



บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

นโยบายคุณภาพ
(ฉบับทบทวน ปี 2569)

ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2568
เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2568

PUBLIC

จัดทำโดย ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืน

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

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานระดับสากล นอกจากนี้ บริษัทมุ่งเน้นการให้บริการที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และความปลอดภัยในขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ เป็นเลิศ และเหนือระดับ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริการ

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน
2. เพื่อส่งมอบประสบการณ์การบริการที่เป็นเลิศ มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า
3. เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผ่านนวัตกรรมและความเป็นเลิศในการดำเนินงาน พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความเชี่ยวชาญของพนักงาน เพื่อรักษามาตรฐานความเป็นมืออาชีพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

2. ขอบเขต

นโยบายฉบับนี้ ใช้เป็นแนวทางสำหรับบริษัทในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร

3. คำนิยาม

“บริษัท” หมายถึง บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

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

“นโยบาย” หมายถึง นโยบายคุณภาพ (ฉบับทบทวน ปี 2569)

4. แนวทางปฏิบัติ

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว บริษัทได้จัดทำแนวปฏิบัติด้านการกำหนดนโยบายคุณภาพ เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในบริษัท รับทราบ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติ ดังนี้

- 1) สร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้บริการและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- 2) ดำเนินงานโดยให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มุ่งสู่การเป็นองค์กรคาร์บอนต่ำ

3) ดำเนินงานให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร และคงไว้ซึ่งความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศ

4) บูรณาการการใช้และสนับสนุนมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน รวมทั้งสร้างความร่วมมือในธุรกิจการบริการ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง

5) พัฒนาและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา และสร้างนวัตกรรมด้านการบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

6) ให้บริการด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ และส่งเสริมการฝึกอบรม การเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

7) กำหนดขั้นตอนการควบคุมคุณภาพการให้บริการ และดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพเป็นระยะ เพื่อระบุและป้องกันข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงจัดทำมาตรการแก้ไขและป้องกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน

8) กำหนดตัวชี้วัดและปรับปรุงระบบงานบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

9) จัดตั้งระบบสำหรับการรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และความเสียงด้านคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

10) สร้างความสามารถในการแข่งขันด้วยคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ

5. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนมายังบริษัท ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- เว็บไซต์: <https://investor.centarahotelsresorts.com/en/sustainability/whistleblowing>
- อีเมล: whistleblower_centel@chr.co.th
- ไปรษณีย์: ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยง
บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)
999/99 ชั้น 25 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

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

-ลงนาม-

นายณรัชิต สิงหเสนี

ประธานกรรมการ

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)