CENTRALRETAIL

คู่มือการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1 สิงหาคม 2566

สารบัญ

คำนิยาม 3

บทนำ 3

วัตถุประสงค์ 4

ขอบเขตการดำเนินงาน 5

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ 5

บทอ้างอิง 8

กรอบการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน 8

1. การกำหนดความรับผิดชอบ 8

2. ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน 9

2.1 การระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน 9

2.2 การบูรณาการและจัดการความเสี่ยง 10

2.3 การติดตามผลการดำเนินงาน 14

2.4 การสื่อสารการแก้ไขผลกระทบ 14

3. กลไกการแก้ไขและรับเรื่องร้องเรียน 15

ระยะเวลาในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและการแก้ไขคู่มือการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน 17

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า 17

หลักเกณฑ์ของการประเมิน 17

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน 17

การรวมผลความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน 17

กลไกการแก้ไขและรับเรื่องร้องเรียน 18

ภาคผนวก 1: แผนภาพแสดงการดำเนินการตรวจสอบทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน 19

ภาคผนวก 2: ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน 20

คำนิยาม

CRC	บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
การตรวจสอบอย่างรอบด้าน	กระบวนการเชิงรุกที่ครอบคลุมเพื่อระบุผลกระทบเชิงลบทางสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นในอนาคตจากการดำเนินงานและกิจกรรมขององค์กร โดยมีจุดประสงค์เพื่อหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน และการบรรเทาผลกระทบเชิงลบในประเด็นทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ
ห่วงโซ่คุณค่า	การจัดการของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทตลอดกระบวนการทางธุรกิจ โดยแต่ละขั้นตอนจะเชื่อมโยงกันและเพิ่มมูลค่าก่อนที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการให้กับลูกค้า
ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง	ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันหรือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นแล้ว
ความเสี่ยงก่อนการควบคุม (Inherent risk)	ความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไปตามลักษณะของการดำเนินธุรกิจ หรือการดำเนินกิจกรรมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบหรือโอกาสที่จะเกิดผลกระทบจากความไม่แน่นอนของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นก่อนที่จะมีการกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยง
การบรรเทาความเสี่ยง (Mitigation)	การดำเนินการเพื่อลดระดับของผลกระทบ และ/หรือความเป็นไปได้ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประกอบด้วย การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) การแบ่งปันความเสี่ยง (Risk Sharing) การลดความเสี่ยง (Risk Reduction) การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) และการกระจายความเสี่ยง (Risk Diversification)
ความเสี่ยงที่หลงเหลือจากการควบคุม (Residual Risk)	ความเสี่ยงที่หลงเหลือจากการที่บริษัทฯ ได้กำหนดแผนงาน การควบคุม หรือมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกัน และควบคุมความเสี่ยงทุกด้านแล้ว
การควบคุมความเสี่ยง (Risk Control)	มาตรการควบคุมที่กำหนดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประกอบด้วย มาตรการควบคุมในเชิงป้องกัน (Preventive) มาตรการควบคุมในเชิงตรวจจับ/ค้นหา (Detective) มาตรการควบคุมในเชิงชี้แนะ (Directive) และมาตรการควบคุมในเชิงแก้ไข (Corrective)
ความเสี่ยงที่ยอมรับได้	ความเสี่ยงที่บริษัทฯ สามารถยอมรับได้ หลังจากที่บริษัทได้กำหนดมาตรการบรรเทาความเสี่ยง (Mitigation Action) เพิ่มเติม นอกเหนือจากการกำหนดแผนงาน หรือแนวทางการควบคุมเดิมที่มีอยู่

บทนำ

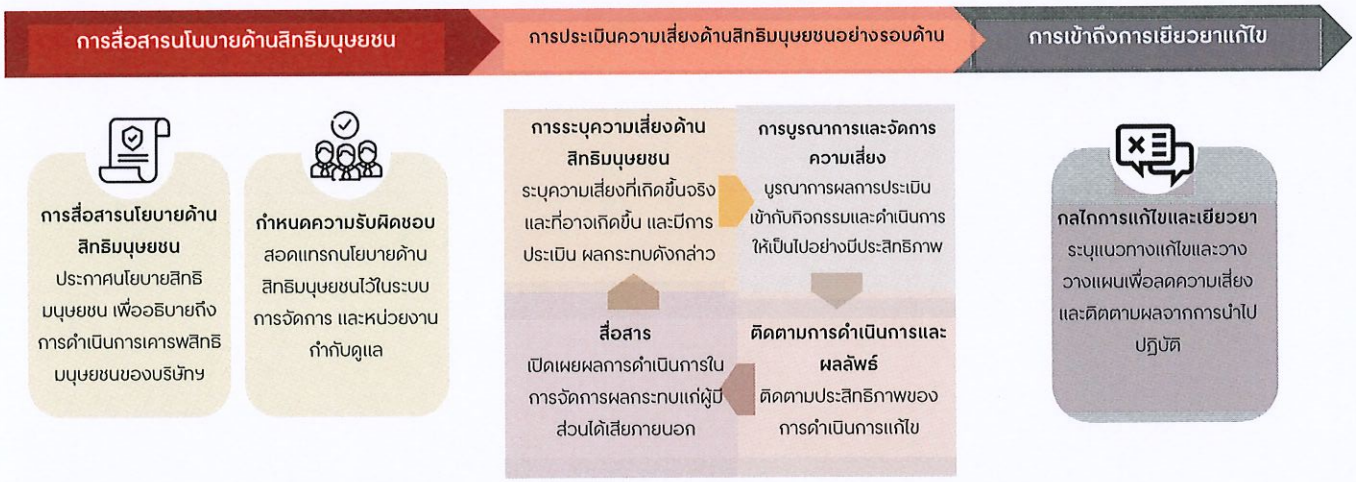
บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย และบริษัทร่วม ("บริษัทฯ") ตระหนักถึงคุณค่าและความเท่าเทียมในสิทธิและศักดิ์ศรีของมนุษย์ทุกคน บริษัทฯ เคารพและมุ่งเน้นการปลูกฝังการเคารพสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ โดยวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคู่มือประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) จัดทำขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่า บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพและความรับผิดชอบในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกประการ นอกจากนี้ คู่มือประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจะช่วยยกระดับการดำเนินงาน การพัฒนาสินค้าหรือบริการของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ จรรยาบรรณธุรกิจ และหลักธรรมาภิบาล

บริษัทฯ พัฒนาและดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อระบุประเด็นปัญหา ป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน และการบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เช่น คู่ค้า ลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น และกลุ่มเปราะบาง (เช่น ผู้หญิง เด็ก ชนพื้นเมือง แรงงานข้ามชาติ และคนพิการ เป็นต้น)

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นตามหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UNGPs) ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับองค์กรธุรกิจในการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยหลักการสำคัญของหลักการชี้แนะฯ ได้ระบุไว้ว่า หน้าที่ของรัฐในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ความรับผิดชอบขององค์กรธุรกิจในการเคารพสิทธิมนุษยชน และการเข้าถึงกระบวนการเยียวยา โดยกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ประกอบด้วย นโยบายที่กำหนดความมุ่งมั่นในการเคารพสิทธิมนุษยชน การจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การระบุผลกระทบ การบูรณาการและการดำเนินการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น การติดตามผลการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงาน กลไกการร้องทุกข์และกระบวนการเยียวยา

บริษัทฯ อาจเผชิญกับความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนหลายประการ เช่น การเลือกปฏิบัติ สภาพการทำงานที่ไม่ดี การปฏิบัติต่อแรงงานที่ไม่เป็นธรรม และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนท้องถิ่น ความเสี่ยงเหล่านี้อาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ ชื่อเสียง และนำไปสู่การยุติการสนับสนุนจากพันธมิตรทางธุรกิจและความน่าเชื่อถือจากนักลงทุน ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาแนวทางการประเมินและระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดจนการลดผลกระทบ การติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบภายใต้กระบวนการประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านที่แสดงตามด้านล่างนี้ จะถูกนำไปใช้กับการดำเนินกิจกรรมของบริษัทฯ และการดำเนินงานภายในห่วงโซ่คุณค่า ในกรณีที่เกิดผลกระทบหรือความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงหรือที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

กรอบการดำเนินงานการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



วัตถุประสงค์

กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน มีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้:

