

## นโยบายและแนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

### บริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ มุ่งมั่นรักษาแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่มีมาตรฐานด้านบรรษัทภิบาลสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ ดังที่ระบุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยบริษัทฯ จัดให้มีมาตรการกำกับดูแลกิจการและการรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัทฯ

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการรับข้อร้องเรียนและการจัดการตามข้อร้องเรียน และการคุ้มครองผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ สามารถแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดปกติในการดำเนินธุรกิจ ด้านบรรษัทภิบาล ด้านจริยธรรม ด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ โดยบริษัทฯ จะรักษาข้อมูลที่ได้จากการรายงานดังกล่าวไว้เป็นความลับ

#### บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน การประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติที่ขัดต่อระเบียบของบริษัทฯ ตลอดจนกรณีได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือบุคลากรของบริษัทฯ มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับหลักกฎหมายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมของธุรกิจ รวมทั้งนโยบายและระเบียบต่าง ๆ ของบริษัทฯ
3. เพื่อให้ผู้ที่ต้องการส่งข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส ถึงการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่กระทำการแทนบริษัทฯ ที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจให้บริษัทฯ ทราบ โดยผ่านช่องทางการร้องเรียน แจ้งเบาะแสดังต่าง ๆ ที่บริษัทฯ กำหนด
4. เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน เบาะแส และบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครอง ตลอดจน ได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้ง อันเนื่องมาจากการร้องเรียน อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

#### 1. นิยาม

“บุคลากร” หมายถึง ประธานกรรมการ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ

“การกระทำผิด” หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ของบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งเป็น การฝ่าฝืนกฎบัตร และจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับการทำงานต่างๆ ของบริษัทฯ ตลอดจน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

“ทุจริตคอร์รัปชัน” หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรโดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการติดสินบน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ โดยการเสนอให้ สัญญาว่าจะให้ มอบ ให้ให้คำมั่นว่าจะให้ เรียกร้อง หรือรับ ซึ่งเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ในรูปแบบอื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้มีหน้าที่ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าว ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจ หรือแนะนำธุรกิจให้กับบริษัทฯ โดยเฉพาะ หรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ

“ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส” หมายความว่า ผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งได้รับผลกระทบ หรือพบเห็นการกระทำหรือเหตุการณ์ ได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านช่องทางการร้องเรียน การแจ้งเบาะแส ของบริษัทฯ

“ผู้รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังตั้งโดย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนและเบาะแสดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด

## 2. ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายฯ นี้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ แจ้งข้อร้องเรียนหรือเปิดเผยข้อมูลที่ แสดงถึงการที่ตนได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ การกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย กฎระเบียบและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่

- การทุจริตคอร์รัปชัน
- การฉ้อโกง ยักยอกทรัพย์สิน ลักทรัพย์ หรือทำให้ทรัพย์สินเสียหาย
- การกระทำทุจริตเพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- การกระทำที่เป็นอันตรายหรือส่งผลต่อความปลอดภัยทางร่างกาย จิตใจ
- การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทฯ เสียหายหรือเสียประโยชน์
- การฝ่าฝืนจรรยาบรรณ จรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ
- การได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ของบริษัทฯ และการกระทำของบุคลากรของ บริษัทฯ

- การกระทำหรือการสนับสนุนให้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ จริยธรรมธุรกิจ รวมถึงการปกปิดหรือการช่วยเหลือปกปิดการกระทำดังกล่าว
- การกระทำอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนหรือบุคคลอื่น

### 3. การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

นโยบายฯ นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของตนจะได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง และผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส จะไม่ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการรายงานข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแส โดยสุจริต ข้อมูลการเปิดเผยตัวของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ อย่างไรก็ตามในการร้องเรียน การแจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนควรรวบรวมและแจ้งข้อมูลด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลที่น่ามากร้องเรียนหรือเปิดเผย

### 4. การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งพนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นใดที่รับจ้างทำงานให้แก่บริษัทฯ ซึ่งเป็นผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือสถานที่ทำงาน สัมผัสงาน ชมชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคลดังกล่าว ด้วยเหตุที่บุคคลนั้น

- ให้ข้อมูล ให้ความร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือไม่ว่าด้วยประการใด ๆ เกี่ยวกับการร้องเรียน การแจ้งเบาะแส การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ
- ให้ถ้อยคำ ยืนยันเอกสารหลักฐาน หรือเป็นพยานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาหรือตรวจสอบ กรณีมีเหตุสงสัยว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ

อนึ่ง บุคคลใดที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน เบาะแส หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เบาะแส นี้ จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน เบาะแสเป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งข้อร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบของบริษัทฯ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ที่ว่าด้วยหลักการคุ้มครองสิทธิ (Protect) การเคารพสิทธิ (Respect) และการเยียวยา (Remedy)

## 5. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ หรือผู้ที่พบเห็นการกระทำ และมีความประสงค์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส สามารถแจ้ง เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

### ■ ช่องทาง

- 1) เว็บไซต์ : [www.haadthip.com](http://www.haadthip.com)
- 2) อินทราเน็ต : HIC (HaadThip Information Center)
- 3) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล (e-mail) : [complaint@haadthip.com](mailto:complaint@haadthip.com)
- 4) จดหมายทางไปรษณีย์ ส่งถึง : ผู้รับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 5) ระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code)

## 6. ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการสอบสวน

- 6.1 เมื่อได้รับการแจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแส ผู้รับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดูตรวจสอบข้อมูลสอบทานข้อมูลเบื้องต้น จัดประเภท และพิจารณาระดับความมีนัยสำคัญ ตรวจสอบข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เบาะแส เพื่อรายงานข้อมูลนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรณีเป็นประเด็นอื่น ๆ เช่น เรื่องผลิตภัณฑ์ การขนส่ง การบริการ ผู้รับจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จะนำส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 6.2 หากข้อร้องเรียนหรือเบาะแส ที่มีมูลความจริงให้ผู้รับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาและสั่งการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบสวนและหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และกำหนดแนวทางการจัดการเบื้องต้น
- 6.3 ผู้รับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดูติดตามและรายงานความคืบหน้า สรุปผลการสอบสวน และเสนอแนวทางการจัดการต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางการจัดการตามข้อเสนอแนะของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 6.4 ผู้รับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือเบาะแสต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 6.5 ผู้รับข้อร้องเรียน รายงานสรุปและแนวทางการจัดการกับผู้แจ้งข้อร้องเรียน เบาะแสให้ทราบ
- 6.6 ผู้รับข้อร้องเรียนต้องให้สิทธิผู้ถูกร้องเรียนได้รับทราบข้อร้องเรียน และพิสูจน์ตนเอง โดยการหาข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมที่แสดงให้เห็นว่าตนเองไม่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน
- 6.7 การดำเนินการสำหรับข้อร้องเรียน เบาะแส ให้เริ่มดำเนินการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยคำนึงถึงลักษณะความร้ายแรงของข้อร้องเรียน เบาะแส ด้วยความระมัดระวังเพื่อที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและรายละเอียดของการสอบสวน การตรวจสอบขั้นต้นจะค้นหาข้อสรุปของ

การไต่สวนและจะดำเนินการภายในไม่เกิน 3 สัปดาห์ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนเบาะแส. เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็น

6.8 การร้องเรียนหรือการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ จะถือเป็นความลับที่สุด และจะไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียนเด็ดขาด

## 7. บทลงโทษ

- 7.1 หากผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำความผิดจริงตามข้อร้องเรียน เบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน นั้น ไม่ว่าจะ เป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ย่อมถือว่าเป็นผู้กระทำความผิดต่อระเบียบของบริษัท นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน กฎบัตรและจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) (แล้วแต่กรณี) และจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้ และหากการกระทำผิด นั้น เป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย ผู้กระทำผิดนั้นจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายไม่ว่าในทางแพ่งหรือทางอาญา หรือตามกฎหมายอื่นด้วย
- 7.2 ผู้ใดกระทำการโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฯ รวมทั้งมีพฤติกรรมก่อกวน แกล้ง ช่มชู้ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันมิชอบ เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามนโยบายฯ ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนอาจต้องรับผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 30 มกราคม 2568

พลตรี



(พิชิต รัตกุล)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร