

12. ความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) อันเป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยบริษัทมีกระบวนการที่ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และได้นำเอาวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และเป้าหมายของบริษัทมาร่วมพิจารณาในการกำหนดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

12.1 การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

ตลอดเวลาของการดำเนินธุรกิจ บริษัทยึดมั่นแนวทางการบริหารงานตามหลักคุณธรรม จริยธรรม สร้างความน่าเชื่อถือในการบริหารจัดการ ด้วยยึดหลักการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียกับองค์กรทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และคู่แข่งทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม บริษัทส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม เพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม ส่งเสริมการพัฒนาสินค้าและบริการให้ดีขึ้น อันเป็นการเสริมสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจและมาตรฐานการครองชีพในระยะยาว ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่ธุรกิจทุกชั้นตอน (Business Chain) ดูแลผลกระทบจากการกระทำของบริษัทที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลกระทบต่อกิจการอื่นจากกระบวนการจัดหาและจัดซื้อของบริษัทเพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบเชิงลบ ตลอดจนเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สินและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

1. ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของการแข่งขัน ตลอดจนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
2. กำหนดขั้นตอนปฏิบัติและมาตรการป้องกันการเข้าไปเกี่ยวข้องหรือสมรู้ร่วมคิดกับพฤติกรรมที่ขัดขวางการแข่งขัน
3. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันและการแข่งขันที่เป็นธรรม
4. สนับสนุนการต่อต้านการผูกขาดและการทุ่มตลาด ตลอดจนนโยบายสาธารณะต่างๆ ที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม
5. ใส่ใจต่อบริบททางสังคมที่อยู่แวดล้อมบริษัทและไม่ฉวยโอกาสจากสภาพทางธรรมชาติหรือทางสังคม เช่น ความยากจนเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม

ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า

1. กำหนดมาตรการที่เกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายและข้อปฏิบัติในการจัดซื้อ การกระจายสินค้า
2. สนับสนุนให้บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องยอมรับและปรับใช้นโยบายในลักษณะเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม

3. มีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการยกระดับความตระหนักในหลักการและประเด็นที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง
4. ส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรมทั่วทั้งห่วงโซ่คุณค่าทุกครั้งที่เป็นไปได้ ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทนในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือ เพิ่มพูนความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของทุกกิจการในห่วงโซ่คุณค่า ได้แก่ การดำเนินการจัดซื้ออย่างเหมาะสม เช่น การสร้างหลักประกันให้เกิดราคาที่เป็นธรรมด้วยเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่มั่นคง เป็นต้น

ส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สิน

1. ปฏิบัติการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องกฎหมายในการใช้และให้สิทธิใช้สอยทรัพย์สินต่างๆ
2. ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สิน ได้แก่ การใช้ตำแหน่งทางการตลาดที่เหนือกว่าในทางมิชอบ การผลิตของปลอม และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
3. ชำระค่าการใช้หรือได้มาซึ่งทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม

ทั้งนี้ บริษัทมีมาตรการชัดเจนในกรณีที่มีผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการที่บริษัทละเมิดสิทธิตามกฎหมายของผู้มีส่วนได้เสีย และเปิดโอกาสให้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณผ่านกรมการอิสระและกรมการตรวจสอบ โดยบริษัทได้จัดให้มีกระบวนการดำเนินการหลังจากมีผู้แจ้งเบาะแส โดยให้มีการตรวจสอบข้อมูลและมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทต่อไป

นอกจากนี้ บริษัทยังกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท รวมถึงจรรยาบรรณและภาระความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการสร้างมาตรฐานด้านพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคลดังกล่าวให้อยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

12.2 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ อาทิ การคิดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการชักชวนการเสนอ การให้ หรือการรับสินบน ทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฉ้อฉล การฟอกเงิน การชักยอก การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม การค้าภายใต้แรงอิทธิพล การทุจริตดังกล่าวมิได้หมายความถึงเพียงความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนกับหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมถึงธุรกรรมระหว่างบุคคลหรือกิจการในระหว่างภาคเอกชนด้วยกันเองด้วย

บริษัทตระหนักถึงผลเสียของการทุจริต การฉ้อโกง การหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากบริษัท จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และแนวปฏิบัติในการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และเป็นแนวทางให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องถือปฏิบัติ และหลีกเลี่ยงการกระทำอันมิชอบ โดยให้มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางการปฏิบัติและข้อกำหนดใน

การดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน โดยต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องคอร์รัปชันไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ตลอดจนไม่พึงละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท
- 2) ไม่กระทำหรือสนับสนุนการให้สินบนในทุกรูปแบบ รวมทั้งควบคุมให้การบริจาค การให้ของขวัญทางธุรกิจ และการสนับสนุนกิจการต่างๆ มีความโปร่งใส และไม่มีเจตนาเพื่อโน้มน้าวให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือเอกชนดำเนินการไม่เหมาะสม
- 3) จัดให้มีระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง รวมถึงการตรวจสอบภายในที่เหมาะสม และมีประสิทธิผล เพื่อป้องกันการประพฤติกมิชอบต่างๆ
- 4) เสริมสร้างให้พนักงาน คู่สัญญา และคู่ค้า ตระหนักถึงการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และการต่อต้านการทุจริต
- 5) ให้ความรู้ด้านการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบในการปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีการจัดการอบรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันให้แก่พนักงานใหม่ ภายใน 90 วัน นับจากวันเข้าทำงาน
- 6) ตระหนักถึงความสำคัญในการเผยแพร่ให้ความรู้ และทำความเข้าใจกับบุคคลอื่นที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท หรืออาจเกิดผลกระทบต่อบริษัท ในเรื่องที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน
- 7) จัดให้มีแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการรับ การให้ของขวัญ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมิให้เกิดช่องทางทุจริต หรือเกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องอื่น ตลอดจนเพื่อให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยให้หลีกเลี่ยงการรับของขวัญ และ/หรือ ของกำนัล ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับบริษัทหรือจากผู้อื่น ซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ตลอดจนการหลีกเลี่ยงการรับเลี้ยงจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับบริษัทหรือจากผู้อื่น ซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท
- 8) จัดให้มีช่องทางการสื่อสารสำหรับแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต โดยพนักงานสามารถแจ้ง หรือรายงานเหตุการณ์ทุจริต หรือเหตุการณ์ที่น่าสงสัยว่าจะมีการทุจริตได้ในช่องทางที่กำหนดในประกาศของบริษัท โดยมีการกำหนดรายละเอียดความผิด สถานะความผิด และมาตรการลงโทษ รวมทั้งอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย
- 9) ให้ความสำคัญและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธหรือแจ้งเรื่องคอร์รัปชันเกี่ยวกับบริษัท โดยใช้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการทุจริตคอร์รัปชัน

12.3 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของบริษัท ที่จะมีส่วนช่วยส่งเสริมและผลักดันให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น บริษัทจึงมีนโยบายที่จะดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมี

สภาพการทำงานที่ยุติธรรม มีสวัสดิการที่เหมาะสม มีโอกาสที่จะพัฒนาความก้าวหน้า รวมทั้งมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
- 2) จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน
- 3) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชน และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- 4) ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน
- 5) การพิจารณาการแต่งตั้งและการโยกย้าย รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษ กระทำด้วยความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงานนั้นเป็นเกณฑ์
- 6) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยให้โอกาสอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- 7) หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน หรือคุกคาม และสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงาน
- 8) พนักงานมีสิทธิในการร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมตามระบบและกระบวนการที่กำหนด
- 9) รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

พนักงานทุกคนในบริษัทจะมีค่านิยมร่วมกัน และมีแนวทางปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรเพื่อความมั่นคงในการดำรงชีพของพนักงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในหน้าที่การงาน ให้พนักงานในองค์กรมีชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น มีสุขภาพดี มีความสุขภายใต้รูปแบบการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดูแลและรับผิดชอบพนักงานทุกระดับ ทุกแผนก ตลอดจนถึงพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ซึ่งพนักงานจะเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้มีความเติบโตและมั่นคงอย่างในปัจจุบัน โดยบริษัทมีการดูแลพนักงานนอกจากเงินเดือนที่พนักงานได้รับแล้ว บริษัทยังได้จัดให้มีสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นในรูปแบบต่างๆอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมให้แก่พนักงานอีกด้วย โดยสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้ขึ้นตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถแข่งขันได้กับบริษัทเอกชนชั้นนำในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน และบริษัทอยู่ในสถานภาพที่สามารถจะจ่ายได้

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน

บริษัทให้ผลตอบแทนและสวัสดิการกับพนักงานทุกคน ได้แก่ เงินเดือน โบนัสประจำปี โดยมีการปรับเงินเดือน และให้โบนัสประจำปีทุกปีตามผลประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีค่าล่วงเวลา เงินรางวัล ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคมตามอัตราที่กรมแรงงานกำหนดขึ้น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เครื่องแบบพนักงาน เงินช่วยเหลืองานฌาปนกิจศพ งานท่องเที่ยวประจำปีๆละ 1 ครั้ง เพื่อให้พนักงานได้พักผ่อน และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน อีกทั้งบริษัทยังมีให้สวัสดิการอื่นๆที่นอกเหนือจากข้อกำหนดตามกฎหมาย เช่น ตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี โปรแกรมสนทนาภาษาอังกฤษ การเข้ารับการรักษาพยาบาล(ที่ไม่ใช่เกิดจากอุบัติเหตุ) สวัสดิการต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงาน อุทิศตนต่องานอย่างมืออาชีพ ทุ่มเทการทำงานด้วยความรู้

ความสามารถด้วยความตั้งใจและทำงานให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นอกจากนี้ยังต้องมีจริยธรรม มีระเบียบวินัย เพื่อมุ่งให้พนักงานบริษัทยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และต้องรับผิดชอบในตัวเอง

ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทมีความห่วงใยในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน มุ่งมั่นและจะดำเนินการในทุกทางเพื่อให้มีการดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการจัดทำ “คู่มือความปลอดภัย” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้อย่างปลอดภัย มีการจัดอบรมและฝึกซ้อมพื้นฐานการดับเพลิงเบื้องต้น ตลอดจนมีการวางแผน กำหนดผู้รับผิดชอบหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพประจำทุกปี

ด้านพัฒนาบุคลากร

มีการจัดอบรมความรู้เฉพาะด้านในงาน มีการเชิญวิทยากรจากโรงงานผู้ผลิตมาบรรยาย มีการส่งอบรมภายนอกและอบรมในบริษัท รวมทั้งมีจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาตนเองเพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานทั้งหมดในบริษัท รวมถึงการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการวิวัฒนาการเรียนรู้ผ่านหนังสือชิงรางวัลท่องเที่ยวต่างประเทศ ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญอย่างยิ่งของการอ่านหนังสือต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน มีแนวคิดในการพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น และเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีพให้เป็นอย่างดีกว้างขวางในหมู่พนักงานทุกระดับ และยังมีโครงการรางวัลตอบแทนประสิทธิภาพการใช้รถกระบะบริษัท เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานผู้ขับรถรู้ถึงคุณค่าของพลังงานเชื้อเพลิงที่มีราคาสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และกำลังจะหมดไปในอนาคตอันใกล้นี้ อีกทั้งเพื่อถนอมทรัพย์สินอันมีค่าของบริษัทให้มีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้นและยังช่วยลดความเสี่ยงอุบัติเหตุที่จะเกิดบนท้องถนน

12.4 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

วิสัยทัศน์ของบริษัท คือ “เป็นผู้ผลิต และจำหน่ายอุปกรณ์ ระบบปรับอากาศ และดับเพลิงครบวงจร เพื่อสร้างความสะดวกสบายและความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค” การบริการลูกค้าด้วยสินค้าคุณภาพ การบริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ถูกต้อง และคุ้มค่า ถือเป็นเครื่องมือในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน ช่วยผูกใจลูกค้าได้ในระยะยาวและเพิ่มคุณค่าให้กับบริษัท อีกทั้งบริษัทยังคำนึงถึงต้นทุนและความคุ้มค่าในการลงทุน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าภายใต้ปรัชญา Balanced Scorecard

บริษัทมีการทำ CSR กับลูกค้าผ่านการดำเนินการของพนักงาน และกิจกรรมในแผนกต่างๆ ซึ่งบริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่ได้คุณภาพ เพื่อสร้างความสะดวกสบายและความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค จึงทำให้ผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจำหน่ายมีคุณภาพ และได้รับรองมาตรฐานสากล พิจารณาคัดเลือกแหล่งผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กระบวนการจัดซื้อจัดหามีความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วนถูกต้องสามารถตรวจสอบรายละเอียดผลิตภัณฑ์และมาตรฐานการรับรองได้ มีการจัดเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานเพื่อพร้อมส่งมอบให้กับลูกค้า มีการขายและการตลาดที่ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค มีบริการหลังการขาย มีการติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องหลังจากส่งมอบสินค้าแล้ว และมีกระบวนการรับคำร้องเรียนจากลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านพนักงานของบริษัท หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีฝ่ายการตลาดเป็นผู้รับผิดชอบคำร้องเรียน เพื่อทบทวนตรวจสอบ และแก้ไข พร้อมทั้งหามาตรการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำจากสาเหตุเดียวกัน

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการรับประกันสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจในผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดหาผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัย อีกทั้งยังสามารถช่วยลดต้นทุนให้กับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้ประโยชน์มากที่สุด บริษัทได้เห็นความสำคัญของลูกค้า และตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว บริษัทจึงมีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานตามโครงสร้างบริษัทที่กำหนดไว้ เพื่อให้กระบวนการทำงานดำเนินไปอย่างรวดเร็วตามเป้าหมายจนได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2008 ตามนโยบายคุณภาพที่ว่า “เราจะสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ด้วยบริการที่รวดเร็ว เน้นสินค้าคุณภาพ พร้อมพัฒนาบุคลากร ด้วยการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง”

12.5 การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย ความมั่นคง สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องเหมาะสม และคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ บริษัทจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนองความต้องการของสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้กรอบกฎหมายและจริยธรรม เพื่อไปปฏิบัติร่วมกับกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น วางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์ ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จักของลูกค้า เน้นจรรยาบรรณ กฎเกณฑ์และระเบียบวินัยในบริษัท เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกรักดีต่อบริษัท และภักดีในตราสินค้า เพื่อส่งผลให้รายได้ของบริษัทสูงขึ้นและยั่งยืน

การสร้างจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง คืบหน้าในส่วนหนึ่งเพื่อกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ ดำเนินธุรกิจโดยให้มีผลกระทบต่อความเสียหายของสังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชาชนน้อยที่สุด การปฏิบัติและให้ความร่วมมือหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล การให้ความสำคัญกับกิจกรรมของชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม มุ่งสร้างสรรค์ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ บริษัทมีการกำหนดมาตรการต่างๆ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนพึงใส่ใจและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเช่น เรื่องมาตรการประหยัดพลังงานไฟฟ้า รวมถึงกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เครื่องปรับอากาศ ไฟแสงสว่าง เครื่องคอมพิวเตอร์โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของการใช้งาน เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นการสร้างจิตสำนึกในการประหยัดพลังงานอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์ส่วนรวมและสนองนโยบายการประหยัดพลังงานของรัฐบาล ในภาวะที่น้ำมันมีราคาสูงขึ้นเป็นลำดับ

12.6 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR after process)

