

## บริษัท ทีซีเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เรื่อง นโยบายบริหารจัดการข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

### ความมุ่งหมายและขอบเขต

นโยบายนี้ได้กำหนดแนวทางและขั้นตอนต่างๆ ของ บริษัท ทีซีเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ (“บริษัท”) ในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และ คุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน

คำว่า “การร้องเรียน” หมายถึงการที่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกบริษัทรายงานการปฏิบัติโดยมิชอบอย่างร้ายแรง ซึ่งได้รู้ หรือมีความสงสัยว่าบริษัท ได้มีหรืออาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับ

นโยบายนี้กำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกบริษัท มีส่วนร่วมรับผิดชอบตรวจสอบและรายงานเรื่องไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และ ให้ความมั่นใจแก่ผู้ที่รายงานด้วยความสุจริตว่าจะได้รับความคุ้มครองจากบริษัท ในขณะเดียวกัน ผู้ถูกกล่าวหาจะยังไม่มีผลผูกพันทางกฎหมาย บริษัทให้ความมั่นใจได้ว่าการรายงานต่างๆ จะได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยความระมัดระวัง และผู้ถูกกล่าวหาจะมีโอกาสได้รับทราบข้อกล่าวหาและนำเสนอหลักฐานต่างๆ

บริษัทจะดำเนินการโดยคำนึงถึงจริยธรรมและผลทางธุรกิจของบริษัทเพื่อให้บริษัทสามารถสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสมสอดคล้องกับกฎระเบียบสังคม

หลักปฏิบัติตามนโยบายนี้จะครอบคลุมการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการเงินที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องระเบียบปฏิบัติ นโยบายนี้มีผลบังคับใช้กับ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัททุกคน รวมถึงของบริษัทในเครือ ซึ่งแต่ละบริษัทสามารถกำหนดมาตรการที่เจาะจงและเหมาะสมกับความต้องการของธุรกิจนั้นๆ ได้

ทั้งนี้ บริษัทจะมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้พนักงานของบริษัททราบเรื่องนโยบายและกระบวนการพิจารณาตลอดจนช่องทางการรายงาน และจะมีการเปิดเผยนโยบายบริหารจัดการข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียน และผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นในรอบปีนั้นๆ ในรายงานประจำปีภายใต้หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี และบนเว็บไซต์ของบริษัท

อนึ่ง ขั้นตอนต่างๆ ที่ระบุ ในนโยบายนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกฎระเบียบบริษัท และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

นโยบายนี้ ไม่ได้มีไว้สำหรับการสอบถามถึงการตัดสินใจด้านการเงิน และ/หรือ ด้านการดำเนินธุรกิจของบริษัท และไม่ได้มีไว้เพื่อทดแทนนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ รายงานเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรยังคงรายงานต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยผ่านระเบียบการและนโยบายส่วนท้องถิ่น/ภาพรวม ที่มีอยู่แล้ว

## 1. คำจำกัดความที่สำคัญ

### 1.1 ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน ตามที่ได้ระบุไว้ในนโยบายนี้ หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้พบเห็นการกระทำความผิด ทั้งภายในและภายนอกบริษัทที่เป็นผู้รายงานต่อหน่วยงานที่ได้ระบุไว้ ถึงการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่ผู้ร้องเรียน สงสัยว่าอาจมีการกระทำที่ฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ระเบียบและนโยบายต่างๆของบริษัท ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท ผู้ร้องเรียนไม่ต้องรับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการตัดสินความผิดของข้อร้องเรียน หรือการกำหนดวิธีการแก้ไขต่างๆ

### 1.2 ผู้ถูกกล่าวหา

ผู้ถูกกล่าวหา คือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อกล่าวหาที่ผู้ร้องเรียนได้รายงานไว้

### 1.3 ผลประโยชน์

ผลประโยชน์ หมายถึงของขวัญ เงินกู้ ค่าธรรมเนียม รางวัล ความช่วยเหลือ สัญญา การบริการ การปลดภาระหนี้ ภาระผูกพัน หรือหนี้สินใดๆ และ/หรือ ข้อเสนอการว่าจ้าง ตามที่ระบุไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

## 2. ความรับผิดชอบในการรายงาน

2.1 พนักงานทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ระเบียบและนโยบายต่างๆ ของบริษัท ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท รวมถึงรายงานการฝ่าฝืนหรือการกระทำความผิดตามข้อกำหนดดังกล่าว นโยบายนี้ครอบคลุมการรายงานข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณและกฎหมายที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องของบุคลากร ส่วนเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรให้รายงานต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยผ่านระเบียบการและนโยบายส่วนท้องถิ่น/ภาพรวม ที่มีอยู่แล้ว

2.2 ตัวอย่างของการกระทำที่สามารถรายงานได้ มีดังนี้

- การฝ่าฝืนกฎหมายของประเทศ
- การออกเอกสารเรียกเก็บเงินสำหรับการบริการที่ไม่ได้ดำเนินการ/สินค้าที่ไม่ได้นำส่ง
- การบิดเบือนบัญชีและการรายงานด้านการเงิน ที่อาจเป็นการฉ้อฉล
- การกระทำที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อตราผลิตภัณฑ์และชื่อเสียงของบริษัท
- การกระทำที่อาจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์
- การขัดแย้งทางผลประโยชน์
- การเรียกร้องหรือการรับผลประโยชน์จากลูกค้าหรือผู้จัดส่งสินค้าโดยที่ไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท
- การให้ผลประโยชน์แก่ลูกค้าหรือผู้จัดส่งสินค้าโดยที่ไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท

2.3 หากพนักงานทราบว่ามีการกระทำที่อาจผิดกฎหมายหรือฉ้อฉล พนักงานผู้นั้นควรติดต่อโดยตรงถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บุคคลที่รายงานการกระทำนี้ ไม่ต้องรับผิดชอบต่อตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนดังกล่าวนี้ หรือการตัดสินความผิดของข้อร้องเรียนหรือการกำหนดวิธีการแก้ไขต่างๆ

- 2.4 บริษัทจะไม่มี การบังคับใช้กฎหมายจนกว่าจะได้ดำเนินการสอบสวนแล้วเสร็จ ยกเว้นในกรณีที่มีการตรวจพบว่าการกระทำดังกล่าวเกี่ยวข้องกับอาชญากรรม เป็นต้น ในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ ควรติดต่อหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการก่ออาชญากรรมขึ้น
- 2.5 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนที่ได้รับรายงาน รวมถึงการประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไข รายงานต่างๆ เกี่ยวกับการกระทำที่อาจผิดกฎหมายหรือฉ้อฉล จะได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงในทันทีและมีการดำเนินการอย่างระมัดระวัง ยกเว้นการร้องเรียนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### 3. การรักษาความลับ & การปกป้องคุ้มครองผู้ร้องเรียน

- 3.1 นโยบายบริหารจัดการข้อร้องเรียนและคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน มีวัตถุประสงค์ที่จะสนับสนุนให้พนักงานแต่ละบุคคลรายงานความกังวลภายในบริษัทก่อนที่จะหาวิธีการแก้ไขจากภายนอกบริษัท การคุ้มครองผู้ที่รายงานนี้ มีการดำเนินการในสองส่วน ได้แก่ การรักษาความลับและการปกป้องคุ้มครองผู้ร้องเรียน
- 3.2 ผู้ร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนได้หากเห็นว่า การเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตัวตนก็จะทำให้บริษัทสามารถรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 3.3 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธานกรรมการตรวจสอบ อาจเปิดเผยข้อมูลภายในรายงาน แก่ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล และ/หรือ ที่ปรึกษาด้านกฎหมายของบริษัท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่อยู่ในรายงานนั้น โดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกส่งไปที่ [auditcom@tcm-corporation.com](mailto:auditcom@tcm-corporation.com) จะถูกส่งต่อไปที่กล่องรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบโดยอัตโนมัติ แต่จะไม่ถูกส่งต่อไปยังที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นแบบส่งด้วยตนเองหรือส่งโดยอัตโนมัติ
- 3.4 บริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้
- 3.5 การเก็บรักษาความลับของผู้ร้องเรียนภายในจะดำเนินการในขอบเขตที่เป็นไปได้ เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบและประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ/หรือ บุคคลอื่นใดซึ่งได้รับทราบถึงข้อร้องเรียนนี้ผ่านการรายงานที่เหมาะสม โดยข้อมูลของผู้ที่ร้องเรียนและรายละเอียดของการแจ้งเบาะแสหรือข้อเท็จจริง จะไม่ถูกเปิดเผยให้บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายเท่านั้น
- 3.6 กรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอได้หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย
- 3.7 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

