

12. ความรับผิดชอบต่อสังคม

12.1 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

12.1.1 นโยบายภาพรวม

บริษัทมีเจตนารมณ์ที่จะบริหารงานและดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility – CSR) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2557 เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2557 จึงได้มีมติอนุมัตินโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางให้ยึดถือปฏิบัติภายในองค์กรตามหลักการดังนี้

1. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

บริษัทมุ่งเน้นการประกอบธุรกิจตามหลักคุณธรรม จริยธรรม สร้างความน่าเชื่อถือโดยยึดหลักการบริหารงานด้วยความสุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และยึดหลักการปฏิบัติต่อลูกค้า คู่ค้า และคู่แข่งทางการค้าด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค ไม่เอาเปรียบ หรือไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการโจมตี ให้อายหรือทำลายชื่อเสียงของคู่แข่ง บริษัทจะส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาบริการให้ดีขึ้น หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจนำไปสู่การกระทำที่ผิดกฎหมายหรือการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นใส่ใจการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ตลอดจนรับฟังและให้คำแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า

2. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบจากการทุจริตคอร์รัปชัน จึงมีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และแนวปฏิบัติในการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน และเป็นแนวทางให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในทุกระดับยึดถือปฏิบัติ เพื่อหลีกเลี่ยงมิให้มีการทุจริตคอร์รัปชันเกิดขึ้น และกำกับดูแลการปฏิบัติเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

- 1) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ตลอดจนไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการทุจริตคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท
- 2) ไม่กระทำหรือสนับสนุนให้มีการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่จำกัดเฉพาะการให้หรือรับสินบน ของขวัญ ของกำนัล สิ่งของ การเลี้ยงรับรอง เงินบริจาค และผลประโยชน์อื่นใดจากบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัท หรือให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยราชการใดๆ
- 3) จัดให้มีแนวปฏิบัติในการรับหรือให้ของขวัญหรือของกำนัลหรือทรัพย์สิน การเลี้ยงรับรอง การบริจาคเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดไว้อย่างชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงกำหนดมาตรการลงโทษผู้ที่กระทำทุจริต
- 4) จัดให้มีช่องทางสำหรับการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต และกำหนดมาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ถูกกล่าวโทษ เพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ถูกกล่าวโทษได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูลทุจริตดังกล่าว

3. การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ไม่เอาเปรียบลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่กระทำการใดที่เป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของบุคคลใดๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทตระหนักดีว่าพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้บริษัทประสบความสำเร็จ และเติบโตตามเป้าหมายที่วางไว้ บริษัทจึงใส่ใจต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยมีนโยบายที่จะปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความก้าวหน้า ด้วยการจัดอบรมพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างโอกาสความเจริญก้าวหน้าในสายงาน

5. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

บริษัทมุ่งเน้นการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้รับรองมาตรฐานสากล ดำเนินการขายที่ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค มีบริการหลังการขาย และมีการรับประกันสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจในการซื้อผลิตภัณฑ์จากบริษัทมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทมีกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ ผ่านพนักงานของบริษัท หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีฝ่ายคอลเซ็นเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบคำร้องเรียน เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า รวมทั้งกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำจากสาเหตุเดียวกันอีก

6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

แม้ว่าธุรกิจของบริษัทจะไม่ได้ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อม แต่บริษัทมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญและช่วยกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร เช่น รณรงค์การใช้ไฟฟ้าและน้ำประหยัด ประหยัด ลดการใช้ปริมาณกระดาษโดยการนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่ หรือเพิ่มการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เป็นต้น

7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนและสังคม ร่วมสร้างสรรค์สังคมและชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งที่ดำเนินการเองและร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ บริษัทกำหนดให้มีการจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งเพื่อนำมาดำเนินกิจกรรมทางสังคม โดยเน้นการส่งเสริมด้านการศึกษา และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น สร้างห้องคอมพิวเตอร์ ของหนูให้กับโรงเรียนทุรกันดารปีละ 2 ห้อง การสนับสนุนทุนการศึกษา การร่วมบริจาคสิ่งของ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการศึกษา เป็นต้น

12.1.2 การดำเนินงาน

บริษัทจะจัดทำแผนการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกปี และรายงานผลการดำเนินการตามแผนให้คณะกรรมการทราบ

12.1.3 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR-After-Process)

บริษัทส่งเสริมและสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านการศึกษา กิจกรรมที่บริษัทกระทำในปี 2557 ได้แก่

1. โครงการสร้างห้องคอมฯ ของหนู ให้กับโรงเรียนที่ยากจนในถิ่นทุรกันดาร โดยสร้างเป็นอาคารเรียน คอมพิวเตอร์ พร้อมกับบริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร โปรเจคเตอร์ และติดตั้งระบบ อินเทอร์เน็ตไร้สาย ให้กับโรงเรียนดังกล่าวเพื่อใช้ในการเรียนการสอน ซึ่งโครงการดังกล่าว บริษัทได้ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 และสามารถสร้างห้องคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียนแล้วจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านแม่สแลบ จังหวัดเชียงราย โรงเรียนคำกุงประชานุกูล จังหวัดอุดรธานี และโรงเรียนบ้านทุ่งทอง จังหวัดนครสวรรค์



2. โครงการยิ้มสดใสจากใจคอมเซเว่น โดยพนักงานมีส่วนร่วมกับเงินที่จะบริจาคให้กับมูลนิธิตะวันฉาย เพื่อเป็นทุนสนับสนุนในการรักษาเด็กพิการปากแหว่งเพดานโหว่ จังหวัดขอนแก่น อย่างน้อยปีละ 2 ราย ซึ่งโครงการดังกล่าวบริษัทได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ซึ่งสามารถช่วยเด็กดังกล่าวแล้วจำนวน 10 คน



12.2 นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy)

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของบริหารงานและดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการดำเนินธุรกิจด้วยความสุจริตและโปร่งใส ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2557 เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2557 จึงได้มีมติอนุมัตินโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขึ้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของบริษัท รวมไปถึงผู้รับสิทธิ (Franchisee) หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนในนามบริษัท หลีกเลี่ยงการกระทำอันใดที่อาจเป็นการเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ทางตรงหรือทางอ้อมแก่ตนเอง ครอบครัว เพื่อน หรือบุคคลใดที่เกี่ยวข้องกับตน

12.2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่กำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการนำนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไปใช้ปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ

2. คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่สอบทานรายงานการตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน และการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริตตามที่ฝ่ายตรวจสอบภายในเสนอ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าวมีความเสี่ยงน้อยที่สุดที่จะเกิดโอกาสการทุจริตที่มีผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงมีความเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัท

3. ฝ่ายจัดการมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสื่อสารไปยังพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเพื่อให้มีการนำนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันไปปฏิบัติอย่างจริงจังและเคร่งครัด รวมถึงต้องหมั่นทบทวนความเหมาะสมของนโยบายดังกล่าวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ หรือข้อกำหนดของกฎหมาย เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

4. ฝ่ายตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้ และเสนอรายงานการตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน และการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริตที่เกิดจากการตรวจสอบระบบการควบคุมภายในให้คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาและ/หรือรับทราบ รวมถึงจะต้องปฏิบัติตามที่คณะกรรมการตรวจสอบได้มอบหมาย เช่น เรื่องการตรวจสอบการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับองค์กร นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้

12.2.2 นโยบายและแนวทางปฏิบัติ

กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างของบริษัท ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัดโดยจะต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทุจริต ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างของบริษัทต้องไม่กระทำการใดๆ ที่มีพฤติกรรมหรือมีส่วนร่วมที่แสดงให้เห็นว่าเป็นการให้หรือรับสินบนแก่ผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ตนทำหน้าที่รับผิดชอบทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ในทางมิชอบ หรือเรียกหรือรับผลประโยชน์ใดๆ จากลูกค้าหรือผู้ทำธุรกิจกับบริษัท การให้หรือรับของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง ให้ดำเนินการได้ตามที่กำหนดในจรรยาบรรณ

2. การใช้เงินหรือทรัพย์สินของบริษัทเพื่อบริจาคการกุศลหรือให้เงินสนับสนุนต้องกระทำในนามบริษัทเท่านั้น โดยการบริจาคเพื่อการกุศล ต้องเป็นมูลนิธิ สถานศึกษา องค์กรสาธารณกุศล วัด โรงพยาบาล สถานพยาบาล หรือองค์กรเพื่อประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งมีหลักฐานที่ตรวจสอบได้ และดำเนินการผ่านขั้นตอนตามระเบียบของบริษัท

3. บริษัทมีนโยบายเป็นกลางทางการเมือง สนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย จะไม่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือทางการเมืองแก่พรรคการเมืองใดไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมอันอาจนำไปสู่การได้สิทธิพิเศษหรือผลประโยชน์อันมิชอบ

12.2.3 การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต

บุคคลใดหากพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต หรือส่อไปในทางทุจริต ที่มีผลเกี่ยวข้องกับบริษัท ทั้งทางตรงและทางอ้อม ต้องไม่ละเลยหรือเพิกเฉยต่อพฤติกรรมดังกล่าว ควรแจ้งให้คณะกรรมการตรวจสอบหรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบทันที หรือแจ้งผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแส ตามที่ได้กำหนด ดังนี้

- 1) แจ้งผ่านช่องทางอีเมลของคณะกรรมการตรวจสอบที่ whistleblower@comseven.com
- 2) แจ้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ที่เบอร์ 02-714-5875 (เลขานุการบริษัท)
- 3) แจ้งผ่านช่องทางไปรษณีย์ หรือยื่นโดยตรงมาที่

สำนักงานเลขานุการบริษัท

บริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 2545 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

12.2.4 มาตรการคุ้มครอง และรักษาความลับ

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแส ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัทจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวบุคคลดังกล่าวได้ และจะเก็บรักษาข้อมูลเหล่านั้นไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มิหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

คณะกรรมการตรวจสอบและ/หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีหน้าที่ในการใช้ดุลยพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือนร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรมใดๆ อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ข้างต้นมีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลและเอกสารหลักฐานไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

12.2.5 ขั้นตอนการดำเนินการสืบสวน และบทลงโทษ

1. เมื่อได้รับการแจ้งเบาะแส คณะกรรมการตรวจสอบและ/หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะเป็นผู้กลั่นกรองสืบสวนข้อเท็จจริง
2. ระหว่างการสืบสวนข้อเท็จจริง คณะกรรมการตรวจสอบและ/หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจจะมอบหมายให้ตัวแทน (ผู้บริหาร) แจ้งผลความคืบหน้าเป็นระยะให้ผู้แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนทราบ
3. หากสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ข้อมูลหรือหลักฐานที่มี มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าผู้ที่ถูกกล่าวหาได้กระทำการทุจริตจริง บริษัทจะให้สิทธิผู้ถูกกล่าวหาได้รับทราบข้อกล่าวหา และพิสูจน์ตนเองโดยการหาข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมที่แสดงให้เห็นว่าตนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำอันทุจริต ตามที่ได้ถูกกล่าวหา
4. หากผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำการทุจริตจริง การทุจริตนั้นถือว่าเป็นการกระทำผิดนโยบายต่อต้านการทุจริตหรือจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทได้กำหนดไว้ และหากการกระทำทุจริตนั้นผิดกฎหมาย ผู้กระทำผิดอาจจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายด้วย