

ESG Report

รายงานด้านสิ่งแวดล้อม
สังคม และธรรมาภิบาล



HOP INN Aseana City Manila, Philippines

CG Awards

รางวัลด้านบรรษัทภิบาล

รางวัลและการยอมรับ ปี 2563

- บริษัทที่มีการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล ปี 2563 “ดีมาก” โครงการ Corporate Governance Report of Thai Listed Companies (CGR Report) จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก ตลท. และ ก.ล.ต.
- การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 “ดีเยี่ยม” โครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
- เป็นบริษัทที่มีกระบวนการในการต่อต้านการคอร์รัปชันที่ดี และได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563 อายุการรับรอง 3 ปี
- “Thailand’s Top Corporate Brand” หมวดการท่องเที่ยวและสันทนาการ ปี 2563 โดยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รางวัลและการยอมรับ ปี 2548-2562

โครงการประกาศเกียรติคุณคณะกรรมการแห่งปี

- คณะกรรมการแห่งปี - ดีเด่น ปี 2549/2550 (Board of the Year Award 2006/2007)

โครงการ Corporate Governance Report of Thai Listed Companies (CGR Report)

- “ควอไทล์ที่ 2 ปี 2548” (2nd Quartile, Top rating = 1st Quartile)
- บริษัทที่มีการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล ปี 2549 และปี 2551 “ดีมาก”
- บริษัทที่มีการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล ปี 2552 “ดีเยี่ยม”
- บริษัทที่มีการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล ปี 2553 - 2556 “ดีเลิศ”
- บริษัทที่มีการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล ปี 2557-2562 “ดีมาก”

โครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญ

- การจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2549 “ดี”
- การจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2550 “ดีมาก”
- การจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2551-2552 “ดีเยี่ยม”
- การจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2553 “ดีเยี่ยม - สมควรเป็นตัวอย่าง”
- การจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2554-2562 “ดีเยี่ยม”



โครงการ SET Awards

- SET Awards 2552: เป็น 1 ใน 3 บริษัทที่ได้รับการเสนอชื่อเข้าชิงรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น
- SET Awards 2553: บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น และได้รับการเสนอชื่อเข้าชิงรางวัลรายงานบรรษัทภิบาลดีเด่น
- SET Awards 2554: เป็นบริษัทที่ได้รับการเสนอชื่อเข้าชิงรางวัลรายงานบรรษัทภิบาลดีเด่น
- SET Awards 2556: CSRI Recognition 2013 “Most Improved” และเป็น “บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ยอดเยี่ยม”
- SET Awards 2557: บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ยอดเยี่ยม
- SET Awards 2558-2562 : บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น

โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

- ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2562
- เป็นบริษัทที่มีกระบวนการในการต่อต้านการคอร์รัปชันที่ดี และได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตอย่างสมบูรณ์เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2556
- เป็นบริษัทที่ได้การรับรองระดับ 4 (Certified) ด้านการมีกระบวนการป้องกันความเสี่ยงเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Progress Indicator) โครงการประเมินระดับการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development) ของบริษัทจดทะเบียนไทยจัดโดยสถาบันไทยพัฒนา ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ในปี 2557

โครงการการจัดอันดับหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG100)

- “ESG100 Companies” เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นอย่างยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในปี 2558 และปี 2560-2562 โดยสถาบันไทยพัฒนา และ ก.ล.ต.

Thailand's Top Corporate Brand

- “Thailand's Top Corporate Brand ” หมวดการท่องเที่ยวและสันทนาการ ปี 2562 โดยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Asia Recognition Awards

- การจัดการด้านบรรษัทภิบาล ปี 2555 และปี 2556 “ดีเด่น” จากวารสาร Corporate Governance Asia Recognition Awards

โครงการ Thailand Corporate Excellence Awards and SMEs Excellence Awards

- “ความเป็นเลิศในการบริหารจัดการโดยรวม” สำหรับองค์กรที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 ล้านบาท/ปี โครงการ: Thailand Corporate Excellence Awards and SMEs Excellence Awards 2016 โดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทยและสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



Novotel Bangkok Sukhumvit 4 : Lobby



Novotel Bangkok Sukhumvit 4 : roof top bar

Corporate Governance Policy

นโยบายบรรษัทภิบาล

บริษัทฯ บริหารจัดการโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ดำเนินธุรกิจถูกต้องตามกฎหมาย ยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมธุรกิจ เปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใสตรงไปตรงมา พัฒนาระบบควบคุมภายใน และมีกลไกการตรวจสอบที่ดีและเหมาะสม การดำเนินงานคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้ที่มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยคณะกรรมการชุดย่อย 4 คณะ เพื่อช่วยกำกับดูแลการบริหารจัดการในแต่ละเรื่องให้ละเอียดมากขึ้น ตลอดจนกำหนดโครงสร้างกรรมการซึ่งมีกรรมการอิสระร้อยละ 36.36

สำหรับการกำกับดูแลเรื่องบรรษัทภิบาล คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและบรรษัทภิบาล (Nominating and Corporate Governance Committee (NCG)) เพื่อกำหนดนโยบายและทบทวนแนวปฏิบัติที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายมั่นใจว่าบริษัทฯ มีมาตรฐานการจัดการที่ดีและนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม โดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นผู้กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่ถูกต้อง โดยกำหนดแนวปฏิบัติด้านบรรษัทภิบาลไว้ 8 เรื่อง และเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจึงใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินผลงานประจำปีของพนักงาน

บริษัทฯ มุ่งเน้นให้พนักงานเข้าใจการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น พนักงาน ครอบครัวของพนักงาน ลูกค้า เจ้าหนี้ คู่ค้า คู่แข่งขัน รัฐ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม และจัดให้มีหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคอยติดตามและสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2558 และปี 2560-2562 ได้รับประกาศเกียรติคุณว่าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นอย่างยิ่งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG100) โดยสถาบันไทยพัฒน์ และ ก.ล.ต. และในปี 2563 บริษัทฯ ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563

แนวปฏิบัติด้านบรรษัทภิบาล แบ่งเป็น 8 เรื่องดังนี้

1. จริยธรรมธุรกิจ

บริษัทฯ กำหนดแผนในการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี โดยรวบรวมข้อควรปฏิบัติ และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจที่ดีเหมาะสมสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร และมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติได้มาจัดทำเป็นคู่มือจริยธรรมธุรกิจและพิจารณาปรับปรุงอยู่เสมอ

เพื่อเผยแพร่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เกิดการรับรู้อการปฏิบัติร่วมกันทั้งองค์กร เพื่อให้บริษัทฯ ก้าวไปสู่ความสำเร็จด้วยสำนึกของความถูกต้องและดีงาม ตามคำขวัญที่ว่า “ความสำเร็จต้องมาพร้อมด้วยคุณธรรม (Success with Integrity)” ซึ่งถือเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่จะหล่อหลอมให้ผู้บริหาร และพนักงาน มีความเชื่อมั่นในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเองที่พึงมีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีจริยธรรมและทัศนคติที่ดีในการทำงาน และเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.TheErawan.com)

2. คุณสมบัติ โครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และฝ่ายจัดการ

บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของกรรมการ สอดคล้อง และเข้มกว่าข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรรมการมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ชัดเจน มีการถ่วงดุลอำนาจระหว่างกันของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร ประกอบด้วย ประธานกรรมการบริษัทเป็นคนละคนกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยมีบทบาท อำนาจ หน้าที่แบ่งแยกออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้เกิดดุลยภาพระหว่างการบริหารและการกำกับดูแล คณะกรรมการบริษัท มี 11 คน ประกอบด้วย กรรมการอิสระ 4 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 6 คน และผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ 1 คน

คณะกรรมการบริษัท แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย 4 คณะ เพื่อให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเหมาะสม และมีนโยบายในการพิจารณาปรับเปลี่ยนกรรมการ (Rotation) ในคณะกรรมการชุดย่อยตามความเหมาะสม โดยประธานคณะกรรมการชุดย่อย มีหน้าที่ในการนำเสนอแนโยบายที่ได้รับมติเห็นชอบจากคณะของตนต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อยแต่งตั้งเลขานุการ เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดตาม และประสานงานระหว่างกรรมการ กับฝ่ายจัดการ เพื่อให้แน่ใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ และบันทึกรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร

คณะกรรมการชุดย่อยประกอบด้วย

คณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วย กรรมการอิสระทั้งคณะไม่น้อยกว่า 3 คน ที่มีความรู้ทางด้านบัญชี การเงิน และลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ อย่างเพียงพอเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบการสอบทานรายงานทางการเงิน สอบทานความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน และติดตามการบริหาร

ความเสี่ยงที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง พิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ให้ความเห็นชอบการแต่งตั้ง/โยกย้าย/เลิกจ้างหัวหน้าสายงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเลขานุการสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง พิจารณาคัดเลือก/แต่งตั้ง/ถอดถอน และเสนอค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี พิจารณาสอบทาน และเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน (Connected Transaction) ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างครบถ้วน โปร่งใส

คณะกรรมการยุทธศาสตร์และการลงทุน ประกอบด้วย กรรมการ 8 คน มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาและกำหนดทิศทางธุรกิจแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวขององค์กร และกลั่นกรองโครงการลงทุน การขยายทรัพย์สิน ตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้ได้ผลตอบแทนทางการเงินที่เหมาะสม ตลอดจนให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ฝ่ายบริหารในการหาช่องทางดำเนินการดำเนินธุรกิจ

คณะกรรมการสรรหาและบรรษัทภิบาล ประกอบด้วย กรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร 3 คน มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาโครงสร้างคณะกรรมการบริษัท กำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง พิจารณาและสรรหาบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ ตลอดจนประเมินผลงานของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย และกำกับดูแลให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct)

คณะกรรมการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและกำหนดค่าตอบแทน ประกอบด้วย กรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร 3 คน ทำหน้าที่รับผิดชอบในการนำเสนอนโยบายเพื่อพัฒนา ประเมินความรู้ความสามารถ และกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนพิจารณานโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

3. คุณสมบัติกรรมการบริษัท (Qualification of Directors)

โปรดดูตามรายละเอียดในหัวข้อ “โครงสร้างการถือหุ้นและการบริหาร” หน้า 31

4. บทบาทของคณะกรรมการบริษัท และฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการบริษัท มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และข้อพึงปฏิบัติของผู้บริหาร ครอบคลุมถึงหน้าที่ และภารกิจหลักโดยให้ฝ่ายจัดการมีอิสระในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การบริหารตามวัตถุประสงค์ และพันธกิจของบริษัทฯ และเสนอขออนุมัติแผนจากคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท ต้องจัดให้มีการประชุมระหว่างกรรมการอิสระด้วยตนเอง และผู้บริหารระดับรองลงมาจากผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายจัดการตามล่ำพั้ง

5. การประชุมคณะกรรมการบริษัท

บริษัทฯ กำหนดจำนวนครั้งที่จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย โดยการนัดหมายและแจ้งให้กรรมการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าตลอดทั้งปี โดยกำหนดวาระให้กรรมการอิสระได้ประชุมร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นอย่างเป็นอิสระ โดยไม่มีผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายจัดการ อยู่ร่วมในที่ประชุมเพื่อพิจารณาและแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างกัน

ปี 2563 บริษัทฯ จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท 11 ครั้ง คณะกรรมการตรวจสอบ 4 ครั้ง คณะกรรมการยุทธศาสตร์และการลงทุน 6 ครั้ง คณะกรรมการสรรหาและบรรษัทภิบาล 2 ครั้ง และคณะกรรมการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและกำหนดค่าตอบแทน 2 ครั้ง ทุกครั้งมีการจดบันทึกรายงานการประชุมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และเก็บไว้ ณ สำนักงานเลขานุการ และบน Data Server ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ตามตารางการเข้าประชุมของกรรมการ ประจำปี 2563 ดังต่อไปนี้



JW Marriott Bangkok : NAMI Japanese Restaurant

ตารางแสดงการเข้าประชุมของกรรมการบริษัท ประจำปี 2563

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วาระการดำรงตำแหน่ง	จำนวนครั้งที่เข้าประชุม/จำนวนครั้งที่งดให้มีการประชุม			
			คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการยุทธศาสตร์และกิจการลงทุน	คณะกรรมการสรรหาและสรรงักศึกษา	คณะกรรมการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและกำหนดค่าตอบแทน
1. นายชินนัท วงศ์กุลศุลกิจ	ประธานกรรมการ กรรมการ	27 เม.ย.2561-ปัจจุบัน เม.ย. 2562-2565	11/11			
2. ดร. กุลภัทรา สีโตดม	กรรมการอิสระ	เม.ย. 2563-2566	11/11	4/4		
3. นายเอกสิทธิ์ โชติกเสถียร	กรรมการอิสระ	เม.ย. 2563-2566	11/11	4/4	2/2	
4. รศ. ดร. สมประวิณ มันประเสริฐ	กรรมการอิสระ	เม.ย. 2561-2564*	11/11	4/4		
5. นายบรรยง พงษ์พานิช	กรรมการอิสระ	เม.ย. 2562-2565	11/11			2/2
6. นายสุพล วัฒนเวทิน	กรรมการ	เม.ย. 2561-2564*	11/11		2/2	
7. นางพนิดา เทพกาญจนา	กรรมการ	เม.ย. 2563-2566	11/11			2/2
8. นางอรดา วงศ์กุลศุลกิจ	กรรมการ	เม.ย. 2563-2566	11/11			2/2
9. นายกวิณ วงศ์กุลศุลกิจ	กรรมการ	เม.ย. 2562-2565	11/11		2/2	
10. นายเกษมา บุญยุคุปต์	กรรมการ	เม.ย. 2561-2564*	11/11		6/6	
11. นายเพชร ไกรบุญกุล	กรรมการ	เม.ย. 2561-2564*	11/11		6/6	
12. นางวรรณสมร วรรณเมธี	กรรมการผู้จัดการใหญ่	1 ม.ค.2561-ปัจจุบัน				
13. นายณัฐพงษ์ วงศ์กุลศุลกิจ	กรรมการ คณะกรรมการชื้อโดย	มิ.ย. 2561-2564			6/6	
14. นายสุพัชร์ วัฒนเวทิน	กรรมการ คณะกรรมการชื้อโดย	มิ.ย. 2561-2564			5/6	
15. นางสาว พรรณพร เทพกาญจนา**	กรรมการ คณะกรรมการชื้อโดย	ม.ค.2564-2567			6/6	
สัดส่วนการเข้าประชุมเฉลี่ยต่อคณะ			100%	100%	97.87%	100%

หมายเหตุ * เสนอแต่งตั้งให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกครั้งหนึ่งที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2564 ในวันที่ 27 เมษายน 2564

** นางสาวพรรณพร เทพกาญจนา แต่งตั้งเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2563

6. การประเมินผลงานคณะกรรมการบริษัท

บริษัทฯ จัดให้มีการประเมินผลงานคณะกรรมการบริษัททุกปี และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ในการให้คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเองอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทร่วมกันพิจารณาผลงานและปรับปรุงแก้ไข โดยการประเมินฯ ได้ปรับมาจากแบบประเมินที่ฝ่ายพัฒนาธรรมาภิบาลเพื่อตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ฉบับเดือนกุมภาพันธ์ 2558 นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการประกอบธุรกิจ และครอบคลุมการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย 4 คณะ (Board of Directors and Sub Committee) ประกอบด้วย

1. แบบประเมินผลงานคณะกรรมการบริษัท
2. แบบประเมินผลงาน คณะกรรมการชุดย่อย เพื่อประเมินการทำงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะประกอบด้วย
 - 2.1 คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee (AC))
 - 2.2 คณะกรรมการยุทธศาสตร์และการลงทุน (Strategic and Investment Committee (SIC))
 - 2.3 คณะกรรมการสรรหาและบริษัทภิบาล (Nominating and Corporate Governance Committee (NCG))
 - 2.4 คณะกรรมการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและกำหนดค่าตอบแทน (Management Development and Compensation Committee (MDC))
3. แบบประเมินตนเอง (Self assessment) เพื่อใช้ประเมินการทำหน้าที่อย่างเหมาะสมของตนเอง

สรุปผลการประเมินคณะกรรมการประจำปี 2563

ความเห็นของกรรมการ ร้อยละ 100 เห็นด้วยกับโครงสร้าง และองค์ประกอบของกรรมการว่ามีความเหมาะสม มีกรรมการอิสระที่เพียงพอทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจแบบสมดุล กรรมการเข้าใจบทบาทหน้าที่

ของตน มีความอิสระในการตัดสินใจโดยไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กรรมการทุกคนปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความรับผิดชอบในการดูแลการบริหารกิจการให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับฝ่ายจัดการสามารถหารือกันได้อย่างตรงไปตรงมา มีการพัฒนาตนเองและพัฒนาผู้บริหารอย่างเหมาะสม ทำให้มีความเข้าใจในธุรกิจอย่างเพียงพอ

7. การสรรหากรรมการ และผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการบริษัท มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและบริษัทภิบาล มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และกระบวนการสรรหากรรมการที่ชัดเจน ประกอบด้วยกระบวนการในการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ที่ถูกเสนอชื่อ เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามคุณสมบัติของกรรมการ และถูกต้องตามกระบวนการคัดเลือกเพื่อติดต่อทบทวนให้เข้าดำรงตำแหน่ง และเสนอขอแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ พิจารณารับรองคุณสมบัติของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งตามวาระให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยจะนำข้อสรุปจากการประเมินผลงานของกรรมการในขณะที่ยังดำรงตำแหน่งเป็นรายบุคคลมาประกอบการพิจารณา

อนึ่ง ในการพิจารณาสรรหากรรมการ และผู้บริหารระดับสูง เป็นไปโดยอิสระ ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้หนึ่งผู้ใด โดยฝ่ายจัดการจะจัดให้มีการประชุมชี้แจงบรรยายสรุป (Briefing) เพื่อให้กรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงเข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

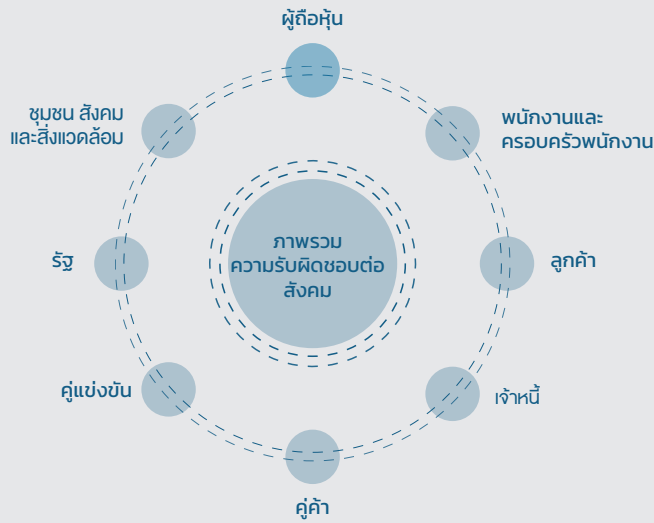
คณะกรรมการบริษัท มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและกำหนดค่าตอบแทน มีหน้าที่สรรหาและจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้การทำหน้าที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ป้องกันไม่ให้เกิดการดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก



Grand Hyatt Erawan Bangkok: Salvia



การพัฒนากระบวนการ เพื่อสร้างและพัฒนาแนวคิด และความรับผิดชอบต่อสังคมจากภายในบริษัท



8. ความรับผิดชอบต่อสังคม “CSR”

คณะกรรมการบริษัท กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจไว้หลายประการ และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยการพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างและพัฒนาแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจากภายในบริษัท (CSR-in-process) ซึ่งหมายถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ครอบครัวพนักงาน ลูกค้า เจ้าหนี้ คู่ค้า คู่แข่งขัน รัฐ ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม และมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับทำโครงการ “ดี เอร่าวัน เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” เพื่อทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ให้กับชุมชนใกล้เคียงกับทรัพย์สินของบริษัท และสังคมทั่วไปโดยรวม (CSR-after-process) อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

บริษัทฯ ได้รับประโยชน์จากการพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างและพัฒนาแนวความคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย นอกจากการสร้างคุณค่าให้สังคมโดยทั่วไปแล้วยังส่งผลให้บริษัทฯ เป็นบริษัทที่มีการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม สนับสนุนการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ก่อให้เกิดกระบวนการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ (อ่านเพิ่มเติมในหัวข้อ “นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน”, “นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย”) และ “นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ตลอดจนเตรียมความพร้อมสำหรับ ISO 37001 ระบบการจัดการป้องกันการติดสินบน (Anti-bribery management systems) คำนึงถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม การพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจากภายใน จึงกำหนดให้เป็นหลักปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายดังต่อไปนี้ (อ่านเพิ่มเติมใน “คู่มือจริยธรรมธุรกิจ (Code of Conduct)” บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ)

ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทต่อผู้ถือหุ้น

(Duties and Responsibilities of the Board to Shareholder)

คณะกรรมการบริษัท คำนึงถึงสิทธิของผู้ถือหุ้นโดยไม่จำกัดเฉพาะสิทธิขั้นพื้นฐานที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ได้แก่ การซื้อขายหรือโอนหุ้น การมีส่วนแบ่งในกำไร การได้รับข่าวสารข้อมูลของบริษัทฯ อย่างเพียงพอ การเข้าร่วมประชุมเพื่อใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้ง/ถอดถอนกรรมการ แต่งตั้งผู้สอบบัญชี และเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อบริษัทฯ เช่น การจัดสรรกำไร การกำหนดหรือการแก้ไขข้อบังคับและหนังสือบริคณห์สนธิ การลดทุนหรือเพิ่มทุน และการอนุมัติรายการพิเศษ ทั้งนี้ คณะกรรมการ ได้กำกับดูแลการให้ข้อมูล วัน เวลา สถานที่ และวาระการประชุม ตลอดจนเอกสารข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องตัดสินใจในที่ประชุมแก่ผู้ถือหุ้น และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการประชุม รวมถึงขั้นตอนการออกเสียงลงมติที่ไม่ยุ่งยาก สถานที่ในการจัดประชุมสะดวก และไม่เสียค่าใช้จ่ายมากนัก ในการเดินทางมาร่วมประชุม

คณะกรรมการบริษัท เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น เสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีล่วงหน้าก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น โดยกำหนดเกณฑ์ที่ชัดเจน เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยผู้ถือหุ้นสามารถส่งเอกสารเพื่อเสนอวาระการประชุมล่วงหน้าทุกปี ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัท สนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นใช้หนังสือมอบฉันทะแบบ ข. ซึ่งจะทำให้ผู้ถือหุ้นสามารถกำหนดทิศทางการลงทุน คະแนมเสียง โดยมีชื่อและข้อมูลของกรรมการอิสระ 4 คน เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น และกำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ เป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนวันประชุม และจัดส่งเอกสารให้ทันเวลาเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ และในระหว่างการประชุมบริษัทฯ ให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนการนำเสนอ ไม่มีการเพิ่มหรือสลับบวาระแต่อย่างใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวาระแต่งตั้ง

กรรมการ บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการภายใต้ ข้อมูลที่เพียงพอเป็นรายบุคคล และเก็บบัตรลงคะแนนไว้เป็นหลักฐาน ครบทุกคะแนนเสียงทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง และหาก ตรวจสอบแล้วพบว่าบัตรลงคะแนนมีความไม่สมบูรณ์จะนับเป็นบัตร เสีย ซึ่งในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ไม่พบบัตรเสีย

ในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้ง ประธานกรรมการบริษัท ประธานคณะกรรมการชุดย่อย กรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ เข้าร่วมประชุม ครบทุกคนเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นแสดงความคิดเห็น และสามารถซักถามต่อที่ประชุมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยประธานกรรมการ บริษัทฯ ประธานกรรมการชุดย่อย กรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ เข้าร่วมประชุมและเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีเวลาได้ซักถามอย่าง เพียงพอเหมาะสมแต่ไม่ได้ทำให้ระยะเวลาในการประชุมนานเกินไป โดยจะสรุปประเด็นคำถามคำตอบที่มีสาระสำคัญและเกี่ยวข้องกับวาระที่เสนอต่อที่ประชุม มิติของที่ประชุม และผลคะแนนการลงมติไว้ในรายงานการประชุม และเผยแพร่รายงานการประชุมภายในกำหนด 14 วันนับจากวันประชุมผู้ถือหุ้น พร้อมวิธีทัศนับรพยาภาศในการประชุมผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ

นอกเหนือจากคามรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท ต่อผู้ถือหุ้น ดังกล่าวข้างต้นแล้ว คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดนโยบายความ รับผิดชอบระดับบริษัทที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งรวมถึงคามรับผิดชอบที่มีต่อผู้ถือหุ้นด้วย โดยมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

คามรับผิดชอบของบริษัทย ต่อผู้ถือหุ้น (Responsibilities to Shareholders)

1. บริหารจัดการบริษัทฯ ให้เป็นสถาบันที่มีคุณภาพ ยึดมั่นในความ ถูกต้อง สร้างคามเข้มแข็ง และคามเจริญเติบโตที่ยั่งยืนให้แก่ ผู้ถือหุ้นในระยะยาว
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถ และคามระมัดระวังเยี่ยง วิทยุชนผู้ประกอบธุรกิจพึงกระทำภายใต้สถานการณ์อย่าง เดียวกัน
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่ และรายย่อย และเพื่อผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องโดยรวม
4. จัดการดูแลไม่ให้ทรัพย์สินของบริษัทฯ ต้องสูญค่าหรือสูญเสียไป โดยไม่เกิดประโยชน์
5. รายงานสถานะและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง
6. ไม่เปิดเผยสารสนเทศที่เป็นคามลับของบริษัทย ต่อผู้อื่นโดยมิชอบ
7. ไม่ดำเนินกิจการใดๆ ในลักษณะซึ่งก่อให้เกิดคามขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยมีได้แจ้งให้บริษัทย ทราบ

8. เคารพสิทธิ และคามเท่าเทียมกันของผูถือหุ้่นทุกราย ทั้งผูถือหุ้่นที่ เป็นผูบริหาร และผูถือหุ้่นที่ไม่เป็นผูบริหาร รวมทั้งผูถือหุ้่นต่างชาติ ให้ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน

คามรับผิดชอบของบริษัทย ต่อผู้ลงทุนสัมพันธ์ (Responsibilities to Investor Relations)

บริษัทย แต่งตั้งหน่วยงานดูแลผู้ลงทุนสัมพันธ์ เพื่อทำหน้าที่รวบรวม ข้อมูลที่สำคัญของบริษัทย ไว้อย่างครบถ้วนและเพียงพอที่ผู้ลงทุน รายย่อย/สถาบัน ผูถือหุ้่น นักวิเคราะห์ และภาครัฐที่เกี่ยวข้อสามารถ ติดต่อได้โดยตรง ณ สำนักงานที่ทำการของบริษัทย หรือค้นหา รายละเอียด และข่าวสารได้ทางเว็บไซต์ของบริษัทย หรือสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติมผ่าน IR@TheErawan.com

คามรับผิดชอบของบริษัทย ต่อสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของ ผู้มีส่วนได้เสีย (Responsibilities of the Right to Access Information of Stakeholders)

บริษัทย ให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย กำหนด แนวทาง และข้อควรปฏิบัติสำหรับผูบริหาร และพนักงาน เมื่อต้อง ติดตอสัมพันธ์กับผูมีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และเปิด โอกาสให้ผูมีส่วนได้เสียสามารถติดตอสัมพันธ์กับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการสรรหาและบรรษัทภิบาล เพื่อให้ข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหาร และสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้กับบริษัทย โดยตรงที่ บริษัทย ดี เอร่าวัน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เลขที่ 2 อาคารเพลินจิต เซ็นเตอร์ ชั้น 6 ถนนสุขุมวิท คลองเตย กรุงเทพฯ 10110 หรือติดตอสัมพันธ์กับบรรษัทภิบาล GCG@TheErawan.com ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นคามลับส่งตรงให้กับคณะกรรมการบริษัทย

คามรับผิดชอบของบริษัทย ต่อพนักงานและครอบครัวพนักงาน (Responsibilities to Employees and Families)

1. กำหนดโครงสร้างผลตอสแทนที่ที่เหมาะสมสอดคล้องกับอัตรา ตลาด ตามคามรู้คามสามารถ คามรับผิดชอบตอสหน้าที่การ งาน และพฤติกรรมผ่านกระบวนการประเมินยุทธศาสตร์ 3 ระดับ ได้แก่ ยุทธศาสตร์องค์กร ยุทธศาสตร์สายงาน และยุทธศาสตร์ฝ่าย งาน และการประเมินผลงานเชิงทักษะ และเชิงพฤติกรรม (CSB - Competency Skill Behavior) ในลักษณะ 360 องศา โดยให้ ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมิน ผู้บังคับบัญชา และ การประเมินตนเอง
2. ปรับปรุงและจัดหาสวัสดิการที่ดีและประโยชน์อื่นที่ เหมาะสม เช่น การประกันอุบัติเหตุสำหรับพนักงานและผูบริหารที่เดินทาง ไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ การทำประกันสุขภาพ การให้วงเงิน ค่ารักษาพยาบาลคนไข้ นอก การตรวจสอบสุขภาพประจำปี การจัดให้ มีเครื่องดื่มบริการพนักงาน เป็นต้น

3. สร้างความเข้าใจในเป้าหมาย บทบาทและความรับผิดชอบ ให้โอกาสเจริญก้าวหน้าตามเหตุผล สร้างการยอมรับและรับรู้ในผลงานที่ทำ
4. การให้รางวัลและการลงโทษต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง และกระทำด้วยความสุจริต
5. ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ต่อชีวิต สุขภาพอนามัย ทรัพย์สิน สนับสนุนให้มีบรรยากาศที่ดี และเอื้ออำนวยให้พนักงานทำงาน
6. มีระบบการทำงานที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ ให้โอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ และสนับสนุนให้มีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความสามารถ ให้โอกาสและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน
7. เผยแพร่ข้อพึงปฏิบัติทางจริยธรรมแก่พนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างทั่วถึง
8. ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน และสวัสดิภาพของพนักงาน
9. หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมและไม่ถูกต้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคล

ความรับผิดชอบของบริษัทฯ ต่อลูกค้า

(Responsibilities to Customers)

1. กำหนดนโยบายการตั้งราคาที่ยุติธรรม และเหมาะสม
2. การพิจารณาเงื่อนไขทางการค้า การเจรจาทางธุรกิจ ไม่มีรายการใดเป็นพิเศษ โดยยึดหลักเสมือนกับการทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) ทุกรายการ
3. จัดหาและปรับปรุงระบบการให้บริการที่เหมาะสม และเป็นไปตามเงื่อนไขทางการค้า
4. จัดทำสัญญาที่เป็นธรรมกับลูกค้า ไม่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์หรือมีข้อเสียเปรียบในทางการค้า
5. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ อย่างตรงไปตรงมา ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
6. รักษาสารสนเทศที่เป็นความลับของลูกค้าเสมือนหนึ่งสารสนเทศของบริษัทฯ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง
7. ไม่เรียก ไม่รับ หรือไม่ให้ผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริต หรือเกินกว่าขนบธรรมเนียมปฏิบัติโดยทั่วไป อันเป็นการสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใดที่ทำให้เกิดความไม่ชอบธรรม

ความรับผิดชอบของบริษัทฯ ต่อเจ้าหนี้/คู่ค้า

(Responsibilities to Suppliers and Creditors)

1. เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม โดยกำหนดวิธีการจัดซื้อ ว่าจ้างทำของ และบริการที่เหมาะสม เน้นความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา

- วิธีประมูลงาน วิธีพิเศษ และวิธีจัดซื้อจากส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ และมีการออกแบบสอบถามความเห็นต่อการเข้าร่วมประมูลงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ
2. ไม่เจาะจงผลิตภัณฑ์ หรือพยายามเลือกสรรคุณลักษณะที่โน้มเอียงไปทางผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งอย่างจงใจ นอกจากนี้จะมีเหตุผลสนับสนุนความจำเป็นอย่างเพียงพอ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ หรือคุณลักษณะเฉพาะของตัวผลิตภัณฑ์ จะต้องบอกกล่าวให้ผู้ค้าทราบ และหากจำเป็นต้องให้เสนอราคาใหม่ ผู้เสนอราคารายเดิมจะต้องได้รับโอกาสในการเสนอราคาอย่างเท่าเทียมกัน
3. ต้องเลือกสรรผู้เสนอราคาที่ดี และสนใจต่อการเสนอราคาอย่างแท้จริง ไม่เชิญผู้เสนอราคาเพียงเพื่อให้ครบจำนวนตามระเบียบ และผู้เสนอราคาทุกรายต้องได้รับรายละเอียด ข้อมูลและเงื่อนไขอย่างเดียวกันเป็นลายลักษณ์อักษร กรณีมีการบอกกล่าวด้วยวาจาจะต้องมีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้งหนึ่ง
4. ผู้บริหารหรือพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ ว่าจ้างทำของ และบริการ ต้องเปิดเผยข้อมูล และ/หรือ ลักษณะความสัมพันธ์ส่วนบุคคลของตนเอง คู่สมรสญาติสนิท หรือมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับผู้เสนอราคารายใดรายหนึ่งซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง และให้แสดงความรับผิดชอบโดยการไม่อยู่ร่วมในกระบวนการพิจารณาตัดสินที่ขาด
5. การรับหรือการให้สิ่งของ ของขวัญ ของกำนัลหรือผลประโยชน์อื่นใด รวมถึงการบริการ การอำนวยความสะดวก หรือการเลี้ยงรับรองกับเจ้าหนี้/คู่ค้า ต้องไม่เกินกว่าธรรมเนียมปฏิบัติโดยทั่วไปที่ไม่เป็นการสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใดที่ทำให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ชอบธรรม
6. จัดทำสัญญาที่เป็นธรรม และปฏิบัติตามข้อตกลงที่มีต่อเจ้าหนี้/คู่ค้า กรณีที่คาดว่าจะไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ต้องรีบเจรจากับเจ้าหนี้/คู่ค้า โดยเร็ว เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย
7. ละเว้นการกระทำใดๆ ที่ช่วยให้เจ้าหนี้/คู่ค้า ไม่ต้องเสียภาษีที่พึงจะเสียให้กับรัฐ
8. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ อย่างตรงไปตรงมา ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

ความรับผิดชอบของบริษัทฯ ต่อคู่แข่งทางการค้า

(Responsibilities to Competitors)

1. ประพฤติ ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี
2. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
3. ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากซึ่งมูลความจริง

4. ให้ความร่วมมือเพื่อเสริมศักยภาพทางธุรกิจให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การร่วมกันดูแลความปลอดภัย ความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ สาธารณชนบริเวณโดยรอบ และร่วมกันแก้ปัญหาเมื่อมีเหตุการณ์ที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

ความรับผิดชอบของบริษัทฯ ต่อภาครัฐ (Responsibilities to the Public Sector)

1. ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
2. ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
3. ดำเนินการกิจด้วยความรับผิดชอบ และสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ กับภาครัฐและองค์กรอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชน สังคม
4. ไม่กระทำการใด ๆ ที่มีผลเสียหายต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติ

ความรับผิดชอบของบริษัทฯ ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (Responsibilities to the Communities, the Society and the Environment)

1. ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
2. ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนในการสร้างสรรค์สังคมทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างสม่ำเสมอ
3. ปลุกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
4. อนุมัติงบประมาณสำหรับทำโครงการ “ดี เอรಾವัน เพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม” และโครงการ “Happy Home Happy Stay พักสบายกาย เที่ยวสบายใจ” ตามความเหมาะสม แต่ไม่เกินร้อยละ 0.5 ของกำไรสุทธิของทุกปี

การดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ (Compliance with Corporate Governance and the Business Code of Conduct)

บริษัทฯ กำหนดให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ และปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอย่างจริงจัง และกำหนดให้ คณะกรรมการสรรหาและบรรษัทภิบาล (Nominating and Corporate Governance Committee (NCG)) มีหน้าที่ในการกำกับดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจ โดยมีเลขานุการ เป็นผู้ช่วยในการประสานติดตาม และรายงานผลเพื่อให้มีการรวบรวม เผยแพร่ข้อมูลต่อผู้ถือหุ้น ผ่านช่องทางทางสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงาน (Responsibilities of Executives and Employees)

บริษัทฯ กำหนดหลักบรรษัทภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executives Ethical Standards) และข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน (Best Practices for Employees) โดยมีบทลงโทษสถานหนักในกรณีที่มีการฝ่าฝืน และ/หรือมีการกระทำการใดๆ ในลักษณะจงใจไม่ปฏิบัติ ดังนี้

หลักบรรษัทภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executives Ethical Standards)

1. รักษาความลับไม่ให้รั่วไหล และไม่เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความลับของบริษัทฯ ให้บุคคลภายนอกโดยตนเองไม่มีอำนาจหน้าที่
2. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลทางการเงิน และ/หรือข้อมูลอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ห้ามทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ภายในช่วงเวลา 30 วัน ก่อนวันที่เปิดเผยผลการดำเนินงานหรือรายการทางธุรกิจต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) และ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
3. ผู้บริหารที่ขายหรือถอนจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีต้องรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าภายใน 3 วันทำการ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) กำหนด
4. ละเว้นหรือหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอก หรือสื่อมวลชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยตนเองไม่มีอำนาจหน้าที่
5. ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ และ/หรือข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่แสวงหาประโยชน์เพื่อตนเอง และผู้อื่นโดยมิชอบ
6. ไม่ดำเนินการใดๆ หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำหรือปิดกั้นการกระทำใดๆ ในลักษณะซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรืออาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความยุติธรรมหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกปิดการกระทำใดๆ ที่ผิดกฎหมาย
7. ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการเรียกรับ หรือรับสิ่งของ ของขวัญ ของกำนัลหรือผลประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นที่มีหน้าที่หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ยกเว้นในโอกาสอันควรตามธรรมเนียมปฏิบัติ โดยทั่วไป ซึ่งไม่ควรมีมูลค่าเกินกว่า 3,000.- บาท (สามพันบาท) หากไม่สามารถปฏิเสธได้ให้เปิดเผยและนำส่งของไว้ที่สำนักบรรษัทภิบาล
8. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเจรจาธุรกิจที่มีมูลค่าเกิน 100,000.- บาท (หนึ่งแสนบาท) ให้เปิดเผยลักษณะความสัมพันธ์ส่วนบุคคลของตนเอง/คู่สมรส และญาติสนิท ตามแบบเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลส่งให้สำนักบรรษัทภิบาล เพื่อเสนอความเห็นต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ และควรหลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์มือถือ และให้มีพนักงานเข้าร่วมเจรจาด้วยอย่างน้อย 1 คน

- การเจรจาที่เกี่ยวข้องกับการประมูลงานให้จัดประชุมที่สำนักงานของบริษัทฯ เท่านั้น ยกเว้น กรณีจำเป็น ให้แจ้งสำนักบรรษัทภิบาลล่วงหน้าและให้มีผู้แทนจากคณะกรรมการประมูลงานร่วมอยู่ด้วยอย่างน้อย 1 คน
- ไม่ให้หรือให้ข้อมูล หรือชี้แนะใดๆ เกี่ยวกับรายละเอียดของการดำเนินงาน ที่มีผลให้ผู้เสนอราคาหรือผู้เข้าประมูลรายใดรายหนึ่งหรือหลายรายมีการได้เปรียบเสียเปรียบในการเสนอราคา

- ห้ามใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ไปเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
- ต้องรักษาความลับของบริษัทฯ โดยดูแลระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข่าวสารอันเป็นความลับของบริษัทฯ รั่วไหลหรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ
- ละเว้นหรือหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยตนเองไม่มีอำนาจหน้าที่หรือเรื่องอันใดที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของบริษัทฯ
- ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการเรียกรับ หรือรับสิ่งของ ของขวัญ ของกำนัลหรือผลประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นที่มีหน้าที่หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ยกเว้นในโอกาสอันควรตามธรรมเนียมปฏิบัติโดยทั่วไป ซึ่งไม่ควรมีมูลค่าเกินกว่า 3,000.- บาท (สามพันบาท) หากไม่สามารถปฏิเสธได้ให้เปิดเผยและนำส่งของไว้ที่สำนักบรรษัทภิบาล
- ไม่นำผลงานของบุคคลอื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตนเอง
- ไม่อาศัยตำแหน่งหน้าที่หรือแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองและผู้อื่นโดยมิชอบ
- ไม่กระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทฯ
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารหากพบว่ามีการกระทำใดๆ โดยมิชอบหรือผิดกฎหมายในบริษัทฯ

ข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน (Best Practices for Employees)

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเที่ยงธรรมด้วยความรับผิดชอบรอบคอบ ทุ่มเทกำลังกาย และกำลังความคิดในการทำงานโดยถือประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นสำคัญ
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงาน ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- ใช้ทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่และดูแลมิให้เสื่อมเสีย สูญหาย อีกทั้งไม่ใช้ทรัพย์สินของบริษัทฯ โดยไม่เกิดประโยชน์แก่บริษัทฯ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น
- ห้ามเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำหรือปกปิดการกระทำใดๆ ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ หรืออาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความยุติธรรม หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกปิดการกระทำใดๆ ที่ผิดกฎหมาย
- เสริมสร้างการทำงานเป็นทีมโดยให้ความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพื่อประโยชน์ต่องานของบริษัทฯ
- ผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เคารพนับถือของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี
- พนักงานพึงปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความเคารพ และปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความมีน้ำใจและเคารพในศักดิ์ศรีของผู้อื่น
- เอาใจใส่และดำเนินการทุกอย่างที่จะรักษาความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน



JW Marriott Bangkok : TSU Japanese Restaurant

Anti-Corruption Policy

นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

บริษัทฯ บริหารจัดการโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งบริษัทฯ กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

คำนิยาม

การคอร์รัปชัน (Corruption) หมายถึง การติดสินบน การใช้ตำแหน่งหน้าที่ และ/หรือการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ทำงานของบริษัทฯ ไปกระทำการใดๆ ที่เป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง พวกพ้อง และ/หรือผู้อื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน ผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ หรือผลประโยชน์อื่นใดโดยมิชอบแก่ตนเอง ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงการกระทำใดๆ ที่ขัดหรือแย้งกับจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ ยกเว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้

รูปแบบของการคอร์รัปชัน ประกอบด้วย 4 รูปแบบหลัก

- 1. การช่วยเหลือทางการเงิน** หมายถึง การให้การสนับสนุนทางการเงิน สิ่งของ และ/หรือการเข้าร่วมกิจกรรม ตลอดจนการส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมทางการเงินในนามของบริษัทฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบทางธุรกิจการค้า ทั้งนี้ไม่รวมถึงการที่พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมตามสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล บริษัทฯ มีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่ทางการเงินเมือง หรือนักการเมืองมีอาชีพที่สังกัดพรรคการเมืองพรรคใดพรรคหนึ่ง และจะไม่นำเงินทุน หรือความช่วยเหลือในรูปแบบอื่นใดไปเพื่อเป็นการช่วยเหลือทางการเงินตามความหมายในวรรคแรก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเอื้อประโยชน์ทางธุรกิจ
- 2. การบริจาคเพื่อการกุศล** หมายถึง เงินที่จ่ายไปเพื่อศาสนา การศึกษา สาธารณประโยชน์ ฯลฯ ทั้งนี้มีความเสี่ยงที่จะเกิดคอร์รัปชันเนื่องจากเกี่ยวข้องกับกาใช้จ่ายเงินโดยไม่มีผลตอบแทนที่มีตัวตนอาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อบริษัทฯ ที่ใช้เป็นข้ออ้างหรือเส้นทางสำหรับการคอร์รัปชัน และเพื่อไม่ให้การบริจาคเพื่อการกุศลมีวัตถุประสงค์แอบแฝง บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริจาคเพื่อการกุศล กระบวนการสอบทาน และรายละเอียดการควบคุมไว้ดังต่อไปนี้

- 2.1** ต้องพิสูจน์ได้ว่ามีกิจกรรมตามโครงการเพื่อการกุศลดังกล่าวจริง และมีการดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้วัตถุประสงค์ของโครงการประสบผลสำเร็จ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง
- 2.2** ต้องพิสูจน์ได้ว่ามีการบริจาคเพื่อการกุศลดังกล่าวไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ต่างตอบแทนให้กับบุคคลใดหรือหน่วยงานใด ยกเว้น การประกาศเกียรติคุณตามธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไป เช่น การติดตราสัญลักษณ์ (Logo) การประกาศรายชื่อ ณ สถานที่จัดงาน หรือในสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์อื่น เป็นต้น

- 3. เงินสนับสนุน (Sponsorships)** หมายถึง เงินที่จ่ายไปโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจ ตราสินค้า หรือชื่อเสียงของบริษัทฯ ซึ่งมีความเสี่ยงเนื่องจากเป็นการจ่ายเงินสำหรับการบริการหรือผลประโยชน์ที่ยากต่อการวัดผลและติดตาม เงินสนับสนุนอาจถูกเชื่อมโยงไปเกี่ยวข้องกับกาให้สินบน บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเงินสนับสนุน กระบวนการสอบทาน และรายละเอียดการควบคุม รวมทั้งการประเมินผลที่ได้รับไว้ดังต่อไปนี้

- 3.1** ต้องพิสูจน์ได้ว่าผู้ขอเงินสนับสนุนได้ทำกิจกรรมตามโครงการดังกล่าวจริง และเป็นการดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้วัตถุประสงค์ของโครงการประสบผลสำเร็จ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง
- 3.2** ต้องพิสูจน์ได้ว่ากาให้เงินสนับสนุนหรือประโยชน์อื่นใดที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น การให้ที่พักและอาหาร เป็นต้น ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ต่างตอบแทนให้กับบุคคลใดหรือหน่วยงานใด ยกเว้นการประกาศเกียรติคุณตามธรรมเนียมธุรกิจทั่วไป

- 4. ค่าของขวัญ ค่าบริการต้อนรับ (Hospitality) และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเนื่องในโอกาสพิเศษตามประเพณีนิยม หรือระเบียบแบบแผนทางการค้า มีความเสี่ยงที่จะถูกใช้เป็นช่องทางให้ทำการทุจริตคอร์รัปชัน บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการให้และการรับของขวัญ เพื่อให้มีกระบวนการในการพิจารณาว่าได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามประเพณีนิยม หรือระเบียบแบบแผนทางการค้าจริง

การแจ้งเบาะแส และมาตรการคุ้มครอง

หากผู้ใดพบหรือมีข้อสงสัยโดยเฉพาะเรื่องที่ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการแจ้งเบาะแสไม่ว่าจากภายในหรือภายนอก บริษัทฯ มีหน่วยงานอิสระที่จะทำการพิจารณารายละเอียดเพื่อสืบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการดังต่อไปนี้

1. **กระบวนการหาข้อเท็จจริง** บริษัทฯ กำหนดช่องทางในการติดต่อ และรับเรื่องร้องเรียนไว้บนเว็บไซต์ และในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ โดยกำหนดกระบวนการหาข้อเท็จจริงที่รวดเร็วและเป็นระบบ ประกอบด้วย

1.1 ความชัดเจนเพียงพอ รายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ต้องเป็นความจริง และ/หรือมีความเพียงพอที่จะนำสืบได้

1.2 สาระสำคัญ เบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่มีสาระสำคัญ ผู้รับเรื่องจะพิจารณาส่งให้คณะกรรมการวินัย ซึ่งสมาชิกประกอบด้วย หน่วยงานอิสระ (Compliance) หน่วยงานทรัพยากรบุคคล หน่วยงานต้นเรื่องของผู้ถูกร้องเรียน และหน่วยงานต้นเรื่องของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน (กรณีเป็นพนักงาน) เพื่อขยายผลหาข้อเท็จจริง

1.3 ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองสิทธิอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือบุคคลภายนอก

1.4 ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เว้นแต่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน เห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลจะทำให้บริษัทฯ สามารถรายงานความคืบหน้า หรือสอบถามข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม หรือชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. **กระบวนการให้ความเป็นธรรม** คณะกรรมการวินัย จะพิจารณาให้ความเป็นธรรม และปกป้องผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง และการรายงาน ต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ จะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้ที่ร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยการลงนามให้สัตยาบันร่วมกัน

3. **กระบวนการรายงาน** คณะกรรมการวินัย มีหน้าที่รายงานข้อเท็จจริงโดยตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ (President) และ/หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการบริษัท ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของเรื่องที่เกิดขึ้น โดยการพิจารณาความเหมาะสมของการนำเสนอรายงานต่อผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการวินัย ซึ่งกำหนดกรอบการพิจารณาไว้ดังต่อไปนี้

3.1. กรรมการผู้จัดการใหญ่ (President) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานปกติทั่วไป และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรรมการผู้จัดการใหญ่

3.2 คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และ/หรือการแจ้งกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างร้ายแรง

3.3 คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) เป็นเรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาแล้วเห็นว่าสมควรรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อทราบ และ/หรือเพื่อพิจารณาดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการกำกับดูแล และ/หรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้บริหารระดับสูง

4. **กระบวนการลงโทษ และการแจ้งผลการดำเนินการ**

4.1 การลงโทษ ให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยวินัยพนักงานของบริษัทฯ และ/หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.2 กรณีที่สามารถติดต่อผู้ให้เบาะแสหรือผู้ร้องเรียนได้ บริษัทฯ จะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

4.3 หัวหน้าสายงานที่เกี่ยวข้องติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี) และรายงานให้ผู้มีอำนาจทราบตามลำดับ

Anti-Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism Policy

นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

การกำหนดนโยบาย

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย (บริษัทฯ) เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และมาตรฐานสากลด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย คณะกรรมการบริษัท จึงกำหนดนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย นโยบายการรับลูกค้า นโยบายการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการฟอกเงินของลูกค้า และกำหนดการกำกับดูแลให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติตามนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของบริษัทฯ

นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

บริษัทฯ มีหน้าที่ และจรรยาบรรณในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และมุ่งมั่นในการป้องกันมิให้บริษัทฯ เป็นแหล่งฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

บริษัทฯ กำหนดนโยบายลำดับรองและมาตรการต่างๆ เพื่อรองรับนโยบายข้างต้น ประกอบด้วย นโยบายการรับลูกค้า นโยบายการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการฟอกเงินของลูกค้า แนวปฏิบัติในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า รวมทั้งการกำกับดูแลให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติตามนโยบาย มาตรการ และแนวทางปฏิบัติดังกล่าว อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

นโยบายการรับลูกค้า

บริษัทฯ มีหน้าที่ที่ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตน ดำเนินการตรวจสอบพิสูจน์ทราบและระบุตัวตนของลูกค้า ก่อนพิจารณาอนุมัติรับลูกค้า ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

นโยบายการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการฟอกเงินของลูกค้า บริษัทฯ มีหน้าที่บริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการฟอกเงินของลูกค้า ก่อนพิจารณาอนุมัติรับลูกค้าตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

แนวปฏิบัติในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า

บริษัทฯ มีหน้าที่ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนกว่าจะยุติความสัมพันธ์กับลูกค้าตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

การกำกับดูแลให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของบริษัทฯ

1. บริษัทฯ กำหนดให้ผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน รวมทั้งบริษัทคู่ค้า (บริษัทผู้บริหารโรงแรม) ปฏิบัติตามนโยบาย และระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายโดยเคร่งครัด
2. บริษัทฯ กำหนดให้มีผู้บริหารที่มีอำนาจทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
3. บริษัทฯ กำหนดมาตรการการควบคุมความเสี่ยงในการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการต่างๆ ของบริษัทฯ
4. บริษัทฯ สนับสนุนและส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน รวมทั้งบริษัทคู่ค้า (บริษัทผู้บริหารโรงแรม) มีความรู้ความเข้าใจด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายอย่างเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. บริษัทฯ กำหนดให้มีคำสั่ง ระเบียบ และคู่มือการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
6. ผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน รวมทั้งบริษัทคู่ค้า (บริษัทผู้บริหารโรงแรม) ต้องปฏิบัติตามนโยบาย และระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายโดยเคร่งครัด

Sustainable Development Policy

นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัท ดี เอราวิณ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้นำธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศฟิลิปปินส์ได้ตระหนักถึงบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการประกอบธุรกิจการลงทุน พัฒนาและบริหารโรงแรมนั้นอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ตั้งแต่ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานภาครัฐ พันธมิตรธุรกิจ คู่ค้า นักลงทุน เจ้าหนี้ สังคมและชุมชน รวมถึงสิ่งแวดล้อม ซึ่งบริษัทฯ ได้สร้างทั้งผลกระทบเชิงบวก เช่น การสร้างการเติบโตของเศรษฐกิจและการจ้างงานในชุมชน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เติบโต แต่ในขณะเดียวกัน บริษัทฯ ก็ได้สร้างผลกระทบเชิงลบด้วยเหมือนกัน เช่น การก่อให้เกิดขยะและของเสีย การใช้พลังงานเกินความจำเป็น

บริษัทฯ จึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยการตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Development) และนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรครอบคลุมทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดี และมุ่งดำเนินธุรกิจให้เกิดประโยชน์และเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม

บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจทั้งในประเทศไทยและประเทศฟิลิปปินส์ รวมถึงต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ
- กำกับดูแลกิจการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และมีจริยธรรมที่ดี โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก
- มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อดำเนินธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน
- ยึดหลักการดำเนินงานโดยการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและไม่แบ่งแยก
- สร้างการมีส่วนร่วมและการตระหนักรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัทฯ และโรงแรมในเครือทุกแห่ง และมุ่งเน้นการนำแนวปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนไปใช้ในการบริหารจัดการห่วงโซ่มูลค่าทุกส่วนอย่างต่อเนื่อง

นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนถือเป็นความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และฝ่ายจัดการที่จะร่วมกันขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และเป็นส่วนหนึ่งในทุกกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

นายเพชร โคนุกูล
กรรมการผู้จัดการใหญ่

Sustainability Development

การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน



ผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง โดยได้ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุม 8 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) พนักงาน (2) ลูกค้า (3) พันธมิตรธุรกิจ (4) คู่ค้า (5) ผู้ถือหุ้น/เจ้าหน้าที่ (6) หน่วยงานภาครัฐ (7) ชุมชน (8) สิ่งแวดล้อม โดยได้มีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ และนำความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียมาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้ยั่งยืน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางสื่อสาร	ความคาดหวัง/ความสนใจ
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> จัดการประชุมพนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารได้พบปะพนักงาน และจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบริษัทฯ การสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การประเมินผลงานประจำปี การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ การดูแลพนักงานอย่างเท่าเทียม โอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าของพนักงาน ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่เติบโตอย่างยั่งยืน ความพึงพอใจในการทำงาน
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เว็บไซต์บริษัทฯ และสื่อออนไลน์ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าขณะให้บริการ กิจกรรมส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาดผ่านสื่อต่างๆ และการออก Roadshow การร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งของบริษัทฯ และสาธารณะ 	<ul style="list-style-type: none"> สินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้า การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้องทันเวลา การแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ได้อย่างทันท่วงทีและไม่นิ่งเฉย การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
พันธมิตรธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมร่วมกับผู้บริหารและพนักงาน ตัวแทนพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับพันธมิตรทางธุรกิจ กิจกรรมของบริษัทฯ กิจกรรมเพื่อสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน สร้างคุณค่าและผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน การให้การสนับสนุนอย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดปัญหา การเป็นพันธมิตรที่ดีต่อกันในระยะยาว กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ จรรยาบรรณธุรกิจ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางสื่อสาร	ความคาดหวัง/ความสนใจ
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการคัดเลือกและประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกค้าและผู้รับเหมา การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในกระบวนการของบริษัทฯ กิจกรรมของบริษัทฯ กิจกรรมเพื่อสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม การสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนในระยะยาว
ผู้ถือหุ้น/เจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> การรายงานผลประกอบการประจำไตรมาสและรายปีผ่านช่องทางตลาดหลักทรัพย์ และเว็บไซต์บริษัท การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น การประชุมร่วมกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่ กิจกรรมเยี่ยมชมบริษัทฯ และกิจการ ช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ อีเมล และโทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> ผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างยั่งยืน และผลตอบแทนทางการลงทุนที่คุ้มค่า การเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส และอยู่ภายใต้จรรยาบรรณธุรกิจ การปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลง ภาวะผูกพัน และการชำระเงินตามกำหนดเวลา การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อผลการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ การเป็นพันธมิตรที่ดีต่อกันในระยะยาว
หน่วยงานรัฐ	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมกับหน่วยงานภาครัฐตามวาระต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การรายงานผลการดำเนินงานตามวาระ การสื่อสาร หรือกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง แบ่งปันข้อมูลของธุรกิจกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง การยื่นขอใบอนุญาต 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามข้อกำหนด และนโยบายของภาครัฐอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง การให้ความร่วมมือในการแบ่งปันข้อมูลที่มีประโยชน์ การมีส่วนร่วม และสนับสนุนนโยบายและโครงการของภาครัฐ
ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> สำรวจข้อมูล ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในชุมชน กิจกรรมพัฒนาสังคมและชุมชน และการมีส่วนร่วมกับชุมชนผ่านการจ้างงาน จัดซื้อผลผลิตชุมชน การร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งของบริษัทฯ และสาธารณะ 	<ul style="list-style-type: none"> การอยู่ร่วมกันโดยปราศจากข้อขัดแย้ง การจ้างงานและการเติบโตของเศรษฐกิจในชุมชน การรับฟังข้อร้องเรียน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันที่
สิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> ประเมินผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม 	<ul style="list-style-type: none"> การลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ



Grand Hyatt Erawan Bangkok: Campus

การจัดลำดับความสำคัญและการระบุประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้ปรัชญาที่ว่า “ความสำเร็จต้องมาพร้อมด้วยคุณธรรม” การสร้างมูลค่าทางธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงได้กำหนดประเด็นที่สำคัญเพื่อความยั่งยืนดังนี้

1. การวิเคราะห์ประเด็นด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ นำความสนใจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจมาวิเคราะห์สรุปประเด็นด้านความยั่งยืน

2. การจัดลำดับความสำคัญ

นำประเด็นด้านความยั่งยืน มาพิจารณาโดยวิเคราะห์จากผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อคัดกรองประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยเรียงประเด็นสำคัญตามลำดับ

3. การทวนสอบ

คณะทำงานเพื่อความยั่งยืนดำเนินการทวนสอบความครบถ้วนของประเด็นสำคัญต่อความยั่งยืนขององค์กร แล้วนำเสนอให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และคณะผู้บริหารร่วมกันพิจารณา ทวนสอบการจัดลำดับความสำคัญและอนุมัติประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อนำไปจัดทำแผนงานเพื่อดำเนินการต่อไป

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ	ด้านสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม
<ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลกิจการ การพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต การบริหารห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ การส่งเสริมนวัตกรรมทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชนสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารพลังงานและทรัพยากร การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

แนวทางการบริหารจัดการ

การบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืน และมีการทบทวนปัจจัยความเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกกิจกรรมทางธุรกิจโดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงที่มีต่อการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการและผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการบรรลุเป้าหมายให้กับผู้มีส่วนได้เสียและลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นซึ่งปัจจัยความเสี่ยงสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้มีการจัดทำไว้ในหน้า 51

การบริหารความเสี่ยงภายใต้ภาวะวิกฤติจากสถานการณ์ COVID-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างมากโดยตรงต่อกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งการดำเนินการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจในช่วงภาวะวิกฤติของบริษัทฯ ได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2563 เพื่อตอบสนองทันต่อที่ทับกับสถานการณ์ ทางบริษัทฯ ได้จัดตั้งทีมบริหารในการจัดการภาวะวิกฤติตามแผนการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจเพื่อเตรียมแผนรับมือและดำเนินมาตรการต่างๆ โดยมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด

การบริหารจัดการภาวะวิกฤติของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

(1) การแก้ไขและบรรเทาผลกระทบ (Resolve)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ส่งผลให้บริษัทฯ ทอยปิดให้บริการโรงแรมเป็นการชั่วคราวในประเทศไทยทั้งหมดจำนวน 66 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 และโรงแรมในประเทศฟิลิปปินส์ทั้งหมด 5 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม 2563 เพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบระยะสั้นและได้เริ่มทยอยกลับมาเปิดให้บริการโรงแรมบางกลุ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ

- ระยะที่ 1 กลุ่มโรงแรมฮิลล์ อินน์ ประเทศไทย เนื่องจากโรงแรมในกลุ่มนี้เน้นกลุ่มลูกค้าที่เดินทางในประเทศเป็นหลัก โดยทยอยเปิดให้บริการโรงแรมในกลุ่มนี้ตั้งแต่วันที่ 18 พฤษภาคม 2563 และเปิดครบ 44 สาขาในวันที่ 1 มิถุนายน 2563
- ระยะที่ 2 ในเดือนมิถุนายน 2563 บริษัทฯ ได้เริ่มเปิดให้บริการโรงแรมในพื้นที่พญาและหัวหิน เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่มีสัดส่วนลูกค้าคนไทยสูงและสามารถเดินทางในระยะเวลาด้านโดยรถยนต์ โดยเปิดให้บริการโรงแรมเมอริเดียน พญา โอเชียน รีสอร์ทและ โอบิส หัวหิน ในวันที่ 12 มิถุนายน 2563 และโรงแรม โอบิส พญา ในวันที่ 26 มิถุนายน 2563
- ระยะที่ 3 ในเดือนกรกฎาคม 2563 ได้เริ่มเปิดให้บริการโรงแรมในกรุงเทพฯ ได้แก่ โรงแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ และ โรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ โดยใน

ระยะแรกบริษัทฯ ได้เน้นกลุ่มลูกค้าคนไทยในส่วนของร้านอาหารในโรงแรมเป็นหลัก รวมถึงการเปิดให้บริการกลุ่มโรงแรมราคาประหยัด 2 แห่ง ได้แก่ โรงแรม ไอบิส กรุงเทพสาทร และไอบิส กรุงเทพ ริเวอร์ไซด์ และโรงแรมในพื้นที่พื้ชยาเพิ่มอีก 1 แห่ง ได้แก่ โรงแรม ฮอลิเดย์ อินน์ พื้ชยา

- ระยะสุดท้ายตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคมที่ผ่านมาบริษัทฯ เปิดให้บริการโรงแรมที่เหลือทุกแห่งจำนวน 14 แห่งในประเทศไทย และโรงแรมฮิลล์ อินน์ 5 แห่งในประเทศฟิลิปปินส์

สำหรับการบริหารสภาพคล่องและกระแสเงินสดซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างมากภายใต้สถานการณ์นี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการมาตรการต่างๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ระยะแรกของสถานการณ์จนถึงปัจจุบัน เช่น การเจรจาขอผ่อนผันค่าใช้จ่ายกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน การเจรจาเลื่อนการชำระคืนเงินต้นที่ถึงกำหนดชำระกับธนาคารเจ้าหนี้และการระงับแผนการลงทุนทั้งหมดเป็นการชั่วคราว บริษัทฯ ยังมั่นใจว่ามีกระแสเงินสดและสภาพคล่องที่เพียงพอต่อการดำเนินงานภายใต้ความท้าทายนี้

การดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านเป็นอีกหนึ่งมาตรการที่เกิดขึ้นในระยะนี้เพื่อบรรเทาผลกระทบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์มีดังต่อไปนี้

พนักงาน – บริษัทฯ ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติด้านสุขอนามัยสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมและสำนักงานใหญ่และกำหนดให้ปฏิบัติตามเคร่งครัด บริษัทฯ ออกมาตรการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านได้ และให้เหลือเวลาเข้างานในกรณีที่มีความจำเป็นต้องเข้าทำงานที่สำนักงาน และกำหนดให้มีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลักเพื่อลดการเดินทางและหลีกเลี่ยงการพบปะระหว่างกัน นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้สนับสนุนอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดให้กับพนักงานทุกคน เช่น หน้ากากอนามัย เฟซชิลด์ ถุงมือยาง

ลูกค้า – โรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ มีนโยบายในการช่วยเหลือลูกค้าที่เข้าพักหรือใช้บริการส่วนจัดเลี้ยงโดยลูกค้าสามารถยกเลิกหรือเลื่อนกำหนดการเข้าพักและจัดงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

คู่ค้า – บริษัทฯ ได้ดำเนินมาตรการลดค่าเช่าสำหรับคู่ค้าที่เป็นผู้เช่าพื้นที่ในธุรกิจพื้นที่ให้เช่า เพื่อเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์ สำหรับคู่ค้าของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่ของบริษัทฯ มีการปิดให้บริการชั่วคราวในเดือนเมษายนและเริ่มทยอยเปิดให้บริการในเดือนมิถุนายน 2563 บริษัทฯ จึงได้มีการเจรจาขอผ่อนผันค่าใช้จ่ายกับคู่ค้าบางส่วนและหลังการเจรจาแล้วเสร็จ บริษัทฯ ได้ชำระเงินตรงตามข้อตกลงกับคู่ค้าทั้งหมด

ผู้ถือหุ้น – บริษัทฯ ได้มีการแจ้งประกาศผลกระทบบจากสถานการณ์ COVID-19 และการปิดโรงแรมชั่วคราวในเดือนมีนาคม 2563 โดยเป็นการประกาศบนเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้เข้าถึงผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม และได้มีการอัปเดตมาตรการการบรรเทาผลกระทบและการรับมือในการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้แก่ผู้ถือหุ้นเป็นประจำทุกไตรมาสในคำอธิบายและบทวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และการนำเสนอผลการดำเนินงานประจำไตรมาสผ่านช่องทางต่างๆ

สังคมและชุมชน – ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2563 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการระบาดของ COVID-19 ค่อนข้างสูงในประเทศไทย บริษัทฯ ได้เสนอสิทธิการเข้าพักในโรงแรมของบริษัทฯ ที่ใกล้เคียงกับโรงพยาบาล โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายให้แก่บุคคลากรทางการแพทย์เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน นอกจากนี้โรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ ได้มีการจัดทำอาหารและถุงอุปกรณ์ด้านสุขอนามัยเพื่อแจกจ่ายให้กับชุมชนโดยรอบโรงแรม

(2) การฟื้นตัวทางธุรกิจ (Recover)

สำหรับการฟื้นตัวในระยะสั้นบริษัทฯ ให้ความสำคัญในการยกระดับมาตรฐานด้านความสะอาดและความปลอดภัยในโรงแรม นับตั้งแต่ระยะแรกของการแพร่ระบาด บริษัทฯ ได้กำหนดให้โรงแรมทุกแห่งทั้งในประเทศไทยและประเทศฟิลิปปินส์ปฏิบัติตามมาตรการการเฝ้าระวังและการป้องกันทางสุขอนามัยขั้นสูงสุดตามคำแนะนำของภาครัฐซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์นี้ ได้แก่ การกำหนดการเว้นระยะห่าง การตรวจวัดอุณหภูมิเพื่อคัดกรองพนักงานและลูกค้าก่อนเข้าพื้นที่ติดตั้งเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ซีดพ่นยาฆ่าเชื้อ ทำความสะอาดทุกจุดสัมผัสของพื้นที่ส่วนรวม อย่างไรก็ตามหลังจากที่บริษัทฯ เริ่มทยอยกลับมาเปิดให้บริการโรงแรม บริษัทฯ ได้ยกระดับมาตรฐานด้านความสะอาดและความปลอดภัยในโรงแรมทั้งหมด เช่น การยกระดับการทำความสะอาดฆ่าเชื้อภายในโรงแรมทุกพื้นที่ การกำหนดมาตรการด้านสุขอนามัยในส่วนของร้านอาหารและจัดเลี้ยง การสนับสนุนการชำระเงินผ่าน e-payment ทั้งนี้โรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ ในประเทศไทย ได้ผ่านการประเมินมาตรฐาน SHA มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำขึ้นร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข



นอกเหนือจากการเพิ่มรายได้จากลูกค้าในประเทศเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเช่นเดียวกันในช่วงนี้ โดยมุ่งเน้นการทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นเพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลที่เท่าเทียมกัน และให้ความร่วมมือกับโครงการของภาครัฐเพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สำหรับการฟื้นตัวในระยะยาว บริษัทฯ ได้มีการติดตามและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อวางแผนเตรียมความพร้อมหากสถานการณ์มีการผ่อนคลาย และมีการอนุญาตให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศได้

(3) การขับเคลื่อนมูลค่าในระยะยาว (Drive Long Term Value)

บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการพัฒนายกระดับองค์กรเพื่อการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน และมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ โดยการเพิ่มความสามารถในการยกระดับสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมมากที่สุดผ่านการพัฒนาที่ครอบคลุมทุกด้าน เช่น การพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความหลากหลายเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของธุรกิจและนำไปสู่การบริหารต้นทุนของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การคิดค้นพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อนำไปยกระดับการบริการของโรงแรมทุกแห่ง และเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมถึงการยกระดับการมีส่วนร่วมและการอยู่ร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายในห่วงโซ่มูลค่าของบริษัทฯ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

การบริหารห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ

บริษัทฯ กำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจระหว่างกัน ระหว่างบริษัทฯ คู่ค้าและผู้รับเหมาที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง โดยคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ และการบริการที่ได้รับ เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงการกำกับดูแลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม การใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่างๆ การจัดการด้านพลังงานให้มีประสิทธิภาพ การจัดการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การจัดการด้านผลกระทบต่อชุมชน และการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดองค์ประกอบเหล่านี้ให้อยู่ในกระบวนการจัดซื้อตั้งแต่ต้นจนจบ ได้แก่ วิธีสรรหาคูค้า วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประมูลงาน วิธีพิเศษ วิธีจัดซื้อจากส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ และมีการออกแบบสอบถามความเห็นหลังจากการเข้าร่วมประมูลงานจากคู่ค้าที่เข้าร่วมเสนอราคาเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ

การพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ ถือว่าลูกค้าทุกคนมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทุกกลุ่มและดูแลลูกค้าทุกรายตั้งแต่ก่อนเข้าใช้บริการ ขณะเข้าใช้บริการ ไปจนถึงภายหลังการเข้าใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าใช้ห้องพัก ห้องอาหาร หรือบริการอื่นๆ ของบริษัทฯ โดยในทุกขั้นตอนจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความประทับใจอย่างสูงสุด นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยการพัฒนารูปแบบการบริการดังกล่าวจะมีการอัปเดตอยู่เสมอเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเทรนด์ใหม่ๆ หรือตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การยกระดับมาตรฐานความสะอาดและสุขอนามัยให้เท่าเทียมกันในโรงแรมทุกระดับชั้น การปรับปรุงระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมให้มีความสะดวกสบายมากขึ้นและง่ายต่อการใช้งานของลูกค้า

แผนการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

- การแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Clustering) – เนื่องจากบริษัทฯ มีโรงแรมหลายระดับให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการ จึงมีความหลากหลายของกลุ่มลูกค้า ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน อาทิ Leisure-Corporate, Single-Couple-Family, Nationality บริษัทฯ จึงเน้นการแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อศึกษารายละเอียดความต้องการของลูกค้ากลุ่มนั้นๆ เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามที่ต้องการมากที่สุด
- การบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Customer Complaint Management) - บริษัทฯ มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องในการบริการลูกค้าอย่างหลากหลาย ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ อาทิ Facebook, Line Official Account, YouTube, Twitter, e-mail หรือ call center เป็นต้น โดยสำหรับการประเมินผลกระทบและแนวทางการจัดการขึ้นอยู่กับแต่ละเหตุการณ์ โดยยึดถือมาตรฐานการบริการเป็นสำคัญ ทั้งนี้จะมีการประเมินผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายควบคู่กันไปด้วย
- การมีส่วนร่วมของลูกค้า (Customers Engagement) – บริษัทฯ จัดให้มีกิจกรรมต่างๆ กับโรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ เพื่อส่งมอบประสบการณ์และการมีส่วนร่วมให้กับลูกค้าในโรงแรมและการบริการ
- การจัดให้มีการเล่นเกมสฟเพื่อรับของรางวัลหรือห้องพัก หรือให้พื้นที่ในการ share, post รูปแห่งความทรงจำในโอกาสพิเศษต่างๆ ร่วมกันกับพื้นที่โรงแรมของเรา

- การนำเทคโนโลยีเพื่อเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตของลูกค้าย่างไรอย่างต่อเนื่อง เช่น ใช้ เฟสบุ๊ก บัญชีทางการของไลน์ หรือ อินสตาแกรม ในการสื่อสารแบบ 2-ways Communication ตลอด 24 ชั่วโมง
- การจัดทำผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในทุกๆ เดือน เช่น จำนวน Follower, Subscription, Online reputation ของช่องทางสื่อสารออนไลน์ต่างๆ รวมถึงการเติบโตของจำนวนสมาชิกในส่วนของ Loyalty member

การส่งเสริมนวัตกรรมทางธุรกิจ

นับตั้งแต่ปี 2561 บริษัทฯ ได้จัดตั้งแผนกกลยุทธ์และนวัตกรรมองค์กร (Corporate Strategy and Innovation) เพื่อศึกษาและดูแลการนำนวัตกรรมใหม่มาเพื่อพัฒนาการดำเนินงานรวมถึงการศึกษาปัจจัยต่างๆ กำหนดและปรับทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ และรองรับโอกาสและความท้าทายใหม่ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและสามารถเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังได้มีการตั้งทีมคณะทำงานเฉพาะกิจโดยคัดเลือกพนักงานจากฝ่ายต่างๆ ช่วยกันจัดทำโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมนวัตกรรม เพื่อเป็นการสนับสนุนวัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovative Culture)

สำหรับปี 2563 โรงแรม ฮิลล์ อินน์ ประเทศไทย ได้ร่วมมือกับ ZWIZ.ai ซึ่งเป็น Startup ที่เชี่ยวชาญด้าน AI Chatbot และ Analytics Tool เพื่อพัฒนาระบบจองห้องพักผ่าน Chatbot โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการจองห้องพักผ่านทาง Line Official และ Facebook Messenger ซึ่งเป็นการตอบสนองกับพฤติกรรมของลูกค้าในยุคปัจจุบันที่เน้นความรวดเร็ว สะดวกสบาย และการเพิ่มคุณค่าทางธุรกิจผ่านโซเชียลมีเดีย นอกจากนี้ การพัฒนาระบบ Chatbot นี้สามารถช่วยให้พนักงานโรงแรมลดขั้นตอนในระบบปฏิบัติการและมุ่งเน้นไปที่การสร้างประสบการณ์ในการดูแลลูกค้าได้มากขึ้น

การบริหารทรัพยากรบุคคล

การบริหารจัดการด้านแรงงาน

บริษัทฯ บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยการเคารพซึ่งกันและกัน การสนับสนุนความหลากหลายและความแตกต่าง (ไม่ว่าจะเป็นด้านสีผิว เพศ เชื้อชาติ ศาสนา สนับสนุนทางเพศ หรือความพิการใดๆ) สิทธิมนุษยชน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน หลักเกณฑ์ดังกล่าวนี้ถูกนำมาใช้ทั้งในการคัดเลือกและสรรหาบุคลากรเพื่อเข้าทำงาน การกำหนดและจัดสรรสวัสดิการ และพัฒนาบุคลากรซึ่งพนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศ เพื่อให้เข้าใจวิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรรวมทั้งระเบียบปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน และบริษัทฯ ยังได้มอบโอกาสการเรียนรู้และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ให้กับพนักงานผ่านการหมุนเวียน การโอนย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งงานให้กับพนักงานทุกระดับทั้งชายและหญิงอย่างเท่าเทียมกันทั้งภายในบริษัท หรือในโรงแรมอื่นๆ ในเครือ โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถที่เหมาะสมเป็นหลักในการพิจารณา บริษัทฯ จะเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการในกลุ่มธุรกิจเดียวกันทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของบริษัทฯ ไม่เพียงได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด แต่อยู่ในระดับที่เหมาะสมในตลาด

นโยบายการเสริมสร้างทักษะพัฒนาความรู้

บริษัทฯ มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกระดับเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) การสร้างทักษะ (Re Skill) และการเสริมทักษะ (Up Skill) รวมถึงทักษะการใช้เทคโนโลยีในยุคดิจิทัล (Digital Skills) ควบคู่กับการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) โดยใช้หลักการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบ 70:20:10 รวมทั้งการติดตามและประเมินผลผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง

การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและสร้างเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ และการยกย่องชมเชยพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นอันดับแรกเป็นอย่างดี ทางบริษัทฯ ให้ความสำคัญและใส่ใจกับสิ่งเหล่านี้จึงได้จัดช่องทางและรูปแบบการสื่อสารให้มีความหลากหลายเพื่อสร้างความอุ่นใจและมั่นใจว่าทุกคนจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดี โดยในปี 2563 บริษัทฯ จัดการประชุมพนักงาน (Townhall Meeting) เป็นประจำทุกเดือนเพื่ออัปเดตสถานการณ์ธุรกิจและสื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้พบและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ โดยตรงกับผู้บริหารระดับสูง ในการประชุมนี้พนักงานจะได้พูดคุยและเสนอแนะความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อองค์กร หรือถามข้อสงสัยที่ต้องการทราบโดยตรงจากผู้บริหาร นอกจากนี้บริษัทฯ มีช่องทางการสื่อสารผ่านเฟสบุ๊กของบริษัทฯ ที่เปิดให้พนักงานทุกคนเข้าเป็นสมาชิก เพื่อรับข่าวสารและยังสามารถสร้างโพสต์และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

บริษัทฯ มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ภาพรวมเพื่อกำหนดนโยบายและส่งรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนพัฒนา/ปรับปรุงในการให้บริการลูกค้าภายในต่อไป

การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน สังคม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน สังคม โดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุลทั้งชุมชน สังคมในพื้นที่โดยรอบ ธุรกิจของบริษัทฯ และพื้นที่อื่นๆ ด้วยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีเพื่อการอยู่ร่วมกัน โดยใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองและสามารถรักษาวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น นอกจากนี้บริษัทฯ ยังสนับสนุนให้พนักงานซึ่งเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ เข้ามามีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อชุมชนสังคม ด้วยการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมคัดเลือกและอาสาทำงานในโครงการเพื่อสังคมของบริษัทฯ และบริษัทฯ ยังร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานราชการ เพื่อร่วมกันทำงานที่จะส่งเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนเพื่อสร้างสังคมแห่งความยั่งยืน



กิจกรรมเพื่อสังคมในรอบปี 2563

กิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน

บริษัทฯ และโรงแรมในเครือจัดกิจกรรมพนักงานอาสาโดยมีเจตนารมณ์ที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของสังคมจากการแพร่ระบาดของ โควิด-19 ตามความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่โดย

- โรงแรมในเครือมอบอาหาร เจลแอลกอฮอล์ เครื่องอุปโภค บริโภค มอบให้ชุมชนใกล้เคียงและบุคคลทั่วไป
- บริษัทฯ มอบหน้ากาก N95 และก๊วยตากลิตภัณฑ์จากชุมชน ผาปัง จังหวัดลำปาง แก่โรงพยาบาลมหาราช จังหวัดนครราชสีมา, โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต, โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา, โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร
- บริษัทฯ มอบ Thank You Bag ให้กับพนักงานทำความสะอาด เก็บขยะกวาดถนนในเขตพื้นที่โดยรอบธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่ เขตคลองเตย เขตปทุมวัน เขตสาทร เขตคลองสาน เขตแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร และเทศบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอบคุณและเป็นกำลังใจแก่บุคลากรที่ทำงานอย่างหนักในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งภายในถุงบรรจุด้วย กาแฟจากชุมชนดอยผาหมี จังหวัดเชียงราย ข้าวหอมมะลิภูเขาไฟ

จากชุมชนบ้านโคกเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และภาชนะกะลาแปรรูป จากชุมชนบ้านแหลม จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ที่บริษัทฯ นำมามอบให้แก่หน่วยงานต่างๆ ล้วนมาจากชุมชนในโครงการ “พักสบายกาย เที่ยวสบายใจ Happy Home Happy Stay” ซึ่งเป็นโครงการเพื่อพัฒนาระดับการให้บริการและการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในชุมชนของบริษัทฯ อันเป็นการช่วยเหลือและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นเนื่องจากชุมชนท่องเที่ยวเหล่านี้ล้วนได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ โควิด-19

- บริษัทฯ มอบรายได้จากการเข้าพักโรงแรมฮ็อบอินน์ทั่วประเทศทุกสาขาในวันที่ 5 มิถุนายน 2563 โดยไม่หักค่าใช้จ่ายสมทบกับเงินร่วมบริจาคของพนักงานรวมเป็นเงินจำนวน 1 ล้านบาทมอบให้ “โครงการ 63 บาทสู้โควิด-19 พลังน้ำใจ 63 บาทแปรเปลี่ยนความทุกข์ยากปี 2563” ซึ่งดำเนินการโดยสภาภาคชาติไทย



กิจกรรมสนับสนุนด้านการศึกษา

โครงการผู้เปิดจินตนาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชนในระดับประถมศึกษาด้วยการมอบผู้เปิดจินตนาการซึ่งเป็นตู้ที่มีทั้งหนังสือและของเล่นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้พัฒนาทักษะด้านต่างๆ มีคู่มือการเรียนการสอนเพื่อผลิตสื่อการเรียนรู้ บริษัทฯ จะมอบผู้เปิดจินตนาการให้กับโรงเรียนในจังหวัดที่มีโรงแรม ฮ็อบอินน์ ประเทศไทย ตั้งอยู่ ซึ่งจะมอบให้ในวันเปิดให้บริการโรงแรมเป็นวันแรก พื้นที่ละ 5 โรงเรียน โดยเริ่มโครงการนี้มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2557 จนถึงปัจจุบันมีโรงเรียนที่ได้รับผู้เปิดจินตนาการไปแล้วรวม 220 แห่ง และในปี 2563 บริษัทฯ ได้มอบผู้เปิดจินตนาการให้แก่โรงเรียน 5 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากบริษัทฯ ได้เปิดให้บริการโรงแรม ฮ็อบอินน์ ภูเก็ต สาขาที่ 2

โครงการเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

โครงการพักสบายกาย เที่ยวสบายใจ Happy Home Happy Stay การท่องเที่ยวชุมชนเริ่มมีบทบาทและมีความสำคัญเพิ่มขึ้นเนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องการสัมผัสวิถีชีวิตท้องถิ่นทั้งผู้คน สังคม วัฒนธรรม ประเพณีและสิ่งแวดล้อม เช่น การปรุงและการรับประทานอาหารท้องถิ่น การทำหัตถกรรมที่บ้านรวมถึงการอยู่พักอาศัยแบบวิถีชีวิตท้องถิ่นกับเจ้าของบ้าน ด้วยเหตุนี้บริษัทฯ ในฐานะผู้ประกอบการโรงแรมจึงต้องการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สอดคล้องโดยตรงกับบริษัทฯ

ด้วยการยกระดับการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในชุมชนผ่านการแบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ให้กับชุมชน ส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้ ได้เห็นมุมมองใหม่เห็นโอกาสทางเศรษฐกิจเป็นการเพิ่มศักยภาพในการต่อยอดปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจากภายในชุมชนเอง บริษัทฯ ริเริ่มโครงการนี้ในปี พ.ศ. 2561 ที่ชุมชนบ้านแหลม อำเภอบ้านลาด จังหวัดนครศรีธรรมราช และต่อมาในปี 2562 ได้ร่วมกับแอร์เอเชีย จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการบริการและการบริหารจัดการโฮมสเตย์ให้กับชุมชนในโครงการ Journey D โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ขยายความร่วมมือกับธนาคารออมสินในโครงการ GSB Smart Homestay โฮมสเตย์มีสไตล์ โดยได้เข้าร่วมพิจารณาตัดสินรางวัล และให้ความรู้แก่ชุมชนในโครงการ ได้แก่ ชุมชนบ้านหนองขาว อำเภอบางม่าง จังหวัดกาญจนบุรี และชุมชนบ้านม่วงเหนือ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดพิษณุโลก และได้สนับสนุนมอบผ้าปูที่นอนสภาพดีที่คัดเลือกจากโรงแรม ในเครือให้แก่ 6 ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการได้ให้ประโยชน์



การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร

การประกอบธุรกิจโรงแรมนั้นต้องคำนึงถึงความสะอาดสบายและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งล้วนต้องใช้ทรัพยากร พลังงานและก่อให้เกิดมลภาวะทั้งขยะและน้ำเสียซึ่งเหล่านี้มีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศอันเป็นสาเหตุหลักของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปรากฏการณ์โลกร้อนที่กำลังกลายเป็นวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของโลก บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญสูงสุดในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร เพื่อเป็นการลดผลกระทบทางตรงและทางอ้อม บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้โรงแรมทุกแห่งปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมและนโยบายในการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดและหลีกเลี่ยงการดำเนินงานที่เป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมในชุมชนโดยรอบและปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงการใช้อย่างรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงแนวทางปฏิบัติและออกแบบประสบการณ์ลูกค้าเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าปรับพฤติกรรมต่อการประหยัดพลังงาน นอกจากนี้ยังส่งเสริมการคิดค้นพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการดังกล่าวนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การจัดการพลังงาน

บริษัทฯ และโรงแรมในเครือทุกแห่งมีการตรวจสอบ ดูแลรักษาและปรับปรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่สม่ำเสมอ เพื่อบริหารจัดการให้การใช้พลังงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- รณรงค์ปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากรใช้ทรัพยากรด้วยความรับผิดชอบ ลดการใช้พลังงานที่สามารถทำได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน เช่น การใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน การเดินขึ้น-ลงบันไดแทนการใช้ลิฟต์ การดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ใช้หลักการ 3R – การรีไซเคิล การลดการใช้ และการนำกลับมาใช้ใหม่ในกระบวนการทำงานประจำวันเพื่อลดปริมาณการใช้ทรัพยากรโดยรวม
- ติดตั้ง Timer ควบคุมสวิทช์ และ สลับการเปิดปิดไฟ ให้มีแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม
- เปลี่ยนจากหลอดคอมแพคต์ฟลูออเรสเซนต์ 36 วัตต์ เป็นหลอดไฟ LED-T8, 18 วัตต์ ติดตั้งและใช้สวิทช์ตั้งเวลาเพื่อควบคุมการใช้พลังงานแสงสว่างภายในอาคาร
- โรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพ ติดตั้ง VFD (Variable Frequency Drive) เป็นอุปกรณ์ปรับความเร็วรอบไฟฟ้าโดยปรับความเร็วรอบจากการปรับความถี่มอเตอร์ของระบบปั๊มเครื่องทำน้ำเย็น และเปลี่ยนเครื่องกำเนิดไอน้ำประสิทธิภาพสูงจำนวน 1 เครื่อง และเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นแบบรวมศูนย์ Chiller ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อลดการใช้พลังงาน

ในปี 2017-2018 เปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นประสิทธิภาพสูง จำนวน 2 เครื่อง ส่งผลให้ได้รับรางวัลอาคารประหยัดพลังงานดีเด่น “MEA Energy Saving Building Award” ซึ่งจัดขึ้นโดยการไฟฟ้า นครหลวง ซึ่งผลการดำเนินงานการเข้าร่วมโครงการนี้ทำให้โรงแรมมีผลประหยัดทางไฟฟ้าลดลง 9% จากมาตรการนี้



- โรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพ ติดตั้งชุดระบบ Chiller Plant Optimization ช่วยบริหารจัดการ ประสานการทำงาน ของระบบทำความเย็นทั้งระบบ ได้แก่ Chiller Plant Controls, Chilled Water Pump, Condenser Water Pump, Cooling Tower Fan Motor, AHU Motor ให้ปรับเปลี่ยนความเร็วรอบของมอเตอร์ (Variable Speed) ให้ทำงานสัมพันธ์กันทั้งระบบ และควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการปริมาณความเย็น (Heat Load) ที่ต้องการจริง ๆ นอกจากนี้ โรงแรมมีเครื่องทำความเย็น Chiller มากกว่า 1 เครื่อง ระบบซอฟต์แวร์จะบริหารจัดการสั้งงาน การทำงานของเครื่อง Chiller ในแต่ละเครื่อง ให้ทำงานตามปริมาณ ความต้องการความเย็นที่เหมาะสม (Efficiency improving) ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบทำความเย็น ช่วยลด ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของระบบลงได้อย่างมาก
- กลุ่มโรงแรมในเครือ Accor จัดจ้างบริษัท NCH ซึ่งเป็นบริษัท รับจ้างดูแลบำรุงรักษาและบำบัดน้ำในระบบ Cooling tower เข้า มาตรวจสอบ ประเมินกระบวนการทำงานของเครื่องปรับอากาศ เพื่อปรับปรุงให้ระบบเครื่องปรับอากาศทำงานมีประสิทธิภาพได้ ดียิ่งขึ้น Cooling tower เป็นอุปกรณ์ระบายความร้อนของเครื่อง ปรับอากาศแบบ Chiller ทำให้โรงแรมที่ติดตั้งระบบนี้ไม่ต้องใช้ อุปกรณ์ ซุดกรองน้ำ (Softener) ส่งผลให้การระบายความร้อน ได้ดีขึ้นทำให้เครื่อง Chiller ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า = 1.5% ต่อ 1 องศา คาดว่าจะช่วยลดการใช้พลังงาน ถึง 2%

ข้อมูลการใช้พลังงานภายในองค์กร

ปี 2561*	ปี 2562	ปี 2563
74,449,938.71	82,086,526.64	52,597,885.82
กิโลวัตต์-ชั่วโมง	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	กิโลวัตต์-ชั่วโมง

*ไม่รวมข้อมูลการใช้พลังงานของโรงแรมฮิลตัน อินน์

การจัดการน้ำของโรงแรมในเครือ

น้ำเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจโรงแรม บริษัทฯ และโรงแรมในเครือมีแนวทางบริหารจัดการน้ำและส่งเสริมรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการ ใช้ทรัพยากรน้ำของพนักงานและผู้เข้าใช้บริการ ดังนี้ ใช้น้ำอย่างคุ้มค่า ใช้น้ำอย่างรับผิดชอบ ใช้นวัตกรรมเพื่อลดการใช้น้ำ

- รณรงค์ให้ผู้เข้าใช้บริการใช้ผ้าขนหนูและผ้าลินินซ้ำ เพื่อลดการ ซักผ้า การใช้น้ำ
- รณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากร น้ำอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า เช่น ไม่เปิดน้ำทิ้งในท่อกๆ กิจกรรม หรือรดน้ำต้นไม้ทุกวัน เป็นต้น
- ติดตั้ง Aerator เพื่อลดปริมาณน้ำไหลจากก๊อกน้ำ
- เลือกใช้สุขภัณฑ์รุ่นประหยัดน้ำ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ ระบบท่อ และมาตรวัดน้ำ เพื่อตรวจเช็คและ ซ่อมแซมอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการรั่วไหลของน้ำ

- บันทึกปริมาณการใช้น้ำ เปรียบเทียบเพื่อหามาตรการลดการใช้น้ำ
- การบำบัดน้ำเสีย โรงแรมปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายอย่างเคร่งครัด และตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน

ข้อมูลการใช้น้ำภายในองค์กร

ปี 2561**	ปี 2562	ปี 2563
1,180,075.30	1,440,465.83	855,642.88
ลูกบาศก์เมตร	ลูกบาศก์เมตร	ลูกบาศก์เมตร

**ไม่รวมข้อมูลการใช้น้ำของโรงแรมฮิลตัน อินน์

การจัดการขยะ

โรงแรมตระหนักถึงการสร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการดำเนิน กิจการ โดยแยกประเภทขยะ ดังนี้

- ขยะจากห้องพัก** และพื้นที่ส่วนร่วม มีการคัดแยกขยะ เพื่อนำไปรีไซเคิล และสะดวกต่อการจัดการขยะในลำดับถัดไป
- ขยะจากห้องครัว** โรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพ ร่วมกับ บริษัท Light Blue ได้ดำเนินโครงการ Light Blue เพื่อลดขยะที่มา จากอาหารโดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมวัตถุดิบ การผลิต รวมถึงการจัดการอาหารเหลือทิ้ง



- ขยะพลาสติก** โรงแรมในเครือมีนโยบายลดปริมาณการ ใช้พลาสติก เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเปลี่ยนจากการ ใช้ผลิตภัณฑ์จากพลาสติก มาเป็นขวดแก้ว หลอดกระดาษ ถุงผ้า ถุงกระดาษ รวมถึงจัดตั้งจุดเติมน้ำดื่มบริการให้แก่ผู้เข้ามา ใช้บริการและรณรงค์ให้พนักงานลดการใช้พลาสติกด้วยกิจกรรมต่าง ๆ การแจกกระบอกน้ำพกพา ถุงผ้า และกล่องอาหารชิลิโคนพับได้ ให้แก่พนักงาน
- นอกจากนี้ ยังระบุให้ซัพพลายเออร์ ที่จัดส่งสินค้าให้โรงแรม ส่งสินค้ามาในตะกร้าหรือถึง แทนถุงพลาสติก

- ขยะกระดาษ** บริษัทฯ มีนโยบายและดำเนินการเรื่องการ คัดแยกกระดาษตั้งแต่ปี 2551 ในปี 2563 บริษัทฯ โรงแรม ในเครือ และบริษัทพันธมิตรภายในอาคารเฟลนิจิตเซ็นเตอร์ ได้เข้าร่วมในโครงการ Paper X กับ บมจ. เอสซีซี แพคเกจจิ้ง เพื่อนำกระดาษที่ได้จากการคัดแยกนำไปสู่กระบวนการรีไซเคิล เป็นการสนับสนุนเศรษฐกิจหมุนเวียนนำทรัพยากรมาใช้

มีประสิทธิภาพสูงสุดจนครบวงจร โดยปริมาณกระดาษที่คัดแยกนับจากเริ่มเข้าโครงการเมื่อเดือนตุลาคมมีปริมาณกระดาษที่คัดแยกได้ 1.6 ตัน ซึ่งสามารถลดการตัดต้นไม้ไปได้ 17 ตัน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 680 คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดการใช้น้ำ 7000 แกลลอน ลดการใช้น้ำมัน 380 แกลลอน ลดปริมาณการใช้พลังงาน 4000 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง (ที่มา: www.fusionwaste.com)

การจัดการก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์ ที่จะส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจในแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและนำมาปรับปรุงในกระบวนการการทำงานต่างๆ โดยมุ่งเน้นการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การประหยัดพลังงาน การจัดการขยะ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เช่น การเปลี่ยนการใช้สารทำความเย็น ที่มีส่วนผสม CFC ที่ส่งผลกระทบต่อชั้นบรรยากาศการจัดการกิจกรรมต่างๆ บริษัทฯ ยังคำนึงถึงรูปแบบการจัดการที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ลดปริมาณขยะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม สนับสนุนให้เดินทางเข้าร่วมกิจกรรมด้วยรถสาธารณะบริษัทฯ ได้เริ่มรวบรวมเก็บข้อมูลการที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อหาเป้าหมายและหากระบวนการทำงานที่สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เหมาะสมในลำดับถัดไป



Internal Control and Protection of Internal Information

การควบคุมภายใน และการปกป้องการใช้ข้อมูลภายใน

ปี 2563 คณะกรรมการบริษัท มีการประชุม 11 ครั้ง โดยมี คณะกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วยทุกครั้งเพื่อให้ความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอและความเหมาะสมของระบบควบคุมภายใน ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบ ได้ชี้แจงและรายงานสรุปผลการตรวจสอบภายใน ต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 ตามที่ได้แสดงไว้ในรายงานจากคณะกรรมการตรวจสอบต่อผู้ถือหุ้น และคณะกรรมการบริษัท มีความเห็นต่อระบบการควบคุมภายใน เช่นเดียวกับคณะกรรมการตรวจสอบ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

การควบคุมภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแลระบบการควบคุมภายในที่ดี ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งด้านบัญชี การเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดกลไกการตรวจสอบที่ถ่วงดุลกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีสำนักตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกสายงานตามแผนตรวจสอบ ที่พิจารณาความเสี่ยงเป็นสำคัญ รวมทั้งให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวางระบบควบคุมภายในที่ดี

ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ในการพิจารณาแผนตรวจสอบควบคุม กำกับดูแลความเป็นอิสระของสำนักตรวจสอบภายใน เห็นชอบการแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง หัวหน้าสายงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนดูแลให้สายงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระสามารถทำหน้าที่ตรวจสอบและถ่วงดุลได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และให้รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบไม่น้อยกว่าไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบการควบคุมภายใน และงานตรวจสอบภายใน เป็นไปโดยรัดกุม ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย

การป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการใช้ข้อมูลภายใน และเพื่อเป็นการป้องกันการรั่วไหลที่กรรมการและผู้บริหารใช้ข้อมูลภายในเพื่อหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ (Abusive self-dealing) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ หรือข้อมูลที่มีผลกระทบต่อแผนยุทธศาสตร์องค์กร การดำเนินธุรกิจ การเจรจาต่อรองทางการค้า และราคาหุ้น ซึ่งเป็นการเอาเปรียบและก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถือหุ้นโดยรวม และได้กำหนดหลักบรรษัทภิบาลสำหรับผู้บริหาร (Executives Ethical Standards) ไว้เป็นข้อปฏิบัติ 10 ประการ และกำหนดบทลงโทษสถานหนักในกรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือกระทำการใดๆ ในลักษณะที่จงใจไม่ปฏิบัติตามไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ ในหัวข้อหลักบรรษัทภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับสูง

อนึ่ง บริษัทฯ กำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลภายในสำหรับพนักงานตามความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และได้กำหนดบทลงโทษไว้ในข้อบังคับการทำงานในหมวดวินัยและโทษทางวินัย เช่น วินัยเกี่ยวกับความลับและผลประโยชน์ของบริษัทฯ ข้อ 3.2 ที่ว่า “ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้จากบริษัทฯ หรือบุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์กับบริษัทฯ ห้ามประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือรับทำงานให้ผู้อื่นในธุรกิจที่เหมือน หรือคล้ายคลึงกับบริษัทฯ แม้ว่างานนั้นจะทำนอกเวลาของบริษัทฯ ก็ตาม” การให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาโทษทางวินัย และการลงโทษ บริษัทฯ แต่งตั้งคณะกรรมการวินัยให้ดำเนินการสอบสวนและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานที่ถูกกล่าวโทษ

Connected Transactions

รายการระหว่างกัน

บริษัทฯ กำหนดวิธีปฏิบัติการทำรายการระหว่างกันกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต้องผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการ ตามเกณฑ์ที่กำหนด และให้มีการเปิดเผยรายการ และมูลค่าของรายการที่อาจมีความขัดแย้งในปีที่ผ่านมา โดยอธิบายความจำเป็น และความสมเหตุสมผลของรายการที่เกิดขึ้นไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ บริษัทฯ กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรายการดังกล่าวเปิดเผยข้อมูล และ/หรือ ลักษณะความสัมพันธ์ส่วนบุคคลของตนเอง คู่สมรส ญาติสนิท หรือมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับผู้เสนอราคาขายใดรายหนึ่งซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง ส่งให้สำนักบรรษัทภิบาล และให้งดออกเสียง และ/หรือ ไม่อยู่ร่วมในกระบวนการพิจารณาตัดสินชี้ขาด

การทำรายการที่เกี่ยวข้องกันในปีที่ผ่านมา แสดงไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน และตารางแสดงรายการระหว่างกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ในลักษณะความสัมพันธ์ โดยทุกรายการเป็นรายการที่สมเหตุสมผล และเป็นการดำเนินธุรกิจปกติ การพิจารณาทำรายการเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ ผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการ ว่าเป็นเสมือนการทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) ตามข้อกำหนดของบริษัทฯ และระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย และไม่ขัดกับมาตรฐานการบัญชีเรื่องการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

รายการระหว่างกิจการที่เกี่ยวข้องกันในลักษณะความสัมพันธ์

บุคคล/นิติบุคคล	ลักษณะ-การทำรายการ	มูลค่ารายการ (บาท)	
		ปี 2563	ปี 2562
1. บริษัท โรงแรมชายทะเล จำกัด - โรงแรมไฮแอท รีเจนซี่ หัวหิน			
ประเภทธุรกิจ: ประกอบกิจการโรงแรม	สัญญาเช่าพื้นที่สำนักงานและบริการ		
ลักษณะความสัมพันธ์:	กับ บมจ.โรงแรมเอราวัณ		
<ul style="list-style-type: none">คุณพนิดา เทพกาญจนา และคุณสุพล วัฒนเวทิน กรรมการ เป็นญาติสนิท กับคุณวรรณสมร วรรณเมธี กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม ของบริษัท โรงแรมชายทะเล จำกัดกลุ่มวัฒนเวทิน ถือหุ้นในบริษัท ร้อยละ 28.63 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	<ul style="list-style-type: none">รายได้ค่าเช่าและบริการลูกหนี้ ณ วันสิ้นงวดเงินมัดจำรับจากผู้เช่า (ขอยกเลิกสัญญาก่อนกำหนดโดยสิ้นสุด กันยายน 2563)	577,307.59 91,650.71 321,496.48	1,002,315.54 - 321,496.48
2. บริษัท ซูชิ อิจิ (ประเทศไทย) จำกัด			
ประเภทธุรกิจ: ธุรกิจร้านอาหาร นำเข้าวัตถุดิบในการประกอบอาหาร จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม-นำเข้า	สัญญาเช่าพื้นที่สำนักงานและบริการ		
ลักษณะความสัมพันธ์:	กับ บมจ.ดิ เอราวัณ กรุ๊ป และ บมจ.โรงแรมเอราวัณ		
<ul style="list-style-type: none">คุณกวิณ ว่องกุลกิจ กรรมการ เป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนามในบริษัท ซูชิ อิจิ (ประเทศไทย) จำกัดกลุ่มว่องกุลกิจ ถือหุ้นในบริษัท ร้อยละ 26.86 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	<ul style="list-style-type: none">รายได้ค่าเช่าและบริการลูกหนี้ ณ วันสิ้นงวดเงินมัดจำรับจากผู้เช่า	1,793,065.51 190,391.71 646,207.76	2,280,200.71 24,331.86 646,207.76

บุคคล/นิติบุคคล	ลักษณะการทำรายการ	มูลค่ารายการ (บาท)	
		ปี 2563	ปี 2562

3. บริษัท คับป้าเดลิ จำกัด

ประเภทธุรกิจ: ธุรกิจร้านอาหาร ลักษณะความสัมพันธ์: <ul style="list-style-type: none"> • คุณภวิณ ว่องกุศลกิจ กรรมการ เป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนามในบริษัท คับป้าเดลิ จำกัด • กลุ่มว่องกุศลกิจ ถือหุ้นในบริษัทฯ ร้อยละ 26.86 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว 	สัญญาเช่าพื้นที่สำนักงานและบริการกับ บมจ.ดิ เฮอร์วีน กรุ๊ป <ul style="list-style-type: none"> • รายได้ค่าเช่าและบริการ • ลูกหนี้ ณ วันสิ้นงวด • เงินมัดจำรับจากผู้เช่า (ขอยกเลิกสัญญาก่อนกำหนดโดยสิ้นสุดกฎหมาย 2563) 	556,477.75 - 669,438.00	2,674,414.08 53,572.23 719,938.00
--	---	-------------------------------	---

4. บริษัท ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ประเภทธุรกิจ: ธนาคารพาณิชย์ <ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มวิธวินเวคิน ถือหุ้นในบริษัทฯ ร้อยละ 28.63 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว 	ทำสัญญาสินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน วงเงิน 500 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ย ณ วันที่ขอใช้วงเงินที่ MMR (Money Market Rate) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ยังไม่มีการเบิกวงเงินกู้		
--	---	--	--

ความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบ

ราคาที่ตกลงกันเป็นราคาตลาดเมื่อเทียบกับพื้นที่ให้เช่าบริเวณใกล้เคียง และไม่ต่ำกว่าผู้เช่าหรือผู้รับบริการรายอื่นตามเกณฑ์มาตรฐานธุรกิจ

ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการระหว่างกัน

ในกรณีที่บริษัทฯ เข้าทำสัญญาใดๆ ก็ตาม หรือมีการทำรายการระหว่างกันกับ บริษัทย่อย บริษัทที่เกี่ยวข้อง และ/หรือบุคคลภายนอก บริษัทฯ จะพิจารณาถึงความจำเป็นและความเหมาะสมในการเข้าทำสัญญานั้นๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นหลัก

มาตรการหรือขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

ในกรณีที่บริษัทฯ เข้าทำสัญญาใดๆ ก็ตาม หรือมีการทำรายการระหว่างกันกับบริษัทย่อย บริษัทที่เกี่ยวข้อง บุคคลภายนอก และ/หรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง เพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ คณะกรรมการ กำหนดให้ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติของบริษัทจดทะเบียนในรายการที่เกี่ยวข้องกัน และให้มีราคาและเงื่อนไข เสมือนการทำรายการกับบุคคลภายนอก โดยกรรมการหรือพนักงานที่มีส่วนได้เสียในรายการนั้นจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ

นโยบายหรือแนวโน้การทำรายการระหว่างกันในอนาคต

-ไม่มี-

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการทำรายการอื่นที่ก่อให้เกิดรายได้กับกลุ่มบริษัทฯ ที่มีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะความสัมพันธ์ ซึ่งถือเป็นการดำเนินธุรกิจปกติ นอกเหนือจากรายการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนี้

รายการอื่นที่ก่อให้เกิดรายได้ระหว่างกัน	2563	2562
1. กลุ่มบริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด		
<ul style="list-style-type: none"> • รายได้จากการประกอบกิจการโรงแรม 	1,743,527.77	8,062,321.48
<ul style="list-style-type: none"> • ลูกหนี้ ณ วันสิ้นงวด 	221,282.48	1,706,676.71