

## 12. ความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibilities: CSR) จึงได้วางนโยบาย CSR ของบริษัท ดังต่อไปนี้

### 1. นโยบายภาพรวม

ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ หมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม บริษัทและบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ตามหลักการแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม 8 ข้อของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยบริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บริษัทและบริษัทย่อยนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการ กระบวนการทางธุรกิจ (CSR-in-Process) ดังนี้

#### (1) การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้เกี่ยวข้อง บริษัทและบริษัทย่อยมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยจรรยาบรรณที่ดีต่อคู่แข่งชั้นเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี หลีกเลี่ยงพฤติกรรมการเล่นพรรคเล่นพวก หรือร่วมสมคบคิด (ฮั้ว) กัน
2. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินจ้างให้กับพนักงานของคู่แข่ง
3. ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้ายโดยไร้มูลความจริง
4. ไม่สนับสนุนการดำเนินการใดๆ ที่มีลักษณะเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ใช้สินค้าและบริการที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง

#### (2) การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทมีนโยบายดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยึดมั่นในความถูกต้อง ไม่สนับสนุนให้มีการสร้างความสำเร็จของงาน ด้วยวิธีการทุจริต คณะกรรมการบริษัทมีนโยบายปฏิบัติตามกฎหมายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ ตามรายละเอียดข้อ 5 การป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน

#### (3) การเคารพสิทธิมนุษยชน

การเคารพสิทธิมนุษยชน หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชนและสังคมรอบข้างด้วยความเคารพในคุณค่าของมนุษย์ และไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของพวกเขา บริษัทและบริษัทย่อยมีเจตนารมณ์ที่จะเคารพและไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยหมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น ไม่สนับสนุนการบังคับใช้แรงงาน ต่อต้านการใช้แรงงานเด็ก เป็นต้น
2. ส่งเสริมการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนภายในกิจการของตน และกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล

#### (4) การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทมีนโยบายปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ดูแลด้านความเป็นอยู่ ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ระดับองค์กรและการพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการทำงานของพนักงานอย่างมืออาชีพ พัฒนาระบบการทำงานและสร้างนวัตกรรมในองค์กร โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดให้มีเงื่อนไขในการจ้างงานที่เป็นธรรม และให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพ
2. จัดให้มีการดูแลในเรื่องสวัสดิการแก่พนักงานตามสมควร เช่น จัดให้มีวันลาพักผ่อนประจำปี การทำงานล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล การรักษาพยาบาลตามความจำเป็นและสมควร เป็นต้น
3. การแต่งตั้งโยกย้าย การให้รางวัลและการลงโทษพนักงานจะกระทำด้วยความสุจริตใจ เสมอภาคและตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงาน
4. จัดให้มีการดูแลรักษาสุขภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของพนักงาน
5. พัฒนาพนักงานเพื่อฝึกฝนทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
6. ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
7. หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน ตลอดจนปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ

#### (5) ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

บริษัทมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ในราคาที่เหมาะสม รักษาความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ แสวงหาช่องทางอย่างไม่หยุดยั้งที่จะเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานตรงตามความต้องการของลูกค้า ภายใต้เงื่อนไขที่เป็นธรรม
2. พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจและเพื่อเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้า
3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง เพียงพอ ไม่เกินความเป็นจริง เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ
4. รักษาความลับของลูกค้าไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

#### (6) การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อไม่ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ รวมถึงภาวะโลกร้อน ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตมนุษย์และระบบนิเวศน์ บริษัทจึงมีนโยบายไม่กระทำการใดๆ ที่จะส่งผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรการประหยัดพลังงาน และพิจารณานำทรัพยากรกลับมาใช้ใหม่
2. พัฒนาสินค้าและบริการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีความปลอดภัยในการใช้งาน
3. ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

#### (7) การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทมีนโยบายส่งเสริมการให้กระบวนกรทางธุรกิจเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ช่วยสร้างเศรษฐกิจและความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. การสนับสนุนการจ้างงานในชุมชน
  2. แสวงหาโอกาสสนับสนุนกิจกรรมสร้างสรรค์สังคมและชุมชน เช่น สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่โรงเรียนในเขตที่ตั้งของสำนักงาน, กิจกรรมบริจาคโลหิต เป็นต้น
  3. ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับ
  4. ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล
- (8) การมีนวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย**

บริษัทตระหนักดีว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจ จึงให้ความสำคัญในการดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กร บริษัทจึงมีนโยบายสนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Co-Creation) ในการพัฒนานวัตกรรมที่สร้างความสมดุลระหว่างมูลค่าและคุณค่าต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับความเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. วิเคราะห์กระบวนการทำงานอย่างละเอียด เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาไปสู่การค้นพบนวัตกรรมทางธุรกิจ
2. สร้างโอกาสในการคิดค้นบริการใหม่ๆ ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อความเจริญเติบโตควบคู่กับการสร้างกำไรของธุรกิจอย่างยั่งยืน

เพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน บริษัทจะเผยแพร่แนวนโยบายดังกล่าวผ่านช่องทางสื่อสารของบริษัท เช่น จดหมาย อีเมลล์ แบบรายงานการเปิดเผยข้อมูลประจำปี (56-1) และรายงานประจำปี (56-2) โดยจะทบทวนนโยบายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทุกปี

## 2. การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

ความรับผิดชอบต่อสังคมตามนโยบายและแนวปฏิบัติข้างต้นนั้น เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินธุรกิจของกิจการที่บริษัทได้ปฏิบัติตามโดยตลอด โดยบริษัทได้ดำเนินงานตามนโยบายและแนวทางที่กำหนด ตั้งแต่นั้นจนการจัดหาระวางเรือ/เครื่องบิน รวมถึงตัวแทนในต่างประเทศ ที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม และเพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หลีกเลี่ยงพฤติกรรมการเล่นพรรคเล่นพวก โดยทางบริษัทจะเปรียบเทียบคุณภาพบริการจากบริษัทเดินเรือ สายการบิน ตัวแทนในต่างประเทศ หลายๆ ราย เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบราคาและเพิ่มอำนาจการต่อรอง

สำหรับกระบวนการให้บริการ บริษัทมีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการบริการ ตั้งแต่เริ่มต้นติดต่อลูกค้า จัดหาระวางเรือ/เครื่องบิน ออกแบบเส้นทางการขนส่ง นำสินค้าลงเรือ/เครื่องบิน ประสานงานกับตัวแทนต่างประเทศ จนถึงขั้นตอนสุดท้ายก่อนที่จะส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า รวมถึงการให้คำแนะนำด้านพิธีการศุลกากรและเป็นตัวแทนออกสินค้าให้แก่ลูกค้า ตลอดจนฝ่ายขายจะติดตามผลประเมินคุณภาพการบริการจากลูกค้า เพื่อรับทราบปัญหาข้อเสนอนะจากลูกค้า แล้วนำมาปรับปรุงและพัฒนาบริการใหม่ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

เนื่องจากธุรกิจของบริษัทต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ ผู้บริหารบริษัทจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคล และมีนโยบายส่งเสริมบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ความสามารถ ให้ทันต่อการการเติบโตของบริษัท โดยบริษัทมีแผนการจัดอบรมพนักงานเป็นประจำสม่ำเสมอทั้งการอบรมภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นการเสริมทักษะความรู้ในการทำงานให้กับพนักงาน

### 3. การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

- ไม่มี -

### 4. กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR-after-process)

บริษัทมีนโยบายทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม โดยบริษัทจะมีการจัดกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมเป็นประจำทุกปีภายใต้โครงการ Share & Care Society เช่น การจัดกิจกรรมวันเด็ก ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ยากจน การจัดเลี้ยงอาหารที่บ้านพักคนชรา การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยแผ่นดินไหวและสึนามิที่ญี่ปุ่น การจัดกิจกรรมบริจาคเลือด เป็นต้น

### 5. การป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ เช่น การติดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการให้หรือการรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฟอกเงิน การยกยอก การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

บริษัทและบริษัทย่อยได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมของ คณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน ในจรรยาบรรณทางธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการ นอกจากนี้ บริษัทได้คำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยห้ามกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของบริษัทและบริษัทย่อย กระทำการอันใดที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อประโยชน์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะผู้รับหรือผู้ให้ ทั้งที่เป็นตัวเงินหรือที่ไม่เป็นตัวเงิน แก่หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ที่บริษัทและบริษัทย่อยได้ดำเนินธุรกิจ หรือติดต่อด้วย โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ซื่อสัตย์และยึดมั่นในความเป็นธรรม
2. ไม่รับสินบนหรือติดสินบน แก่ผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ตนทำหน้าที่รับผิดชอบทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ในทางมิชอบ
3. ในการจัดซื้อจัดจ้าง / การจ่ายค่าคอมมิชชั่น ต้องดำเนินการผ่านขั้นตอนตามระเบียบของบริษัท มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
4. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งอาจนำมาซึ่งการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น ไม่ถือหุ้นในบริษัทคู่แข่ง หลีกเลี่ยงการใช้ข้อมูลภายใน เพื่อประโยชน์ของตนในการซื้อหรือขายหุ้นของบริษัท หรือให้ข้อมูลภายในแก่ผู้อื่น
5. มีความรับผิดชอบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป
6. จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในทุกปี ทั้งนี้ บริษัทได้มีการว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อประเมินความเสี่ยงและรายการที่ผิดปกติ โดยจะนำเสนอผลการตรวจสอบภายในต่อคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อยทุก ๆ 3 เดือน

7. หากพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตที่มีผลเกี่ยวข้องกับบริษัททั้งทางตรงหรือทางอ้อม ควรแจ้งให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบทันที โดยบริษัทจะรักษาความลับของผู้แจ้งหรือร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน บริษัทจะเผยแพร่แนวนโยบายดังกล่าวผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัท เช่น จดหมาย อีเมลล์ แบบรายงานการเปิดเผยข้อมูลประจำปี (56-1) และรายงานประจำปี (56-2) โดยจะทบทวนนโยบายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทุกปี