

CODE OF CONDUCT

จรรยาบรรณบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล

แนวปฏิบัติ ตัวอย่างสถานการณ์ และคำแนะนำ

ฉบับปรับปรุง 2568

จรรยาบรรณองค์กร

บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล

คณะกรรมการบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล มีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี สามารถดำเนินธุรกิจได้ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ลูกค้า คู่ค้า ผู้บริหาร พนักงาน และสังคมโดยรวม

คณะกรรมการบริษัทฯ จึงได้กำหนดจรรยาบรรณกรรมการและผู้บริหาร เพื่อให้กรรมการและผู้บริหารทุกคนของบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล ได้ยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดจริงจัง

เนื่องจากจรรยาบรรณนี้เป็นส่วนที่เพิ่มเติมขึ้นนอกเหนือจากระเบียบข้อบังคับประกาศ หรือคำสั่งอื่นๆ ของบริษัทฯ ดังนั้น หากข้อความใดในระเบียบข้อบังคับ ประกาศหรือคำสั่งอื่นๆ ของบริษัทฯ ขัดแย้งกับจรรยาบรรณนี้ให้ใช้จรรยาบรรณนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ 1 มกราคม 2559



(นายสุกรีชัย จิราธิวัฒน์)

ประธานกรรมการ บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล

ตลอด 70 ปี ในการดำเนินธุรกิจ

สิ่งที่ Central Group ปลุกฝัง และถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นคืออะไร

“สิ่งที่คุณเพียงได้ให้อิโวกาแก่พวกเราตลอด คือ การที่เราจะคิดจะทำอะไรก็ตาม เราต้องมีจริยธรรม นั่นคือ จะต้องซื่อสัตย์ต่อตนเองและซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น สิ่งสำคัญที่ถ่านเน้นเป็นอย่างมาก คือ จะต้องไม่ทำอะไรที่ผิดศีลธรรม ผิดกฎหมาย หรือทำธุรกิจที่สังคมนั่งเกี่ยว เช่น เปิดบ่อนการพนัน หรือทำกิจการบริการที่ขัดกฎหมายและสังคม เป็นต้น

เมื่อตระกูลอิโวกาเริ่มต้น เริ่มมีธุรกิจที่เป็นหลักแหล่ง แน่แน่นอนเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินธุรกิจก็คือ การแสวงหากำไร การแข่งขันก็ต้องมี แต่อย่างไรก็ดี เมื่อทำธุรกิจ สิ่งที่เราคำนึงอย่างมาก คือ ทำอย่างไรให้ธุรกิจอยู่ได้ คู่ค้าอยู่ได้ และพนักงานทุกคนก็ต้องอยู่ได้ด้วย สรุปก็คือทุกฝ่ายต้องอยู่ร่วมกันได้

ในทางจริยธรรมทางธุรกิจ เราก็กำหนดผลกระทบต่างๆ เช่น กระทำการใดๆ ทำให้ผู้ค้าขายขนาดเล็กต้องล้มหายตายจากไป โดยการเข้าไปแย่งตลาดที่เขาค้าขายเพื่อความอยู่รอดอยู่แล้ว เป็นต้น เราไม่เห็นแก่ได้ที่จะทำให้อีกฝ่ายเดือดร้อน ไม่ใช่เพราะความใจดีที่ทำอย่างนั้น แต่เป็นจริยธรรมที่ถูกสั่งสอนมา คือ ต้องไม่เบียดเบียนหรือเอาเปรียบผู้อื่นเพื่อให้ตัวเองได้ดี ต้องมีความซื่อสัตย์ และให้ความเป็นธรรมกับสังคม หากไม่คำนึงถึงจริยธรรมเหล่านี้ ความมั่นคงและความยั่งยืนของธุรกิจจะไม่ยืนยาวแน่นอน ทุกวันนี้สิ่งเหล่านี้ได้ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นได้โดยไม่มีขาด เพราะส่วนใหญ่ก็พร้อมปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ จากการได้เห็นตัวอย่างที่ดีจากรุ่นก่อนๆ ที่ได้เริ่มทำมา



“จริยธรรมที่ถูกสั่งสอนมา คือ
ต้องไม่เบียดเบียน หรือเอาเปรียบผู้อื่น
เพื่อให้ตัวเองได้ดี ต้องมีความซื่อสัตย์
และให้ความเป็นธรรมกับสังคม
หากไม่คำนึงถึงจริยธรรมเหล่านี้
ความมั่นคงและความยั่งยืนของธุรกิจ
จะไม่ยั่งยืนยาวนานแน่นอน”

คุณสุกรีชัย จิราธิวัฒน์

ประธานกรรมการ บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล

สุดท้ายนี้ ผมดีใจที่เห็นกลุ่มเซ็นทรัลประสบความสำเร็จในธุรกิจ
ตลอด 70 ปี ที่ผ่านมา หากบรรพบุรุษคุณเตียง คุณสัมฤทธิ์ คุณวันชัย ที่ได้
เริ่มต้นธุรกิจนี้ สามารถรับรู้ความสำเร็จของกลุ่มเซ็นทรัลในปัจจุบันนี้แล้ว
ท่านคงจะยิ่งภูมิใจและชื่นชมในความเจริญก้าวหน้าของพวกเราเป็นที่สุด และ
ในโอกาสนี้ ผมต้องขอชมเชยและขอบคุณฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องทุกท่าน
ตลอดจนพนักงานทุกท่านที่ทำให้เราได้มีความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ในวันนี้
ผมหวังว่าปีต่อๆ ไป ก็จะทำให้ความยิ่งใหญ่ขึ้นอีกของกลุ่มเซ็นทรัลตลอดไป”

*บทสัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 สิงหาคม 2560

หนังสือ Central Group People

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

กลุ่มเซ็นทรัลจะก้าวสู่ความเป็นผู้นำด้านธุรกิจค้าปลีกและบริการระดับโลกอย่างเต็มภาคภูมิ อีกทั้งจะนำความเจริญก้าวหน้าสู่ท้องถิ่นและจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ และขับเคลื่อนธุรกิจของประเทศไทยให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง

ค่านิยมองค์กร

บริษัทฯ ได้กำหนดให้ I·CARE เป็นค่านิยมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานและปลูกฝังให้พนักงานทุกคนทุกระดับได้ยึดถือและปฏิบัติ มีเป้าหมายในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน และก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร

I·NOVATION

» **สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ปรับใช้เทคโนโลยี**
Embrace digitalization to foster innovation.

C·USTOMER

» **ใส่ใจลูกค้า ส่งมอบคุณค่าด้วยบริการเป็นเลิศ**
Deliver excellent services to exceed customers' expectations.

A·LLIANCE

» **ทำงานมุ่งมั่น ร่วมกันเป็นหนึ่ง**
Work as team to win as One.

R·ELATIONSHIP

» **เปิดกว้างเปิดใจ ใส่ใจกันและกัน**
Express your care, share your thoughts, and support one another.

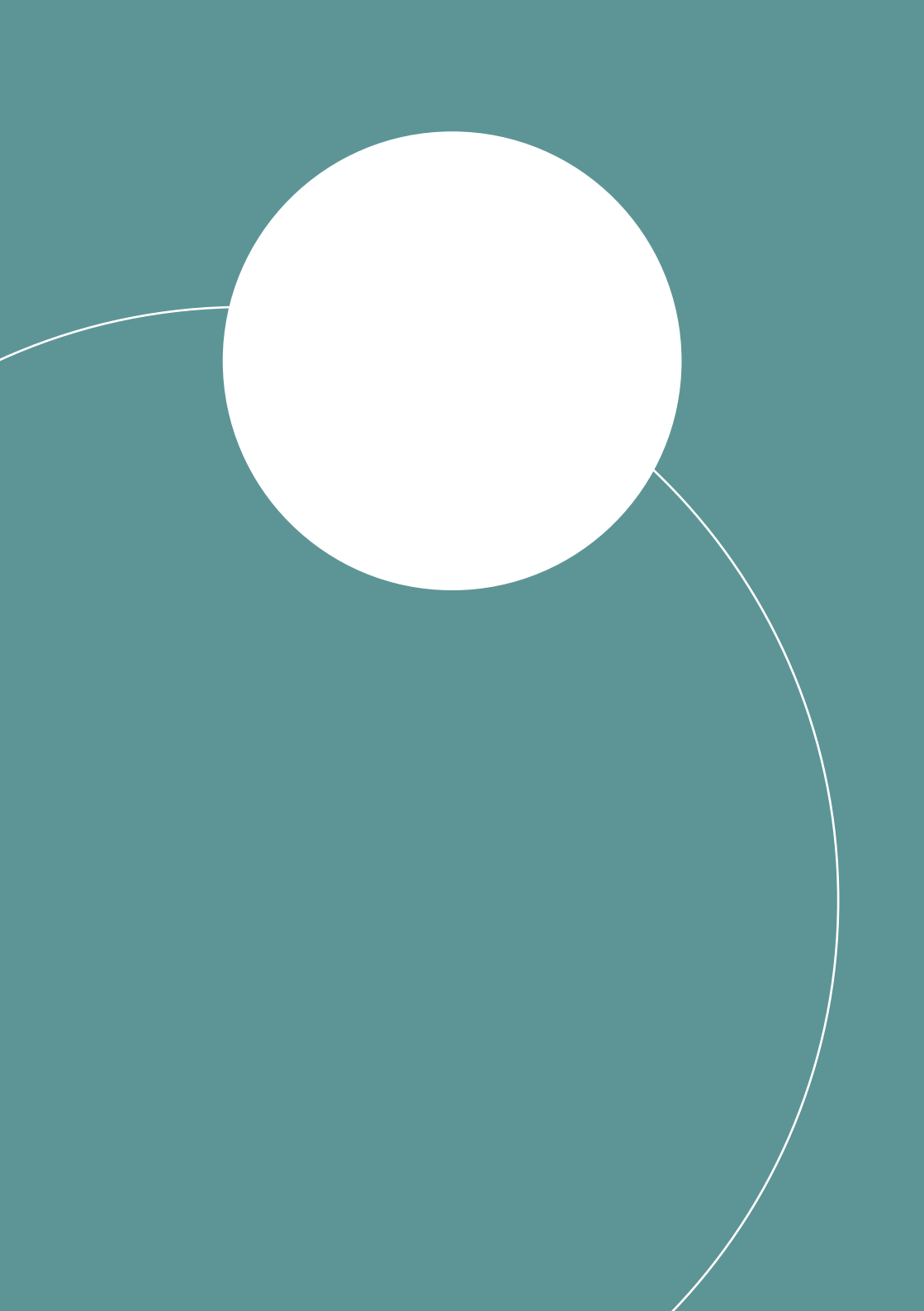
E·THIC

» **รักษาวรรยาบรรณ ชื่นชมคนทำดี**
Adhere to Code of Conduct and admire good behaviors.

