



บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน
(ฉบับทบทวน ปี 2569)

ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2568
เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2568

จัดทำโดย ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

PUBLIC

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (ฉบับทบทวน ปี 2569) บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

บริษัทส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม ตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด จึงได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก สามารถติดต่อหรือร้องเรียนถึงการปฏิบัติที่ขัดแย้งหรือสงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การถูกละเมิดสิทธิ รายงานทางการเงินไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่องต่อบริษัทได้

1. วัตถุประสงค์

1.1 ป้องกันการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในบริษัท และช่วยให้สามารถตรวจพบและลดความเสียหายจากการกระทำผิดหรือการทุจริต

1.2 สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิดหรือการทุจริตใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท

1.3 กำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นความลับในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิดหรือการทุจริต เพื่อช่วยให้ผู้พบเห็นการกระทำผิดสามารถให้ข้อมูลได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

1.4 ให้ความคุ้มครองบรรเทาความเสียหายผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนรวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อไม่ให้ถูกคุกคาม ช่มชู้ หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

2. ขอบเขต

นโยบายฉบับนี้ ให้มีผลบังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆซึ่งมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท

3. นิยามการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

“บริษัท” หมายถึง บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ รวมถึงผู้บริหาร พนักงานสัญญาจ้าง และที่ปรึกษา

“การกระทำผิด” หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใดๆ ของผู้บริหารหรือพนักงานซึ่งเป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ข้อบังคับการทำงาน ระเบียบและนโยบายต่างๆ หรือระบบการควบคุมภายในของบริษัท ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท

“การทุจริต” หมายถึง การกระทำโดยเจตนาเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายแก่ตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งรวมถึงการกระทำ เช่น การยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน เป็นต้น

“การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง การให้ข้อมูล การร้องเรียน หรือการสอบถามข้อสงสัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่พบการกระทำผิดกฎหมาย

“ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน” หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ 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. กระบวนการดำเนินงานเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

5.1 ผู้รับผิดชอบการสอบสวนข้อเท็จจริง

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

5.2 การรับแจ้งและรวบรวมข้อเท็จจริง

เมื่อได้รับเรื่องการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน แจ้งการรับเรื่องดังกล่าวไปยังผู้แจ้งเบาะแส (กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสดำเนินการเอง)

5.3 การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการต่อผู้ถูกร้องเรียน

ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยงตรวจสอบข้อเท็จจริง ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูลที่ได้รับเพื่อพิจารณาผลกระทบ ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง การดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ข้างต้นต้องเป็นไปอย่างอิสระและเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือโต้แย้งกับข้อมูลที่ได้รับ รวมทั้งมีการกำหนดมาตรการการดำเนินการระงับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความ

เตือนร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด รวมถึงกำหนดมาตรการที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงซึ่งอาจได้รับผลกระทบ

5.4 การสรุปและรายงานผล

ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยงรายงานผลการพิจารณา ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่องต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็น และรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล และคณะกรรมการบริษัทต่อไป และแจ้งให้ผู้แจ้งเบาะแสรทราบ (กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสดเปิดเผยตนเอง)

6. มาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ได้รับผลกระทบ

บริษัทกำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง ช่มชู้ หรือทำลายพยานหลักฐาน ดังนี้

6.1 ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้องค์กรสามารถรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.2 บริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วดำเนินการสืบสวนว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่

6.3 ผู้ที่รับผิดชอบในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หากฝ่าฝืนถือเป็นการกระทำความผิดทางวินัยตามระเบียบของบริษัท

6.4 คณะกรรมการบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย อาจพิจารณากำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย อันเนื่องมาจากการร้องเรียนตามนโยบายฉบับนี้

6.5 หากผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รายงานโดยสุจริต บริษัทจะไม่นำมาเป็นข้ออ้างให้มีการดำเนินการใดๆ ที่เป็นผลเสียต่อการจ้างงานของพนักงานผู้นั้น ไม่ว่าจะเป็นการย้ายงาน ลดตำแหน่งหน้าที่ พักงาน ตัดสวัสดิการที่พึงได้รับ รวมถึงห้ามมิให้บุคคลใดๆ ดำเนินการตอบโต้กลับผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้การกระทำตอบโต้ต่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่รายงานโดยสุจริต เป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดจรรยาบรรณ อาจเป็นเหตุให้ถูกพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามระเบียบของบริษัท

6.6 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำผิดหรือการทุจริตจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

7. บทลงโทษ

หากผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำผิดจริง ผู้ถูกร้องเรียนจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย ผู้กระทำผิดจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายด้วย

หากผู้ใดฝ่าฝืน กระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้ง ข่มขู่ เลือกลปฏิบัติ เปิดเผยข้อมูลผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนโดยไม่มีเหตุจำเป็นทำให้เกิดความเสียหายหรือไม่ปลอดภัย หรือกระทำการใดอันเป็นเหตุให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัยและต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดตามที่กฎหมายกำหนด

8. การทบทวนนโยบาย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลต้องทบทวนนโยบายฉบับนี้เป็นประจำทุกปี และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติหากมีการเปลี่ยนแปลง

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ฉบับทบทวน ปี 2569 ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2568 ในวันที่ 14 พฤศจิกายน 2568 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2569 เป็นต้นไป

- ลงนาม -

นายวรชิต สิงหเสนี

ประธานกรรมการ

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)