

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท ไทย โอ.พี.พี. จำกัด (มหาชน) มีค่านิยมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม ด้วยเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะนำพาบริษัทไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นเพื่อเป็นการยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทจึงกำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีช่องทางกรร้องเรียนและแจ้งเบาะแสจากทั้งบุคคลภายในและภายนอกให้สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่อาจส่งผลกระทบต่อในทางที่เสียหายต่อบริษัท เช่น การกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดข้อบังคับ ตลอดจนการไม่ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทในเรื่องจรรยาบรรณทางธุรกิจ การต่อต้านคอร์รัปชัน สิทธิมนุษยชน การป้องกันการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดจรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงรวมถึงผลการดำเนินงานของบริษัท ทั้งนี้ข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและเรื่องที่แจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อป้องกันการผลกระทบต่อผู้แจ้งข้อร้องเรียน บริษัทจะดำเนินการแก้ไข และหรือปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานทางธุรกิจนั้นถูกต้องเหมาะสม โปร่งใส เชื่อถือได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ที่พบเห็น สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการที่กระทำผิดกฎหมาย ได้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเข้ามายังบริษัท ในประเด็น จริยธรรม และหรือจรรยาบรรณ การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบ หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทได้
2. เพื่อเป็นแนวทาง และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ความคิด เห็นข้อเสนอแนะตลอดไปจนถึงการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย
3. เพื่อกำหนดมาตรการในการรักษาความลับ และปกป้องข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสรวมถึงพยานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ได้รับผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อมจากข้อร้องเรียนที่ได้แจ้งเข้ามายังบริษัท
4. เพื่อเป็นการป้องกัน และกำหนดมาตรการจัดการกับข้อร้องเรียนที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย และหรือต่อผลการดำเนินงานตลอดจนชื่อเสียงของ บริษัท ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ทั้งสิ้น

คำนิยาม

บริษัท	บริษัท ไทย โอ.พี.พี. จำกัด (มหาชน)
บริษัทย่อย	บริษัทจำกัดซึ่งบริษัทถือหุ้นโดยตรง และ/หรือโดยอ้อมเกินกว่าร้อยละ 50 หรือมีอำนาจควบคุม
กรรมการ	กรรมการของบริษัท
ผู้บริหาร	ผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสองรายแรกนับต่อจากกรรมการผู้จัดการลงมา
ฝ่ายจัดการ	ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป
พนักงาน	พนักงานของบริษัท และบริษัทย่อยทั้งที่เป็นพนักงานประจำพนักงานสัญญาจ้าง และพนักงานชั่วคราวของบริษัท

ผู้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานระดับชั้นในสายงานที่พนักงานสังกัด
ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย การทุจริต ขัดต่อจรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือนโยบายที่เกี่ยวข้อง
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอก และผู้มีส่วนได้เสียสามารถสอบถาม แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนตาม “การแจ้งเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริต” ของนโยบายฉบับนี้ ในกรณีที่พบข้อสงสัยหรือพบเห็น กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย หรือบุคคลใดที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทที่มีการกระทำที่เข้าข่ายในกรณี ดังต่อไปนี้

1. **การประพฤติผิด** หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของบริษัท และ/หรือ กฎเกณฑ์ของทางการ จรรยาบรรณทางธุรกิจ จรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจ ตลอดจนการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท อาทิเช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายสิทธิมนุษยชน นโยบายป้องกันการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด
2. **การทุจริต** หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรชอบได้โดยกฎหมาย ให้แก่ตนเอง และ/หรือผู้อื่นซึ่งหมายความรวมถึงการกระทำความผิดต่อไปนี้
 - **การยักยอกทรัพย์สิน** หมายถึง การที่ได้เข้าครอบครองทรัพย์สินของคนอื่นหรือทรัพย์สินที่คนอื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย และในระหว่างการครอบครองนั้นกลับเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนเองหรือของคนอื่นโดยทุจริต
 - **การคอร์รัปชัน** หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือการทุจริตโดยใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่อำนาจอิทธิพลที่ตนมีอยู่เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง และ/หรือผู้อื่น และให้หมายความรวมถึงการให้หรือรับสินบนการเสนอให้ การให้คำมั่นสัญญาการรับ การเรียกร้อง ในทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับเงินหรือเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดที่ผิดกฎหมายขัดต่อศีลธรรมอันดีหรือทำลายความไว้วางใจ
 - **การตกแต่งงบการเงิน** หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลในงบการเงินอันเป็นเท็จหรือปกปิดความจริง กระทำโดยการบันทึกสินทรัพย์ หรือรายรับมากหรือน้อยเกินไปรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนการตกแต่งข้อมูลคุณสมบัติของพนักงานหรือการตกแต่งเอกสารภายใน และภายนอก
ทั้งนี้ บริษัท ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้
 - (1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ คณะกรรมการบริหารหรือกรรมการผู้จัดการมีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
 - (2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
 - (3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

- (4) กรณีบัตรสนเท่ห์หรือเรื่องร้องเรียนข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อ และที่อยู่ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา
- (5) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน ไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำทุจริตหรือการประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- (6) เรื่องที่หน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทหรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

หากบริษัทรับเรื่องร้องเรียนไปก่อนแล้วตรวจพบภายหลังว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในกรณี 6 ข้างต้น บริษัทสามารถยกเลิกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ทันทีอย่างไม่มีเงื่อนไข

หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา

1. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนสอดส่องดูแล และส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามประมวลจรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท
2. ส่งเสริม และจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่เพียงพอ และมีประสิทธิผลเพื่อป้องกันการกระทำผิด และการทุจริตในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ รวมถึงทำความเข้าใจลักษณะของการกระทำผิด และการทุจริตใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงานของตนเอง และตระหนักถึงความผิดปกติที่บ่งชี้ถึงการกระทำผิดหรือการทุจริต
3. ทำให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบนโยบายฉบับนี้
4. สร้างสภาพแวดล้อมขององค์กรให้เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริต
5. เมื่อพบการกระทำผิดหรือทุจริตเกิดขึ้น ให้แจ้งหน่วยงานตรวจสอบภายในและหน่วยงานทรัพยากรบุคคล ภายใน 7 วัน

พนักงาน

1. รับทราบ และปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้
2. แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาในสายงานทราบ และหรือตามช่องทางที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้โดยทันทีหากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่ามี การกระทำผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้น
3. ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ บริษัท ที่ทำหน้าที่สอบสวนเรื่องร้องเรียน และเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด และการทุจริต

หน่วยงานทรัพยากรบุคคล

ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหาร และพนักงานในการนำนโยบายนี้ไปใช้ปฏิบัติ รวมทั้งสื่อสาร และจัดอบรมให้ความรู้ที่จำเป็น

หน่วยงานตรวจสอบภายใน

1. แจ้งความคืบหน้า หรือผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ
2. จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริต และส่งเป็นรายงานสรุปให้ คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารรับทราบอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง
3. ติดตามหรือประเมินผลความมีประสิทธิภาพของนโยบายฉบับนี้

การแจ้งเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริต

1. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริตผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่เห็นว่าเหมาะสม ดังนี้

ภายในบริษัท

- รายงานต่อผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น
- อีเมลถึงฝ่ายตรวจสอบภายใน : internalaudit@topp.co.th
- จดหมายถึงกรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป

ภายนอกบริษัท

- ทางโทรศัพท์ 02-678-1051 ต่อ 729 (ฝ่ายตรวจสอบภายใน)
- อีเมล : auditcommittee@topp.co.th หรือ internalaudit@topp.co.th
- ทางไปรษณีย์ จดหมายถึงประธานกรรมการตรวจสอบ

บริษัท ไทย โอ.พี.พี. จำกัด (มหาชน)

1741 ถ. จันทน์ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร

กรุงเทพฯ 10120

ทั้งนี้บริษัท จะรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้แจ้งเบาะแสได้รับความเดือดร้อน

2. ผู้ร้องเรียนควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเรื่องร้องเรียนเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริตอย่างเพียงพอเท่าที่จะกระทำได้เพื่อให้สามารถนำไปสืบหาข้อเท็จจริงได้เช่นบุคคลที่เกี่ยวข้อง ลักษณะ รายละเอียดของเหตุการณ์วันที่ และ ข้อมูลนอกจากนี้ ผู้ร้องเรียนควรเปิดเผยชื่อที่อยู่ของตนเองหรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ เพื่อให้บริษัท สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้

3. บริหาร และพนักงานที่ร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตด้วยเจตนาสุจริตแม้ว่าภายหลังบริษัทได้ดำเนินการสอบสวนแล้ว และพบว่าไม่มีการกระทำผิดตามที่ได้ร้องเรียน บริษัทจะไม่ดำเนินการลงโทษใดๆ กับผู้บริหาร และพนักงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าว อย่างไรก็ตามหากผลการสอบสวนพบว่าได้ทำด้วยเหตุเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นอันตรายหรือให้ข้อมูลเท็จ บริษัทจะพิจารณาดำเนินการลงโทษทางวินัยกับผู้บริหาร และพนักงานตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีบทลงโทษตั้งแต่ตักเตือนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร พักงาน จนถึงให้ออกจากงานรวมทั้งพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

ขั้นตอนการดำเนินการของบริษัท

1. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนตามช่องทางเรื่องร้องเรียนผู้ดูแลช่องทางกรับเรื่องร้องเรียนจะทำการบันทึกลงในทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริตจากนั้นจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนดังนี้

1.1 เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทอย่างร้ายแรงให้ดำเนินการโดยเร็วที่สุด และแจ้งความคืบหน้าภายใน 5 วันทำการ และพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันในกรณีที่รวบรวมหลักฐานยังไม่เพียงพอสามารถขยายระยะเวลาไปเป็น 30 วัน

1.2 เรื่องอื่น ๆ ให้ดำเนินการโดยเร็วแจ้งความคืบหน้าภายใน 10 วัน และพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน แต่จะส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1.3 เรื่องสอบทั่วไปจะไม่มีการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแต่จะส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ โดยตรงเป็นผู้ชี้แจงกลับไปยังผู้สอบถาม

2. บริษัทแจ้งความคืบหน้า และผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด และการทุจริตให้กับผู้ร้องเรียนที่ได้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล หรือช่องทางติดต่ออื่น ๆ ได้อย่างไรก็ตามในบางครั้งด้วยเหตุผลความจำเป็นในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล และรักษาความลับ บริษัทอาจไม่สามารถให้ข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับการสอบสวนหรือการลงโทษทางวินัย

3. ในกรณีข้อ 1.1 และข้อ 1.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะสำเนาเรื่องถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อพิจารณาทำการแต่งตั้งกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงตามแต่กรณีไปโดยมีผู้รับเรื่องร้องเรียนเข้าร่วมสังเกตการณ์สอบสวนข้อเท็จจริง

4. หลังจากคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทำการแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน และบันทึกผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการ

5. ผู้รับเรื่องร้องเรียนติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี) โดยรายงานต่อคณะกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ

การให้ความคุ้มครองพนักงาน

1. บริษัทจะให้ความคุ้มครอง และจะไม่ยินยอมให้มีการข่มขู่คุกคามพนักงานที่ได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริตรวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการสอบสวนด้วยเจตนาสุจริต

2. ในกรณีที่พนักงานถูกข่มขู่คุกคามให้แจ้งต่อหัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลโดยทันทีเพื่อดำเนินการให้ความคุ้มครองตามความเหมาะสมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความร้ายแรง และความสำคัญของเรื่องร้องเรียน

3. ห้ามผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัท เลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัยหรือว่าจะดำเนินการต่าง ๆ จากการที่พนักงานได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตหากผู้ใดกระทำการดังกล่าวจะถูกลงโทษทางวินัย

การรักษาความลับ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดเว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

การจัดทำทะเบียน และการรายงาน

หน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริต และจัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิด และการทุจริตทั้งหมดของ บริษัท และ บริษัทในเครือทั้งที่ได้ดำเนินการพิจารณาแล้วหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวนให้คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารรับทราบเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

นโยบายที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีหน้าที่อ่านทำความเข้าใจนโยบายฉบับนี้ร่วมกับนโยบาย และคู่มืออื่น ๆ ของ บริษัท

- (1) จรรยาบรรณทางธุรกิจ
- (2) จรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจ
- (3) นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน
- (4) ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท
- (5) นโยบายสิทธิมนุษยชน
- (6) นโยบายป้องกันการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิด

การทบทวนนโยบาย

หน่วยงานทรัพยากรบุคคล หน่วยงานตรวจสอบภายในจะทบทวน และปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ตามความจำเป็น และเหมาะสมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 พฤศจิกายน 2567 เป็นต้นไป



อรินทร์ จิรา

ประธานกรรมการ