

BEM

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

SET: บริการ /ขนส่งและโลจิสติกส์

<http://www.bemplc.co.th>

ธุรกิจหลัก

ดำเนินธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ
และบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชน
ด้วยรถไฟฟ้า รวมถึงธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทให้ความสำคัญในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออันตรายร้ายแรงมาอย่างต่อเนื่องก่อนการแพร่ระบาดของ COVID-19 จากประสบการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่ออื่น ๆ เช่น SARS เป็นต้น โดยบริษัทได้จัดทำระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่ออันตรายที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงาน ผู้รับเหมา ตลอดจนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการในระบบ โดยระบียบดังกล่าวมีการระบุถึงมาตรการในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่ออันตราย ครอบคลุมถึงมาตรการ การสื่อสาร การวางแผนรับมือการป้องกัน และการแก้ไข พร้อมทั้งได้จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) ไว้ก่อนการระบาดของ COVID-19 ที่สำคัญ บริษัทได้ขอความร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานให้ เฝ้าระวังและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันอย่างเคร่งครัด โดยให้งดการลาหยุดพักผ่อนประจำปี เพื่อเดินทางไปต่างจังหวัดในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 งดการเข้าร่วมกิจกรรมการสังสรรค์หรือเข้าไปในพื้นที่เสี่ยง สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาเมื่อต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น การรักษา ระยะห่าง และหมั่นทำความสะอาดมือด้วยการล้างมือ



บริษัทได้ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคปอดอักเสบติดเชื้อไวรัส COVID-19 ตั้งแต่ในช่วงต้นที่มีการแพร่ระบาดจากต่างประเทศ โดยพิจารณาสถานการณ์การระบาดทั้งในประเทศและต่างประเทศจากจำนวนผู้ติดเชื้อ อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้ติดเชื้อ การรายงานและข้อแนะนำของกรมควบคุมโรค โดยบริษัทนำมาประเมินเพื่อกำหนดระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการ ต่อมาบริษัทได้จัดทำมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในระบบรถไฟให้มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์และระดับการระบาดเพื่อรับมือกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรคได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ โดยระบุอยู่ในข้อปฏิบัติสำหรับพนักงานและผู้รับเหมาในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ทั้งสิ้น 9 ฉบับ พร้อมทั้งมีการปรับมาตรการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดในช่วงนั้น ๆ โดยในแต่ละมาตรการที่ถูกกำหนดขึ้นมาจะต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการความปลอดภัย อันประกอบด้วยผู้บริหารในส่วนงานต่าง ๆ ซึ่งประชุมเพื่อติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดเป็นประจำทุกวันในช่วงที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อภายในประเทศสูง

ในด้านการให้บริการ บริษัทมีการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเกิดโรคระบาดร้ายแรงในพื้นที่ให้บริการและพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยแผนดังกล่าวจะใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจในการกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การวางแผนบริหารทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนการกำหนดแผนการกอบกู้สถานการณ์ให้สู่สภาพเดิมและแนวทางการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาด ซึ่งคณะกรรมการความปลอดภัย ประกอบด้วย ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ และผู้อำนวยการ เป็นคณะกรรมการที่รับผิดชอบหลักในการติดตามสถานการณ์ วางแผนและกำหนดมาตรการในการรับมือ รวมถึงการรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบในช่วงที่การระบาดในประเทศ ซึ่งความถี่ของการประชุมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โดยมีการประชุมทุกวันในช่วงที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อภายในประเทศสูง

บริษัทได้ออกมาตรการต่าง ๆ รวมถึงดำเนินการตามแผน BCP โดยพิจารณาจากสถานการณ์ซึ่งครอบคลุมในทุกด้านทั้งการรักษาระดับการให้บริการเพื่อให้สามารถดำเนินการตามมาตรการ Social Distancing ของภาครัฐ การป้องกันการแพร่ระบาดในระบบ การดูแลพนักงานเพื่อลดโอกาสในการติดเชื้อ เช่น การแจกจ่ายอุปกรณ์ป้องกันแบ่งทีมแยกพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงข้อปฏิบัติเมื่อพบผู้ติดเชื้อภายในพื้นที่ รวมถึงมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการทำ Contact Tracing และประสานงานกับกรมควบคุมโรคในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ

การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 บริษัทกำหนดโครงสร้างการตอบสนองต่อเหตุการณ์โดยมีคณะกรรมการความปลอดภัย ประกอบด้วยผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ และผู้อำนวยการที่เกี่ยวข้องเป็นคณะกรรมการที่รับผิดชอบหลักในการติดตามสถานการณ์วางแผนและกำหนดมาตรการในการรับมือ รวมถึงการรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ ทั้งนี้ เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดมีความรุนแรงขึ้น คณะกรรมการจัดการวิกฤตการณ์ (Crisis Management Committee: CMC) ถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการเป็นกรรมการและมีหน้าที่ครอบคลุมในเรื่อง

- การตัดสินใจอนุมัติใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีเกิดโรคร้ายแรงในระบบรถไฟฟ้า
- การให้ความเห็นชอบในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางในการดำเนินธุรกิจ พร้อมทั้งสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- การตัดสินใจ อนุมัติ และสั่งการมาตรการต่าง ๆ ในการบริหารภายในธุรกิจรถไฟฟ้าจากข้อมูลการประเมินสถานการณ์โรคร้ายแรง

- การกำกับดูแลการดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การเป็นศูนย์กลางในการให้ข่าวสาร แลกเปลี่ยนแนวทางการดำเนินธุรกิจร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล (รฟม.) และรัฐบาล

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานความปลอดภัยและคุณภาพซึ่งทำหน้าที่ในการติดตามสถานการณ์โรคระบาดในทุกวันแม้ไม่มีการระบาดใด ๆ และเป็นผู้รวบรวมข้อมูลกำหนดมาตรการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแผนและมาตรการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจัดการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย และ CMC ตามสถานการณ์ (และ Trigger Point) เพื่อประสานงานกับหน่วยงานรัฐในการสอบสวนโรค (Contact Tracing)

บริษัทยังคงระดับมาตรฐานการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ เช่น การเพิ่มความถี่ของขบวนรถในช่วงเร่งด่วนเพื่อไม่ให้เกิดความแออัดในขบวนรถ จัดทำมาตรการ Social Distancing ภายในสถานี ปรับรูปแบบการให้บริการของพนักงานเพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อ จัดทำมาตรการในการดูแลสุขภาพของพนักงานและผู้รับเหมา เช่น ให้พนักงานทุกคนใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าทำงาน การติดตามอาการป่วยของพนักงานหรือผู้รับเหมาที่เข้าข่ายเป็นผู้ติดเชื้อ เป็นต้น

บริษัทยังจัดให้มีหน่วยงานทำหน้าที่ในสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับโรคร้ายแรงทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ได้แก่ ผู้มาติดต่อและบริษัทผู้รับเหมา ให้ทราบถึงระดับการระบาดของโรคร้ายแรง การใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ มาตรการจัดการโรค COVID-19 พร้อมทั้งขอความร่วมมือจากผู้รับเหมาให้ปฏิบัติตามมาตรการที่ BEM กำหนด และร้องขอให้จัดส่งมาตรการป้องกันโรคระบาด พร้อมทั้งแจ้งผลการติดเชื้อโรคร้ายแรงของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานโครงการรถไฟฟ้าให้บริษัทรับทราบ

สำหรับผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการระบบรถไฟฟ้า ซึ่งถือเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร มีหน่วยงานฝ่ายประชาสัมพันธ์และพัฒนาเชิงพาณิชย์เป็นผู้ดำเนินการในการสื่อสารให้ผู้โดยสาร สื่อมวลชน และสาธารณชน ทราบถึงมาตรการป้องกัน/ควบคุมเชื้อโรคระบาดร้ายแรงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิธีการทำความสะอาดเชื้อไวรัสในสถานีรถไฟฟ้า วิธีการตรวจคัดกรองก่อนเข้าระบบรถไฟฟ้า แผนการเดินทาง และแนวทางการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ นอกจากนี้ บริษัทได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อรณรงค์และสื่อสารข้อมูลวิธีการป้องกันและดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจในช่วงการระบาดของโรค และชีวิตแบบ New Normal ที่เปลี่ยนไปผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โปสเตอร์, Line, Facebook Website รวมทั้งสื่อประชาสัมพันธ์บนจอ PIDs (Passengers Information Display) ภายในสถานีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลและสายฉลองรัชธรรมทั้งหมด 53 สถานี

การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการประเมินผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้

พนักงาน: บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานโดยมีการติดตามอาการของพนักงานที่ลาหยุดหลังจากเดินทางกลับจากต่างประเทศ รวมถึงพนักงานหรือผู้ใกล้ชิดของพนักงานที่มีอาการป่วยเข้าข่ายเป็นผู้ติดเชื้อซึ่งต้องวัดอุณหภูมิและสวมใส่หน้ากากอนามัยโดยแจ้งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทุกวัน รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อแจกจ่ายให้กับพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทยังให้การช่วยเหลือด้านการเงินแก่พนักงาน เช่น การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลกรณีติดเชื้อ การทำกรมธรรม์ COVID-19 ให้แก่พนักงาน ทั้งนี้ บริษัทไม่มีนโยบายการเลิกจ้างหรือปรับลดเงินเดือน/สวัสดิการของพนักงานอื่นเนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19

