บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน)

นโยบายการแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณา

อนุมัติโดย การประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2569

เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2569

บันทึกการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	เหตุผล	อนุมัติโดย
00	26 ก.ย.60	จัดทำครั้งแรก	-	BOD 3/2560
01	14 ส.ค.61	ปรับปรุงครั้งที่ 1	- เป็นไปตามหลัก ก.ล.ต. และ ต.ล.ท.	BOD 4/2561
02	19 มิ.ย.62	ปรับปรุงครั้งที่ 1/2562	- แปรสภาพบริษัท (มหาชน)	BOD 3/2562
03	11 ส.ค.64	ปรับปรุงครั้งที่ 1/2564	- ทบทวนนโยบาย	BOD 4/2564
04	13 ม.ค.69	ปรับปรุงครั้งที่ 1/2569	- ทบทวนนโยบาย	BOD 1/2569

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม “นโยบายการแจ้งเบาะแสและกระบวนการพิจารณา”	1
ขอบเขตเรื่องร้องเรียน	2
บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	3
บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ	3
การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องรองเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง	5
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	5
การดำเนินการของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน)	6
การดำเนินการของบริษัท	8
การบังคับใช้ของระเบียบ	9
บทลงโทษ	9
การรักษาการตามระเบียบ	10

นโยบายการแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณา

บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) (“**บริษัท**”) จัดให้มีช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อกับคณะกรรมการของบริษัท ในการแจ้งเบาะแสบนหลักการพื้นฐานของความเข้าใจและความร่วมมือที่ดีระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียนั้นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียและการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรมและไม่ถูกกลั่นแกล้ง

1. เจตนารมณ์

1.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของบริษัทมีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีมาตราฐานสากลทัดเทียมกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ จึงจะนำพาบริษัทให้เจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง และยั่งยืน

1.2 เพื่อให้ กรรมการ พนักงาน และบุคคลใดๆที่กระทำการแทนบริษัทดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย และการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจรวมทั้งระเบียบต่างๆ ของบริษัท

1.3 เพื่อให้ทุกคนแจ้งอย่างสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัททราบ ผ่านช่องทางการแจ้งต่างๆที่จัดเตรียมให้

1.4 เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครองรวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียน อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

2. คำนิยาม

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน)

“บริษัทย่อย” หมายความว่า บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละห้าสิบ

“กลุ่มบริษัทฯ” หมายความว่า บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน)

“กรรมการ” หมายความว่า กรรมการ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน)

“พนักงาน” หมายความว่า ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ที่ปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานสมทบ และลูกจ้างของกลุ่มบริษัท

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร หรือพนักงานระดับผู้จัดการ ที่ พนักงานไว้วางใจที่จะแจ้งเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้

“ระเบียบ” หมายความว่า ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่อ อย่างอื่นและมีผลบังคับกับการปฏิบัติ (Compulsory) ของกลุ่มบริษัทฯ

“การประพฤติผิด” หมายความว่า การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือ ระเบียบของกลุ่มบริษัทรวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจของ บริษัท ซึ่งประกอบด้วย 2 หลักคือ การทุจริต และ การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่ม

2.1 **การทุจริต** หมายความว่า การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำดังนี้

2.1.1 การยักยอกทรัพย์ หมายความว่า การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่น เป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์นั้น เป็นของตนเองหรือบุคคลที่ 3

2.1.2 การคอร์รัปชั่น หมายความว่า การเรียก รับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะ ให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้ อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิ ชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของกลุ่ม บริษัทฯ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้

2.1.3 การฉ้อโกง หรือการตกแต่งงบการเงิน หมายความว่า การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการ แสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวง ดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์จากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูก หลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายสิทธิใดๆ

2.2 การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่ม บริษัท อื่น นอกเหนือจากการประพฤติผิดตาม ข้อ 2.1 **“เรื่องร้องเรียน”** ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ หมายความว่า เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

3. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทอาจถูกร้องเรียนตามระเบียบนี้ หากมีการประพฤติผิดตามข้อ 2.1 และ ข้อ 2.2

ทั้งนี้ บริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2

ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นไปตามกรณี ดังนี้

3.1 เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำการทุจริต หรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้

3.2 เรื่องที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ของบริษัท หรือเรื่องที่ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นของกลุ่มบริษัทฯ ที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยอย่างเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่ม บริษัทมีการประพฤติผิด ตามข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2 สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยกลุ่มบริษัท ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน ตามข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2 รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มบริษัทด้วย

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งหรือเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดแจ้งว่า แจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

4.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาการลงโทษ ตามระเบียบบริษัทว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล

4.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ

5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ กรรมการ หรือผู้บังคับบัญชาหรือผู้ ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดยกรรมการหรือผู้บังคับบัญชาดังกล่าว มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ สำนักเลขานุการบริษัท หรือผู้ที่ ได้รับแต่งตั้งจากผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.9 ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมพิจารณาความชัดแจ้งเพียงพอ ของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและสรุปผลติดตามและปรับเปลี่ยน สถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กำหนดตามระเบียบนี้ด้วย

5.3 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนของกลุ่ม บริษัทที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ามีการประพฤติผิดตามระเบียบ ข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูก ร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของกลุ่ม บริษัทในการขอให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือ อาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.5 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ตามระเบียบนี้ กำหนดให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามข้อ 2.1 และข้อ 2.2 ดำเนินการโดยหน่วยงานดังนี้

5.5.1 กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดกรณีทุจริต ตามข้อ 2.1 หัวหน้าแผนก ตรวจสอบของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

5.5.2 กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด กรณีฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่มบริษัทตามข้อ 2.2 ให้หัวหน้าแผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

5.5.3 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับ หลายหน่วยงาน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธานกรรมการบริหาร แต่งตั้ง กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนด ไว้ในข้อ 8.1.2 **ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องร้องเรียน**

5.6 ในกรณีที่หัวหน้าแผนกตรวจสอบของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท (Audit committee) จะเป็นผู้แต่งตั้ง กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation committee) เพื่อทำหน้าที่ตามความ เหมาะสม

5.7 ในกรณีพนักงานระดับบริหาร เช่น ระดับหัวหน้าสายงาน (Division) ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน (Function Group) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และประธานกรรมการบริหาร หรือกรรมการของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้แต่งตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

5.8 ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ให้เป็นไปตามคู่มืออำนาจการดำเนินการอนุมัติ

ในกรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษ ให้หัวหน้าแผนกตรวจสอบ นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) พิจารณาอนุมัติ

ในกรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษพนักงานระดับผู้บริหาร ในระดับหัวหน้าสายงานและระดับหัวหน้ากลุ่มงาน ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

5.9 การแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารที่เป็นผู้บริหารสูงสุดในการควบคุมและดูแลบริหารงานของบริษัทย่อยรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้รักษาการในตำแหน่งดังกล่าว เป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง ทั้งนี้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องร้องเรียน

5.10 ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษของบริษัทย่อย ให้เป็นไปตาม คู่มืออำนาจการดำเนินการอนุมัติ

6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4 และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ 5 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากกลุ่มบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติ เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น รวมถึงข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผย ตามข้อกำหนดกฎหมาย

บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อ บุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบนี้ หรือตามที่กฎหมาย กำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย กลุ่มบริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ที่ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

7.1 จดหมาย ส่งถึง กรรมการ หรือผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานสำนักเลขานุการบริษัท
บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 329 หมู่ที่ 10 ถนนรถรางสายเก่า ตำบลสำโรง
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130

7.2 โทรสาร ถึงผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานสำนักเลขานุการบริษัท หมายเลข 0-2363-9377

7.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานสำนักเลขานุการบริษัท cs@siamraj.com

7.4 เว็บไซต์ www.siamrajathanee.com

7.5 กล่องแสดงความคิดเห็น

- กล่องที่ 1 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 1
- กล่องที่ 2 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 2
- กล่องที่ 3 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 3
- กล่องที่ 4 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 4

8. การดำเนินการของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน)

8.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

8.1.1 เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับ หลายหน่วยงาน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.5 ดำเนินการดังนี้

(1) เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิด ตามข้อ 2.1 ส่งให้แผนกตรวจสอบของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยให้หารือกับ หัวหน้าแผนก บุคคล หรือผู้รักษาการแทนในตำแหน่งดังกล่าว

(2) เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิด ตามข้อ 2.2 ส่งให้แผนกบุคคลของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

8.1.2 เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้แผนกตรวจสอบของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) หรือกลุ่มงานบุคคลของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) แล้วแต่ กรณี นำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธานกรรมการบริหารของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) เพื่อพิจารณาแต่งตั้งกรรมการการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานละ 1 คน ได้แก่ แผนกตรวจสอบของบริษัทฯ แผนกกฎหมายของบริษัทฯ และแผนกบุคคลของบริษัท ทั้งนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธาน กรรมการบริหารของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) จะแต่งตั้งพนักงาน หรือบุคคลภายนอกอื่นร่วมเป็นกรรมการการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยก็ได้ และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้นๆ

8.1.3 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่หัวหน้าแผนกตรวจสอบของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) หรือ พนักงานระดับบริหารในระดับหัวหน้าสายงาน หรือพนักงาน ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารและประธานกรรมการบริหาร หรือคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 และ ข้อ 5.7 ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

8.2 ระยะเวลาดำเนินการ

8.2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

8.2.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจาก ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

8.2.3 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.5.1 หรือ ข้อ 5.5.2 ต้องพิจารณาและรายงาน ผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 5.8 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่แผนกตรวจสอบของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) เป็นผู้เสนอสั่งลงโทษจะต้องได้รับความ เห็นชอบจากแผนกบุคคลเกี่ยวกับมาตราฐานการลงโทษด้วย

8.2.4 กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.5.3 ข้อ 5.6 และข้อ 5.7 ต้องพิจารณา รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 5.8 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่กรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

8.2.5 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ตามข้อ 8.2.2 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการ ตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

8.2.6 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ตามข้อ 8.2.3 หรือ ข้อ 8.2.4 ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเสนอต่อประธาน เจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) หรือคณะกรรมการ ตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) ถึงเหตุผลที่ไม่สามารถจะดำเนินการได้

8.3 การรายงาน

8.3.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่อง ร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม

8.3.2 แผนกตรวจสอบของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) หรือแผนกบุคคลของ บริษัทหรือกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.3.3 (แล้วแต่กรณี) มีหน้าที่ รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.8 (ถ้ามี) ต่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และรวมถึง ต่อคณะกรรมการตรวจสอบของ บริษัท สยาม ราชธานี จำกัด (มหาชน) (กรณีเรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดกรณีทุจริต ตามข้อ 2.1) หรือคณะกรรมการบรรษัทภิบาล (ถ้ามี) ของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) (กรณีเรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดตามข้อ 2.2) ด้วย

8.3.3 กรรมการการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.6 และข้อ 5.7 (แล้วแต่กรณี) ต้อง รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.8 (ถ้ามี) ต่อ คณะกรรมการบริษัทด้วย

8.3.4 กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบ หลักฐานในเบื้องต้นและพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะการเงินของบริษัทฯ ผู้ประสานงานเรื่อง ร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งจากผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่อง ดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ให้ ทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ระดับความเสียหายที่ถือว่ามี นัยสำคัญอาจแตกต่างกันไป

9. การดำเนินการของบริษัท

9.1 ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ตามข้อ 5.9 ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน แต่ในกรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ถูกร้องเรียนเอง ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) หารือกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป

9.2 ระยะเวลาดำเนินการ

ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ตามข้อ 5.9 บังคับใช้ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ตามข้อ 8.2 ของระเบียบฯ นี้ด้วย

9.3 การรายงาน

9.3.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม

9.3.2 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย มีหน้าที่รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.10 (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ประสานงานเรื่อง ร้องเรียนของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) เพื่อทราบและให้ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) และรวมถึงประธานเจ้าหน้าที่บริหารของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ตามข้อ 5.9 ซึ่งมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของ ผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.10 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และต่อคณะกรรมการตรวจสอบ (กรณีเรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดกรณีทุจริต ตามข้อ 2.1) หรือ คณะกรรมการบรรษัทภิบาล (ถ้ามี) (กรณีร้องเรียนการประพฤติผิดตามข้อ 2.2) ด้วย

9.4 กรณีผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ตามข้อ 5.9 พิจารณาหลักฐานในเบื้องต้นพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียงการดำเนินธุรกิจ และ/หรือฐานะการเงินของกลุ่มบริษัทผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบหรือที่ได้รับแจ้งจากผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่ บริหารของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ตามข้อ 5.9 หรือผู้รักษาการในตำแหน่ง ดังกล่าวให้ทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการ และรายงานให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ของ บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน) ทราบต่อไปด้วย

10. การบังคับใช้ของระเบียบ

ให้ระเบียบฉบับนี้บังคับใช้กับบริษัทและบริษัทย่อย และกลุ่มบริษัท (ยกเว้นในกรณีที่ระเบียบนี้กำหนดไว้ขัดหรือแย้งกับกฎหมายให้ใช้ข้อบังคับบัญชาของกฎหมายนั้นแทน)

11. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้งข่มขู่ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบเนื่องมาจากการร้องเรียนแต่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกับระเบียบนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายต่อไปด้วย

12. การรักษาการตามระเบียบ

ในการตีความระเบียบนี้ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดแจ้งแล้วในกรณีที่มีข้อ สงสัยและต้องตีความให้ถือตามเจตนารมณ์ของระเบียบเป็นสำคัญ

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันจึงประกาศใช้นโยบายการแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณาตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2569

บริษัท สยามราชธานี จำกัด (มหาชน)

.....

(นายเวทย์ นุชเจริญ)

ประธานคณะกรรมการบริษัท