นโยบายการรับข้อร้องเรียน (Whistleblower Policy)

.....

บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด (บริษัทฯ) และบริษัทในเครือมีนโยบายและความมุ่งมั่นพร้อมที่จะรับฟังต่อความเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัยหรือข้อร้องเรียนอันเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการหรือการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะมาจากบุคคลภายในองค์กรหรือบุคคลภายนอก

บริษัทฯ และบริษัทในเครือขอให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียนด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้องและมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทในเครือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ, บริษัทในเครือ และผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

1.2 เพื่อเน้นย้ำถึงการให้ความสำคัญกับการรับฟัง การรับเรื่องร้องเรียนจากบุคลากรภายในองค์กร หรือบุคคลภายนอก ซึ่งถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของบริษัทฯ และบริษัทในเครือในการช่วยเฝ้าระวังติดตาม หรือตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ

1.3 เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย และเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. **คำนิยามและคำจำกัดความ**

บริษัทฯ หมายถึง บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด

บริษัทในเครือ หมายถึง บริษัทย่อยของบริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด ที่บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัดถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงของบริษัทนั้น ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้ การถือหุ้นดังกล่าวให้นับรวมหุ้นที่ถือโดยผู้เกี่ยวข้องด้วย

กรรมการบริษัท หมายถึง กรรมการของบริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด และบริษัทในเครือ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารของบริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด และบริษัทในเครือ

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด และบริษัทในเครือ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ รวมถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ

3. **ขอบเขตเรื่องร้องเรียน**

ผู้ร้องเรียนที่พบเห็น ประสบ หรือมีพยานหลักฐานข้อมูลที่เกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือผู้กระทำการแทนของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ ในเรื่องการประพฤติที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ โดยมีขอบเขตในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ
- การป้องกันและต่อต้านการทุจริต ให้หรือรับสินบน
- การคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา
- การปกป้องรักษาและการใช้อย่างถูกต้องซึ่งข้อมูลข่าวสาร
- การสนับสนุนการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และไม่กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนการป้องกันการผูกขาด
- การปฏิบัติตนและการเคารพสิทธิมนุษยชน
- การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- กฎหมาย กฎ ระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวไว้ข้างต้น และเห็นว่ามีข้อเท็จจริงเพียงพอ

- บัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียน หรือข้อกล่าวหาที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน หรือไม่สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนได้ บริษัทฯ อาจรับไว้พิจารณาดำเนินการในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อไปก็ได้ โดยการนำส่งกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา เฉพาะกรณีที่มีการระบุพยานหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งเพียงพอที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริง ตลอดจนชี้พยานบุคคลได้อย่างชัดเจนสามารถสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ากรณีดังต่อไปนี้

- เรื่องที่คณะกรรมการบริษัท หรือกรรมการผู้จัดการมีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของกรรมการผู้จัดการ

4. การร้องเรียน

การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือและมีรายละเอียดของการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

4.1 ชื่อและนามสกุล ที่อยู่หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์และ E-mail ของผู้ร้องเรียน

4.2 ชื่อและนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

4.3 วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

4.4 วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์

4.5 ข้อเท็จจริง และการกระทำของผู้ถูกร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าอยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

4.6 วัตถุประสงค์ หรือความต้องการของการร้องเรียน

4.7 เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

4.8 หรือใช้แบบฟอร์มร้องเรียนจากเว็บไซต์ของบริษัทฯ ดำเนินการกรอกข้อมูลและรายละเอียดให้ครบถ้วน

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ให้ดำเนินการส่ง หรือติดตามเรื่องร้องเรียน โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้

5.1 ส่งทาง Website Whistleblower: https://www.gc-logistic.com

5.2 ส่งทาง E-mail: gcl-whisthleblower@pttgcgroup.com

5.3 ส่งทางไปรษณีย์ถึง สำนักกรรมการผู้จัดการ บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารเอ ชั้นที่ 8 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

5.4 ส่งทางช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัทฯ ได้เปิดไว้ (ถ้ามี)

หมายเหตุ กรณีติดตามเรื่องร้องเรียนให้อ้างถึงหมายเลขแบบคำร้องการรับเรื่องร้องเรียนด้วย

6. การปกปิดชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ และบริษัทในเครือกำหนดให้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับการคุ้มครอง โดยปกปิดชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคล ไว้ในชั้นความลับมาก (Strictly Confidential) ตามข้อกำหนดบริษัทฯ ว่าด้วย การกำหนดชั้นความลับ และการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสารของบริษัทฯ เมื่อผู้ร้องเรียนได้ดำเนินการให้ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียนครบถ้วนทุกขั้นตอนจนเสร็จสิ้นแล้ว จะได้รับหมายเลขทางทะเบียนและเลขชุดรหัส เพื่อใช้ในการแสดงตนและติดต่อกับบริษัทฯ และบริษัทในเครือโดยหมายเลขจะถูกนำมาใช้เรียกแทนชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนในขั้นตอนของการตรวจสอบจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อันเป็นมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตามหลักการดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่บริษัทฯ และบริษัทในเครือเห็นสมควร

7. การไม่ตอบโต้/ ปกป้องผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ และบริษัทในเครือมีนโยบายที่จะสนับสนุนการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่อยู่บนหลักสุจริตโดยจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับการร้องเรียน บริษัทฯ และบริษัทในเครืออาจพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร โดยให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ โดยอยู่ภายใต้หลักการ/ มาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย และ/หรือ การไม่ตอบโต้ปกป้องผู้ร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในนโยบาย หรือที่บริษัทฯ และบริษัทในเครือเห็นสมควร

8. การตอบกลับผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ และบริษัทในเครือจะพิจารณาตอบกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่แจ้งไว้ ในกรณีต่อไปนี้

- แจ้งกลับการรับเรื่องร้องเรียน หรือลงทะเบียบเรื่องร้องเรียน

- ติดต่อกลับเพื่อรายงานความคืบหน้าการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- ติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลเรื่องร้องเรียนที่เสร็จสิ้นแล้ว
- ติดต่อกลับในกรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

9. ขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียน

9.1 การพิจารณาข้อร้องเรียน การสอบสวนและกำหนดบทลงโทษ จะเป็นไปตามกฎระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ข้อกำหนด แนวปฏิบัติของบริษัทฯ หลักเกณฑ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

9.2 การสอบสวนข้อเท็จจริง จะดำเนินการโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนอันเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ Whistleblower Manual) หรือตามที่ได้รับการแต่งตั้งจากกรรมการผู้จัดการ ภายในระยะเวลา 45 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

9.3 กระบวนการพิจารณาทางวินัยจะเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ข้อกำหนด แนวปฏิบัติของบริษัทฯ

9.4 จัดทำ Lesson Learn โดยสำนักกรรมการผู้จัดการเพื่อสื่อสารให้กับพนักงานภายในบริษัทฯ

9.5 รายงานสรุปข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นแก่กรรมการบริษัทฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

10. การร้องเรียนอันเป็นเท็จ

ผู้ร้องเรียนย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้งองค์กร หรือละเมิดบุคคลหรือองค์กร หรือมีเจตนาไม่สุจริต ฯลฯ บริษัทฯ จะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนตามขั้นตอนของบริษัทฯ หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2566

(นายพรศักดิ์ มงคลตีรีรัตน์)
ประธานกรรมการ
บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด