

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด

(Whistleblowing Policy)

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด (Whistleblowing Policy)

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันการทุจริตและการกระทำผิดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสียซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจของบริษัท บริษัทฯ จึงกำหนดกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการกรณีที่มีการชี้เบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย กฎบัตรและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตคอร์รัปชันของบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมแก่ผู้แจ้งเบาะแส ตามนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิดฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริต การประพุดมิชอบ และการปฏิบัติที่ขัดต่อระเบียบของบริษัทฯ มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 1.2. เพื่อให้กรรมการ พนักงาน และบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจรวมทั้งระเบียบต่าง ๆ ของบริษัทฯ
- 1.3. เพื่อให้ผู้ที่ต้องการแจ้งถึงการปฏิบัติงานของกรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทฯ ที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวข้างต้นให้บริษัทฯ ทราบ โดยผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่บริษัทฯ จัดเตรียมให้
- 1.4. เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและบุคคลใด ๆ ที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ด้วยความสุจริตใจได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม
- 1.5. เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ

2. นิยาม

- 2.1. **บุคลากรของบริษัทฯ** หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และตัวแทนของบริษัทฯ
- 2.2. **การกระทำผิด** หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ของบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎบัตรและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ข้อบังคับการทำงาน นโยบาย และระเบียบต่าง ๆ ของบริษัทฯ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ

2.3. **การทุจริตคอร์รัปชัน หรือ คอร์รัปชัน (Corruption)** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ ผ่าฝืนกฎหมาย จริยธรรม ระเบียบ นโยบาย หรือกฎบัตรและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ของบริษัทฯ เพื่อการแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ไม่ว่าในรูปแบบใด อาทิ การให้หรือรับสินบน การนำเสนองาน การให้คำมั่นว่าจะให้ การขอ หรือเรียกร้อง ชี้แจงเงิน ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใดซึ่งไม่เหมาะสม กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน หรือบุคคลอื่นใดที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจ เพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ได้มา เชื้อประโยชน์ หรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจหรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นหรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้

2.4. **ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง บุคลากรของบริษัท รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ซึ่งได้ร้องเรียนการทุจริตหรือกระทำผิดใด ๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ (Whistle Blower)

3. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

3.1. บุคลากรของบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท อาจถูกร้องเรียนตามระเบียบนี้หากมีการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของบริษัท รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และกฎบัตรและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ของบริษัทฯ

ทั้งนี้ เหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การใช้กลไกตามนโยบายฉบับนี้อาจครอบคลุมการประพฤติอันมิชอบในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

3.1.1 **การประพฤติผิด** หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการให้สินบนและทุจริตคอร์รัปชัน ข้อบังคับ ระเบียบของกลุ่มบริษัท และ/หรือกฎเกณฑ์ของทางการ

3.1.2 **การทุจริต** หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายให้แก่ตนเอง และ/หรือผู้อื่น ซึ่งหมายความรวมถึงการกระทำดังนี้

- 1) **การยกยอกทรัพย์สิน** หมายถึง การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่นโดยเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นมาเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม
- 2) **การคอร์รัปชัน** หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือ การทุจริตโดยใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ อำนาจและอิทธิพลที่ตนมีอยู่ เพื่อประโยชน์แก่ตนเองและ/หรือผู้อื่น

- 3) **การให้หรือรับสินบน** หมายถึง การเสนอ (Offering) การให้คำมั่นสัญญา (Promising) การให้หรือการรับ (Giving or Accepting) หรือการเรียกร้อง (Demanding) ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับเงิน หรือ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลกระทำการหนึ่งอย่างใดที่ผิดกฎหมาย ขัดต่อศีลธรรมอันดี หรือทำลายความไว้วางใจ
- 4) **การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน** หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลเท็จ หรือปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้ทราบ และโดยการหลอกลวงเช่นนั้น ทำให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม

3.2. ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

- 3.2.1. เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- 3.2.2. เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- 3.2.3. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 3.2.4. กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือผู้กล่าวหา
- 3.2.5. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- 3.2.6. เรื่องที่ฝ่ายทุนมนุษย์ของบริษัทฯ หรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นทางการแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

3.3. บริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน (เฉพาะกับหน่วยรับแจ้งเรื่องร้องเรียน) และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ เกี่ยวกับการประพฤติผิด โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน พร้อมชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ สามารถติดต่อได้ ส่งมายังช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนตามที่บริษัทฯ กำหนด

[อนึ่ง ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นเรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์กระทำการทุจริต หรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสอบสวนข้อเท็จจริงได้ หรือเป็นเรื่องที่ผ่านการร้องเรียนและมีการวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นทางการแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม]

4. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

- 4.1. กรณีที่เป็นกรรณร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบต่างๆ ตามข้อ 3.1.1 ให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทุนมนุษย์ หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 4.2. กรณีที่เป็นกรรณร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 3.1.2 ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 4.3. กรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 3.1.1 หรือ 3.1.2 เป็นเรื่องซับซ้อนเกี่ยวกับหลายหน่วยงาน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) ขึ้นเป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)
- 4.4. กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม
- 4.5. กรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors หรือ BOD) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม
ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน
- 4.6. ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษให้เป็นไปตามระเบียบของฝ่ายทุนมนุษย์ ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้
 - 4.6.1. กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้พิจารณานุมัติ
 - 4.6.2. กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท ให้คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้พิจารณานุมัติ

5. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียน

บริษัทฯ ได้กำหนดช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือรับข้อร้องเรียน ไว้ดังนี้

5.1. ทางไปรษณีย์

นำส่งที่ ประธานกรรมการบริษัท หรือ ประธานกรรมการตรวจสอบ

บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

123 อาคารชั้นทาวเวอร์ส บี ชั้น 10 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

5.2. ทางอีเมล

เลขานุการบริษัท : company.secretary@shotelsresorts.com

5.3. กล่องรับข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน ภายในบริษัท

6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

6.1. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจะจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมาย

6.2. ในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันของผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบจะทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อให้ไม่ได้รับความเดือดร้อน อันตราย หรือ ความไม่ชอบธรรมใด (เช่น การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน หรือลักษณะงาน และสถานที่ทำงาน รวมไปถึงการพักงาน ช่มชู้ หรือรบกวนการปฏิบัติงาน การเลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น) อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูล นอกจากนี้ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสาร หลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

6.3. นอกจากนี้ บริษัทฯ ไม่มีนโยบายลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการทำความผิดหรือการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้น จะทำให้บริษัทฯ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจก็ตาม

7. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน

7.1. ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

7.1.1. เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4. ดำเนินการ ดังนี้

- 1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 3.1.1 – ส่งให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทุนมนุษย์ หรือหัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
 - 2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 3.1.2 – ส่งให้ฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- 7.1.2. เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทุนมนุษย์ (แล้วแต่กรณี) นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายทุนมนุษย์ ฝ่ายละ 1 คน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยก็ได้ ทั้งนี้ กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)
- 7.1.3. กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน กรรมการ หรือผู้บริหาร เป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4.4 - 4.5 เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 7.2. **ระยะเวลาดำเนินการ**
- 7.2.1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
 - 7.2.2. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน
กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณานุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ
 - 7.2.3. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4.1 - 4.2 ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 4.6 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเป็นผู้เสนอสั่งลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายทุนมนุษย์เกี่ยวกับมาตรการในการลงโทษด้วย

7.2.4. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 4.3 - 4.5 ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 4.6 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับการแต่งตั้ง

ในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามข้อ 7.2.3 และ 7.2.4 ได้ ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ

ทั้งนี้ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือ ไม่ขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบตามที่กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่าผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ และต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้วย

7.3. การรายงาน

7.3.1. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม

7.3.2. หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทุนมนุษย์ หรือ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 4.6 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงคณะกรรมการตรวจสอบ (กรณีทุจริตตามข้อ 3.1.2)

7.3.3. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 4.4 - 4.5 (แล้วแต่กรณี) ต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 4.6 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัท

7.3.4. กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นและพบว่าเรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัท ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

กรณีที่หลักฐานชัดเจนและเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีเจตนาหรือพฤติการณ์ชัดแจ้งว่าแจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัท จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- 1) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บริหารหรือพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบบริษัท ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 2) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัท ได้รับความเสียหาย บริษัท อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวด้วย

8. กระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน



9. บทลงโทษ

- 9.1. หากผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดหรือกระทำการทุจริตคอร์รัปชันนั้นจริง ผู้กระทำผิดนั้น ไม่ว่าจะเป็กรรมากรผู้บริหาร หรือพนักงาน ย่อมถือว่าเป็นการกระทำผิดนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน กฎบัตรและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ และหากการกระทำผิดนั้นเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย ผู้กระทำผิดนั้นอาจจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายไม่ว่าในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายอื่นด้วย ทั้งนี้ ให้โทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัท และ/หรือ คำตัดสินของคณะกรรมการตรวจสอบถือเป็นอันสิ้นสุด
- 9.2. ผู้ใดกระทำการโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่ก่อกวนขัดขวาง ข่มขู่ คุกคามทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสตามระเบียบนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย [และต้องรับผิดชอบ

ชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว] ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายอื่นต่อไปด้วย

10. การสื่อสาร

10.1. บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ให้บุคลากรและบุคคลภายในบริษัทฯ รับทราบผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุมพิเศษกรรมการและพนักงานใหม่ งานอบรมหรือสัมมนาประจำปี การตีพิมพ์ประกาศในบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต อีเมลล์ เว็บไซต์ของบริษัทฯ เป็นต้น เพื่อให้ทุกคนในองค์กร เข้าใจ เห็นชอบ และปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการดังกล่าวอย่างจริงจัง

10.2. บริษัทฯ สื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ไปยังสาธารณชน บริษัทย่อย บริษัทร่วม ตลอดจน ตัวแทนทางธุรกิจ คู่ค้าทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ รายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจและสนับสนุนให้ยึดมั่นในมาตรฐานการรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเช่นเดียวกับบริษัทฯ

ประกาศ ณ วันที่ 3 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป

- นายสมพงษ์ ตัณฑพาทย์ -

(นายสมพงษ์ ตัณฑพาทย์)

ประธานกรรมการ

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)