

บริษัท สวีร์ โคคา-โคล่า จำกัด

นโยบายการร้องเรียน

เอกสารเลขที่ HO-C012-2020-ENG	ชื่อเอกสาร การร้องเรียน	วันที่เผยแพร่ 2565/11/07
การปรับปรุงแก้ไข 1.1	ผู้จัดทำ / ผู้ปรับปรุงแก้ไข เฟิร์ล หลิว/กรรมการ ฝ่ายผลตอบแทนและความก้าวหน้า	วันที่จัดทำ 2565/10/28
วันที่มีผลบังคับ 2565/11/07	ผู้ตรวจทาน อาเดรียน ฮาร์เลย์ / กรรมการบริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	วันที่ตรวจทาน 2565/11/03
	ผู้อนุมัติ คาเรน ไช / กรรมการผู้จัดการ	วันที่อนุมัติ 2565/11/04

สารจาก คาเรน ไช

พันธกิจของ สวีร์ โคคา-โคล่า คือ การเป็นผู้ดำเนินธุรกิจที่ดีที่สุด การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ดีที่สุด และการเป็นพลเมืองบริษัทที่ดีที่สุด ไม่ว่าเราจะดำเนินธุรกิจ ณ ที่ใด ในการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว สวีร์ โคคา-โคล่าคาดหวังให้พนักงานทุกคนประพฤติตนอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทฯ

นโยบายการร้องเรียนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดความคาดหวัง และความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ตามค่านิยม กฎหมายท้องถิ่น และระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานขององค์กร ตลอดจนมาตรฐานของอุตสาหกรรม โปรตึศึกษาและให้ความสำคัญกับเนื้อหาตามหลักจรรยาบรรณนี้และประพฤติตนตามแนวทางที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้อย่างเคร่งครัด

เอกสารนี้จะได้รับการทบทวน ปรับปรุงแก้ไข และเผยแพร่ตามจำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจและสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจของเรา

เรายินดีรับฟังข้อเสนอแนะของคุณเกี่ยวกับการปรับปรุงนโยบายนี้ หากคุณมีข้อเสนอแนะใด ๆ โปรดติดต่อเรา!

คาเรน ไช

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท สวีร์ โคคา-โคล่า จำกัด

สารบัญ

1.	ทั่วไป.....	4
2.	การร้องเรียนและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์.....	4
3.	การรักษาความลับ.....	5
4.	เนื้อหาของรายงาน.....	5
5.	วิธียื่นรายงาน.....	5
6.	รายงานที่ไม่ระบุตัวตน.....	5
7.	การสอบสวน.....	6
8.	การห้ามตอบโต้เอาคืนหรือการตกเป็นเหยื่อ.....	6
9.	รายงานที่เป็นเท็จ.....	6
10.	การเก็บรักษารายงาน.....	7
11.	การควบคุมดูแลและการทบทวนนโยบาย.....	7

1. ทัวไป

- 1.1. เรามุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานระดับสูงในด้านจริยธรรมการดำเนินธุรกิจและกำกับดูแลกิจการตามหลักธรรมาภิบาล เราเชื่อมั่นว่าเราปฏิบัติอย่างเหมาะสมกับพนักงานของเรา พันธมิตรที่เราทำธุรกิจด้วย และชุมชนที่เราประกอบธุรกิจอยู่ ดังนั้น เราจึงสนับสนุนให้พนักงานและบุคคลภายนอกรายงานการกระทำที่น่าสงสัยหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับบริษัท สไวร์ โคคา-โคล่า จำกัด และบริษัทในเครือ กรรมการผู้บริหาร พนักงาน รวมถึง ผู้ค้า ผู้รับเหมา ตัวแทน และบุคคลภายนอกอื่นๆ ของบริษัทในเครือ สไวร์ โคคา-โคล่า ที่กระทำการในนามของบริษัทในเครือ สไวร์ โคคา-โคล่า เอกสารนี้ระบุถึงนโยบายการร้องเรียน กำหนดวิธีการรายงานเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์หรือการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งสงสัยว่าเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง รวมทั้งกระบวนการตรวจสอบและการสอบสวนเกี่ยวกับรายงานดังกล่าว
- 1.2. นโยบายนี้ใช้กับพนักงานทุกคน (รวมถึงพนักงานที่ได้รับมอบหมายงานชั่วคราว ผู้บริหาร และกรรมการ) ของบริษัทในเครือของบริษัท สไวร์ โคคา-โคล่า จำกัด รวมถึง ผู้ค้า ผู้รับเหมา ตัวแทน และบุคคลภายนอกอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจกับบริษัท สไวร์ โคคา-โคล่า จำกัดและบริษัทในเครือ ทั้งนี้เราสนับสนุนให้บริษัทที่เกี่ยวข้องและบริษัทร่วมทุนกำหนดนโยบายการแจ้งข้อมูลร้องเรียนที่เทียบเคียงได้กับนโยบายนี้เช่นกัน

2. การร้องเรียนและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- 2.1. การร้องเรียนหรือข้อกังวล เกิดขึ้นเมื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก (**ผู้ร้องเรียน**) ซึ่งมีเหตุผลอันสมควรให้เชื่อได้โดยสุจริตว่า บุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งกระทำการในนามของบริษัทในเครือ สไวร์ โคคา-โคล่า ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลก ได้กระทำการ กำลังกระทำการ หรืออาจมีความประสงค์ที่จะกระทำการอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่บังคับใช้ รวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติที่ สไวร์ โคคา-โคล่า อาจกำหนดเป็นครั้งคราว ซึ่งได้แจ้งข้อกังวลดังกล่าวไปยังบริษัทในเครือ สไวร์ โคคา-โคล่า ที่เกี่ยวข้อง
- 2.2. พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หมายความว่ารวมถึงการประพฤติผิด การปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ถูกต้อง และการกระทำที่ไม่มีจริยธรรม เราไม่สามารถยกตัวอย่างได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ตัวอย่างบางส่วนของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์มีดังนี้
 - 2.2.1. การกระทำที่ผิดกฎหมายหรือการละเมิดกฎหมายที่ใช้บังคับ ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน หรือหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
 - 2.2.2. การฉ้อโกงหรือทุจริต
 - 2.2.3. การยักยอกทรัพย์สิน
 - 2.2.4. การทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือการหลอกลวง (รวมถึงการบิดเบือนข้อเท็จจริง) ซึ่งนำไปสู่การจัดทำรายงานบัญชีหรือรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้องหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด หรือเป็นการละเมิดข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติด้านการควบคุมภายใน
 - 2.2.5. การละเมิดนโยบายใดๆ ของ สไวร์ โคคา-โคล่า ได้จำกัดเฉพาะแต่เพียงหลักจรรยาบรรณขององค์กรเท่านั้น
 - 2.2.6. การกระทำหรือการเพิกเฉย ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของผู้อื่นหรือทรัพย์สิน หรือก่อให้เกิดอันตรายร้ายแรงต่อสิ่งแวดล้อม

- 2.2.7. การกระทำที่เป็นอันตราย การเลือกปฏิบัติ หรือการตอบโต้เอาคืนต่อผู้ร้องเรียนที่ได้ยื่นรายงานตามนโยบายนี้ และ
- 2.2.8. การจงใจปกปิดหรือละเว้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อใดข้อหนึ่ง ข้างต้น
- 2.3. พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หมายความว่ารวมถึง การล่วงละเมิด การเลือกปฏิบัติ และการกลั่นแกล้งหรือใช้วาจาต่อผู้ร้องเรียนในสถานที่ทำงาน ซึ่งสามารถรายงานได้ตาม [นโยบายการเคารพซึ่งกันและกันในสถานที่ทำงาน](#) ของ สวีร์ โคคา-โคล่าหรือตามนโยบายนี้

3. การรักษาความลับ

- 3.1. ข้อมูลที่ระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนและบุคคลใดๆ ที่มีชื่อระบุอยู่ในรายงาน จะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับและไม่ให้มีการเปิดเผยซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์หรือชื่อเสียงของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 3.2. ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ยกเว้นกรณีที่ถูกกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับกำหนดให้เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว (รวมถึงกฎของตลาดหลักทรัพย์หรือการเปิดเผยเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ) หรือกรณีที่มีการเปิดเผยต่อหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า นอกจากนี้ อาจมีการเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนเพื่อสอบสวนเกี่ยวกับข้อกังวลที่ผู้ร้องเรียนรายงาน
- 3.3. ผู้ร้องเรียนต้องรักษาข้อมูลที่มีอยู่ และเนื้อหาของรายงาน ตลอดจนข้อมูลระบุตัวตนของบุคคลทั้งหมดที่กล่าวถึงในรายงานไว้เป็นความลับ ยกเว้นในกรณีที่มีข้อกำหนดทางกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับให้เปิดเผย

4. เนื้อหาของรายงาน

รายงานที่ผู้ร้องเรียนแจ้ง ควรระบุรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งสงสัยว่าเกิดขึ้นหรือที่เกิดขึ้นจริง (รวมถึงชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้อง วันที่ เวลาและสถานที่) เหตุผลในการรายงาน และเอกสารประกอบที่มีอยู่ ตลอดจนหลักฐานอื่น ๆ หากผู้ร้องเรียนยื่นหลักฐานที่แน่นอนจะเป็นประโยชน์อย่างมาก แต่ไม่ใช่สิ่งที่จำเป็น ขอเพียงให้รายงานด้วยความสุจริต อย่างไรก็ตาม ยังมีหลักฐานและเอกสารสนับสนุนมากเท่าใด การสอบสวนก็จะทำได้ง่ายขึ้นเท่านั้น

5. วิธียื่นรายงาน

- 5.1. บุคคลภายนอกควรยื่นรายงานต่อแผนกตรวจสอบภายในของบริษัท (GIAD) หรือ EthicsPoint ผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลที่สาม ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง ([ผู้ให้บริการ](#)) รายงานที่ยื่นต่อแผนกตรวจสอบภายในของบริษัทสามารถจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบอกกล่าวด้วยตนเองโดยทำการนัดหมายล่วงหน้า
- 5.2. บุคคลที่เกี่ยวข้องควรยื่นรายงานต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ดังนี้
 - 5.2.1. แผนกตรวจสอบภายในของบริษัท
 - 5.2.2. ผู้ให้บริการ
 - 5.2.3. หัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลประจำบริษัทในเครือสวีร์ โคคา-โคล่า
- 5.3. ที่อยู่อีเมลของแผนกตรวจสอบภายในของบริษัทคือ group.audit@jsshk.com นอกจากนี้ คุณสามารถดูข้อมูลติดต่อของผู้ให้บริการ EthicsPoint ได้ที่ www.swirecocaCola.ethicspoint.com

- 5.4. หากมีการยื่นรายงานต่อฝ่ายอื่นที่ไม่ใช่แผนกตรวจสอบภายในของบริษัท รายงานดังกล่าวอาจถูกส่งต่อไปยังแผนกตรวจสอบภายในของบริษัทดำเนินการสอบสวนต่อไป

6. รายงานที่ไม่ระบุตัวตน

เราสนับสนุนให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อและข้อมูลติดต่อของตน เพื่อให้สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมและชี้แจงเกี่ยวกับรายงานได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องเรียนที่ไม่สบายใจที่จะเปิดเผยตนเองสามารถยื่นรายงานที่ไม่ระบุตัวตนได้ ทั้งนี้การยื่นรายงานที่ไม่ระบุตัวตนอาจทำให้การสอบสวนเกี่ยวกับข้อกล่าวหาและ/หรือการแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียนมีข้อจำกัด

7. การสอบสวน

- 7.1. รายงานทั้งหมดจะได้รับการส่งต่อไปยังแผนกตรวจสอบภายในของบริษัทและ/หรือหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องของบริษัทในเครือสวอร์ โคคา-โคล่าที่เกี่ยวข้อง
- 7.2. แผนกตรวจสอบภายในและ/หรือหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในข้อกล่าวหา อ้างอิงตามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนแจ้งให้ทราบ โดยการดำเนินการในขั้นนี้จะขึ้นอยู่กับลักษณะของรายงานที่ได้รับ การประเมินเบื้องต้นทั้งหมดจะได้รับการส่งต่อไปยังหัวหน้าแผนกตรวจสอบภายในของบริษัทและ/หรือหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง (ตามแต่กรณี) ก่อนที่จะเริ่มการสอบสวน
- 7.3. หลังจากทำการตรวจสอบเบื้องต้น หัวหน้าแผนกตรวจสอบภายในของบริษัทจะปรึกษาหารือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกับฝ่ายบริหารอาวุโสของบริษัทในเครือสวอร์ โคคา-โคล่าที่เกี่ยวข้อง รวมถึงขอบเขตของการสอบสวนหรือการดำเนินการอื่นๆ ที่มีการเสนอ (เช่น การแจ้งหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย หากเห็นสมควร)
- 7.4. ขอบเขตของการสอบสวนอาจรวมถึงการสัมภาษณ์ การตรวจสอบเอกสาร และการขอคำแนะนำทางกฎหมาย ผลการสอบสวน (รวมถึงการดำเนินการแก้ไข) จะได้รับการรายงานไปยังคณะกรรมการตรวจสอบสวอร์ แปซิฟิก ทั้งนี้อาจมีการแจ้งผลการสอบสวนให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากสวอร์ แปซิฟิกเห็นสมควร
- 7.5. หากสวอร์ แปซิฟิกพิจารณาข้อเท็จจริงที่มีอยู่ และมีความเห็นว่าอาจมีการกระทำความผิดทางอาญา จะดำเนินการขอคำแนะนำทางกฎหมายเพื่อพิจารณาว่าจำเป็นต้องแจ้งหน่วยงานที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการต่อไปหรือไม่ หากจำเป็น จะดำเนินการตามนั้น
- 7.6. แผนกตรวจสอบภายในของบริษัทจะจัดเก็บบันทึกและรายงานทั้งหมดของผู้ร้องเรียนและการดำเนินการต่าง ๆ (ถ้ามี) ของเรื่องร้องเรียนไว้ บันทึกจะระบุชื่อผู้ร้องเรียน บทสรุปของรายงาน รวมถึงรายละเอียดและผลลัพธ์ของการตรวจสอบและการสอบสวน (หากมีการดำเนินการ)
- 7.7. บุคคลที่เกี่ยวข้องที่พบว่ากระทำความผิดหรือมีส่วนร่วมในการกระทำความผิดจะถูกดำเนินการทางวินัย ซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้าง ในกรณีที่สงสัยว่าการทุจริตหรือการกระทำความผิดทางอาญาอื่น ๆ จะมีการรายงานต่อหน่วยงานที่เหมาะสมภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง ตามที่เห็นสมควร

8. การห้ามตอบโต้เอาคืนหรือการตกเป็นเหยื่อ

การกลั่นแกล้งหรือตอบโต้เอาคืนใดๆกับผู้ร้องเรียนที่กระทำการโดยสุจริตจะไม่ถูกยอมรับ และจะไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนที่กระทำการดังกล่าวได้รับความเสียหายใดๆในฐานะพนักงาน (เช่น การลดตำแหน่งหรือย้ายงานโดยไม่สมควร) การดำเนินการทางวินัยจะถูกดำเนินการกับผู้กลั่นแกล้งหรือผู้ที่ตอบโต้เอาคืน

9. รายงานเท็จ

หากพบว่าผู้ร้องเรียนมีเจตนาไม่ดี เจตนารายงานเท็จ หรือรายงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัว การตรวจสอบหรือการสอบสวนใดๆ จะยุติลง และสามารถรายงานไปยังหน่วยงานกฎหมายและดำเนินการเพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย หากผู้ร้องเรียนเป็นพนักงาน จะดำเนินการทางวินัย ซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้าง จะไม่มีการดำเนินการดังกล่าวหากรายงานโดยสุจริต

10. การเก็บรักษารายงาน

บันทึกรายงานหรือข้อร้องเรียนทั้งหมด รวมถึงผลการสอบสวน ต้องเก็บรักษาไว้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 7 ปี หรือตามระยะเวลาที่กฎหมายและระเบียบข้อบังคับท้องถิ่นกำหนด หลังจากกระบวนการสอบสวน (หากมี) สิ้นสุดลงหรือมีการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสมบูรณ์แล้ว

11. การควบคุมดูแลและการทบทวนนโยบาย

นโยบายนี้ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการของสโว์ แพซิฟิก คณะกรรมการตรวจสอบของสโว์ แพซิฟิก มีหน้าที่ทบทวนเปลี่ยนแปลงแก้ไข และจัดการกับประเด็นที่เป็นข้อกังวลหรือที่ควรปรับปรุง

นโยบายนี้อาจได้รับการแก้ไขเป็นครั้งคราว การเปลี่ยนแปลงแก้ไขใดๆ จะประกาศไว้ใน [EthicsPoint](#) และ**อินทราเน็ต** ทั้งนี้ให้ถือว่านโยบายที่ประกาศไว้ใน [EthicsPoint](#) และ**อินทราเน็ต** เป็นนโยบายฉบับล่าสุดที่ใช้บังคับ