

12. ความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทมีนโยบายประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม โดยบริษัทได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibilities) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

12.1 การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

บริษัทมุ่งเน้นการทำธุรกิจอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน โดยไม่มีนโยบายที่จะกระทำการใดอันเป็นการได้มาซึ่งการได้เปรียบคู่แข่งในการทำธุรกิจโดยมิชอบ เช่น การบิดเบือนข้อมูลทางธุรกิจซึ่งจะทำให้ลูกค้าหรือคู่ค้าเข้าใจผิดในสาระสำคัญ เพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งที่ดำเนินธุรกิจลักษณะเดียวกันกับบริษัทและได้มาซึ่งลูกค้ารายนั้น หรือการแสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินจ้างให้กับพนักงานของคู่แข่ง หรือพยายามที่จะทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้ายโดยไม่มูลความจริง อีกทั้งบริษัทมีโครงการรณรงค์การส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกให้แก่บุคลากรของบริษัทในทุกระดับชั้นให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

นอกจากนี้ บริษัทยังเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น โดยบริษัทมีนโยบายให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา อาทิ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นต้น

12.2 การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทมีการบริหารกิจการบนพื้นฐานความโปร่งใส มีจริยธรรม ยึดมั่นในหลักการการกำกับดูแลกิจการ และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การให้หรือรับสินบนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือภาคเอกชน โดยบริษัทได้กำหนดโครงสร้างองค์กรให้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการทำงาน และสายการบังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานให้มีความชัดเจน เพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจและมีความรัดกุมในการตรวจสอบระหว่างกันอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย ดังนี้

1. ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทดำเนินการหรือยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบทั้งทางตรงหรือทางอ้อม โดยครอบคลุมถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันนี้อย่างสม่ำเสมอ
2. กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท มีหน้าที่ต้องรายงานให้บริษัททราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยแจ้งต่อผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ
3. บริษัทจะให้ความสำคัญและคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่แจ้งเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งบุคคลที่ให้ความร่วมมือในการรายงานและในกระบวนการสอบสวนการทุจริตคอร์รัปชัน

4. กรรมการและผู้บริหารต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และมีหน้าที่ในการให้การส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อสื่อสารไปยังพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งทบทวนความเหมาะสมของนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย
5. ผู้ที่กระทำการทุจริตคอร์รัปชันจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ และอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย
6. บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมและการเผยแพร่ความรู้ให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และส่งเสริมด้านคุณธรรม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และภาระหน้าที่ของตน
7. บริษัทสนับสนุนให้คู่สัญญา คู่ค้า หรือบุคคลอื่นที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท รายงานการละเมิดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท
8. บริษัทมีนโยบายในการสรรหาหรือการคัดเลือกบุคลากร การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานและลูกจ้างของบริษัท อย่างเป็นธรรมและเพียงพอ เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์กร และเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่พนักงานและลูกจ้างของบริษัท
9. เพื่อความชัดเจนในการดำเนินการในเรื่องที่มีความเสี่ยงสูงกับการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันในเรื่องดังต่อไปนี้ ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง และตรวจสอบให้แน่ชัด
 - 9.1. การให้ มอบหรือรับของกำนัล และการเลี้ยรับรอง จะต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นตามธรรมเนียมทางการค้าปกติหรือประเพณีนิยมในมูลค่าที่เหมาะสม
 - 9.2. การให้หรือรับเงินบริจาค หรือเงินสนับสนุนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส และถูกต้องตามกฎหมาย โดยต้องมั่นใจว่าการให้หรือรับเงินบริจาค หรือเงินสนับสนุนดังกล่าวไม่ได้เป็นการอำพรางการติดสินบน
 - 9.3. ในการดำเนินกิจการ การติดต่อ การเจรจา การประมูล และการดำเนินการอื่นๆ กับหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนจะต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส และถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ กรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของบริษัทจะต้องไม่ให้หรือรับสินบนในทุกขั้นตอนของการดำเนินกิจการ

ทั้งนี้ บริษัทจะแสดงเจตนารมณ์โดยเข้าร่วมกิจกรรมรณรงค์กับภาคีเครือข่ายของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านคอร์รัปชันเมื่อมีโอกาส

12.3 การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีนโยบายสนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยการปฏิบัติต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้างด้วยความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ คำนึงถึงความเสมอภาคและเสรีภาพที่เท่าเทียมกัน ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน และไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ภาษา สีผิว เพศ อายุ การศึกษา สภาวะทางร่างกาย หรือสถานะทางสังคม รวมถึงจัดให้มีการดูแลไม่ให้อุทริกิจของบริษัทเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานเด็ก และการคุกคามทางเพศ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชน โดยจัดให้มีการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

และช่องทางในการร้องเรียนสำหรับผู้ได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิอันเกิดจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท และดำเนินการเยียวยาตามสมควร

ทั้งนี้ เพื่อให้การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้ดำเนินการสร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรของบริษัทปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

12.4 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม อันเป็นปัจจัยที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าของกิจการและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทในอนาคต ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. เคารพสิทธิของพนักงานตามหลักสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
2. จัดให้มีกระบวนการจ้างงาน เงื่อนไขการจ้างงาน และการพิจารณาผลงานความดีความชอบภายใต้กระบวนการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โดยจัดให้มีการพิจารณาปรับขึ้นค่าตอบแทนพนักงานทุกปี ตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม รวมถึงการพิจารณาโบนัสสิ้นปี การจ่ายเบี้ยเลี้ยง และค่าล่วงเวลา ให้แก่พนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม
3. ส่งเสริมการพัฒนานุเคราะห์ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมภายในบริษัท (In-house Training) และส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรมภายนอกอยู่เป็นประจำ เช่น ฝึกอบรมการซ่อมบำรุงรถยนต์กับบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการทำงาน
4. จัดให้มีสวัสดิการด้านต่างๆ สำหรับพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันสังคม เป็นต้น รวมถึงสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันอุบัติเหตุ เงินช่วยเหลือต่างๆ ส่วนลดค่าซ่อมรถของพนักงาน เป็นต้น
5. จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่บุคลากรทุกระดับชั้นของบริษัท
6. จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่พนักงานประจำของบริษัท โดยบริษัทจะจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงานที่สมัครใจเข้าเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
7. จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน รวมถึงการฝึกอบรมเพื่อรับมือเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น เหตุเพลิงไหม้ โดยมีการฝึกซ้อมหนีไฟเป็นประจำทุกปี

12.5 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการทั้งก่อนและหลังการขาย โดยบริษัทจะยึดมั่นการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต และเอาใจใส่ในการให้บริการต่างๆ ต่อลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องยาวนาน นอกจากนี้ บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและบริการและยึดมั่นในการตลาดที่เป็นธรรม โดยบริษัทมีนโยบายในการดำเนินการให้ลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัทที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือน คลุมเครือ หรือโฆษณาเกินจริง เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ

12.6 การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อ

บริษัทให้ความสำคัญต่อการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อเพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินธุรกิจของบริษัทส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทได้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ซ่อมบำรุงต่างๆ เช่น สีรถ ยางรถ อะไหล่ น้ำมันเครื่อง เป็นต้น ที่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด

12.7 การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

บริษัทตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม จึงมีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาสังคม โดยให้การสนับสนุนทางด้านศาสนาและวัฒนธรรม เช่น การร่วมเป็นเจ้าภาพจัดงานพิธีกรรมทางศาสนา และด้านสาธารณประโยชน์อื่นๆ เช่น จัดกิจกรรมบริจาคโลหิตแก่สภาอากาศไทยเป็นประจำทุกปี

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติแล้วนั้น บริษัทยังให้ความสำคัญในทางปฏิบัติสำหรับการรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process) และการจัดตั้งโครงการ การบริจาค หรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อสังคม (CSR after Process)

CSR in Process

บริษัทมีความตั้งใจอย่างต่อเนื่องที่จะเป็นส่วนหนึ่งของโครงการขับเคลื่อนอย่างปลอดภัย โดยบริษัทได้มีการจัดอบรม ขับขี่ปลอดภัยให้แก่ลูกค้า และ/หรือ พนักงานของลูกค้า เพื่อเพิ่มพูนทักษะ สร้างความรู้ความเข้าใจ และเรียนรู้มารยาทในการขับรถบนท้องถนนมากยิ่งขึ้น รวมถึงรักษามาตรฐานในการตรวจสอบสภาพรถยนต์หลังการซ่อมบำรุงและก่อนส่งมอบให้ลูกค้า โดยทีมงานซ่อมบำรุงมิได้เป็นผู้ตรวจสอบสภาพรถยนต์เอง เพื่อให้ทีมงานตรวจสอบสภาพรถยนต์สามารถดำเนินการตรวจสอบสภาพรถตามเกณฑ์มาตรฐานได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน

CSR after Process

นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว บริษัทยังจัดและเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่างๆ เช่น กิจกรรมบริจาคโลหิตแก่สภาอากาศไทยเป็นประจำทุกปี เป็นต้น