

บริษัท ธนบุรี เฮลท์แคร์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

คณะกรรมการบริษัท ยึดมั่นในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ดำเนินธุรกิจด้วยการเคารพสิทธิ และรับฟังความคิดเห็นหรือความกังวล รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในเรื่องที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ รวมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ได้แยกผู้มีส่วนได้เสียเป็นกลุ่ม ๆ และมีแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

1 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

แนวทางปฏิบัติ

- 1.1 ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรม ทั้งรายใหญ่และรายย่อยคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น เช่น สิทธิที่กำหนดไว้ในกฎหมายและข้อบังคับบริษัท สิทธิในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ
- 1.2 ดูแลสิทธิผู้ถือหุ้นที่จะได้รับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม
- 1.3 รายงานสถานะและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงแนวโน้มในอนาคตของบริษัทฯ ต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันและครบถ้วนตามความเป็นจริง ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของบริษัทฯ ที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ
- 1.4 ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอแนะข้อคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในฐานะเจ้าของบริษัท โดยทุก ๆ ข้อคิดเห็นจะได้รับการรวบรวมเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา

2 การปฏิบัติต่อลูกค้า

แนวทางปฏิบัติ

- 2.1 ให้บริการ / สินค้าที่ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดทั้งด้านคุณภาพและราคา ภายใต้ความปลอดภัยและเทคโนโลยีที่เหมาะสม รวมทั้งยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 2.2 ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลงหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างโปร่งใสและเท่าเทียมกัน กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ต้องรีบเจรจากับลูกค้าล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย
- 2.3 จัดระบบการบริการลูกค้า และเปิดช่องทางการสื่อสาร ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และให้ความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพที่ดีที่สุด
- 2.4 เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง รวมทั้งรักษาสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืน

- 2.5 ให้ความสำคัญในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และไม่นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3 การปฏิบัติต่อลูกค้า

แนวทางปฏิบัติ

- 3.1 ปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลง และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด โปร่งใส และเท่าเทียม
- 3.2 พิจารณาคัดเลือกลูกค้าโดยคำนึงถึงความต้องการทั้งในด้านคุณภาพ ราคา จำนวน เวลา การให้บริการ การส่งมอบ การบริการหลังการขาย การรับประกัน และเงื่อนไขอื่น ๆ โดยไม่ทำธุรกรรมกับบุคคลหรือนิติบุคคลที่กระทำผิดกฎหมาย ทุจริต หรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต
- 3.3 กำหนดระเบียบในการจัดหาและดำเนินการต่าง ๆ ที่ชัดเจนในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จะรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 3.4 ชำระเงินให้ลูกค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา
- 3.5 รักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และไม่นำข้อมูลมาใช้เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า
- 3.6 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

4 การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

แนวทางปฏิบัติ

- 4.1 ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันอย่างเสรีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างโปร่งใส รวมทั้งไม่เอาเปรียบคู่แข่งด้วยวิธีอื่นไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- 4.2 ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
- 4.3 ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากความจริง
- 4.4 ไม่ทำความตกลงใด ๆ กับคู่แข่งหรือบุคคลใดที่มีลักษณะเป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า

5 การปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

แนวทางปฏิบัติ

- 5.1 จัดทำสัญญากับเจ้าหน้าที่ทุกประเภทอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงภาวะผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และมีความรับผิดชอบต่อหลักประกันต่าง ๆ

- 5.2 เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงการให้เข้าเยี่ยมชมกิจการและจัดการประชุมพบปะผู้บริหาร
- 5.3 ไม่ปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงสำคัญ ไม่ใช้วิธีการทุจริตใด ๆ ที่อาจทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับความเสียหาย
- 5.4 ชำระคืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยให้กับเจ้าหน้าที่ทุกประเภทอย่างครบถ้วนและตรงตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้
- 5.5 ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง หรือมีเหตุทำให้ผิดนัดชำระหนี้ ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยใช้หลักความสมเหตุสมผล
- 5.6 บริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และรักษาความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่

6 การปฏิบัติต่อพนักงาน

แนวทางปฏิบัติ

- 6.1 การสรรหา คัดเลือก และจ้างงาน จะดำเนินการบนพื้นฐานของความเสมอภาคและเปิดโอกาสแก่ผู้สมัครทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยพิจารณาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และมีคุณธรรม เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และมีทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร
- 6.2 ประเมินผลการปฏิบัติงานและบริหารค่าตอบแทน โดยพิจารณาจากความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถของพนักงานเป็นรายบุคคล รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสมแก่พนักงานและดูแลปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ
- 6.3 จัดให้มีกองทุนดูแลพนักงานตามกฎหมาย ได้แก่ เงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนสวัสดิการพนักงาน เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อดูแลพนักงานในระยะยาว
- 6.4 ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม บริหารงานด้วยความไม่ลำเอียง การแต่งตั้ง การโยกย้าย รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษพนักงานต้องกระทำด้วยความเสมอภาค บริสุทธิ์ใจ
- 6.5 สนับสนุนและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานได้อย่างเป็นอิสระ รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค
- 6.6 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการอบรมเพิ่มเติมในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน โดยให้โอกาสกับพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- 6.7 ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและหลักการเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานตามเกณฑ์สากล

- 6.8 บริหารงานตามระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ปฏิบัติงานที่ปลอดภัย พร้อมส่งเสริมการทำงานด้วยความสุข จัดให้เกิดบรรยากาศและสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ดี มีระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล
- 6.9 ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ เพื่อให้เกิดพฤติกรรม มีคุณธรรมที่ดีในการทำงาน
- 6.10 ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในการทำงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน และบริษัทฯ โดยรวม
- 6.11 จัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจและผลการดำเนินงานในธุรกิจต่าง ๆ ของบริษัท
- 6.12 กำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรขึ้น สำหรับใช้เป็นกรอบและแนวทางในการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้เกิดความเป็นธรรม ตรวจสอบได้ และให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข ดังนี้
 - (1) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ทั้งถึง และต่อเนื่อง โดยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ศักยภาพ และทักษะการทำงานที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมให้กับบุคลากรตามตำแหน่งงาน
 - (2) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามตำแหน่งงาน
 - (3) พัฒนาศักยภาพผู้บริหาร และเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตามตำแหน่งงานอย่างต่อเนื่อง
 - (4) พัฒนางานด้านการจัดการความรู้ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ การถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสพการณ์ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
 - (5) ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้มีการฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่กรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

7 การปฏิบัติต่อชุมชน สังคม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม

แนวทางปฏิบัติ

- 7.1 ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน ควบคุมดูแลการบริหารจัดการการกำจัดของเสีย ทั้งจากกระบวนการทำงานทั่วไป รวมถึงสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและติดตามเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- 7.2 สนับสนุนกิจกรรม/โครงการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อให้คนในชุมชนและสังคมมีสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- 7.3 สนับสนุนกิจกรรม/โครงการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย
- 7.4 สนับสนุนมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศล เพื่อช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

- 7.5 ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการอนุรักษ์วัฒนธรรม และการทำงานบำรู้งศาสนา
- 7.6 ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม
- 7.7 ไม่สนับสนุนกิจกรรมใด ๆ ที่เป็นภัยต่อสังคม หรือศีลธรรมอันดีงามและ/หรือ เป็นการส่งเสริมอบายมุข
- 7.8 รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยให้มีระบบร้องทุกข์เนื่องจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน โดยบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข และแจ้งผลในเวลาอันควร
- 7.9 ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์บุคลากรของบริษัทให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

8 การปฏิบัติต่อหน่วยงานราชการ และหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

แนวทางปฏิบัติ

- 8.1 ปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 8.2 ไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจจูงใจให้พนักงานในหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานกำกับดูแล มีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้อง
- 8.3 ให้ข้อคิดเห็น และสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานราชการ และหน่วยงานกำกับดูแล
- 8.4 รับการตรวจเยี่ยม ฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานกำกับดูแล