

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblower)

เพื่อให้บริษัทมีวัฒนธรรมองค์กรในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นไปตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และนโยบายต่อต้านการทุจริต ซึ่งบริษัทได้กำหนดไว้ บริษัทคาดหวังว่าพนักงานทุกระดับชั้นของบริษัทจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่และประพฤตินอย่างมีอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบาย ระเบียบหลักเกณฑ์ คำสั่งของบริษัท ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทเชื่อว่าพนักงานทุกคนของบริษัทจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ดังนั้น หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต การสอบสวน และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลฉบับนี้ เป็นแนวทางในการนำมาใช้ปฏิบัติเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียสามารถร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตต่อบริษัท โดยมีนโยบายและหลักการสำคัญ ดังนี้

1. นโยบายฉบับนี้บังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของบริษัท
2. นโยบายนี้ครอบคลุมการกระทำผิดและการทุจริต ไม่ว่าจะเป็นที่ปรากฏแล้ว หรือเป็นที่สงสัยซึ่งเกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ขายสินค้าหรือบริการ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท
3. การกระทำผิด หมายถึง การกระทำ หรือละเว้นการกระทำใดๆ ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท
4. การทุจริต ให้มีความหมายเช่นเดียวกันกับ "การทุจริตคอร์รัปชัน" ที่กำหนดไว้ในนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท
5. ผู้ร้องเรียน หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานบริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือการทุจริตใดๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งเกี่ยวข้องกับบริษัทด้วยเจตนาสุจริต
6. หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน มีความรับผิดชอบเบื้องต้นในการสอบสวนการกระทำผิด หรือการทุจริตตามที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์ฉบับนี้ ร่วมกับเลขานุการบริษัทและฝ่ายทรัพยากรบุคคล ตลอดจนจัดทำรายงานสรุปนำเสนอให้คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบได้รับทราบ รวมทั้งการแจ้งความคืบหน้า และผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ
7. หากมีข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำใดๆ ก็ตามที่เข้าข่ายว่าเป็นการกระทำผิด หรือการทุจริตผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสมายังบริษัทได้ โดยสามารถส่งมาที่
 - 7.1 ศูนย์รับแจ้งข้อร้องเรียนและเบาะแสการทุจริต สามารถติดต่อได้ตามช่องทางต่อไปนี้
 - 1) Email : luvoice@laundry-you.com
 - 2) ส่งจดหมายมาที่ : บริษัท ลอนครี่ ยู จำกัด (มหาชน) เลขที่ 689 หมู่ที่ 10 ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10270 (สำนักเลขานุการบริษัท)
 - 7.2 คณะกรรมการตรวจสอบ สามารถติดต่อได้ตามช่องทางต่อไปนี้
 - 1) Email : auditcommittee@laundry-you.com
 - 2) ส่งจดหมายมาที่ : บริษัท ลอนครี่ ยู จำกัด (มหาชน) เลขที่ 689 หมู่ที่ 10 ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง

สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10270 (ประธานกรรมการตรวจสอบ)

8. ผู้ร้องเรียนควรแจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยสามารถกรอกข้อมูลใน "แบบการแจ้งข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต" ของบริษัท ซึ่งควรระบุข้อมูลดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - 8.1 ลักษณะ และรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือการทุจริต
 - 8.2 รายชื่อของบุคคลที่เชื่อว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ พร้อมมูลเหตุที่ทำให้เชื่อว่าบุคคลดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้อง
 - 8.3 วัน เวลา สถานที่ และแหล่งข้อมูลที่สามารถนำไปสู่การหาพยานหลักฐานสำหรับการสอบสวน
 - 8.4 ความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะในรูปแบบของตัวเงิน หรือทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและช่องทางที่สามารถติดต่อได้ เพื่อให้บริษัทสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งความลับหน้าและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ หากผู้ร้องเรียน ไม่เปิดเผยหรือแสดงชื่อของตน บริษัทขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสนั้นๆ เข้าสู่กระบวนการตามที่บริษัทกำหนด
9. กรณีผู้ร้องเรียนเป็นพนักงานของบริษัท แม้ภายหลังบริษัทได้ดำเนินการสอบสวนตามขั้นตอน พบว่า ไม่มีการกระทำผิดตามที่ผู้ร้องเรียนมานั้น บริษัทจะไม่ดำเนินการลงโทษใดๆ กับบุคคลที่ให้ข้อมูล หากเป็นการกระทำโดยสุจริต โดยไม่ได้เป็นการกระทำด้วยเจตนาที่ให้ร้าย หรือจงใจให้เกิดผลในทางเสื่อมเสีย หรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ บริษัทมีสิทธิ์ที่จะพิจารณาลงโทษพนักงานที่ให้ข้อมูลตาม "ระเบียบข้อบังคับการทำงาน" ของบริษัท รวมตลอดถึงการดำเนินคดีตามกฎหมาย
10. การสอบสวนการกระทำผิดและการทุจริต ต้องดำเนินการโดยปราศจากอคติใดๆ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยจะต้องกระทำด้วยความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมเป็นที่ตั้ง เพื่อพิสูจน์ให้เป็นที่กระจ่างว่าเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสมานั้นผู้ที่ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิด หรือกระทำทุจริตหรือไม่ และมีหลักฐานที่สามารถใช้ยืนยันหรือโต้แย้งการกระทำเช่นนั้นได้ หากพบว่ามีการกระทำผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้นจริง บริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
11. ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการสอบถ้อยคำเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการสอบสวน อาจขอให้ผู้ให้ถ้อยคำให้ถ้อยคำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยการบันทึกเทปเสียงร่วมด้วยก็ได้ และจะต้องมีตัวแทนของฝ่ายทรัพยากรบุคคลเข้าร่วมในการสอบถ้อยคำด้วยทุกครั้ง
กำหนดให้ผู้ที่ทำหน้าที่สอบถ้อยคำ เป็นผู้จัดทำบันทึกการสอบถ้อยคำเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนและรัดกุม และให้ผู้ให้ถ้อยคำอ่านบันทึกการสอบถ้อยคำของตนก่อนลงนามในบันทึกการสอบถ้อยคำทุกครั้ง หากผู้ให้ถ้อยคำปฏิเสธไม่ลงนามจะต้องบันทึกหมายเหตุในเอกสารบันทึกถ้อยคำของบุคคลนั้น ทั้งนี้ ผู้ที่ได้เข้าร่วมในการสอบถ้อยคำทุกคนจะต้องลงนามในบันทึกการสอบถ้อยคำด้วย
12. เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือบุคคลที่คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัทแต่งตั้งขึ้น เป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานผลการสอบสวนรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี
13. กรณีที่ดำเนินการสอบสวนแล้วพบว่ามีการกระทำผิด หรือการทุจริตเกิดขึ้นจริงตามข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส บริษัทจะดำเนินการลงโทษตาม "ระเบียบข้อบังคับการทำงาน" ของบริษัท
นอกจากนั้น หากการกระทำผิดหรือการทุจริตดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริษัทหรือเป็นการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ให้เป็นอำนาจของประธาน

- คณะกรรมการตรวจสอบ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารพิจารณาตัดสินว่าจะดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้กระทำผิดหรือไม่ร่วมกับหน่วยงานกฎหมาย แล้วแต่กรณี และแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบ
14. บริษัทจะให้ความสำคัญคุ้มครอง และจะไม่ยินยอมให้มีการข่มขู่ คุกคาม เลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย หรือขู่ว่าจะดำเนินการต่างๆ ต่อพนักงานที่ได้ร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต รวมทั้งผู้ที่ให้ความร่วมมือ หรือช่วยเหลือในการสอบสวนด้วยเจตนาสุจริต หากพบว่าผู้ใดก็ตามกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดดังกล่าวข้างต้น บริษัทจะลงโทษทางวินัยกับบุคคลผู้นั้นทันที
- อนึ่ง หากผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือ หรือช่วยเหลือในการสอบสวนถูกข่มขู่ คุกคาม ใ้รายงานต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลโดยทันที เพื่อให้ดำเนินการให้ความคุ้มครองตามความเหมาะสมเป็นกรณีไป
15. ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือการทุจริต มีหน้าที่ในการเก็บรักษาข้อมูลที่ตนได้รับมาไม่ว่าในรูปแบบใดๆ ก็ตามไว้เป็นความลับ โดยห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลเช่นว่านั้นแก่บุคคลใดก็ตาม เว้นแต่เป็นกรณีที่จะต้องเปิดเผยเนื่องจากการปฏิบัติงาน หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้เท่านั้น
16. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่จัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริต ทั้งที่ได้ดำเนินการพิจารณาแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวนให้คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบได้ทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
17. หากมีข้อสงสัยหรือคำถามใดๆ เกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้ สามารถสอบถามฝ่ายตรวจสอบภายใน เลขานุการบริษัท หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท
18. ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนควรอ่านทำความเข้าใจนโยบายฉบับนี้ร่วมกับเอกสารดังต่อไปนี้
- 18.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
 - 18.2 จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
 - 18.3 คู่มือระเบียบข้อบังคับการทำงาน
19. ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบในการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้

ทั้งนี้ กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิดนี้เป็นประจำทุกปีหรือตามความเหมาะสม