



FUNAI

FUNAI (THAILAND) CO.,LTD.

835 Moo 18 Pakchong-Lumsompung Road Tambon Chantuek Amphur Pakchong
Nakhonratchasima 30130, Thailand.Tel.0-4431-0002-5 & Fax.0-4431-(

นโยบาย การรับเรื่องร้องเรียนจากบุคคลภายนอก และการให้ความคุ้มครอง

บริษัท ฟูไน (ไทยแลนด์) จำกัด ส่งเสริมให้ผู้บริหาร และพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจที่มีความหวังให้ทุกคนรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัท ทราบ เพื่อที่จะได้ช่วยกันปรับปรุงแก้ไขหรือดำเนินการ เพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม โปร่งใส และยุติธรรมต่อไปและตามกฎหมายหลักทฤษฎีมีการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลโดยสุจริตแก่หน่วยงานกำกับดูแลด้วยบริษัทได้จัดทำมีนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

บริษัท ฯ ส่งเสริมให้ผู้บริหาร และพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจที่มีความหวังให้ทุกคนรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัท ทราบ เพื่อที่จะได้ช่วยกันปรับปรุงแก้ไขหรือดำเนินการ เพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม โปร่งใส และยุติธรรมต่อไป และตามกฎหมายหลักทฤษฎีมีการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลโดยสุจริตแก่หน่วยงานกำกับดูแลด้วยบริษัทได้จัดทำมีนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลของบริษัท จะได้ทำหน้าที่ดูแลและให้คำแนะนำ ตลอดจนสอดส่องพฤติกรรม ความประพฤติ และการกระทำต่าง ๆ ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปโดยถูกต้อง และผู้แจ้งเรื่องดังกล่าวจะได้รับความคุ้มครอง หากเป็นการกระทำด้วยความสุจริตใจ

2. คำนิยาม

- 1.1 บริษัทฯ หมายถึง บริษัท ฟูไน (ไทยแลนด์) จำกัด
- 1.2 พนักงาน หมายถึง บุคลากรทุกคนของบริษัท ฟูไน (ไทยแลนด์) จำกัด รวมถึงกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ
- 1.3 ผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อย คำให้ข้อมูลและมีข้อสงสัยหรือเชื่อว่ามีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริต ว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ การกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทฯ
- 1.4 ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง บุคคลที่ร้องเรียน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้ร้องเรียน

3. ขอบเขต

เมื่อมีข้อสงสัยหรือเชื่อว่ามีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ การกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทฯ ให้ผู้พบเห็นสามารถแจ้งเรื่องได้โดยตรงที่ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ โดยตรงต่อกรรมการผู้จัดการของบริษัทฯ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นโดยตรง

4. ผู้รับผิดชอบดูแลและควบคุม บุคคลผู้สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกที่พบเห็นหรือทราบหรือสงสัยว่าการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ การกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทฯ

5. ผู้ปฏิบัติการให้ความคุ้มครอง

บุคคลภายนอกที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือให้ข้อมูลใด ๆ ตามขอบเขตในข้อ 2. ด้วยความสุจริตไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อบริษัท จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัท หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น ทั้งนี้ ถ้ามีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกการคุ้มครองบุคคลใด ก่อนที่จะดำเนินการตามนโยบายนี้จนถึงที่สุด จะต้องได้รับความเห็นชอบจากกรรมการผู้จัดการ

6. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

6.1 ช่องทางการติดต่อได้ มีดังนี้

1. โทรศัพท์ 044 - 310001 ต่อ 101 (คุณอมลณัฐ คงรักษ์ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล)
2. E-mail : fthhr_manager@funai.co.jp (คุณอมลณัฐ คงรักษ์ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล)
3. E-mail : fth-thai@ext.funai.co.jp (ช่องทางร้องเรียนของบริษัท)
4. E-mail : simizush@funai.co.jp (ช่องทางร้องเรียนโดยตรงถึงกรรมการผู้จัดการของบริษัท)
4. จดหมาย จัดส่งทางไปรษณีย์ หรือยื่นส่งโดยตรง
บริษัท ฟูไน (ไทยแลนด์) จำกัด
835 หมู่ 18 ถนนปากช่อง - ลำสมพง
ตำบลจันทึก อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา 30130