- 3.8 บริษัทจะไม่เลิกจ้าง พักงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน ลงโทษทางวินัยต่อผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงาน ข้อมูลที่ได้มีเจตนาให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ
- 3.9 ผู้ร้องเรียนซึ่งเชื่อว่าตนเองอาจถูกเลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย หรือคาดว่าจะดำเนินการต่างๆ จากการที่ได้ ร้องเรียนการกระทำผิดหรือการทุจริต จะต้องแจ้งต่อเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือประธาน เจ้าหน้าที่บริหารในทันที
- 3.10 ผู้ใดเลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย หรือคาดว่าจะดำเนินการต่างๆ กับพนักงานผู้ที่ได้ร้องเรียนด้วยความสุจริต ในนั้น จะถูกลงโทษทางวินัย และอาจรวมถึงขั้นการยกเลิกสัญญาจ้างงาน

#### 4. กระบวนการรายงาน

- 4.1 การรายงาน จะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร และส่งมายังช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ดังนี้
  - (1) จดหมายส่งทางไปรษณีย์  
เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
**บริษัท ทีซีเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**  
2054 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
  - (2) อีเมล  
เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ  
[auditcom@tcm-corporation.com](mailto:auditcom@tcm-corporation.com)  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
[piyaporn@tcm-corporation.com](mailto:piyaporn@tcm-corporation.com)
- 4.2 ในการรายงานข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนควรระบุรายละเอียดต่างๆ ที่ชัดเจนและเพียงพอเพื่อให้สามารถนำไป ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ เช่น บุคคลที่เกี่ยวข้อง ลักษณะและรายละเอียดของเหตุการณ์ วันที่และข้อมูล นอกจากนี้ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนได้ แต่หากมีการเปิดเผยตัวตนก็จะทำให้บริษัท สามารถรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบได้

#### 5. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- 5.1 เมื่อได้รับรายงานของผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานกรรมการตรวจสอบจะมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้
  - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะถูกส่งไปที่ผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งว่าได้รับรายงานแล้ว
  - ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งว่าได้มีการดำเนินการไต่สวนเบื้องต้นหรือไม่อย่างไร
  - ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งว่า เรื่องที่ร้องเรียนนี้จะได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปหรือไม่ ซึ่งถ้าไม่มีการดำเนินการต่อ ก็จะมีการแจ้งเหตุผลให้ทราบด้วย
- 5.2 หากเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารพิจารณาแล้วพบว่า การร้องเรียนมีมูล จะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งมีประธานกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูงของกลุ่มธุรกิจ หรือบริษัทในเครือที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมในคณะกรรมการตรวจสอบการร้องเรียนดังกล่าวด้วย

- 5.3 ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงนั้น ควรมีความระมัดระวังเพื่อเป็นการป้องกันการกล่าวหาที่ไม่เป็นความจริง มีความไม่ถูกต้อง หรือไม่ชอบธรรม
- 5.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงจะรวมถึงการสัมภาษณ์พนักงานผู้ร้องเรียนด้วย
- 5.5 ในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงบริษัทจะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้องและได้ทำความเข้าใจถึงรายละเอียดของข้อร้องเรียนอย่างเพียงพอ
- 5.6 เพื่อการป้องกันการทำลายหลักฐาน ผู้ถูกกล่าวหา ไม่ควรได้รับการแจ้งให้ทราบถึงข้อกล่าวหา ก่อนที่บริษัทจะเริ่มดำเนินการป้องกันต่างๆ ที่จำเป็น

## 6. บทลงโทษ

- 6.1 หากผลการสอบสวนพบว่าผู้ถูกกล่าวหา มีการกระทำความผิดจริง ก็จะพิจารณาลงโทษตามกฎหมายของบริษัท รวมถึงพิจารณาดำเนินการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย
- 6.2 หากผลการสอบสวนพบว่า การร้องเรียนดังกล่าวเป็นเท็จ และมีเจตนากระทำเพื่อกลั่นแกล้ง หรือ ทำลายชื่อเสียงของผู้ถูกกล่าวหา และ/ หรือบริษัท บริษัทจะพิจารณาลงโทษผู้ร้องเรียนตามกฎหมายของบริษัท รวมถึงพิจารณาดำเนินการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

.....  
(นางสาวปิยพร พรรณเชษฐ์)  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
บริษัท ทีซีเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)