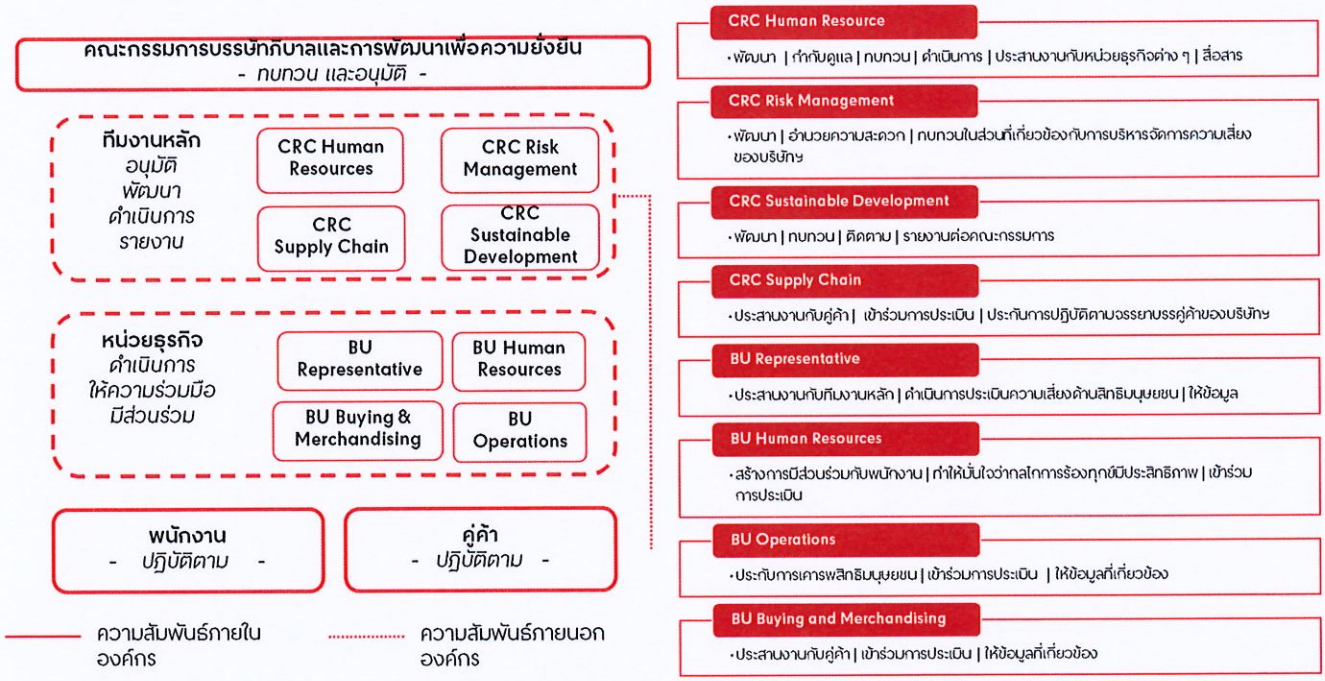
- เพื่อให้คำแนะนำในการดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
- เพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ ทั้งความเสี่ยงที่มีแผนงานรองรับ หรือไม่มีแผนงานรองรับ
- เพื่อวางแผนและจัดการกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญในการดำเนินงานของบริษัทฯ ตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าผ่านมาตรการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่และมาตรการบรรเทาผลกระทบเพิ่มเติม
- เพื่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเกี่ยวกับการเคารพสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและรักษาชื่อเสียงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่คาดหวังต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ

ขอบเขตการดำเนินงาน

กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านบังคับใช้กับการดำเนินงานทั้งหมดที่เชื่อมโยงโดยตรงกับบริษัทฯ ตลอดจนบริษัทในเครือและบริษัทร่วมทุนภายใต้การบริหารงานของบริษัทฯ พันธมิตรและนิติบุคคลทั้งหมดในห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงผู้เช่า ลูกค้า ผู้รับเหมา ผู้รับเหมาช่วง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่เกี่ยวข้อง (เช่น ชุมชน) ที่ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

กรอบการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของบริษัทฯ ดำเนินการโดยผสานความร่วมมือจากคณะทำงานหลัก (CRC Core Team), ตัวแทนจากหน่วยธุรกิจ (Business Units), และพนักงานของบริษัทฯ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า บริษัทฯ มีการดำเนินงานตามกรอบการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในการดำเนินงานของบริษัท ตลอดจนห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ โดยมีแผนผังโครงสร้างคณะทำงานดังนี้



บทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละคณะทำงาน ดังนี้

1. **คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน:**
   - กำกับดูแลกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทตั้งแต่ระดับองค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ และทิศทางเกี่ยวกับกรอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
   - ทบทวน อนุมัติ หรือพิจารณาในการอนุมัตินโยบายสิทธิมนุษยชน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน
   - ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชน
2. **คณะทำงานหลัก:** ประกอบด้วย CRC Human Resources Team, CRC Risk Management Team, CRC Sustainable Development Team และ CRC Supply Chain Team โดยความรับผิดชอบหลักของคณะทำงานหลักคือ

การดำเนินการตามกรอบการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน และทำให้แน่ใจว่าการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนมีประสิทธิภาพตลอดการดำเนินธุรกิจและห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงมีส่วนร่วมในการทบทวนประเด็นปัญหาด้านสิทธิมนุษยชน และดำเนินการลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ

2.1 CRC Human Resources Team

- ทำงานร่วมกับสมาชิกคณะทำงานหลักเพื่อพัฒนากลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานเกี่ยวกับกรอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ
- กำกับดูแลการดำเนินการตามนโยบายสิทธิมนุษยชน การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน แผนบรรเทาและการเยียวยาแก้ไข เกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- ทบทวนและพัฒนากรอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นปัจจุบัน โดยสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และสถานการณ์โลก
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ และอำนวยความสะดวกในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับแต่ละหน่วยธุรกิจ
- ทบทวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยปรึกษาหารือกับสมาชิกในคณะทำงานหลัก เพื่อรวบรวมประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในระดับกลุ่มธุรกิจ
- สื่อสารเกี่ยวกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน และดูแลการเคารพสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งให้ข้อมูล สื่อสารนโยบาย กฎระเบียบ การฝึกอบรม และสร้างการมีส่วนร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจ
- ปรับปรุงข้อมูลความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่สำคัญเป็นประจำ และติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนร่วมกับคณะทำงานหลักของบริษัทฯ
- ดูแลให้มีการบูรณาการหัวข้อสิทธิมนุษยชนในการพัฒนาและฝึกอบรมของพนักงาน

2.2 CRC Risk Management Team

- ทำงานร่วมกับสมาชิกคณะทำงานหลักเพื่อพัฒนากลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับกรอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ
- พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนให้สอดคล้องกับบริบทของบริษัทฯ เพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม (เช่น หลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง ระดับความเสี่ยง และแบบฟอร์มการประเมินความเสี่ยง เป็นต้น)
- ทำงานร่วมกับสมาชิกคณะทำงานหลักเพื่อสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับแต่ละหน่วยธุรกิจ
- ทบทวนคู่มือการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (เฉพาะส่วนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน)

2.3 CRC Sustainable Development Team

- ทำงานร่วมกับสมาชิกคณะทำงานหลักเพื่อพัฒนากลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน ซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัท
- ทบทวนและพัฒนากรอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นปัจจุบัน โดยสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และสถานการณ์โลก โดยนำประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนมาใช้ในการพัฒนาและวางแผนเชิงกลยุทธ์ ตลอดจนนำเสนอความคืบหน้าการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืนเพื่อทบทวนและดำเนินการอนุมัติ

- ปรับปรุงข้อมูลความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่สำคัญเป็นประจำ และดำเนินการติดตามความคืบหน้าต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- ทำงานร่วมกับคณะทำงานหลัก เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชน

2.4 CRC Supply Chain Team

- สื่อสารประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน และการเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งให้ข้อมูล สื่อสารนโยบายและแนวทางปฏิบัติ จัดการฝึกอบรม สร้างการมีส่วนร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจ
- เข้าร่วมการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- ให้ข้อมูลคณะทำงานหลัก เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าหมาย ระบุความท้าทาย และแผนงานด้านสิทธิมนุษยชน
- ส่งเสริมให้คู่ค้าร่วมจัดทำแบบสอบถามการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- ตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของบริษัทฯ และระบุคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน

3. **หน่วยธุรกิจ** รวมถึงธุรกิจทั้งหมดใน CRC Group ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่าย Human Resources (HR), ฝ่าย Operations (OPT) และฝ่าย Buying and Merchandising (BM) ความรับผิดชอบหลัก คือ การดำเนินการตามกรอบสิทธิมนุษยชนในระดับหน่วยธุรกิจ ให้ข้อเสนอแนะ และระบุความท้าทายในการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนแก่คณะทำงานหลักของบริษัทฯ

3.1 BU - Human Resources

- ประสานงานระหว่างคณะทำงานหลัก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินงานตามกรอบสิทธิมนุษยชน
- ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ และรายงานผลต่อคณะทำงานหลัก
- ให้ข้อมูลต่อคณะทำงานหลัก เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าหมาย ระบุความท้าทาย และแผนงานด้านสิทธิมนุษยชน
- สร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงานเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามนโยบายและกรอบสิทธิมนุษยชน
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากลไกการแก้ไขและรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง มีแนวทางแก้ไขและให้ความคุ้มครองบุคคลที่ร้องเรียน
- เข้าร่วมการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

3.2 BU - Operations

- ดูแลให้มีการเคารพสิทธิมนุษยชนในปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมการอบรมให้พนักงาน และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เข้าร่วมการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- ให้ข้อมูลต่อคณะทำงานหลัก เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าหมาย ระบุความท้าทาย และแผนงานด้านสิทธิมนุษยชน

3.3 BU - Buying and Merchandising

- สื่อสารเกี่ยวกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและการเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งการให้ข้อมูล สื่อสารนโยบายและข้อปฏิบัติ การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมกับคู่ค้าในการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- เข้าร่วมการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- ให้ข้อมูลต่อคณะทำงานหลัก เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าหมาย ระบุความท้าทาย และแผนงานด้านสิทธิมนุษยชน

- ส่งเสริมให้คู่ค้าร่วมจัดทำแบบสอบถามการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

4. **ผู้จัดการและพนักงาน:** หมายถึง พนักงานหรือบุคคลที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยธุรกิจของ CRC

- ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานด้านสิทธิมนุษยชน
- เคารพสิทธิมนุษยชนของบุคคลอื่นในการทำงานประจำวัน
- แจ้งปัญหา/ข้อกังวลเมื่อเผชิญกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ผ่านกลไกการร้องทุกข์และช่องทางการสื่อสารอื่นๆ
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมด้านสิทธิมนุษยชนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

5. **คู่ค้า :** ครอบคลุม คู่ค้าทั้งหมดตลอดห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ

- ปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของบริษัทฯ และนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- เคารพสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจและห่วงโซ่อุปทาน
- ร่วมทำแบบประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน หรือเข้าร่วมการประเมินโดยวิธีอื่น
- ร่วมมือกับ CRC ในการปฏิบัติตามกรอบสิทธิมนุษยชน

อ้างอิง

คู่มือการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ถูกกำหนดภายใต้หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UNGPs) โดยการนำนโยบายสิทธิมนุษยชน และหลักการบริหารความเสี่ยงขององค์กรไปปฏิบัติภายในบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กรอบการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

รายละเอียดการดำเนินงานตามกรอบการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ดังต่อไปนี้ โดยสามารถดูภาพรวมของประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพิ่มเติมได้ที่ ภาคผนวก 1 : แผนภาพแสดงการดำเนินการตรวจสอบทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

1. การกำหนดความรับผิดชอบ

หลักการชี้แนะของสหประชาชาติฯ สนับสนุนให้องค์กรภาคธุรกิจเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการพัฒนานโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและการให้คำมั่นสัญญาว่า บริษัทจะกำหนดความรับผิดชอบและเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยบริษัทฯ ได้ประกาศใช้นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนตั้งแต่ปี 2564 เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และการป้องกันการค้ามนุษย์ การบังคับใช้แรงงาน การใช้แรงงานเด็ก รวมถึงการสนับสนุนเสรีภาพในการสมาคม การได้รับค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน และการถูกเลือกปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยนโยบายดังกล่าวมุ่งเน้นสนับสนุนการเคารพสิทธิมนุษยชนตามกรอบมาตรฐานสากลต่อหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UNGPs) นอกจากนี้นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนยังช่วยกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในห่วงโซ่คุณค่าหรือห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงช่วยในการติดตามและบรรเทาผลกระทบความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท เสริมสร้างความเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจ และดำเนินงานให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณอยู่เสมอ

นโยบายสิทธิมนุษยชนมีผลบังคับใช้กับกิจกรรมทั้งหมดของบริษัทฯ รวมทั้งพนักงานทุกคนของบริษัทฯ ควรมุ่งมั่นในการเคารพและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนตามกรอบนโยบาย นอกจากนี้บริษัทฯ ควรสนับสนุนให้พันธมิตรทางธุรกิจและหน่วยงานในห่วงโซ่คุณค่าปฏิบัติตามนโยบายและจรรยาบรรณคู่ค้า

โดยบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนไว้ในระบบบริหารจัดการ และหน่วยงานกำกับดูแล โดยทุกกระบวนการจำเป็นต้องได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจถึงความสอดคล้องกันระหว่างความรับผิดชอบของบริษัทในการเคารพสิทธิมนุษยชนและนโยบายในการดำเนินงาน

2. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

บริษัทฯ มีการระบุและประเมินความเสี่ยงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งบริษัทอาจมีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานผ่านกิจกรรมโดยตรง หรือเป็นผลจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ โดยการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ประกอบด้วย:

2.1 การระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทสามารถระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า และการดำเนินธุรกิจใหม่ ในหลายวิธี ดังต่อไปนี้

บริษัทฯ ควรระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งรวมถึงพนักงานของบริษัทฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ห่วงโซ่คุณค่า การดำเนินธุรกิจใหม่ที่เกิดจากการควบรวม (Merger) การเข้าซื้อกิจการ (Acquisition) ธุรกิจร่วมค้า (Join Venture) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้หญิง เด็ก ชนพื้นเมือง กลุ่มศาสนา แรงงานข้ามชาติ พนักงานจากคู่ค้าภายนอก ชุมชนท้องถิ่น ผู้สูงอายุ คนพิการ สตรีมีครรภ์ กลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQI+) จากนั้นเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม โดยตัวอย่างของความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนหลัก ๆ อยู่ในตารางประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในภาคผนวก 2

กลุ่มธุรกิจ	ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น
ฮาร์ดไลน์ ฟู้ด แฟชั่น พร็อพเพอร์ตี้ เฮลธ์แอนด์เวลเนส	แรงงานบังคับ, แรงงานเด็ก, สภาพการทำงาน, การปฏิบัติด้านแรงงาน, เสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรอง, เสรีภาพในการแสดงออก, กลุ่มเปราะบาง, สิทธิด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน, การเข้าถึงการเยียวยาแก้ไข, การละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน, และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

2.2 การบูรณาการและจัดการความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นการประเมินความเสี่ยงจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เนื่องจากบริษัทฯ ไม่สามารถจัดการกับความเสี่ยงที่ระบุได้ทั้งหมดในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการระบุผลกระทบและกระบวนการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง สามารถช่วยให้แน่ใจว่า บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการจัดการความเสี่ยง และการบริหารทรัพยากรในการจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม โดยมีการประเมินความเสี่ยงสองประเภท ดังนี้:

- **ความเสี่ยงก่อนการควบคุม**: การกำหนดความสำคัญซึ่งมีผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน โดยพิจารณาจากลักษณะของบริบทความเสี่ยงนั้น ๆ ก่อนกำหนดมาตรการลดผลกระทบของบริษัทฯ
- **ความเสี่ยงที่หลงเหลือจากการควบคุม**: ระดับความเสี่ยงที่คงค้าง หลังจากกำหนดมาตรการบรรเทาผลกระทบและการควบคุมความเสี่ยงที่ระบุโดยบริษัทฯ แล้ว

บริษัทฯ จะประเมินความเสี่ยงจากผลกระทบและความเป็นไปได้ ดังนั้น การประเมินผลกระทบของบริษัทฯ ควรพิจารณาจากลักษณะดังต่อไปนี้:

- **ขนาดของความเสี่ยง**: หมายถึง ความรุนแรงของผลกระทบ [ความเสี่ยงส่งผลกระทบมากน้อยเพียงใด]
- **ขอบเขต**: หมายถึง จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบ [ความเสี่ยงส่งผลกระทบเป็นวงกว้างมากน้อยเพียงใด]
- **ระยะเวลาในการแก้ไข**: หมายถึง ข้อจำกัดในการฟื้นฟูผู้ที่ได้รับผลกระทบให้กลับคืนสู่สถานการณ์ปกติ หรือเทียบเท่ากับสถานการณ์ก่อนเกิดผลกระทบ [หากเกิดความเสี่ยงนั้นแล้วสามารถแก้ไขได้หรือไม่]

