

9 April 2021

Our Valued Customers and Partners,

Due to the wide spreading of COVID-19 in Bangkok and many provinces nationwide, the company has highly concern and keep closely monitoring the situation. We always put our best effort to ensure our customers, business partners and our employees to stay safe and we do our best to continue delivering our service to the highest standard in every situation. Therefore, we would again take these measures below to prepare our business operations accordingly;

**1. Implement Full Work From Home Policy under the criteria below:**

**1.1 For non-critical business function i.e. support or back-end team to apply Full Work From**

**Home** : to control and prevent the spreading of COVID-19 with social distancing practice for maximum safety while all staff can be contactable for business operations and support.

**1.2 For critical business function i.e. Network Operations, region or frontline team to continue working and standby 24x7** : to ensure the service operations run smoothly around-the-clock.

It is effective from 9 April onwards while our customers, business partners can still contact us as usual in the business hours.

**2. Network Operations Support** : Our team which operates 24x7 will be operating from 2 different locations (Head Quarter and DROC) to mitigate the risk. Plus this will also ensure our commitment in Fault Management to ensure Excellent Experience.

**3. Fiber Network Restoration and Maintenance** : We have undertaken alternative approach to split our Network Service Operations into 2 teams to work around-the-clock to maintain optimum services with no interruption and to monitor any preventive maintenance plan, as and when required during this period to ensure the necessity and quality for operations and uptime of services at all times by our network engineers together with our official contractors (duly certified by our company) to be on full standby and deploy to support any critical events throughout day and night.

We will surely keep close monitoring during this time and will take necessary actions or appropriate measures in accordance with Thailand's Government as our commitment is your business continuity with Excellent Experience.

If you have more inquiries or any concerns, **please contact Khun Chitrapa Theeropas, Head of Marketing Communications Department at 084 700 5522 and E-mail : [chitrapa.t@symphony.net.th](mailto:chitrapa.t@symphony.net.th)**

Sincerely Yours,



Alex Loh

Chief Operating Officer

9 เมษายน 2564

เรียน ลูกค้าทุกท่านและคู่ค้าทางธุรกิจ

เนื่องจากข่าวการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในพื้นที่กรุงเทพฯและอีกหลายจังหวัดทั่วประเทศในขณะนี้ บริษัทฯ ได้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และเราพยายามอย่างที่สุดเพื่อให้ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจและพนักงานของเราปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคนี้ ในขณะที่เดียวกันเรายังคงมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการด้วยมาตรฐานสูงสุดให้กับลูกค้าของเราในทุกสถานการณ์ เราจึงจำเป็นต้องปฏิบัติตามมาตรการต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินธุรกิจของเราดังต่อไปนี้

### 1. ดำเนินนโยบาย Full Work From Home ภายใต้งาน :

#### 1.1 สำหรับส่วนงานที่มีหน้าที่หลักในการทำงานเพื่อสนับสนุนส่วนงานอื่นหรืองานทั่วไป ให้พนักงานทั้งหมด

สามารถทำงานจากที่บ้าน (Full Work From Home) : ทั้งนี้เพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายของ

COVID-19 พร้อมด้วยแนวทางปฏิบัติในการเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อความปลอดภัยสูงสุด แต่ยังคงสามารถติดต่อพนักงานทุกคนของเราเพื่อการประสานงานและการสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

#### 1.2 สำหรับการส่วนงานที่มีความสำคัญเช่น Network Operation และแผนกที่ดูแลรับผิดชอบส่วนภูมิภาค

หรือทีมที่ต้องปฏิบัติภารกิจสำคัญ ยังคงปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง : ทั้งนี้เพื่อให้การบริการของเราดำเนินไปได้อย่างราบรื่นตลอดเวลา

โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 9 เมษายนเป็นต้นไป ในขณะที่ลูกค้า คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของเรายังสามารถติดต่อเราได้ตามปกติในเวลาทำการ

**2. Network Operation Support :** ทีมงานศูนย์ปฏิบัติการโครงข่ายที่ดูแลบริการตลอด 24x7 จะปฏิบัติงานจาก 2 แห่ง (สำนักงานใหญ่ และ DROC) เพื่อลดความเสี่ยง อีกทั้งยังสร้างความมั่นใจในเรื่องการบริหารจัดการเหตุขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการของเรา

**3. Fiber Network Restoration and Maintenance :** บริษัทฯ แบ่งการทำงานของทีม Network Service ออกเป็น 2 ทีมโดยทำงานตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง เพื่อให้ทุกบริการของเราเป็นไปอย่างราบรื่น มิให้เกิดการรบกวนใดๆ เกิดกับการใช้งาน รวมถึงการดูแลระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันอย่างต่อเนื่องตามแผนหรือตามที่มีการร้องขอเป็นกรณี เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพโดยมีการเตรียมพร้อมทีมวิศวกรรวมถึงผู้รับเหมา (มีเอกสารรับรองการทำงานกับบริษัทฯ) ที่พร้อมปฏิบัติงานได้ทุกเมื่อหากเกิดกรณีฉุกเฉินทั้งในช่วงกลางวันและกลางคืน

เราจะติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและจะดำเนินการตามความจำเป็นด้วยมาตรการที่เหมาะสม สอดคล้องกับการประกาศของรัฐบาล เพราะเราเชื่อมั่นที่จะส่งมอบบริการที่เป็นเลิศเพื่อธุรกิจที่ต่อเนื่องของลูกค้า หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือมีข้อเสนอแนะ กรุณาติดต่อ คุณจิตราภา ธีโรภาส หัวหน้าแผนกสื่อสารการตลาด หมายเลข 084 700 5522 และ E-mail: [chitrapa.t@symphony.net.th](mailto:chitrapa.t@symphony.net.th)

ขอแสดงความนับถือ



อเล็กซ์ โลท

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