

CODE OF CONDUCT

แนวปฏิบัติ ตัวอย่างสถานการณ์ และคำแนะนำ

CENTRAL Group

จรรยาบรรณองค์กร

บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล

คณะกรรมการบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล มีเจตนาที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี สามารถดำเนินธุรกิจได้ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้บริหาร พนักงาน และสังคมโดยรวม

คณะกรรมการบริษัทฯ จึงได้กำหนดจรรยาบรรณกรรมการและผู้บริหาร เพื่อให้กรรมการและผู้บริหารทุกคนของบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล ได้ยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัดจริงจัง

เนื่องจากจรรยาบรรณนี้เป็นส่วนที่เพิ่มเติมขึ้นนอกเหนือจากระเบียบข้อบังคับประกาศหรือคำสั่งอื่นๆ ของบริษัท ดังนั้น หากข้อความใดในระเบียบข้อบังคับ ประกาศหรือคำสั่งอื่นๆ ของบริษัทฯ ขัดแย้งกับจรรยาบรรณนี้ ให้ใช้จรรยาบรรณนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ 1 มกราคม 2559

(นายสุทธิชัย จิราธิวัฒน์)

ประธานกรรมการบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล

ตลอด 70 ปี

ในการดำเนินธุรกิจสิ่งที่

Central Group

ปลูกฝังและถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นคืออะไร

“สิ่งที่คุณเพียงได้ให้อิโวกาแก่พวกเราตลอด คือ การที่เราจะคิดจะทำอะไรก็ตาม เราต้องมี จริยธรรม นั่นคือ จะต้องซื่อสัตย์ต่อตนเองและ ซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น สิ่งสำคัญที่ท่านเน้นเป็นอย่างมาก คือ จะต้องไม่ทำอะไรที่ผิดศีลธรรม ผิดกฎหมาย หรือทำธุรกิจที่สังคมรังเกียจ เช่น เปิดบ่อนการพนัน หรือทำกิจการบริการที่ขัดกฎหมายและสังคม เป็นต้น

เมื่อตระกูลจิราธิวัฒน์ เริ่มมีธุรกิจที่เป็นหลักแหล่ง แน่นนอนเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินธุรกิจก็คือ การแสวงหากำไร การแข่งขันก็ต้องมี แต่อย่างไรก็ดี เมื่อทำธุรกิจ สิ่งที่เราคำนึงอย่างมาก คือ ทำอย่างไร ให้ธุรกิจอยู่ได้ คู่ค้าอยู่ได้ และพนักงานทุกคนก็ต้อง อยู่ได้ด้วย สรุปก็คือทุกฝ่ายต้องอยู่ร่วมกันได้

ในทางจริยธรรมทางธุรกิจ เราที่คำนึงผล กระทบต่างๆ เช่น กระทบการใดๆ ทำให้ผู้ค้าขาย ขนาดเล็กต้องล้มหายตายจากไป โดยการเข้าไปแย่ง ตลาดที่เขาค้าขายเพื่อความอยู่รอดอยู่แล้ว เป็นต้น เราไม่เห็นแก่ได้ที่จะทำให้อีกฝ่ายเดือดร้อน ไม่ใช่ เพราะความใจดีที่ทำอย่างนั้น แต่เป็นจริยธรรมที่ถูก

สั่งสอนมา คือ ต้องไม่เบียดเบียนหรือเอาเปรียบผู้อื่น เพื่อให้ตัวเองได้ดี ต้องมีความซื่อสัตย์ และให้ความ เป็นธรรมกับสังคม หากไม่คำนึงถึงจริยธรรมเหล่านี้ ความมั่นคงและความยั่งยืนของธุรกิจจะไม่ยืนยาว นานแน่นอน ทุกวันนี้สิ่งเหล่านี้ได้ถ่ายทอดจากรุ่น สู่รุ่นได้โดยไม่ยาก เพราะส่วนใหญ่ ก็พร้อมปฏิบัติ ตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้จากการได้เห็นตัวอย่าง ที่ดีจากรุ่นก่อนๆ ที่ได้เริ่มทำมา

สุดท้ายนี้ ผมดีใจที่เห็นกลุ่มเซ็นทรัล ประสบความสำเร็จในธุรกิจตลอด 70 ปีที่ผ่านมา หากบรรพบุรุษคุณเพียง คุณสัมฤทธิ์ คุณวันชัย ที่ได้เริ่มต้นธุรกิจนี้ สามารถรับรู้ความสำเร็จของกลุ่มเซ็นทรัลในปัจจุบันนี้แล้ว ท่านคงจะยิ่งภูมิใจ และชื่นชมในความเจริญก้าวหน้าของพวกเราเป็น ที่สุด และในโอกาสนี้ ผมต้องขอชมเชยและขอบคุณ ฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ตลอดจนพนักงาน ทุกท่านที่ทำให้เราได้มีความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ ในวันนี้ ผมหวังว่าปีต่อๆ ไป ก็จะเป็นความยิ่งใหญ่อีกขั้นอีกของกลุ่มเซ็นทรัลตลอดไป”

* บทสัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 สิงหาคม 2560
หนังสือ Central Group People



“ จริยธรรมที่ถูกสั่งสอนมา คือ ต้องไม่เบียดเบียนหรือเอาเปรียบผู้อื่น เพื่อให้ตัวเองได้ดี ต้องมีความซื่อสัตย์ และให้ความเป็นธรรมกับสังคม หากไม่คำนึงถึงจริยธรรมเหล่านี้ ความมั่นคงและความยั่งยืนของธุรกิจจะไม่ยืนยาวนานแน่นอน ”

คุณสุทธิชัย จิราธิวัฒน์
ประธานกรรมการบริษัท กลุ่มเซ็นทรัล

Content

สารบัญ

หมวดที่ 1 8
การปฏิบัติตนในหน้าที่

หมวดที่ 2 16
การให้ความสำคัญต่อลูกค้า

หมวดที่ 3 22
การรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ

หมวดที่ 4 34
การปฏิบัติตนต่อสังคม

หมวดที่ 5 44
แนวปฏิบัติหากพบเห็นการกระทำ
ที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณของบริษัทฯ

कुवडती

01



การปฏิบัติตน

ในหน้าที่

1.1 ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนอย่างรอบคอบ โดยถือว่าเป็นหน้าที่ร่วมกันของทุกคนเพื่อป้องกัน แก้อไข มิให้บริษัทฯ ได้รับความเสี่ยงจากผลกระทบหรือมีความเสี่ยงจากโทษกรณีฝ่าฝืนกฎหมาย ทั้งทางแพ่งและอาญา
2. เมื่อต้องปฏิบัติงานในต่างประเทศหรืองานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในต่างประเทศ ผู้บริหารและพนักงาน ควรศึกษากฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ ก่อนดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้อง กับธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อไม่ให้ขัดกับกฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ
3. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่สนับสนุนหรือมอบหมายให้บุคคลใดกระทำการละเมิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ ที่กำหนดไว้
4. ผู้บริหารและพนักงานต้องหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือการกระทำ ที่อาจเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ บริษัทฯ อย่างร้ายแรง

ตัวอย่างสถานการณ์

มีผู้ประกอบการขายรถยนต์รายหนึ่งติดต่อขอเช่าพื้นที่ บางส่วนของซูเปอร์มาร์เก็ตที่ว่างอยู่ ซึ่งปัจจุบันไม่ได้ใช้ประโยชน์อะไร โดยจะทำการเป็นโชว์รูมรถยนต์ และจะจ่ายค่าเช่าให้แก่บริษัทฯ ในราคาที่เหมาะสม

คำแนะนำ

หากจะมีการประกอบกิจการอื่นใดในสถานที่ ประกอบการของบริษัทฯ ต้องตรวจสอบให้แน่ใจ ว่าสามารถดำเนินการได้โดยไม่ขัดกับกฎหมาย และลักษณะธุรกิจที่จะดำเนินการต้องไม่ก่อให้เกิดสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ หรืออันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่อยู่ในบริเวณนั้น รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ และมีการกำหนด ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

1.2

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมืออาชีพอย่างมีวิสัยทัศน์
จริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต รอบคอบ ระมัดระวัง และพร้อม
รับมือกับความเสี่ยงทั้งปวงอันอาจเกิดขึ้น เพื่อประโยชน์
สูงสุดของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึง
ความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืนของบริษัทฯ เป็นหลัก

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ยึดมั่นในสัญญาหรือข้อตกลงที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ควรรีบหารือร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ
2. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด
3. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาและพัฒนามาตรฐานการทำงานที่ดีเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
4. ผู้บริหารและพนักงานให้ความร่วมมือที่ดีกับทุกหน่วยงาน เพื่อความก้าวหน้าของงานและบรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ
5. เมื่อพบเห็นสิ่งผิดปกติในบริษัทฯ ผู้บริหารและพนักงานต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบโดยเร็ว
6. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่เพิกเฉย และกล้าแสดงความเห็นหรือทักท้วง เมื่อพบเห็นการกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม
7. ผู้บริหารและพนักงานต้องป้องกันและควบคุมความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ ทรัพย์สินสูญหาย หรือเสียหาย หรือความเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไม่ถูกวิธี และความผิดพลาดอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่น
8. ผู้บริหารและพนักงานควรยอมรับและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง หากนำมาซึ่งสิ่งที่ดีต่อทั้งบริษัทฯ หรือพนักงานโดยรวม



ตัวอย่างสถานการณ์

ห้องจัดเก็บสินค้ามีพื้นที่จำกัด ประกอบกับพนักงานที่มีหน้าที่หยิบสินค้าเดิมบนชั้นวางขายสินค้าหลายคน ดังนั้น จึงมีโอกาสด้านสินค้าหมดอายุร่อนนำไปทำลาย อาจวางอยู่ในบริเวณเดียวกับสินค้าที่มีไว้เพื่อขายได้



คำแนะนำ

ควรติดป้ายให้เห็นชัดเจนว่าบริเวณใดเป็นสินค้าหมดอายุที่รอการนำไปทำลาย และพนักงานที่มีหน้าที่หยิบสินค้าเดิมบนชั้นวางขายสินค้าควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าสินค้าที่หยิบไปวางขายนั้นยังไม่หมดอายุ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

1.3

อุทิศและทุ่มเทเวลา เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน ด้วยความมุ่งมั่น อย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ สัตย์ซื่อต่อความรับผิดชอบที่มี ยืนยันตรงรงาน วอนหวายหาความรู้ความเข้าใจ เพิ่มเติมอยู่เสมอ

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานมุ่งสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานของตนเอง และบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ
2. ผู้บริหารและพนักงานต้องหมั่นทบทวนเป้าหมาย ผลงาน วิธีการปฏิบัติงานและประเมินผลงานของตนเองและทีมงานอย่างสม่ำเสมอตรงไปตรงมา
3. ผู้บริหารและพนักงานต้องหมั่นศึกษาและเปิดรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาพัฒนางานของตนและบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น
4. ผู้บริหารและพนักงานต้องสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความรู้ซึ่งกันและกัน
5. ผู้บริหารและพนักงานใส่ใจดูแลตัวเองให้เป็นสุข เบิกบาน พร้อมต่อการทำงานด้วยความกระฉับกระเฉงและความรับผิดชอบ รู้จักสร้างสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
6. ผู้บริหารและพนักงานต้องมีน้ำใจช่วยเหลือ เกื้อกูลผู้ร่วมงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักให้อภัย เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม

ตัวอย่างสถานการณ์

พนักงานไปพักผ่อนในวันหยุดกับครอบครัว ภายใน ศูนย์การค้าของบริษัทฯ และบังเอิญพบว่า เกิดปัญหาท่อน้ำรั่วภายในศูนย์ฯ โดยที่ยังไม่มีผู้ใด สังเกตเห็น จึงยังไม่มีการดำเนินการใดๆ

คำแนะนำ

พนักงานท่านนั้นไม่ควรนิ่งดูตาย ถึงแม้จะไม่ได้ มีหน้าที่โดยตรงในการดูแลศูนย์ฯ ดังกล่าว ก็ควร ให้ความช่วยเหลือ โดยการแจ้งผู้รับผิดชอบ ให้รับทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่าง ทันทีท่วงที

▶ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง

1.4

ปฏิบัติตนต่อผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและชุมชน ด้วยความอ่อนน้อม โอบอ้อมอารี มีน้ำใจ สุจริตใจ ให้เกียรติ เคารพในสิทธิและศักดิ์ศรี รับฟัง อดทน หนักแน่น มั่นคง ไม่ลุแก่อำนาจ เป็นแบบอย่างที่ดี

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานให้ความสำคัญกับถือและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความเป็นธรรมบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว ศาสนา การแสดงออกทางความคิด สภาพร่างกาย ฐานะ ชาติตระกูล
2. ผู้บริหารและพนักงานต้องแสดงความรับผิดชอบในการกระทำทั้งของตนเองและทีมงานอย่างเปิดเผยและจริงใจ พร้อมทั้งร่วมแก้ไขเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
3. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่กล่าวโทษหรือให้ร้ายผู้อื่นด้วยข้อความอันเป็นเท็จ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง
4. ผู้บริหารและพนักงานควรแจ้งแหล่งที่มาหรือชื่อเจ้าของความคิด ข้อมูลหรือผลงานที่นำมาใช้ประโยชน์ โดยจะต้องไม่ละเมิดสิทธิของเจ้าของงานนั้น
5. ผู้บริหารและพนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อพัฒนาการทำงานและผลของงานให้ดียิ่งขึ้น



ตัวอย่างสถานการณ์

เกิดเหตุเศรษฐกิจของประเทศถดถอย ทำให้กำลังซื้อของผู้บริโภคลดน้อยลงอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อการค้าโดยทั่วไปของร้านค้าเช่าภายในศูนย์การค้าของบริษัทฯ จนกระทั่งมีเสียงบ่นว่าถึงผู้บริหารศูนย์การค้าฯ ว่าการค้าขายไม่ดี



คำแนะนำ

ผู้บริหารศูนย์การค้าควรรับฟังปัญหาของร้านค้าเช่าด้วยความเข้าใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ โดยไม่ถือตนว่าเป็นเจ้าของพื้นที่ เพื่อให้กำลังใจร้านค้าเช่าให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตไปได้ด้วยดี

▶ การรักษาความยุติธรรม

1.5 ปฏิบัติตนอย่างเที่ยงธรรมและให้ความยุติธรรมต่อทุกคน เสมอเหมือนกัน เช่น มีความกล้าที่จะลงโทษผู้ที่กระทำผิด พิจารณาให้บ้ำาเห็นใจความชอบตามผลงาน ส่งเสริม พนักงานที่มีความสามารถให้ขึ้นดำรงตำแหน่งที่เหมาะสม และแสดงความรับผิดชอบที่จะไม่ปล่อยให้มีการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดใดๆ ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาให้บ้ำาเห็นใจความชอบตามผลงาน เพื่อส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถได้ ขึ้นดำรงตำแหน่งที่เหมาะสม
2. ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบและควบคุมไม่ปล่อยให้มีการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดสิทธิใดๆ ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนและที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
3. ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาลงโทษผู้ที่กระทำผิดตามระเบียบวินัยและข้อบังคับการทำงานของบริษัทฯ



ตัวอย่างสถานการณ์

พนักงานท่านหนึ่งมีผู้ใหญ่ที่นับถืออยากให้ลูก
เข้าทำงานกับบริษัทฯ ในแผนกที่พนักงานดูแล
รับผิดชอบ จึงขอให้พนักงานท่านนี้ช่วยรับลูก
เข้าทำงานกับบริษัทฯ



คำแนะนำ

แนะนำให้ลูกของผู้ใหญ่ท่านนั้นส่งใบสมัครงาน
ตามช่องทางและขั้นตอนที่บริษัทฯ กำหนด
โดยพนักงานควรเปิดเผยความสัมพันธ์กับผู้สมัคร
นั้นให้ผู้บังคับบัญชาของตนและคณะกรรมการ
คัดเลือกท่านอื่นรับทราบ และไม่เข้าไปมีส่วนร่วมใน
การพิจารณาคัดเลือกครั้งนี้ หากพนักงานมีความ
จำเป็นต้องเกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณา
คัดเลือกพนักงานจะต้องพิจารณาคุณสมบัติ ความรู้
ความสามารถของผู้สมัครอย่างเป็นธรรม เพื่อคัดเลือก
บุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องการ
อย่างแท้จริง

कुदाती

02



การให้ความสำคัญ
ต่อลูกค้า

2.1

มุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างและรักษาความเชื่อใจและความภักดีของลูกค้าของบริษัทฯ เหมือนสิ่งอื่นใด โดยจะไม่หย่อนยาน และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและสวัสดิภาพของลูกค้า ปรับปรุงคุณภาพของสินค้า บริการ และนวัตกรรมที่นำเสนออย่างต่อเนื่อง ให้อยู่ในระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด



แนวปฏิบัติ

1. พนักงานต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องด้วยความเต็มใจ และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารทราบ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น
2. พนักงานต้องรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ต่อลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ
3. พนักงานต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า และปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและบริการ
4. พนักงานต้องให้ความสำคัญต่อมาตรฐานคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อรักษาความเชื่อใจไว้วางใจและความผูกพันของลูกค้าอย่างยั่งยืน
5. ผู้บริหารและพนักงานต้องศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ อีกทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค่นวัตกรรมใหม่ๆ และการพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย



ตัวอย่างสถานการณ์

ผู้จัดการสาขาได้รับคำแนะนำจากลูกค้าผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ส่วนตัว ถึงการได้รับสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ อีกทั้งพนักงานหน้าร้านไม่ได้ให้คำชี้แจงอย่างเหมาะสม จึงทำให้ลูกค้าไม่ได้รับการเปลี่ยนสินค้าตามที่ควรจะได้



คำแนะนำ

ผู้จัดการสาขาต้องรีบดำเนินการนำข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าวมาสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา หลังจากนั้น ต้องตอบชี้แจงลูกค้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ นอกจากนี้ หากสาเหตุของสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาจากการผลิตของคู่ค้า ผู้จัดการสาขาควรแจ้งปัญหาดังกล่าวให้กับฝ่ายจัดซื้อรับทราบ เพื่อให้คู่ค้าปรับปรุงคุณภาพของสินค้าให้ดีขึ้นหรือรับคืนสินค้า

2.2

รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างจริงจัง จัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ปกป้องและรับผิดชอบต่อข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า



แนวปฏิบัติ

1. พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างสุภาพ และแสดงความจริงใจในการดำเนินการแก้ไข
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และให้คำชี้แจงภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้
3. พนักงานไม่ควรเปิดเผยข้อมูลของลูกค้านอกสถานที่ทำงาน หรือแก่บุคคลภายนอกที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าได้ และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า ที่มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม
4. พนักงานควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน
5. พนักงานควรแจ้งช่องทางการร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ และใส่ใจแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า



ตัวอย่างสถานการณ์

ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนผ่านสาย Hot Line โดยกล่าวอ้างว่าพนักงานพูดจาไม่สุภาพและแสดงกิริยาก้าวร้าวโดยการกระชากสินค้าจากมือลูกค้า และต้องการให้พนักงานคนดังกล่าวพ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัท



คำแนะนำ

ผู้จัดการสาขาควรตรวจสอบข้อเท็จจริงจากพนักงานที่เกี่ยวข้องและพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง ก่อนการตัดสินใจหรือการดำเนินการใดๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทั้งฝ่ายลูกค้าและพนักงาน และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

2.3

ควบคุมดูแลให้การติดฉลาก การโฆษณา และการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ ของบริษัทฯ ถูกต้อง ชัดเจน ตรงไปตรงมา



แนวปฏิบัติ

1. พนักงานควรตรวจสอบข้อมูลในฉลาก การโฆษณา การสื่อสารต่างๆ ให้ถูกต้อง
2. พนักงานควรตอบสนองอย่างทันท่วงทีหากพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เช่น ฉลากหรือป้ายจัดรายการลดราคาสินค้าไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด หรือไม่ตรงตามความเป็นจริง และแจ้งปัญหาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข
3. การทำสื่อโฆษณาต้องไม่เกินความเป็นจริง และต้องปฏิบัติได้ตามที่สื่อสารออกไป การแสดงราคาต้องชัดเจนและถูกต้อง



ตัวอย่างสถานการณ์

หัวหน้าแผนกอาหารสดเห็นว่าพนักงานกำลังเปลี่ยนป้ายวันที่หมดอายุบนสินค้าอาหารแช่แข็ง เพราะเห็นว่าสินค้ายังสามารถขายต่อได้อีก จึงเปลี่ยนป้ายยี่วันที่หมดอายุออกไปอีก 5 วัน



คำแนะนำ

หัวหน้าแผนกอาหารสดควรตักเตือนพนักงานให้ทราบถึงความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของลูกค้า และแนะนำให้พนักงานเข้าใจขั้นตอนการทำงานของบริษัทฯ ว่าสินค้าที่หมดอายุควรนำไปทำลายหรือรีบจำหน่ายออกไปเสีย

2.4 ดำเนินธุรกิจโดยเคารพความเชื่อทางวัฒนธรรมและ จริยธรรมของสังคม



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานควรตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยคำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. การดำเนินธุรกิจควรพิจารณาให้ความร่วมมือ/ความช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่กิจกรรมต่างๆ ของชุมชน เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของธุรกิจ
3. การดำเนินธุรกิจควรคำนึงถึงจริยธรรม เช่น การไม่นำสินค้าหมดอายุมาขาย การกำหนดราคาสินค้าที่ยุติธรรมและเหมาะสมกับคุณภาพ หรือการขายสินค้าที่ไม่ขัดต่อความเชื่อทางวัฒนธรรมและจริยธรรมของสังคม



ตัวอย่างสถานการณ์

ผู้จัดการสาขาพบว่าบนชั้นวางขายอาหาร มีเนื้อสัตว์บางประเภทที่ไม่สดคล่องหรือขัดต่อความเชื่อทางวัฒนธรรมของคนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่ร้านค้าของบริษัทฯ ตั้งอยู่



คำแนะนำ

ผู้จัดการสาขาต้องพิจารณาว่า ควรนำสินค้าออกจากชั้นวางสินค้าหรือไม่ อย่างไรก็ดี หากยังมีความจำเป็นต้องจัดจำหน่ายสินค้านี้ดังกล่าว ต้องพิจารณาจัดวางสินค้าในบริเวณที่เหมาะสม

หมวดที่

3

การรักษาผลประโยชน์ ของบริษัท



3.1

สนับสนุนและกำกับดูแลให้บริษัทฯ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ไม่มีการทุจริตคอร์รัปชัน อีกทั้งสื่อสารให้ลูกค้า คู่ค้า/ผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์/ คู่สัญญาทราบด้วยว่า บริษัทฯ คาดหวังให้พนักงานทุกคน ปฏิบัติตนตามมาตรฐานบรรษัทภิบาล



แนวปฏิบัติ

1. คณะกรรมการของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้องค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปลูกฝังจนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
2. ฝ่ายบริหารกำหนดให้มีการบวกรส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และสื่อสารไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
3. ฝ่ายบริหารจัดให้มีมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนมาตรการลงโทษทางวินัยต่อพนักงาน (กรณีปรากฏหลักฐานชัดเจน) อีกทั้งการสื่อสารและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องแก่พนักงานเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. ฝ่ายบริหารสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและแนวปฏิบัติไปยังทุกบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล ลูกค้า คู่ค้า ผู้รับเหมา/คู่สัญญา ผู้ขายสินค้า/บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งสาธารณชน ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้รับทราบถึงมาตรฐานบรรษัทภิบาลขององค์กร
5. คณะกรรมการของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาปรับใช้ และเข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติสำหรับต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันร่วมกับองค์กรวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับ



ตัวอย่างสถานการณ์ 1

บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้เข้าร่วมลงนามเพื่อประกาศเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งสนับสนุนโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ในขณะที่บริษัทจำกัด ยังไม่ได้รับการผลักดันให้เข้าร่วม



คำแนะนำ

บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลที่ไม่ได้อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ควรเข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชัน ร่วมกับสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ซึ่งได้รับความร่วมมือจากหอการค้าไทย หอการค้านานาชาติ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่เข้มแข็งและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน



ตัวอย่างสถานการณ์ 2

ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของบริษัทในเครือท่านหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ในการคัดเลือกผู้ให้บริการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์แก่กิจการ ปรากฏว่าผู้จัดการท่านดังกล่าวตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการรายหนึ่ง ซึ่งท่านคุ้นเคยและชื่นชมกับการให้บริการในอดีต โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการประกวดราคาหรือกระบวนการคัดเลือกเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร



คำแนะนำ

ผู้บริหารระดับสูงฝ่ายการตลาดควรกำหนดระเบียบและกระบวนการคัดเลือกผู้ให้บริการที่ให้ประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และมีมาตรการกำกับดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3.2

คิดถึงประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นหลักแม้ต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัว หลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่มิความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม เช่น ไม่ประกอบกิจการส่วนตัวที่แข่งขันกับบริษัทฯ ไม่ถกฉวยโอกาสทางธุรกิจของบริษัทฯ ไปเป็นของตนเอง



แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประเมินตนเองอยู่เสมอว่า ตนเองมีส่วนได้เสีย หรือผลประโยชน์ขัดกันในการปฏิบัติงานหรือไม่ หากพบว่า ตนเองมีส่วนได้เสียหรือผลประโยชน์ขัดกัน ในการปฏิบัติงานใดแล้ว พึงงดเว้นการปฏิบัติงานนั้น และให้ผู้อื่นเข้ามารับผิดชอบแทนตน
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานพึงเสนอข้อมูลโอกาสทางธุรกิจที่ตนได้รับรู้มาเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัทฯ ได้พิจารณาตัดสินใจ รวมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลและฉกฉวยโอกาสดังกล่าว ในการดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานพึงละเว้นการใช้ความรู้ทางธุรกิจที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ ในการทำธุรกิจเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือทำธุรกิจที่เป็นลักษณะคู่แข่งกับธุรกิจของบริษัทฯ
4. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่รับทำงานให้องค์กรอื่นที่เป็นคู่แข่งกัน หรืออาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ขัดแย้งกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานชั่วคราวหรือถาวร เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ



ตัวอย่างสถานการณ์

ผู้จัดการเขตของร้านอาหารแห่งหนึ่งของบริษัทฯ ได้รู้สูตรและวิธีการทำอาหารซึ่งถือเป็นความลับทางการค้าของบริษัทฯ รวมถึงรู้แหล่งซื้อวัตถุดิบในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี อีกทั้งยังรู้ว่าในพื้นที่นั้นมีโอกาสในการเปิดร้านอาหารในลักษณะเดียวกับร้านอาหารของบริษัทฯ ให้ประสบความสำเร็จและบริษัทฯ เองยังไม่มีร้านอาหารในพื้นที่นั้น



คำแนะนำ

ผู้จัดการเขตควรเสนอโอกาสในการเปิดร้านอาหารให้แก่บริษัทฯ ทันทีที่ทราบข้อมูล และไม่นำเอาความรู้เกี่ยวกับสูตรอาหาร ข้อมูลหรือแหล่งวัตถุดิบที่ตนได้รับอันเนื่องมาจากการเป็นพนักงานบริษัทฯ ไปใช้ในการทำธุรกิจของตนเอง แม้ว่าบริษัทฯ จะยังไม่สนใจเปิดร้านอาหารในพื้นที่ดังกล่าวก็ตาม และหากมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำธุรกิจที่ขัดต่อประโยชน์ของบริษัทฯ พนักงานต้องพร้อมให้บริษัทฯ ตรวจสอบว่า มีการทำธุรกิจดังกล่าวจริงหรือไม่ และทำให้บริษัทฯ ต้องเสียประโยชน์อย่างไรบ้าง

3.3

ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและพรรคพวก เช่น ไม่กระทำการธุรกรรมในนามบริษัทฯ ที่อาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนตัว ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ของบริษัทฯ เพื่อรับผลประโยชน์อื่นใดจากผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์ ฯลฯ



แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบุคคลผู้มีความเกี่ยวข้องในครอบครัวกับบุคคลดังกล่าว สามารถทำธุรกรรมที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไปที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล โดยปราศจากการใช้อิทธิพลของบุคคลดังกล่าว
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่แทรกแซงหรือใช้อิทธิพลของตน เข้าช่วยเหลือพรรคพวกผู้ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือบุคคลอื่นใด ให้เข้าเป็นบุคลากรของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล เว้นแต่เป็นการรับบุคลากรอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงคุณสมบัติเป็นสำคัญ
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวังเกี่ยวกับการรับ/เรียกรับผลประโยชน์ในทุกรูปแบบ เช่น ของขวัญ ของฝาก บัตรราคาแพงสำหรับชมกีฬา/การแสดง หรือ การเลี้ยงรับรองโดยผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์ ฯลฯ ว่าต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท และไม่ขัดต่อระเบียบและแนวปฏิบัติของบริษัทที่ประกาศไว้โดยชัดแจ้ง



ตัวอย่างสถานการณ์ 1

ผู้จัดการฝ่ายขายซึ่งมีอำนาจในการทำสัญญาขายสินค้า/บริการกับเอเยนต์หรือตัวแทนจำหน่าย มักได้รับของขวัญ/ของฝากจากตัวแทนจำหน่ายรายหนึ่งอยู่บ่อยครั้ง ทำให้มีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษซึ่งส่งผลให้ตัวแทนจำหน่ายรายนั้นได้รับเงื่อนไขทางการค้าดีกว่ารายอื่น ทั้งด้านราคาและระยะเวลาการจ่ายชำระหนี้ อันทำให้บริษัทฯ เสียผลประโยชน์ที่ควรจะได้ และยังก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันระหว่างตัวแทนจำหน่ายแต่ละรายด้วย



คำแนะนำ

ผู้จัดการฝ่ายขายควรปฏิเสธการรับของขวัญ/ของฝาก หรือทรัพย์สินอื่นใด ที่ขัดต่อระเบียบและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ แต่หากไม่สามารถปฏิเสธได้ ต้องรายงานผู้บังคับบัญชาให้รับทราบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส และเพื่อให้เกิดการจัดสรรของขวัญ/ของฝากให้แก่พนักงานท่านอื่นๆ อย่างยุติธรรม



ตัวอย่างสถานการณ์ 2

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทในเครือแห่งหนึ่ง ได้รับการเชิญจากบริษัทผู้จัดจำหน่ายไวน์ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทฯ ให้ไปเยี่ยมชมไวน์องุ่นที่ต่างประเทศ โดยลูกค้าดังกล่าวรับผิดชอบออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด ซึ่งผู้บริหารก็ตอบรับค่าเชิญและยังได้ร้องขอให้ลูกค้าช่วยออกค่าใช้จ่ายให้กับภรรยาของตนเองด้วย



คำแนะนำ

ผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับค่าเชิญต้องเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับการเข้าเยี่ยมชมไวน์องุ่นของลูกค้า เพื่อให้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการเยี่ยมชมมาใช้ให้เป็นประโยชน์กับบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ควรเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้พนักงานเอง หากเห็นว่าการเข้าเยี่ยมชมดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ และต้องไม่ร้องขอให้ลูกค้าออกค่าใช้จ่ายให้กับบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องอันอาจส่งผลให้ลูกค้าคิดราคาไวน์กับบริษัทฯ สูงขึ้นเนื่องจากมีต้นทุนเพิ่ม และทำให้เสียภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

3.4

ไม่ซื้อขาย โอน รับโอนหลักทรัพย์ของบริษัทฯ โดยอาศัยประโยชน์จากข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยเพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น



แนวปฏิบัติ

1. หากยังไม่มี การเปิดเผยต่อสาธารณะ ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของกลุ่มเซ็นทรัล ต่อบุคคลภายนอกหรือบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว
2. หากยังไม่มี การเปิดเผยต่อสาธารณะ ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน รวมถึงคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว ใช้อ้างอิงข้อมูลภายในในการซื้อขาย โอน รับโอนหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของกลุ่มเซ็นทรัล โดยมีขอบ



ตัวอย่างสถานการณ์

เลขานุการผู้บริหารระดับสูงของ Business Unit หนึ่ง ได้เข้าร่วมประชุมแผนกลยุทธ์ 5 ปี ของ CENTRAL Group ทำให้ได้รับทราบข้อมูลว่า CENTRAL Group มีแผนการลงทุนในศูนย์การค้า และห้างสรรพสินค้าแห่งใหม่ภายในปีหน้า ซึ่งข้อมูลดังกล่าวยังไม่ถูกเผยแพร่ต่อสาธารณะ และผู้บริหารระดับสูงในที่ประชุมคาดการณ์ว่ามูลค่าหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งหนึ่งของ CENTRAL Group มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างแน่นอน เลขานุการคนดังกล่าวจึงอยากซื้อหุ้นของบริษัทนั้น โดยเร็ว



คำแนะนำ

เลขานุการผู้บริหารระดับสูงคนดังกล่าวจะต้องไม่ใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการซื้อขายหลักทรัพย์ อีกทั้งต้องไม่นำไปเปิดเผยกับบุคคลที่เชื่อว่าอาจจะนำไปใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ จนกว่าข้อมูลจะถูกเปิดเผยผ่านระบบของตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้ทุกคนได้ทราบข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน มิฉะนั้นจะเป็นความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งได้มีบทบัญญัติเพิ่มเติม มาตราการลงโทษทางแพ่งด้วย นอกเหนือจากโทษทางอาญา

▶ การให้/ รับสินบน

3.5

ไม่กระทำหรือเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับหรือให้ทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เช่น ไม่ให้มีการจ่ายหรือรับสินบน ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดในอันที่จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจลุล่วง



แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่ดำเนินการหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชัน การให้/รับสินบนทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเอกชน กระทำการ/ไม่กระทำการ เร่งรัดหรือประวิงการกระทำอันมิชอบในหน้าที่
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่เรียกรับหรือยอมรับผลประโยชน์ใดๆ โดยมีชอบหรือทุจริต ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม จากลูกค้า คู่ค้า ผู้รับเหมา คู่สัญญา ผู้ขายสินค้า/บริการ คู่แข่ง หรือผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล รวมถึงผู้แทนของบุคคลเหล่านั้น ไม่ว่าจะในกรณีใด อันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการตัดสินใจหรือการใช้อำนาจหน้าที่
3. ฝ่ายบริหารต้องมีการประเมินความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและกำหนดมาตรการควบคุมภายในที่รัดกุมมีรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับค่าอำนาจ ความสะดวก ของขวัญ ค่ารับรอง การบริจาคว่า เพื่อการกุศลและเพื่อพรรคการเมือง เป็นต้น โดยจะต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างการให้ตามประเพณี วัฒนธรรม และมารยาททางสังคม กับการให้เพื่อเป็นสินบนเพื่อป้องกันมิให้มีการรับ/จ่ายสินบน หรือการทุจริตคอร์รัปชันใดๆ
4. ฝ่ายบริหารควรมีการยกย่องหรือชื่นชมพนักงานที่ปฏิเสธการรับ/จ่ายสินบน หรือการทุจริตคอร์รัปชันใดๆ รวมทั้งควรมีมาตรการทางวินัยและดำเนินการอย่างจริงจังต่อผู้ที่ฝ่าฝืน แม้ว่าการกระทำผิดดังกล่าวจะทำให้บริษัทฯ ได้รับผลประโยชน์ก็ตาม



ตัวอย่างสถานการณ์ 1

ผู้จัดการโครงการของบริษัทฯ ท่านหนึ่ง ได้รับมอบหมายให้ดูแลโครงการก่อสร้างของบริษัทฯ ที่ต่างจังหวัด ซึ่งมีกำหนดเปิดให้บริการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้รับเหมาหลักของโครงการได้แจ้งผู้จัดการโครงการดังกล่าวว่าการขอใบอนุญาตก่อสร้างต้องใช้เวลาหลายเดือน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทำงานก่อสร้างแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด จึงเสนอให้มีการจ่ายเงินพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อเร่งรัดให้การออกใบอนุญาตรวดเร็วกว่าปกติ



คำแนะนำ

ผู้จัดการโครงการและทีมงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวางแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้การดำเนินการลุล่วงไปตามกำหนดการ อย่างไรก็ตาม หากประสบปัญหาเรื่องการออกใบอนุญาต โดยไม่ได้มีการวางแผนงานล่วงหน้า ผู้จัดการโครงการและทีมงานต้องมีความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ และบริษัทฯ ควรยินยอมให้โครงการล่าช้า เพื่อให้กระบวนการออกใบอนุญาตเป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบของทางราชการ ทั้งนี้ หากมีการจ่ายเงินพิเศษ จะเป็นความผิดตามกฎหมายที่บัญญัติและมีผลใช้บังคับในขณะนั้น



ตัวอย่างสถานการณ์ 2

บริษัทในเครือแห่งหนึ่ง ซึ่งมีธุรกิจนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ มีความต้องการให้นำสินค้าออกจากท่าเรือโดยเร็วที่สุด เพื่อให้ทันกำหนดการเปิดตัวสินค้าในสัปดาห์ที่จะมาถึง แต่บริษัท Shipping แจ้งว่าเอกสารยังไม่เรียบร้อย และถ้าเจ้าหน้าที่ศุลกากรเปิดตรวจตู้คอนเทนเนอร์ อาจเป็นเหตุให้สินค้ามีโอกาสที่จะถูกอายัดไว้ที่คลังพักสินค้า ซึ่งจะมีผลกระทบทำให้ไม่สามารถผ่านพิธีการศุลกากรทันเวลา บริษัท Shipping จึงแนะนำให้จ่ายเงินพิเศษแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้ได้รับสินค้าทันตามกำหนด



คำแนะนำ

บริษัทฯ ควรดำเนินการแก้ไขเอกสารให้ครบถ้วนถูกต้องโดยเร็ว และยินยอมจ่ายค่าธรรมเนียมเนียมพักสินค้าเพิ่มเติมจนกว่าเอกสารจะเรียบร้อย แต่บริษัทฯ จะไม่ยินยอมจ่ายเงินพิเศษให้แก่เจ้าหน้าที่ เนื่องจากการกระทำดังกล่าว เป็นความผิดตามกฎหมายที่บัญญัติและมีผลใช้บังคับในขณะนั้น

3.6

ไม่กระทำหรือเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติอื่นใด ซึ่งไม่เป็นไปในครรลองที่สอดคล้องกับมาตรฐาน บรรษัทภิบาล



แนวปฏิบัติ

คณะกรรมการของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล พึ่งกำกับดูแลกิจการเพื่อสร้างคุณค่าแก่กิจการอย่างยั่งยืน และพึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อความยั่งยืนของกิจการ โดยต้องยึดมั่นในมาตรฐานบรรษัทภิบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรดังต่อไปนี้

1. สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว
2. ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย
3. เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบในด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม
4. สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง

หมวดที่

4



การปฏิบัติตน ต่อสังคม

▶ การวางตัวในสังคม

4.1

รักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับในสังคม
วางตัวให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ กาลเทศะ
และภาพลักษณ์ของบริษัทฯ



แนวปฏิบัติ

1. พนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมและให้เกียรติ ทั้งต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน
2. พนักงานต้องให้ความสำคัญกับการสวมเครื่องแบบบริษัทฯ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ ทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน
3. พนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ อยู่เสมอ



ตัวอย่างสถานการณ์

บริษัทฯ มอบหมายให้ไปงานเลี้ยงฉลองผลิตภัณฑ์ใหม่ร่วมกับคู่ค้า ซึ่งมีการเลี้ยงสุราอย่างดี ทำให้พนักงานบางคนดื่มมากจนเกิดอาการเมา พุดจาเสียงดัง เป็นจุดสนใจของผู้ร่วมงานท่านอื่นและถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึงความไม่เหมาะสมของพนักงานคนดังกล่าว



คำแนะนำ

การไปร่วมงานเลี้ยงฉลองในนามบริษัทฯ พนักงานไม่ว่าจะระดับใดก็คือเป็นตัวแทนของบริษัทฯ จึงต้องรักษาภาพลักษณ์ของตนเองและบริษัทฯ อยู่เสมอ พึงรักษาจริยชาติให้สุภาพและไม่ดื่มของมึนเมาในระดับที่ไม่สามารถควบคุมสติของตนเองได้

▶ การสื่อสารกับสาธารณะ

4.2

ให้อะไหล่ผู้เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมายเท่านั้นเป็นผู้ให้สัมภาษณ์หรือให้ข่าวแก่สื่อมวลชน



แนวปฏิบัติ

1. การเผยแพร่หรือให้ข่าวสารแก่สื่อมวลชนในนามบริษัทฯ จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากบริษัทฯ เท่านั้น หากไม่ได้รับมอบหมายต้องปฏิเสธการให้สัมภาษณ์และแนะนำให้ติดต่อผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2. ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ ต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการอนุมัติหรือเห็นชอบจากบริษัทฯ เท่านั้น และต้องไม่แสดงความคิดเห็นส่วนตัวในการสัมภาษณ์หรือให้ข่าว



ตัวอย่างสถานการณ์ 1

ผู้สื่อข่าวขอข้อมูลทางธุรกิจและความคิดเห็นส่วนตัวเกี่ยวกับการขยายสาขาของบริษัทฯ จากพนักงานที่รับผิดชอบ



คำแนะนำ

พนักงานที่ไม่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบต้องปฏิเสธการให้ข่าวสารและความคิดเห็นส่วนตัวแก่ผู้สื่อข่าวทันที และแนะนำให้ติดต่อกับผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ



ตัวอย่างสถานการณ์ 2

ลูกค้าซึ่งเป็นดาราลีนล้มในพื้นที่การให้บริการ ทำให้มีผู้สื่อข่าวมาขอสัมภาษณ์พนักงานขายและพนักงานรักษาความปลอดภัยบริเวณนั้น



คำแนะนำ

แม้จะอยู่ในพื้นที่เกิดเหตุ พนักงานที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบต้องปฏิเสธการให้ข่าวสารและความคิดเห็นส่วนตัวแก่ผู้สื่อข่าว เนื่องจากข้อมูลที่ให้อาจไม่ครบถ้วนหรือคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ส่วนผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ โดยตรงต้องมีการสื่อสารอย่างรวดเร็ว

▶ การรักษาความลับของบริษัทฯ

4.3

รักษาข้อมูลความลับของบริษัทฯ ข้อมูลทางธุรกิจ ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทฯ และรวมถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทฯ (“ข้อมูล”) อย่างเคร่งครัด โดยไม่ให้ข้อมูลรั่วไหลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก แม้ว่าจะสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างกับบริษัทฯ แล้วก็ตาม ยกเว้นกรณีที่เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารแต่ละธุรกิจต้องกำหนดลำดับชั้นความลับของข้อมูล ข่าวสาร และผู้มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อรักษาความลับในส่วนที่รับผิดชอบและไม่ให้ข้อมูลตกไปยังบุคคลอื่น
2. ผู้มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลต้องใช้และเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นอย่างระมัดระวัง
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นชั้นความลับของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบแล้วก็ตาม
4. ผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นไปตามกฎหมายหรือเงื่อนไขผูกพันอย่างถูกต้องบนพื้นฐานของความเป็นจริง และต้องไม่มีเจตนาให้ผู้อื่นสำคัญผิดในข้อเท็จจริงและต้องไม่จงใจก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อบริษัทหรือบุคคลอื่น
5. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องใช้ความระมัดระวังในการพูดคุยหรือสื่อสารข้อมูลความลับใดๆ ของบริษัทฯ ในสถานที่สาธารณะ



ตัวอย่างสถานการณ์ 1

บริษัทต้องการจัดงานฉลองความสำเร็จ จึงหาทีมงานภายนอกมาจัดงาน โดยวิธีการประมูล ทีมผู้ประมูลรายหนึ่งขอข้อมูลเพิ่มเติมเป็นพิเศษ เช่น รายชื่อผู้ประมูลรายอื่น ราคาที่ผู้เข้าประมูลรายอื่นนำเสนอ ฯลฯ และขอขยายวันส่งซองประมูลเป็นกรณีพิเศษ



ตัวอย่างสถานการณ์ 2

หลังการประชุมแผนธุรกิจ ผู้เข้าร่วมประชุมยังคงพูดคุยเรื่องนี้ต่อในลิฟต์ซึ่งมีบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย



ตัวอย่างสถานการณ์ 3

พนักงานสอบถามผลการประเมินของเพื่อนในแผนกตนจากพนักงานฝ่ายบุคคลคนที่โอนย้ายไปอยู่ฝ่ายปฏิบัติการแล้ว



คำแนะนำ

พนักงานในฐานะตัวแทนบริษัทฯ ต้องให้ข้อมูลที่กำหนดและเงื่อนไขต่างๆ แก่ผู้เข้าประมูล โดยเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ให้ข้อมูลหรือเงื่อนไขพิเศษแก่ผู้เข้าประมูลรายใดรายหนึ่ง หรือเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้เข้าประมูลรายใด รวมทั้งรักษาข้อมูลความลับ ทั้งของบริษัทฯ และผู้เข้าประมูลทุกรายอย่างเคร่งครัด



คำแนะนำ

ผู้เข้าร่วมประชุมและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องระมัดระวังการพูดคุยหรือสื่อสารข้อมูลความลับของบริษัทฯ ในสถานที่สาธารณะ เช่น ลิฟต์ ห้องน้ำ รถโดยสารสาธารณะ ร้านอาหาร เป็นต้น และต้องรับผิดชอบหากมีความเสียหายเกิดขึ้นต่อบริษัทฯ ในกรณีที่มีข้อมูลรั่วไหลเพราะความผิดพลาดของตนเอง



คำแนะนำ

พนักงานต้องไม่เปิดเผยข้อมูลความลับที่ทราบจากการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานเดิม แม้จะมีการโอนย้ายหรือสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่แล้ว

▶ การไม่ฝากใฝ่ฝายใดฝายหนึ่งทางการเมือง

4.4

ปฏิบัติตนอย่างเคร่งครัดโดยไม่ฝากใฝ่ฝายใดฝายหนึ่งทางการเมือง การใช้เสรีภาพทางการเมืองส่วนบุคคลต้องไม่กระทบต่อภาพลักษณ์หรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ



แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่แสดงตนหรือไม่เข้าร่วมชุมนุมทางการเมืองฝายใดฝายหนึ่ง ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมที่อาจทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่า บริษัทฯ เกี่ยวข้องหรือสนับสนุนให้เข้าร่วมชุมนุมทางการเมืองของฝายใด
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานไม่กีดกัน กลั่นแกล้ง หรือแสดงความเห็นทางการเมืองที่อาจก่อให้เกิดความแตกแยก ทั้งเวลาปฏิบัติงานหรือในสถานที่ทำงาน
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องใช้สถานะตำแหน่งงานในบริษัทฯ สถานที่ทำงาน หรือทรัพยากรของบริษัทฯ เพื่อให้การสนับสนุนแก่พรรคการเมือง ห้ามใช้ชื่อบริษัทในการเรียกรับประกอบกิจกรรมทางการเมืองหรือแสดงออกอย่างเปิดเผยว่านิยมขึ้นชื่อบรรคการเมืองใดเป็นพิเศษ



ตัวอย่างสถานการณ์ 1

พนักงานสวมเครื่องแบบบริษัทฯ เข้าร่วมชุมนุมทางการเมือง นอกเวลาทำงาน



คำแนะนำ

พนักงานสามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองเพื่อแสดงความชอบและความคิดเห็นส่วนบุคคลได้ แต่ต้องไม่สวมเครื่องแบบบริษัทฯ ไม่มีสัญลักษณ์รูปแบบ หรือเครื่องหมายใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยเด็ดขาด และต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเป็นการกระทำในนามบริษัทฯ หรือได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ กรณีที่ท่านเป็นผู้บริหารระดับสูง ท่านคือภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ท่านจึงต้องไม่แสดงพฤติกรรมใดๆ ที่บ่งถึงความฝักใฝ่ทางการเมือง อันจะนำไปสู่การทำลายความเป็นกลางทางการเมืองของบริษัทฯ



ตัวอย่างสถานการณ์ 2

พรรคการเมืองหนึ่งขออนุญาตเข้าใช้สถานที่ห้องประชุมของบริษัทฯ เพื่อปราศรัยหาเสียงกับพนักงาน



คำแนะนำ

ผู้บริหารต้องไม่อนุญาตให้พรรคการเมืองใช้สถานที่ของบริษัทฯ ดำเนินกิจกรรมใดๆ

► การมีส่วนร่วมในสังคมและชุมชน

4.5

บริษัทฯ ตระหนักในความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยรวมที่บริษัทฯ ประกอบธุรกิจอยู่ ด้วยตระหนักถึงพันธกิจที่จะตอบแทนชุมชนเหล่านั้นที่ได้ช่วยให้บริษัทฯ อยู่มาได้ อย่างยั่งยืนในวินเวลาที่ผ่านมา และจะส่งเสริมให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ปฏิบัติเช่นเดียวกันด้วย



แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญ ปฏิบัติดีสำนึก สร้างแรงบันดาลใจ และผลักดัน ในการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมชุมชนที่บริษัทฯ ตั้งสถานประกอบการ
2. ผู้บริหารสร้างจิตสำนึกที่ดีในการช่วยเหลือผู้อื่น และสังคมในหมู่พนักงานตลอดจนขยายผลสู่สังคมภายนอก
3. พนักงานให้ความช่วยเหลือและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน รวมทั้งรักษาและเสริมสร้างสถานภาพความสัมพันธ์ที่ดีต่อทั้งชุมชน คู่ค้า และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง



ตัวอย่างสถานการณ์

บริษัทฯ ซึ่งรับซื้อและจำหน่ายผักจากกลุ่มเกษตรกรชุมชนต่างๆ พบว่าสินค้าของเกษตรกรเกิดความเสียหายระหว่างรอจำหน่าย



คำแนะนำ

บริษัทฯ พิจารณาสับสนุนอาคารคัด บรรจุ และแปรรูปผักปลอดภัย เพื่อพัฒนาชุมชนในการปลูกผักปลอดภัย สามารถเก็บรวบรวม คัดแยก และจัดส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พึ่งพาตนเองได้ นำไปสู่การสร้างศักยภาพและผลักดันให้ชุมชนเกิดความมั่นคงและยั่งยืน

▶ การใช้เครื่องถ่ายสังคม

4.6

ต้องใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบ
ในการใช้เครื่องถ่ายสังคม โดยระมัดระวังที่จะไม่แสดง
ความคิดเห็นอันไม่เหมาะสมใดๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อ
ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่เหมาะสม
ต่อบริษัทฯ



ตัวอย่างสถานการณ์

พนักงานมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน แล้วนำไปเขียน
ต่อว่าพร้อมถ่ายรูปเพื่อนที่สวมเครื่องแบบหรือ
มีตราสัญลักษณ์/เครื่องหมายการค้าของบริษัทฯ
ลงในสื่อสังคมออนไลน์



คำแนะนำ

พนักงานต้องไม่นำภาพที่มีสัญลักษณ์ของบริษัทฯ
ไม่ว่าจะส่วนใดส่วนหนึ่งของภาพ ไปลงในเชิงลบ
ในสื่อสังคมออนไลน์หรือในประการใดๆ ที่อาจถูก
ดำเนินคดีตามกฎหมาย หรืออาจทำให้บริษัทฯ
ได้รับความเสียหาย

หมวดที่

05



แนวปฏิบัติหากพบเห็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตาม

จรรยาบรรณ ของบริษัทฯ

▶ แนวปฏิบัติหากพบเห็นการกระทำ ที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณของบริษัทฯ

5.1 หากพบเห็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณของ บริษัทฯ/ กุญแจต่อหน้า/ ผิดกฎหมาย ให้ร้องเรียนต่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานกรรมการตรวจสอบ ของบริษัทฯ โดยไม่ต้องกลัวถูกดำเนินการทางวินัย



แนวปฏิบัติ

ช่องทางการร้องเรียนจากภายในและภายนอก

1. ผู้บริหารต้องจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่ปลอดภัยเพื่อให้บุคคลต่างๆ ภายในบริษัทฯ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร สามารถแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติผิดจรรยาบรรณการทุจริตต่อหน้าที่ หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายได้อย่างปลอดภัย และปราศจากความเสียหายต่อผู้แจ้งในภายหลัง
2. ช่องทางการร้องเรียน อาจรวมถึงการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) การแจ้งผ่านโทรศัพท์สายด่วน การแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์อื่นๆ
3. ผู้บริหารสูงสุด (MD หรือ CEO) ต้องจัดให้มีช่องทางในการให้คำแนะนำ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าถึงได้อย่างมั่นใจ เมื่อผู้บริหารหรือพนักงานต้องการคำแนะนำ หรือต้องการหารือก่อนการร้องเรียน

การรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง (ARMC)

4. ในกรณีที่ต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนผู้บริหารระดับสูง สามารถใช้ช่องทางพิเศษที่สื่อสารโดยตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง (ARMC) ของกลุ่มเซ็นทรัล
5. ผู้บริหารสูงสุด (MD หรือ CEO) ของแต่ละ Business Unit ต้องรวบรวมและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทั้งหมด เพื่อนำเสนอต่อ ARMC อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

5.2

ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครอง โดยบริษัทฯ จะรักษาทั้ง ชื่อของผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่ได้รับไว้เป็นความลับอย่างดีที่สุดและหากผู้ร้องเรียนมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยหรือเกรงว่าจะถูกข่มขู่คุกคาม ก็ให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองป้องกันอย่างเหมาะสม



แนวปฏิบัติ

การคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

1. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิ โดยบริษัทฯ ต้องไม่กระทำการอันใดที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งและผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูล การให้ถ้อยคำหรือหลักฐานอื่นใด อันเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวน ไม่ว่าจะบุคคลภายในหรือภายนอก
2. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตน ซึ่งรวมถึงไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ของตนเอง หากเห็นว่า การเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเสียหายใดๆ แต่จะต้องส่งข้อมูลพร้อมเอกสารหลักฐานอันน่าเชื่อถือได้ และการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวจะต้องมีไว้เพื่อเจตนาถ่วงแก้แค้นหรือหมิ่นประมาทบุคคลใด
3. หากผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเลือกที่จะเปิดเผยตัวตน ผู้รับข้อมูลพึงรายงานความคืบหน้าให้ผู้แจ้งได้รับทราบ และบริษัทฯ พึงให้การช่วยเหลือในการบรรเทาความเสียหาย (ถ้ามี) โดยเร็ว
4. ผู้รับข้อมูล รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวน ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้ง และผู้ที่ให้ความร่วมมือ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
5. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และผู้ที่ให้ความร่วมมือสามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า ตนเองอาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายเกินสมควร

5.3

เรื่องที่ร้องเรียน หากมีมูลและมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ที่ชัดเจนเพียงพอ ก็ให้ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวนโดยรวดเร็วต่อไป



แนวปฏิบัติ

การแจ้งข้อมูลตามความเป็นจริง

1. ผู้ให้เบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องให้รายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียนที่เป็นความจริง มีความชัดเจน และมีหลักฐานเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการต่อได้
2. หากมีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอันเป็นเท็จ หรือมีลักษณะอันเป็นการกลั่นแกล้งผู้อื่น หรือหมิ่นประมาท ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอาจต้องได้รับโทษทางวินัย โทษตามมาตราการที่บริษัทฯ กำหนด หรือโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการตรวจสอบ

3. ผู้รับข้อมูลเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอข้อมูลตามลำดับขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบปฏิบัติของ Central Group ทั้งนี้ หากพบว่าผู้ถูกร้องเรียนมีการประพฤติผิดจรรยาบรรณของบริษัทฯ/ทุจริตต่อหน้าที่/ผิดกฎหมาย ผู้ถูกร้องเรียนย่อมต้องได้รับโทษทางวินัย โทษตามมาตราการที่บริษัทฯ กำหนด หรือโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวนเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน จะขึ้นกับความสลับซับซ้อนของเรื่องราว ข้อเท็จจริง จำนวนผู้เกี่ยวข้อง และความเพียงพอของพยานหลักฐาน ทั้งพยานบุคคล เอกสาร และวัตถุที่เกี่ยวข้อง

CENTRAL Group

CENTRAL

ZEN
@centralworld

R
ROBINSON

Supersports

CENTRAL
Food Retail Group

CHG
Central Home Group

Power Buy

COL

CPN

cmg
CENTRAL
MALL
GROUP

CENTARA
HOTELS & RESORTS

CRG
CENTRAL
RETAIL GROUP

CENTRAL Group
VIETNAM