จรรยาบรรณองค์กร คือ แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือปฏิบัติ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในกลุ่มเซ็นทรัล มีหน้าที่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณองค์กรและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งเข้าใจและยึดมั่นในค่านิยมองค์กร

กลุ่มเซ็นทรัลให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศที่เข้าไปลงทุน ตลอดจนการปฏิบัติที่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นนั้นๆ สำหรับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และบริษัทร่วมทุน เห็นควรให้นำไปพิจารณาปรับใช้ให้เข้ากับบริบททางธุรกิจและผ่านกระบวนการอนุมัติภายใน ตามหลักธรรมาภิบาลของแต่ละบริษัท



สารบัญ

บทนำ

หมวดที่ 1
การปฏิบัติตนในหน้าที่..... **08**

หมวดที่ 2
การให้ความสำคัญต่อลูกค้า..... **24**

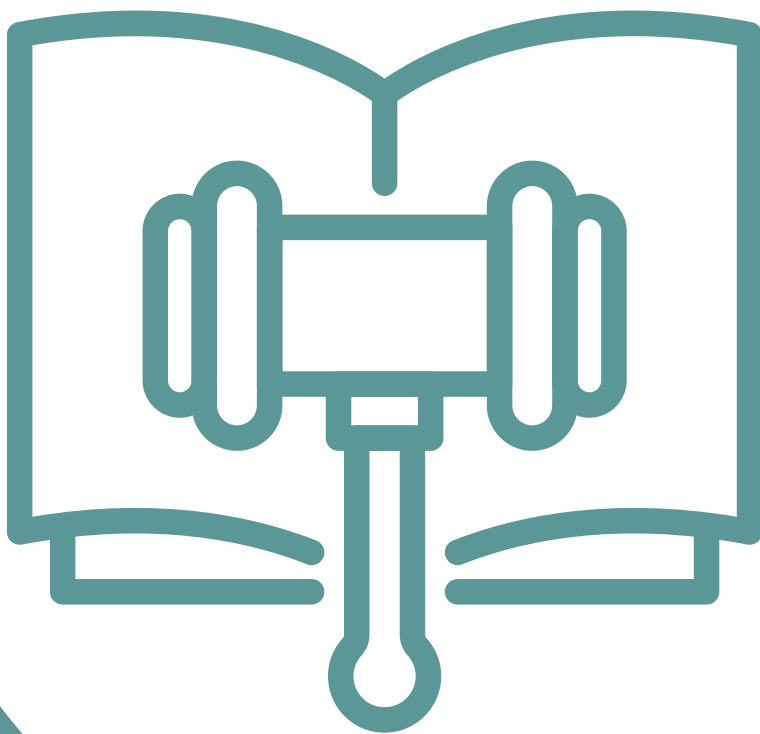
หมวดที่ 3
การรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ **34**

หมวดที่ 4
การปฏิบัติตนต่อสังคม **56**

หมวดที่ 5
แนวปฏิบัติหากพบเห็นการกระทำ
ที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณของบริษัทฯ..... **72**

หมวดที่

01



การปฏิบัติตน ในหน้าที่

1.1 ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนอย่างรอบคอบ โดยถือว่าเป็นหน้าที่ร่วมกันของทุกคนเพื่อป้องกัน ภัย มิให้บริษัท ได้รับความเสียหายจากผลกระทบหรือมีความเสี่ยงจากโทษกรณีฝ่าฝืนกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญา
2. เมื่อต้องปฏิบัติงานในต่างประเทศหรืองานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในต่างประเทศ ผู้บริหารและพนักงานควรศึกษากฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ ก่อนดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เพื่อไม่ให้ขัดกับกฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ
3. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่สนับสนุนหรือมอบหมายให้บุคคลใดกระทำการละเมิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ ที่กำหนดไว้
4. ผู้บริหารและพนักงานต้องหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือการกระทำที่อาจเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท

5. ผู้บริหารและพนักงานต้องดูแลรักษาทรัพย์สินของบริษัทฯ ไม่ให้เสียหาย สูญหาย และใช้ทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทฯ อย่างเต็มที่ โดยไม่นำทรัพย์สินของบริษัทฯ ไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
6. ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆ นโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ นโยบายการรักษาความลับของข้อมูลสารสนเทศ และนโยบายอื่นๆ ของบริษัทฯ
7. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่แจ้งรหัสในการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศของตนแก่บุคคลอื่น หรือใช้รหัสของผู้อื่นในการทำธุรกรรม



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

มีผู้ประกอบการขายรถยนต์รายหนึ่งติดต่อขอเช่าพื้นที่บางส่วนของซูเปอร์มาร์เก็ตที่ว่างอยู่ ซึ่งปัจจุบันไม่ได้ใช้ประโยชน์อะไร โดยจะทำเป็นโชว์รูมรถยนต์และจะจ่ายค่าเช่าให้แก่บริษัทฯ ในราคาที่เหมาะสม



คำแนะนำ

หากจะมีการประกอบกิจการอื่นใดในสถานที่ประกอบการของบริษัทฯ ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินการได้โดยไม่ขัดกับกฎหมาย และลักษณะธุรกิจที่จะดำเนินการต้องไม่ก่อให้เกิดสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่อยู่ในบริเวณนั้น รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมเปิดตัวสินค้าใหม่ที่ลานกลางแจ้งหน้าศูนย์การค้า โดยมีการใช้เครื่องขยายเสียง และภายในงานมีกิจกรรมการจับรางวัลเสียงโชค รวมทั้งมีการเสิร์ฟเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์



คำแนะนำ

การจัดงานกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ พนักงานผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่ต้องขออนุญาตหน่วยงานราชการตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง รวมถึงการควบคุมระดับความดังและระยะเวลาการจัดงานให้อยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย การขออนุญาตจัดให้มีการแถมพกด (แถมให้เป็นพิเศษ) หรือรางวัลด้วยการเสียงโชค โดยวิธีการใดๆ ในการประกอบกิจการค้า หรืออาชีพ และการขออนุญาตจำหน่ายสุรา เป็นต้น

1.2

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมืออาชีพอย่างมี
วิสัยทัศน์ จริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต รอบคอบ
ระมัดระวัง และพร้อมรับมือกับความเสี
ง
ทั้งปวงอันอาจเกิดขึ้น เพื่อประโยชน์
สูงสุดของบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียที่
เกี่ยวข้องโดยคำนึงถึงความเจริญเติบโต
อย่างมั่นคงยั่งยืนของบริษัท เป็นหลัก



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ยึดมั่นในสัญญาหรือข้อตกลงที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ควรรับหารือร่วมกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท
2. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด
3. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาและพัฒนามาตรฐานการทำงานที่ดีเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
4. ผู้บริหารและพนักงานให้ความร่วมมือที่ดีกับทุกหน่วยงาน เพื่อความก้าวหน้าของงานและบรรลุเป้าหมายของบริษัท
5. เมื่อพบเห็นสิ่งผิดปกติในบริษัท ผู้บริหารและพนักงานต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบโดยเร็ว

6. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่เพิกเฉย และกล้าแสดงความเห็นหรือ กักท้วง เมื่อพบเห็นการกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม
7. ผู้บริหารและพนักงานต้องป้องกันและควบคุมความเสี่ยงที่อาจ ก่อให้เกิดความสูญเสียอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ ทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหาย หรือความเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไม่ถูกวิธี และความผิดพลาดอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้น กับตนเองและผู้อื่น
8. ผู้บริหารและพนักงานควรยอมรับและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง หากนำมาซึ่งสิ่งที่ดีต่อทั้งบริษัทฯ หรือพนักงานโดยรวม
9. ผู้บริหารและพนักงานต้องหลีกเลี่ยงการมีภาระผูกพันทางการเงิน กับบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ หรือระหว่างพนักงานด้วยตนเอง ซึ่ง หมายความว่ารวมถึงการให้กู้ยืมเงิน หรือกู้ยืมเงิน การเรียกร้องเรี่ยไร ต่างๆ การเล่นแชร์ ฯลฯ ยกเว้นกิจกรรมเพื่อการกุศลและสาธารณะ



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ห้องจัดเก็บสินค้ามีพื้นที่จำกัด ประกอบด้วยพนักงานที่มีหน้าที่หยิบสินค้าเต็มบนชั้นวางขายสินค้ามีหลายคน ดังนั้น จึงมีโอกาที่สินค้าหมดอายุรอนำไปทำลาย อาจวางอยู่ในบริเวณเดียวกับสินค้าที่มีไว้เพื่อขายได้



คำแนะนำ

ควรติดป้ายให้เห็นชัดเจนว่าบริเวณใดเป็นสินค้าหมดอายุที่รอการนำไปทำลาย และพนักงานที่มีหน้าที่หยิบสินค้าเต็มบนชั้นวางขายสินค้าควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าสินค้าที่หยิบไปวางขายนั้นยังไม่หมดอายุ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้บริหารประสงค์ทำกิจกรรมเพื่อสังคมในนามบริษัทฯ โดยการบริจาคเงินเรื่อยไรจากพนักงานและลูกค้า จึงตั้งกล่องรับบริจาค และรวบรวมเงินไปบริจาค รวมทั้งถ่ายรูปประชาสัมพันธ์ลงสื่อสังคมออนไลน์



คำแนะนำ

การเรียไรเงินบริจาคต้องแสดงเจตจำนงอย่างชัดเจนว่า เป็นการดำเนินการในนามบริษัทฯ โดยมีการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ และต้องแสดงความประสงค์ให้ผู้บริจากรับทราบอย่างชัดเจนว่า เป็นการเรียไรเพื่อบริจาคให้องค์กรหรือหน่วยงานใด เอกสารหลักฐานที่ออกโดยผู้รับบริจาคต้องระบุเป็นชื่อบริษัทฯ เท่านั้น ไม่อนุญาตให้ระบุในนามส่วนตัวของผู้บริหาร

1.3

อุทิศและทุ่มเทเวลาเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความมุ่งมั่น อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ สัตย์ซื่อต่อความรับผิดชอบที่มี ชยันตตรวจรายงาน ขวนขวายหาความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมอยู่เสมอ



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานมุ่งสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานของตนเองและบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ
2. ผู้บริหารและพนักงานต้องหมั่นทบทวนเป้าหมาย ผลงาน วิธีการปฏิบัติงานและประเมินผลงานของตนเองและทีมงานอย่างสม่ำเสมอตรงไปตรงมา
3. ผู้บริหารและพนักงานต้องหมั่นศึกษาและเปิดรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาพัฒนางานของตนเองและบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น
4. ผู้บริหารและพนักงานต้องสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความรู้ซึ่งกันและกัน
5. ผู้บริหารและพนักงานใส่ใจดูแลตัวเองให้เป็นสุข เบิกบาน พร้อมต่อการทำงานด้วยความกระฉับกระเฉงและความรับผิดชอบ รู้จักสร้างสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
6. ผู้บริหารและพนักงานต้องมีความน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ร่วมงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักให้อภัย เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

พนักงานไปพักผ่อนในวันหยุดกับครอบครัว ภายในศูนย์การค้าของบริษัทฯ และบังเอิญพบว่า เกิดปัญหาท่อน้ำรั่วภายในศูนย์ฯ โดยที่ยังไม่มีผู้ใดสังเกตเห็น จึงยังไม่มี การดำเนินการใดๆ



คำแนะนำ

พนักงานท่านนั้นไม่ควรนิ่งดูดาย ถึงแม้จะไม่ได้มีหน้าที่โดยตรงในการดูแลศูนย์ฯ ดังกล่าว ก็ควรให้ความช่วยเหลือ โดยการแจ้งผู้ที่รับผิดชอบให้รีบทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างทันที



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

เนื่องด้วยสถานการณ์ของโรคระบาด ทำให้พนักงานอาจไม่สามารถอุทิศเวลาในการทำงานได้อย่างเต็มที่



คำแนะนำ

พนักงานทุกคนควรมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้มีการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค โดยในช่วงที่มีการแพร่ระบาดที่รุนแรง ควรต้องมีการแบ่งกลุ่มการทำงาน โดยให้สลับกันทำงานที่บ้าน รวมทั้งควรให้ความร่วมมือในการประเมินความเสี่ยงของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของบริษัทฯ ควรสนับสนุนในการจัดหาวัคซีน และอุปกรณ์ในการตรวจหาเชื้อให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่อยู่อาศัยหรือปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง

1.4 ปฏิบัติตนต่อผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและชุมชน ด้วยความอ่อนน้อม โอบอ้อมอารี มีน้ำใจ สุจริตใจ ให้เกียรติ เคารพในสิทธิและศักดิ์ศรี รับฟัง อดทน หนักแน่น มั่นคง ไม่ลุแก่อำนาจ เป็นแบบอย่างที่ดี



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานให้ความเคารพนับถือและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความเป็นธรรมบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว ศาสนา การแสดงออกทางความคิด สภาพร่างกาย ชูานะชาติตระกูล
2. ผู้บริหารและพนักงานต้องแสดงความรับผิดชอบในการกระทำ ทั้งของตนเองและทีมงานอย่างเปิดเผยและจริงใจ พร้อมทั้งร่วมแก้ไขเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
3. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่กล่าวโทษหรือให้ร้ายผู้อื่นด้วยข้อความอันเป็นเท็จ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง
4. ผู้บริหารและพนักงานควรแจ้งแหล่งที่มาหรือชื่อเจ้าของความคิด ข้อมูลหรือผลงานที่นำมาใช้ประโยชน์ โดยจะต้องไม่ละเมิดสิทธิของเจ้าของงานนั้น

5. ผู้บริหารและพนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อพัฒนาการทำงานและผลของงานให้ดียิ่งขึ้น
6. ผู้บริหารและพนักงานต้องรักษาและร่วมผลักดันให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ
7. ผู้บริหารและพนักงานควรปฏิบัติต่อลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหน้าที่ ด้วยความเสมอภาคและความเป็นธรรมบนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย
8. ผู้บริหารและพนักงานควรปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งให้รีบแจ้งแก่คู่สัญญาทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข



ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 1

เกิดเหตุเศรษฐกิจของประเทศถดถอย ทำให้กำลังซื้อของผู้บริโภคลดน้อยลงอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อการค้าโดยทั่วไปของร้านค้าเช่าภายในศูนย์การค้าของบริษัทฯ จนกระทั่งมีเสียงบ่นว่าถึงผู้บริหารศูนย์การค้าฯ ว่า การค้าขายไม่ดี



คำแนะนำ

ผู้บริหารศูนย์การค้าควรรับฟังปัญหาของร้านค้าเช่าด้วยความเข้าใจ และใช้ทริยวาจาที่สุภาพ โดยไม่ถือตนว่าเป็นเจ้าของพื้นที่ เพื่อให้กำลังใจร้านค้าเช่า ให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตไปได้ด้วยดี



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

พนักงานด่าทอ ทะเลาะกันด้วยถ้อยคำหยาบคาย หรือในเชิงข่มขู่จะ
ทำร้ายร่างกาย ชกกันและกัน ภายในพื้นที่สำหรับให้บริการลูกค้า



คำแนะนำ

ผู้บริหารที่รับผิดชอบพื้นที่ดังกล่าว ควรสั่งการให้มีการระงับเหตุโดย
ทันที โดยให้มีการเคลื่อนย้ายพนักงานออกนอกพื้นที่ให้บริการ และควร
สอบถามข้อเท็จจริงว่ามีความเป็นมาอย่างไร โดยไม่ควรตำหนิพนักงานที่
ก่อเหตุต่อหน้าบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือพนักงานด้วยกัน และต้อง
ดำเนินการตัดสินด้วยความเป็นธรรม

1.5

ปฏิบัติตนอย่างเที่ยงธรรมและให้ความยุติธรรมต่อทุกคนเสมอเหมือนกัน เช่น มีความกล้าที่จะลงโทษผู้ที่กระทำผิด พิจารณาให้บำเหน็จความชอบตามผลงาน ส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถให้ขึ้นดำรงตำแหน่งที่เหมาะสม และแสดงความรับผิดชอบที่จะไม่ปล่อยให้มีการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดใดๆ ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาให้บำเหน็จความชอบตามผลงาน เพื่อส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถได้ขึ้นดำรงตำแหน่งที่เหมาะสม
2. ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบและควบคุมไม่ปล่อยให้มีการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดสิทธิใดๆ ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน และที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
3. ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาลงโทษผู้ที่กระทำผิดตามระเบียบวินัยและข้อบังคับการทำงานของบริษัทฯ



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

พนักงานท่านหนึ่งมีผู้ใหญ่ที่นับถืออยากให้อุปการะให้ลูกเข้าทำงานกับบริษัทฯ ในแผนกที่พนักงานดูแลรับผิดชอบ จึงขอให้พนักงานท่านนี้ช่วยรับลูกเข้าทำงานกับบริษัทฯ



คำแนะนำ

แนะนำให้ลูกของผู้ใหญ่ท่านนั้นส่งใบสมัครงานตามช่องทางและขั้นตอนที่บริษัทฯ กำหนด โดยพนักงานควรเปิดเผยความสัมพันธ์กับผู้สมัครนั้นให้ผู้บังคับบัญชาของตนและคณะกรรมการคัดเลือกท่านอื่นรับทราบ และไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกครั้งนี้ หากพนักงานมีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้อง ในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกพนักงานจะต้องพิจารณาคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถของผู้สมัครอย่างเป็นธรรม เพื่อคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องการอย่างแท้จริง



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้บริหารมีความสนิทสนมรักใคร่กับพนักงานใต้บังคับบัญชาที่ทำงานด้วยกันมานาน จึงไม่เคร่งครัดในการควบคุมระเบียบวินัยในการทำงานของพนักงานดังกล่าว เช่น การเข้างานสายกว่าเวลาที่กำหนด รวมทั้งยังมีแนวโน้มในการให้คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานคนอื่น



คำแนะนำ

ผู้บริหารควรมีภาพลักษณ์ในการเป็นตัวอย่างที่ดีของพนักงาน การเลือกปฏิบัติอาจทำให้พนักงานที่ทำงานดี เคร่งครัดในกฎระเบียบ เสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้บริหารจึงควรควบคุมพนักงานภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน และลงโทษทางวินัยอย่างเป็นธรรมต่อผู้ฝ่าฝืน นอกจากนี้ การประเมินผลงานควรอยู่บนพื้นฐานของผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้พนักงานทุกคนได้พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ และพนักงานแต่ละคนควรได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นธรรม

หมวดที่

02



การให้ความสำคัญ ต่อลูกค้า

2.1 มุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างและรักษาความเชื่อถือ ไว้วางใจและความภักดีของลูกค้าของบริษัทฯ เหนือสิ่งอื่นใด โดยจะไม่หย่อนยาน และต้อง คำนึงถึงความปลอดภัยและสวัสดิภาพของ ลูกค้า ปรับปรุงคุณภาพของสินค้า บริการ และ นวัตกรรมที่นำเสนออย่างต่อเนื่องให้อยู่ใน ระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด



แนวปฏิบัติ

1. พนักงานต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องด้วยความเต็มใจ และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารทราบ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น
2. พนักงานต้องรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ต่อลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ
3. พนักงานต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า และปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและบริการ
4. พนักงานต้องให้ความสำคัญต่อมาตรฐานคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อรักษาความเชื่อถือไว้วางใจและความผูกพันของลูกค้าอย่างยั่งยืน
5. ผู้บริหารและพนักงานต้องศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ อีกทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค่นวัตกรรมใหม่ๆ และการพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการสาขาได้รับคำแนะนำจากลูกค้าผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ส่วนตัว ถึงการได้รับสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ อีกทั้งพนักงานหน้าร้านไม่ได้ให้คำชี้แจงอย่างเหมาะสม จึงทำให้ลูกค้าไม่ได้รับการเปลี่ยนสินค้าตามที่ควรจะได้รับ



คำแนะนำ

ผู้จัดการสาขาต้องรับนำข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าว มาสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และตอบชี้แจงลูกค้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ นอกจากนี้ หากสาเหตุของสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาจากการผลิตของคู่ค้า ผู้จัดการสาขาควรแจ้งปัญหาดังกล่าวให้กับฝ่ายจัดซื้อรับทราบ เพื่อให้คู่ค้าปรับปรุงคุณภาพของสินค้าให้ดีขึ้นหรือรับคืนสินค้า



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

พนักงานท่านหนึ่งมีหน้าที่แจกคู่มือส่วนลดให้ลูกค้าตามสิทธิของลูกค้าแต่ละราย แต่กลับแจกให้ลูกค้าไม่ครบตามจำนวน โดยเก็บคู่มือบางส่วนไว้เพื่อใช้เอง



คำแนะนำ

ผู้บริหารสาขาต้องกำหนดมาตรการควบคุมอย่างเหมาะสม โดยให้มีการประชาสัมพันธ์และแจ้งสิทธิให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และให้มีการควบคุมการเบิกจ่ายที่รัดกุม เช่น การลงทะเบียนรับคู่มือ การกระทบยอดการเบิกจ่าย และการตรวจสอบโดยหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ

2.2

รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างจริงจัง จัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรมภายใน ระยะเวลาที่เหมาะสม ปกป้องและรับผิดชอบ ต่อข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า



แนวปฏิบัติ

1. พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างสุภาพ และแสดงความจริงใจในการดำเนินการแก้ไข
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และให้คำชี้แจงภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้
3. พนักงานไม่ควรเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าแก่บุคคลภายนอกที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าได้ และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม
4. พนักงานควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน
5. บริษัทฯควรสื่อสารช่องทางกรร้องเรียนให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และใส่ใจแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างจริงจังด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม



ตัวอย่าง สถานการณ์

ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน Call Center โดยกล่าวอ้างว่าพนักงานพูดจาไม่สุภาพและแสดงกริยาก้าวร้าวโดยการกระชากสินค้าจากมือลูกค้า และต้องการให้พนักงานคนดังกล่าวพ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัท



คำแนะนำ

ผู้จัดการสาขาควรตรวจสอบข้อเท็จจริงจากพนักงานที่เกี่ยวข้องและพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง ก่อนการตัดสินใจหรือการดำเนินการใดๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทั้งฝ่ายลูกค้าและพนักงาน และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

2.3

ควบคุมดูแลให้การติดฉลาก การโฆษณา และการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ ของบริษัทฯ ถูกต้อง ชัดเจน ตรงไปตรงมา



แนวปฏิบัติ

1. พนักงานควรตรวจสอบข้อมูลในฉลาก การโฆษณา การสื่อสารต่างๆ ให้ถูกต้อง
2. พนักงานควรตอบสนองอย่างทันก่วงที่หากพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เช่น ฉลากหรือป้ายจัดรายการลดราคาสินค้าไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด หรือไม่ตรงตามความเป็นจริง ต้องแจ้งปัญหาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข
3. การทำสื่อโฆษณาต้องไม่เกินความเป็นจริง และต้องปฏิบัติตามที่สื่อสารออกไป การแสดงราคาต้องชัดเจนและถูกต้อง



ตัวอย่าง สถานการณ์

หัวหน้าแผนกอาหารสดเห็นว่าพนักงานกำลังเปลี่ยนป้ายวันที่หมดอายุบนสินค้าอาหารแช่แข็ง เพราะเห็นว่าสินค้ายังสามารถขายต่อได้อีก จึงเปลี่ยนป้ายยี่ดวันที่หมดอายุออกไปอีก 5 วัน



คำแนะนำ

หัวหน้าแผนกอาหารสดควรตักเตือนพนักงานให้ทราบถึงความปลอดภัย และคุณภาพของสินค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของลูกค้า และแนะนำให้พนักงานเข้าใจขั้นตอนการทำงานของบริษัทฯ ว่าสินค้าที่หมดอายุควรนำไปทำลายหรือรับจำหน่ายออกไปเสีย

2.4 ดำเนินธุรกิจโดยเคารพความเชื่อทางวัฒนธรรมและจริยธรรมของสังคม



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานควรตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยคำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. การดำเนินธุรกิจควรพิจารณาให้ความร่วมมือ/ ความช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่กิจกรรมต่างๆ ของชุมชน เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของธุรกิจ
3. การดำเนินธุรกิจควรคำนึงถึงจริยธรรม เช่น การไม่นำสินค้าหมดอายุมาขาย การกำหนดราคาสินค้าที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับคุณภาพ หรือการขายสินค้าที่ไม่ขัดต่อความเชื่อทางวัฒนธรรมและจริยธรรมของสังคม



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการสาขาพบว่าบนชั้นวางขายอาหาร มีเนื้อสัตว์บางประเภทที่ไม่สอดคล้องหรือขัดต่อความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่ร้านค้าของบริษัทฯตั้งอยู่



คำแนะนำ

ผู้จัดการสาขาต้องพิจารณาว่า ควรนำสินค้าออกจากชั้นวางสินค้าหรือไม่ อย่างไรก็ดี หากยังมีความจำเป็นต้องจัดจำหน่ายสินค้านี้ดังกล่าว ต้องพิจารณาจัดวางสินค้าในบริเวณที่เหมาะสม



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

บริษัทฯ ต้องการช่วยเหลือสังคม เช่น การสร้างงานหรือสร้างรายได้ให้กับคนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส



คำแนะนำ

บริษัทฯ อาจพิจารณาจัดพื้นที่ให้คนตาบอดที่มีความสามารถด้านการนวดแก้ปวดเมื่อยเข้ามาให้บริการนวดให้กับพนักงาน หรืออาจพิจารณาว่าจ้างผู้พิการให้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถ เป็นต้น

หมวดที่

03



การรักษาผลประโยชน์ ของบริษัทฯ

3.1

สนับสนุนและกำกับดูแลให้บริษัทฯ และหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ไม่มีการทุจริตคอร์รัปชัน อีกทั้งสื่อสารให้ลูกค้า คู่ค้า/ผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์/คู่สัญญาทราบด้วยว่าบริษัทฯ คาดหวังให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามมาตรฐานบรรษัทภิบาล



แนวปฏิบัติ

1. คณะกรรมการของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้องค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปลุกฝังจนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
2. ฝ่ายบริหารกำหนดให้มีกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และสื่อสารไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
3. ฝ่ายบริหารจัดให้มีมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนมาตรการลงโทษทางวินัยต่อพนักงาน (กรณีปรากฏหลักฐานชัดเจน) อีกทั้งการสื่อสารและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความรับรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

4. ฝ่ายบริหารสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและแนวปฏิบัติไปยังทุกบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล ลูกค้า คู่ค้า ผู้รับเหมา/คู่สัญญา ผู้ขายสินค้า/บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งสาธารณชน ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้รับทราบถึงมาตรฐานบรรษัทภิบาลขององค์กร
5. คณะกรรมการของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาปรับใช้ และเข้าร่วมแสดงเจตนาสมัครเป็นแนวร่วมปฏิบัติสำหรับต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันร่วมกับองค์กรวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับ
6. บริษัทฯ ต้องปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าโดยการกล่าวหาด้วยข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง หรือด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม
7. ผู้บริหารและพนักงานต้องศึกษาและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ไม่ดำเนินการใดๆ ที่ก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม เช่น การฉ้อราษฎร์บังหลวง การผูกขาดทางการค้า การกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้หากมีข้อสงสัยให้ปรึกษาฝ่ายกฎหมายของบริษัทฯ
8. บริษัทฯ ยึดมั่นการประกอบธุรกิจกับลูกค้าและคู่ค้าที่น่าเชื่อถือ ซึ่งดำเนินธุรกิจถูกต้องตามกฎหมาย และพึงระมัดระวังการติดต่อกำธุรกรรมกับบุคคลหรือนิติบุคคลที่ต้องสงสัยว่าอาจกระทำความผิดตามกฎหมาย

9. บริษัทฯ ไม่ให้ความช่วยเหลือ หรือหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ เพื่อปกปิดหรืออำพรางที่มาของเงินหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำผิด และไม่ทำธุรกรรมใดๆ ที่อาจทำให้เงินหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำผิดถูกแปรสภาพ เปลี่ยนรูป หรือถูกแปลงให้เป็นทรัพย์สินที่ได้มาโดยชอบด้วยกฎหมาย รวมถึงพฤติกรรมการสนับสนุนช่วยเหลือตามกรณีดังกล่าว
10. ให้ความร่วมมือโดยปราศจากเงื่อนไขกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันการฟอกเงินในระบบธุรกิจ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างเคร่งครัด



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้เข้าร่วมลงนามเพื่อประกาศเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งสนับสนุนโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ในขณะที่บริษัทจำกัด ยังไม่ได้รับการผลักดันให้เข้าร่วม



