

# RISK & BCP MANAGEMENT

## การบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้า บริษัทในเครือ วี-เซิร์ฟ กรุ๊ป LOGISTICS RISK MANAGEMENT

V-SERVE GROUP ได้ตระหนักถึงภัยที่เกี่ยวข้องกับงานโลจิสติกส์ในด้านต่างๆ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ความเสียหายต่อสินค้า และหรือความล่าช้าของกระบวนการผลิตและการส่งมอบ เพื่อให้มีการเฝ้าระวัง-การติดตาม-การตรวจสอบ-การระงับ และการกระจายความเสี่ยง เพื่อขจัด-ลด หรือบรรเทาความเสียหายซึ่ง (อาจ) เกิดขึ้น ทางวี-เซิร์ฟ ได้มีการตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านโลจิสติกส์สำหรับลูกค้า ด้วยการจัดทำคู่มือความเสี่ยง 5 ด้านเป็นกลไกในการบริหารความเสี่ยงของบริษัทในเครือวี-เซิร์ฟ กรุ๊ป ประกอบด้วย

### 1. คู่มือสินค้ามีความเสี่ยงสูง / 9 HIGH RISK GOODS

ประกอบด้วยสินค้าซึ่งต้องการปฏิบัติการเป็นพิเศษ ใช้ตัวย่อแทนด้วย “HR” ตั้งแต่ HR 1 ถึง HR9 ได้แก่

HR 1 : สินค้ามูลค่าสูง-แตกหักง่าย และเสี่ยงต่อการสูญหาย / HIGH VALUE - FRAGILE & EASY LOST GOODS

HR 2 : สินค้าอ่อนไหวและเสียหายง่าย / SENSITIVE GOODS

HR 3 : สินค้าเน่าเสียง่าย / PERISHABLE GOODS

HR 4 : สินค้าอันตรายและติดไฟง่าย / DANGEROUS & FLAMMABLE GOODS

HR 5 : สินค้าต้องควบคุมอุณหภูมิ / TEMPERATURE CONTROL GOODS

HR 6 : สินค้าต้องมีใบอนุญาตนำเข้า-ส่งออก / PERMIT & LICENCE GOODS

HR 7 : สินค้าโอเวอร์ไซส์ และ โอเวอร์เวท / OVER SIZE & OVER WEIGHT GOODS

HR 8 : สินค้าที่ต้องใช้เครื่องมือพิเศษ-การดูแล-ใช้ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ / SPECIAL EQUIPMENT & TREATMENT GOODS

HR 9 : สินค้าที่คิด RISK มากกว่า 2 ข้อขึ้นไป

### 2. คู่มือความต่อเนื่องธุรกิจ/BCP : BUSINESS CONTINUITY PLANNING

สำนักงานสุขุมวิท 77, สำนักงานบางนา, สำนักงานคลังสินค้าทุกแห่ง, สำนักงานสาขาภาคใต้, สำนักงานสาขาสุราษฎร์ธานี, สาขาสุพรรณภูมิ, สาขาแหลมฉบัง ฯลฯ ให้ครอบคลุมในด้านต่างๆ เช่น

- 1) สำนักงานฉุกเฉิน (REMOTE OFFICE) กรณีมีภัยพิบัติที่รุนแรงจนไม่สามารถเข้าหรือใช้สำนักงานได้จะต้องมีสำนักงานสำรอง ส่วนกลางให้ใช้ศูนย์ขนส่งกึ่งแก้ว, สำนักงานสงขลาให้ใช้ที่ศูนย์ขนส่งปาดังเบซาร์ โดยจะต้องมีข้อมูล E-CUSTOMS ของลูกค้าทุกรายครอบคลุมข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายและข้อมูลด้านการเงิน-หนี้ค้างและเอกสารสำคัญของบริษัทฯ
- 2) ระบบป้องกันความเสี่ยงจากไวรัสและแฮกเกอร์
- 3) ความเสี่ยงด้านโจรภัยทั้งจากภายในและภายนอกซึ่งอาจเข้ามาทำความเสียหายให้กับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- 4) ความเสี่ยงที่เกิดจากค่านไฟฟ้าดับ ระบบ BACKUP ซึ่งเบคคอปจะต้องสำรองใช้งานได้อย่างน้อย 3 ชั่วโมง
- 5) การปฏิบัติการภายใต้ภัยพิบัติต่างๆ ทั้งธรรมชาติ สถานการณ์ฉุกเฉิน และอื่นๆ
- 6) การปฏิบัติการที่เกี่ยวกับการถ่ายทอดทักษะและองค์ความรู้ในงานโดยไม่ติดยึดกับตัวบุคคล

## การบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้า บริษัทในเครือ วี-เซิร์ฟ กรุ๊ป

### LOGISTICS RISK MANAGEMENT

#### 3. คู่มือปฏิบัติการด้านพิธีการศุลกากร / 10s SAFETY CUSTOMS CLEARANCE ข้อปฏิบัติด้านการ

ทำใบขนสินค้า การตรวจปล่อย และการส่งมอบเพื่อความปลอดภัยในด้านต่างๆ เช่น

- 1) ติดตามสถานะการรับงานจากลูกค้า-การออก ERP JOB - การตรวจปล่อย - การส่งมอบถึงจุดหมายปลายทาง
- 2) แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับสินค้ามีความเสี่ยงสูง (HIGH RISK GOODS) ซึ่งการรับงานจะต้องมีการดำเนินการอย่างไร
- 3) ใบแจ้งเตือนสำหรับลูกค้า “RISK & EXTRA COST WARNING NOTICE” แบบฟอร์มในการแจ้งเตือนด้านเอกสาร, ด้านกฎหมาย, ด้านผลกระทบหากล่าช้าหรือไม่ดำเนินการ เช่น กรณีใบอนุญาตก่อนเรือเข้า กรณีสินค้าข้ามแดนต้องบอกถึงความเสี่ยงอื่นๆ และหรือการขนส่งภายใต้วิกฤตทางด้านธรรมชาติ จะต้องแจ้งให้ลูกค้ารู้ถึงความเสี่ยงและข้อจำกัดความรับผิดชอบ
- 4) ด้านพิกัด-อัตราอากร, การยกเว้นอากรตาม FTA, ใบสุทธินำกลับ, การสงวนสิทธิประเภทต่างๆ ฯลฯ
- 5) ด้านปฏิบัติการ เช่น การตรวจสอบเอกสารตรวจปล่อย การปฏิบัติการตามสินค้า 9 กลุ่มเสี่ยงสูง และการดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย
- 6) ด้าน MESSENGER การรับส่งเอกสารภายใน 5 R ได้แก่ RIGHT TIME, RIGHT PLACE, RIGHT CONDITION, RIGHT COST, RIGHT SAFETY
- 7) ด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น คื่นอากร-ชดเชย- สงวนสิทธิ-งานค้าง รวมถึงเอกสารที่เกินกำหนดเวลาที่ขอคืนภาษี
- 8) ระบบแจ้งเตือน E-ALERT ในด้านต่างๆ ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะต้องปฏิบัติ เช่น ใบอนุญาตต่างๆ หมดยุติ, ทะเบียนรถ-ประกันภัยหมดยุติ ฯลฯ
- 9) การติดตามสถานะความสำเร็จของการตรวจปล่อยสินค้าของกรมศุลกากร (CALL CENTER STATUS 24 HOURS)
- 10) ข้อปฏิบัติต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน AEO ของกรมศุลกากร

V-SERVE LOGISTICS LIMITED ได้รับมาตรฐานผู้ประกอบการมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกทางการค้า (AEO: AUTHORIZED ECONOMIC OPERATOR) จากกรมศุลกากร โดยมีศูนย์ผู้ชำนาญการด้านพิกัดและงานศุลกากรสำหรับให้คำปรึกษากับลูกค้า การทำงานภายใต้งานคุณภาพมีหน่วยงานตรวจสอบเอกสาร (QC) และ CALL CENTER ติดตามสถานะ-ตรวจสินค้า จนถึงรับบรรจุทุก สามารถเชื่อมโยงข้อมูล ONLINE กับลูกค้า

## การบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้า บริษัทในเครือ วี-เซิร์ฟ กรุ๊ป LOGISTICS RISK MANAGEMENT

**4. คู่มือขนส่งปลอดภัย / 10s SAFETY TRANSPORT** ประกอบด้วยข้อปฏิบัติ 10 ประการเพื่อความ  
ปลอดภัย (ผู้สนใจสามารถขอรับคู่มือได้)

- S1 : ข้อปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของพนักงานขับรถและบุคคลที่ 3
- S2 : ข้อปฏิบัติของพนักงานขับรถภายใต้การเกิดอุบัติเหตุ
- S3 : การตรวจสอบสภาพรถบรรทุกเพื่อความปลอดภัย
- S4 : การตรวจสอบสภาพผู้คอนเทนเนอร์เพื่อความปลอดภัย
- S5 : ข้อควรระวังความปลอดภัยการขนส่งสินค้าประเภทต่างๆ
- S6 : การปฏิบัติกรขนส่งสินค้าอันตราย (DANGEROUS GOODS)
- S7 : การป้องกันสินค้าเสียหายและสินค้าไม่ครบ
- S8 : การป้องกันโจรภัยและการลักทรัพย์
- S9 : ปฏิบัติการขนส่งเพื่อสิ่งแวดล้อม (V-SERVE BLUE ENERGY)
- S10 : ศูนย์ควบคุมสถานะขนส่งอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความปลอดภัย



### 5. คู่มือคลังสินค้าปลอดภัย / 10s SAFETY WAREHOUSE

- 1) การป้องกันรับ-ส่งสินค้าไม่ครบจำนวนตามเอกสารรวมไปถึงสินค้าหาย
- 2) สินค้าเสียหายในคลังสินค้า เช่น ทับกัน, ก่อองแตก, พาดทคว่ำ, โพล์คลิฟท์เฉี่ยวหรือทำหล่น, ถูกฝนจากหลังคารั่ว, เสียหายจากสัตว์และแมลง
- 3) จัดของผิด-ส่งของผิด ทั้งผิดสถานที่, จำนวนและประเภทชนิดสินค้า
- 4) ความเสี่ยงจากไฟไหม้ที่เกี่ยวกับไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าลัดวงจร, การใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน, การต่อพ่วงปลั๊ก, การแอบนำอุปกรณ์ไฟฟ้ามาใช้ในการประกอบอาหารในคลังสินค้า ฯลฯ
- 5) ความเสี่ยงจากการไฟไหม้ที่เกี่ยวกับการเก็บวัสดุหรือสารเคมีที่ติดไฟง่าย การลักลอบสูบบุหรี่ในอาคาร, ภัยจากฟ้าผ่า และอื่นๆ
- 6) สินค้าเสียหายช่วง LIFT ON / LIFT OFF ทั้งในคลังสินค้าและนอกอาคาร
- 7) ภัยด้านโจรภัยทั้งจากคนภายนอกและคนภายในรวมถึงด้านคอร์ปชั่น-การลักลอบขโมยสินค้า
- 8) สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง โดยจะต้องมีการบูรณาการสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง (9 กลุ่มเสี่ยง)
- 9) ด้านแรงงานต่างด้าวจะมีวิธีการควบคุมทะเบียนด้วยการมี MASTER PROFILE ซึ่งแรงงานต่างด้าว 100% ต้องเป็นแรงงานถูกกฎหมาย มีระบบการตรวจสอบก่อนปฏิบัติงานทั้งในคลังและโรงงานของลูกค้า



(riskbcp.pdf)



[ Back ] (index\_public.php)