

ยืนยันหยุดความสัถยซื้อ ถือ “ทุจริตคอร์รัปชัน” เป็นศัตรู

ผลการดำเนินงาน
ที่สำคัญปี 2562



ร้อยละ
100

ของสมาชิกในคณะกรรมการ
และอนุกรรมการธรรมาภิบาล
ที่ได้รับการสื่อสารเรื่องนโยบาย
และกระบวนการด้าน
การต่อต้านคอร์รัปชัน
จำนวน

31 ราย



ร้อยละ
100

ของพนักงานที่ได้รับการสื่อสาร
เรื่องนโยบายและกระบวนการ
ด้านการต่อต้านคอร์รัปชัน
แบ่งตามประเภทของพนักงาน
จำนวน

99,334 ราย

การสนับสนุนเป้าหมาย
การพัฒนายั่งยืน



SDG16 ส่งเสริมสังคมสงบสุข
ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก
16.5 ลดการทุจริต
และติดสินบนทุกรูปแบบ



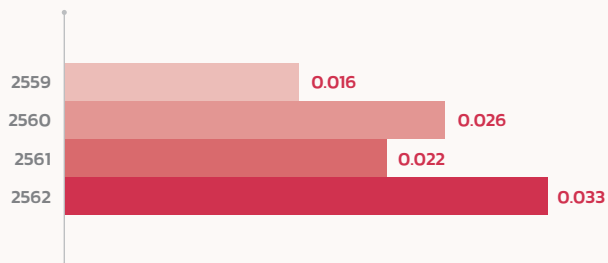
เป้าหมายปี 2563



บริษัทมุ่งมั่นไม่ให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในทุกส่วนงานรวมถึง
คู่ค้าที่สำคัญลำดับที่ 1 (Critical Tier 1 Suppliers)

ผลการดำเนินงานเทียบเป้าหมาย

อัตราเกิดทุจริตต่อร้านสาขา (ร้อยละ)



ความท้าทาย

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ประกาศใช้นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันรวมถึงแนวปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้องของกลุ่มบริษัทย่อยโดยมุ่งเน้นการปลูกฝังแนวปฏิบัติที่ดี สร้างความตระหนักถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรภายใต้ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการปฏิบัติตามจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายจากการดำเนินงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้สามารถครอบคลุมความหลากหลายของธุรกิจย่อยและสื่อสารไปถึงจำนวนพนักงาน กว่า 99,334 คน หรือร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด ซึ่งในจำนวนนี้รวมถึงบุคลากรในหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อให้ทุกธุรกิจย่อยและพนักงานสามารถนำนโยบายและหลักการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไปใช้ได้อย่างสมบูรณ์แบบ

ความคืบหน้าปี 2562



การทำงานร่วมกับเครือข่ายของภาครัฐ “รวมพลัง อาสาสู้โกง”



โครงการวางระบบควบคุมภายในเพื่อป้องกันความเสี่ยง



โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพ CCTV ลดความเสี่ยงในการเกิดการทุจริต

สรุปผลการดำเนินงานด้านทุจริตคอร์รัปชัน



ของพนักงานได้รับการสื่อสารนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านคู่มือจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน



ผู้ค้าลำดับที่ 1 (Tier 1 Supplier) ได้รับการสื่อสารนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านคู่มือจริยธรรมและแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ค้า



จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด
443 กรณี



ตรวจพบว่าทุจริต
388 กรณี



ดำเนินการแก้ไข
388 กรณี คิดเป็นร้อยละ **100**

การดำเนินงาน

บริษัทดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจภายในองค์กรและห่วงโซ่อุปทานภายใต้กรอบนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามข้อกำหนดทางกฎหมายและลักษณะเฉพาะของการดำเนินธุรกิจของอุตสาหกรรม รวมไปถึงสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการ พนักงานทุกระดับในองค์กร รวมถึงผู้ค้าได้รับทราบเช่น แนวปฏิบัติสำหรับการต่อต้านการทุจริต แนวปฏิบัติเพื่อการกุศล แนวปฏิบัติในการให้เงินสนับสนุน แนวปฏิบัติการรับของชำร่วยและการรับรอง การมอบของขวัญ มาตรการป้องกันการทุจริต เป็นต้น พร้อมทั้งกำหนดกระบวนการทำงานและระเบียบ

ปฏิบัติต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายแนวปฏิบัติขององค์กร พร้อมกันนี้บริษัทได้กำหนดบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานตามมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและสื่อสารผ่านการจัดอบรมและทบทวนให้แก่คณะกรรมการ และพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้าใจแก่พนักงานและตระหนักถึงหน้าที่ในการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด โดยในปี 2562 บริษัทได้มีการขยายหลักสูตรการฝึกอบรมการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไปยังเจ้าหน้าที่และพนักงานในระดับปฏิบัติการ พร้อมทั้งเพิ่มเติมเนื้อหาการกำกับดูแลและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เป็นหลักสูตรมาตรฐานผ่านระบบ E-learning ขององค์กร



