



บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน
(ฉบับทบทวน ปี 2567)

ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2567
เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2567

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (ฉบับทบทวน ปี 2567) บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

บริษัทส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม ตลอดจนปฏิบัติ ตามกฎระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด จึงได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และ เปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก สามารถติดต่อหรือร้องเรียนถึง การปฏิบัติที่ขัดแย้งหรือสงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การถูกละเมิดสิทธิ รายงานทาง การเงินไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่องต่อบริษัทได้

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 ป้องกันการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในบริษัท และช่วยให้สามารถตรวจพบและลด ความเสียหายจากการกระทำผิดหรือการทุจริต
- 1.2 สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสหรือ ร้องเรียนการกระทำผิดหรือการทุจริตใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท
- 1.3 กำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นความลับในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิด หรือการทุจริต เพื่อช่วยให้ผู้พบเห็นการกระทำผิดสามารถให้ข้อมูลได้อย่างสะดวกและปลอดภัย
- 1.4 ให้ความคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนรวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เพื่อไม่ให้ถูกคุกคาม ช่มชู้ หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

2. ขอบเขต

นโยบายฉบับนี้ ให้มีผลบังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆซึ่งมี ความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท

3. นิยามการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

- “บริษัท” หมายถึง บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ
- “พนักงาน” หมายถึง พนักงานของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัทใน เครือ รวมถึงผู้บริหาร พนักงานสัญญาจ้าง และที่ปรึกษา
- “การกระทำผิด” หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใดๆ ของผู้บริหารหรือพนักงานซึ่งเป็ นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ข้อบังคับการทำงาน ระเบียบและนโยบายต่างๆ หรือระบบการควบคุมภายในของ บริษัท ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
- “การทุจริต” หมายถึง การกระทำโดยเจตนาเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควาได้หรือไม่ชอบด้วย กฎหมายแก่ตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งรวมถึงการกระทำ เช่น การยกยอกทรัพย์สิน การ คอรัปชั่น การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน เป็นต้น
- “การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การให้ข้อมูล การร้องเรียน หรือการสอบถามข้อสงสัย ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่พบการกระทำผิดกฎหมาย

“ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ซึ่งได้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิดหรือการทุจริตใดๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัท ด้วยเจตนาสุจริต

4. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนมายังบริษัท ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- อีเมล: whistleblower_centel@chr.co.th
- ไปรษณีย์: ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยง
บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)
999/99 ชั้น 25 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการเปิดเผยช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ในรายงานประจำปี และเว็บไซต์ของบริษัท

5. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

5.1 ผู้รับผิดชอบการสอบสวนข้อเท็จจริง

ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่สอบสวนข้อเท็จจริง โดยเป็นผู้รวบรวมข้อเท็จจริง ประมวลผล และกลั่นกรองข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำหน้าที่ตามความจำเป็นและเหมาะสม ซึ่งประกอบไปด้วย หัวหน้าฝ่ายงานบริหารความเสี่ยงและกฎหมาย หัวหน้าฝ่ายงานตรวจสอบภายใน และบุคคลอื่นที่ได้รับแต่งตั้งจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารให้ร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ถ้ามี) ทั้งนี้ผู้สอบสวนข้อเท็จจริงจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการกระทำความผิด

5.2 การรับแจ้งและรวบรวมข้อเท็จจริง

เมื่อได้รับเรื่องการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน แจ้งการรับเรื่องดังกล่าวไปยังผู้แจ้งเบาะแส (กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสเปิดเผยตนเอง)

5.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการต่อผู้ถูกร้องเรียน

ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยงตรวจสอบข้อเท็จจริง ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูลที่ได้รับเพื่อพิจารณาผลกระทบ ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง การดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ข้างต้นต้องเป็นไปอย่างอิสระและเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือโต้แย้งกับข้อมูลที่ได้รับ รวมทั้งมีการกำหนดมาตรการการดำเนินการระงับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด รวมถึงกำหนดมาตรการที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงซึ่งอาจได้รับผลกระทบ

5.4 การสรุปและรายงานผล

ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยงรายงานผลการพิจารณา ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่องต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็น และรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล และคณะกรรมการบริษัทต่อไป และแจ้งให้ผู้แจ้งเบาะแสราย (กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสเปิดเผยตนเอง)

6. มาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ได้รับผลกระทบ

บริษัทกำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง ช่มชู้ หรือทำลายพยานหลักฐาน ดังนี้

6.1 ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้องค์กรสามารถรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.2 บริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วดำเนินการสืบสวนว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่

6.3 ผู้ที่รับผิดชอบในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หากฝ่าฝืนถือเป็นการกระทำความผิดทางวินัยตามระเบียบของบริษัท

6.4 คณะกรรมการบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย อาจพิจารณา กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย อันเนื่องมาจากการร้องเรียนตามนโยบายฉบับนี้

6.5 หากผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รายงานโดยสุจริต บริษัทจะไม่นำมาเป็นข้ออ้างให้มีการดำเนินการใดๆ ที่เป็นผลเสียต่อการจ้างงานของพนักงานผู้นั้น ไม่ว่าจะเป็นการย้ายงาน ลดตำแหน่งหน้าที่ พักงาน ตัดสวัสดิการที่พึงได้รับ รวมถึงห้ามมิให้บุคคลใดๆ ดำเนินการตอบโต้กลับผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้การกระทำตอบโต้ต่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่รายงานโดยสุจริต เป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดจรรยาบรรณ อาจเป็นเหตุให้ถูกพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามระเบียบของบริษัท

6.6 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำผิดหรือการทุจริตจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

7. บทลงโทษ

หากผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำผิดจริง ผู้ถูกร้องเรียนจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย ผู้กระทำผิดอาจจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายด้วย

หากผู้ใดฝ่าฝืน กระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้ง ช่มชู้ เลือกปฏิบัติ เปิดเผยข้อมูลผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนโดยไม่มีเหตุจำเป็น ทำให้เกิดความเสียหายหรือไม่ปลอดภัย หรือกระทำการใดอันเป็นเหตุให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัยและต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด

8. การทบทวนนโยบาย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลต้องทบทวนนโยบายฉบับนี้เป็นประจำทุกปี และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติหากมีการเปลี่ยนแปลง

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ฉบับทบทวน ปี 2567 ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2567 ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2567 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ได้รับอนุมัติเป็นต้นไป

นายสุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์

ประธานกรรมการ

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน)