

หลักปฏิบัติที่ 5 ส่งเสริมนวัตกรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ (Nurture innovation and Responsibility Business)

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยจัดทำเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติไว้ใน “จรรยาบรรณทางธุรกิจ และจรรยาบรรณพนักงาน” และเผยแพร่ให้กับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียจะได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรม บริษัทได้เปิดเผย “จรรยาบรรณทางธุรกิจ” ไว้ภายใต้หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” บนเว็บไซต์ของบริษัท www.rwi.co.th

1. ผู้ถือหุ้น

บริษัทเคารพต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้นตามที่กำหนดไว้โดยกฎหมาย ข้อบังคับ จรรยาบรรณทางธุรกิจ และกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันมุ่งมั่นเป็นตัวแทนที่ดีของผู้ถือหุ้นในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของมูลค่าบริษัทในระยะยาว ด้วยผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีระบบบริหารจัดการอย่างโปร่งใส ระบบบัญชีที่เชื่อถือได้และจัดให้มีการ ดูแลรักษาไว้ซึ่งทรัพย์สินของบริษัท มีการควบคุมการทำรายการระหว่างกัน มีมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน อีกทั้งยังมีกลไกที่ทำให้ผู้ถือหุ้นมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิของผู้ถือหุ้นแสดงอยู่ในหมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น และหมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น อย่างเท่าเทียมกัน)

ในปี 2562 บริษัทงดจ่ายเงินปันผลจากผลประกอบการปี 2561 ที่มีผลการดำเนินงานกำไรสุทธิเป็นจำนวนเงิน 52.87 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทต้องสำรองเงินสดเป็นเงินทุนหมุนเวียนและลงทุนเพิ่มในโครงการต่างๆ

บริษัทมีการรายงานผลการดำเนินงานของกิจการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามความเป็นจริงอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุก ไตรมาส และเปิดเผยการทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในเงื่อนไขที่เสมือนทำกับบุคคลภายนอก ผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ และเว็บไซต์ของบริษัท

ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นทุกรายของบริษัทได้รับเชิญเข้าร่วมประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนในวาระสำคัญต่างๆ โดยได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญหลากหลายรูปแบบ อาทิ หนังสือเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

2. พนักงาน

พนักงานของบริษัททุกคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความสำเร็จต่อ เป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร จึงมุ่งมั่นพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรม สนับสนุนและเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน เป็นทีมเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ทั้งนวัตกรรมและนำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการทำงาน สร้างให้พนักงานทุกคนมีความ ภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในองค์กร โดยปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ดูแลพนักงาน อย่างเสมอภาคกัน ปราศจากการเลือกปฏิบัติ บริษัทมีนโยบายพื้นฐานในการส่งเสริมให้พนักงานรู้จักสามัคคี มีความเชื่อมั่น และไว้ใจกัน ปฏิบัติต่อกันอย่างสุภาพ เคารพศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ และสิทธิส่วนบุคคล การว่าจ้าง แต่งตั้งและโยกย้าย พนักงานจะพิจารณาบนพื้นฐานของคุณธรรมและการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท

บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงาน รวมทั้งมอบโอกาสในการสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่พนักงานทุกคนโดยเท่าเทียมกัน มีการส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถของพนักงานทุกคน ให้พร้อมปฏิบัติงาน และรองรับ

การขยายตัวทางธุรกิจในอนาคต รวมถึงการสร้างความมั่นคงในอาชีพ และให้โอกาสในการเจริญก้าวหน้าตามศักยภาพของแต่ละคน รวมถึงการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานและพัฒนา ควบคู่ไปกับการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการดูแลเรื่องค่าตอบแทนโดยให้ผลตอบแทนด้วยความเป็นธรรม เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

บริษัทจัดให้มีการจ่ายผลตอบแทนด้วยความเป็นธรรมเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ผลการปฏิบัติงาน และจัดให้มีสวัสดิการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งบริษัทยังได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านสวัสดิการ รวมทั้งมีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานมีช่องทางในการสื่อสาร เสนอแนะ หรือร้องทุกข์ในเรื่องต่างๆ ในการทำงานผ่านช่องทาง ที่กำหนด

ค่าตอบแทนของพนักงาน :บริษัทมีนโยบายการจ่ายผลตอบแทนให้พนักงานทุกระดับอย่างเหมาะสมทั้งในระยะสั้นที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทแต่ละปี และเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่มีขนาดและลักษณะของธุรกิจเดียวกัน และในระยะยาวมีการวัดผลการปฏิบัติงานและศักยภาพของพนักงานไว้อย่างชัดเจน และจัดให้มีการเติบโตตามสายงาน รวมทั้งมีการดูแลในเรื่อง สวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม

สวัสดิการพนักงาน :บริษัทได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อดูแลผลประโยชน์แก่พนักงานในระยะยาวและเพื่อส่งเสริมการออมเงินไว้ในอนาคต รวมทั้งเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติกับบริษัทเป็นระยะเวลานาน โดยพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจะได้รับเงินสมทบกองทุนทุกเดือนในอัตราร้อยละ 5 ของอัตราค่าจ้างและสมาชิกต้องสะสมเงินเข้ากองทุนในอัตราเดียวกันด้วย เมื่อพนักงานพ้นสมาชิกภาพ พนักงานจะได้รับเงินสมทบรวมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิของกองทุน

บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องสวัสดิการและความปลอดภัยของพนักงานโดยได้จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด อาทิ วันเวลาทำงาน วันหยุด วันหยุดพักผ่อนประจำปี และวันลาหยุดประเภทต่างๆ รวมถึงการประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยมีการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

1. สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาพนักงาน

- จัดให้มีการส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน
- จัดให้มีการส่งพนักงานไปร่วมอบรม สัมมนากับภายนอก ซึ่งจัดโดยหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

2. สวัสดิการส่งเสริมที่ช่วยเหลือค่าครองชีพและครอบครัวพนักงาน

- จัดให้มีเงินจูงใจ โบนัส ค่าเช่ากะ ค่าประสบการณ์ ฯลฯ
- จัดให้มีเครื่องแบบพนักงานทั้งในส่วนของสำนักงานและโรงงาน
- จัดให้มีรถรับ-ส่ง พนักงาน
- จัดให้มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าพาหนะ ค่าน้ำมัน
- จัดให้มีสวัสดิการเงินช่วยเหลือกรณีประสบภัย กรณีเสียชีวิตของบิดามารดา และคู่สมรสของพนักงานรวมถึงเงินสงเคราะห์เมื่อพนักงานถึงแก่กรรม
- จัดให้มีโรงอาหารที่ถูกละเอียดและราคาประหยัด

- จัดให้มีเงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน
 - จัดให้มีเงินช่วยเหลือค่าอาหารกลางวัน
3. สวัสดิการส่งเสริมการออมของพนักงานและความมั่นคงในอนาคต
- จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อการออมเงินในอนาคต ซึ่งทางสมาชิกจะต้องส่งเงินเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 5-15 ของค่าจ้าง และจะได้รับเงินสมทบกองทุนจากบริษัททุกเดือนในอัตราร้อยละ 5 ของค่าจ้างเช่นเดียวกัน
 - จัดให้มีเงินบำเหน็จให้แก่พนักงาน หรือเงินชดเชย เพื่อประโยชน์หลังจากเกษียณอายุงาน
4. สวัสดิการสุขภาพอนามัย
- จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี และตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงจากการทำงาน
 - จัดให้มีห้องพยาบาลของบริษัท โดยมีพยาบาลวิชาชีพ รวมทั้งเวชภัณฑ์และยา
5. สวัสดิการกีฬาและนันทนาการ
- จัดให้มีการแข่งขันกีฬา เพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี สร้างความสามัคคี และสานสัมพันธ์อันดีในหมู่พนักงาน

นโยบายในการพัฒนาพนักงาน:บริษัทมีนโยบายพัฒนาพนักงานให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถตามความต้องการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ทั้งในด้านการตลาด พัฒนาวิชาชีพ การจัดการ และคุณภาพชีวิต โดยบริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมให้พนักงานอย่างน้อย 6 ชม./คน/ปี ซึ่งจะต้องไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนพนักงาน ณ วันสิ้นปี

การฝึกอบรม	จำนวนพนักงาน	อัตราการฝึกอบรม
อบรมครบ 6 ชั่วโมง	111 คน	77.62 %
อบรมยังไม่ครบ 6 ชั่วโมง	32 คน	22.38 %
จำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี 2562	143 คน	100.00%

ชื่อหลักสูตร	จำนวนชั่วโมง
วิธีการวัดค่าความเป็นกรด-เบส เพื่อให้ได้ผลการวัดที่มีความถูกต้อง	3
สัมมนาเครือข่ายการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน จ.ระยอง	6
อนุรักษ์การไต่ยีน การเฝ้าระวังและป้องกันโรคหูเสื่อม รุ่น 1	6
อนุรักษ์การไต่ยีน การเฝ้าระวังและป้องกันโรคหูเสื่อม รุ่น 2	6
การขับรถฟอร์คลิฟท์อย่างปลอดภัยและถูกวิธี	6
การจัดทำเอกสาร QP/QM/FM/WI ของระบบ ISO:2015	6
การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์(DBD e-Filing) สำหรับบริษัทมหาชนจำกัด	3
การบูรณาการระบบเพื่อขยายศักยภาพองค์กรและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ	3
การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตยุคใหม่แบบมืออาชีพ	6
โรงงานไร้กระยอง ร่วมป้องกันและลดอุบัติเหตุอุบัติภัยภายในและภายนอกโรงงาน	6

ชื่อหลักสูตร	จำนวนชั่วโมง
อันตรายจากสารเคมีและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	6
การปลูกฝังพฤติกรรมความปลอดภัย BBS	6
สัมมนาผู้ใช้ไฟรายใหญ่ในพื้นที่จังหวัดระยอง	5
หลักการเป็นหัวหน้างาน	30
การประเมินความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บในการทำงานตามมาตรฐานISO45001	3
การตรวจวัดเพื่อบำรุงรักษาเชิงคาดการณ์กับมอเตอร์ยูก 4.0	6
เจาะลึกมาตรฐาน TFRS9 TFRS15 TFRS16 สารสำคัญ ผลกระทบแนวทางปฏิบัติและกรณีศึกษา	12
พนักงานควบคุมเครื่องจักรรถยนต์อย่างปลอดภัย	30
ทบทวนการทำงานเกี่ยวกับปิ่นจัน	6
โทษและพิษภัยของสารเสพติด	3
เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับหัวหน้างาน	12
กฎหมายแรงงานสัมพันธ์	3
การปฐมพยาบาลและการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน	6
ผู้รับผิดชอบด้านพลังงานอาวุโสด้านทฤษฎีเบื้องต้น	30
สัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้าธุรกิจอุตสาหกรรม ครั้งที่ 35/2562	6
เสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาระบบ Health Management ในองค์กร	6
สุขใจพร้อมรับวัยเกษียณ	6
การใช้งานระบบ SET Link	3
ดับเพลิงขั้นต้น	6
ผู้บังคับปิ่นจันเหนือศรีษะ ผู้ให้สัญญาณ ผู้ยึดเกาะแก่ผู้บังคับปิ่นจัน รุ่น 1/62	6
รวมทั้งสิ้น 30 หลักสูตร	242

ความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน: บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน ด้วยการกำหนดนโยบายความปลอดภัยอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม รวมทั้งมีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดีแก่พนักงาน โดยจัดให้มีการตรวจสอบความปลอดภัยของสถานที่ทำงานสม่ำเสมอ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัยภายในอาคารถึงดับเพลิง ประตุนีไฟตลอดจนจัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงเบื้องต้น ฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่พนักงานต่อเนื่องทุกๆปีบริษัทมีการสื่อสารให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับทราบและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติดังนี้

- ส่งเสริมและสร้างสรรคให้ม้การทำงานอย่างปลอดภัยและรักษาไว้ซึ่งสิ่งแวดล้อม
- ให้การสนับสนุนเพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน จัดเครื่องมือเครื่องใช้ที่มี สภาพปลอดภัยรวมทั้งจัดให้มีสภาพการทำงาน และมีวิธีการทำงานที่ปลอดภัย ตลอดจนส่งเสริมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และจูงใจให้เกิดการทำงานได้อย่างปลอดภัย
- บริษัทกำหนดเป็นนโยบายให้ผู้บังคับบัญชาทุกคน ต้องมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องความปลอดภัย ในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไป ตามระเบียบและกฎแห่งความปลอดภัยที่บริษัทกำหนดขึ้นอย่างเข้มงวด

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับการป้องกันโรค และการดูแลสุขภาพแก่พนักงานผ่านนิทรรศการ ป้ายประชาสัมพันธ์ โดยได้มีการดำเนินงานดังนี้

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
บริษัท	กฎหมายกำหนด		จำนวน			
	จำนวนลูกจ้าง (คน)	จำนวนกรรมการ (คน)	พนักงาน (คน)	คณะกรรมการ (คน)		
				ชาย	หญิง	รวม
RWI	100 คน แต่ไม่ถึง 500 คน	7	159	10	1	11

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน	RWI		
	จำนวน (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
1. จป.ระดับบริหาร	5	2	7
2. จป.ระดับหัวหน้างาน	31	6	37
3. จป.ระดับวิชาชีพ	1	-	1
รวม	37	8	45

รายละเอียด	RWI
สถิติการเกิดอุบัติเหตุ	11 คน
สถิติการหยุดงานเนื่องจากการป่วยในการทำงาน	
- น้อยกว่า 3 วัน	7 คน
- มากกว่า 3 วัน	4 คน

ช่องทางการสื่อสารสำหรับพนักงาน :นอกจากช่องทางการร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียข้างต้นแล้ว บริษัทยังได้เปิดโอกาสให้พนักงานมีช่องทางโดยตรงใน การการสื่อสาร เสนอแนะ ร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ และร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา โดยผ่านกล่องรับข้อมูลต่อคณะกรรมการสวัสดิการ ซึ่งคณะกรรมการสวัสดิการจะรับข้อร้องเรียน และดำเนินการสรุปข้อเสนอนแนะ และประเด็นต่างๆ เพื่อเสนอนแนะต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตามลำดับต่อไป

บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่เป็นพนักงานรวมถึงผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งข้อร้องเรียน เช่น ระบายการปฏิบัติงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน เลิกจ้าง เป็นต้น

ในปี 2562 ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไข เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกัน บริษัทรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน และดำเนินการโดยใช้กลไกที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อพนักงานผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งได้ถูกรักษาไว้เป็นความลับของบริษัท

3. ลูกค้า

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญต่อการสร้างและดูแลรักษาลูกค้า จึงกำหนดนโยบายให้บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดถือความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมของทั้งสองฝ่าย และส่งมอบสินค้าและบริการในราคาที่เป็นธรรม

บริษัทมีนโยบายในการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจบริษัทด้วยการปฏิบัติ ตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

- จัดให้มีการให้คำแนะนำ รวมถึงข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอแก่ลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และรักษาความลับของลูกค้า รวมถึงไม่นำความลับของลูกค้าไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- พัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง
- ให้ความสำคัญในการรักษาความลับทางการค้า โดยไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าด้วยฉลากสินค้าที่ชัดเจนนอกเหนือจากสิ่งที่กฎหมายกำหนดไว้
- จัดให้มีหน่วยงานเพื่อให้บริการลูกค้าหรือผู้บริโภค ร้องเรียน สอบถามข้อมูล และเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการได้อย่างสะดวก โดยเน้นการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง พร้อมจะดำเนินการอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้าหรือผู้บริโภค

ในปี 2562 ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เป็นนัยสำคัญ ส่วนข้อร้องเรียนอื่นๆ บริษัทได้นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อดำเนินการแก้ไขป้องกัน และติดตามทั้งระบบ และปรับใช้กับทั้งองค์กร เพื่อมิให้ข้อบกพร่องนั้นเกิดขึ้นอีกและจากการที่กรรมการผู้จัดการให้ความสำคัญต่อเรื่องดังกล่าว โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ต้องรายงานต่อฝ่ายบริหารทุกครั้ง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี พร้อมเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ ส่งผลให้มีคำสั่งซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง

4. คู่แข่งทางการค้า

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า โดยไม่ละเมิดความลับหรือล่วงรู้ความลับทางการค้าของคู่แข่งด้วยวิธีฉ้อฉล จึงกำหนดหลักนโยบายดังนี้

- บริษัทดำเนินธุรกิจโดยปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริตและเป็นธรรม ปฏิบัติตามข้อตกลงที่มีต่อคู่แข่งทางการค้าอย่างเสมอภาค ภายใต้กรอบของกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- ไม่ทำลายชื่อเสียงโดยการกล่าวหา ให้ร้ายคู่แข่งทางการค้า
- สนับสนุนและส่งเสริมการค้าเสรี เป็นธรรมไม่ผูกขาดหรือกำหนดให้ลูกค้าของบริษัทต้องทำการค้ากับบริษัทเท่านั้น ในปี 2562 บริษัทไม่มีข้อพิพาทใดๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่งทางการค้า

5. คู่ค้า

- บริษัทให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย การดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าต้องไม่นำมาซึ่งความเสียหายต่อชื่อเสียงของบริษัทหรือขัดต่อกฎหมาย
- ไม่เรียก รับ หรือยินยอม ที่จะรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งอยู่นอกเหนือข้อตกลงทางการค้า
- มุ่งสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือที่ดี และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกับคู่ค้า เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจร่วมกันในระยะยาว ลักษณะ Win Win Situation
- กระบวนการจัดซื้อจัดหา เป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารค่าใช้จ่ายและคุณภาพสินค้า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท จึงมีหลักเกณฑ์และระบบการประเมินและคัดเลือกคู่ค้า
- มีแนวปฏิบัติส่งเสริมให้คู่ค้ามีส่วนร่วมในมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

ในปี 2562 ไม่ปรากฏว่ามีกรณีที่บริษัทไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่มีต่อคู่ค้า

6. เจ้าหนี้

บริษัทรักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหนี้โดยเคร่งครัด พร้อมสร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจกันโดยจ่ายชำระให้เจ้าหนี้ตรงตามกำหนดเวลาและตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัดและตรงตาม Credit Term ที่ได้ตกลงไว้ล่วงหน้า

บริษัทใช้วิธีการโอนเงินผ่านธนาคารในระบบ Media Clearing ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหนี้

ในปี 2562 บริษัทจ่ายเงินให้กับเจ้าหนี้การค้าตรงตามเงื่อนไขการชำระเงินที่ได้ตกลงไว้ล่วงหน้า โดยไม่มีการผิดนัดชำระหนี้แต่อย่างใด

7. แรงงาน

บริษัทดูแลให้การดำเนินงานที่ปฏิบัติงาน ไม่ใช่แรงงานที่ผิดกฎหมาย

8. สิทธิมนุษยชน

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ดำเนินธุรกิจโดยเคารพต่อกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด ซึ่งมีส่วนสำคัญในการเพิ่มคุณค่าของทรัพยากรบุคคลนับเป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจในการสร้างมูลค่าเพิ่มและเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเท่าเทียมและความเสมอภาคในองค์กร เคารพในสิทธิทาง

การเมือง อันพึงมีของพลเมืองตามระบบประชาธิปไตย ไม่แบ่งแยกเพศ ชนชั้น สีผิว เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ไม่ใช่แรงงานเด็กและต่อต้านการคุกคามทางเพศ

- ให้ความรู้เรื่องสิทธิมนุษยชนให้กับพนักงานและไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน
- หลีกเลี่ยงการเป็นพันธมิตรกับองค์กรที่จะนำไปสู่การละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน
- ให้สิทธิพนักงานในการโต้แย้งเพื่อพิสูจน์ตนเองกรณีถูกบ่งชี้ความผิด หรือทุจริตต่อหน้าที่การงาน ไม่มีการเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม
- จัดให้มีช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้พนักงานหรือผู้ที่เชื่อว่าสิทธิของตนถูกละเมิดหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมสามารถร้องเรียนต่อบริษัท และคำร้องเรียนพึงได้รับการเอาใจใส่และดำเนินการอย่างเป็นธรรม

ตลอดระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ บริษัทไม่เคยมีประวัติการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม และไม่เคยมีคดีขึ้นสู่ศาลในเรื่องดังกล่าว

9. สิทธิทางการเมือง

- บริษัทส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานใช้สิทธิของตนในฐานะพลเมืองดีตามกฎหมายรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหารและพนักงานไม่ใช้อำนาจหน้าที่ชี้ชวนให้เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชาสนับสนุนกิจกรรมใดๆ ทางการเมืองไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

10. ภาครัฐ

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่กำกับดูแลอย่างเคร่งครัดโดยให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตามที่หน่วยงานภาครัฐร้องขอพร้อมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้บริษัทได้จ่ายภาษีถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ตามข้อกำหนดของกฎหมายทั้งภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีศุลกากร อากรแสตมป์ ตลอดจนภาษีเงินได้นิติบุคคล

11. ชุมชนและสังคม

บริษัทตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ได้กำหนดนโยบายให้มีการปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง รวมถึงร่วมกับชุมชน และหน่วยงาน ราชการในการสนับสนุนกิจกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคมที่บริษัทเข้าไป ดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นการคืนกำไรให้กับสังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

- สร้างความเข้าใจ และสื่อสารกับชุมชนและสังคมถึงการดำเนินงานของบริษัท ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยไม่ปกปิดข้อเท็จจริงที่อาจเปิดเผยได้
- จัดกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม อย่างแท้จริง อาทิ การสร้างห้องสมุด การมอบเงินสนับสนุนให้แก่มูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศล โรงพยาบาล และกิจกรรมทางพุทธศาสนา เป็นต้น
- เลือกใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเท่าที่จำเป็น โดยให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและสังคมน้อยที่สุด

12. สิ่งแวดล้อม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมดูแลรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม กำหนดให้เป็นนโยบายหนึ่งในพันธกิจของบริษัท

- ส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยขับเคลื่อนทั้งจากภายในสู่ภายนอกและภายนอกสู่ภายใน
- ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิต เครื่องจักรและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบทั้งในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม บริษัทได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001:2015

การให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานในเรื่องสิ่งแวดล้อม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญต่อการรณรงค์ปลูกจิตสำนึกที่ดีแก่ผู้บริหารและพนักงานในการมีส่วนร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม จึงเสริมสร้างความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมผ่านนิทรรศการ ป้ายประชาสัมพันธ์ พร้อมเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการจัดกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจัดทำอย่างต่อเนื่อง

การส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทกำหนดนโยบายให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า มีระบบควบคุมการใช้พลังงาน และสร้างจิตสำนึกให้พนักงานทั้งองค์กรมีส่วนร่วมในประหยัดพลังงานในทุกด้านทั้งไฟฟ้า น้ำมัน และน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง ทั้งสถานที่ทำงานและในครัวเรือน ให้ความรู้เกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและรับทราบถึงผลกระทบของภาวะโลกร้อน และลดปริมาณการใช้กระดาษด้วยการรณรงค์ให้ใช้กระดาษ 2 หน้า พร้อมพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทดแทนการใช้กระดาษทั้งในสำนักงานและสำนักงาน และการประชุมทางไกลผ่านระบบ VDO Conference เป็นต้น