

ประกาศที่ 007/2563

เรื่อง มาตรการ และแนวทางปฏิบัติงานสำหรับมาตรการป้องกันในช่วงที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19

เนื่องจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 ที่กำลังแพร่ระบาดไปยังหลายประเทศในภูมิภาคต่างๆของโลก บริษัทฯ จำเป็นต้องมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดข้ามพรมแดน อันจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน และลูกค้าของโรงแรม ตลอดจนกระทบต่อระบบสาธารณสุขของประเทศไทยโดยรวม จึงขอแจ้งมาตรการแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ และแพร่กระจาย ดังนี้

ส่วนของพนักงาน

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงขอให้พนักงานปฏิบัติตามแนวปฏิบัติฉบับนี้ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อและแพร่กระจายเชื้อดังนี้

1. ขอความร่วมมือให้พนักงานงดหรือหลีกเลี่ยงการเดินทางเพื่อไปยัง หรือแวะผ่านในพื้นที่ประเทศที่มีการระบาด หรือเขตการปกครองที่เสี่ยงต่อการติดโรค COVID-19 ได้แก่ประเทศจีน ฮองกง มาเก๊า ไต้หวัน สิงคโปร์ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ เวียดนาม มาเลเซีย และประเทศอื่นๆ ที่อาจประกาศเพิ่มเติมภายหลังของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข
2. กรณีที่พนักงานได้เดินทางไปยัง หรือแวะผ่านประเทศในเขตการปกครองพิเศษดังกล่าวก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 จนถึงวันที่ประกาศให้ปฏิบัติดังนี้
 - 2.1 ให้พนักงานไปรับการตรวจคัดกรอง ณ โรงพยาบาลของรัฐเอกชน และหรือสถานพยาบาลอื่นที่มีมาตรฐานในการตรวจคัดกรอง และเฝ้าระวังเทียบเท่ากับโรงพยาบาลของรัฐที่สามารถตรวจรับรองได้ โดยค่าใช้จ่ายในการตรวจหาเชื้อไวรัสสามารถนำมาเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอกของบริษัทได้
 - 2.2 ให้พนักงานรายงานผลตรวจต่อผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้น ถึงผู้อำนวยการอาวุโสฝ่าย / ผู้อำนวยการฝ่าย / General Manager และส่งผลตรวจมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคลทราบ
 - 2.3 ให้พนักงานสวมหน้ากากอนามัยต่อไปอีกจนครบ 30 วัน และหากมีอาการเจ็บป่วย เช่น มีไข้ หรือมีอาการทางเดินหายใจ ไอ น้ำมูก เจ็บคอ หายใจเร็ว หายใจเหนื่อยลำบาก พนักงานต้องประสานงานโดยตรงที่หน่วยคัดกรองสายด่วนกรมควบคุมโรค DDC Hotline 1422 ตลอด 24 ชั่วโมงทันทีที่มีอาการ
3. กรณีที่พนักงานเดินทางกลับหรือแวะผ่านจากประเทศเขตการปกครองที่เสี่ยงดังกล่าวให้ปฏิบัติดังนี้ กรณีไม่มีอาการผิดปกติ
 - 3.1 ให้พนักงานใช้สิทธิ์วันลาพักร้อน ลาพัก และลาไม่รับค่าจ้าง ตามลำดับ เพื่อให้มีระยะเวลาเฝ้าระวังโรคจำนวน 14 วัน นับตั้งแต่วันที่เดินทางกลับมาถึงประเทศไทยเป็นวันที่หนึ่ง ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความจำเป็นที่ต้องให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน
 - 3.2 เมื่อครบระยะเวลาเฝ้าระวัง 14 วันพนักงานต้องไปรับการตรวจคัดกรอง ณ โรงพยาบาลของรัฐเอกชนและหรือ สถานพยาบาลอื่นที่มีมาตรฐานในการตรวจคัดกรอง และเฝ้าระวังเทียบเท่ากับโรงพยาบาลของรัฐที่สามารถตรวจรับรองได้ โดยค่าใช้จ่ายในการตรวจหาเชื้อไวรัสสามารถนำมาเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอกของบริษัทได้
 - 3.3 ให้พนักงานรายงานผลตรวจต่อผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้นถึงผู้อำนวยการอาวุโสฝ่าย / ผู้อำนวยการฝ่าย / General Manager และส่งผลตรวจมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคลทราบ ทั้งนี้ผลการตรวจต้องระบุว่าไม่มีภาวะเสี่ยงจึงสามารถกลับมาทำงานได้ตามปกติ
 - 3.4 ให้พนักงานสวมหน้ากากอนามัยต่อไปอีกจนครบ 30 วันและหากมีอาการเจ็บป่วย เช่น มีไข้ หรือมีอาการทางเดินหายใจ ไอ น้ำมูก เจ็บคอ หายใจเร็ว หายใจเหนื่อยลำบาก พนักงานต้องประสานงานโดยตรงที่หน่วยคัดกรองสายด่วนกรมควบคุมโรค DDC Hotline 1422 ตลอด 24 ชั่วโมงทันทีที่มีอาการ กรณีมีอาการผิดปกติ
4. หากตรวจพบ หรือมีภาวะเสี่ยงที่จะติดเชื้อโรค COVID-19 แจ้งหัวหน้างาน ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่าย / General Manager ที่กำกับดูแลแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาสั่งให้พนักงานหยุดปฏิบัติงาน เพื่อรับการรักษายกเว้นเป็นปกติโดยให้ใช้สิทธิ์ลาป่วย
5. พนักงานที่จะเดินทางออกนอกประเทศให้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้อย่างเคร่งครัดหากไม่ปฏิบัติตามหรือปกปิดข้อเท็จจริงจะถูกดำเนินการทางวินัย

