



จรรยาบรรณธุรกิจ

Code of Business Ethics

สารจากคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัท ได้จัดให้มีคู่มือ “จรรยาบรรณธุรกิจ” ซึ่งฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมกันคิดและกำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ และเป็นข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของบริษัทและบริษัทย่อย ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีคุณธรรม รวมทั้งการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า/เจ้าหนี้ คู่แข่งทางการค้า พนักงาน ภาครัฐ ชุมชน/สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างรากฐานและเป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

คู่มือ “จรรยาบรรณธุรกิจ” นี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท พนักงานทุกคนของบริษัทและบริษัทย่อย จึงควรศึกษาและทำความเข้าใจข้อปฏิบัติต่าง ๆ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนโดยตรง รวมถึงควรใช้คู่มือจรรยาบรรณนี้เป็นพื้นฐานในการทำงานในทุกกรณี และขอให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมและเพื่อประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ

ในนามคณะกรรมการ

บริษัท รัช เอเซีย สตีล จำกัด (มหาชน)

พลเอก



(วันชัย ชาญเหมือนวงศ์)

ประธานกรรมการ

วันที่ 13 พฤศจิกายน 2556

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	1
จรรยาบรรณธุรกิจ	2
1. นโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์	2
2. นโยบายในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทและการใช้ข้อมูลภายใน	2
3. นโยบายความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น	3
4. นโยบายระบบการควบคุมและตรวจสอบภายใน และการรายงานทางการเงิน	3
5. นโยบายในการปฏิบัติต่อลูกค้า	3
6. นโยบายในการปฏิบัติต่อคู่ค้า และ/หรือ เจ้าหนี้	3
7. นโยบายและการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า	4
8. นโยบายและการปฏิบัติต่อพนักงาน	4
9. นโยบายในการปฏิบัติตนของพนักงานและการปฏิบัติต่อพนักงานอื่น	5
10. นโยบายการรักษาและการใช้ทรัพย์สินของบริษัท	5
11. นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	6
12. นโยบายในการให้ หรือรับของขวัญ หรือประโยชน์อื่นใด	6
13. นโยบายการไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์	6
14. นโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	6
15. นโยบายการเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน	7
16. นโยบายความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม	7
17. นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม	8
การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ	9
การแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ	9
กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน	9
การทบทวนจรรยาบรรณธุรกิจ	9
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน / ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	10

คำนิยาม

จรรยาบรรณธุรกิจ	หมายถึง แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินธุรกิจ และข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน
บริษัท	หมายถึง บริษัท ริช เอเซีย สตีล จำกัด (มหาชน)
บริษัทย่อย	หมายถึง บริษัท ไทยเนชั่นแนล โปรดักต์ จำกัด และบริษัท สยาม เพอร์โร อินดัสทรี จำกัด
กรรมการบริษัท	หมายถึง กรรมการของบริษัท ริช เอเซีย สตีล จำกัด (มหาชน)
พนักงาน	หมายถึง พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว พนักงานสัญญาจ้างพิเศษ
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่อาจมีความต้องการส่วนตัว หรือของบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยทางสายเลือด หรือทางอื่นใด เข้ามามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ หรืออาจขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรคต่อผลประโยชน์สูงสุด
สิ่งของหรือประโยชน์อื่นใด	หมายถึง เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่นักกีฬาเป็นรางวัลตอบแทน
สินบน	หมายถึง เงิน ของขวัญ รางวัล หรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่นักกีฬาเพื่อจูงใจให้กระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดที่ไม่สุจริต ผิดกฎหมาย หรือผิดจรรยาบรรณธุรกิจ
คู่สัญญา	หมายถึง ผู้ที่ยอมผูกพันและมีสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบตามที่ปรากฏในสัญญาที่ได้ทำไว้กับบริษัท
ประเพณีนิยม	หมายถึง เทศกาล หรือวันสำคัญ หรือกิจกรรมของคนในสังคมที่มีการปฏิบัติสืบต่อกันมา และมีความสำคัญต่อสังคม
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า/เจ้าหนี้ คู่แข่งทางการค้า พนักงาน ภาครัฐ ชุมชน/สังคม และสิ่งแวดล้อม

จรรยาบรรณธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติไว้ดังนี้

1. นโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์

นโยบายในการบริหารงานของบริษัท คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทเป็นสำคัญ ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ผลประโยชน์ของตนขัดแย้งกับผลประโยชน์ของบริษัทหรือไม่ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ปฏิบัติดังนี้

