



CENTRAL **RETAIL**

THE NEXT

FRONTIER OF GROWTH

รายงานการตรวจสอบ
สิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน 2565

1. แนวทางการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย และบริษัทร่วม (“บริษัทฯ”) ทั้งในและต่างประเทศ ตระหนักและให้คุณค่าต่อความเท่าเทียมในสิทธิและศักดิ์ศรีของมนุษย์ทุกคน บริษัทฯ เคารพและมุ่งเน้นการปลูกฝังการเคารพสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ

ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนบริษัทฯ สนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคม ส่งเสริมความหลากหลายและความเท่าเทียมของพนักงาน สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับความคิดเห็นของพนักงานทุกคน และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินงานในทิศทางของการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นและนักลงทุนเสมอมา



2. การกำกับดูแลด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ กำหนดกรอบนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนด้านแรงงาน ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งสอดคล้องกับหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่ง (UN Guiding Principle on Business and Human Rights: UNGPs) ครอบคลุมการดำเนินงานทุกพื้นที่ดำเนินการ และทุกกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจ ผู้รับเหมา (Contractors) คู่ค้า (Suppliers) และผู้ร่วมธุรกิจ (Joint Venture) ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน



นโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ กำกับดูแลด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในทุกมิติ อาทิ แรงงานบังคับ การค้ามนุษย์ การใช้แรงงานเด็ก การจำกัดสิทธิในการรวมกลุ่มเพื่อการเจรจาต่อรอง การจ่ายค่าตอบแทนอย่างไม่เป็นธรรม การให้โอกาสเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก หรือเลือกปฏิบัติ กลุ่มเปราะบางที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้หญิง เด็ก ชนพื้นเมือง แรงงานข้ามชาติ ผู้พิการ เพศทางเลือก (LGBTQI+) รวมถึงการต่อต้านการเลือกปฏิบัติและการคุกคามในทุกรูปแบบ และเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว บริษัทฯ ได้มีการจัดการฝึกอบรมด้านสิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติและการคุกคามในรูปแบบต่างๆ ให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างความเข้าใจถึงหลักการ วิธีปฏิบัติและการร้องเรียนเมื่อพบเห็นเหตุการณ์รวมถึงจัดการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพื่อระบุประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ

3. การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ มีพันธกิจเป็นองค์กรค้าปลีกต้นแบบเพื่อความยั่งยืนของประเทศไทยด้วยกลยุทธ์ “ReNEW” การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับ “บุคลากร” และมุ่งเน้นในการสร้างสภาพแวดล้อมของบริษัทฯ ให้เป็น “A Great Place to Work” ด้วยความยึดมั่นต่อพันธะสัญญาว่า บริษัทฯ จะดำเนินการป้องกันและคุ้มครองพนักงานทุกระดับไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง คุกคามในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการคุกคามทางเพศและไม่ใช้การคุกคามทางเพศ รวมถึงถูกเลือกปฏิบัติ โดยเด็ดขาดในทุกกรณี เพื่อสร้างสถานที่ทำงานที่หลากหลายและยอมรับในความแตกต่าง เพื่อสร้างสถานที่ทำงานที่ยอมรับในความแตกต่าง หลากหลาย หากมีเหตุการณ์ที่พนักงานถูกคุกคามหรือล่วงละเมิดในสถานที่ทำงาน บริษัทฯ จะสอบสวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และจะไม่ยอมให้มีการเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิดทางเพศและไม่ใช้การล่วงละเมิดทางเพศ หรือสถานการณ์ที่พนักงานถูกคุกคามในสถานที่ทำงาน บริษัทฯ จึงเน้นหนักในการสนับสนุนการให้ความเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญในการป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในที่ทำงาน โดยบริษัทฯ จะมีการดูแลการคุกคามทางเพศในทุกรูปแบบ ดังนี้

- กำหนดให้มีการเคารพและปฏิบัติตามต่อกฎฝ่ายด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของ Code of Conduct
- จัดให้มีการสื่อสาร และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ไม่กระทำความผิดจรรยาบรรณ
- ดำเนินการตรวจสอบเพื่อสอบถามความรู้ความเข้าใจพนักงานประจำปี
- จัดให้มีการสื่อสารเผยแพร่ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน เพื่อร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสการละเมิดจรรยาบรรณ
- ส่งเสริมความรู้และสร้างความเข้าใจแก่พนักงานผ่านช่องทางที่หลากหลายของบริษัทฯ ในการป้องกันไม่ให้เกิดการใช้วาจา เสียดสีหรือลดทอนคุณค่าของบุคคลทุกเพศ รวมถึง การใช้คำพูด ที่ส่งไปในทางล่วงละเมิดทางเพศ อันเป็นการไม่เคารพในสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล



4. กรอบการดำเนินงานการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทานอย่างสม่ำเสมอและ ได้เริ่มดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เพื่อให้แน่ใจว่า บริษัทฯ ระบุประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจได้ครบทุกมิติ โดยดำเนินการทุก 2 ปี บริษัทได้กำหนดกรอบการดำเนินงานการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ดำเนินการ และทุกกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท รวมถึง พันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึง ผู้รับเหมา (Contractors) คู่ค้า (Supplier) และผู้ร่วมธุรกิจ (Joint Ventures) เพื่อระบุประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงการขยายธุรกิจใหม่ๆ ที่เกิดจากการควบรวม (Merger) การเข้าซื้อ (Acquisition) กิจการร่วมค้า (Join Venture) โดยระบุประเด็น ครอบคลุมในทุกด้าน ได้แก่ แรงงานบังคับ การใช้แรงงานเด็ก สภาพการทำงานและการปฏิบัติด้านแรงงาน เสรีภาพในการสมาคม และการเจรจาต่อรอง เสรีภาพในการแสดงออก การค้ามนุษย์ การได้รับค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียม การเลือกปฏิบัติ สิทธิด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน การเข้าถึงกระบวนการเยียวยาแก้ไข การละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ พนักงาน ชุมชนและคนในท้องถิ่น คู่ค้า ผู้รับเหมา ลูกค้าและผู้บริโภค แรงงานที่ได้รับการจัดหาให้ และแรงงานจากบุคคลที่สาม แรงงานข้ามชาติ รวมถึง การให้โอกาสเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก หรือเลือกปฏิบัติ กลุ่มเปราะบางที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้หญิง เด็ก ชนพื้นเมือง แรงงานข้ามชาติ ผู้พิการ เพศทางเลือก (LGBTQI+) โดยก่อนเริ่มการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จัดให้มีการทำ Workshop เรื่องการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพื่อให้มีความเข้าใจกับ พนักงานและคู่ค้าอีกด้วย

5. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน



บริษัทระบุความเสี่ยงผ่านกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมด ในประเทศไทยและประเทศเวียดนาม โดยมีการระบุความเสี่ยงโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนด้วยตนเองถึงการดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจของผู้ค้าหลัก (Key Suppliers)

กลุ่มความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการดำเนินการและกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท



- แรงงานบังคับ
- แรงงานเด็ก
- สภาพการทำงาน
- การปฏิบัติด้านแรงงาน
- เสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรอง
- เสรีภาพในการแสดงออก
- การค้ำมนุษย์
- การจ่ายค่าตอบแทนอย่างไม่เป็นธรรม
- การให้โอกาสเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
- กลุ่มเปราะบาง
- สิทธิด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน
- การเข้าถึงการเยียวยาแก้ไข
- การละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน
- การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จึงกำหนดให้มีการทบทวนประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และติดตามการแก้ไขและเยียวยาความเสี่ยงประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

5.1 ผลการดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

บริษัทฯ ตั้งคณะทำงานสำหรับทำการศึกษากิจกรรมของบริษัทฯ และคู่ค้าเพื่อประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตามกรอบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ที่มีการระบุและ ประเมินความเสี่ยงผลกระทบทางลบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริง (Actual) และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (Potential) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยมุ่งเน้นการ ดำเนินงานในเชิงรุกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน ในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

CENTRALRETAIL
ACADEMY

HUMAN RIGHTS DUE DILIGENCE

Participants understand human rights risks in business operations and apply them to work. Identify human rights risks throughout the company value chain by human rights risk assessment to take responsible action to stop, lessen and account for any human rights violations.

TOPIC
Human Rights in Business Operations / Supply Chain

- Introduction to business and human rights
- Human rights issues in business operation / supply chain

Business and Human Rights Risk Assessment

- Introduction to business and human rights risk assessment
- How to assess risk?

Group Discussion

- Breakout discussion to brainstorming on risk assessment and risk register

Risk Assessment Sharing

- Sharing the result of group discussion in the main room

FOR EMPLOYEES

21 FEBRUARY

BATCH 1 (THA) 09.00 - 12.00

BATCH 2 (THA) 13.00 - 16.00

22 FEBRUARY

BATCH 3 (THA) 09.00 - 12.00

BATCH 4 (THA) 13.00 - 16.00

23 FEBRUARY

BATCH 5 (ENG) 13.00 - 16.00



PAISIT PUSITTRAKUL
(MODERATOR - THAI)
ASSISTANT MANAGER,
CLIMATE CHANGE & SUSTAINABILITY
KPMG THAILAND



PATRICIA TRAN
(MODERATOR - ENGLISH)
ASSOCIATE DIRECTOR,
CLIMATE CHANGE & SUSTAINABILITY
KPMG THAILAND



SCAN TO REGISTER

CENTRALRETAIL
ACADEMY

HUMAN RIGHTS DUE DILIGENCE

Course will complement suppliers to understand Human Rights in Business Operations and Supply Chain through human rights risk assessment questionnaire which is a tool for supplier to assess business and human rights risk.

TOPIC
Human Rights in Business Operations / Supply Chain

- Introduction to business and human rights
- Human rights issues in business operation / supply chain

Business and Human Rights Risk Assessment questionnaire

- The importance of business and human rights risk assessment questionnaire.
- Explanation of the business and human rights risk assessment questionnaire

Clarification of the suppliers' concern

- Breakout discussion to brainstorming on risk assessment and risk register

Risk Assessment Sharing

- Clarification of the suppliers' concerns regarding the questionnaire.

FOR SUPPLIERS

27 FEBRUARY

BATCH 1 (THA) 09.00 - 11.00

BATCH 2 (THA) 13.00 - 15.00

BATCH 3 (THA) 15.00 - 17.00

28 FEBRUARY

BATCH 4 (THA) 09.00 - 11.00

BATCH 5 (ENG) 13.00 - 15.00



PAISIT PUSITTRAKUL
(MODERATOR - THAI)
ASSISTANT MANAGER,
CLIMATE CHANGE & SUSTAINABILITY
KPMG THAILAND



PATRICIA TRAN
(MODERATOR - ENGLISH)
ASSOCIATE DIRECTOR,
CLIMATE CHANGE & SUSTAINABILITY
KPMG THAILAND

5.2 ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

สรุปผลการดำเนินงานการประเมินความเสี่ยงด้านมนุษยชนอย่างรอบด้านประจำปี 2565

การประเมินความเสี่ยงด้านมนุษยชน พื้นที่การดำเนินงานของบริษัท



ของ FTE ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน **คู่ค้ารายสำคัญ (Critical Suppliers)** ของบริษัท



ของ FTE มีความเสี่ยงสูงสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน




ของ FTE ถูกระบุว่ามีความเสี่ยงมีมาตรการบรรเทาผลกระทบและการดำเนินการแก้ไข

ประเด็นความเสี่ยงสูง

ความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานในธุรกิจด้านอาหารและอสังหาริมทรัพย์


- 1

ประเด็นความเสี่ยงด้านการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน เช่น การจัดเรียงสินค้าบนชั้นวางที่สูงการทำงานในห้องนั้น หรือการขนส่งสินค้า



- 2

ประเด็นความเสี่ยงจากการที่พนักงานขาดความรู้ในการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย หรือใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยไม่สอดคล้องกับงาน



คู่ค้ารายสำคัญ



13% (144 ราย)
ได้รับการประเมินความเสี่ยง



6% (9 ราย)
ถูกระบุว่ามีความเสี่ยง



100% (9 ราย)
ถูกระบุว่ามีความเสี่ยง
ผลกระทบจากความเสียหาย

5.3 แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดโอกาสเกิดและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน



ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน → สภาพการทำงานและการปฏิบัติด้านแรงงาน



ความเสี่ยงสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน ความเสี่ยงที่ 1

ประเด็นความเสี่ยงด้านการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน เช่น การจัดเรียงสินค้าบนชั้นวางที่สูง การทำงานในห้องเย็น หรือการขนส่งสินค้า



กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ : พนักงาน

กลุ่มธุรกิจ : ธุรกิจด้านอาหารและอสังหาริมทรัพย์



มาตรการ/การดำเนินการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่

- ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- กำกับดูแลตามนโยบายสิทธิมนุษยชนและระเบียบปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน
- ให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานปัจจุบันและพนักงานใหม่
- มีช่องทางการร้องเรียน (Whistleblower) เมื่อพบผลกระทบด้านความเสี่ยง
- มีช่องทางการแจ้งเหตุอันตรายจากการทำงานของหน่วยงานด้านความปลอดภัย



แนวทางปฏิบัติเพื่อลดโอกาสเกิดและลดผลกระทบ

- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยให้เหมาะสมกับงาน
- เพิ่มความเข้มข้นในการจัดอบรมแก่พนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัย
- ทำแผนการดูแลและตรวจสอบเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ
- สนองคำร้องการใช้อุปกรณ์ป้องกันต่างๆ เช่น ชุดรักษาอุณหภูมิ เมื่อต้องเข้าห้องแช่แข็ง อุปกรณ์ความปลอดภัยในการทำงานบนที่สูง
- เพิ่มมาตรการจัดเวลาการทำงานในพื้นที่เสี่ยงให้เหมาะสม
- สนองคำให้มีการแจ้งเหตุผ่านช่องทาง Whistleblower เมื่อพบความเสี่ยงที่เกิดจากการทำงาน
- สนองคำให้มีการแจ้งเหตุผ่านทางการแจ้งเหตุอันตรายจากการทำงานของหน่วยงานความปลอดภัย เมื่อเกิดอันตรายจากการทำงาน เช่น การบาดเจ็บ การเสียชีวิต หรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน



ความเสี่ยงสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน ความเสี่ยงที่ 2

ประเด็นความเสี่ยงจากการที่พนักงานขาดความรู้ในการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย หรือใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยไม่สอดคล้องกับงาน



กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ : พนักงาน

กลุ่มธุรกิจ : ธุรกิจด้านอาหารและอสังหาริมทรัพย์



มาตรการ/การดำเนินการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่

- ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- กำกับดูแลตามนโยบายสิทธิมนุษยชนและระเบียบปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวกับแรงงาน
- ให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานปัจจุบันและพนักงานใหม่
- มีช่องทางการร้องเรียน (Whistleblower) เมื่อพบผลกระทบด้านความเสี่ยง
- มีช่องทางการแจ้งเหตุอันตรายจากการทำงานของหน่วยงานด้านความปลอดภัย



แนวทางปฏิบัติเพื่อลดโอกาสเกิดและลดผลกระทบ

- เพิ่มความเข้มข้นในการจัดอบรมแก่พนักงานเกี่ยวกับการความรู้ด้านการใช้อุปกรณ์ให้เหมาะสมแก่งาน เพิ่มเติม และเน้นย้ำเรื่องอันตรายจากการใช้อุปกรณ์อย่างไม่เหมาะสม กำหนดตกลงโทษหากเกิดการใช้อุปกรณ์ไม่เหมาะสมแล้วเกิดความเสียหายหรือเกิดอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น
- จัดทำแผนการดูแลและตรวจสอบเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ ดูแลอย่างเข้มข้นเมื่อพบเหตุการณ์กระทำผิด หรือการกระทำให้เกิดความเสี่ยง มีการดำเนินการทางวินัยโดยทันที เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายในโอกาสต่อไป
- รณรงค์เรื่องการใช้อุปกรณ์ป้องกันต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- รณรงค์ให้มีการแจ้งเหตุผ่านช่องทาง Whistleblower เมื่อพบความเสี่ยงที่เกิดจากการทำงาน
- รณรงค์ให้มีการแจ้งเหตุผ่านทางการแจ้งเหตุอันตรายจากการทำงานของหน่วยงานความปลอดภัย เมื่อเกิดอันตรายจากการทำงาน เช่น การบาดเจ็บ การเสียชีวิต หรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน สำหรับคู่ค้า

คู่ค้าหลักจำนวน 144 แห่งจากคู่ค้า คู่ค้ารายสำคัญ (Critical Tier-1 Suppliers) เข้าร่วมการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และมี 9 แห่งที่มีความเสี่ยง

6. กลไกการแก้ไขและเยียวยา

หลังจากประเมินความเสี่ยงแล้ว บริษัทฯ มีขั้นตอนในการแก้ไขและกระบวนการเยียวยาผลกระทบ มีรายละเอียดดังนี้

1 ระบุความเสี่ยงและกำหนดกระบวนการลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและลดผลกระทบ

- บูรณาการผลการประเมินความเสี่ยงที่ได้จากทุกพื้นที่การดำเนินการเข้าสู่กระบวนการหารือ และตัดสินใจจากคณะกรรมการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
- รายงานความเสี่ยงที่พบต่อคณะกรรมการความเสี่ยงของบริษัทและบูรณาการความเสี่ยงเข้าสู่รายการความเสี่ยงขององค์กร
- ระบุหน่วยงานที่จะรับผิดชอบขั้นตอนต่อไปเพื่อลดหรือบรรเทาความเสี่ยง
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงนั้นๆ ต้องจัดทำแผนบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยเน้นที่การลดโอกาสเกิดความเสี่ยง และลดผลกระทบ กำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อบรรเทาความเสี่ยง และแนวทางการเยียวยาในแต่ละประเด็นความเสี่ยง

2 ดำเนินการตามแผนบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- ดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบุในแผนงานที่กำหนดขึ้น แก้ไขและเพิ่มกระบวนการระหว่างที่จำเป็นเพื่อให้การบรรเทาความเสี่ยงมีประสิทธิภาพสูงสุด
- รายงานความคืบหน้าในการแก้ไข และเยียวยาความเสี่ยงแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- กำกับดูแล ติดตามและตรวจสอบ การดำเนินการตามแผนบรรเทาความเสี่ยงกับหน่วยธุรกิจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางการสื่อสาร
- รายงานความคืบหน้า ระบุเหตุต้องเฝ้าระวัง ผลกระทบจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง และอาจจะเกิดขึ้นกับบริษัทฯ ต่อหน่วยงานความยั่งยืน และคณะกรรมการบรรษัทภิบาล เพื่อแจ้งเหตุการณ์และให้คำแนะนำต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการด้านการบรรเทาความเสี่ยงในขั้นตอนต่อไป

3 ดำเนินขั้นตอนการแก้ไขและเยียวยา (กรณีเกิดเหตุจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและมีผู้ได้รับผลกระทบ)

- ดำเนินการเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มเปราะบางที่ได้รับผลกระทบตามแนวทางของบริษัทฯ
- แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้บริหารหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเปราะบางที่ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขและเยียวยา
- ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขและเยียวยา
- ปรับแนวทางการแก้ไขและเยียวยา (หากจำเป็น)
- ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และพูดคุยผลลัพธ์จากการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่อง จนสิ้นสุดกระบวนการและเข้าสู่สภาวะปกติก่อนได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

7. แนวทางการเยียวยาของบริษัท



8. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

กลไกการร้องทุกข์คืออีกช่องทางหนึ่งเพื่อลด จัดการ และติดตามการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยบริษัทฯ กำหนดนโยบาย การแจ้งเบาะแส และจัดให้มีหลายช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก

ช่องทางการร้องเรียนการละเมิดสิทธิมนุษยชน

- 1 **แจ้งผ่านช่องทางอีเมลที่ CRCWhistleblower@central.co.th หรือไปรษณีย์ผ่าน**
 หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน
 บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 22 ซอยสมคิด ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
- 2 **ในกรณีผู้ร้องเรียนมีข้อเรียกร้องประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ให้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังประธานกรรมการตรวจสอบโดยตรง**
ผ่านช่องทางอีเมลของประธานกรรมการตรวจสอบที่ AuditChairman@central.co.th หรือไปรษณีย์ผ่าน
 ประธานกรรมการตรวจสอบ
 บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 22 ซอยสมคิด ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

9. การดำเนินการเชิงรุกเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

- บริษัทฯ มีคู่มือ กลไกรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งระบุกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างละเอียด ซึ่งพนักงานสามารถเข้าถึงและปฏิบัติตามได้
- หากพบผลกระทบ หรือการละเมิดสิทธิมนุษยชน และมีการร้องเรียนข้อร้องเรียนต่างๆ จะเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาโดยคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนที่จัดตั้งขึ้น เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง กำหนดความผิด อนุมัติบทลงโทษ บริษัทฯ จะกำหนดมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบเป็นรายกรณี
- การสร้างความตระหนักถึงการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนให้กับพนักงานผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น ผู้บริหารระดับสูงส่งสารถึงพนักงานถึงองค์กร พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมจัดการฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติให้ครอบคลุมในทุกกระดับ
- ดำเนินมาตรการตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนเกี่ยวกับแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ตลอดจนรักษามาตรฐานการให้บริการและการทำงาน
- กำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับบริษัทและสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

ในปี 2565 ไม่มีการร้องเรียน ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน



CENTRALRETAIL

บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

22 ซอยสมคิด ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

 +66 2650 3600  ir@central.co.th  www.centralretail.com