

ความรับผิดชอบต่อสังคม
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน





รายงานการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน) หรือ CENTEL ดำเนินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารภายใต้กรอบบรรษัทภิบาลที่ดี การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และยึดมั่นหลักการแห่งความยั่งยืน พร้อมมอบประสบการณ์การบริการที่เหนือระดับด้วยโมเดลธุรกิจแบบไทยและส่งเสริมอาหารที่มีคุณค่าให้กับลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน การเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม การร่วมสร้างสมดุลในมิติของความยั่งยืนครอบคลุมเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรในระยะยาว

เรามีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนายุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนเพื่อสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจและสังคมแบบยั่งยืนในทุกที่ที่เราเข้าไปดำเนินธุรกิจ ภายใต้นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนเพื่อสร้างสมดุลในมิติของเศรษฐกิจ ที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมความต้องการทุกด้านสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม มีตัสสังคมซึ่งมุ่งสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและชุมชน พัฒนาทักษะ ศักยภาพของพนักงาน และสร้างงาน สร้างอาชีพ กระจายรายได้สู่ชุมชนเพื่อสร้างสังคมแห่งความยั่งยืน และมิติสิ่งแวดล้อมที่พร้อมมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาวตลอดห่วงโซ่อุปทาน

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์และพันธกิจ	
ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร
วิสัยทัศน์	วิสัยทัศน์
ก้าวสู่การเป็นกลุ่มโรงแรมและรีสอร์ทชั้นนำของประเทศไทยในระดับโลก	เป็นผู้นำธุรกิจร้านอาหารอันดับ 1 ในใจผู้บริโภค ด้วยนวัตกรรมและการส่งมอบมื้ออาหารที่คุ้มค่าให้กับผู้บริโภคในทุกโอกาส
พันธกิจ	พันธกิจ
ส่งมอบประสบการณ์ความเป็นไทยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของจุดหมายปลายทางทั่วโลก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกคน ด้วยการผสานนวัตกรรมการให้บริการที่แห่งความอบอุ่นแบบครอบครัว และความทุ่มเทของชาวเซ็นทรัล ที่พร้อมมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน	ส่งมอบมื้ออาหารที่อร่อย คุ้มค่า คุ้มค่า จากบริการด้วยใจของชาวเซ็นทรัล ให้กับลูกค้าทุกคน และมุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภค เพื่อส่งต่อประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

ธุรกิจโรงแรม

ยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ :

ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเติบโตของธุรกิจ เพื่อให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทรัลก้าวขึ้นมาเป็นกลุ่มที่โดดเด่นในระดับภูมิภาค ภายใต้กรอบการดำเนินธุรกิจดังนี้ โดยมีแผนการดำเนินงาน 5 ปี (2562-2566) การขยายพอร์ตโฟล리오ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า การบุกเบิกและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ และการเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ

ธุรกิจอาหาร

ยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ

เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป มุ่งเน้นการเติบโตของรายได้และผลการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับการคิดค้นพัฒนาเมนูอาหารและนำเสนอแบรนด์ร้านอาหารใหม่ๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้บริโภคให้หลากหลายยิ่งขึ้น นวัตกรรมทางด้านอาหารเพื่อลดต้นทุน การขยายสาขาและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสมัยใหม่อย่างต่อเนื่องด้วยรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ ที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่ รวมถึง พัฒนาประสบการณ์ในร้านอาหาร ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้และการให้บริการจัดส่งอาหารที่เป็นเลิศ นอกจากนี้ ทางบริษัทให้ความสำคัญกับการขยายสาขาไปต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศเวียดนามและประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งจะช่วยสร้างการเติบโตที่แข็งแกร่งให้กับบริษัทโดยรวม



ค่านิยมองค์กร

บทบาทของการขับเคลื่อนความยั่งยืนในองค์กรถูกถ่ายทอดสู่การปฏิบัติภายใต้แนวคิด “I • CARE” เพราะเราใส่ใจ ที่แสดงถึงวิธีการดำเนินธุรกิจที่ประสานความกลมกลืนของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ สังคมและชุมชน ที่นำมาบูรณาการกับแนวทางดำเนินธุรกิจในทุกพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน

Innovation – สร้างสรรค์สิ่งใหม่ - CENTEL เปิดกว้างสำหรับทุกโอกาสและความท้าทาย เพื่อการทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นเปิดใจยอมรับความเปลี่ยนแปลง เอาชนะทุกข้อจำกัด หมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ กล้าคิดริเริ่มหรือต่อยอดความคิด และนำไปสู่การลงมือทำให้เป็นจริง

Customer – ใส่ใจในลูกค้า - CENTEL มุ่งมั่นพัฒนาด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นและใส่ใจลูกค้าเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นความพร้อมในการให้บริการลูกค้าอยู่เสมอ รู้จักลูกค้าและสินค้าอย่างเชี่ยวชาญ ให้บริการเหนือความคาดหมาย ยอมรับความผิดพลาดและพร้อมแก้ไข และคำนึงถึงมุมมองของลูกค้าอยู่เสมอแม้จะอยู่ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก

Alliance – ก้าวหน้าทั้งกลุ่มธุรกิจ - CENTEL พลิกผันให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อความก้าวหน้าทั้งกลุ่มธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการทำงานเพื่อองค์กรภายใต้เป้าหมายเดียวกัน สร้างสรรค์ทางเลือกที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ รับฟังและเคารพมุมมองที่แตกต่าง รวมพลังระหว่างกลุ่มธุรกิจสู่ความเป็นหนึ่ง และสร้างความสัมพันธ์เพื่อยกระดับองค์ความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน

Relationship – จัดผูกพันพึ่งพา - CENTEL จัดผูกพันพึ่งพา กับทั้งเพื่อนพนักงาน คู่ค้าและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการรักษาความสัมพันธ์อันดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ให้คุณค่าและเคารพความแตกต่างหลากหลายของผู้อื่น ทำงานอย่างยืดหยุ่นและสนุกสนานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เอาใจใส่ จริงใจ และห่วงใยผู้อื่นอยู่เสมอ มีความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม

Ethic – มุ่งรักษายุทธธรรม - CENTEL มุ่งเน้นให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร ลูกค้าไว้วางใจในสินค้าและบริการยินดีกลับมาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป คู่ค้าเชื่อมั่นในการทำธุรกิจร่วมกันและเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน สังคมยอมรับและสนับสนุนองค์กรในการดำเนินธุรกิจทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน.

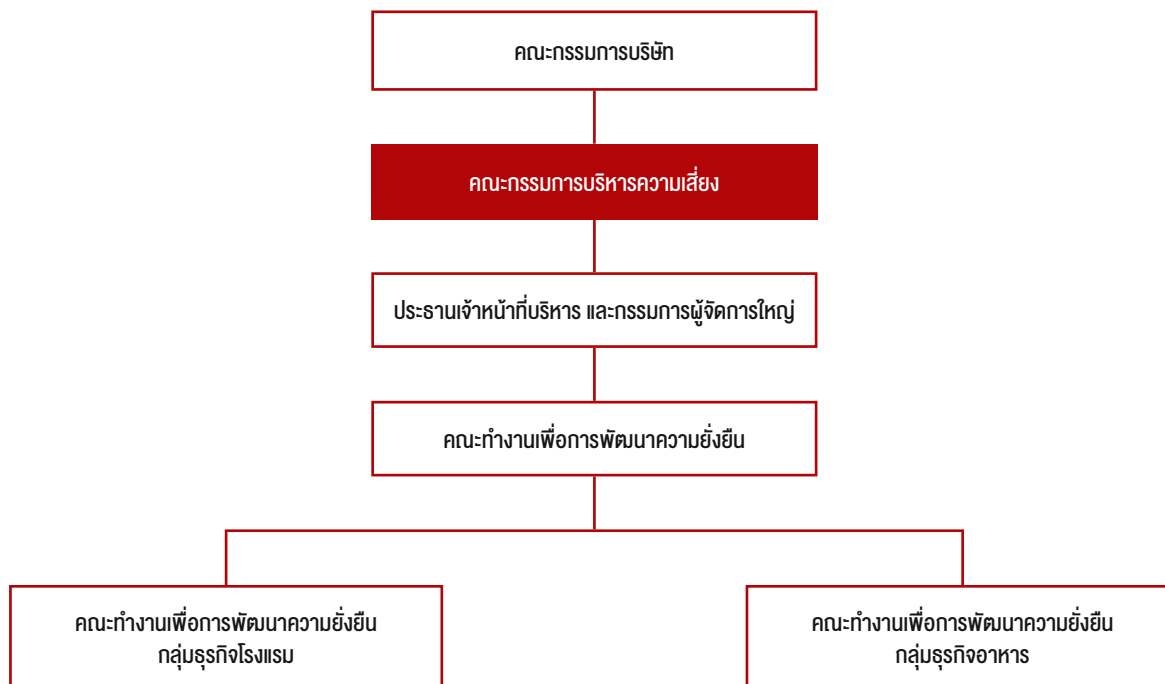
การบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน

CENTEL VALUE CHAIN



โครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

CENTEL ได้กำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ทำหน้าที่เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแบบบูรณาการ ซึ่งคณะทำงานเพื่อการพัฒนาความยั่งยืน ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ของกลุ่มธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร เพื่อรายงานผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแล ซึ่งมีหน้าที่ในการสนับสนุนและดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยมีการจัดประชุมทุกๆ 3 เดือน เพื่อพิจารณาบททวน และติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายตามแนวทางการดำเนินธุรกิจและนโยบายการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท นำไปสู่การสร้างสัมฤทธิ์ผลแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืนครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมตามกรอบของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ



การสร้างการรับรู้เรื่องการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ในปี 2562 บริษัทมุ่งเน้นการสร้างการเข้าใจในเรื่องการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้กับพนักงาน โดยการจัดอบรม Sustainability Training ให้กับพนักงานหมุนเวียนไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมจัดทำบอร์ดแสดงข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับทราบการดำเนินงานโดยภาพรวม และได้จัดทำวิดีโอในชื่อ Sustainability starts with you เพื่อใช้สื่อสารกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และคนทั่วไปในเรื่องของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ให้ทุกคนตระหนักว่า ความยั่งยืนเริ่มต้นได้ที่ตัวเรา นอกจากนี้ยังได้จัดการอบรมพิเศษเรื่อง ความยั่งยืนขององค์กรให้กับผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาบรรยายและสร้างการเข้าใจเรื่องการพัฒนาความยั่งยืนในระดับองค์กร เพื่อให้ฝ่ายบริหารขององค์กรตระหนักถึงความสำคัญและนำหลักการไปใช้ในการบริหารงานเพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในองค์กร

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ในปี 2562 ได้นำประเด็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร และประเด็นสำคัญจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจากกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม มาศึกษาเปรียบเทียบกับประเด็นความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ จากนั้นนำประเด็นทั้งหมดที่ประเมินความสำคัญเสนอแก่ผู้บริหารกลุ่มธุรกิจ

2. การจัดลำดับความสำคัญ

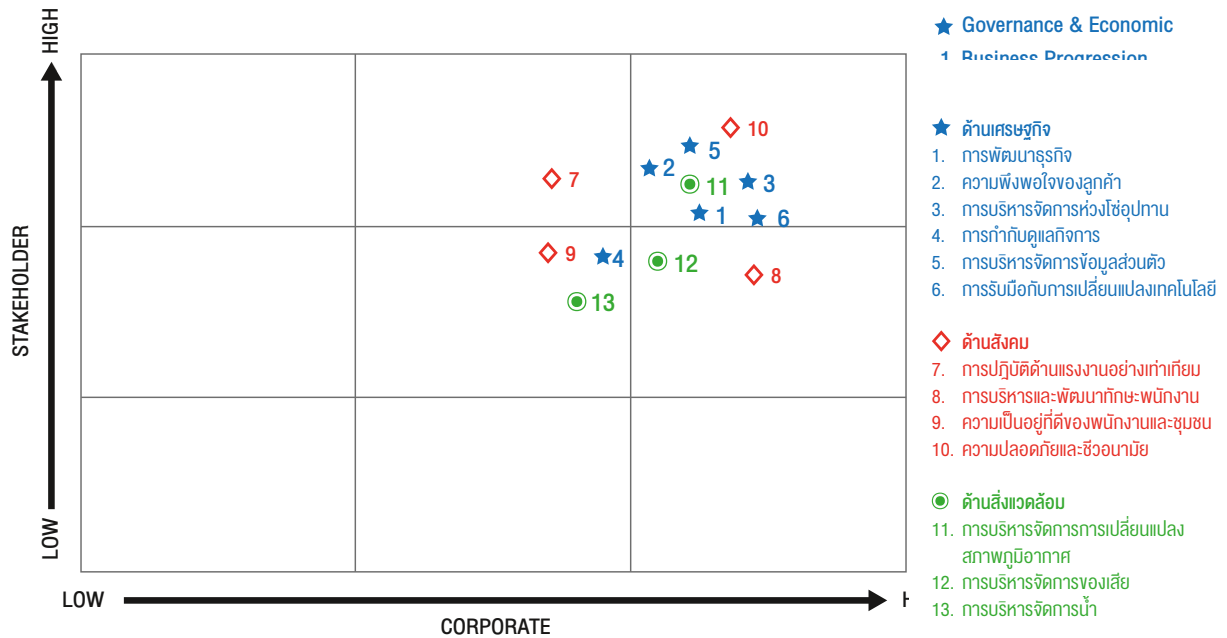
มีการดำเนินการวิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและประเด็นที่มีความสำคัญต่อองค์กร ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวม 13 ประเด็น และพิจารณาโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มประเด็นหลัก คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และพิจารณาการจัดลำดับความสำคัญ 2 ด้านคือ ประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการขององค์กร และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

3. การพิจารณาตรวจสอบและสอบทวนประเด็นที่มีนัยสำคัญ

มีการตรวจสอบความครบถ้วนของประเด็นที่มีนัยสำคัญ และนำเสนอต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแลเพื่อพิจารณาอนุมัติ และนำเสนอแผนการดำเนินงานซึ่งผ่านความเห็นชอบของผู้บริหารกลุ่มธุรกิจ

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

Sustainable Materiality Matrix

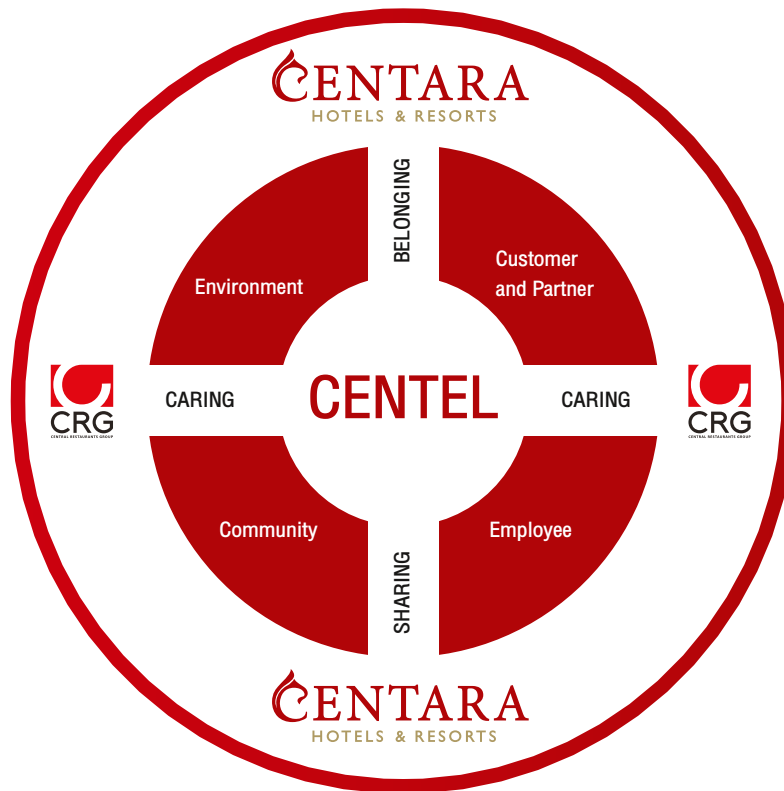


ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
1.การพัฒนาธุรกิจ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, คู่ค้า, ผู้ถือหุ้น	การพัฒนาธุรกิจ
2.ความพึงพอใจของลูกค้า	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
3.การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า, ชุมชน	การบริหารห่วงโซ่อุปทาน
4.การกำกับดูแลกิจการ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, คู่ค้า, ผู้ถือหุ้น	การกำกับดูแลกิจการ
5.การบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
6.การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การตลาด
7.การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า	การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
8.การบริหารและพัฒนาทักษะพนักงาน	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การพัฒนาบุคลากร
9.ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและชุมชน	ทุกหน่วยงาน / ชุมชน	- การดูแลพนักงานและการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร - การดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและสนับสนุนชุมชน
10.ความปลอดภัยและชีวอนามัย	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	ความปลอดภัยและชีวอนามัย
11.การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
12.การบริหารจัดการของเสีย	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
13.การบริหารจัดการน้ำ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายและผลการดำเนินการด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน จากก้าวแรกในการสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศในการส่งมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจ ในขณะเดียวกันก็มุ่งมั่นในการพัฒนาและสร้างบุคลากรขององค์กรให้มีทักษะความสามารถในการทำงานที่ประสิทธิภาพเพื่อสร้างรากฐานของธุรกิจให้เติบโต พร้อมกับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ชุมชนและสังคมมีความเข้มแข็งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และก้าวต่อไปสู่การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมที่เปรียบเสมือนมรดกที่ต้องส่งต่อให้กับคนรุ่นไป โดยการดำเนินธุรกิจเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs ของสหประชาชาติ



โครงการ/วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	การตอบสนองต่อ UN SDGs
- โครงการ 4 สร้าง: สร้างฝัน สร้างโอกาส สร้างอาชีพ สร้างอนาคตกับเซ็นทารา 4Cs: Centara Career Creative for Children) - โครงการการศึกษาทวิภาคี CRG - จ้างงานผู้สูงอายุและผู้พิการ	- สร้างบุคลากรที่มีคุณภาพให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ 1,073 คน - สร้างอาชีพให้กับผู้ด้อยโอกาส 434 คน - สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับครอบครัวของผู้ด้อยโอกาส - ลดอัตราการว่างงาน	 เป้าประสงค์ที่ 4.3 / ตัวชี้วัด 4.3.1
สิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียม ในการจ้างงานและจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องอายุ เพศ สัญชาติ ภาษาและความพิการ	- จำนวนพนักงานหญิงทั้งหมด 61 % - จำนวนผู้บริหารหญิงระดับผู้จัดการ 417 คน - การจ้างงานคนพิการจำนวน 296 คน - การจ้างงานผู้สูงอายุจำนวน 142 คน - พนักงานทั้งหมด 39 สัญชาติ	 เป้าประสงค์ที่ 5.1 / ตัวชี้วัด 5.1.1 เป้าประสงค์ที่ 5.5 / ตัวชี้วัด 5.5.2

