



Human Rights Due Diligence Manual

CONTENTS

1	OVERVIEW.....	1
1.1	INTRODUCTION.....	1
1.2	PURPOSE.....	2
1.3	SCOPE	2
1.4	DEFINITIONS	2
1.4.1	Human Rights	2
2	HUMAN RIGHTS RISK AND IMPACT ASSESSMENT PROCESS.....	4
2.1	SCOPING	4
2.2	IDENTIFICATION OF HUMAN RIGHTS RISKS	5
2.2.1	Human Rights Risk Assessment Workshop	6
2.2.2	Human Rights Risk Assessment Tool	7
2.3	ASSESSMENT.....	8
2.3.1	Human Rights Risk Assessment Criteria	8
2.3.2	Analysing Human Rights Impact	9
2.4	MITIGATION AND MANAGEMENT	11
2.5	REPORTING AND EVALUATION	12
3	REFERENCES	13
4	APPENDICES	16

LIST OF FIGURES

Figure 1	CP ALL's Human Rights Due Diligence Process	1
Figure 2	CP ALL's Human Rights Risk and Impact Process Flow	4
Figure 3	The Human Rights Risk Assessment Matrix.....	8
Figure 4	Example of assessment of inherent and residual risk levels for employee's health and safety issues	10
Figure 5	Prioritization of Human Rights Residual Risks (Salient Issues)	10
Figure 6	Human Rights Mitigation and Management Process	11

LIST OF TABLES

Table 1	Examples of Human Rights	3
Table 2	Scoping relevant human rights issues in CP ALL's value chain	5
Table 3	Example of human rights risks in convenient store services	6
Table 4	Human rights risk assessment criteria for severity and likelihood	9
Table 5	Example of mitigation measures on Supply Chain Management	11
Table 6	Example of Human Rights Risk Register	12
Table 7	Normative Reference	13

1 OVERVIEW

1.1 INTRODUCTION

The introduction of the *Protect, Respect and Remedy Framework* as outlined in the UN Guiding Principles on Business and Human Rights marked the establishment of new requirements for business conduct. Companies are expected to respect human rights, or in other words, avoid infringing upon the rights of others. In practice, this involves adopting a human rights policy to guide a company’s operations, and understanding a company’s impacts and risks, which should be mitigated and monitored over time. The *Protect, Respect and Remedy Framework* requires companies to carry out a human rights due diligence process in order to identify, prevent, mitigate, and account for how the company addresses its adverse human rights impacts and risks.

As CP ALL’s operations could be exposed to human rights related risks, which can negatively impact the business, its reputation, and its stakeholders, the company needs to develop a systematic approach for assessing and addressing human rights risks, mitigating impacts, and monitoring and reporting performance, accordingly. For this reason, CP ALL has developed a Human Rights Due Diligence process in reference to the process of Charoen Pokphand Group, CP ALL’s parent company, as shown in **Figure 1**.

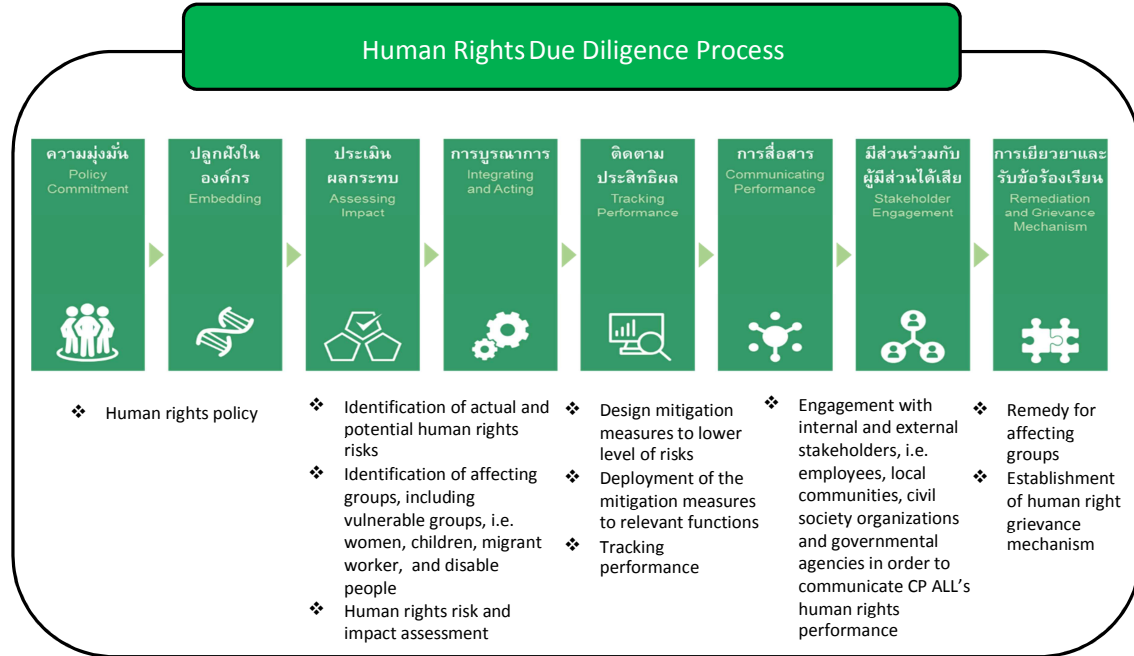


Figure 1 CP ALL’s Human Rights Due Diligence Process

This Human Rights Due Diligence process has been designed to be an ongoing process. This will be applied to all CP ALL activities, where potential human rights impacts and/or risks exist. This includes operational activities (i.e. employment practices) and activities within the value chain (i.e. sourcing raw materials, delivery of goods).

One of the critical steps in the Human Rights Due Diligence process is to assess human rights risks and impacts. To concretize and standardize this process to all relevant CP ALL functions, a human rights risk and impact assessment (HRIA) methodology is developed. The purpose of the HRIA methodology will be further described in more detail in Section 1.2.

1.2 PURPOSE

The Human Rights Risk and Impact Assessment (HRIA) Methodology is aimed to inform CP ALL about its potential human rights impacts on internal and external stakeholders associated with the company's operations. In addition, this Methodology will enable CP ALL to identify and prioritise corporate human rights risks. This, therefore, will help CP ALL to effectively plan and manage these critical human rights risks through existing and additional mitigation measures.

Objectives of this Methodology are to provide a structured process through which relevant functions/ units of CP ALL can identify, manage, and monitor potential human rights impacts associated with their operations. Results of the HRIA will guide management strategies of the company to lower risk impacts to acceptable levels, as well as to prevent and/or mitigate the potential impacts before they occur.

1.3 SCOPE

This Methodology applies to all operations and subsidiaries of CP ALL, and also relevant external stakeholders (e.g. suppliers, contractors, and community) that are impacted from CP ALL's operation activities.

This Methodology has been developed based on international standards and guidance materials, such as the United Nations Guiding Principles on Business and Human rights (UNGP) and the International Finance Corporation (IFC).

1.4 DEFINITIONS

1.4.1 Human Rights

Human rights are the basic freedoms and protections that all people are entitled to simply because they are human beings. All human rights are underpinned by the following 4 principles (the Guide to Human Rights Impact Assessment and Management; HRIAM) including;

- **Universal:** All people are born with and are entitled to the same human rights, regardless of nationality, residence, gender, race, ethnicity, religion, and cultural heritage.
- **Inalienable:** Human rights should not be taken away or compromised except in specific situations and according to due process.
- **Indivisible:** All human rights should be equally considered. Civil and political rights are of equal importance to economic, social, and cultural rights.
- **Interdependent and interrelated:** Human rights are mutually reinforcing. The enjoyment of one human right often relies wholly, or in part, on the existence of other human rights. Similarly, the interference of one human right often negatively affects other human rights.

Furthermore, the 30 plus human rights that exist are defined by the International Bill of Rights, which consists of the Universal Declaration of Human Rights (UDHR), the International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR), and the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR) (**Box 1**).

There are other relevant international conventions and declarations, including the International Labour Organisation's (ILO) Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work and the Declaration on the Rights of Indigenous Peoples by United Nations (UN).

BOX 1. HUMAN RIGHTS

Human rights are typically divided into two categories – civil and political rights and economic, social and cultural rights.

International Covenant on Civil and Political Rights: ICCPR. Civil and political rights protect the individual from unwarranted infringement by government and private organisations and guarantee the individual the ability to participate in civil and political life without discrimination or repression. Examples of civil and political rights includes the: right to life, freedom of religion, freedom of speech, freedom of assembly, and rights to due process and a fair trial.

International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights: ICESCR. Economic, social and cultural rights are found on the belief that people can enjoy rights, freedoms and economic justice all at the same time. Examples of economic, social and cultural rights includes the right to work, the right to just and favourable working conditions, the right to an adequate standard of living and the right to education.

The business sector is expected to respect human rights, as set out in the *Protect, Respect and Remedy Framework*. Error! Reference source not found. provides examples of the human rights that may be impacted by an operation. This includes rights held by local community members (e.g. right to an adequate standard of living) as well as the rights held by an operation’s workforce (e.g. right to equal pay for equal work).

Table 1 Examples of Human Rights

Topic	Right	Source
Labour	Right to belong to a trade union	ILO/ UDHR
	Right to equal pay for equal work	ILO/ UDHR / ICESCR
	Right to work	ICESCR
	Right to the enjoyment of just and favourable conditions of work	ICESCR
Livelihood	Right to an adequate standard of living	UDHR
Security	Right to life, liberty and security of person	UDHR
Cultural	Right to take part in cultural life	ICESCR

2 HUMAN RIGHTS RISK AND IMPACT ASSESSMENT PROCESS

The human rights risk and impact assessment involves 3 steps, which are outlined in **Figure 2**.



Source: IFC's Guide to Human Rights Impact Assessment and Management

Figure 2 CP ALL's Human Rights Risk and Impact Process Flow

2.1 SCOPING

In this step, CP ALL needs to scope out the most relevant human rights issues. Such findings can be obtained from following means:

- Review of peers' human rights issues through company websites, public information, and news update;
- Review of risks within the geography of operation (e.g. country risks); and
- Review of industry's human rights issues from United Nation agencies and NGO references (**Box 2**).

BOX 2 DATA SOURCES

Applicable sources of information include reports generated by reputable non-governmental organisations, such as Human Rights Watch, Amnesty International, and the United Nations Human Rights Council, as well as government agencies.

For example, the United Nations has appointed a Special Rapporteur on the Human Rights Situation in Myanmar. As part of his role, the Special Rapporteur produces regular status reports on Myanmar; these reports will contain a host of relevant data that should be included in scoping.

In addition, it is important to consider human rights issues throughout CP ALL's business value chain. For CP ALL's type of business, potential human rights risks can occur not only in direct operations but also indirect business activities undertaken by suppliers, contractors, or joint-ventures leading to complicity (**Box 3**).

BOX 3 DEFINING COMPLICITY

There are three forms of complicity that need to be addressed during the HRIA. This includes:

- **Direct complicity:** This occurs when a business assists another organisation or individual in perpetrating a human rights violation. For example, a company uses suppliers who involve with employment or contracting of child labour or other illegal forms of labour.
- **Beneficial complicity:** This occurs when a business directly benefits from a human rights abuse committed by another organisation or individual. For example, state security forces may use disproportionate force in protecting a company's interest.
- **Silent complicity:** This occurs when a company fails to challenge systematic human rights violations regardless of whether these violations relate to its business. For example, a business may chose not to engage with the local (or host) government about its human rights performance.

Source: United Nations Global Compact

These potential human rights issues are then grouped by topics. An example of relevant human rights issues for CP ALL's value chain is presented in **Table 2**.

Table 2 Scoping relevant human rights issues in CP ALL's value chain

Relevant human rights issues	CP ALL	Business partners (i.e. suppliers, contractors)
Labour rights		
Community rights		
Environment		
Consumer rights		

Definitions and examples of relevant human rights in CP ALL's value chain are shown in **Appendix 1**.

2.2 IDENTIFICATION OF HUMAN RIGHTS RISKS

Following the scoping of relevant human rights issues, CP ALL needs to explore actual and potential human rights risks associated with CP ALL's business activities based on the scoping set. Expected outcomes of this step are, including:

- Potential human rights risks and impacts associated with CP ALL's operations;
- Identification of receptors to be impacted by CP ALL business activities, especially vulnerable groups, i.e. women, children, indigenous people, local communities, and migrant workers;
- Existing mitigation measures/ controls that CP ALL currently uses to manage these risks and; and
- Significant human rights risks and impacts associated with CP ALL's operations, referring to high priority risks (i.e. salient issues) that require further actions to appropriately mitigate the risks. (More detail on salient issues on section 2.3.2).

The findings can be collected through engagement with internal stakeholders and/or use of the human rights risk register tool as described in the following sub-sections.

For the 2017 CP ALL Human Rights Due Diligence pilot project, engagement with internal stakeholders was done to identify potential issues. See results in **Appendix 3**.

2.2.1 Human Rights Risk Assessment Workshop

One approach is to conduct a workshop with key representatives from relevant departments and functions who are responsible for managing the identified potential human rights risks.

The procedure to conduct a workshop is as follows;

- a) Participants are divided into groups based on the predefined topics from step 2.1;
- b) Each group explains the way its functions operate;
- c) Each group identifies all human rights risks associated with its functions that may potentially occur as well as receptors for each risk. An example of human rights risks is presented in **Table 3**.
- d) Each group shares how human rights risks are being managed through existing mitigation measures and/or controls.
- e) All groups convene and conduct human rights risk assessment to identify and rank inherent and residual risks against pre-defined scoring criteria (See the criteria in Section 2.3).

Table 3 Example of human rights risks in convenient store services

Activity	Respective rights	Description of human rights risks	Receptors							Mitigation/ Control
			Employees	Local community	Children	Migrant workers	Third-party contracted labour	Indigenous	Etc.	
Labour rights										
Employment of staff and workers (full time and part time)	<ul style="list-style-type: none"> • Right not to be subjected to slavery, servitude, or forced labour • Right to freedom of association • Right to work • Right to enjoy just and favorable conditions of work (including rest and leisure) • Right of protection for the child 	<ul style="list-style-type: none"> • Labour practices (extensive working hours, holidays, change in job description) • Safety and well-being (electricity shock, accident from using machines, etc.) • Employment of child labour aged under 18 years. 	/		/					
Community rights										

risks (impact of new • branches operation of existing convenient • stores and distribution centers gangster)	Establishment • Right to from and adequate standard of • living (impact on Right to health traffic being a	Right to life • Controllable noise, heat, and odor) Uncontrollable risks local entrepreneur, increased congestion and assemble for	/	/						
Customer rights										
Activity	Respective rights	Description of human rights risks	Receptors							Mitigation/ Control
			Employees	Local community	Children	Migrant workers	Third-party contracted labour	Indigenous	Etc.	
Selling food and product	<ul style="list-style-type: none"> • Right to life • Right to health 	<ul style="list-style-type: none"> • Health and safety of customers (food safety) 		/	/					
Business partners (i.e. suppliers, contractors)										
Supply chain management	<ul style="list-style-type: none"> • Right not to be subjected to slavery, servitude, or forced labour • Right not to be subjected to torture, cruel, inhuman, and/or degrading treatment or punishment • Right to enjoy just and favorable conditions of work • Rights of minorities 	<ul style="list-style-type: none"> • Supplier's employment of illegal forms of labour, i.e. undocumented migrant workers forced labour and child labour 		/	/	/				

See results of the 2017 Human Rights Risk Assessment Workshop in **Appendix 4**.

2.2.2 Human Rights Risk Assessment Tool

Another approach is to collect findings by the human rights risk assessment tool with relevant departments and functions (**Appendix 2**). The human rights risk assessment tool includes, at a minimum, the following information: the human rights risk (by topics), relevant human rights issues, existing mitigation and/or controls, scoring of likelihood and severity of the risks.

2.3 ASSESSMENT

The key difference between the human rights risk assessment and traditional risk assessment is that the human rights risk assessment assesses risk from the **perspective of the affected stakeholders**, whereby traditional risk assessment most often assesses risk from the **perspective of the company**.

The human rights risk assessment criteria have been developed to support the risk assessment process based on the Protect, Respect and Remedy Framework and the UN Guiding Principles. The level of risk will be assessed against the human rights risk assessment matrix, ranging from high, medium and low (**Figure 3**). The human rights risk assessment matrix consists of 2 dimensions: severity and likelihood, which will further explained in Section 2.3.1.

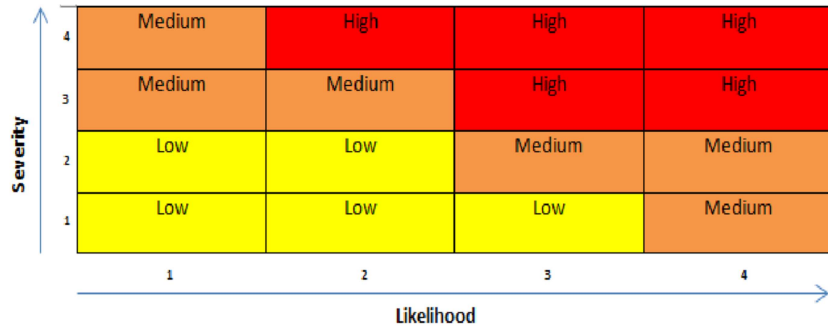


Figure 3 The Human Rights Risk Assessment Matrix



Remarks: Inherent risks levels “High” and “Medium” are considered key risks that CP ALL needs to understand the effectiveness of its existing controls.

2.3.1 Human Rights Risk Assessment Criteria

According to the UN Guiding Principles, **severity** is not an absolute value, but is relative to the other human rights risks and impacts that have been identified. Severity of the identified human rights risks should be considered based on three characteristics (**Box 4**).

BOX 4 HUMAN RIGHTS ASSESSMENT CRITERIA: SEVERITY

Severity can be considered based on three following characteristics:

- **Scale:** How grave the impact is, for instance, impacts on the right to life or the health and safety of individual workers;
- **Scope:** How many people are or will be affected - for example, impacts on the livelihoods of entire communities or the freedom of association of an entire workforce;
- **Remediability:** Whether it will be difficult to restore the people impacted to a situation that is equivalent to their situation before the impact – for example where religious and cultural heritage of indigenous people has been destroyed.

Source: UN Guiding Principles on Business and Human Rights Article 14

For **likelihood**, it will be considered based on the local environment or context as shown in **Box 5**.

BOX 5 HUMAN RIGHTS ASSESSMENT CRITERIA: LIKELIHOOD

The likelihood of a risk occurring is greater in a high risk operating environment, including locations with following:

- Conflict zone;
- Weak governance;
- A mismatch between local practices and international human rights standards; and □ Legacy issues.

Source: UN Guiding Principles on Business and Human Rights Article 19

By considering these two dimensions (severity and likelihood), human rights risk assessment criteria is developed to identify level of risks as presented in **Table 4**.

Table 4 Human rights risk assessment criteria for severity and likelihood

Criteria for Severity				
Level of severity	Low (1)	Medium (2)	High (3)	Critical (4)
Scale	Minor impact to health and safety: first aid case	Slight impact to health and safety: minor injury or illness (no loss time)	Moderate impact to health and safety: serious injury that needs rehabilitation (loss time injury)	Significant impact to health and safety: physical disability or fatality
Scope	No negative impact to stakeholder	Impact to some stakeholders in particular stakeholder group	Impact to most stakeholders in particular stakeholder group	Impact to all stakeholders in the group
Irremediable Nature	Take less than a year (≤ 1 year) to restore the impact	Take $<1 \leq 3$ years to restore the impact	Take $<3 \leq 5$ years to restore the impact	Impossible to restore or will take longer than 5 years (>5 years) to restore the impact
Criteria for Likelihood				
Level of likelihood	Very unlikely (1)	Unlikely (2)	Likely (3)	Very likely (4)
	Almost never Such human rights issues have never occurred in our business operation but have occurred in the industry of the operation.	Occurs rarely Such human rights issues have happened in the past and also occurred sometimes at the present depending on operation of business units.	Occurs very often Such human rights issues have happened in the past and also occurred very often at the present.	Occurs all the time Such human rights issues have occurred consistently from the past until present.

2.3.2 Analysing Human Rights Impact

In the HRIA, two types of risks are assessed:

- The **inherent risk**, which is the level of risk inherent, or natural, to the situation. It is based on the nature of the context when no mitigation measures are in place.
- The **residual (or net) risk**, which is the level of risk with all the measures and controls are in place.

To assess impact of identified human rights risks, CP ALL will conduct following steps.

- a) Assess **inherent risk level** of identified human rights risks by using the human rights risk assessment criteria and the risk assessment matrix to determine the significance of the human rights impact when there is no CP ALL’s existing mitigation measures in place;
- b) Assess **residual risk level** of identified human rights risks by using the same criteria and matrix. However, in this step, CP ALL needs to consider the mitigation measures and controls identified (Section 2.2) when determining the residual risks;

An example of an assessment of inherent and residual risk levels is presented in **Figure 4**.

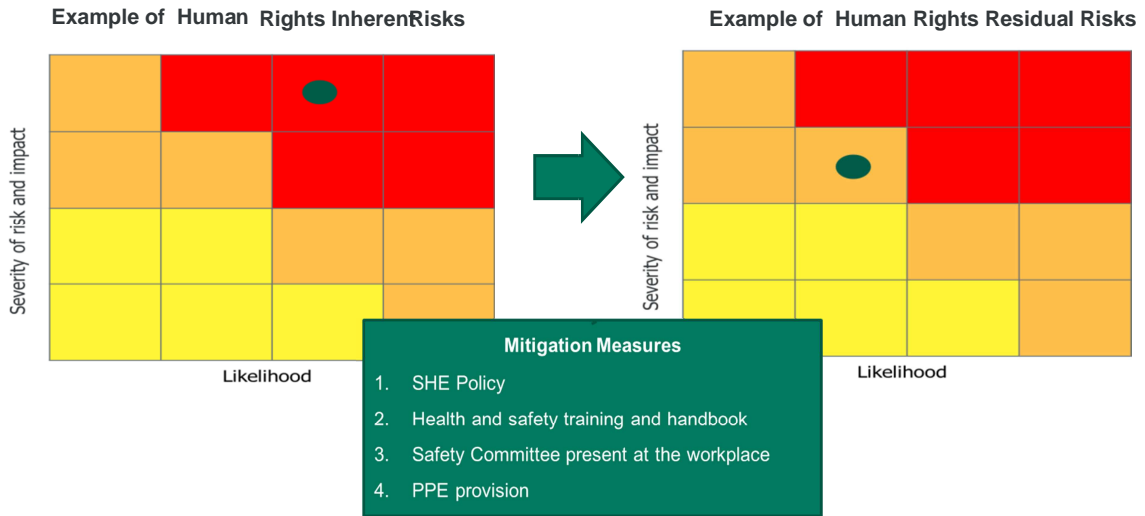
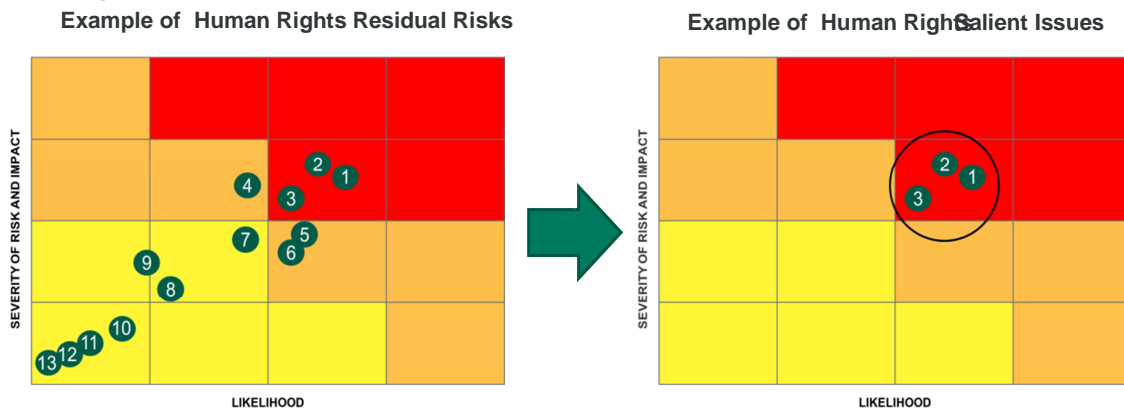


Figure 4 Example of assessment of inherent and residual risk levels for employee’s health and safety issues

- c) Select the top **human rights salient issues** once all residual risks are finalized and placed in the matrix. (See 2017 results in **Appendix 4**). The salient issues refer high priority risks that require further actions to appropriately mitigate the risks. In the other words, those human rights risks that are determined to have high level of impact to CP ALL are considered as the salient issues (**Figure 5**).



Human Rights Risks Issues in CP ALL	
1. Supply chain management (i.e. labour practices, child labour, forced labour, and migrant labour)	8. Employee discrimination
2. Employee safety and well-being	9. Water security
3. Customer health and safety	10. Child labour (employee)

4. Community safety and standard of living	11. Customer discrimination
5. Employee labour practices	12. Migrant labour (employee)
6. Waste management	13. Customer freedom of association
7. Customer data privacy	

Figure 5 Prioritization of Human Rights Residual Risks (Salient Issues)

2.4 MITIGATION AND MANAGEMENT

Upon identification of high human rights risks, CP ALL shall develop mitigation measures to reduce the likelihood of adverse human rights risk occurring. The actions to be considered shall include ongoing monitoring, performance tracking of how CP ALL will monitor and/or audit, reporting of the outcome, etc (Figure 6).

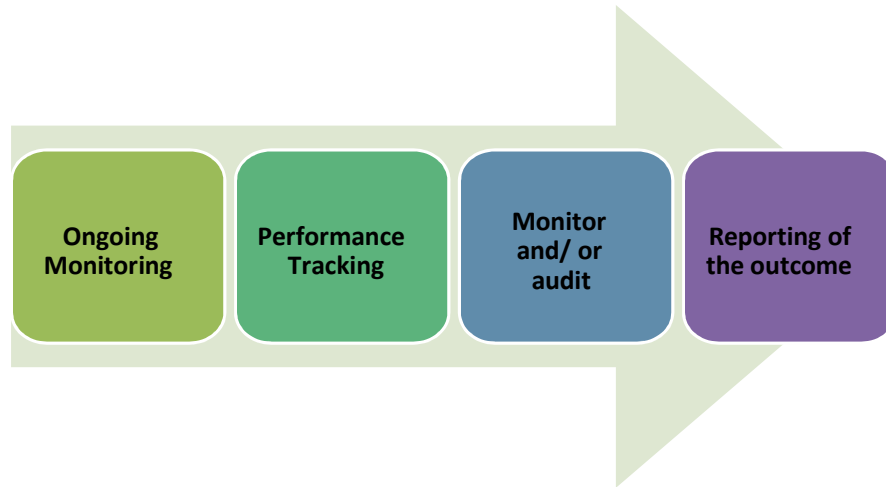


Figure 6 Human Rights Mitigation and Management Process

The focus should be on mitigating the potential negative impacts to as low as reasonably practicable and enhancing the potential positive impacts. The development for management measures is applied to business activities which have been assessed to have medium to high level of human rights impacts. An example of mitigation measures is presented in Table 5. **Table 5 Example of mitigation measures on Supply Chain Management**

Identified risks	Proposed mitigation measures	Timeline of implementation	Responsible functions
Supply Chain Management			
Lack of a comprehensive Supply Chain Policy	□ Develop a Sustainable Sourcing Policy with explicit mention of Human Rights topics	Q1	Merchandising

Lack of Sustainability criteria (i.e. human rights aspects) in the supplier selection process.	<ul style="list-style-type: none"> • Conduct initial due diligence for selected high-risk suppliers • Integrate sustainability questions into a prequalification process (new vendor list) • Include the requirements and expectations of suppliers (relating to human rights) in the TOR and/or the contract clause 	Q2 Q2 Q3	Merchandising
Lack of systematic monitoring and evaluation of supplier's sustainability	<input type="checkbox"/> Conduct supplier audit through self-assessment, site visits, depending on levels of risk associated with suppliers <ul style="list-style-type: none"> • Establish timeframes (audit plan) for monitoring based on the activities and level of risks associated with the supplier • Provide capacity building for nonconformance suppliers (Q4) 	Q3 - Q4 Q4 Q4	Merchandising

2.5 REPORTING AND EVALUATION

Results of the assessment of both inherent and residual risk levels (identified from 2.3.2) are needed to be consolidated in a human rights risk register, which is a human rights risk reporting tool. CP ALL's responsible functions will need to update human rights risks and impacts associated with their business activities within the risk register annually or appropriate period as agreed by CP ALL. An example of human rights risk register is presented in **Table 6**.

Table 6 Example of Human Rights Risk Register

1.Activity	2.Human Rights issue	3.Description of Impact	4.Inherent risks	5. Human Rights Standard	6.Prevention and Mitigation Measure	7.Residual risk	8.Additional measure
Labour practices							

Employment of staff and workers (full time and part time)	Safety and well-being of employees	Employees in the 24-hour convenient stores face risks to their safety and wellbeing mainly from working over-time, working nightly hours, and operating machines. Accidents can easily occur when employees are in fatigue, and even without fatigue, the stores have multiple points of risks (i.e. electrical	Severity: 4 Likelihood: 3 Risk level: □ Critical	Right to life Right to adequate standard of living Right to enjoy just and favourable conditions of work (including rest and leisure) Right to health	PPE measures Orientation and manual provided SHE Policy Health and safety training and handbook Safety Committee Grievance mechanisms Safety and well-being training and organizing	Severity: 3 Likelihood: 3 Risk level: □ Critical	
1.Activity	2.Human Rights issue	3.Description of Impact	4.Inherent risks	5. Human Rights Standard	6.Prevention and Mitigation Measure	7.Residual risk	8.Additional measure
		machines being used close to water, objects falling from aisles).			the workplace training every six months		

3 REFERENCES

Table 7 describes information sources for development of the HRIA methodology and supported data (as normative References of human rights risk and impact assessment). CP ALL’s responsible functions should be aware of human rights issues, situations, standards, and laws and regulations which could affect to human rights risks in business operation and impact on relevant stakeholders.

Table 7 Normative References

Normative Reference	Hyperlink	Description
International Bill of Human Rights	http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Compilation1.1en.pdf	International Bill of Human Rights consists of: <ul style="list-style-type: none"> • Universal Declaration of Human Rights 1948 as the fundamental human rights framework • International Covenant on Civil and Political Rights 1966 states to Civil and Political Rights such as the right to life, the right to freedom of thought, conscience and religion, the right to freedom of association, etc. • International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR) 1966 aims to ensure the protection of economic, social and cultural rights; such as, the equal right of men and women, the right to work, the right to an adequate standard of living, etc.

International Labour Organisation: ILO	http://www.ilo.org/declaration/lang-en/index.htm	<p>International Labour Organisation (ILO) aims to promote rights at work, encourage decent employment opportunities, enhance social protection and strengthen dialogue on work-related issues.</p> <p>The ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work consists of principles and rights in four categories, whether or not they have ratified the relevant Conventions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining; • The elimination of forced or compulsory labour; • The abolition of child labour; and • The elimination of discrimination in respect of employment and occupation
Business & Human Rights Resource Center	http://business-humanrights.org/en/regions http://business-humanrights.org/en/regions-countries	<p>Business & Human Rights Resource Center is the knowledge hub that tracks human rights policy and performance of various global industries. However, the Business & Human Rights Resource Center still lacks overview of crucial human rights issues in each country.</p> <p>Business & Human Rights Resource Center commits</p>
Normative Reference	Hyperlink	Description
		to represent fairly all sides of debates on business and human rights issues, including highlighting good practice as well as criticisms of companies' impacts which are advocated by civil society organizations, media agencies, companies and governments.
	http://business-humanrights.org/en/sectors	Business & Human Rights Resource Center presents case studies and human rights data which are link to various business sectors.
Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR)	http://www.ohchr.org/EN/Countries/Pages/HumanRightsintheWorld.aspx	Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR) represents the world's commitment to universal ideals of human dignity. Human rights reporting, such as concluding observations, are provided specific recommendations of human rights to country members of United Nation (UN).
World Report by Human Rights Watch	https://www.hrw.org	Human Rights Watch is a non-profit/nongovernmental human rights organization which is known for its accurate fact-finding, impartial reporting, effective use of media, and targeted advocacy, often in partnership with local human rights groups. The organization has published the World Report which is assessed the human rights risks and impacts in a country worldwide. The Report aims to promote civil and political rights rather than social, economic and cultural risks.

<p>International Finance Corporation (IFC)</p>	<p>http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/guide+to+human+rights+impact+assessment+and+management/guide+to+hriam/tools+and+tables/hriam+table/hriam++table</p>	<p>International Finance Corporation (IFC) provides a principle-based framework, best practices, resources and networking events related to human rights. IFC presents a linkage among human rights with business risks, impacts and opportunities; which can be used as a human rights identification manual in individual level in operating areas. Moreover, the manual also presents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification of actual or potential human rights risks • Assessment of actual or potential human rights impact <p>Application of human rights assessment results to companies' management</p>
--	--	--

4 APPENDICES

APPENDIX 1: DEFINITION OF POTENTIAL HUMAN RIGHTS AT RISK

Relevant human rights	Definition	Detailed example
Labour rights		
Working Conditions	Conditions of work include wages, working time, rest periods, holidays, disciplinary and dismissal practice, maternity protection and welfare matters such as safe drinking water, sanitation, canteens, and access to medical services. While many of the conditions of work are required by law, some are set up by the company as a legal binding agreement between employer and workers (i.e. employees, contractors, subcontractors, and suppliers	Conditions of work comply with national laws and regulations and are consistent with applicable international labor standards. Company's related standards, guidelines and procedures shall be kept up to date in accordance with applicable laws and regulations.
Freedom of association/ collective bargaining	Individuals have the rights to assemble and gather peacefully when a gathering takes place for a specific purpose, where there is discussion, or where ideas are proclaimed. Freedom of assembly encompasses the right to demonstrate in groups, whether in stationary gatherings or marches. However, this right may only be restricted by Government in circumstances that are set down in law and are necessary to protect national security, public order, or the rights and freedoms of others.	The company might restrict individuals to form or join all types of association such as political parties, religious societies, sporting and other recreational clubs, nongovernmental organizations and trade unions. Individuals also should not be discriminated against because of trade union membership.
Forced and Compulsory Labor	All work or service which is exacted from any person under menace of any penalty and for which the said person has not offered himself voluntarily	The company risks allegations of abusing these rights if it directly makes use of slaves, forced, bonded or involuntary prison labor; in addition, the company may also risk allegations of complicity if it benefits from the use of such labor by suppliers, subcontractors, and other business partners.
Employment age/ Child Labor	Child workers are frequently denied the opportunity to undertake education as a result of going to work, and their mental and physical health can suffer due to poor working conditions, long hours of work, and illtreatment by employers.	Due to lower power of negotiation to protect their rights, children constitute one of the major vulnerable groups. The company and its suppliers may be potentially engaging in business activities involving child labour due to cheaper wage and shortage of labour. In addition, there is a high probability that the company is using child labour if the company doesn't have corporate employment policy that complies with the laws regarding minimum age for employment and a policy of labor standards to associated suppliers and contractors to acknowledge and comply with.
Safe and Healthy Working Conditions	Health and safety at work concerns the promotion and maintenance of the physical, mental and social well-being of workers and prevention of harm to health caused by working conditions.	Company's activities and products can impact on the right to health of employees, and are expected to ensure that their operations and products do not impact on the right to health of people such as employees, workers, consumers and local communities.

Relevant human rights	Definition	Detailed example
Discrimination	Discrimination means any distinction, exclusion, or preference made that has the effect of reducing or removing altogether equality of opportunity or treatment for the victim.	The company's activities can create impacts on the right of nondiscrimination of their workforce, business partners and customers. Each of these stakeholders should be treated without discrimination, for example in recruitment, pay and training for workers and in the provision of services to customers. Individuals should be protected from discrimination on different grounds including race, color, sex, language, religion, political or other opinion, national or social origin, property, and birth or other status (e.g. HIV/AIDS, disability, marital status, age and sexual orientation).
Community Rights		
Standards of Living and Quality of Life	The right includes access to adequate standard of living including adequate food, clothing, housing and continuous improvement of living conditions, including sufficient water and sanitation.	The company may find its activities creating impacts on the right to adequate standards of living and quality of life, such as creating higher unemployment of local people, increased traffic congestion, accident from transportation of the company's goods.
Community Health and Safety	Well-being including health and safety of people living in surrounding communities.	The company may find its activities creating impacts on health and safety of communities if those activities are not properly managed, such as improper waste and hazardous material management leading to communicable diseases, accident from transportation of the company's goods, etc.
Community Engagement	Community engagement is a proactive approach for company to outreach the community. Not only does it prevent and solve problems, but it also fosters relationship with the locals (organizations, governmental agents, stakeholders, etc.).	The engagement allows company to familiarize themselves with community needs and concerns which company can prioritize and develop programs that best reflect those requirements.
Impact of Pollution	Emissions to air include pollutants, which are emitted directly by the company activities can cause environmental and health impacts.	The company may face close scrutiny over the policies and systems in place to ensure that pollution does not negatively impact on the right to health of workers and members of surrounding communities.
Waste and Hazardous Materials Management	Waste and hazardous materials that were released as a result of business activities of the company.	Insufficient measures and procedures for management of waste may impact community's health and safety where right to health is violated and standard of living has been compromised. Effective management of waste including hazardous and non-hazardous waste can prevent risks of environmental contamination and public's health and safety.
Consumer Rights		

Consumer Health and Safety	Consumer health and safety protection involves the provision of products and services that are safe and that do not carry unacceptable risk of harm when used or consumed.	Risks associated with health and safety of consumer could occur if the company didn't have measures to procure, protect and investigate safety of product, such as expired and contaminated product.
----------------------------	--	--

Relevant human rights	Definition	Detailed example
Access to safe and nutritious food	People have right to access to safe and nutritious food	Risks associated with safe and nutritious food could occur if the company didn't have measures to monitor and investigate food product that have risk to health of consumers, such as food product with high sodium and sugar.
Discrimination	Discrimination means any distinction, exclusion or preference made that has the effect of reducing or removing altogether equality of opportunity or treatment for the victim.	The company's activities can lead to discrimination against some group consumers. These activities are, for example, bias on service provision, hated speech on product market, etc. Consumers should be protected from discrimination on different grounds including race, color, sex, language, religion, political or other opinion, national or social origin, property, and birth or other status (e.g. HIV/AIDS, disability, marital status, age and sexual orientation).
Data Privacy	Personally identifiable and sensitive information, such as name, age, marital status and health status	The company could violate right to privacy of consumers if personal data of consumers was leaked or used for benefits of the company without consent of the consumers. Increasing use of online communication raise concerns about how consumer privacy can be protected, particularly with regard to personally identifiable and sensitive information, such as name, age, marital status and health status. The company, therefore, needs to ensure that consumer data protection and privacy are intended to safeguard consumers' rights of privacy by limiting the types of information gathered and the ways in which such information is obtained, used and secured.

Business partners		
Supply chain management	To effectively manage risks in supply chain, engagement with business partners (e.g. suppliers, contractors, etc.) is the key to communicate them of company's position and those who desire to conduct business with the company must adhere to the company's standards and host country's laws as minimum requirements. In addition, the company should develop code of conduct for all business partners to adhere to in order to ensure compliance with company's commitment in human rights.	To fully commit to human rights, the company must expand its commitments to suppliers, contractors, and service providers as they are business partners who also have risks to not only violate rights of their workers (e.g. forced and child labor, etc.) but also negatively impact company's reputation. Similar to lack of the company's code of conduct for its suppliers, there will be a higher opportunity that the suppliers can violate rights of their workers (e.g. forced and child labor, etc.) and this will eventually damage the company's reputation.

APPENDIX 2 HUMAN RIGHTS RISK ASSESSMENT TOOL

Potential Risks (by Topic)	Issues (Examples)	Existing Mitigation and/ or Controls	Likelihood Score	Severity Score (highest score from 3 criteria)	(Inherent ³) Risk Level (from matrix)	Relative (Residual ⁴) Risks Ranking (Pick Top 5)
Employment practices	Labour practices Safety and well-being Child labour					
Customer practices	Data privacy / security Health and safety					
Supply chain management	Labour practices Migrant labour Forced labour Child labour					

³ Inherent (or gross) risk is the level of risk when there is no mitigation measure or control in place, or if all measures and controls were failing.

⁴ Residual (or net) risk is the level of risk with all the measures and controls are in place.

APPENDIX 3 CP ALL IDENTIFIED POTENTIAL HUMAN RIGHTS ISSUES

The following three tables are potential human rights issues identified through engagement with internal functions prior to the human rights risk assessment workshop.

ตารางที่ 1.1: ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และการจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ของ ซีพี ออลล์ จากการประชุมกลุ่มย่อย		
หัวข้อหลัก Specific Topics	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง Relevant Issues	การจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ ของซีพี ออลล์ Existing Controls
สิทธิแรงงาน		
สภาพการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ○ สัญญาจ้างงานไม่ตรงกับสภาพการทำงาน เช่น การทำงานในพื้นที่สูง ไม่ได้ถูกกำหนดในรายละเอียดจ้างงาน ○ ความพอเพียงของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงาน เช่น สถานที่พักของพนักงานขณะเวลาพัก ○ การให้ทำงานล่วงเวลาที่มากกว่ากฎหมายกำหนดและการทำงานที่ไม่เต็มใจ ○ การจ่ายค่าจ้างล่าช้า ค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม ○ ระยะเวลาการทำงานที่นานเกินไป ○ วันหยุดและเวลาพัก (holidays and breaks) ที่ไม่เหมาะสม ○ การมอบหมายให้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง โดยปราศจากความเต็มใจของพนักงาน เช่น การให้พนักงานไปปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> ○ นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) ○ คู่มือพนักงาน ○ จริยธรรมสำหรับพนักงาน (Code of Conduct) ○ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน
สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> ○ การมีสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน เช่น การเกิดอุบัติเหตุจากการใช้อุปกรณ์ในร้าน ลังสินค้าหล่นทับ ไฟดูด ไฟรั่ว 	<ul style="list-style-type: none"> ○ นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ○ มาตรฐานทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ○ การอบรมที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและการจัดการสิ่งแวดล้อมก่อนเริ่มงานและระหว่างทำงานทุก ๆ เดือน ○ คู่มือด้านการปฏิบัติเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
แรงงานเด็ก	<ul style="list-style-type: none"> ○ การใช้แรงงานผู้เยาว์ (ต่ำกว่า 18 ปี) ในร้านสาขาและศูนย์กระจายสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ○ นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) ○ คู่มือพนักงาน ○ จริยธรรมสำหรับพนักงาน (Code of Conduct)

สิทธิชุมชน		
ความปลอดภัยมาตรฐาน การครองชีพและ คุณภาพชีวิตของชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ○ คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนได้รับผลกระทบจากมลพิษ และมลภาวะจากกิจกรรมของบริษัท เช่น <ul style="list-style-type: none"> - คว้น ที่เกิดจากรถบรรทุกขนส่งสินค้า - กลิ่นเหม็น จากน้ำเสียที่ร้านค้าสะดวกซื้อปล่อยลงสู่บ่อซึม (เกิดขึ้นในกรณีที่ร้านค้าดังกล่าวตั้งอยู่ในชุมชนที่ไม่มีท่อระบายน้ำ) - ความร้อน จากคอยล์ร้อนและคอมเพรสเซอร์ที่ติดตั้งภายนอกหน้าร้านค้าสะดวกซื้อ - เสียง ขณะทำการก่อสร้างร้านค้าสะดวกซื้อและการขนส่งสินค้า ○ ร้านค้าสะดวกซื้อบางสาขากลายเป็นแหล่งรวมของกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม เช่น กลุ่มวัยรุ่น คนเมาสุรา เป็นต้น ○ อุบัติเหตุจากการขนส่งสินค้าที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน ○ การก่อให้เกิด การจลาจลติดขัดโดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีการขนส่งสินค้าหน้าร้านสะดวกซื้อ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ กลไกรับเรื่องราวร้องเรียนจากชุมชน โดยมี ช่องทางหลัก เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ และฮอตไลน์ ○ การพบปะชุมชนเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และข้อกังวลโดยหน่วยงานประสานรัฐกิจ แผนการจัดการด้านการขนส่งสินค้า ซึ่งมีการตรวจสอบเส้นทางเพื่อลดระยะเวลาในการขนส่ง การก่อสร้างร้านค้าประหยัดพลังงานและอาคารเขียว
สิ่งแวดล้อม		
การจัดการน้ำของเสีย และวัตถุอันตราย	<p>น้ำเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การปล่อยน้ำเสียจากร้านค้าสะดวกซื้อปล่อยลงสู่บ่อซึมของชุมชน เนื่องจากร้านค้าดังกล่าวตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่มีท่อระบายน้ำ ในบางครั้งก่อให้เกิดกลิ่นเหม็นและได้รับการร้องเรียนจากชุมชน ○ ศูนย์กระจายสินค้าบางแห่งประสบปัญหาด้านระบบการบำบัดน้ำเสียที่ไม่พอเพียง <p>ของเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การรั่วไหลของของเสียอันตรายและขยะติดเชื้อ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากศูนย์กระจายสินค้า และอาจเกิดขึ้นในเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น น้ำท่วม เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ระบบการจัดการน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด ○ การพัฒนาระบบการบำบัดน้ำเสียให้พอเพียงและครอบคลุมสำหรับศูนย์กระจายสินค้า ○ ระบบการคัดแยกประเภทขยะระหว่างขยะทั่วไป และขยะอันตราย โดยมีระบบจัดเก็บทั้งสองประเภทแยกกันที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด ก่อนที่จะนำส่งให้บริษัทที่รับรับกำจัดไปกำจัด
สิทธิลูกค้า		
สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ○ สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค สินค้าดังกล่าวเช่น สินค้าที่มีตำหนิ สินค้าหมดอายุ และสินค้าป่นเปื้อน ○ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น น้ำร้อนลวก ไฟดูด การถูกรถชนหรือกระแทก โดยพนักงานขนส่งสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ระบบติดตามตรวจสอบมาตรฐานสินค้า Traceability ระบบเรียกคืนสินค้าและผลิตภัณฑ์ ○ กลไกรับเรื่องราวร้องเรียนจากลูกค้า ○ ระบบการตรวจสอบและแก้ไขเรื่องราวร้องเรียนจากลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง ○ การปฏิบัติตามมาตรฐานกฎหมายอย่างเข้มงวด ด้านฉลากสินค้า รวมถึงการปฏิบัติเกินกว่าที่ กฎหมายกำหนด เช่น การระบุสารอาหารในประเภทสินค้าที่กฎหมายไม่ได้กำหนด เป็นต้น