7. มาตรฐานการปฏิบัติ/รายละเอียดกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- 7.1 ผู้แจ้งข้อมูล (Caller or Claimer) : ผู้แจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์, E-mail หรือจดหมายทั้งภายในและภายนอกบริษัท
- 7.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) : ผู้ที่ทำหน้าที่รับเรื่อง และเก็บข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
- 7.3 คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง (Cas Owner) : กรรมการผู้จัดการ, ที่ปรึกษาของบริษัท, ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงของผู้ที่ถูกร้องเรียน และฝ่ายตรวจสอบภายใน
- 7.4 ผู้ดูแลเรื่องระเบียบวินัย (Human Resources, HR) : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- 7.5 กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)

8. รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ

8.1 การลงทะเบียนและส่งเรื่องต่อไป

1. ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลจากผู้ร้องเรียนลงในแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน
2. ผู้ประสานงานลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนในทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียน และกำหนดวันแจ้งความคืบหน้าของเรื่องที่ร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนดังนี้
 - 2.1 กรณีที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการโดยเร็วที่สุด
 - 2.2 กรณีที่เป็นการสอบถามทั่วไป เช่น คำถามเกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท จะไม่มีการลงทะเบียนรับเรื่อง แต่จะส่งให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ โดยตรง เพื่อตอบกับแก่ผู้สอบถาม
3. เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ส่งให้คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการหาข้อเท็จจริงและส่งสำเนาให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทราบเบื้องต้น เพื่อเตรียมให้คำแนะนำการดำเนินการด้านระเบียบวินัยหรืออื่น ๆ

8.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริงและสั่งการ

1. คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง และผู้ดูแลเรื่องระเบียบวินัย ดำเนินการหาข้อเท็จจริง / สอบสวน และให้ข้อเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีประพฤติดหรือปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป
 - 1.1 กรณีต้องมีการลงโทษทางวินัย ส่งลงโทษโดยปรึกษากับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อให้การลงโทษเป็นไปตามมาตรฐานโทษด้วย และหากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนไม่มีอำนาจสั่งลงโทษก็ให้เสนอเป็นลำดับขั้นไปจนถึงผู้มีอำนาจแล้วแต่กรณี
 - 1.2 กรณีต้องมีการลงโทษทางกฎหมาย ให้ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมาย ทั้งนี้ ให้ส่งผลการหาข้อเท็จจริง การดำเนินการ และการสั่งลงโทษแล้วแต่กรณีไปให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการด้วย
2. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนจากผู้ที่ไม่ระบุชื่อ และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้เพียงพอ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลและความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นไปที่กรรมการผู้จัดการ เพื่อขอแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป หากประธานเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกปิดเรื่องไป ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งสำเนาให้กรรมการผู้จัดการ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ
3. หากคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิดหรือเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิดหรือได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติดหรือปฏิบัติที่เหมาะสมแล้ว และพิจารณาเห็นว่าควรให้ปิดเรื่องโดยไม่มีการลงโทษใด ๆ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องดังกล่าวแก่ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงของผู้ถูกร้องเรียนเพื่อขออนุมัติปิดเรื่อง และรายงานแก่กรรมการผู้จัดการส่งสำเนาให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ

8.3 การแจ้งผลสรุปต่อผู้ร้องเรียน และการปรับปรุงแก้ไข

1. คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ข้อเสนอแนะให้มีการประพุดติหรือปฏิบัติที่เหมาะสม หรือดำเนินการทางกฎหมายแล้ว จะแจ้งผลการดำเนินการให้กรรมการผู้จัดการทราบ
2. แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง บันทึกการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้โดยนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบทราบเป็นรายไตรมาส

8.4 การร้องเรียนโดยไม่สุจริต

การแจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำ หรือให้ข้อมูลใด ๆ พิจารณาได้ว่ากระทำโดยไม่สุจริตหรือทำผิดช่องทาง ตามข้อ 2 ถ้าเป็นบุคคลภายนอก และบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทจะพิจารณาดำเนินคดีกับบุคคลนั้น ๆ ด้วย

8.5 ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

ในกรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยด้วย

ขอแสดงความนับถือ

清水 真吾

(นายโชโก ชิมิชิ)