



นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

WHISTLEBLOWING POLICY

(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3: 26 กุมภาพันธ์ 2569)

S HOTELS & RESORTS PUBLIC COMPANY LIMITED

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

จัดทำโดย

ฝ่ายการพัฒนายั่งยืน / ฝ่ายตรวจสอบภายใน / ฝ่ายเลขานุการบริษัท

เห็นชอบโดย

คณะกรรมการบริษัทและการพัฒนายั่งยืน

อนุมัติโดย

คณะกรรมการบริษัท

บันทึกประวัติการทบทวน/แก้ไขเอกสาร

วันที่	ฉบับที่	หมายเลข หน้า	รายละเอียดการทบทวน/แก้ไข	ผู้ขอทบทวน/ แก้ไข
3 พฤษภาคม 2562	ต้นฉบับ	-	-	-
21 กุมภาพันธ์ 2567	ปรับปรุงครั้งที่ 1	หน้า 1-16	1. ใส่หัวข้อ “บทนำ” ในหัวข้อแรก และให้เป็นข้อ 1 2. เพิ่มเติมคำว่า “นโยบายอื่น ๆ ของบริษัทฯ” ในบทนำ 3. เพิ่มเติม “นโยบายบริษัทฯ” ในบทบาท 4. เพิ่มเนื้อหา “ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย” 5. เพิ่มเติมกล่งนียมความหมาย 6. เพิ่ม “นโยบายสิทธิมนุษยชน” ในขอบเขตเรื่องร้องเรียน ฯลฯ 7. เพิ่มเนื้อหา โดยกำหนดคุณสมบัติคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้มีความเป็นอิสระ 8. แก้ไขเพิ่มเติมอีเมลการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ และเพิ่มช่องทางการร้องเรียนกลุ่มผู้บริหารและกรรมการ 9. เพิ่มเติมการรายงานต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นรายไตรมาส 10. เพิ่มเติมรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนในการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน 11. เพิ่มหัวข้อ การทบทวนนโยบาย 12. เพิ่มหัวข้อ กรณีมีข้อสงสัย	ฝ่ายพัฒนาอย่างยั่งยืน / ฝ่ายตรวจสอบภายใน
27 กุมภาพันธ์ 2568	ปรับปรุงครั้งที่ 2	หน้า 11	แก้ไขให้สอดคล้องกับการแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดในจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ และคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และ/หรือ ผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต	ฝ่ายเลขานุการบริษัท
26 กุมภาพันธ์ 2569	ปรับปรุงครั้งที่ 3	หน้า 7-9	1. เพิ่มหัวข้อ 6. บุคคลที่มีสิทธิร้องเรียน โดยขยายขอบเขตการร้องเรียนให้รวมถึงบุคลากรของกลุ่มบริษัทที่ได้รับการตอบโต้ (Retaliation) โดยถูกกลั่นแกล้ง ถูกข่มขู่ ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการจ้างงาน หรือถูกลงโทษทางวินัย 2. เพิ่มข้อความเพื่อสนับสนุนให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถเลือกร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Anonymity) ได้ โดยยังคงได้รับการคุ้มครองสิทธิตามนโยบายฉบับนี้ 3. แก้ไขหัวข้อ “บทลงโทษ” โดยระบุเฉพาะความผิดตามนโยบายฉบับนี้	ฝ่ายเลขานุการบริษัท



S HOTELS & RESORTS PUBLIC COMPANY LIMITED

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

สารบัญ	หน้า
1. บทนำ	5
2. วัตถุประสงค์	5
3. ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย	5
4. คำนิยาม	5
5. บทบาท	7
6. บุคคลที่มีสิทธิร้องเรียน	8
7. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน	8
8. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ	9
9. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	11
10. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้อง	11
11. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน	12
12. บทลงโทษ	15
13. การสื่อสาร	15
14. การทบทวนนโยบาย	15
15. กรณีมีข้อสงสัย	15

1. บทนำ

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") เชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจะนำพาบริษัทฯ ไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคลากรภายในองค์กร และจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทฯ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเฝ้าระวัง ติดตามการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ (ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน) ได้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมายังบริษัทฯ
- 2.2. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ มีกระบวนการที่ชัดเจนเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล
- 2.3. เพื่อกำหนดมาตรการในการเก็บรักษาความลับ ปกป้องและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิ
- 2.4. เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ

3. ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย

นโยบายฉบับนี้บังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคนทุกระดับชั้นของบริษัทฯ และบริษัทย่อย รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลที่แสดงถึงการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบายต่าง ๆ จรรยาบรรณธุรกิจ ระเบียบปฏิบัติ และวินัยพนักงานของบริษัทฯ รวมถึงพฤติกรรมในการปกปิดหรือช่วยเหลือการกระทำความผิด

4. คำนิยาม

ข้อความ หรือคำใด ๆ ที่ใช้ในนโยบายฉบับนี้ ให้มีความหมายดังต่อไปนี้ เว้นแต่ ข้อความดังกล่าวจะแสดงหรือได้อธิบายไว้เป็นอย่างอื่น

คำ หรือ ข้อความ	ความหมาย
นโยบายฯ	นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน
บริษัทฯ	บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

คำ หรือ ข้อความ	ความหมาย
บริษัทย่อย	บริษัทจำกัด ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละ 50 หรือมีอำนาจควบคุม
กลุ่มบริษัท	บริษัทฯ และบริษัทย่อยของบริษัทฯ
บุคลากรของกลุ่มบริษัท	กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อยของบริษัทฯ
กรรมการ	กรรมการของบริษัทฯ
ผู้บริหาร	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารที่รายงานแก่นับต่อจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่าของบริษัทฯ (ตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือ ก.ล.ต.)
ฝ่ายจัดการ	ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป
พนักงาน	พนักงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานรายวัน พนักงานตามสัญญาจ้าง ซึ่งได้รับค่าจ้างจากกลุ่มบริษัทฯ
ผู้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานตามระดับชั้นในสายงานที่พนักงานสังกัด
ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้แจ้งเบาะแส (Whistle Blower)	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัท หรือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งรวมไปถึงผู้สอบบัญชีที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ นโยบายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบของกลุ่มบริษัท และ/หรือของทางการ
ผู้มีส่วนได้เสีย	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบ และ/หรือ ส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยผู้มีส่วนได้เสียอาจเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์โดยตรงกับองค์กร ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า กิจกรรมร่วมค้า คู่ความร่วมมือ และ/หรือ เจ้าหนี้ ตลอดจนชุมชน
การกระทำผิด	การกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ของบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎบัตรและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ข้อบังคับการทำงาน นโยบาย และระเบียบต่าง ๆ ของบริษัทฯ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 7. ที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

5. บทบาท

5.1 คณะกรรมการบริษัท

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแล ทบทวน และพิจารณาอนุมัตินโยบายฯ รวมถึงรับทราบรายงานกรณีมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำความผิดตามแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใต้ นโยบายฯ ฉบับนี้ของบริษัทฯ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) และพิจารณาอนุมัติผลสรุปและการตัดสินใจเรื่อง ร้องเรียน ประกอบกับพิจารณาลงโทษ ในกรณีที่มีการฟ้องหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เป็นผู้ถูกร้องเรียน

5.2 ประธานกรรมการตรวจสอบ

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมั่นใจได้ว่าการ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวจะได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม

5.3 คณะกรรมการตรวจสอบ

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) และพิจารณาอนุมัติผลสรุปและการตัดสินใจเรื่องร้องเรียน ประกอบกับ พิจารณาลงโทษ ในกรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน

5.4 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทบทวน และพิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายฯ ก่อนนำเสนอต่อ คณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมถึงให้แนวทางการจัดการและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายฯ ฉบับนี้อย่างเหมาะสม ให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงรับทราบ รายงานกรณีมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในการกำหนดแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงภายใต้ขอบเขตของ นโยบายฯ ฉบับนี้ เพื่อป้องกันการเกิดกรณีดังกล่าวขึ้นอีกในอนาคต

5.5 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหาร

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฯ กำกับดูแลไม่ให้เกิด และ/หรือ ไม่กระทำการใด ๆ ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ

5.6 พนักงานทุกคน

มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฯ รวมถึงสอดส่องดูแลและ แจ้งเบาะแสมายังบริษัทฯ กรณีมีการกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายฯ ฉบับนี้

6. บุคคลที่มีสิทธิร้องเรียน

- 6.1 บุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มบริษัท รวมถึงบุคคลอื่นใด ที่อาจมีข้อสงสัยหรือพบเห็น กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทกระทำประพฤติดิตตามข้อ 7.1 และ/หรือ ข้อ 7.2
- 6.2 บุคลากรของกลุ่มบริษัทที่ได้รับการตอบโต้ (Retaliation) โดยถูกกลั่นแกล้ง ถูกข่มขู่ ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการจ้างงาน หรือถูกลงโทษทางวินัย อันเนื่องมาจากการที่ตนร้องเรียน จะให้หรือให้ข้อมูล จะให้หรือให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในการตรวจสอบ สอบสวนเรื่องร้องเรียน รวมถึงการให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานภาครัฐหรือการดำเนินคดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเบาะแส หรือข้อร้องเรียนตามนโยบายฉบับนี้

7. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ รวมถึงบุคคลอื่นใด สามารถสอบถาม แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนตามข้อ 9. ของนโยบายฉบับนี้ ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือพบเห็นกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท มีการกระทำที่เข้าข่ายกรณีดังต่อไปนี้

7.1 การประพฤติดิต หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายที่สำคัญของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ข้อบังคับ ระเบียบของกลุ่มบริษัท และ/หรือกฎเกณฑ์ของทางการ เป็นต้น

7.2 การทุจริต หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในตำแหน่งหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ ฝ่าฝืนกฎหมาย จริยธรรม ระเบียบ นโยบาย หรือกฎบัตรและจรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติในการทำงานของบริษัทฯ เพื่อการแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ไม่ว่าในรูปแบบใด สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งหมายความว่ารวมถึงการกระทำดังนี้

7.2.1 การยกยอกทรัพย์สิน หมายถึง การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่นโดยเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นมาเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม

7.2.2 การคอร์รัปชัน หมายถึง การกระทำใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอ การให้ค้ำประกันสัญญา การขอ การเรียกรับ การให้หรือรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใด แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชน หรือ ผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ ยกเว้นกรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นหรือจารีตการค้าให้กระทำได้

7.2.3 การติดสินบน หมายถึง การให้หรือรับ หรือเสนอว่าจะให้หรือรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เช่น เงินสด ของขวัญ หรือสินค้ายาเสพติด การท่องเที่ยวและสันทนาการ เป็นต้น แก่บุคคล เพื่อให้ผู้นั้นกระทำการหรือละเว้นไม่กระทำการตามที่ผู้จ่ายสินบนต้องการ

7.2.4 **การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน** หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลเท็จ หรือปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้ทราบ และโดยการหลอกลวงเช่นนั้น ทำให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์จากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- (2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- (4) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- (5) เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทฯ หรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ย่อย หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

บริษัทฯ ส่งเสริมการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสโดยเปิดเผยตัวตนกับหน่วยงานที่รับเรื่อง และให้ข้อมูล หลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ โดยปราศจากการกลั่นแกล้งหรือตอบโต้ (Retaliation) ในทุกรูปแบบ อย่างไรก็ตาม ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถเลือกร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Anonymity) หากเห็นว่าการเปิดเผยตัวตนนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ

กรณีที่ไม่มี การเปิดเผยตัวตนให้ทราบ บริษัทฯ จะพิจารณารายละเอียด ความชัดเจน และความเพียงพอของข้อเท็จจริงหรือหลักฐานตามความเหมาะสม โดยบริษัทฯ จะสงวนสิทธิที่จะไม่พิจารณาข้อมูลการแจ้งเบาะแสที่ไม่มีการระบุพยานหลักฐาน หรือการกระทำผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงได้ รวมถึงเรื่องที่ได้มีการวินิจฉัยเด็ดขาดด้วยความเป็นธรรมตามนโยบายฉบับนี้แล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ที่มีนัยสำคัญต่อคำวินิจฉัยดังกล่าว

อนึ่ง ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (ไม่ว่าจะเปิดเผยตัวตนหรือไม่) จะได้รับการคุ้มครองสิทธิตามนโยบายฉบับนี้ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลภายนอก

8. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ

- 8.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower) ได้แก่ บุคคลที่มีสิทธิร้องเรียน ผู้ที่พบเห็น ทราบ หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท มีการประพฤติผิดตามข้อ 7.1 และ/หรือ ข้อ 7.2
- 8.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ประธานกรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป

- 8.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ หน่วยงานที่มีความเป็นอิสระ เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ให้มีหน้าที่รวบรวม พิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 8.6 รวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามนโยบายฉบับนี้
- 8.4 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท หรือ บุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทที่ถูกร้องเรียน หรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการประพฤติผิดตามข้อ 7.1 และ/หรือ ข้อ 7.2
- ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่าบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือ ส่งการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย
- 8.5 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 8.6 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- (1) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบต่าง ๆ ตามข้อ 7.1 และกรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 7.2 ให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
 - (2) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 7.2 อาจให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร่วมกับบุคคลตามข้อ 8.6 (1) ได้
 - (3) กรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 7.1 หรือ 7.2 เป็นเรื่องซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) ขึ้นเป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ
 - (4) กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม
 - (5) กรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

8.7 ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษให้เป็นไปตามระเบียบของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

- (1) กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ
- (2) กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

9. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 8.2 ผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือรับข้อร้องเรียนดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ บริษัทฯ สนับสนุนให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนและเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัทฯ

9.1. ช่องทางที่ 1 : ทางไปรษณีย์

นำส่งที่ ประธานกรรมการบริษัท หรือ ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือ หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน
บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

123 อาคารชั้นทาวเวอร์ส บี ชั้น 10 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

9.2. ช่องทางที่ 2 : ทางอีเมล

สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังอีเมล ดังนี้

การรับเรื่องร้องเรียน	อีเมล
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของบริษัท	compliance@shotelsresorts.com

9.3. ช่องทางที่ 3 : กล้องรับข้อเสนอนะ / ความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน ภายในกลุ่มบริษัทฯ

9.4. ช่องทางที่ 4 : เว็บไซต์บริษัทฯ www.shotelsresorts.com >> นักลงทุนสัมพันธ์ >> การกำกับดูแลกิจการที่ดี >> ช่องทางการร้องเรียน

10. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

10.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องตามข้อ 8. จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ครอบงวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือ การอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

10.2 ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้กระทำโดยเจตนาสุจริต ซึ่งรวมถึงข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นจะต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

10.3 บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลดังกล่าวให้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายฉบับนี้ หรือ ตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

11. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน

11.1. ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

11.1.1 เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 8.6 ดำเนินการ ดังนี้

(1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 7.1 และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 7.2 – ส่งให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

(2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 7.2 – ส่งให้ฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

11.1.2 เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร (แล้วแต่กรณี) นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร ฝ่ายละ 1 คน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยก็ได้ ทั้งนี้ กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)

11.1.3 กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน กรรมการ หรือผู้บริหาร เป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 8.6 (4) – (5) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

11.2. ระยะเวลาดำเนินการ

11.2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

11.2.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้ประสานงานเรื่อง ร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้ง ละไม่เกิน 7 วันทำการ

11.2.3 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 8.6 (1) - (2) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 8.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วัน ทำการ นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเป็นผู้เสนอคำสั่งลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับ มาตรการในการลงโทษด้วย

11.2.4 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 8.6 (3) - (5) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่อง ร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 8.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทราบภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับการแต่งตั้ง

ในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามข้อ 11.2.3 และ 11.2.4 ได้ ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้ง ละไม่เกิน 30 วันทำการ

ทั้งนี้ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือ ไม่ขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบตามที่ กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่าผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตาม นโยบายฉบับนี้ และต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจ สอบเรื่องร้องเรียนด้วย

11.3. การรายงาน

11.3.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็น และเหมาะสม

11.3.2 ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร หรือ หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่ง ลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 8.7 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงคณะกรรมการตรวจสอบ (กรณีทุจริตตามข้อ 7.2)

11.3.3 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 8.6 (4) - (5) (แล้วแต่กรณี) ต้องรายงานผลสรุปเรื่อง ร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 8.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัท

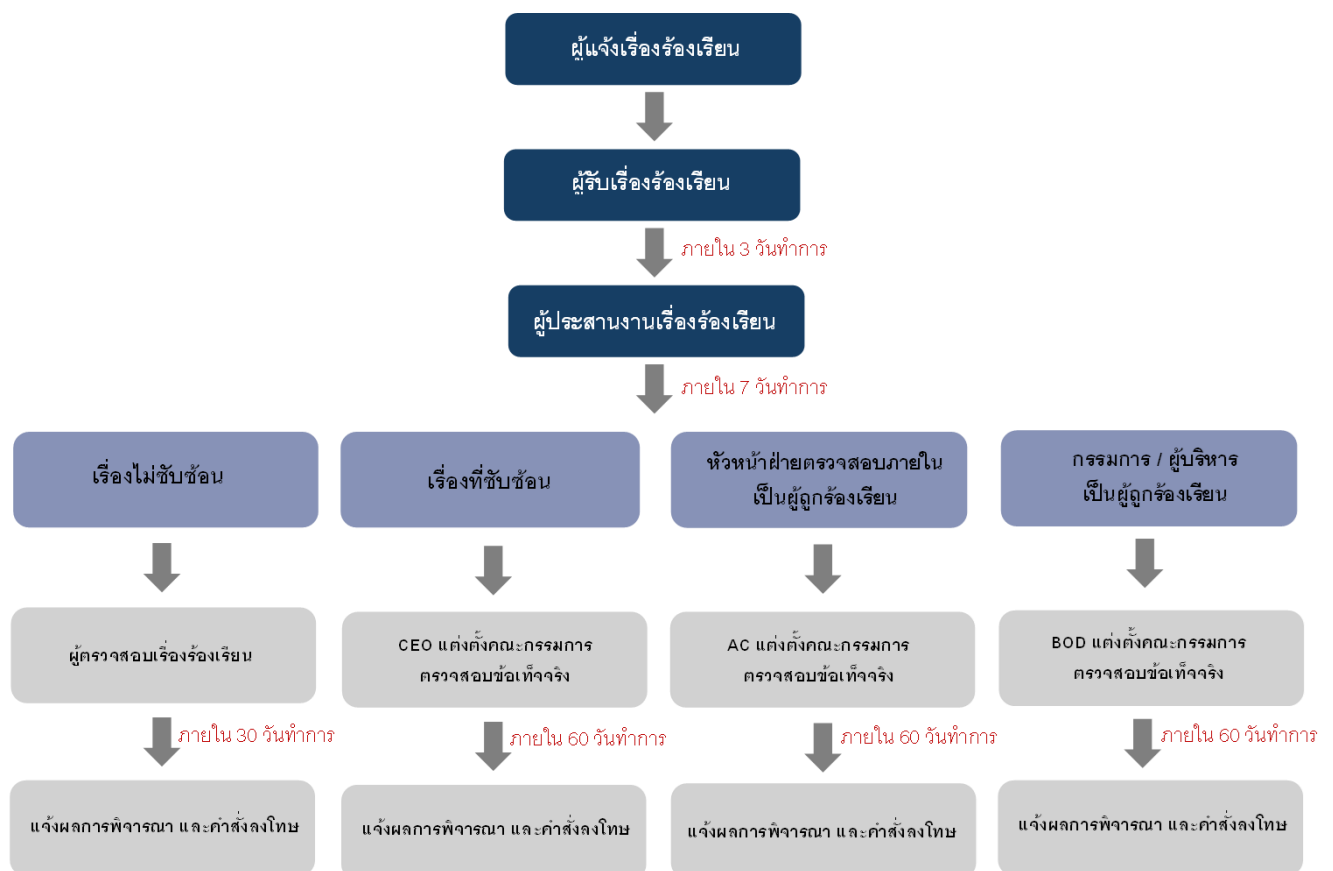
11.3.4 กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้น และพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ สถานะทางการเงินของบริษัทฯ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบ และประธานคณะกรรมการตรวจสอบทันที เพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

11.3.5 ผู้ประสานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นรายไตรมาส

กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีเจตนาหรือพฤติการณ์ชัดแจ้งว่าแจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทฯ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- (1) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บริหารหรือพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล
- (2) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัท ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวด้วย

กระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน



12. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้ง ช่มชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือ เบาะแส หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดตามนโยบายฉบับนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และต้อง รับผิดชอบทำให้ความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าวตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและ ทางอาญาหรือตามกฎหมายอื่นต่อไปด้วย

13. การสื่อสาร

13.1. บริษัท จัดให้มีการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อ ร้องเรียน ให้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรและบุคคลภายในบริษัท รับทราบผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุมพิเศษกรรมการและพนักงานใหม่ งานอบรมหรือสัมมนาประจำปี การติดประกาศในบอร์ด ประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต อีเมล เว็บไซต์ของบริษัท เป็นต้น เพื่อให้ทุกคนในองค์กร เข้าใจ เห็นชอบ และ ปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการดังกล่าวอย่างจริงจัง

13.2. บริษัท สื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ไปยัง สาธารณชน บริษัทย่อย บริษัทร่วม ตลอดจน ตัวแทนทางธุรกิจ คู่ค้าทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้เสียผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) รวมถึงผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจและสนับสนุนให้บุคลากรของบริษัทยึดมั่นในมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

14. การทบทวนนโยบาย

คณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาย่างยั่งยืนพิจารณาทบทวนนโยบายรับเรื่องร้องเรียนเป็นประจำ หรือ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณานุมัติ

15. กรณีมีข้อสงสัย

หากมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้ กรุณาติดต่อเลขานุการคณะทำงานด้านการต่อต้านทุจริตและ คอร์รัปชัน ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ CACHelpdesk@shotelsresorts.com โดยเลขานุการคณะทำงาน ด้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันจะดำเนินการตอบข้อเสนองานในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเลขานุการ คณะทำงานด้านการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันสามารถขอความเห็นหรือคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญหากมีความ จำเป็น รวมถึงมีหน้าที่รวบรวมข้อสอบถามและรายงานต่อคณะทำงานต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันเป็นราย ไตรมาส

ประกาศ ณ วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2569 เป็นต้นไป

-ลายมือชื่อ-

(ดร.ชฎานิน เทพาคำ)

ประธานกรรมการ

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)