คำแนะนำ

บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลที่ไม่ได้อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ควรเข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชัน ร่วมกับสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ซึ่งได้รับความร่วมมือจากหอการค้าไทย หอการค้านานาชาติ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันที่เข้มแข็ง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของบริษัทฯ ในเครือท่านหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ในการคัดเลือกผู้ให้บริการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์แก่กิจการ ปรากฏว่าผู้จัดการท่านดังกล่าวตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการรายหนึ่ง ซึ่งท่านคุ้นเคยและชื่นชมกับการให้บริการในอดีต โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการประกวดราคาหรือกระบวนการคัดเลือกเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร



คำแนะนำ

ผู้บริหารระดับสูงฝ่ายการตลาดควรกำหนดระเบียบและกระบวนการคัดเลือกผู้ให้บริการที่ให้ประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และมีมาตรการกำกับดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3.2

คิดถึงประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นหลักแม่ต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัว หลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม เช่น ไม่ประกอบกิจการส่วนตัวที่แข่งขันกับบริษัทฯ ไม่จกฉวยโอกาสทางธุรกิจของบริษัทฯ ไปเป็นของตนเอง



แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประเมินตนเองอยู่เสมอว่าตนเองมีส่วนได้เสีย หรือผลประโยชน์ขัดกันในการปฏิบัติงานหรือไม่ หากพบว่า ตนเองมีส่วนได้เสียหรือผลประโยชน์ขัดกันในการปฏิบัติงานใดแล้ว พึงงดเว้นการปฏิบัติงานนั้น และให้ผู้อื่นเข้ามารับผิดชอบแทนตน
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานพึงเสนอข้อมูลโอกาสทางธุรกิจที่ตนได้รับรู้มาเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัทฯ ได้พิจารณาตัดสินใจ รวมทั้งไม่ปกปิดข้อมูลและฉกฉวยโอกาสดังกล่าวในการดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานพึงละเว้นการใช้ความรู้ทางธุรกิจที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ ในการทำธุรกิจเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือทำธุรกิจที่เป็นลักษณะค้าแข่งกับธุรกิจของบริษัทฯ

4. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่รับทำงานให้องค์กรอื่นที่เป็นคู่แข่งกัน หรืออาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ขัดแย้งกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานชั่วคราวหรือถาวร เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการเขตของร้านอาหารแห่งหนึ่งของบริษัทฯ ได้รู้สูตรและวิธีการทำอาหารซึ่งถือเป็นความลับทางการค้าของบริษัทฯ รวมถึงรู้แหล่งซื้อวัตถุดิบในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี ซึ่งในพื้นที่นั้นมีโอกาสในการเปิดร้านอาหารในลักษณะเดียวกับร้านอาหารของบริษัทฯ ได้อีก 1 แห่ง



คำแนะนำ

ผู้จัดการเขตควรเสนอโอกาสในการเปิดร้านอาหารให้แก่บริษัทฯ แทนที่ที่ทราบข้อมูล และไม่นำเอาความรู้เกี่ยวกับสูตรอาหาร ข้อมูลหรือแหล่งวัตถุดิบที่ตนได้รับอันเนื่องมาจากการเป็นพนักงานบริษัทฯ ไปใช้ในการทำธุรกิจของตนเอง แม้ว่าบริษัทฯ จะยังไม่สนใจเปิดร้านอาหารในพื้นที่ดังกล่าวก็ตาม และหากมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำธุรกิจที่ขัดต่อประโยชน์ของบริษัทฯ พนักงานต้องพร้อมให้บริษัทฯ ตรวจสอบว่า มีการทำธุรกิจดังกล่าวจริงหรือไม่ และทำให้บริษัทฯ ต้องเสียประโยชน์อย่างไรบ้าง



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้บริหารระดับสูงได้รับรู้ข้อมูลภายในเกี่ยวกับการขยายธุรกิจของบริษัท จึงวางแผนที่จะซื้อที่ดินในบริเวณที่คาดว่าบริษัท จะเข้าซื้อ เพื่อหวังเก็งกำไร หรือนำข้อมูลไปบอกเจ้าของที่ดิน เพื่อหวังค่านายหน้า



คำแนะนำ

บริษัท ควรมีมาตรการในการรักษาความลับ และมีการทำสัญญาหรือข้อตกลงในการไม่เปิดเผยข้อมูลกับผู้บริหารและพนักงานที่มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลสำคัญทางธุรกิจ นอกจากนี้ ผู้บริหารดังกล่าวควรตระหนักว่าการกระทำดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนของบริษัท ที่สูงขึ้น ซึ่งจะกระทบกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท โดยตรง



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 3

ผู้บริหารใหม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ขายสินค้าหลักของบริษัท แต่ไม่ได้มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องติดต่อกัน หรือประสานงานกันโดยตรง อย่างไรก็ตาม อาจมีโอกาสได้ติดต่อกันในอนาคต



คำแนะนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน และป้องกันมิให้พนักงานหรือผู้บริหารมีผลประโยชน์ขัดกันกับบริษัท บริษัท ควรกำหนดให้พนักงานและผู้บริหาร ต้องเปิดเผยข้อมูลความสัมพันธ์ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท โดยอาจจะระบุไว้ในสัญญาจ้างหรือระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนว่า พนักงานและผู้บริหารมีหน้าที่ดังกล่าว

3.3

ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและพรรคพวก เช่น ไม่กระทำธุรกรรมในนามบริษัท ที่อาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนตัว ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ของบริษัท เพื่อรับผลประโยชน์อื่นใดจากผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์ ฯลฯ



แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบุคคลผู้มีความเกี่ยวข้องดองในครอบครัวกับบุคคลดังกล่าว สามารถทำธุรกรรมที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไปที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล โดยปราศจากการใช้อิทธิพลของบุคคลดังกล่าว
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่แทรกแซง หรือใช้อิทธิพลของตน เข้าช่วยเหลือพรรคพวก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือบุคคลอื่นใด ให้เข้าเป็นบุคลากรของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล เว้นแต่เป็นการรับบุคลากรอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงคุณสมบัติเป็นสำคัญ
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวังเกี่ยวกับการรับ/เรียกรับผลประโยชน์ในทุกรูปแบบ เช่น ของขวัญ ของฝาก บัตรราคาแพงสำหรับชมกีฬา/ การแสดง หรือ การเลี้ยงรับรองโดยผู้รับเหมา/ ซัพพลายเออร์ ฯลฯ ว่าต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท และไม่ขัดต่อระเบียบและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ ที่ประกาศไว้โดยชัดแจ้ง

4. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และการเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกัน ตามที่กฎหมายหรือหน่วยงานกำกับดูแลกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และเป็นไปตามระเบียบของบริษัทฯ
5. ในกรณีที่บริษัทฯ มีความจำเป็นต้องทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน รายการนั้น จะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขการค้าทั่วไปตามหลักการที่คณะกรรมการบริษัท อนุมัติด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม เปรียบเสมือนการทำรายการกับบุคคลภายนอกและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการฝ่ายขายซึ่งมีอำนาจในการทำสัญญาขายสินค้า/บริการกับ เอเยนต์หรือตัวแทนจำหน่าย มักได้รับของขวัญ/ของฝากจากตัวแทนจำหน่ายรายหนึ่งอยู่บ่อยครั้ง ทำให้มีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษ ซึ่งส่งผลให้ตัวแทนจำหน่ายรายนั้นได้รับเงื่อนไขทางการค้าดีกว่ารายอื่น ทั้งด้านราคา และระยะเวลาการจ่ายชำระหนี้ อันทำให้บริษัทฯ เสียผลประโยชน์ที่ควรจะได้ และยิ่งก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันระหว่างตัวแทนจำหน่ายแต่ละรายด้วย



คำแนะนำ

ผู้จัดการฝ่ายขายควรปฏิเสธการรับของขวัญ/ของฝาก หรือทรัพย์สินอื่นใด ที่ขัดต่อระเบียบและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ แต่หากไม่สามารถปฏิเสธได้ ต้องรายงานผู้บังคับบัญชาให้รับทราบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส และเพื่อให้เกิดการจัดสรรของขวัญ/ของฝากให้แก่พนักงานท่านอื่นๆ อย่างยุติธรรม



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทในเครือแห่งหนึ่ง ได้รับการเชิญจากบริษัทผู้จัดจำหน่ายไวน์ซึ่งเป็นคู่ค้าของบริษัทฯ ให้ไปเยี่ยมชมไร่องุ่นที่ต่างประเทศ โดยคู่ค้าดังกล่าวรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด ซึ่งผู้บริหารก็ตอบรับคำเชิญและยังได้ร้องขอให้คู่ค้าช่วยออกค่าใช้จ่ายให้กับภรรยาของตนเองด้วย



คำแนะนำ

ผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับคำเชิญต้องเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับการเข้าเยี่ยมชมไร่องุ่นของคู่ค้า เพื่อให้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการเยี่ยมชมมาใช้ให้เป็นประโยชน์กับบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ควรเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้พนักงานเอง หากเห็นว่า การเข้าเยี่ยมชมดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ และต้องไม่ร้องขอให้คู่ค้าออกค่าใช้จ่ายให้กับบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องอันอาจส่งผลให้คู่ค้าคิดราคาไวน์กับบริษัทฯ สูงขึ้น เนื่องจากมีต้นทุนเพิ่ม และทำให้เสียภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 3

ผู้บริหารฝ่ายก่อสร้าง ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมดูแลงานก่อสร้าง ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในการคัดเลือกผู้รับเหมาสำหรับงานที่อยู่นอกเหนือเงื่อนไขของการประกวดราคา เช่น งานทำป้ายโลโก้ ป้ายไฟ และงานผลิตสื่อตกแต่งภายในร้าน ดังนั้น จึงได้คัดเลือกบริษัท ของตนเอง เพื่อรับงานดังกล่าวทุกครั้ง โดยอ้างว่าใช้ราคากลางในการคัดเลือก และไม่มีการเปรียบเทียบราคากับผู้รับเหมารายอื่น