ตารางที่ 1.2: ประเด็น ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และการจัดการประเด็น ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ในห่วงโซ่อุปทานของ ซีพี ออลล์ จากการประชุมกลุ่มย่อย		
หัวข้อหลัก Specific Topics	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง Relevant Issues	การจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ ของซีพี ออลล์ Existing Controls
สภาพการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ○ สภาพการทำงานที่ไม่ยุติธรรมกับแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ความไม่ปลอดภัยระหว่างการทำงาน - ค่าจ้างที่น้อยกว่ากฎหมายกำหนด - ระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน - การให้ทำงานล่วงเวลาที่มากกว่ากฎหมายกำหนด - การให้สวัสดิการต่างๆที่ไม่ยุติธรรม - อื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ แนวทางการคัดเลือกคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การตรวจสอบด้านการปฏิบัติตามแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ ข้อกำหนดของคู่ค้าจ้าง (Terms of Reference) ที่กำหนดชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการปฏิบัติอันเป็นการละเมิดสิทธิแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การตรวจสอบด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงานของคู่ค้าประเภท Non-trade purchases
แรงงานต่างด้าว	<ul style="list-style-type: none"> ○ สิทธิในการได้รับค่าจ้าง ○ การยึดเอกสารประจำตัว ○ ที่พักที่เหมาะสม ○ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ○ อิสระในการเข้าออกสถานประกอบการ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ แนวทางการคัดเลือกคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การตรวจสอบด้านการปฏิบัติตามแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ ข้อกำหนดของคู่ค้าจ้าง (Terms of Reference) ที่กำหนดชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการปฏิบัติอันเป็นการละเมิดสิทธิแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การตรวจสอบด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงานของคู่ค้าประเภท Non-trade purchases
แรงงานทาส หรือ แรงงานบังคับ	<ul style="list-style-type: none"> ○ การใช้แรงงานทำงานเกินเวลาที่ และแรงงานที่ไม่เต็มใจ ○ การจ่ายค่าจ้าง ○ การเก็บเงินมัดจำหรือค่าธรรมเนียมแลกกับการว่าจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> ○ แนวทางการคัดเลือกคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การตรวจสอบด้านการปฏิบัติตามแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ ข้อกำหนดของคู่ค้าจ้าง (Terms of Reference) ที่กำหนดชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการปฏิบัติอันเป็นการละเมิดสิทธิแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การตรวจสอบด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงานของคู่ค้าประเภท Non-trade purchases
แรงงานเด็ก	<ul style="list-style-type: none"> ○ มีการใช้แรงงานเด็ก (อายุต่ำกว่า 15 ปี) ○ การใช้แรงงานผู้เยาว์ (อายุต่ำกว่า 18 ปี) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ แนวทางการคัดเลือกคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การตรวจสอบด้านการปฏิบัติตามแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ ข้อกำหนดของคู่ค้าจ้าง (Terms of Reference) ที่กำหนดชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการปฏิบัติอันเป็นการละเมิดสิทธิแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การตรวจสอบด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงานของคู่ค้าประเภท Non-trade purchases

ตารางที่ 2.1: ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และการจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ของ ซีพีแรม จากการประชุมกลุ่มย่อย		
หัวข้อหลัก Specific Topics	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง Relevant Issues	การจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ ของซีพี แรม Existing Controls
สิทธิแรงงาน		
สภาพการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ○ การให้ทำงานล่วงเวลาที่มากกว่ากฎหมายกำหนด และการทำงานโดยไม่เต็มใจ ○ การจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม ○ ระยะเวลาการทำงานที่นานเกินไป ○ วันหยุดและเวลาพัก (holidays and breaks) ที่ไม่เหมาะสม ○ การให้สวัสดิการด้านการงานที่ไม่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> ○ คู่มือพนักงาน ○ จริยธรรมสำหรับพนักงาน (Code of Conduct) ○ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน
สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> ○ การมีสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน เช่น มีดบาด สิ้นลม 	<ul style="list-style-type: none"> ○ นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ○ มาตรฐานทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ○ การอบรมที่เกี่ยวข้องกับ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย สำหรับแรงงานทุกคน ทั้งแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าว ○ คู่มือด้านการปฏิบัติเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ○ มีคณะกรรมการความปลอดภัยในที่ทำงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบกรณีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น รวมถึงสภาพความปลอดภัยในที่ทำงาน ○ การสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยทุกๆ 3 เดือน
แรงงานต่างด้าว ซีพี แรม (อาหารพร้อมทาน)	<ul style="list-style-type: none"> ○ แรงงานในสวนการผลิตของโรงงานซีพี แรม (อาหารพร้อมทาน) เป็นแรงงานต่างด้าวจากประเทศเมียนมาร์และกัมพูชา ○ การเอาเปรียบแรงงานต่างด้าวด้านสภาพการทำงาน เช่น <ul style="list-style-type: none"> - สิทธิในการได้รับค่าจ้าง - การหักค่าจ้างแรงงานเพื่อสมทบในกองทุนสนับสนุนแรงงานต่างด้าว - การยึดเอกสารประจำตัวและเอกสารเดินทางสำคัญ - ที่พักที่เหมาะสม - ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ - อิสระในการเข้าออกสถานประกอบการ ○ การคัดเลือกแรงงานโดยนายหน้าหรือบริษัทที่จัดหางาน โดยเฉพาะจากประเทศต้นทางของแรงงาน อาจมีการละเมิดสิทธิแรงงานได้ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - การหักค่านายจัดหางานที่ไม่มียุติธรรม - การยึดเอกสารประจำตัวและเอกสารเดินทางสำคัญ - การหักค่าจ้างแรงงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดทำสัญญาจ้างงานภาษาประจำชาติของแรงงานต่างด้าว ○ คู่มือพนักงาน ○ จริยธรรมสำหรับพนักงาน (Code of Conduct) ○ ระเบียบการจัดจ้างแรงงานต่างด้าวผ่านกระบวนการระบุในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างรัฐบาลไทยกับประเทศต้นทาง ○ การตรวจสอบ (Audit) บริษัทจัดหางานที่ใช้ในปัจจุบัน ทั้งหมด 5 แห่ง
สิทธิชุมชน		
ความปลอดภัย มาตรฐาน การครองชีพ และคุณภาพชีวิตของชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ○ อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการผลิตของโรงงาน เช่น การระเบิดของบอยเลอร์ การรั่วไหลของแอมโมเนีย การเกิดอัคคีภัย เป็นต้น ○ อุบัติเหตุจากการคมนาคมขนส่งของโรงงาน ความปลอดภัยจากพนักงานขับรถ สภาพยานพาหนะไม่พร้อมใช้งาน มีผลด้านความปลอดภัยและมลพิษ ○ ชุมชนร้องเรียนเรื่องการจราจรที่ติดขัด เนื่องจากการคมนาคมขนส่งของยานพาหนะของโรงงานต่างๆ ในเขตอุตสาหกรรม ○ เสียง ความร้อน และฝุ่นควัน จากการทำงานของเครื่องจักรในโรงงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ○ แผนฉุกเฉินด้านการจัดการอัคคีภัยสำหรับโรงงานในเขตอุตสาหกรรม ○ การพบปะชุมชนเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และข้อกังวล โดยหน่วยงาน CSR ○ การสำรวจข้อคิดเห็นและข้อกังวล ของชุมชน ทุก สามเดือน ○ แผนการจัดการด้านคมนาคมขนส่ง เพื่อลดการก่อให้เกิดการจราจรที่ติดขัดในชุมชน เช่น การกำหนดช่วงเวลาการขนส่งสำหรับยานพาหนะของโรงงาน
สิ่งแวดล้อม		
การจัดการน้ำ	<ul style="list-style-type: none"> ○ การแย่งน้ำชุมชน เป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่เกิดขึ้น โดยในอดีต โรงงานของซีพีแรม ใช้น้ำบาดาลเป็นหลัก ซึ่งเป็นแหล่งน้ำหลักของชุมชน จนทำให้เกิดข้อร้องเรียนจากชุมชนว่าบริษัทมีการใช้น้ำในกระบวนการดำเนินงานของโรงงานมากเกินไป และมีส่วนทำให้ปริมาณน้ำบาดาลในชุมชนลดลง 	<ul style="list-style-type: none"> ○ แผนและระบบการจัดการน้ำ โดยปัจจุบันได้เปลี่ยนจากการใช้น้ำบาดาลมาเป็นน้ำประปาเป็นหลัก

สิทธิผู้บริโภค		
สุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค	<ul style="list-style-type: none"> สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค สินค้าดังกล่าวเช่น สินค้าหมดอายุ สินค้าปนเปื้อน (เช่น เส้นผม) สินค้าที่มีสารก่อภูมิแพ้ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามมาตรฐานกฎหมายด้านฉลากสินค้า และข้อกำหนดของบริษัทผู้รับซื้อสินค้าอย่างเข้มงวดระบบติดตามตรวจสอบมาตรฐานสินค้า Traceability ระบบเรียกคืนสินค้าและผลิตภัณฑ์ กลไกการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ระบบการตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง
ตารางที่ 2.2: ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และการจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ในห่วงโซ่คุณค่าของ ซีพีแรม จากการประชุมกลุ่มย่อย		
หัวข้อหลัก Specific Topics	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง Relevant Issues	การจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ของซีพีแรม Existing Controls
สภาพการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> สภาพการทำงานที่ไม่ยุติธรรมกับแรงงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา เช่น <ul style="list-style-type: none"> ความไม่ปลอดภัยระหว่างการทำงาน ค่าจ้างที่น้อยกว่ากฎหมายกำหนด ระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน การให้ทำงานล่วงเวลาที่มากกว่ากฎหมายกำหนด การให้สวัสดิการต่างๆที่ไม่ยุติธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> แนวทางการปฏิบัติต่อคู่ค้าและผู้รับเหมา การอบรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และอาชีวอนามัยแก่คู่ค้าและผู้รับเหมา
แรงงานต่างด้าว	<ul style="list-style-type: none"> สิทธิในการได้รับค่าจ้าง การยึดเอกสารประจำตัว ที่พักที่เหมาะสม ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อิสระในการเข้าออกสถานประกอบการ 	<ul style="list-style-type: none"> แนวทางการปฏิบัติต่อคู่ค้าและผู้รับเหมา การอบรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และอาชีวอนามัยแก่คู่ค้า และผู้รับเหมา
แรงงานทาส หรือแรงงานบังคับ	<ul style="list-style-type: none"> การใช้แรงงานทำงานเกินเวลาที่กำหนด และแรงงานที่ไม่เต็มใจ การจ่ายค่าจ้าง การเก็บเงินมัดจำหรือค่าธรรมเนียมแลกกับการว่าจ้าง 	
แรงงานเด็ก	<ul style="list-style-type: none"> มีการใช้แรงงานเด็ก (อายุต่ำกว่า 15 ปี) การใช้แรงงานผู้เยาว์ (อายุต่ำกว่า 18 ปี) 	

