



ประกาศที่ 77/2564

เรื่อง ข้อบังคับการดำเนินงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน

.....

ด้วยบริษัท Toyo Seikan Group Holding Ltd. ได้จัดทำระเบียบปฏิบัติ เรื่องข้อบังคับภายในเกี่ยวกับการดำเนินงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบองค์กร (Compliance) เพื่อกำหนดให้ทุกบริษัทในเครือ ได้นำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติและกฎหมาย ซึ่งได้จัดทำระเบียบต้นฉบับเป็นภาษาอังกฤษ และได้มีการแปลเป็นภาษาไทย เพื่อให้พนักงานได้มีความเข้าใจมากขึ้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงขอเลิกเลิกระเบียบปฏิบัติที่เคยประกาศไว้ก่อนหน้านี้ และให้ใช้ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้แทน

วัตถุประสงค์

ข้อบังคับนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการคุ้มครองพนักงานและอื่นๆ (ผู้มีคุณสมบัติตามข้อบังคับข้อ 2, จากนี้ไปใช้ในความหมายเดียวกัน) ที่ร้องเรียนหรือปรึกษา เมื่อมีการฝ่าฝืนโดยองค์กรหรือนบุคคล (จากนี้ไปเรียกว่า "การฝ่าฝืน") ต่อกฎหมาย หนังสือแจ้ง จรรยาบรรณขององค์กรกลุ่มบริษัท Toyo Seikan หนังสือบริษัทสนธิสัญญารัฐ และอื่นๆ และกำหนดระบบการดำเนินงานอย่างเหมาะสมเมื่อมีการร้องเรียนหรือปรึกษา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการฝ่าฝืน เพื่อให้พบปัญหาแต่เนิ่นๆ และเพื่อแก้ไข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เน้นย้ำการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบองค์กรของกลุ่มบริษัท

คำจำกัดความและอื่นๆ

คำต่อไปนี้ที่ใช้ในข้อบังคับฉบับนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

- (1) "โฮลดิ้งส์" หมายถึง Toyo Seikan Group Holdings, Ltd.
- (2) "กลุ่มบริษัท" หมายถึง บริษัทที่ได้รับคำจำกัดความใน "ข้อบังคับการควบคุมของข้อบังคับร่วมในกลุ่มบริษัท" ของบริษัท
- (3) "กลุ่มบริษัท Toyo Seikan" หมายถึง โฮลดิ้งส์และบริษัทในกลุ่ม
- (4) "พนักงาน" หมายถึงทุกคนที่ทำงานในกลุ่มบริษัท Toyo Seikan ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใด เช่น พนักงานบริษัท พนักงานพิเศษ พนักงานเกษียณที่ทำสัญญาจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างระยะยาว พนักงานพาร์ทไทม์ พนักงานสัญญาจ้าง พนักงานจ้างชั่วคราว
- (5) "เจ้าหน้าที่บริหาร" หมายถึง กรรมการบริษัท กรรมการตรวจสอบ และกรรมการบริหารของกลุ่มบริษัท Toyo Seikan
- (6) "พนักงานและอื่นๆ" หมายถึง พนักงานบริษัท เจ้าหน้าที่บริหาร และผู้ที่เคยเป็นพนักงานบริษัท

หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์และอื่นๆ

1. เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบความเสี่ยงและการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบขององค์กรของกลุ่มบริษัทในโฮลดิ้งส์ (จากนี้ไปเรียกว่า "เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์") คือผู้กำกับดูแลกลุ่มบริษัททั้งหมดเพื่อเตรียมการและจัดหาระบบเกี่ยวกับฝ่ายงานที่รองรับการร้องเรียนและปรึกษาเกี่ยวกับการฝ่าฝืนของพนักงานและอื่นๆ (จากนี้ไปเรียกโดยรวมว่า "ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน")

2. สร้างห้องกำกับดูแลการจัดการความเสี่ยงของโฮลดิ้งส์ และสำนักเลขานุการส่งเสริมฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มบริษัท (จากนี้เรียกว่า "สำนักเลขานุการ") ที่สร้างขึ้นจากฝ่ายกฎหมาย ภายใต้เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์ เพื่อเตรียมการและดำเนินงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มบริษัท

3. สำนักเลขานุการจะดำเนินการดังหัวข้อต่อไปนี้อยู่ภายใต้เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานและอื่นๆ ในกลุ่มบริษัทสามารถร้องเรียนและปรึกษาได้สะดวก

(1) จัดตั้งฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนนอกบริษัทตามข้อบังคับข้อ 6 ข้อย่อย 1 เพื่อเป็นผู้รับเรื่องการปรึกษาในกลุ่มบริษัท พร้อมทั้งจัดเตรียมระบบเพื่อดำเนินงานแล้วดำเนินงานตามนั้น

(2) เผยแพร่ข้อมูลแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่บริหาร เกี่ยวกับระบบการทำงานเมื่อมีการร้องเรียนหรือปรึกษากับฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลโดยรวมเกี่ยวกับบริษัทที่จัดจ้างให้ดูแลฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนนอกบริษัท ผลการดำเนินงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน และอื่นๆ

(3) แจ้งให้ทราบและให้ความรู้แก่พนักงานและเจ้าหน้าที่บริหารเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญ of ระบบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

(4) รายงานและแบ่งปันข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนดต่อเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์ เจ้าหน้าที่บริหารและฝ่ายงานผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละบริษัท (หมายถึงผู้ที่ได้รับการกำหนดตามข้อ

4. เกี่ยวกับสภาพการเตรียมการและการดำเนินงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน แนวโน้มระบบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และอื่นๆ

5. ให้ความรู้และฝึกอบรมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเมื่อมีการร้องเรียนหรือปรึกษา

6. พิจารณาระบบของฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนเป็นระยะและปรับปรุงตามความจำเป็น

หน้าที่ความรับผิดชอบและอื่นๆ ของบริษัทในกลุ่มบริษัท Toyo Seikan

1. กลุ่มบริษัท Toyo Seikan จะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบซึ่งมีขอบข่ายความรับผิดชอบในฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนที่บริษัทต่างๆ (จากนี้ไปเรียกว่า "เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน") เพื่อเตรียมการและดำเนินงานฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน (รวมถึงการตรวจสอบความจริงเมื่อมีการร้องเรียนหรือปรึกษา และดำเนินการแก้ไขปัญหา, จากนี้ไปใช้ในความหมายเดียวกัน), แจ้งให้ทราบและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนเตรียมการฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนตามข้อบังคับข้อ 5 และ 6 แล้วมอบหมายงานด้านการดำเนินการ การแจ้งให้ทราบ การปรับปรุง และอื่นๆ ให้ฝ่ายงานรับผิดชอบ (จากนี้ไปเรียกว่า "ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ")

3. ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบของแต่ละบริษัทร่วมมือกับสำนักเลขาธิการในการเตรียมการฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินงาน แจ้งให้ทราบ และปรับปรุง

การเตรียมการฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนในบริษัทและอื่นๆ

1. กลุ่มบริษัท Toyo Seikan จัดตั้งฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนในบริษัทดังต่อไปนี้

1) ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบองค์กร

2) ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการคุกคามและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนในบริษัทจะรับเรื่องร้องเรียนและการปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาต่อไปนี้

(1) ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบองค์กร

ปัญหาการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎบริษัท คู่มือการทำงาน จรรยาบรรณขององค์กรของกลุ่มบริษัท Toyo Seikan และอื่นๆ ที่เกิดขึ้นที่บริษัทต่างๆ ในกลุ่มบริษัท Toyo Seikan

(2) ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการคุกคามและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัทต่างๆ ในกลุ่มบริษัท Toyo Seikan ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน เช่น การรังแก การแบ่งแยก การคุกคามทางเพศ การคุกคามโดยใช้อำนาจหน้าที่ การกลั่นแกล้งหญิงตั้งครรภ์ และมีบุตร และปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและอื่นๆ ปัญหาการฝ่าฝืนข้อกำหนดในบริษัท เช่น ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

(3) คำถามและการปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับการปรึกษา ระบบการคุ้มครองผู้มาปรึกษา

การเตรียมการฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนนอกบริษัทและอื่นๆ

1. เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโหลคั้งส้อออกคำสั่งต่อบางบริษัทในกลุ่มบริษัท Toyo Seikan ให้จัดตั้งฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนนอกบริษัทตามสภาพธุรกิจและสถานที่ตั้งของบริษัท เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมให้พนักงานและอื่นๆ สามารถร้องเรียนหรือปรึกษาได้อย่างสะดวก และให้บริษัทในกลุ่มบริษัท Toyo Seikan จัดตั้งฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนนอกบริษัทตามคำสั่งนั้น