คำแนะนำ

บริษัท ควรมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยให้การคัดเลือกผู้รับเหมาอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานกลาง และให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและการประเมินผู้รับเหมาอย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้ผู้รับเหมาที่มีฝีมือ ภายใต้ราคาการจัดซื้อจัดจ้างที่เหมาะสม

3.4

ไม่ซื้อขาย โอน รับโอนหลักทรัพย์ของบริษัท โดยอาศัยประโยชน์จากข้อมูลภายในที่ยัง ไม่เปิดเผยเพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น



แนวปฏิบัติ

1. หากยังไม่มี การเปิดเผยต่อสาธารณะ ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร หรือ พนักงาน เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของกลุ่มเซ็นทรัล ต่อบุคคลภายนอก หรือบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว
2. หากยังไม่มี การเปิดเผยต่อสาธารณะ ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร หรือ พนักงาน รวมถึงคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว ใช้ข้อมูลภายในในการซื้อขาย โอน รับโอนหลักทรัพย์ของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของกลุ่มเซ็นทรัล โดยมีขอบ



ตัวอย่าง สถานการณ์

เลขานุการผู้บริหารระดับสูงของ Business Unit หนึ่ง ได้เข้าร่วมประชุมแผนกลยุทธ์ 5 ปี ของ Central Group ทำให้ได้รับทราบข้อมูลว่า Central Group มีแผนการลงทุนในศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าแห่งใหม่ภายในปีหน้า ซึ่งข้อมูลดังกล่าวยังไม่ถูกเผยแพร่ต่อสาธารณะ และผู้บริหารระดับสูงในที่ประชุมคาดการณ์ว่ามูลค่าหุ้นของบริษัทฯ ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งหนึ่งของ Central Group มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างแน่นอน เลขานุการคนดังกล่าวจึงอยากซื้อหุ้นของบริษัทนั้นโดยเร็ว



คำแนะนำ

เลขานุการผู้บริหารระดับสูงคนดังกล่าวจะต้องไม่ใช่ประโยชน์จากข้อมูลในการซื้อขายหลักทรัพย์ อีกทั้งต้องไม่นำไปเปิดเผยกับบุคคลที่เชื่อว่าอาจจะนำไปใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ จนกว่าข้อมูลจะถูกเปิดเผยผ่านระบบของตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้ทุกคนได้ทราบข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน มิฉะนั้นจะเป็นความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งได้มีบทบัญญัติเพิ่มเติมมาตรการลงโทษทางแพ่งด้วย นอกเหนือจากโทษทางอาญา

3.5

ไม่กระทำหรือเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับหรือให้ทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ เช่น ไม่ให้มีการจ่ายหรือรับสินบนไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดในอันที่จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจลุล่วง



แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่ดำเนินการหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชัน การให้/ รับสินบนทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเอกชน กระทำการ/ ไม่กระทำการ เร่งรัดหรือประวิงการกระทำอันมิชอบในหน้าที่
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่เรียกรับ รับหรือยอมรับผลประโยชน์ใดๆ โดยมีชอบหรือทุจริต ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม จากลูกค้า คู่ค้า ผู้รับเหมา คู่สัญญา ผู้ขายสินค้า/ บริการ คู่แข่ง หรือผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล รวมถึงผู้แทนของบุคคลเหล่านั้น ไม่ว่าจะในกรณีใด อันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการตัดสินใจ หรือการใช้อำนาจหน้าที่

3. ฝ่ายบริหารต้องมีการประเมินความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและกำหนดมาตรการควบคุมภายในที่รัดกุม เพื่อพรรคการเมือง เป็นต้น โดยจะต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างการให้ตามประเพณี วัฒนธรรม และมารยาททางสังคม กับการให้เพื่อเป็นสินบนเพื่อป้องกันมิให้มีการรับ/ จ่ายสินบน หรือการทุจริตคอร์รัปชันใดๆ
4. ฝ่ายบริหารควรมีการยกย่องหรือชื่นชมพนักงานที่ปฏิเสธการรับ/ จ่ายสินบน หรือการทุจริตคอร์รัปชันใดๆ รวมทั้งควรมีมาตรการทางวินัยและดำเนินการอย่างจริงจังต่อผู้ที่ฝ่าฝืน แม้ว่าการกระทำผิดดังกล่าวจะทำให้บริษัทฯ ได้รับผลประโยชน์ก็ตาม



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการโครงการของบริษัทฯ ท่านหนึ่ง ได้รับมอบหมายให้ดูแลโครงการก่อสร้างของบริษัทฯ ที่ต่างจังหวัด ซึ่งมีกำหนดเปิดให้บริการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้รับเหมาหลักของโครงการได้แจ้งผู้จัดการโครงการดังกล่าวว่าการขอใบอนุญาตก่อสร้างต้องใช้เวลาหลายเดือน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานก่อสร้างแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด จึงเสนอให้มีการจ่ายเงินพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อเร่งรัดให้การออกใบอนุญาตรวดเร็วกว่าปกติ



คำแนะนำ

ผู้จัดการโครงการและทีมงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวางแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้การดำเนินการลุล่วงไปตามกำหนดการ อย่างไรก็ตาม หากประสบปัญหาเรื่องการออกใบอนุญาต โดยไม่ได้มีการวางแผนงานล่วงหน้า ผู้จัดการโครงการและทีมงานต้องมีความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ และบริหารระยะเวลาในการก่อสร้างให้สอดคล้องกับแผนงานตามความเป็นจริง เพื่อให้กระบวนการออกใบอนุญาตเป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบของทางราชการ ทั้งนี้ หากมีการจ่ายเงินพิเศษ จะเป็นความผิดตามกฎหมายที่บัญญัติและมีผลใช้บังคับในขณะนั้น



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

บริษัทในเครือแห่งหนึ่ง ซึ่งมีธุรกิจนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ มีความต้องการให้นำสินค้าออกจากท่าเรือโดยเร็วที่สุด เพื่อให้ทันกำหนดการเปิดตัวสินค้าในสัปดาห์ที่จะมาถึง แต่บริษัท Shipping แจ้งว่าเอกสารยังไม่เรียบร้อย และถ้าเจ้าหน้าที่ศุลกากรเปิดตรวจตู้คอนเทนเนอร์ อาจเป็นเหตุให้สินค้ามีโอกาสที่จะถูกอายัดไว้ที่คลังพักรักษา ซึ่งจะมีผลกระทบทำให้ไม่สามารถผ่านพิธีการศุลกากรทันเวลา บริษัท Shipping จึงแนะนำให้จ่ายเงินพิเศษแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้ได้รับสินค้าทันตามกำหนด



คำแนะนำ

บริษัทฯ ควรดำเนินการแก้ไขเอกสารให้ครบถ้วนถูกต้องโดยเร็ว และยินยอมจ่ายค่าธรรมเนียมพักรักษาเพิ่มเติมจนกว่าเอกสารจะเรียบร้อย แต่บริษัทฯ จะไม่ยินยอมจ่ายเงินพิเศษให้แก่เจ้าหน้าที่ เนื่องจากการกระทำดังกล่าว เป็นความผิดตามกฎหมายที่บัญญัติและมีผลใช้บังคับในขณะนั้น



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 3

ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการประกวดราคา สำหรับงานโครงการต่างๆ ของบริษัทฯ ยอมรับข้อเสนอจากผู้รับเหมาในการช่วยซ่อมแซมปรับปรุงบ้านของตนเอง หรือยอมรับคำเชิญให้ร่วมรับประทานอาหารในร้านหรูหรา โดยผู้รับเหมาเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด ทั้งนี้ผู้จัดการดังกล่าว อ้างว่าเป็นการรับตามธรรมเนียม เพื่อไม่ให้เป็นการเสียน้ำใจ



คำแนะนำ

ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างควรวางตัวให้เหมาะสม โดยไม่ควรรับข้อเสนอของผู้รับเหมา เพราะอาจถูกมองได้ว่า ไม่ได้ทำการประกวดราคาโดยโปร่งใสและเป็นธรรม ถึงแม้ว่าการประกวดราคาได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีอย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว และการรับสินน้ำใจดังกล่าวยังส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทฯ ด้วย

3.6

ไม่กระทำหรือเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติอื่นใดซึ่งไม่เป็นไปในครรลองที่สอดคล้องกับมาตรฐานบรรษัทภิบาล



แนวปฏิบัติ

คณะกรรมการของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล พึ่งกำกับดูแลกิจการเพื่อสร้างคุณค่าแก่กิจการอย่างยั่งยืน และพึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อความยั่งยืนของกิจการ โดยต้องยึดมั่นในมาตรฐานบรรษัทภิบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรดังต่อไปนี้

1. สามารถแข่งขันได้และมีผลประโยชน์ที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว
2. ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย
3. เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบในด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม
4. สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง

หมวดที่

04



การปฏิบัติตน ต่อสังคม

4.1

รักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับในสังคม
วางตัวให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ กาลเทศะ
และภาพลักษณ์ของบริษัทฯ



แนวปฏิบัติ

1. พนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมและให้เกียรติ ทั้งต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน
2. พนักงานต้องให้ความสำคัญกับการสวมเครื่องแบบบริษัทฯ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ ทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน
3. พนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ อยู่เสมอ



ตัวอย่าง สถานการณ์

บริษัทฯ มอบหมายให้ไปงานเลี้ยงฉลองผลิตภัณฑ์ใหม่ร่วมกับคู่ค้า ซึ่งมีการเลี้ยงสุราอย่างดี ทำให้พนักงานบางคนดื่มมากจนเกิดอาการเมา พูดจาเสียงดัง เป็นจุดสนใจของผู้ร่วมงานท่านอื่นและถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึงความไม่เหมาะสมของพนักงานคนดังกล่าว



คำแนะนำ

การไปร่วมงานเลี้ยงฉลองในนามบริษัทฯ พนักงานไม่ว่าจะระดับใดก็ถือเป็นตัวแทนของบริษัทฯ จึงต้องรักษาภาพลักษณ์ของตนเองและบริษัทฯ อยู่เสมอ พึงรักษากริยาให้สุภาพและไม่ดื่มของมึนเมาในระดับที่ไม่สามารถควบคุมสติของตนเองได้

4.2 ให้เฉพาะผู้เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น เป็นผู้ให้สัมภาษณ์หรือให้ข่าวแก่สื่อมวลชน



แนวปฏิบัติ

1. การเผยแพร่หรือให้ข่าวสารแก่สื่อมวลชนในนามบริษัท จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท เท่านั้น หากไม่ได้รับมอบหมาย ต้องปฏิเสธการให้สัมภาษณ์และแนะนำให้ติดต่อผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2. ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท ต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการอนุมัติหรือเห็นชอบจากบริษัท เท่านั้น และต้องไม่แสดงความคิดเห็นส่วนตัวในการสัมภาษณ์หรือให้ข่าว



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้สื่อข่าวขอข้อมูลทางธุรกิจและความเห็นส่วนตัวเกี่ยวกับการขยายสาขาของบริษัทฯ จากพนักงานที่รับผิดชอบ



คำแนะนำ

พนักงานที่ไม่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบ ต้องปฏิเสธการให้ข่าวสารและความเห็นส่วนตัวแก่ผู้สื่อข่าวทันที และแนะนำให้ติดต่อกับผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ลูกค้าซึ่งเป็นดาราสลับลิ้มในพื้นที่การให้บริการ ทำให้มีผู้สื่อข่าวมาขอสัมภาษณ์พนักงานชายและพนักงานรักษาความปลอดภัยบริเวณนั้น



คำแนะนำ

แม้จะอยู่ในพื้นที่เกิดเหตุ พนักงานที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบต้องปฏิเสธการให้ข่าวสารและความเห็นส่วนตัวแก่ผู้สื่อข่าว เนื่องจากข้อมูลที่ให้อาจไม่ครบถ้วนหรือคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ส่วนผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ โดยตรงต้องมีการสื่อสารอย่างรวดเร็ว

4.3 รักษาข้อมูลความลับของบริษัทฯ ข้อมูลทางธุรกิจ ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทฯ และรวมถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทฯ (“ข้อมูล”) อย่างเคร่งครัด โดยไม่ให้ข้อมูลรั่วไหลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก แม้ว่าจะสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างกับบริษัทฯ แล้วก็ตาม ยกเว้นกรณีที่เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารแต่ละธุรกิจต้องกำหนดลำดับชั้นความลับของข้อมูลข่าวสาร และผู้มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อรักษาความลับในส่วนที่รับผิดชอบและไม่ให้ข้อมูลตกไปยังบุคคลอื่น
2. ผู้มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลต้องใช้และเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นอย่างระมัดระวัง
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นชั้นความลับของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบแล้วก็ตาม

4. ผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นไปตามกฎหมายหรือเงื่อนไขผูกพันอย่างถูกต้อง บนพื้นฐานของความเป็นจริง และต้องไม่มีเจตนาให้ผู้อื่นสำคัญผิดในข้อเท็จจริงและต้องไม่จงใจก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อบริษัทฯ หรือบุคคลอื่น
5. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องใช้ความระมัดระวังในการพูดคุยหรือสื่อสารข้อมูลความลับใดๆ ของบริษัทฯ ในสถานที่สาธารณะ
6. ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงกฎระเบียบและนโยบายที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด
7. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่กระทำการ เก็บ ใช้ หรือ เผย ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลใดๆ เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ หรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาล่วงหน้าก่อนแล้ว



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

บริษัทฯ ต้องการจัดงานฉลองความสำเร็จ จึงหาทีมงานภายนอกมาจัดงาน โดยวิธีการประมูล ทีมผู้ประมูลรายหนึ่งขอข้อมูลเพิ่มเติมเป็นพิเศษ เช่น รายชื่อผู้ประมูลรายอื่น ราคาที่ผู้เข้าประมูลรายอื่นนำเสนอ ฯลฯ และขอขยายวันส่งซองประมูลเป็นกรณีพิเศษ



คำแนะนำ

พนักงานในฐานะตัวแทนบริษัทฯ ต้องให้ข้อมูลที่กำหนดและเงื่อนไขต่างๆ แก่ผู้เข้าประมูลโดยเท่าเทียมกับทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ให้ข้อมูลหรือเงื่อนไขพิเศษแก่ผู้เข้าประมูลรายใดรายหนึ่งหรือเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้เข้าประมูลรายใด รวมทั้งรักษาข้อมูลความลับทั้งของบริษัทฯ และผู้เข้าประมูลทุกรายอย่างเคร่งครัด



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

หลังการประชุมแผนธุรกิจ ผู้เข้าร่วมประชุมยังคงพูดคุยเรื่องนี้ต่อในลิฟต์ซึ่งมีบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย



คำแนะนำ

ผู้เข้าร่วมประชุมและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องระมัดระวังการพูดคุยหรือสื่อสารข้อมูลความลับของบริษัทฯ ในสถานที่สาธารณะ เช่น ลิฟต์ ห้องน้ำ รถโดยสารสาธารณะ ร้านอาหาร เป็นต้น และต้องรับผิดชอบหากมีความเสียหายเกิดขึ้นต่อบริษัทฯ ในกรณีที่มีข้อมูลรั่วไหล เพราะความผิดพลาดของตนเอง



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 3

พนักงานสอบถามผลการประเมินของเพื่อนในแผนกตนจากพนักงานฝ่ายบุคคลคนหนึ่งที่โอนย้ายไปอยู่ฝ่ายปฏิบัติการแล้ว



คำแนะนำ

พนักงานต้องไม่เปิดเผยข้อมูลความลับที่ทราบจากการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานเดิม แม้จะมีการโอนย้ายหรือสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่แล้ว

4.4

ปฏิบัติตนอย่างเคร่งครัดโดยไม่ฝึกใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทางการเมือง การใช้เสรีภาพทางการเมืองส่วนบุคคลต้องไม่กระทบต่อภาพลักษณ์หรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท



แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่แสดงตนหรือไม่เข้าร่วมชุมนุมทางการเมืองฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ที่อาจทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่า บริษัทฯ เกี่ยวข้องหรือสนับสนุนให้เข้าร่วมชุมนุมทางการเมืองของฝ่ายใด
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานไม่กีดกัน กลั่นแกล้ง หรือแสดงความเห็นทางการเมืองที่อาจก่อให้เกิดความแตกแยก ทั้งเวลาปฏิบัติงานหรือในสถานที่ทำงาน
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่ใช้สถานะตำแหน่งงานในบริษัทฯ สถานที่ทำงาน หรือทรัพยากรของบริษัทฯ เพื่อให้การสนับสนุนแก่พรรคการเมือง ห้ามใช้ชื่อบริษัทฯ ในการเรียกรับระดมทุนกิจกรรมทางการเมืองหรือแสดงออกอย่างเปิดเผยว่านิยมสนับสนุนพรรคการเมืองใดเป็นพิเศษ



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

พนักงานสวมเครื่องแบบบริษัทฯ เข้าร่วมชุมนุมทางการเมืองนอกเวลาทำงาน



คำแนะนำ

พนักงานสามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองเพื่อแสดงความชอบและความคิดเห็นส่วนบุคคลได้ แต่ต้องไม่สวมเครื่องแบบบริษัทฯ ไม่มีสัญลักษณ์ รูปแบบ หรือเครื่องหมายใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยเด็ดขาด และต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเป็นการกระทำในนามบริษัทฯ หรือได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ

กรณีที่ทำนเป็นผู้บริหารระดับสูง ทำนคือภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ทำนจึงต้องไม่แสดงพฤติกรรมใดๆ ที่บ่งถึงความผิดใฝ่ทางการเมือง อันจะนำไปสู่การทำลายความเป็นกลางทางการเมืองของบริษัทฯ



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

พรรคการเมืองหนึ่งขออนุญาตเข้าใช้สถานที่ห้องประชุมของบริษัทฯ เพื่อปราศรัยหาเสียงกับพนักงาน



คำแนะนำ

ผู้บริหารต้องไม่อนุญาตให้พรรคหรือกลุ่มทางการเมืองใช้สถานที่ของบริษัทฯ ดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อประโยชน์เฉพาะของพรรคหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

4.5

บริษัทฯ ตระหนักในความรับผิดชอบต่อชุมชน และสังคมโดยรวมที่บริษัทฯ ประกอบธุรกิจอยู่ ด้วยตระหนักถึงพันธกิจที่จะตอบแทนชุมชน เหล่านี้ที่ได้ช่วยให้บริษัทฯ อยู่มาได้อย่าง ยั่งยืนในวินเวลาที่ผ่านมา และจะส่งเสริมให้ คู่ค้าและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ปฏิบัติ เช่นเดียวกันด้วย



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ ปลูกจิตสำนึก สร้างแรงบันดาลใจ และ ผลักดันในการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมชุมชนที่บริษัทฯ ตั้งสถานประกอบการ
2. ผู้บริหารสร้างจิตสำนึกที่ดีในการช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมในหมู่ พนักงานตลอดจนขยายผลสู่สังคมภายนอก
3. พนักงานให้ความช่วยเหลือและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน รวมทั้งรักษาและเสริมสร้างสถานภาพความสัมพันธ์ที่ดีต่อทั้งชุมชน คู่ค้า และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง



ตัวอย่าง สถานการณ์

บริษัทฯ ซึ่งรับซื้อและจำหน่ายผักจากกลุ่มเกษตรกรชุมชนต่างๆ พบว่าสินค้าของเกษตรกรเกิดความเสียหายระหว่างรอจำหน่าย



คำแนะนำ

บริษัทฯ พิจารณาสับสนับสนุนพื้นที่คัด บรรจุ และแปรรูปผักปลอดภัย เพื่อพัฒนาชุมชนในการปลูกผักปลอดภัย สามารถเก็บรวบรวม คัดแยก และจัดส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พึ่งพาตนเองได้ นำไปสู่การสร้าง ศักยภาพและผลักดันให้ชุมชนเกิดความมั่นคงและยั่งยืน

4.6 ต้องใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการใช้เครือข่ายสังคม โดยระมัดระวังที่จะไม่แสดงความคิดเห็นอันไม่เหมาะสมใดๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่เหมาะสมต่อบริษัทฯ



ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 1

พนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน แล้วนำไปเขียนต่อว่าพร้อมถ่ายรูปเพื่อนที่สวมเครื่องแบบหรือมีตราสัญลักษณ์/ เครื่องหมายการค้าของบริษัทฯ ลงในสื่อสังคมออนไลน์



คำแนะนำ

พนักงานต้องไม่นำภาพที่มีสัญลักษณ์ของบริษัทฯ ไม่ว่าจะส่วนใดส่วนหนึ่งของภาพไปลงในสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย หรืออาจทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหายหรือมีผลกระทบในเชิงลบ



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

พนักงานที่ทำหน้าที่ขายสินค้าของบริษัทฯ โดยการถ่ายทอดสด (Live) ผ่านทาง Social Media ซึ่งเป็นที่รู้จักของบุคคลในสังคมออนไลน์ ได้ใช้ Facebook ส่วนตัวในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง โดยเปิดเผยต่อสาธารณะ

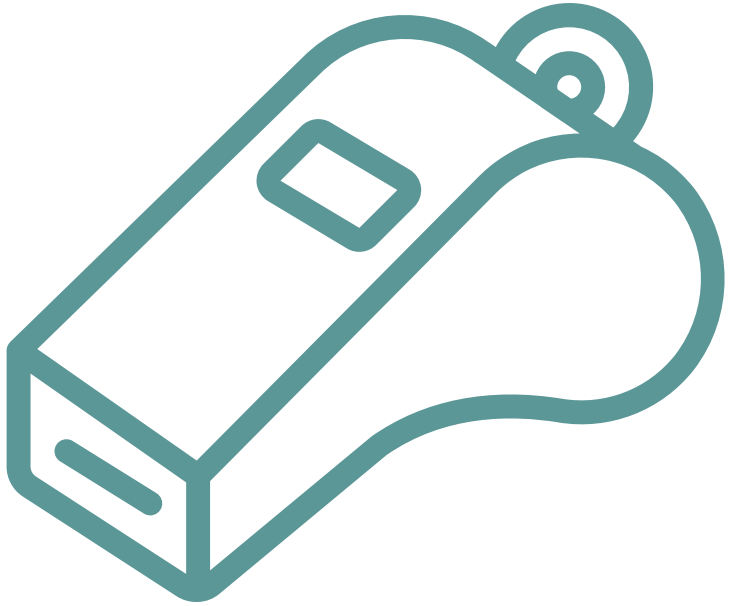


คำแนะนำ

พนักงานที่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในฐานะที่เป็นตัวแทนของบริษัทฯ ควรระมัดระวังอย่างยิ่งในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ โดยเฉพาะความคิดเห็นทางการเมือง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งและการต่อต้านจากสังคม และบริษัทฯ ควรมีมาตรการรองรับในกรณีที่เกิดการแสดงความคิดเห็นที่อาจทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นในนามบริษัทฯ โดยต้องมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะในการชี้แจงต่อสาธารณะภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้ปัญหาบานปลาย

หมวดที่

05



แนวปฏิบัติหากพบเห็นการกระทำที่
ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณของบริษัทฯ

5.1

หากพบเห็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณ
ของบริษัทฯ/ กุฎีตต่อหน้าที่/ ผิดกฎหมาย
ให้ร้องเรียนต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
หรือประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ
โดยไม่ต้องกลัวถูกดำเนินการทางวินัย



แนวปฏิบัติ

ช่องทางการร้องเรียนจากภายในและภายนอก

1. ผู้บริหารต้องจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่ปลอดภัยเพื่อให้บุคคล
ต่างๆ ภายในบริษัทฯ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร สามารถแจ้ง
ข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติผิดจรรยาบรรณ การทุจริต
ต่อหน้าที่ หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายได้อย่างปลอดภัย และปราศจาก
ความเสี่ยงภัยต่อผู้แจ้งในภายหลัง
2. ช่องทางการร้องเรียน อาจรวมถึงการส่งจดหมายทางไปรษณีย์
การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) การแจ้งผ่านโทรศัพท์สายด่วน
การแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์อื่นๆ
3. ผู้บริหารสูงสุด (MD หรือ CEO) ต้องจัดให้มีช่องทางในการให้
คำแนะนำ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าถึงได้อย่างมั่นใจ เมื่อผู้บริหาร
หรือพนักงานต้องการคำแนะนำ หรือต้องการหารือก่อนการร้องเรียน

การรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง (ARMC)

4. ในกรณีที่ต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนผู้บริหารระดับสูง สามารถใช้ช่องทางพิเศษที่สื่อสารโดยตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง (ARMC) ของกลุ่มเซ็นทรัล
5. ผู้บริหารสูงสุด (MD หรือ CEO) ของแต่ละ Business Unit ต้องรวบรวมและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทั้งหมด เพื่อนำเสนอต่อ ARMC อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

5.2

ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครอง โดยบริษัท จะรักษาทั้งชื่อของผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่ได้รับไว้เป็นความลับอย่างดีที่สุด และหากผู้ร้องเรียน มีความกังวลเรื่องความปลอดภัยหรือเกรงว่า จะถูกข่มขู่คุกคาม ก็ให้บริษัท กำหนดมาตรการ คุ้มครองป้องกันอย่างเหมาะสม



แนวปฏิบัติ

การคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

1. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิ โดยบริษัท ต้องไม่กระทำการอันใดที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งและผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูล การให้ถ้อยคำ หรือหลักฐาน อื่นใด อันเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวน ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลภายในหรือภายนอก
2. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตน ซึ่งรวมถึงไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของตนเอง หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้น จะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรืออาจ เกิดความเสียหายใดๆ แต่จะต้องส่งข้อมูลพร้อมเอกสารหลักฐาน อันน่าเชื่อถือได้และการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าว จะต้องมิใช่เพื่อเจตนากลั่นแกล้งหรือหมิ่นประมาทบุคคลใด

3. หากผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเลือกที่จะเปิดเผยตัวตน ผู้รับข้อมูลพึงรายงานความคืบหน้าให้ผู้แจ้งได้รับทราบ และบริษัทฯ พึงให้การช่วยเหลือในการบรรเทาความเสียหาย (ถ้ามี) โดยเร็ว
4. ผู้รับข้อมูล รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวน ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้ง และผู้ที่ให้ความร่วมมือ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
5. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และผู้ที่ให้ความร่วมมือสามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า ตนเองอาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายเกินสมควร

5.3

เรื่องที่ร้องเรียน หากมีมูลและมีรายละเอียด
ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนเพียงพอ ก็ให้ดำเนินการ
ตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวนโดยรวดเร็ว
ต่อไป



แนวปฏิบัติ

การแจ้งข้อมูลตามความเป็นจริง

1. ผู้ให้เบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องให้รายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียนที่เป็นความจริง มีความชัดเจน และมีหลักฐานเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการต่อได้
2. หากมีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอันเป็นเท็จ หรือมีลักษณะอันเป็นการกลั่นแกล้งผู้อื่น หรือหมิ่นประมาท ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอาจต้องได้รับโทษทางวินัย โทษตามมาตรการที่บริษัทฯ กำหนด หรือโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการตรวจสอบ

3. ผู้รับข้อมูลเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอข้อมูลตามลำดับขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบปฏิบัติของ Central Group ทั้งนี้ หากพบว่าผู้ถูกร้องเรียนมีการประพฤติผิดจรรยาบรรณของบริษัทฯ/ กุฎริตต่อหน้าที่/ ผิดกฎหมาย ผู้ถูกร้องเรียนย่อมต้องได้รับโทษทางวินัย โทษตามมาตรการที่บริษัทฯ กำหนด หรือโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวนเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน จะขึ้นกับความสลับซับซ้อนของเรื่องราว ข้อเท็จจริง จำนวนผู้เกี่ยวข้อง และความเพียงพอของพยานหลักฐาน ทั้งพยานบุคคล เอกสาร และวัตถุที่เกี่ยวข้อง



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

พนักงานท่านหนึ่งมีการร้องเรียนเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม และได้ขอโอนย้ายแผนก แต่กลับไปได้รับการเตือนจากผู้สอบสวน ข้อเท็จจริงว่า การร้องเรียนดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานในแผนกใหม่ต่อไป หากผู้บังคับบัญชาในแผนกใหม่ได้รับทราบว่ามี การร้องเรียนผู้บังคับบัญชาในแผนกเดิม



คำแนะนำ

ข้อมูลการร้องเรียนต้องถูกเก็บเป็นความลับ หากไม่มีความจำเป็น ผู้บังคับบัญชาของแผนกใหม่ ไม่จำเป็นต้องได้รับทราบถึงการร้องเรียนแผนกเก่า แต่หากได้รับทราบ ก็ควรพิจารณาอย่างเป็นธรรมกับผู้ร้องเรียน และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมต่อไป



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

หน่วยงานรับข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งเบาะแสการประพฤติผิดจรรยาบรรณของผู้บริหารระดับสูง แต่เนื่องจากเกรงว่าจะได้รับผลกระทบ จึงไม่ได้ดำเนินการส่งข้อมูลการแจ้งเบาะแสไปยังหน่วยงานหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง



คำแนะนำ

หากมีข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอ หน่วยงานรับข้อร้องเรียนควรดำเนินการตามระเบียบวิธีที่กำหนด โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าเป็นพนักงานในระดับใด

