

บริษัท น้ำมันพืชไทย จำกัด (มหาชน)

ระเบียบการร้องเรียน

เลขที่ : R/CP/55/001	มีผลบังคับใช้ : 12 มีนาคม 2555	หน้า 1 จาก 2
----------------------	--------------------------------	--------------

การแจ้งข้อร้องเรียน

บริษัทได้กำหนดให้แผนกกำกับการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรับข้อร้องเรียน ในกรณี ที่พบเห็นการกระทำ ผิดกฎธรรม หรือเหตุการณ์ใดๆ ที่สงสัยว่ามีการฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณ สามารถสอบถามข้อสงสัย หรือรายงานต่อผู้จัดการแผนกกำกับการปฏิบัติงาน หรือสามารถแจ้ง เรื่องได้โดยตรง ดังนี้

ไปรษณีย์ แผนกกำกับการปฏิบัติงาน
บริษัท น้ำมันพืชไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 149 ถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ-ตากสิน)
แขวงบुकคโล เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600

โทรศัพท์ 02-477-9020

อีเมล compliance@tvotthai.com

ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

1. รวบรวมข้อเท็จจริง

ผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณนั้นด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้แผนกกำกับการปฏิบัติงานดำเนินการ

2. ประมวลผล และกลั่นกรองข้อมูล

ผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้ประมวลผล และกลั่นกรองข้อมูล เพื่อพิจารณาขั้นตอน และวิธีการจัดการ ที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง โดยอาจดำเนินการด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้แผนกกำกับการ ปฏิบัติงานเป็นผู้ดำเนินการประมวลผล และกลั่นกรองข้อมูล หรือมอบหมายให้คณะกรรมการ สอบสวนเป็นผู้ดำเนินการประมวลผล และกลั่นกรองข้อมูล โดยคณะกรรมการสอบสวนจะได้รับการแต่งตั้งจากกรรมการผู้จัดการเป็นคราวๆ ไป

สอบทานโดย	(1) นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม	รองกรรมการผู้จัดการ สายงานการบริหาร	
	(2) นางมนทิพย์ ชี้อ้วนากุล	ผู้จัดการ แผนกกำกับการปฏิบัติงาน	

บริษัท น้ำมันพืชไทย จำกัด (มหาชน)

ระเบียบการร้องเรียน

เลขที่ : R/CP/55/001	มีผลบังคับใช้ : 12 มีนาคม 2555	หน้า 2 จาก 2
----------------------	--------------------------------	--------------

3. มาตรการดำเนินการ

ผู้รับข้อร้องเรียนนำเสนอมาตรการดำเนินการระงับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด

4. รายงานผล

ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง ทั้งนี้ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญให้รายงานต่อผู้บริหารระดับสูง หรือ ประธานกรรมการบริหาร แล้วแต่กรณี และ/หรือคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการบริษัท

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ

ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ จะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเอง ก็จะสามารถทำให้บริษัทสามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง บริษัทจะไม่เปิดเผย ชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งได้ แล้วดำเนินการสืบสวนว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่
3. ผู้รับข้อร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย
4. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

สอบทานโดย	(1) นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม	รองกรรมการผู้จัดการ สายงานการบริหาร	
	(2) นางมนทิพย์ ชี้อ้วนากุล	ผู้จัดการ แผนกกำกับกรปฏิบัติงาน	