

# นโยบายป้องกันความรุนแรง การล่วงละเมิดในที่ทำงาน และการเลือกปฏิบัติ

## หลักการและเหตุผล

โลตัส ในฐานะองค์กรค้าปลีกชั้นนำ ตระหนักและเห็นคุณค่าของพนักงาน ซึ่งเป็นพลังที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ บริษัทฯ จึงเคารพสิทธิมนุษยชนของพนักงานทุกคน ตามที่ได้ให้คำมั่นในนโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัท และดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างวัฒนธรรมในการทำงานให้มีความเคารพซึ่งกันและกัน สามารถอยู่ร่วมกันบนพื้นฐานของความแตกต่าง ไม่มีพฤติกรรมความรุนแรง และไม่เกิดการล่วงละเมิดและการคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายเรื่องการป้องกันความรุนแรง การล่วงละเมิดในที่ทำงาน และการเลือกปฏิบัติไว้เป็นหลักเกณฑ์เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และจะดำเนินการอย่างจริงจังตามนโยบายดังกล่าว อีกทั้งยังมีการประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังข้อร้องเรียนเพื่อติดตามสอดส่องพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ทำการสอบสวนเหตุการณ์ความรุนแรงและการล่วงละเมิดและคุกคามในที่ทำงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า และให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเต็มที่และตามความเหมาะสม

## ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมสถานประกอบการทั้งหมดของโลตัส ได้แก่ ร้านค้า ศูนย์กระจายสินค้า และสำนักงาน โดยบังคับใช้และใช้คุ้มครองพนักงานของโลตัสทั้งหมด อันได้แก่ พนักงานลูกจ้างชั่วคราว ผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของโลตัส

## แนวปฏิบัติ

โลตัสมีความมุ่งมั่นส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัย และเคารพซึ่งกันและกัน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ปราศจากความรุนแรง หรือพฤติกรรมการข่มขู่คุกคามในที่ทำงาน ไม่ว่าจะจากพนักงานด้วยกัน หรือบุคคลภายนอกที่กระทำต่อพนักงาน จึงกำหนดแนวนโยบาย ดังนี้

- ขจัดและป้องกันความรุนแรง การล่วงละเมิด/การคุกคาม ในทุกประเภท รวมถึงการใช้ความรุนแรงทางเพศ
- ขจัดและป้องกันการเลือกปฏิบัติเนื่องจากลักษณะของบุคคลหรือกลุ่มคน บนพื้นฐานแห่งเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ รากเหง้าทางสังคม ความพิการทุกประเภท หรือสถานะอื่นใด
- เมื่อได้รับข้อร้องเรียน หรือเมื่อได้ทราบเหตุการณ์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำการสืบสวนและสอบสวนทันที ควบคู่ไปกับการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมนั้น โดยยึดถือความปลอดภัย และสิทธิส่วนบุคคลของบุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด
- จัดตั้งกระบวนการสืบสวนที่โปร่งใส มีขั้นตอนชัดเจน และติดตามได้ โดยให้ความสำคัญสูงสุด

กับการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของผู้เปิดโปง และผู้ได้รับผลกระทบทุกคน

- พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง และการข่มขู่คุกคามในที่ทำงาน หรือพนักงานหรือบุคคลอื่นที่พบเห็นการกระทำดังกล่าวต้องสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนเพื่อนำไปสู่การให้ความช่วยเหลือได้ โดยยึดถือสิทธิความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของผู้ร้องเรียนเป็นหลักการสูงสุด
- มีกระบวนการพิจารณาเพื่อให้ความคุ้มครอง และเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเป็นระบบ และเป็นธรรม และดำเนินการตามกฎหมายให้ผู้เสียหายได้รับการชดเชยอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ได้รับผลกระทบและผู้ถูกกระทำเป็นสำคัญ
- เมื่อสืบสวนแล้วว่าเกิดเหตุจริง โลอตัสจะดำเนินการลงโทษทางวินัยกับผู้ก่อเหตุทันทีโดยไม่ประนีประนอม รวมถึงดำเนินทุกกระบวนการตามกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- สร้างวัฒนธรรมที่ต่อต้านการใช้ความรุนแรงทุกประเภท และพฤติกรรมกรเลือกปฏิบัติ โดยดำเนินการสร้างความตระหนักรู้อย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับแนวทางการป้องกันการใช้ความรุนแรงเพื่อให้พนักงานมีความตระหนักรู้ และเข้าใจว่าการกระทำที่มีลักษณะรุนแรง หรือข่มขู่คุกคามในที่ทำงาน เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งนำไปสู่การสอบสวนและลงโทษทางวินัยได้
- สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสื่อสารเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน และนโยบายการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียนในการแจ้งเหตุ โดยมีกระบวนการคุ้มครองที่เหมาะสม และปราศจากการใช้อำนาจโดยผู้บังคับบัญชา

## การกำกับดูแล

คณะกรรมการกำกับกิจการ ความเสี่ยง และความยั่งยืน เป็นองค์กรกำกับดูแลระดับสูง มีอำนาจ ทบทวน แก้ไข หรือยกเลิกนโยบายป้องกันความรุนแรง การล่วงละเมิดในที่ทำงาน และการเลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพและเงื่อนไขการดำเนินธุรกิจ และความจำเป็นเร่งด่วนในการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา

นโยบายป้องกันความรุนแรง การล่วงละเมิดในที่ทำงาน และการเลือกปฏิบัติ ประกาศ และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2564



สมพงษ์ รุ่งนิรติศัย

ประธานคณะผู้บริหาร ธุรกิจโลตัส ประเทศไทย

## เอกสารแนบท้าย

# แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันความรุนแรง การล่วงละเมิดในที่ทำงาน และการเลือกปฏิบัติ

## หลักการและเหตุผล

ตามที่ โลอตัส ได้กำหนดนโยบายเรื่องการป้องกันความรุนแรง การล่วงละเมิดในที่ทำงาน และการเลือกปฏิบัติไว้เป็นหลักเกณฑ์ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติขึ้น เพื่อให้เกิดการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

โดยหลักการของแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันความรุนแรง การล่วงละเมิดในที่ทำงาน และการเลือกปฏิบัตินี้ ระบุแนวทางปฏิบัติงาน มาตรการทั้งในด้านการป้องกัน และการดำเนินกระบวนการเมื่อเกิดเหตุ ซึ่งครอบคลุมไปถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเต็มที่ และตามความเหมาะสม

## คำจำกัดความ

### การล่วงละเมิด/การคุกคามในที่ทำงาน หมายถึง

การแสดงพฤติกรรมใด ๆ ที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นที่พอใจ ในการล่วงละเมิด / การคุกคาม กีดกัน ช่มชู้ ไม่เป็นมิตร ที่ก่อให้เกิดการขัดขวางการทำงาน หรือก่อให้เกิดความผิดหรือความอับอายแก่ผู้อื่นโดยคำพูด หรือการกระทำที่มีแนวโน้มว่าจะช่มชู้ ถูก ทำให้ผู้ถูกระท้อหรืออับอายหรือลำบากใจ หรือทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่มีลักษณะช่มชู้หรือไม่เป็นมิตร โดยแม้ไม่มีความตั้งใจ แต่มีผลต่อผู้ถูกระท้อทางด้านร่างกายและจิตใจ และให้รวมถึงการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศด้วย รูปแบบพฤติกรรมที่เป็นการล่วงละเมิด/การคุกคาม ประกอบด้วย

- ด้วยวาจา เช่น พูดถากถาง พูดช่มชู้ พูดล้อเสียด พูดเป็นเรื่องตลกขบขันที่ไม่สมควร พูดล้อเลียน พูดข่มขู่ พูดยุยง พูดกล่าวหาที่ไม่จริง พูดลวนลาม
- ด้วยท่าทาง เช่น จ้องมอง ชายตามอง ทำสัญญาณมือที่ไม่สุภาพ ผีวปาก
- ด้วยการกระทำ เช่น ทำร้ายร่างกาย เข้าใกล้ชิดหรือสัมผัสเนื้อตัวโดยไม่จำเป็น แสดงภาพที่ไม่เหมาะสม อนาคต ส่งข้อความคุกคาม ช่มชู้ กระทำการใด ๆ ที่ผู้เสียหายรู้สึกอับอาย เสียหน้า ถูกกีดกัน

### การล่วงละเมิดทางเพศ หมายถึง

พฤติกรรมที่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นในเรื่องเพศ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด สายตา และการใช้ท่าที รวมไปถึงการบังคับให้มีเพศสัมพันธ์ โดยที่ผู้ถูกระท้อไม่ได้มีความเต็มใจเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น ๆ การกระทำใด ๆ ก็ตามที่ทำให้ผู้ถูกระท้อรู้สึกอับอาย เป็นการล่วงละเมิดทางเพศส่วนตัว และไม่ยินยอมพร้อมใจให้ทำ ถือเป็น การล่วงละเมิดทางเพศทั้งสิ้น

## การใช้อำนาจโดยไม่ชอบธรรม หมายถึง

การใช้ตำแหน่งหน้าที่ อำนาจ ไปในทางข่มขู่ คุกคาม บีบบังคับ ที่ทำให้เกิดผลกระทบต่ออาชีพ การงาน หรือการจ้างงาน ของผู้ถูกระทำ

## ความรุนแรงในที่ทำงาน หมายถึง

การที่บุคคลใช้กำลังทางกายทำร้ายร่างกายพนักงานในสถานที่ทำงานของบริษัทซึ่งเป็นสาเหตุ หรืออาจเป็นสาเหตุให้พนักงานได้รับบาดเจ็บทางร่างกาย

รูปแบบความรุนแรงในที่ทำงาน ประกอบด้วย

- **การกระทำโดยบุคคลภายนอก** ได้แก่ ความรุนแรงที่เกิดจากบุคคลภายนอกที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับใด ๆ กับบริษัท เช่น การโจรกรรม การจับตัวประกัน / การลักพาตัว การทำร้ายร่างกาย
- **การกระทำโดยลูกค้า** ได้แก่ ความรุนแรงที่เกิดจากลูกค้าที่มีเจตนาจงใจก่อให้เกิดอันตรายต่อพนักงาน
- **การกระทำโดยพนักงาน** ได้แก่ ความรุนแรงที่เกิดจากพนักงานทุกประเภทต่อพนักงานหนึ่งคนขึ้นไป โดยส่งผลให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่ดีต่อสุขภาพ
- **ความรุนแรงจากความสัมพันธ์ส่วนตัว** ได้แก่ ความรุนแรงจากความสัมพันธ์ส่วนตัว ที่เกิดเหตุการณ์ในที่ทำงานโดยบุคคลที่กระทำไม่เกี่ยวข้องกับใด ๆ กับบริษัท (เช่นสมาชิกในครอบครัวกระทำความรุนแรงต่อพนักงานในที่ทำงาน)

## สถานที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงาน อาทิ

- สำนักงาน ร้านค้า ศูนย์กระจายสินค้าของบริษัท ฯลฯ
- สถานที่จัดงานของบริษัท
- สถานที่ที่ได้รับมอบหมายให้ไปทำงาน
- สถานที่ประชุมและฝึกอบรม

## ทั้งนี้ให้รวมถึงระหว่างการปฏิบัติงาน อาทิ

- ระหว่างการเดินทางทางธุรกิจ
- ระหว่างการใช้โทรศัพท์เจรจาธุรกิจ
- ระหว่างการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์สื่อสารธุรกิจ

## แนวทางการปฏิบัติ

### ความรับผิดชอบ

โลตัสยึดถือหลักการไม่ประนีประนอมและไม่นิ่งเฉยต่อการกระทำที่ผิดกฎหมาย พนักงานโลตัสทุกคนจึงมีความรับผิดชอบต้องหลีกเลี่ยงและงดเว้นการกระทำที่ผิดกฎหมายและระเบียบของประเทศไทยอย่างสิ้นเชิง

การป้องกันความรุนแรงในที่ทำงานถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของพนักงานทุกคน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ บริษัทอาจมีหน้าที่ต้องรายงานเหตุการณ์ต่อหน่วยงานภายนอก นโยบายของบริษัทคือ การดำเนินงานสอบสวนเบื้องต้น และการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ในการรายงานต่อหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย และหน่วยงานคุ้มครองผู้ได้รับผลกระทบ อย่างเต็มที่ในทุกกรณี

#### พนักงาน:

- ไม่กระทำการใด ๆ ที่เข้าข่ายการล่วงละเมิดหรือคุกคามผู้อื่น หรือรบกวนการปฏิบัติงานของพนักงานอื่นอันก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ทั้งในทางกาย วาจา จิตใจ และลายลักษณ์อักษร
- ไม่กระทำการใด ๆ ที่ผิดศีลธรรมหรือเข้าข่ายการล่วงละเมิดทางเพศต่อพนักงานอื่น ซึ่งครอบคลุมถึงการลวนลาม อนาจาร หรือการล่วงเกินทางเพศไม่ว่าด้วยวาจาหรือการกระทำ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อน รำคาญ อับอาย เสียหน้า หรือบั่นทอนกำลังใจ
- รายงานเหตุการณ์รุนแรงหรือการล่วงละเมิด/คุกคามในการทำงานตามช่องทางที่กำหนดให้ โดยมีสิทธิในการเข้าถึงการร้องเรียนที่โปร่งใส และกระบวนการพิจารณาที่เป็นธรรมและตรวจสอบได้
- รายงานสัญญาณเตือนของพฤติกรรมรุนแรงโดยเร็วที่สุดต่อผู้จัดการหรือหัวหน้างานตามสายงาน และสายตรงโปร่งใส
- สอดส่อง และสังเกตพฤติกรรมหรือทัศนคติที่อาจเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมรุนแรง หรือคุกคาม เช่น บุคคลที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนไป ความขัดแย้งในที่ทำงาน การถอนตัวจากกิจกรรมหรือการติดต่อตามปกติ การใช้สารเสพติด การคุกคามหรือการอ้างถึงถึงความรุนแรงหรือการทำร้ายตัวเอง ครอบครองหรือหลงใหลในอาวุธ และกรณีที่คุณคนนั้นถูกทำให้้อับอายหรือเสื่อมเสีย

#### ผู้จัดการและหัวหน้างาน:

- ไม่ทำพฤติกรรมทุกประเภทที่เข้าข่ายการใช้อำนาจโดยไม่ชอบธรรม และการเลือกปฏิบัติ
- สื่อสารให้พนักงานทราบและตระหนักถึงสาระสำคัญของนโยบาย ฯ และแนวปฏิบัติ เพื่อเพื่อป้องกันความรุนแรง และการล่วงละเมิด/คุกคามในที่ทำงาน และดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่ต่อต้านการใช้ความรุนแรง และการล่วงละเมิด/คุกคามในที่ทำงาน
- ติดต่อผู้จัดการฝ่ายบุคคลตามสายงานหากมีข้อกังวล หรือกรณีเกี่ยวกับความรุนแรง และการล่วงละเมิด/คุกคามในที่ทำงาน
- ดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อปกป้องผู้ที่รายงานพฤติกรรมคุกคามและผู้ถูกรบกวน จากการตอบโต้ที่ไม่พึงประสงค์
- มีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

## ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- สร้างความตระหนักให้แก่พนักงานและหัวหน้างาน เรื่องการปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง การไม่ละเมิด/ คุกคาม ไม่ใช่อำนาจโดยไม่ชอบธรรม หรือเลือกปฏิบัติ
- ดำเนินการสอบสวนเบื้องต้นเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนที่เข้าข่ายการละเมิด/คุกคาม รวมถึงกรณีการใช้อำนาจโดยไม่ชอบธรรม การกลั่นแกล้ง หรือการเลือกปฏิบัติ
- รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ข้อสังเกต และข้อร้องเรียน เพื่อใช้ในการเฝ้าระวังและลดความเสี่ยง
- ติดตามพฤติกรรม และลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่ละเมิดนโยบาย
- ดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อปกป้องผู้ร้องเรียนและผู้เสียหาย จากพฤติกรรมตอบโต้ โดยดำเนินงานโดยเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกกระทำ

## ฝ่ายบริหารจัดการความมั่นคงและความปลอดภัย

- ตอบสนองต่อรายงานความรุนแรงในสถานที่ทำงานและสถานการณ์ฉุกเฉินและประสานงานกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายอื่น ๆ และหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้เสียหายตามความเหมาะสม
- ให้คำแนะนำและประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบในการตอบสนองต่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม
- ประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการดูแลและลดความเสี่ยงที่จะเกิดความรุนแรงและการล่วงละเมิดในที่ทำงาน โดยการสื่อสารนโยบาย แนวปฏิบัติ ตลอดจนการสร้างความตระหนักรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างวัฒนธรรมในองค์กร
- ดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อปกป้องผู้ที่รายงานพฤติกรรมคุกคามจากการตอบโต้ที่ไม่พึงประสงค์ และประสานมาตรการป้องกันเพื่อส่งเสริมสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย
- ทบทวนนโยบายนี้เป็นประจำทุกปีและแก้ไขตามความเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

## ฝ่าย Ethical Compliance

- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่โปร่งใส และมีแนวปฏิบัติให้ผู้ร้องเรียนทุกคนสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนดังกล่าวได้อย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนมีกลไกในการรายงานผลและความคืบหน้ารายกรณีให้กับผู้ถูกกระทำ รวมถึงผู้ร้องเรียนและผู้บังคับบัญชาตามความเหมาะสม

## มาตรการป้องกันและลดความเสี่ยง

เพื่อไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติและไม่เกิดการล่วงละเมิดและการคุกคามในองค์กร บริษัทจะทำการประเมินความเสี่ยงในสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ และกำหนด แนวปฏิบัติอื่น ๆ ไว้ดังนี้

### 1. การป้องกันเหตุสำหรับกลุ่มบุคลากรที่เป็นกลุ่มเสี่ยง

- ดำเนินมาตรการป้องกันเป็นพิเศษสำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ พนักงานที่ทำงานคนเดียว พนักงานที่ทำงานในพื้นที่สาธารณะ พนักงานที่ทำงานกับผู้มีความเสี่ยง พนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพหรือเงินสด พนักงานพิการทุกประเภท หรือมีความบกพร่องทางด้านร่างกาย และพนักงานที่ทำงานในพื้นที่ห่างไกล หรือทำงานในช่วงเย็นและช่วงค่ำ โดยตระหนักถึงความเสี่ยงเฉพาะของพนักงานเพศหญิง

### 2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

- การจัดการพัฒนาจะต้องทำให้ทั่วถึง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โดยจะต้องคำนึงถึงความจำเป็นที่จะ ต้องพัฒนา (Training Needs) ของแต่ละคนในการดำรงตำแหน่งนั้น ๆ และเพื่อความก้าวหน้า ในสายอาชีพ
- การอนุมัติการฝึกอบรมจะต้องไม่อยู่บนพื้นฐานการเลือกปฏิบัติ

### 3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

- การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และประเมินจากผลการปฏิบัติ งานที่ทำได้จริง รวมถึงพฤติกรรมที่ต้องสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร โดยควรมีการพูดคุยกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อทำความเข้าใจผลการประเมิน

### 4. การโอนย้าย / การออกจากงาน

- กระบวนการโอนย้ายต้องอยู่ภายใต้ความเสมอภาคในโอกาสก้าวหน้าในอาชีพและไม่เลือกปฏิบัติ
- การให้ออกจากงานนั้นต้องเป็นเหตุจากผลการปฏิบัติงานไม่ได้ในระดับที่พอใจหรือมีการกระทำผิดทางวินัยในการทำงานแล้วต้องให้ออกจากงาน หรือด้วยสาเหตุจากสุขภาพที่ได้วินิจฉัยโดยแพทย์ หรือด้วยสาเหตุอื่นที่ไม่ใช่เป็นการเลือกปฏิบัติ

### 5. ความปลอดภัยในการทำงาน

- บริษัทจัดให้มีการตรวจความปลอดภัยเป็นประจำเพื่อประเมินมาตรฐานความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยของอาคารและสถานที่ และจัดให้มีการปรับปรุงแก้ไขจุดเสี่ยงตามความเหมาะสมหากพบปัญหาความไม่ปลอดภัย

## 6. การสังเกตและรายงานพฤติกรรมเดือน

- แม้ว่าบริษัทจะไม่ได้คาดหวังให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการระบุบุคคลที่อาจเป็นอันตราย แต่พนักงานต้องใช้วิจารณญาณที่ดีในการสังเกตพฤติกรรมเดือน และแจ้งให้หัวหน้างานและฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบหากพบพฤติกรรมต้องสงสัย หรือสัญญาณเดือนที่จะเกิดสถานการณ์ซึ่งอาจเป็นอันตราย

พฤติกรรมดังกล่าวรวมถึง:

- พุดคุยเกี่ยวกับอาวุธหรือนำไปที่ทำงาน
- แสดงอาการเครียดมาก ความไม่พอใจ ความเกลียดชัง หรือความโกรธ
- พุดหรือแสดงอาการข่มขู่ หรือคุกคาม
- ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงอย่างกะทันหันหรืออย่างมีนัยสำคัญ
- แสดงพฤติกรรมที่ไร้เหตุผลหรือไม่เหมาะสม

### ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อประสบเรื่องความรุนแรง และการล่วงละเมิด / การคุกคามในที่ทำงาน

1. ผู้ถูกกระทำแจ้งกับผู้กระทำให้หยุดการกระทำนั้น ๆ ทันทีในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
2. หากผู้กระทำไม่สนใจและยังดำเนินการต่อ ให้ผู้ถูกกระทำรายงานเหตุการณ์นั้นทันที
  - 2.1 พนักงานผู้ประสบเหตุหรือผู้อยู่ในเหตุการณ์หรือผู้ได้รับบาดเจ็บจากการกระทำรุนแรง ด้วยการมีหรือไม่มีอาวุธปืนหรืออาวุธร้ายแรงอื่น ๆ ให้รายงานทันทีต่อหัวหน้างาน หรือฝ่ายบริหารจัดการความมั่นคงและความปลอดภัย ประจำสาขา หรือตำรวจท้องที่สายด่วน 191 หรือโทรสายด่วนฝ่ายบริหารจัดการความมั่นคงและความปลอดภัย สำนักงานใหญ่ เบอร์ต่อ 1476
  - 2.2 การกระทำรุนแรงที่ไม่มีอาวุธเกี่ยวข้อง หรือไม่มีการบาดเจ็บ และการล่วงละเมิด / การคุกคาม ให้พนักงานหรือผู้เห็นเหตุการณ์รายงานทันทีต่อหัวหน้างานตามสายการบังคับบัญชา หรือแจ้งทางสายตรงไปรษณีย์ (โทร: 1800-019-099)
3. กระบวนการสอบสวน สายงานทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง จัดตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามแต่กรณี แต่ไม่น้อยกว่า 3 คน ที่ประกอบด้วย

การเลือกปฏิบัติ/การล่วงละเมิด/การคุกคาม/การใช้อำนาจโดยไม่ชอบ	การล่วงละเมิด
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริหารของสายงานของผู้ถูกกล่าวหาระดับรองกรรมการผู้จัดการขึ้นไป</li> <li>• ผู้บริหารสายงานที่ไม่เกี่ยวข้อง (คนกลาง) ระดับรองกรรมการผู้จัดการขึ้นไป</li> <li>• สายงานทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องและสานงานดูแลตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด</li> <li>• ฝ่ายบริหารจัดการความมั่นคงและความปลอดภัย</li> <li>• ฝ่ายกฎหมาย (ในกรณีเป็นคดีอาญา)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริหารของสายงานของผู้ถูกกล่าวหาระดับรองกรรมการผู้จัดการขึ้นไป</li> <li>• สายงานทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ฝ่ายบริหารจัดการความมั่นคงและความปลอดภัย</li> <li>• ฝ่ายกฎหมาย (ในกรณีเป็นคดีอาญา)</li> </ul>



## มาตรการคุ้มครองผู้ถูกระทำ ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานเหตุการณ์

เพื่อการคุ้มครองและเคารพสิทธิของผู้ถูกระทำ ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานเหตุการณ์ ตามนโยบายสายตรงโปร่งใส จึงกำหนดให้มีมาตรการดังนี้

- ผู้ถูกระทำ ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานเหตุการณ์ล่วงละเมิด/การคุกคาม และการถูกเลือกปฏิบัติ จะได้รับความคุ้มครองปกป้อง ไม่ให้ถูกข่มขู่คุกคาม
- จะไม่มีการเปิดเผยรายชื่อผู้ถูกระทำ ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูล และรายละเอียดของการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายเท่านั้น
- ผู้ถูกระทำ ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลที่ได้มีเจตนาให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ จะไม่ถูกเลิกจ้าง พักงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือลงโทษทางวินัย