

บริษัท คอนเซ็ปท์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

380 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมบางปู ต.แพรกษา อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10280

CF_PRO-GIT-004 | Grievance Mechanism Policy

นโยบายและกลไกการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กลไกรับข้อร้องเรียนห่วงโซ่อุปทาน (Supply-chain Grievance Mechanism) — OECD DD Step 1

ชื่อบริษัท / Company Name	บริษัท คอนเซ็ปท์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด
เจ้าของเอกสาร / Owner	คุณทิติยา ฟูกุณฉลอง (Ms. Dittaya Fookhoonchalong)
อนุมัติโดย / Approved By	Mrs. Tipawan Leelawatanasuk
วันที่มีผล / Effective Date	21/08/2569
ฉบับ / Version	Rev01
รอบทบทวน / Review Cycle	ปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ (ข้อ 4.1.3)
มาตรฐานอ้างอิง / Standard	GIT 3001-2567 — Due Diligence for Responsible Sourcing
ข้ออ้างอิง / Clause	OECD DD ขั้นตอนที่ 1 / Step 1 — Grievance Mechanism
การแจกจ่าย / Distribution	พนักงานทุกคน; ผู้จัดการ/ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียภายนอก / Internal + Suppliers + External stakeholders

เกี่ยวกับเอกสารนี้ / **About This Document**

เอกสารนี้กำหนดช่องทางและขั้นตอนการรับ จัดการ และติดตามข้อร้องเรียน/ข้อกังวลเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานของบริษัท เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายแจ้งข้อกังวลได้โดยสะดวก ปลอดภัย และเป็นความลับ และนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบสถานะ (Due Diligence) ของบริษัท

ข้อกำหนดมาตรฐาน / **GIT 3001-2567 & OECD Guidance — Step 1**

บริษัทต้องจัดให้มีกลไกรับเรื่องร้องเรียนระดับองค์กร (company-level grievance mechanism) เพื่อเป็นระบบเตือนภัยล่วงหน้าในการรับรู้ความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน โดยดำเนินการเองหรือร่วมกับองค์กรอื่นก็ได้ ตาม OECD Due Diligence Guidance ขั้นตอนที่ 1 (Establish a company-level grievance mechanism)

1. วัตถุประสงค์ / Purpose

บริษัท คอนเซ็ปท์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จัดให้มีกลไกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (Grievance Mechanism) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงาน ผู้จัดการ ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย แจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทานของบริษัท เช่น แหล่งที่มาของวัตถุดิบ การละเมิดสิทธิมนุษยชน การฟอกเงิน หรือการไม่ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท โดยกลไกนี้ทำหน้าที่เป็นระบบเตือนภัยล่วงหน้า (early-warning risk-awareness system) ตาม OECD Due Diligence Guidance ขั้นตอนที่ 1

2. ขอบเขต / Scope

ครอบคลุมข้อร้องเรียนและข้อกังวลทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานเงิน ทองเหลือง มุก/เปลือกหอย (MOP) พลอยเนื้ออ่อน คิวบิกเซอร์โคเนีย (CZ) และวัสดุอื่นที่ใช้ผลิตเครื่องประดับของบริษัท รวมถึงการปฏิบัติของพนักงานและผู้จัดหาตามนโยบาย CF-POL-01 (Responsible Sourcing) และ CF-POL-02 (AML/CTF)

บริษัท คอนเซ็ปท์ แฟชั่นแฟลจเจอร์ริง จำกัด

380 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมบางปู ต.แพรกษา อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10280

3. ช่องทางการร้องเรียน / Grievance Channels

- โทรศัพท์: 02-324-0446 — คุณทิติยา ฟูกุณฉลอง (KYC/OECD DD Representative ผู้รับเรื่องหลัก)
- อีเมล: dittiya@conceptfashion.com (ระบุหัวข้อ "ร้องเรียน / Grievance")
- หนังสือหรือแจ้งด้วยตนเอง: บริษัท คอนเซ็ปท์ แฟชั่นแฟลจเจอร์ริง จำกัด 380 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมบางปู ตำบลแพรกษา อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10280
- กล่องรับความคิดเห็น ณ สถานประกอบการ — รับเรื่องแบบไม่ระบุชื่อได้ (Anonymous accepted)

4. หลักการดำเนินการ / Guiding Principles

- เป็นความลับ (Confidentiality) — ปกปิดตัวตนผู้แจ้งและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ได้รับความยินยอม
- ไม่ตอบโต้ (Non-retaliation) — ผู้แจ้งโดยสุจริตต้องไม่ถูกก่อกวน แกล้ง ลงโทษ หรือได้รับผลกระทบใด ๆ
- เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย (Accessible & Free of charge) สำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
- เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ (Fair & Transparent) — มีการบันทึกและติดตามทุกเรื่องจนปิดเรื่อง

5. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน / Handling Process

- รับเรื่อง — ลงทะเบียนในทะเบียนข้อร้องเรียน (Grievance Log) และแจ้งยืนยันการรับเรื่องภายใน 3 วันทำการ
- ประเมินเบื้องต้น — จัดระดับความรุนแรง หากเกี่ยวข้องกับความเสี่ยง Annex II / Red Flag ให้เข้าสู่กระบวนการประเมินความเสี่ยง OECD (ขั้นตอนที่ 2-3) ทันที
- ตรวจสอบข้อเท็จจริง — โดย KYC/OECD DD Officer ร่วมกับคณะทำงาน RJC (CF-RC-01) และแจ้งผลพร้อมแนวทางแก้ไขต่อผู้แจ้งภายใน 30 วัน
- แก้ไขและติดตาม — กำหนดมาตรการแก้ไข/บรรเทา (CAP) ติดตามจนปิดเรื่อง และเก็บบันทึกหลักฐานอย่างน้อย 5 ปี
- รายงาน — สรุปสถิติและผลการจัดการข้อร้องเรียนในรายงาน OECD ประจำปี (CF-RP-01)

6. ผู้รับผิดชอบ / Responsibilities

KYC/OECD DD Officer (คุณทิติยา ฟูกุณฉลอง) เป็นผู้รับเรื่อง ตรวจสอบ และเสนอมาตรการแก้ไข โดยผู้บริหารเป็นผู้อนุมัติผล และมาตรการ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบโดยตรง ให้ส่งเรื่องตรงต่อผู้บริหารเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

7. การสื่อสาร / Communication

บริษัทเผยแพร่ช่องทางร้องเรียนนี้แก่พนักงานทุกคน ผนวกในเอกสาร KYC และสัญญากับผู้จัดหา/ผู้ค้า และติดประกาศ ณ สถานประกอบการ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกเข้าถึงได้

8. เอกสารที่เกี่ยวข้อง / Related Documents

CF-POL-01 Responsible Sourcing Policy · CF-POL-02 AML/CTF Policy · CF-RC-01 ประกาศแต่งตั้งคณะทำงาน RJC · CF-RP-01 รายงาน OECD ประจำปี · ทะเบียนเอกสารควบคุม · ทะเบียนข้อร้องเรียน (Grievance Log)

การอนุมัติ / Approval

จัดทำโดย / Prepared By	อนุมัติโดย / Approved By
Name / ชื่อ: Ms. Dittaya Fookhoonchalong Position / ตำแหน่ง: ผู้รับผิดชอบ KYC & OECD DD Date / วันที่: 21/08/2569	Name / ชื่อ: Mrs. Tipawan Leelawatanasuk Position / ตำแหน่ง: ผู้บริหารระดับสูง / Senior Management Date / วันที่: 21/08/2569

— จบเอกสาร / END OF DOCUMENT —