

SIRI

บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)

SET: อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง / พัฒนาอสังหาริมทรัพย์

<http://www.sansiri.com>

ธุรกิจหลัก

พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ แบ่งเป็น

- 1 ธุรกิจเพื่อขาย โดยพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย แนวราบและแนวสูง
- 2 ธุรกิจเพื่อให้เช่าอาคารสำนักงานและอาคารพาณิชย์ เป็นโครงการที่ขายสิทธิการเช่า และธุรกิจบริการอสังหาริมทรัพย์ โดยแบ่งเป็นธุรกิจบริหารงานขายโครงการ ธุรกิจนายหน้า และบริการด้านการบริหาร และจัดการโครงการอสังหาริมทรัพย์

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ในช่วงต้นที่เริ่มมีการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในประเทศไทย บริษัทได้จัดตั้ง**คณะทำงาน Risk Response Team** ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงจาก ฟังก์ชันงานที่สำคัญ ได้แก่ งานบริหารความเสี่ยง งานกฎหมาย งานทรัพยากรมนุษย์และบริหารสำนักงาน งานด้านประชาสัมพันธ์ งานด้านอาคารและสถานที่ งานด้านเทคโนโลยีและวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ และงานด้านการบริหารลูกค้า เพื่อกำหนดมาตรการรองรับและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และรายงานผลไปยัง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงชุดย่อย (Sub-Risk Management Committee) โดย Risk Response Team ทีมงานจัดการภาวะวิกฤต และประธานผู้บริหารสายงานปฏิบัติการ (COO) ตลอดจนประธานผู้บริหารสายงานการเงินและสนับสนุนธุรกิจ (CFO) เข้าประชุมพร้อมกันใน War Room ทุกวันตอนเช้า ซึ่งบริษัทมีการติดตามและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิดเพื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อกระบวนการดำเนินธุรกิจและมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบมาตรการดำเนินการรองรับอย่างเร่งด่วน เช่น มาตรการรองรับสำหรับการเข้าทำงานในพื้นที่ที่มีการ Lockdown เป็นต้น



นอกจากนี้ บริษัทได้นำขั้นตอนการบริหารจัดการ **ความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)** กรณีเกิดเหตุโรคระบาดซึ่งบริษัทได้มีการจัดทำไว้ล่วงหน้าแล้วมาใช้ปฏิบัติและมีการปรับปรุงบางส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น โดยเริ่มนำมาใช้ทันทีเมื่อเข้าสู่สถานการณ์วิกฤตตามนิยามที่บริษัทกำหนดไว้ (สถานการณ์วิกฤต หมายถึง สถานการณ์ที่โรคระบาดมีความรุนแรงสูง สามารถแพร่ไปสู่ผู้อื่นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง โดยนับจากวันที่พบผู้ติดเชื้อภายในประเทศไทยแล้วหรืออ้างอิงตามหน่วยงานราชการประกาศภาวะฉุกเฉินแล้วแต่วันใดจะเกิดก่อนกัน)

ในการตัดสินใจดำเนินมาตรการต่าง ๆ ของบริษัทจะเป็นไปตามระดับสถานการณ์วิกฤตที่ได้กำหนดไว้ใน BCP ซึ่งแบ่งระดับสถานการณ์วิกฤตออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- **สถานการณ์วิกฤตระดับที่ 1** หมายถึง ระยะที่พบผู้ป่วยติดเชื้อในประเทศซึ่งได้รับการแพร่ระบาดเชื้อโรคมมาจากประเทศอื่น ๆ
- **สถานการณ์วิกฤตระดับที่ 2** หมายถึง ระยะที่พบผู้ป่วยติดเชื้อซึ่งได้รับการแพร่ระบาดเชื้อโรคจากภายในประเทศไทยเอง สามารถสืบสวนหาแหล่งที่มาของการแพร่เชื้อและจัดการได้
- **สถานการณ์วิกฤตระดับที่ 3** หมายถึง ระยะที่พบผู้ป่วยติดเชื้อซึ่งได้รับการแพร่ระบาดเชื้อโรคจากภายในประเทศไทยเอง แต่ไม่สามารถสืบสวนหาแหล่งที่มาของการแพร่เชื้อได้หรือระยะที่พบบุคลากรภายในบริษัทและบริษัทในเครือติดเชื้อของโรคนั้น ๆ

ทั้งนี้ บริษัทมีแผนในการบริหารจัดการสถานการณ์ขณะเกิดเหตุวิกฤตทันที (Incident Management Plan: IMP) ในแต่ละระดับสถานการณ์วิกฤตและแผนรองรับ/กอบกู้กระบวนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กำหนดไว้ชัดเจนว่าจะมีมาตรการใดบ้างและดำเนินการโดยหน่วยงานใด

ตัวอย่างการออกมาตรการหรือการดำเนินการที่สำคัญในแต่ละระดับสถานการณ์วิกฤต ได้แก่

- **ในช่วงสถานการณ์วิกฤตระดับที่ 1** บริษัทมีการจัดตั้ง War Room และจัดตั้งอีเมลกลางเฉพาะขึ้นมาชื่อว่า COVIDINFO@Sansiri.com เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นทางการกับพนักงาน เช่น ออกประกาศมาตรการดำเนินการต่าง ๆ ของบริษัท เป็นช่องทางให้ทุกหน่วยงานรายงานเคสเข้ามากรณีพบผู้ป่วยติดเชื้อหรือผู้ที่เข้าข่ายต้องกักตัวเองในโครงการหรือพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ เป็นช่องทางให้พนักงานแจ้งอาการป่วยหรือขอคำปรึกษากรณีไม่มั่นใจว่าตนเองเป็นกลุ่มเสี่ยงหรือไม่ โดยมีทีมงานจัดการภาวะวิกฤตเป็นผู้ดูแล ทุกอีเมลแจ้งเรื่องที่ส่งเข้ามา หัวหน้าทีมงานจัดการภาวะวิกฤตจะดำเนินการและรายงานในการประชุม War Room ทุกเช้า บริษัทมีการออกคำแนะนำในการปฏิบัติตนที่สำคัญเพื่อการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเองเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค หรือการกำหนดมาตรการดูแลความสะอาด อาคารสำนักงาน และการใช้ทรัพย์สิน-พื้นที่ส่วนกลางของบริษัท เป็นต้น
- **ในช่วงสถานการณ์วิกฤตระดับที่ 2** บริษัทมีการกำหนดมาตรการเฝ้าระวังการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เน้นระยะห่างระหว่างกันเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคเพิ่มเติม มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อดูแลสุขภาพปลอดภัยของบุคลากรและลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค เช่น กำหนดแนวทางการเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน การปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือการปฏิบัติงานจากที่โครงการ มีการกำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติสำหรับบุคลากรที่เป็นผู้ป่วยติดเชื้อ บุคลากรที่จัดอยู่ในกลุ่มผู้สัมผัสใกล้ชิดกับผู้ป่วย และกลุ่มผู้ที่เข้าข่ายเฝ้าระวัง ตลอดจนดำเนินการจัดหาและเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง เป็นต้น

- **ในช่วงสถานการณ์วิกฤตระดับที่ 3** บริษัทเน้นมาตรการปฏิบัติเมื่อพบผู้ติดเชื้อและเฝ้าระวังอื่นๆ มีการออก Statement ชี้แจงมาตรการการควบคุมดูแลและรับมือกับสถานการณ์การระบาดของโรค เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น

การบริหารจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ในการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งเป็นภาวะวิกฤตที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้ประชุมติดตามความคืบหน้าของงานและสถานการณ์ต่าง ๆ ภายในบริษัทอย่างใกล้ชิด เพื่อให้บริษัทสามารถปรับแผนธุรกิจได้ทันทั่วทั้งสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปสำหรับการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงได้แต่งตั้ง **คณะทำงาน Risk Response Team** ขึ้น เพื่อร่วมกันพิจารณามาตรการดำเนินการต่าง ๆ ตัดสินใจในประเด็นสำคัญ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจไม่หยุดชะงักและไม่กระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย โดยในการดำเนินการด้านความเสี่ยงมีประธานผู้บริหารสายงานปฏิบัติการ (COO) และประธานผู้บริหารสายงานการเงินและสนับสนุนธุรกิจ (CFO) ร่วมประชุมหรืออย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ได้มีการรายงานผลการดำเนินมาตรการต่าง ๆ ไปยังคณะกรรมการบริษัท จากการแพร่ระบาดของ COVID-19 และการบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการบังคับใช้ พ.ร.ก. ฉุกเฉิน การ Lockdown บางพื้นที่ ตลอดจนการบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ ตามหลักการของ Social Distancing ทำให้บริษัทมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

1 ในเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ บริษัทมีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน โดยปรับลดแผนการเปิดโครงการใหม่ เพิ่มเป้าหมายการขายและการโอนให้มากขึ้น เพื่อเป็นการระบายสินค้าคงเหลือก่อนที่จะมีการเปิดโครงการใหม่หลังจากที่สถานการณ์ตลาดโดยรวมดีขึ้น เพื่อให้บริษัทมีสภาพคล่องและสถานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีภาระหยุดชะงัก

- **ด้านการขายและการทำการตลาด** บริษัทมีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการขายมากขึ้น และใช้ช่องทางในการขายที่หลากหลาย เช่น การใช้ระบบการจองออนไลน์ (Booking Online) การเยี่ยมชมห้องตัวอย่างผ่านทางออนไลน์และสามารถพูดคุยกับพนักงานขายได้ในทันทีเสมือนเดินชมโครงการอยู่พร้อมกัน (Mixed Reality for Sale Gallery) การจัดกลุ่มเยี่ยมชมโครงการแบบนัดหมายล่วงหน้า (Private Tour) เป็นต้น
- **ด้านการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ** ในช่วงภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น บริษัทมีการสั่งซื้อสินค้าที่จำเป็น เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ เครื่องตรวจวัดไข้ เครื่องพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ และอื่น ๆ สำหรับพนักงานและลูกค้า โดยมีการวางแผนการสั่งซื้อทั้งก่อนและหลังเพื่อให้มีสินค้าที่จำเป็นดังกล่าวรองรับพนักงานและลูกค้าในระยะยาว ซึ่งมีการประมาณการจำนวนความต้องการใช้งานล่วงหน้า 3 เดือน เช่น ประมาณการลูกค้าเข้าชมในช่วงวิกฤต นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนการสั่งซื้อในระยะยาวโดยจะมีการสั่ง Stock สินค้าจากผู้ผลิตโดยตรงสำหรับหลังวิกฤต รวมถึงการจัดหาสินค้า New Normal ต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

- **ด้านการก่อสร้างและส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า** บริษัทไม่ได้รับผลกระทบในด้านการก่อสร้าง มีเพียงการปรับเปลี่ยนระยะเวลาการขนส่ง แผ่นคอนกรีตสำเร็จรูปจากโรงงานมายังพื้นที่ก่อสร้างให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่รัฐบาลประกาศเคอร์ฟิว สำหรับขั้นตอนการตรวจรับมอบบ้านก่อนโอนกรรมสิทธิ์ บริษัทช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยจัดหาตัวแทนในการตรวจรับมอบบ้านหรือบริษัทจัดส่งภาพถ่ายรวมถึงวิดีโอเพื่อส่งให้ลูกค้าแทนการมายังโครงการ เพื่อช่วยลดความกังวลของลูกค้าในการที่ต้องออกมาตรวจรับมอบเองในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 นอกจากนี้ บริษัทได้เพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าโดยจัดให้มีการทำความสะอาดและฉีดพ่นฆ่าเชื้อบ้านและห้องชุดที่จะโอนกรรมสิทธิ์ทุกยูนิต
- **ด้านการให้บริการหลังการขาย** บริษัทยังคงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทุกรายไปพร้อมกับการดูแลความปลอดภัยให้กับพนักงานของบริษัทแม้ว่าจะอยู่ในช่วงสถานการณ์วิกฤต โดยลูกค้ายังคงสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Call Center ได้ตามปกติ เนื่องจากบริษัทมีการปรับปรุงระบบ Call Center ทำให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานจากที่บ้านได้

2 บริษัทมีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าจะอยู่ในช่วงภาวะวิกฤต โดยจัดเตรียมทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่

• ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- จัดเตรียมอุปกรณ์ให้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home) ทั้งในส่วนของ Hardware และ Software เช่น โน้ตบุ๊ก กล้อง ลำโพง Microsoft 365 หรือ VPN เป็นต้น
- จัดเตรียมและทดสอบแผนสำรองฉุกเฉินสำหรับ Corporate Backbone ต่าง ๆ เช่น ระบบ Infrastructure ระบบเน็ตเวิร์ค Application และข้อมูลของบริษัท เป็นต้น
- จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติการสำรอง (Business Command Center) รองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถปฏิบัติงานได้จากศูนย์ปฏิบัติการหลัก
- จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือกรณีพนักงานพบปัญหาในการใช้งานจากการปฏิบัติงานที่บ้าน รวมถึงรองรับการปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง

• ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย

- มีการจัดหาหน้ากากอนามัย เจลล้างมือ อุปกรณ์ PPE แจกให้กับพนักงานทุกคน
- จัดแม่บ้านและเพิ่มตารางการดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ทำงานและพื้นที่ส่วนกลาง มีการเช็ดทำความสะอาดบริเวณจุดสัมผัสบ่อย เช่น ลิฟต์ ลูกบิดประตู ทุก 15 นาที การพ่นฆ่าเชื้อในศูนย์ปฏิบัติการหลักสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็นต้น
- มีการจัดเตรียมสถานที่พักอาศัยและอาหารให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีการ Lockdown

นอกจากนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในมาตรการรับมือการระบาดของ COVID-19 ของบริษัท การสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็นสิ่งจำเป็นและต้องสื่อสารอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยได้แบ่งการสื่อสารออกเป็น 2 ระดับ คือ

1 การสื่อสารภายใน เพื่อให้พนักงานของบริษัท

ได้รับทราบมาตรการป้องกันการระบาดของ COVID-19 ในสำนักงานใหญ่และโครงการต่าง ๆ มาตรการ Work From Home ตลอดจนมาตรการช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับผลกระทบที่อยู่ภายใต้กองทุน “Sansiri Care” มูลค่า 5 ล้านบาท โดยมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องและมีช่องทางให้พนักงานสอบถามในข้อสงสัยและกังวล

2 การสื่อสารภายนอก

• การสื่อสารกับลูกค้าถึงมาตรการป้องกัน รับมือและดูแลการระบาดของโรค COVID-19 ภายใต้ชื่อ “Sansiri Care” อย่างสม่ำเสมอและในทุกช่องทางการสื่อสารเพื่อคลายความกังวลใจและสร้างความเชื่อมั่นในการอยู่อาศัยในโครงการแสนสิริ โดยช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การติดป้ายประกาศในโครงการโดยนิติบุคคล การประกาศผ่าน Sansiri Home Service Application การสื่อสารผ่าน Social Media ของบริษัท หรือผ่าน Sansiri LINE Account เป็นต้น

• การสื่อสารกับสื่อและสาธารณชน จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์และสัมภาษณ์ผู้บริหารผ่านทางหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และ Social Media เพื่อให้ข้อมูลแก่สาธารณชนถึงมาตรการรับมือการระบาดของ COVID-19 ที่ไม่ได้ครอบคลุมถึงลูกค้าและพนักงานเท่านั้น แต่ยังต่อยอดไปยังผู้ได้รับผลกระทบหนักจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในโครงการ “Sansiri Care for All” ด้วยการมอบถุงปันสุขแก่ 30 ชุมชน ทั่วประเทศ และอุปกรณ์ทางการแพทย์มูลค่า 8 ล้านบาท แก่กระทรวงสาธารณสุข

บริษัทมีการสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอโดย

- **ในภาวะวิกฤตที่มีการระบาดรุนแรง** บริษัทได้ทำการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอเพื่ออัปเดตสถานการณ์และมาตรการรับมือแก่ลูกค้าและพนักงานอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง รวมทั้งยังเผยแพร่มาตรการการป้องกันการระบาดในโครงการผ่านทาง Social Media วันละ 1 ครั้งเช่นกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการเยี่ยมชมโครงการของลูกค้า โดยจัดทำทั้งในรูปแบบข่าวประชาสัมพันธ์ การโพสต์ใน Social Media การจัดทำ Infographic และวิดีโอ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำการประชาสัมพันธ์แก่สื่อและบุคคลภายนอกสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เพื่อย้ำความเข้มงวดของมาตรการรับมือของบริษัทและกระตุ้นความมั่นใจในแบรนด์แสนสิริทั้งจากภาครัฐ พันธมิตร ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน
- **ในภาวะที่การระบาดเริ่มควบคุมได้** บริษัทได้ปรับลดความถี่ในการสื่อสารลงเป็นสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบว่ามีสถานการณ์คลี่คลาย แต่มาตรการความปลอดภัยของบริษัทไม่ได้ลดลง เพราะความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียจะส่งผลต่อความแข็งแกร่งของแบรนด์ต่อไป

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน ในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทได้มีการดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทอย่างรอบด้านตั้งแต่พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และคู่ค้า โดยบริษัทมีแนวทางในการบรรเทาผลกระทบของทุกภาคส่วนไว้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ทุกภาคส่วนและเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

พนักงาน: บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างมากเนื่องจากพนักงานเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้ในวิกฤตนี้ บริษัทได้กำหนดมาตรการดูแลทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การป้องกัน การรักษา ตลอดจนการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19

- **ด้านการป้องกัน** บริษัทมีมาตรการป้องกันและดูแลสุขอนามัยอย่างเคร่งครัดตั้งแต่การจัดหาและแจกจ่ายหน้ากากอนามัยให้กับพนักงานทุกคน ตั้งจุดตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่สำนักงาน จุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ มีการคัดกรองบุคคลภายนอกที่จะเข้ามาพบปะติดต่อกับพนักงาน การเว้นระยะห่างทางสังคมตามมาตรการ Social Distancing และการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้านเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการติดเชื้อ COVID-19

- **ด้านการรักษา** บริษัทได้จัดทำประกันสุขภาพ COVID-19 ให้แก่พนักงานเพิ่มเติมเพื่อเป็นการดูแลค่ารักษาพยาบาล ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้สึกมั่นใจในเรื่องค่าใช้จ่ายกรณีเจ็บป่วยจากโรคนี้ นอกจากนี้ บริษัทได้ทำสัญญากับโรงพยาบาลพญาไทและโรงพยาบาลสมิติเวช ในการอำนวยความสะดวกให้พนักงานที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อไปตรวจหาเชื้อ COVID-19 ได้ ในกรณีที่พนักงานมีความเสี่ยงในการติดเชื้อ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานที่ต้องให้บริการใกล้ชิดกับลูกบ้านที่ติดเชื้อ COVID-19 หรือพนักงานที่ทำงานพบปะชาวต่างชาติเป็นประจำ บริษัทจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการตรวจหาเชื้อให้ทั้งหมด ในช่วงระหว่างการรอผลตรวจ บริษัทจะให้พนักงานพักรักษาตัวอยู่ในที่พักอาศัยและบริษัทจะดูแลค่าใช้จ่ายในการรักษาให้ทั้งหมดหากพบว่าติดเชื้อ COVID-19 และต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล

- **ด้านการเยียวยา** บริษัทได้จัดตั้งกองทุน “Sansiri Care Relief Fund” ซึ่งเป็นกองทุนที่ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือครอบครัวพนักงานและพนักงาน Outsource สำหรับเป็นค่ารักษาพยาบาลกรณีติดเชื้อ COVID-19 และกรณีประสบปัญหาการถูกเลิกจ้างหรือว่างงานจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของ COVID-19

นอกจากนี้ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลต้องเปลี่ยนแปลงไป พนักงานที่มีโอกาสเสี่ยงในการติดเชื้อได้สูง เช่น กลุ่มคนเดินทางโดยระบบสาธารณะ บริษัทได้คำนึงถึงความปลอดภัยจึงให้พนักงานปฏิบัติจากที่บ้านเป็นต้น อย่างไรก็ตาม เพื่อเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน บริษัทจึงมีการสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัด Sansiri Running Club เป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมที่ผ่อนคลายและมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานในรูปแบบใหม่เป็นต้น

ลูกค้า: บริษัทได้มีการบรรเทาผลกระทบต่อลูกค้า ทั้งรายเก่าและรายใหม่ ในส่วนของลูกค้าเก่า บริษัทได้มีการพิจารณาผ่อนปรนการชำระค่างวดเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของลูกค้าในช่วงสถานการณ์วิกฤต สำหรับลูกค้ารายใหม่บริษัทมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นยอดขายของบริษัทและเป็นการช่วยเหลือทางการเงินให้กับลูกค้าบางส่วนทำให้เกิดประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย เช่น โปรแกรมบริษัทผ่อนให้ฟรี 24 เดือน เป็นต้น

คู่ค้า: บริษัทมีการวางแผนการบริหาร Stock สินค้าและวัสดุสำหรับโครงการล่วงหน้า ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการส่งของและ Stock สินค้าสำหรับการก่อสร้าง ในภาพรวมของบริษัทไม่ได้มีการหยุดชะงักของการก่อสร้างโครงการแต่อย่างใด ความต้องการใช้สินค้าและบริการจาก Supplier จึงยังคงมีอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีการจ่ายชำระเงินตรงตามกำหนดเวลาเพื่อเป็นการช่วยเหลือกระแสเงินสดและการวางแผนการเงินของคู่ค้าอีกด้วย

ผู้ถือหุ้น: บริษัทมีมติจ่ายเงินปันผลตามรอบปกติเพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก รวมถึงบรรเทาสภาพเศรษฐกิจขาลง ปัญหาทางการเงินของผู้ถือหุ้น และเพื่อให้ผู้ถือหุ้นมั่นใจว่าสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19 ดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานปกติของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

ชุมชนและสังคม: บริษัทได้มีโครงการจิตอาสาช่วยเหลือชาวบ้านและชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 โดยการบริจาคสิ่งของอุปโภคบริโภคให้กับชุมชนใกล้เคียง รวมถึงในพื้นที่ต่างจังหวัดครอบคลุมทั่วประเทศ โดยส่งมอบหน้ากากอนามัยและถุงยังชีพอุปโภคบริโภคจากผลผลิตของเกษตรกร นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการส่งมอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นสำหรับใช้รักษาผู้ป่วยในภาวะการแพร่ระบาด COVID-19 แก่กระทรวงสาธารณสุข ภายใต้โครงการ “Sansiri Care For All” เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการรักษาผู้ป่วยโรคอื่น ๆ ในภาคหน้า ตลอดจนการจัดกิจกรรม “Social Distancing Market” เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ซึ่งถือเป็นการสร้างรายได้ให้สังคมและชุมชนอีกด้วย

การวางแผนฟื้นฟุธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทประเมินว่าสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 จะส่งผลกระทบต่ออย่างหนักในช่วงประมาณ 6 เดือนแรก หลังจากนั้นคาดการณ์ว่าสถานการณ์จะค่อย ๆ ดีขึ้นตามลำดับตามการผ่อนปรนมาตรการของรัฐบาล สำหรับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ประกอบด้วย ธุรกิจ โรงแรมและธุรกิจโรงเรียน อย่างไรก็ตาม ทั้งสองธุรกิจดังกล่าวมีรายได้รวมกันคิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 1-2 ของรายได้หลักเท่านั้น จึงไม่ได้มีผลกระทบต่อแผนการดำเนินธุรกิจโดยรวมมากนัก ธุรกิจหลักของบริษัทไม่ได้รับหยุดชะงักยังคงสามารถดำเนินต่อไปได้เพียงแต่อาจจะต้องดำเนินไปได้ในอัตราที่ถดถอยลง

บริษัทได้ติดตามและปรับแผนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีการทบทวนเป้าหมายและแผนการดำเนินงานระยะสั้นในช่วงปีนี้เป็นรายไตรมาสจากเดิมที่จะมีการทบทวนเป้าหมายทุกครึ่งปี เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีความผันผวนสูง นอกจากนี้ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้เกิด New Normal ขึ้น บริษัทได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ และได้นำมาปรับแผนงานระยะยาวของบริษัทเรียบร้อยแล้ว เช่น การขายและการทำการตลาดแบบออนไลน์หรือใช้ Virtual มากขึ้น การปรับฟังก์ชันในที่อยู่อาศัยและการออกแบบพื้นที่ส่วนกลางให้ตอบโจทย์กับวิถีใหม่มากขึ้น เป็นต้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

ทั้งนี้ บริษัทได้มีแผนงานที่จัดทำ The New Normal for Sansiri Living ที่เป็นการสร้างประสบการณ์ที่อยู่อาศัยรูปแบบใหม่ให้กับลูกบ้าน ซึ่งบริษัทได้วิเคราะห์แล้วว่าภายหลังจากสถานการณ์ COVID-19 ได้คลี่คลายลง ลูกบ้านจะหันมาให้ความสำคัญกับมิติเหล่านี้มากขึ้น โดยมีโครงการ เดอะ ไลน์ สุขุมวิท 101 เป็นโครงการต้นแบบ ซึ่ง 5 New Normal ที่บริษัทให้ความสำคัญ ได้แก่

- **ด้านการดูแลโครงการและบริการ** จะมีการยกระดับความเข้มงวดด้านการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค รวมถึงการตรวจวัดไข้ทั้งพนักงานและลูกบ้าน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้
- **ด้านเทคโนโลยีเพื่อการอยู่อาศัย** เน้นเต็มเต็มประสบการณ์การใช้ชีวิตแบบลดการสัมผัส (Touchless Journey) ความใส่ใจด้านความสะอาดและถูกสุขอนามัย
- **ด้าน Waste Management** ได้เพิ่มมาตรการจัดการขยะติดเชื้อจากหน้ากอกอนามัยและวางระบบจัดการรีไซเคิลจาก Food Delivery หรือ Online Shopping ที่สูงขึ้นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **ด้านการออกแบบและพัฒนาโครงการ** ด้วยการยกระดับคุณภาพการใช้ชีวิต สร้างประสบการณ์การอยู่อาศัยแบบลดการสัมผัส พร้อมผสมผสานการ Work Anywhere, Anytime และทุกไลฟ์สไตล์การพักผ่อนอย่างลงตัว
- **ด้านความปลอดภัยในการอยู่อาศัย** โดยผ่าน LIV-24 บริการดูแลความปลอดภัยจากศูนย์ควบคุมแบบเรียลไทม์ 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลความปลอดภัยและเพิ่มความอุ่นใจของการอยู่อาศัยของลูกบ้าน