ลูกค้า: บริษัทตระหนักถึงสุขอนามัยและความปลอดภัยของผู้โดยสารและพนักงานทุกคน พร้อมสร้างความเชื่อมั่นให้กับทั้งภาครัฐและประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT โดยจัดทำโครงการ “Healthy Journey with BEM” เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และรองรับมาตรการผ่อนปรนของรัฐบาล ดังนี้

- ประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารให้ผู้โดยสารเข้าใจในมาตรการต่าง ๆ ในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า MRT โดยขอความร่วมมือในการสวมหน้ากาก ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ และรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) บริเวณสถานีและในรถไฟฟ้าเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและส่วนรวม
- แจกหน้ากากผ้าจำนวน 1 ล้านชิ้นให้กับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ในเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2563 เพื่อส่งเสริมการสวมหน้ากากอนามัยเมื่อมาใช้บริการรถไฟฟ้า รวมถึงแจกจ่ายให้กับชุมชน โรงเรียนโดยรอบเส้นทางรถไฟฟ้าและทางด่วน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส COVID-19

บริษัทได้กำหนดมาตรการรักษาความสะอาดภายในระบบรถไฟฟ้าและบริเวณสถานี เช่น การฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายในขบวนรถไฟฟ้าในช่วงเวลาเร่งด่วน และภายในสถานีรถไฟฟ้า เพิ่มจุดให้บริการแอลกอฮอล์เจลทำความสะอาดอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาในสถานีจนถึงออกจากสถานี

ทั้งนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง บริษัทมีความห่วงใยประชาชนในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จึงมีส่วนร่วมในการแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของประชาชน ด้วยการคงอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้า MRT “สายสีน้ำเงิน” ไว้ในอัตราเดิม คือ เริ่มต้น 16 บาท สูงสุด 42 บาท ต่อเนื่องไปจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 63 จากที่กำหนดให้มีการปรับขึ้นในวันที่ 2 กรกฎาคม 2563 ตามสัญญาสัมปทานของรถไฟฟ้า MRT สายสีน้ำเงิน ในส่วนของทางด่วน BEM ยกเว้นค่าผ่านทางพิเศษในทางด่วน 3 สาย “ทางพิเศษเฉลิมมหานคร-ศรีรัช-อุดรรัถยา” ทุกวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งปัจจุบันกำหนดไว้ 19 วัน นอกจากนี้ BEM ยังได้ลดค่าผ่านทางพิเศษที่ “ด่านอาจรังค์ 1” จากทางพิเศษฉลองรัชเข้าทางด่วนชั้นที่ 1 ไปบางนา ในอัตรา 25 บาท ต่อเที่ยว สำหรับรถทุกประเภทเป็นเวลา 1 ปี ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 - 30 มิถุนายน 2564

ลูกค้า: กรณีลูกค้าแจ้งขอผ่อนผันการส่งสินค้าหรือขอขยายระยะเวลาดำเนินงานเนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 หากการส่งสินค้าหรือการดำเนินงานนั้น ๆ มีการกำหนดค่าปรับกรณีส่งมอบล่าช้าไว้ บริษัทจะพิจารณายกเว้นหรือลดหย่อนค่าปรับให้กับลูกค้าตามความเหมาะสม

ผู้ถือหุ้น: ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 บริษัทได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกันตามคำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 อย่างเคร่งครัด ได้แก่ ขอความร่วมมือผู้ถือหุ้นมอบฉันทะให้กรรมการอิสระของบริษัทเข้าประชุมแทนการเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง การตั้งจุดตรวจคัดกรองผู้ถือหุ้น การจัดที่นั่งโดยเว้นระยะห่าง 1 เมตรต่อ 1 ที่นั่ง การกำหนดให้มีการเช็กอิน-เช็กเอาท์บน Application ไทยชนะก่อนการลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุม และกำหนดให้ผู้เข้าร่วมประชุมต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่จัดประชุม นอกจากนี้ จากการที่บริษัทเลื่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 บริษัทได้พิจารณาการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลแทนการจ่ายเงินปันผลประจำปีให้กับผู้ถือหุ้น เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ถือหุ้นจากการเลื่อนการประชุมดังกล่าว