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลกระทบในการเกิดความเสี่ยง (Impact Criteria)

ระดับ	ขนาดของความเสี่ยง (ความรุนแรงของผลกระทบ)							ขอบเขต	ระยะเวลาในการฟื้นฟู
	สุขภาพและความปลอดภัย	ชื่อเสียง	ความต่อเนื่องของการดำเนินงาน	ลูกค้า/ผู้ถือหุ้น	สิ่งแวดล้อม	การปฏิบัติตามกฎหมาย	ระบบการดำเนินงาน		
4 (มีนัยสำคัญ)	พิการ หรือเสียชีวิต	บริษัทฯ ถูกขึ้นบัญชีเป็นบริษัทต้องห้าม หรือผู้มีส่วนได้เสีย สูญเสียความเชื่อมั่นในบริษัทฯ หรือบริษัทฯ มีชื่อเสียงที่ไม่ดีในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	การดำเนินธุรกิจขัดข้องเกินกว่า 3 วัน หรือไม่สามารถที่จะส่งมอบ/ส่งต่องานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันตามกำหนด	ลูกค้าหรือผู้ถือหุ้น ทำการฟ้องร้องบริษัทฯ	เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม และคาดว่าจะต้องใช้เวลาเกินกว่า 5 ปี ในการฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิม	อาจถูกยกเลิกใบอนุญาตประกอบธุรกิจ หรือผู้บริหารอาจต้องโทษจำคุก	ระบบติดต่อกับลูกค้า (Customer Touchpoint) ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	กระทบกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยแต่ละกลุ่มมีผู้ได้รับผลกระทบรวมกันเกินกว่าร้อยละ 3 ของจำนวนในแต่ละกลุ่ม	ใช้ระยะเวลามากกว่า 5 ปี ในการฟื้นฟู
3 (สูง)	รักษาตัวในโรงพยาบาล (IPD)	เกิดข่าวในแง่ลบเป็นวงกว้างในสื่อสาธารณะ (ทั้งในและต่างประเทศ) ทั้งสื่อออนไลน์และสื่อปกติ หรือใช้เวลาเกินกว่า 48 ชั่วโมงในการกู้ชื่อเสียงของบริษัทฯ กลับคืนมา	การดำเนินธุรกิจขัดข้องประมาณ 1 – 3 วัน หรือไม่สามารถที่จะส่งมอบ/ส่งต่องานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันตามกำหนด	บริษัทฯ อาจต้องทำการระงับข้อพิพาทกับผู้ถือหุ้นหรือลูกค้าก่อนที่จะมีการดำเนินการทางกฎหมาย	เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม และคาดว่าจะต้องใช้เวลาประมาณ 3 – 5 ปี ในการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม	บริษัทฯ ถูกตรวจสอบจากผู้มีอำนาจและพบว่ามีความผิด และ/หรือถูกลงโทษ	ระบบของหน่วยงานสนับสนุน (Back-office) ไม่สามารถแก้ไขหรือกู้คืนกลับมาได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	กระทบกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยแต่ละกลุ่มมีผู้ได้รับผลกระทบรวมกันประมาณร้อยละ 2 – 3 ของจำนวนในแต่ละกลุ่ม	ใช้ระยะเวลาประมาณ 3 – 5 ปี ในการฟื้นฟู

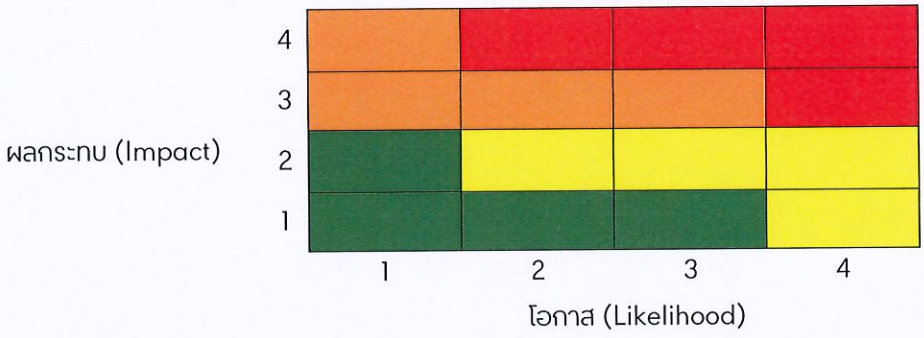
ระดับ	ขนาดของความเสี่ยง (ความรุนแรงของผลกระทบ)							ขอบเขต	ระยะเวลาในการฟื้นฟู
	สุขภาพและความปลอดภัย	ชื่อเสียง	ความต่อเนื่องของการดำเนินงาน	ลูกค้า/ผู้ถือหุ้น	สิ่งแวดล้อม	การปฏิบัติตามกฎหมาย	ระบบการดำเนินงาน		
2 (กลาง)	บาดเจ็บจนถึงขั้นได้รับการรักษาทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล (OPD)	เกิดข่าวในแง่ลบเป็นวงกว้างในสื่อสาธารณะ (ทั้งในและต่างประเทศ) ทั้งสื่อออนไลน์และสื่อปกติ หรือมีประเด็นเกี่ยวกับการทุจริตหรือใช้เวลาในการกู้ชื่อเสียงของบริษัทฯ กลับคืนมาภายใน 48 ชั่วโมง	ธุรกิจขัดข้องประมาณ 24 ชั่วโมง หรือกระทบกับกระบวนการทำงาน	คณะกรรมการบริษัทฯ หรือผู้บริหารของบริษัทฯ ออกมาชี้แจงข้อเท็จจริง	เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม และคาดว่าจะต้องใช้เวลาประมาณ 1 - 2 ปี ในการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม	บริษัทฯ อาจได้รับการเตือน หรือจะต้องส่งเอกสารให้กับผู้มีอำนาจเพื่อแสดงหลักฐาน	ระบบล่มหรือขัดข้อง และไม่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	กระทบกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียประมาณ 1 – 2 กลุ่ม และ/หรือกระทบกับบุคคลในแต่ละกลุ่มน้อยกว่าร้อยละ 1	ใช้ระยะเวลาประมาณ 1 – 2 ปี ในการฟื้นฟู
1 (ต่ำ)	ได้รับการปฐมพยาบาล	ไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ หรือ บริษัทฯ ไม่ได้รับข้อร้องเรียนจากทางผู้มีส่วนได้เสีย	ธุรกิจขัดข้องประมาณ 12 ชั่วโมง และไม่กระทบกับกระบวนการทำงาน	ผู้ถือหุ้นและลูกค้าเกิดข้อกังวลและสอบถามข้อมูลกับบริษัทฯ	ใช้เวลาน้อยกว่า 1 ปี ในการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม	ไม่มีประเด็นปัญหาด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่อาจเป็นการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม	ระบบล่มหรือขัดข้อง แต่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบ	ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี ในการฟื้นฟู

หลักเกณฑ์ในการประเมินโอกาสเกิดความเสี่ยง (Likelihood Criteria)

ระดับ	ความเป็นไปได้	ความถี่
4 (เป็นไปได้สูง)	มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นสูง หรือเกิดขึ้นเป็นปกติในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ (มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่าร้อยละ 70)	มากกว่า 10 ครั้ง/ปี
3 (อาจจะเกิด)	มีความเป็นไปได้ หรืออาจเกิดขึ้นได้ในการดำเนินธุรกิจ (มีโอกาสเกิดขึ้นร้อยละ 30 - 70)	6-10 ครั้ง/ปี
2 (บางครั้ง)	มีความเป็นไปได้ หรืออาจเกิดขึ้นได้บางครั้งในการดำเนินธุรกิจ (มีโอกาสเกิดขึ้นร้อยละ 10 – 30)	2-5 ครั้ง/ปี
1 (เกือบเป็นไปไม่ได้)	เหตุการณ์ที่ไม่น่ามีโอกาสเกิดขึ้น หรือโอกาสเกิดขึ้นน้อยมากในการดำเนินธุรกิจ (มีโอกาสเกิดน้อยกว่าร้อยละ 10)	1 ครั้ง/ปี

โดยพิจารณาจาก 2 มิติ (ด้านผลกระทบ และด้านโอกาส) ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจะถูกวิเคราะห์ในตาราง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อลดความเสี่ยง

ตารางระดับความเสี่ยง



สี	รายละเอียด
สีแดง	ระดับความเสี่ยงวิกฤต ต้องพิจารณาเพิ่มมาตรการในการบริหารจัดการทันที เพื่อลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
สีส้ม	ระดับความเสี่ยงที่เริ่มรับไม่ได้ ต้องพิจารณาเพิ่มมาตรการในการบริหารจัดการเพื่อลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
สีเหลือง	ระดับความเสี่ยงเฝ้าระวัง เป็นระดับที่ยังสามารถรับได้แต่ต้องติดตามสถานการณ์และต้องเข้มงวดกับการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้
สีเขียว	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งมาตรการต่างๆ ที่มีอยู่นั้น มีความเพียงพอที่จะรับมือกับความเสี่ยง

ตารางด้านล่างนี้เป็นการแสดงตัวอย่างของระดับความเสี่ยง เมื่อมีการระบุมาตรการควบคุมที่มีอยู่ ซึ่งจะส่งผลกระทบกับระดับความเสี่ยงในรูปแบบต่าง ๆ กัน

ความเสี่ยงก่อนการควบคุม	มาตรการควบคุม/การดำเนินการ	ระดับ		ความเสี่ยงคงค้าง
		ผลกระทบ	โอกาส/ความเป็นไปได้	
ความเสี่ยง #1	มาตรการควบคุม#1	1	2	
ความเสี่ยง #2	มาตรการควบคุม#2	2	3	
ความเสี่ยง #3	มาตรการควบคุม#3	3	3	
ความเสี่ยง #4	มาตรการควบคุม#4	4	4	

เมื่อระดับความเสี่ยงยังคงอยู่ในระดับสูงหรือมากกว่านั้น (สีส้มหรือสีแดง) บริษัทจำเป็นต้องกำหนดมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบและ/หรือโอกาสที่จะเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (สีเหลืองหรือสีเขียว) โดยหน่วยงานหรือหน่วยธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมความเสี่ยงนั้นๆ จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว

หมวดหมู่ของความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	ความเสี่ยงก่อนการควบคุม					มาตรการควบคุม	ความเสี่ยงคงค้าง (หลังการดำเนินมาตรการลดความเสี่ยง/มาตรการควบคุม)					มาตรการ/การดำเนินการเพิ่มเติม		
		ผลกระทบ						ผลกระทบ						
หมวดหมู่หลักของความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	คำจำกัดความของความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชน โปรดตอบคำถามตามหลักการ 4W1H questions (What/When/Where/Why/How)	กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบ	โอกาส/ความเป็นไปได้	ขนาดของความเสี่ยง (ความรุนแรง)	ขอบเขต	ระยะเวลาในการฟื้นฟู	ระดับผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	ระบุมาตรการควบคุมที่มีอยู่	โอกาส/ความเป็นไปได้	ขนาดของความเสี่ยง (ความรุนแรง)	ขอบเขต	ระยะเวลาในการฟื้นฟู	ระดับผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	มาตรการบรรเทาความเสี่ยงเพิ่มเติม (Mitigation)	กำหนดระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หมวดหมู่หลักของความเสี่ยง	รายการความเสี่ยง	คำจำกัดความของความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชน โปรดตอบคำถามตามหลักการ 4W1H questions (What/When/Where/Why/How)	ระบุกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ (เลือกจากรายการที่มี)	ระบุระดับ (1-4) โปรดอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ด้านโอกาส	ระบุระดับ (1-4) โปรดอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ด้านผลกระทบ	ระบุระดับ (1-4) โปรดอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ด้านผลกระทบ	ระบุระดับ (1-4) โปรดอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ด้านผลกระทบ	ผลกระทบ x โอกาส โปรดอ้างอิงจากตารางระดับความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยงตามประดับสี	ระบุมาตรการควบคุมที่มีอยู่	ระบุระดับ (1-4) โปรดอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ด้านโอกาส	ระบุระดับ (1-4) โปรดอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ด้านผลกระทบ	ระบุระดับ (1-4) โปรดอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ด้านผลกระทบ	ระบุระดับ (1-4) โปรดอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ด้านผลกระทบ	ผลกระทบ x โอกาส โปรดอ้างอิงจากตารางระดับความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยงคงค้างหลังจากผ่านมาตรการควบคุม พร้อมทั้งระบุระดับสี	กำหนดมาตรการเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาความเสี่ยง	กรอบระยะเวลาในการดำเนินมาตรการเพิ่มเติม	กำหนดหน่วยงาน/บุคคลผู้รับผิดชอบ

2.3 การติดตามผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ควรติดตามประสิทธิผลของการตอบสนองความเสี่ยงตามกรอบระยะเวลาดำเนินการ เพื่อรับรองว่า ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ จากมาตรการที่กำหนด โดยบริษัทฯ สามารถพิจารณาประเด็น ดังต่อไปนี้:

ก) อ้างอิงตัวชี้วัดเชิงปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม

ข) รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบทั้งภายในและภายนอก

ค) ติดตามกระบวนการประเมินที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก (เช่น การสำรวจความคิดเห็นพนักงาน การทวนสอบผลการดำเนินการ การตรวจประเมินคู่ค้าในสถานประกอบการ หรือการประเมินตนเองของคู่ค้า เป็นต้น)

2.4 การสื่อสารการแก้ไขผลกระทบ

นอกจากการติดตามผลการปฏิบัติงานแล้ว บริษัทฯ ควรเตรียมการสื่อสารภายในและภายนอก เพื่ออธิบายถึงแนวทางและการดำเนินงานสำหรับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ระบุไว้ โดยการดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก เช่น พนักงาน คู่ค้า ชุมชนและสังคมในท้องถิ่น องค์กรภาคประชาสังคม และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ ตลอดจนสร้างการรับรู้และสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น โดยการเปิดเผยผลการปฏิบัติงานด้านสิทธิ

มนุษยชนในการพัฒนาด้านความยั่งยืน ในรายงานประจำปี (56-1 One Report และ/หรือ Sustainability Report) และเว็บไซต์ของบริษัทฯ หรือช่องทางอื่นที่เหมาะสม

3. กลไกการแก้ไขและรับเรื่องร้องเรียน

กลไกการแก้ไขและรับเรื่องร้องเรียนเป็นกระบวนการที่ระบุถึงแนวทางแก้ไขในการวางแผนงานซึ่งสามารถป้องกันและลดความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในเชิงรุก เพื่อแก้ไขและจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดกระบวนการที่เป็นระบบเพื่อลดความเสี่ยงและเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ กระบวนการนี้จะต้องมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนเพื่อวางแผนและดำเนินการในแต่ละประเด็นความเสี่ยงเพื่อลดโอกาสและระดับผลกระทบ แต่หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงได้ จะต้องมีกระบวนการแก้ไขเพื่อดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสเพื่อช่วยในการตรวจติดตามการละเมิดสิทธิมนุษยชน และจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีคู่มือกลไกรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งระบุกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างละเอียด โดยคู่มือดังกล่าวกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ รายละเอียดเพิ่มเติมตามเอกสาร **"แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิด"**

มาตราการสำหรับการแก้ไขและเยียวยา:

มาตรการเยียวยาในประเด็นผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน กระบวนการสอบสวน และมาตรการทางวินัยอยู่ภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ เช่น ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิด และระเบียบว่าด้วยสิทธิมนุษยชนด้านแรงงาน

กลไกการแก้ไขและเยียวยา

หลังจากประเมินความเสี่ยงแล้ว บริษัทฯ มีขั้นตอนในการแก้ไขและกระบวนการเยียวยาผลกระทบ มีรายละเอียดดังนี้

1 ระบุความเสี่ยงและกำหนดแผนการลดโอกาสเกิดความเสี่ยงและลดผลกระทบ

- บูรณาการผลการประเมินความเสี่ยงที่ได้จากทุกพื้นที่การดำเนินการเข้าสู่กระบวนการหารือ และตัดสินใจจากคณะทำงานหลักในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
- รายงานความเสี่ยงที่พบต่อคณะกรรมการความเสี่ยงของบริษัทและบูรณาการความเสี่ยงเข้าสู่รายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร
- ระบุหน่วยงานที่จะรับผิดชอบสำหรับขั้นตอนต่อไป เพื่อลดหรือบรรเทาความเสี่ยง
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงนั้นๆ ต้องจัดทำแผนบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยเน้นที่การลดโอกาสเกิดความเสี่ยง และลดผลกระทบ กำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อบรรเทาความเสี่ยง และแนวทางการเยียวยาในแต่ละประเด็นความเสี่ยง

2 ดำเนินการตามแผนบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- ดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบุในแผนงานที่กำหนดขึ้น แก้ไขและเพิ่มกระบวนการระหว่างทางที่จำเป็นเพื่อให้การบรรเทาความเสี่ยงมีประสิทธิผลสูงสุด
- รายงานความคืบหน้าในการแก้ไข และเยียวยาความเสี่ยงแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- กำกับดูแล ติดตามและตรวจสอบ การดำเนินการตามแผนบรรเทาความเสี่ยงกับหน่วยธุรกิจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

- รายงานความคืบหน้า ระบุเหตุต้องเฝ้าระวัง ผลกระทบจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง และอาจจะเกิดขึ้นกับบริษัทฯ ต่อหน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน และคณะกรรมการบรรษัทภิบาลฯ เพื่อแจ้งเหตุการณ์และให้คำแนะนำต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการด้านการบรรเทาความเสี่ยงในขั้นตอนต่อไป

3 ดำเนินขั้นตอนการแก้ไขและเยียวยา (กรณีเกิดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและมีผู้ได้รับผลกระทบ)

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

แนวทางการเยียวยาของบริษัท

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อร้องเรียนอื่น ๆ

อีเมล: หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน
CRCWhistleblower@central.co.th
ที่อยู่: หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน
บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
22 อาคารเซ็นทรัลชิดลมทาวเวอร์ ซอยสมคิด
ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
10330

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ข้อร้องเรียนต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

อีเมล: ประธานคณะกรรมการฝ่ายตรวจสอบภายใน
AuditChairman@central.co.th
ที่อยู่: บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
22 อาคารเซ็นทรัลชิดลมทาวเวอร์ ซอยสมคิด
ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
10330

ระบบภายในของบริษัท
www.centralgroup.sharepoint.co

เว็บไซต์ของบริษัทฯ
www.centralretail.com.co

ระยะเวลาในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและการแก้ไขคู่มือการประเมินด้านความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เป็นการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจจะเกิดขึ้นและเกิดขึ้นจริง ซึ่งมีผลกระทบต่อบริษัทฯ โดยอาจเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของบริษัทเองหรือเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า มีการวางแผนที่จะดำเนินการทุก 2 ปี เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและผลกระทบทั้งหมดได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ คู่มือฉบับนี้จะถูกทบทวนทุก 2 ปี พร้อมกับการทบทวนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า

บริษัทฯ ทำงานร่วมกับคู่ค้า เพื่อให้แน่ใจว่าเกิดการเคารพสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งจะสำเร็จได้โดยการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากคู่ค้า เพื่อระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานและประเมินคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสามารถให้คำแนะนำแก่คู่ค้าในการลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ได้รับผลกระทบจะได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสม

หลักเกณฑ์ของการประเมิน

แบบสอบถามการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับคู่ค้าเป็นการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ถูกระบุโดยคู่ค้า บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยครอบคลุมหัวข้อสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ได้แก่ แรงงานบังคับ แรงงานเด็ก สภาพการทำงาน การปฏิบัติด้านแรงงาน เสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรอง เสรีภาพในการแสดงออก กลุ่มเปราะบาง สิทธิด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน การเข้าถึงการเยียวยาแก้ไข การละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับคู่ค้าถูกดำเนินการผ่านแบบสอบถามการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับคู่ค้า และ/หรือ วิธีการอื่นที่เหมาะสม เช่น การสัมภาษณ์ การเยี่ยมชมสถานที่ เป็นต้น คู่ค้าจะได้รับแบบสอบถามจากผู้แทนของบริษัทฯ และต้องตอบกลับภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

โดยแบบสอบถามมี 2 ส่วนหลัก ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ประเมินจากการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า ซึ่งเกี่ยวกับนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน กระบวนการการตรวจสอบสิทธิมนุษยชน และทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้แน่ใจว่าเกิดการเคารพสิทธิมนุษยชน

ส่วนที่ 2 ประเมินจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนโดยพิจารณาจากประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยจะนำผลมาใช้ในการพิจารณาการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทด้วย

การรวมผลความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ระบุในแบบสอบถามจะถูกพิจารณาสำหรับการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ โดยนำผลการประเมินจากคู่ค้าที่เข้าร่วมการตอบแบบสอบถามทั้งหมดรวมเข้าด้วยกัน ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญมากที่สุดจะได้รับการพิจารณาและประเมินเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อบริษัท ผลลัพธ์ที่ได้จะนำไปสู่แนวทางการบริหารงานของบริษัทเพื่อลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน

การลำดับความสำคัญของความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

หลังจากการรวมผลลัพธ์ของแบบสำรวจจากทุกคู่ค้า บริษัทจะลำดับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดลำดับด้วยความถี่ของผลการสำรวจ: หลังจากการรวมผลลัพธ์แต่ละความเสี่ยงจะถูกจัดลำดับโดยความถี่ของการตอบสนองจากคู่ค้า โดยเรียงลำดับจากความถี่มากที่สุดถึงความถี่ต่ำสุด
2. การจัดลำดับโดยระดับความเสี่ยง: หลังจากการจัดลำดับด้วยความถี่แต่ละรายการ ความเสี่ยงจะถูกประเมินระดับความรุนแรงโดยพิจารณาจากการละเมิดกฎหมายและมาตรฐานและผลกระทบต่อบริษัท จากนั้นจัดลำดับความเสี่ยงด้วยระดับของความรุนแรงและความถี่ของการตอบสนอง ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความรุนแรงมากที่สุดและมีความถี่มากที่สุดจะถูกจัดลำดับให้อยู่ในอันดับต้น ๆ ของรายการ เกณฑ์สำหรับการประเมินถูกอธิบายดังตารางด้านล่าง ดังนี้

ระดับ	หลักเกณฑ์
มีนัยสำคัญ	- ความเสี่ยงที่ขัดต่อกฎหมายและมาตรฐานสากล - ความเสี่ยงที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัท
สูง	- ความเสี่ยงที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย แต่ผิดจรรยาบรรณ - ความเสี่ยงที่ต้องมีมาตรการเพิ่มเติมเพื่อบรรเทาผลกระทบ
กลาง	- ความเสี่ยงที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจแต่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทฯในทางอ้อม - ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทเพียงเล็กน้อย
ต่ำ	- ความเสี่ยงจากผลกระทบที่ไม่สำคัญ - ไม่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบจากความเสี่ยง