6. กำหนดการเดินทางให้มีผลบังคับทันทีตามประกาศนี้จนถึงวันที่ 30 เมษายน 2563 หรือจนกว่าจะมีประกาศเปลี่ยนแปลง

ส่วนของการปฏิบัติงานบริการลูกค้า

แผนกต้อนรับส่วนหน้า

1. เมื่อทำการเช็คอินให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าขออนุญาตลูกค้าทุกคน กรอกข้อมูล Health Questionnaires และตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายด้วย Infrared Forehead Thermometer หากพบว่าอุณหภูมิร่างกายปกติหรือไม่เกิน 37.5 องศาเซลเซียส ให้ทำการเช็คอินตามปกติ แต่สามารถแจ้งลูกค้าได้ว่าหากรู้สึกป่วย หรือมีอาการไม่สบาย สามารถแจ้งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อแนะนำโรงพยาบาลใกล้เคียง
2. ในกรณีที่อุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ให้แจ้ง GM/RM / FOM ภายใน 10 นาที เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
 - 2.1 ขอเชิญลูกค้าที่นั่งในส่วนที่ได้จัดแยกไว้สำหรับผู้มีไข้ (โรงแรมอาจจัดที่ไว้เฉพาะแต่ต้องไม่ดูแลแยกเกินไป)
 - 2.2 ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่พูดคุยกับลูกค้าเพื่อสอบถามประวัติการเดินทางตาม Guideline ของ Health Questionnaires และประเมินลูกค้ามาจากประเทศที่มีการระบาด หรือเหตุการณ์ปกครองพิเศษของการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ตามที่กรมควบคุมโรคประกาศหรือไม่
 - 2.3 ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าเจรจาขอความร่วมมือให้ลูกค้าไปพบแพทย์ในทันที โดยทางผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าจะต้องทำการติดต่อกับโรงพยาบาลที่สามารถตรวจหาเชื้อไวรัส COVID-19 ดังนี้

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ค่าบริการประมาณ	3,000 – 6,000 บาท
โรงพยาบาลราชวิถี ค่าบริการประมาณ	3,000 – 6,000 บาท
โรงพยาบาลรามาริบัติ ค่าบริการประมาณ	5,000 บาทขึ้นไป
โรงพยาบาลวิชัยยุทธ ค่าบริการประมาณ	7,500 บาทขึ้นไป
โรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล ค่าบริการประมาณ	7,500 -10,000 บาท
โรงพยาบาลพญาไท 2 ค่าบริการประมาณ	6,100 บาท
โรงพยาบาลเปาโล ค่าบริการประมาณ	5,000 บาท
โรงพยาบาลศิริราชปิยะมหาราชาลัย ค่าบริการประมาณ	9,900 บาท
โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน ค่าบริการประมาณ	5,000 -10,000 บาท
โรงพยาบาลแพทย์รังสิต ค่าบริการประมาณ	8,000 บาท
โรงพยาบาลบำรุงราศาราดุล ค่าบริการประมาณ	2,500 บาท

ในกรณีที่ลูกค้ายืนยันการไปถูกด้วยตัวเอง แนะนำต้องสวมหน้ากากอนามัย และสวมถุงมือตลอดเวลาที่อยู่บนรถสาธารณะ

- 2.4 ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าต้องติดตามผลการตรวจ และแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบถึงแม้จะไม่ติดเชื้อไวรัส COVID-19 ก็ตาม
- 2.5 หากผลการตรวจพบว่าลูกค้าติดเชื้อไวรัส COVID-19 ลูกค้าจะต้องทำการเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลทันที หลังจากนั้นผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้า จะต้องประสานงานแจ้งให้ GM รับทราบ เพื่อประสานงานแจ้งกรมควบคุมโรค สายด่วน 1422 โดยทันที พร้อมทั้งรวบรวมรายชื่อญาติของลูกค้า และพนักงานกลุ่มเสี่ยง เพื่อสื่อสารในการกักตัว และเฝ้าระวังอาการต่อไป
- 2.6 ในกรณีที่ลูกค้าปฏิเสธการให้ข้อมูล Health Questionnaires และตรวจวัดอุณหภูมิ ให้พยายามอธิบายเรื่องความปลอดภัย และการคัดกรองข้อมูลเก็บไว้ที่โรงแรมเท่านั้น หากลูกค้ายังคงปฏิเสธการตรวจวัดอุณหภูมิ แผนกต้อนรับต้องปฏิเสธการเช็คอิน และแนะนำลูกค้าไปพักโรงแรมใกล้เคียง พร้อมประสานงานแจ้งแผนกขาย

