



## นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท ทีคิวอาร์ จำกัด



## นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท ทีคิว อาร์ จำกัด ("บริษัท") และบริษัทย่อยซึ่งอาจพิจารณาจัดตั้งขึ้นในอนาคต (รวมเรียกว่า "กลุ่มบริษัท") ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibilities) โดยมุ่งเน้นการประกอบกิจการด้วยความดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซึ่งกลุ่มบริษัทหวังว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมพร้อมกับการเจริญเติบโตของกลุ่มบริษัทควบคู่กันไปด้วย ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทได้จัดทำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งเป็น 8 หมวด ดังนี้

### 1. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

กลุ่มบริษัทมุ่งเน้นที่จะประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม มีจรรยาบรรณ และตั้งมั่นที่จะแข่งขันทางการค้าตามหลักจริยธรรมในการประกอบการค้า กฎหมาย และหลักการแข่งขันทางการค้าอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงปฏิเสธพฤติกรรมใดๆ ก็ตามที่ขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม เช่น การแสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า การเรียก รับ และให้ผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตทางการค้า เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทยังได้เคารพต่อสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น โดยกลุ่มบริษัทมีนโยบายให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา อาทิ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นต้น อีกทั้ง กลุ่มบริษัทมีโครงการรณรงค์การส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกให้แก่บุคลากรของกลุ่มบริษัทในทุกระดับชั้นให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

### 2. การเคารพสิทธิมนุษยชน

กลุ่มบริษัทมีนโยบายสนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยการปฏิบัติต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้างด้วยความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ คำนึงถึงความเสมอภาคและเสรีภาพที่เท่าเทียมกัน ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน และไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ภาษา สีผิว เพศ อายุ การศึกษา สภาวะทางร่างกาย หรือสถานะทางสังคม รวมถึงจัดให้มีการดูแลไม่ให้ธุรกิจของกลุ่มบริษัทเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานเด็ก และการคุกคามทางเพศ เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทได้ส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชน โดยจัดให้มีการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และช่องทางในการร้องเรียนสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิอันเกิดจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท และดำเนินการเยียวยาตามสมควร ทั้งนี้ เพื่อให้การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มบริษัทได้ดำเนินการสร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรของกลุ่มบริษัทปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน



### การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

กลุ่มบริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม อันเป็นปัจจัยที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าของกิจการและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเจริญเติบโต อย่างยั่งยืนของกลุ่มบริษัทในอนาคต ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. เคารพสิทธิของพนักงานตามหลักสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
2. จัดให้มีกระบวนการจ้างงาน และเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรม รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทน และการพิจารณาผลงานความดีความชอบภายใต้กระบวนการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม
3. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการอบรม สัมมนา ฝึกอบรม รวมถึงส่งบุคลากรเข้าร่วม สัมมนา และฝึกอบรมวิชาการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถศักยภาพของ บุคลากร รวมถึงปลูกฝังทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากร
4. จัดให้มีสวัสดิการด้านต่างๆ สำหรับพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันสังคม เป็นต้น และ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น รวมถึงการให้เงิน ช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ แก่พนักงาน เช่น เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
5. จัดให้มีบริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่บุคลากรทุกระดับชั้นของกลุ่มบริษัท โดยพิจารณาจากปัจจัย ความเสี่ยงตามระดับ อายุ เพศ และสภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละบุคคล
6. ดำเนินการให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย และมีสุขอนามัยในสถานที่ทำงานที่ดี โดยจัดให้ มีมาตรการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และเสริมสร้างให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย รวมถึงจัดการฝึกอบรม และส่งเสริมให้พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี และดูแลสถานที่ทำงานให้ถูก สุขลักษณะ มีความปลอดภัยอยู่เสมอ
7. เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือการกระทำที่ไม่ถูกต้องในกลุ่มบริษัท รวมถึงให้การคุ้มครองพนักงานที่รายงานเรื่องดังกล่าว

### **3. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า**

กลุ่มบริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบริการเพื่อความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและยึดมั่นในการ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และเอาใจใส่ลูกค้าเสมือนเป็นบุคคลในครอบครัวของ กลุ่มบริษัท ดังนี้

1. กลุ่มบริษัทคำนึงถึงคุณภาพ มาตรฐาน และประสิทธิภาพ การให้บริการของกลุ่มบริษัท เพื่อที่ลูกค้า จะได้มีความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มบริษัท และนอกจากการพัฒนากระบวนการบริหารการ



บริการที่มีคุณภาพแล้ว กลุ่มบริษัทยังใส่ใจในการจัดการอาชีพอนามัยและความปลอดภัยเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด

2. บริษัทที่มีโครงการที่จะพัฒนาบริการใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในความหลากหลายของการบริการที่มีคุณภาพดีและได้มาตรฐาน และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอีกด้วย
3. กลุ่มบริษัทยึดมั่นในการตลาดที่เป็นธรรม โดยมีนโยบายในการดำเนินการให้ลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของกลุ่มบริษัทที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือน คลุมเครือ หรือโฆษณาเกินจริง เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ
4. กลุ่มบริษัทจัดให้มีระบบลูกค้าสัมพันธ์เพื่อใช้ในการสื่อสารติดต่อกับลูกค้า รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
5. กลุ่มบริษัทจะรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มา เนื่องจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด และจะไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในทางที่มิชอบ
6. กลุ่มบริษัทจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า และระหว่างลูกค้ากับกลุ่มบริษัทให้ยั่งยืน

#### 4. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Cedant)

กลุ่มบริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ถูกต้องตามกฎหมายและเติบโตไปพร้อมกันกับลูกค้าด้วยการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีจรรยาบรรณ ดังนี้

1. กลุ่มบริษัทได้กำหนดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม เพื่อให้สามารถลดต้นทุน และลดขั้นตอนการทำงาน รวมถึงมีการพัฒนาเทคโนโลยีในการจัดซื้อจัดจ้าง การขึ้นทะเบียนลูกค้า ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. กลุ่มบริษัทจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
3. กลุ่มบริษัทจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อพบปะลูกค้า เพื่อพัฒนาระดับความสามารถในการทำธุรกิจร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเสริมสร้างความสัมพันธ์ รวมทั้งสื่อสารนโยบายของกลุ่มบริษัทแก่ลูกค้า
4. กลุ่มบริษัทผลักดันให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



## 5. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

กลุ่มบริษัทให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมโดยกลุ่มบริษัทดำเนินการและควบคุมให้การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการดูแลรักษา และหลีกเลี่ยงการทำลายสิ่งแวดล้อม จัดหาระบบรักษาสิ่งแวดล้อมทั้งที่กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ และเป็นอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจ โดยกลุ่มบริษัทมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. มีนโยบายในการลดการเกิดขยะหรือของเสีย และให้ความร่วมมือในการกำจัดขยะหรือของเสียด้วยวิธีการที่ถูกต้อง
2. มีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัยก่อนที่จะมีการลงทุนหรือร่วมทุนในกิจการใดๆ โดยกลุ่มบริษัทได้ดำเนินกิจการภายใต้แนวคิดการใส่ใจและรักษาสิ่งแวดล้อม
3. มีแนวปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ วัสดุ หรือ อุปกรณ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
4. มีมาตรการด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น นโยบาย 3R (Reduce, Reuse/Recycle, Replenish)

## 6. การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

กลุ่มบริษัทตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม จึงมีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือและพัฒนาสังคม ดังนี้

1. กลุ่มบริษัทมีนโยบายสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับสังคม และชุมชน โดยเฉพาะชุมชนที่อยู่รอบสถานประกอบการของกลุ่มบริษัท
2. กลุ่มบริษัทเปิดโอกาสให้ชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นสำหรับโครงการต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนรวมทั้งการเสนอความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เป็นผลมาจากการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท
3. กลุ่มบริษัทให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามมาตรฐานหรือข้อตกลงระดับสากลในเรื่องต่างๆ ที่จัดทำขึ้น เพื่อช่วยป้องกันหรือลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
4. กลุ่มบริษัทส่งเสริมให้พนักงานของกลุ่มบริษัทมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม



7. การมีนวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มบริษัทนำแนวคิดในการรับผิดชอบต่อสังคมมาปรับใช้และคิดค้นให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจที่สร้าง ประโยชน์ ความสามารถในการแข่งขันต่อธุรกิจและสังคม ดังนี้

1. สำนักรวบรวมการต่าง ๆ ของธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันว่าก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือมีผลกระทบในทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือไม่ อย่างไร และศึกษาหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว รวมทั้งศึกษา พิจารณา และวิเคราะห์กระบวนการทำงานอย่างละเอียดและครอบคลุมทุกด้าน เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาไปสู่การค้นพบนวัตกรรมทางธุรกิจ
2. เปิดเผยนวัตกรรมที่ค้นพบในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อกระตุ้นให้ธุรกิจและผู้ประกอบการรายอื่นได้ปฏิบัติตาม
3. วิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหา ตลอดจนพัฒนานวัตกรรมตลอดเวลา โดยเป็นกระบวนการที่ ดำเนินการต่อเนื่องอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อสร้างโอกาสในการคิดค้นบริการใหม่ และเพื่อความ เจริญเติบโตควบคู่ การสร้างผลกำไรของธุรกิจอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป

หมายเหตุ อนุมัติโดยมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ ครั้งที่ 2/2563 เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2563