1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง หรือเพื่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาชิกในครอบครัว เครือญาติ เพื่อน หรือคู่ค้าของตน โดยใช้ตำแหน่งหน้าที่หรือโอกาสต่าง ๆ จากการทำงาน ในบริษัท

1.2 หลีกเลี่ยงการลงทุน การดำเนินการ หรือผลประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ที่อาจส่งผลกระทบในทางลบต่อความซื่อสัตย์ หรือชื่อเสียงของบริษัทหรือพนักงานเอง

1.3 ไม่ปฏิบัติงานให้กับผู้อื่น ทำธุรกิจภายนอก หรือทำงานส่วนตัว ที่อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และผลประโยชน์ของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกอบธุรกิจ หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกับธุรกิจของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นได้รับประโยชน์โดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม

1.4 พนักงานหรือครอบครัวมีกิจการที่มีลักษณะเดียวกันหรือสัมพันธ์กับธุรกิจของบริษัท ต้องแจ้งให้บริษัท ทราบ

1.5 พนักงานที่เป็นกรรมการ และ/หรือ ที่ปรึกษา ในบริษัทอื่น ต้องไม่ขัดต่อประโยชน์ และ/หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง และต้องได้รับการอนุมัติจากบริษัท

1.6 กรณีที่มีรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันอื่น ๆ บริษัทจะพิจารณาความเหมาะสมอย่างรอบคอบก่อนที่จะทำรายการทุกรายการ และคำนึงถึงประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ โดยกำหนดให้กรรมการ หรือผู้บริหาร ที่มีส่วนได้เสียในการทำรายการใด ๆ ไม่มีสิทธิออกเสียงอนุมัติการทำรายการนั้น ทั้งนี้ บริษัทจะปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ อย่างเคร่งครัด

2. นโยบายในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทและการดูแลการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทมีนโยบายในการซื้อขายหลักทรัพย์และวิธีการดูแลการใช้ข้อมูลภายในของบริษัท ที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนไปใช้เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตนและผู้อื่น ดังนี้

2.1 บริษัทได้แจ้งให้กรรมการและผู้บริหาร รับทราบถึงภาระหน้าที่ในการรายงานการถือหลักทรัพย์ในบริษัท ของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตาม มาตรา 59 และบทกำหนดโทษ ตามมาตรา 275 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ในบริษัท ของตน คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ และจัดส่งสำเนารายงานนี้ให้แก่บริษัทในวันเดียวกับวันที่ส่งรายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

2.2 ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้ข้อมูลภายในของบริษัทที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์ของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน ต้องระงับการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือน ก่อนที่งบการเงินหรือข้อมูลภายในนั้นจะเปิดเผยต่อสาธารณชน และห้ามเปิดเผยข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญนั้นต่อบุคคลอื่น

บริษัทได้กำหนดโทษทางวินัยสำหรับผู้แสวงหาผลประโยชน์จากการนำข้อมูลภายในบริษัทไปใช้ หรือนำไปเปิดเผยจนอาจทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย โดยพิจารณาโทษตามควรแก่กรณี ได้แก่ การดักเตือนด้วยวาจา การดักเตือนเป็นหนังสือ การภาคทัณฑ์ ตลอดจนการเลิกจ้างพนักงานการเป็นพนักงานด้วยเหตุไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกแล้วแต่กรณี เป็นต้น

3. นโยบายความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทมีนโยบายที่จะดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม และอย่างสุดความสามารถ เพื่อที่จะพัฒนากิจการให้เติบโต และสร้างผลตอบแทนที่ดีให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยยึดหลักการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันต่อผู้ถือหุ้น รวมทั้งมีการเปิดเผยสารสนเทศอย่างเพียงพอ และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท

4. นโยบายระบบการควบคุมและตรวจสอบภายใน และการรายงานทางการเงิน

4.1 แสดงให้เห็นว่ามีความโปร่งใสในการกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติงานของบริษัททั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก และการให้คุณให้โทษแก่บุคคลภายในบริษัท

4.2 รับผิดชอบต่อการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบการปฏิบัติงานทั้งจากหน่วยงานภายในบริษัทและบุคคลภายนอก

