

บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมททีเรียลส์ จำกัด (มหาชน)



นโยบายการแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณา

อนุมัติโดย คณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2566
เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2566

บันทึกการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	เหตุผล	อนุมัติโดย
00	25 ก.พ. 65	จัดทำครั้งแรก	แปรสภาพ	BOD.2/2565
01	07 เม.ย. 66	จัดแปรสภาพบริษัท	บริษัทจัดแปรสภาพจากบริษัทจำกัด เป็นบริษัทมหาชนจำกัด	BOD.2/2566

สารบัญ

	หน้า
เจตนารมณ์	1
คำนิยาม “นโยบายการจ้างเหมาแส และกระบวนการพิจารณา”	1
ขอบเขตเรื่องร้องเรียน	4
บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	5
บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ	5
การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง	7
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	7
กระบวนการดำเนินการ	7
การดำเนินการของบริษัท	9
การบังคับใช้ของระเบียบ	10
บทลงโทษ	10
การรักษาการตามระเบียบ	10

นโยบายการแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณา

บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมกทีเรียลส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) จัดให้มีช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อกับคณะกรรมการของบริษัท ในการแจ้งเบาะแสด้านหลักการพื้นฐานของความเข้าใจและความร่วมมือที่ดีระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียนั้นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียและการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสดและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรมและไม่ถูกกลั่นแกล้ง

1. เจตนารมณ์

- 1.1** เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯมีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีมาตรฐานสากลทัดเทียมกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ จึงจะนำพาบริษัทให้เจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง และยั่งยืน
- 1.2** เพื่อให้ กรรมการ พนักงาน และบุคคลใดๆที่กระทำการแทนบริษัทดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย และการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจรวมทั้งระเบียบต่างๆ ของบริษัท
- 1.3** เพื่อให้ทุกคนแจ้งอย่างสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัททราบ ผ่านช่องทางการแจ้งต่างๆที่จัดเตรียมให้
- 1.4** เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครองรวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

2. คำนิยาม

- “บริษัทฯ”** หมายความว่า บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมกทีเรียลส์ (มหาชน)
- “บริษัทย่อย”** หมายความว่า บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมกทีเรียลส์ (มหาชน) ถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละห้าสิบ
- “กลุ่มบริษัทฯ”** หมายความว่า บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมกทีเรียลส์ (มหาชน) และบริษัทย่อย ของ บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมกทีเรียลส์ จำกัด (มหาชน)
- “คณะกรรมการ”** หมายความว่า คณะกรรมการ บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมกทีเรียลส์ (มหาชน)
- “กรรมการ”** หมายความว่า กรรมการ บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมกทีเรียลส์ (มหาชน)
- “พนักงาน”** หมายความว่า ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ที่ปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานสมทบ และลูกจ้างของกลุ่มบริษัท
- “ผู้บังคับบัญชา”** หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร หรือพนักงานระดับผู้จัดการ ที่พนักงาน ใ้วางใจที่จะแจ้งเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้

“ระเบียบ” หมายความว่า ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีผลบังคับกับการปฏิบัติ (Compulsory) ของกลุ่มบริษัทฯ

“การประพฤติผิด” หมายความว่า การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบของกลุ่มบริษัทรวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย 2 หลักคือ การทุจริต และ การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่ม

2.1 การทุจริต หมายความว่า การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำดังนี้

- 2.1.1 การยักยอกทรัพย์สิน หมายความว่า การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์สินนั้น เป็นของตนเองหรือบุคคลที่ 3
- 2.1.2 การคอร์รัปชัน หมายความว่า การเรียก รับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของกลุ่ม บริษัทฯ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้
- 2.1.3 การฉ้อโกง หรือการตกแต่งงบการเงิน หมายความว่า การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้น ได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายสิทธิใดๆ

2.2 การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่ม บริษัท อันนอกเหนือจากการประพฤติผิดตาม ข้อ 2.1 **“เรื่องร้องเรียน”** ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

3. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทอาจถูกร้องเรียนตามระเบียบนี้ หากมีการประพฤติผิดตามข้อ 2.1 และ ข้อ 2.2

ทั้งนี้ บริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2

ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นไปตามกรณี ดังนี้

- 3.1** เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำการทุจริต หรือประพฤติดที่ชัดเจน เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้
- 3.2** เรื่องที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่อง วินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ของบริษัท หรือเรื่องที่ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นของกลุ่มบริษัทฯ ที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยอย่างเสร็จเด็ดขาด อย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่ม บริษัทมีการประพฤติด ตามข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2 สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยกลุ่มบริษัท ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติดของผู้ถูกร้องเรียน ตามข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2 รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มบริษัทด้วย

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งหรือเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดแจ้งว่า แจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- 4.1** ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาการลงโทษ ตามระเบียบบริษัทว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 4.2** ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ

- 5.1** ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ กรรมการ หรือผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดยกรรมการหรือผู้บังคับบัญชาดังกล่าว มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย
- 5.2** ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ สำนักเลขานุการบริษัท หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.9 ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและสรุปผลติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระเบียบนี้ด้วย
- 5.3** ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนของกลุ่ม บริษัทที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ามีการประพฤติดตามระเบียบ ข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2 ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

พบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

- 5.4** ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของกลุ่มบริษัทในการขอให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 5.5** ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัท ตามระเบียบนี้ กำหนดให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามข้อ 2.1 และข้อ 2.2 ดำเนินการโดยหน่วยงานดังนี้
- 5.5.1 กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดกรณีทุจริต ตามข้อ 2.1 หัวหน้าแผนกตรวจสอบของบริษัท เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 5.5.2 กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด กรณีฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบของกลุ่มบริษัทตามข้อ 2.2 ให้หัวหน้าแผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัท เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 5.5.3 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธานกรรมการบริหาร แต่งตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ใน ข้อ 8.1.2 **ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องร้องเรียน**
- 5.6** ในกรณีที่หัวหน้าแผนกตรวจสอบของบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท (Audit committee) จะเป็นผู้แต่งตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation committee) เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม
- 5.7** ในกรณีพนักงานระดับบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือกรรมการของบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้แต่งตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม
- 5.8** ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและส่งลงโทษของบริษัท ให้เป็นไปตามคู่มืออำนาจการดำเนินการอนุมัติ

ในกรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและส่งลงโทษ ให้หัวหน้าแผนกตรวจสอบ นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและส่งลงโทษพนักงานระดับผู้บริหาร ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

- 5.9** การแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารที่เป็นผู้บริหารสูงสุดในการควบคุมและดูแลบริหารงานของบริษัทย่อยรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้จัดการในตำแหน่งดังกล่าว เป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง ทั้งนี้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องร้องเรียน

5.10 ผู้มีอำนาจตัดสินใจผลสรุปของบริษัทย่อย ให้เป็นไปตามคู่มืออำนาจการดำเนินการอนุมัติ

6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4 และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ 5 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากกลุ่มบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชุมุ่รบกวนการปฏิบัติ เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดกฎหมาย

บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย กลุ่มบริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

7.1 จดหมาย ส่งถึง กรรมการ หรือผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานสำนักเลขานุการบริษัท

บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมททีเรียลส์ จำกัด (มหาชน)

30/28 หมู่ที่ 2 ตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร 74000 ประเทศไทย

โทรสาร ถึงผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานสำนักเลขานุการบริษัท หมายเลข 034 – 452000 – 19 โทรสาร : 034 – 452 018 -19

7.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานสำนักเลขานุการบริษัท E-mail :

directors@pmclabel.com

7.3 เว็บไซต์บริษัท <https://www.pmclabel.com>

7.4 กล่องแสดงความคิดเห็น

- กล่องที่ 1 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 1
- กล่องที่ 2 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 2

8. กระบวนการดำเนินการ

8.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

8.1.1 เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามข้อ 5.5 ดำเนินการดังนี้

- (1) เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิด ตามข้อ 2.1 ส่งให้แผนกตรวจสอบของบริษัท ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยให้หารือกับหัวหน้าแผนกบุคคล หรือผู้รักษาการแทนในตำแหน่งดังกล่าว
 - (2) เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิด ตามข้อ 2.2 ส่งให้แผนกบุคคลของบริษัท ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- 8.1.2 เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้แผนกตรวจสอบของบริษัท หรือกลุ่มงานบุคคลของบริษัท แล้วแต่กรณี นำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ของบริษัท เพื่อพิจารณาแต่งตั้งกรรมการ
- ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหน่วยงานละ 1 คน ได้แก่ แผนกตรวจสอบของบริษัทฯ แผนกกฎหมายของบริษัทฯ และแผนกบุคคลของบริษัท ทั้งนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท จะแต่งตั้งพนักงาน หรือบุคคลภายนอกอื่นร่วมเป็นกรรมการการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยก็ได้ และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น ๆ
- 8.1.3 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่หัวหน้าแผนกตรวจสอบของบริษัท หรือ พนักงานระดับบริหารในระดับหัวหน้าสายงาน หรือพนักงานระดับหัวหน้ากลุ่มงาน หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 และ ข้อ 5.7 ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

8.2 ระยะเวลาดำเนินการ

- 8.2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- 8.2.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)
- 8.2.3 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.5.1 หรือ ข้อ 5.5.2 ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 5.8 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่แผนกตรวจสอบของบริษัท เป็นผู้เสนอส่งลงโทษจะต้องได้รับความเห็นชอบจากแผนกบุคคลเกี่ยวกับมาตรฐานการลงโทษด้วย
- 8.2.4 กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.5.3 และข้อ 5.7 ต้องพิจารณารายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 5.8 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- 8.2.5 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.2.2 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ
- 8.2.6 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.2.3 หรือ ข้อ 8.2.4 ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) ถึงเหตุผลที่ไม่สามารถจะดำเนินการได้

8.3 การรายงาน

- 8.3.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม
- 8.3.2 แผนกตรวจสอบของบริษัท หรือแผนกบุคคลของบริษัทหรือกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.3.3 (แล้วแต่กรณี) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.8 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และรวมถึง ต่อคณะกรรมการตรวจสอบของ บริษัท (กรณีเรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดกรณีทุจริต ตามข้อ 2.1) หรือคณะกรรมการบรรษัทภิบาล(ถ้ามี)ของบริษัท (กรณีเรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดตามข้อ 2.2) ด้วยกรรมการการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อ 5.6 และข้อ 5.7 (แล้วแต่กรณี) ต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.8 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัทด้วย
- 8.3.3 กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหลักฐาน ในเบื้องต้นและพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะการเงินของบริษัทฯ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งจากผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของ บริษัท ให้ทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ระดับความเสียหายที่ถือว่ามีความสำคัญอาจแตกต่างกันไป

9. การดำเนินการของบริษัท

- 9.1** ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.9 ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน แต่ในกรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ถูกร้องเรียนเอง ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทหารือกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป
- 9.2** ระยะเวลาดำเนินการ
ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท ตามข้อ 5.9 บังคับใช้ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ตามข้อ 8.2 ของระเบียบฯ นี้ด้วย

10. การบังคับใช้ของระเบียบ

ให้ระเบียบฉบับนี้บังคับใช้กับบริษัทและบริษัทย่อย และกลุ่มบริษัท (ยกเว้นในกรณีระเบียบนี้กำหนดไว้ขัดหรือแย้งกับกฎหมายให้ใช้ข้อบังคับบัญชาของกฎหมายนั้นแทน)

11. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้งข่มขู่ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบเนื่องมาจากการร้องเรียนแต่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกับระเบียบนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายแก่บริษัทหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายต่อไปด้วย

12. การรักษาการตามระเบียบ

ในการตีความระเบียบนี้ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนแล้วในกรณีที่มีข้อสงสัยและต้องตีความให้ถือตามเจตนารมณ์ของระเบียบเป็นสำคัญ

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันจึงประกาศใช้นโยบายการแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณา ซึ่งได้ปรับแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน และได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2566 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2566 โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 เมษายน 2566 นี้เป็นต้นไป

บริษัท พีเอ็มซี เลเบิล แมททีเรียลส์ จำกัด (มหาชน)



(นายอัครกฤต หิรัญบุรณะ)

ประธานกรรมการบริษัท