สำหรับพนักงานขนกระเป๋า ต้องสวมหน้ากากอนามัย และล้างมือด้วยสบู่ และล้างเจลแอลกอฮอล์อย่างน้อยเป็นเวลา 20 วินาที หลังจากการสัมผัสสัมภาระของลูกค้า

สำหรับพนักงานขับรถ Tuk Tuk, และ Shuttle Van ต้องสวมหน้ากากอนามัย และเช็ดทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อทุกๆ รอบหลังจากให้บริการลูกค้าทุกครั้ง และจัดให้มีแอลกอฮอล์แบบกดไว้ให้บริการลูกค้า

3. พนักงานหลีกเลี่ยงการสัมผัสเยื่อบริเวณใบหน้าปากจมูกปากด้วยมือที่ไม่ได้ล้างและควรล้างมือก่อนสัมผัสบริเวณใบหน้า หลังเข้าห้องน้ำ ก่อนรับประทานอาหารปฏิบัติจนเป็นนิสัย งดใช้สิ่งของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น
4. พนักงานต้อนรับทำความสะอาดลิฟต์ที่ใช้แล้ว ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคทุกวัน ในรอบบ่าย เวลา 14.00 น
5. จัดทำ Information Board เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงมาตรการในการควบคุม และรองรับสถานการณ์ไวรัส COVID-19

แผนกแม่บ้าน

ส่วน Public area

1. เช็ดทำความสะอาดโดยใช้น้ำยาฆ่าเชื้อภายในลิฟท์ และปุ่มลิฟต์ภายนอก ห้องน้ำ ห้องประชุม และบริเวณลิโอบบี้ ทุกครั้งชั่วโมง
2. หมั่นทำความสะอาดเคาน์เตอร์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อทุกครั้งชั่วโมง
3. ทำความสะอาดพื้นด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อวันละ 2 ครั้ง (เช้า – บ่าย)

ส่วนห้องพัก

1. ทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคภายในห้องพัก และทางเดินทุกวัน
2. พนักงานทำความสะอาดสังเกตลูกค้าที่เข้าพัก หากพบมีอาการไอ จาม มากผิดปกติ ให้แจ้งหัวหน้าแม่บ้านทราบโดยทันที เพื่อให้ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าติดต่อ แนะนำให้ลูกค้าไปพบแพทย์

แผนกห้องอาหาร

1. พนักงานเสิร์ฟ และพนักงานทำอาหารต้องสวมหน้ากากอนามัย และถุงมือตลอดเวลาที่ให้บริการลูกค้า
2. จัดให้มีแอลกอฮอล์เจล แบบกด ให้มีบริการบริเวณเคาน์เตอร์ และทางเข้าห้องอาหาร
3. ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคในการทำความสะอาดโต๊ะอาหารทุกครั้ง
4. ล้างทำความสะอาด และเปลี่ยนที่พิคกอาหารเช้า Breakfast Line ทุกๆ 30 นาที

แผนก Health Club

1. ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อบริเวณเคาน์เตอร์ อุปกรณ์ออกกำลังกาย และห้องเด็กเล่น ทุกชั่วโมง
2. จัดให้มีแอลกอฮอล์เจล แบบกด ให้มีบริการบริเวณเคาน์เตอร์ หรือหน้าลิฟต์ชั้น Facilities
3. ตรวจเช็คค่าคลอรีน ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 1.5 และ PH 7.2 ทุกวัน
4. ปิดการให้บริการห้องอบไอน้ำ Steam room เนื่องจากเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค

Meeting Room

1. จัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิ และแอลกอฮอล์เจลไว้ที่จุดลงทะเบียน ก่อนเข้าห้องประชุม

**** พนักงานทุกแผนก และทุกคน ให้ปฏิบัติตามนี้ ****

- ให้พนักงานทุกคนสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา
- ล้างมือด้วยสบู่ และน้ำ หรือแอลกอฮอล์เจลอย่างน้อย 70%
- เปลี่ยนหน้ากากอนามัยทุกวันกรณีหน้ากาก > 5 ไมครอน เลี่ยงการใช้ซ้ำ
- จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์แบบกดวางอยู่ที่จุดทางเดิน และหน้าลิฟต์ส่วนกลาง
- จัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิของพนักงานทุกคน รวมทั้งเมด และ รปภ หากมีอุณหภูมิมากกว่า 37.5 C ให้ลงงานที่หัวหน้างาน และกลับไปสังเกตอาการ

ทั้งนี้ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 5 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป

บริษัท แมนดาริน โฮเทล จำกัด (มหาชน)

(นายเชมรัฐ เทพพรหม)

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป