

นโยบายการรับซื้อรถยนต์ บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

1. บทนำ

บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) มีค่านิยมขององค์กร โดยมุ่งเน้นการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีจริยธรรม โดยมีความเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมต่อการนำพาบริษัท ไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อเป็นการยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส จากทั้งบุคคลภายในองค์กร และจากบุคคลภายนอก ซึ่งมีช่องทางให้สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่เกิดทุจริต ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมหรือกระทบต่อความรู้สึก เช่น การกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดข้อบังคับ หรือ ผิดไปจากนโยบายของบริษัท และผิดต่อจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง รวมถึงผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อดำเนินการ แก้ไขและหรือปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานทางธุรกิจนั้นถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส เชื่อถือได้ ต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและเรื่องที่จะแจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับ เพื่อป้องกันผลกระทบต่อผู้แจ้งข้อร้องเรียนที่จะตามมาในภายหลัง

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้พบเห็น สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการที่กระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือ พฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ได้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเข้ามายังบริษัทฯ
- 2.2 เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับข้อแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนไปจนถึงการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนต่างๆที่เกิดขึ้น มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพและให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย โดยเป็นไปตามหลักปฏิบัติสากล
- 2.3 เพื่อกำหนดมาตรการในการรักษาความลับเพื่อปกป้องข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงพยานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากข้อร้องเรียนที่ได้แจ้งเข้ามายังบริษัท โดยบริษัทจะยึดหลักความปลอดภ้ยของข้อมูลและการเก็บเป็นความลับตลอดไปจนผู้มีสิทธิเข้าถึงข้อร้องเรียนและข้อมูลต่างๆที่เป็นกลาง เพื่อเป็นหลักประกันแลให้ความมั่นใจแก่ผู้แจ้งข้อร้องเรียนว่าจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆ จากการข้อมูลที่แจ้งข้อร้องเรียนเข้ามายังบริษัท
- 2.4 เพื่อเป็นการป้องกันและหามาตรการมาจัดการกับความเล็งด้ำนทุจริต ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท

ไม่ว่าจะต่อผลการดำเนินงานตลอดไปจนถึงชื่อเสียงของบริษัท ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัททั้งสิ้น

3. คำนิยาม

ข้อความ หรือ คำใด ๆ ที่ใช้ในนโยบายฉบับนี้ให้มีความหมายดังต่อไปนี้ เว้นแต่ ข้อความดังกล่าวจะแสดงหรือได้อธิบายไว้เป็นอย่างอื่น

- 3.1 “นโยบาย” หมายถึง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน
- 3.2 “บริษัทฯ” หมายถึง บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)
- 3.3 “บริษัทย่อย” หมายถึง บริษัทจำกัด ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้น โดยตรง และ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละ 50 หรือ มีอำนาจควบคุม
- 3.4 “กลุ่มบริษัทฯ” หมายถึง บริษัทฯ และบริษัทย่อยของบริษัทฯ
- 3.5 “กรรมการ” หมายถึง กรรมการของบริษัท
- 3.6 “ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหาร สองรายแรกนับต่อจากจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา
- 3.7 “ฝ่ายจัดการ” หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป
- 3.8 “พนักงาน” หมายถึง พนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างและพนักงานชั่วคราวของบริษัท
- 3.9 “ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานระดับชั้นในสายงานที่พนักงานสังกัด
- 3.10 “ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ นโยบายที่เกี่ยวข้อง
- 3.11 “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียนตาม 4 ข้อ ที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

4. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ สามารถสอบถาม แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนตาม ข้อ 6 ของนโยบายฉบับนี้ ในกรณีที่พบข้อสงสัยหรือพบเห็น กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทและบริษัทในเครือ หรือ บุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทฯ มีการกระทำที่เข้าข่ายในกรณีดังต่อไปนี้

- 4.1 การประพฤติผิด หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ระเบียบข้อบังคับของบริษัทและบริษัทในเครือ และ/หรือ กฎเกณฑ์ของทางการ
- 4.2 การทุจริต หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรขอได้โดยกฎหมายให้แก่ตนเองและ/หรือผู้อื่น ซึ่งหมายรวมถึงการกระทำดังต่อไปนี้

4.2.1 การยกยอกทรัพย์สิน หมายถึง การที่ได้เข้าครอบครองทรัพย์สินของคนอื่นหรือทรัพย์สินที่คนอื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยและในระหว่างการครอบครองนั้นกลับเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนเองหรือของคนอื่นโดยทุจริต

4.2.2 การคอร์รัปชัน หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือการทุจริตโดยใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ อำนาจ อิทธิพลที่ตนมีอยู่ เพื่อประโยชน์แก่ตนเองและ/หรือผู้อื่น (Promising) การให้และให้หมายความรวมถึง การให้หรือรับสินบน หมายถึงการเสนอ (Offering) การให้คำมั่นสัญญาหรือการรับ (Giving or Accepting) หรือการเรียกร้อง (Demanding) ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับเงิน หรือ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดที่ผิดกฎหมาย ขัดต่อศีลธรรมอันดี หรือทำลายความไว้วางใจ

4.2.3 การตกแต่งงบการเงิน หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลในงบการเงินอันเป็นเท็จหรือปกปิดความจริงกระทำ โดยการบันทึกสินทรัพย์ หรือรายรับมากเกินไปหรือน้อยเกินไป รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนการตกแต่งข้อมูลคุณสมบัติของพนักงานหรือการตกแต่งเอกสารภายในและภายนอก

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน

(2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว

(3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(4) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องร้องเรียน ข้อยกกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือผู้กล่าวหา

(5) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้

(6) เรื่องที่หน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัท หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

5. หน้าที่และความรับผิดชอบ

5.1 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

5.1.1 ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนสอดส่องดูแลและส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามประมวลจรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายต่างๆ ของบริษัท

5.1.2 ส่งเสริมและจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เพียงพอและมีประสิทธิผลเพื่อป้องกันการกระทำผิดและการทุจริตในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ รวมถึงทำความเข้าใจลักษณะของการกระทำผิดและการทุจริตใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงานของตนเอง และตระหนักถึงความผิดปกติก่อให้เกิดการกระทำผิดหรือการทุจริต

5.1.3 ทำให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบนโยบายฉบับนี้

5.1.4 สร้างสภาพแวดล้อมขององค์กรให้เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียนในการแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต

5.1.5 เมื่อพบการกระทำผิดหรือทุจริตเกิดขึ้น ให้แจ้งหน่วยงานตรวจสอบภายในและหน่วยงานทรัพยากรบุคคลภายใน 7 วัน

5.2 พนักงาน

5.2.1 รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้

5.2.2 แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาในสายงานทราบและหรือตามช่องทางที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้ โดยทันที หากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่ามีคำรกระทำผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้น

5.2.3 ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบริษัท ที่ทำหน้าที่สอบสวนเรื่องร้องเรียนและเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดและการทุจริต

5.3 หน่วยงานทรัพยากรบุคคล

ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารและพนักงานในการนำนโยบายนี้ไปใช้ปฏิบัติ รวมทั้งสื่อสารและจัดอบรมให้ความรู้ที่จำเป็น

5.4 หน่วยงานตรวจสอบภายใน

5.4.1 แจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

5.4.2 จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต และจัดทำรายงานสรุปส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหารทราบ เป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

5.4.3 ติดตามความมีประสิทธิภาพของนโยบายฉบับนี้

6. การแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต

6.1 ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต ผ่านช่องทางต่างๆ ตามที่เห็นว่าเหมาะสม ดังนี้

(1) ส่ง E-mail ถึง คณะกรรมการตรวจสอบ : auditcommittee@wice.co.th

(2) ส่ง E-mail ถึง หน่วยงานตรวจสอบภายใน : internalaudit@wice.co.th

(3) ส่งจดหมายถึง ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ (ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ) ตามที่อยู่ดังนี้

บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)