4.3 ปฏิบัติงานอย่างมีความเป็นอิสระทางวิชาชีพ โดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของกลุ่มผลประโยชน์ใด

4.4 รักษาความซื่อตรง ไม่ก่อให้เกิดความสงสัยว่ามีเจตนาไม่สุจริต หรือตกอยู่ภายใต้อิทธิพลการชี้นำของบุคคล หรือกลุ่มผลประโยชน์ที่มีเจตนาไม่สุจริต

4.5 ระมัดระวังการบันทึกบัญชี และทะเบียนข้อมูลต่าง ๆ โดยไม่ปกปิด ปลอมแปลงข้อมูลใด ๆ และไม่แจ้งรายการที่เป็นเท็จ หรืออาจทำให้เข้าใจผิด

4.6 ให้นักงานแจ้งผู้บังคับบัญชาหากพบเห็นการทุจริตที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

5. นโยบายและการปฏิบัติต่อลูกค้า

5.1 บริษัทส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วยราคาที่เป็นธรรม โดยสินค้าที่ส่งมอบมีความปลอดภัย และมีมาตรฐานต่อการใช้งานของลูกค้า

5.2 ไม่บิดเบือน หลอกลวง หรือทำให้หลงเชื่อในข้อมูลสินค้า และมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาสินค้าให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

5.3 ให้ความสำคัญและรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า โดยไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ในประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น

5.4 มีศูนย์บริการร้องเรียนให้ลูกค้าได้ร้องเรียนความไม่พอใจในสินค้าและบริการ

6. นโยบายในการปฏิบัติต่อคู่ค้าและ/หรือ เจ้าหนี้

บริษัทมีนโยบายปฏิบัติต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง และทันต่อเหตุการณ์ ตลอดจนปฏิบัติตามพันธะสัญญาอย่างเคร่งครัดในเรื่องต่อไปนี้

6.1 ให้การจัดหาสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและมีจริยธรรมโดยดำเนินการภายใต้หลักการคือ

- มีการแข่งขันจากผู้เสนอราคาและคัดเลือกอย่างเหมาะสมเป็นธรรม
- มีหลักเกณฑ์ในการประเมินและคัดเลือกคู่ค้าและคู่สัญญา
- จัดทำรูปแบบสัญญาที่เหมาะสมไม่เอาเปรียบคู่สัญญา

- จัดให้มีระบบการจัดการและติดตามเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างครบถ้วน เพื่อป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดหา

6.2 ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพที่ดี มีคุณภาพด้วยความซื่อสัตย์ยุติธรรม

6.3 รักษาความลับของคู่ค้าและคู่สัญญา ไม่ดำเนินธุรกิจโดยมีขอบระหว่างคู่ค้าและคู่สัญญา

6.4 รักษาไว้ซึ่งการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โดยอยู่บนหลักเกณฑ์การตัดสินใจให้สามารถเปรียบเทียบเงื่อนไข ราคา คุณภาพ รวมถึงบริการต่าง ๆ อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

6.5 ให้การพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้าและคู่สัญญาที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนในเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการที่คุ้มค่ากับมูลค่าเงิน คุณภาพทางด้านเทคนิค และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

6.6 การดำเนินธุรกิจระหว่างคู่ค้าและคู่สัญญาอย่างถูกต้อง เพื่อให้ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

7. นโยบายและการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

7.1 บริษัทดำเนินธุรกิจการแข่งขันทางการค้ากับคู่แข่งอย่างเป็นธรรม ไม่โจมตี ใส่ร้าย บิดเบือนข้อมูลเพื่อประโยชน์ของบริษัทโดยปราศจากเหตุผล

7.2 สนับสนุนการแข่งขันที่เป็นธรรมในสินค้าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ไม่มีการร่วมมือกับคู่แข่งเพื่อลดคุณภาพสินค้า และราคาสินค้า ที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

7.3 ไม่แสวงหาข้อมูลความลับของคู่แข่งโดยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือขัดต่อจรรยาบรรณทางการค้า

8. นโยบายและการปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และมีส่วนช่วยส่งเสริม ผลักดันให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้น บริษัทจึงมีนโยบายที่จะดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสภาพการจ้างที่ยุติธรรม มีสวัสดิการที่เหมาะสม และมีโอกาสพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

8.1 กำหนดผลตอบแทนให้พนักงานทุกระดับชั้นในอัตราที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยให้ความสำคัญในเรื่องสวัสดิภาพ ความมั่นคง และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานเป็นหลัก

8.2 จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ การจัดทำระเบียบปฏิบัติการอบรมและการควบคุมการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน

8.3 ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพนักงานอย่างเคร่งครัด และจะนำมาตรฐานที่เป็นสากลในการจัดการมาใช้บังคับในกรณีที่ไม่มีกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน

8.4 แต่งตั้งและโยกย้ายพนักงาน รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษ บริษัทจะกระทำด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงาน

8.5 สนับสนุน ส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน โดยให้โอกาสพนักงานอย่างทั่วถึงทุกระดับชั้น อย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ

8.6 จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อให้พนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุน มีหลักประกันว่าจะได้รับเงินตอบแทนเป็นสวัสดิการ ภายหลังจากการสิ้นสุดสภาพจากการเป็นพนักงานไม่ว่าด้วยเหตุใด เว้นแต่การกระทำความผิดอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท

8.7 เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีปัญหาเนื่องจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสภาพการทำงาน สภาพการจ้าง การบังคับบัญชา และไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง โดยยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ตามระบบและกระบวนการที่กำหนด

8.8 รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

9. นโยบายในการปฏิบัติตนของพนักงานและการปฏิบัติต่อพนักงานอื่น

9.1 ฟังปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ มุ่งมั่น ซื่อตรง โปร่งใส ไม่ทุจริตต่อหน้าที่ หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ แสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

9.2 ปฏิบัติงานให้ตรงเวลาตามที่บริษัทกำหนด มีจิตสำนึกในการรักษาเวลาอย่างเป็นนิสัย

9.3 เคารพในสิทธิของพนักงานอื่น รวมทั้งเชื่อฟังฝ่ายที่มีหน้าที่บริหารจัดการภายใต้คำแนะนำหรือคำสั่ง โดยชอบ

9.4 พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนให้เป็นทีเคารพนับถือของพนักงานที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา และพนักงานที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการไม่เคารพนับถือผู้บังคับบัญชา

9.5 มีระเบียบวินัยและประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และหนังสือที่ออกในนามบริษัท รวมถึงยึดถือขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมองค์กรอันดีงาม ไม่ว่าบริษัทจะได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม

9.6 มีหน้าที่ร่วมสร้างสรรค์ สัมผัสความสามัคคี และเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

9.7 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็ง เต็มกำลังความสามารถ รวมถึงให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน แม้มิได้เป็นงานที่ตนเองรับผิดชอบก็ตาม

9.8 ช่วยกันรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามหลักการ 5 ส ซึ่งได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ทั้งภายในสำนักงานและบริเวณโรงงาน

9.9 มีหลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน โดยมีหลักคิดที่ดี เช่น พนักงานจะต้องประพฤติปฏิบัติตนต่อผู้อื่น เสมือนที่เราต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเราเช่นเดียวกัน

9.10 หลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ อันอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัท หรือสร้างปัญหาให้เกิดขึ้นแก่บริษัทในภายหลัง

10. นโยบายการรักษาและการใช้ทรัพย์สินของบริษัท

พนักงานมีหน้าที่รักษาและใช้ทรัพย์สินของบริษัท ดังนี้

10.1 มีหน้าที่ดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์การทำงานให้อยู่ในสภาพดี เป็นระเบียบเรียบร้อยตามความจำเป็น หรือตามควรแก่หน้าที่ของตน รวมถึงการใช้ทรัพย์สินของบริษัท ด้วยความระมัดระวังและรับผิดชอบ โดยให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยอยู่เสมอ และติดต่อ ซ่อมแซมเมื่อเกิดการชำรุดแม้มิใช่หน้าที่รับผิดชอบโดยตรงของตนก็ตาม

10.2 ไม่นำเครื่องมือเครื่องใช้ หรือทรัพย์สินของบริษัท ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว หรือประโยชน์ของผู้อื่น โดยไม่ได้รับอนุญาต

10.3 ไม่ทำลาย ต่อเติม แก้ไขเปลี่ยนแปลงประกาศ แผ่นป้าย เอกสาร บันทึก รายงาน หรือหลักฐานต่าง ๆ ของบริษัทโดยพลการ

10.4 ช่วยกันระมัดระวังและป้องกันทรัพย์สินในบริเวณที่ทำงานหรือในโรงงาน โดยมีให้สูญหาย หรือเสียหายจากบุคคลใด หรือจากภัยพิบัติอื่นเท่าที่สามารถจะกระทำได้

10.5 ไม่ทำงานให้กับบุคคลภายนอก หรือองค์กรอื่นใด ซึ่งมีการให้ประโยชน์ตอบแทนในระหว่างเวลาทำงานของบริษัท เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากบริษัท หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร

10.6 ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับว่าด้วยการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในระบบคอมพิวเตอร์

10.7 ไม่ฝ่าฝืนระเบียบหรือคำสั่งของบริษัทอันอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรือทำให้ทรัพย์สินของบริษัทเสียหาย

11. นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริตและรับสินบนเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ โดยกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติดังนี้

11.1 ต้องไม่มีผลประโยชน์ทั้งทางตรงและอ้อมแฝง ทั้งส่วนตน ครอบครัว และพวกพ้อง กับบริษัท เช่น กระทำการใด ๆ เพื่อขายสินค้าและบริการให้กับบริษัท หรือแข่งขันกับบริษัท

11.2 หลีกเลี่ยงการรับเลี้ยงจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับบริษัท หรือจากผู้อื่น ซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน

11.3 ไม่เรียกรับหรือรับผลประโยชน์ที่ไม่ชอบธรรม ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ทางธุรกิจ รวมถึงไม่ใช้ประโยชน์จากสินบนหรือการทุจริตโดยมิชอบในการประกอบธุรกิจ

12. นโยบายในการให้ หรือรับของขวัญ หรือประโยชน์อื่นใด

บริษัทได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติที่ดีในการให้ หรือรับของขวัญ หรือประโยชน์อื่นใด ดังนี้

12.1 กรณีการให้ หรือรับของขวัญ หรือประโยชน์อื่นใด เป็นการให้ตามเทศกาล หรือตามประเพณีนิยมซึ่งถือเป็นเรื่องปกติที่พึงปฏิบัติ ไม่ควรจะมีมูลค่าสูง ไม่ใช่สิ่งผิดกฎหมาย และไม่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการไม่ทำให้บริษัทเสียประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ

12.2 พนักงานย่อมไม่เรียก รับ หรือยินยอมที่จะรับเงิน สิ่งของหรือประโยชน์อื่นใดเป็นการส่วนตัวจากลูกค้า คู่ค้า หรือจากบุคคลอื่นใด อันเนื่องมาจากการทำงานในนามบริษัท

13. นโยบายการไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์

13.1 พนักงานต้องไม่นำข้อมูล และความลับของบริษัท เช่น ข้อมูลที่มาจากความคิด ความรู้เทคนิคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการงาน ราคาการประมูล ทุกกรณี ให้ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัท ไม่ว่าจะได้มีการจดทะเบียนตามกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ ห้ามเผยแพร่โดยมิได้รับอนุญาตจากบริษัท หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร

13.2 พนักงานต้องไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ใด ๆ เช่น คัดลอก ทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ผลงานต่าง ๆ รวมไปถึงซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ สำหรับพนักงานที่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ใด ๆ มีความผิดทางวินัย และตามกฎหมาย

13.3 พนักงานมีหน้าที่รายงานต่อผู้บังคับบัญชา กรณีพบการกระทำที่เห็นว่าเป็นการละเมิดสิทธิ หรือการกระทำที่อาจทำให้เกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา

14. นโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

14.1 บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์อย่างจริงจัง

14.2 พนักงานจะได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของบริษัท ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และจะใช้ได้เฉพาะส่วนที่พนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเท่านั้น

14.3 พนักงานต้องไม่แทรกแซงความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคลของผู้อื่น และไม่เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท

- 14.4 ห้ามพนักงานนำซอฟต์แวร์มาติดตั้งหรือบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท โดยมิได้รับอนุญาต
- 14.5 ระบบสารสนเทศของบริษัทสามารถตรวจสอบได้ มีความถูกต้องแม่นยำและทันสมัย
- 14.6 บริษัทมีการศึกษาและพัฒนาซอฟต์แวร์อยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับระบบงานของบริษัท
- 14.7 พนักงานต้องหลีกเลี่ยงจากการใช้เว็บไซต์ที่ผิดกฎหมาย ละเมิดศีลธรรม อีกทั้งไม่เผยแพร่ข้อมูลของเว็บไซต์ดังกล่าวต่อผู้อื่น

15. นโยบายการเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน

15.1 บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 15.1.1 ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเคารพจารีตประเพณีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ
- 15.1.2 ปฏิบัติตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- 15.1.3 ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด
- 15.1.4 ไม่ส่งเสริมการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับของทางราชการ
- 15.1.5 ไม่เลือกปฏิบัติจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา เพศ หรือสถานภาพใด ๆ

15.2 การใช้สิทธิทางสังคมและการเมือง

พนักงานบริษัทมีสิทธิเสรีภาพที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมได้ โดยหลีกเลี่ยงการกระทำอันไม่ถูกต้อง ขัดกับกฎหมายหรือศีลธรรม ทำให้สังคมไม่สงบสุข และรักษาไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีแห่งตน ให้เป็นที่ยอมรับตามควรแก่สถานะในสังคมและชุมชนที่บริษัทตั้งอยู่ โดยกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 15.2.1 ไม่กระทำการอันอาจทำให้เข้าใจได้ว่า บริษัทมีส่วนเกี่ยวข้อง หรือให้การสนับสนุนพรรคการเมืองหนึ่งพรรคการเมืองใด
- 15.2.2 ไม่กระทำการใดที่อาจสร้างหรือก่อให้เกิดความแตกแยกในหมู่พนักงานหรือกับชุมชนที่บริษัทตั้งอยู่

16. นโยบายความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

16.1 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ภายในองค์กรปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม

16.2 กรณีพบเห็นการเสี่ยงต่อความปลอดภัยหรือผู้ประสบเหตุบริเวณโรงงาน หรือภายในสำนักงาน ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากพนักงานเอง เครื่องจักร หรือสิ่งของต่าง ๆ รวมถึงการพบเห็นอุบัติเหตุ ไม่ว่าจะมีผู้ประสบภัยจากเหตุการณ์นั้นหรือไม่ก็ตาม ให้ถือเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่พบเห็นต้องแจ้งให้กับผู้บังคับบัญชา หรือคณะกรรมการความปลอดภัย หรือผู้เกี่ยวข้องทราบทันที

16.3 มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า และรักษาสิ่งแวดล้อม มิให้เกิดผลกระทบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม

16.4 ส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกให้พนักงานเห็นคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ อนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมกระบวนการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่

16.5 มีระบบการทำงานที่มุ่งเน้นให้เกิดความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม เช่น การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดและถูกสุขลักษณะตามหลักการ 5 ส เพื่อให้บุคลากรของบริษัทตลอดจนผู้เข้ามาติดต่อปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โรคภัยที่เกิดจากการทำงาน และสิ่งแวดล้อมบริเวณสถานที่ทำงาน

16.6 ผู้บริหารและพนักงานเอาใจใส่อย่างจริงจังต่อกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณภาพด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม โดยปฏิบัติงานด้วยจิตสำนึกถึงความปลอดภัย และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

16.7 พนักงานต้องปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด รวมถึงผู้มีตำแหน่งบังคับบัญชาและคณะกรรมการความปลอดภัยที่มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยโดยตรง มิให้พนักงานมีการฝ่าฝืนกฎแห่งความปลอดภัย อีกทั้งพนักงานที่พบเห็นผู้ฝ่าฝืนกฎแห่งความปลอดภัยต้องรายงานผู้เกี่ยวข้องทราบโดยเร็ว

16.8 บริษัทให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและองค์กรต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อสังคม รวมถึงการระงับเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุอันเกิดจากการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

16.9 บริษัทจะป้องกันอุบัติเหตุและควบคุมการปล่อยของเสียให้อยู่ในมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด

17. นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

17.1 ร่วมกันพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อรองรับการขาดแคลนแรงงาน และเป็นการส่งเสริมทักษะ และศักยภาพ ตลอดจนความรู้ในวิชาชีพแก่บุคคลในชุมชนและสังคม โดยบริษัทได้เข้าร่วมโครงการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ซึ่งเป็นการร่วมมือกันระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ที่จะผลิตช่างฝีมือออกไปสู่ตลาดแรงงานให้มีคุณภาพที่ตรงตามความต้องการ

17.2 บุคลากรทุกระดับมีความรับผิดชอบและยึดมั่นในการดูแลชุมชนในบริเวณใกล้เคียง และผู้มีส่วนได้เสียโดยรวมเป็นสำคัญ โดยบริษัทได้มีนโยบายให้มีการจัดฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