โครงการ/วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	การตอบสนองต่อ UN SDGs
กำหนดนโยบายในการดำเนินงานด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินงานด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	- ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินงานด้านธุรกิจ 79.44 KT Co₂-e - ปรับปรุงการดำเนินงานสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 451.22 KT Co₂-e	  Goal 9.4 / Indicator 9.4.1, Goal 13.3 / Indicator 13.3.1
- กำหนดกระบวนการทำงานด้านการบริหารจัดการขยะให้ชัดเจน - ให้ความรู้กับพนักงานในการจัดขยะและของเสียอย่างถูกวิธี - หาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้	- จัดทำโครงการปลา POP-Plastic only Please เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนแยกขยะพลาสติกเพื่อนำไปรีไซเคิลในพื้นที่ 12 โรงแรม 400 กิโลกรัม - ปริมาณขยะฝังกลบ 7,831.91 ลูกบาศก์เมตร - ปริมาณขยะรีไซเคิล ใช้ซ้ำ ย่อยสลายรวม 53.60% - ติดตั้งเครื่อง COWTECH เปลี่ยนขยะอินทรีย์ให้เป็นก๊าซชีวภาพ (LPG) 1,492.7 กิโลกรัม	  Goal 11.6 / Indicator 11.6.1, Goal 12.5 / Indicator 12.5.1
โครงการบริจาคอาหารที่ยังรับประทานได้ให้กับผู้ยากไร้ผ่านมูลนิธิสโกลาร์ส ออฟ ชิสทีแนซ (ไอเอส โอ เอส) : Scholars of Sustenance Foundation (SOS)	- ลดปริมาณขยะอาหารได้ 59,830.87 กิโลกรัม - ผู้ยากไร้ได้รับประทานอาหารที่มีคุณภาพจำนวน 213,551.64 มื้อ	 Goal 12.3 / Indicator 12.3.1
โครงการ Beach Cleaning ของทุกโรงแรมที่อยู่ในบริเวณใกล้ชายหาด	ดำเนินการเป็นประจำทุกเดือนเพื่อลดปริมาณขยะพลาสติกที่ถูกนำลงสู่ทะเล	 Goal 14.1 / Indicator 14.1.1
โครงการปลูกป่าอย่างยั่งยืน โดยให้พนักงานและคู่ค้าร่วมกันสร้างพื้นที่สีเขียวโดยการปลูกต้นไม้ใหญ่ ฟื้นฟูสภาพป่าไม้ที่เสื่อมโทรม และเพิ่มพื้นที่การปลูกป่าและการปลูกป่าทดแทน	- ร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัลในฐานะคณะทำงานด้านพื้นที่สีเขียว ปลูกต้นไม้ในพื้นที่บางกระเจ้า 1,200 ต้น - ร่วมกับ กทม. ปลูกต้นไม้จำนวน 120 ต้นในพื้นที่กรุงเทพ	 Goal 15.2 / Indicator 15.2.1
- เข้าร่วมการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต หรือ Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC) - สนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมโครงการดังกล่าว พร้อมทั้งอบรมความรู้ให้กับพนักงานของบริษัท	- ต่ออายุสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2562 - สื่อสารนโยบายการรับสินบนให้กับพนักงาน - แจ้งและสนับสนุนคู่ค้าเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตตามความสมัครใจ	 Goal 16.5 / Indicator 16.5.1

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

CENTEL ได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็นกลุ่มต่างๆ โดยมีช่องทางในการสื่อสาร เพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง นำไปสู่การพัฒนากระบวนการเพื่อตอบสนองต่อข้อคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังการใช้บริการ - การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าขณะให้บริการ - การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ - การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์	- คุณภาพการให้บริการ - ความหลากหลายของบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ครบถ้วน ถูกต้อง	- นำเสนอการบริการที่ประทับใจด้วยเอกลักษณ์แบบไทย - ส่งมอบความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ตรงกับความต้องการ - พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเป็นสำคัญ - นำเสนอข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง - จัดทำแผนรองรับและจัดการการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าอย่างเคร่งครัด
คู่ค้า	- การประชุมคู่ค้าประจำปี - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน - สำรวจความต้องการของคู่ค้า	- การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน - ร่วมกันพัฒนานวัตกรรมในการทำธุรกิจร่วมกัน	- จัดระบบการสั่งซื้อแบบ one item one price - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและยุติธรรมและตรวจสอบได้ - จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าตามหลักการ ความยั่งยืน ESG
พนักงาน	- การปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ - กิจกรรม Town Hall ให้ผู้บริหารได้พูดคุยกับพนักงานอย่างใกล้ชิด - การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานประจำปี - จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน - กิจกรรมสานสัมพันธ์ สร้างความผูกพันกับพนักงาน	- ความก้าวหน้าในอาชีพ - ความสมดุลในการใช้ชีวิต - ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น	- พัฒนาแผนการยกระดับทักษะและความรู้ความสามารถของพนักงาน - ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานให้เหมาะสมและเป็นธรรม - ดูแล ใส่ใจ พนักงานเหมือนคนในครอบครัว เพื่อสร้างความภักดีต่อองค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ - ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานตามเกณฑ์อาชีวอนามัย - นำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานมาวิเคราะห์และจัดทำแผนงานเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ชุมชน สังคม	- กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมจิตอาสา - รับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคมผ่านช่องทางต่างๆ	- สร้างคุณค่าให้ชุมชน และสังคม - พัฒนาชุมชนให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน - ดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน - สนับสนุนกิจกรรมเพื่อชุมชน	- ส่งเสริม พัฒนาและสร้างสัมพันธ์อันดีต่อชุมชน และสังคมให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีคุณค่าและยั่งยืน - แบ่งปันความรู้เพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็งและเติบโตไปพร้อมกับธุรกิจของบริษัท - สร้างรายได้สู่ชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้เศรษฐกิจของชุมชนเติบโต
สิ่งแวดล้อม	สำรวจและประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจ	- ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว - ดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน	- ดูแล และบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด - ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ - ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาช่วยในกระบวนการดำเนินงาน - สนับสนุนและร่วมสร้างความรู้ในการดูแลสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานและชุมชน
ผู้ถือหุ้น	- กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ - การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น - เว็บไซต์ของบริษัท - สื่อออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ - ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลของนักลงทุนสัมพันธ์	- ผลการดำเนินธุรกิจคุ้มค่า มีเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน - ความพร้อมในการรับมือกับวิกฤตการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ	- มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจ - มีกิจกรรมพบปะนักลงทุน ผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ - รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียม - นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานขององค์กร พร้อมทิศทางและแผนงานในการดำเนินธุรกิจ
ผู้มีส่วนได้เสียโดยรวม	- เว็บไซต์ของบริษัท - การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ	ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส	กำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลภายใต้จรรยาบรรณ

การร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร

บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งผู้บริหารของบริษัทได้เข้าร่วมเป็นกรรมการขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

- สมาคมโรงแรมไทย
- หอการค้าไทย
- สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- หอการค้าไทย-อเมริกา
- หอการค้าไทย-อังกฤษ
- สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (PATA)
- สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) Thailand Incentive and Convention Association
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- สมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition -Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC)
- สมาชิกประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของสถาบันไทยพัฒน์ (Sustainability Disclosure Community: SDC)
- โครงการวิภาวดีไม่มีขยะ-โดยเครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย (Thailand Responsible Business Network :TRBN)

การดำเนินงานด้านมิติเศรษฐกิจ

การกำกับดูแลกิจการตามหลักธรรมาภิบาล

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการเป็นอย่างยิ่ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทฯ จึงความมุ่งมั่นที่จะบริหารองค์กรโดยยึดหลักบรรษัทภิบาลที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลองค์กรที่ประกอบด้วยคณะกรรมการที่มีความสามารถในการกำกับดูแลและบริหารงานด้วยความโปร่งใส และดำเนินงานตามกรอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี อีกทั้งยังตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการระบุ ประเมินความเสี่ยงและบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน และมีการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมความเสี่ยง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (รายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ โครงสร้างการจัดการและหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ)

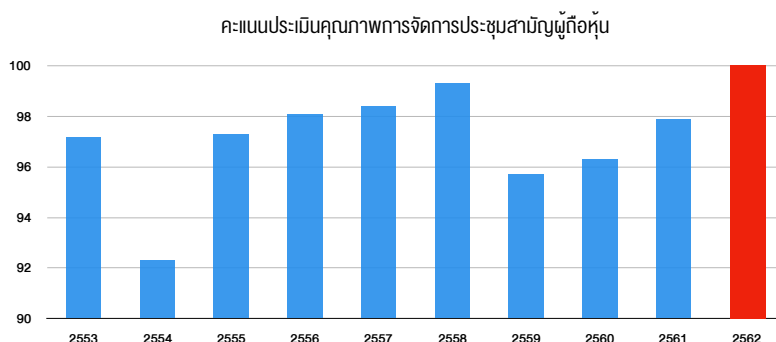
การประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน

เป้าหมายระยะยาว	การประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ต่อเนื่องทุกปี
เป้าหมายปี 2562	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” จากการประเมินของหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานปี 2562	ผลการประเมินระดับ “ดีมาก” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2562 (CGR 2019) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ภายใต้การสนับสนุนจาก ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)



โครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น

เป้าหมายระยะยาว	ผลการประเมินร้อยละ 100 ต่อเนื่องทุกปี
เป้าหมายปี 2562	ผลการประเมินร้อยละ 100 จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น(AGM)
ผลการดำเนินงานปี 2562	ผลการประเมินร้อยละ 100 จากการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2562 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยสมาคมส่งเสริมการลงทุนไทย



หลักจริยธรรมทางธุรกิจ

หัวใจของการดำเนินธุรกิจที่สำคัญคือ การยึดมั่นในหลักจริยธรรม รวมถึงความยุติธรรมและคุณธรรมในการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยคณะกรรมการบริษัท ได้วางหลักการและแนวทางในการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไว้ดังนี้

- บริษัทดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องและมีจริยธรรม และพัฒนากิจการให้เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- ตระหนักถึงความสำคัญของความพอใจของลูกค้า พัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพตลอดเวลา
- ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ไม่เลือกปฏิบัติทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย ตลอดจนจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพและความรู้ของพนักงาน
- ดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม และให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นที่บริษัทดำเนินการอยู่
- ให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด

การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ตลอดจนตระหนักว่าการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากจะส่งผลกระทบต่อการค้าและธุรกิจ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของบริษัทแล้วยังเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทอีกด้วย ในฐานะที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมุ่งหวังให้ประเทศไทยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน บริษัทจึงเข้าเป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ซึ่งเป็นโครงการภายใต้สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้าต่างชาติ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 และผ่านการประเมินได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 และได้ต่ออายุการรับรองเป็นสมาชิก เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2562

บริษัทฯ ได้กำหนด “มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนของบริษัทยึดถือในการปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเจตนารมณ์และแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทฯ ได้เผยแพร่นโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันไว้ในหน้าเว็บไซต์ของบริษัท <http://centel-en.listedcompany.com/cg.html> และออกจดหมายแจ้งคู่ค้าเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสุจริตและโปร่งใสภายใต้มาตรการที่วางไว้ และเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์เข้าเป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

นโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยในการปฏิบัติงาน กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามย่อมถูกสอบสวนและพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัท กฎบัตร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในขณะเดียวกัน บริษัทจะไม่ลดค่าแห่ง ลงโทษ หรือให้ผลการลบต่อกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะก่อให้เกิดข้อสงสัยโอกาสทางธุรกิจ บริษัทยังได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

1. บริษัทได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการทุจริต และได้กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นระเบียบที่จะได้มีการบังคับใช้ โดยมีจุดประสงค์ในการป้องกันและยับยั้งการทุจริต ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมภายในที่ดี
2. บริษัทได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งมีรายละเอียดที่เพียงพอ อันเป็นไปตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และสามารถที่จะป้องกันการทุจริตใด ๆ ที่เกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจได้ โดยครอบคลุมถึงกิจกรรมการค้าและการต่าง ๆ เช่น การบริจาคในเชิงการกุศล และการให้การสนับสนุนโดยบริษัท (corporate sponsorships) การให้หรือการรับของกำนัล และการต้อนรับดูแล (การบันเทิงการ) รวมถึงการมอบเงินหรือประโยชน์ตลอดจนการให้การสนับสนุนทางการเมือง
3. บริษัทได้กำหนดให้มีระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายต่อต้านการทุจริตจะมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งครอบคลุมถึง การจัดทำเอกสารสำหรับธุรกรรมทางการเงิน กระบวนการทางบัญชีทั้งหมด รวมถึงระบบทรัพยากรบุคคลและระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัท
4. บริษัทได้จัดให้มีช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่มีความปลอดภัยแก่ผู้แจ้งเบาะแส ผู้เรียกร้อง ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้สามารถขอคำปรึกษาในทางลับ รวมถึงทำการนำเสนอคำร้องขอ คำแนะนำ ข้อมูล/รายงาน หรือข้อร้องเรียนใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ถูกละเมิดว่าเป็นการทุจริต พร้อมทั้งมีมาตรการที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในการปกป้องผู้แจ้งข้อมูลการทุจริต โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส ผู้เรียกร้องหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
5. บริษัทได้ทำการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อให้มีการดำเนินการมีการปฏิบัติตามนโยบายที่เกิดผลสำเร็จในวงกว้าง เช่น การเผยแพร่นโยบายต่อต้านการทุจริตบนเว็บไซต์ การทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนศึกษา ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การสื่อสารในรูปของจดหมายก็ยังถูกส่งออกไปถึงบรรดาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้การประกอบธุรกิจในแต่ละส่วนได้ดำเนินการไปอย่างโปร่งใสผ่านมาตรการต่อต้านการทุจริตที่บังคับใช้
6. บริษัทได้จัดให้มีการประชุมพิเศษและอบรมให้แก่พนักงานเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตที่บังคับใช้ พร้อมทั้งยกตัวอย่างกรณีต่าง ๆ ให้พนักงานนำไปปรับใช้มากขึ้น
7. มีการจัดอบรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ในหัวข้อเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สำหรับผู้บริหารและพนักงานโดยได้รับเกียรติจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลกและประเทศไทย รวมถึงวิธีการสร้างสังคมที่ช่วยกันเสริมสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

เป้าหมายระยะยาว	ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม มีความเข้าใจเรื่องในการดำเนินกิจกรรมต่างๆที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน
เป้าหมายปี 2562	จัดทำระบบการเรียนรู้เรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันแบบออนไลน์ เพื่อให้พนักงานทุกคน เข้าถึงข้อมูลด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ได้สะดวกมากขึ้น และดำเนินการต่อต้านอาชญากรรมเป็น สมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตให้แล้วเสร็จ
ผลการดำเนินงานปี 2562	บริษัทได้จัดทำให้มีการอบรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานใหม่ทุกคน และมีการทบทวนความรู้ความเข้าใจ เรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานทุกคน ผ่านระบบออนไลน์ โดยจัดทำเป็นรูปแบบวิดีโอ เพื่อให้พนักงานเข้าถึงข้อมูล ได้ง่ายขึ้น โดยพนักงานทั้งหมดที่เข้ารับการทบทวนความรู้ดังกล่าวคิดเป็น 90 % ของจำนวนพนักงานทั้งหมด และดำเนินการต่อต้านอาชญากรรม เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเป็นที่เรียบร้อย และในปี 2562 ได้มีการออกประกาศงดรับและ งดให้ของขวัญ (No Gift Policy) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัท

การแจ้งเบาะแสและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายการรับแจ้งข้อมูลและเบาะแส Whistle-Blowing Policy และจัดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สามารถแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่ามีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณ และการทุจริตต่อหน้าที่ พร้อมส่งหลักฐานถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อดำเนินการหาข้อเท็จจริง และรายงานให้ ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาตกลงโทษในกรณีที่มีความผิด ตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ทั้งนี้ได้กำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิให้กับบุคคลที่แจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียนด้วย

• สำนักเลขาธิการคณะกรรมการตรวจสอบ

โทรศัพท์: (02) 769-1234 ต่อ 6658 อีเมล: whistleblower_centel@chr.co.th

ที่อยู่ทางไปรษณีย์: คณะกรรมการตรวจสอบ

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) 999/99 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถซักถามหรือขอรับคำแนะนำได้ที่

• สำนักเลขาธิการบริษัท

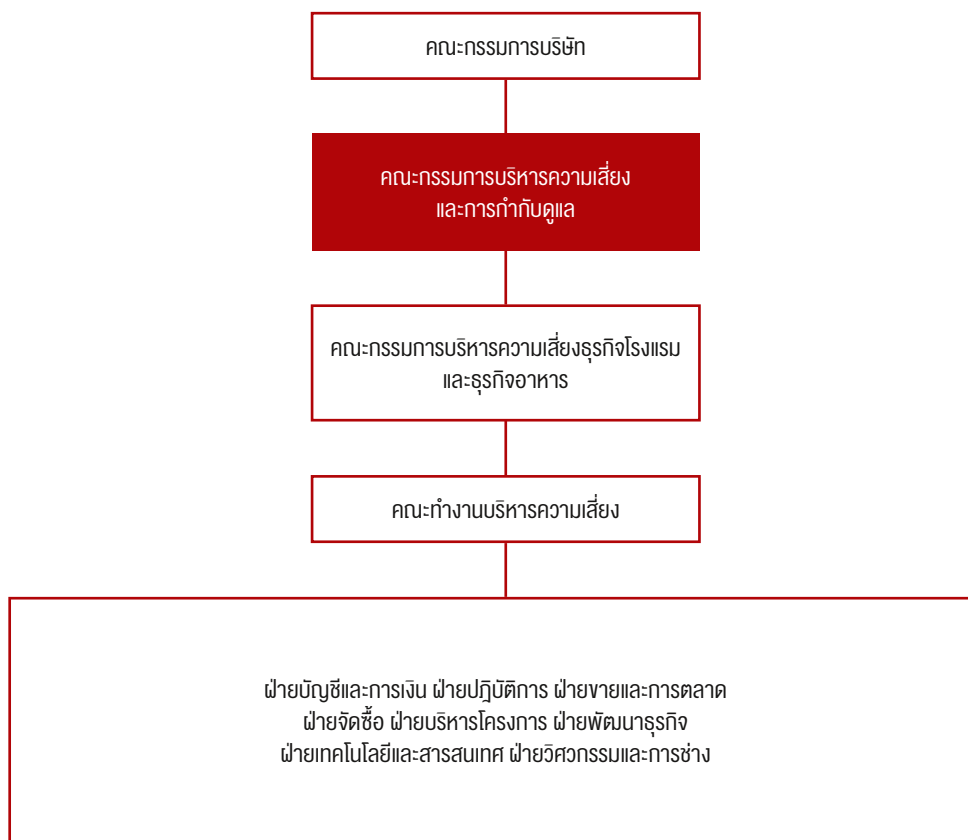
โทรศัพท์: (02) 769-1234 ต่อ 6131 อีเมล: co.secretary_centel@chr.co.th

ที่อยู่ทางไปรษณีย์: สำนักเลขาธิการบริษัท

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) 999/99 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

การบริหารจัดการความเสี่ยงและโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเกิดความมั่นคง และเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งการบริหารความเสี่ยงถือเป็นเครื่องมือ ในการช่วยให้ผู้บริหารสามารถบ่งชี้และจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บริษัทสามารถแยกหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงออกจากหน่วยงานที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยง และเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการประสิทธิผล มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยง โดยมีหน้าที่ประเมินระดับความเสี่ยงทั้งทางด้านของโอกาสเกิดและผลกระทบ ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทอย่างทันเวลา ให้สามารถบริหารความเสี่ยงดังกล่าวโดยพิจารณาจากต้นทุนและผลประโยชน์ของการจัดทำ การควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ ตอบสนองต่อความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่จะลดหรือทำให้เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานน้อยที่สุด รวมถึงการติดตามการ บริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงเหล่านั้นได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม และมีการวัดผลและประเมินผลงานด้วย



นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงได้มีการพิจารณาทบทวนนโยบายความเสี่ยงและการกำหนดขอบเขตความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารอย่างรอบคอบเป็นประจำทุกปี เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งความเสี่ยงใหม่ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจพร้อมทั้งวางแผนในการบริหารจัดการความเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นด้วย

เป้าหมายระยะยาว	บริษัทมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงองค์กรแบบบูรณาการ เพื่อให้องค์กรสามารถ บริหารจัดการต้นทุนการดำเนินงาน ตลอดจนความสามารถในการหยั่งรู้ถึงความเสี่ยงในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ นอกเหนือจากนี้ยังเพิ่มความสามารถด้านการวิเคราะห์ตลาด เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนผลตอบแทนทางธุรกิจที่ยั่งยืน
เป้าหมายปี 2562	บริษัทได้มุ่งมั่นให้เกิดการปลูกฝังวัฒนธรรมเรียนรู้ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในหลากหลายมิติ ครอบคลุมถึงพฤติกรรมผู้บริโภคและสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ในโลกธุรกิจ ตลอดจนปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น ภัยธรรมชาติ สภาวะเศรษฐกิจโลก และความไม่แน่นอนทางการเมืองให้กับพนักงานทุกระดับ
ผลการดำเนินงานปี 2562	บริษัทกำหนดให้เจ้าหน้าที่ระดับบริหารให้ความสำคัญกับการประชุมหารือกับพนักงานทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่ดี มีการสื่อสารและการปรึกษาหารือเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรและสามารถนำไปสู่การตัดสินใจถูกต้องกับเวลาในทุกระดับความเสี่ยง บุคลากรของบริษัทมีความตระหนักรู้เรื่องความเสี่ยงและความไม่แน่นอนที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ดียิ่งขึ้นและสามารถรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทได้ปรับปรุงการจัดทำรายงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมทุกมิติ รวมถึง Risk Indicator, mitigation strategies, emerging risks ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้ฝ่ายบริหารมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้มากยิ่งขึ้นและสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องกับเวลายิ่งขึ้น

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

The Place To Be ที่ให้เราแบ่งปันทุกความรู้สึก



ในการดำเนินธุรกิจให้บริการสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ดังนั้นความคิดเห็น และการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการจากลูกค้าถือเป็นช่องทางสำคัญที่การนำข้อมูลต่างๆ มาศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างชาติ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและแม่นยำ โดยให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามออนไลน์หลังการใช้บริการพร้อมเสนอแนะหรือแจ้งข้อร้องเรียน และการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าโดยตรงในวงให้บริการ บริษัทยังมีช่องทางต่างๆ ในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า อาทิ Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, Weibo, Wechat, LinkedIn, Pinterest เป็นต้น และใช้ช่องทางต่างๆ เหล่านี้ในการสื่อสาร แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ รวมทั้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ แก่ลูกค้า

บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและมีการรายงานผลเป็นประจำทุกๆ 3 เดือน เพื่อนำผลคะแนนมาวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการ โดยในปี 2562 คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของธุรกิจโรงแรม 87.8 % คะแนนความพึงพอใจของธุรกิจอาหาร 92.9 % คะแนนมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 97.8 %

ในปี 2562 บริษัทได้ทำการศึกษาวิจัยความต้องการและพฤติกรรมลูกค้าและการรับรู้ของแบรนด์ในธุรกิจโรงแรม นำไปสู่การปรับอัปเดตผลิตภัณฑ์และตัวตนของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมภายใต้แนวคิด “The Place To Be ที่ให้เราแบ่งปันทุกความรู้สึก” ที่บ่งบอกถึงความอบอุ่น จริงใจ และบริการที่ใส่ใจ รวมถึงการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมที่ลูกค้าได้รับความสบายใจ และรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวสถานที่ท่องเที่ยวเซ็นทารา และได้ขยายแนวคิดดังกล่าวไปยังธุรกิจอาหาร ในการส่งมอบมื้ออาหารที่คุ้มค่าและประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะช่วยสร้างความสุข สร้างความสัมพันธ์และแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันในทุกโอกาส ทุกมื้ออาหารที่อยู่ในใจของคุณ “ที่ให้เราแบ่งปันทุกความรู้สึกร่วมกัน”

การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

หลังจากมีการประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในสหภาพยุโรป (General Data Protection Regulation : GDPR) เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2561 บริษัทได้มีการประกาศใช้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในสหภาพยุโรป (GDPR Standard Policy) และแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Standard Operating Procedure) เพื่อให้สอดคล้องกับ GDPR ในทันที พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้รับทราบรายละเอียดและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการร้องขอข้อมูล การใช้ข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า รวมถึงการแจ้งให้ลูกค้ารับทราบ และอนุญาตให้บริษัทนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ในระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งถือเป็นการปรับเปลี่ยนระบบการเก็บข้อมูลของบริษัทให้มีความมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ในประเทศไทยได้มีการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อการรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของข้อมูลส่วนบุคคล ที่อาจก่อให้เกิดแนวโน้มการเกิดผลกระทบเชิงลบหรือความเสียหายในระดับบุคคลหรือองค์กร บริษัทได้จัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และแนวปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับพ.ร.บ.ดังกล่าว และเตรียมการอบรมพนักงานทุกคนเพื่อสร้างความเข้าใจในรายละเอียดของกฎหมายดังกล่าว

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทมุ่งเน้นความสำคัญในการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามกรอบนโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทานของบริษัทครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนใส่ใจในประเด็นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย โดยมีเป้าหมายในการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนา คู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะยาว โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า (Code of Conduct & Guidelines for Business Partners and Suppliers) ที่มุ่งเน้นเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ การปฏิบัติตามแรงงานตามหลักสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงประสิทธิภาพและการพัฒนานวัตกรรมของสินค้าผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทฯ ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ และนำไปสู่การประยุกต์ใช้กับบริษัทของคู่ค้าตามความเหมาะสม โดยได้แจ้งให้คู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจทั้งหมดรับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้าของบริษัท

ในปี 2562 บริษัทได้ขยายระบบการจัดเก็บข้อมูลของคู่ค้า BEE SCM Procurement System ครอบคลุมธุรกิจโรงแรม จากเดิมเริ่มใช้ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โรงแรม เป็น 18 โรงแรม ภายใต้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างรวมพื้นที่ สินค้าเดียวราคาเดียว ทำให้สามารถสั่งซื้อสินค้าในราคาที่ถูกลง และขยายโอกาสในการค้าให้กับคู่ค้าเพิ่มขึ้นด้วย โดยหลังจากมีการปรับเปลี่ยนระบบจัดซื้อจัดจ้างรวมพื้นที่ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึงร้อยละ 10

จำนวนคู่ค้าทั้งหมดของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร ในปี 2562 รวม 19,644 ราย บริษัทได้จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์คู่ค้าของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารโดยมีการจัดลำดับความสำคัญของคู่ค้าเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญมาก กลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญปานกลาง และกลุ่มคู่ค้าทั่วไป โดยใช้ข้อมูลจากมูลค่าการสั่งซื้อ คะแนนจากการประเมินคู่ค้า ความสัมพันธ์ในฐานะคู่ค้าที่ดี การทำธุรกิจร่วมกันตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี และเป็นคู่ค้าที่ดำเนินกิจการตามนโยบายเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ในปี 2562 มีคู่ค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 5 ของคู่ค้าทั้งหมด โดยคู่ค้ารายใหม่จะต้องผ่านการคัดกรองโดยมีข้อกำหนดเบื้องต้นคือ ต้องมีสถานประกอบการที่ชัดเจน ผลิตภัณฑหรือบริการจะต้องได้รับการรับรองมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด และผ่านการทดสอบพร้อมทั้งสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดในการรับ-ส่งสินค้า อาหารและบรรจุภัณฑ์ที่สัมผัสอาหารเพื่อให้สอดคล้องกับระบบอาหารปลอดภัย (Food Safety System) มาตรฐานของ HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) และ ISO 22000 : Food Safety Management System และมีใบรับรองวัตถุดิบที่สามารถสืบพินิจอาหารได้อย่างปลอดภัยจากสถาบันรับรองคุณภาพต่าง ๆ เช่น SGS, มาตรา 295 กระทรวงสาธารณสุข, Intertek, ALS รวมถึงการมีมาตรฐานของวัตถุดิบจากแหล่งผลิตที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่นกระดาษที่ตัดจากป่าปลูก ไม่ทำลายป่าไม้ธรรมชาติ BRC, FSC รวมทั้งมีการตรวจสอบข้อมูลด้าน ESG ของคู่ค้ารายสำคัญว่ามีการปฏิบัติในประเด็นที่เกี่ยวข้องในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมหรือไม่ รวมถึงหลักปฏิบัติเบื้องต้นของคู่ค้า เช่นจะต้องนำบรรจุภัณฑ์ เช่น ถุงพลาสติก ลังกระดาษ กล่องโฟม กลับไปด้วยทุกครั้งให้นำสินค้ามาส่ง เพื่อช่วยลดปริมาณขยะ นอกจากนี้บริษัทยังได้กำหนดให้มีการสุ่มตรวจสอบสินค้าทางด้านความปลอดภัยของอาหารอย่างสม่ำเสมอ และมีมาตรการลงโทษขั้นสูงสุดคือระงับการสั่งซื้อเฉพาะรายการ หรือยกเลิกทั้งหมดทุกรายการ

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและคู่ค้าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง บริษัทมีการจัดประชุมคู่ค้าหลักเป็นประจำทุกปี โดยมีคู่ค้าของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารจำนวน 224 ราย เข้าร่วมประชุมเพื่อทบทวนระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดส่งสินค้า การควบคุมคุณภาพสินค้า และความรู้ใหม่ด้านความปลอดภัยของอาหารและเรื่องการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนที่คู่ค้าสามารถนำไปปรับใช้ในการทำธุรกิจ

การสั่งซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

หลังจากธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารได้มีนโยบายการปรับเปลี่ยนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ ในปี 2562 ได้ทำการจัดซื้อหลอดพลาสติกที่ผลิตจากวัสดุย่อยสลายได้ตามธรรมชาติรวม 6,190,000 หลอด สำหรับธุรกิจโรงแรม 2,500,000 หลอดและธุรกิจอาหาร 3,690,000 หลอด

สั่งซื้อผลิตภัณฑ์กระดาษทิชชู กล่องกระดาษ และถุงกระดาษใส่อาหารที่ย่อยสลายได้ จากคู่ค้าที่ใช้วัตถุดิบจากป่าปลูก เพื่อสนับสนุนการจัดการทรัพยากรป่าไม้อย่างยั่งยืนผ่านการเลือกใช้สินค้าที่มีตรามาตรฐาน FSCTM ในส่วนของธุรกิจอาหารได้เริ่มใช้ถุงกระดาษทดแทนการใช้ถุงพลาสติกสำหรับแบรนด์ OOTOYA, Thai Terrace

การดำเนินงานมิติสังคม

ปี 2562 บริษัทฯ มีเป้าหมายในการดำเนินงานด้านสังคมในการพัฒนาศักยภาพและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงาน มุ่งมั่นช่วยเหลือและพัฒนาสังคมด้านต่างๆ ภายใต้แนวคิดเพื่อมุ่งสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

การสรรหาบุคลากรของบริษัทฯ ทั้งในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารต่างให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ในเรื่องของความเสมอภาค สักดิ์และสิทธิในการได้รับการปฏิบัติต่อมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ศาสนาและความเชื่อ โดยเปิดโอกาสให้ทุกเชื้อชาติสามารถเข้ามาเป็นพนักงาน โดยคำนึงถึงคุณสมบัติและคุณวุฒิที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานต่างๆ พนักงานในองค์กรสามารถหมุนเวียน หรือโอนย้ายไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมเพื่อพัฒนากิจและเพิ่มโอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศ เพื่อให้เข้าใจวิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร รวมทั้งข้อกำหนด สวัสดิการต่างๆ ก่อนเริ่มทำงาน ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในหลากหลายพื้นที่ทั่วโลก การปฏิบัติต่อแรงงานเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและหลักด้านสิทธิมนุษยชนจึงเป็นประเด็นที่ฝ่ายบริหารให้ความสำคัญ บริษัทฯ มีพนักงานในความดูแล กว่า 30 สัญชาติ จากพื้นฐานวัฒนธรรมที่หลากหลาย บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสากล มีการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมตามประสบการณ์และความสามารถ และเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเพื่อให้พนักงานทุกระดับทั้งชายและหญิงได้รับค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียมกัน

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

เรื่องสิทธิมนุษยชน เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่องค์กรต่างๆ และภาคธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เนื่องจากมีการดำเนินงานที่ไม่เหมาะสมหรือเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน อาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นขององค์กร บริษัทฯ จึงได้จัดทำนโยบายสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและหลักปฏิบัติบนหลักการเคารพเกียรติและศักดิ์ศรีต่อกันอย่างเท่าเทียมตามหลักกฎหมาย และหลักการสากลแห่งสหประชาชาติด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights : Implementing the Protect, Respect, Remedy Framework (UNGPs) และหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization; ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ หรือสถานะอื่นใด

ในปี 2562 พนักงานของบริษัทฯ ได้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการในหลักสูตร Better Business for Children: การตรวจสอบสิทธิเด็กรอบด้าน (Children's Rights Due Diligence) และได้มีการวิเคราะห์ผลกระทบของธุรกิจที่เกี่ยวข้องสิทธิเด็กและสิทธิมนุษยชน โดยวิธีที่สอดคล้องกับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGP) ตามกรอบแนวปฏิบัติ “สิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles - CRBP)” โดยองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (องค์การยูนิเซฟ) และพบว่าบริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานตามกรอบของ CRBP ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการดังกล่าวในหัวข้อการส่งเสริมให้เด็กเข้าถึงบริการที่มีความปลอดภัย โดยการให้บริการดังกล่าวเกิดจากความเข้าใจถึงความต้องการของเด็กและตอบสนองจินตนาการที่เด็กสามารถเข้าถึงได้ และส่งเสริมความรู้ผ่านกิจกรรม อาทิ Kids Club และ Kids Spa รวมไปถึง Kids Menu ที่สร้างสรรค์เมนูอาหารสำหรับเด็กที่มีประโยชน์ สะอาด ปลอดภัย ออกแบบการจัดวางอาหารให้เด็กได้สนุกและเพลิดเพลินกับมื้ออาหารพร้อมความอร่อย



การดูแลพนักงานและการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

บริษัทฯ ได้กำหนดสวัสดิการและผลตอบแทนต่างๆ อย่างเหมาะสมแก่พนักงานตามที่กฎหมายกำหนด อาทิ ค่าตอบแทน ประกันสังคม ประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนเงินสำรองเลี้ยงชีพ เครื่องแบบพนักงาน ห้องอาหารพนักงาน ห้องพยาบาลในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน โดยในปี 2562 ได้มีการปรับปรุงโปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปีให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ปรับปรุงห้องอาหารพนักงาน เพิ่มจุดพักผ่อนของพนักงาน ปรับปรุงและเพิ่มตึกหอพักพนักงาน รวมถึงที่จอดรถพนักงาน และยังรวมไปถึงการปรับปรุงตกแต่งสำนักงานออฟฟิศเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ในธุรกิจอาหารได้มีการปรับปรุงค่าเบี่ยเลี้ยงพนักงาน ค่าเดินทาง(การโดยสารเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ) ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าของเยี่ยม สิทธิการลาอุปสมบท และการปรับวันหยุดพักผ่อนประจำปี

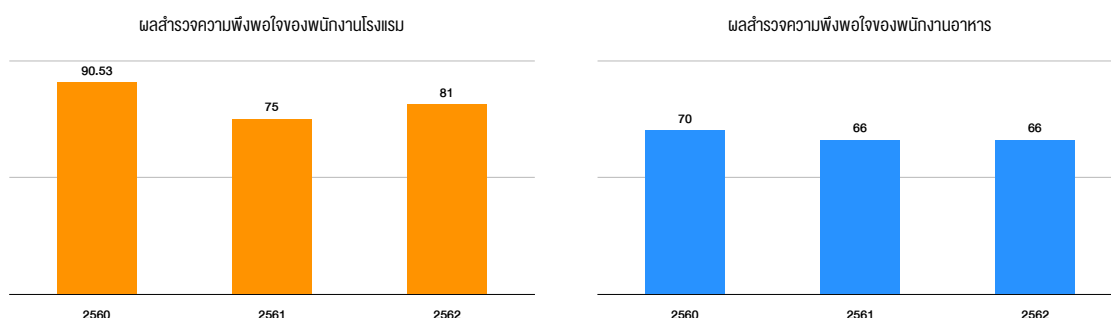
การพิจารณาคำตอบแทนของผู้บริหารและพนักงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และแข่งขันกับตลาดแรงงานทั่วไปได้ บริษัทได้มีการสำรวจและเทียบเคียงค่าตอบแทนขององค์กรชั้นนำและกลุ่มธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลมาทบทวนและปรับหลักเกณฑ์ต่างๆในการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทน กระบวนการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายเงินโบนัสตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานของบริษัท เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ความแตกต่างทางเพศ ศาสนา เชื้อชาติ ไม่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

ความปลอดภัยและชีวอนามัย

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องการขับเคลื่อนองค์กรให้ปราศจากอุบัติเหตุและลดจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน การลดความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียต่อชีวิต การบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานอันจะส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยได้มีการกระบวนส่งเสริมสุขภาพที่ดีของพนักงาน ระบุเหตุแห่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงในกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ พร้อมทั้งการทบทวนมาตรการควบคุมและป้องกันอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังดำเนินการจัดตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพพิเศษเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ต้องสัมผัสสารอย่างใกล้ชิด เพื่อความปลอดภัยต่อตัวพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ การอบรมวิธีปฏิบัติตัวในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจโรงแรม มีการจัดอบรมดับเพลิงขั้นต้นและฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยพนักงานทุกคนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการฝึกซ้อมดับเพลิงและหนีไฟ Basic Fire Fighting Course จะได้รับประกาศนียบัตรด้วย บริษัทได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย จอห์นสัน และมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นพร้อมจัดทำแผนการรับมือในเรื่องความปลอดภัยไว้ด้วย

การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร

บริษัทมีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำแผนในการดูแลพนักงานอย่างรอบด้าน ยกย่องคุณภาพชีวิตของพนักงานนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน รวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าสู่กระบวนการนำเสนอฝ่ายบริหาร ในการทบทวนและพิจารณาอย่างรอบคอบในการปรับปรุงสวัสดิการการดูแลพนักงานให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มธุรกิจ โดยในปี 2562 กลุ่มธุรกิจโรงแรมตั้งเป้าความพึงพอใจของพนักงานอยู่ที่ 80 % ผลสำรวจอยู่ที่ 81 % เพิ่มขึ้นจากปี 2561 และอันดับผลคะแนนรวมอยู่ในลำดับที่ 2 ของกลุ่มเซ็นทรัล ในขณะที่กลุ่มธุรกิจอาหาร ผลสำรวจอยู่ที่ 66 % เท่ากับปีก่อน นำไปสู่การพัฒนา Action Plan ของแต่ละแบรนด์อาหาร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานให้มากขึ้น



* ในปี 2561-2562 มีการปรับแบบการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานโดยใช้ระบบ AON Hewitt.

การขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร I-CARE

บริษัทมีเป้าหมายในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ ไปสู่พนักงานทุกคน เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร I-CARE มุ่งเน้นความสำคัญของการปลูกฝังวัฒนธรรมในเรื่องนวัตกรรม (Innovation) ภายในองค์กร ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน (Relationship) ภายในองค์กรผ่านกระบวนการ Coaching และส่งเสริมการดูแล ใส่ใจ ให้ความสำคัญกับเพื่อนพนักงานในทุกๆ ช่วงประสบการณ์การเป็นพนักงาน (Relationship)

ในปี 2562 ธุรกิจโรงแรมได้มีการจัดกิจกรรม “I-CARE Recognition Activity” เพื่อสื่อสารและสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร โดยส่งเสริมให้พนักงานส่งผลงานที่แสดงออกถึงความหมายของ I-CARE ที่พนักงานนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน สร้างผลงานออกมาเป็นรูปธรรม และจัดทำวิดีโอแบบทดสอบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

สำหรับธุรกิจอาหารได้จัดกิจกรรม I-CARE Team Building เพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจผ่านกิจกรรม ให้แก่หน่วยงานสนับสนุนและแบรนด์ต่างๆ จัดการอบรม I-CARE Board Game เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร I-CARE อีกทั้งสามารถวิเคราะห์เหตุการณ์ต่างๆ และตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามวัฒนธรรมองค์กร จัดทำโครงการ Driving Innovation เพื่อส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ตระหนักและเห็นความสำคัญในวัฒนธรรมองค์กรเรื่อง Innovation อีกทั้งส่งเสริมให้นำไปประยุกต์ใช้ในการใช้ชีวิตและการทำงาน จัดทำโครงการ Well Being (Work and Life Balance) เพื่อส่งเสริมพนักงานทุกคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งในด้านการงาน และการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข โดยมุ่งให้ความสำคัญในเรื่อง Happy Body, Happy Heart, Happy Society, Happy brain จัดทำโครงการ The Power of Recognition เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ชื่นชม ชมเชยผู้ที่ทำดี อีกทั้งยังถือเป็นการสร้างพลังใจให้คนทำดีอยากทำดีต่อไป พร้อมกับการเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานอื่นๆ อันจะช่วยส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความรัก ความผูกพันที่มีต่อเพื่อนพนักงาน ทีมงาน และองค์กรต่อไป จัดทำโครงการ Coaching Culture เพื่อส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ผ่านการสอนงาน การมอบหมายงาน และการ Coaching เพื่อร่วมกันสร้างและพัฒนาคนเก่งให้แก่องค์กร จัดทำโครงการ People Award / People Manager เพื่อส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ตระหนักและเห็นความสำคัญในวัฒนธรรมองค์กรเรื่อง Relationship โดยส่งเสริมให้มีการดูแล ใส่ใจ ให้ความสำคัญกับเพื่อนพนักงานในทุกๆ ช่วงประสบการณ์การเป็นพนักงาน



การพัฒนาบุคลากร

ในปี 2562 ทางฝ่ายจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ได้จัดทำพิจารณากรอบการจัดทำแผนการฝึกอบรม Training Road Map สำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรม จากการวิเคราะห์ศักยภาพและความต้องการของพนักงานในแต่ละระดับ ภายใต้ชื่อ Talent Development & Culture 2019 โดยมีกรอบการทำงาน 3 ด้านคือ Training, Career Development และ Culture & Engagement โดยวางเป้าหมายในการจัดฝึกอบรมด้าน Leadership & Functional ให้กับพนักงานทุกระดับ จำนวน 4,439 ครั้ง คิดเป็นจำนวนชั่วโมงทั้งสิ้น 66,228 ชั่วโมง ประกอบไปด้วยการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ อาทิ Tricks of Talk, Centara Spirit & Service Excellence, People Manager Program, Problem Solving & Decision Making และ Turning Negativity into Positivity นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสเข้าอบรมกับหน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ตรงกับสายงานของตนเอง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมและพัฒนาทักษะด้านต่างๆ คิดเป็น 90 % จำนวนพนักงานทั้งหมด จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย 14 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ในปี 2562 ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาระบบการอบรมและพัฒนาพนักงานในรูปแบบออนไลน์ หัวข้อ จรรยาบรรณในการทำงาน และ การต่อต้านการทุจริต ซึ่งพนักงานได้เริ่มเข้าเรียนในระบบดังกล่าวเสร็จสิ้นไปแล้ว 96% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด พร้อมการทดสอบความรู้ความเข้าใจจากการเรียน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ ให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกเรื่องการต่อต้านการทุจริตที่เกิดในองค์กรมากยิ่งขึ้น และยังมีแผนจะพัฒนาการเรียนผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้นในปีต่อไป

สำหรับพนักงานในธุรกิจอาหาร กำหนดเป้าหมายในการจัดอบรมหลักสูตรที่สำคัญจำนวน 44 หลักสูตร ได้แก่หลักสูตรผู้บริหารและผู้นำ (Management & Leadership) จำนวน 15 หลักสูตร, หลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory) จำนวน 11หลักสูตร, หลักสูตรทางเลือก (Selective/ self needs) จำนวน 4 หลักสูตร, หลักสูตรเฉพาะทางในการทำงาน (Functional/ by request) จำนวน 9 หลักสูตร, หลักสูตรทางด้านภาษา (Language) จำนวน 2 หลักสูตร, หลักสูตรโปรแกรมก่อนเริ่มงาน (On boarding Program) จำนวน 2 หลักสูตร, หลักสูตรเสริมโครงการพิเศษ (Centrality) จำนวน 1 หลักสูตร โดยพนักงานเข้าร่วมอบรมคิดเป็นร้อยละ 30.52 ของพนักงานทั้งหมด เป็นชาย 1,469 คน คิดเป็น 37.64% หญิง 2,434 คน คิดเป็น 62.36% ผลการประเมินความพึงพอใจในการอบรม คิดเป็น 93.6% เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 2.6%

การขับเคลื่อนการส่งเสริมวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

ในปี 2562 ได้มีการจัดทำโครงการส่งเสริมวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ในชื่อ Best Practice Exchange (BPE) โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกหน่วยงานนำเสนอวัฒนธรรมใหม่หรือเทคนิควิธีการใหม่ที่สามารถสร้างรายได้ ลดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือพนักงาน สร้างการยอมรับจากบุคคลภายนอก ตามแนวทางการดำเนินด้านความยั่งยืนของบริษัท โดยมีคณะกรรมการของโครงการ Best Practice Exchange (BPE) พิจารณาโครงการที่นำเสนอทั้งหมด 60 โครงการ และคัดเลือกเหลือ 29 โครงการที่ผ่านเกณฑ์ “Best Practice” และมี 5 โครงการที่สามารถนำไปปฏิบัติจริงในกลุ่มโรงแรมพร้อมผลสำเร็จของการโครงการดังกล่าว อาทิเช่น โครงการประหยัดน้ำ ที่เขื่อนราษสวุธิ์สรณ์และสป่า บัลดิฟส์ มีการติดตั้ง Low Flow Strainer เพื่อปรับอัตราการไหลของฝักบัว ก๊อกน้ำอ่างล้างหน้า และสายฉีดชำระในห้องน้ำ โดยโครงการเริ่มดำเนินการมาเป็นระยะเวลาประมาณ 4 เดือน สามารถประหยัดน้ำได้ 12,500 ลิตร/วัน คิดเป็น 375,000 ลิตรต่อเดือน และใน 1 ปี จะสามารถประหยัดน้ำ 4,562,500 ลิตร เป็นการประหยัดค่าน้ำได้เดือนละ 28,000 บาท หรือ รว 337,500 บาทต่อปี

สำหรับธุรกิจอาหาร จัดทำแอปพลิเคชัน omni channel เพื่อเชื่อมต่อทุกช่องทางที่เข้าถึงลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นช่องทางการรับประทานที่ร้าน การซื้อกลับบ้าน การส่งถึงบ้าน รวมทั้งระบบ CRM ด้วย และมีการปรับปรุงระบบ POS เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความแม่นยำให้กับการทำงานที่หน้าร้าน และ ปรับปรุง ระบบฐานข้อมูลหลังบ้านเพื่อนำข้อมูลลูกค้ามาใช้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ข้อมูลพนักงาน

ธุรกิจโรงแรม

• จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)

พนักงานทั้งหมด	5,136
ชาย 2,745 (53%)	หญิง 2,391 (47%)
พนักงานประจำ	5,005
ชาย 2,674 (53%)	หญิง 2,331 (47%)
พนักงานชั่วคราว	131
ชาย 71 (54%)	หญิง 60 (46%)

• จำนวนพนักงานแบ่งตามอายุ (คน)

อายุ ต่ำกว่า 30 ปี	1,634
ชาย 790 (48%)	หญิง 844 (52%)
อายุ 30-50 ปี	2,991
ชาย 1,650 (55%)	หญิง 1,341 (45%)
อายุ 50 ปีขึ้นไป	511
ชาย 305 (60%)	หญิง 206 (40%)

• จำนวนพนักงานแบ่งตามระดับงาน (คน)

ระดับสูงกว่า Director ขึ้นไป	12
ชาย 9 (75%)	หญิง 3 (25%)
ระดับ Director	58
ชาย 43 (74%)	หญิง 15 (26%)
ระดับผู้จัดการ	709
ชาย 352 (50%)	หญิง 357 (50%)
ระดับหัวหน้างาน	1,154
ชาย 567 (49%)	หญิง 587 (51%)
ระดับปฏิบัติการ	3,203
ชาย 1,774 (55%)	หญิง 1,429 (45%)

ธุรกิจอาหาร

• จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)

พนักงานทั้งหมด	13,144
ชาย 4,212 (32%)	หญิง 8,932 (68%)
พนักงานประจำ	5,464
ชาย 1,717 (31%)	หญิง 3,747 (69%)
พนักงานชั่วคราว	7,680
ชาย 2,495 (32%)	หญิง 5,185 (68%)

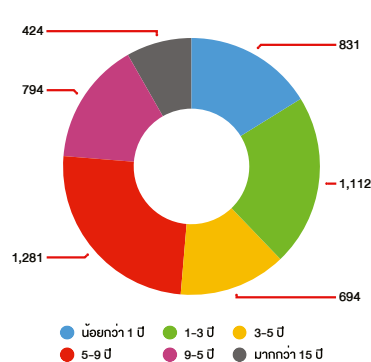
• จำนวนพนักงานแบ่งตามอายุ (คน)

อายุ ต่ำกว่า 30 ปี	10,398
ชาย 3,340 (32%)	หญิง 7,058 (68%)
อายุ 30-50 ปี	2,592
ชาย 830 (32%)	หญิง 1,762 (68%)
อายุ 50 ปีขึ้นไป	154
ชาย 42 (27%)	หญิง 112 (73%)

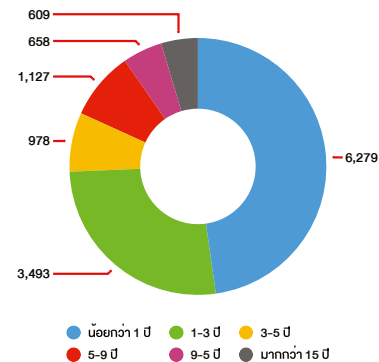
• จำนวนพนักงานแบ่งตามระดับงาน (คน)

ระดับสูงกว่า Director ขึ้นไป	14
ชาย 9 (64%)	หญิง 5 (36%)
ระดับ Director	40
ชาย 11 (28%)	หญิง 29 (72%)
ระดับผู้จัดการ	88
ชาย 28 (32%)	หญิง 60 (68%)
ระดับหัวหน้างาน	768
ชาย 294 (38%)	หญิง 474 (62%)
ระดับปฏิบัติการ	12,234
ชาย 3,870 (32%)	หญิง 8,364 (68%)

จำนวนพนักงานแบ่งตามอายุงาน (คน)

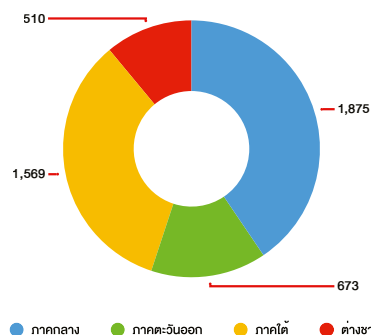


ธุรกิจโรงแรม

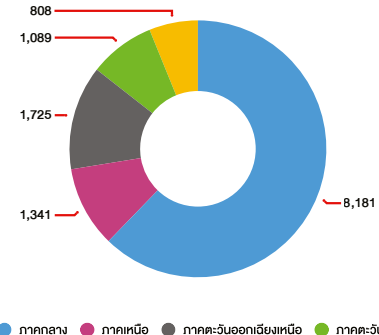


ธุรกิจอาหาร

จำนวนพนักงานแบ่งตามภูมิภาค (คน)



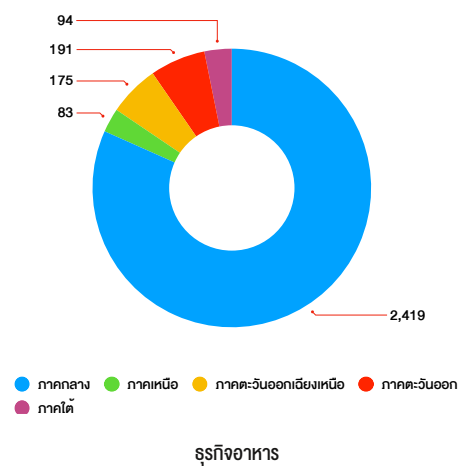
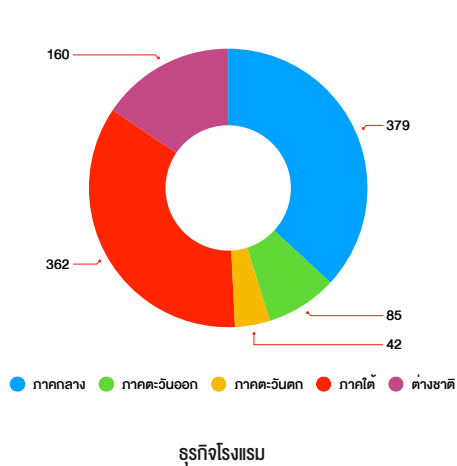
ธุรกิจโรงแรม



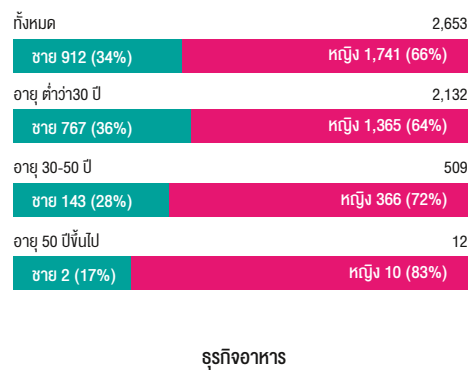
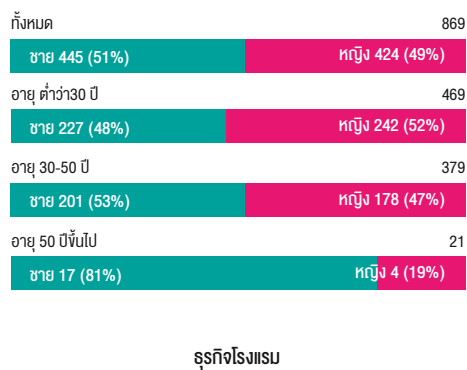
ธุรกิจอาหาร



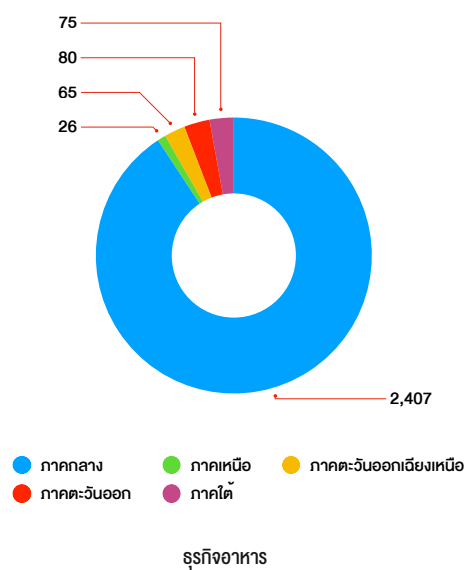
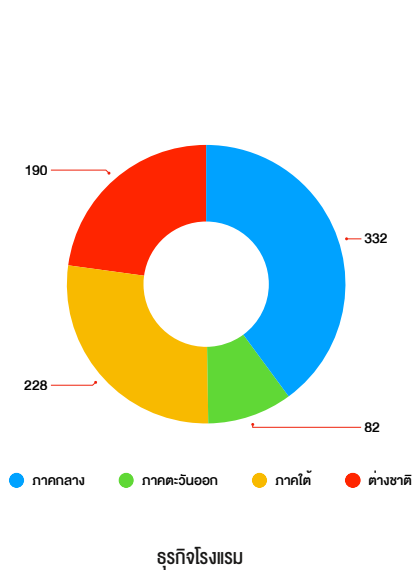
• จำนวนพนักงานลาออกแบ่งตามภูมิภาคแบ่งตามภูมิภาค (คน)
*ไม่นับรวมพนักงาน Part Time



• จำนวนพนักงานเข้าใหม่ (คน)



• จำนวนพนักงานเข้าใหม่แบ่งตามภูมิภาค (คน)



• จำนวนพนักงานที่ลาออก

ธุรกิจโรงแรม

64 คน คิดเป็น 1.2% ของพนักงานโรงแรม
กลับมาทำงานหลังสิ้นสุดการลาออก 56 คน คิดเป็น 88 %
ของพนักงานที่ลาออกทั้งหมด

ธุรกิจอาหาร

271 คน คิดเป็น 2% ของพนักงานอาหาร
กลับมาทำงานหลังสิ้นสุดการลาออก 210 คนคิดเป็น 77 %
ของพนักงานที่ลาออกทั้งหมด

• จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน

ธุรกิจโรงแรม

บาดเจ็บแบบไม่ต้องหยุดงาน 30 คน
บาดเจ็บแบบต้องหยุดงาน 28 คน
จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน 0 คน

ธุรกิจอาหาร

บาดเจ็บแบบไม่ต้องหยุดงาน 37 คน
บาดเจ็บแบบต้องหยุดงาน 24 คน
จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน 0 คน

• จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัย และชีวอนามัย

ธุรกิจโรงแรม คิดเป็น 50 % ของพนักงานทั้งหมด

ธุรกิจอาหาร คิดเป็น 5.9 % ของพนักงานทั้งหมด

• จำนวนพนักงานอาสาที่ไปร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ *สำหรับโรงแรม
พนักงานร่วมกิจกรรมอาสา 3,806 คน คิดเป็นจำนวนชั่วโมงทำงาน 787,009 ชั่วโมง

• จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน
จำนวนข้อร้องเรียน 3 ข้อ และได้รับการแก้ไขแล้วทั้ง 3 ข้อ

• การจ้างงานผู้สูงอายุ

ธุรกิจโรงแรม
จำนวน

131 คน



ชาย 73 คน



หญิง 58 คน

ระดับพนักงาน 87 คน ผู้บริหาร 44 คน

ค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน 55 ล้านบาทต่อปี

ธุรกิจอาหาร
จำนวน

11 คน



ชาย 1 คน



หญิง 10 คน

ระดับพนักงาน 11 คน

ค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน 4.8 ล้านบาทต่อปี

• การจ้างงานคนพิการ

ธุรกิจโรงแรม
จำนวน

54 คน



ชาย 32 คน



หญิง 22 คน

ค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน 7 ล้านบาทต่อปี

ธุรกิจอาหาร
จำนวน

242 คน



ชาย 101 คน



หญิง 14 คน

ค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน 17.5 ล้านบาทต่อปี

ในปี 2562 นี้ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท & สปา และบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ได้รับรางวัลองค์กรที่สนับสนุนการจ้างงานคนพิการดีเด่น จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

โครงการพัฒนาบุคลากร

บริษัทมีเป้าหมายในการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพทั้งในด้านทักษะและความรู้ในงานด้านการโรงแรมและงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ดังนั้นจึงได้มีการดำเนินโครงการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

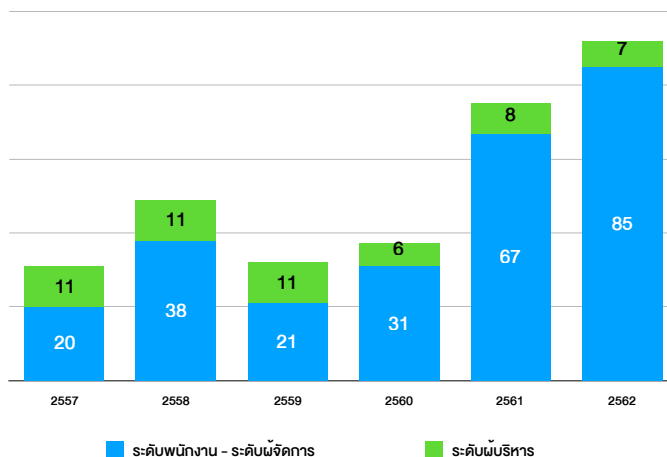
โครงการ Management Development Program (MDP)

โครงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการโรงแรมเพื่อก้าวหน้าสู่สายงานการบริหารจากปี 2548 จนถึงปัจจุบัน มีพนักงานเข้าร่วมโครงการทั้งหมด 16 รุ่น จำนวน 150 คน ในปี 2562 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการนี้ 9 คน ปัจจุบันพนักงานที่ผ่านโครงการนี้ และยังคงทำงานอยู่ที่โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทั้งหมด 53 คน มีความมั่นคงในอาชีพ เต็มใจก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้บริหารเซ็นทารา ถือเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับรุ่นน้องในปีต่อไป

โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักงานที่มีศักยภาพ (Succession Plan)

เริ่มต้นโครงการเมื่อปี 2557 จนถึงปี 2561 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการทั้งหมด 224 คน ในปี 2562 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการดังกล่าว 92 คน

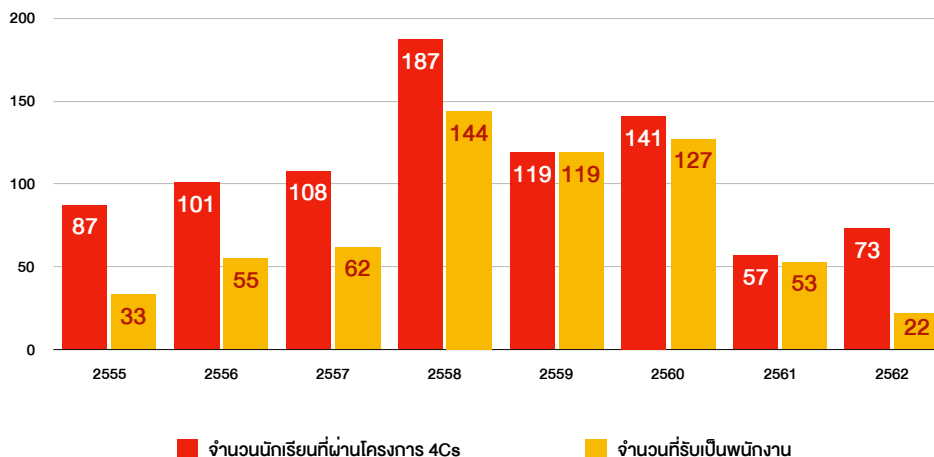
การพัฒนานักงานที่มีศักยภาพ



โครงการ 4 สร้าง: สร้างฝัน สร้างโอกาส สร้างอาชีพ สร้างอนาคตกับเซ็นทารา 4Cs: Centara, Career, Creative for Children

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา ได้จัดทำโครงการ 4Cs เพื่อพัฒนาฝึกอบรมเตรียมความพร้อมด้านฝีมือแรงงานของเยาวชนผู้ด้อยโอกาส ที่สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์และราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ โรงเรียนโสตศึกษา และโรงเรียนสำหรับนักเรียนที่พิการทางสายตา เข้าร่วมโครงการเป็นระยะเวลา 5 เดือน โดยในระหว่างการฝึกอบรม จะได้รับสวัสดิการด้านที่พัก อาหาร เครื่องแบบ อุปกรณ์ เงินเบี้ยเลี้ยง ประกันสุขภาพ และได้รับประกาศนียบัตรเมื่อสำเร็จการฝึกอบรม และมีโอกาสได้รับเข้าเป็นพนักงานประจำในโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราในจังหวัดต่างๆ จนถึงปี 2562 มีจำนวนนักเรียนที่สำเร็จการฝึกอบรมจากโครงการดังกล่าวรวม 826 คน และได้รับเข้าเป็นพนักงานของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารารวม 615 คน งบประมาณสำหรับโครงการนี้รวมทั้งสิ้น 13,237,100 บาท ส่วนหนึ่งได้รับการสนับสนุนจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน จำนวน 5,358,554 บาท ทั้งนี้มีนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการนี้และยังคงร่วมงานกับเซ็นทาราในแต่ละภูมิภาคอยู่เป็นจำนวนมาก โครงการนี้นับเป็นการสร้างงานสร้างอาชีพให้เยาวชนมีรายได้ไม่น้อยกว่า 17,000 บาท อีกทั้งยังเป็นใบเบิกทางสู่การเติบโตในสายงานที่ตัวเองทำอยู่ได้เป็นอย่างดี

4 Cs: Centara Career Creation for Child



การลงนามบันทึกความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในประเทศ

กลุ่มธุรกิจร้านอาหารและการบริการ ได้ลงนามความร่วมมือทางการศึกษาร่วมกับสำนักงานการอาชีวศึกษา และสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ เพื่อดำเนินโครงการทวิภาคี สหกิจศึกษาและฝึกงาน สำหรับการเตรียมความพร้อมในการดูแลและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักเรียน โดยเริ่มโครงการฯ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 มีสถาบันการศึกษาส่งนักเรียนเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพกว่า 350 แห่งทั่วประเทศ ในปีพ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับสถานศึกษา 32 แห่ง พร้อมทั้งมีแนวทางขยายความร่วมมือทางการศึกษากับสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต

โครงการการศึกษาทวิภาคี CRG

กลุ่มธุรกิจร้านอาหารและการบริการ ได้เริ่มโครงการทวิภาคี สหกิจศึกษาและฝึกงาน ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 โดยทำความร่วมมือร่วมกับสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนกว่า 350 แห่งทั่วประเทศ โดยอยู่ภายใต้การดูแลของครูฝึกในสถานประกอบการที่ผ่านการอบรมครูฝึก 30 ชั่วโมงจากสำนักงานการอาชีวศึกษา มีครูฝึกที่ผ่านการอบรมทั้งสิ้น 172 คน เพื่อให้นักเรียนได้รับประสบการณ์จริงจากครูฝึกผู้ชำนาญการ ผ่านทักษะการถ่ายทอดอย่างถูกต้อง พร้อมเติบโตเป็นหัวหน้างานที่มีคุณภาพและความเชี่ยวชาญในระยะยาวอันรวดเร็ว

ปัจจุบันบริษัทฯ มีนักเรียนที่กำลังศึกษาในโครงการนี้จำนวน 1,100 คน ซึ่งบริษัทฯ มีนโยบายรับนักเรียนเข้าใหม่ทุกปีละ 1,700 คนและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีจำนวนนักเรียนที่จบการศึกษาแล้วทั้งสิ้นกว่า 12,000 คน แบ่งเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับชั้น ปวช.และปวส. จำนวน 13 รุ่น และส่งเสริมการศึกษาย่างต่อเนื่องไปสู่ระดับปริญญาตรี มีผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 6 รุ่น ซึ่งเป็นนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษาสู่พนักงาน ภายใต้ชื่อโครงการ “ไตรภาคี” เป็นการต่อยอดทางการศึกษาในการสร้างและพัฒนาพนักงานระดับจัดการของฝ่ายปฏิบัติการ โดยมีผู้สำเร็จการศึกษาและเติบโตในสายอาชีพตามแผนพัฒนาของบริษัทฯ ปีละกว่า 40 คน เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจและสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่ตลาดแรงงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ “มากกว่าประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกงาน คือโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ”

การดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและสนับสนุนชุมชน

บริษัทฯ ได้ดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและสนับสนุนชุมชนโดยมีเป้าหมายในการร่วมสร้างความเข้มแข็ง เพื่อให้ชุมชนในแต่ละพื้นที่มีการพัฒนาและยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตามนโยบายการพัฒนาด้านสังคมอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานครอบคลุมภายใต้โครงการเซ็นทรัลทำ 4 ด้านของกลุ่มเซ็นทรัล โดยมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้านการศึกษาและความเป็นอยู่ที่ดีของคน (PEOPLE) ด้านการพัฒนาสินค้าชุมชน (COMMUNITY) ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ENVIRONMENT) และด้านความสงบสุขและการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม (PEACE & CULTURES) โดยบริษัทฯ ได้ทำงานร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัลเพื่อขับเคลื่อนโครงการต่างๆ โดยในปี 2562 ใช้งบประมาณ 10 ล้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

โครงการพัฒนาการศึกษา

สนับสนุนการปรับปรุงศูนย์แพ็คและบรรจุไข่บนอกคอก ให้แก่นักเรียนโรงเรียนยางตลาดวิทยาคาร เพื่อนำไข่ไก่จากโรงเรียนมาจำหน่ายที่ Tops Supermarket 130 สาขาทั่วประเทศ และปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ดนตรีโปงลางพร้อมจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ จำนวน 10 เครื่องให้โรงเรียนชุมชนหนองสอวิทยาคาร จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้นักเรียนสามารถพัฒนาศักยภาพทางด้านดนตรีและสามารถรับงานแสดงเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่นักเรียน รวมเป็นเงิน 1,082,586 บาท



โครงการเพื่อพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน

ในปี 2562 บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ ได้พิจารณาการให้ทุนการศึกษาต่อเนื่องแบบไม่มีข้อผูกมัด คือผู้รับทุนไม่ต้องชดใช้หรือคืนทุนให้แก่บริษัทฯ แต่อย่างใด กับนักเรียนที่มีความประพฤติดี มีจิตอาสา มีผลการเรียนในระดับดี โดยส่งเสริมเยาวชนได้ศึกษาเล่าเรียนในสาขาที่เหมาะสมกับทักษะ และความชอบของตัวเอง ตลอดจนเลือกเรียนในสาขาที่ตลาดแรงงานมีความต้องการ โดยจัดสรรทุนการศึกษา แบ่งเป็นระดับชั้นดังนี้ ระดับชั้นประถมศึกษา ทุนการศึกษาละ 3,000 บาท, ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ทุนการศึกษาละ 5,000 บาท, ระดับชั้นปวช. ทุนการศึกษาละ 10,000 บาท, ระดับชั้นปวส. ทุนการศึกษาละ 20,000 บาท มีนักเรียนได้รับทุนการศึกษาจำนวน 185 คน จาก 142 สถาบันการศึกษา จาก 40 จังหวัดทั่วประเทศ รวมมูลค่าทุนการศึกษา 1,100,000 บาท โดยนักเรียนทุนเหล่านี้ยังมีโอกาสในการฝึกงานกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในสายวิชาชีพที่สนใจต่อไป



โครงการพัฒนาระบบการศึกษาโรงเรียนปีที่ 2 และปีที่ 3

สนับสนุนการจัดทำโครงการเพื่อการพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน กองทุนโรงเรียนประชารัฐ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,773,570 บาท ให้กับ 16 โรงเรียน ดังนี้ 1.โรงเรียนบ้านหนองขุนเหล่าหลักวิทยา 2.โรงเรียนบ้านคงอุดม 3.โรงเรียนบ้านคลองหมาก 4.โรงเรียนบ้านควนม่วง 5.โรงเรียนบ้านทุ่งปรือ 6.โรงเรียนบ้านทุ่งเสป็ด 7.โรงเรียนบ้านนาปาง 8.โรงเรียนบ้านบางคราม 9.โรงเรียนบ้านพรุดินนา 10.โรงเรียนบ้านย่านอุดม 11.โรงเรียนบ้านสะพานพน 12.โรงเรียนบ้านหนองน้ำแดง 13.โรงเรียนวิทยาประชาคม 14.โรงเรียนบ้านหนองนาคำ 15.โรงเรียนสะเทราชวิทยาคม 16.โรงเรียนบ้านควนสวรรค์

โครงการอาสาพัฒนาชุมชน

1. สนับสนุนการก่อสร้างอาคารอบรมและร้านค้าของโครงการพื้นที่วิถีชีวิตยั่งยืนแม่กา จ.เชียงใหม่ โดยความร่วมมือของมูลนิธิสายใยแผ่นดิน เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรอินทรีย์ และเป็นต้นแบบด้านการทำเกษตรอย่างยั่งยืน เป็นเงิน 500,000 บาท.



2. สนับสนุนการก่อสร้างอาคารแปรรูปอาหารกิ่งสำโรงและอุปกรณ์ภายในอาคารของกลุ่มสตรีทนอมอาหารจากปลาบ้านตราขู จ.สิงห์บุรี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิตและแปรรูปสินค้าให้ได้มาตรฐาน ทำให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น เป็นเงิน 500,000 บาท



โครงการพัฒนาสินค้าชุมชน

1. สนับสนุนการจัดงานสังคมสูงใจ ของมูลนิธิสังคมสูงใจ อ.สามพราน จ.นครปฐม เพื่อพัฒนาศักยภาพของชุมชนเกษตรอินทรีย์ในการจำหน่ายสินค้าเกษตรภายใต้โครงการเซ็นทรัลทำให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เป็นเงิน 500,000 บาท
2. สนับสนุนการจัดงานมหกรรมสินค้าชุมชนของเรา ประจำปี 2562 ครั้งที่ 8



โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ

สนับสนุนจัดแสดงนิทรรศการผ้าทอนาหมื่นศรีภายในพิพิธภัณฑ์ผ้าทอนาหมื่นศรี จ.ตรัง เพื่อสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและอัตลักษณ์ของผ้าทอโบราณนาหมื่นศรี ที่สืบทอดมากกว่า 200 ปี และเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชนในการจำหน่ายผ้าทอให้กับนักท่องเที่ยว เป็นเงิน 749,000 บาท



บริษัทฯ ได้ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิและองค์กรต่างๆ ดังนี้

1. มูลนิธิภัทรการหาราชาอนุสรณ์ ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรจัตติยราชนารี เพื่อนำไปช่วยเหลือทางการแพทย์พยาบาลผู้ป่วยยากไร้ โดยเฉพาะผู้ป่วยมะเร็ง และสนับสนุนการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ให้เจริญก้าวหน้า
2. มูลนิธิพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมสากล ซึ่งใช้แนวทางพระราชดำริหลักเศรษฐกิจพอเพียงแบบองค์รวม “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ร่วมกับ “บวร” (ความร่วมมือระหว่างบ้าน บริษัท วัด ราชการ และโรงเรียน) และหลักการพุทธเศรษฐศาสตร์ในการดำเนินงานของมูลนิธิฯ ถ่ายทอดองค์ความรู้การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
3. สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)

นอกจากนี้ในแต่ละโรงแรมและแบรนด์อาหารยังมีเป้าหมายในการจัดทำโครงการสนับสนุนและพัฒนาชุมชนในพื้นที่โดยรอบเพื่อเป็นการสานสัมพันธ์อันดีต่อคนในชุมชนใกล้เคียง ดังนี้

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลเวิลด์ สนับสนุนพื้นที่ของโรงแรมบริเวณลิโด้สำหรับการจัดแสดงงานศิลปะของศิลปินรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 รายได้จากการจำหน่ายผลงานศิลปะบริจาคให้กับมูลนิธิหรือองค์กรการกุศลที่ต้องการความช่วยเหลือ อาทิ มูลนิธิกาเทียมในสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี, มูลนิธิโรงพยาบาลเด็ก ร่วมกับศูนย์โรคหัวใจ, มูลนิธิตร.กำจัด - ปรานี มงคลกุล, โรงพยาบาลสงฆ์ สถาบันสุขภาพแห่งชาติ

โรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ ได้แบ่งพื้นที่เพื่อเปิดร้าน Community Shop ร้านเพื่อชุมชน เพื่อสนับสนุนให้ผู้ด้อยโอกาสคนพิการ ผู้สูงอายุ และกลุ่มอาชีพที่สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้มีสถานที่จำหน่ายสินค้า เพื่อสร้างรายได้ให้กับครอบครัว และสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

โรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา แม่สอด เริ่มต้นส่งซื้อวัตถุดิบจากชุมชนเป็นประจำทุกอาทิตย์เพื่อนำมาปรุงอาหาร และเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชนในพื้นที่ นำไปสู่การพัฒนาและยกระดับเมนูอาหาร ด้วยการร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัลทำโครงการ “Chef’s Table by Executive Chef” โดยนำวัตถุดิบในท้องถิ่น เช่น ผักฮ่องเต้ ผักกูด มะเขือเทศ พริกทอง อโวคาโด พักกาดแก้ว มาจัดทำเป็นเมนูช่วยหลากหลาย 4 เมนู นับเป็นการสร้างมูลค่าให้กับวัตถุดิบในชุมชนสู่สังคมภายนอก

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บิชาชีร์สอร์ท พัทยา จัดกิจกรรม “ตลาดนัดบิชาจ” หรือกิจกรรมสินค้าส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนโดยรอบ กิจกรรมนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากกองสวัสดิการสังคม อบต.หนองปรือ และ ศูนย์การพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง โดยช่วยกันนำสินค้าที่มีในแหล่งชุมชนมาเปิดตลาดซื้อขายในราคาถูกเพื่อสร้างรายได้และเผยแพร่สินค้าคุณภาพดีของชุมชนสู่ตลาดสาธารณะมากยิ่งขึ้น รวมทั้งโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บิชาชีร์สอร์ท หัวหิน มีโครงการ Green Market ที่จัดมาอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานและชุมชนรอบข้างนำผลผลิตทางการเกษตรที่ปลอดสารพิษมาจำหน่ายให้กับพนักงานและลูกค้า



ธุรกิจอาหาร โดยเซ็นทรัล เรสตอเรชั่นส์ กรุ๊ป ทำโครงการ “จิ๋วรีไซเคิล ผลงานสร้างสรรค์จากขวดพลาสติก” ภายใต้แนวคิด “ลดปัญหาขยะง่าย ๆ เริ่มได้ที่ตัวคุณ” เพื่อรณรงค์ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการลดใช้ขยะพลาสติก คัดแยกขวดน้ำพลาสติก ส่งมอบให้แก่ วัดจากแดง จังหวัดสมุทรปราการ นำไปผลิตผ้าไตรจีวรที่มีส่วนผสมของพลาสติกประมาณ 37 เปอร์เซ็นต์ ผสมกับเส้นใยธรรมชาติ 1 ผืน ใช้ขวดพลาสติกทั้งหมด 15 ขวด โดยได้รับความร่วมมือจากกลุ่มพนักงาน บริษัท เซ็นทรัล พัฒนา จำกัด (มหาชน) อีกด้วย ซึ่งจำนวนขวดน้ำพลาสติกที่ส่งมอบให้แก่วัดจากแดงทั้งหมด 7,000 ขวด ในระยะเวลาการเปิดรับบริจาค 1 เดือน สามารถนำไปผลิตผ้าไตรจีวรได้ถึง 465 ผืน



การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยดำเนินโครงการ เซ็นทารา เอิร์ทแคร์ คือโครงการรักษาสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืนของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา โดยผนวกกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมและแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนเข้ากับการดำเนินงานของเครือโรงแรม ด้วยความมุ่งมั่นในหลักการของความยั่งยืน ซึ่งจะนำพาเราสู่เส้นทางแห่งความสำเร็จในระยะยาว ในการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่ที่เราดำเนินธุรกิจได้รับโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจ มีการจ้างงาน สร้างอาชีพที่ยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้ เรามีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ที่เราดำเนินธุรกิจ

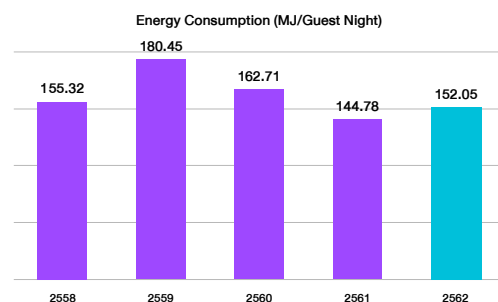
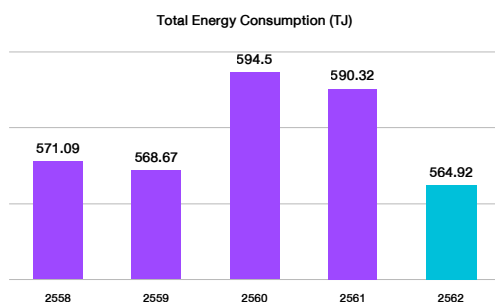
เป้าหมายการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในปี 2562

-  การใช้พลังงาน – ลดการใช้พลังงานของผู้เข้าพักจำนวน 2% MJ ต่อคืน
-  การปล่อยก๊าซเรือนกระจก – ลดการปล่อยก๊าซ GHG ของผู้เข้าพักจำนวน CO2 5% KG-e ต่อคืน
-  การใช้น้ำ – ลดการใช้น้ำของผู้เข้าพักจำนวน 2.5% ลิตรต่อคืน
-  การจัดการขยะและของเสีย-เพิ่มอัตราขยะรีไซเคิล จำนวน 7.5%

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนสำหรับปี 2562

การใช้พลังงาน

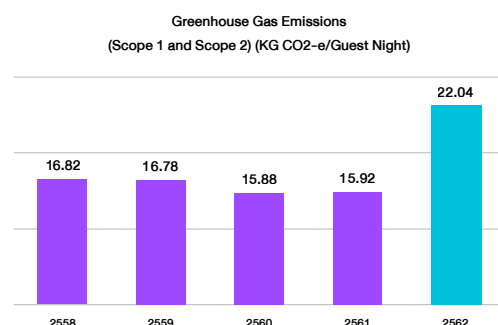
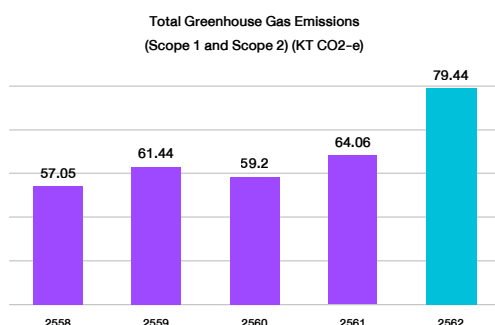
ปริมาณการใช้พลังงานในธุรกิจโรงแรมมีความแตกต่างกันตามขนาด และพื้นที่ของโรงแรม พลังงานส่วนใหญ่ที่ใช้มาจากการซื้อกระแสไฟฟ้า น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับการเผาไหม้แบบอยู่กับที่ และน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับการเผาไหม้แบบเคลื่อนที่ ทั้งนี้ จากระบบรวบรวมข้อมูลออนไลน์ * จากโรงแรม 20 แห่ง ในปี 2562 การใช้พลังงานโดยรวมลดลง 4.30% หรือ 564.92 เทราจูล (TJ) และการใช้พลังงานต่อห้องพักต่อคืน เพิ่มขึ้น 5.02% หรือ 152.05 เมกะจูล(MJ) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยโดยทั่วไปที่ดีที่สุดจะอยู่ที่ 187.56 MJ ต่อคืนของผู้เข้าพัก

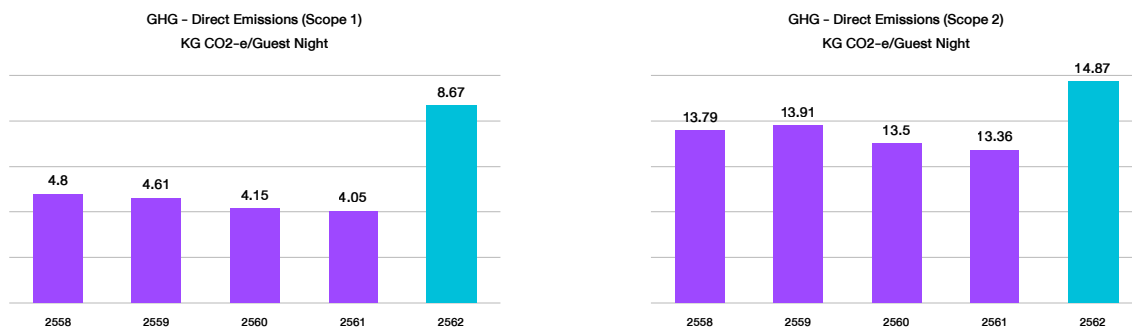


หมายเหตุ: * โปรแกรม EarthCheck

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1 และ ขอบเขต 2)

ในปี 2562 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารามีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้น (ขอบเขต 1 และขอบเขต 2) 79.44 กิโลตันในปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี หรือโดยเฉลี่ย 22.กิโลกรัมในปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปีต่อคืนของผู้เข้าพัก ในขณะที่ค่าเฉลี่ยที่ดีที่สุดที่อิงตามข้อมูลออนไลน์ทั่วโลกรายงานว่าโดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 27.90 กิโลกรัมในปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปีต่อคืนของผู้เข้าพัก

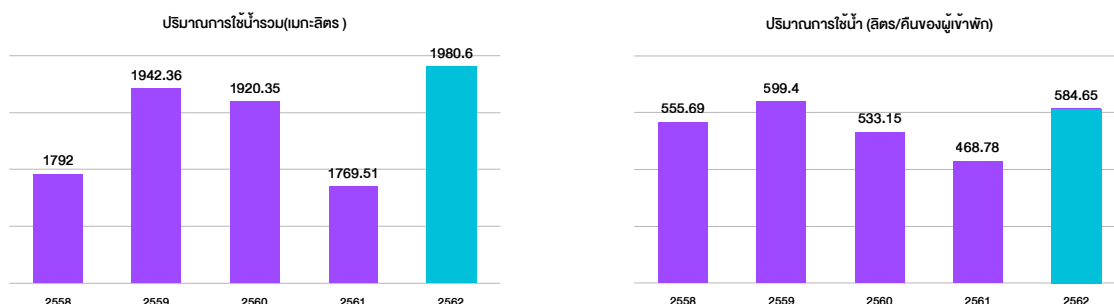




หมายเหตุ: * ปี 2562 มีการปรับเปลี่ยนวิธีการคำนวณการปล่อย GHG (ขอบเขต 1 และขอบเขต 2) จากผลรวมทั้งหมดของ (KG Co₂ -e/คืนของผู้เข้าพัก) เป็นจำนวนเฉลี่ย (KG Co₂ -e/คืนของผู้เข้าพัก)

การใช้น้ำ

จากระบบรวบรวมข้อมูลออนไลน์ที่ใช้สำหรับโรงแรม 20 แห่ง ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในปี 2562 เพิ่มขึ้น 11.93% หรือ 1,980.60 เมกะลิตร (ML) ซึ่งโดยเฉลี่ยเท่ากับ 584.65 ลิตรต่อคืนของผู้เข้าพัก แม้ว่าปริมาณการใช้น้ำจะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในปี 2562 ก็ตาม แต่ประสิทธิภาพการใช้น้ำของเรายังคงอยู่ในช่วงของเกณฑ์เฉลี่ยมาตรฐานและค่าเฉลี่ยที่ดีที่สุดที่ 758.24 ลิตรต่อคืนของผู้เข้าพักและ 540.20 ลิตรต่อคืนของผู้เข้าพัก ตามลำดับจากระบบรวบรวมข้อมูลออนไลน์ทั่วโลก



การจัดการขยะและของเสีย

พนักงานที่ได้รับการมอบหมายจากแต่ละแผนกของโรงแรมแต่ละแห่งจะดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติเพื่อลดปริมาณขยะและของเสียที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม โดยปฏิบัติตามนโยบายการบริหารของเสียและการรีไซเคิล ของเสียที่แยกออกมาทั้งหมดจะถูกบรรจุลงในถังที่ห้องเก็บขยะของโรงแรมหรือพื้นที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะครอบคลุมถึงการแยกขยะอย่างเหมาะสมสำหรับของเสียแต่ละประเภท ได้แก่ ขยะอินทรีย์ วัสดุรีไซเคิล ขยะทั่วไป ขยะอันตราย และขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ขยะและของเสียจะถูกจัดเก็บและกำจัดโดยผู้ให้บริการจัดการขยะและของเสียที่ได้รับอนุญาตหรือมีใบอนุญาตเท่านั้น

ในปี 2562 มีปริมาณขยะทั้งหมดที่ส่งฝังกลบจำนวน 7,831.91 ลูกบาศก์เมตรหรือเฉลี่ย 2 ลิตรต่อคืนของผู้เข้าพัก จำนวนนี้ไม่รวมของเสียที่นำมารีไซเคิล นำกลับมาใช้ใหม่ ทำปุ๋ยหมักหรือเผาให้เป็นถ่านโดยเฉลี่ย 53.60% ของปริมาณขยะและของเสียทั้งหมด



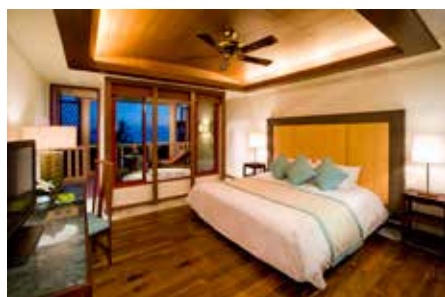
การบริหารของเสียอันตราย

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารามีความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม แนวทางหนึ่งที่เราปฏิบัติคือผ่านการบริหารจัดการสารเคมีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ลดอุบัติเหตุจากการทำงาน ตลอดจนลดความเสี่ยงของผลเสียจากการรั่วไหลของสารอันตราย โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราจะระบุ จัดเก็บ แยกจ่าย ขนส่ง กำจัด และใช้สารอันตรายต่าง ๆ ในลักษณะที่ลดความเสี่ยงของอันตรายต่อระบบนิเวศ และปฏิบัติตามข้อบังคับในท้องถิ่นหรือมาตรฐานสากลต่าง ๆ เราพยายามอย่างดีที่สุดเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจในการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทุกเมื่อที่สามารถทำได้

การอนุรักษ์พลังงานและนวัตกรรม

การเปลี่ยนหลอดไฟ LED

เทคโนโลยี LED มีข้อดีหลายประการเมื่อเทียบกับหลอดไฟแบบทั่วไป เช่น หลอดไฟ LED จะใช้พลังงานน้อยกว่า และสามารถใช้งานได้ยาวนานมีประสิทธิภาพกับระบบไฟฟ้าแรงดันต่ำ ตลอดจนมีความปลอดภัยในการใช้งานสูงกว่าหลอดแบบทั่วไป ในปี 2562 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารามากกว่า 75% เปลี่ยนมาใช้ระบบไฟแบบ LED ทั้งบริเวณส่วนด้านหน้าและส่วนปฏิบัติการของโรงแรม ครอบคลุมพื้นที่อย่างน้อย 70% นอกจากนี้ ยังมีกำหนดการที่จะติดตั้งหลอด LED เพิ่มเติมในปี 2563 และกำหนดการเปลี่ยนใหม่นี้จะดำเนินต่อไปจนกว่าจะสามารถติดตั้งหลอด LED ได้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 100%



Intelligent Electronic Capacitor Bank

เซ็นทาราแกรนด์มีราษฎร์รีสอร์ท พัทยา ทำการติดตั้ง Capacitor Bank สำรองที่เรียกว่า "Intelligent Electronic Capacitor Bank," ซึ่งสามารถรับข้อมูลจากเซ็นเซอร์และอุปกรณ์ไฟฟ้า และยังสามารถออกคำสั่งควบคุมหากตรวจพบความผิดปกติของแรงดันไฟฟ้า กระแสไฟฟ้า หรือความถี่ของกระแสไฟฟ้า หรือ ระดับแรงดันไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ให้สามารถรักษาระดับไฟฟ้าที่ต้องการ การติดตั้ง Intelligent Electronic Capacitor Bank นี้ทำให้โรงแรมสามารถประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้ประมาณ 1.53% หลังจากเปิดเดินเครื่อง Intelligent Electronic Capacitor Bank ใน 1 วัน

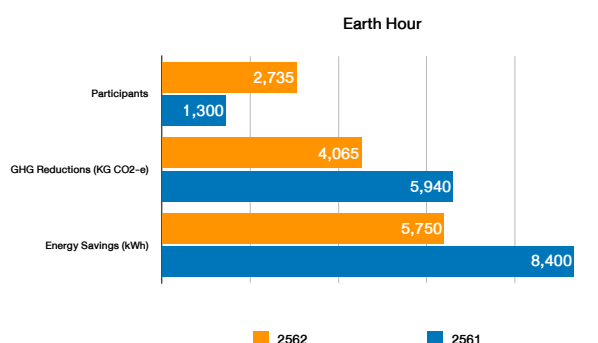
Once Through Boiler

เทคโนโลยีนี้ได้นำมาใช้กับโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราแล้ว 3 แห่ง เนื่องจากช่วยลดการใช้พลังงานลง 20% ในแต่ละโรงแรม ในปี 2562 โรงแรมเซ็นทาราแอนดคอนเวนชันเซ็นเตอร์ อุดรธานี เป็นหนึ่งในภาคเอกชนที่ได้รับเลือกให้อยู่ในโครงการรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลในการติดตั้ง Once Through Boiler หม้อไอน้ำแบบไหลผ่านทางเดียวที่มีความจุ 1 ตัน เพิ่มอีก 1 แห่ง เพื่อใช้งานในระบบซีกรีด โดยใช้เครื่องนี้ในการทำไอน้ำให้ระบบซีกรีดของโรงแรมแทนการใช้หม้อไอน้ำแบบท้อว ช่วยให้โรงแรมสามารถลดปริมาณแก๊สที่ใช้จาก 418.17 กิโลกรัมเป็น 347.19 กิโลกรัมต่อวัน หรือ ประหยัดได้ถึง 17%



Earth Hour

ในปี 2562 มีพนักงานและผู้เข้าพักของโรงแรมจำนวน 2,735 คน ร่วมฉลองกิจกรรม Earth Hour เราใช้สัญลักษณ์รูปการปิดไฟทุกโรงแรมในเครือเซ็นทาราทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ในช่วงการทำการกิจกรรม Earth Hour นี้ เราสามารถประหยัดพลังงานได้ 5,750 กิโลวัตต์และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 4,065 กิโลกรัม(CO₂-e) พลังงานที่เราสามารถประหยัดได้เทียบเท่ากับปริมาณพลังงานที่ใช้ในการชาร์จสมาร์ตโฟนจำนวน 518,480 เครื่อง