ตารางที่ 3.1: ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และการจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ของ แม็คโคร จากการประชุมกลุ่มย่อย		
หัวข้อหลัก Specific Topics	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง Relevant Issues	การจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ของแม็คโคร Existing Controls
สิทธิแรงงาน		
สภาพการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ○ การให้ทำงานล่วงเวลาที่มากกว่ากฎหมายกำหนด และการทำงานที่ไม่เต็มใจ ○ การจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม ○ ระยะเวลาการทำงานที่นานเกินไป ○ วันหยุดและเวลาพัก (holidays and breaks) ที่ไม่เหมาะสม ○ การใช้บริษัทหรือนายหน้าจัดหางานที่เอาเปรียบแรงงาน เช่น การหักค่านายหน้าเกินกว่ากฎหมายกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ○ คู่มือพนักงาน ○ จริยธรรมสำหรับพนักงาน (Code of Conduct) ○ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ○ ระบบติดตามและตรวจสอบ Payroll และการ กำหนด KPI ของแต่ละร้านสาขาเกี่ยวกับการ จ่ายเงินเดือนที่ครบถ้วนและตรงต่อเวลา ○ แบบฟอร์มยินยอมการทำงานล่วงเวลาของพนักงาน
สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> ○ การมีสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน เช่น สิ้นค้าหล่นทับ รถโฟล์คคลิฟท์ชนหรือกระแทก 	<ul style="list-style-type: none"> ○ นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ○ มาตรฐานทางด้านอาชีวอนามัยและความ ปลอดภัย ○ การอบรมที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความ ปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมในงาน (on the job training) สำหรับพนักงาน ○ การอบรมสำหรับผู้ฝึกสอนด้านอาชีวอนามัยและความ ปลอดภัย (เจ้าหน้าที่ด้านการจัดการความ ปลอดภัย) ○ คู่มือด้านการปฏิบัติเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความ ปลอดภัย ○ มีคณะกรรมการความปลอดภัยในที่ทำงาน ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบกรณีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ภายใน 24 ชั่วโมง และรายงานผลทุก ๆ 3 เดือน
สิทธิชุมชน		
ความปลอดภัยมาตรฐาน การครองชีพและ คุณภาพชีวิตของชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ○ คุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ได้รับผลกระทบจากควัน กลิ่น เสียง จากการก่อสร้างและต่อเติมอาคาร กิจกรรมอื่นของ บริษัท ○ อุบัติเหตุจากการขนส่งสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ○ กลไกรับเรื่องร้องเรียนจากชุมชน โดยมีช่องทาง หลัก เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ และ ฮอตไลน์ ○ การพบปะชุมชนเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และข้อกังวล โดย หน่วยงาน CSR ○ การใช้วัสดุคลุมขณะก่อสร้าง เพื่อลดผลกระทบต่อ ชุมชน
สิทธิลูกค้า		
สุขภาพและความ ปลอดภัยของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ○ ความเสี่ยงด้านการใช้สินค้าผิดประเภท เช่น แก้วอัลสติกบาง ประเภทไม่สามารถรองรับน้ำหนักของผู้ใช้ตามที่ระบุในคำแนะนำ การใช้สินค้า ○ อุบัติเหตุระหว่างการเลือกสินค้าในห้างร้าน เช่น สิ้นค้าหล่นทับ ลูกค้า รถโฟล์คคลิฟท์ชนลูกค้า เป็นต้น ○ สินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน เช่น สินค้าหมดอายุ (กรณีเอแคร์ หมดอายุ) สินค้าปนเปื้อน และสินค้ามีพิษ (กรณีปลาหมึกบูดูจริง) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ระบบติดตามตรวจสอบมาตรฐานสินค้า Traceability ○ ระบบเรียกคืนสินค้าและผลิตภัณฑ์ ○ กลไกการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ○ ระบบการตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียน จากลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง
สิ่งแวดล้อม		
การจัดการของเสียและวัตถุ อันตราย	<ul style="list-style-type: none"> ○ ขยะอันตรายที่ไม่ได้รับการบำบัดที่เหมาะสม ○ สารเคมีอันตรายที่เกิดจากใช้ในกระบวนการผลิต 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ระบบการจัดเก็บขยะธรรมดาและขยะอันตรายแยก ประเภทกันซึ่งได้มาตรฐานตามกฎหมายกำหนด ก่อนที่จะนำส่งให้บริษัทที่ได้รับว่าจ้างนำไปกำจัด

ตารางที่ 3.2: ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และการจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ในห่วงโซ่มูลค่าของ แม็คโคร จากการประชุมกลุ่มย่อย

หัวข้อหลัก Specific Topics	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง Relevant Issues	การจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ของแม็คโคร Existing Controls
สภาพการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ○ สภาพการทำงานที่ไม่ยุติธรรมกับแรงงานของคู่ค้า และผู้รับเหมา เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ความไม่ปลอดภัยระหว่างการทำงาน - ค่าจ้างที่น้อยกว่ากฎหมายกำหนด - ระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน - การให้ทำงานล่วงเวลาที่มากกว่ากฎหมายกำหนด - การให้สวัสดิการ ต่าง ๆที่ไม่ยุติธรรม - การหักค่าแรงโดยไม่ชอบธรรม - อื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ แนวทางการคัดเลือกคู่ค้าและผู้รับเหมา โดยอาศัยหลักเกณฑ์ด้านความยั่งยืน (ESG) ○ แนวทางการปฏิบัติของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของคู่ค้าและผู้รับเหมา เริ่มในปี 2561 ○ การอบรมที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยแก่คู่ค้าและผู้รับเหมา
แรงงานต่างด้าว	<ul style="list-style-type: none"> ○ สิทธิในการได้รับค่าจ้าง ○ การยึดเอกสารประจำตัว ○ ที่พักที่เหมาะสม ○ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ○ อิสระในการเข้าออกสถานประกอบการ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ แนวทางการปฏิบัติของคู่ค้าและผู้รับเหมา ○ การอบรมที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยแก่คู่ค้าและผู้รับเหมา
แรงงานทาส หรือ แรงงานบังคับ	<ul style="list-style-type: none"> ○ การใช้แรงงานทำงานเกินเวลาที่กำหนดและแรงงานที่ไม่เต็มใจ ○ การจ่ายค่าจ้าง ○ การเก็บเงินมัดจำหรือค่าธรรมเนียมแลกกับการว่าจ้าง 	
แรงงานเด็ก	<ul style="list-style-type: none"> ○ มีการใช้แรงงานเด็ก (อายุต่ำกว่า 15 ปี) ○ การใช้แรงงานผู้เยาว์ (อายุต่ำกว่า 18 ปี) 	
ความปลอดภัย และมาตรฐานการครองชีพ ของชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ○ อุบัติเหตุทางถนนของบริษัทคู่ค้าและผู้รับเหมาขณะทำการขนส่งสินค้า ○ มลภาวะทางเสียงจากการคมนาคมขนส่งของบริษัทคู่ค้าและผู้รับเหมาขณะทำการขนส่งสินค้าส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนในชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> ○ นโยบายด้านความปลอดภัยด้านการขนส่งสินค้าของบริษัทผู้รับเหมา

สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ

“การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กร”

วันพฤหัสบดีที่ 9 พฤศจิกายน 2560 เวลา 09:00 – 16:00 น.

ณ ห้องประชุมใหญ่ 1111A ชั้น 11 อาคาร ซีพี ทาวเวอร์ (สีลม)

ขั้นตอนการดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการ

- (1) นำเสนอความเป็นมาเรื่องสิทธิมนุษยชนในภาคธุรกิจ ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินการขององค์กร และวิธีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human rights risk assessment matrix) โดยคณะที่ปรึกษา
- (2) แบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมเป็นสามกลุ่มตามหน่วยธุรกิจ ได้แก่ 1) ซีพี ออลล์ 2) ซีพีแรม 3) แม็คโคร
- (3) ผู้เข้าร่วมประชุมยืนยันและเพิ่มเติมประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง (Relevant Issues) ดังแสดงใน **ตารางที่ 1** ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่คณะที่ปรึกษารวบรวมจากการสัมภาษณ์หน่วยธุรกิจทั้งสามก่อนการประชุม
- (4) ผู้เข้าร่วมประชุมประเมินโอกาสเกิด (Likelihood) และความรุนแรง (Severity of risk and impact) ของความเสี่ยงที่มีอยู่ตามธรรมชาติ (Inherent risks) ตามหน่วยธุรกิจที่ระบุไว้ในเบื้องต้น โดยใช้เกณฑ์การประเมินโอกาสเกิด (Likelihood) และความรุนแรง (Severity of risk and impact) ตามเกณฑ์การแสดงใน **ตารางที่ 2** และนำเสนอผลที่ได้จากการประเมินความเสี่ยงที่มีอยู่ตามธรรมชาติโดยตัวแทนจากหน่วยธุรกิจทั้งสาม
- (5) สอบถามและยืนยันแนวทางการจัดการประเด็นความเสี่ยงที่มีอยู่ (Existing Controls) รวมถึงเครื่องมือหรือวิธีการจัดการความเสี่ยงนั้นๆ
- (6) ผู้เข้าร่วมประชุมประเมินโอกาสเกิดและความรุนแรงของความเสี่ยงที่หลงเหลือหลังจากพิจารณามาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่ (Residual risks) และนำเสนอผลที่ได้จากการประเมินความเสี่ยงที่หลงเหลือโดยตัวแทนจากหน่วยธุรกิจทั้งสาม
- (7) นำเสนอแนวทางจัดการและบรรเทาความเสี่ยงขององค์กรชั้นนำระดับโลก (Best practices) โดยที่คณะที่ปรึกษา
- (8) ระดมความคิดเรื่อง แนวทางการจัดการเพื่อบรรเทาและป้องกันความเสี่ยงที่หลงเหลือในแต่ละหน่วยธุรกิจ
- (9) สรุปประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ควรจับตามอง (Salient issues) ของกลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์