88/8 อาคาร WICE PLACE ถนนนนทบุรี แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

6.2 ผู้ร้องเรียนควรให้ข้อมูลในเกี่ยวกับการแจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตอย่างเพียงพอเท่าที่จะกระทำได้เพื่อให้สามารถนำไปสอบหาข้อเท็จจริงได้ เช่น บุคคลที่เกี่ยวข้อง ลักษณะและรายละเอียดของเหตุการณ์ วันที่และข้อมูล นอกจากนี้ผู้ร้องเรียนควรเปิดเผย ชื่อ ที่อยู่ของตนเองหรือช่องทางการติดต่ออื่นๆ เพื่อให้บริษัทสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้

6.3 ผู้บริหารและพนักงานที่ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตด้วยเจตนาสุจริต แม้ว่าภายหลังบริษัท ได้ดำเนินการสอบสวนแล้วและพบว่าไม่มีการกระทำผิดตามที่ผู้ร้องเรียน บริษัทจะไม่ดำเนินการลงโทษใดๆ กับผู้บริหารและพนักงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากผลการสอบสวนพบว่าได้ทำด้วยเหตุเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นอันตรายหรือให้ ข้อมูลเท็จ บริษัทจะพิจารณาดำเนินการลงโทษทางวินัยกับผู้บริหารและพนักงานตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีบทลงโทษตั้งแต่ตัดเงินเดือนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร พักงาน จนถึงให้ออกจากงาน รวมทั้ง พิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

7. การดำเนินการของบริษัท

7.1 บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตด้วยความเป็นอิสระและ เที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่สามารถใช้ยืนยันหรือโต้แย้งกับข้อมูลที่ได้รับรวมทั้งจะดำเนินการลงโทษ ทางวินัยและ/หรือดำเนินคดีทางกฎหมายกับผู้กระทำผิด ตามนโยบายการสอบสวนเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต

7.2 บริษัทจะแจ้งความลับและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดและการทุจริตให้กับผู้ร้องเรียนที่ได้ เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ อีเมลล์ หรือช่องทางติดต่ออื่นๆ ไว้ อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งด้วยเหตุผลความจำเป็น ในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาความลับ บริษัทอาจไม่สามารถให้ข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับการ สอบสวนหรือการลงโทษทางวินัย

8. การให้ความคุ้มครองพนักงาน

8.1 บริษัทจะให้ความคุ้มครองและจะไม่ยินยอมให้มีการข่มขู่ คุกคาม พนักงานที่ได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการ กระทำผิดและการทุจริต รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการสอบสวนด้วยเจตนาสุจริต

8.2 ในกรณีที่พนักงานถูกข่มขู่ คุกคาม ให้แจ้งต่อหัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลโดยทันที เพื่อดำเนินการให้ ให้ความคุ้มครองตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความร้ายแรงและความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน

8.3 ห้ามผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัท เลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย หรือขู่ว่าจะดำเนินการต่างๆ จากการที่ พนักงาน ได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตหากผู้ใดกระทำดังกล่าวจะถูกลงโทษทางวินัย

9. การรักษาความลับ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริต ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาไว้เป็น ความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

10. การจัดทำทะเบียนและการรายงาน

หน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต และจัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริตทั้งหมดของบริษัทและบริษัทในเครือ ทั้งนี้ได้ดำเนินการพิจารณาแล้วหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวน ให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหารรับทราบเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

11. นโยบายที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีหน้าที่อ่านทำความเข้าใจนโยบายฉบับนี้ ร่วมกับนโยบายและคู่มืออื่นๆของบริษัท ดังนี้

- (1) นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
- (2) ประมวลจริยบรรณ
- (3) ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท

12 การทบทวนนโยบาย

หน่วยงานทรัพยากรบุคคล หน่วยงานตรวจสอบภายใน จะทบทวนและ ปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ตามความจำเป็นและเหมาะสม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 21 มิถุนายน 2560 เป็นต้นไป

นายเอกพล พงศ์สถาพร
ประธานกรรมการบริษัท
บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)