

กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)

บริษัทได้กำหนดให้มีกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยอ้างอิงกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ที่ว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิ (Protect) การเคารพสิทธิ (Respect) และการเยียวยา (Remedy) เพื่อใช้เป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน โดยบริษัทตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานของธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า พร้อมทั้งจัดทำแนวทางการจัดการ ป้องกันและเยียวยาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

บริษัทได้ดำเนินกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้



1. การประกาศนโยบายและหลักการของบริษัทว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน (Policy Commitment)

บริษัทได้กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนตามหลักการและมาตรฐานสิทธิมนุษยชนสากลได้แก่ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) หลักการชี้แนะของสหประชาชาติเกี่ยวกับธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) และปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กรด้านสิทธิมนุษยชน โดยครอบคลุมการดำเนินธุรกิจของบริษัท และบริษัทในเครือ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่อป้องกันการกระทำที่ไม่สอดคล้องตามกฎหมายแรงงานในทุกรูปแบบ (เช่น การใช้แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ) และการกระทำที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน

2. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment)

2.1 การกำหนดขอบเขตและการระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้กำหนดขอบเขตในการตรวจสอบและการระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงและที่อาจเกิดขึ้นจากทุกการดำเนินงานและกิจกรรมของบริษัทและบริษัทย่อย ครอบคลุมร้อยละ 100 ของกิจกรรมของกลุ่มบริษัทที่ติดต่อ นอกจากนี้ยังทำการประเมินความเสี่ยงครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าและกิจกรรมของคู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจ โดยพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกที่อาจได้รับผลกระทบทั้งทางตรงหรือทางอ้อมจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทตลอดห่วงโซ่คุณค่า เช่น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และชุมชน เป็นต้น ซึ่งรวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิจากการร่วมค้าและการควบรวมกิจการ และกลุ่มเปราะบาง (vulnerable groups) เช่น แรงงานบังคับ เด็ก สตรี ผู้พิการ เพศทางเลือก แรงงานต่างชาติ โดยพิจารณาประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของบริษัทและในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทนี้

	ผู้มีส่วนได้เสียภายในบริษัท		ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกบริษัท		
	สิทธิของพนักงาน	สิทธิชุมชน	สิ่งแวดล้อม	สิทธิผู้บริโภคและลูกค้า	สิทธิคู่ค้า
กิจกรรมการดำเนินงานของบริษัท	<ul style="list-style-type: none"> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน การไม่เลือกปฏิบัติ เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการเจรจาต่อรอง การจ้างงานที่มีคุณภาพ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดการของเสียและวัตถุดิบ 	<ul style="list-style-type: none"> สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า การไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การไม่เลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า การรักษาความลับของคู่ค้า สภาพการทำงาน
กิจกรรมการดำเนินงานของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> สุขภาพและความปลอดภัยของแรงงานของคู่ค้า

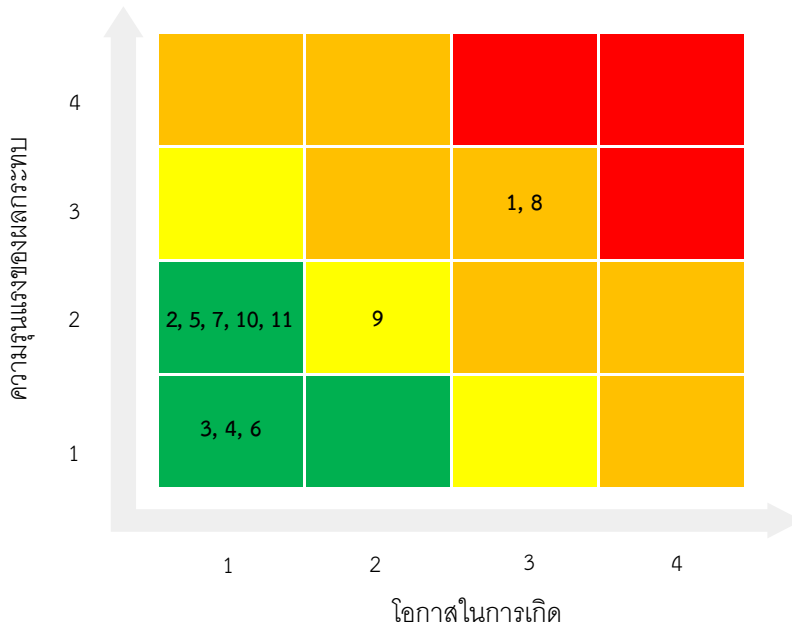
2.2 การประเมินระดับความเสี่ยง

บริษัทได้ทำการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อกำหนดระดับความสำคัญของประเด็นสิทธิมนุษยชน โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) และโอกาสในการเกิด (Likelihood) โดยแบ่งความเสี่ยงของประเด็นสิทธิมนุษยชนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์ระดับผลกระทบและความเป็นไปได้

- ความเสี่ยงระดับสูงมาก
- ความเสี่ยงระดับสูง
- ความเสี่ยงระดับปานกลาง
- ความเสี่ยงระดับต่ำ

ตารางประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน



ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการประเมิน

สิทธิของพนักงาน

1. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน
2. การไม่เลือกปฏิบัติ
3. เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการเจรจาต่อรอง
4. การจ้างงานที่ผิดกฎหมาย
5. ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพนักงานสิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม
6. การจัดการของเสียและวัตถุอันตราย
7. สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า
8. การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
9. การไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า
10. การไม่เลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า
11. การรักษาความลับของคู่ค้า

2.3 ผลการประเมินความเสี่ยง

ผลจากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า ในปี 2566 พบว่าไม่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อยู่ในระดับสูงมาก และพบความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงอยู่ 2 ประเด็น ส่วนประเด็นความเสี่ยงอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางและต่ำ บริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวได้จากแนวทางการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท โดยประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญซึ่งอยู่ในระดับความเสี่ยงสูง 2 ประเด็น มีดังนี้

- 1) ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานจากกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัท
- 2) การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
 - จากกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัท
 - จากกิจกรรมการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทาน

3. การบูรณาการดำเนินการ (Integrate Findings and Take Appropriate)

สำหรับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญและอยู่ในระดับความเสี่ยงสูงทั้ง 2 ประเด็น บริษัทได้นำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อกำหนดแนวทางและมาตรการควบคุมความเสี่ยง และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

	ประเด็นความเสี่ยง	ความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงและลดผลกระทบ
กิจกรรมการดำเนินงานของบริษัท	ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ปลอดภัย เช่น อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานชำรุด การทำงานของพนักงาน โดยการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เพื่อควบคุมมาตรการด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยสนับสนุนให้มีการจัดอบรม กิจกรรมด้านความปลอดภัย รวมถึงโครงการต่างๆ ที่ช่วยปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยและเป็นการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงานทุกระดับ ให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยและมีอาชีวอนามัยที่ดี สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและวิธีปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ให้มีความสอดคล้องกับกฎหมายหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการติดตามประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงานตามนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตามเป้าหมายที่ทางบริษัทกำหนดอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
	การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> การรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า และการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอม 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) เพื่อควบคุมดูแล ตรวจสอบ จัดการ การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล การจัดให้มีการอบรม การทดสอบความรู้ความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเป็นการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทควบคุมอยู่ไม่ให้หลุดออกไปภายนอกโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล มีมาตรการจัดการความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี (Cyber Security) และการดำเนินการตรวจสอบความปลอดภัยทางไซเบอร์และการทดสอบระบบเป็นประจำเพื่อระบุและแก้ไขช่องโหว่ในเชิงรุก ฝึกอบรมพนักงานให้ตระหนักรู้เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์ และเข้าใจความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้งานระบบสารสนเทศแบบต่าง ๆ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขทันทีต่อข้อร้องเรียน
กิจกรรมการดำเนินงานของคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน	การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> การรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> มีการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการให้บริการหรือการทำงานที่มีผลทางกฎหมาย เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดกับบริษัทหากเกิดการละเมิดหรือการร้องเรียนต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งคู่ค้าจะต้องใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งที่ได้รับจากบริษัทเท่านั้น และไม่ดำเนินการที่นอกเหนือจากข้อตกลงระหว่างบริษัทและคู่ค้า หากไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร มีการตรวจสอบหรือทำให้มั่นใจได้ว่าคู่ค้ามีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอและเหมาะสม ทั้งเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยคู่ค้าควรพิจารณาถึงความเสี่ยงความเป็นไปได้ รวมถึงความร้ายแรงที่จะส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย การใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไขหรือการเปิดเผยข้อมูลโดยมิชอบ ให้ฝ่ายงานที่ใช้บริการจากคู่ค้าทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคู่ค้าเป็นประจำ โดยพิจารณาจากการปฏิบัติตามข้อตกลงประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล หากพบว่าคู่ค้ามิได้กระทำตามสัญญา ให้ทางฝ่ายงานนั้นรีบแจ้งคู่ค้าแก้ไข ยินยอมการแก้ไขและปฏิบัติตามการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ระบุไว้โดยเร็ว

4. การติดตามและรายงานผลการดำเนินการ (Track and Communicate Performance)

หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน จะมีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุก 3 ปี เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลงประเด็นความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญ และการติดตามการปฏิบัติงานตามแนวทางและมาตรการป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขแผนการจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางและมาตรการที่กำหนดไว้สามารถป้องกันหรือควบคุมประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการดำเนินงานในปี 2566 พบว่าไม่มีกรณีหรือคดีที่ละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งรายงานผลการประเมินและผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ

5. การเยียวยาผลกระทบ (Remediate Adverse Impacts)

บริษัทกำหนดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนและกระบวนการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ดังนี้

1. ส่งจดหมายทางไปรษณีย์มาตามที่อยู่บริษัทเลขที่ 235/1-3 ถนนราษฎร์พัฒนา แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10240
2. ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาที่ Email: achawan@dittothailand.com, davinee@siamtc.co.th (เลขานุการบริษัท)
3. ทางเว็บไซต์: <https://www.dittothailand.com/complaint/>
4. ผู้รับเรื่องร้องเรียนภายในบริษัท
5. โทรศัพท์: 02-517-5555 ต่อ 1100 หรือ 02-517-6666 ต่อ 1444

ทั้งนี้ หากมีกรณีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทจะดำเนินการตามกระบวนการสอบสวนอย่างเป็นธรรม และมีมาตรการในการลงโทษ รวมถึงการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรมตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการรับแจ้งเบาะแสการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blower Policy) ของบริษัท