การใช้พลังงานทดแทน

แผนพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา

ระบบพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา เป็นหนึ่งในโครงการที่เซ็นทาราได้เริ่มดำเนินการอย่างจริงจัง โดยเป็นทางเลือกที่น่าสนใจเพื่อประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเรายังคงมองหาโอกาสที่จะขยายโครงการพลังงานแสงอาทิตย์อย่างต่อเนื่องไปยังโรงแรมแห่งอื่น ๆ ของเราในอนาคต ที่เซ็นทารา ราส พูชิ รีสอร์ท แอนด์สปา บิลด์ฟัส สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหลังจากติดตั้งระบบแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา ซึ่งเริ่มผลิตกระแสไฟฟ้าในเดือนธันวาคม 2562 หลังจากติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาของอาคารหลักในรีสอร์ททั้งหมดแล้ว เซ็นทารา ราส พูชิ รีสอร์ท แอนด์สปา บิลด์ฟัส จะสามารถผลิตพลังงานสะอาดได้ประมาณ 40% ของความต้องการใช้พลังงานทั้งหมด ส่งผลให้สามารถประหยัดพลังงานต่อปีเทียบเท่ากับ 307,000 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kWh) หรือเชื้อเพลิงดีเซลประมาณ 83,000 ลิตร



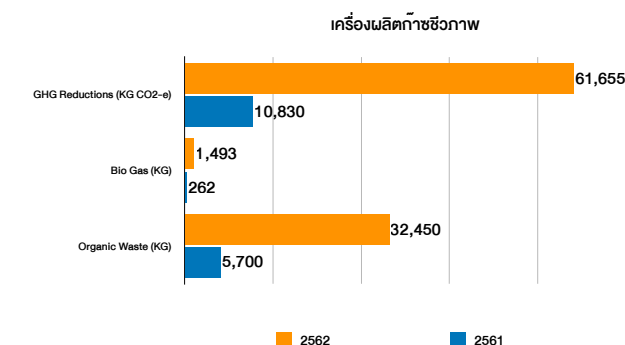
ระบบการนำพลังงานความร้อนกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท และสปา ได้ติดตั้งระบบการนำพลังงานความร้อนกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์เพื่อนำความร้อนเหลือทิ้งจากคอมเพรสเซอร์ของห้องเย็นและท่อระบายน้ำของหม้อต้มไอน้ำเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ และลดการใช้พลังงานทั้งหมดในโรงแรม โดยมีความร้อนเหลือทิ้งที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่จากระบบดังกล่าวจำนวน 7.39 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kWh) หรือ 74.6% ของระบบการไหลคอมเพรสเซอร์แบบเดิมระบบ ทั้งนี้จากโครงการประหยัดพลังงานนี้ เซ็นทาราแกรนด์ บีช รีสอร์ท พัทยา สามารถประหยัดพลังงานได้ประมาณ 373,540 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี ซึ่งเท่ากับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจำนวน 291 ตัน หรือเทียบเท่า Co2 การใช้ไฟฟ้าของ 44.7 หลัการเรือนเป็นเวลาหนึ่งปี



เครื่องผลิตก๊าซชีวภาพ

ขยะอาหาร หรือขยะอินทรีย์ที่ส่งไปยังหลุมฝังกลบทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีผลกระทบต่อสภาพอากาศ การติดตั้งเครื่องผลิตก๊าซชีวภาพเพื่อการทำปุ๋ยหมักเครื่องที่ 2 ที่เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท ภูเก็ต โดยเครื่องแรกติดตั้งที่เซ็นทารา บาย เซ็นทารามาร์ริสสอร์ท จอมเทียน เพื่อเปลี่ยนขยะอินทรีย์เหล่านี้ให้เป็นเชื้อเพลิงในการทำอาหารและปุ๋ย สามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ ในปี 2562 เราสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 61,655 กิโลกรัม (Co2-e) จากการใช้เครื่องผลิตก๊าซชีวภาพเพื่อการทำปุ๋ยหมัก และสามารถแปรรูปขยะอินทรีย์ 32,450 กิโลกรัมแทนการฝังกลบ รวมทั้งผลิตก๊าซชีวภาพเทียบเท่า LPG จำนวน 1,492.7 กิโลกรัม



EV Charger

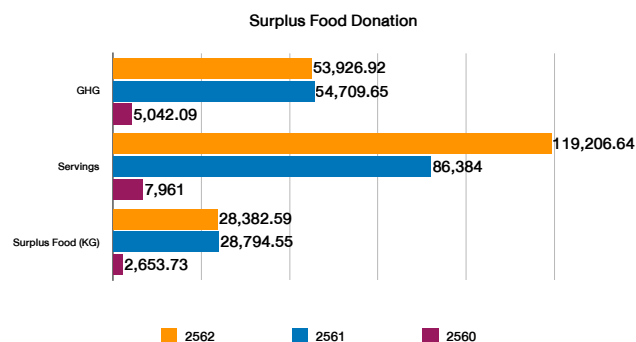
โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลเวิลด์ และโรงแรมเซ็นทาราคอนเวนชันเซ็นเตอร์ อุดรธานี มุ่งมั่นที่จะสร้างความยั่งยืนและสนับสนุนนวัตกรรมใหม่ๆ โดยทำการติดตั้งสถานีชาร์จไฟยานพาหนะไฟฟ้า (EV Charger) สำหรับผู้เข้าพักที่ต้องการชาร์จแบตเตอรี่รถยนต์ไฟฟ้าหรือ แบตเตอรี่ไฮบริด ณ โรงแรมทั้งสองแห่ง



แนวคิดใหม่สำหรับการบริหารจัดการของเสีย

การบริหารอาหารส่วนเกิน

โครงการดังกล่าวเป็นโครงการต่อเนื่องเพื่อช่วยเหลือผู้ยากไร้ และแก้ปัญหาอาหารส่วนเกินซึ่งดำเนินการโดยมูลนิธิ Scholars of Sustenance Foundation (SOS) - ประเทศไทย โรงแรมเครือเซ็นทาราในเขตกรุงเทพฯ ได้เป็นพันธมิตรที่ร่วมโครงการตั้งแต่ปี 2560 ในปี 2562 มูลนิธิ SOS ได้ขยายการบริการในการรับอาหารส่วนเกินไปยังพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และ ณ สิ้นปี 2562 โรงแรมเครือเซ็นทารากัง 3 แห่งในเขตกรุงเทพฯ พร้อมด้วยโรงแรมอีก 3 แห่งในจังหวัดภูเก็ต บริจาคอาหารปรุงสุก เบเกอรี่ และ ผลไม้ คุณภาพดีจำนวน 59,830.87 กิโลกรัม ให้แก่สถานเลี้ยงเด็กกำพร้า ผู้ลี้ภัย คนพิการ และผู้มีรายได้น้อย ให้ได้รับประทานถึง 213,551.64 มื้อ จากการเปลี่ยนอาหารส่วนเกินส่งต่อไปยังผู้ที่ต้องการจำนวนนี้ เราสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 113,678.66 กิโลกรัม (CO₂-e (kg)).



การบริหารเศษผักผลไม้เพื่อโครงการทำปุ๋ยหมัก

โครงการทำปุ๋ยหมักซึ่งริเริ่มโดยมูลนิธิ Scholars of Sustenance (SOS) – ประเทศไทย มีเป้าหมายที่จะจัดการกับปัญหาขยะอาหารในระยะยาว และศึกษาภาพในการเปลี่ยนขยะอาหารให้เกิดประโยชน์สำหรับภาคการเกษตรโดยรับเศษผักผลไม้จากพันธมิตรและส่งให้ฟาร์มของเกษตรกรเพื่อเปลี่ยนเศษผักผลไม้เป็นปุ๋ยหมักและอาหารสัตว์

จากการเข้าร่วมในโครงการนี้ โรงแรมเครือเซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์และโรงแรมเครือเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ สามารถแปลงเศษผักผลไม้เป็นปุ๋ยแทนการฝังกลบจำนวน 143,064.11 กิโลกรัม เทียบเท่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจำนวน 271,821.81 กิโลกรัม (CO₂-e)



การบริจาคฟิล์มห่ออาหาร

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์แอนด์บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ และโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ได้ทำงานร่วมกับผู้จัดจำหน่ายฟิล์มห่ออาหารในโครงการ 'Circulife' โดย M Wrap เพื่อนำฟิล์มห่ออาหารมารีไซเคิลใหม่ โดยฟิล์มห่ออาหารชนิดนี้ เป็นพลาสติกรีไซเคิล เบอร์ 3 PVC (Poly Vinyl Chloride) โดยฟิล์มห่ออาหารเหล่านี้โรงแรมในเครือเซ็นทาราใช้ในการเตรียมการประกอบอาหารในครัวทุกวัน ซึ่งการเข้าร่วมโครงการนี้ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการลดปริมาณขยะฝังกลบ ทั้งสิ้นประมาณ 160 - 180 กิโลกรัม ต่อเดือน

การบริหารจัดการพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง

หลังจากได้ดำเนินการยกเลิกการใช้หลอดพลาสติก ถุงช๊อผ้าพลาสติก และภาชนะพลาสติกสำหรับบรรจุกลับบ้านเมื่อปี 2561 ในปี 2562 มีการเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ของใช้ส่วนตัวในห้องพัก อาทิ แชมพู ครีมนวด เจลอาบน้ำ จากขวดพลาสติกขนาดเล็กเป็นขวดบีบแบบเติมพร้อมตัวปิดล็อกป้องกันเพื่อสุขอนามัยที่ดี สำหรับห้องพักกว่า 2,248 ห้อง ในโรงแรม 14 แห่ง ในอนาคต โรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งในเครือเซ็นทาราจะยกเลิกการใช้บรรจุภัณฑ์ของใช้ส่วนตัวแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งในห้องพักทั้งหมด



Food Waste Prevention

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลเวิลด์ได้ริเริ่มโครงการ Food Waste Prevention ในการลดปริมาณขยะอาหารในขั้นตอนการเตรียมอาหารตั้งแต่ต้นทาง โดยทำงานร่วมกับหัวหน้าเชฟในการทำความเข้าใจเรื่องการแนวทางการใช้ประโยชน์จากวัตถุดิบทุกส่วนให้เกิดประโยชน์ อาทิเช่น ปลา 1 ตัวหลังจากตัดแต่งเพื่อเสิร์ฟให้กับลูกค้า ชิ้นส่วนต่างๆ ประเภทหัว กุ้ง กุ้งที่เหลือจะกลายเป็นขยะอาหาร แต่หลังจากเริ่มโครงการนี้ ชิ้นส่วนต่างๆ ที่ยังใช้ประโยชน์ได้ สามารถนำไปสร้างสรรเมนูอื่น และนำไปเป็นวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในร้านอาหารของพนักงาน สามารถลดขยะอาหารจากเดิม 40% เหลือขยะอาหารจริงๆ เพียง 15% เป็นการลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มรายได้และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานอีกด้วย

การส่งเสริมและสร้างการรับรู้เรื่องการใส่ใจสิ่งแวดล้อม

วันสิ่งแวดล้อมโลกและวันทะเลโลก

กิจกรรมวันสิ่งแวดล้อมโลก และวันทะเลโลก เป็นส่วนหนึ่งของโครงการรณรงค์การใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งทั่วโลกที่กำลังเติบโต และมีการผลักดันอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การบริหารจัดการพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งเป็นกุญแจสำคัญของโครงการเซ็นทารา เอิร์ทแคร์ในปีที่ผ่านมา โดยขยายโครงการไปยังโรงแรมในเครือเซ็นทาราทั้งหมด เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าของโรงแรมและนักท่องเที่ยวมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ในปี 2562 บริษัทได้ร่วมกิจกรรมวันสิ่งแวดล้อมโลก (วันที่ 5 มิถุนายน) และวันทะเลโลก (วันที่ 8 มิถุนายน) เพื่อเป็นการรณรงค์ เพื่อสร้างการตระหนักรู้ถึงผลเสียของขยะพลาสติก ตลอดจนส่งเสริมให้ลูกค้าและพนักงานพยายามลดการทิ้งและกำจัดขยะพลาสติกบริเวณชายหาดตลอดระยะเวลา 1 เดือน โดยมีแนวคิดในการริเริ่มนี้สร้างตัวสัตว์ทะเลในรูปแบบต่างๆ ที่ชื่อว่า POP ย่อมาจาก "Plastic Only Please" ซึ่งลูกค้าสามารถ "ทิ้ง" ขยะพลาสติกที่เก็บจากบริเวณรอบชายหาดลงในตัวปลา POP ของโครงการที่ตั้งวางไว้ในโรงแรม 12 แห่งในเครือเซ็นทาราตามแนวชายฝั่งทั่วประเทศและที่มัลดีฟส์ ทุกครั้งที่ปลา POP นี้มีขยะพลาสติกที่เก็บรวบรวมเต็มตัวปลา จะมีทีมเฉพาะกิจของเซ็นทาราเข้าดำเนินการจัดเก็บ ซึ่งน้ำนักขยะ และเตรียมคัดแยก ก่อนนำส่งโรงงานรีไซเคิลในท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำไปรีไซเคิลเป็นวัสดุชิ้นใหม่ที่สามารถใช้ประโยชน์ได้แทนที่จะถูกฝังกลบ สำหรับโครงการนี้ได้รับความสนใจจากลูกค้าและบุคคลทั่วไปเป็นอย่างมาก ทั้งรูปภาพและเนื้อหาของปลา 'POP' ที่มีการแชร์และเขียนลงในช่องทางโซเชียลมีเดียแบบต่างๆ จากสื่อมวลชนและบล็อกเกอร์ชื่อดังต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ปริมาณขยะพลาสติกที่สามารถรีไซเคิลได้จากการรวบรวมจากปลา POP ทั้งหมดมากกว่า 400 กิโลกรัม



การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ระบบนิเวศ: โครงการฟื้นฟูแนวปะการัง

เป็นเวลากว่า 4 ปีแล้วที่ เช็นการาราสฟูซิริสอร์ทแอนด์สปา มัลดีฟส์ ร่วมกับศูนย์ Best Dives Maldives ได้ริเริ่มโครงการฟื้นฟูแนวปะการัง นอกเหนือจากการมอบโอกาสให้ลูกค้าผู้เข้าพักสามารถเห็นการเติบโตของแนวปะการังใหม่ และเรียนรู้กระบวนการฟื้นฟูแนวปะการังที่เสียหายกลับคืนมา ลูกค้ายังได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามต่อแนวปะการังและสิ่งมีชีวิตใต้ทะเล และวิธีที่จะช่วยลดภัยคุกคามดังกล่าว

ภายใต้โครงการระยะยาวนี้ พนักงานโรงแรมจะได้รับทราบเกี่ยวกับการฟื้นฟูแนวปะการัง เพื่อช่วยดูแลแนวปะการังใหม่ในทะเลอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ มีการปลูกแนวปะการังใหม่ทุกเดือน โดยมีการปลูกแนวปะการังกว่า 150 จุดแล้ว และขณะนี้โรงแรมได้ขยายการมีส่วนร่วมในการปลูกปะการังให้กับนักเรียนจากโรงเรียนในท้องถิ่นของมัลดีฟส์อีกด้วย



เซ็นการา เอิร์ทแคร์ คอเนอร์ (Centara EarthCare Corner)

ในร้าน 'Something to Remember' ซึ่งตั้งอยู่ภายในโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเช็นการา มีการจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าในขณะเดียวกันก็ช่วยรักษาโลกใบนี้ให้ยั่งยืนสำหรับคนรุ่นต่อไปในอนาคต รูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่าย ได้แก่:

1. ผลิตภัณฑ์เฉพาะของเช็นการาที่ได้รับการออกแบบให้สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้ เพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการลดขยะพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวอย่างมีนัยสำคัญ
2. ผลิตภัณฑ์ชุมชน: การสนับสนุนธุรกิจท้องถิ่นเป็นสิ่งที่มีคุณค่า โดยเราให้ความสำคัญอย่างยิ่งเมื่อพูดถึงปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการขนส่งสินค้าจากทางไกล ผลิตภัณฑ์ชุมชนของเราที่จำหน่ายนั้นผลิตจากวัสดุธรรมชาติ และเป็นผลิตภัณฑ์ที่ท้องถิ่นภายในประเทศ โดยการซื้อผลิตภัณฑ์เหล่านี้ไม่เพียงแต่จะช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่ยังมีส่วนช่วยในการรักษาวัฒนธรรมและงานฝีมือในท้องถิ่นได้อีกด้วย
3. ผลิตภัณฑ์จากวัสดุรีไซเคิล: การรีไซเคิลเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการปกป้องสิ่งแวดล้อมของเรา ที่เซ็นการา เอิร์ทแคร์ คอเนอร์ เราสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากวัสดุรีไซเคิลให้เป็นสินค้าใหม่ด้วยการออกแบบให้นำใช้ตอบโต้ของผู้นี้



ถึงขยะแบบคัดแยก

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราได้จัดทำถังขยะแบบคัดแยก โดยตั้งวางไว้ในพื้นที่ส่วนกลางและในพื้นที่สาธารณะกลางแจ้ง โดยตัวถังขยะผลิตจากวัสดุรีไซเคิล คือเม็ดพลาสติกโพรพิลีนและเศษไม้ที่แตกละเอียด เช่นการนำมันในการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน และช่วยลดการปล่อยมลพิษ ด้วยการสนับสนุนการใช้วัสดุทดแทนและยังช่วยลดอัตราการตัดไม้มาใช้เป็นวัสดุอีกด้วย



กระเป๋าชายหาด

กระเป๋าชายหาดนี้ได้รับแรงบันดาลใจจากรูปแบบและวัสดุในการผลิตเสื้อของไทยแบบดั้งเดิม โดยกระเป๋านี้ทำจากพลาสติกรีไซเคิลทั้งใบ และมีให้บริการเป็นครั้งแรก ที่เซ็นทารา รีสอร์ทที่ภูเก็ตสเปน มัลดีฟส์ เพื่อให้ลูกค้านำไปใช้ใส่ของในระหว่างการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งนี้ มีแผนที่จะนำไปใช้ในโรงแรมและรีสอร์ทอื่น ๆ ในเครือทั้งหมดด้วย

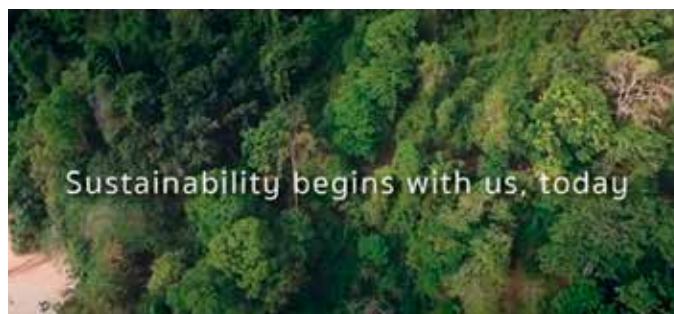
ใช้ชีวิตรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ COSI

ที่โรงแรมโคซี่ มีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการใช้ชีวิตรักษ์สิ่งแวดล้อม 'Living the Greener Life' ในการนำเสนอเคล็ดลับและแนวปฏิบัติในการใช้ชีวิตที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม โดยข้อมูลดังกล่าวจะนำเสนอผ่านจอโทรทัศน์ในห้องพักแต่ละห้อง เพื่อสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมโคซี่หาดแวง เกาะสมุย พร้อมจัดทำ 'Going Greener Map' แผนที่ที่แสดงจุดกิจกรรมที่มีการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนบริเวณรอบ ๆ เกาะ และคำแนะนำด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในการเข้าพักที่โคซี่ ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดแผนที่บนโทรศัพท์มือถือของตนเองด้วยรหัส QR Code ที่ให้ไว้ เพื่อลดการใช้กระดาษ โดยรูปแบบการให้บริการนี้จะนำไปใช้กับโรงแรมโคซี่ทุกแห่งเช่นกัน



ภาพยนตร์สั้นสร้างการรับรู้เรื่องความยั่งยืนของเซ็นทารา

ในปี 2562 เซ็นทารานำเสนอภาพยนตร์สั้นเพื่อสร้างจิตสำนึกเรื่องความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยว ผ่านแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ในกระบวนการดำเนินธุรกิจของโรงแรมทุกแห่ง เรามีความตั้งใจที่จะใช้ภาพยนตร์สั้นนี้เป็นเครื่องมือการสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของเซ็นทาราในการให้ความสำคัญเรื่องความยั่งยืนไปยังให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางออนไลน์ และช่องทางสื่อสารภายในโรงแรม และเพื่อช่วยสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนมากขึ้น



การอบรมความรู้ด้านความยั่งยืน

บริษัทเรามีความตั้งใจที่จะปลูกฝังแนวคิดด้านความยั่งยืน และให้ความรู้แก่ฝ่ายบริหารของแต่ละโรงแรมเพื่อช่วยพัฒนา และนำไปปฏิบัติ ตลอดจนเป็นผู้นำและดูแลโครงการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรให้เป็นผลสำเร็จ เพื่อส่งผ่านความรู้และแนวปฏิบัติไปสู่พนักงานทุกระดับชั้น และช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจอย่างยั่งยืน การฝึกอบรมด้านความยั่งยืนที่จัดในปี 2562 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราจำนวน 24 แห่งได้เข้าร่วมอบรมโดยเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ อาทิ ความท้าทายระดับโลก แนวคิดเกี่ยวกับความยั่งยืน และผลกระทบด้านการท่องเที่ยวและการตอบสนอง และการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคม จำนวนพนักงานทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการเข้าร่วมอบรมมากกว่า 300 คน



กิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราในพื้นที่พญา และโรงแรมเซ็นทาราบีชรีสอร์ทเกาะพะลวย ร่วมบริจาคขยะพลาสติกที่สะอาดให้แก่ วัดจักรแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อสนับสนุนโครงการ “จอร์จจากขวดพลาสติก” โดยนำขวดพลาสติกที่ใช้แล้วเปลี่ยนเป็นเส้นด้ายเพื่อนำมาทอให้เป็นจิ๋วของพระ ทั้งนี้ ทุกโรงแรมจะมีการตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการล้างขวดพลาสติกต่าง ๆ อย่างทั่วถึง โดยถอดฝาและลากยี่ห้อออกเพื่อให้ผ้าเนื้อมีความละเอียดและคุณภาพดี ซึ่งเป็นการลดภาระงานของวัด และชุมชนที่ช่วยดำเนินโครงการนี้

โรงแรมเซ็นทาราบีชรีสอร์ทเกาะพะลวย บริจาควัสดุภูมิปัญญาจากฝาเครื่องดื่มและกระป๋อง เพื่อใช้ในการทำของกำไลสำหรับคนพิการภายใต้โครงการที่ริเริ่มโดยประชานิยมไทย และกรมควบคุมมลพิษ

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ทแอนด์วิลลาส หัวหิน ร่วมกับ เทศบาลเมืองหัวหิน ในการพัฒนาโครงการส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของหัวหิน และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ โดยเฉพาะขยะพลาสติก ให้กับลูกค้าของโรงแรม และนักท่องเที่ยวในหัวหิน



การทำความสะอาดชายหาด

การทำความสะอาดชายหาดเป็นกิจกรรมสำคัญในการดำเนินงานของโรงแรมและรีสอร์ทต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้พื้นที่ชายหาด โดยจะดำเนินการเป็นประจำทุกวัน และมีกิจกรรมพิเศษในวันคุ้มครองโลกเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2562 ที่เซ็นทาราบีชรีสอร์ทแอนด์สปา มัลดีฟส์ จัดกิจกรรมทำความสะอาดทะเล โดยมีนักดำน้ำตื้น นักดำน้ำลึกและลูกค้ายจำนวน 25 คน เข้าร่วม และสามารถเก็บขยะได้ถึง 176 กิโลกรัม



รางวัลและการรับรอง

ประกาศนียบัตรการรับรองจาก EarthCheck

ในปี 2562 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราได้รับการรับรองด้านสิ่งแวดล้อมและมาตรฐานสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จาก EarthCheck ในระดับเหรียญทอง 11 โรงแรม ระดับเหรียญเงิน 4 โรงแรม และอีก 5 โรงแรมผ่านโปรแกรมการประเมิน

Certified Programme		
1	เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ทและวิลลา กระบี่	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
2	เซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ท แอนด์ วิลลาส์ หัวหิน	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
3	เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท สมุย	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
4	เซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
5	เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท ภูเก็ต	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
6	เซ็นทารา แกรนด์ แอควีเซียมเซ็นทรัลพลาซาคลองหลวง กรุงเทพฯ	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
7	เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท ภูเก็ต	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
8	เซ็นทาราแกรนด์ไฮแลนด์รีสอร์ทและสปา มัลดีฟส์	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
9	เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท พัทยา	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
10	เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท ภูเก็ต	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
11	เซ็นทาราบีชรีสอร์ทและสปา มัลดีฟส์	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
12	เซ็นทาราวิลลา ภูเก็ต	ประกาศนียบัตรเหรียญเงินประจำปี 2562
13	เซ็นทาราวิลลา สมุย	ประกาศนียบัตรเหรียญเงินประจำปี 2562
14	เซ็นทาราหาดใหญ่	ประกาศนียบัตรเหรียญเงินประจำปี 2562
15	เซ็นทาราอันดามันบีชรีสอร์ทและสปา กระบี่	ประกาศนียบัตรเหรียญเงินประจำปี 2562
Evaluate Plus Programme		
1	เซ็นทาราเกาะช้างทรีออปชันรีสอร์ท	โปรแกรมประเมินผล 2562
2	เซ็นทาราเวิลด์เรสตันท์พาลาเซีย กรุงเทพฯ	โปรแกรมประเมินผล 2562
3	เซ็นทาราและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ อุดรธานี	โปรแกรมประเมินผล 2562
4	เซ็นทารา โดยเซ็นทาราบีชรีสอร์ทจอมเทียน	โปรแกรมประเมินผล 2562
5	เซ็นทารา มัสกัต โอมา	โปรแกรมประเมินผล 2562

รางวัลมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Green Hotel Award)

รางวัลนี้จะมอบให้แก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ดำเนินงานตามหลักการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและใช้มาตรการอนุรักษ์พลังงานเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยโรงแรมเชรทาราแกรนด์ลาดพร้าว กรุงเทพฯ และโรงแรมเชรทาราแกรนด์บิซเนสฮอลล์แอนด์วิลล่าส ห้วยหิน ได้ผ่านการประเมินมาตรฐานดังกล่าวโดยมีคะแนนอยู่ใน 5 อันดับแรกของประเทศไทย

รางวัลโรงแรมสีเขียว (G Mark)

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเชรทาราได้รับรางวัลโรงแรมสีเขียวอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ซึ่งจัดโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ปี 2558 โดยในปี 2562 เราได้รับรางวัล G Mark ระดับเหรียญเงิน สำหรับโรงแรม 4 แห่งในประเทศไทย รวมแล้วโรงแรมในเครือของเรา 8 แห่งได้รับรางวัล G Mark นี้ ได้แก่ โรงแรมเชรทาราแกรนด์เซ็นทรัลวิลล์ โรงแรมเชรทาราแกรนด์บิซเนสฮอลล์แอนด์วิลล่าส ห้วยหิน โรงแรมเชรทาราหาดใหญ่ เชรทาราวิลลาสนุย เชรทาราอันดาเทวีรีสอร์ทแอนด์สปากระบี่ โรงแรมเชรทาราแอนด์คอนเวนชั่นเซ็นเตอร์อุดรธานี โรงแรมเชรทาราบายเชรทาราศูนย์ราชการและศูนย์ประชุมแจ้งวัฒนะ และเชรทาราโดยเชรทารามารีสอร์ทกองเกียน



มาตรฐานการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย: TSEMS

ในปี 2562 โรงแรมเชรทาราแกรนด์เซ็นทรัลวิลล์ และโรงแรมเชรทาราแกรนด์ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ได้รับรางวัลมาตรฐานการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ TSEMS ของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการแห่งประเทศไทย ตามกรอบการทำงานสำหรับผู้ประกอบการ MICE ตลอดห่วงโซ่มูลค่า เพื่อการพัฒนาฐานการบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืน

Thai Hotel Plastic Free Certificate by Thai Hotel Association

สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย โดยความร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหน่วยงานพันธมิตรภายใต้แนวคิด “ทุกความสำเร็จ เริ่มต้นด้วยก้าวแรก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและสร้างแรงบันดาลใจให้โรงแรมไทยทุกแห่งช่วยกันลดและบริหารจัดการพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวสำหรับการดำเนินงานในแต่ละวัน เป็นการช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของไทย โดยโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับการสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์จากสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทั่วโลก โดยมีโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเชรทาราจำนวน 8 โรงแรม คือ โรงแรมเชรทาราแกรนด์เซ็นทรัลวิลล์ โรงแรมเชรทาราแกรนด์ลาดพร้าว กรุงเทพฯ เชรทาราแกรนด์บิซเนสฮอลล์แอนด์วิลล่าส กระบี่ เชรทารากระสุนรีสอร์ท ภูเก็ต เชรทารา กระสุนรีสอร์ท ภูเก็ต โรงแรมเชรทารา วิลลา สนุย เชรทาราอันดาเทวีรีสอร์ทแอนด์สปากระบี่ และเชรทาราเกาะช้างกรุปคานารีรีสอร์ท ได้รับประกาศนียบัตรรับรองในการเข้าร่วมโครงการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการมีส่วนร่วมในการลดขยะและลดมลพิษจากพลาสติก



แนวทางการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปี เป็นปีที่ 4 เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2562 ได้จัดทำขึ้นโดยใช้กรอบการรายงาน Global Reporting Initiatives (GRI Standards) ที่ระดับ Core และนำเสนอแนวทางปฏิบัติตามเกณฑ์ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Earth Check) รวมถึงเชื่อมโยงการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals–SDGs)

ขอบเขตของรายงาน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของปี 2562 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562 ครอบคลุมธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร ภายใต้ชื่อบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยการจัดเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมใช้ฐานข้อมูลการจัดเก็บตามมาตรฐานของ Earth Check จำนวน 20 โรงแรม และฐานข้อมูลของแบรนด์อาหารจำนวน 16 แบรนด์

การควบคุมคุณภาพของรายงาน

หน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานและควบคุมการจัดทำรายงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และมีการทบทวนเนื้อหาสำคัญโดยผู้บริหารสูงสุดของแต่ละกลุ่มธุรกิจ และมีรองประธานอาวุโสฝ่ายการเงินและบริหารเป็นผู้ตรวจสอบการเผยแพร่ข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือข้อแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานนี้ สามารถติดต่อ หน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 0 2769 1234

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs	External Verification
GRI 102: General Disclosure 2016	Organization profile			
•	102-1 Name of organization	Cover page, Annual Report 273		
•	102-2 Activities, brands, products, and services	Annual Report 6-7, 28-29, 38-39, Back Cover page		
•	102-3 Location of headquarters	Annual Report 273, Back Cover page		
•	102-4 Location of operations	Annual Report 269-272, 278-279		
•	102-5 Ownership and legal form	Annual Report 245, 269-272		
•	102-6 Markets served	Annual Report 6-7, 28-29, 38-39, 269-272		
•	102-7 Scale of the organization	67		
•	102-8 Information on employees and other workers	67-70	SDG 8	
•	102-9 Supply chain	63		
•	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	63		
•	102-11 Precautionary Principle or approach	Annual Report 101, 220-223		
•	102-12 External initiatives	54		
•	102-13 Membership of associations	57-58		
	STRATEGY			
•	102-14 Statement from senior decision-maker	Annual Report 18-21, 101		
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	52-53		
	ETHICS AND INTEGRITY			
•	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	51	SDG 16	
	102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics	60		
	GOVERNANCE			
•	102-18 Governance structure	60-61, Annual Report 220		
	102-19 Delegating authority	60-61		
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	52		
	102-21 Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	56-57		
	102-22 Composition of the highest governance body and its committees	Annual Report 226-231		
	102-23 Chair of the highest governance body	Annual Report 234-244		
	102-24 Nominating and selecting the highest governance body	Annual Report 229		
	102-25 Conflicts of interest	Annual Report 252		
	102-26 Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	Annual Report 226-231		
	102-27 Collective knowledge of highest governance body	Annual Report 260		
	102-28 Evaluating the highest governance body's performance	Annual Report 260-261		
	102-30 Effectiveness of risk management processes	Annual Report 230-257		
	102-31 Review of economic, environmental, and social topics	52		
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	52		
	102-33 Communicating critical concerns	52		

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs	External Verification
	102-34 Nature and total number of critical concerns	52		
	102-35 Remuneration policies	Annual Report 229-230, 258		
	102-36 Process for determining remuneration	Annual Report 229-230, 258		
	102-37 Stakeholders' involvement in remuneration	Annual Report 229-230, 258		
	102-38 Annual total compensation ratio	Annual Report 248-249		
	102-39 Percentage increase in annual total compensation ratio	Annual Report 248-249		
	STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
•	102-40 List of stakeholder groups	56-57		
•	102-41 Collective bargaining agreements	65		
•	102-42 Identifying and selecting stakeholders	56-57		
•	102-43 Approach to stakeholder engagement	56-57		
•	102-44 Key topics and concerns raised	56-57		
	REPORTING PRACTICE			
•	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	88		
•	102-46 Defining report content and topic Boundaries	88		
•	102-47 List of material topics	53		
•	102-48 Restatements of information	88		
•	102-49 Changes in reporting	88		
•	102-50 Reporting period	88		
•	102-51 Date of most recent report	88		
•	102-52 Reporting cycle	88		
•	102-53 Contact point for questions regarding the report	88		
•	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	88		
•	102-55 GRI content index	89-93		
INDIRECT ECONOMIC IMPACTS				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	54		
•	103-2 The management approach and its components	54		
•	103-3 Evaluation of the management approach	54		
GRI 203: Indirect Economic Impacts	203-1 Infrastructure investments and services supported	54-55		
	203-2 Significant indirect economic impacts	54-55		

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs	External Verification
ANTI-CORRUPTION				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	58		
•	103-2 The management approach and its components	59		
•	103-3 Evaluation of the management approach	59		
GRI 205: Anti-corruption	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	59-60		
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	60	SDG 16	
ENERGY				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	58, 75		
•	103-2 The management approach and its components	57, 76		
•	103-3 Evaluation of the management approach	76		
GRI 302:Energy	302-1 Energy consumption within the organization	76	SDG 8, SDG 13	
	302-2 Energy consumption outside of the organization	76	SDG 8, SDG 13	
	302-3 Energy intensity	76	SDG 8, SDG 13	
	302-4 Reduction of energy consumption	76	SDG 8, SDG 13	
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	76	SDG 8, SDG 13	
WATER AND EFFLUENTS				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	58, 75		
•	103-2 The management approach and its components	57, 76		
•	103-3 Evaluation of the management approach	77		
GRI 303: WATER AND EFFLUENTS 2018	303-3 Water withdrawal	77		
EMISSIONS				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	58, 75		
•	103-2 The management approach and its components	57, 76		
•	103-3 Evaluation of the management approach	76-77		
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	76-77	SDG 9, SDG 13	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	76-77	SDG 9, SDG 13	
	305-4 GHG emissions intensity	76-77	SDG 9, SDG 13	
	305-5 Reduction of GHG emissions	55, 76-77	SDG 9, SDG 13	

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs	External Verification
EFFLUENTS AND WASTE				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	58, 75		
•	103-2 The management approach and its components	57, 76		
•	103-3 Evaluation of the management approach	77-78		
GRI 306 : Effluents and Waste	306-2 Waste by type and disposal method	77-78		
	306-4 Transport of hazardous waste	78		
SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	63		
•	103-2 The management approach and its components	56, 63		
•	103-3 Evaluation of the management approach	55, 63		
GRI 308 : Supplier Environmental Assessment	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	63		
EMPLOYMENT				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	56, 64		
•	103-2 The management approach and its components	56, 64		
•	103-3 Evaluation of the management approach	54, 64-72		
GRI 401 : Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	67-68		
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	64		
	401-3 Parental leave	70		
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	54		
•	103-2 The management approach and its components	54, 64		
•	103-3 Evaluation of the management approach	65, 70		
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-1 Occupational health and safety management system	70		
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	70		
	403-3 Occupational health services	70		
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	70		
	403-5 Worker training on occupational health and safety	70		
	403-9 Work-related injuries	70		

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs	External Verification
TRAINING AND EDUCATION				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	54, 64		
•	103-2 The management approach and its components	56, 66		
•	103-3 Evaluation of the management approach	66		
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	66		
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	66, 70-72		
DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	64		
•	103-2 The management approach and its components	64		
•	103-3 Evaluation of the management approach	54		
GRI 405: Diversity and Equal opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	67-69, Annual Report 234-244	SDG 5	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	68	SDG 5	
HUMAN RIGHTS ASSESSMENT				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	64		
•	103-2 The management approach and its components	64		
•	103-3 Evaluation of the management approach	64		
GRI 412: Human Rights Assessment	412-2 Employee training on human rights policies or procedures	64	SDG 5	
LOCAL COMMUNITIES				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	54, 72		
•	103-2 The management approach and its components	54, 57, 72		
•	103-3 Evaluation of the management approach	71-75		
GRI 413:Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	71-75		
SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT				
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	63		
•	103-2 The management approach and its components	56-63		
•	103-3 Evaluation of the management approach	63		
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	63		
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	63		

หลักปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ UN Global Compact Principles

ปัจจุบัน CENTEL ยังไม่ได้มีการลงนามให้คำมั่นสัญญาในการปฏิบัติตามข้อตกลง 10 ประการ (The Ten Principle) ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact: UNGC) แต่ทั้งนี้ CENTEL ได้ทำการศึกษาและนำมาเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาความยั่งยืนของบริษัท ดังนี้

ประเด็นหลัก	หลักการ	หน้าที่
สิทธิมนุษยชน	1.สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย	59, 63-64
	2.หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	63
แรงงาน	3.ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง	65
	4.จัดการใช้แรงงานเกณฑ์และที่เป็นการบังคับในทุกรูปแบบ	63
	5.ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง	63
	6.จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	64
สิ่งแวดล้อม	7.สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	75-86
	8.อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	85-86
	9.ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	66, 78-86
การต้านการทุจริต	10.ดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	59-60