ชุมชนและสังคม: บริษัทมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือชุมชนหรือสังคมจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เช่น ร่วมกับ บมจ. ช.การช่าง และ บมจ. ทีทีดับบลิว ร่วมมอบเงินรวม 10,000,000 บาท แก่มูลนิธิชัยพัฒนา เพื่อสมทบกองทุนชัยพัฒนาสู้ภัยโควิด 19 (และโรคระบาดต่างๆ) เพื่อร่วมช่วยเหลือโรงพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ในการซื้ออุปกรณ์และสิ่งของที่มีความจำเป็นในการรักษาผู้ป่วย COVID-19 และมอบให้แก่กองทุนเพื่อการศึกษาและจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ ภายใต้โครงการป้องกันและช่วยเหลือสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี

บริษัทได้จัดกิจกรรมมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มีผลการเรียนดี ทุนพัฒนาโรงเรียน และอุปกรณ์ป้องกัน COVID-19 ภายใต้โครงการ “Healthy Journey with BEM” ให้กับโรงเรียนใกล้เคียงทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษอุดรรัถยาและทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ จำนวน 24 โรงเรียน นอกจากนี้ บริษัทยังได้มอบอุปกรณ์ป้องกัน COVID-19 แก่โรงเรียนรอบเส้นทางรถไฟฟ้า MRT จำนวน 56 โรงเรียน โรงพยาบาลศิริราช ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก โรงพยาบาลรามาธิบดี กรมวิทยาศาสตร์ทหารบก (วศ.ทบ.) และสำนักงานเขต จำนวน 23 แห่ง รวมถึงชุมชนรายรอบสถานี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนรอบข้างทางพิเศษและเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือชุมชนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 รวมทั้งบริจาคเงินสนับสนุนเพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 โดยจัดทำเป็นถุงยังชีพจำนวน 1,000 ถุง แจกชุมชนได้เขตทางพิเศษ เขตราชเทวี และเขตพญาไท

การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

บริษัทได้รับผลกระทบจาก COVID-19 อย่างมาก ในไตรมาสที่ 2 จากปกติที่บริษัทเคยมีรายได้ค่าโดยสาร 7-8 ล้านบาทต่อวัน แต่จากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้รายได้ค่าโดยสารและผู้โดยสารลดลงร้อยละ 80-90 ซึ่งภายหลังจากภาครัฐมีมาตรการผ่อนปรน ผู้โดยสารเริ่มกลับมาใช้บริการประมาณ 3 แสนเที่ยวต่อวัน หรือประมาณร้อยละ 70 - 80 สำหรับทางพิเศษรายได้ค่าผ่านทางลดลงไปต่ำสุดร้อยละ 50 แต่ภายหลังจากที่มีการผ่อนปรนมาตรการต่าง ๆ และผู้ใช้บริการทางพิเศษกลับมาเร็วกว่าการกลับมาของผู้โดยสารรถไฟฟ้า เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดเรื่องมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ใดๆก็ดี ในปัจจุบันก็ถือว่ารายได้ค่าผ่านทางกลับมาเป็นปกติแล้ว

ถึงแม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ครั้งนี้จะยุติลง บริษัทยังต้องมีการดำเนินการในการควบคุมและป้องกันโรคระบาดอย่างต่อเนื่องเพื่อรับมือต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรงอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ซึ่งอาจต้องมีการปรับแผนการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องต่อสถานการณ์ภายในประเทศและต่างประเทศ

ทั้งนี้ จากการที่บริษัทดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการระบบขนส่งมวลชนโดยเฉพาะธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งผู้โดยสารที่เดินทางด้วยรถไฟฟ้ามีความเสี่ยงต่อการระบาดของโรคระบาดร้ายแรง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการอาจเกิดความวิตกกังวลและเกิดความระมัดระวังในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยในประเด็นดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านธุรกิจ

ดังนั้น บริษัทจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกันเพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการและการดำเนินธุรกิจโดยต้องปฏิบัติตามมาตรการด้านสุขอนามัยอย่างเคร่งครัด ใดๆก็ตาม บริษัทตระหนักดีว่าจำนวนผู้โดยสารขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารต่อการใช้บริการระบบรถไฟฟ้า ดังนั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือการดำเนินการตามมาตรการด้านสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบรถไฟฟ้า

บริษัทมีการทำความเข้าใจและวิเคราะห์รูปแบบการใช้ชีวิตแบบใหม่ New Normal ตามมาตรการสาธารณสุขของผู้โดยสาร เช่น การลดการไปที่ชุมชนที่แออัด และ Work From Home เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลต่อจำนวนผู้โดยสาร ดังนั้น บริษัทจึงมีการปรับเป้าหมายและผลการดำเนินงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นต่อไป