

การกำกับดูแลกิจการ	การบริหารความเสี่ยง	ระบบความปลอดภัย ด้านไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูล	จรรยาบรรณ และความถูกต้อง ชอบธรรม	กลไกรับข้อร้องเรียน
--------------------	---------------------	--	--	---------------------

## การกำกับดูแลกิจการ



ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนลได้คะแนนการกำกับดูแลกิจการที่ระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในรายงานการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2563 ติดต่อกันเป็นปีที่ 8

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของไมเนอร์มีคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้นำในการดูแลผลประโยชน์ของบริษัทและผู้ถือหุ้น และมีคณะกรรมการสนับสนุนอีก 4 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการสรรหาและกำกับดูแลกิจการ และ คณะกรรมการบริหารและกำกับความเสี่ยง รายละเอียดความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทอยู่ในส่วน **แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี** ภายใต้การกำกับดูแลกิจการบนเว็บไซต์ของบริษัท และในส่วน **ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการ** ในแบบ 56-1 One Report ปี 2563 ของบริษัท ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล สำหรับหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยอยู่ในส่วน **กฎบัตร** ภายใต้การกำกับดูแลกิจการบนเว็บไซต์ของบริษัท และในส่วน **ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการชุดย่อย** ในแบบ 56-1 One Report ปี 2563 นอกจากนี้ ไมเนอร์ได้เผยแพร่ **นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี** ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท นโยบายและระเบียบเหล่านี้มีการปรับปรุงและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัททุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจ กฎระเบียบ และกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง



การกำกับดูแลกิจการ	<b>การบริหารความเสี่ยง</b>	ระบบความปลอดภัย ด้านไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูล	จรรยาบรรณ และความถูกต้อง ชอบธรรม	กลไกรับข้อร้องเรียน
--------------------	----------------------------	--	--	---------------------

## การบริหารความเสี่ยง

ไมเนอร์ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงและความไม่แน่นอน การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ความสำเร็จ และเติบโตอย่างยั่งยืน **นโยบายการบริหารความเสี่ยง**มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกรอบแนวทางในการบริหารความเสี่ยงของบริษัทให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ภายใต้โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและกำกับความเสี่ยง (RMOC) เพื่อสนับสนุนคณะกรรมการบริษัทในการบริหารและกำกับการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ รวมถึงแนวทาง นโยบาย และกระบวนการในการติดตามและจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น คณะอนุกรรมการบริหารและกำกับความเสี่ยง ซึ่งรายงานต่อคณะกรรมการบริหารและกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่ในการทบทวนการดำเนินการโดยรวมของการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงที่สำคัญได้ถูกระบุและจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงภายใต้ฝ่ายตรวจสอบภายในและบริหารความเสี่ยง มีบทบาทเป็นผู้ดำเนินงานอิสระ ซึ่งสนับสนุนหน่วยธุรกิจในการระบุความเสี่ยงและแผนการลดความเสี่ยง นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการสร้างวัฒนธรรมในองค์กรในการตระหนักรู้ถึงความเสี่ยง ผ่านการให้ความรู้ที่เหมาะสม การทบทวนและให้คำแนะนำกระบวนการจัดการบริหารความเสี่ยงในองค์กร และจัดทำรายงานความเสี่ยงเสนอให้กับคณะกรรมการบริหารและกำกับความเสี่ยงเพื่อทำการทบทวนและให้ข้อเสนอแนะ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงรายงานตรงต่อคณะอนุกรรมการบริหารและกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการตรวจสอบ

ไมเนอร์มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นทางการ เพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพของทุกหน่วยธุรกิจ นโยบายนี้ครอบคลุมโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง การรายงานและแนวทางการจัดการความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงการระบุความเสี่ยง การประเมินผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความเสี่ยงโดยใช้มาตรฐานวัดความเสี่ยง และการตอบสนองต่อความเสี่ยงที่เหมาะสมและติดตามผล รายละเอียด **ปัจจัยความเสี่ยง**ที่สำคัญซึ่งประกอบด้วยความเสี่ยงที่มีอยู่ในปัจจุบันและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ และการจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นสามารถอ้างอิงได้จากส่วนปัจจัยความเสี่ยงของ แบบ 56-1 One Report ปี 2563 ของบริษัทไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล



การกำกับดูแลกิจการ	การบริหารความเสี่ยง	ระบบความปลอดภัย ด้านไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูล	จรรยาบรรณ และความถูกต้อง ชอบธรรม	กาไกรับข้อร้องเรียน
--------------------	---------------------	--	--	---------------------

## ระบบความปลอดภัยด้านไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูล

สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้มีการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพิ่มขึ้น ไมเนอร์ทราบถึงประโยชน์และความเสี่ยงในการใช้แพลตฟอร์มดังกล่าวในการสื่อสาร การมีส่วนร่วม และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าของเราและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ซึ่งเห็นได้จาก การที่เราได้กำหนดให้ “ความเสี่ยงจากความปลอดภัยของข้อมูลในโลกไซเบอร์ (CyberSecurity) การป้องกันข้อมูลและความเป็นส่วนตัว (Data Protection and Privacy)” เป็นหนึ่งในปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญ ไมเนอร์มุ่งมั่นในการปกป้องระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ ข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า รวมถึงการเคารพสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการบริษัทมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป (GDPR) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และกฎหมายด้านการปกป้องข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารการปกป้องข้อมูล (DPEC) ทำงานร่วมกับคณะผู้บริหารจากทุกกลุ่มธุรกิจของไมเนอร์ในการควบคุมการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายเหล่านี้

ในปี 2563 ลูกค้าของไมเนอร์ รวมเครือเอ็นเอช โฮเทล กรุ๊ป ร้อยละ 17 เลือกใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ซึ่งรวมถึงเว็บไซต์ของเรา เว็บไซต์ของตัวแทนที่ให้บริการด้านการจองที่พัก (OTAs) และอื่นๆ คิดเป็นสัดส่วนรายได้ร้อยละ 24 ของรายได้ทั้งหมดของไมเนอร์

### การฝึกอบรมข้อกำหนดของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป (GDPR)

ไมเนอร์จัดทำหลักสูตรออนไลน์ในเรื่องกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป (GDPR) โดยปี 2562 ได้เริ่มทำการฝึกอบรมให้กับพนักงานไมเนอร์ โฮเทลส์และสำนักงานใหญ่ในหลักสูตรที่ 1: การแนะนำการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมาย GDPR ในปี 2563 จัดหลักสูตรที่ 2: วิธีจัดการกับการร้องขอการเข้าถึงข้อมูลและแนวทางป้องกันการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับพนักงานไมเนอร์ โฮเทลส์และสำนักงานใหญ่ และหลักสูตรที่ 3: Manager and Privacy by Design สำหรับพนักงานระดับผู้บริหารของไมเนอร์ โฮเทลส์และสำนักงานใหญ่ หลักสูตรออนไลน์เหล่านี้ครอบคลุมการอธิบายถึงลักษณะของข้อมูลที่รวบรวม การใช้ข้อมูลที่รวบรวม การตัดสินใจของลูกค้าในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกรวบรวม ใช้ จัดเก็บ และประมวลผล การขอเข้าถึง ถ่ายโอน แก้ไข และลบข้อมูล รวมถึงระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล

# 100%

พนักงานทั้งหมดของไมเนอร์ โฮเทลส์ (ยกเว้น เอ็นเอช โฮเทล กรุ๊ป) และสำนักงานใหญ่ได้รับการอบรม GDPR หลักสูตรที่ 2: วิธีจัดการกับการร้องขอการเข้าถึงข้อมูลและแนวทางปกป้องการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล



# 77%

พนักงานของเอ็นเอช โฮเทล กรุ๊ป สะสมร้อยละ 77 ได้รับการอบรมข้อกำหนดของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป (GDPR) ตั้งแต่ปี 2018

# >4,900

พนักงานของไมเนอร์ ฟู้ดและไมเนอร์ โลฟส์ไต้ได้รับการอบรมเรื่อง “ความตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคล”

ในปี 2563 เราได้รับข้อร้องเรียนระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลรวม 5 กรณี ซึ่งกรณีทั้งหมดได้รับการตรวจสอบและจัดการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท โดยไม่มีกรณีที่ละเมิดอย่างมีนัยสำคัญ

แบรนด์ของเรามุ่งมั่นในการทำการตลาดและสื่อสารอย่างเหมาะสมและเคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยในเว็บไซต์ของแบรนด์ของเราระบุเรื่อง “นโยบายความเป็นส่วนตัว” ซึ่งแจ้งรายละเอียดของนโยบายและแนวปฏิบัติในการรวบรวมและประมวลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า นโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงการอธิบายถึงชนิดของข้อมูลที่เรารวบรวมจากลูกค้า บุคคลที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ การสื่อสารข้อมูลทางการตลาดซึ่งลูกค้ามีสิทธิ์เลือกไม่รับข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา วิธีการจัดเก็บข้อมูลและบุคคลที่สามารถเข้าถึงข้อมูล สิทธิของลูกค้าและวิธีการใช้สิทธิของลูกค้า การตอบสนองในกรณีเกิดการละเมิดการเข้าถึงข้อมูล และนโยบายการใช้คุกกี้

นอกเหนือจากการปกป้องความเป็นส่วนตัวที่เข้มงวดแล้ว ไมเนอร์มีแผนตอบสนองต่อการละเมิดระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์และทำการทดสอบเป็นประจำทุกปี

ในปี 2563 ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศของเราถูกตรวจสอบโดยผู้ตรวจประเมินภายนอกและเราได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่ระบบอาจถูกโจมตีด้วย

การกำกับดูแลกิจการ	การบริหารความเสี่ยง	ระบบความปลอดภัย ด้านไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูล	จรรยาบรรณ และความถูกต้อง ชอบธรรม	กลไกร้องเรียน
--------------------	---------------------	--	--	---------------

การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน | สิทธิมนุษยชน

## จรรยาบรรณและความถูกต้องชอบธรรม

พนักงานทั้งหมดต้องลงชื่อรับทราบระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงาน ตั้งแต่เริ่มการทำงาน

พนักงานทั้งหมดของบริษัทไมเนอร์และบริษัทย่อยรับทราบและลงนามยินยอมปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานตั้งแต่การเริ่มทำงาน

ในปี 2563 พนักงานประจำในประเทศไทยทั้งหมดได้ผ่านการอบรมเรื่องระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงาน ซึ่งเป็นการทบทวนระเบียบปฏิบัติเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ พนักงานทั้งหมดของไมเนอร์ โฮเทลส์ ในประเทศไทยและอีก 17 ประเทศในภูมิภาคเอเชีย มหาสมุทรอินเดีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา ได้ผ่านการอบรมดังกล่าวด้วยเช่นเดียวกัน เมื่อรวมกันแล้วมีพนักงานที่ผ่านการอบรมมากกว่า 17,000 คน ทั้งนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เราตัดสินใจไม่ทำการอบรมนี้สำหรับพนักงานชั่วคราวในปี 2563 ด้วยสาเหตุของอัตราการลาออกที่สูง นอกจากนี้ พนักงานของไมเนอร์ โฮเทลส์ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ มากกว่า 1,600 คน ทบทวนการยินยอมการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 77 ของพนักงานในหน่วยงานนี้ทั้งหมด

ในระดับของคณะกรรมการบริษัท กรรมการ 7 ท่าน ได้เข้าร่วมฝึกอบรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันผ่านหลักสูตรออนไลน์ที่ไมเนอร์จัดทำขึ้น

นอกจากระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงาน บริษัทได้จัดทำระเบียบปฏิบัติสำหรับคู่ค้า เพื่อเป็นการเน้นย้ำว่าไมเนอร์เคร่งครัดในการดำเนินธุรกิจด้วยมาตรฐานที่ถูกต้องชอบธรรมในด้านจริยธรรม สิทธิมนุษยชน และแรงงาน สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

คู่ค้า ผู้รับเหมา และผู้ให้บริการรายใหม่ทั้งหมดรับทราบและลงนามยินยอมปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติสำหรับคู่ค้า หรือได้รับการอนุมัติเป็นกรณีพิเศษอย่างเป็นทางการจากผู้บริหารระดับสูง ก่อนทำธุรกรรมกับไมเนอร์

ในปี 2563 เราได้รับรายงานการละเมิดระเบียบปฏิบัติทั้งหมด 54 กรณี ซึ่งรวมถึงรายงานจากเอ็นเอส โฮเทล กรุ๊ป กรณีทั้งหมดได้รับการสอบสวนและจัดการตามมาตรการทางวินัยที่เหมาะสม นอกจากนี้ ในปี 2564 ไมเนอร์ได้ปรับปรุงระเบียบปฏิบัติของบริษัทเพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

กรรมการบริษัทได้รับข้อร้องเรียนจำนวน 6 เรื่องในปี 2563 โดยข้อร้องเรียน 5 เรื่องได้รับการแก้ไขแล้ว ในขณะที่อีก 1 เรื่องอยู่ระหว่างการแก้ไข

ในปี 2563 ฝ่ายตรวจสอบภายในได้ดำเนินการตรวจสอบหน่วยงานทั้งหมด 21 หน่วย ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งการทุจริตคอร์รัปชันเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยความเสี่ยงที่ได้รับการตรวจสอบ เราไม่พบความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญในเรื่องการทุจริตและคอร์รัปชันหรือเรื่องอื่นๆ และไม่มีการร้องเรียนในเรื่องสิ่งคมหรือเศรษฐกิจที่จะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ

### การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

ไมเนอร์ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกของ**แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต**ตั้งแต่ปี 2559 เป้าหมายของการประกาศเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตและนโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน คือ การปลูกฝังการดำเนินกิจการที่ดี และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในปี 2563 พนักงานประจำในประเทศไทยทั้งหมดและพนักงานของไมเนอร์ โฮเทลส์ ในอีก 17 ประเทศในภูมิภาคเอเชีย มหาสมุทรอินเดีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา ได้ผ่านการอบรมสาระสำคัญจากนโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน ทั้งนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เราตัดสินใจไม่ทำการอบรมนี้สำหรับพนักงานชั่วคราวด้วยสาเหตุของอัตราการลาออกที่สูง

การกำกับดูแลกิจการ	การบริหารความเสี่ยง	ระบบความปลอดภัย ด้านไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูล	จรรยาบรรณ และความถูกต้อง ชอบธรรม	กาไกรับข้อร้องเรียน
--------------------	---------------------	--	--	---------------------

การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน | สิทธิมนุษยชน



ในระดับของคณะกรรมการบริษัท กรรมการ 7 ท่าน ได้เข้าร่วมฝึกอบรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันผ่านหลักสูตรออนไลน์ที่ไมเนอร์จัดทำขึ้น

ด้วยความมุ่งมั่นของไมเนอร์ในการกำกับดูแลกิจการที่ดี เราสนับสนุนนโยบาย “งดการรับของขวัญ” และเน้นย้ำเจตนาธรรมาภิบาลในช่วงเทศกาล นโยบายนี้ส่งเสริมให้พนักงานงดรับและงดให้ของขวัญและของกำนัลในช่วงเทศกาลและโอกาสต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งของขวัญหรือของกำนัลที่มีมูลค่าเกิน 3,000 บาท หรือของกำนัลในรูปแบบเงินสดหรือของที่เทียบเท่าเงินสด

ไมเนอร์มีนโยบายเป็นกลางทางการเมือง และในปี 2563 ไม่ได้ให้การสนับสนุนพรรคการเมืองใดๆ ระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานและนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันของเรากำหนดว่าการมีส่วนร่วมทางการเมืองหรือกิจกรรมทางการเมืองต้องเป็นเรื่องส่วนตัวไม่ใช่ในนามของบริษัท

ในปี 2563 ไม่พบกรณีทุจริตและข้อโกงต่อบริษัท และไม่พบพฤติกรรมต่อต้านการแข่งขัน หรือการละเมิดกฎหมายป้องกันการแข่งขัน

## สิทธิมนุษยชน

เพื่อเสริมสร้างความมุ่งมั่นด้านการพัฒนาสังคม เราตั้งใจผนวกความรับผิดชอบในเรื่องสิทธิมนุษยชนเข้าไปในการดำเนินงานขององค์กรและกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่มูลค่าของเรา

นโยบายสิทธิมนุษยชนของไมเนอร์ จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงหลักปฏิบัติของสหประชาชาติว่าด้วยการดำเนินธุรกิจและสิทธิมนุษยชน สิทธิเด็ก และหลักปฏิบัติทางธุรกิจขององค์การยูนิเซฟ ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติและองค์การช่วยเหลือเด็ก รวมทั้งข้อกำหนดระดับประเทศและระดับสากลที่เกี่ยวข้อง

นโยบายสิทธิมนุษยชนนี้ ครอบคลุมการดำเนินงานของไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล และหน่วยงานที่บริษัทเป็นเจ้าของหรือมีอำนาจควบคุม ไมเนอร์มุ่งมั่นทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่มูลค่า ซึ่งรวมถึงแฟรนไชส์และคู่ค้า เพื่อส่งเสริมให้นำหลักการของนโยบายนี้ไปประยุกต์ใช้

เราได้ริเริ่มจัดทำการศึกษาตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในปี 2562 โดยศึกษาข้อมูลอ้างอิงที่เปิดเผยต่อสาธารณชนจาก “Human Rights Watch” และ “Business and Human Rights Resource Center” เกี่ยวกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุกประเทศที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ หลังจากการตรวจสอบเราได้ส่งแบบประเมินตนเองด้านสิทธิมนุษยชนให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของไมเนอร์ โฮเทลส์และไมเนอร์ ฟู้ด ใน 32 ประเทศ และได้รับการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 63 ผู้มีส่วนได้เสียหลักของเราซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและมีความเปราะบางต่อประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน มีอยู่ 2 กลุ่ม คือ พนักงานและคู่ค้า อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้แผนในการขยายการจัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมกลุ่มชนพื้นเมืองในประเทศที่เกี่ยวข้องต้องถูกเลื่อนออกไปในปี 2564



การกำกับดูแลกิจการ	การบริหารความเสี่ยง	ระบบความปลอดภัย ด้านไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูล	จรรยาบรรณ และความถูกต้อง ชอบธรรม	กลไกรับข้อร้องเรียน
--------------------	---------------------	--	--	---------------------

การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน | สิทธิมนุษยชน

จากผลการประเมิน เราได้วางแผนและดำเนินการแก้ไข รวมทั้งทำการติดตามความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานและในห่วงโซ่อุปทานของเราผ่านช่องทางต่างๆ รายละเอียดแนวทาง ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และการแก้ไข ได้จัดแสดงไว้ในตารางด้านล่างนี้

ผู้มีส่วนได้เสียหลัก	แนวทางการติดตาม	การประเมินและปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	การแก้ไข	พื้นที่ที่ดำเนินการแก้ไข
พนักงาน	3 ช่องทางหลัก <ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานการรับข้อร้องเรียนจากพนักงาน</li> <li>แบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน</li> <li>รายงานจากสายด่วนรับข้อร้องเรียนของไมเนอร์ ฟู้ด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อุปกรณ์ที่ไม่ปลอดภัยและขาดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทบทวนและปรับกระบวนการทำงานให้มีความปลอดภัย</li> <li>จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่เหมาะสม</li> </ul>	กลุ่มธุรกิจของไมเนอร์ในประเทศไทย
		<ul style="list-style-type: none"> <li>ปัญหาการขอลาหยุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำตารางการลาประจำปีสำหรับพนักงาน</li> <li>จัดการฝึกอบรมด้านกฎหมายแรงงานให้กับผู้จัดการร้าน</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>การโต้ตอบด้วยวาจาที่ไม่สุภาพและไม่ให้เกียรติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดการฝึกอบรมพฤติกรรมในสถานที่ทำงาน</li> </ul>	
คู่ค้า	การตรวจประเมินพื้นที่ของคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย<sup>(1)(2)</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีการแต่งตั้งบุคลากรความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และไม่มีการฝึกอบรมตามกฎหมายที่กำหนด</li> <li>จำนวนคณะกรรมการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมาย คณะกรรมการไม่สามารถจัดประชุมและตรวจความปลอดภัยประจำเดือนตามข้อกำหนดกฎหมายได้</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และจัดอบรมตามที่กฎหมายกำหนด</li> <li>แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเพิ่มเติม และชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด และมีการวางแผนการประชุมประจำเดือนและแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า</li> </ul>	พื้นที่ของคู่ค้าในประเทศไทย

หมายเหตุ:

- (1) ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเป็นหนึ่งในประเด็นของสิทธิมนุษยชนของไมเนอร์
- (2) จากการตรวจติดตามคู่ค้าพบประเด็นที่ไม่สอดคล้องด้านการปฏิบัติตามแรงงานในจำนวนที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

การกำกับดูแลกิจการ	การบริหารความเสี่ยง	ระบบความปลอดภัย ด้านไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูล	จรรยาบรรณ และความถูกต้อง ชอบธรรม	กลไกร้องเรียน
--------------------	---------------------	--	--	---------------

การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน | สิทธิมนุษยชน

ผู้มีส่วน ได้เสียหลัก	แนวทางการติดตาม	การประเมินและปัญหา ที่อาจเกิดขึ้น	การแก้ไข	พื้นที่ที่ ดำเนินการ แก้ไข
		<ul style="list-style-type: none"> <li>การทำงานกับสารเคมี<sup>(1)(2)</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีข้อมูลความปลอดภัยของสารเคมีอันตรายและอุปกรณ์กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินไม่พร้อมใช้งาน</li> <li>ไม่ได้จัดอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลและไม่มีคู่มือหรือสารให้พนักงานรับทราบ</li> </ul> </li> <li>สภาพแวดล้อมในการทำงาน<sup>(1)(2)</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีการตรวจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานประจำปีหรือการตรวจสอบไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น การตรวจสอบอุณหภูมิ ไม่ได้ตรวจสอบในช่วงที่อากาศร้อนที่สุดของปี</li> <li>ไม่ได้จัดทำแผนปรับปรุงประเด็นที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้มีข้อมูลความปลอดภัยของสารเคมีอันตรายในที่เก็บและใช้งานสารเคมี ตรวจสอบความปลอดภัยเป็นประจำ ครอบคลุมไปถึงการตรวจสอบเอกสารข้อมูลความปลอดภัยที่มีอยู่กับสารเคมีที่ใช้ในพื้นที่</li> <li>เพิ่มการตรวจสอบอุปกรณ์กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในการตรวจสอบความปลอดภัยเป็นประจำ</li> <li>จัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล และบังคับใช้งานในพื้นที่ที่มีความเสี่ยง</li> <li>จัดตารางตรวจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ประจำปีตามข้อกำหนดของกฎหมาย</li> <li>นำผลการตรวจสอบที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายเข้าหารือในการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยประจำเดือน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรและงบประมาณที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	
<b>ชุมชนท้องถิ่น</b>	ไมเนอร์ แดรี่ และ ไมเนอร์ ซีส: ได้รับจดหมายเชิญเข้าร่วมหารือจากเทศบาลตำบลกลางดง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อร้องเรียนกรณีชาวบ้าน 2 ราย ซึ่งอาศัยอยู่ห่างจากโรงงานประมาณ 3 กม. ได้รับความเดือดร้อนจากน้ำที่ล้นเข้าพื้นที่ปัญหาเกิดจากการไม่มีท่อระบายน้ำสาธารณะในช่วงหนึ่งของถนนทางหลวง (พื้นที่อยู่ในการดูแลของกรมทางหลวง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ความช่วยเหลือชั่วคราวโดยปรับตารางเวลาปล่อยน้ำทิ้ง ในขณะที่เทศบาลจะขุดลอกทางน้ำชั่วคราว ให้เชื่อมกับทางระบายน้ำสาธารณะ</li> <li>สำหรับการแก้ไขปัญหาระยะยาว กรมทางหลวงได้ยื่นเรื่องขออนุญาตก่อสร้างท่อระบายน้ำแล้ว</li> </ul>	ไมเนอร์ แดรี่ และ ไมเนอร์ ซีส ประเทศไทย

หมายเหตุ:

(1) ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเป็นหนึ่งในประเด็นของสิทธิมนุษยชนของไมเนอร์

(2) จากการตรวจติดตามคู่ค้าพบประเด็นที่ไม่สอดคล้องด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดแรงงานในจำนวนที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

การกำกับดูแลกิจการ	การบริหารความเสี่ยง	ระบบความปลอดภัย ด้านไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูล	จรรยาบรรณ และความถูกต้อง ชอบธรรม	กลไกรับข้อร้องเรียน
--------------------	---------------------	--	--	---------------------

## กลไกรับข้อร้องเรียน

ไมเนอร์กำหนดช่องทางการสื่อสารสำหรับกลไกรับข้อร้องเรียนเพื่อรับความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งครอบคลุมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ สิทธิมนุษยชน และประเด็นด้านจริยธรรมและการกระทำผิดที่เกิดขึ้นในบริษัท ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงช่องทางการสื่อสารแต่ละช่องทางได้โดยง่าย และมีการกำหนดขั้นตอนและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสอบสวนและแก้ไขอย่างเหมาะสม

ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มเป้าหมาย
<b>นโยบายการแจ้งเบาะแส</b> อีเมล: <a href="mailto:whistleblower@minor.com">whistleblower@minor.com</a> ไปรษณีย์: คณะกรรมการรับแจ้งเบาะแส 88 อาคารเดอะปาร์ค ชั้น 12 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 ประเทศไทย	คณะกรรมการรับแจ้งเบาะแส	ภายในและภายนอก
การร้องเรียนผ่านคณะกรรมการสวัสดิการและสหภาพแรงงาน	คณะกรรมการสวัสดิการ และสหภาพแรงงาน	ภายใน
แบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน	บริษัทภายนอก และฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ภายใน
รายงานจากสายด่วนรับข้อร้องเรียนของไมเนอร์ ฟู้ด	บริษัทภายนอก	ภายใน
อีเมลแจ้งข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ: <a href="mailto:Feedback@minor.com">Feedback@minor.com</a>	ข้อเสนอแนะจะถูกส่งไปยังประธาน เจ้าหน้าที่การเงินของไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ประธานเจ้าหน้าที่ ฝ่ายกลยุทธ์ เลขานุการบริษัท ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน และบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะส่ง เรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการต่อไป	ภายในและภายนอก