

นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

(Stakeholder Engagement Policy)

บริษัท เจ้าสัว ฟู้ดส์ อินดัสทรี จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

บริษัท เจ้าสัว ฟู้ดส์ อินดัสทรี จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) และบริษัทย่อย ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียบนพื้นฐานของความไว้วางใจและความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว ซึ่งช่วยลดความเสี่ยง ก่อให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนองค์การในการขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงการตอบสนองหรือจัดการกับประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ มีความคาดหวังหรือมีข้อกังวลใจเกี่ยวกับผลกระทบจากกิจกรรมการดำเนินธุรกิจ และมุ่งมั่นดูแลและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงสังคมโดยรวม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ ให้เกียรติ เป็นธรรม และเคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ โดยเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ในการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร รวมถึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในระยะยาว

ผู้มีส่วนได้เสีย

หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบในเชิงบวกหรือเชิงลบ หรือ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน พนักงาน ลูกค้าและผู้บริโภค คู่ค้าพันธมิตรธุรกิจและผู้ให้บริการอื่นๆ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน และภาครัฐ

นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยการเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็นรวมทั้งสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในเรื่องที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ รวมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

แนวทางดำเนินการ

1. การกำหนด จำแนก และวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

กำหนด จำแนก และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องของแต่ละธุรกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน โดยตระหนักว่าผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความความหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกำหนดกลยุทธ์ และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มแตกต่างกันด้วย

กำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Materiality) ที่มีบทบาทต่อการตัดสินใจ การดำเนินงาน และประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสียในการจัดทำกลยุทธ์ของ ธุรกิจ ระบุความสัมพันธ์และความสำคัญของประเด็นดังกล่าวที่มีต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ

พัฒนาแผนผังของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Mapping) เพื่อระบุผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องใน บริษัท และรับรู้มุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ เสียแต่ละกลุ่ม แผนผังของผู้มีส่วนได้เสียนี้จะถูกนำไปออกแบบแนวทาง การตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย กลยุทธ์และการสื่อสารที่เหมาะสมซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน อย่างยั่งยืนของบริษัท

2. กลยุทธ์การสื่อสาร

การสื่อสารอย่างใกล้ชิดและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความ เข้าใจที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียโดยกำหนดกล ยุทธ์การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย สถานการณ์ ระยะเวลาและวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะเสียไปหากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ

3. การเปิดเผยข้อมูล

เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการรับข้อมูล ได้อย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่นเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูล ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยข้อมูลให้พิจารณาถึงความเหมาะสมจะต้องเป็นไปตามนโยบายการ เปิดเผยข้อมูลของบริษัท

4. การมีส่วนร่วม

บริษัท เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้เสีย และจัดให้มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ขอร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยให้ความสำคัญ รวมทั้งยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Dialogue) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ การหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสีย ต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่อาจมีผลต่อ การแสดงความคิดเห็น เช่น อายุ เพศ การหารือและแจ้งให้ผู้ที่เข้าหารือทราบ ตลอดจนจัดเก็บรวบรวม ข้อมูลที่ได้รับให้เป็นระบบ ในขณะเดียวกันบริษัทควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น ชี้แจงปัญหา หรืออุปสรรคกับผู้ออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจบริษัท

5. การบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

คาดการณ์ ระบุ ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงจากการดำเนินการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อวางแผนตอบสนอง เตรียมการเจรจากับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสร้างสรรค์ และบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นที่ควรได้รับการพิจารณา เช่น ความคิดเห็นที่แตกต่าง การรู้สึกถูกละเลยและถูกละเมิดสิทธิ ขั้นตอนการมีส่วนร่วมไม่เป็นธรรมหรือโปร่งใส การไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ความเหนื่อยล้าจากการมีส่วนร่วม การสร้างความคาดหวังกับการเปลี่ยนแปลงที่บริษัทอาจจะไม่เห็นด้วยหรือไม่สามารถทำได้จริง ผู้มีส่วนได้เสียที่ก่อกรวนหรือสร้างปัญหา ผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่ทราบข้อมูล ผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจ อุปสรรคทางเทคนิคในกรณีใช้กระบวนการมีส่วนร่วมทางออนไลน์ และความขัดแย้งระหว่างผู้มีส่วนได้เสียที่เข้าร่วม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น บริษัทดำเนินการชี้แจงและแจ้งวัตถุประสงค์ ขอบเขตและผลลัพธ์ที่คาดหวังของการทำกิจกรรมที่มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและตอบข้อซักถามอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรม และทันท่วงที รวมถึงตรวจสอบและทบทวนขั้นตอนการมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ

6. การทบทวนและรายงานผล

ตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง พัฒนาแผนปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องในบริษัท ติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือและแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ บริษัทฯ จะต้องรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวมสู่สาธารณชนที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับ ผลกระทบ และขอบเขตการดำเนินงาน รวมถึงการแสดงความคิดเห็นเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

หน้าที่ของฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหารมีหน้าที่บริหารจัดการให้การดำเนินการตามนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจัดให้มีทรัพยากรที่เหมาะสม เช่น จัดสรรงบประมาณ กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และมีจำนวนที่เพียงพอ พร้อมทั้งจัดให้มีระบบการรับข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสีย การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม และการประเมินผล พร้อมทั้งนำข้อมูลจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไปบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดการยอมรับและพัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบนโยบายและแนวปฏิบัติของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ 8 กลุ่ม เพื่อเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ สร้างคุณค่าเพิ่มแก่องค์กร และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับผู้ถือหุ้น จึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ มีหน้าที่ต้องดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลและอุดมการณ์ของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. บริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และหลักบรรษัทภิบาลของบริษัทฯด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ะมัดระวัง ปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อสร้างผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างยั่งยืน
2. เคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นและปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน และไม่กระทำการใดๆอันเป็นการละเมิดหรือรุกรอนสิทธิของผู้ถือหุ้น
3. เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการล่วงหน้าในเวลาอันสมควร
4. ชี้แจงรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับการประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องให้ผู้ถือหุ้นตัดสินใจในที่ประชุมเป็นการล่วงหน้าอย่างเพียงพอ
5. ห้ามใช้ข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยสู่สาธารณะของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าวเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบอันเป็นการเอาเปรียบผู้ถือหุ้น
6. จัดให้มีกรรมการอิสระที่ทำหน้าที่ดูแลผู้ถือหุ้นรายย่อยและรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอนะต่าง ๆ จากผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางที่บริษัทจัดขึ้นและเข้าถึงได้ง่าย
7. กำหนดมาตรการในการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
8. เปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆของบริษัทฯ รายงานทางการเงิน และผลการดำเนินงาน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และโปร่งใสน่าเชื่อถือ เพื่อให้ทราบถึงสถานะการดำเนินงานของบริษัทฯอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางที่ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทฯ ตระหนักว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ จึงปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมบนหลักสิทธิมนุษยชน โดยคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน เพื่อมุ่งหวังให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานและองค์กร ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพอย่างต่อเนื่องพร้อมให้ความมั่นคงทางความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. สรรหาพนักงานด้วยระบบการคัดเลือกและเงื่อนไขการจ้างงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพและซื่อสัตย์เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน
2. ดูแลพนักงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงานไม่ให้ถูกล่วงละเมิด รวมทั้งสนับสนุนและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานอย่างเป็นอิสระ
3. จัดให้มีระบบการร้องเรียน แจ้งเบาะแสของการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมตามนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด รวมถึงมีการปกป้องพนักงานไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับโทษจากการร้องเรียน
4. พัฒนาพนักงานทุกวิชาชีพทุกระดับอย่างทั่วถึงเพียงพอและต่อเนื่อง ตามความเหมาะสมของหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณธรรมให้แก่พนักงานทุกคน
5. ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร รวมทั้งสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีวินัยในการปฏิบัติงาน
6. ประเมินผลการปฏิบัติงานและบริหารค่าตอบแทน โดยพิจารณาจากความเหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความสามารถของพนักงานเป็นรายบุคคล รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสมแก่พนักงานและดูแลปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ต้องสามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน
7. ปลูกจิตสำนึกและส่งเสริมในเรื่องการทำงานด้วยความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ รวมถึงจัดให้มีสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ และกระบวนการทำงานที่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินตามหลักสากลว่าด้วยมาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
8. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลและรับฟังความคิดเห็น รวมถึงจัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแส การจัดการข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและการแจ้งผลการดำเนินการสำหรับพนักงานที่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแส
9. ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน ทั้งในรูปแบบของเงินเดือน โบนัส และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัท
10. ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นและศักยภาพของพนักงานตามทิศทางของธุรกิจอย่างทั่วถึง เสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของตำแหน่งงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ
11. ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม ปลูกฝังวัฒนธรรมตามค่านิยมองค์กรและจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

12. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและแนวปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและแรงงาน รวมทั้งส่งเสริมการใช้สิทธิของลูกจ้างตามกฎหมาย
13. ประเมินผลความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพตลอดจนสื่อสารผลการประเมินความผูกพันของพนักงานและการดำเนินงานของบริษัทให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้บริโภค

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีความคุ้มค่าและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เชื่อมั่น ไว้วางใจและสนับสนุนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จึงกำหนดแนวทางในการพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า โดยปฏิบัติดังนี้

1. ผลิตและส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ได้มาตรฐานและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและแนวปฏิบัติ รวมถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ในราคาที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
2. ค้นหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยศึกษาและวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคและความต้องการของลูกค้าตามยุคสมัย
3. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมในการผลิตสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ลดผลกระทบเชิงลบและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้าและสร้างความไว้วางใจในระยะยาว
4. จัดให้มีบริการหลังการขายที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพตลอดช่วงอายุของสินค้าและบริการ
5. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันบนพื้นฐานของผลตอบแทนที่ยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย
6. ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบแหล่งที่มาและคุณภาพของวัตถุดิบและผู้ให้บริการ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งบริหารคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล
7. ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและซื่อสัตย์ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพและเป็นที่น่าไว้วางใจได้
8. เคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า โดยรักษาข้อมูลทางธุรกิจและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ ปกป้องจากการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอก หากไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า
9. สื่อสาร และให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันเหตุการณ์ต่อลูกค้าเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าการบริการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการ

ขายต้องกระทำอย่างรับผิดชอบ ไม่กล่าวเกินจริงหรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับปริมาณคุณภาพ หรือเงื่อนไขในสินค้าหรือบริการ

10. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารต่างๆที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าเสนอแนะหรือร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าและบริหาร ตลอดจนแจ้งเบาะแสในกรณีพบการกระทำผิดหรือละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ โดยปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแส
11. จัดให้มีกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงผลิตสินค้าและบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งดำเนินการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้าพันธมิตรธุรกิจและผู้ให้บริการอื่นๆ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้าพันธมิตรธุรกิจและผู้ให้บริการอื่นๆ ที่เป็นหุ้นส่วนความสำเร็จทางธุรกิจ และมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจกับลูกค้าอย่างโปร่งใส เสมอภาคและเป็นธรรม โดยบริษัทฯ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน ควบคุมดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจระหว่างกันในระยะยาว โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อกำหนด นโยบายและแนวปฏิบัติ รวมถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดตลอดจนมาตรฐานจริยธรรมทางสังคม
2. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เอาเปรียบ โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ชัดเจน เพียงพอ กับลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน
3. พิจารณาราคาซื้อที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยคำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพและบริการที่ได้รับ รวมถึงความสามารถในการชี้แจงให้เหตุผลที่เหมาะสมได้เมื่อมีการตรวจสอบ
4. สรรหาและคัดเลือกลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาจากผลงาน ความน่าเชื่อถือ และการดำเนินงานตามจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับลูกค้าและนโยบายของบริษัทที่เกี่ยวข้อง
5. ชำระเงินค่าสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา
6. ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้อีกฝ่ายทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญห
7. กำหนดกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนในการคัดเลือกลูกค้า ผู้รับเหมา รวมถึงเงื่อนไขสัญญาข้อตกลง และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน เป็นธรรม
8. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารต่างๆที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสในกรณีพบการกระทำผิดหรือละเมิดนโยบายและจรรยาบรรณธุรกิจ โดยปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแส

9. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะใด ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนหรือแนะนำเพื่อการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน
10. เก็บรักษาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้เสนอราคา หรือผู้เข้าร่วมประกวดราคาแต่ละรายไว้ เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้รายอื่นทราบ รวมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับผู้อื่น เว้นแต่จะ ได้รับความยินยอมจากลูกค้า
11. รักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าในเชิงธุรกิจด้วยความเสมอภาค เป็นกลาง และไม่เรียกร้องหรือรับ ทรัพย์สินของขวัญ หรือผลประโยชน์อื่นใด ทั้งโดยตรงโดยอ้อมจากลูกค้า
12. ไม่สนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างจากลูกค้าที่ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับลูกค้า หรือกระทำ ผิดกฎหมายและมาตรฐานจริยธรรมทางสังคม หรือลูกค้าที่มีการทุจริตคอร์รัปชัน ละเมิดสิทธิ มนุษยชนหรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
13. สนับสนุนความรู้และพัฒนาศักยภาพของลูกค้า เพื่อยกระดับความสามารถในการผลิตและ ให้บริการที่ได้มาตรฐาน
14. ส่งเสริมให้ลูกค้าจัดหาวัตถุดิบ สินค้าหรือบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และคัดสรรจากแหล่ง ชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งสนับสนุนให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงมิติด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล
15. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้ คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจ เศรษฐกิจ และสังคมให้เติบโตไปพร้อมกับการอยู่ร่วมกันกับชุมชนโดยรอบ บริษัทฯ จึงดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม เคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีและพัฒนาชุมชนและสังคม โดยรวม นอกจากนี้บริษัทฯ ได้สนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและ สังคม เพื่อสร้างคุณค่าร่วมและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชน โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. รับผิดชอบต่อผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยจัดให้มี ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้ชุมชน เสนอแนะ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสในกรณีพบ การกระทำผิดหรือละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแส
2. ตอบสนองข้อร้องเรียนจากชุมชนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งดำเนินการป้องกัน และจัดการผลกระทบเชิงลบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย
3. สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นต่อสังคมและชุมชนโดยเฉพาะชุมชนที่อยู่โดยรอบ โรงงานของบริษัทฯ

4. ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชน โดยการติดตามดูแลควบคุมและบริหารจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมมลพิษด้วยการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
5. ให้ความรู้และเป็นแหล่งเรียนรู้ต้นแบบแก่ชุมชนโดยรอบในเรื่องความปลอดภัย การจัดการภาวะฉุกเฉิน และการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี
6. ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคม โดยสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีความปลอดภัย มีสุขภาพที่ดีขึ้น พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับเยาวชนและประชาชนในชุมชน รวมทั้งพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและสร้างโอกาสให้ประชาชนอย่างเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการต่างๆของบริษัท
7. สนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมด้านอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงาม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการทำนุบำรุงศาสนา รวมทั้งช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดจนสนับสนุนองค์กรหรือกิจกรรมที่มีเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
8. สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆของบริษัทฯ โดยสามารถแสดงความคิดเห็น เสนอแนะหรือร้องเรียนการดำเนินงานบริษัทฯ ได้
9. เปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้
10. สร้างเครือข่ายและสนับสนุนความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ เพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรวม
11. ปฏิบัติหน้าที่ของความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงานทุกระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

บริษัทฯ ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าอย่างเป็นธรรมภายใต้กรอบกติกาการแข่งขันที่สุจริต โปร่งใส ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับ ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือมิชอบด้วยกฎหมายและมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างยุติธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ รวมทั้งคำนึงถึงจริยธรรมทางการค้าและกฎหมายการแข่งขันทางการค้า โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ดำเนินงานภายใต้กรอบกติกาการแข่งขันอย่างเสรี เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือมิชอบด้วยกฎหมายและมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างยุติธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ รวมทั้งคำนึงถึงจริยธรรมทางการค้าและกฎหมายการแข่งขันทางการค้า โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้
2. ดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกลไกการแข่งขันของตลาดอย่างเสรี โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าหรือผู้บริโภค

3. ไม่เปิดเผย แสวงหา แบ่งปัน แลกเปลี่ยนหรือส่งต่อข้อมูลสำคัญที่อ่อนไหวเชิงธุรกิจหรือเป็นความลับของกลุ่มแข่งทางการค้า ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสมด้วยวิธีการใด ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
4. ไม่ทำลายชื่อเสียงของกลุ่มแข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย
5. ไม่สนับสนุนให้มีการตกลงร่วมกัน เพื่อกระทำการหรือสมยอมให้เกิดการผูกขาด ลดการแข่งขัน จำกัดแข่งขัน ลดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ หรือกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า
6. ไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของกลุ่มแข่งชั้นทางการค้า
7. การรวมธุรกิจต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ไม่ก่อให้เกิดการผูกขาดหรือลดการแข่งขัน โดยดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด
8. สนับสนุนการร่วมมือกับคู่แข่งทางการค้าที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค

นโยบายและปฏิบัติต่อเจ้าหนี้และสถาบันการเงิน

บริษัทฯ เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อเจ้าหนี้อย่างเท่าเทียม เป็นธรรม โปร่งใส และปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อความน่าเชื่อถือทางการเงิน โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดทำสัญญากับเจ้าหนี้ทุกรายอย่างถูกต้องตามกฎหมายด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และโปร่งใส โดยไม่เอาเปรียบคู่สัญญา
2. ดูแลให้มีการชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ยให้กับเจ้าหนี้เงินกู้ยืมทุกประเภทอย่างครบถ้วน และตามกำหนดเวลาตามที่ได้ตกลงไว้
3. ควบคุมดูแลและบริหารจัดการด้านการเงินอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม ทั้งนี้ บริษัทฯ ต้องพิจารณาเหตุผลและความจำเป็นอย่างละเอียดรอบคอบก่อนตัดสินใจกู้เงินหรือค้ำประกัน
4. เปิดเผยข้อมูลและรายงานฐานะทางการเงินอย่างโปร่งใส ครบถ้วน ถูกต้อง ตามรอบระยะเวลา และเป็นไปตามที่เจ้าหนี้ร้องขอ
5. มุ่งมั่นบริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการผิดนัดชำระหนี้เกิดขึ้น และคงความสามารถในการชำระหนี้ไว้ให้ดีที่สุด
6. ปฏิบัติตามเงื่อนไข ข้อกำหนด ข้อตกลงในสัญญาที่ทำไว้กับเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมีเหตุต้องเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข บริษัทฯ จะแจ้งเจ้าหนี้ทราบล่วงหน้าและร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อหน่วยงานภาครัฐ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยการมีบทบาทในการดำเนินธุรกิจโดยตรง บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจในประเทศที่เข้าไปลงทุนในการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ โดยมีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในทุกประเทศที่เข้าไปดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด
2. ไม่กระทำการใดๆ เพื่อโน้มน้าวเจ้าหน้าที่ของรัฐให้สนับสนุนและสมรู้ร่วมคิดในการกระทำที่ไม่เหมาะสม
3. ไม่ให้ (Giving) เสนอให้ (Offering) สัญญาว่าจะให้ (Promising) ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่รัฐหรือรัฐวิสาหกิจ โดยหวังจงใจให้กระทำหรือละเว้นการกระทำอันมิชอบโดยหน้าที่ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ของกิจการ ตนเอง หรือผู้เกี่ยวข้อง
4. มีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาชุมชนสำหรับหน่วยงานราชการท้องถิ่น
5. สนับสนุนการดำเนินงานและกิจกรรมของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง
6. เปิดเผยผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานราชการร้องขออย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้
7. มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อแบ่งปันองค์ความรู้ วิธีการ และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่องค์กรเชี่ยวชาญ
8. รับฟังความคิดเห็น คำแนะนำหรือข้อร้องเรียนจากหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
9. สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนกับหน่วยงานภาครัฐ และสนับสนุนการพัฒนาเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2569 เป็นต้นไป