

CENTRALRETAIL

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

(6 กันยายน 2562)

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibilities Policy : CSR)

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบของธรรมาภิบาลที่ดี มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ โดยมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ บริษัทตั้งมั่นที่จะดำรงตนให้เป็นบริษัทที่เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม (Good Corporate Citizen) ในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibilities) บนพื้นฐานของจริยธรรมและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งสามารถสร้างผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบในการดำเนินธุรกิจที่มีต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทในทุกด้าน บริษัทจึงได้จัดทำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ และสามารถตรวจสอบได้ โดยปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่เป็นสากล รวมถึงปฏิเสธพฤติกรรมใด ๆ ก็ตามที่ขัดขวางการประกอบกิจการอย่างเป็นธรรม เช่น การแสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า การเรียกรับ และ การให้ผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตทางการค้า เป็นต้น

2. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทมีการบริหารกิจการบนพื้นฐานความโปร่งใส มีจริยธรรม ยึดมั่นในหลักการการกำกับดูแลกิจการ และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การให้หรือรับสินบนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือภาคเอกชน โดยบริษัทได้กำหนดโครงสร้างองค์กรให้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการทำงาน และสายการบังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานให้มีความชัดเจน เพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจ และมีความรัดกุมในการตรวจสอบระหว่างกันอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทดังนี้

- 2.1 ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทเรียกร้อง ดำเนินการหรือยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยครอบคลุมถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางปฏิบัติ และข้อกำหนดในการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย
- 2.2 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทมีหน้าที่ต้องรายงานให้บริษัททราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทโดยแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ
- 2.3 บริษัทจะให้เป็นธรรมและคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่แจ้งเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งบุคคลที่ให้ความร่วมมือในการรายงานและในกระบวนการสอบสวนการทุจริตคอร์รัปชัน

- 2.4 คณะกรรมการ และผู้บริหารทุกระดับของบริษัทต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และมีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อสื่อสารไปยังพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งทบทวนความเหมาะสมของนโยบายและมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย
- 2.5 ผู้ที่กระทำการทุจริตคอร์รัปชันจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ และอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย
- 2.6 บริษัทจัดให้มีการสื่อสารนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ไปยังหน่วยงานทุกระดับในบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การอบรมพนักงาน ระบบสื่อสารภายในของบริษัทเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นต้น
- 2.7 บริษัทกำหนดช่องทางการแจ้งเบาะแส โดยส่งเสริมให้มีการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถแจ้งเบาะแสดังกล่าวได้อย่างสะดวก และจัดให้มีมาตรการการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส โดยมีการปกปิดตัวตนของผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวอย่างเข้มงวด เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษหรือถูกโยกย้ายที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงมีการแต่งตั้งบุคคลเพื่อตรวจสอบติดตามทุกเบาะแสมีการแจ้งเข้ามา
- 2.8 บริษัทสนับสนุนให้คู่สัญญา คู่ค้า หรือบุคคลอื่นที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท รายงานการละเมิดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท
- 2.9 บริษัทมีนโยบายในการสรรหาหรือการคัดเลือกบุคลากร การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานและลูกจ้างของบริษัทอย่างเป็นธรรมและเพียงพอ เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์กร
- 2.10 บริษัทจัดให้มีระเบียบการเบิกจ่ายและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง โดยกำหนดวงเงิน ตารางอำนาจอนุมัติ วัตถุประสงค์ในการทำรายการ และผู้รับ ซึ่งต้องมีเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน ประกอบ และมีการกำหนดอำนาจอนุมัติในแต่ละระดับอย่างเหมาะสม
- 2.11 กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวังในการดำเนินการในเรื่องที่มีความเสี่ยงสูงกับการเกิดการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น การให้หรือรับของกำนัลและเงินบริวาร รวมถึงการดำเนินกิจการกับหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน โดยจะต้องตรวจสอบให้แน่ชัดว่าไม่มีการรับสินบนหรือติดสินบนในทุกขั้นตอนของการดำเนินกิจการ

3. การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีนโยบายสนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยการปฏิบัติต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้างด้วยความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ คำนึงถึงความเสมอภาคและเสรีภาพที่เท่าเทียมกัน ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน และไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ภาษา สีผิว เพศ อายุ การศึกษา สภาวะทางร่างกาย หรือสถานะทางสังคม นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชน โดยจัดให้มีการมีส่วน

ร่วมในการแสดงความคิดเห็น และช่องทางในการร้องเรียนสำหรับผู้ได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิอันเกิดจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท และดำเนินการเยียวยาตามสมควร

4. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม อันเป็นปัจจัยที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าของกิจการและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทในอนาคต ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ ดังนี้

- 4.1 เคารพสิทธิของพนักงานตามหลักสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
- 4.2 จัดให้มีกระบวนการจ้างงาน และเงื่อนไขการจ้างงานเป็นธรรม รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทน และการพิจารณาผลงานความดีความชอบภายใต้กระบวนการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม
- 4.3 ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการจัดอบรม สัมมนา ฝึกอบรม รวมถึงส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนา และฝึกอบรมวิชาการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถศักยภาพของบุคลากร รวมถึงปลูกฝังทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากร นอกจากนี้ บริษัทยังสนับสนุนการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคล โดยเน้นกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานให้ชัดเจน การกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสม การพัฒนาระบบการประเมินและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
- 4.4 จัดให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ สำหรับพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันสังคม เป็นต้น และนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันสุขภาพ และประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น รวมถึงการให้เงินช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ แก่พนักงาน
- 4.5 ดำเนินการให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยและมีสุขอนามัยในสถานที่ทำงานที่ดี โดยจัดให้มีมาตรการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และเสริมสร้างให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย รวมถึงจัดการฝึกอบรม และส่งเสริมให้พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี และดูแลสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัยอยู่เสมอ
- 4.6 เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเกี่ยวกับปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมหรือการกระทำที่ไม่ถูกต้องในบริษัทรวมถึงให้การคุ้มครองพนักงานที่รายงานเรื่องดังกล่าว

5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบริการของบริษัท และบริษัทในเครือเพื่อความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและยึดมั่นในการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และเอาใจใส่ลูกค้า ดังนี้

- 5.1 บริษัทคำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าและประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นสำคัญ โดยบริษัทมุ่งเน้นการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน รวมถึงพัฒนาระบบการ

บริหารการบริการเพื่อให้ลูกค้าได้ใช้สินค้าและได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกสุขลักษณะอนามัย และได้รับความพึงพอใจสูงสุด

- 5.2 บริษัทคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า และมุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยมีความปลอดภัยตามมาตรฐานและกฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในระดับสากล และตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงออกแบบ สร้างสรรค์ และพัฒนาการจัดหาสินค้าและการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจและพึงพอใจในคุณภาพ มาตรฐาน และความปลอดภัยของสินค้าและบริการของบริษัท
- 5.3 บริษัทยึดมั่นในการตลาดที่เป็นธรรม โดยมีนโยบายในการดำเนินการให้ลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัทที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือน คลุมเครือ หรือโฆษณาเกินจริง เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ
- 5.4 บริษัทจัดให้มีระบบลูกค้าสัมพันธ์เพื่อใช้ในการสื่อสารติดต่อกับลูกค้า รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งป้องกันแก้ไขปัญหาลูกค้าและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการดังกล่าวต่อไป
- 5.5 บริษัทจะรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ และจะไม่ใช้ข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในทางที่มีขอบ
- 5.6 บริษัทจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า และระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืน

6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัทให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัดในกระบวนการทำงานของบริษัทรวมถึงส่งเสริมการดำเนินการต่าง ๆ ที่จะช่วยลดมลภาวะและช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตมนุษย์ด้วยการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยรณรงค์และให้ความรู้เกี่ยวกับจัดการขยะและการรักษาสภาพแวดล้อมแก่พนักงานและลูกค้า รวมไปถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีในการประหยัดพลังงานโดยมีเป้าหมายที่จะเป็นองค์กรสีเขียว นอกจากนี้ บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบริการของบริษัทและบริษัทในเครือให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้ลูกค้าคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคมมากขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

7. การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

บริษัทตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม บริษัทจึงมีนโยบายที่จะดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ และสังคม และยึดมั่นการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน โดยบริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมและชุมชนอันเป็นที่ที่บริษัทตั้งอยู่ให้มีคุณภาพดีขึ้นพร้อม ๆ กับการเติบโตของบริษัทเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและตอบแทนคืนสู่สังคมอย่างแท้จริง ดังนี้

- 7.1 บริษัทหมั่นสำรวจ ตรวจสอบสภาพชุมชนและสังคมโดยรอบที่ตั้งธุรกิจของบริษัทว่าได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทมากน้อยเพียงใด และมุ่งมั่นที่จะมีส่วนช่วยแก้ไขปรับปรุง พร้อมกับการพัฒนาชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 7.2 บริษัทเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ชุมชนโดยการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมทางชุมชนและสังคมการพัฒนาธุรกิจขนาดเล็กและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น รวมถึงพัฒนาการศึกษาและคุณภาพชีวิตของชุมชน
- 7.3 บริษัทคำนึงถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรมและสร้างความสงบสุขในสังคม โดยมีนโยบายในการส่งเสริมกิจกรรมที่สืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นและพัฒนาศาสนา

8. การมีนวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทจะสนับสนุนให้มีนวัตกรรมทั้งในระดับกระบวนการทำงานในองค์กร และในระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร ซึ่งหมายถึงการดำเนินการต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และก่อให้เกิดผลิตผลที่เพิ่มขึ้น ควบคู่ไปกับการสร้างประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การเผยแพร่นวัตกรรมถือเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม โดยบริษัทจะสื่อสารและเผยแพร่นวัตกรรมให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลข่าวสารของบริษัทจะเข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทได้อย่างทั่วถึง

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน 2562 เป็นต้นไป

- ลงนาม -

(ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท เชินทริล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)