

POLICY-006 | กลไกรับเรื่องร้องเรียนสำหรับห่วงโซ่อุปทานและลูกค้าทางธุรกิจ

สอดคล้องกับ RJC Code of Practices ข้อ 2, 6, 7 และ 33

ชื่อบริษัท	บริษัท เค.เอส.คริสเชียน จำกัด
เจ้าของเอกสาร	นางรุติมา ธรรมรัตน์ / ฝ่ายบุคคล
ผู้อนุมัติ	คุณพัฒนรัฐ โชควาณิชยา / กรรมการผู้จัดการ
วันที่มีผลบังคับ	01/06/2026
เวอร์ชัน	Ver.1
รอบการทบทวน	ปีละครั้ง หรือเมื่อ RJC COP เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ
มาตรฐานที่อ้างอิง	RJC Code of Practices 2024 (Guidance v1.1)
ขอบเขตธุรกิจ	ผลิตและจำหน่ายเครื่องประดับ
การเผยแพร่	พนักงาน ผู้รับเหมา และลูกค้า (เมื่อร้องขอ)

เกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้

นโยบายฉบับนี้นำข้อกำหนด COP 7 ของ RJC COP 2024 ในส่วนของกลไกรับเรื่องร้องเรียนสำหรับห่วงโซ่อุปทานมาปฏิบัติเป็นนโยบายเสริมของ Policy 02 (กลไกร้องเรียนสำหรับพนักงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) โดยจัดให้มีช่องทางสำหรับซัพพลายเออร์ ผู้ค้ารายย่อย และลูกค้าโดยเฉพาะ

บุคลากรทุกคนต้องอ่าน ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตาม

1. วัตถุประสงค์

นโยบายฉบับนี้จัดให้มีช่องทางที่เข้าถึงได้ เป็นธรรม และเป็นความลับ สำหรับซัพพลายเออร์ ผู้ค้ารายย่อย ลูกค้า และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากห่วงโซ่อุปทาน ในการแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดหาของบริษัทหรือพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทมุ่งมั่นจัดให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีช่องทางที่เข้าถึงได้และเป็นธรรมในการแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับบริษัทหรือห่วงโซ่อุปทาน และจัดการอย่างโปร่งใสโดยไม่มีการตอบโต้

2. ขอบเขต

- ซัพพลายเออร์ ผู้ค้ารายย่อย และตัวกลางทั้งหมดในห่วงโซ่อุปทาน
- ลูกค้าทางธุรกิจ — ลูกค้า ตัวแทน ผู้รับเหมา
- พนักงานและชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมต้นน้ำ
- องค์กรภาคประชาสังคม NGO และบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้อง
- ใช้กับซัพพลายเออร์ ลูกค้า ผู้รับเหมา ตัวแทน ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกอื่น ๆ
- ครอบคลุมข้อกังวลด้านกฎหมาย จริยธรรม สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม หรือการจัดหา

3. แนวปฏิบัติ

3.1 ข้อกำหนดของกลไกรับเรื่องร้องเรียน

RJC COP 7 — กลไกรับเรื่องร้องเรียนห่วงโซ่อุปทาน

สมาชิกต้องจัดให้มีกลไกที่เปิดให้ผู้ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมห่วงโซ่อุปทานสามารถแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน พร้อมการจัดการที่เหมาะสมและการคุ้มครองจากการตอบโต้

3.2 ช่องทางการแจ้ง

- อีเมลถึงฝ่าย Compliance / Sourcing: **aoi@kh925.com**
- สายด่วนห่วงโซ่อุปทานที่เป็นความลับ (รับเรื่องไม่ระบุชื่อได้)
- ส่งเป็นลายลักษณ์อักษรถึง CCO ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท
- กลไกของสมาคมอุตสาหกรรมหรือบุคคลที่สาม (เมื่อมี)

3.3 ประเด็นที่สามารถแจ้งได้

- การละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทานต้นน้ำ
- ความเสี่ยงด้านการจัดหาจากพื้นที่ขัดแย้ง (CAHRA)
- การติดสินบน การทุจริต การฟอกเงินในห่วงโซ่อุปทาน
- การบิดเบือนแหล่งกำเนิดหรือการปรับปรุงคุณภาพของวัสดุ
- ข้อกังวลด้านสิ่งแวดล้อมหรือชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต้นน้ำ

3.4 ขั้นตอนการดำเนินการ

- รับเรื่องและบันทึกอย่างถูกต้อง
- ประเมินความถูกต้อง ความรุนแรง และความเชื่อมโยงกับห่วงโซ่อุปทานของบริษัท
- เมื่อเชื่อมโยง ดำเนินการตรวจสอบสถานะและประสานกับซัพพลายเออร์ที่เกี่ยวข้อง
- เมื่ออยู่นอกขอบเขต ส่งต่อให้สมาคมอุตสาหกรรมหรือผู้ที่เหมาะสม
- ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน เมื่อไม่สำเร็จ ระบุหรือยุติความสัมพันธ์
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใต้ข้อจำกัดด้านความลับ
- เก็บบันทึกอย่างน้อย 5 ปี

3.5 ความลับและการไม่ตอบโต้

ข้อร้องเรียนทั้งหมดได้รับการดูแลด้วยความลับ บริษัทห้ามการตอบโต้ผู้ร้อง และคาดหวังให้ซัพพลายเออร์ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

3.6 การจัดการและความโปร่งใส

- ทุกข้อกังวลถูกบันทึก ประเมิน และมอบหมายผู้รับผิดชอบพร้อมกรอบเวลาตอบกลับ
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบเท่าที่ความลับและกฎหมายอนุญาต
- วิเคราะห์แนวโน้มเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำและปรับปรุงแนวปฏิบัติของห่วงโซ่อุปทาน

3.7 การเข้าถึงและการรับรู้

- เผยแพร่ช่องทางบนเว็บไซต์ของบริษัทและสื่อสารต่อลูกค้า
- สามารถแจ้งข้อกังวลโดยไม่ระบุตัวตนได้ในกรณีที่กฎหมายอนุญาต
- ช่องทางไม่มีค่าใช้จ่ายและรองรับภาษาที่เกี่ยวข้อง

3.8 การไม่ตอบโต้

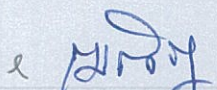
- บริษัทห้ามการตอบโต้ต่อผู้ที่แจ้งข้อกังวลโดยสุจริต
- ความสัมพันธ์ทางธุรกิจจะไม่ได้รับผลกระทบจากการแจ้งโดยสุจริต
- ข้อกล่าวหาเรื่องการตอบโต้จะถูกสอบสวนและจัดการ

— สิ้นสุดนโยบาย —

การอนุมัติโดยผู้บริหาร / Executive Approval

01/06/2026

วันที่มีผลบังคับ
Effective Date


ลายเซ็นผู้บริหาร
Executive Signature



คุณณณัฐ โชควาณิชยา

กรรมการผู้จัดการ
Name & Position

01/06/2026

วันที่ลงนาม
Date Signed