

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของ TOG

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของ TOG

1. วัตถุประสงค์

การตรวจสอบสถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence: HRDD) เป็นองค์ประกอบสำคัญของความมุ่งมั่นของ บริษัท ไทยออปติคัล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (รวมเรียกว่า “TOG”) ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืน โดย HRDD สะท้อนถึงแนวทางเชิงรุกของ TOG ในการระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ที่อาจเกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ห่วงโซ่คุณค่า และความสัมพันธ์ทางธุรกิจของบริษัท

เอกสารการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) ฉบับนี้ กำหนดกรอบแนวทางเชิงกระบวนการของ TOG ในการนำ HRDD ไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร โดยสอดคล้องกับมาตรฐานและกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ทั้งนี้ เอกสารฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้แนวทางเชิงปฏิบัติในการบูรณาการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเข้ากับนโยบาย ระบบการบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจประจำวันของ TOG

วัตถุประสงค์ของเอกสารฉบับนี้ ได้แก่

- สนับสนุนการนำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของ TOG ไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ในทุกสังกัดงานและในบริษัทย่อย
- เป็นแนวทางในการ ระบุ ประเมิน และบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญ
- ชี้แจงบทบาท ความรับผิดชอบต่อ และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ HRDD
- เสริมสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของ TOG

เอกสารฉบับนี้ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงด้านการกำกับดูแลภายในสำหรับคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย (EHS) รวมถึงผู้บริหารของบริษัทย่อย นอกจากนี้ เอกสารฉบับนี้ยังสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลภายนอกของ บริษัท รวมถึงรายงานประจำปี และการสื่อสารด้านความยั่งยืนอื่น ๆ

เอกสารฉบับนี้ใช้อ้างอิงสำหรับการดำเนินงาน **ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2568 และจะได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงาน ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือ ระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของ TOG**

2. คำจำกัดความและกรอบมาตรฐานสากล

2.1 การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence: HRDD)

การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) หมายถึง กระบวนการที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องอ้างอิงการประเมินความเสี่ยง ซึ่ง TOG ใช้ในการระบุ ป้องกัน บรรเทา และจัดการกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ที่อาจเกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้นได้ อันมีที่มาจากการดำเนินงาน สายซัพพลายเชน (ห่วงโซ่อุปทาน) และความสัมพันธ์ทางธุรกิจของบริษัท โดยแนวทาง HRDD ของ TOG ถูกออกแบบให้มีขั้นตอนตามกระบวนการ**สี่ขั้นตอนหลัก** และนำไปประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กรและตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท ได้แก่:

1. ประเมินผลกระทบ

TOG ดำเนินการประเมินอย่างเป็นระบบ เพื่อระบุความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ห่วงโซ่อุปทาน และคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัท การประเมินดังกล่าวครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ

2) บุรณาการการดำเนินงาน

TOG บุรณาการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเข้ากับนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกระบวนการตัดสินใจภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงการนำผลการดำเนินงานด้าน HRDD ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดซื้อ คัดเลือก ซัพพลายเออร์ การควบคุมการดำเนินงาน และแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนการดำเนินมาตรการป้องกัน หรือ บรรเทาผลกระทบที่เหมาะสม เพื่อจัดการกับความเสี่ยงที่ได้รับการระบุ

3) ติดตามผลการดำเนินงาน

TOG ติดตามประสิทธิภาพของมาตรการด้าน HRDD อย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสม การทบทวนของฝ่ายบริหาร และกลไกการควบคุมภายใน ความคืบหน้าและประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องจะถูกรายงานผ่านกลไกการกำกับดูแลภายใน และในกรณีที่เหมาะสม จะมีการเปิดเผยข้อมูลภายนอก เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

4) การสื่อสาร

TOG มีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อาทิ พนักงาน แรเงงานเอ้าทซอส ซัพพลายเออร์ ลูกค้าธุรกิจ และชุมชนรอบด้าน เพื่อรับฟังข้อกังวล ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นใหม่ บริษัทจัดให้มีกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย และรักษาความลับ เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแจ้งข้อกังวล และเพื่อให้มั่นใจว่าผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้ง

ภาพรวมกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD)

4 ขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

2. จัดลำดับความสำคัญของการค้นพบผลกระทบ และดำเนินการที่เหมาะสมหรือดำเนินมาตรการ เพื่อป้องกันและ/หรือลดความเสี่ยง

4. ดำเนินการด้วยความรับผิดชอบ สื่อสารความมุ่งมั่นของบริษัทฯ แนวปฏิบัติ และรายงานความคืบหน้า



2.2 ความสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานสากล

แนวทางการดำเนินงานด้านการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) ของ TOG สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ได้แก่

- หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNGPs–United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights)
- ISO 26001 แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม
- ISO 45001 ระบบการจัดการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

ตามหลักการ UNGPs นั้น TOG พิจารณาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่บริษัทอาจเป็น**ผู้ก่อให้เกิด**

มีส่วนร่วมก่อให้เกิด หรือมีความเชื่อมโยงโดยตรง ผ่านการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ หรือ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจของบริษัท ในการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงและมาตรการที่เกี่ยวข้อง TOG ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับ**ความรุนแรงของผลกระทบ** โดยพิจารณาจากขนาดของผลกระทบ ขอบเขตของผู้ได้รับผลกระทบ ความสามารถในการเยียวยา และความเปราะบางของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ

กระบวนการ HRDD ของ TOG เป็นกระบวนการที่ดำเนินอย่างต่อเนื่องและมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกิจกรรมทางธุรกิจ ห่วงโซ่อุปทาน สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยบูรณาการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเข้ากับการดำเนินงานในทุกระดับ TOG มุ่งสนับสนุนห่วงโซ่คุณค่าที่มีความยั่งยืน มีจริยธรรม และมีความเข้มแข็ง เพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

3. นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของ TOG และพันธสัญญา

บริษัท ไทยออปติคัล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (รวมเรียกว่า “TOG”) มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิทธิมนุษยชน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของ TOG จัดทำขึ้นโดยสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับ ได้แก่ หลักการ UNGPs แนวทาง ISO 26000 และระบบการจัดการด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ISO 45001

นโยบายสิทธิมนุษยชนของ TOG

1. การพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน

ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งในด้านการสื่อสาร การตัดสินใจ และการให้บริการ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ที่เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความรับผิดชอบต่อแต่ละบุคคล

2. ประเมินและบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

ระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อแรงงาน ผู้บริโภค ชุมชนโดยรอบ และสิ่งแวดล้อม โดยปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง

3. ป้องกันการใช้แรงงานบังคับและแรงงานเด็กในองค์กรและห่วงโซ่อุปทาน

ให้คำแนะนำที่ชัดเจนและประเมินผู้รับเหมา ซัพพลายเออร์ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านแรงงานและหลักสิทธิมนุษยชน

4. ส่งเสริมการเข้าถึงอย่างเท่าเทียมและยอมรับความหลากหลายในสถานที่ทำงาน

ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างมีส่วนร่วม สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพรายบุคคล ให้เกิดประสิทธิผลและความคิดสร้างสรรค์ที่ยั่งยืน

5. ปลูกฝังความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และความตระหนักในหน้าที่

ส่งเสริมให้พนักงานมีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น และไม่ละเมิด และ/หรือ ทำลายทรัพย์สินขององค์กรและของบุคคลอื่น

6. จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ไม่ยอมรับการใช้ความรุนแรง การคุกคาม หรือการกลั่นแกล้งทุกรูปแบบ ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานผ่านสวัสดิการและกิจกรรมที่เหมาะสม

7. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้

คุ้มครองข้อมูลของผู้ที่แจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน ความปลอดภัย และผลกระทบต่อชุมชน พร้อมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขที่เหมาะสม

8. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และจัดให้มีการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการข้อมูลของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบและถูกต้องตามกฎหมาย

9. การพิสูจน์ของผู้บริโภคและกำกับดูแลความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัยและมีคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านเวลา และสื่อสารทางการตลาดอย่างมีจริยธรรม ควบคู่กับการสนับสนุนคุณค่าทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

10. สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่งเสริมความเข้าใจร่วมกันและการมีส่วนร่วมในแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน ผ่านการฝึกอบรมและการสื่อสารที่เหมาะสม โดยกำหนดความคาดหวังที่ชัดเจนต่อพนักงาน คู่ค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนนี้ ใช้บังคับกับพนักงานทุกคน แรเงงานอาร์ทซอส ผู้รับเหมา ซัพพลายเออร์ และคู่ค้าธุรกิจทั้งหมดของ TOG โดยบริษัทสื่อสารนโยบายดังกล่าว ผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน โปรแกรมการฝึกอบรม กระบวนการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ตลอดจนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับซัพพลายเออร์และคู่ค้าธุรกิจ

4. ภาพรวมห่วงโซ่คุณค่าและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

TOG ดำเนินธุรกิจครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งรวมถึง การจัดซื้อวัตถุดิบและบริการ การดำเนินงานด้านการผลิต การขนส่งและการกระจายสินค้า ตลอดจนการจำหน่ายให้แก่ลูกค้าธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน อาจเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของห่วงโซ่คุณค่า อาทิ สภาพการทำงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย แนวปฏิบัติด้านแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และผลกระทบต่อชุมชนรอบด้าน

4.1 ภาพรวมห่วงโซ่คุณค่า

การทำความเข้าใจห่วงโซ่คุณค่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ไทยออปติคัล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (รวมเรียกว่า “TOG”) ให้เป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบ เนื้อหาต่อไปนี้แสดงถึงกิจกรรมหลักในการดำเนินงานของ TOG ในแต่ละขั้นตอนของห่วงโซ่คุณค่า พร้อมทั้งระบุประเด็นสำคัญที่อาจเกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านสิทธิมนุษยชน

1) การจัดซื้อ

• การคัดเลือกซัพพลายเออร์และผู้ให้บริการ

TOG ดำเนินการคัดเลือก ประเมิน และทบทวนซัพพลายเออร์และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หลักการด้านสิทธิมนุษยชน มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม และแนวปฏิบัติทางธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

• การขนส่งและการจัดเก็บ

บริษัทดูแลให้มีการขนส่งที่เป็นไปตามข้อกำหนด มีการจัดเก็บวัตถุดิบอย่างเหมาะสม เพื่อรักษาความปลอดภัย คุณภาพ และความสมบูรณ์ของวัตถุดิบตลอดห่วงโซ่อุปทาน

• การกำจัดวัตถุดิบ

TOG ดำเนินการกำจัดวัสดุที่ไม่ได้ใช้ หรือ วัสดุที่ล้าสมัย อย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนโดยรอบ

2) การผลิต

• การใช้วัตถุดิบ

TOG ใช้วัตถุดิบที่ผ่านการรับรองด้านความปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยของผู้บริโภค และการปฏิบัติตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

• กระบวนการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

กระบวนการผลิตของ TOG ดำเนินงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO โดยยึดถือระบบคุณภาพมาตรฐานสากล มีการจัดการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

• การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และการประกันคุณภาพ

มีการดำเนินการกระบวนการตรวจสอบและประกันคุณภาพอย่างเข้มงวด เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพและความปลอดภัย

• บรรลุภัณฑ์และการติดตาม

ให้ความสำคัญกับการจัดเก็บที่ปลอดภัย มีการติดตามที่ถูกต้อง และมีการใช้บรรลุภัณฑ์อย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเป้าหมายด้านความยั่งยืน

• การจัดการของเสียจากการผลิต

ของเสียจากกระบวนการผลิตได้รับการจัดการและกำจัดอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

3) การจัดจำหน่ายสินค้า

• การจัดเก็บผลิตภัณฑ์และการบริหารคำสั่งซื้อ

บริษัทดูแลให้มีสภาพการจัดเก็บที่เหมาะสม และมีกระบวนการบริหารคำสั่งซื้อที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ก่อนการส่งมอบ

• การขนส่งที่เป็นไปตามข้อกำหนด

TOG ใช้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้มั่นใจว่าการขนส่งผลิตภัณฑ์ไปยังตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

4) ลูกค้าธุรกิจ

• การบริหารความสัมพันธ์ธุรกิจ

TOG สร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจบนพื้นฐานของความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ และการเคารพหลักการด้านสิทธิมนุษยชน

• การส่งมอบผลิตภัณฑ์

TOG มุ่งมั่นในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ปลอดภัย และมีกระบวนการผลิตอย่างมีจริยธรรม เพื่อสนับสนุนความปลอดภัยและได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภค

จากกิจกรรมสำคัญดังกล่าว TOG มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับหลักการด้านสิทธิมนุษยชน และสนับสนุนห่วงโซ่คุณค่าที่มีความยั่งยืนและมีจริยธรรม

4.2 การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

TOG ดำเนินการระบุผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แนวทางเชิงโครงสร้าง พิจารณาจากบุคคลหรือกลุ่มที่เข้าเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- อยู่ภายใต้การผูกพันทางกฎหมายหรือข้อกำหนดด้านกฎระเบียบของ TOG
- มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ต่อกิจกรรมทางธุรกิจ หรือการตัดสินใจของ TOG
- มีแนวโน้มที่จะแสดงข้อกังวล เกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือ การดำเนินการขององค์กร
- อาจได้รับผลกระทบจากความสามารถของ TOG ในการปฏิบัติตามความรับผิดชอบของบริษั
- อาจได้รับผลกระทบจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าของ TOG

กระบวนการระบุผู้มีส่วนได้เสียนี้ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นไปอย่างรอบด้านและมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

4.3 แนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

TOG ตระหนักว่าการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการ HRDD และ ดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมในลักษณะที่ครอบคลุม เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับ

1) การสื่อสารและความร่วมมืออย่างมีความหมาย

เพื่อให้การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ TOG ใช้ **หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม 7 ประการของ ISO 26000**

เป็นแนวทาง ผ่านการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียและชุมชนท้องถิ่น โดย TOG มุ่งหวังที่จะ

- ทำความเข้าใจมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ หรือกิจกรรมของบริษัท
- ประเมินผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินการ หรือการไม่ดำเนินการ
- ระบุและตอบสนองต่อข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย
- สร้างความสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ

2) การมีส่วนร่วมอย่างครอบคลุม

TOG ดำเนินการสื่อสารและมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องกับผู้มีส่วนได้เสียหลัก อาทิ พนักงาน ชัพพลายเออร์ ลูกค้าทางธุรกิจ และชุมชนรอบด้าน การมีส่วนร่วมดังกล่าวช่วยส่งเสริมการสื่อสารอย่างเปิดเผย สร้างความเชื่อมั่น และเปิดโอกาสให้ได้รับข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น

3) การพัฒนาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

TOG เชื่อว่าความร่วมมือ เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการกับความท้าทายด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความซับซ้อน ในกรณีที่เกี่ยวข้อง TOG จะมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และหารือกับ คณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน ในประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน เพื่อร่วมกันพัฒนาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมและยั่งยืน อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว

4) การใช้ประโยชน์จากอิทธิพล

TOG ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ความสามารถในการมีอิทธิพลต่อผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ชัพพลายเออร์ พนักงาน ลูกค้าธุรกิจ และพันธมิตรในห่วงโซ่อุปทาน ปลายน้ำ เพื่อส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชน ผ่านการมีส่วนร่วมและใช้กลไกที่เหมาะสม TOG มุ่งหวังที่จะ

- **ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก** โดยสนับสนุนแนวปฏิบัติทางจริยธรรมและการเคารพสิทธิมนุษยชน
- **ป้องกันความเสียหาย** ด้วยการดำเนินการเชิงรุก เพื่อลดความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- **บรรเทาผลกระทบ** โดยจัดการกับผลที่เกิดจากประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการระบุ และสนับสนุนการเยียวยาตามความเหมาะสม

5. การกำกับดูแลและการติดตามผลการดำเนินงานด้าน HRDD

คณะกรรมการบริษัท หรือ ฝ่ายบริหารที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่กำกับดูแล ความมุ่งมั่นด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท การดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) รวมถึง การทบทวนประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญ และกรณีข้อร้องเรียนที่มีความสำคัญ

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยงานหลัก ในการนำการดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) ประจำปี โดยประสานความร่วมมือจากสังกัดงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ จัดซื้อ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (EHS) ฝ่ายปฏิบัติการ และสังกัดงานต่างๆ ตามลักษณะของความเสี่ยงที่ระบุ การทบทวนในลักษณะข้ามสายงานนี้ สนับสนุนการระบุ การประเมิน และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญ รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพของมาตรการควบคุมและการดำเนินการที่มีอยู่

การปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการทบทวน HRDD ประจำปี ซึ่งรวมถึง การปรับปรุงการประเมินความเสี่ยง แผนการดำเนินงาน หรือมาตรการด้านการบริหารจัดการ จะถูกนำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาและให้ความเห็นชอบ โดยผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ในการกำกับดูแลให้ผลการดำเนินงานด้าน HRDD ถูกบูรณาการอย่างเหมาะสม เข้าสู่การตัดสินใจทางธุรกิจ ระบบการบริหารจัดการ และการจัดสรรทรัพยากรของบริษัท และให้แน่ใจว่าแนวทางของ TOG ยังคงสอดคล้องกับพันธสัญญาด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท

ผลการประเมินด้าน HRDD แผนการดำเนินงาน และบันทึกกรณีข้อร้องเรียน จะได้รับการจัดทำเอกสารและเก็บรักษาไว้ตามระบบควบคุมภายในของ TOG และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

6. ระเบียบวิธีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

TOG นำระเบียบวิธีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนแบบอิงความเสี่ยง (risk-based approach) มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence: HRDD) โดยสอดคล้องกับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNGPs) และเหมาะสมกับลักษณะ และขนาดของการดำเนินงานของบริษัท

TOG ระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตลอดการดำเนินงานและความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ผ่านการทบทวนกิจกรรมในห่วงโซ่มูลค่า แนวปฏิบัติภายใน การประเมินซัพพลายเออร์ ผลจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย บันทึกข้อร้องเรียน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง **ความเสี่ยงที่ได้รับการระบุจะถูกประเมินและจัดลำดับความสำคัญ โดยให้ความสำคัญเป็นหลักกับ ความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคคล โดยพิจารณาจากขนาดของผลกระทบ ขอบเขตของผู้ได้รับผลกระทบ ความสามารถในการเยียวยา และความเปราะบางของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้ ความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุจะถูกนำมาพิจารณาเป็นปัจจัยสนับสนุน เพื่อประกอบการกำหนดระดับความสนใจของฝ่ายบริหาร และการจัดสรรทรัพยากร โดยไม่ละเลยหลักการจัดลำดับความสำคัญตามความรุนแรงของผลกระทบ**

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ จะได้รับการจัดลำดับเพื่อการบริหารจัดการอย่างเข้มข้น และได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ หรือมีเหตุการณ์สำคัญ การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ อาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงาน ซัพพลายเออร์ ตลาด ลักษณะกำลังแรงงาน หรือ กรณีมีเหตุการณ์และข้อร้องเรียนที่สำคัญ ผลจากการประเมินจะถูกนำไปใช้ ประกอบการจัดทำแผนการดำเนินงานด้าน HRDD การบูรณาการเข้ากับระบบการบริหารจัดการ และการรายงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

TOG ติดตามประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน HRDD ผ่านกลไกการบริหารจัดการ ระบบควบคุมภายในที่มีอยู่ และติดตามผลการดำเนินงานโดยใช้ตัวชี้วัดทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ที่เหมาะสมกับความเสี่ยงที่ได้รับการระบุ ผลการติดตามและบทเรียนที่ได้รับจะถูกนำมาใช้ เพื่อเสริมสร้างกระบวนการ HRDD และสนับสนุนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

7. การรายงานภายในและภายนอกองค์กร

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้าน HRDD จะถูกรายงานภายในองค์กร ผ่านสายการรายงานและโครงสร้างการกำกับดูแลที่กำหนดไว้ การรายงานภายใน อาจรวมถึงข้อมูลอัปเดตเกี่ยวกับ ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ความคืบหน้าของแผนการดำเนินงานด้าน HRDD แนวโน้มที่ได้จากข้อร้องเรียน หรือการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ และเหตุการณ์สำคัญที่ต้องได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหาร โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะถูกยกระดับรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง และในกรณีที่เหมาะสม ต่อคณะกรรมการบริษัท หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย TOG เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความมุ่งมั่นด้านสิทธิมนุษยชนและการดำเนินงานด้าน HRDD ผ่าน รายงานประจำปี และการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนอื่นๆ โดยสอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

สถานะการละเมิดสิทธิมนุษยชนในปี 2568

ในปี 2568 บริษัท ไทยออปติคัล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ไม่พบรายงานหรือกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญ อันเกิดจากการดำเนินงานของบริษัท ห่วงโซ่อุปทาน หรือความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทได้จัดให้มีกลไกรับเรื่องร้องเรียน และกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) ที่สามารถเข้าถึงได้ รักษาความลับ และปราศจากการตอบโต้ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งข้อกังวลได้อย่างเหมาะสม แม้จะไม่พบกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนในปีดังกล่าว บริษัทจะยังคงดำเนินการประเมินความเสี่ยง การติดตามผล และการทบทวนกระบวนการ HRDD อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

8. ประสิทธิภาพของกลไกรับเรื่องร้องเรียนและการเยียวยา

กลไกรับเรื่องร้องเรียนของ TOG ได้รับการออกแบบ เพื่อให้เกิดการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับ อาทิ ISO 26001 แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม และ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNGPs) กลไกดังกล่าวมีพื้นฐานที่คำนึงถึงความถูกต้องตามกฎหมาย การเข้าถึงได้ คาดการณ์ได้ ความเท่าเทียม สอดคล้องกับสิทธิ ความโปร่งใส และยึดหลักการสื่อสารเจรจา และการไกล่เกลี่ยตามความเหมาะสม

กลไกการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ ISO 26000 (ข้อ 6.3.6)

ถูกต้องตาม
กฎหมาย

เป็นโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นอิสระเพียงพอ

สามารถ
เข้าถึงได้

เข้าถึงได้ง่ายโดยไม่มีอุปสรรค เช่น ภาษา การไม่รู้หนังสือ ขาดความตระหนักรู้
ระยะห่าง และความกลัวต่อการแก้แค้น

สามารถ
คาดการณ์ได้

มีขั้นตอนที่ชัดเจนและกรอบเวลาที่ชัดเจนสำหรับแต่ละขั้นตอน รวมถึงผลลัพธ์ที่ตามมา
ไม่ว่าจะทำได้หรือไม่ โดยมีการติดตามที่เหมาะสม

มีความ
เสมอภาค

ฝ่ายที่ได้รับความเดือดร้อนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล คำแนะนำ และความเชี่ยวชาญ
ที่จำเป็นต่อกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งที่เป็นธรรม

สอดคล้องกับ
สิทธิต่างๆ

ผลลัพธ์และการแก้ไข สอดคล้องกับมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นที่ยอมรับ

ชัดเจน
และโปร่งใส

เคารพความเป็นส่วนตัวและชื่อเสียงของบุคคล และเผยแพร่อย่างเหมาะสม
เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

อยู่บนพื้นฐาน
ของการมีส่วนร่วม
และการปรึกษาหารือ

ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาวัดขัดแย้งร่วมกัน โดยให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการหาทางออก
ที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย ในกรณีที่ต้องการให้มีการตัดสินใจ คู่กรณีมีสิทธิ์ที่จะ
เลือกใช้ช่องทางอื่นๆ ที่เป็นอิสระ

TOG จัดให้ช่องทางการสื่อสารและมีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่ เข้าถึงได้ง่าย มีความน่าเชื่อถือ รักษาความลับ และปลอดภัย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย สามารถแจ้งข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน แนวทางปฏิบัติด้านแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผลกระทบต่อชุมชน หรือ จริยธรรมทางธุรกิจ ช่องทางดังกล่าวได้รับการสื่อสาร ไปยัง พนักงาน แรเงงานเจ้าท่าซอส คู่ค้าธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และได้รับการออกแบบ เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนจากการตอบโต้ หรือ การกระทำที่ไม่เป็นธรรม

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน อาจรวมถึง การแจ้งต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ ฝ่ายบริหารที่ไม่อยู่ในสายบังคับบัญชา โดยตรง จุดติดต่อที่กำหนดไว้ กลไกรับเรื่องร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน และ ช่องทางการแจ้งเบาะแส (whistleblowing) ที่บริษัทได้จัดให้มีขึ้น

TOG ไม่อนุญาตให้มีการตอบโต้ต่อบุคคลใด ๆ ที่แจ้งข้อกังวล หรือ มีส่วนร่วมในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนโดยสุจริต และจะดำเนินการที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หากพบการกระทำในลักษณะดังกล่าว

ข้อร้องเรียนและข้อกังวลต่างๆ จะได้รับการพิจารณาอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยเคารพต่อการรักษาความลับ รวมถึง ศักดิ์ศรีและความปลอดภัยของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยทั่วไป ประกอบด้วย การรับทราบ เรื่องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม การประเมินเบื้องต้นของประเด็นที่ได้รับแจ้ง การรวบรวมข้อเท็จจริง และการสอบสวนเมื่อ จำเป็น การจัดทำบันทึกผลการพิจารณาและการตัดสินใจ การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามความเหมาะสมและสามารถ ดำเนินการได้

ประเด็นที่ได้รับแจ้งผ่านกลไกรับเรื่องร้องเรียน อาจถูกนำมาใช้ประกอบการประเมินความเสี่ยงด้าน HRDD และเป็นเหตุให้ มีการจัดทำ หรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานด้าน HRDD กรณีที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายร้ายแรง ประเด็นที่เกิดขึ้นซ้ำ การฝ่าฝืนกฎหมายที่อาจเกิดขึ้น ความเสี่ยงเชิงระบบ หรือผลกระทบต่อชุมชนในวงกว้าง จะถูกยกระดับรายงานต่อผู้ บริหารระดับสูง และในกรณีที่เหมาะสม ต่อคณะกรรมการบริษัท หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย เพื่อกำกับดูแล และให้ แนวทางในการดำเนินการ

เมื่อพบว่าผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น TOG จะดำเนินมาตรการเยียวยาอย่างเหมาะสมและได้สัดส่วน กับ ลักษณะความรุนแรงของผลกระทบ มาตรการเยียวยา อาจรวมถึง การยอมรับความเสียหายที่เกิดขึ้น การชดเชยทั้งในรูป ตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน มาตรการฟื้นฟู หรือการให้การสนับสนุน การดำเนินการแก้ไขการจ้างงาน มาตรการทางวินัย และ การปรับปรุงแก้ไขเชิงระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ ทั้งนี้ การดำเนินมาตรการเยียวยาจะได้รับการจัดทำเป็นเอกสาร และติดตามผลเพื่อประเมินประสิทธิภาพ

ซัพพลายเออร์ ผู้รับเหมา และคู่ค้าธุรกิจ ต้องให้ความร่วมมือ ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเยียวยาของ TOG เมื่อมีความเชื่อมโยงกับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ในการดำเนินงาน หรือ อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท TOG ใช้แนวทางแบบเป็นลำดับขั้น ในการแก้ไขปัญหากับซัพพลายเออร์ ซึ่งอาจรวมถึง การหารือและชี้แจง การจัดทำและดำเนิน แผนการแก้ไข การติดตามและตรวจสอบผลการปรับปรุง การระงับกิจกรรมทางธุรกิจ หรือการยุติความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนร้ายแรง หรือเกิดขึ้นซ้ำ ทั้งนี้ เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก: เครื่องมือประเมินความเสี่ยงด้าน HRDD และตัวอย่างประกอบ

ภาคผนวกฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อแสดงตัวอย่างเครื่องมือ ตารางอ้างอิง และตัวอย่างประกอบต่างๆ เพื่อสนับสนุนแนวทางวิธีการประเมินความเสี่ยงด้านการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) ตามที่อธิบายไว้ในข้อที่ 6-8 เนื้อหาในภาคผนวก มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดง แนวทางการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ และไม่ได้ใช้แทน กระบวนการ HRDD หลักที่กำหนดไว้ในเนื้อหาหลักของเอกสารฉบับนี้

แผนที่ความเสี่ยงด้านห่วงโซ่คุณค่าและสิทธิมนุษยชน

ห่วงโซ่คุณค่า	ระบุ ผู้มีส่วนได้เสีย	หัวข้อความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	มาตรการควบคุม
จัดซื้อ	- พนักงานซัพพลายเออร์ - การขนส่ง - ชุมชนตามเส้นทางการขนส่ง	- จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ - แนวปฏิบัติด้านแรงงาน - ความปลอดภัยในการจัดการสารเคมี - ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	- จรรยาบรรณซัพพลายเออร์ - ISO 45001 - ISO 14001 - กฎระเบียบที่ใช้บังคับ
การผลิต	- พนักงานของบริษัท - พนักงานซัพพลายเออร์ tiers 1 - ชุมชนรอบสถานผลิต	- แนวปฏิบัติด้านแรงงาน - ความปลอดภัยในที่ทำงาน - ความปลอดภัยทางสังคม - ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	- ISO 45001 - ISO 14001 - ISO 27001 - กฎระเบียบที่ใช้บังคับ
การจัดจำหน่ายสินค้า	- ผู้ให้บริการขนส่ง - ผู้ให้บริการคลังสินค้าในต่างประเทศ - พนักงานคลังสินค้าในต่างประเทศ	- จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ - แนวปฏิบัติด้านแรงงาน - ความปลอดภัยในการจัดการสารเคมี - ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	- ผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติเหมาะสม - ISO 45001 - ISO 14001 - กฎระเบียบที่ใช้บังคับ
ลูกค้าธุรกิจ	- ผู้ประกอบการในประเทศ - ผู้ประกอบการต่างประเทศ - ผู้บริโภค	- จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ - ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ - การติดฉลากผลิตภัณฑ์	- จรรยาบรรณธุรกิจ TOG - ISO 9001, ISO 13485 - กฎระเบียบที่ใช้บังคับ

แผนภูมิแสดงระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Heat Map)

บริษัทตรวจสอบเกณฑ์ความเสี่ยงต่อไปนี้ ในการพิจารณาความเกี่ยวข้องและความสำคัญของ**แผนภูมิแสดงระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน** ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท:

ระดับความรุนแรง – บริษัทประเมินระดับความรุนแรงเพื่อจัดลำดับความสำคัญ และแก้ไขปัญหาคriticalที่สุดก่อน โดยใช้คะแนนจากการ**ประเมินที่ให้คะแนนสูงสุด**ในปัจจัยสำคัญต่อไปนี้ ซึ่งจัดประเภทด้วยตารางการให้คะแนนด้านล่าง:

- ขอบเขตอิทธิพล**: ผลกระทบของความรับผิดชอบของบริษัท รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียและชุมชนโดยรวม
- ขอบเขต**: จำนวนบุคคลที่ได้รับผลกระทบ
- ขนาด**: ขนาดของผลกระทบเชิงลบ หรือ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
- ความสามารถในการฟื้นตัว**: ความง่ายในการฟื้นตัว หรือ คืบคลานบุคคลหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบกลับสู่สภาพเดิมหรือเทียบเท่า

ระดับความรุนแรง	ขอบเขตอิทธิพล (ผลกระทบของความรับผิดชอบ)	ขอบเขต (จำนวนบุคคลที่ได้รับผลกระทบ)	ขนาด (ระดับของผลกระทบ)	ความสามารถในการฟื้นตัว
1 เล็กน้อย	อิทธิพลน้อยมาก, ผลกระทบที่แยกตัวโดยมีขอบเขตจำกัดมาก เช่นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแยกในแผนกเล็กๆ ของธุรกิจท้องถิ่น	มีบุคคลที่ได้รับผลกระทบน้อยมากหรือไม่มีเลยหรือลักษณะผลกระทบที่เล็กน้อย, น้อยกว่าห้าสิบคน หรือกระทบต่อพนักงานน้อยกว่าสิบคน	ผลกระทบน้อยมากต่อพื้นที่หรือบุคคลเช่น เหตุการณ์เล็กน้อย, แยกตัว, มีผลกระทบน้อยมาก	ผลกระทบที่เล็กน้อย และสามารถฟื้นตัวได้ง่ายโดยไม่ต้องมีการแทรกแซง
2 น้อย	อิทธิพลจำกัด, กระทบต่อการดำเนินงานในท้องถิ่นหรือพื้นที่เล็กๆ เช่นนโยบาย HR ของธุรกิจท้องถิ่นที่ก่อให้เกิดปัญหาการเลือกปฏิบัติภายในสำนักงานเดียว	มีพนักงานที่ได้รับผลกระทบน้อยหรือบุคคลหรือกลุ่มที่แยกออกหรือมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนน้อย, น้อยกว่าหนึ่งร้อยคน หรือกระทบต่อพนักงานน้อยกว่าห้าสิบคน	กระทบต่อพื้นที่เล็กๆ หรือบุคคลจำนวนน้อย เช่น การหกของสารเคมีที่มีผลกระทบต่อไม่กี่เอเคอร์	ผลกระทบสามารถฟื้นตัวได้ง่ายด้วยการแทรกแซงขั้นต่ำเช่นผลกระทบต่อสุขภาพที่สามารถฟื้นตัวได้ทันทีด้วยการรักษาพยาบาลทันที
3 ปานกลาง	อิทธิพลปานกลาง, กระทบต่อพื้นที่เฉพาะภายในภูมิภาคเช่นการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทระดับภูมิภาคที่กระทบต่อชุมชนท้องถิ่น	มีผู้อยู่อาศัยหลายร้อยคนที่ได้รับผลกระทบหรือกลุ่มหลายกลุ่มหรือชุมชนขนาดเล็กหรือมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนน้อย, หลายร้อยถึงพันคน หรือกระทบต่อพนักงานหลายสิบถึงหลายร้อยคน	กระทบต่อพื้นที่ปานกลางหรือชุมชนที่สำคัญเช่นการปล่อยไอเสียของโรงงานที่มีผลกระทบต่อชุมชนใกล้เคียง	ผลกระทบสามารถฟื้นตัวได้ด้วยการแทรกแซงบางอย่าง แต่จะใช้เวลาเช่นคุณภาพอากาศดีขึ้นด้วยการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

4 มีนัยสำคัญ	อิทธิพลมีนัยสำคัญ, กระทบต่อการดำเนินงานระดับชาติหรือระดับภูมิภาคเช่นการปฏิบัติของบริษักระดับชาติ กระทบต่อสิทธิแรงงาน ในหลายภูมิภาคของประเทศ	มีผู้อยู่อาศัยหลายพันคนที่ได้รับผลกระทบ หรือบุคคลจำนวนมาก หรือชุมชนขนาดใหญ่ หรือมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมากนับพันถึงหลายแสนคน หรือกระทบต่อนักงานหลายร้อยคน	กระทบต่อพื้นที่ขนาดใหญ่หรือหลายชุมชน เช่นการปนเปื้อนของน้ำในพื้นที่กว้างขวาง	ผลกระทบที่ยากต่อการฟื้นตัวและต้องการการแทรกแซงอย่างมีนัยสำคัญเช่นผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว ที่ต้องการการดูแลสุขภาพอย่างมาก
5 รุนแรง	อิทธิพลกว้างขวาง, กระทบต่อหลายภูมิภาคหรือการดำเนินงานระดับโลกเช่นห่วงโซ่อุปทานของบริษัทข้ามชาติที่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิแรงงาน ในหลายประเทศ	มีผู้ที่ได้รับผลกระทบหลายล้านคนหรือประชากรขนาดใหญ่, อาจข้ามหลายภูมิภาค หรือมีผลกระทบต่อบุคคลจำนวนมาก, อาจถึงล้านคนหรือมากกว่า หรือกระทบต่อนักงานโรงงาน	กระทบต่อพื้นที่กว้างขวางหรือโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเช่นการรั่วไหลของน้ำมันขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบต่อหลายประเทศ	ผลกระทบที่ไม่สามารถฟื้นตัวได้หรือจำเป็นต้องมีมาตรการพิเศษเพื่อลดผลกระทบเช่นความเสียหายทางนิเวศวิทยาในระยะยาวที่มีบางสายพันธุ์สูญพันธุ์

โอกาสเกิด – ความน่าจะเป็นที่อาจจะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน หรือ โอกาสที่จะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์เฉพาะ กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

คะแนน	ความน่าจะเป็น	คำนิยาม
1	น้อยมาก	> 1 ครั้งต่อปี, ไม่ค่อยจะเกิดขึ้น หรือ เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นเฉพาะในสถานการณ์พิเศษเท่านั้น (ความน่าจะเป็น 0-9%)
2	ไม่น่าจะเกิดขึ้น	>1 ครั้งต่อ 6 เดือน, เป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น หรือ เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นบางครั้งแต่ไม่น่าจะเกิดขึ้น (ความน่าจะเป็น 10-29%)
3	เป็นไปได้	>1 ครั้งต่อ 3 เดือน, น่าจะเกิดขึ้น หรือ เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นบางครั้ง (ความน่าจะเป็น 30-59%)
4	น่าจะเกิดขึ้น	>1 ครั้งต่อเดือน, เกือบจะแน่ใจว่าจะเกิดขึ้น หรือ เหตุการณ์จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ส่วนใหญ่ (ความน่าจะเป็น 60-89%)
5	เกือบจะแน่นอน	>1 ครั้งต่อสัปดาห์, แน่ใจว่าจะเกิดขึ้น หรือ เหตุการณ์คาดว่าจะเกิดขึ้นในสถานการณ์ส่วนใหญ่ (ความน่าจะเป็น 90-100%)

	Rating	ระดับความรุนแรง				
		1	2	3	4	5
โอกาสเกิด	5	5	10	15	20	25
	4	1	8	12	16	20
	3	1	6	9	12	15
	2	1	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5

แผนภูมิแสดงระดับความเสี่ยง

คะแนนประเมิน	ระดับผลกระทบ	คำอธิบาย
20-25	สูงมาก	ผลกระทบร้ายแรง สามารถก่อให้เกิดอันตรายรุนแรงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสิ่งแวดล้อมจำนวนมาก ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน และจริงจังเพื่อบรรเทาผลกระทบ ตัวอย่างเช่น การละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างกว้างขวาง การเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง และการละเมิดกฎหมายแรงงานอย่างร้ายแรง
10-16	สูง	ผลกระทบร้ายแรง สามารถก่อให้เกิดอันตรายอย่างมีนัยสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสิ่งแวดล้อม ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพื่อจัดการผลกระทบ ตัวอย่างเช่น ปัญหาความปลอดภัยในการทำงานที่สำคัญ การรั่วไหลของสารเคมีที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างรุนแรง
1-9	ปานกลาง	ผลกระทบปานกลาง สามารถก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสิ่งแวดล้อมในระดับหนึ่ง ต้องดำเนินการเพื่อบรรเทาผลกระทบ แต่ไม่ใช่เรื่องเร่งด่วน ตัวอย่างเช่น การละเมิดกฎหมายแรงงานในระดับปานกลาง ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ และการละเมิดสิทธิมนุษยชนบางประการ

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของ TOG

หมายเหตุ: จอกำหนดเหล่านี้เป็นไปตามคำศัพท์ของ UNGP ที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของ TOG กับผลกระทบ (เป็นสาเหตุ มีส่วนร่วม หรือ มีความเชื่อมโยงโดยตรง ผ่านความสัมพันธ์ทางธุรกิจ)

ตัวอย่างสถานการณ์ความเสี่ยง	ลักษณะสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง	ระดับความเสี่ยง
อุบัติเหตุจากการใช้เครื่องจักร	เป็นสาเหตุ	ปานกลาง
ชั่วโมงการทำงานติดต่อกันยาวนาน	เป็นสาเหตุ	ปานกลาง
อุบัติเหตุการรั่วไหลของสารเคมีระหว่างขนส่ง	มีส่วนร่วม	ปานกลาง
กลิ่นไม่พึงประสงค์จากการรั่วไหลสารเคมีที่จัดเก็บ	เป็นสาเหตุ	ปานกลาง
การรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคล	มีความเชื่อมโยง	ปานกลาง
การเจ็บป่วยจากการสัมผัสสารเคมี	เป็นสาเหตุ	ปานกลาง
การคุกคามหรือละเมิดทางเพศ	มีความเชื่อมโยง	ปานกลาง
ติดฉลากผิดพลาด	เป็นสาเหตุ	ปานกลาง
อุบัติเหตุจากการกระเด็นของสารเคมี	เป็นสาเหตุ	ปานกลาง
สินค้าไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค	เป็นสาเหตุ	ปานกลาง
ฝุ่นละอองจากการจัดเก็บที่ไม่เหมาะสม ของเสียจากกระบวนการผลิต	เป็นสาเหตุ	ปานกลาง

ตัวอย่างสถานการณ์ความเสี่ยง การดำเนินการ และการติดตามผลการดำเนินงาน

ตัวอย่างสถานการณ์ความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	การดำเนินการเพื่อหยุด ลด หรือป้องกันความเสี่ยง	ตัวชี้วัด	การติดตามผลการดำเนินงาน
การบาดเจ็บและการเจ็บป่วยจากการทำงาน เช่น • อุบัติเหตุจากการใช้เครื่องจักร • อุบัติเหตุจากการกระเด็นของสารเคมี/สัมผัสสารเคมี	ปานกลาง	• ฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้รับทราบข้อกำหนดในการทำงานและปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย • ส่งเสริมและจัดให้มีสถานที่ทำงานที่ถูกต้องสูงลักษณะและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างปลอดภัย • พัฒนาระบบการทำงานเพื่อส่งเสริม แนวปฏิบัติที่ดีด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และ สุขภาพ และบริหารจัดการภายใต้ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย • คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยฯ ควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยฯ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างานเป็นประจำทุกเดือน • จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมด้านความปลอดภัยเพื่อสร้างความตระหนักและสื่อสารข้อมูล	จำนวนครั้งที่เกิดการเจ็บป่วยบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานต่อปี เป็นศูนย์	• การตรวจประเมินภายในและภายนอกของระบบ ISO 45001 • การประเมินความสอดคล้องของกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

ตัวอย่างสถานการณ์ความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	การดำเนินการเพื่อหยุด ลด หรือป้องกันความเสี่ยง	ตัวชี้วัด	การติดตามผลการดำเนินงาน
อุบัติเหตุ การรั่วไหลของ สารเคมีระหว่างขนส่ง	ปานกลาง	เงื่อนไขข้อควรปฏิบัติ ข้อควรระวังในการจัดการเก็บ การขนส่ง ของสารเคมีแต่ละชนิด: มีข้อกำหนดที่ชัดเจนจากซัพพลายเออร์ ผู้ขนส่ง ผู้จัดเก็บ ให้อำนาจรายละเอียดดังกล่าว ปฏิบัติตามข้อกำหนด: ผู้ขนส่ง ผู้จัดเก็บมีระบบ ตรวจสอบอุณหภูมิการจัดเก็บเรียลไทม์ ที่จัดเก็บ มีระบบแจ้งเตือน ปิดผนึกและติดฉลาก: ภาชนะบรรจุสารเคมี มีสภาพเรียบร้อยปิดแน่น มีฉลากข้อควรระวังที่ชัดเจน ฝึกอบรมและ PPE: มีการจัดฝึกอบรมและจัดอุปกรณ์ ป้องกันส่วนบุคคลที่จำเป็น แผนฉุกเฉิน: จัดทำและมีการดำเนินงานแผนโต้ตอบ เหตุฉุกเฉิน	- จำนวน อุบัติเหตุและการเจ็บป่วย จากการปฏิบัติงาน ของผู้ขนส่ง และจัดเก็บ สารเคมี - การส่งมอบ สินค้าและบริการ	- ตรวจสอบประเมิน การปฏิบัติงาน ของผู้รับผิดชอบ ในการเคลื่อนย้าย / จัดเก็บสารเคมี กรณีเกิดการรั่วไหล ของสารเคมี - การฝึกอบรมโต้ตอบ เหตุฉุกเฉินตาม แผนปฏิบัติงาน เรื่องแผนฉุกเฉิน
กลิ่นไม่พึง ประสงค์จากการ รั่วไหลสารเคมี ที่จัดเก็บ	ปานกลาง	ประเมินความเสี่ยงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และทำให้มั่นใจว่า มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการติดตามผลดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	จำนวนครั้งของ ความไม่ สอดคล้องจาก การตรวจสอบ ISO 14001 ใน ประเด็นที่ เกี่ยวข้อง	การตรวจสอบประเมิน ภายในและภายนอก ของระบบ ISO 14001/ การสาน เสวนาชุมชน ไตรมาสละครั้ง/ การรายงาน Sustainability ต่อผู้ บริหารประจำเดือน
ฝุ่นละออง จากการจัดเก็บ ที่ไม่เหมาะสม ของเสียจาก กระบวนการ ผลิต	ปานกลาง	ประเมินความเสี่ยงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และทำให้มั่นใจว่า มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการติดตามผลดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	จำนวนครั้งของ ความไม่ สอดคล้องจาก การตรวจสอบ ISO 14001 ใน ประเด็นที่ เกี่ยวข้อง	การตรวจสอบประเมิน ภายในและภายนอก ของระบบ ISO 14001/ การสาน เสวนาชุมชน ไตรมาส ละครั้ง/ การรายงาน Sustainability ต่อผู้ บริหารประจำเดือน
ชั่วโมง การทำงาน ติดต่อกัน ยาวนาน	ปานกลาง	- กำหนดและจัดทำตารางกะการทำงาน วันหยุดประจำ สัปดาห์ วันหยุดประจำปีของบริษัทฯ สิทธิการลางาน ประเภทการลางาน ในระบบบริหารงานบุคคล HRMS บริหารจัดการข้อตกลงในสัญญาจ้างงาน และเงื่อนไข การจ้างงาน - วางแผนตารางกะการทำงาน การทำงานล่วงเวลา การ ทำงานในวันหยุด การทำงานล่วงเวลาในวันหยุดให้ พนักงานแต่ละคน ตามที่กำหนดในระบบ HRMS ให้ เหมาะสมกับปริมาณงาน อ้างอิงวิธีการปฏิบัติงาน WI-2100-013 การทำงานล่วงเวลา, ทำงานวันหยุด, ทำงานล่วงเวลาวันหยุด	ชั่วโมงการทำงาน ทั้งประจำและล่วง เวลาเป็นไปตาม กฎหมายคุ้มครองแรงงาน ไทย	การตรวจสอบประเมิน ภายในและ ภายนอกของระบบ TLS 8001/ SMETA

ชั่วโมงการทำงานติดต่อกันยาวนานของพนักงานซีพพลายเออร์เทียร์ 1	ปานกลาง	• มีแนวทางดำเนินการเหมือนพนักงานบริษัท (ที่ระดับบน) • ประเมินซีพพลายเออร์เทียร์ 1 เพื่อให้แน่ใจว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคม และทำการจ้างงาน เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย และเป็นไปด้วยความสมัครใจของพนักงาน ไม่มีการบังคับใช้แรงงาน และไม่มีการใช้แรงงานเด็ก	ชั่วโมงการทำงานทั้งประจำและล่วงเวลาเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานไทย	การตรวจประเมินภายในและภายนอกของระบบ TLS 8001/ SMETA
การรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคล (พนักงานบริษัท/พนักงานซีพพลายเออร์เทียร์ 1)	ปานกลาง	• ปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ TOG เพื่อหลีกเลี่ยงการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ควบคุมการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล และป้องกันการสูญหาย นำไปใช้ในทางที่ผิด หรือแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลอย่างผิดกฎหมาย • รวบรวม ใช้ เปิดเผย และจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลอย่างปลอดภัย ตามแนวปฏิบัติงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง • แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของบริษัทฯ ที่เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	จำนวนความไม่สอดคล้องจากการตรวจประเมินภายในและภายนอกของระบบ ISO/IEC 27001 ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง	กำหนดสิทธิ์ผู้เข้าถึงฐานข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดความถี่ในการเปลี่ยนรหัสเข้าถึงฐานข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ Human Resource Management System
การคุกคามหรือการล่วงละเมิด (พนักงานบริษัท/พนักงานซีพพลายเออร์เทียร์ 1)	ปานกลาง	• จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยในสถานประกอบการ • กำหนดการตรวจความปลอดภัยในยามวิกาล โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย • มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ อาทิ เช่น ◦ มีช่องทางแจ้งเหตุฉุกเฉิน ◦ มีกรอบเวลาดำเนินการที่ชัดเจน ในแต่ละขั้นตอน และมีวิธีการติดตามที่เหมาะสม ◦ จัดให้มีขั้นตอนคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องทุกข์ ◦ อำนวยความสะดวกผู้เสียหายให้สามารถเข้าถึงกระบวนการสอบสวนทางกฎหมายที่จำเป็น ◦ กำหนดบทลงโทษทางวินัยสูงสุดต่อผู้ก่อเหตุ	ช่องทางในการแจ้งเบาะแส ทาง LINE @TOGG4.1 เพื่อแจ้งเหตุหรือแจ้งเบาะแสและสามารถตรวจสอบได้ทันที	การรายงานผลการแจ้งเบาะแสหรือร้องทุกข์ในการประชุมกับผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน
สินค้าไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค	ปานกลาง	• เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในแต่ละตลาดภูมิภาคเป็นประจำ • ดำเนินการทดสอบคุณสมบัติวัสดุที่จะนำมาผลิต และตรวจคุณภาพสินค้าตามข้อกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเลนส์สายตา • ติดตามควบคุมบริหารจัดการ ระบบคุณภาพเครื่องมือแพทย์ ISO 13485 ตลอดจนปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียน	การตรวจประเมินภายในและภายนอกของ ISO 13485/ รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้ากับผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน

ติดฉลาก ผิดพลาด	ปานกลาง	• การกำหนดมาตรฐานการติดฉลาก ข้อกำหนด คำศัพท์เฉพาะทาง คำอธิบายผลิตภัณฑ์บนฉลาก เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 14889 และ US FDA (21 CFR Part 801) • วิเคราะห์สาเหตุต้นตอ (Root Cause Analysis) อย่างละเอียดเพื่อระบุสาเหตุที่แท้จริง เมื่อเกิดข้อผิดพลาด • มีการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างต่อเนื่อง และระบุสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข • มีการตรวจสอบแบบสุ่ม และมีกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลง เพื่อรักษาความถูกต้องและความสม่ำเสมอของการติดฉลาก	จำนวนครั้งที่ลูกค้าร้องเรียน	รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้ากับผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน
----------------------------	----------------	---	------------------------------	--

กลไกการร้องเรียน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้ ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถยกระดับข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนได้ กลไกการร้องเรียนของบริษัทได้รับการออกแบบเพื่อจัดการกับข้อกังวลอย่างเป็นระบบ ตามหลักการที่แนะนำในแนวทาง ISO26000 เพื่อบริหารจัดการประสิทธิภาพในการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แน่ใจว่าเคารพและรับฟังเสียงจากทุกคน

กลไกการร้องเรียนเป็นรากฐานสำคัญของความมุ่งมั่นของบริษัทต่อสิทธิมนุษยชน กลไกเหล่านี้ทำให้แน่ใจว่าผู้มีส่วนได้เสียทุกคน มีเวทีในการแจ้งข้อกังวลอย่างของตนเองได้อย่างปลอดภัย ซึ่งจะได้รับการจัดการอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ บริษัทมีขั้นตอนที่ดำเนินการอยู่เพื่อตรวจสอบสิ่งที่ค้นพบปกป้องผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ สิ่งสำคัญคือต้องทราบว่ากลไกการร้องเรียนของบริษัทไม่ได้ขัดขวางบุคคลจากการดำเนินการสอบสวนทางกฎหมาย เมื่อเห็นว่าจำเป็น

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

สายด่วนและแพลตฟอร์มออนไลน์: บริษัทจัดเตรียมสายด่วนและแพลตฟอร์มออนไลน์เฉพาะสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการรายงานข้อกังวล หรือ การละเมิด ช่องทางเหล่านี้เปิดกว้างสำหรับพนักงานทุกคน ซัพพลายเออร์ ลูกค้า และสมาชิกชุมชน เพื่อยกระดับข้อกังวล ข้อร้องเรียน และรายงานการละเมิดหรือ การไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณหรือมาตรฐานทางจริยธรรม

- o แอปพลิเคชันมือถือ LINE@TOGG4.1
- o อีเมล: hotline@thaiopticalgroup.com

การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร: ผู้มีส่วนได้เสียสามารถยื่นคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรโดยส่งจดหมายปิดผนึกไปที่สำนักงานตรวจสอบภายในของบริษัทหรือคณะกรรมการตรวจสอบ การสื่อสารทั้งหมดจะได้รับการรักษาความลับในระดับสูงสุด

- o โดยจดหมายปิดผนึกถึง สำนักตรวจสอบภายใน หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ ที่ บริษัท ไทยออปติคอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เลขที่ 15/5 หมู่ 6 ถนนบางบัวทอง-สุพรรณบุรี ตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง นนทบุรี 11110 ประเทศไทย

การสอบสวน

•**ดำเนินการอย่างรวดเร็ว:** เมื่อได้รับข้อร้องเรียน บริษัทจะดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อสอบสวน แก้ไขปัญหา กระบวนการตอบสนองของบริษัทมีลำดับเวลาและขั้นตอนที่ชัดเจน ให้แน่ใจว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่และมีประสิทธิภาพ

•**คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส:** บริษัททุ่มเทในการปกป้องผู้แจ้งเบาะแสและบุคคลที่รายงานข้อกังวล มีมาตรการในการคุ้มครองความปลอดภัยและป้องกันการตอบโต้ใดๆ

•**ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง:** ข้อเสนอแนะจากกระบวนการร้องเรียนจะถูกนำมาใช้เพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติของบริษัทและป้องกันปัญหาในอนาคต บริษัทตรวจสอบกลไกการร้องเรียนของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ให้แน่ใจว่ายังคงมีประสิทธิภาพและเข้าถึงได้

การเยียวยา

บริษัทมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมในการเจรจา การไกล่เกลี่ย และ/หรือ การสอบสวนทางกฎหมาย ตามความจำเป็น ให้การเยียวยาที่ได้ผล เมื่อมีการระบุถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่ไม่พึงประสงค์ ไม่ว่าจะ "เป็นสาเหตุ" จากกิจกรรมของบริษัทเอง "มีส่วนร่วม" โดยการกระทำของบริษัท หรือ "มีความเชื่อมโยง" กับบริษัท ผ่านความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การทำความเข้าใจลักษณะสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องในการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพิจารณาการตอบสนองและการเยียวยาที่เหมาะสม