



นโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน

บริษัท พรีเม เซอร์วิส โซลูชั่น จำกัด(มหาชน)

(ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทในการประชุมครั้งที่ 1/2565 วันที่ 26 กรกฎาคม 2565)

PRIMO SERVICE SOLUTIONS PUBLIC COMPANY LIMITED

496 Moo 9 Sukhumvit 107 Road, Samrong Nuea,
Muang Samut Prakarn District, Samut Prakarn 10270

T 02 081 0000 E info@primo.co.th

WWW.PRIMO.CO.TH

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียน บริษัท พรีเม เซอร์วิส โซลูชั่น จำกัด(มหาชน)

1. วัตถุประสงค์

บริษัท พรีเม เซอร์วิส โซลูชั่น จำกัด(มหาชน) (“บริษัท”) และบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้กรอบของธรรมาภิบาลที่ดี มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการรับข้อร้องเรียนเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังต่อไปนี้

- 1.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริต การประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติที่ขัดต่อระเบียบของบริษัท มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 1.2 เพื่อให้กรรมการ พนักงาน และบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัท ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจ รวมทั้งระเบียบต่างๆ ของบริษัท
- 1.3 เพื่อให้ผู้ที่ต้องการแจ้งถึงการปฏิบัติงานของกรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัท ที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวข้างต้นให้บริษัททราบ โดยผ่านช่องทางการแจ้งต่างๆ ที่บริษัทจัดเตรียมให้
- 1.4 เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสะและบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัท ด้วยความสุจริตใจได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

2. คำนิยาม

“บริษัท” หมายถึง บริษัท พรีเม เซอร์วิส โซลูชั่น จำกัด(มหาชน) และบริษัทย่อย

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการบริษัท

“พนักงาน” หมายถึง ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างของบริษัท

“ระเบียบ” หมายถึง ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีผลใช้บังคับ

“การประพฤติผิด” หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของบริษัท และนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท รวมถึงประพฤติอันมิชอบในรูปแบบ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในข้อ 3.1

“การทุจริต” หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำความผิดต่อไปนี้

- “การลักทรัพย์” หมายถึง การเอาทรัพย์ของผู้อื่น หรือที่ผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยไป โดยต้องการจะครอบครองทรัพย์นั้นไว้เพื่อตนเอง หรือนำไปขาย หรือให้กับบุคคลที่สาม
- “การยักยอกทรัพย์” หมายถึง การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย และในระหว่างการครอบครองนั้นกลับเบียดบังเอาทรัพย์นั้นเป็นของตนเอง หรือบุคคลที่สาม
- “การคอร์รัปชัน” ให้มีความหมายเดียวกันกับคำว่า “คอร์รัปชัน” ตามนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท
- นอกจากนี้ให้รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง การรับของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยง หรือประโยชน์อย่างอื่นอันไม่เหมาะสม การจัดหา และการกระทำสัญญาอย่างไม่เหมาะสม รวมทั้งการกระทำที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

3. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

3.1 กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท อาจถูกร้องเรียนตามนโยบายนี้หากมีการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของบริษัท รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท

ทั้งนี้ เหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การใช้กลไกตามนโยบายฉบับนี้อาจครอบคลุมการประพฤติอันมิชอบในรูปแบบต่าง ๆ อาทิเช่น เหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- การกระทำความผิดทางอาญา หรือการยุยงส่งเสริมให้กระทำความผิด
- การทุจริตที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยทางตรงหรือทางอ้อม
- การกระทำที่สุ่มเสี่ยงใด ๆ ซึ่งรวมถึงการทุจริต การให้สินบน และการชู้กรรโชก
- การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งส่งผลกระทบต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ
- การกระทำความประพฤติ หรือการละเว้นการกระทำในทางบัญชี รายงาน บันทึกรายการ และแนวทางปฏิบัติ และ/หรือการรายงานทางการเงิน หรือการควบคุมภายในที่มีพิรุณ หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติทั่วไป
- เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือความปลอดภัยของบุคคลใด
- เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม
- การกระทำที่เป็นการกระทำผิดร้ายแรง หรือผิดหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทเสียหาย เสียชื่อเสียง หรือเสียประโยชน์
- กรณีที่ไม่สามารถแก้ไข หรือดำเนินการตามขั้นตอนอันสมเหตุผล ในเรื่องที่น่าจะทำให้เกิดค่าใช้จ่าย หรือความเสียหายร้ายแรงต่อบริษัท โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

- การปิดบังการกระทำความผิดประเภทต่าง ๆ ข้างต้นโดยเจตนา
- 3.2 บริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน (เฉพาะกับหน่วยรับแจ้งเรื่องร้องเรียน) และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ เกี่ยวกับการประพฤติผิด โดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองตามข้อ 6.
- 3.3 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่มีชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียน หากเป็นไปตามกรณี ดังนี้
 - (1) เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์กระทำหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้
 - (2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบ หรือหน่วยงานที่มีอำนาจได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียน หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท มีการประพฤติผิด สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสได้ตามช่องทางที่ระบุไว้ในข้อ 9. โดยบริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส เปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน และควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อกลับเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัท

5. การรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ

กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่า ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดแจ้งว่าได้แจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต (เช่น เป็นการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการร้องทุกข์ส่วนตัว หรือมีเจตนาทำให้เกิดความแตกแยกภายในบริษัท) หรือในกรณีการเปิดเผยข้อมูลเป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว การกระทำดังกล่าวจะถือเป็นความผิดทางวินัย และอาจถือเป็นการกระทำผิดร้ายแรง บริษัทจะจัดให้มีการดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบของบริษัทต่อไป โดยบริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- 5.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท
- 5.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสเป็นบุคคลภายนอก และบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยดังกล่าวอาจทำให้เกิดความเสียหายกับตนเอง แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอัน

ควรเชื่อว่ามีผลกระทบที่เป็นการทุจริต หรือฝ่าฝืนกฎหมาย หรือระเบียบของบริษัทเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม หากเลือกที่จะเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

- 6.2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน บริษัทถือเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 6.3 กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเห็นว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหายผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัท กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือ บริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่า เป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย
- 6.4 กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทที่ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อ บุคคลนั้น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลนั้นได้ร้องเรียน ได้แจ้งข้อมูล ร้องเรียนหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของบริษัท รวมไปถึงการที่บุคคลนั้นฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นพยาน ให้ถ้อยคำ หรือ ให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ ถือเป็นการกระทำความผิดวินัยที่ต้องได้รับโทษ ทั้งนี้อาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้หากการกระทำความผิดตามกฎหมาย
- 6.5 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยวิธีการหรือกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้พิจารณา

7. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

เมื่อมีการร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนดในข้อ 9. หากคณะกรรมการตรวจสอบตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องร้องเรียนเป็นความจริง ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และ/หรือคณะกรรมการตรวจสอบจะดำเนินการดังต่อไปนี้

- 7.1 ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำการอันทุจริต หรือผิดกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ หรือหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจสอบแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด และการทุจริต ให้กับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ได้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือช่องทางติดต่ออื่นๆ ไว้ อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งด้วยเหตุผลความจำเป็นในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาความลับบริษัทอาจไม่สามารถให้ข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับการสอบสวนได้

- 7.2 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญ เช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์หรือฐานะทางการเงินของบริษัท ชัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเสนอเรื่องดังกล่าวพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป
- 7.3 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใดผู้หนึ่ง ให้คณะกรรมการตรวจสอบนำเสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมให้กับผู้เสียหายตามที่เห็นสมควรเป็นกรณีๆ ไป ต่อคณะกรรมการบริษัท

8. ขั้นตอนการดำเนินการภายใน

8.1 รวบรวมข้อเท็จจริง

ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการได้รับข้อร้องเรียน และดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณนั้น หรือมอบหมายให้คณะทำงานอิสระ ภายใต้คณะกรรมการตรวจสอบ หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นอย่างเดียวกันแต่เรียกชื่ออย่างอื่นดำเนินการ

8.2 ประมวลผล และกั้นกรองข้อมูล

ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ทำการประมวลผล และกั้นกรองข้อมูล เพื่อพิจารณาขั้นตอน และวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง โดยอาจดำเนินการด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่อย่างเดียวกันแต่เรียกชื่ออย่างอื่นเป็นผู้ดำเนินการประมวลผล และกั้นกรองข้อมูล หรือมอบหมายให้คณะกรรมการสอบสวนเป็นผู้ดำเนินการประมวลผล และกั้นกรองข้อมูล โดยคณะกรรมการสอบสวนจะได้รับกาพิจารณาแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบเป็นคราวๆ ไป

8.3 มาตรการดำเนินการ

ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ นำเสนอมาตรการดำเนินการระงับการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาบทลงโทษ และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด

8.4 รายงานผล

ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีหน้าที่รายงานผลให้พนักงานทราบ หากพนักงานผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง ทั้งนี้ ในกรณีที่เป็นการตั้งคณะกรรมการสอบสวนเรื่องการทุจริต ฉ้อโกง ให้รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริษัท แล้วแต่กรณี

9. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

9.1 จดหมายส่งทางไปรษณีย์

ติดต่อ: คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
ที่อยู่: บริษัท พรีเม เซอร์วิส โซลูชั่น จำกัด(มหาชน)
496 หมู่ 9 ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ
จังหวัดสมุทรปราการ 10270

9.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ติดต่อ: ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
E-mail: Whistleblower@primo.co.th

9.3 เว็บไซต์ของบริษัท

เว็บไซต์: www.primo.co.th

10. การจัดทำทะเบียนและการรายงาน

เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท มีหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการ กระทำผิดและการทุจริตและจัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริตทั้งหมดของบริษัททั้งที่ได้ ดำเนินการพิจารณาแล้วหรืออยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง และให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบต่อไป

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 กรกฎาคม 2565 เป็นต้นไป



(นายมาโรจน์ วนานันท์)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท พรีเม เซอร์วิส โซลูชั่น จำกัด(มหาชน)