภัยของระบบ IT และกำหนดมาตรการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์

3.2 การตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

- ปฏิบัติตาม คู่มือการตอบสนองต่อภัยฉุกเฉิน (**Emergency Response Procedures**)
- รายงานเหตุการณ์ไปยัง กรมตุลาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทันที
- ดำเนินการ กู้คืนระบบงานชั่วคราว เพื่อให้สามารถดำเนินการทางตุลาการได้โดยเร็ว
- ติดตามและประเมินสถานการณ์เป็นระยะเพื่อปรับปรุงแผน

3.3 การฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน

- ดำเนินการ ซ่อมแซมและกู้คืนระบบ ให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ
- ประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและปรับปรุงแผนฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- รายงานผลการดำเนินงานให้กับ หน่วยงานกำกับดูแลและลูกค้า

4. แผนสำรอง (**Business Continuity Plan - BCP**)

แผนสำรองมีไว้เพื่อรับมือกับการหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้น โดยครอบคลุม 4 ด้านหลัก ได้แก่ ข้อมูล ระบบ บุคลากร และการขนส่ง

4.1 การสำรองข้อมูลและระบบ IT

- สำรองข้อมูลบุคลากรและเอกสารที่เกี่ยวข้องลงใน **Cloud Storage** และเซิร์ฟเวอร์สำรอง
- มี ศูนย์ข้อมูลสำรอง (**Disaster Recovery Site**) เพื่อให้สามารถใช้งานระบบบุคลากรได้ในกรณีที่เซิร์ฟเวอร์หลักล่ม
- ใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น **Firewall, Encryption, และ Multi-Factor Authentication (MFA)**

4.2 การจัดการบุคลากร

- จัดทำแผนสำรองแรงงาน (**Workforce Contingency Plan**) กรณีพนักงานไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้
- ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับแผนฉุกเฉิน และให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้กรณีฉุกเฉิน
- กำหนดนโยบาย **Work from Home (WFH)** ในกรณีที่ไม่สามารถเข้าทำงานในสถานที่ประกอบการได้

4.3 แผนสำรองด้านการขนส่ง

- จัดทำข้อตกลงกับผู้ให้บริการขนส่งหลายราย เพื่อให้สามารถเปลี่ยนเส้นทางขนส่งได้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน
- จัดทำแผน **Alternative Route Plan** กรณีเส้นทางขนส่งหลักถูกปิด
- ตรวจสอบความพร้อมของพาหนะขนส่งและมาตรการรักษาความปลอดภัยสินค้า

4.4 แผนสำรองสำหรับระบบบุคลากร

- หากระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ล่ม ให้ใช้ช่องทางสำรอง เช่น การยื่นเอกสารทางบุคลากรแบบ **Manual**
 - ประสานงานกับกรมบุคลากรเพื่อขอใช้ ช่องทางพิเศษสำหรับกรณีฉุกเฉิน
-

5. การติดตามและทบทวนแผน

- ทบทวนและอัปเดตแผนฉุกเฉินและแผนสำรองทุก 6-12 เดือน
 - ทดสอบระบบสำรองข้อมูล และจัดซ้อมแผนฉุกเฉินอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
 - จัดทำ รายงานการประเมินผลหลังเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Post-Incident Review Report) และนำมาใช้ปรับปรุงแผน
-

6. บทสรุป

การจัดทำแผนฉุกเฉินและแผนสำรองสำหรับ ธุรกิจตัวแทนออกของและสถานประกอบการที่ได้รับใบรับรอง AEO เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน

- แผนฉุกเฉิน (ERP) เน้นการตอบสนองต่อภัยคุกคามและการฟื้นฟูระบบ
- แผนสำรอง (BCP) มุ่งเน้นการดำเนินงานต่อเนื่องแม้เกิดเหตุไม่คาดฝัน
- การทบทวนและฝึกซ้อมเป็นประจำจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรับมือกับสถานการณ์จริง