2. ในการจัดตั้งฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนนอกบริษัท โดยพื้นฐานให้อ้างอิงเรื่องต่อไปนี้ตามข้อบังคับนี้ได้แก่ ชื่อเรียก ข้อเท็จจริงที่ปรึกษา วิธีรับเรื่อง บุคคลที่เป็นผู้ใช้บริการ วิธีตรวจสอบปัญหาที่มีการร้องเรียนหรือปรึกษา รวมถึงการจัดเตรียม การดำเนินงาน การแจ้งให้ทราบ และการปรับปรุงเกี่ยวกับฝ่าย ส่วนการดำเนินงานในรายละเอียดนั้นให้แต่ละบริษัทเป็นผู้กำหนดตามสภาพธุรกิจและสถานที่ตั้งของบริษัท

วิธีรับเรื่อง

โดยพื้นฐานต้องใช้ชื่อจริงในการร้องเรียนหรือปรึกษากับฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ตรวจสอบได้อย่างถูกต้องและเพื่อคุ้มครองผู้มาปรึกษา โดยให้แต่ละบริษัทเป็นผู้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการรับเรื่องด้วยตนเอง

บุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ

โดยพื้นฐาน บุคคลที่เป็นผู้ให้บริการฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนคือพนักงานและอื่นๆ

ความร่วมมือในการร้องเรียน

เมื่อมีการปฏิบัติที่เป็นการฝ่าฝืนหรือพิจารณาเห็นว่าอาจเกิดการปฏิบัติเช่นนั้น พนักงานหรือเจ้าหน้าที่บริหารจะต้องร้องเรียนหรือปรึกษากับผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับตนหรือไม่ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการฝ่าฝืนหรือเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ความเชื่อตรงในการร้องเรียน

1. ห้ามไม่ให้พนักงานและอื่นๆ ร้องเรียนหรือปรึกษาเพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่ถูกต้อง เช่น เรื่องที่เป็นเท็จ เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อใส่ร้ายป้ายสีบุคคลอื่น
2. กลุ่มบริษัท Toyo Seikan อาจลงโทษบุคคลที่ร้องเรียนหรือปรึกษาดำเนินการด้วยวัตถุประสงค์ที่ไม่ถูกต้องตามที่กำหนดในกฎระเบียบบริษัท

การรับเรื่องร้องเรียนและการปรึกษา

1. เมื่อมีการร้องเรียนหรือปรึกษาต่อฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนจะกำหนดผู้ที่ติดต่อประสานงานกับพนักงานและอื่นๆ ที่เป็นผู้ร้องเรียนหรือปรึกษา (จากนี้ไปเรียกว่า "ผู้ร้องเรียน") รวมถึงการตรวจสอบปัญหา (จากนี้ไปเรียกว่า "ผู้รับผิดชอบ") จากฝ่ายงานผู้รับผิดชอบทันที แต่ห้ามไม่ให้กำหนดให้บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเนื้อหาการร้องเรียนหรือปรึกษามาเป็นผู้รับผิดชอบ
2. เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนหรือกับผู้รับผิดชอบและฝ่ายงานที่มีความเกี่ยวข้องตามความจำเป็น เพื่อกำหนดว่าจำเป็นต้องตรวจสอบความเป็นจริงหรือไม่ วิธีตรวจสอบ และอื่นๆ อย่างถูกต้องยุติธรรม
3. ผู้รับผิดชอบหรือผู้รับผิดชอบการตรวจสอบ (ผู้ที่ได้รับการกำหนดในข้อกำหนดข้อ 12 ข้อย่อย 1) ทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน แจ้งต่อผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับการได้รับเรื่องร้องเรียนหรือปรึกษา เนื้อหาการตัดสินใจในข้อก่อนหน้า รวมถึงการดำเนินการจากนี้ไป และอื่นๆ

4. ผู้รับผิดชอบหรือผู้รับผิดชอบการตรวจสอบต้องระมัดระวังไม่ให้ข้อมูลระบุตัวตนผู้ร้องเรียนหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนรั่วไหลออกไปได้

การทำการตรวจสอบโดยฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนสามารถกำหนดผู้รับผิดชอบการตรวจสอบของบริษัทในกลุ่มบริษัท Toyo Seikan หรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทำการตรวจสอบปัญหา โดยเป็นการกำหนดผ่านเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทในกลุ่มบริษัท Toyo Seikan หรือผู้รับผิดชอบฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบการตรวจสอบกำหนดแผนการตรวจสอบเกี่ยวกับรายละเอียดของการร้องเรียนหรือปรึกษา แล้วทำการตรวจสอบภายใต้คำสั่งของเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน

3. ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบการตรวจสอบต้องระมัดระวังอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีตรวจสอบไม่ให้ระบุตัวตนผู้ร้องเรียนได้ เพื่อรักษาความลับของผู้ร้องเรียน และหากมีความจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลที่ทำให้ระบุตัวตนผู้ร้องเรียนได้ในระหว่างทำการตรวจสอบ จะต้องได้รับความยินยอมจากตัวผู้ร้องเรียนก่อนจึงจะเปิดเผยได้

4. ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบการตรวจสอบเตือนให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความสำคัญของการจัดการข้อมูลที่เหมาะสมของผู้ร้องเรียน

5. ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบการตรวจสอบแจ้งความคืบหน้าในการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยระมัดระวังเกี่ยวกับความเชื่อถือ ชื่อเสียง และความเป็นส่วนตัวของผู้ถูกร้องเรียน (บุคคลที่ผู้ร้องเรียนบอกว่าเป็นผู้เคยทำผิด กำลังทำผิด หรือกำลังจะทำผิด, จากนั้นไปใช้ในความหมายเดียวกัน) และผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ

6. ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบการตรวจสอบรายงานรายละเอียดสถานการณ์การตรวจสอบ การติดต่อและประสานงานกับผู้ร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนทราบตามความเหมาะสม หรือหากมีความจำเป็นจะรวมถึงเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทแม่ และเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์ แล้วทำการตรวจสอบอย่างถูกต้องเหมาะสม

หน้าที่ในการให้ความร่วมมือ

1. เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานจะต้องให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเมื่อได้รับการร้องขอ ยกเว้นกรณีที่มีเหตุผลอันเหมาะสม

2. เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานจะต้องไม่ขัดขวางการตรวจสอบ

การดำเนินงานตามมาตรการแก้ปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก

1. ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบการตรวจสอบสรุปผลการตรวจสอบ ปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข และอื่นๆ แล้วรายงานต่อเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนในบริษัทอย่างรวดเร็ว หรือหากมีความจำเป็นจะรวมถึงเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทแม่ และเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์
2. เมื่อตรวจสอบแล้วปรากฏว่ามีการฝ่าฝืนจริง เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการที่จำเป็นอย่างรวดเร็วเพื่อแก้ปัญหาการฝ่าฝืนและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก
3. ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบการตรวจสอบแจ้งผลการตรวจสอบและผลการดำเนินการเพื่แก้ปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างรวดเร็ว ตามคำสั่งเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในการแจ้งให้ทราบนั้นต้องระมัดระวังเกี่ยวกับความเชื่อถือ ชื่อเสียง และความเป็นส่วนตัวของผู้ถูกร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบด้วย
4. หลังจากดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีกครั้งที่ระบุในข้อก่อนหน้าแล้ว ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบการตรวจสอบจะต้องตรวจสอบซ้ำว่ามีการฝ่าฝืนเกิดขึ้นอีกหรือไม่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

การลงโทษภายในบริษัท

หากตรวจสอบแล้วปรากฏว่ามีการฝ่าฝืนจริง กลุ่มบริษัท Toyo Seikan อาจลงโทษบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนโดยอ้างอิงตามกฎระเบียบบริษัท แต่ถ้าผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบมีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนนั้นด้วย บริษัทอาจลดการลงโทษต่อบุคคลนั้นโดยพิจารณาจากระดับการฝ่าฝืน ระดับการให้ความร่วมมือต่อการตรวจสอบ และสภาพการณ์อื่นๆ

การคุ้มครองผู้ร้องเรียนและอื่นๆ

1. ห้ามพนักงานและอื่นๆ ปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมหรือทำให้ไม่สบายใจใดๆ ทั้งสิ้น รวมถึงสิ่งที่ระบุต่อไปนี้ต่อผู้ร้องเรียนและอื่นๆ (คำเรียกรวมถึงผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ, จากนั้นไปใช้ในความหมายเดียวกัน) ด้วยเหตุผลที่ผู้ร้องเรียนทำการร้องเรียนหรือปรึกษาอย่างซื่อตรง หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบให้ความร่วมมืออย่างซื่อตรง

(1) การปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการได้รับหรือสูญเสียสถานะของพนักงาน เช่น เลิกจ้าง บังคับให้ออกจากงานหรือพักงาน ปฏิเสธการต่อสัญญาจ้างงาน

(2) การปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในด้านบุคลากร เช่น ลดตำแหน่ง ย้ายฝ่ายงาน ส่งไปทำงานที่บริษัทอื่น ย้ายบริษัท ลงโทษทางวินัย

(3) การปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในด้านการเงิน เช่น ลดเงินเดือน ไม่ชำระเงินเบี้ยเลี้ยงต่างๆ ลดจำนวนเงินหรือไม่ชำระเงินชดเชยเมื่อออกจากงาน เรียกค่าเสียหาย

(4) การปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในด้านการทำงาน เช่น ไม่ให้งาน ให้ทำแต่งานเบ็ดเตล็ด ให้ทำงานในปริมาณที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ

2. กลุ่มบริษัท Toyo Seikan ต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อไม่ให้สภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ร้องเรียนแย่ลง เนื่องจากการร้องเรียนหรือปรึกษา หรือให้ความร่วมมือในการตรวจสอบของผู้ร้องเรียนและอื่นๆ หากมีผู้ที่ปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนและอื่นๆ อย่างไม่เป็นธรรมหรือทำให้ไม่สบายใจ บริษัทอาจลงโทษตามกฎหมายระเบียบบริษัทได้

3. ผู้รับผิดชอบและผู้รับผิดชอบการตรวจสอบทำการตรวจเช็คว่ามี การปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมหรือทำให้ไม่สบายใจต่อผู้ร้องเรียนและอื่นๆ อยู่หรือไม่ โดยใช้วิธีที่เหมาะสมภายใต้คำสั่งของเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน แล้วช่วยเหลือผู้ร้องเรียนและอื่นๆ และดำเนินการเพื่อฟื้นฟูสภาพ

ให้ความสำคัญกับการรักษาความลับ

1. พนักงานและอื่นๆ ต้องไม่สืบหาผู้ร้องเรียนและอื่นๆ
2. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้รวมถึงผู้ที่มีตำแหน่งเหล่านี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหาร ผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์ เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน สำนักเลขานุการ ผู้รับผิดชอบผู้รับผิดชอบการตรวจสอบ ผู้รับผิดชอบฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และอื่นๆ ห้ามมิให้นำข้อมูลที่ได้รับการทำหน้าที่ในข้อบังคับนี้ไปเปิดเผยแก่ผู้อื่นโดยไม่มีเหตุผลที่เหมาะสม หรือนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการทำงานที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้
3. ผู้รับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบการตรวจสอบ และสำนักเลขานุการจะเก็บรักษามบันทึก เอกสาร รายงาน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาหรือร้องเรียนด้วยการถือกฎหมาย และไม่อนุญาตให้บุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ที่ได้รับการกำหนดในข้อบังคับข้อย่อย 2 ในข้อนี้หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ดูเอกสารเหล่านี้
4. กลุ่มบริษัท Toyo Seikan อาจลงโทษผู้ฝ่าฝืนข้อกำหนดนี้ ตั้งแต่ข้อย่อย 1 ถึงข้อย่อย 3 ตามกฎระเบียบบริษัท

การรายงานต่อประธานบริษัทและกรรมการตรวจสอบ

ในกรณีการร้องเรียนหรือปรึกษาปัญหาที่มีความรุนแรง ให้เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนรายงานความคืบหน้า ผลการตรวจสอบ และการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาแก่ประธานบริษัทของตน กรรมการตรวจสอบ เจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทแม่ รวมถึงเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์อย่างเหมาะสม โดยผู้ที่ได้รับการรายงานจะสั่งการเพื่อรับมือตามความจำเป็นในขณะนั้น

การแก้ไขและยกเลิก

1. ปรับปรุงระบบการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนและปรึกษาในข้อบังคับฉบับนี้ตามความจำเป็น
2. การแก้ไขและยกเลิกข้อบังคับฉบับนี้จะต้องได้รับการเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการของโฮลดิ้งส์
3. ในการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยนั้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบโฮลดิ้งส์โดยไม่ต้องทำตามข้อกำหนดหน้า

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2564



(นายโยชิต ชิกานะ)

President