ปี 2562 ผู้บริหารระดับบังคับบัญชาของบริษัทผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ร้อยละ: **100**



ปี 2562 พนักงานใหม่และสตาร์ทอัพกรู๊ปผ่านการอบรมหลักสูตร On-boarding

ร้อยละ: **100**



ปี 2562 ผู้ค้าลำดับที่ 1 (Tier 1 Supplier) ได้รับการสื่อสารนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านคู่มือจริยธรรมและแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ค้า (Supplier Code of Conduct & Guideline)

ร้อยละ: **100**

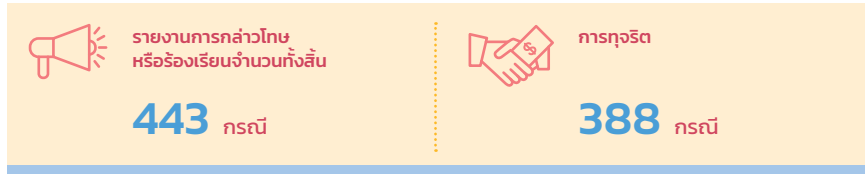


ปี 2562 เจ้าหน้าที่และพนักงานในระดับปฏิบัติการผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ร้อยละ: **100**

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและกรณีทุจริต

บริษัทสนับสนุนให้พนักงานในบริษัทแจ้งเบาะแสหรือข้อมูลการกระทำที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น อีเมล แพลตฟอร์มดิจิทัล จดหมาย และโทรศัพท์ โดยบริษัทให้ความสำคัญในการเก็บข้อมูลของการแจ้งเบาะแสเป็นความลับโดยไม่เปิดเผยตัวตนของผู้รายงาน พร้อมกันนี้ บริษัทยังมีกระบวนการป้องกันและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสรวมถึงการชดเชยความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสาาจได้รับผลกระทบโดยในปี 2562 พบว่า



โดยสามารถแยกประเภทการทุจริตได้ดังนี้

	2559	2560	2561	2562
การติดสินบน (กรณี)	0	0	0	1
การทุจริต ในรายงาน (กรณี)*	-	-	-	4
การยกยอภรรยา (กรณี)*	-	-	-	383

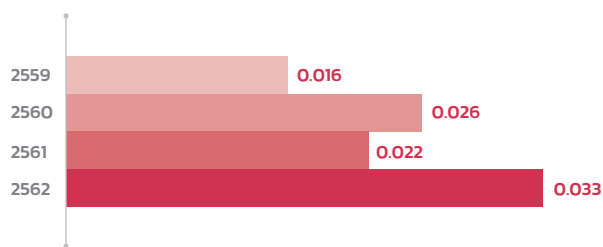
	2559	2560	2561	2562
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (กรณี)*	-	-	-	0
การละเมิดสิทธิมนุษยชน (กรณี)	0	0	0	0

*เริ่มเก็บข้อมูลในปี 2562

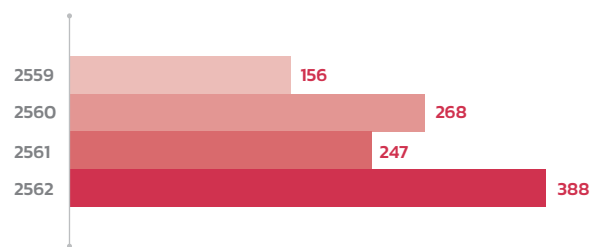
ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียน โดยบริษัทมีการพิจารณา และดำเนินการลงโทษพนักงานผู้กระทำผิดตามความเหมาะสม ทั้งนี้บริษัทได้มีการกำหนดมาตรการในการป้องกันการทุจริตที่เหมาะสมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาทิ 1) กำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด เช่น ผู้จัดการร้านทำหน้าที่ควบคุมดูแลและตรวจนับเงินสดรายได้ในแต่ละผลัด เอฟซี (FC) ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานของผู้จัดการร้าน โดยการเข้าร้านตรวจนับเงินสด 2) ทีมตรวจนับทรัพย์สินร้านทำหน้าที่ตรวจสอบและ

ตรวจนับเงินสดทันทีเมื่อถึงร้าน พร้อมทั้งตรวจนับสินค้าเทียบกับยอดสต็อกสินค้า 3) ทีมตรวจสอบคุณภาพสินค้า (QSSI) ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า การให้บริการ และการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดต่าง ๆ 4) ทีมป้องกันการสูญหาย (Loss Prevention) ทำหน้าที่ติดตามข้อมูลสินค้าที่หายไปจากการตรวจนับ ซึ่งมีการดำเนินการโดยไม่แจ้งร้านสาขาล่วงหน้า 5) การสื่อสารและสร้างความตระหนักให้กับพนักงานในร้านอย่างต่อเนื่อง

ร้อยละของอัตราเกิดทุจริตต่อร้านสาขา



ข้อร้องเรียน (กรณี)



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและรายงานการกระทำผิด กรณีละเมิดผิดกฎระเบียบ จรรยาบรรณทางธุรกิจหรือกรณีทุจริต

ช่องทาง การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน		โครงการเคาะระฆัง โทรศัพท์ 02-071-1717	ผู้รับเรื่อง: HR Operations
		หมายเลขโทรศัพท์ 02-071-2770, 02-071-7744, 02-071-8623	ผู้รับเรื่อง: Call Service
		ไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึง สำนักงานตรวจสอบ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 119 ชั้น 16 อาคารธาราสภากร ซอยสาทร 5 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120	ผู้รับเรื่อง: สำนักงานตรวจสอบ
		จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ AuditCommittee@cpall.co.th CGCommittee@cpall.co.th BOD@cpall.co.th	ผู้รับเรื่อง: 1. คณะกรรมการตรวจสอบ 2. คณะกรรมการบรรษัทภิบาล 3. คณะกรรมการบริษัท
		สื่อออนไลน์บริษัท www.cpall.co.th/whistleblowing หรือ www.facebook.com/CPALL7 (Inbox)	ผู้รับเรื่อง: สำนักบริหารการสื่อสาร และภาพลักษณ์องค์กร

การทำงานร่วมกับเครือข่ายของภาครัฐ “รวมพลัง อาสาสู้งาน”

ในปี 2562 บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พร้อมใจร่วมแสดงพลังแห่งความดีอย่างเข้มแข็งในวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งชาติ เพื่อเป็นการประกาศจุดยืนและความมุ่งมั่นขององค์กรในการดำเนินธุรกิจภายใต้ความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ โดยงานวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งชาติจัดขึ้นโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ร่วมกับภาคีเครือข่าย ภายใต้แนวคิด “รวมพลัง อาสาสู้งาน” ซึ่งมีตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ภาคประชาสังคม นิสิต นักศึกษา และสื่อมวลชน เข้าร่วมรวมพลังกว่า 5,000 คน นอกจากนี้ ภายในงานยังมีการนำเสนอข้อมูลและแนวทางใหม่ ๆ เช่น ความก้าวหน้าของพลังคนไทยแต่ละภาคส่วน เป้าหมายการรณรงค์ให้เกิดการปฏิบัติร่วมกัน เครื่องมือหรือกลไกใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ และอุปสรรคสำคัญในการแก้ปัญหาการคอร์รัปชัน

โครงการวางระบบควบคุมภายใน เพื่อป้องกันความเสี่ยง

จากการจัดการความเสี่ยงที่กล่าวถึงไว้ในบทการกำกับดูแล หนึ่งในหัวข้อความเสี่ยงที่ได้รับการประเมิน คือการทุจริตในองค์กร ซึ่งบริษัทมีกระบวนการจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่ถูกบ่งชี้ว่ามีความเสี่ยงสูงตามขั้นตอนการทำงานหลักที่แสดงไว้ในบทการกำกับดูแล

โครงการรับรองการต่อต้านคอร์รัปชัน ของภาคเอกชนไทย (CAC)

โครงการรับรองการต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) เป็นโครงการบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจถึงปัญหาคอร์รัปชันในภาคธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย (SME) พร้อมทั้งแนวทางการเตรียมความพร้อมภายใต้โครงการ เช่น การเตรียมความพร้อมในการวางระบบควบคุมภายในเพื่อป้องกันความเสี่ยงโดยมีเนื้อหาการบรรยายครอบคลุมเรื่องปัญหาคอร์รัปชัน ที่มาของโครงการ CAC กระบวนการรับรองตามแบบประเมิน 17 ข้อ ของ SME และการเตรียมความพร้อมเพื่อร่วมโครงการ ซึ่งไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม

โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพ CCTV

โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพ CCTV ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อลดเวลาการทำงานของพนักงานร้านสาขาและลดความเสี่ยงในการเกิดการทุจริต เนื่องจากกล้อง CCTV ดังกล่าวสามารถเก็บภาพที่มีคุณภาพขึ้น และมุมกล้องครอบคลุมทั้งร้าน ทำให้สามารถลดความถี่ในการตรวจเช็คเงินขาดเกิน และการนับสินค้าได้