ตารางที่ 1 ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของหน่วยธุรกิจทั้งสาม

ซีพี ออลล์	ซีพีแรม	แม็คโคร
<ul style="list-style-type: none"> ● สภาพการทำงานของพนักงาน (เวลาทำงานล่วงเกินวันหยุด ความรับผิดชอบในงานที่ไม่ได้ระบุในสัญญาว่าจ้าง) ● ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (ไฟฟ้าช็อต อุบัติเหตุจากการใช้อุปกรณ์ในร้าน ฯลฯ) ● แรงงานเด็ก ● ความปลอดภัย มาตรฐานการครองชีพ และคุณภาพชีวิตของชุมชนที่ควบคุมได้ (ผลกระทบจากเสียง ความร้อน และกลิ่น) ● ความปลอดภัย มาตรฐานการครองชีพ และคุณภาพชีวิตของชุมชนที่เกินความควบคุม (ผลกระทบกับธุรกิจรายเล็ก การจราจรติดขัด ฯลฯ) ● การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ของเสีย และวัตถุอันตราย ● สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า (ความปลอดภัยทางอาหาร) ● สภาพการทำงานในห่วงโซ่อุปทาน ● แรงงานต่างด้าวในห่วงโซ่อุปทาน ● แรงงานบังคับในห่วงโซ่อุปทาน ● แรงงานเด็กในห่วงโซ่อุปทาน ● ความปลอดภัยทางอาหารในห่วงโซ่อุปทาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในการดำเนินการ ฯลฯ) ● แรงงานต่างด้าว (โรงงานอาหารพร้อมทาน) ● ความปลอดภัย มาตรฐานการครองชีพ และคุณภาพชีวิตของชุมชน (ผลกระทบจากอุบัติเหตุจากการดำเนินการ เช่น ความเสี่ยงทางไฟ บอยเลอร์ระเบิด แอมโมเนียรั่ว ฯลฯ) ● การจัดการน้ำ ● การจัดการของเสีย ● สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า (ความปลอดภัยทางอาหาร) ● สภาพการทำงานในห่วงโซ่อุปทาน ● แรงงานต่างด้าวในห่วงโซ่อุปทาน ● แรงงานบังคับในห่วงโซ่อุปทาน ● แรงงานเด็กในห่วงโซ่อุปทาน ● ความปลอดภัยทางอาหารในห่วงโซ่อุปทาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● สภาพการทำงานของพนักงาน ● ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (อุบัติเหตุจากรถฟอร์คลิฟท์ชนสินค้าหล่นทับ ฯลฯ) ● การจัดการของเสียและวัตถุอันตราย ● สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า (ความปลอดภัยทางอาหารและสินค้า) ● สภาพการทำงานในห่วงโซ่อุปทาน ● แรงงานต่างด้าวในห่วงโซ่อุปทาน ● แรงงานบังคับในห่วงโซ่อุปทาน ● แรงงานเด็กในห่วงโซ่อุปทาน ● ความปลอดภัยทางอาหารในห่วงโซ่อุปทาน

ตารางที่ 2 เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากโอกาสการเกิด
และความรุนแรง

○ โอกาสเกิด

ระดับโอกาสเกิด	โอกาสเกิด	ตัวอย่าง
สูงมาก (4)	เกิดเกือบทุกครั้ง	ตัวอย่าง การดำเนินการในบริเวณภาคใต้มีโอกาสจะพบกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนได้มากเนื่องจากเป็นโซนความขัดแย้ง และมีประวัติเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนอยู่แล้ว
สูง (3)	เกิดบ่อยครั้ง	ตัวอย่าง ประเทศไทยมีความเสี่ยงด้านการใช้แรงงานเด็กและแรงงานต่างด้าว ถึงแม้ว่าจะมีมาตรการป้องกันและมีการเซ็นสนธิสัญญานานาชาติ แต่ความจำกัดด้านการบังคับใช้กฎหมายทำให้ยังเป็นความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นค่อนข้างสูง
ปานกลาง (2)	เกิดนาน ๆ ครั้ง	ตัวอย่าง บริษัทที่เคยได้รับการกล่าวหาเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนในอดีต เช่น การใช้แรงงานเด็กที่ตรวจสอบเจอเป็นบางครั้ง
ต่ำ (1)	แทบไม่เกิด	ตัวอย่าง ข้อมูลลูกค้ารั่วไหล

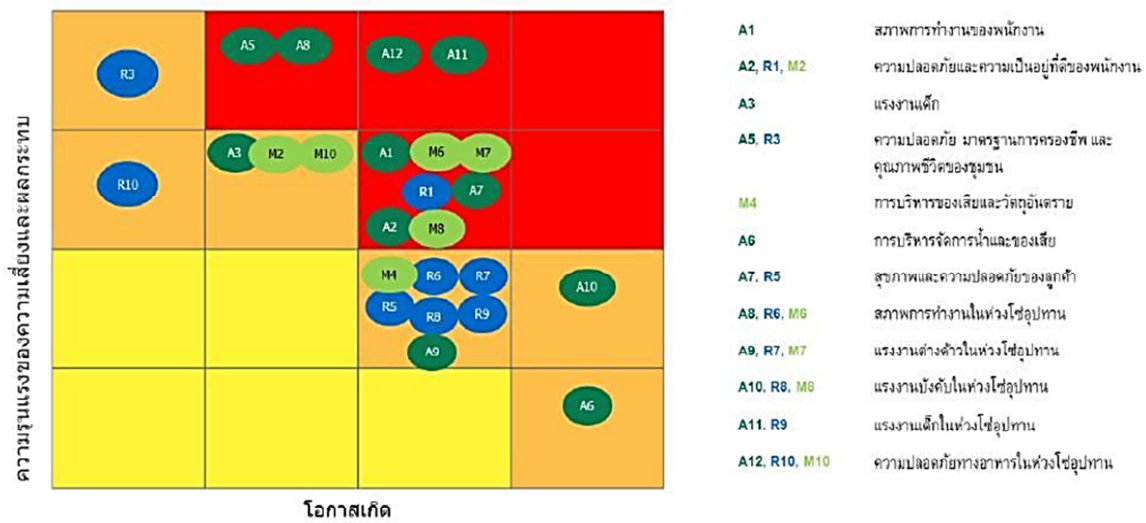
○ ความรุนแรง

ระดับความรุนแรง	ระดับผลกระทบ (Scale)	จำนวนของผู้ที่ได้รับผลกระทบ (Scope)	ความสามารถในการเยียวยาผลกระทบ (Irremediable)
สูงมาก (4)	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในกลุ่ม	ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างรุนแรงและเป็นอันตรายต่อชีวิต	ไม่สามารถเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ และ/หรือใช้เวลานานในการเยียวยา (มากกว่า 5 ปี)
สูง (3)	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ในกลุ่ม	ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัย ถึงขั้นหยุดงาน	สามารถเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องให้กลับไปสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลา 3-5 ปี
ปานกลาง (2)	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนในกลุ่ม	ทำให้เกิดการบาดเจ็บเล็กน้อยต้องมีการรักษาโดยแพทย์ (ไม่ได้รับบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน)	สามารถเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องให้กลับไปสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลา 1-3 ปี
ต่ำ (1)	ไม่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ อนามัยและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน และ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การปฐมพยาบาลเบื้องต้น)	สามารถเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องให้กลับไปสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลาไม่นาน (< 1 ปี)

สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ควรจับตามอง (Salient issues) ของกลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์ (รูปที่ 1) ประกอบด้วย 12 ประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุด เนื่องจากระดับความเสี่ยงที่ยังหลงเหลือ หลังการมีมาตรการบรรเทาและป้องกันปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง และสูง ซึ่งจำเป็นต้องมีเฝ้าระวัง รวมถึงการออกมาตรการเพิ่มเติมเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ อาจมีการพิจารณาสื่อสารผลลัพธ์ดังกล่าวต่อสาธารณะทั้งประเด็นความเสี่ยงที่ยังคงหลงเหลือ วิธีการจัดการ ประเด็น รวมถึงแนวทางการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงเหล่านั้นในอนาคต

รูปที่ 1 ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ควรจับตามองของกลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์



แนวทางดำเนินงานต่อไปโดยคณะที่ปรึกษา

- 1) จัดทำทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยข้อมูลส่วนหนึ่งมาจากการอบรมเชิงปฏิบัติการกับหน่วยงานธุรกิจทั้งสาม และข้อมูลประเด็นความเสี่ยงสิทธิมนุษยชนของหน่วยธุรกิจอื่นในกลุ่มธุรกิจการตลาดและจัดจำหน่ายซึ่งรวบรวมจากเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่คณะที่ปรึกษาออกแบบ (ธันวาคม 2560)
- 2) ทบทวนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท ซีพี ออลล์ (ธันวาคม 2560)
- 3) นำเสนอผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของหน่วยธุรกิจทั้งสาม และมาตรการลดผลกระทบเบื้องต้นต่อผู้บริหาร (ธันวาคม 2560 หรือ มกราคม 2561)