ที่ผ่านมาบริษัทมีการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างความเป็นจิตอาสาให้กับพนักงานในบริษัท โดยมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- จัดกิจกรรมช่วยเหลือมูลนิธิเด็กพิการ หรือบ้านเด็กกำพร้า โดยบริจาคเงินสมทบค่าใช้จ่ายในการดูแลเด็กๆ บริจาคสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น ซึ่งเด็กๆ ในมูลนิธิเป็นเด็กตั้งแต่วัยแบเบาะจนถึงอายุไม่เกิน 6 ปี มาจากครอบครัวที่ไม่สามารถดูแลเด็ก(เด็กกำพร้า) ในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2554
- สนับสนุนเงินบริจาคให้กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อจัดรายการโทรทัศน์ในโอกาสครบรอบ แห่งการสถาปนามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งได้มีการจัดรายการพิเศษเพื่อเผยแพร่ผลงานด้านวิชาการ

ผลงานด้านวิจัย ตลอดจนกิจกรรมทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่มหาวิทยาลัยรังสรรค์ขึ้นผ่านทางช่องโมเดิร์นไนน์ทีวี ในวันอังคารที่ 31 มกราคม 2555

- เข้าร่วมกิจกรรมกับลูกค้า โดยสนับสนุนเงินเพื่อจัดกิจกรรมงานเดิน-วิ่งการกุศลประจำปี เมื่อวันอาทิตย์ที่ 8 เมษายน 2555 ณ โรงเรียนคอนบอสโก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้สนับสนุนช่วยเหลือการศึกษาของนักเรียนที่ยากจน กำพร้า ด้อยโอกาสและผู้พิการทางการได้ยินของโรงเรียนคอนบอสโก
- ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วศ.ม.) สาขาการจัดการงานวิศวกรรม เพื่อสนับสนุนโครงการศึกษาดูงาน ช่วยเหลือสังคม มอบทุนการศึกษา อนุรักษ์ป่าและรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ณ โครงการหลวงมะค่า และที่โรงเรียนบ้านใหม่ปางค่า จ.พะเยา ระหว่างวันที่ 22-25 พฤศจิกายน 2556 โดยเป็นการสร้างโอกาสให้นักเรียนในถิ่นทุรกันดารห่างไกลให้ได้รับสิ่งของและทุนการศึกษา และเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายนอกหน่วยงาน
- สนับสนุนเงินบริจาคให้กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อจัดรายการโทรทัศน์ในโอกาสครบรอบ 70 ปี แห่งการสถาปนา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งได้มีการจัดรายการพิเศษเพื่อเผยแพร่ผลงานด้านวิชาการ ผลงานด้านวิจัย ตลอดจนกิจกรรมทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่มหาวิทยาลัยรังสรรค์ขึ้นผ่านทางช่องโมเดิร์นไนน์ทีวี ในวันพุธที่ 30 มกราคม 2556
- จัดกิจกรรมโครงการบุญเพื่อน้อง ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านห้วยผาก จ.ราชบุรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2556 โดยการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนในบริษัทให้มีส่วนร่วมในการหาอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องใช้ และเงินสมทบทุนเพื่อนำไปช่วยเหลือเด็กอายุตั้งแต่ 3-5 ปี ซึ่งเป็นเด็กเล็กที่มาจากชนเผ่ากะเหรี่ยง ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ใกล้กับเขตชายแดนภาคตะวันตก
- สนับสนุนเงินบริจาคให้กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อจัดรายการโทรทัศน์ในโอกาสครบรอบ 71 ปี แห่งการสถาปนา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งได้มีการจัดรายการพิเศษเพื่อเผยแพร่ผลงานด้านวิชาการ ผลงานด้านวิจัย ตลอดจนกิจกรรมทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่มหาวิทยาลัยรังสรรค์ขึ้นผ่านทางช่องโมเดิร์นไนน์ทีวี ในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2557
- สนับสนุนเงินเพื่อก่อสร้างพระวิหาร พระพุทธไสยาสน์โลกนาถศาสดามหามุนี วัดป่าภูก้อน จ.อุดรธานี สนับสนุนเงินเพื่อบูรณะ ซ่อมแซมศาสนสถานต่างๆ