

ความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายภาพรวม

บริษัท เอ็นซีแอล อินเตอร์เนชั่นแนล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2557 ได้มีมติอนุมัตินโยบายในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักการ 8 ข้อดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี : บริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีความโปร่งใสเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและตรวจสอบได้ โดยบริษัทฯ จะปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม : บริษัทฯ จะส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่ธุรกิจทุกขั้นตอน (Business Chain)
3. การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน : บริษัทฯ ต่อด้านการทุจริตคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งให้ความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และส่งเสริมให้พนักงานตระหนักในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
4. สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงาน : บริษัทฯ สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยจะปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมด้วยการจัดให้มีสวัสดิการ ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน รวมถึงส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการทำงานของพนักงานอย่างมืออาชีพ บริษัทฯ จะสนับสนุนการพัฒนากระบวนการทำงานและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์กับสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม
5. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค : บริษัทฯ จะพัฒนาการให้บริการที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยรักษาคุณภาพให้ตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคภายใต้เงื่อนไขที่เป็นธรรม และจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง เพียงพอ ไม่เกินความเป็นจริง พร้อมทั้งรักษาความลับของลูกค้าไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
6. สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย : บริษัทฯ จะดำเนินการให้มีกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในทุกกระบวนการทางธุรกิจ รวมถึงใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดพลังงานตามหลักการสากล
7. การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม : บริษัทฯ ส่งเสริมการใช้กระบวนการทางธุรกิจเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ช่วยสร้างเศรษฐกิจและความเข้มแข็งให้กับชุมชนเพื่อนบ้าน และสังคมไทย
8. การพัฒนาและเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม : บริษัทฯ จะสนับสนุนการสร้างสรรคและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Co-Creation) ในการพัฒนานวัตกรรมที่สร้างความสมดุลระหว่างมูลค่าและคุณค่าต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับความเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

คณะกรรมการบริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นรายปี การดำเนินการเพื่อปฏิบัติตามนโยบายในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทฯ ได้เปิดเผยไว้

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดยในปี 2559 บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาในทุกกระบวนการของการทำงาน เพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและกิจการ (CSR in Process) โดยปรับปรุงและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่ม อาทิ ให้บริการครอบคลุมทุกความต้องการ ให้ความใส่ใจในทุกความต้องการของลูกค้า ให้บริการแบบครบวงจร มีมาตรฐานและความรับผิดชอบต่อสังคม ลดต้นทุนให้กับลูกค้า ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด

• **สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงาน** : บริษัทฯ ให้ความสำคัญสิทธิมนุษยชนทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยปฏิบัติต่อคู่ค้าและผู้ที่ต้องทำการติดต่อเกี่ยวข้องกับธุรกิจกับองค์กรโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา หรือปัจจัยอื่นใดที่จะนำมาซึ่งการไม่เคารพสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด ส่วนภายในองค์กรนั้น บริษัทฯ ปฏิบัติต่อพนักงานตามสัญญาว่าจ้างแรงงานอย่างเท่าเทียม และไม่กีดกันทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรืออื่นใดที่จะนำมาซึ่งความแตกแยกและไม่เสมอภาค โดยมีแนวปฏิบัติต่อพนักงานเป็นไปตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจและแนวทางปฏิบัติเป็นไปตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจและแนวทางปฏิบัติ (Code of Conduct) เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน โดยถือว่าข้อปฏิบัติในคู่มือจริยธรรมเป็นส่วนหนึ่งของ “ระเบียบและข้อบังคับพนักงาน” ที่พนักงานพึงปฏิบัติ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการชี้แจงเรื่องจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจให้กับพนักงานทุกคนรับทราบเมื่อได้เข้าร่วมงานกับบริษัทฯ ทั้งนี้บริษัทฯ ได้จัดงานพบปะของคณะกรรมการบริษัท คณะผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ความเป็นกันเอง และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พร้อมทั้งการแจ้งทิศทางทาง นโยบาย สรุปผลการดำเนินการในแต่ละปี ให้ทราบร่วมกัน โดยปีนี้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2559 ณ ห้องชมวัง กิจการหอประชุมกองทัพเรือ



บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานในทุกระดับสามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะในการทำงานและการอยู่ร่วมกัน โดยสามารถรายงานได้โดยตรงกับผู้บริหาร ในกรณีที่พนักงานมีข้อร้องทุกข์เกิดขึ้น บริษัทฯ มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการเรื่อง การร้องทุกข์ของพนักงานอย่างชัดเจน โดยบริษัทฯ จะหาทางยุติโดยเร็วและเป็นธรรม เพื่อจำกัดปัญหาให้อยู่ในขอบเขตไม่ขยายผลออกไปในวงกว้าง

บริษัทฯ มีการจัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทฯ เพื่อเพื่อแสดงออกถึงความใส่ใจ และความจริงจังของ บริษัทฯ ที่มีต่อพนักงาน ในการปรับปรุงและพัฒนา และก้าวไปข้างหน้าด้วยกัน ทั้งนี้หากพนักงานมีข้อสงสัยหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม บริษัทฯ โดยผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง จะนำมาพิจารณาและสื่อสารให้กับพนักงานทราบอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถโดยมีการกำหนดแผนการฝึกอบรมขั้นต่ำ ในแต่ละปีสำหรับพนักงานในส่วนงานต่างๆอีกด้วย

• **ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค** : บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่ธุรกิจ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และคู่แข่งทางธุรกิจ และได้ประกาศใช้คู่มือจริยธรรมธุรกิจและแนวทางปฏิบัติ (Code of Conduct) เพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยมีแนวปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อลูกค้าดังต่อไปนี้

- การส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามที่ได้ตกลงกัน ในราคาที่เป็นธรรม
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับธุรกิจและบริการของบริษัทฯ โดยไม่การกล่าวเกินความเป็นจริง เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการนั้น ๆ
- ติดต่อกับลูกค้าด้วยความสุภาพ มีประสิทธิภาพ และเป็นที่น่าพอใจของลูกค้า และจัดให้มีระบบกระบวนการที่ให้ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการ
- รักษาความลับของลูกค้า และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- บริษัทฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2556 เพื่อเน้นย้ำให้พนักงานจะต้องมีการกำหนดราคาสินค้าและบริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน โดยนำเสนอทางเลือกด้านโลจิสติกส์ที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดแก่ลูกค้าแต่ละราย พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางการค้าที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อร่วมเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับลูกค้าและคู่ค้าของบริษัทฯ

- **การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม** : บริษัทฯ ได้ร่วมกับพันธมิตรทางการค้าและหน่วยงานราชการเพื่อก่อตั้งโครงการพัฒนาคน ชีวบรรทุกหัวลาก-หางลาก เพื่อส่งเสริมการสร้างอาชีพให้แก่คนในชุมชนและผลิตพลังงานชีวมวลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตั้งแต่ปี 2557 ร่วมกับบริษัท ตรีเพชร อีซูซุเซลส์ จำกัด ซึ่งในปี 2558 บริษัทฯ ได้ทำการจัดอบรมให้แก่พนักงานของบริษัทฯ และบุคคลทั่วไปใน “โครงการพัฒนาพนักงานชีวมวล” ร่วมกับบริษัท ตรีเพชร อีซูซุเซลส์ จำกัด และกรมขนส่งทางบกอีกด้วย ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องระยะยาว

- **การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน** : บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติตามกฎหมายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านคอร์รัปชันไว้ในคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ภายใต้หัวข้อเรื่อง “นโยบายเกี่ยวกับการรับ-การให้ของขวัญและสิ่งตอบแทน” และ “นโยบายเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและการให้สินบน” โดยประกาศให้พนักงานในบริษัทฯ ได้รับทราบและนำไปปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 20 กรกฎาคม 2556

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2558 บริษัทฯ ได้ประกาศเจตนารมณ์ เข้าร่วมแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (after process)

บริษัทฯ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการให้การสนับสนุนทางการด้านศึกษาและปลูกฝังคุณธรรมให้แก่เยาวชน ซึ่งจะเติบโตเป็นกำลังสำคัญของประเทศในอนาคต

- บริษัทฯ ได้ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ หากรากฐานดี มั่นคงและแข็งแรงก็จะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติในอนาคต เมื่อเดือนตุลาคม 2559 ได้เข้าร่วมโครงการช่วยเหลือการศึกษาเด็กชาวไทยภูเขา จังหวัดน่าน โดยได้ร่วมบริจาคเงินจำนวน 100,000 บาท ผ่านมูลนิธิคณะสงฆ์พระมหาไถ่ จัดตั้งศูนย์ดูแลเด็กชาวไทยภูเขา จังหวัดน่าน เพื่อส่งเสริมการศึกษา ให้ที่พัก-อาหาร และดูแลอบรมด้านจริยธรรมเพื่อให้เด็กเหล่านี้ได้เติบโตเป็นประชากรที่เข้มแข็งของสังคมในอนาคต



- จากปัญหาราคาข้าวตกต่ำและล้นตลาด บริษัทฯ จึงมีแนวคิดที่จะมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ และสนับสนุนชาวนาเพื่อพ้นจากปัญหาดังกล่าว และตอบสนองนโยบายรัฐ โดยการร่วมใจกันช่วยอุดหนุนเกษตรกร ตามสโลแกนของกรมการพัฒนารวมชน “ให้ข้าวเท่ากับช่วย” ข้าวไทย ยอดมด้วยสารอาหารและคุณค่าทางโภชนาการ ช่วยส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่คนไทยในด้านต่างๆ ให้ร่างกายแข็งแรงปลอดภัยห่างไกลโรคด้วยคุณค่าของข้าวไทย บริษัทฯ จึงได้สนับสนุนข้าวหอมมะลิ 105 (ข้าวหอมจังหวัด) ซึ่งมาจากโรงสีสวัสดิการชุมชน (โรงสีขนาดกลาง) บ้านสระยายชี ตำบลเนินปอ อำเภอสามพราน จังหวัดพิจิตร ก่อตั้งโดยชาวบ้านที่รวมตัวกันหลายร้อยหลังคาเรือน และมอบให้กับลูกค้า บริษัทคู่ค้า และพนักงานของบริษัท เนื่องในโอกาสเทศกาลปีใหม่ 2560 ที่ผ่านมา