17.3 ดำเนินกิจกรรมเพื่อร่วมสร้างสรรค์สังคมและชุมชน เพื่อให้ชุมชนในบริเวณใกล้เคียงมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

17.4 ตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของบริษัท โดยให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

17.5 เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา ส่งเสริม สนับสนุนทางด้านวัตถุปัจจัยให้แก่วัดวาอารามต่าง ๆ ทั้งในเขตชุมชนบริเวณใกล้เคียง หรือตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น เทศกาลแห่เทียนพรรษา ทอดกฐิน ผ้าป่า ตามวัดต่าง ๆ เป็นต้น

17.6 ร่วมทำบุญ บริจาคเงิน สิ่งของ และทรัพย์สินที่ไม่ใช้แล้วแต่ยังเป็นประโยชน์กับผู้อื่น รวมถึงผลผลิตของบริษัท เช่น เหล็กประเภทต่าง ๆ โดยมอบให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มูลนิธิ สมาคมต่าง ๆ หรือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ เพื่อช่วยเหลือและนำไปใช้ประโยชน์ตามความจำเป็นสำหรับสถานที่ที่ต้องการ

การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ

บุคลากรของบริษัททุกคนต้องรับทราบและทำความเข้าใจจรรยาบรรณธุรกิจฉบับนี้ เพื่อยึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการทำงาน ผู้ละเว้นยอมถูกลงโทษและลงโทษทางวินัยตามความเหมาะสม อาจถึงขั้นให้พ้นจากการเป็นพนักงาน และอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมายในกรณีการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

การปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าว ไม่อาจกำหนดให้ครอบคลุมได้ในทุกกรณี หากพนักงานประสบปัญหาในการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ ให้ท่านตอบคำถามกับตัวเองก่อนในเบื้องต้นดังนี้

- เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่
- เป็นที่ยอมรับและสามารถเปิดเผยต่อสังคมได้หรือไม่
- เป็นการกระทำที่ส่งผลในทางลบต่อความซื่อสัตย์หรือชื่อเสียงของบริษัทหรือพนักงานเองหรือไม่

กรณีไม่แน่ใจ หรือไม่อาจตัดสินใจได้ว่าการตัดสินใจของตนนั้นจะถูกต้องหรือไม่ ควรปรึกษาหรือสอบถามผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ หรือผู้จัดการสำนักประธานกรรมการบริหาร หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลและธุรการ หรือผู้ตรวจสอบภายใน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณี

การแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

บริษัทคาดหวังว่า บุคลากรของบริษัทจะช่วยกันสอดส่อง ดูแลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ เมื่อพบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจ หรือขัดต่อหลักการกำกับดูแลกิจการ สามารถส่งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ได้โดยตรงที่เลขานุการบริษัท / ผู้จัดการสำนักประธานกรรมการบริหาร หรือ กรรมการตรวจสอบ (กรรมการอิสระ) โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง เลขานุการบริษัท / ผู้จัดการสำนักประธานกรรมการบริหาร บริษัท ริช เอเชีย สตีล จำกัด (มหาชน) เลขที่ 636 ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

2. ทางอีเมลล์

- secretary@richasiasteel.com

- audit@richasiasteel.com

กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะเป็นผู้รวบรวมและกลั่นกรองข้อมูล โดยแยกแยะเรื่องที่เกี่ยวข้องออกเป็นแต่ละประเด็น และรายงานต่อประธานกรรมการบริหาร / กรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญจะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะ กรรมการแล้วแต่กรณี

การรายงานผล ให้ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบหากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง

การทบทวนจรรยาบรรณธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัท กำหนดให้มีการทบทวนคู่มือ “จรรยาบรรณธุรกิจ” เป็นประจำทุกปี

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน / ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ผู้ร้องเรียน / ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะไม่ปลอดภัย แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้บริษัทสามารถรายงานความคืบหน้าและชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ผู้รับข้อร้องเรียน / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ/ค้ำนึ่งถึงความปลอดภัย โดยได้กำหนดมาตรการคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน และ/หรือ ผู้ที่ให้ข้อมูล และ/หรือ ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูล โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

3. กรณีที่ผู้ร้องเรียน / ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย สามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่มีกรร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย

4. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสม และเป็นธรรม