



การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

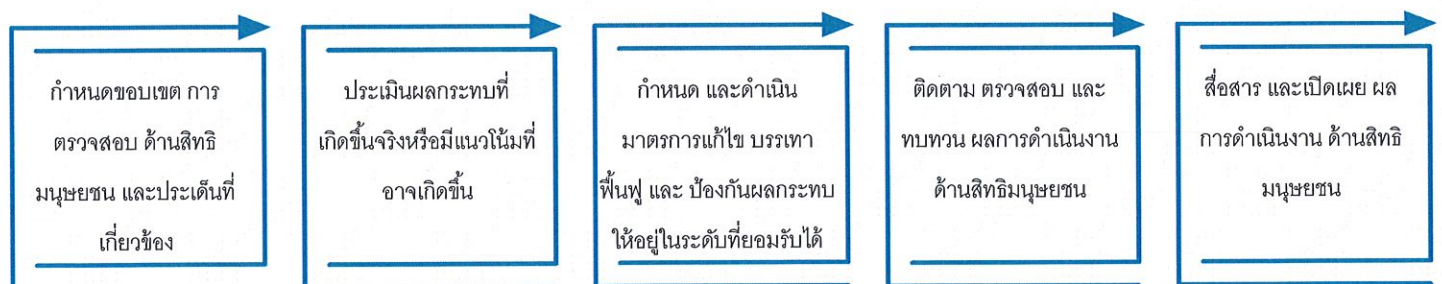
การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Impact Assessment : HRIA)

บริษัทฯ และบริษัทย่อย ประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ รวมทั้งกลุ่มเปราะบาง ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทอย่างครอบคลุมตลอดกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของบริษัท โดยติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี

การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence : HRDD)

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพื่อระบุความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยมีการป้องกัน และบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดจากการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ส่งเสริมความตระหนักในเรื่องสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งสนับสนุนการคุ้มครอง เคารพ และให้การเยียวยาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน โดยครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเหมาะสม

กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence : HRDD)





นโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) ให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมต่อผู้มีส่วนได้เสียและกลุ่มเปราะบางทุกกลุ่ม โดยไม่แบ่งแยกความแตกต่างทางกาย จิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ถิ่นกำเนิด เผ่าพันธุ์ ศาสนา เพศ ภาษา อายุ สติปัญญา การศึกษา สถานะทางสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม หรือเรื่องอื่นใด
- 2) ใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนมุ่งมั่นป้องกันการคุกคามในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการคุกคามทางเพศ และการคุกคามรูปแบบอื่น บริษัทฯ ยึดมั่นในนโยบายการไม่เลือกปฏิบัติต่อต้านการล่วงละเมิด และไม่ยอมให้มีการล่วงละเมิดในทุกรูปแบบ (ทั้งการล่วงละเมิดทางเพศและไม่ใช้ทางเพศ) โดยนโยบายนี้กำหนดว่าข้อร้องเรียนใดๆ ที่บริษัทฯ ได้รับ จะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง รักษาเป็นความลับ และให้ความเห็นอกเห็นใจ หากการกล่าวหา นั้นได้รับการยืนยัน จะดำเนินการตามมาตรการเยียวยา ลงโทษทางวินัย เลิกจ้าง หรือดำเนินคดีตามกฎหมาย
- 3) สื่อสาร เผยแพร่นโยบาย ให้ความรู้ ทำความเข้าใจ กำหนดแนวทาง และให้การสนับสนุนอื่น ๆ แก่ พนักงาน คู่ค้า คู่สัญญา และพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนตามแนวนโยบายนี้ และทวนสอบความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีการฝึกอบรมด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดในสถานที่ทำงานแก่พนักงานทุกคนและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 4) สอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถามให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้
- 5) จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียนที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการยกระดับการรายงานอุบัติการณ์ในระดับสูงขึ้นไป ให้ความสำคัญและคุ้มครองบุคคลที่แจ้งเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยใช้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตามที่บริษัทฯ กำหนดไว้



- 6) พัฒนาและดำเนินการกระบวนการจัดการด้านสิทธิมนุษยชน (Due Diligence Process) อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มการลงทุน (Investment) หรือควบรวมแบบพันธมิตร (Mergers and Partnership) เพื่อที่จะระบุประเด็นและประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน กำหนดกลุ่มหรือบุคคลที่ได้รับผลกระทบที่ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม วางแผนและกำหนดแนวทางการแก้ไขและป้องกัน จัดการแก้ไขและป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน ให้สอดคล้องตามแนวทางการจัดการความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงในอุตสาหกรรมและประเทศที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบติดตามผล โดยจัดให้มีกระบวนการเยียวยาและบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสมในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- 7) บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะสร้างและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนตามนโยบายด้าน สิทธิมนุษยชนนี้
- 8) สำหรับผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงมีพฤติกรรมเลือกปฏิบัติ หรือการล่วงละเมิด เป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณของบริษัทฯ จะต้องดำเนินการแก้ไข หรือพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้ รวมถึงพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายหากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย
- 9) บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะสื่อสาร รายงานและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน การบรรเทาและการเยียวยา รวมถึงการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด สุสาธธธนะอย่างครบถ้วนและโปร่งใส
- 10) ทบทวนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร



การระบุขอบเขตประเด็นสิทธิมนุษยชน ตลอดห่วงโซ่คุณค่า

	แนวปฏิบัติด้าน พนักงาน	แนวปฏิบัติด้าน คู่ค้า	แนวปฏิบัติด้าน ลูกค้า	แนวปฏิบัติด้าน สังคมและชุมชน
ประเด็น ความเสี่ยงที่ เกี่ยวข้องกับ เรื่อง สิทธิ มนุษยชน	- สภาพการทำงาน - สุขภาพและความปลอดภัย - การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดที่ไม่เป็นธรรม - ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล - ความปลอดภัยของข้อมูล - เสรีภาพในการรวมตัว การรวมตัว และการต่อรองร่วมกัน	- สภาพการทำงาน - สุขภาพและความปลอดภัย - การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดที่ไม่เป็นธรรม - ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล - ความปลอดภัยของข้อมูล	- ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล - ความปลอดภัยของข้อมูล - การประพฤติดีมิชอบในการตลาดและการขาย - การเลือกปฏิบัติและการคุกคามที่ไม่เป็นธรรม	- สุขภาพและความปลอดภัย - การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ - คุณภาพชีวิตของคนในชุมชน - ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการขององค์กรต่อชุมชน



มาตรการบรรเทาความเสี่ยง และวางกลไกป้องกัน สำหรับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

1. แนวปฏิบัติด้านพนักงาน

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการดำเนินงาน
- สภาพการทำงาน - สุขภาพและความปลอดภัย - การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดที่ไม่เป็นธรรม - ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล - ความปลอดภัยของข้อมูล - เสรีภาพในการรวมตัว การรวมตัว และการต่อรองร่วมกัน	- จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและสะอาด - กำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและป้องกันการทำงานเกินเวลาที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ - ตรวจเช็คสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความปลอดภัยในการดำเนินงานของพนักงาน - กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับพนักงาน - จัดให้พนักงานมีประกันสุขภาพและการตรวจสุขภาพประจำปี - มีระบบตรวจสอบและจัดการอุปกรณ์ฉุกเฉิน เช่น เครื่องดับเพลิงและชุดปฐมพยาบาล - กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนตามแนวทางมาตรฐานสากล - จัดตั้งช่องทางร้องเรียนที่ปลอดภัย พร้อมมีคณะทำงานสอบสวนข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม - กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นแนวปฏิบัติ - มีมาตรการในการป้องกันข้อมูล เช่น การเข้ารหัส และการจัดการสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล



	• จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ • พัฒนาระบบความปลอดภัยข้อมูล เช่น ไฟร์วอลล์ และซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ • จัดให้มีแผนการรับมือเมื่อเกิดเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหล • ให้พนักงานมีสิทธิและเสรีภาพในการรวมตัว • สร้างพื้นที่สำหรับการพูดคุยระหว่างผู้บริหารและตัวแทนพนักงาน • สนับสนุนการเจรจาต่อรองร่วมกันอย่างโปร่งใสและเท่าเทียม
--	--

2. แนวปฏิบัติด้านลูกค้า

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการดำเนินงาน
• สภาพการทำงาน • สุขภาพและความปลอดภัย • การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดที่ไม่เป็นธรรม • ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล • ความปลอดภัยของข้อมูล	• กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนตามแนวทางมาตรฐานสากล • จัดตั้งช่องทางร้องเรียนที่ปลอดภัย พร้อมมีคณะทำงานสอบสวนข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม • กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกคู่ค้า และขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นระบบ • จัดให้มีคู่มือจรรยาบรรณการจัดซื้อจัดจ้าง (Supplier Code of Conduct) • กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ • พัฒนาระบบความปลอดภัยข้อมูล เช่น ไฟร์วอลล์ และซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ • จัดให้มีแผนการรับมือเมื่อเกิดเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหล • กำหนดให้มีการประเมินคู่ค้า



3. แนวปฏิบัติด้านลูกค้า

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการดำเนินงาน
• ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล • ความปลอดภัยของข้อมูล • การประพฤติดมิชอบในการตลาดและการขาย • การเลือกปฏิบัติและการคุกคามที่ไม่เป็นธรรม	• กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ • พัฒนาระบบความปลอดภัยข้อมูล เช่น ไฟร์วอลล์ และซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ • จัดให้มีแผนการรับมือเมื่อเกิดเหตุการณ์ข้อมูลรั่วไหล • ตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสม่ำเสมอ • ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและไม่บิดเบือนเกี่ยวกับสินค้าและบริการ • กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนตามแนวทางมาตรฐานสากล • จัดตั้งช่องทางร้องเรียนที่ปลอดภัย พร้อมมีคณะทำงานสอบสวนข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม

4. แนวปฏิบัติด้านสังคมและชุมชน

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการดำเนินงาน
• สุขภาพและความปลอดภัย • การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ • คุณภาพชีวิตของคนในชุมชน • ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการขององค์กรต่อชุมชน	• กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนตามแนวทางมาตรฐานสากล • จัดตั้งช่องทางร้องเรียนที่ปลอดภัย พร้อมมีคณะทำงานสอบสวนข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม • กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแนวปฏิบัติ



การประเมินระดับความเสี่ยง

บริษัทฯ และบริษัทย่อย กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยใช้ Risk Measurement Matrix เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำการประเมินความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ และ โอกาสเกิดของเหตุการณ์ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยสามารถประเมินระดับโอกาสเกิด และผลกระทบ ของความเสี่ยงซึ่งเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง แบ่งเป็น 2 มุมมอง ได้แก่

1. เกณฑ์การประเมินด้านโอกาสเกิด (Likelihood Assessment Scale) เป็นการประเมินความเป็นไป ได้หรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในแต่ละรายการที่เกิดขึ้น
2. เกณฑ์การประเมินผลกระทบ (Impact Assessment Scale) เป็นการประเมินปัจจัยต่างๆ ที่จะกระทบต่อบริษัทฯ

เมื่อประเมินผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดของแต่ละความเสี่ยงแล้ว จะนำค่าคะแนนของทั้ง 2 รายการมาคูณกัน ซึ่งจะได้มาซึ่งค่าคะแนนระดับความเสี่ยง (Risk Level)

การประเมินความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทอย่างครอบคลุมตลอดกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของบริษัท ประกอบด้วย พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และสังคมและชุมชน

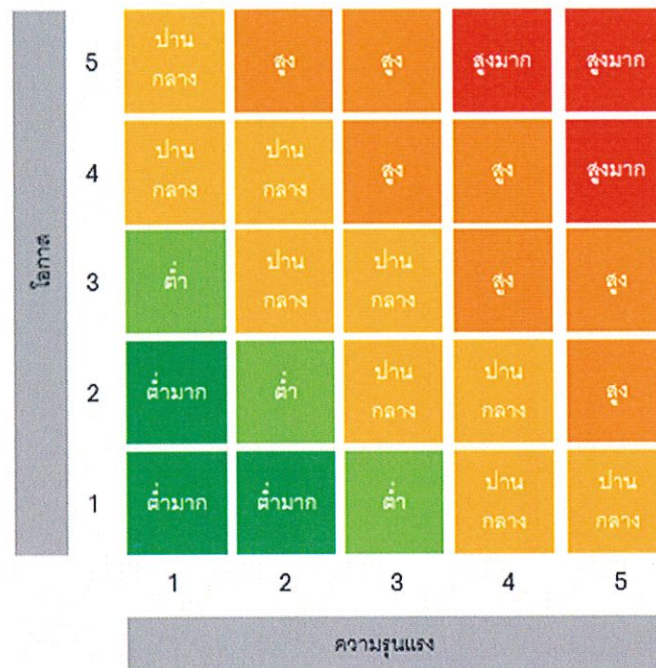
มิติที่ 1 ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) เป็นการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบริษัท หากเกิดประเด็นความเสี่ยงนั้น ๆ โดยแบ่งระดับความรุนแรงเป็น 5 ระดับ คือ

ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
ผลกระทบตามกฎหมาย	5
ผลกระทบรุนแรง	4
ผลกระทบปานกลาง	3
มีผลกระทบเล็กน้อย	2
มีผลกระทบน้อยมาก	1



มิติที่ 2 โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง โดยแบ่งระดับโอกาสเป็น 5 ระดับ คือ

โอกาสในการเกิด	ระดับโอกาส
โอกาสในการเกิดสูงมาก	5
โอกาสในการเกิดสูง	4
โอกาสในการเกิดปานกลาง	3
โอกาสในการเกิดน้อย	2
โอกาสในการเกิดน้อยมาก	1



ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ และบริษัทย่อย ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนผ่านกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) ภายในห่วงโซ่อุปทาน ประกอบด้วย พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และสังคมและชุมชน เพื่อระบุ ป้องกัน และลดผลกระทบจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง หรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ระดับโอกาสเกิด (Likelihood) กับระดับผลกระทบ (Impact) โดยบริษัทฯ ไม่พบประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน



การรับข้อร้องเรียน

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสกรณีที่พบเห็นหรือรับทราบการกระทำที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน ผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์ของบริษัท และช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัทกำหนด ดังต่อไปนี้

- ช่องทาง Offline ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (TIP Call Center) โทร 1736 หรือ โทรศัพท์ 02-2392200 ที่ทำการสำนักงานใหญ่ ที่ทำการสาขาและสาขาย่อยทิพย์ประกันภัย 31 แห่ง ที่ทำการสำนักงานภาค 6 แห่ง สำนักงานตัวแทนคุณภาพของทิพย์ประกันภัย สำนักงาน TIP@PTT Station ช่องทางจดหมาย และช่องทางของพันธมิตรที่เป็นจุดบริการทั้งหมด รวมถึงช่องทาง Virtual Branch ที่ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ
- ช่องทาง Online ซึ่งประกอบด้วย Line Official Account, Facebook Fanpage และ Website (www.dhipayagroup.co.th)

บริษัทฯ มีขั้นตอนที่ชัดเจนในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสิทธิมนุษยชน โดยเริ่มจากการรับแจ้งข้อร้องเรียนจากพนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจเป็นลูกค้า คู่ค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ หลังจากได้รับแจ้ง บริษัทฯ จะทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อติดตามและดำเนินการอย่างเร่งด่วนในกรณีที่เกิดผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งจัดการบรรเทาหรือแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นให้เหมาะสม โดยบริษัทฯ กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย 2 ส่วนหลักๆ ได้แก่

- ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางเพื่อคัดกรองและจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานงานให้ฝ่ายที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข ติดตาม และสรุปผล รวมถึงจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ทุกไตรมาส
- ฝ่ายที่ถูกร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนให้เสร็จสิ้น พร้อมทั้งปรับปรุงพัฒนา หาแนวทางป้องกัน และรายงานผลกลับไปยังฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน

ในกระบวนการตรวจสอบ บริษัทฯ จะดำเนินการสืบสวนและรวบรวมข้อเท็จจริงอย่างละเอียด โดยเน้นการสอบสวนที่เป็นธรรมและโปร่งใสเพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับความยุติธรรม บริษัทฯ ยังมีมาตรการคุ้มครองสิทธิของพนักงานหรือบุคคลที่ทำงานให้แก่บริษัทฯ อย่างรอบคอบ เช่น การจัดตั้งทีมสอบสวนที่มีความเป็นกลาง การป้องกันการถูกเลือกปฏิบัติ หรือการคุกคามที่อาจเกิดขึ้นระหว่างกระบวนการสอบสวน



นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามหลักจรรยาบรรณและแนวทางการกำกับดูแลกิจการ โดยใช้แนวทางและมาตรฐานที่เข้มงวด เช่น การให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนผ่าน การอบรม หรือการสื่อสารมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน การดำเนินการเหล่านี้ช่วยสร้างความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียและเสริมสร้างความรับผิดชอบของบริษัทฯ ในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนและโปร่งใส

มาตรการเยียวยาผลกระทบ

บริษัทฯ และบริษัทย่อย ดำเนินการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Impact Assessment) และ/หรือการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence : HRDD) เพื่อประเมิน ระดับผลกระทบของประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบุคคลที่อาจได้รับ ได้แก่ พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และสังคมและชุมชน เพื่อให้บริษัทฯ เข้าใจประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ และสามารถกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ รวมถึงการเยียวยาผู้ที่อาจได้รับผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่บริษัทฯ ต้องดำเนินการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบร้ายแรงในระดับสูงเป็นลำดับแรก เช่น กรณีที่ต้องได้รับการเยียวยาเร่งด่วนเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจไม่สามารถแก้ไขได้ในภายหลัง หลังจากนั้นจึงพิจารณาผู้ได้รับผลกระทบกลุ่มอื่น ๆ โดยเรียงลำดับตามความรุนแรงและความสำคัญของผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ การดำเนินการเยียวยาจะอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างรอบคอบ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ได้รับผลกระทบทุกกลุ่มได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมและเท่าเทียม

สำหรับกรณีที่เกิดประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จะดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบ และรายงาน อย่างต่อเนื่อง ตามมาตรการป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนของประเด็นที่เสี่ยงสูง แบบบูรณาการ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ถือครองสิทธิ์ที่ได้รับผลกระทบจากกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน จะได้รับการเยียวยา ตลอดจนบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นให้อยู่ในสถานะที่เหมาะสม หรือดีขึ้น เช่น การแสดงความขอโทษ การชดเชยความเสียหาย การฟื้นฟูสมรรถภาพ การชดเชยในรูปแบบของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน การลงโทษ และการป้องกันอันตราย เช่น การออกคำสั่งห้าม หรือการ รับประทาน ไม่ให้เกิดกรณีซ้ำ เป็นต้น



การติดตาม

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีกระบวนการที่ชัดเจนในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับประกันว่าการดำเนินงานเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในขอบเขตงานของตนเอง นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจทำการตรวจสอบและประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งครอบคลุมทั้งประเด็นด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน

สำหรับกรณีที่เกิดการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีบทบาทในการติดตามเหตุการณ์ รวบรวมข้อมูล และจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอแนวทางแก้ไขหรือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและธรรมาภิบาล รวมถึงคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลอย่างรอบคอบและโปร่งใสในทุกขั้นตอน

บริษัทฯ เปิดเผยข้อมูลเรื่องการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนสู่สาธารณชนในปี 2567 ผ่านรายงานประจำปี หรือเว็บไซต์ของบริษัท พร้อมกันนั้นบริษัท มีการกำหนดกลไกการเยียวยาที่เหมาะสมไว้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติ กรณีเกิดการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน โดย ในปี 2567 ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทจึงไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรการแก้ไขและเยียวยา

การรายงานต่อสาธารณชน

บริษัทฯ และบริษัทย่อย เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการรายงานด้าน การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Development Reporting) ผ่านรายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และเว็บไซต์ของบริษัทฯ