

## บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

### นโยบายการรับข้อร้องเรียน

#### สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาตลอด โดยได้ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และให้ความสำคัญในเรื่องความโปร่งใสตรวจสอบได้ จึงเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรายงาน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับความผิดปกติ การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ อันเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท ในเรื่องต่างๆ ผ่านทางช่องทางพิเศษที่บริษัทกำหนดไว้

ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าการรายงาน หรือการให้ข้อมูลนั้นจะไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้รับความเดือดร้อนเสียหาย กลุ่มบริษัทจึงได้กำหนดกลไกสำหรับคุ้มครอง และบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายให้กับผู้ที่ได้รายงานหรือให้ข้อมูลที่ถูกกระทำโดยไม่เป็นธรรม เช่น ถูกกลั่นแกล้ง หรือถูกข่มขู่

กลไกข้างต้นนี้ บริษัทเรียกว่า “Whistleblower Policy” หรือนโยบายการรับข้อร้องเรียน เพื่อคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติโดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท

บริษัท มั่นใจว่ากลไกที่กำหนดไว้นี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากกับกลุ่มบริษัท หากมีการนำไปใช้อย่างจริงจัง ดังนั้นขอให้ทุกคนทำความเข้าใจ และศึกษาในรายละเอียดพร้อมกับการนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ให้ความสำคัญ และรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานในการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ของพนักงานทุกคนอย่างใกล้ชิด ในอันที่จะรักษาไว้ซึ่งประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายต่อไปในอนาคต

บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)



นายบุญยง ต้นสกุล  
กรรมการผู้จัดการใหญ่

**บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย****นโยบายการรับข้อร้องเรียน**

อนุมัติโดยมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 203 เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2557

**สารบัญ**

1. คำนำ
2. คำนิยาม
3. วัตถุประสงค์
4. ขอบเขต
5. นโยบายการรับข้อร้องเรียนและขั้นตอนในการปฏิบัติ
6. การพิจารณาและอนุมัตินโยบาย
7. นโยบายและแนวทางปฏิบัติ

## 1. คำนำ

นโยบายการรับข้อร้องเรียน เป็นกลไกหนึ่งในอันที่จะให้ความคุ้มครองและความเป็นธรรมแก่พนักงาน หรือผู้ให้เบาะแสข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต หรือปฏิบัติตนโดยมิชอบของพนักงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท และรวมถึงประมวลจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท

## 2. คำนิยาม

- “บริษัท” หมายถึง บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
- “กลุ่มบริษัท” หมายถึง บริษัท และบริษัทย่อยของ บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
- “กรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการของบริษัท
- “การประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับความผิดปกติ หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ อันเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท การไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ หรือจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ การทุจริต หรือปฏิบัติตนโดยมิชอบของพนักงานซึ่งไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท และรวมถึงประมวลจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท
- “พนักงาน” หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร ลูกจ้าง ผู้ที่ทำสัญญาจ้างแรงงาน หรือสัญญาจ้างพิเศษกับบริษัท และรวมถึงตัวแทนขาย คู่ค้า หรือตัวแทนหน้าของบริษัท

## 3. วัตถุประสงค์

เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีช่องทางในการรายงาน หรือร้องเรียนข้อมูลอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท และสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานที่แจ้งเบาะแสดำเนินการรายงานหรือให้ข้อมูลนั้นจะไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้รับความเดือดร้อนเสียหาย บริษัทจึงได้กำหนดกลไกสำหรับคุ้มครอง และบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายให้กับผู้ที่ได้รายงานหรือให้ข้อมูลที่ถูกกระทำโดยไม่เป็นธรรม เช่น ถูกกลั่นแกล้ง หรือถูกข่มขู่ กลไกข้างต้นนี้ บริษัทเรียกว่า “Whistleblower Policy” หรือนโยบายการรับข้อร้องเรียน เพื่อคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสดำเนินการทุจริต การปฏิบัติโดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท

## 4. ขอบเขต

เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทยินดี ที่จะรายงานหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ความรู้ไปกับการสร้างความมั่นใจในการให้การคุ้มครองและความเป็นธรรมแก่ผู้รายงาน หรือร้องเรียนเบาะแสดำเนินการทุจริต การปฏิบัติโดยมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท

## 5. นโยบายการรับข้อร้องเรียน และขั้นตอนในการปฏิบัติ

### 5.1 ผู้ที่มีสิทธิร้องเรียน

ผู้มีสิทธิในการแจ้งข้อมูล รวมถึงข้อร้องเรียนต่างๆ ได้แก่

- (1) พนักงาน และ/หรือ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่พบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืน กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท หรือจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท
- (2) พนักงาน และ/หรือ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่ถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ถูกลงโทษทางวินัย เช่น ลดเงินเดือน ถูกพักงาน ให้ออกจากงาน หรือถูกเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่ตนได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือจะให้ข้อมูล ช่วยเหลือในขั้นตอนการสืบสวน สอบสวน หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้แก่ผู้รับร้องเรียน รวมไปถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

### 5.2 ผู้รับข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งข้อมูล หรือข้อร้องเรียนต่างๆ อันเกิดจากความประพฤติมิชอบ การทุจริต และการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับต่างๆ ได้ที่ผู้รับข้อร้องเรียนท่านใดท่านหนึ่ง ดังนี้

- (1) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับที่ตนเองไว้วางใจ
- (2) ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและบริหาร
- (3) ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน
- (4) เลขานุการบริษัท
- (5) กรรมการบริษัทคนหนึ่งคนใด

### 5.3 วิธีการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนต่อผู้รับข้อร้องเรียนข้างต้น ด้วยวิธีการใดวิธีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (1) ร้องเรียนได้โดยตรงด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร
- (2) ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ของผู้รับข้อร้องเรียน
- (3) ส่งข้อร้องเรียน โดยจดหมาย ไปยังผู้รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อ ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท หรือจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทเกิดขึ้น

ทั้งนี้ในการร้องเรียนจะถือเป็นความลับที่สุด และผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง และไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนผู้ร้องเรียน แต่หากเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทสามารถแจ้งผลการดำเนินการหรือรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบได้

#### 5.4 ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงดังนี้

- (1) ผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง หรืออาจมอบหมายให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ไว้วางใจเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (2) ผู้รับข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถเชิญให้พนักงานคนหนึ่งคนใดมาให้ข้อมูล หรือขอให้จัดส่งเอกสารใดๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง
- (3) หากตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นความจริง บริษัทจะดำเนินการดังต่อไปนี้
  - ก. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่กลุ่มบริษัทกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ผู้รับข้อร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้รับข้อร้องเรียนจะเสนอเรื่องพร้อมความเห็น และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง ต่อผู้มีอำนาจดำเนินการในบริษัท เพื่อพิจารณาดำเนินการ
  - ข. ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ เช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือฐานะทางการเงินของกลุ่มบริษัท ขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ให้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา
  - ค. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนก่อให้เกิดความเสียหายอันไม่ควรต่อผู้ใดผู้หนึ่ง จะมีการเสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมให้กับผู้เสียหาย

#### 5.5 ช่องทางการติดต่อบริษัท

ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางการสื่อสารกับบริษัทได้ ดังนี้

ผู้รับข้อร้องเรียน	ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	หมายเลขโทรศัพท์
คณะกรรมการตรวจสอบ	<a href="mailto:auditcommittee@singerthai.co.th">auditcommittee@singerthai.co.th</a>	
เลขานุการบริษัท	<a href="mailto:cs@singerthai.co.th">cs@singerthai.co.th</a>	0-2352-4727

#### โดยที่อยู่ทางไปรษณีย์ได้แก่

บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

ตู้ ปณ. 17 ที่ทำการไปรษณีย์บางรัก

เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

## 5.6 การคุ้มครองปกป้องผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแส

บริษัท ได้จัดให้มีขั้นตอนและกระบวนการในการปกป้องผู้ให้ข้อมูล หรือเบาะแสดต่อบริษัท ดังนี้

- 1 ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยอาจทำให้เกิดความเสียหายกับตนเอง แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่า มีเหตุอันควรเชื่อว่ามีกรกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท หรือจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามหากเลือกที่จะเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ผู้รับข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วขึ้น
- 2 บริษัท จะถือข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ไว้ในชั้นความลับสูงสุด และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หากฝ่าฝืนถือเป็นการกระทำความผิดวินัย
- 3 กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัท กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หรือบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย
- 4 พนักงานที่ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นนั้น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลอื่นนั้นได้ร้องเรียน ได้แจ้งข้อมูล ร้องเรียน หรือให้เบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมไปถึงการที่บุคคลอื่นนั้นฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นพยาน ให้ถ้อยคำ หรือให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ ถือเป็นการกระทำความผิดวินัยที่ต้องได้รับโทษ ทั้งนี้อาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้หากการกระทำนั้นถือเป็นการกระทำความผิดตามกฎหมาย
- 5 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยวิธีการ หรือกระบวนการที่มีความเหมาะสม และเป็นธรรม

## 6 การพิจารณาและอนุมัตินโยบาย

- 6.1 คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาและให้การรับรองนโยบายฉบับนี้ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป
- 6.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารของบริษัท จะทบทวนนโยบายของบริษัทฉบับนี้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี หรือตามความเหมาะสม และเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติหากมีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งกำกับ และติดตามการนำนโยบายฉบับนี้ไปปฏิบัติ ให้คำแนะนำต่างๆ และนำมาประกาศใช้ไปยังพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ

ระเบียบ ข้อบังคับและข้อกำหนดของกฎหมายอย่างทั่วถึง ทั้งนี้หากต้องมีการปรับปรุงใดๆ ต้องดำเนินการโดยเร็วที่สุด

### 6.3 กรณีมีการทบทวนนโยบาย

- ก. กรณีมีการแก้ไขส่วนใดส่วนหนึ่งของนโยบายฉบับนี้ จะต้องได้รับการรับรองจากกรรมการตรวจสอบ เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป
- ข. หากการทบทวนนโยบายไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆให้นำเสนอแก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่ออนุมัติ และแจ้งเพื่อทราบให้แก่คณะกรรมการบริษัทเป็นลำดับต่อไป

## 7 นโยบายและแนวทางปฏิบัติ

นโยบายและแนวทางปฏิบัติของการรับข้อร้องเรียน ได้ชี้แจงรายละเอียดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องไว้ในข้อมูลเบื้องต้นแล้ว

ประกาศ ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2558  
บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)



นายบุญยง ตันสกุล  
กรรมการผู้จัดการใหญ่