

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด (Whistleblowing Policy)

โรงแรมและรีสอร์ทในกลุ่มเซเรนาต้า (SERENATA Hotels & Resorts Group) ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันการทุจริตและการกระทำผิดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจของเซเรนาต้า จึงกำหนดกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการกรณีที่มีการชี้เบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตคอร์รัปชันของบุคลากรในเซเรนาต้า ซึ่งรวมถึงมาตรการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

เซเรนาต้า จึงได้ประกาศ “นโยบายการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท” ฉบับนี้ เพื่อให้มั่นใจว่า เซเรนาต้า มีนโยบายการกำหนดความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติ ข้อกำหนดในการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริต การประพดมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ของเซเรนาต้า มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1.2 เพื่อให้บุคลากรของเซเรนาต้า และบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนเซเรนาต้า โฮเทล แอนด์ รีสอร์ททั่วโลก ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ รวมถึงระเบียบต่างๆ ของเซเรนาต้า

1.3 เพื่อให้ผู้ที่ต้องการแจ้งถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรของเซเรนาต้า หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนเซเรนาต้า ที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวข้างต้นให้เซเรนาต้า ทราบ โดยผ่านช่องทางการแจ้งต่างๆ ที่เซเรนาต้า จัดเตรียมให้

1.4 เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส และบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับเซเรนาต้า ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

1.5 เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณเซเรนาต้า หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของเซเรนาต้า

BANGKOK | CHIANG MAI | CHIANG RAI | HUA HIN | LAMPANG | KANCHANABURI | KOH YAO | SUKHOTHAI

2. คำนิยาม

2.1 การกระทำผิด หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใดๆ ของบุคลากรของเซเรนาต้า ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท ข้อบังคับการทำงาน นโยบาย และกฎระเบียบของเซเรนาต้า

2.2 เซเรนาต้า หมายถึง แบรินด์ของกลุ่มโรงแรมซึ่งประกอบด้วยโรงแรมต่างๆที่ประกอบกิจการภายใต้แบรนด์เซเรนาต้า

2.3 บุคลากรของเซเรนาต้า หมายถึง กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานของเซเรนาต้าทั้งที่โรงแรมและส่วนกลาง

2.4 บริษัทย่อย หมายถึง บริษัทย่อยตามงบการเงินของบริษัท ดังนี้

2.4.1 บริษัท เซเรนาต้า โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท กรุ๊ป จำกัด

2.4.2 บริษัท ริเวอร์แควโฟลทเทล จำกัด

2.4.3 บริษัท ริเวอร์แคว รีโซเทล จำกัด

2.4.4 บริษัท เดอะโฟลทเฮ้าส์ จำกัด

2.4.5 บริษัท โฮมพูเตยริเวอร์แควรีสอร์ท จำกัด

2.4.6 บริษัท หินตกริเวอร์แคมป์ จำกัด

2.4.7 บริษัท หัวหิน บีช รีสอร์ท แอนด์ สปา จำกัด

2.4.8 บริษัท บลูมารีน โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด

2.4.9 บริษัท เดอะ เบิ่งคอกเคียน จำกัด

2.4.10 บริษัท ไฮเดิล เดอ บางกอก จำกัด

2.4.11 บริษัท น้ำค้างหมู่บ้านไทย จำกัด

2.4.12 บริษัท เลอซาร์ม สุโขทัย รีสอร์ท จำกัด

2.4.15 บริษัท เดอะ เลเจนด์ รีสอร์ท แอนด์ สปา จำกัด

2.4.16 บริษัท ลำปางริเวอร์ลอดจ์ จำกัด

2.4.17 บริษัท มัง ฮิลล์ ไทป์ ลีตดจ จำกัด

2.4.18 บริษัท ทรีเฮ้าส์ วิลล่า เกะยาว จำกัด

2.4.19 บริษัท พาราไดซ์ เกะยาว จำกัด

2.5 ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคลใด หรือบุคลากรของเซเรนาต้า รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ซึ่งได้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดใดๆ ที่เกิดขึ้นในเซเรนาต้า



3. ผู้มีสิทธิร้องเรียน

3.1 บุคคลใด หรือบุคลากรของเซเรนาต้า ที่พบเห็นการกระทำผิด

3.2 บุคลากรของเซเรนาต้า ที่ถูกลั่นแกล้ง ช่มชู้ ถูกลงโทษทางวินัย เช่น ถูกลดขั้นเงินเดือน ถูกพักงาน ให้ออกจากงาน หรือถูกเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวเนื่องกับสภาพการจ้างงาน อันเนื่องมาจากการที่ตนได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือจะให้ข้อมูล ช่วยเหลือในขั้นตอนการสืบสวนสอบสวน หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้แก่ผู้รับร้องเรียน รวมไปถึง การฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

3.3 ในกรณีที่มิมีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่าผู้ร้องเรียนมีพฤติกรรมแจ้ง หรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดย ไม่สุจริต เซเรนาต้า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

3.3.1 กรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคลากรของเซเรนาต้า ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบของเซเรนาต้า

3.3.2 กรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และเซเรนาต้า ได้รับความเสียหาย เซเรนาต้า อาจพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

4. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

4.1 บุคลากรของเซเรนาต้า หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนเซเรนาต้า อาจถูกร้องเรียนตามนโยบายนี้หากมีการกระทำผิด

4.2 ทั้งนี้ เซเรนาต้า ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

4.2.1 เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะจัดการหรือกรรมการผู้จัดการใหญ่ มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน

4.2.2 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

4.2.3 เรื่องร้องเรียนจากบุคคลที่ไม่ใช่บุคลากรของเซเรนาต้า ที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียน

4.2.4 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำทุจริตหรือประพฤติดีที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้

4.2.5 เรื่องที่หน่วยงานการบุคคลของเซเรนาต้า หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม



5. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียน

5.1 ช่องทางภายในสำหรับบุคลากรของเซเรนาต้า สามารถร้องเรียนได้ทั้งแบบเปิดเผยชื่อและไม่เปิดเผยชื่อ ได้ทางระบบรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส SERENATA (SERENATA Whistleblowing System) ทาง humanrights@SERENATAhotels.com ซึ่งบุคลากรของเซเรนาต้า สามารถเข้าถึงได้ทุกคน และสามารถเลือกผู้รับข้อร้องเรียนได้ ดังนี้

- ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ
- กรรมการบริษัทคนหนึ่งคนใด

หรือร้องเรียนด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษร โดยส่งเป็นจดหมายหรืออีเมลถึงบุคคลข้างต้น

5.2 ช่องทางสำหรับบุคคลภายนอก สามารถร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ www.SERENATAhotels.com/th/sustainability/human-rights ในระบบรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส SERENATA เป็นการร้องเรียนแบบเปิดเผยชื่อ และสามารถเลือกรับผู้รับข้อร้องเรียนได้ดังนี้

- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- คุณัชชาวล ศุรางกูร

หรือทำเป็นหนังสือถึงบุคคลข้างต้น

6. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

6.1 กรณีผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อ บริษัทสามารถรายงานความลับที่แจ้งข้อเท็จจริงให้ทราบได้ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.2 เซเรนาต้า ถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

6.3 กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้เซเรนาต้ากำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสม หรือเซเรนาต้าอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

6.4 เซเรนาต้า จะใช้วิธีการที่เหมาะสมและเป็นธรรมโดยไม่ตอบโต้ ไม่กลั่นแกล้ง และไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียน แจ้งข้อมูล หรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท หรือจรรยาบรรณเซเรนาต้า รวมถึงการที่บุคคลนั้นฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นพยานให้ถ้อยคำ หรือให้ความร่วมมือต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ โดยถือว่าการไม่ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวถือเป็นการทำผิดวินัยที่ต้องได้รับโทษ รวมทั้งอาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดด้วย

6.5 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

7. การตรวจสอบข้อร้องเรียน

7.1 ผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริงหรืออาจมอบหมายให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ไว้วางใจเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยการพิจารณาและสรุปข้อเท็จจริงเบื้องต้น ใช้เวลาประมาณ 30-60 วัน (ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนในการหาข้อเท็จจริง) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในกำหนดระยะเวลา 7 วันทำการนับแต่วันที่สรุปผล

7.2 ผู้รับข้อร้องเรียนหรือผู้ได้รับมอบหมายสามารถเชิญให้บุคลากรของเซเรนาต้า คนใดคนหนึ่งมาให้ข้อมูลหรือขอให้จัดส่งเอกสารใดๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง

7.3 หากตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นความจริง เซเรนาต้า จะดำเนินการดังต่อไปนี้

7.3.1 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือละเมิดคุณธรรมจรรยาบรรณ จะเสนอเรื่องพร้อมความเห็น และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้องต่อผู้มีอำนาจดำเนินการในเซเรนาต้า เพื่อพิจารณาดำเนินการ และในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ เช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์หรือฐานะทางการเงินของเซเรนาต้า ขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของเซเรนาต้า หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ให้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา

7.3.2 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใดผู้หนึ่ง จะเสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมให้กับผู้เสียหาย

8. บทลงโทษ

8.1 หากผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดจริง ผู้กระทำความผิดจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่เซเรนาต้า กำหนดไว้ และหากการกระทำผิดนั้นเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย ผู้กระทำความผิดนั้นอาจจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายไม่ว่าในทางแพ่งหรือทางอาญา หรือตามกฎหมายอื่นด้วย ทั้งนี้ ให้โทษทางวินัยตามระเบียบของเซเรนาต้า และ/ หรือ ค่าตัดสินของคณะกรรมการบริษัทถือเป็นอันสิ้นสุด

8.2 บุคลากรของเซเรนาต้า ที่ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลอื่นนั้นได้ร้องเรียน ได้แจ้งข้อมูลร้องเรียนหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด ถือเป็นกรกระทำผิดวินัยที่ต้องรับโทษ ทั้งนี้ อาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้หากกระทำความผิดตามกฎหมาย

9.1 เซเรนาต้า จะจัดให้มีการสื่อสารและเผยแพร่ในนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนให้บุคลากรของเซเรนาต้า รับทราบผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุมเทศกาลกรรมการและพนักงานใหม่ การอบรมหรือสัมมนา การประชาสัมพันธ์ภายในบริเวณสถานที่ทำงานและผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของเซเรนาต้า เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรของเซเรนาต้า เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายอย่างจริงจัง

วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2567



นายศุภฤกษ์ สุรางกูร
กรรมการผู้จัดการ