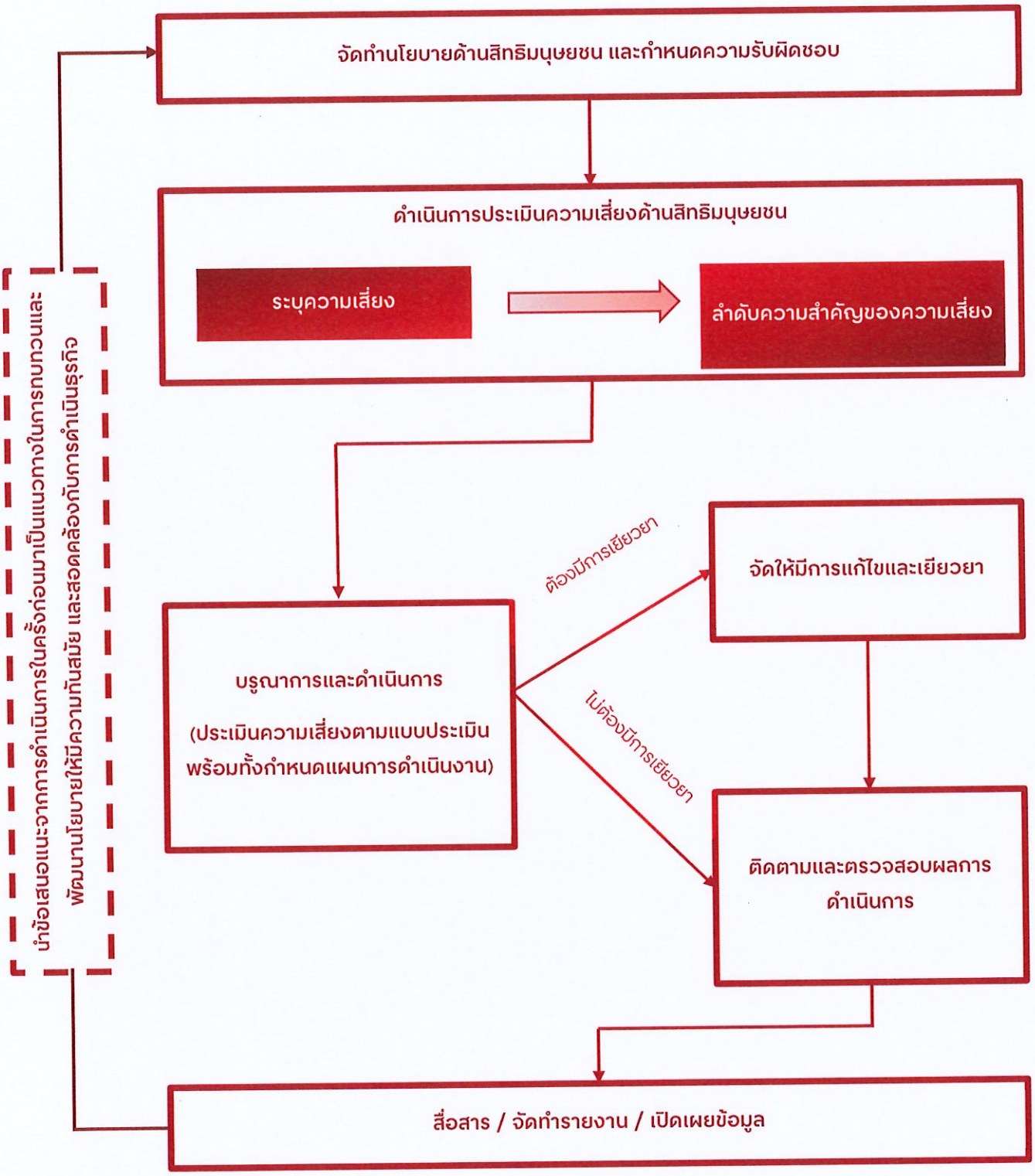
กลไกการแก้ไขและรับเรื่องร้องเรียน

คู่ค้าทุกรายต้องมีกลไกการร้องทุกข์และการเยียวยาอย่างมีประสิทธิภาพแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน โดยคู่ค้าเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน กรณีผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือไม่ได้รับการเยียวยา สามารถสอบถามหรือแจ้งเบาะแสได้ที่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัท ตามที่ระบุไว้ข้างต้น

คู่มือนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2566 เป็นต้นไป

ปัญชลีย์ วีระธรรมวัชร์
Chief People Officer
บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก 1: แผนภาพแสดงการดำเนินการตรวจสอบทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



ภาคผนวก 2: ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

หัวข้อด้านสิทธิมนุษยชน	รายละเอียดเกี่ยวกับความเสี่ยงประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ				
		พนักงาน	ชุมชน/สังคม	ลูกค้า	คู่ค้า	กลุ่มเปราะบาง
สภาพการทำงานและการปฏิบัติด้านแรงงาน	**แรงงานบังคับ:** มีการบังคับหรือการแสวงประโยชน์จากแรงงานข้ามชาติเกี่ยวกับสภาพการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานกว่าที่กำหนดโดยกฎหมาย/มาตรฐานสากล การทำงานล่วงเวลาโดยไม่สมัครใจ และค่าจ้างน้อยกว่าค่าจ้างขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด					x
	แรงงานบังคับ: ลูกจ้าง (โดยเฉพาะแรงงานข้ามชาติ) จะต้องจ่ายเงินมัดจำหรือค่าธรรมเนียมเพื่อแลกกับการจ้างงาน					x
	แรงงานบังคับ: เอกสารของลูกจ้าง (เช่น พาสปอร์ต บัตรประจำตัวประชาชน ใบอนุญาตทำงาน วีซ่า) ถูกนายจ้างหรือหัวหน้างานยึด หรือมีการจำกัดเสรีภาพในการเคลื่อนไหว					x
	แรงงานบังคับ/การค้ามนุษย์: บริษัทมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง/โดยอ้อมกับเครือข่ายแรงงานบังคับ/ค้ามนุษย์ หรือมีการบังคับใช้แรงงาน/ หรือมีการค้ามนุษย์เกิดขึ้นในสถานประกอบการ	x				x
	แรงงานบังคับ/การค้ามนุษย์: เสรีภาพในการเคลื่อนย้ายของแรงงานถูกจำกัดอย่างไม่สมเหตุสมผล	x				
	แรงงานเด็ก: บริษัทมีการจ้างเด็กในการทำงาน (รวมถึงงานนอกเวลา สัญญาระยะสั้น หรืองานตามฤดูกาล)					x
	แรงงานเด็ก: เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีถูกจ้างให้ทำงานในสภาพการทำงานที่เป็นอันตราย					x
	แรงงานเด็ก: บริษัทร่วมมือกับคู่ค้า/พันธมิตรทางธุรกิจในการใช้แรงงานเด็ก					x
	แรงงานเด็ก: บริษัทไม่มีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็กหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานอายุขั้นต่ำที่กำหนด ในกระบวนการจ้างงาน					x
	สภาพการทำงาน: พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย และเป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ	x				x
	สภาพการทำงาน: สภาพการทำงานแตกต่างจากที่ระบุไว้ในสัญญาจ้าง	x				x
	สภาพการทำงาน: ลูกจ้าง/พนักงานไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ส่วนกลาง เช่น โรงอาหารหรือห้องน้ำได้โดยอิสระ	x				
	สภาพการทำงาน: ลูกจ้าง/พนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: บริษัทใช้ตัวแทนย่อยในการจัดหาแรงงานข้ามชาติโดยไม่มีการควบคุมหรือการตรวจสอบด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน					x
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: บริษัทไม่เคยจัดการอบรมด้านการจ้างงานอย่างมีจริยธรรมให้แก่พนักงาน/ลูกจ้างที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาแรงงาน					x
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: ลูกจ้าง/พนักงานไม่ได้รับสัญญาจ้างงานเป็นลายลักษณ์อักษร	x				x

หัวข้อด้านสิทธิมนุษยชน	รายละเอียดเกี่ยวกับความเสี่ยงประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ				
		พนักงาน	ชุมชน/สังคม	ลูกค้า	คู่ค้า	กลุ่มเปราะบาง
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: ลูกจ้าง/พนักงานไม่เข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาจ้างงาน และบริษัทไม่อำนวยความสะดวกให้ลูกจ้างทำความเข้าใจสัญญาจ้างงาน	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: สัญญาจ้างงานไม่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงาน สถานะการจ้างงาน หรือสภาพการทำงาน และกำหนดค่าตอบแทนที่ยุติธรรม	x				x
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: สัญญาจ้างงานของผู้รับเหมาช่วงไม่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทน สวัสดิการ สถานะการจ้างงาน หรือสภาพการทำงาน ก่อนเริ่มงาน	x				x
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: ลูกจ้าง/พนักงานต้องเผชิญกับการปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เป็นธรรม เช่น มีเป้าหมายสูงเกินไป KPI ที่ไม่สมเหตุสมผล และระยะเวลาในการทำงานที่สั้นเกินไป	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: เวลาทำงานและระยะเวลาทำงานไม่เป็นไปตามกฎหมาย/มาตรฐาน รวมถึงเวลาพักและช่วงเวลาพัก	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: การทำงานล่วงเวลาเกินกว่ากฎหมาย/มาตรฐานกำหนด	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: ค่าตอบแทน เช่น ค่าจ้าง และการจ่ายค่าล่วงเวลาต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: การลาและวันหยุด เช่น ลาพักผ่อนประจำปี ลาป่วย ลาคลอดบุตร ไม่เป็นไปตามกฎหมาย	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: การเลิกจ้างที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งรวมถึงการบอกเลิกสัญญาการจ้างงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร และไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายเกี่ยวกับการเลิกจ้าง	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: พนักงาน/ลูกจ้างถูกบังคับให้ทำงานล่วงเวลา	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: การหักเงินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย บริษัทหักค่าใช้จ่ายจากค่าจ้างพนักงาน/ลูกจ้างเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: พฤติกรรมในการใช้ความรุนแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจโดยหัวหน้างาน/นายจ้าง	x				
	การปฏิบัติด้านแรงงาน: บริษัทไม่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับสิทธิแรงงานหรือสิทธิมนุษยชนในทุกระดับของการจ้างงาน	x				
เสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรอง	บริษัทไม่สนับสนุนให้ลูกจ้าง/พนักงาน จัดตั้งกลุ่ม/สหภาพแรงงาน	x				
	ลูกจ้าง/พนักงานที่เข้าร่วมสหภาพลูกจ้าง/พนักงานที่เป็นตัวแทนของกลุ่ม/สหภาพ ตกเป็นเป้าหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่ดีจากสถานประกอบการ	x				
	คณะกรรมการสวัสดิการหรือกลุ่ม/สหภาพร่วมเจรจาต่อรอง ไม่มีประสิทธิภาพ	x				

หัวข้อด้านสิทธิมนุษยชน	รายละเอียดเกี่ยวกับความเสี่ยงประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ				
		พนักงาน	ชุมชน/สังคม	ลูกค้า	คู่ค้า	กลุ่มเปราะบาง
	บริษัทไม่มีคณะกรรมการสวัสดิการหรือสหภาพแรงงาน/กลุ่มที่คล้ายคลึงกัน	x				
เสรีภาพในการแสดงออก	พนักงาน/ลูกจ้างตกเป็นเป้าหรือถูกลงโทษเนื่องจากการแสดงความคิดเห็นของเขา/เธอโดยสุจริตต่อการดำเนินงานของบริษัท	x				
	ลูกจ้าง/ลูกจ้างไม่ได้รับอนุญาตให้แต่งกายตามความเชื่อทางศาสนาหรือวัฒนธรรมของตน	x				
กลุ่มเปราะบาง (เช่น ผู้หญิง เด็ก ผู้พิการ ชนพื้นเมือง แรงงานข้ามชาติ)	บริษัทไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนทำงาน/พนักงานที่ตั้งครรภ์ เช่น สถานที่/ห้องให้นมบุตร และพื้นที่พักผ่อนสำหรับพนักงานที่ตั้งครรภ์					x
	พนักงาน/ลูกจ้างที่ตั้งครรภ์ถูกเลิกจ้าง/ลดตำแหน่ง					x
	การคุกคามทางเพศในที่ทำงาน	x				x
	การเลือกปฏิบัติ รวมถึงการเลื่อนตำแหน่ง การจ่ายเงิน และผลประโยชน์อื่น ๆ ต่อผู้หญิง/LGBTQI+/ผู้ทุพพลภาพ/ชนกลุ่มน้อย/แรงงานข้ามชาติ	x				x
	การเลือกปฏิบัติในระหว่างกระบวนการสรรหา/นโยบายต่อกลุ่มเปราะบาง	x				x
	แรงงานข้ามชาติประสบปัญหาในการเข้าถึงความช่วยเหลือทางด้านการแพทย์/สิ่งจำเป็น					x
	บริษัทไม่ให้ใบอนุญาตทำงานแก่แรงงานข้ามชาติ และไม่อำนวยความสะดวกแก่แรงงานข้ามชาติในขั้นตอนการต่ออายุเอกสารการทำงาน					x
	บริษัทไม่มีนโยบายเกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติ					x
	มีการพึ่งพาแรงงานข้ามชาติและลูกจ้างชั่วคราวอย่างมาก รวมถึงการใช้แรงงานผู้ย้ายถิ่นฐานที่ไม่ถูกต้อง การไม่ได้ขึ้นทะเบียน และไม่ได้รับสิทธิการคุ้มครองทางสังคมหรือกฎหมาย					x
	การคัดเลือกแรงงานโดยนายหน้าหรือบริษัทจัดหางาน โดยเฉพาะจากประเทศต้นทาง อาจมีการละเมิดสิทธิแรงงาน เช่น การหักค่าจัดหางานอย่างไม่เป็นธรรม การยึดเอกสารสำคัญประจำตัวและเอกสารการเดินทาง และการหักค่าแรง					x
	บริษัทไม่มีมาตรการอำนวยความสะดวกให้พนักงาน/ลูกจ้างหรือลูกค้าที่มีความทุพพลภาพ					x
สิทธิด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน	การดำเนินงานของบริษัทก่อให้เกิดมลภาวะที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของชุมชน เช่น ควัน ความร้อน ฝุ่นละออง เป็นต้น		x			
	ทรัพยากรธรรมชาติได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ		x			
	บริษัทไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม		x			
	ชุมชนได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของคู่ค้า/พันธมิตรทางธุรกิจที่จัดหาผลิตภัณฑ์/บริการให้กับบริษัท		x			
	บริษัทไม่สื่อสารผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานให้กับชุมชน		x			

หัวข้อด้านสิทธิมนุษยชน	รายละเอียดเกี่ยวกับความเสี่ยงประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ				
		พนักงาน	ชุมชน/สังคม	ลูกค้า	คู่ค้า	กลุ่มเปราะบาง
	บริษัทจะดำเนินการทางกฎหมายกับผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนจากการดำเนินธุรกิจ		x			
	บริษัทไม่มีมาตรการแก้ไขการรั่วไหลหรือจัดการมลพิษจากการดำเนินงาน		x			
	ของเสียจากการดำเนินธุรกิจ เช่น แหล่งผลิต ร้านสะดวกซื้อ ฯลฯ ส่งผลกระทบต่อแหล่งน้ำของชุมชน		x			
การเข้าถึงการเยียวยาแก้ไข	บริษัทไม่มีช่องทางในการแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน (กลไกรับเรื่องร้องเรียน) ในบริษัท	x	x	x		
	กลไกรับเรื่องร้องทุกข์ของบริษัทฯ ไม่มีประสิทธิภาพหรือตอบสนองต่อปัญหาได้ช้า	x	x	x		
	บริษัทไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการไม่ตอบโต้หรือปกป้องบุคคลที่แจ้งปัญหา/ร้องเรียน	x	x	x		
	ลูกจ้าง/พนักงานที่แจ้งปัญหาหรือร้องเรียนตกเป็นเป้าของนายจ้าง/หัวหน้างาน	x				
	บริษัทขัดขวางหรือไม่สนับสนุนให้ผู้ได้รับผลกระทบเข้าสู่กระบวนการเยียวยา	x	x	x		x
	ไม่มีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหา	x	x	x	x	x
	พนักงาน/ลูกจ้างที่รับผิดชอบต่อกระบวนการร้องทุกข์ไม่ทราบหรือไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียน	x	x	x	x	x
	บริษัทฯ ไม่มีการสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกเกี่ยวกับกลไกรับเรื่องร้องทุกข์	x	x	x	x	x
ประเด็นอื่น ๆ	บริษัทฯ มีความเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งรวมถึงการละเว้นที่จะใช้อำนาจเพื่อแก้ไขปัญหาสิทธิมนุษยชนที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ				x	
	การเลือกปฏิบัติในการจัดหาสินค้า/บริการแก่ลูกค้าอันเนื่องจากภูมิหลังของลูกค้า เช่น เชื้อชาติ เพศ ภาษา ศาสนา ความพิการ		x	x		x
	ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้าง/พนักงาน และ/หรือ ลูกค้ารั่วไหลไปยังบุคคลที่สาม	x		x		
	บริษัทฯ เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้าง/พนักงาน และ/หรือ ลูกค้าโดยไม่ได้รับความยินยอม	x		x		
	บริษัทฯ ไม่มีกระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล	x	x	x	x	
	กลยุทธ์ทางการตลาด การโฆษณาหรือแคมเปญส่งเสริมผลิตภัณฑ์ก่อให้เกิดประเด็นหรือส่งเสริมการเลือกปฏิบัติในสังคม เช่น การขาดความตระหนักรู้ด้านความหลากหลาย หรือการยกย่องอายุ/ลักษณะร่างกาย/สีผิวแบบใดแบบหนึ่ง			x		x
	สิทธิในความเป็นส่วนตัวของลูกจ้าง/พนักงาน และ/หรือลูกค้า ไม่ได้รับการเคารพ	x		x		

หัวข้อด้านสิทธิมนุษยชน	รายละเอียดเกี่ยวกับความเสี่ยงประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ				
		พนักงาน	ชุมชน/สังคม	ลูกค้า	คู่ค้า	กลุ่มเปราะบาง
	ผลกระทบต่อสุขภาพจากการใช้ผลิตภัณฑ์ และประเด็นด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์		x	x	x	
	การใช้ผลิตภัณฑ์ที่อาจส่งผลให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน		x	x	x	