



# รายงานการพัฒนารายงานยั่งยืน ปี 2561

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM



Sustainability Report 2018

CP ALL Public Company Limited

Giving

Sharing

Opportunities



## สารบัญ



### รู้จักบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย



- 1 สารจากใจประธานกรรมการ 2
- 2 สารจากใจประธานกรรมการบริหาร 3
- 3 ถักทอห่วงโซ่คุณค่า ปราบปรามทุกกลุ่มมีความสุข 4
- 4 เส้นทางสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน 9



### ยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืน

- 5 ต่อยอดปณิธาน ยุทธศาสตร์สู่ความยั่งยืน 13
- 6 ใส่ใจทุกสาระสำคัญ เพื่อความยั่งยืนทุกมิติ 18

### การดำเนินงานด้านความยั่งยืน

#### ริ่งสรรค์ธุรกิจ โปร่งใส เป็นธรรม เท่าเทียม

- 7 องค์กรแห่งธรรมาภิบาล บริหารด้วยความโปร่งใส 22
- 8 ยืนหยัดความสัตย์ซื่อ ชื่อ “ทุจริตคอร์รัปชัน” เป็นศัตรู 32
- 9 เคารพสิทธิมนุษยชน ยึดมั่นหลักการสากล ร่วมสร้างสังคมสันติสุข 38
- 10 เปิดใจรับความแตกต่าง สร้างสัมพันธ์ สามประโยชน์สูง 46
- 11 ผสมส่วนเหมือน ผสานส่วนต่าง สร้างคนดีและเก่ง ผนึกพลังเป็นหนึ่งเดียว 56



### สร้างสรรค์สังคมแกร่ง ครอบครัวเข้มแข็ง กินดี อยู่ดี มีความสุข

- 12 นวัตกรรมสร้างปัญญา เพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ 66
- 13 ยกระดับอาชีพอนามัย สร้างความปลอดภัยน่าทำงาน 74
- 14 คัดสรรอาหารปลอดภัย ห่วงใยสุขภาพผู้บริโภค 84
- 15 มอบโอกาสทางการศึกษา สร้างอาชีพ สร้างอนาคต 92
- 16 แบ่งปันโอกาส สรรค์สร้างคุณค่าสังคม 98

### ปกป้องสิ่งแวดล้อม ปกป้องผืนป่า ทรัพยากร เอื้ออาทรโลกของเรา

- 17 ปกป้องระบบนิเวศ ยึดมั่นเจตนารมณ์สีเขียว 106
- 18 รับมือสภาพอากาศเปลี่ยนแปลง หมุนเวียนใช้พลังงาน 114
- 19 บริหารน้ำอย่างรู้ค่า รักษาสมดุลชีวิต 120
- 20 ร่วมมอบความรับผิดชอบ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า 124
- 21 เติมความรัก สร้างด้วยใจ เพิ่มความเข้มแข็งให้ชุมชน 130



# สารจากใจประธานกรรมการ

## เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่าน

ในปีที่ผ่านมา ซีพี ออลล์ ยังคงก้าวต่อไปอย่างมั่นคงด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาองค์กรให้เกิดความยั่งยืนในทุกด้าน โดยยังคงให้ความสำคัญกับการปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้เข้ามาเป็นตัวขับเคลื่อนโลก ส่งผลต่อบทบาทและความสำเร็จของธุรกิจทั้งปัจจุบันและอนาคต สังคมไร้เงินสด กระเป๋าเงินดิจิทัล การให้บริการในรูปแบบที่ล้ำสมัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยส่งผลให้ ซีพี ออลล์ จำเป็นต้องปรับตัว ไม่ใช่แค่ก้าวให้ทัน แต่ต้องก้าวให้ล้ำหน้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคสมัยที่เทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ซีพี ออลล์ ยังคงให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อต่อยอดความยั่งยืนขององค์กรตลอดจนขยายไปสู่การบริหารจัดการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง อาทิ การพัฒนาอาหารพร้อมรับประทาน อาหารแช่แข็ง เบเกอรี่ ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ค้าปลีก การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ การสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์กับคู่ค้าและผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้สามารถเติบโตไปด้วยกัน หรือความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน การสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้กับทุกชุมชนและสังคม ทั้งการจ้างงาน ตลอดถึงความร่วมมือในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังเช่นนโยบาย 7 GO Green ที่ได้ประกาศเจตนารมณ์ลดภาวะโลกร้อนด้วยการ “ลด และเลิกใช้ถุงพลาสติก” เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์ พร้อมด้วย การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักบรรษัทภิบาล ก็จะทำให้พันธกิจขององค์กรเกิดผลในการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม อันจะเป็นปัจจัยช่วยเพิ่มมูลค่าให้ ซีพี ออลล์ สามารถเติบโตขึ้นได้อย่างยั่งยืนควบคู่กับ เศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในระยะยาวต่อไป

ในด้านการพัฒนาระบบการศึกษา สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ได้เน้นรูปแบบการเรียนการสอนภาคทฤษฎีควบคู่ไปกับการฝึกปฏิบัติในแบบสหกิจศึกษาที่เน้นการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างมีระบบ ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์สู่ความสำเร็จ เพื่อสร้างศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคล ทำให้สถาบันการศึกษาของปัญญาภิวัฒน์ได้รับรางวัลจากสถาบันต่างๆ มากมาย ดังเช่นในปีที่ผ่านมาวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ได้เข้ารับรางวัล “ผู้มีคุณูปการต่อการศึกษาของชาติ ประจำปี 2561” จาก พณฯ นายกรัฐมนตรี โดยการคัดเลือกของสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา ให้เป็นสถานศึกษาต้นแบบ “Excellent Model” ในสาขาธุรกิจค้าปลีก เป็นต้น ฯลฯ

จากผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความยั่งยืนในหลากหลายมิติ ทำให้ปี 2561 นิตยสาร Forbes นิตยสารด้านธุรกิจและการเงินของสหรัฐอเมริกาที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้คัดเลือกให้ ซีพี ออลล์ จัดอยู่ในลำดับที่ 23 อีกทั้งยังเป็นบริษัทคนไทยเพียงหนึ่งเดียวที่ติดรายชื่อ 100 บริษัทสุดยอดนวัตกรรมโดยพิจารณาคัดเลือกบริษัทมหาชนจากทั่วโลก อันเปรียบเสมือนการประกาศเกียรติคุณและยังเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของผู้บริหารตลอดจนพนักงานในทุกระดับชั้นของ ซีพี ออลล์ ที่ได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจร่วมกันพัฒนาองค์กรที่ควรคุณค่าแก่ความภาคภูมิใจ

สุดท้ายนี้ ซีพี ออลล์ จะยังคงยึดมั่นพันธกิจในการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายความยั่งยืนที่ได้ตั้งไว้ รวมทั้งจะต่อยอดความสำเร็จนั้นให้เกิดความต่อเนื่องต่อไปอย่างไม่มีวันสิ้นสุด เพราะ ซีพี ออลล์ เชื่อมั่นว่า “การพัฒนา” คือ “รากฐาน” ที่สำคัญของความยั่งยืน



นายนิรัน เจียรจวนท์  
ประธานกรรมการ  
บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)



# สารจากใจประธานกรรมการบริหาร

## เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่าน

ความสำเร็จด้านความยั่งยืนที่ ซีพี ออลล์ ภาคภูมิใจในปีนี้เป็น การได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทชั้นนำในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (DJSI Emerging Markets) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 และระดับโลก (DJSI World) เป็นปีแรกในหมวดอุตสาหกรรมธุรกิจค้าปลีกอาหารและสินค้าอุปโภคบริโภค (Food & Staples Retailing) ประจำปี 2561 นับเป็นบริษัทไทยเพียงแห่งเดียวที่ผ่านการคัดเลือกในหมวดอุตสาหกรรมนี้ และบริษัทยังได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกใน FTSE4Good Index ซึ่งเป็นดัชนีที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของบริษัทที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่จัดขึ้นโดย Financial Times Stock Exchange Group (FTSE) โดยได้รับการคัดเลือกทั้งในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (FTSE4Good Emerging Index) และกลุ่มตลาดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (FTSE4Good ASEAN 5 Index) นอกจากนี้ ยังได้รับคัดเลือกให้เข้าเป็นสมาชิกในดัชนี Thailand Sustainability Investment (THSI) คัดเลือกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยซึ่งพิจารณาจากผลการดำเนินงานในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ขององค์กรที่กำหนดไว้ครอบคลุมปี 2561-2565 และยังคงดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ฉบับดังกล่าว โดยผนวกปณิธาน “ร่วมสร้างสรรค์ และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน” (Giving and Sharing Opportunities) กับแนวทางด้านความยั่งยืนตามหลักการสากลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับการประกอบธุรกิจ ภายใต้โครงการต่าง ๆ อาทิ การเข้าไปช่วยเกษตรกร วิชากิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อพัฒนาสินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐานเข้ามาจำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น การริเริ่มการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ตามหลักการชี้แนะเรื่องสิทธิมนุษยชนสำหรับธุรกิจ ตามกรอบงานองค์การสหประชาชาติในการคุ้มครอง เคารพ และการเยียวยา (Guiding Principles on Implementing the UN Protect, Respect, Remedy Framework for Business and Human Rights)

บริษัทมีความคืบหน้าในการขยายขอบเขตการดำเนินงานด้านความยั่งยืนโดยส่งเสริมความรับผิดชอบตลอดห่วงโซ่คุณค่าด้วยความร่วมมือของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีก รวมถึงสร้างความตระหนักด้านความยั่งยืนให้กับกลุ่มลูกค้าซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้กับบริษัทภายใต้โครงการต่าง ๆ พร้อมส่งต่อโอกาสไปสู่ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป



นายก่อศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์  
**ประธานกรรมการบริหาร**  
บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)





# ตักทอห่วงโซ่คุณค่า **ปราศณาทุกกลุ่มมีความสุข**

ด้วยตระหนักว่า บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)  
และบริษัทย่อย (“บริษัท”) เป็นองค์พยพหนึ่งของสังคมไทย  
เราจึงถือเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องใส่ใจสร้างสรรค์สินค้าและบริการหลากหลายรูปแบบ  
มาสร้างรอยยิ้ม แบ่งปันความสุข  
เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าและสะดวกยิ่งกว่าให้แก่ละชุมชน

บริษัท มีความโดดเด่นในส่วนของการเป็นผู้ให้บริการความสะดวกแก่ลูกค้าในทุกชุมชน  
ผ่านช่องทางในการส่งมอบสินค้าและบริการที่หลากหลาย รวมถึงเป็นสะพานเชื่อมต่อ  
ห่วงโซ่อุปทานทั้งต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ ประกอบด้วยธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจค้าปลีกประเภท  
ร้านค้าสะดวกซื้อภายใต้เครื่องหมายการค้าเซเว่นอีเลฟเว่นในประเทศไทย กว่า 31 ปี  
ของการสร้างรากฐานและการประกอบธุรกิจ ปัจจุบันโครงสร้างธุรกิจประกอบด้วย 3 กลุ่ม  
ธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจค้าส่ง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องรวม 8 หน่วยธุรกิจดังนี้

## ห่วงโซ่คุณค่า ของ ซีพี ออลล์





## 1. บริการร้านสะดวกซื้อ

### ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

ร้านสะดวกซื้อครบวงจรที่มีสินค้าสดใหม่ที่หลากหลาย อาหารพร้อมรับประทาน เครื่องดื่มมากมาย ปัจจุบันบริษัทมีร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศรวม 10,988 สาขา แบ่งเป็นร้านในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 4,834 สาขา (ร้อยละ 44) แบ่งเป็นร้านในต่างจังหวัด 5,396 สาขา (ร้อยละ 56) โดยมีสัดส่วนร้านสาขาทั้ง 3 ประเภท [ร้านสาขาบริษัท ร้านสาขาประเภทร่วมลงทุน (Store Business partner) และร้านค้าที่ได้รับสิทธิช่วงอาณาเขต (Sub Area)] เป็นสัดส่วน (คิดเป็นร้อยละ) 44:49:7 ปัจจุบันมีลูกค้าเข้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเฉลี่ยวันละ 12.57 ล้านคน

รายละเอียดเพิ่มเติม [www.7eleven.co.th](http://www.7eleven.co.th)

ภายใต้บริการร้านสะดวกซื้อ ยังมีผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ



### Bellinee's Bake&Brew

ให้บริการกาแฟพรีเมียมที่มีรสชาติเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และเบเกอรี่อบสด

รายละเอียดเพิ่มเติม

[www.bellinee.co.th](http://www.bellinee.co.th)

และ [www.facebook.com/bellinee](https://www.facebook.com/bellinee)



### บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด

ตัวแทนจำหน่ายสินค้าและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการค้าปลีก รวมถึงบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซม

รายละเอียดเพิ่มเติม

[www.cpretailink.co.th](http://www.cpretailink.co.th)



### บริษัท ทเวนตีโฟร์ ซ้อปปิง จำกัด

นำเสนอสินค้าผ่านช่องทางการส่งสินค้าที่หลากหลาย สนุกและสะดวก ตลอด 24 ชั่วโมง รองรับความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ทุกที่ ทุกเวลา



### All café

ให้บริการเครื่องดื่ม กาแฟสดพร้อมเสิร์ฟ

รายละเอียดเพิ่มเติม

[www.7eleven.co.th](http://www.7eleven.co.th)



นิตยสาร 24 Catalog



[www.24Catalog.com](http://www.24Catalog.com)



[www.ShopAt24.com](http://www.ShopAt24.com)



[www.Amulet24.com](http://www.Amulet24.com)



Call Center 02-780-7666



### ร้านยา เอ็กซ์ต้า พลัส

เป็นร้านยาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ชุมชน จำหน่ายผลิตภัณฑ์ยา อาหารเสริม เวชสำอาง อุปกรณ์การแพทย์ และผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ โดยมีเภสัชกรมืออาชีพเป็นผู้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ลูกค้า

รายละเอียดเพิ่มเติม [www.exta.co.th](http://www.exta.co.th) และ [www.facebook.com/extahealthbeauty](https://www.facebook.com/extahealthbeauty)



### กาแฟมวชน

ดำเนินธุรกิจกาแฟภายใต้แนวคิดร้านกาแฟสร้างอาชีพเพื่อสังคมและชุมชน ดำเนินธุรกิจโดย บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด



### บริษัท ออลล์ เวลเนส จำกัด

ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพด้วยนวัตกรรมดิจิทัล และให้คำปรึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์



## 2. บริการด้านค้าส่ง

# makro

คู่คิดธุรกิจคุณ

### บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)

จำหน่ายสินค้าระบบสมาชิกแบบชำระเงินสดและบริการตนเองในประเทศไทย เมื่อได้มีการเปิดการค้าเสรีตามข้อตกลงประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ระบบการบริหารจัดการค้าส่งที่มีประสิทธิภาพของแม็คโครจึงเป็นเสมือนรากฐานในการขยายธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกออกนอกประเทศ ซึ่งเป็นโอกาสในการนำสินค้าจากประเทศไทยโดยเฉพาะสินค้าจากผู้ผลิตขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMEs) และสินค้าผลิตผลทางการเกษตรของไทยรวมถึงสินค้าประเภทอาหารแช่แข็งและอาหารสดเช่นเนื้อสัตว์ ฯลฯ ไปจำหน่ายในประเทศกลุ่มอาเซียนเพื่อนำเงินตราเข้าสู่ประเทศและช่วยให้ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และเกษตรกรไทยมีช่องทางจำหน่ายสินค้าไปสู่นานาชาติได้ ปัจจุบันแม็คโครมีสาขาอยู่ 129 แห่งทั่วประเทศ และ 1 สาขา ในประเทศกัมพูชา และ 2 สาขา ภายใต้ชื่อ Lotus Wholesale Solutions ในประเทศอินเดีย รายละเอียดเพิ่มเติม [www.siammakro.co.th](http://www.siammakro.co.th)



## 4. บริการด้านการเงิน

### บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

ให้บริการตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการ และเป็นนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น รายละเอียดเพิ่มเติม [www.counterservice.co.th](http://www.counterservice.co.th)

### บริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด

ให้บริการบัตรเงินสดดิจิทัลและเทคโนโลยีสมาร์ทชิพ เพื่อใช้ในการชำระเงินสมัยใหม่ รายละเอียดเพิ่มเติม [www.thaismartcard.co.th](http://www.thaismartcard.co.th)



## 3. บริการผลิตและจำหน่าย เบเกอรี่ อาหารพร้อมรับประทาน อาหารแช่แข็ง

# cpVam

### บริษัท ซีพีแรม จำกัด

ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายอาหารพร้อมรับประทานรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและผู้นำด้าน FOOD PROVIDER มาตรฐานโลก ดำเนินธุรกิจเคียงข้างสังคมอย่างเกื้อกูลในการร่วมส่งความเป็นอยู่ที่ดีให้ทุกคน ประกอบด้วย 2 กลุ่มผลิตภัณฑ์หลัก คือ กลุ่มผลิตภัณฑ์อาหารพร้อมรับประทานและกลุ่มผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ ผลิตภัณฑ์กว่า 900 SKUs โดยมีสินค้าและบริการในกลุ่มบริษัท ซีพีแรม จำกัด อาทิ แบรินด์เจด ดราگون, แบรินด์เลอแปง, แบรินด์เดลีไทย, แบรินด์เดลีกาเซีย, แบรินด์ ซีพีแรม แคทเทอร์ริง, และแบรินด์ฟู้ดดีดี เป็นต้น จำหน่ายผ่านช่องทางร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ซูเปอร์มาร์เก็ตร้านอาหาร และร้านค้าชั้นนำทั่วประเทศ กว่า 20,000 แห่ง รวมถึงส่งออกไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รายละเอียดเพิ่มเติม [www.cpram.co.th](http://www.cpram.co.th)



### บริษัท ซีพี ฟู้ดแล็บ จำกัด

เป็นบริษัทวิจัยและพัฒนา และรับวิเคราะห์ ทดสอบทางด้านอาหาร ตั้งอยู่ในโครงการเมืองนวัตกรรมอาหาร (Food Innopolis) อุทยานวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทย เป็นศูนย์กลางข้อมูลความรู้จากการวิจัยและพัฒนาและศูนย์การทดสอบเพื่อการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้กลุ่มธุรกิจและบริษัทอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ



## 5. บริการด้านการศึกษา



### บริษัท ศึกษาวิวัฒน์ จำกัด

เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจลงทุนด้านการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 สถาบันการศึกษา ได้แก่



### วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

เป็นโรงเรียนระดับอาชีวศึกษาเพื่อสร้างมืออาชีพที่มีความเชี่ยวชาญด้านค้าปลีกโดยตรงและมีสถานที่ให้ฝึกปฏิบัติงานจริง

รายละเอียดเพิ่มเติม [www.panyapiwat.ac.th](http://www.panyapiwat.ac.th)



### สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

สถาบันอุดมศึกษาเพียงหนึ่งเดียวที่เน้นเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานให้นักศึกษาอย่างจริงจังและครบถ้วน เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งในเชิงวิชาการและสามารถปฏิบัติงานได้จริง โดยเน้นรูปแบบการเรียนทฤษฎีควบคู่กับการเรียนปฏิบัติหรือฝึกงานที่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน (Work-based Education)

รายละเอียดเพิ่มเติม [www.pim.ac.th](http://www.pim.ac.th)



### โรงเรียนสาธิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ (สาริต PIM)

โรงเรียนมัธยมศึกษาเอกชน ภายใต้การดูแลของคณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ โดยมีเป้าหมายในการสร้างกระบวนการจัดการเรียนรู้และการบริหารจัดการโรงเรียนเพื่อให้เป็นโรงเรียนมัธยมต้นแบบระดับประเทศ

รายละเอียดเพิ่มเติม [www.satit.pim.ac.th](http://www.satit.pim.ac.th)



ปัญญาธารา



### บริษัท ปัญญาธารา จำกัด และ บริษัท ออลล์ ทรนนิ่ง จำกัด

ให้บริการด้านการศึกษา ฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร และสัมมนาแบบครบวงจร โดยมีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจค้าปลีก มุ่งเน้นการให้บริการเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้วยการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการลูกค้า ด้วยบุคลากรที่ประสบการณ์จริงทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติในธุรกิจค้าปลีก

รายละเอียดเพิ่มเติม [www.panyatara.co.th](http://www.panyatara.co.th)



รายงานการพัฒนา  
อย่างยั่งยืน ปี 2561

gosoft

## 6. บริการด้านสารสนเทศ

บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริการคำแนะนำ และการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทและบุคคลภายนอก

รายละเอียดเพิ่มเติม [www.gosoft.co.th](http://www.gosoft.co.th)



## 7. บริการด้านสื่อการตลาด

บริษัท เอ็ม เอ เอ็ม ฮาร์ท จำกัด

ให้บริการด้านการออกแบบโฆษณาและการส่งเสริมการขาย การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีเป้าหมายหลักในการเป็นศูนย์รวมการบริการสื่อสารระดับมืออาชีพแบบ One Stop Service นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงการจัดอีเวนต์และกิจกรรมทางการตลาด เพื่อให้ลูกค้าบรรลุถึงเป้าหมายทางธุรกิจ



## 8. บริการด้านการบริหารโลจิสติกส์ (Logistics)

บริษัท ไดนามิก แมเนจเม้นท์ จำกัด

ให้บริการโลจิสติกส์ แบบครบวงจร (Integrated Third Party Logistics Provider - 3PL) ในประเทศไทย เน้นการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานสูง ดำเนินบทบาทในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจกับลูกค้าในระยะยาว เพื่อร่วมพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถในการบริหารระบบห่วงโซ่คุณค่า และการจัดการกระบวนการโลจิสติกส์ในระดับสากล ปัจจุบัน ให้บริการโลจิสติกส์ 3 ด้านหลัก ได้แก่

- **บริการจัดการด้านการขนส่งสินค้า**  
ครอบคลุมทั้งสินค้าแห้งและสินค้าแช่เย็นในรูปแบบการจัดส่งชนิดจุดต่อจุด และชนิดจัดส่งหลายจุดต่อหนึ่งเส้นทาง
  - **บริการจัดการด้านการบริหารคลังสินค้า**  
ให้บริการด้านการบริหารจัดการคลังครบวงจรด้วยทีมงานที่มีประสบการณ์ และมีความชำนาญสูง
  - **บริการจัดการด้านระบบการจัดการโลจิสติกส์ โซลูชันส์**  
โซลูชันส์ที่สมบูรณ์แบบไม่ว่าจะเป็นการออกแบบและวางแผนระบบห่วงโซ่คุณค่า หรือ การจัดวางกระบวนการด้านโลจิสติกส์ให้กับลูกค้าโดยเฉพาะการจัดตั้งระบบการจัดการคลังสินค้า (Warehouse management system) ในระดับชั้นนำของโลก
- รายละเอียดเพิ่มเติม [www.dynamicgroupthailand.com](http://www.dynamicgroupthailand.com)

ทั้งนี้ รายละเอียดในหัวข้อต่อไปนี้จะสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทได้จากรายงานประจำปี 2561 ของบริษัท

- การดำเนินธุรกิจของบริษัท
- ขนาดขององค์กร
- งบการเงิน



### ช่องทางการติดต่อ

หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลหรือมีข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่ **ด้านพัฒนาความยั่งยืน** สายงานพัฒนาความยั่งยืน

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ เลขที่ 313 อาคารซีพี ทาวเวอร์ ชั้น 24 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

โทรศัพท์

0 2071 9764, 0 2071 9771

โทรสาร

0 2679 0580

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

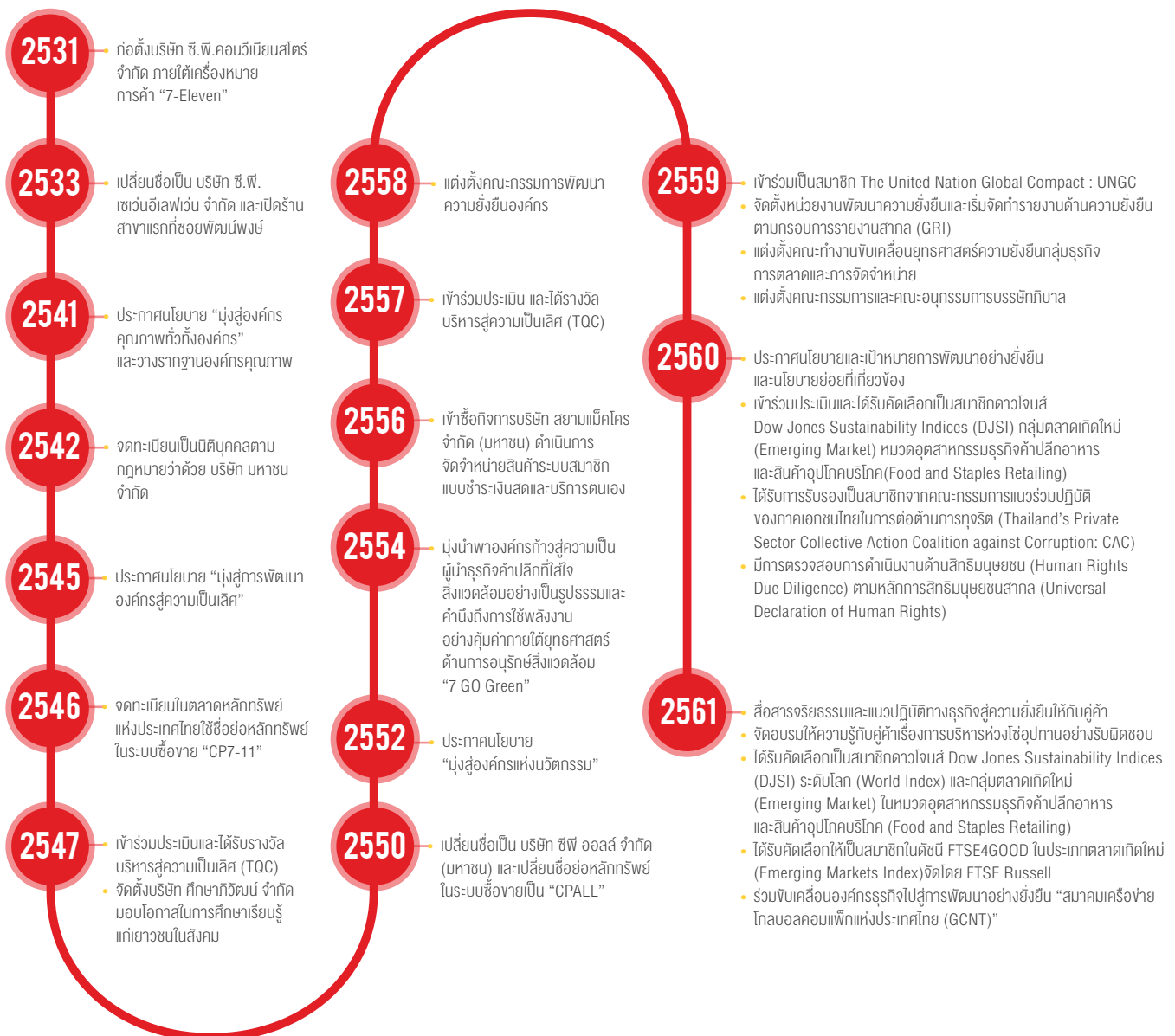
SDstrategyoffice@cpall.co.th

เว็บไซต์

[www.cpall.co.th](http://www.cpall.co.th)

# เส้นทางสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ตลอดระยะเวลา 31 ปี ที่ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) มุ่งมั่นพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อความสะดวกและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของชุมชน สังคม แต่ละอย่างก้าวของความสำเริง ซีพี ออลล์คำนึงถึงการพัฒนานองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และการพัฒนาที่ยั่งยืนตลอดเวลา เเคล็ดลับสำคัญคือ จิตใจที่มุ่งมั่นและการลงมือทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ สังคม และองค์กร





## ผลดำเนินการที่โดดเด่นในปี 2561

บริษัทรวบรวมเรื่องราวและการดำเนินงานที่บริษัทภาคภูมิใจเป็นพิเศษได้ ดังนี้

### ลดวันละถุง...คุณทำได้

เราพร้อมกับลดถุงไปแล้ว

**67,753,979** ใบ

รวมยอดบริจาคให้ ส.พ.ศิริราช

**13,550,796** บาท

ในปี 2561 โครงการเพื่อดำเนินงานทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ของบริษัทที่ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีคือโครงการรณรงค์ลดและเลิกใช้ถุงพลาสติกในแคมเปญ ‘ลดวันละถุง คุณทำได้’ ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคในการลดและเลิกใช้ถุงพลาสติก ด้วยการกำหนดให้ทุกการปฏิเสธการรับถุงพลาสติกเพียง 1 ครั้ง จะเท่ากับการบริจาคเงิน 0.20 บาทต่อถุง โดยเงินบริจาคทั้งหมดที่ได้จากแคมเปญนี้ จะเป็นเงินสมทบทุนซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์เพื่อมอบให้อาคารนวมินทร์บพิตร 84 พรรษา แก่โรงพยาบาลศิริราช สำหรับความคืบหน้าของแคมเปญ สามารถติดตามได้ผ่าน QR Code



บริษัทบรรลุเป้าหมายในการสนับสนุนเกษตรกร หรือผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงกลุ่มเปราะบาง 10,000 ราย โดยให้สนับสนุนไปทั้งสิ้น 43,095 ราย ผ่านการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการกล้วยหอมทอง ร้านกาแฟหลังคาแดง และโครงการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อย



การดำเนินงานด้านการศึกษาเป็นประเด็นทางสังคมที่บริษัทต้องการมีส่วนร่วมสร้างเสริม โดยนอกจากการสนับสนุนด้านกำลังบุคลากรและโครงการต่าง ๆ แล้ว ในปี 2561 บริษัทให้โอกาสด้านการศึกษาผ่านทุนการศึกษาและการฝึกฝนอาชีพไปทั้งสิ้น 94,531 ราย



ความคืบหน้าในการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน ในปี 2561 บริษัทได้ขยายการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนให้ครอบคลุม ร้อยละ 100 ของพื้นที่ดำเนินการ และ ร้อยละ 100 ของกิจกรรมทางธุรกิจของหน่วยธุรกิจหลักทั้งหมดของบริษัท ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ การจัดซื้อ การผลิตและการจำหน่าย การตลาดและการขาย และลูกค้าและบริการ นอกจากนี้ บริษัทยังขยายการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไปยังคู่ค้าที่สำคัญลำดับที่ 1 ทั้งหมดครอบคลุมทั้งร้อยละ 100 เพื่อให้มั่นใจในการดำเนินงานของบริษัทต่อประเด็นด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า



คะแนนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานที่บริษัททำการสำรวจในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 82 ซึ่งเหนือความคาดหมาย โดยบริษัทตั้งเป้าหมายไว้ที่ร้อยละ 62 ทั้งนี้เป็นผลการดำเนินงานจากโครงการหลัก 3 โครงการ ได้แก่ การปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ และระบบการให้รางวัลและยกย่องชมเชย

รางวัลที่บริษัทภาคภูมิใจ และเป็นกำลังใจสำคัญให้บริษัทยังคงพยายามดำเนินงานและผลักดันแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนดังนี้

## รางวัลที่ภาคภูมิใจในปี 2561

MEMBER OF

**Dow Jones  
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

บริษัทได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (DJSI Emerging Markets) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 และระดับโลก (DJSI World) เป็นปีแรกในหมวดอุตสาหกรรมธุรกิจค้าปลีกอาหารและสินค้าอุปโภคบริโภค (Food & Staples Retailing) ประจำปี 2561 นับเป็นบริษัทไทยเพียงแห่งเดียวที่ผ่านการคัดเลือกในหมวดอุตสาหกรรมนี้



FTSE4Good

บริษัทได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนี FTSE4GOOD ในประเภทตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets Index) จัดโดย FTSE Russell โดยมีการพิจารณาด้านการกำกับดูแลกิจการของที่ดี สังคม และสิ่งแวดล้อม



บริษัทได้รับคัดเลือกให้เข้าเป็นสมาชิกในดัชนี Thailand Sustainability Investment (THSI) คัดเลือกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2561 ซึ่งพิจารณาจากผลการดำเนินงานกิจการในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ได้รับการจัดอันดับอยู่ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านความยั่งยืน ซึ่งแบ่งได้เป็น ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในปี 2561 โดยสถาบันไทยพัฒนา ซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นงานด้านการส่งเสริมความยั่งยืนของกิจการที่ได้รับการรับรองและเป็นพันธมิตร กับองค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI)



ผลการวิจัย “Thailand’s Most Admired Brand 2018 & Why We Buy” ที่ประกาศโดยนิตยสาร BrandAge เป็นการสำรวจวิจัยความน่าเชื่อถือของแบรนด์และปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของแบรนด์นั้น ๆ ที่มีการจัดทำวิจัยและจัดอันดับต่อเนื่องเป็นปีที่ 18 โดยมีการจัดร้านเซเว่นอีเลฟเว่น อยู่ในหมวดร้านค้าอาหาร ร้านค้าปลีก และร้านสะดวกซื้อ 24 ชั่วโมง

รางวัลจากคุรุสภาในด้าน “ผู้มีคุณูปการต่อการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561” จากการทำนงานในการพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาให้กับเยาวชนของ วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งเป็นสถาบันศึกษาที่บริษัทได้จัดตั้งขึ้น



พร้อมทั้งได้รับคัดเลือกเป็นสถานศึกษาที่มีผลการประเมินคุณภาพระดับ “ดีเยี่ยม” จากกระทรวงศึกษาธิการในปี 2561 จากการคัดเลือกวิทยาลัยอาชีวศึกษาจากภาครัฐและภาคเอกชนเข้าประเมินคุณภาพทั้งหมดจำนวน 119 แห่ง

**Forbes**

นิตยสาร Forbes นิตยสารด้านธุรกิจและการเงินของสหรัฐอเมริกาที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้คัดเลือกให้ ซีพี ออลล์ จัดอยู่ในลำดับที่ 23 อีกทั้งยังเป็นบริษัทคนไทยเพียงหนึ่งเดียวที่ติดรายชื่อ 100 บริษัท สุดยอดนวัตกรรมโดยพิจารณาคัดเลือกบริษัทมหาชนจากทั่วโลก



รางวัลจาก Thailand Management Association ทั้งในด้านนวัตกรรมและ  
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากโครงการการประกวดนวัตกรรมในรูปแบบปิดและเปิด  
CP ALL's Innovation Awards และโครงการ Eat Well ที่มีการจัดรวบรวมอาหาร  
ที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูงไว้ให้ผู้บริโภคมีความสะดวกในการเลือกซื้อ



รางวัล “องค์กรดีเด่น ด้านสร้างสรรค์  
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ลดโซเดียม) และ  
องค์กรดีเด่นด้านการช่วยสนับสนุน  
การลดบริโภคโซเดียม” จากเครือข่าย  
ลดบริโภคเค็ม สำนักงานกองทุน  
สนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)  
และสมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย  
ในปี 2561



รางวัล Best Investor Relations in Consumer  
Staples Sector in South East Asia เป็นรางวัล  
จากผลการโหวตของนักวิเคราะห์และผู้บริหารกองทุน  
กว่า 100 ราย จากประเทศต่าง ๆ ทั่วเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นับเป็นอีกหนึ่งความภูมิใจขององค์กร  
และประเทศไทย จากการมุ่งมั่นในการดำเนินงานตาม  
ปณิธานขององค์กร ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาส  
ให้ทุกคน



ผลจากความมุ่งมั่นส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ต่อเนื่องกว่า 15 ปี ผ่านหลากหลายเวที  
เพื่อพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ซีพี ออลล์ ได้รับรางวัลประเภทองค์กรดีเด่น  
ในด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่าน (ระดับประเทศ) ประจำปี 2561 นับเป็นองค์กรเอกชนรายเดียว  
ที่ได้รับรางวัลระดับประเทศ โดยจะได้รับถ้วยพระราชทาน จากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ  
สยามบรมราชกุมารี จัดโดยกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม

ซีพี ออลล์ ตระหนักและเป็นส่วนหนึ่งของประเทศชาติในการผลักดัน การลดใช้พลังงาน  
อย่างยั่งยืนมาตลอด การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) มอบตราสัญลักษณ์ฯ ระดับที่ 2 “กฟน.  
อาคารประหยัดพลังงานดีเด่น” ประเภทอาคารสำนักงานอาคารธาราสาทร จากมาตรการ  
การเปลี่ยนหลอดแอลอีดีแทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ ควบคุมการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ  
ล่วงหน้าในพื้นที่สำนักงาน และรางวัลประเภทร้านสะดวกซื้อประหยัดพลังงานเป็นปีที่ 4



เรายินดีเสมอที่จะร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน การได้เห็นรอยยิ้มของทีมงาน  
ผู้คนในชุมชน สังคม มีความสุข ถือเป็นรางวัลที่เราภาคภูมิใจและยิ่งผลักดันให้เรามุ่งมั่นทำต่อไปไม่สิ้นสุด  
และนี่คือเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของบุคลากรทุกคนใน ซีพี ออลล์

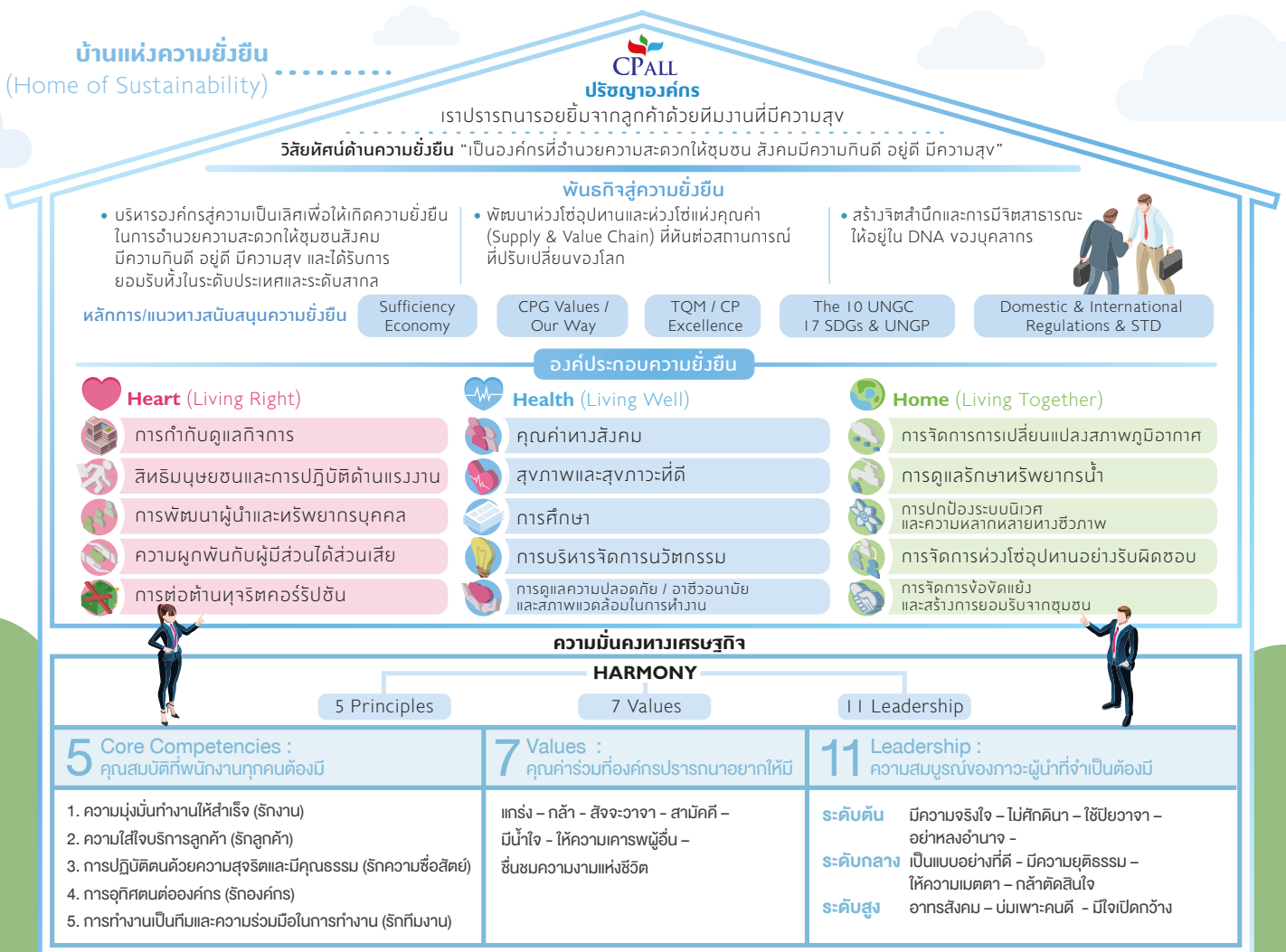
# ต่อยอดปณิธาน ยุทธศาสตร์สู่ความยั่งยืน

จากการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในปี 2560 ที่มีการกำหนดกรอบการพัฒนาประเด็นทางด้านความยั่งยืนครอบคลุมด้านการกำกับดูแล การดูแลทรัพยากรบุคคล การรักษาสสิ่งแวดล้อม การพัฒนานวัตกรรมด้านสินค้า บริการ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน รวมถึงการเพิ่มคุณค่าทางสังคม สร้างการยอมรับของชุมชน ในปี 2561 บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ได้ดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องทั้งการกำหนดนโยบาย และแผนกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงการดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายของการเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทประกาศนโยบาย กรอบการพัฒนาและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาตั้งแต่ปี 2560 โดยดำเนินงานภายใต้กรอบ

การทำงาน 3 เสาหลัก คือ มุ่งมั่นทำธุรกิจด้วยใจที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Heart) มุ่งมั่นสร้างสังคมที่ยั่งยืน มีคุณภาพชีวิตที่ดี (Health) และ มุ่งมั่นเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน (Home)

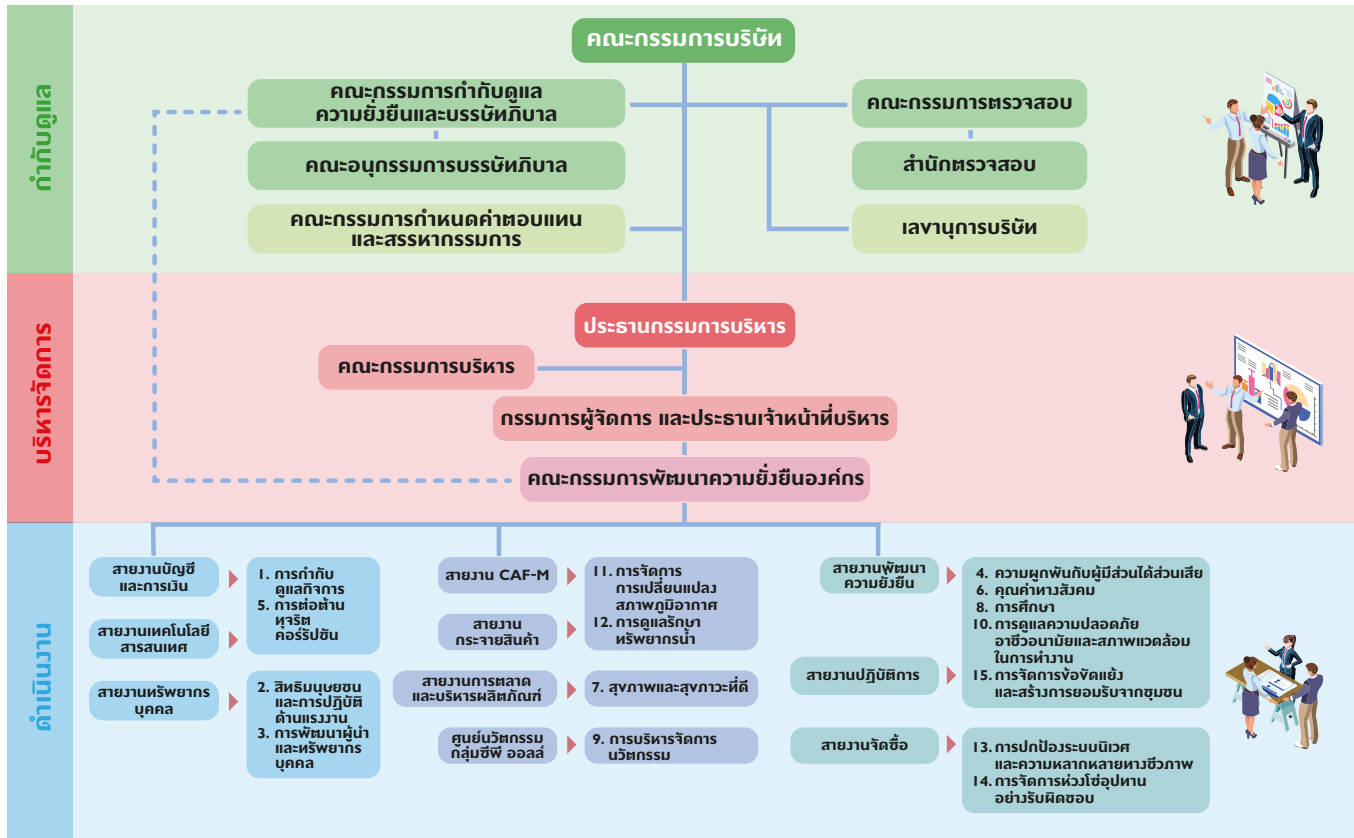
บนรากฐานของวัฒนธรรมองค์กร “ผสมผสานเหมือน ผสานส่วนต่าง สร้างความกลมเกลียวดุจดนตรีวงเดียวกัน (Harmony) เพราะบริษัทเชื่อว่าวัฒนธรรมองค์กรคือ “พลังชีวิต” ที่ทำให้องค์กรเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน ทำให้บุคลากรที่มีความหลากหลายสามารถทำงานร่วมกัน ด้วยการยอมรับความต่าง หล่อหลอมพลังกาย พลังความคิด ทักษะ และความสามารถ มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระยะยาวของบริษัท ดังภาพ





ตามกรอบการพัฒนาดังกล่าว บริษัทยังคงให้ความสำคัญโดยผนวกการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้าในโครงสร้างการบริหารดังนี้

## โครงสร้างการพัฒนาความยั่งยืน ของ ซีพี ออลล์



โดยบริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ที่หลากหลายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาในปี 2563 ดังนี้

### การกำกับดูแลกิจการ

บริษัทได้มีการทบทวน และกำหนดนโยบายเพิ่มเติม เพื่อให้ครอบคลุมถึงประเด็นต่าง ๆ ที่มีความสำคัญและมีผลต่อการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ได้แก่ นโยบายด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายป้องกันการฟอกเงิน นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แนวปฏิบัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นโยบายเหล่านี้นอกจากจะถูกกำหนดขึ้นใหม่ให้ครอบคลุมและรัดกุมยิ่งขึ้นแล้ว ยังมีการสื่อสารให้พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอก เช่น คู่ค้า รับทราบและเข้าใจ เนื่องจากบริษัทเชื่อว่าพนักงานเป็นปัจจัยหลักที่จะสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทสื่อสารนโยบายเหล่านี้ผ่านจดหมายเวียนภายใน การจัดการอบรม แบบทดสอบออนไลน์ และสื่อต่าง ๆ ภายในบริษัท



การกำกับดูแลกิจการ

การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

### การดูแลทรัพยากรบุคคล

บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลภายใต้ชื่อ “Recruit – Retain – Retire” เพื่อกำหนดทิศทางตั้งแต่



การพัฒนาผู้นำและทรัพยากรบุคคล



ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน



การศึกษา



การดูแลความปลอดภัย / อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน





**Recruit** การกำหนดคุณสมบัติของทรัพยากรบุคคลที่บริษัทต้องการ และปลูกฝังผ่านการดำเนินงานด้านการศึกษา รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมงานกับบริษัท **Retain** การพัฒนาและสร้างความผูกพันระหว่างทรัพยากรบุคคลที่ดีและเก่งไว้กับบริษัท ผ่านการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนด้านแรงงาน การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย ความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร และสุดท้ายคือ **Retire** การเตรียมความพร้อมและดูแลความเป็นอยู่หลังการเกษียณอายุจากบริษัท ผ่านการให้ข้อมูลเรื่องสิทธิตามกฎหมายและสิทธิประโยชน์



ที่ผู้เกษียณอายุที่ผ่านเกณฑ์ จะได้รับจากบริษัทเป็นการตอบแทนความเชื่อใจและความอดทนทั้งร่างกายและแรงใจร่วมกับบริษัท ซึ่งผลการดำเนินงานที่บริษัทมีความภูมิใจอย่างมาก จากโครงการหลัก 3 โครงการ ได้แก่ โครงการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โครงการปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ และโครงการระบบการให้รางวัลและยกย่องชมเชย ส่งผลให้**คะแนน**ประเมิน**ความพึงพอใจและความผูกพัน**ของพนักงานต่อบริษัทที่สำรวจจากพนักงาน ร้อยละ 74 ของพนักงานทั้งหมด**สูงขึ้นเป็นร้อยละ 82** ในปี 2561

### การรักษาสิ่งแวดล้อม




บริษัทมุ่งดำเนินงานตามกลยุทธ์ 7-Go Green อย่างต่อเนื่อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 แนวทางเพื่อให้เข้ากับบริบทของการดำเนินกิจการในส่วนต่างๆ ที่บริษัทสามารถผลักดันให้เกิดผลได้ ได้แก่ Green Stores สำหรับร้านสาขาเป็นหลัก Green Logistics สำหรับศูนย์กระจายสินค้า Green Packaging สำหรับบรรจุภัณฑ์ Green Living สำหรับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ซึ่งผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2561 นอกจากการลดการใช้พลังงานแล้ว บริษัทยังดำเนินโครงการเพื่อลดของเสียจากพลาสติกใช้แล้วทิ้ง (Single-use plastics) โดยเฉพาะการใช้ถุงพลาสติก นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมและผลักดันการผนวกการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของคู่ค้าทุกกลุ่มผ่านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

-  การจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
-  การดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ
-  การปกป้องระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ
-  การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ

### การพัฒนานวัตกรรม

**ด้านสินค้า บริการ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน** เพื่อให้ก้าวทันกับโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา บริษัทโดยศูนย์นวัตกรรม กลุ่ม ซีพี ออลล์ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Science Technology and Innovation Development Office: STIDO) ร่วมกับสายงานการตลาดและบริหารผลิตภัณฑ์ สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพัฒนานวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ โดยผลงานในปี 2561 ที่เริ่มเห็นผลการดำเนินงานมีดังนี้




ด้านการพัฒนาสินค้า และบริการ ผ่านพัฒนาสินค้าและการจัดหมวดหมู่ของสินค้าอาหารเพื่อสุขภาพในร้านให้โดดเด่นยิ่งขึ้น

-  ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
-  สุขภาพและสภาวะที่ดี
-  การบริหารจัดการนวัตกรรม

รวมทั้งให้ความสำคัญกับการพัฒนาสู่การค้าออนไลน์ ซึ่งเห็นได้ชัดใน 24 shopping ซึ่งมีทั้งในรูปแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน บริษัทนำแนวความคิด Internet of Things มาประยุกต์ใช้ผ่านการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์การทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในร้านสาขา ซึ่งช่วยแจ้งเตือนการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์เสื่อมสภาพจากการใช้งานก่อนเวลาและช่วยยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์ดังกล่าวเป็นการช่วยลดปริมาณขยะจากเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

### การเพิ่มคุณค่าทางสังคม สร้างการยอมรับจากชุมชน

จากการรับทราบผลสำรวจข้อห่วงกังวลและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อบริษัท กอปรกับนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มุ่งเน้นการให้โอกาสด้านการศึกษาและคุณค่าทางสังคม บริษัทจึงได้พัฒนาโครงการโดยใช้จุดแข็งของบริษัทในเรื่องช่องทางการค้าปลีก มาช่วยเหลือสังคม ชุมชน โดยพัฒนาโครงการสนับสนุนการดำเนินงานของเกษตรกร และคู่ค้ารายย่อย ทั้งในพื้นที่การดำเนินงานเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการข้อกังวลด้านเศรษฐกิจชุมชนและการจ้างงาน และทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มคุณค่าทางสังคม สร้างการยอมรับจากชุมชนของบริษัท

-  ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
-  คุณค่าทางสังคม
-  การจัดการข้อขัดแย้งและสร้างการยอมรับจากชุมชน

สำหรับคู่ค้ารายย่อย บริษัทมีการดำเนินโครงการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยเป็นช่องทางกระจายสินค้าพิเศษโดยคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงภายในจังหวัดผ่านเกณฑ์เบื้องต้น คัดเลือกร้านสาขา 5 สาขา เพื่อทดลองขาย และสนับสนุนการขายด้วยการจัดเรียงผลิตภัณฑ์ในร้านสาขา พร้อมทั้งติดสื่อประชาสัมพันธ์ โดยในกรณีที่สินค้าผ่านเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด บริษัทจะสนับสนุนต่อด้วยการขยายการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สาขาในจังหวัด ในภูมิภาค และทั่วประเทศ ตามขั้นตอนตามปกติต่อไป

และด้วยความเชื่อมั่นว่าสังคมจะพัฒนาได้ หากคนในสังคมได้รับโอกาสการเรียนรู้ บริษัทได้ดำเนินโครงการ 1 สาขา 1 ทุน การศึกษา มอบทุนการศึกษาให้เยาวชนไทย ผ่านร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในชุมชนต่าง ๆ ให้มีโอกาสดำเนินการระดับ ปวช. ปวส. ที่วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ และที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนในเครือข่ายอีกด้วย



บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนปี 2563 ดังนี้

### 1 การกำกับดูแลกิจการ :

การสร้างหลักประกันการดำเนินงานที่โปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการรายงานการดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการ ที่มุ่งเน้นความโปร่งใส การแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม มีจริยธรรมทางธุรกิจ และการดำเนินงานด้านความยั่งยืนผ่านรายงานที่ได้รับการทวนสอบและให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระตามมาตรฐานสากล

### 2 สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน :

การดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ตามหลักปฏิบัติของสหประชาชาติว่าด้วยการดำเนินธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nation Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPBHR) เคารพและผดุงไว้ซึ่งสิทธิมนุษยชน จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารด้านการปกป้องสิทธิมนุษยชน มีการบริหารจัดการความหลากหลายและยอมรับในความแตกต่าง (Diversity & Inclusion)

### 3 การพัฒนาผู้นำและทรัพยากรบุคคล :

การพัฒนาพนักงานให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน พัฒนาผู้นำในองค์กรให้มีวิสัยทัศน์การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ และพัฒนาคุณค่าและพันธมิตรธุรกิจให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

### 4 ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :

การพัฒนากระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีการระดมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม เพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการสร้างความตระหนักของคนในองค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีกระบวนการตรวจสอบทุกข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 5 การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน :

การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญและความมุ่งมั่นที่จะต่อต้านการทุจริต โดยปฏิบัติตาม “แนวปฏิบัติสำหรับการต่อต้านการทุจริต” ให้พนักงานและคู่ค้าหลักที่สำคัญใช้เป็นแนวทาง

ปฏิบัติในการดำเนินงานตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อใช้ในการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อการต่อต้านการทุจริตของบริษัท ซึ่งครอบคลุมถึงการคอร์รัปชันเพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจตามความมุ่งมั่นที่กำหนดไว้ได้

### คุณค่าทางสังคม :

การสร้างคุณค่าทางสังคมโดยส่งเสริมอาชีพและรายได้ให้กับเกษตรกร ผู้ประกอบการรายย่อย ผู้จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการรายย่อย (Suppliers) และสร้างโอกาสทางอาชีพรวมถึงปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้กับกลุ่มเปราะบาง (กลุ่มคนในสังคมที่ต้องการได้รับการดูแลเป็นพิเศษ)

### สุขภาพและสภาวะที่ดี :

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่มุ่งเน้นสุขภาพ โภชนาการ และสภาวะที่ดี ส่งเสริมการแสดงฉลากโภชนาการสำหรับผลิตภัณฑ์อาหาร รวมถึงมีการพัฒนาบริการ โครงการ หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพและสภาวะที่ดีอย่างต่อเนื่อง

### การศึกษา :

การสนับสนุนเด็ก เยาวชน และผู้ใหญ่ มีโอกาสเข้าถึงการศึกษาและการพัฒนาทักษะที่จำเป็นรวมถึงทักษะทางเทคนิคและอาชีพสำหรับการจ้างงาน การมีงานที่ดีและการเป็นผู้ประกอบการ

### การบริหารจัดการนวัตกรรม :

การสร้างมูลค่าจากนวัตกรรม ทั้งจากผลิตภัณฑ์ใหม่และมูลค่าจากผลของการประหยัดที่เกิดขึ้นจากนวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งนวัตกรรม รวมถึงสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร

### การดูแลความปลอดภัย/อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน :

การให้ความสำคัญกับการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงาน และครอบคลุมรวมถึงผู้รับเหมา โดยถือเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานทุกกิจกรรม

# 11

## การจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ :

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผ่านการลดการใช้พลังงานต่อหน่วยการผลิต และเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน รวมทั้งปริมาณของเสียที่ไปกำจัดด้วยการฝังกลบลดปริมาณการใช้พลาสติกและกระดาษ ส่งเสริมให้เกษตรกร คู่ค้า ผู้จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการรายย่อย (Suppliers) ของบริษัท ลดผลกระทบและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ส่งเสริมการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์และบริการ และสนับสนุนโครงการรับมือกับภัยพิบัติจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

# 12

## การดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ :

การลดการใช้น้ำต่อหน่วยการผลิต ให้มีการจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการขาดแคลนทรัพยากรน้ำ เพิ่มสัดส่วนการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่และส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งน้ำของชุมชนตามความเหมาะสม

# 13

## การปกป้องระบบนิเวศ และความหลากหลายทางชีวภาพ :

การประเมินการจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งผลิตหรือผลิตภัณฑ์จากแหล่งผลิตที่ไม่บุกรุกทำลายป่าไม้และทรัพยากรทางทะเล รวมถึงสนับสนุนโครงการปกป้องและฟื้นฟูแหล่งที่อยู่ตามธรรมชาติ (อาทิ ป่าแหล่งต้นน้ำ ทะเลและชายฝั่ง) ตามความเหมาะสม

# 14

## การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ :

การตรวจประเมินด้านความยั่งยืนกับคู่ค้าธุรกิจหลักทุกราย เพื่อจัดหาวัตถุดิบหลักหรือผลิตภัณฑ์จากแหล่งผลิตที่รับผิดชอบต่อสังคมและสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาคู่ค้าธุรกิจให้เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

# 15

## การจัดการข้อขัดแย้ง และสร้างการยอมรับจากชุมชน :

การร่วมหารือและสานสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจลดข้อขัดแย้งระหว่างองค์กรและสังคม รวมถึงให้มีการประเมินผลกระทบที่อาจมีผลต่อสังคม โดยมีการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับความเสี่ยงดังกล่าว พร้อมกับการให้ความสำคัญต่อการลงทุนในชุมชน รวมถึงจัดให้มีกลไกสำหรับจัดการข้อร้องเรียนประเภทผลกระทบทางสังคม พร้อมแนวทางการดำเนินงานแก้ไข

นอกจากนี้ การดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) บริษัทมีแผนการดำเนินธุรกิจ มุ่งเสริมสร้าง พัฒนาคุณภาพชีวิต และปกป้องสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังแสดงในภาคผนวก เพื่อตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อมาตรฐานสากล สอดคล้องกับ SDGs ในปี 2561 บริษัทร่วมกับเครือข่ายภาคีภาคประชาสังคมและภาคเอกชนชั้นนำ เชิญ “บัน คิมูน” อดีตเลขาธิการสหประชาชาติ ร่วมเปิดตัว “สมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย (GCNT)” ร่วมสร้างประวัติศาสตร์หน้าใหม่ของภาคเอกชนไทยในการขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจไปสู่ความยั่งยืน



ความสำเร็จด้านความยั่งยืนที่สำคัญของบริษัท คือ การได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทชั้นนำในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ทั้งระดับโลก (DJSI World) และกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (DJSI Emerging Markets) หมวดอุตสาหกรรม ธุรกิจค้าปลีกอาหารและสินค้าอุปโภคบริโภค (Food & Staples Retailing) ประจำปี 2561 ซึ่งถือเป็นบริษัทไทยเพียงแห่งเดียวที่ผ่านการคัดเลือกในหมวดอุตสาหกรรมนี้ โดยจุดเด่นที่ทำให้ได้รับการคัดเลือกมาจากคุณสมบัติด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และการดำเนินการเรื่องบรรษัทภิบาล รวมถึงการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทยังได้รับคัดเลือกให้เข้าเป็นสมาชิกในดัชนี Thailand Sustainability Investment (THSI) คัดเลือกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งพิจารณาจากผลการดำเนินงานในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

MEMBER OF

**Dow Jones  
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

**THSI**  
THAILAND  
SUSTAINABILITY  
INVESTMENT 2018



# ใส่ใจทุกสาระสำคัญ เพื่อความยั่งยืนทุกมิติ

## แนวทางการจัดทำรายงาน

ภายใต้นโยบาย และการดำเนินการตามเป้าหมายเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อเปิดเผยแนวทางและผลการดำเนินงานทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ของปี 2561 (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2561) โดยได้เปิดเผย อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 การจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2561 ได้กำหนดเนื้อหา สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ (In accordance criteria) กับ Global Reporting Initiative Standards ในระดับหลัก (Core option) และยังคงขอบเขตการรายงานผลการดำเนินงาน ในภาพรวมของบริษัท ครอบคลุมทั้ง 8 หน่วยธุรกิจ



## การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัท

บริษัท ได้ทำการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) โดยคำนึงถึงระดับอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควบคู่ไปกับระดับนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางการตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผ่านการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืน โดยมีขั้นตอนการประเมินดังนี้

### กระบวนการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ



#### การระบุประเด็นสำคัญ

คณะกรรมการพัฒนาความยั่งยืนองค์กร ได้ทำการรวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืน ที่มี ความเกี่ยวข้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจ ทั้งจากมาตรฐาน หรือแนวทางสากลของ Global Reporting Initiative ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) แนวโน้มของโลกและประเด็นด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ (SDGs) รวมถึงประเด็นอื่นที่บริษัท ในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือเกี่ยวเนื่องกับบริษัท ให้ความสำคัญ



#### การจัดลำดับความสำคัญ

บริษัท ได้นำประเด็นความยั่งยืนที่รวบรวมได้มาทำการคัดกรองขั้นต้นโดยการทบทวน กลั่นกรองจากที่มาจากที่ปรึกษา จากนั้นได้ออกแบบชุดคำถามจำนวน 2 ชุด ชุดแรกใช้ในการ สอบถามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทและ ชุดที่ 2 ใช้สอบถามผู้บริหาร ของบริษัท เพื่อให้ได้ประเด็นความยั่งยืนที่ผ่านการคัดกรองเบื้องต้น โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทเข้าร่วมให้ความเห็นมากกว่า 1,900 ราย จากนั้นประเด็น ดังกล่าวได้ถูกพิจารณาโดยตัวแทนผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อกลั่นกรองและจัดลำดับความสำคัญ โดยคำนึงถึงระดับอิทธิพลต่อการประเมิน และ การตัดสินใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควบคู่ไปกับระดับนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กร



#### การทวนสอบประเด็นที่มีนัยสำคัญ

บริษัทได้ทวนสอบความถูกต้องของการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนของ บริษัทโดยเฉพาะอย่างยิ่งมุมมองและความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร ได้ทำการรวบรวมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่หลากหลาย พร้อมทั้ง ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า คู่ค้า และกลุ่มผู้นำชุมชนเพื่อเป็น ข้อมูล นำเข้าประกอบการประเมิน



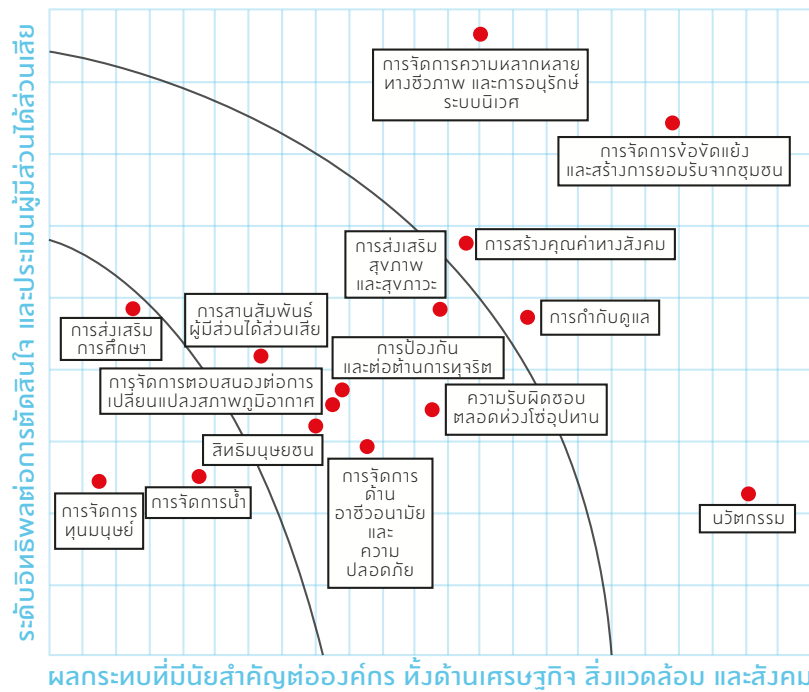
#### การทบทวนรายงาน

จากผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนทั้ง 3 ขั้นตอนก่อนหน้า คณะกรรมการ บริหารได้ทำการทบทวนผลการประเมินดังกล่าวและให้ความเห็นชอบกับ ประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี 2561



จากกระบวนการข้างต้น บริษัท สามารถแสดงภาพรวมของประเด็นที่มีนัยสำคัญได้ดังแผนภาพ

### แผนภาพผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญจวบ ซีพี ออลล์ ประจำปี 2561



### ขอบเขตของประเด็น

หัวข้อในรายงาน	ประเด็น	กรอบ GRI ที่เกี่ยวข้อง	ขอบเขต	
			ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร
<b>ส่วนที่ 3</b> มุ่งมั่นทำธุรกิจ ด้วยใจที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Heart)	การกำกับดูแล	102- 19	X	
	การป้องกันและต่อต้านการทุจริต	205-2	X	X
	สิทธิมนุษยชน	412-1	X	X
	การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	103-1, 103-2	X	X
	การจัดการทุนมนุษย์	404-2, 404-3	X	
<b>ส่วนที่ 4</b> มุ่งมั่นสร้างสังคม ที่ยั่งยืน มีคุณภาพ ชีวิตที่ดี (Health)	นวัตกรรม	203-1	X	X
	การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	403-4	X	X
	การส่งเสริมสุขภาพ และสุขภาวะ	FP5-FP7, 417-1	X	X
	การส่งเสริมการศึกษา	103-1, 103-2	X	X
<b>ส่วนที่ 5</b> มุ่งมั่นเพื่อ สิ่งแวดล้อม ที่ยั่งยืน (Home)	การสร้างคุณค่าทางสังคม	103-1, 103-2	X	X
	การจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ และการอนุรักษ์ระบบนิเวศ	304-2	X	X
	การจัดการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	302-4	X	
	การจัดการน้ำ	103-1, 103-2	X	
	ความรับผิดชอบต่อห่วงโซ่อุปทาน	204-1		X
การจัดการข้อขัดแย้ง และสร้างการยอมรับจากชุมชน	103-1, 103-2	X	X	

ทั้งนี้ ข้อมูลในเล่มรายงานได้รับการทวนสอบโดยผู้ทวนสอบภายนอก ผ่านกระบวนการคัดเลือกโดยคณะกรรมการบริหาร เพื่อให้แน่ใจได้ว่าหน่วยงานเป็นอิสระจากการทำงานของบริษัท และมีคุณสมบัติความสามารถในการทวนสอบ อ้างอิงตามมาตรฐานการทวนสอบ ISAE3000 และ AA1000AS ตามรายงานในภาคผนวก

# Heart

ซีพี ออลล์ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล  
โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อด้านการทุจริต  
คอร์รัปชันทุกรูปแบบ บริหารสิทธิเท่าเทียมด้วยใจที่เป็นธรรม  
สานประโยชน์สุขของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เคารพลูกค้า  
และคู่แข่งตามกรอบกติกาอย่างมืออาชีพ พร้อมให้โอกาส  
บุคลากรในการพัฒนาศักยภาพตนเอง ให้เติบโตไปด้วยกัน  
กับองค์กรอย่างยั่งยืน

จิตเจตจำนงมั่น รั้งสรรค์ธุรกิจ  
โปร่งใส เป็นธรรม เท่าเทียม



องค์กรแห่งธรรมาภิบาล  
บริหารด้วยความโปร่งใส



ยึดมั่นความสัตย์ซื่อ  
ถือ “ทุจริตคอร์รัปชัน” เป็นศัตรู



เคารพสิทธิมนุษยชน  
ยึดมั่นหลักการสากล  
ร่วมสร้างสังคมสันติสุข



เปิดใจรับความแตกต่าง  
สร้างสัมพันธ์ สานประโยชน์สุข



ผสมส่วนเหมือน ผสานส่วนต่าง  
สร้างคนดีและเก่ง  
ผนึกพลังเป็นหนึ่งเดียว

## องค์กรแห่งธรรมาภิบาล บริหารด้วยความโปร่งใส

“

ซีพี ออลล์ เชื่อว่าองค์กรที่ดีต้องมี “ธรรมาภิบาล”  
คือการกำกับดูแลกิจการด้วยความสุจริต มีจริยธรรมในใจ  
เป็นสิ่งที่เราให้ความสำคัญมาตลอด มิใช่เพียงประกาศ  
นโยบายสวยหรู ทว่า ทุกคนในองค์กรต่างยึด “ธรรมาภิบาล”  
เป็นหลักปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และเป็นรูปธรรมเสมอมา

”







ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# องค์กรธรรมาภิบาล บริหารด้วยความโปร่งใส

กว่า 31 ปี ที่บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ดำเนินธุรกิจด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเท นำเสนอสินค้าคุณภาพ และบริการความสะอาดแก่ลูกค้า ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล พร้อมคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และประเทศ มาอย่างต่อเนื่อง

## ความท้าทาย

บริษัทมีความเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงการกำหนดทิศทาง และกรอบการดำเนินงานขององค์กร บริษัทตระหนักในความสำคัญของประเด็นนี้ และมีความพยายามจัดการดำเนินงานด้านกำกับดูแลกิจการให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ความท้าทายคือ การสร้างความเข้าใจและสื่อสารให้พนักงานกว่า 150,000 คน ที่มีความหลากหลายและกระจายอยู่ทั่วประเทศ รับรู้ เข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามได้บนบรรทัดฐานเดียวกันในทุกหน่วยงาน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

## ความคืบหน้าปี 2561

- >> กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (data privacy) และแนวปฏิบัติ
- >> กำหนดนโยบายป้องกันการฟอกเงิน
- >> จัดอบรมให้กับพนักงานระดับบังคับบัญชา หรือเทียบเท่าขึ้นไป
- >> จัดอบรมคู่มือจริยธรรมและแนวปฏิบัติสำหรับคู่ค้าที่สำคัญลำดับที่ 1 (Critical Tier 1 Suppliers)
- >> บรรจุหลักสูตรลงในโปรแกรม On Boarding

## ผลการดำเนินงานที่สำคัญปี 2561

- ร้อยละ **100** ของพนักงาน ระดับบังคับบัญชา หรือเทียบเท่าขึ้นไป ผ่านการอบรมคู่มือจริยธรรมธุรกิจ และข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน
- ร้อยละ **100** ของคู่ค้าที่สำคัญลำดับที่ 1 (Critical Tier 1 Suppliers) ผ่านการอบรมคู่มือจริยธรรมและแนวปฏิบัติ
- ร้อยละ **100** ของสตรีพาร์กเนอร์ ผ่านการอบรมคู่มือจริยธรรมและแนวปฏิบัติ
- ร้อยละ **100** ของผู้เข้าอบรมสอบผ่าน CG Quiz
- ร้อยละ **97** ของพนักงานรับรู้ เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้

## ประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและองค์กร

เพื่อให้บริษัทมีระบบบริหารจัดการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่มีจริยธรรม คุณธรรม ความโปร่งใสที่ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยยึดมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และสอดคล้องหลักมาตรฐานสากล สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม และช่วยให้บริษัทปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง

เป้าหมายปี  
2563

ร้อยละ 100

ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

และบริษัทย่อย

มีการเปิดเผยผลการดำเนินงาน

ด้านธรรมาภิบาลและความยั่งยืน

ผ่านรายงานความยั่งยืนของ ซีพี ออลล์

ภายนอกที่เป็นอิสระเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับงบการเงินและ การควบคุมภายใน และรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานและ ข้อเสนอแนะต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทปีละ 4 ครั้ง บริษัท ได้นำข้อเสนอแนะทั้งจากกรรมการตรวจสอบ และผู้สอบบัญชี ภายนอกไปปรับปรุงในทันที และรายงานผลการปรับปรุง ต่อคณะกรรมการในการประชุมครั้งถัดไป

## 2. คณะกรรมการกำกับดูแลความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล

ทำหน้าที่ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบาย ต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายความยั่งยืนและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน และมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล กฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐและขององค์กร ที่ทำหน้าที่กำกับดูแล

## ผลการดำเนินงานเทียบเป้าหมาย

ผลดำเนินงานเทียบเป้าหมาย	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	เป้าหมาย ปี 2563
บริษัทย่อยที่มีการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล และความยั่งยืนผ่านรายงานความยั่งยืน (ร้อยละ)	15	46	61	100

## การดำเนินการ

การดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่เป็นรูปธรรมของ บริษัท เริ่มจากการจัดโครงสร้างการบริหารงานด้านงานกำกับดูแล โดยคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแล กิจการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่จะก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกฝ่าย ภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการและนโยบายต่อต้าน การคอร์รัปชันของบริษัท โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์และข้อบังคับของบริษัท กฎบัตรและแนวปฏิบัติของ คณะกรรมการ มติคณะกรรมการ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย 3 คณะ ภายใต้คณะกรรมการบริษัทที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ให้เป็นไปตามกฎบัตรและมีความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัท โดยตรง ดังนี้

**1. คณะกรรมการตรวจสอบ** นอกจากทำหน้าที่สอบทาน งบการเงินแล้ว ยังสอบทานการดำเนินงานของบริษัทให้ถูกต้องตาม นโยบายและระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และ ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล รวมทั้งสอบทานให้มีระบบ การควบคุมภายในที่ดี ระบบตรวจสอบภายใน และระบบบริหาร ความเสี่ยงที่รัดกุม มีการหารือร่วมกับผู้สอบบัญชีซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบ

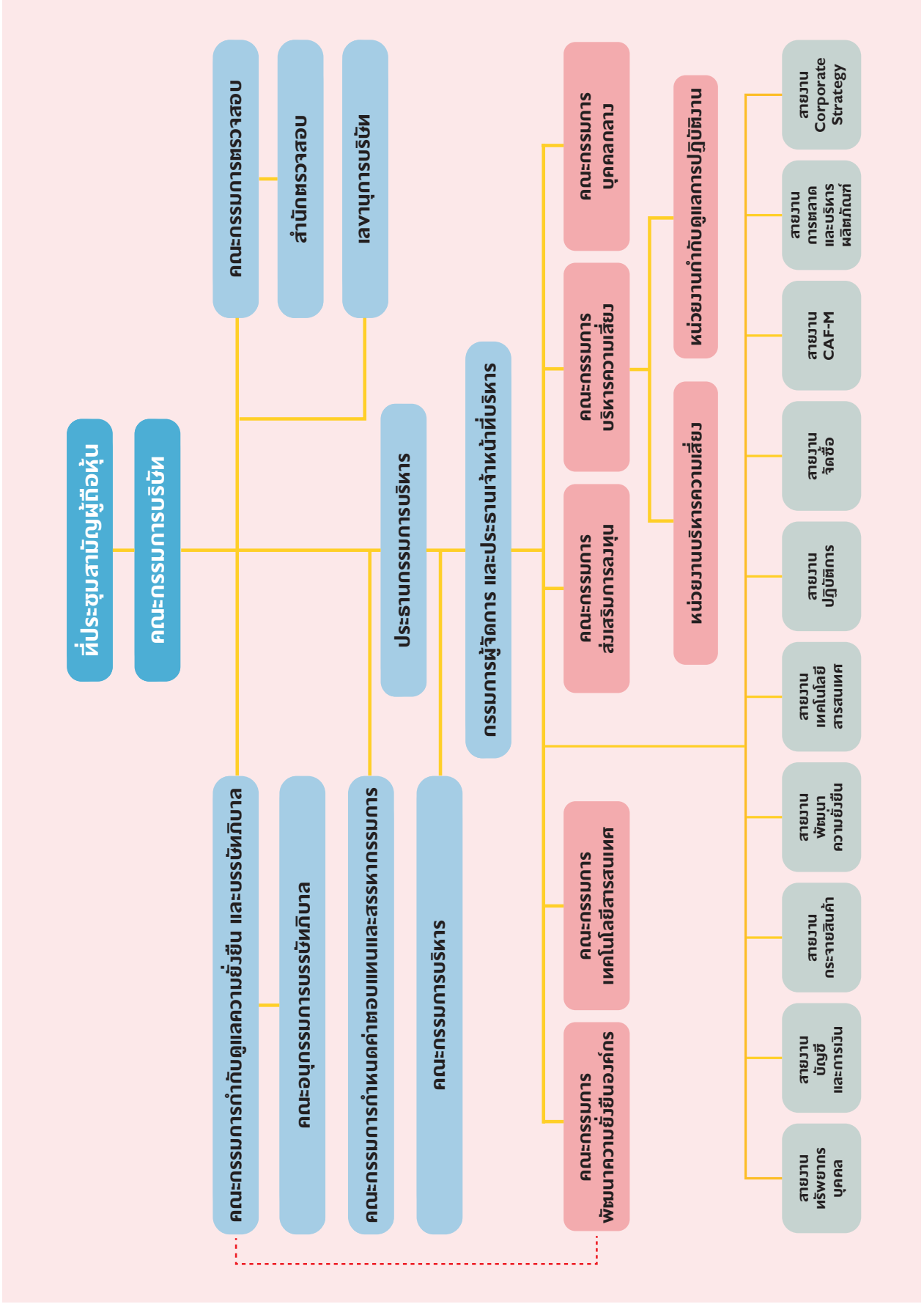
พร้อมทั้งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน และให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ ต่อคณะกรรมการบริษัทในเรื่องเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การต่อต้านการทุจริต ความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัดการ ความยั่งยืน รวมถึงแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้าน การคอร์รัปชัน นโยบายความยั่งยืน รวมทั้งสอบทานและประเมินผล การปฏิบัติตามนโยบายร่วมกับกรรมการและฝ่ายจัดการ และให้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการให้เป็นตามนโยบายดังกล่าว

## 3. คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหากรรมการ

ทำหน้าที่ในการพิจารณาหลักเกณฑ์ในการจ่ายและรูปแบบ ค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงเพื่อเสนอความเห็น ต่อคณะกรรมการบริษัท พร้อมประเมินค่าตอบแทนของผู้บริหาร ระดับสูงให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการบริษัท เป็นผู้อนุมัติค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง และที่ประชุมผู้ถือหุ้น เป็นผู้อนุมัติค่าตอบแทนของกรรมการ นอกจากนี้ยังพิจารณา หลักเกณฑ์และกระบวนการในการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติ เหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท รวมทั้งคัดเลือกบุคคล ตามกระบวนการสรรหาที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงบุคคลที่เสนอโดย ผู้ถือหุ้นรายย่อยตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด และเสนอความเห็น ต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ให้เป็นผู้แต่งตั้งกรรมการ



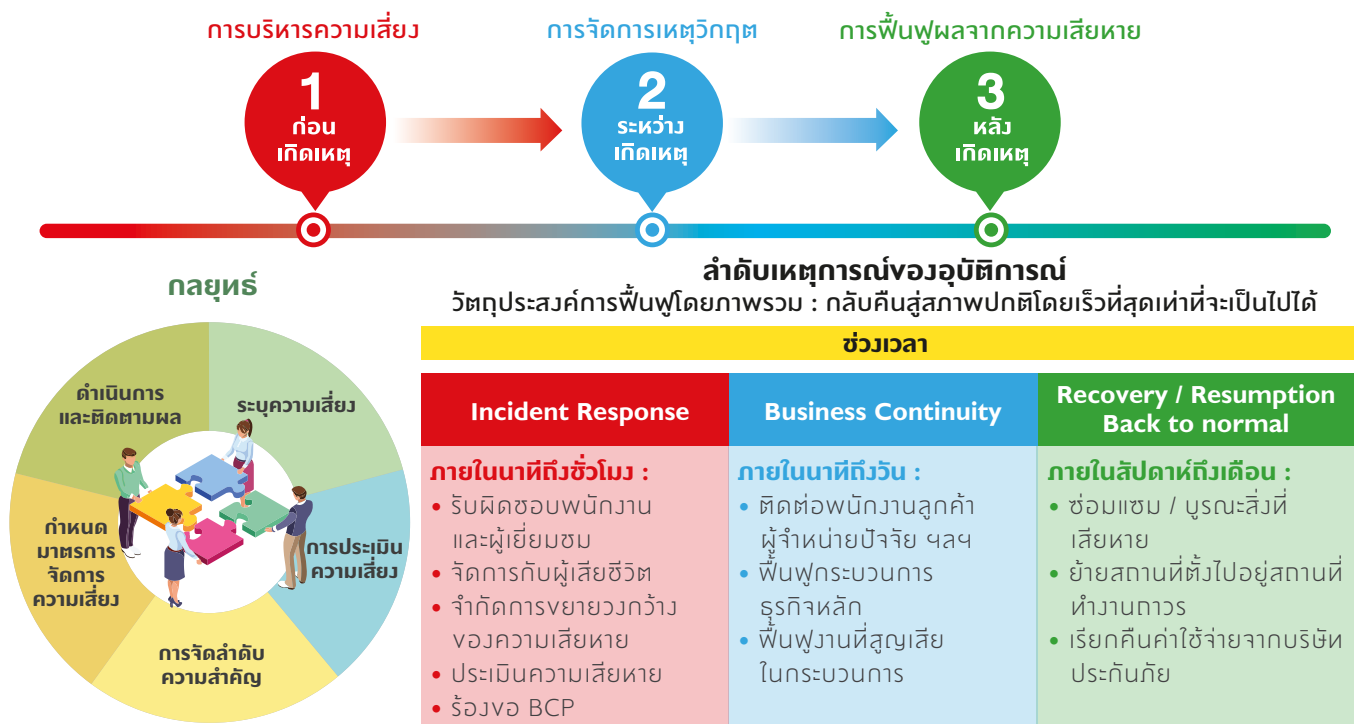
# โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ



การดำเนินงานของคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลและสะท้อนความมุ่งมั่นผ่านการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการ แนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่มีเนื้อหาครอบคลุม 5 หมวดหลัก ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ มีการทบทวนปรับปรุงแก้ไขนโยบายและแนวปฏิบัติให้มีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล โดยนำเอา

บริหาร (Executive Committee) คณะกรรมการตรวจสอบ และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทปีละ 2 ครั้ง เพื่อสอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ภาวะเปราะบางข้อบังคับ ความเสี่ยงด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ ความเสี่ยง ด้านภาษี ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึง ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ภายใต้กรอบการดำเนินงาน ตามภาพ

## กรอบการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง และภาวะวิกฤติเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



85 25999-1-2006 Part I : Code of Practice

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี พ.ศ. 2560 (Corporate Governance Code: CG Code) ที่ออกโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์มาใช้ให้เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจของบริษัท

ในหน้าที่ด้านการบริหารความเสี่ยง บริษัทกำหนดให้มีหน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management unit) และหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ (Compliance unit) ภายใต้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) โดยมีตัวแทนของทุกสายงานในบริษัท ร่วมกันเป็นคณะทำงานให้กับทั้งสองหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะต่อที่ประชุม คณะกรรมการ

โดยในแต่ละปี บริษัททบทวนประเด็นความเสี่ยง และรายการกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบกิจการ ซึ่งผลการทบทวนปี 2561 บริษัทยังคงเห็นความเสี่ยงเกิดใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจ (Emerging Risk) ในเรื่องของแนวโน้มการเปลี่ยนถ่ายเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) การวางตัวตนบริษัทในโลกดิจิทัล (Our Digital Presence Risk) การรุกตัวของระบบการจัดการแบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและนโยบายภาครัฐ ซึ่งบริษัทได้ทำการศึกษาและกำหนดแนวทางตอบสนองในรูปแบบของนโยบายและแนวปฏิบัติที่เหมาะสม โดยในปี 2561 บริษัทได้ค้นพบความเสี่ยงเกิดใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจ (Emerging Risk) เพิ่มเติมอีก 1 เรื่อง ดังนี้



## ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจและวิธีการทำงานที่พึ่งพิงเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น บริษัทมีการให้บริการระบบต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Network) เปิดให้บริการออนไลน์ (Web Application) และสามารถนำคอมพิวเตอร์ทำงานนอกสถานที่ และรีโมทจากระยะไกล (Remote Access) เข้ามาเครือข่ายภายในมากขึ้น ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์มากขึ้น อาทิ การถูกโจรกรรมข้อมูลทางการค้า และข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและพนักงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทางการเงิน ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท

### การบริหารความเสี่ยง จากภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบริษัท

บริษัทได้แต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ Chief Security Officer รับผิดชอบด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยด้านไอทีของบริษัท โดยมีบริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ให้บริการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Security Management) และระบบจัดการกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจและการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งกำหนดให้ทบทวนกลยุทธ์ดังกล่าวอย่างน้อยปีละครั้ง รวมถึงส่งเสริมให้มีการสร้างความตระหนักรู้ในการใช้เทคโนโลยี (Cyber Security Awareness) ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางสื่อสารภายในและทดสอบผ่าน Cyber Simulation Program เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างถูกต้องและมีความปลอดภัยจากการถูกคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 20000 และ ISO 27001

### การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย

กลไกการประเมินการปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลกิจการเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปตามความคาดหวัง และช่วยในการพัฒนากิจกรรมทางด้านกำกับดูแลกิจการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทตระหนักถึงความสำคัญและได้รับการประเมินผลถึง 2 รูปแบบ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท ราชคณะและรายบุคคล คณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการกำกับดูแลความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหากรรมการ เพื่อให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการดำเนินการของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ โดยในปี 2561 คณะกรรมการดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม โดยได้คะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 87, 88, 100, 90 และ 92 ตามลำดับ นอกจากนี้บริษัทได้รับผลสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) จัดทำโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อให้แน่ใจถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านการกำกับดูแล เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของบริษัทชั้นนำในประเทศไทย โดยผลการประเมินของบริษัทอยู่ในระดับดีมาก

### จริยธรรม และการปฏิบัติให้มีความสอดคล้อง

บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของการดำเนินงานด้านจริยธรรม โดยได้จัดทำคู่มือจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน (Business Ethics and Code of Conduct) เพื่อให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานของบริษัททุกคนยึดถือเป็นแนวทางในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดหลักนิติธรรม มีความโปร่งใส ตั้งมั่นในความยุติธรรมและมีความมีคุณธรรมให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ไม่รับสิ่งตอบแทนที่เกินปกติวิสัย ไม่ข้องเกี่ยวกับการเรียกรับหรือจ่ายสินบน ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ของผู้อื่น

### ผลดำเนินการที่สำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรม

การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจที่โดดเด่น ในปี 2561 บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างความเข้าใจ และความตระหนักรู้ของบุคลากรภายในบริษัทอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นพื้นฐานของการดำเนินงานให้สอดคล้อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมคู่มือจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน (Business Ethics and Code of Conduct) ให้กับผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ โดยขยายผลการฝึกอบรมครอบคลุมผู้บริหารระดับบังคับบัญชาหรือเทียบเท่าขึ้นไปครบร้อยละ 100 นอกจากนี้ยังได้กำหนดเป้าหมายให้ผู้เข้ารับการอบรมทุกระดับต้องผ่าน CG Quiz ร้อยละ 100 รวมถึงมีการจัดอบรมหลักสูตร On-Boarding ให้กับพนักงานใหม่ และ สโตร์พาร์ทเนอร์ ครบร้อยละ 100 ทั้งนี้บริษัทยังได้ดำเนินการผนวกเนื้อหาการฝึกอบรมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรอบรมสำหรับพนักงานเข้าใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่า



## นิยามของคำว่าธรรมาภิบาล คือ ความยุติธรรม

ถ้ามีความยุติธรรมในทุก ๆ เรื่อง ทุก ๆ ด้าน ก็จะเกิดธรรมาภิบาล องค์กรต้องมีธรรมาภิบาล ถ้าไม่มีก็เป็นองค์กรที่ไม่น่าเชื่อถือ ไม่น่าอยู่ และจะเป็นองค์กรที่เป็นอันตรายต่อสังคมได้ ในส่วนของซีพี ออลล์ เราพูดกับทั้งคนภายในและภายนอก อย่างเต็มปากว่าเราไม่มีทุจริตคอร์รัปชัน และเราไม่สับสนุน เราจะต่อต้าน I I Leadership จะพบว่าทุกข้อ ล้วนมีความสำคัญ แต่ผมจำเรื่องความยุติธรรมได้ชัดเจนมากที่สุด และเป็นหน้าที่ของชาวซีพี ออลล์ ที่ควรจะรู้จักและนำไปปฏิบัติกัน

คุณก่อศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์

ประธานกรรมการบริหาร บมจ.ซีพี ออลล์





พนักงานทุกระดับรับรู้ เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล จริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน นอกจากนี้บริษัทมีการสำรวจระดับความคิดเห็นและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อธรรมาภิบาล ผลการสำรวจพบว่าร้อยละ 97 ของพนักงาน รับรู้ เข้าใจ และรู้ว่าควรปฏิบัติตนอย่างไร รวมถึงมีการออกนโยบายกำกับดูแลเพิ่มเติมเรื่อง นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data privacy) และแนวปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายป้องกันการฟอกเงิน และนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น และเพื่อตอกย้ำถึงความสำคัญและแสดง ความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลขององค์กร เมื่อวันที่

12 ธันวาคม 2561 เนื่องในวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล ผู้บริหารและพนักงานจึงได้ร่วมกันประกาศเจตนารมณ์ “องค์กรธรรมาภิบาลและต่อต้านคอร์รัปชัน” รวมถึงการสื่อสารความคาดหวัง สร้างความเข้าใจและจัดอบรมให้กับคู่ค้าที่สำคัญด้วย

### บทบาทในการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐ

บริษัทเข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับทุกภาคส่วน เพื่อให้สามารถรับทราบแนวโน้มความต้องการ และร่วมให้ความเห็น ให้คำปรึกษา โดยสนับสนุนงบประมาณรวมถึงสนับสนุนให้ผู้ทรงคุณวุฒิของบริษัทได้เข้าไปช่วยงานในสมาคมต่าง ๆ โดยสรุปดังตาราง

ลำดับ	สมาคม	งบประมาณปี 2561 (บาท)
1	หอการค้าไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	8,226,000
2	องค์การสหประชาชาติ	656,002
3	สมาคมพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกทุน	564,500

ในปี 2561 บริษัทได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในหอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย 3 สายงาน ได้แก่ สายงานด้านการค้า และการลงทุน สายงานด้านท่องเที่ยวและบริการ และสายงานด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจ โดยผลงานที่โดดเด่นในปีนี้เป็นคือการผลักดันสร้างดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ Modern Trade (Modern Trade Sentiment Index : MTSI) ซึ่งดัชนีนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้งานข้อมูลในวงกว้าง ในการวิเคราะห์ แนวโน้มของเศรษฐกิจผ่านข้อมูลจากธุรกิจค้าปลีก และสามารถนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน รวมถึงบริษัทยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการอย่างเป็นทางการนำเสนอประเด็นปัญหาในการขอใบอนุญาตเพื่อนำเสนอรัฐบาลให้พิจารณาและดำเนินการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจภาคการค้าปลีกในภาพรวม



## โครงการเด่น

### ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ Modern Trade

สอบถามความคิดเห็นจาก Modern Trade ที่มีสัดส่วน ร้อยละ 65 ของตลาดค้าปลีกค้าส่งทั่วประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสถานการณ์การค้าปลีก สะท้อนเศรษฐกิจของประเทศในอนาคต ในหัวข้อรายรับ กำไร การจ้างงาน

### สถานการณ์ของธุรกิจ Modern Trade

รายการ	ไตรมาสที่ 4 ปี 2561 เทียบกับไตรมาสที่ 4 ปี 2560		
	แย่งลง/ลดลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ดีขึ้น/เพิ่มขึ้น
รายรับจากการขายหรือให้บริการ	23.3	11.6	65.1
กำไรจากการขายหรือให้บริการ	2.8	25.0	72.2
จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ	25.6	16.3	58.1
ราคาขายสินค้าคงทนเฉลี่ยต่อหน่วย	24.2	72.7	3.0
ราคาสินค้ากึ่งคงทนเฉลี่ยต่อหน่วย	0.0	67.9	32.1
ราคาขายสินค้าไม่คงทนเฉลี่ยต่อหน่วย	22.2	50.0	27.8
การจ้างงาน (จำนวนคน)	18.6	4.7	76.7
ความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจเดียวกับท่าน	0.0	25.7	74.3
ความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจออนไลน์	0.0	27.3	72.7
การลงทุนด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ และนวัตกรรม	0.0	35.7	64.3

### การดำเนินงาน เพื่อลดเอกสารประกอบการยื่นขอใบอนุญาตต่าง ๆ เพื่อประกอบกิจการประจำปี

การลดขั้นตอนการขอใบอนุญาตประกอบกิจการ การขยายธุรกิจส่งผลให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในกระบวนการขอรับใบอนุญาต ซึ่งใบอนุญาตสามารถทับซ้อนกันได้บางขอบเขต บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จึงใช้โอกาสนี้ในการสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานภาครัฐผ่านสภาหอการค้าและกระทรวงพาณิชย์ โดยความตั้งใจของบริษัทคือการลดความซับซ้อนของกระบวนการและขั้นตอนในการรวบรวมเอกสาร ด้วยเหตุนี้จะช่วยขยายธุรกิจโดยรวมในประเทศไทยได้ (ค่าใช้จ่ายสำหรับการขับเคลื่อนเรื่องนี้ ในปี 2561 ประมาณ 2,773,000 บาท)

ดังนั้น หาก “ธรรมาภิบาล” ทำให้ประเทศชาติก้าวหน้า มันควรเป็นปีกแผ่น  
ก็แน่นอนว่าคนไทยย่อมจะชนะไปด้วยกันทั้งหมด

## ยืนยันความสัตย์ซื่อ ถือ “ทุจริตคอร์รัปชัน” เป็นศัตรู

“

ซีพี ออลล์ ตระหนักดีว่าการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาใหญ่  
ในสังคมโลก จึงประกาศชัดว่าเราจะดำเนินธุรกิจ และบริหารองค์กร  
โดยยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใส เพื่อเป้าหมาย  
การเป็นองค์กรธุรกิจ ที่ถือว่าการทุจริตคอร์รัปชัน คือศัตรูตัวฉกาจ  
ที่บั่นทอนความก้าวหน้าขององค์กรและประเทศชาติ

”





ร่วมสร้างสรรคและแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# ยึดความสัตย์ซื่อ ถือ “ทุจริตคอร์รัปชัน” เป็นศัตรู

## ความท้าทาย

การทุจริตคอร์รัปชัน ถือเป็นเรื่องต้องห้ามสำหรับภาคธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อตรงกับความความยั่งยืน และความเชื่อมั่นที่มีต่อบริษัทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและองค์กร

บริษัทได้ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานภายใต้นโยบาย และแนวปฏิบัติต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นกรอบในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด อันจะช่วยป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการของบริษัท เปรียบเสมือนการสร้างเกราะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุที่จะส่งผลกระทบต่อทางลบ สร้างความเชื่อมั่น และความเข้มแข็งทางด้านการดำเนินธุรกิจ รวมถึงเพื่อร่วมสร้างค่านิยมขององค์กรในการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มุ่งมั่นในการสร้างบุคลากรให้เป็นคนเก่งและคนดีของสังคม

เป้าหมายปี  
2563

บริษัทมุ่งมั่นไม่ให้เกิดการทุจริต  
คอร์รัปชันในทุกส่วนงาน  
ทั้งในส่วนองค์กร  
และคู่ค้าหลักที่สำคัญ ลำดับที่ 1  
(Critical Tier 1 Supplier)

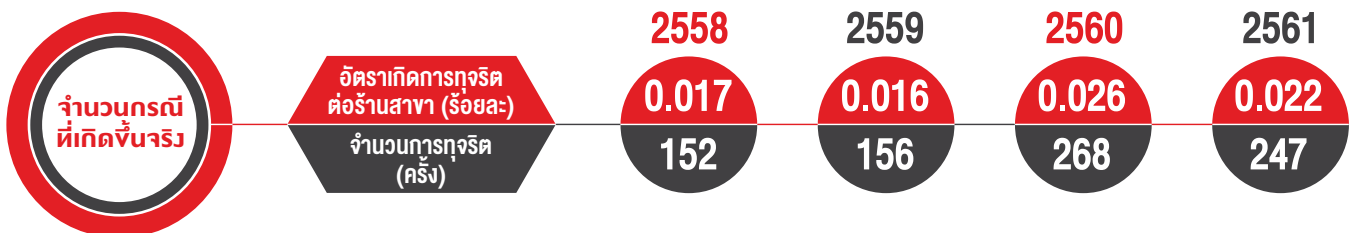
ความคืบหน้าปี  
2561

- >> จัดตั้งกระบวนการป้องกันผู้แจ้งเบาะแส และคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส
- >> ส่งเสริมการต่อต้านการทุจริต เช่น สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมโครงการ “คนไทย ตื่นรู้ สู้โกง”

ผลการดำเนินงาน  
ที่สำคัญปี 2561

- ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)

จากการติดตามความสอดคล้องของการดำเนินงานด้านจริยธรรมทางธุรกิจผ่านระบบการรับเรื่องร้องเรียน มีผลด้านความไม่สอดคล้องทางด้านจริยธรรมทางธุรกิจ ที่บริษัทตรวจพบการกระทำทุจริต ดังนี้





การทุจริตปี 2561 ที่ผ่านมา มีจำนวน 247 เรื่อง โดยส่วนใหญ่เกิดจากพนักงานร้านนำเงินสดค่าขายสินค้าไปใช้ส่วนตัว หรือนำสินค้าในร้านไปปรับปรุทาน

บริษัทสามารถกำหนดมาตรการในการป้องกันการทุจริตได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ลดการเกิดเหตุซ้ำ ตัวอย่างมาตรการป้องกันการทุจริตในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ดังนี้

1. ทีมปฏิบัติการร้านสาขา กำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด เช่น
  - ผู้จัดการร้านมีหน้าที่ควบคุมดูแล และตรวจนับเงินสดค่าขายของพนักงานแต่ละผลัด
  - FC มีหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานของผู้จัดการร้าน ซึ่งต้องเข้าร้านและตรวจนับเงินสดที่ร้านสาขา
2. ทีมตรวจนับทรัพย์สินร้าน จะตรวจสอบและตรวจนับเงินสดทันทีที่เข้าร้าน
  - ตรวจนับสินค้าที่ร้าน เทียบกับยอดสต็อกสินค้าทางบัญชี
3. ทีม QSSI ตรวจสอบคุณภาพสินค้า การให้บริการ และตรวจการปฏิบัติงานตามที่กำหนด เช่น การจัดเก็บเงินสดในเครื่องคิดเงิน รวมถึงเงินสำรองทอนนอกเครื่อง เป็นต้น
4. ทีม Loss Prevention ติดตามข้อมูลยอดผลต่างติดลบของสินค้าจากการตรวจนับ และเข้าตรวจสอบการปฏิบัติงานที่ร้านสาขาโดยไม่แจ้งล่วงหน้า เช่น วิธีการค้นตัวพนักงานเข้าและออกเครื่องคิดเงิน การบันทึกรายการ การดูภาพจากกล้องวงจรปิด (CCTV)
5. มีการสื่อสารและสร้างความตระหนักให้กับพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

ผลจากมาตรการดังกล่าวส่งผลให้อัตรากาการทุจริต ในปี 2561 ลดลง

## การดำเนินการ

### นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ในปีที่ผ่านมาบริษัทได้มีการจัดทำนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวปฏิบัติสำหรับการต่อต้านการทุจริต แนวปฏิบัติในการบริจาคเพื่อการกุศล แนวปฏิบัติในการให้เงินสนับสนุน แนวปฏิบัติในการให้ของขวัญ และการรับรอง การมอบของขวัญ มาตรการการป้องกันการทุจริต กำหนดกระบวนการทำงานและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าว มีการสื่อสารในทุกช่องทางและทุกระดับขององค์กร รวมถึงสื่อสารไปยังคู่ค้าเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติจริง ในปี 2561 บริษัทได้ดำเนินการฝึกอบรมให้กับผู้บริหารระดับบังคับบัญชาหรือเทียบเท่าขึ้นไปครบร้อยละ 100 รวมถึงจัดอบรมหลักสูตร On-Boarding ให้กับพนักงานใหม่และสโตร์พาร์ตเนอร์ ร้อยละ 100 เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกระดับรับรู้ เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงมีการสื่อสารนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไปยังคู่ค้าลำดับที่ 1 (Tier 1 Supplier) ครบร้อยละ 100 โดยเผยแพร่ผ่านคู่มือจริยธรรมและแนวทางปฏิบัติสำหรับคู่ค้า (Supplier Code of Conduct and Guideline) ในปี 2562 บริษัทมีแผนขยายผลการฝึกอบรมไปยังเจ้าหน้าที่ พนักงานในระดับปฏิบัติการ ครบร้อยละ 100 รวมถึงบรรจุเรื่องการกำกับดูแลและการต่อต้าน



บมจ.ซีพี ออลล์และบริษัทย่อย ได้สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมงาน วันต่อต้านคอร์รัปชัน 2561 "คนไทย ตื่นรู้ สู้โกง" ในวันที่ 6 กันยายน 2561 ซึ่งจัดโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) จำนวน 71 คน



การทุจริตคอร์รัปชัน เป็นหนึ่งในหัวข้อของหลักสูตรมาตรฐานสำหรับพนักงานทุกระดับก่อนรับการ Promote ผ่านระบบ E-Learning นอกจากนี้มาตรการป้องกันการทุจริตที่สามารถลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตได้แล้ว บริษัทยังจัดทำมาตรการตรวจพบการทุจริตเพื่อช่วยให้ตรวจพบและรายงานการกระทำที่อาจเป็นการทุจริตอย่างทันทั่วทั้ง มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรวมถึงผู้บริหารและพนักงานได้มี

โอกาสร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมโดยรายละเอียดและแนวปฏิบัติได้เปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท นอกจากนี้บริษัทให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแสเป็นความลับ ในปี 2561 จึงได้กำหนดกระบวนการป้องกันผู้แจ้งเบาะแสและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสไม่ให้ถูกทำร้ายหรือข่มขู่ในภายหลัง ตลอดจนกำหนดมาตรการชดเชยความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสอาจได้รับ

### พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการตรวจสอบ ซึ่งครอบคลุมการแจ้งเบาะแสโดยไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน

@ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งถึงผู้รับแจ้งเบาะแสคณะใดคณะหนึ่ง ดังนี้

- คณะกรรมการตรวจสอบ AuditCommittee@cpall.co.th
- คณะกรรมการบริษัทภิบาล CGcommittee@cpall.co.th
- คณะกรรมการบริษัท BOD@cpall.co.th

✉ ทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึง สำนักตรวจสอบ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 119 ชั้น 16 อาคารธาราสาทร ซอยสาทร 5 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

☎ ผ่านทางศูนย์แจ้งข้อมูล

- โทรศัพท์ 02 - 071 - 2770 และ 02 - 826 - 7744
- โทรสาร 02 - 071 - 8623

🌐 เว็บไซต์ [www.cpall.co.th](http://www.cpall.co.th) หัวข้อ “แจ้งเบาะแสการทุจริต”

## การดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส และเป็นกลาง

การดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและเป็นกลางเป็นหลักการสำคัญภาคปฏิบัติ ที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญของการดำเนินงานอย่างยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายภาคส่วน เช่น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงานล้วนให้ความสำคัญ และถือเป็นความคาดหวังพื้นฐานที่บริษัทต้องแสดงให้เห็นการดำเนินงานโดยการนำหลักการนี้มาใช้เป็นรูปธรรม บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นกลาง โดยได้มีการออกนโยบายและแนวปฏิบัติที่มีความชัดเจน เป็นกลาง และมีการสื่อสารให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในแนวปฏิบัติ ขั้นตอนการดำเนินงานของทุกกระบวนการ ทั้งกระบวนการภายในและกระบวนการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอก

## การสรรหาคัดเลือกผลิตภัณฑ์

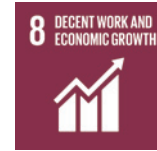
กระบวนการสรรหาคัดเลือกผลิตภัณฑ์เข้ามาจำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เป็นกระบวนการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับหัวใจของบริษัท และเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก บริษัทจึงให้ความสำคัญกับกระบวนการนี้ โดยได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่โปร่งใส รวมถึงได้สื่อสารแนวทางไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานรวมถึงผู้ที่มีความสนใจที่จะนำเสนอสินค้ากับบริษัทให้รับทราบ โดยกระบวนการพิจารณาคัดเลือกผลิตภัณฑ์ จะดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการคัดเลือกสินค้า (Product Selection Committee) ทำให้มั่นใจว่าการดำเนินงานจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดหลักยุติธรรม โปร่งใสและเป็นกลาง

### กรอบการดำเนินการคัดเลือกสินค้า



สำหรับกระบวนการภายในที่โดดเด่น และสะท้อนถึงความโปร่งใสในปี 2561 บริษัทได้มีการทบทวน สร้างการเปลี่ยนแปลงการประเมินผลงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นกลาง มีเหตุ มีผล สะท้อนคนเก่ง คนดี สร้างวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผลงาน (Performance based / Achievement Culture) ผ่านระบบ ALL Perform โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมตั้งแต่วางแผนงานและตั้งเป้าหมาย การรายงานผลเน้นการให้และรับข้อเสนอแนะ (Feedback) ร่วมกัน ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องเพื่อการพัฒนา โดยใช้หลักโค้ชชิ่ง (Coaching) รวมถึงมีการเปรียบเทียบผลงาน (Calibration) เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นกลาง โดยคณะกรรมการบุคคลสายงาน พร้อมทั้งเชื่อมโยงระบบการประเมินผลกับระบบการให้รางวัล (Reward & Recognition) ระบบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) รวมถึงระบบการสืบทอดตำแหน่ง (Talent & Succession) บริษัทเชื่อว่าการประเมินผลงานที่โปร่งใส จะช่วยให้พนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งต่อบริษัทเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความผูกพัน และรักษาบุคลากรให้อยู่ร่วมกับองค์กร พร้อมทั้งมีกำลังใจในการสร้างสรรค์ผลงานเพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนของพนักงานและองค์กรต่อไป

ประเทศชาติจะก้าวไกล สักคมโลกจะสะอาดสดใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน  
ย่อมขึ้นอยู่กับภาระทางของเราทั้งสิ้น



# เคารพสิทธิมนุษยชน ยึดมั่นหลักการสากล ร่วมสร้างสังคมสันติสุข

“

ซีพี ออลล์ เข้าใจและเคารพในสิทธิมนุษยชน  
ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่า  
โดยมุ่งปฏิบัติต่อกุณยอย่างยุติธรรม  
และเท่าเทียม ตามหลักการสิทธิมนุษยชนสากล  
อันเป็นที่ยอมรับในสังคมโลก

”







ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# การพิทักษ์สิทธิมนุษยชน ยึดมั่นหลักการสากล ร่วมสร้างสังคมสันติสุข

## ความท้าทาย

บทบาทด้านสิทธิมนุษยชนของภาคธุรกิจนับเป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในยุคปัจจุบัน การขยายตัวของภาคธุรกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ด้วยแรงขับเคลื่อนของกลไกตลาด และเทคโนโลยีที่ทันสมัย หากภาคธุรกิจไม่มีกระบวนการจัดการสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ อาจทำให้ภาคธุรกิจมีโอกาสในการละเมิดสิทธิมนุษยชนของบุคคลที่เกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น การสนับสนุนการละเมิดสิทธิแรงงาน โดยผู้รับเหมาของบริษัทที่มีการใช้แรงงานผิดกฎหมาย การละเมิดสิทธิลูกค้าจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

## ประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและองค์กร

เพื่อป้องกันความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจต่อไป เช่น การถูกระงับ การซื้อขายสินค้าและบริการ การต่อต้านจากชุมชนหากมีการขยายพื้นที่ปฏิบัติการ การบั่นทอนความเชื่อมั่นของพนักงาน เป็นต้น

**ความคืบหน้าปี 2561**

- >> การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- >> แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- >> การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนกับกลุ่มพนักงาน

**ผลการดำเนินงานที่สำคัญปี 2561**

- ระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท
- จัดทำแผนลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

**เป้าหมายปี 2563**

บริษัทมีการตรวจสอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) ตามมาตรฐาน UNGPBHR ครบทุกบริษัท (ครอบคลุม 8 หน่วยธุรกิจหลัก เทียบเท่ากับ ร้อยละ 100 ของพื้นที่ดำเนินการ และร้อยละ 100 ของกิจกรรมทางธุรกิจของหน่วยธุรกิจหลัก ทั้งหมดของบริษัท)

ผลดำเนินงานเทียบเป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	เป้าหมาย ปี 2563
จำนวนบริษัทย่อยที่มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (HRDD) ตามมาตรฐาน UNGPBHR ครบทุกหน่วยธุรกิจหลัก (ร้อยละ)	100	100	100



## การดำเนินงาน

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ในฐานะผู้นำธุรกิจค้าปลีกอาหารของประเทศและภูมิภาคยึดมั่นด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนผ่านการบริหารจัดการสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยปฏิบัติตามบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมายไทย และกฎหมายต่างประเทศที่บริษัททำเนิรกิจการ รวมถึงหลักการชี้แนะว่าด้วยการดำเนินธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and

Human Rights หรือ UNGP) เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงาน คู่ค้าทางธุรกิจ (คู่ค้า ผู้รับเหมา และลูกค้า) ทั้งนี้ บริษัทมีกระบวนการติดตามตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) เป็นกรอบการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนตามที่ระบุไว้ในหลักการชี้แนะว่าด้วยการดำเนินธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

## กระบวนการติดตามสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

 <b>ความมุ่งมั่น</b>	 <b>ปลูกฝังในองค์กร</b>	 <b>ประเมินผลกระทบ</b>	 <b>การบูรณาการ</b>	 <b>ติดตามประสิทธิภาพ</b>	 <b>การสื่อสาร</b>	 <b>มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย</b>	 <b>การเยียวยาและรับข้อร้องเรียน</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจที่เกิดขึ้น</li> <li>• ระบุผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่อาจจะได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงพิจารณาสถานะของผู้อยู่ในกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้หญิงและเด็ก แรงงานอพยพ บุคคลทุพพลภาพ และผู้สูงอายุ</li> <li>• การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human rights risk assessment)</li> <li>• การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (Human rights impact assessment)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ออกแบบมาตรการป้องกันและลดผลกระทบความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน</li> <li>• นำมาตรการไปเบื้องต้นไปปฏิบัติใช้สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ติดตามผลกระทบและหวนกระบวนการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ทั้งส่วนภายในและภายนอก เช่น พนักงาน ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ องค์กรภาคประชาสังคม เพื่อสื่อสารผลลัพธ์การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษั</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเยียวยาที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน</li> <li>• การจัดตั้งกลไกรับข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน</li> </ul>			



## นโยบายสิทธิมนุษยชน

ความมุ่งมั่นด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนปรากฏอย่างชัดเจนในนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท ซึ่งประกาศใช้อย่างเป็นทางการในปี 2560 โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมตั้งแต่การดำเนินธุรกิจของบริษัท คู่ค้าธุรกิจ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้เป็นไปตามหลักการสิทธิมนุษยชนสากลอันประกอบด้วยหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน

(Universal Declaration of Human Rights) หลักการของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact) และอนุสัญญาที่เกี่ยวข้องด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) โดยในระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทส่งเสริมสิทธิมนุษยชนผ่านการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน



พนักงาน



ลูกค้า



ลูกค้า



ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม

รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถติดตามได้ที่ [www.cpall.co.th/sustain/social-dimension/human-rights/](http://www.cpall.co.th/sustain/social-dimension/human-rights/)



วาทะของคุณสุรพันธ์ ปุสเสด็จ  
ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส  
บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

“การดำเนินธุรกิจของบริษัทจะต้องไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน  
ของพนักงาน ลูกค้า และประชาชน”

## การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk Assessment)

### ที่มา :

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการติดตามตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยขั้นตอนดังกล่าวช่วยให้บริษัทตระหนักถึงกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความเสี่ยง และประเมินความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งหมดห่วงโซ่อุปทาน พร้อมทั้งวิเคราะห์ความรุนแรง (Severity) ของผลกระทบ และโอกาสที่อาจเกิดขึ้น (Likelihood) เพื่อจัดลำดับของประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนนั้น ๆ สำหรับการวางแผนการดำเนินงานและการออกมาตรการลดและป้องกันความเสี่ยงอย่างเหมาะสมต่อไปในอนาคต

### แนวทางการดำเนินงาน :

บริษัทดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2560 และล่าสุดในปี 2561 ครอบคลุมทั้งหมด 8 หน่วยธุรกิจหลัก เทียบเท่า ร้อยละ 100 ของพื้นที่ดำเนินการ และร้อยละ 100 ของกิจกรรมทางธุรกิจของหน่วยธุรกิจหลักทั้งหมดของบริษัท ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ การจัดซื้อ การผลิตและการจำหน่าย การตลาดและการขาย และลูกค้าและบริการ นอกจากนี้ บริษัทยังขยายการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไปยังคู่ค้าทางธุรกิจลำดับแรกที่สำคัญทั้งหมด ครอบคลุมทั้งร้อยละ 100 หรือ 6,634 ราย ทั้งนี้ บริษัทตั้งเป้าหมายในการดำเนินกระบวนการประเมินดังกล่าวอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทจะไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

## ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่า

ในปี 2561 บริษัทฯ ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครั้งที่ 2 ในกลุ่มบริษัทฯ ทั้งหมด 8 หน่วยธุรกิจหลัก เทียบเท่ากับร้อยละ 100 ของพื้นที่ดำเนินการ โดยประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากการประเมินฯ ครอบคลุมกิจกรรมทางธุรกิจของหน่วยธุรกิจหลักทั้งหมดตลอดห่วงโซ่คุณค่า เช่นเดียวกับการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้าทางธุรกิจที่สำคัญในกลุ่มจัดหาวัตถุดิบ โดยประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้



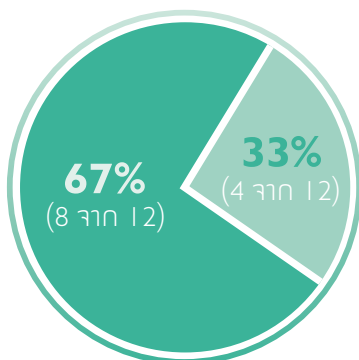
### ผลดำเนินการ

จากผลการประเมินพบว่า มีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights issues) ซึ่งมีระดับความเสี่ยงที่หลงเหลืออยู่ (Residual risks) ในระดับสูงในกิจกรรมของหน่วยธุรกิจหลักบางหน่วยของบริษัท ทั้งนี้ พบว่าหน่วยธุรกิจทั้งหมดที่มีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในระดับสูงมีมาตรการในการควบคุมความเสี่ยงในประเด็นต่าง ๆ ครบถ้วนร้อยละ 100

### ประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ



ร้อยละกิจกรรมทางธุรกิจ/  
พื้นที่ปฏิบัติการที่มีความเสี่ยง  
ด้านสิทธิมนุษยชน



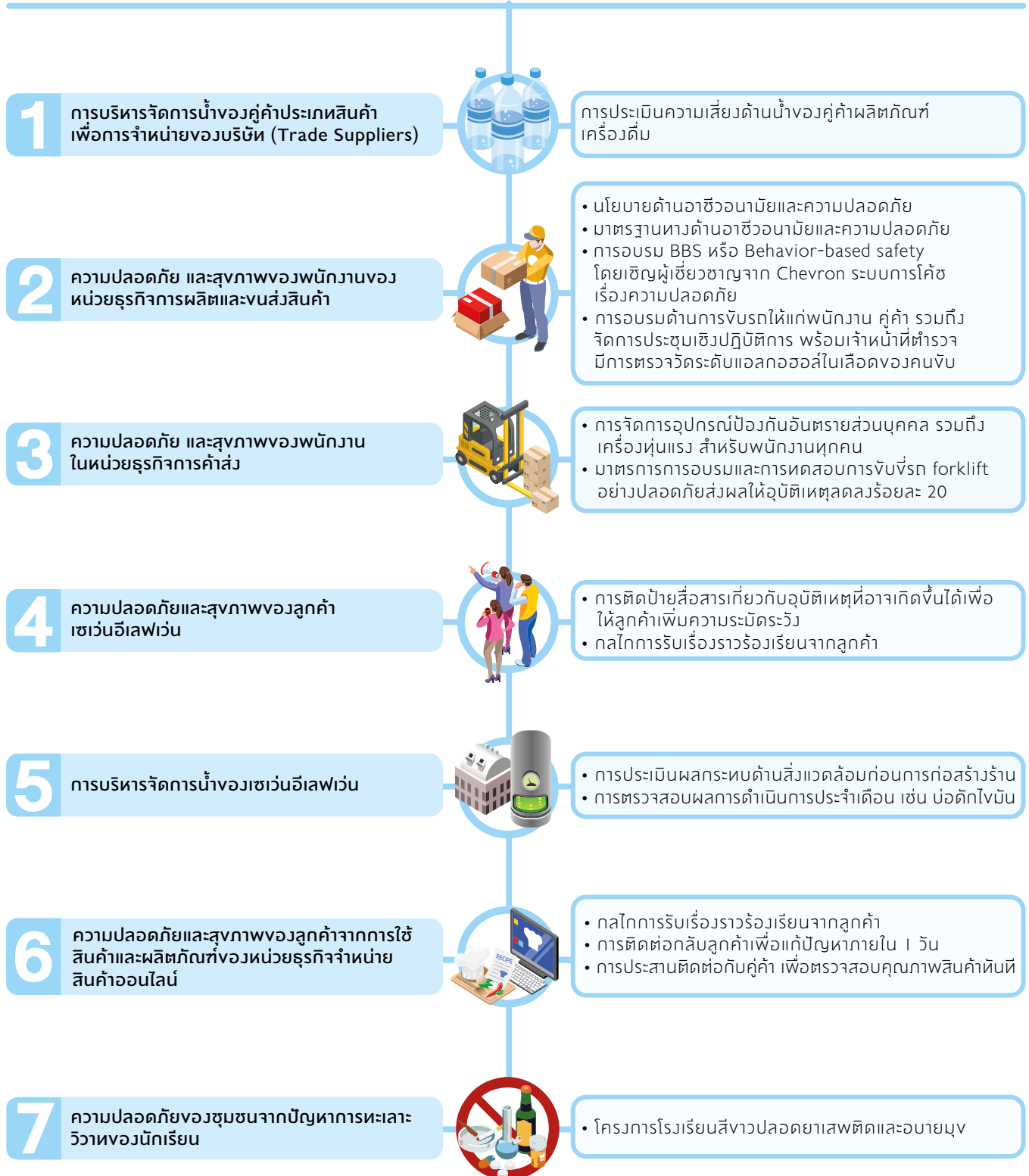
- กิจกรรมทางธุรกิจที่มีความเสี่ยง
- กิจกรรมทางธุรกิจที่ไม่มีความเสี่ยง



## แนวทางในการจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในปัจจุบัน

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ

ตัวอย่างมาตรการในการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ในปัจจุบัน



นอกจากนี้ บริษัทยังมีการดำเนินการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (Human rights impact assessment) เพื่อศึกษาถึงระดับผลกระทบของประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เหลืออยู่ผ่านการเก็บข้อมูลจากการสำรวจและสัมภาษณ์กับผู้ถือครองสิทธิ์ (Rights holder) เพื่อทำให้บริษัทเข้าใจประเด็นความเสี่ยงในเชิงลึกและส่งผลถึงการปฏิบัติตามมาตรการจัดการความเสี่ยงและการกำหนดมาตรการเพิ่มเติมอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยในปีแรกของการประเมินผลกระทบฯ บริษัทกำหนดกลุ่มผู้ถือครองสิทธิ์สำหรับการเก็บข้อมูล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงาน และลูกค้าของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ผลการจากประเมินผลกระทบฯ คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในกลางปี 2562

บริษัทมีการกระบวนการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง และยังไม่พบกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนั้น ในรอบปีที่ผ่านมา บริษัทจึงยังไม่มีให้การเยียวยาแก่ผู้ถูกละเมิด อย่างไรก็ตาม บริษัทตระหนักถึงโอกาส และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น จึงมีการจัดเตรียมมาตรการเยียวยาแก่ผู้เสียหาย เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน

สิทธิของพนักงานทั้งการจ้างงานที่ยุติธรรม สภาพการแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และการให้สวัสดิการทางสังคมต่างๆ ที่เหมาะสมยังถูกระบุไว้อย่างชัดเจนในนโยบายสิทธิมนุษยชน เอกสารและคู่มืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของบริษัท เช่น จริยธรรมสำหรับพนักงาน อีกทั้งบริษัทยังมีการสื่อสารความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิดังกล่าวต่อพนักงานตั้งแต่ก่อนเริ่มทำงาน และการอบรมอื่นๆ โดยในปี 2561 บริษัทได้มีการจัดการอบรมด้านความยั่งยืนแก่พนักงานเริ่มจากระดับผู้บริหารสายงานของหน่วยธุรกิจหลักต่าง ๆ ซึ่งมีการผนวกประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน และสิทธิแรงงานไว้ในการอบรมดังกล่าว โดยบริษัทวางแผนในการขยายการอบรมหลักสูตรดังกล่าวให้ครอบคลุมพนักงานทุกคนในปีถัดไป

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดเตรียมช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากพนักงานหลากหลายช่องทาง ได้แก่ ระบบการเคาะระฆัง กล่องรับข้อร้องเรียนของศูนย์กระจายสินค้า รวมถึงการให้ความคิดเห็นผ่านคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ (คสส.) ที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เพื่อเป็นสื่อกลางในการรับฟังความคิดเห็น และหารือเกี่ยวกับสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน โดยปัจจุบันร้อยละ 100 ของพนักงานบริษัทเป็นสมาชิกของ คสส.



### สิทธิมนุษยชนของพนักงาน

บริษัทยึดมั่นด้านการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของพนักงาน โดยการให้การปฏิบัติอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือก การปฏิบัติงาน และโอกาสในความก้าวหน้าในสายงาน โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา และลักษณะทางกายภาพ เช่น การจ้างงานบุคคลทุพพลภาพถึง 1,384 คน (สะสมปี 2560-2561) โดยมีการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ทำงาน และสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและเหมาะสม การส่งเสริมสิทธิและบทบาทของพนักงานหญิงในองค์กร ปัจจุบันมีพนักงานหญิงร้อยละ 66 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด และในจำนวนนั้นเป็นร้อยละ 55 ที่อยู่ในระดับผู้บริหารของบริษัท



เมื่อสิทธิมนุษยชนได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ คุณภาพชีวิตตลอดห่วงโซ่คุณค่าก็จะถูกยกระดับไปพร้อม ๆ กัน

# เปิดใจรับความแตกต่าง สร้างสัมพันธ์ สานประโยชน์สูง

“

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม  
ซีพี ออลล์ ไม่เคยมองข้าม หากเปิดใจรับฟังทุกเรื่องราว  
ตั้งความพยายามเปิดประตูทุกบานให้กว้าง เพื่อให้ทุกกลุ่ม  
สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงหาทางตอบโจทยเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ได้รับความพึงพอใจ สานประโยชน์ให้สมดุลอย่างที่สุด

”







ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# เปิดใจรับความแตกต่าง สร้างสัมพันธ์ สามประโยชน์สุข

## ความท้าทาย

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ตระหนักถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบันที่มีอิทธิพลมากขึ้นต่อการดำเนินธุรกิจ จึงให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างครอบคลุม ด้วยเหตุผลที่บริษัทมีร้านเซเว่นอีเลฟเว่นกระจายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย จึงทำให้การสร้างการมีส่วนร่วมมีขอบเขตกว้างขวาง ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะต้องคำนึงถึงการสร้างและส่งมอบคุณค่าของสินค้าและบริการที่สอดคล้องกับกฎระเบียบและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกันหลากหลาย รวมถึงการรับมือต่อความท้าทายที่มีความซับซ้อน การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ในการประกอบธุรกิจสมัยใหม่ ล้วนต้องอาศัยกระบวนการสามสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ประโยชน์ต่อสังคมและองค์กร

จากการที่บริษัทมุ่งมั่น ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการค้นหา ระบุและพิจารณาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง เกิดความรู้ ความเข้าใจในความคาดหวัง และนำเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการดำเนินงานขององค์กรและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ก่อให้เกิดการยอมรับและนำไปสู่การสานพลังความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่อนาคตที่ยั่งยืน

## ความคืบหน้าปี 2561

- >> กบวท วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- >> การปรับปรุงระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (ALL Perform)
- >> การสนับสนุนสโตร์พาร์ทเนอร์ให้ผู้สืบทอดทางธุรกิจ เพื่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน
- >> โครงการสืบค้าชุมชน

## ผลการดำเนินงานที่สำคัญปี 2561


- ผลสำรวจนายจ้างที่ดีที่สุดจากทั่วโลก (World's Best Employer 2018) ติดอันดับ **84** จาก **2,000** บริษัท ทั่วโลก
- ความผูกพันของพนักงาน ร้อยละ 82

## แนวทางการดำเนินงาน

บริษัท ได้ทำการทบทวน วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี 2561 โดยพิจารณาจากระดับการมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของบริษัท และระดับการพึ่งพาการดำเนินงานของบริษัท บริษัทมีการปรับปรุงการแบ่งกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 11 กลุ่ม โดยเพิ่มเจ้าของสถานที่ให้เช่า (Landlord / Land Owner) ซึ่งจัดว่าเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของร้านสาขา โดยมีกระบวนการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม บริษัทมีช่องทางความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มแตกต่างกันไปตามลักษณะความสัมพันธ์เช่นเดียวกับการตอบสนองความคาดหวังและข้อกังวลที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อบริษัทที่แตกต่างกันไปตามตารางที่นำเสนอ ดังนี้

 <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	 <b>รูปแบบและช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วม</b>	 <b>ตัวอย่างของประเด็นและความคาดหวัง</b>	 <b>ตัวอย่างการตอบสนองของบริษัท</b>
<b>พนักงาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันประจำปี</li> <li>• ช่องทางรับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่องการเคาะระฆัง 261 ครั้ง</li> <li>- การเยี่ยมเยียนสายร้านสาขาสำนักงาน และศูนย์กระจายสินค้า 18 ครั้ง</li> </ul> </li> <li>• การใช้ระบบ Intranet วารสารภายใน และการแจ้งข่าวประจำวันผ่านช่องทางดิจิทัล</li> <li>• การประชุมนำเสนอผลงาน/นวัตกรรม/การประกวดการระบุและประเมินความเสี่ยง</li> <li>• การดำเนินงานของคณะกรรมการสวัสดิการของบริษัทครอบคลุมพนักงาน ร้อยละ 99.3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การมีผลตอบแทนและสวัสดิการระยะยาว</li> <li>• การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้าและความมั่นใจ</li> <li>• การส่งเสริมสุขภาพและการจัดการความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน</li> <li>• การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินการโครงการสะสมหุ้นสำหรับพนักงาน (Employee Joint Investment Program: EJIP) ระยะที่ 3 ปี 2560-2565</li> <li>• การวิเคราะห์แผนพัฒนาศักยภาพพนักงาน</li> <li>• การเตรียมความพร้อมและพัฒนาผู้นำ</li> <li>• การอบรมให้ความรู้และทักษะที่เหมาะสมและตรงกับความสนใจ</li> <li>• พัฒนาศักยภาพและรักษาพนักงานที่เป็นคนเก่งและคนดีอย่างต่อเนื่อง</li> <li>• การให้คำปรึกษาและดำเนินการโครงการส่งเสริมสุขภาพและปฏิบัติธรรม</li> <li>• การนำหลักสิทธิมนุษยชนเข้ามาประกอบเป็นแนวปฏิบัติต่อพนักงาน</li> <li>• การส่งเสริมให้สถานประกอบการดำเนินงานตามมาตรฐานแรงงานไทยในโรงงานพร้อมทั้งผลักดันการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่ดี</li> <li>• การปรับปรุงระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (ALL Perform)</li> </ul>
<b>สโตร์พาร์ทเนอร์</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสำรวจความผูกพันประจำปี</li> <li>• ช่องทางการสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน               <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจผ่านหน้าเว็บไซต์ รายไตรมาส</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติที่เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมธุรกิจ</li> <li>• การส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันและการบริหารจัดการธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสื่อสารแนวทางและหลักปฏิบัติทางด้านธรรมาภิบาลและจริยธรรมธุรกิจ</li> <li>• การส่งเสริม ดูแล ฝึกอบรมผู้ประกอบการธุรกิจให้เพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการ</li> </ul>



 <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	 <b>รูปแบบและช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วม</b>	 <b>ตัวอย่างของประเด็นและความคาดหวัง</b>	 <b>ตัวอย่างการตอบสนองของบริษัท</b>
<b>สตรีพาร์ทเนอร์</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• วารสารและสิ่งพิมพ์ รายเดือน</li> <li>• การประชุม สัมมนา และกิจกรรมร่วม</li> <li>• งานประกาศนโยบาย และทิศทางของบริษัท Store Business Partner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชาสัมพันธ์ และชี้แจงข่าวสารและนโยบายของบริษัทฯ</li> <li>• ความมั่นคงทางธุรกิจ ขยายธุรกิจและดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การแบ่งปันสารสนเทศและข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับตลาด</li> <li>• การพัฒนาความหลากหลายของสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาด</li> <li>• การบริหารจัดการต้นทุนสินค้าและการดำเนินการ</li> <li>• การสนับสนุนสตรีพาร์ทเนอร์ให้มีผู้สืบทอดทางธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน</li> </ul>
<b>ลูกค้า</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์บริการข้อมูลและรับข้อร้องเรียนลูกค้า (Call Center) 51,016 ครั้ง</li> <li>- เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ 5,390 ครั้ง</li> </ul> </li> <li>• สำรวจความคิดเห็น สัมภาษณ์ลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รายละเอียดและความถูกต้องโครงการส่งเสริมการขาย</li> <li>• คุณภาพและความปลอดภัย</li> <li>• ฉลากผลิตภัณฑ์ ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน</li> <li>• ระยะเวลาการให้บริการ</li> <li>• ผลกระทบต่อเศรษฐกิจชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สื่อสารให้ลูกค้าและผู้บริโภคเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย</li> <li>• เพิ่มช่องทางการสื่อสารการส่งเสริมการขาย</li> <li>• พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐานทั้งคุณภาพและความปลอดภัย และ คัดเลือกและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางเลือกสู่สุขภาพ</li> <li>• สื่อสารและเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับโภชนาการและการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการผ่านฉลากผลิตภัณฑ์</li> <li>• ปรับปรุงช่องทาง กระบวนการชำระค่าสินค้าและผลิต</li> <li>• สร้างบรรยากาศภายในร้านที่ดีมีความสุข สนุก</li> <li>• นำสินค้าจากชุมชนมาจำหน่าย</li> </ul>

 <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	 <b>รูปแบบและช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วม</b>	 <b>ตัวอย่างของประเด็นและความคาดหวัง</b>	 <b>ตัวอย่างการตอบสนองของบริษัท</b>
<b>ลูกค้าและผู้จัดหา</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สัมภาษณ์หาความต้องการและความคาดหวังลูกค้าธุรกิจด้านความยั่งยืน</li> <li>• การสำรวจความพึงพอใจลูกค้าราย 2 ปี</li> <li>• ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โทร 0-2826-7771</li> <li>• เยี่ยมเยือนลูกค้า พร้อมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน</li> <li>• โครงการร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม</li> <li>• ตรวจสอบประเมิน การให้คำปรึกษา และส่งเสริมศักยภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประเด็นความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน เช่น สิทธิมนุษยชน</li> <li>• ความสามารถในการส่งมอบ</li> <li>• การต่อรองและสัญญาที่เป็นธรรม</li> <li>• การส่งเสริมให้โอกาสสำหรับผู้ผลิตและผู้ประกอบการรายย่อย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดนโยบายด้านการจัดหาอย่างยั่งยืน และแนวทางปฏิบัติสำหรับลูกค้าธุรกิจ พร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสินค้า</li> <li>• ยึดมั่นความเสมอภาคและยุติธรรมต่อลูกค้าทุกราย</li> <li>• การปฏิบัติตามข้อตกลงและจรรยาบรรณทางธุรกิจที่เหมาะสมเป็นธรรม</li> <li>• สื่อสาร ทำความเข้าใจความคาดหวังด้านการพัฒนาความยั่งยืนร่วมกับลูกค้า รวมทั้งผนวกประเด็นทางด้านความยั่งยืนในกระบวนการคัดเลือกและประเมินผลการดำเนินงานของลูกค้า</li> <li>• พัฒนาข้อกำหนดการตรวจประเมินลูกค้า ตามนโยบายด้านการจัดหาอย่างยั่งยืนและแนวปฏิบัติสำหรับลูกค้าธุรกิจของบริษัท</li> <li>• ส่งเสริมให้คู่ธุรกิจตระหนักในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>• ส่งเสริมการควบคุมและปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพสินค้าเกษตร</li> <li>• ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในโครงการสนับสนุนการต่อยอดธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย</li> </ul>
<b>ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บรรยายสรุปผลการดำเนินงานกับนักวิเคราะห์ (Analysis Meeting) เป็นรายไตรมาส</li> <li>• ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>• งบการเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลการดำเนินงานที่ดีและการเติบโตของธุรกิจ</li> <li>• ผลตอบแทนการลงทุนที่คุ้มค่า การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ยกระดับและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล</li> <li>• การให้ความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น และรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</li> <li>• บริหารจัดการธุรกิจให้เติบโตลดความเสี่ยง และโปร่งใส</li> </ul>



**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**ผู้ถือหุ้น  
และนักลงทุน**



**รูปแบบและช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วม**

- แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)
- รายงานประจำปี
- รายงานการพัฒนาความยั่งยืน
- หนังสือชี้ชวน เอกสารสื่อสารสนเทศ
- สื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล โทรสาร จดหมาย
- กิจกรรมโรดโชว์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- การเยี่ยมชมพื้นที่ร้านค้าโรงงานและคลังสินค้าของบริษัท



**ตัวอย่างของประเด็นและความคาดหวัง**

- ความโปร่งใสในการดำเนินการและการเปิดเผยข้อมูล
- ภาพลักษณ์และการยอมรับจากสังคม



**ตัวอย่างการตอบสนองของบริษัท**


- รับฟังความคิดเห็นสะท้อนกลับจากผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เพื่อนำมาถกเถียง ทบทวน กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานของบริษัท
- กำหนดนโยบายการทำรายการระหว่างกันและป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างชัดเจน

**ชุมชนสังคม  
และสิ่งแวดล้อม**





- กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์โดยรอบพื้นที่โรงงานประจำปี
- เข้าพื้นที่เยี่ยมเยียนอย่างสม่ำเสมอ
- โครงการสานสัมพันธ์ทางการศึกษา
- ช่องทางรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ
- ป้ายประกาศ สื่อประชาสัมพันธ์

- การพัฒนาชุมชน การสร้างคุณค่าร่วมระหว่างชุมชนและธุรกิจและการมีส่วนร่วมของสังคม
- การให้โอกาสทางการศึกษา
- การส่งเสริมทักษะอาชีพที่ยั่งยืน
- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี
- การพัฒนาคุณภาพสินค้าและการส่งเสริมการเข้าถึงตลาดและช่องทางการขายของชุมชน
- การส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น
- ผลกระทบต่อเศรษฐกิจชุมชน
- การสนับสนุนผู้ผลิตขนาดย่อมและขนาดกลาง





- การดำเนินการโครงการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตให้กับผู้คนในสังคมพร้อมทั้งจัดหาช่องทางจำหน่าย
- การดำเนินการโครงการการจัดการพลังงาน การจัดการของเสีย และขยายผลร้านสะดวกซื้อประหยัดพลังงานและนวัตกรรมต้นแบบ
- วางแผนการปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ปรับปรุงภูมิทัศน์ และสภาพโดยรอบพื้นที่ดำเนินการให้กลมกลืนกับวัฒนธรรมท้องถิ่น
- เพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าจากผู้ผลิตรายย่อยในชุมชน
- ให้ความรู้ผ่านการอบรมและดูงานเกี่ยวกับกระบวนการเพาะปลูก รวมไปถึงการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี
- โครงการส่งเสริมสุขภาพของชุมชน เช่น ตรวจสอบสุขภาพเบื้องต้น รับคำปรึกษาจากแพทย์ รับคำแนะนำเรื่องยาจากเภสัชกร

 <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	 <b>รูปแบบและช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วม</b>	 <b>ตัวอย่างของประเด็นและความคาดหวัง</b>	 <b>ตัวอย่างการตอบสนองของบริษัท</b>
<b>ภาครัฐ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสนับสนุนโครงการความร่วมมือและความช่วยเหลือ ต่าง ๆ 61 ครั้ง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่หน่วยงาน ด้านประสานกิจการสัมพันธ์ (ปสส.) สนับสนุนและให้ความร่วมมือ ได้แก่ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานมัยสำนักสิ่งแวดล้อมและสำนักงานเขต 50 เขตในพื้นที่กทม.</li> <li>• การร่วมแสดงความคิดเห็น และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐอย่างเปิดเผย 20 ครั้ง</li> <li>• การติดต่อประสานงานขอรับบริการภาครัฐ และการรับการตรวจเยี่ยมกิจการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด</li> <li>• การเป็นตัวอย่างแก่ภาคธุรกิจในการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> <li>• การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมกับลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ศึกษาทำความเข้าใจ กฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติใหม่ ๆ กฎหมายที่มีความจำเพาะกับพื้นที่หรือกฎหมายท้องถิ่น พร้อมทั้งนำมาประยุกต์บังคับใช้ในการประกอบธุรกิจให้สอดคล้อง</li> <li>• นำเสนอมุมมองผ่านสมาคมการรวมกลุ่มทางการค้าต่าง ๆ</li> <li>• ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• สนับสนุนการตรวจประเมินเบื้องต้นของภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มการพัฒนาความยั่งยืน</li> </ul>
<b>องค์กรพัฒนาเอกชน และผู้นำทางความคิด</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รับฟังและสื่อสารแลกเปลี่ยนมุมมองผ่านเวที การทำงานร่วมกัน และการมีส่วนร่วมอื่น ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดการขยะพลาสติก</li> <li>• ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>• ผลกระทบต่อเศรษฐกิจชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำความเข้าใจความคาดหวังและหรือแลกเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงาน และนำมาใช้ประกอบเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน</li> <li>• การเปิดเผยผลการดำเนินงานประจำปี ผ่านสื่อสาธารณะ</li> <li>• พิจารณาเข้าร่วมโครงการเพื่อส่งเสริมความยั่งยืน</li> <li>• พัฒนาโครงการในการให้ความรู้เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นกับชุมชน รวมถึงกลุ่มเกษตรกร</li> </ul>

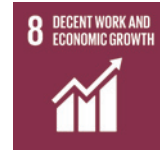


 <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	 <b>รูปแบบและช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วม</b>	 <b>ตัวอย่างของประเด็นและความคาดหวัง</b>	 <b>ตัวอย่างการตอบสนองของบริษัท</b>
<b>สื่อมวลชนและบล็อกเกอร์</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการส่งเสริมผู้ผลิตสื่อประจำปี เช่น รางวัล Thailand Best Blog Awards by CP ALL รางวัลข่าวดิจิทัลยอดเยี่ยมแห่งปี รางวัลคนดีประเทศไทยสาขาสื่อมวลชนส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม</li> <li>• สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสื่อมวลชน เช่น งานครบรอบกิจกรรม CSR</li> <li>• การให้สัมภาษณ์ การให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน</li> <li>• โครงการ Co Project With Media เช่น ร่วมกับสื่อมวลชนช่วยเหลือชุมชนและสังคมในห้วงเวลาที่เกิดอุทกภัยในพื้นที่ต่าง ๆ นำคณะสื่อมวลชนร่วมกิจกรรมจิตสาธารณะอบรมธรรมะกับสื่อมวลชน</li> <li>• การรับรู้ผ่านทางโซเชียลมีเดีย</li> <li>• การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง ตรงประเด็น มีคุณธรรม จริยธรรม และทันต่อเหตุการณ์</li> <li>• การส่งเสริม พัฒนา การใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์</li> <li>• การส่งเสริมการศึกษาพัฒนาเยาวชนผ่านสื่อ</li> <li>• ต่อยอดให้เห็นการดำเนินนโยบายด้าน CSV ของบริษัท</li> <li>• ผลกระทบต่อเศรษฐกิจชุมชน</li> <li>• การประชาสัมพันธ์และการทำกิจกรรมเพื่อสังคม</li> <li>• ผลกระทบต่อเศรษฐกิจชุมชน</li> <li>• การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ</li> <li>• การช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินโครงการส่งเสริมผู้รายงานและผู้ผลิตเนื้อหาหน้าใหม่ให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</li> <li>• รมรณรงค์การคิด วิเคราะห์ เพื่อการใช้และรับชมสื่ออย่างสร้างสรรค์</li> <li>• การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์</li> <li>• พัฒนาโครงการส่งเสริมทางด้านนวัตกรรมในรูปแบบเปิด</li> <li>• การสื่อสารผ่านทางโซเชียลมีเดีย</li> </ul>
<b>เจ้าหน้าที่</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมหารือร่วมเมื่อได้รับการร้องขอ สิ่งพิมพ์ จดหมาย สื่อสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติตามสัญญา และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องที่มีต่อเจ้าหน้าที่ โดยเคร่งครัด</li> <li>• การชำระหนี้ตรงตามกำหนดการรายงานสถานะทางการเงินอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ในกรณีที่มิประเด็นไม่เป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ระหว่างบริษัทกับเจ้าหน้าที่ (คู่ค้า) จะมีการเชิญประชุมให้ทางเจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็น ประสพการณ์ที่ผ่านมา และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน</li> <li>• หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในส่วนของบริษัท ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงจะมีการทำจดหมาย หรือ บันทึก แจ้งเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะได้เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท</li> <li>• การปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขของสัญญา เบื้องต้นหน่วยงานต้นสังกัดรับผิดชอบดูแล บริหารจัดการให้เป็นไปโดยเงื่อนไขสัญญา หากมีประเด็นที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยง</li> </ul>



 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เจ้าของ	 รูปแบบและช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วม	 ตัวอย่างของประเด็นและความคาดหวัง	 ตัวอย่างการตอบสนองของบริษัท
			เกิดขึ้น ซึ่งจะผลกระทบต่อภาพรวมของบริษัท จะมีฝ่ายกฎหมายหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมายของบริษัทช่วยกำกับดูแลให้ <ul style="list-style-type: none"> <li>ในการชำระเงินให้แก่เจ้าหนี้ ทางบัญชีจ่ายชำระตามงวดตามเครดิตเทอม เป็นไปตามเงื่อนไข ยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใส ตรงเวลา หากมีกรณีที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขจะมีการชี้แจงแจ้งหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อสื่อสารกับเจ้าหนี้โดยตรง</li> <li>การรายงานสถานะทางการเงินของบริษัทในส่วนของเจ้าหนี้ ทางบัญชีมีการสอบทวนเจ้าหนี้ที่เกินกำหนดชำระทุกเดือน พร้อมมูลเหตุที่เกินกำหนดชำระ และมีการส่งหนังสือยืนยันยอดเจ้าหนี้ในระหว่างปี ซึ่งมีการกระทบยอดรายการที่แตกต่างกัน ประสานงานแจ้งเจ้าหนี้ให้ทราบ และมีการเคลียร์ยอดระหว่างกัน และมีการเปิดเผยผลการดำเนินงานผ่านรายงานประจำปี ทุกไตรมาส จะมีการตรวจสอบรายการเจ้าหนี้ที่ค้างค้ำจากผู้สอบบัญชี และมีการเปิดเผยข้อมูลในรายงานของผู้สอบบัญชี</li> </ul>
เจ้าของสถานที่ให้เช่า	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความผูกพันประจำปี</li> <li>ช่องทางการสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทาง SMS</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ตามหลักธรรมาภิบาล</li> <li>การประชาสัมพันธ์ และชี้แจงข่าวสารและนโยบายของบริษัทฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีระบบดูแล ติดตาม แก้ปัญหาข้อร้องเรียน</li> <li>มีการสร้างความสัมพันธ์เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เช่น การมอบของขวัญช่วงเทศกาลปีใหม่</li> <li>มีการมอบความช่วยเหลือตามโอกาสต่าง ๆ เช่น งานศพ</li> </ul>

ปฐมบทของความสำเร็จในกิจการงานทั้งปวง เริ่มต้นจากแนวคิดที่เรียบง่าย คือ การยอมรับความแตกต่างหลากหลาย การให้เกียรติกันและกัน หรือการรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรานั่นเอง



# ผสมส่วนเหมือน ผสานส่วนต่าง สร้างคนดีและเก่ง ผนึกพลังเป็นหนึ่งเดียว

“

องค์กรจะขับเคลื่อนเดินหน้าไปได้ไกล บุคลากรในองค์กร  
จะเก่งอย่างเดียวไม่ได้ หากต้องเป็นทั้งคนดี คนเก่ง มีความสามารถ  
พร้อมจะปรับตัวเข้ากับโลกที่เปลี่ยนไปได้ และที่สำคัญคือ  
มีความรักองค์กรเป็นพื้นฐาน ด้วยเหตุนี้ สิ่งที ซีพี ออลล์  
ถือเป็นนโยบายที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง คือเปิดโอกาสให้บุคลากร  
ทุกกลุ่ม ทุกระดับ ได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเหมาะสม

”





ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# ผสมส่วนเหมือน ผสานส่วนต่าง สร้างคนดีและเก่ง ผนึกพลังเป็นหนึ่งเดียว

## ความท้าทาย

บนเงื่อนไขการแข่งขันที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นในอุตสาหกรรมค้าปลีกและจัดจำหน่ายในปัจจุบัน ทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจมีการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น ทำให้ศักยภาพของทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการจัดการทรัพยากรบุคคล นับว่าเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรชั้นนำทั่วโลกในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ บุคลากรเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทเชื่อว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ดี ช่วยให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นการเพิ่มความผูกพัน และรักษาบุคลากรให้อยู่ร่วมกับองค์กร พร้อมทั้งมีกำลังใจในการสร้างสรรค์ผลงานเพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนของพนักงานและองค์กรต่อไป

## ประโยชน์ต่อสังคมและองค์กร

บริษัทเชื่อมั่นในคุณค่าของ “คน” จึงส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถผ่านระบบบริหารจัดการบุคลากรที่ดี สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานอย่างมีความสุข สนุกกับการทำงาน และส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความสามารถและเป็นคนดีมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ซึ่งนอกจากบริษัทจะได้รับประโยชน์โดยมีบุคลากรที่มีความสามารถและผูกพันกับบริษัทแล้ว การพัฒนาบุคลากรยังส่งผลให้สังคมมีประชากรที่มีความรู้ความสามารถอันเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพประชากรในสังคมขึ้นอีกด้วย

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าว จึงมีแผนยกระดับความสามารถและพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับให้มีความเป็น “คนดี คนเก่ง” และจัดให้มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจหลักภายใต้ แผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยคาดหวังผลลัพธ์ในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและลดอัตราการลาออกของพนักงาน

### ความคืบหน้าปี 2561

- >> จัดอบรมหลักสูตร “การพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน” ให้กับผู้นำ
- >> ออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ยุค 4.0
- >> โปรแกรม On-boarding สำหรับพนักงานใหม่
- >> โครงการแผนหลังเกษียณอายุพนักงาน
- >> โครงการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System)
- >> โครงการปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path)

### ผลการดำเนินงานที่สำคัญปี 2561

- จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย 12.24 ชั่วโมง ต่อคนต่อปี
- จำนวนผู้นำผ่านการอบรมหลักสูตรความยั่งยืน 43,958 คน
- อันดับ 84 จาก 2,000 บริษัททั่วโลก “นายจ้างที่ดีที่สุดจากทั่วโลก (World’s best employers 2018)”

## เป้าหมายปี 2563

ร้อยละ 100 ของผู้บริหารและพนักงานผ่านการอบรม พัฒนาความรู้และความเข้าใจด้านความยั่งยืน

ผลดำเนินงาน เทียบเป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	เป้าหมาย ปี 2563
จำนวนผู้นำและพนักงาน ผ่านการอบรมพัฒนา ความรู้ ความเข้าใจ ด้านความยั่งยืน (ร้อยละ)	33	52	100

### แนวทางในการดำเนินงาน

จากความมุ่งมั่นของบริษัท ในการยกระดับความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ บริษัทได้ระบุปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาพิจารณาเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรของบริษัท ได้ดังนี้

- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายองค์กรรวมถึง นโยบาย การบริหารทรัพยากรบุคคลของเครือเจริญโภคภัณฑ์
- กลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัท
- กลุ่มความพร้อมหรือความสามารถที่บุคลากรจำเป็นต้องมี (Competency Set) อาทิ ความเป็นผู้นำ ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน และทักษะที่มีความจำเป็นในอนาคต

- ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน และลูกค้า
- ผลวิเคราะห์และแนวทางการพัฒนาพนักงาน ด้วยปัจจัยดังกล่าวร่วมกับนโยบายด้านการปฏิบัติต่อแรงงาน ของบริษัท ในการให้โอกาสกับพนักงานทุกระดับเพื่อโอกาส ของการพัฒนาและความก้าวหน้า บริษัทจึงได้พัฒนาการอบรม การดำเนินงานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขึ้น ซึ่งสามารถ จำแนกได้ 3 ช่วงหลักได้แก่



#### ช่วงเตรียมความพร้อมก่อน บรรลุเป็นพนักงาน

- ให้นทุนการศึกษาในหลักสูตร ที่ตรงกับความต้องการ
- พัฒนาหลักสูตร และช่องทางการเรียนรู้ที่ทันสมัยมุ่งเน้น การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง โดยการลงมือปฏิบัติผสมผสาน กับหลักวิชาการ
- เตรียมความพร้อมด้านทักษะ อาชีพ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมการทำงาน



#### พัฒนาศักยภาพ พนักงานและวัดผล

- CP ALL our way วางแผน ระยะยาวสำหรับบริษัทสู่ความ ยั่งยืน ในอีก 30 ปี
- เคารพความแตกต่างและความ หลากหลาย ส่งเสริมการดำเนินงาน ร่วมกันผ่านหลักการ “ผสมผสานเหมือน ผสานส่วนต่าง” สร้างความกลมกลืนอยู่ ดุจดนตรีวงเดียวกัน หรือ Harmony
- ให้ความสำคัญกับงานทุกตำแหน่ง ชั้นชมในผลงานและความสำเร็จ และรับฟังทุกความคิดเห็น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย
- มีโอกาสเติบโตในการดำเนินงาน ให้เวทีในการแสดงผลงาน
- ประเมิน ให้คำแนะนำและทิศทางการ ชัดเจนในการทำงานพร้อมทั้ง ช่วยพัฒนาทักษะ
- โปรแกรมสร้างและพัฒนาผู้นำ รุ่นใหม่ อาทิ โครงการ CP ALL Young Challenger



#### รักษาความรู้และทบทวน ประสิทธิภาพให้คงอยู่

- สวัสดิการดี สุกภาพชีวิตดี
- ส่งเสริมคนเก่ง และคนดีให้อยู่กับ องค์กรในระยะยาว
- สร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม และประสานความพร้อมระหว่าง หน่วยงาน
- เปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงาน ลงทุนและประกอบธุรกิจร่วมกับ บริษัท



บริษัทมีการดำเนินงานภายใต้กรอบการดำเนินงานดังกล่าว โดยให้โอกาสบุคลากรทุกระดับสามารถเข้าถึงการพัฒนาความรู้ ทักษะ รวมถึงโอกาสในความก้าวหน้าของอาชีพบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกัน โดยกำหนดหลักสูตรมาตรฐานของทั้ง 3 สาย การทำงาน คือ สายร้านสาขา สายสำนักงาน และสายกระจายสินค้า โดยหลักสูตรได้ถูกออกแบบเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับบุคลากร ในทุกระดับ ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ ระดับบังคับบัญชา และระดับ

บริหาร โดยหลักสูตรดังกล่าวได้ถูกกำหนดไว้ในแผนการพัฒนา บุคลากรประจำปี เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมตามระดับตำแหน่ง รวมถึงการพัฒนา สมรรถนะที่จำเป็นตามกลุ่มวิชาชีพ โดยใช้แนวทาง Competency Based

นอกจากนี้ บริษัทมุ่งเน้นการสร้างคนดี และคนเก่ง โดยดูแล และพัฒนาพนักงานตั้งแต่เริ่มต้นเข้าทำงานด้วยโปรแกรม On-boarding สำหรับพนักงานใหม่ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับ วัฒนธรรมองค์กร สร้างความผูกพันต่อองค์กร และมุ่งส่งเสริม บรรยากาศในการเพิ่มผลิตภาพ ผ่านโครงการ Productivity Improvement (PI) โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับเสนอ ความคิดเห็นและใช้ศักยภาพในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และคิดค้นพัฒนานวัตกรรมแก่องค์กร มีการให้ความรู้ด้าน การปรับปรุงงานแก่พนักงาน และจัดกิจกรรมการประกวด ผลงานการปรับปรุงที่ยอดเยี่ยม เพื่อกระตุ้นส่งเสริมให้มีการ ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการปลูกฝังรากฐานคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน การพัฒนาและ ยกระดับจิตใจ (Spiritual Development) เพื่อให้เกิดความสุข ในการทำงานและเกิดความสมดุลในชีวิต



ในปี 2561 บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยออกแบบวิธีการพัฒนาให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น

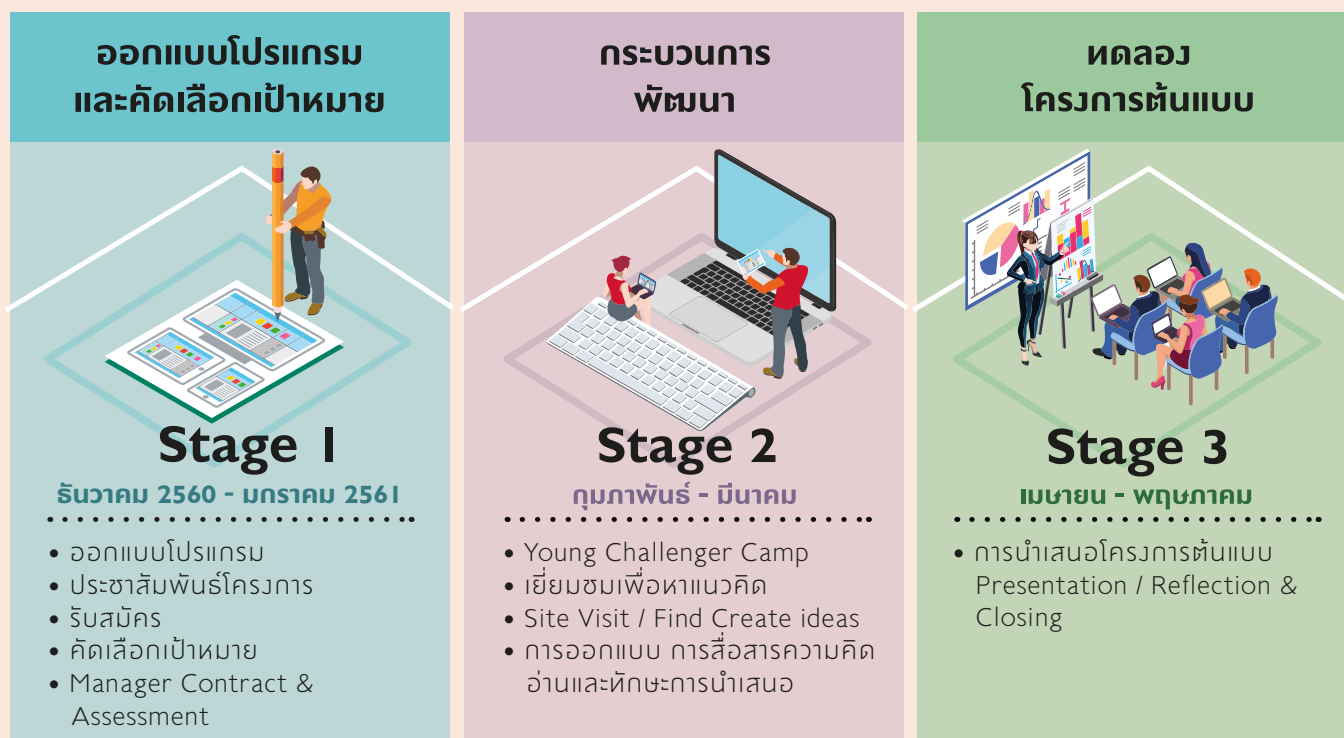
## โครงการเด่น

### โครงการ CP ALL Young Challenger สำหรับพนักงานรุ่นใหม่ (GEN Y)

#### ที่มาของโครงการ :

บริษัทได้มีนโยบายในการผลักดันองค์กรเข้าสู่ยุคสมัยแห่งนวัตกรรมทางความคิดและเทคโนโลยีสู่การเป็น CP ALL 4.0 จึงทำการจัดโครงการ CP ALL Young Challenger เพื่อพัฒนาพนักงานรุ่นใหม่ให้มีความกล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ให้กับองค์กร เพื่อตอบสนองต่อนโยบาย CP ALL 4.0 และนโยบาย Our Way โดยเปิดโอกาสให้พนักงานที่สมัครใจในการพัฒนาตนเอง ได้แสดงความสามารถผ่านการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์จริง (Learning Experience) และยังเป็นส่งเสริมความรู้และทักษะในการเป็นผู้นำในยุคดิจิทัลอีกด้วย

#### รายละเอียดโครงการ CP ALL Young Challenger 2018



แผนจัด 4 เดือน (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม) , Involve 5 ครั้ง , รวมทั้งสิ้น 8 วัน

#### ผลการดำเนินงาน :

ผลการดำเนินงานจากโครงการนี้เป็นไปตามเป้าหมายโดยมีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 115 คน จากการจัดกิจกรรม 3 รุ่น นอกจากนี้บริษัทยังได้ติดตามและสำรวจพฤติกรรมของพนักงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมแล้วพบว่ามีความรู้และทักษะในการพัฒนาขึ้นตาม Future Competency และนโยบาย Our way ของบริษัท



## โครงการ CM Champion สำหรับพนักงานในหน่วยงาน CAF-M ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างและปรับปรุงร้าน

### ที่มาของโครงการ :

จากการก่อสร้างร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในการขยายสาขา และการปรับปรุงร้าน บริษัทได้พบปัญหาจากการปฏิบัติหน้าที่งาน ซึ่งเกิดจากเรื่องของความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อถึงคุณภาพและมาตรฐานของสิ่งก่อสร้างภายในร้าน บริษัทจึงจัดตั้งโครงการ CM Champion เพื่อยกระดับความสามารถของบุคลากร ให้มีความเชี่ยวชาญในกระบวนการก่อสร้างร้านได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้ได้ร้านที่มีมาตรฐานและการก่อสร้างสำเร็จตามเวลาและภายในต้นทุนที่กำหนด

### การดำเนินงาน :

จัดให้มี Training Roadmap เพื่อพัฒนาพนักงานตามกระบวนการก่อสร้างร้าน โดยมีการให้ความรู้ และฝึกปฏิบัติจริงในการทำโครงการที่ได้รับมอบหมาย และมีการประเมินผลการทำงานโครงการ รวมถึงการสอบข้อเขียน และประเมินพฤติกรรม ทักษะคิดจากการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ที่ผ่านการประเมินจะได้รับการรับรองเป็น CM Champion

### ผลการดำเนินงาน :



**70 คน**

ได้เข้าสู่กระบวนการของโครงการ CM  
Champion



**36 คน**

ได้รับการรับรองเป็น CM Champion  
โดยเป้าหมายผู้ผ่านการรับรองสะสม  
ในปี 2562 เท่ากับ 65 คน

## โครงการพัฒนาผู้นำบริการ สำหรับผู้จัดการร้านสาขา

### ที่มาของโครงการ :

การบริการคือปัจจัยสำคัญที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ บริษัทจำเป็นต้องค้นหาและพัฒนาการบริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ (Signature Service) บริษัทจึงจัดตั้งโครงการพัฒนาผู้นำบริการ (Service Leader Program) เพื่อพัฒนาพนักงานระดับผู้จัดการร้านขึ้นไป เพื่อให้มีความเข้าใจในแนวคิดการบริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของบริษัท และนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างทีมบริการภายในร้าน นอกจากนี้พนักงานจะได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและเพิ่มความมั่นใจในการบริการลูกค้า

### การดำเนินงาน :

การดำเนินโครงการเริ่มต้นจากการคัดเลือกผู้จัดการร้านในแต่ละเขตเข้าร่วมอบรมในหลักสูตร พัฒนาผู้นำการบริการ (Service Leader Academy) และมอบหมายให้ผู้จัดการร้านทำโครงการปรับปรุงพัฒนาบริการที่ร้านของตนเองซึ่งเป็นการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง (Action Learning) โดยทำการวัดคะแนนการประเมินคุณลักษณะ Service Leader รายบุคคล นอกจากนี้ภายในโครงการยังมีการส่งเสริมผู้ที่ได้รับคัดเลือกเป็นผู้ให้บริการดีเด่นระดับภาค

### ผลการดำเนินงาน :

**ผู้จัดการร้านเข้าร่วมโครงการในปี 2561 เป็นไปตามแผนจำนวน 890 คน**

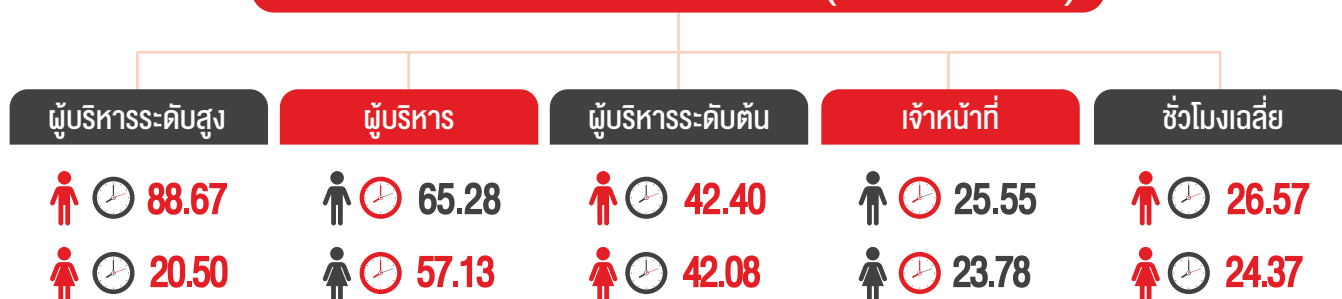


## โครงการแผนหลักวัยเกษียณอายุพนักงาน

จากแผนการรักษาความรู้และตักผลึกประสบการณ์ให้คงอยู่ ภายใต้กรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทได้เห็นความสำคัญของพนักงานที่ได้ทุ่มเทกำลัง และมีความจงรักภักดีกับบริษัทมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน จึงได้พัฒนาแผนการหลังการเกษียณอายุให้กับพนักงานที่มีคุณสมบัติตามนโยบาย โดยได้ให้ผลประโยชน์ทางการเงินและค่ารักษาพยาบาล จัดตั้งชมรมผู้เกษียณอายุ รวมทั้งมีทางเลือกให้กับพนักงานได้สามารถเป็นเจ้าของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น หรือได้รับการว่าจ้างต่อในฐานะที่ปรึกษาของบริษัทได้ ซึ่งใน 3 ปีล่าสุดมีผู้เกษียณอายุเป็นเจ้าของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 2 ราย และได้รับการว่าจ้างเป็นที่ปรึกษาจำนวน 8 ราย

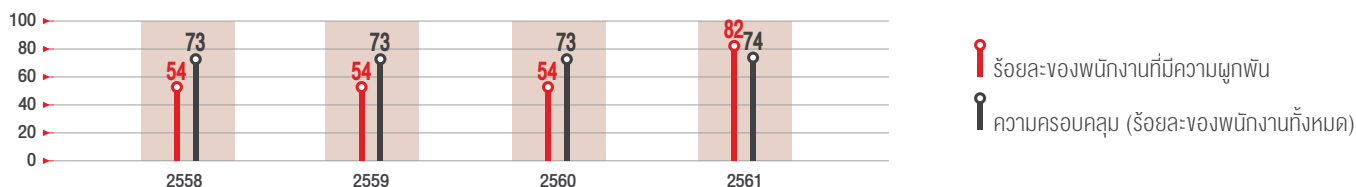
จากแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อยกระดับความสามารถและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ บริษัทมีการดำเนินงานกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในปี 2561 ดังนี้

### จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ยของพนักงาน (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)



เมื่อผนวกเข้ากับการดำเนินงานโปรแกรมสร้างความผูกพันกับบุคลากรอื่น ๆ ทำให้ผลสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานปี 2561 เป็นร้อยละ 82 ซึ่งบรรลุเป้าหมายประจำปีของบริษัทตั้งไว้ที่ร้อยละ 62 โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนดังนี้

### ผลสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน



โดยการสำรวจเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ทำการสำรวจแบบ online โดยพนักงานเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการดำเนินงานที่ส่งผลให้คะแนนเพิ่มขึ้นได้แก่ ศูนย์ HR Business Partner ร่วมกับคณะกรรมการบุคคลของแต่ละสายงานในการขับเคลื่อนโดยการส่งตัวแทนจากแต่ละสายงานมาเป็นคณะทำงานร่วมกันผลักดันให้เกิดบรรยากาศ การสื่อสาร โดยมีโครงการที่เป็น Key Improvement Topics ทั้งหมด 3 โครงการ

**1. โครงการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน** โดยมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนา โดยนาระบบ Key Success Factors มาใช้ ทำให้หัวหน้างานสามารถบริหารงานแบบภาพรวมและมีการสื่อสาร รวมถึงสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างหัวหน้างาน และทีมงาน ซึ่งในปัจจุบันพนักงานที่ได้รับการประเมินผลงานและทบทวนเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพมีความคืบหน้าดังนี้

ประเภทของการประเมิน	พนักงานที่ได้รับการประเมินผลงานและทบทวนเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ จากพนักงานทั้งหมด
Performance Management System	ร้อยละ 97 (55,423 คนต่อพนักงานทั้งหมด)
All perform	ร้อยละ 3 (1,705 คนต่อพนักงานทั้งหมด)



**2. โครงการปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ** ได้มีการให้ความรู้เรื่อง Career Conversation กับหัวหน้างาน เพื่อให้หัวหน้างานมีโอกาสดูคุยและวางแผนกับลูกน้องในทิศทางความก้าวหน้า ที่สามารถเติบโตได้ทั้งแนวดิ่ง และแนวข้าง หลังจากนั้นจึงได้มีการร่างนโยบายการหมุนเวียนเรียนรู้งาน และสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติผ่านคณะกรรมการบุคคลสายงานนั้น ๆ โดยมีแนวทางการดำเนินการ Career Policy กำหนดให้มี Career Matrix โดยใช้หลักการ 4 สี เพื่อให้เกิด Job Mobilization (ตามภาพประกอบ)

สี	ความหมาย	สมรรถนะ ศักยภาพ	เครื่องมือ ประเมินอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์	ประสบการณ์	การรับรองคุณวุฒิ
เขียว	Movable Within Family หมุนเวียนเรียนรู้งานภายใน Job Family/Sub Job Family ที่สังกัดอยู่โดยตรง	✓			
เหลือง	Possible To Move หมุนเวียน เรียนรู้งานข้าม Job Family/Sub Job Family ได้	✓	✓		
ส้ม	Difficult To Move หมุนเวียน เรียนรู้งานข้าม Job Family/Sub Job Family ได้ แต่ค่อนข้างยาก	✓	✓	✓	
แดง	Rarely To Move หมุนเวียนเรียน รู้งานข้าม Job Family/Sub Job Family ได้ยากมาก	✓	✓	✓	✓

**3. โครงการระบบการให้รางวัลและยกย่องชมเชย** โดยมีการพัฒนาความรู้และทักษะ Performance Feedback กับหัวหน้างานในเรื่อง Positive Feedback และ Constructive Feedback เพื่อใช้ในการสร้างบรรยากาศระหว่างหัวหน้างาน กับทีมงาน หลังจากนั้นแต่ละสายงานได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการสร้างบรรยากาศทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน

นอกจากโครงการหลักแล้ว บริษัทยังมอบอำนาจให้กับแต่ละสายงาน เพื่อจัดตั้งคณะทำงานย่อยภายในสายงาน เพื่อเปิดโอกาสและสร้างการมีส่วนร่วมจากพนักงานในการคิดและจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพัน ทั้งนี้ตัวอย่างโครงการของแต่ละสายงานที่มีการดำเนินการในปี 2561 เช่น โครงการ Fun with the Gang โครงการอ้อมกอดแก็งค์แห่งศักราช และโครงการ Mer Hey Day เป็นต้น

**เป็นที่ประจักษ์ชัดว่า องค์กรใด เพียงพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตดี มีการเติบโตก้าวหน้าในวิชาชีพ และมีความรักองค์กรตั้งบ้านช่องเขาเอง องค์กรนั้นย่อมมีพลังขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จในระดับสูงอย่างแน่นอน**

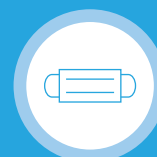
# Health

จิตใต้สำนึกเพียงต้น สร้างสรรค์สังคมแกร่ง  
ครอบครัวเข้มแข็ง กินอิ่ม นอนอุ่น ละมุนรัก

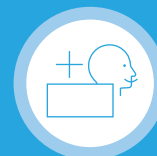
ซีพี ออลล์ มุ่งมั่นสร้างสรรค์สังคมกินดี อยู่ดี  
เริ่มต้นจากการรณรงค์สานใยรักในครอบครัวให้เข้มแข็ง  
เคียงคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ และแบ่งปัน  
ประสบการณ์ความรู้ให้กับเกษตรกรต้นน้ำ วิสาหกิจท้องถิ่น  
เอสเอ็มอีทั่วไทย ให้มีโอกาสพัฒนาและเติบโตบนเส้นทาง  
ของตนเอง พร้อมขยายอ้อมแขนอุ้มชูผู้ด้อยโอกาสให้รู้สึก  
มีคุณค่า ร่วมแรงยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน



นวัตกรรมสร้างปัญญา  
เพิ่มคุณค่าทางธุรกิจ



ยกระดับอาชีวอนามัย  
สร้างความปลอดภัยในการทำงาน



คัดสรรอาหารปลอดภัย  
ห่วงใยสุขภาพผู้บริโภค



มอบโอกาสทางการศึกษา  
สร้างอาชีพ สร้างอนาคต



แบ่งปันโอกาส  
สรรค์สร้างคุณค่าสังคม



## นวัตกรรมสร้างปัญญา เพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ

“

เป็นที่ประจักษ์ว่า “นวัตกรรม” มีพลังเปลี่ยนโลกใบนี้ให้ดียิ่งขึ้น  
ซีพี ออลล์ กุ่่มทออย่างไม่หยุดยั้งให้กับการพัฒนานวัตกรรม  
และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มมูลค่าธุรกิจทั้งออฟไลน์และออนไลน์  
ด้วยความเชื่อมั่นที่จะเติมเต็มชีวิตของผู้คนยุคใหม่ให้สะดวกสบาย  
กันยุคทันสมัยมากขึ้น

”





สแกนคิวอาร์โค้ดนี้ เพื่อรับข่าวสารและข้อมูล  
เกี่ยวกับรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืน  
ในหัวข้อนี้เพิ่มเติม หรือที่  
[www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp](http://www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp)  
<ftp://owjgoejfobjeugofnwi496840>

ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# นวัตกรรมสร้างปัญญา เพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ

## ความท้าทาย

หนึ่งในหัวใจหลักที่ช่วยให้ธุรกิจก้าวไปข้างหน้าได้ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา คือ การพัฒนาตนเองอยู่เสมอขององค์กร บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงสนับสนุนให้เกิดการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างสรรค์นวัตกรรม ที่ครอบคลุมทุกด้านของการดำเนินงานให้เกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งในด้านการกำกับกิจการ สิ่งแวดล้อมและสังคม การส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรมของบริษัท เพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าและเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง สามารถเพิ่มมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมให้กับประเทศ

## ประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและองค์กร

บริษัทมุ่งสร้างคุณค่าให้กับประเทศ สังคม สิ่งแวดล้อม และองค์กร ไม่เพียงแต่มุ่งหวังในการอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ แต่ยังคงคาดหวังผลการเติบโตทางมูลค่า และสร้างผลกระทบต่อเชิงบวกหรือลดผลกระทบต่อเชิงลบที่ก่อให้เกิดกับสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

**ความคืบหน้าปี 2561**

- >> โครงการเพื่อการขับเคลื่อนด้านนวัตกรรม
- >> การพัฒนาสู่การค้าออนไลน์
- >> โครงการ Internet of Things

**ผลการดำเนินงานที่สำคัญปี 2561**

กว่า **30** ล้านบาท  
ค่าใช้จ่ายด้านการพัฒนาเทคโนโลยี

---

**4,506** ล้านบาท  
มูลค่านวัตกรรมจากผลิตภัณฑ์ บริการ และการปรับปรุงกระบวนการ

**เป้าหมายปี 2563**

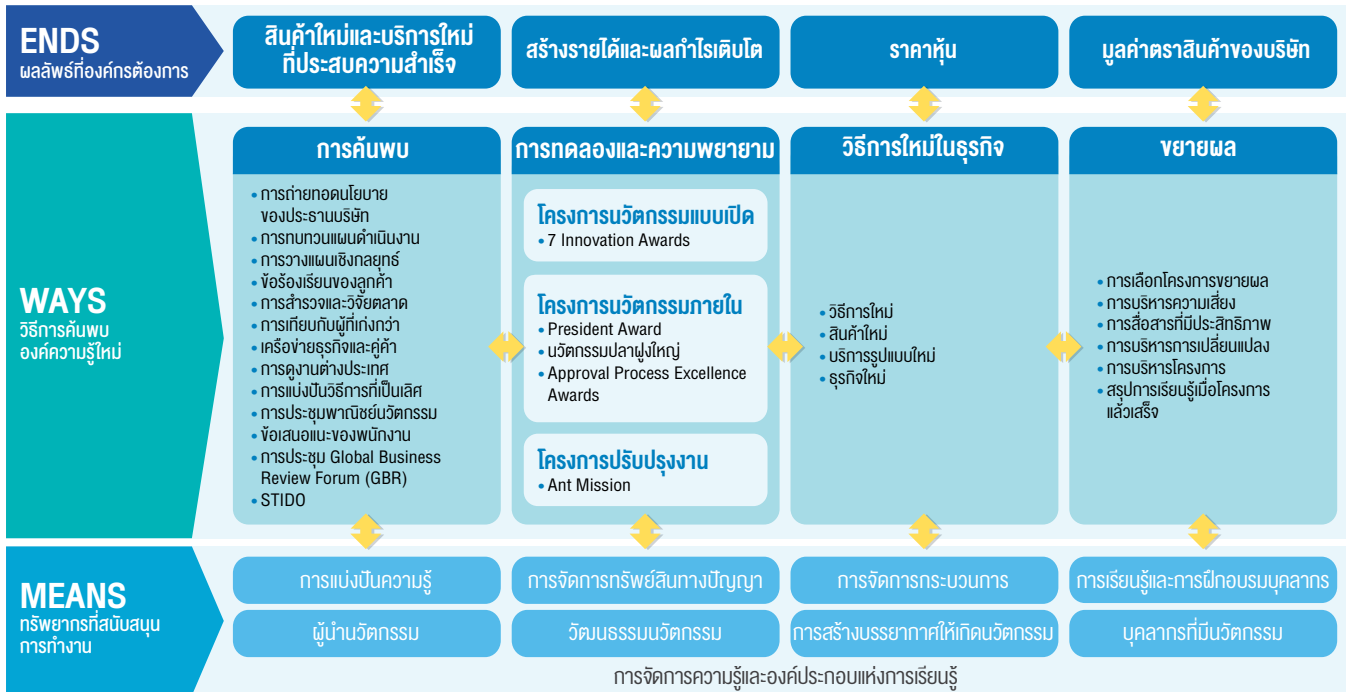
เพิ่มมูลค่านวัตกรรม  
ด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ  
และกระบวนการ  
ร้อยละ **50**  
เทียบกับปีฐาน 2559

ผลดำเนินงานเทียบเป้าหมาย	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	เป้าหมาย ปี 2563
มูลค่านวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการ (ล้านบาทต่อปี)	4,547	4,642	4,506	
มูลค่านวัตกรรมสะสมด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการ (ล้านบาท)	N/A	9,189	13,695	6,821

## การดำเนินงาน

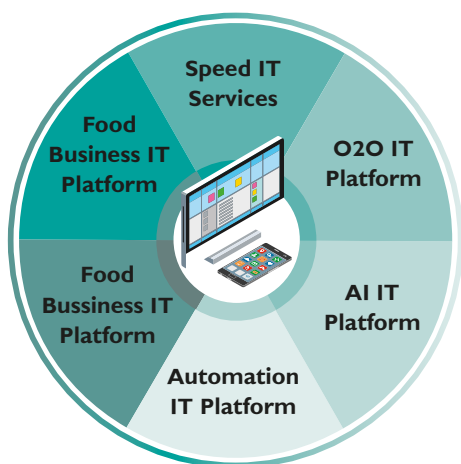
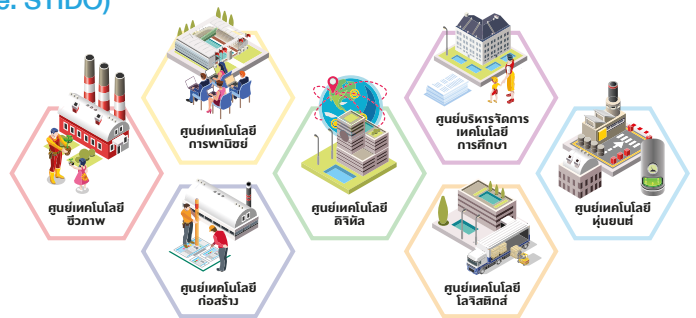
บริษัทได้ผลักดันการสร้างนวัตกรรมให้เป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในอนาคต โดยได้กำหนดกรอบและแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังภาพ

### กรอบและแนวทางการจัดการนวัตกรรมของ ซีพี ออลล์



### บริษัทได้จัดตั้งสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Science Technology and Innovation Development Office: STIDO)

เพื่อกำกับดูแลและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยี นำไปสู่การขยายผลต่อยอดไปสู่นวัตกรรมของสินค้าและบริการ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานภายในบริษัท เช่น การวิจัยและพัฒนา คิดค้น ถ่ายทอด และติดตามความเป็นไปของเทคโนโลยีทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งในปี 2561 บริษัทมีการลงทุนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีไปแล้วกว่า 30 ล้านบาท โดยการดำเนินงานของ STIDO ประกอบไปด้วยศูนย์เทคโนโลยีจำนวน 7 ศูนย์ ดังภาพ



นอกจากนี้บริษัทยังมีหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดูแลระบบความปลอดภัยให้กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีเป้าหมายหลัก 3 ข้อ ได้แก่ การสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานถึงความเสี่ยงต่าง ๆ จากภายนอกองค์กรที่อาจทำให้เกิดข้อขัดข้องทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การลดระยะเวลาในการรับรู้และตรวจสอบความผิดปกติของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการลดระยะเวลาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังมีการพัฒนาศูนย์รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและนวัตกรรมต่าง ๆ รวมถึงในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อยกระดับการดำเนินงานในภาพรวมทั้งหมด 6 ส่วนดังแสดงในภาพ



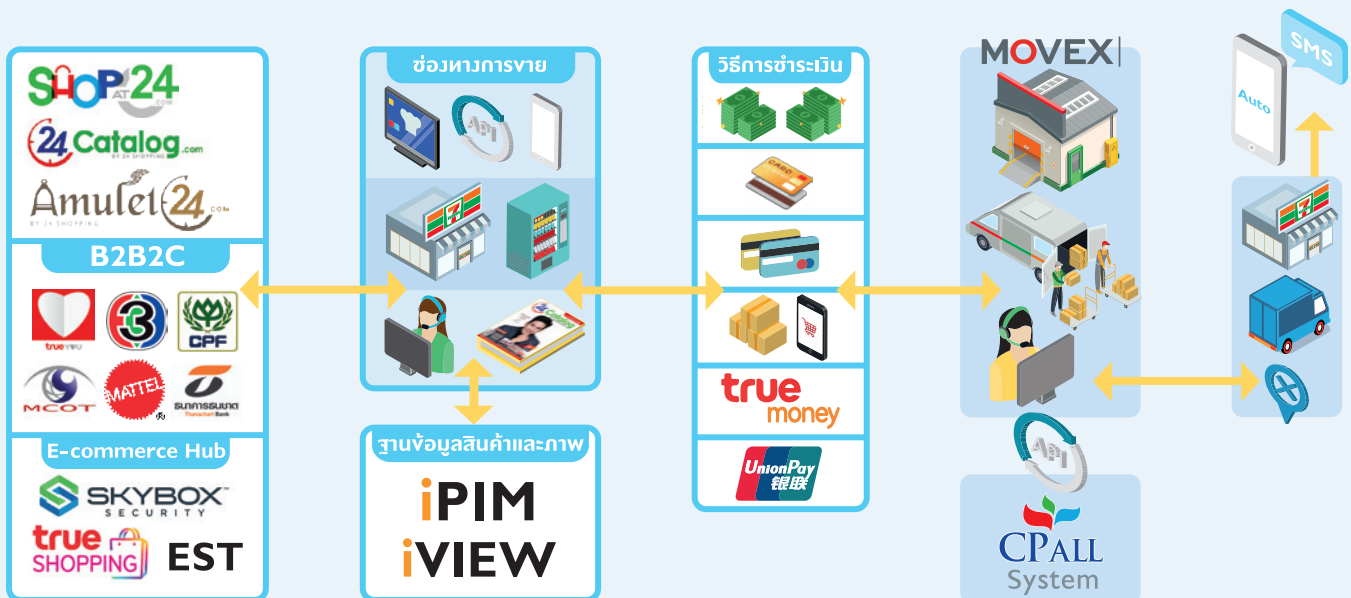
นอกจากนวัตกรรมสำหรับสินค้าและการดำเนินงานภายในแล้ว หน่วยงานทั้งสองยังมีส่วนในการสนับสนุนการค้าออนไลน์ (E-Commerce) ซึ่งเป็นอีกช่องทางการกระจายสินค้าและการดำเนินงานหลักของบริษัท 24 Shopping และหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังนำ Internet of Things ใช้ช่วยในการปรับปรุงระบบ

การทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง โดยสามารถช่วยส่งเสริมคุณค่าทางสังคม ลดการใช้ทรัพยากรและเวลาในการทำงาน ลดของเสียที่เกิดจากความเสียหายของอุปกรณ์ รวมทั้งช่วยให้พนักงานของบริษัทสามารถทำงานได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## โครงการเด่น

### การพัฒนาสู่การค้าออนไลน์ (E - Commerce Shopping Platform)

หนึ่งในผลงานของทั้งสองหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและรองรับการขยายตัวของการค้าแบบออนไลน์ มีการพัฒนาไปสู่รูปแบบของแพลตฟอร์ม [www.shopat24.com](http://www.shopat24.com) ซึ่งมีทั้งในรูปแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ จากการเล็งเห็นโอกาสในการพัฒนาการบริการให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและเลือกซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น มีช่องทางการชำระเงินที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง รวมทั้งมีระบบการขนส่งสินค้าที่หลากหลาย โดยลูกค้าสามารถเลือกไปรับสินค้าที่ร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น ที่นัดหมายหรือให้มีการจัดส่งสินค้าไปที่บ้าน มีการส่งข้อความแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ นอกจากนี้สินค้าที่บริษัทได้นำมาจำหน่ายยังมาจากแหล่งที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสินค้าทั่วไป สินค้าตราบริษัท สินค้าจากกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสินค้าทางการเกษตรตามฤดูกาล เช่น พุเรียน เมล่อน เป็นต้น นอกเหนือจากรายละเอียดทางด้านนวัตกรรมของแพลตฟอร์มการค้าออนไลน์แล้ว ยังมีการดำเนินงานที่ส่งเสริมคุณค่าทางสังคมอีกด้วย ทั้งนี้ผู้อ่านสามารถติดตามรายละเอียดทางด้านคุณค่าทางสังคมได้ในบทดังกล่าว





### ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ



ระบบการขนส่งที่หลากหลาย



ช่องทางการชำระเงินที่สะดวกและหลากหลาย



ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและเลือกซื้อสินค้าได้ง่าย

### โครงการ Internet of Things

เป็นโครงการที่ถูกพัฒนาขึ้นในปี 2561 เพื่อเก็บข้อมูลและวิเคราะห์การทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในร้านสาขา เช่น เครื่องทำความเย็น เพื่อช่วยในการบำรุงรักษา โดยระบบจะทำการดูแลตรวจวัดอุปกรณ์ตลอดเวลา พร้อมทั้งคำนวณและแจ้งเตือนให้ทำการบำรุงรักษา เมื่อตรวจพบสิ่งผิดปกติ การแจ้งเตือนจะช่วยป้องกันไม่ให้อุปกรณ์เสื่อมสภาพก่อนเวลาอันควร เป็นการช่วยลดปริมาณขยะจากเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ได้ และยังช่วยป้องกันการเกิดขยะอาหารที่อาจเน่าเสียที่เกิดจากการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์ในร้านสาขาอีกด้วย นอกจากนี้ ยังมีแอปพลิเคชันช่วยตรวจนับสินค้าในคลังของร้านสาขา วิเคราะห์และคำนวณการนำเข้าสินค้าและการจำหน่ายสินค้า ซึ่งสามารถช่วยในการลดขยะอาหารจากการเน่าเสียของสินค้า



### ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับของโครงการ

ยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์

1



3

ป้องกันการเกิดขยะอาหารจากการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์

ลดปริมาณขยะจากเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

2



4

แอปพลิเคชันช่วยตรวจนับสินค้าสามารถช่วยลดขยะอาหารจากการเน่าเสียของสินค้า



## โครงการเพื่อการขับเคลื่อนด้านนวัตกรรม

ส่วนหนึ่งในการดำเนินงานของบริษัทที่เป็นการขับเคลื่อนทางด้านนวัตกรรม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม คือการจัดตั้งโครงการประกวดทางด้านนวัตกรรมจากบุคลากรภายในองค์กรและนวัตกรรมแบบเปิด ซึ่งเกิดจากบุคคลภายนอกองค์กร ซึ่งโครงการต่าง ๆ ได้เริ่มมีจัดการประกวดมาตั้งแต่ปี 2542 จนถึงปัจจุบัน ตัวอย่างของงานประกวดภายใน ได้แก่

- โครงการเพชรซีเดนทร์ อะวอร์ด (President Award) เป็นโครงการที่เน้นการคิดค้นนวัตกรรมภายในของกิจการย่อยในกลุ่ม ซีพี ออลล์ เพื่อค้นหาสินค้า บริการ กระบวนการใหม่ ๆ โดยอาศัยความหลากหลายของธุรกิจ เพื่อตอบโจทย์ของลูกค้าหรือผู้บริโภค รวมทั้งชุมชน สังคมและประเทศชาติ
- โครงการปลาฝูงใหญ่ (Big Fish) เป็นโครงการซึ่งเน้นการสร้างสรรค่นวัตกรรมที่มาจากร้านสาขาของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วประเทศและต้องให้บริการกับลูกค้าจำนวนมากในแต่ละวัน โดยเน้นการทำงานแบบ Cross Functional ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ซีพี ออลล์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสรรหาสินค้าและบริการ
- โครงการประกวดความเป็นเลิศด้านกระบวนการ (Process Excellence Award) เป็นโครงการที่ให้ความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการอนุมัติและการตัดสินใจ เพื่อให้การทำงานที่รวดเร็วและมีคุณภาพ (Speed and Quality) โดยนำระบบ IT เข้ามาช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อตอบโจทย์ทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และช่วยให้พนักงานมีความสุข

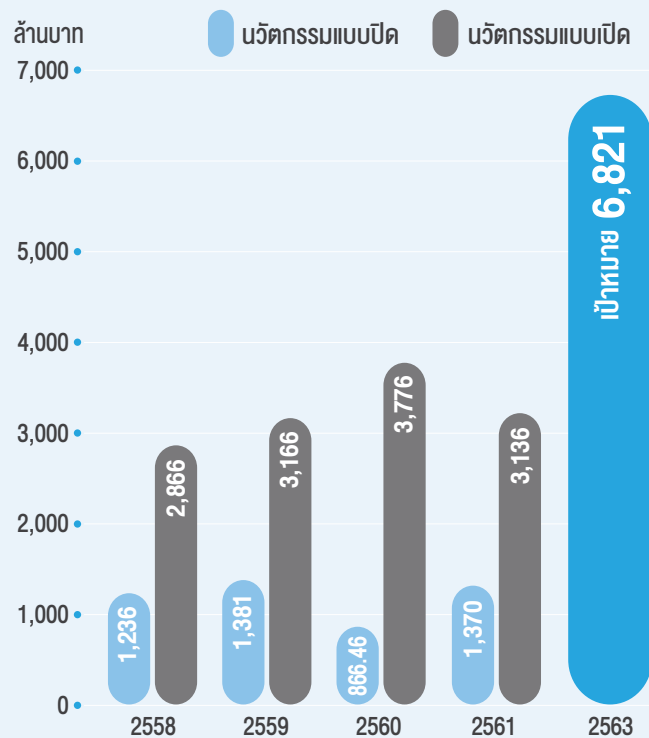
สำหรับโครงการประกวดที่เป็นนวัตกรรมแบบเปิดได้แก่

- โครงการประกวด “สุดยอดนวัตกรรม 7 Innovation Awards” ที่ได้มอบให้กับนวัตกรรมของสินค้า (Product Innovation) นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) และการสร้างสรรค์ธุรกิจรูปแบบใหม่ (Business Model Innovation) ที่ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจและสังคม และเปิดโอกาสให้ผู้ชนะการประกวดได้ร่วมต่อยอดทางธุรกิจกับบริษัท โดยในปี 2561 ได้มีการประกาศรางวัลในงาน Thailand Synergy เพื่อ SMEs ไทย ซึ่งเป็นงานที่จัดร่วมกับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และสมาคมที่เกี่ยวข้องอีก 10 องค์กร ซึ่งได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ (สวทช.) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สมาคมนายบ่มเพาะธุรกิจและอุทยานวิทยาศาสตร์ไทย (Thai-BISPA) หอการค้าไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)



อีกหนึ่งการดำเนินงานที่มีส่วนในการส่งเสริมการดำเนินงานด้านนวัตกรรมโดยบริษัท ซีพีแรม จำกัด คือโครงการพัฒนาส่งเสริมบุคลากรด้านนวัตกรรมซึ่งแบ่งการดำเนินงานได้เป็น 2 ส่วนหลัก คือการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการทักษะของแต่ละกลุ่ม และการสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมด้วยการให้รางวัลตามการเลื่อนขั้นและคะแนนสะสมของนวัตกรรมที่ได้รับหากชนะการประกวดระดับต่าง ๆ ด้วยนวัตกรรมของตนเอง ปัจจุบันมีนวัตกรรมจากโครงการทั้งหมด 65 ราย และมีโครงการนวัตกรรมที่นำมาใช้ดำเนินงานในบริษัท ซีพีแรม จำกัด เช่น โครงการระบบการเปิดสินค้าออนไลน์ที่ช่วยให้สามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาในการทำงานและลดการขาดส่งสินค้า และโครงการชั่งเร็ว จ่ายไว ที่ช่วยลดขั้นตอน เวลา และความผิดพลาดในการทำงาน เป็นต้น

ผลการดำเนินงานขับเคลื่อนนวัตกรรมต่าง ๆ สามารถคำนวณเป็นมูลค่าเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งในปี 2561 มีผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่แสดงเป็นมูลค่าเชิงเศรษฐกิจดังนี้



\* นวัตกรรมแบบปิดรวบรวมและประเมินมูลค่าเพิ่มต่อองค์กร จากโครงการการประกวดนวัตกรรมปลาฝูงใหญ่ President Award และ Process Excellence Award

\*\* นวัตกรรมแบบเปิดรวบรวมและประเมินมูลค่าทางการค้าขายที่เกิดขึ้น กับระบบเศรษฐกิจของประเทศจากโครงการการประกวดนวัตกรรม 7 Innovation Awards

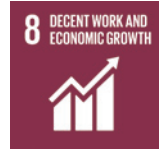
## โครงการ EAT Well ได้รับรางวัล TMA Awards ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ



### TMA Awards

จากการดำเนินงานด้านการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ทำให้บริษัทได้รับรางวัลจาก Thailand Management Association ทั้งในด้านนวัตกรรมและด้านผลิตภัณฑ์และบริการดี โดยในด้านนวัตกรรมบริษัทได้รับรางวัลจากโครงการ CP ALL's Innovation Awards ซึ่งเป็นโครงการที่มาจาก CP ALL Innovation Model โดยการจัดการแข่งขันนวัตกรรมทั้งในรูปแบบปิดและเปิด และมอบรางวัลรวมทั้งเงินรางวัลให้กับโครงการที่ได้รับการคัดเลือก ส่วนรางวัลในด้านผลิตภัณฑ์และบริการได้รับรางวัลจากการสินค้าที่มีความสะอาด สด ที่มีความพร้อมในการรับประทาน และมีจุดเด่นจากโครงการ Eat Well ที่เป็นการจัดรวบรวมอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูงไว้ให้ผู้บริโภคมีความสะดวกในการเลือกซื้อ

มากกว่ามูลค่าธุรกิจที่เพิ่มขึ้น คือ มูลค่าเชิงเศรษฐกิจของประเทศที่เติบโตขึ้นอย่างเห็นได้ชัด



## ยกระดับอาชีพอนามัย สร้างความปลอดภัยในการทำงาน

“

บุคลากรในองค์กรเปรียบเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน  
สถานที่ทำงานเปรียบดั่งบ้านหลังที่สอง  
ซีพี ออลล์ จึงมุ่งจัดการดูแลอาชีพอนามัย และสภาพแวดล้อม  
ในการทำงานอย่างรอบด้าน เพื่อทุกคนปลอดภัย  
และมีความสุขในบ้านหลังที่สองของพวกเขา

”





ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# ยกระดับอาชีวอนามัย สร้างความปลอดภัยในการทำงาน

“หลัก 3 ประโยชน์” ประโยชน์ต่อประเทศชาติ ต่อประชาชน และต่อองค์กร  
คือหลักการทำงานที่บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”)  
ให้ความสำคัญและยึดมั่นเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจมาโดยตลอด  
รวมถึงการให้ความสำคัญกับการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
ของพนักงานและครอบคลุมถึงผู้รับเหมา โดยถือเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานทุกกิจกรรม

## ความท้าทาย

บริษัทเป็นกิจการที่ดำเนินงานได้ด้วยกำลังคนเป็นหลัก โดยมีเครื่องจักรและเทคโนโลยี  
ต่าง ๆ สนับสนุน และมีกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความหลากหลายเป็นอย่างมาก ซึ่งการที่ต้อง  
พึ่งพากำลังคนเป็นหลักนี้ ทำให้ความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของบุคลากรทุกท่าน  
รวมถึงผู้รับเหมาเป็นความท้าทายของบริษัทเป็นอย่างยิ่งที่จะดำเนินมาตรการด้าน  
ความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

## ประโยชน์ต่อสังคม

### สิ่งแวดล้อมและองค์กร

การจัดการอาชีวอนามัย ความปลอดภัย  
และการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร  
มีผลโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของบุคลากร  
และครอบครัว ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อสังคม  
และสิ่งแวดล้อมด้วยการลดการใช้ทรัพยากร  
ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด นอกจากนี้  
หากบริษัทมีการจัดการอาชีวอนามัย  
ความปลอดภัยและการสร้างเสริมคุณภาพ  
ชีวิตที่ดี จะส่งเสริมให้บุคลากรมีความ  
พึงพอใจและสนับสนุนการดำเนินงาน  
ของบริษัทในระยะยาว

## ความคืบหน้าปี 2561

- >> ปรับปรุงโครงสร้างคณะทำงาน
- >> ยกระดับระบบการจัดการอาชีวอนามัย  
ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 45001
- >> โครงการส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย
- >> กิจกรรม Safety Patrol และ Safety Audit
- >> โครงการนำร่องเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน  
(Flexible Time)
- >> โครงการเพื่อการจัดการภาวะความเครียด  
และการมีสุขภาพที่ดีของพนักงาน

## ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญปี 2561

- **49** สถานประกอบการได้รับรางวัลต้นแบบดีเด่น  
ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย  
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ไม่มีการบาดเจ็บถึงขั้นเสียชีวิตของพนักงาน  
และผู้รับเหมา (Zero Fatalities)

## เป้าหมายปี 2563

บุคลากรของบริษัทต้องได้รับ  
ความคุ้มครองดูแล  
ด้านอาชีวอนามัย  
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
เทียบเท่าระดับสากล  
ภายในปี 2563

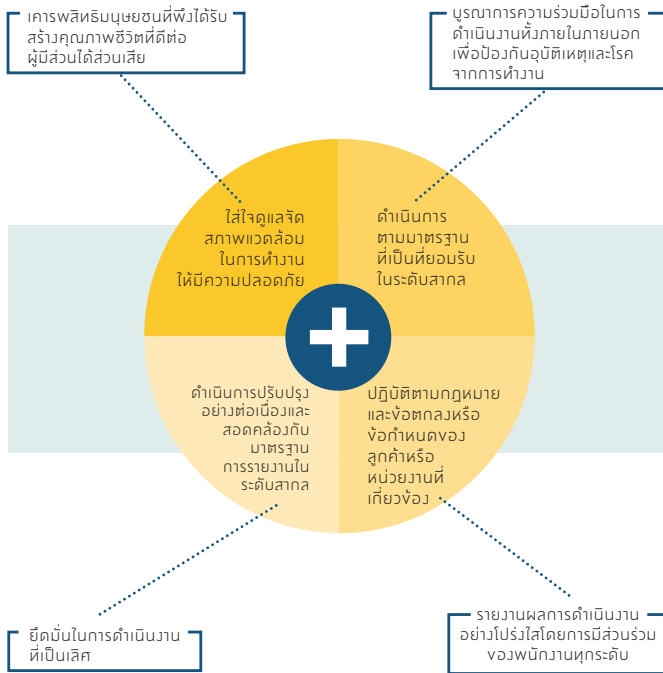
## มาตรการการจัดการ

เนื่องจากบริษัทเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินธุรกิจหลากหลาย เพื่อให้การจัดการอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานรวมถึงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงบูรณาการแนวทางการจัดการและแนวปฏิบัติที่เทียบเท่าระดับสากลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมถึงการปฏิบัติต่อบุคลากรผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายด้วยความเท่าเทียม ผสมเข้ากับการดำเนินธุรกิจ กำหนดกิจกรรมแผนงาน ตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ บริบทและความเสี่ยงของธุรกิจแต่ละประเภทอย่างจำเพาะเจาะจง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทางด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย การสร้างเสริมคุณภาพชีวิต ปลูกฝังทัศนคติ มุมมอง ความตระหนักด้านความปลอดภัยและการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง

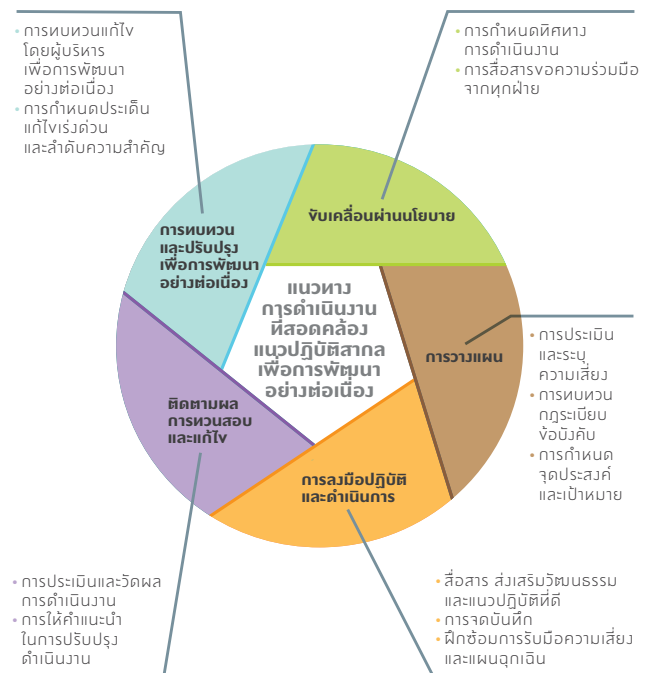
## การพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเทียบเท่าระดับสากล

สืบเนื่องจากนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บริษัทได้ประกาศไว้ในปี 2560 ซึ่งมีการกำหนดขอบเขตการดำเนินการและส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ภาพ กระบวนการบริหารเพื่อประเด็นสำคัญนี้ได้รับการติดตามดูแลรวมทั้งก่อให้เกิดกิจกรรมที่มีการดำเนินการ ในปี 2561 บริษัทยังคงนำแนวทางการดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือ Safety Health Environmental Standard (SHE Standard) ที่ถูกพัฒนาขึ้นในปี 2560 มาประยุกต์ใช้ อย่างไรก็ตาม บริษัทเล็งเห็นว่าโครงสร้างคณะกรรมการและคณะกรรมการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ยังมีศักยภาพในการพัฒนาเพื่อให้เข้ากับการดำเนินงานที่มีความหลากหลายของบริษัท

### กรอบนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

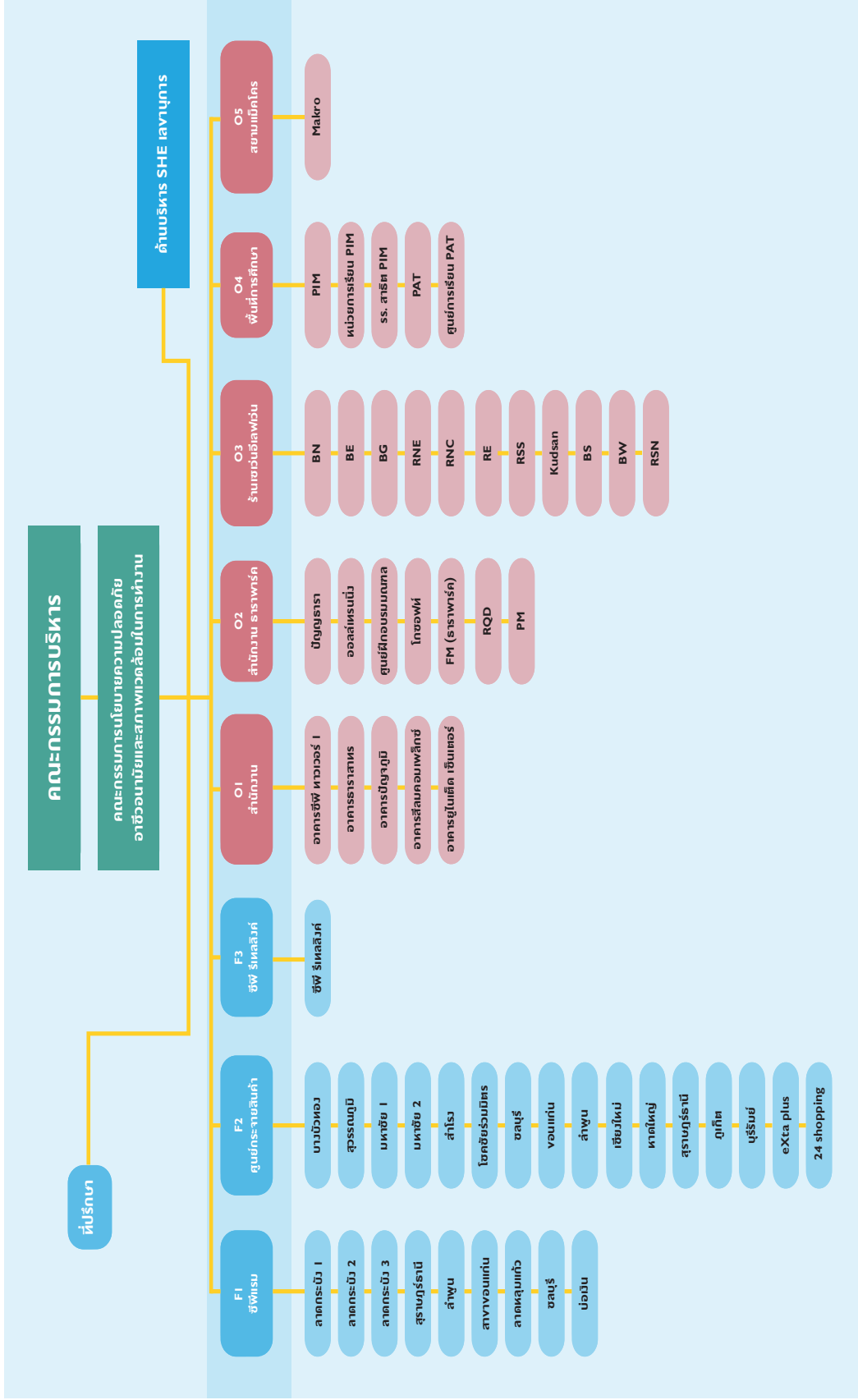


### แนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องแนวปฏิบัติสากล เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง





## โครงสร้างบริหารความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน



ในปี 2561 บริษัทจึงมีการปรับปรุงโครงสร้างคณะทำงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการติดตามดูแลการปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแต่งตั้งและกำหนดบทบาทของคณะกรรมการและคณะทำงานตามพื้นที่และลักษณะการดำเนินงานของกิจการต่าง ๆ ตามแผนผังที่แสดง

คณะกรรมการและคณะทำงานชุดดังกล่าว ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการในเดือนสิงหาคม 2561 และมีภารกิจกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่สอดคล้องกับบริบทและลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของแต่ละคณะซึ่งครอบคลุมการทำงานของพนักงานร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดในบริษัท และยังรวมถึงผู้รับเหมาที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานอีกด้วย



## โครงการเด่น

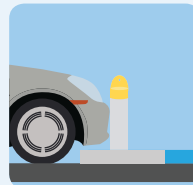
### โครงการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยร้านสาขา

บริษัทให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของลูกค้า และพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยได้ผนวกเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยลงในคู่มือมาตรฐานการสร้างร้านครอบคลุมกระบวนการบริหารงานก่อสร้างร้านตั้งแต่การวางแผนจนถึงการส่งมอบงาน การซ่อมบำรุงอาคารร้านเซเว่นอีเลฟเว่น รวมถึงการติดตั้งสมอบกซึ่งเป็นอุปกรณ์เพื่อลดอันตรายจากยานพาหนะ ลดความรุนแรงและความสูญเสียกับร้านเซเว่นอีเลฟเว่นที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ติดถนนสายหลักซึ่งมีความเสี่ยงในการใช้ความเร็วของรถสูง ผลจากการประเมินความเสี่ยงพบว่าพื้นที่ลักษณะดังกล่าวมีความเสี่ยงต่อความเสียหายจากยานพาหนะ ทั้งต่อลูกค้า ผู้สัญจรไปมา และพนักงานของบริษัท ในปี 2561 บริษัทจึงได้ดำเนินการติดตั้งสมอบกร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่เข้าเกณฑ์ครบร้อยละ 100

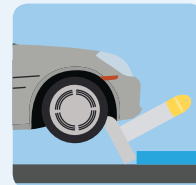


เพื่อลดอัตราการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากยานยนต์ให้เป็นศูนย์ เพื่อลดความสูญเสีย และผลกระทบจากสาเหตุที่สามารถป้องกันได้ เพราะพนักงานและลูกค้าเปรียบเสมือนครอบครัวที่มีคุณค่าของบริษัท

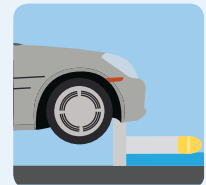
#### หลักการทำงานของสมอบก ชน - พับ - ล็อก ไม่ให้เคลื่อนไหว



ชน



พับ



ล็อก

### ผลลัพธ์และประโยชน์ของโครงการ

ประเภทอุบัติเหตุ	2559	2560	2561
จำนวนอุบัติเหตุรถยนต์พุ่งชนเข้าร้าน (ครั้ง)	25	29	84
จำนวนอุบัติเหตุรถยนต์พุ่งชนสมอบกก่อนชนร้าน (ครั้ง)	17	14	25
ความเสียหายเฉลี่ยต่อครั้ง (บาท)	73,395	65,107	13,514
จำนวนผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุรถยนต์พุ่งชนสมอบกก่อนชนร้าน (ราย)	1	1	0

### การบูรณาการระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ

ในปี 2561 นอกเหนือจากการควบคุมกระบวนการทำงาน และดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละพื้นที่ให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ความเข้มข้นของสารเคมีอันตราย ฝุ่นละออง และความเข้มข้นแสงสว่างในพื้นที่ทำงาน เป็นต้น บริษัทได้กำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย

และความปลอดภัย เข้าเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางทำธุรกิจตามประเภทการดำเนินงานในกลุ่มบริษัททั้งหมด ได้แก่ โครงการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยกับพนักงานทุกระดับ รวมถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นนโยบายของบริษัทที่จะดูแลตนเอง และห่วงใย ใส่ใจดูแลเพื่อนร่วมงานด้วยความปลอดภัย



## โครงการ Behavior Based Safety (BBS) “พฤติกรรมความปลอดภัย”

Behavior Based Safety (BBS) “พฤติกรรมความปลอดภัย” เป็นการพัฒนาความปลอดภัยโดยมุ่งเน้นที่ การลดพฤติกรรม ความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดอุบัติเหตุ โดยการ ลด ละ เลิก พฤติกรรม เสี่ยง การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

บริษัท ซีพีแรม จำกัด จัดทำโครงการ Behavior Based Safety (BBS) “พฤติกรรมความปลอดภัย” เพื่อยกระดับความปลอดภัยขององค์กร โดยมีนโยบายด้านความปลอดภัยของโรงงาน ดำเนินโครงการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน เป็นรูปธรรม ลด ละ เลิก พฤติกรรมเสี่ยง เนื่องจากสาเหตุส่วนหนึ่งของอุบัติเหตุและอุบัติการณ์คือพฤติกรรมด้านความปลอดภัย บริษัทจึงมุ่งเน้นพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานโดยเฉพาะ พนักงานที่เกี่ยวข้องในส่วนการผลิต ที่หากพิจารณาจากกิจกรรมการทำงานในแต่ละวันแล้ว มีความเสี่ยงมากกว่าส่วนงานอื่น บริษัทเริ่มดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเชิงรุก โดยการส่งเสริมความมีส่วนร่วมด้านความปลอดภัยของพนักงานทุกระดับ ที่มุ่งเน้นไปยังการป้องกัน โดยการสร้างพลังแห่งการสื่อสาร และแสดงถึงการให้ความสำคัญของความเท่าเทียมในสิทธิมนุษยชน ผ่านการสื่อสารรายงานความปลอดภัยที่บริษัทจัดทำขึ้นมาทั้ง 3 ภาษาเช่น ภาษาไทย ภาษากัมพูชา และภาษาพม่า เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการขาดความ

ตระหนักในการทำงาน เช่น การให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและความตระหนัก ความห่วงใยด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน โดยกิจกรรมเพื่อนเตือนเพื่อน ที่พนักงานสามารถรายงานกิจกรรมนี้อย่างน้อยเดือนละ 1 หัวข้อต่อคน เพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ความเสี่ยงหรือสาเหตุแห่งการเกิดอันตรายในพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงาน รายงานต่าง ๆ ที่พนักงานส่งถูกนำมาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญโดยคณะทำงานเพื่อจัดการลดความเสี่ยงในขั้นตอนต่อไป ขั้นตอนการดำเนินงานหลักสามารถนำเสนอได้ดังแผนภาพ

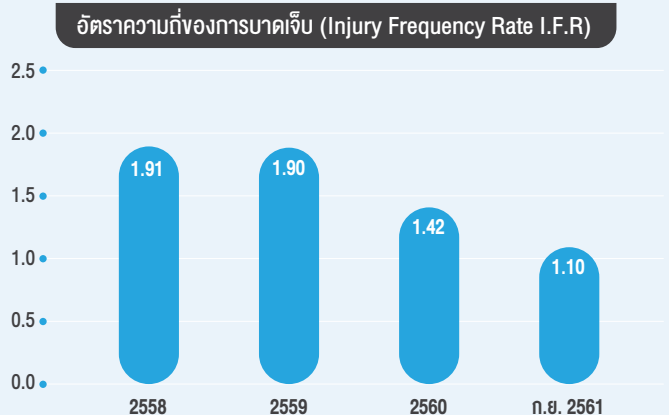


รายงานต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานมีการจำแนกประเภทเป็นประเด็นได้ดังต่อไปนี้

- การเคลื่อนย้ายวัสดุโดยการยก ดัน ดึง
- การเลือกใช้เครื่องมือและอุปกรณ์
- จุดที่อาจถูกหนีบ ตัด ดึง บาด
- ความสะอาด เรียบร้อยของพื้นที่
- การปฏิบัติตัวในพื้นที่อันตราย
- อุปกรณ์ป้องกัน กันแยกและเตือนภัย
- การขึ้นลงบันไดหรือพื้นที่ต่างระดับ
- การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยที่กำหนด
- การเอื้อมหยิบจับสิ่งของ

ผลการดำเนินงานในเบื้องต้น บริษัทพบว่าอัตราการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้พนักงานได้รับบาดเจ็บลดลงอย่างเห็นได้ชัดในกลุ่มการผลิต นอกจากกิจกรรมเพื่อนเตือนเพื่อนและการรายงานพฤติกรรมที่ไม่ปลอดภัยเพื่อการแก้ไขในระยะยาวแล้ว บริษัทยังจัดให้มีการรายงานเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุในโครงการค้นหาอันตรายที่แอบแฝงในที่ทำงาน เพื่อส่งเสริมให้มีการปรับปรุงให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยให้พนักงาน การพัฒนาแบบแจ้งทั้ง 3 ภาษา แผนต่อไปของโครงการคือการรณรงค์ให้พนักงานร่วมส่งรายงานเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ ให้รางวัลรายงานดีเด่นควบคู่ไปกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อลดความเสี่ยงและบรรลุเป้าหมายของบริษัทคือการมีอุบัติเหตุเป็นศูนย์

### ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดกิจกรรม BBS

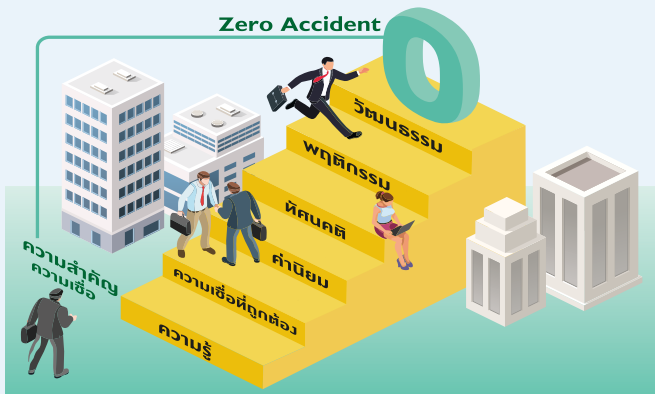


### โครงการ Safety Culture “วัฒนธรรมความปลอดภัย”

บริษัทจัดทำโครงการ Safety Culture “วัฒนธรรมความปลอดภัย” เพื่อยกระดับความปลอดภัยขององค์กร โดยมีนโยบายด้านความปลอดภัยของศูนย์กระจายสินค้า ดำเนินโครงการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน เป็นรูปธรรม ลด ละ เลิก พฤติกรรมเสี่ยง ดี เตือน ชม โดยมีกระบวนการดำเนินโครงการดังแผนภาพ ศูนย์กระจายสินค้าได้มีนโยบายการสร้างให้หัวหน้างานมีความตระหนัก และมีทักษะทางด้านความปลอดภัยในการช่วยดูแลพนักงาน และตนเองให้มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้องในเรื่องการเกิดอุบัติเหตุ “อุบัติเหตุสามารถป้องกันได้” ที่อาจจะเกิดกับพนักงาน เช่น การสังเกตการณ์ติดตามพฤติกรรมทางด้านความปลอดภัย การเตรียมความพร้อมก่อนการทำงาน ระหว่างการทำงาน และเลิกงาน อย่างมีความปลอดภัย โดยการจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ จะค้นหา และตระหนักถึงความเสี่ยงที่มีอยู่แล้วหาวิธีแก้ไขและป้องกัน ก่อนที่ความเสี่ยงนั้นจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุ จนทำให้อุบัติเหตุโดยภาพรวมของศูนย์กระจายสินค้าลดลงอย่างเห็นได้ชัดเจน และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง



### ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้องโครงการ



### ผลที่ได้จากการทำโครงการ Safety Culture

บริษัทควบคุมการดำเนินงานด้านความปลอดภัยเชิงวิศวกรรมของร้านสาขาผ่านโครงสร้างคณะกรรมการตรวจสอบความปลอดภัยร้านสาขา (SSV : Safety Store Visit ) ซึ่งมีการตรวจสอบแบบสุ่มเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีเป้าหมายในการตรวจสอบให้ครบทุกสาขา และตรวจสอบด้านความปลอดภัยโดยหน่วยงาน QSSI (Quality Store System Inspection) โดยทางหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพและความปลอดภัยร้านสาขารวมถึงการขี้นี้ปลอดภัยของพนักงานร้านสาขาด้วยจะเข้าตรวจสอบประจำทุกเดือนร้อยละ 100 ในหัวข้อการขี้นี้ปลอดภัยของพนักงานร้านสาขา ผู้จัดการร้านบันทึกข้อมูลครบถ้วนทุกหัวข้อของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ตามแบบฟอร์มตรวจสอบคุณภาพ และความปลอดภ้ยร้านสาขา จะบวกคะแนนพรีเมียมให้ร้านร้อยละ 1 สำหรับวันที่มีพนักงานไม่สวมหมวกนิรภัยขณะขี้นี้จักรยานยนต์ จะถูกหักคะแนนพรีเมียมร้อยละ 5 ทั้งนี้ ซึ่งเป็นการสร้างความตระหนักถึงความปลอดภ้ยในการขี้นี้จักรยานยนต์

สำหรับสายการผลิต บริษัทเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรม Safety Patrol โดยเริ่มกิจกรรมหมุนเวียนคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ในแต่ละโรงงานของบริษัท ซีพีแรม จำกัด ในการตรวจระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กันละกัน เพื่อการนำเสนอความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่าง ที่นำมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และยังเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยในการทำงานกับเครื่องจักร โดยพิจารณาถึงความปลอดภัยในการใช้งานตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ จัดหาเครื่องจักรที่มีรูปแบบการทำงานลดความเสี่ยงจากอันตรายและความเสี่ยงจากการปรับปรุงเครื่องจักรเมื่อนำมาใช้งาน รวมทั้งขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ปลอดภัยและเป็นมาตรฐานการทำงานก่อนเริ่มงาน เพื่อลดอันตรายจากความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้

สำหรับสายร้านสาขา บริษัทได้กำหนดให้คณะกรรมการความปลอดภัย และทีมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ส่วนกลางร่วมตรวจความปลอดภัยร้านสาขา (Safety Audit) เป็นประจำทุกเดือนโดยมีผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมตรวจความปลอดภัยไตรมาสละ 1 ครั้ง



## พัฒนาแนวทางด้านขนส่งที่ดี (Good Logistics Practices หรือ GLP)

ในปี 2561 ศูนย์กระจายสินค้า มีการพัฒนาแนวทางด้านขนส่งที่ดี (Good Logistics Practices หรือ GLP) ซึ่งประยุกต์มาจาก OSHA18001 โดยบริษัทอยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ และขอการรับรองมาตรฐานการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001 โดยคาดว่าจะได้รับการรับรองในปี 2562

### การปรับการยศาสตร์กับการทำงาน

บริษัททำการสำรวจและปรับปรุง พื้นที่การทำงานทั้งในสายปฏิบัติการและสายสำนักงานให้มีความเหมาะสมเพียงพอกับการทำงาน โดยคำนึงถึงหลักการยศาสตร์ที่เหมาะสมกับลักษณะท่าทางการทำงานที่แตกต่างกัน โดยในปี 2561 บริษัทจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่เอื้อต่อลักษณะท่าทางการทำงาน เช่น เก้าอี้สำนักงาน โต๊ะสำนักงานที่ถูกหลักการยศาสตร์ เพื่อลดความเสี่ยงจากการเจ็บป่วย ความเมื่อยล้าจากการนั่ง การใช้คอมพิวเตอร์ ในท่าทางที่ไม่เหมาะสม รวมไปถึงนำระบบการทำงานอัตโนมัติมาช่วยให้การทำงานของปฏิบัติงานให้สะดวกมากขึ้น ลดความเสี่ยงจากการบาดเจ็บที่เกิดจากท่าทางการทำงานที่ไม่ถูกต้อง หรือการทำงานด้วยท่าทางซ้ำ ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน และยังพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์และสถานีงานที่จะขจัดความเสี่ยงจากท่าทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การก้ม การงอ การเคลื่อนย้ายน้ำหนักที่มากเกินไป โดยศูนย์กระจายสินค้ามีการวัดความแข็งแรงของกล้ามเนื้อก่อนเริ่มงาน และโรงงานซีพีแรมได้นำกิจกรรม One Point Lesson หรือ OPL ที่แทรกการเรียนรู้ วิธีและท่าทางการทำงานที่ปลอดภัยเข้าไปกับการเริ่มงานใหม่ เช่น การเรียนรู้และแสดงท่าทางที่ถูกต้องในการทำงานแต่ละประเภท ที่โรงงานซีพีแรม ชลบุรี ลาดกระบัง และลาดหลุมแก้ว แล้วจะขยายผลต่อไปให้ครบทุกพื้นที่ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวบริษัทอยู่ระหว่างการสำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจเพื่อการนำไปปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพต่อไป และสายสำนักงานได้ดำเนินโครงการป้องกันปัญหาออฟฟิศซินโดรมในพนักงานสำนักงาน การให้ความรู้ การประเมินการยศาสตร์เบื้องต้น โดยใช้แบบประเมินความรู้สึกผู้ปฏิบัติงาน (Body Discomfort) และการประเมินกลุ่มเป้าหมายโดยใช้แบบประเมิน ROSA เพื่อลดอัตราการเจ็บป่วย และความสูญเสียลง



### ฝึกอบรมหลักสูตรการขับขี่เชิงป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ

นอกจากในพื้นที่ทำงานและในเวลางานแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของพนักงานนอกพื้นที่และเวลาทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขับขี่พาหนะมาปฏิบัติงานในแต่ละวัน ซึ่งหากเกิดอุบัติเหตุจะเกิดความสูญเสียอย่างมาก ส่งผลกระทบไปสู่ครอบครัวและบุคคลภายนอกอีกด้วย จึงเกิดโครงการสนับสนุนการฝึกอบรมหลักสูตรการขับขี่เชิงป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ (Defensive Driving) เป็นหลักสูตรเพิ่มทักษะในการขับขี่และทดสอบสมรรถนะผู้ขับขี่ให้มีความปลอดภัยในปี 2559 โดยในปี 2561 โครงการครอบคลุมถึงพาหนะขับขี่ส่วนตัวที่พนักงานใช้ เช่น รถจักรยานยนต์และรถยนต์ ซึ่งมีจำนวนพาหนะของพนักงานที่เข้าโครงการขับขี่ปลอดภัย สำหรับร้านสาขาลงทะเบียนกับบริษัทมากกว่า 10,000 คัน



ทั้งนี้ บริษัทมีเป้าหมายในการฝึกอบรมร่วมกับหน่วยงานฝึกอบรมที่ขึ้นทะเบียนกับกรมขนส่ง ในการจัดฝึกอบรมเพื่อกระตุ้นความตระหนักถึงความปลอดภัยในการขับขี่ พร้อมทั้งทำไปขับขี่กับกรมขนส่งให้แก่พนักงานทั้งหมดซึ่งจะมีการติดตามผลเพื่อการพัฒนาทักษะการขับขี่ ทักษะคิดด้านความปลอดภัย และสื่อสารด้านการให้ความสำคัญต่อชีวิตและความปลอดภัยจากผู้บริหารอีกด้วย

นอกจากความปลอดภัยทางกายภาพในการทำงานแล้ว บริษัทยังมุ่งเน้นในการดูแลพนักงานในด้านคุณภาพชีวิตและทางจิตใจ ผ่านการดำเนินงานดังนี้

## โครงการนำร่องเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน



### Flexible Time

เปิดโอกาสให้พนักงานเลือกเวลาในการทำงานที่เหมาะสมได้ 4 ช่วงเวลา โครงการนี้เริ่มมีผลอย่างเป็นทางการ ในเดือนตุลาคม ปี 2561 กับพนักงานสายประจำสำนักงานจำนวน 3,779 ราย โดยมีพนักงานเข้าร่วมโครงการ 819 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21 ของจำนวนพนักงานสายสำนักงานทั้งหมด



### Work from Anywhere

เปิดโอกาสให้พนักงานประจำสายสำนักงานสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ ขณะนี้โครงการยังอยู่ในช่วงทดลองช่วงที่ 2 โดยครอบคลุมพนักงานจำนวน 1,704 ราย จากทั้งหมด 2,999 ราย ซึ่งผลการดำเนินโครงการช่วงทดลอง ช่วงแรกพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจกับการดำเนินโครงการมากถึงร้อยละ 89 ซึ่งบริษัทมีแผนจะพิจารณาประกาศดำเนินโครงการอย่างเป็นทางการต่อไป

## โครงการเพื่อการจัดการภาวะความเครียดและการมีสุขภาพที่ดีของพนักงานผ่านกิจกรรมต่อเนื่องดังต่อไปนี้

### 1 Wisdom Program เพราะสุขภาพใจสำคัญต่อพนักงาน

ทุกคน ความเครียดสามารถเกิดขึ้นกับทุกคน ทั้งจากวิถีการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน หรือผลจากสภาวะต่าง ๆ จากพื้นฐานสู่การปฏิบัติงาน บริษัทจึงจัดให้มีโครงการด้านจิตใจหรือการจัดการความเครียด เช่น กิจกรรมวาดรูป/ระบายสี เป็นต้น



### 2 การดูแลสุขภาพพนักงานให้ดีขึ้น

ภายใน เช่น การจัดอาหารที่มีประโยชน์ให้พนักงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การตรวจสอบความปลอดภัยของอาหาร สถานที่และผู้ประกอบอาหารในโรงอาหารเป็นประจำ นอกจากนี้ยังมี การริเริ่มโครงการรณรงค์ให้ความรู้และติดตามการปฏิบัติ

ให้พนักงานมีน้ำหนักตามเกณฑ์ที่เหมาะสม (ติดตามผลการดำเนินงานในปี 2562) โดยจ้างครูผู้ฝึกสอน ดำเนินกิจกรรมการออกกำลังกายในวันทำงาน

3 การจัดพื้นที่การจัดและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับกิจกรรมออกกำลังกายทุกพื้นที่เป็นประจำทุกวันและมีรูปแบบกิจกรรมหลากหลายตามความสนใจของพนักงาน เช่น หนูโยคะ Zumba และ Piloxing

4 การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับบุตรหลานของพนักงาน บริษัทที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เพื่อลดความเสี่ยงและการเกิดอันตรายจากอุบัติเหตุของเด็กและเยาวชน และความไม่คุ้นชินกับพื้นที่ปฏิบัติงานของบริษัท เช่น บุตรหลานของพนักงานขับรถ

บริษัทมีความภาคภูมิใจที่ได้รับรางวัลในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยระดับประเทศ และยังมีกรทบทวนการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบริษัทจากหน่วยงานภายนอก เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 บริษัทได้รับรางวัลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยระดับประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 33 รางวัล โดยมีสถานประกอบการที่ได้รับรางวัลต่อเนื่อง อาทิ รางวัลสถานประกอบกิจการต้นแบบดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับประเทศ ระดับแพลตตินั่ม 13 ปีต่อเนื่อง ได้แก่ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปทุมธานี 11 ปี ต่อเนื่อง ได้แก่ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้า โชคชัยร่วมมิตร 10 ปี ต่อเนื่อง ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้า สุราษฎร์ธานี ระดับเพชร 9 ปีต่อเนื่อง ได้แก่ บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) สาขาสกลนคร สาขา เชียงราย รางวัลสถานศึกษาปลอดภัยดีเด่น ระดับประเทศ ประเภทรางวัลเกียรติบัตรดีเด่น 3 ปีต่อเนื่อง ได้แก่ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ รางวัลสถานศึกษาปลอดภัยดีเด่น ระดับประเทศ ประเภทรางวัล เกียรติบัตรดีเด่น 2 ปีต่อเนื่อง ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ขอนแก่น นครราชสีมา อุตรธานี ลำปาง เป็นต้น

ทั้งหมดถือเป็นเกรียงปองกันที่สร้างสรรคขึ้น เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรทุกคน



## คัดสรรอาหารปลอดภัย ห่วงใยสุขภาพผู้บริโภค

“

ผู้คนในสังคมจะกินดี อยู่ดี มีสุขภาพแข็งแรง  
ต้องสามารถเข้าถึงอาหารปลอดภัย  
มีโภชนาการที่เหมาะสม ถือเป็นความรับผิดชอบ  
ที่ ซีพี ออลล์ ทำด้วยความเต็มใจ ในการคัดสรร  
อาหารปลอดภัย และส่งมอบความอร่อย  
ที่มีคุณค่าทางโภชนาการให้กับผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม

”





ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



## คัดสรรอาหารปลอดภัย ห่วงใยสุขภาพผู้บริโภค

ความปลอดภัยของอาหารและคุณค่าทางสารอาหารได้ถูกจัดเป็นหนึ่งในประเด็นที่สำคัญลำดับแรก ๆ ในหลักการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และ บริษัทย่อย (“บริษัท”) ด้วยสินค้าหลักของบริษัทเป็นสินค้าประเภทอาหารและตระหนักว่าบริษัทมีศักยภาพมีส่วนช่วยในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมผ่านการพัฒนาและคัดเลือกสินค้าและวัตถุดิบที่ปลอดภัยและมีคุณค่าทางสารอาหาร บริษัทจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนความเป็นอยู่ สุขภาพและสุขภาวะที่ดีของสังคม

### ความท้าทาย

จากกระแสความต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่ให้ความสำคัญในเรื่องสุขภาพและโภชนาการ ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในสภาวะที่ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีการแข่งขันสูง ถือเป็นความท้าทายของบริษัทในการนำเสนอและส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และเป็นหนึ่งในทางเลือกด้านสุขภาพให้แก่ผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

### ประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและองค์กร

เพื่อเป็นองค์กรที่ช่วยให้สุขภาพและสุขภาวะของคนในสังคมดีขึ้น และลดการใช้ทรัพยากรเพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการบริโภคซึ่งสามารถป้องกันได้ จึงส่งเสริมให้มีทางเลือกของสินค้าที่เน้นคุณค่าทางอาหารและโภชนาการให้กับสังคม บริษัทได้มุ่งมั่นในการผลิตและคิดค้นสินค้าใหม่ที่มีคุณค่าทางสารอาหารเพื่อผู้บริโภค นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งเกณฑ์สินค้าเพื่อสุขภาพ (Health Product) สำหรับทั้งสินค้าร่วมพัฒนาและสินค้าทั่วไปชนิดใหม่ที่จะนำมาจำหน่ายโดยตั้งเป้าหมาย ดังนี้



**ความคืบหน้าปี 2561**

- >> จัดตั้งเกณฑ์สินค้าเพื่อสุขภาพ (Health Product) สำหรับสินค้าร่วมพัฒนาและสินค้าทั่วไปชนิดใหม่
- >> โครงการ Meal for Care
- >> โครงการสินค้า Healthy Fresh Food

**ผลการดำเนินงานที่สำคัญปี 2561**

- ผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่าย มุ่งเน้นสุขภาพสูงโภชนาการ สุขภาพ และสุขภาวะที่ดีขึ้นสะสมกว่า **772** รายการ

**เป้าหมายปี 2563**

มีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ที่มุ่งเน้นสร้างสุขภาพสูงโภชนาการ สุขภาพและสุขภาวะที่ดี ต่อคนในสังคม เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10 ณ ปี 2563

**ผลการดำเนินงานเทียบเป้าหมาย**

	เป้าหมาย ปี 2561	ผลดำเนินการ ปี 2561	เป้าหมาย ปี 2562	เป้าหมาย ปี 2563	เป้าหมาย ปี 2564	เป้าหมาย ปี 2565	เป้าหมาย ปี 2566
ผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาใหม่ทั้งหมด เป็นผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นสุขภาพสูงโภชนาการ สุขภาพ และสุขภาวะที่ดี (ร้อยละ)	6	7	8	10	11	12	13





## แนวทางการดำเนินงาน

### โครงการเด่น

#### โครงการ Meal for Care

จากการจัดพัฒนาโครงการ Meal For Care เพื่อช่วยพัฒนากลุ่มสินค้าเพื่อสุขภาพและสูตรการผลิตสินค้าทั่วไปให้มีคุณค่าทางโภชนาการที่มากขึ้น และมีปริมาณพลังงาน โซเดียม ไขมัน และน้ำตาลที่เหมาะสมต่อมื้ออาหาร และปรับปรุงสินค้าให้มีปริมาณโซเดียมลดลง และมีความเหมาะสมต่อมื้อ โดยมีเกณฑ์พัฒนาสินค้า Health Products ดังนี้

1. อ้างอิงเกณฑ์ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับ 182 เรื่อง ฉลากโภชนาการ ว่าด้วยเกณฑ์การลดโซเดียม น้ำตาล พลังงาน เป็นต้น
2. เกณฑ์ทางเลือกสุขภาพ Healthier Choice ของมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยเรื่อง การควบคุมสารอาหารในเกณฑ์ที่เหมาะสม 8 หมวด ได้แก่ โซเดียม พลังงาน น้ำตาล ไขมัน เกลือแร่ ไฟเบอร์ เหล็ก เพื่อให้การรับประทานอาหารต่อมื้อเหมาะสม
3. พัฒนาสินค้าให้มีปริมาณโซเดียมไม่เกินร้อยละ 33 ของปริมาณที่ร่างกายต้องการในแต่ละวันต่อภาค
4. พัฒนาสินค้าให้มีปริมาณโซเดียมต่อภาคลดลงจากเดิม และอยู่ในเกณฑ์ที่ลูกค้ายอมรับได้ เนื่องมาจากสินค้าโซเดียมสูงด้วย based Raw-material หรือ พื้นฐานอาหาร โดยลดปริมาณโซเดียมลงให้ได้น้อยที่สุดเท่าที่ลูกค้ายอมรับรสชาติได้ โดยสินค้าอาหารที่เป็นสินค้าอาหารสุขภาพ จะต้องผ่านเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 4 ข้อ ดังต่อไปนี้



**1** สินค้าอาหารที่ผ่านการรับรองหรือผ่านหลักเกณฑ์ของ “ทางเลือกสุขภาพ” หรือ Thai Healthier Logo ที่ให้การรับรองโดยสถาบันโภชนาการ มหาวิทยาลัยมหิดล



**2** อาหารที่มีการเพิ่มหรือลด หรือปราศจากสารอาหารตามที่กฎหมายหรือมาตรฐานที่ยอมรับ เช่น ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 182) พ.ศ. 2541



**3** ผักและผลไม้สด และหรืออาหารคงสภาพทางธรรมชาติ หรือผ่านการแปรรูปน้อยหรืออาหารที่รับประทานแล้ว ได้โภชนาการครบถ้วน และพลังงานที่เหมาะสมใน 1 มื้อ



**4** อาหารทางการแพทย์ หรือ Food Supplement ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับ 238) พ.ศ. 2544 และตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 293) พ.ศ. 2548

#### ตัวอย่างสินค้าที่ได้รับการปรับปรุงสูตร

เกณฑ์ที่ 1 เมี่ยงปลา	เกณฑ์ที่ 2 ข้าวปลาผัดพริกสด	เกณฑ์ที่ 2 ข้าวไก่กระเทียมไข่เจียว	เกณฑ์ที่ 2 ข้าวหมูควักลิ้ง	เกณฑ์ที่ 2 ข้าวกะเพราไก่	เกณฑ์ที่ 4 ข้าวกะเพราไก่

## โครงการกินดี อยู่ดี มีสุข

เพื่อร่วมสร้างสุขภาพที่ดีส่งถึงมือลูกค้า โครงการกินดี อยู่ดี มีสุข ได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนในการส่งมอบคุณค่าทางโภชนาการให้กับประชาชน โดยมีการจัดหมวดหมู่ของสินค้าอาหารเพื่อสุขภาพในร้านให้เด่นยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มการรับรู้ให้กับสังคม โดยมีการพัฒนาและเพิ่มสินค้าชนิดใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพิ่มช่องทางการขายออนไลน์และพัฒนาระบบในการชำระเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น โดยในช่วงเดือนพฤศจิกายน ปี 2561 ที่ผ่านมา บริษัทได้ทดลองกับร้านค้าสาขาพระราชอุทิศ 17 (ยอดทอง) โดยตั้งเป้ายอดขายสินค้ากลุ่มอาหารเพื่อสุขภาพ 6,000 บาท ต่อร้านต่อวัน



## โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์

เพื่อสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม บริษัทได้ให้ความสำคัญกับผู้บริโภคที่ต้องการสินค้าอาหารชนิดพิเศษ เช่น ผู้ป่วยและผู้สูงอายุ จึงพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยให้กลุ่มคนดังกล่าวได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น ข้าวต้มสำหรับผู้สูญเสียฟัน ด้วยการขึ้นรูปฝักและเนื้อสัตว์ใหม่ด้วยเทคนิคพิเศษ ทำให้มีเนื้อสัมผัสเหมาะสมซึ่งยังคงคุณค่าทางสารอาหารครบถ้วน และกำลังพัฒนาสินค้าขนมไทยที่มีค่าดัชนีน้ำตาลต่ำ ซึ่งเป็นทางเลือกของผู้ป่วยเบาหวาน โรคหัวใจ โรคอ้วน หรือสำหรับผู้ที่ต้องการควบคุมน้ำหนัก เป็นต้น



## สินค้าจากวัตถุดิบที่ปราศจากไขมันทรานส์ (Trans Fat)

ด้วยบริษัทได้ตระหนักถึงอันตรายที่เกิดจากการใช้ไขมันทรานส์ จึงได้พัฒนาปรับปรุงสูตรสินค้าอาหารที่จัดจำหน่ายภายใต้แบรนด์ Kudsan ซึ่งเป็นสินค้าประเภทเบเกอรี่และเครื่องดื่ม โดยคัดสรรวัตถุดิบที่มีไขมันทรานส์ร้อยละ 0 มาผลิตสินค้าทั้งหมด เพื่อส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีของผู้บริโภค โดยได้เริ่มให้ความสำคัญมาตั้งแต่ปี 2558 ก่อนที่ในปี 2561 จะมีการประกาศราชกิจจานุเบกษา เผยแพร่ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เลขที่ 388 ห้ามผลิต นำเข้าหรือจำหน่ายส่วนประกอบชนิดดังกล่าว



กรดไขมันทรานส์ (Trans Fatty Acid) หรือเรียกสั้นๆ ว่าไขมันทรานส์ (Trans Fat) คือ กรดไขมันไม่อิ่มตัวชนิดที่พบได้ในธรรมชาติในปริมาณน้อย แต่สามารถผลิตได้ในอุตสาหกรรมเพื่อใช้แทนเนยแท้หรือไขมันจากหมู ซึ่งกรดไขมันทรานส์มีราคาที่ถูกกว่าและใช้ซ้ำได้นานกว่า กรดไขมันทรานส์เป็นหนึ่งในสาเหตุของการเพิ่มระดับคอเลสเตอรอล และสามารถก่อให้เกิดโรคหัวใจได้

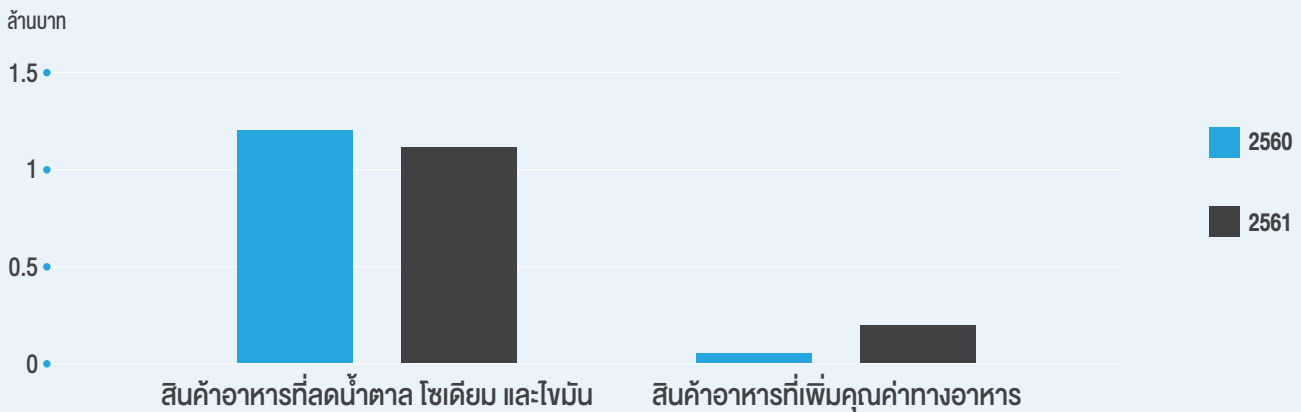


## สินค้า Healthy Fresh Food

บริษัทได้ดำเนินโครงการ Healthy Fresh Food มาตั้งแต่ปี 2560 โดยการส่งเสริมการเข้าถึงอาหารเพื่อสุขภาพให้กับผู้บริโภค ด้วยการติดตั้งชั้นวางสินค้าเมนูเพื่อสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยสินค้าหลักคือ สลัดผักสด โดยถือเป็นการเพิ่มกลุ่มสินค้า และพัฒนาสินค้าที่มีประโยชน์แก่ผู้บริโภค ปัจจุบันมีอยู่ทั้งหมด 500 สาขา โดยยอดขายในปี 2561 มีเพิ่มขึ้นเกือบ 1 เท่าตัวและมีแผนที่จะขยายสาขาอีก 1,000 สาขา ในปี 2562 ต่อไป

จากการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ข้างต้น บริษัทได้รับรางวัลองค์กรดีเด่นในปี 2561 ด้านสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ลดโซเดียม) และองค์กรดีเด่นด้านการช่วยสนับสนุนการลดบริโภคโซเดียม จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ (สสส.) และสมาคมโรคไตแห่งประเทศไทย และมีสัดส่วนยอดขายที่สะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจสุขภาพของสังคมดังนี้

### ยอดขายของอาหารเพื่อสุขภาพต่อยอดขายทั้งหมด



## อาหารปลอดภัย

ในการสร้างความเชื่อมั่นทางด้านความปลอดภัยของอาหารให้กับผู้บริโภค บริษัทได้มีวิธีการคัดเลือกวัตถุดิบและสินค้าจากคู่ค้าอย่างเข้มงวดในส่วนของการผลิตของบริษัท ซีพีแรม จำกัด นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทได้พัฒนาระบบการผลิตให้มีประสิทธิภาพและได้รับการรับรองมาตรฐาน HACCP และ GMP ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวได้นำมาใช้กับคู่ค้าที่เกี่ยวข้องอีกด้วย เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถมั่นใจได้ว่าร้อยละ 100 ของสินค้าที่ผลิตโดยบริษัท ซีพีแรม จำกัด มีความปลอดภัย ได้รับการรับรองมาตรฐาน HACCP และ GMP

นอกเหนือจากการคัดเลือกและการผลิตแล้ว บริษัทยังได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อดูแลในเรื่องอาหารปลอดภัย ดังนี้

- **หน่วยงานตรวจสอบมาตรฐานระบบร้านคุณภาพ (QSSI)** มีหน้าที่ตรวจสอบการจัดการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ทั้งในด้านการบริการและการจัดการคุณภาพสินค้าที่ร้านสาขา เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานดังกล่าวได้มีการตรวจสอบร้านสาขาทุกร้านทุกเดือน

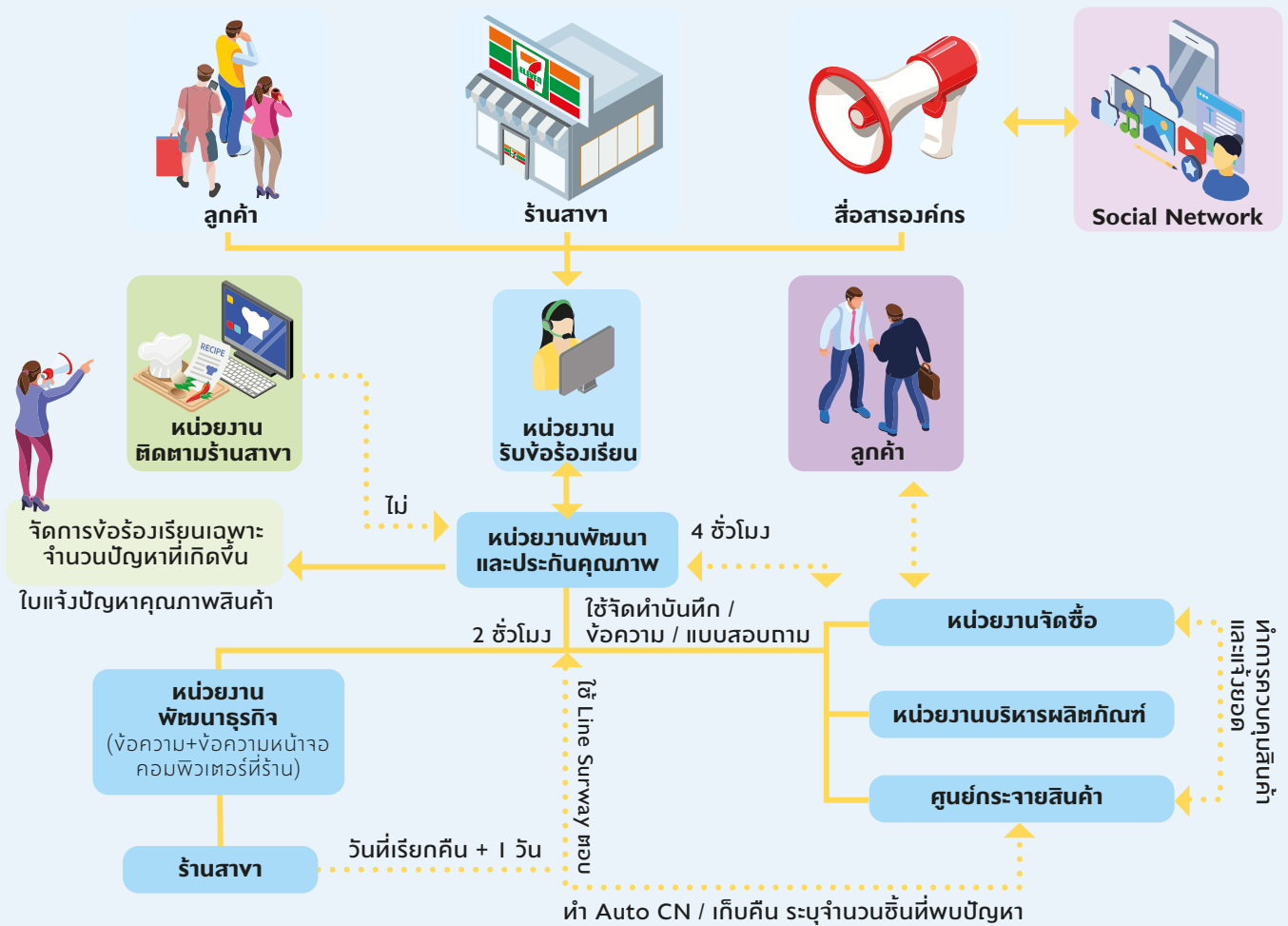
- **หน่วยงานตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพสินค้า (QA)** ซึ่งอยู่ภายใต้สำนักพัฒนาและประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ (RQD) มีหน้าที่กำหนดมาตรฐานการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสินค้า การบริหารการจัดการคุณภาพร้านสาขา โดยข้อมูลจากการร้องเรียนการสุ่มตรวจ ระเบียบข้อบังคับกฎหมาย โดยจะมีการเลือกร้านสาขาสุ่มตรวจสอบจากปัจจัยดังกล่าว เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานให้กับผู้เกี่ยวข้องได้นำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และการเรียกคืนสินค้า**

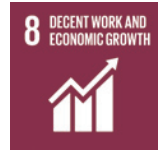
บริษัทได้พัฒนาระบบและขั้นตอนการเรียกคืนสินค้าที่เกิดจากข้อร้องเรียนอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่มีสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพส่งไปถึงมือของผู้บริโภค หน่วยงาน RQD ซึ่งทำงานร่วมกับ Call Service เพื่อดูแลและตรวจสอบข้อร้องเรียน หลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนแล้วและพิจารณาแล้วว่าเห็นสมควรเรียกคืนสินค้า

จึงได้มีการแจ้งให้ทุกร้านสาขาทราบในการเก็บสินค้าลงทันที และให้มีการรายงานกลับมาที่หน่วยงาน RQD นอกจากนี้ยังได้ใช้ข้อร้องเรียนไปตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานจัดซื้อและอื่น ๆ ตามชนิดของสินค้าและมีการตรวจสอบไปจนถึงคู่ค้า

**กระบวนการเรียกคืนสินค้า**



ผู้คนในสังคมจะกินดีอยู่ดี มีสุขภาพแข็งแรง ต้องสามารถเข้าถึงอาหารปลอดภัย มีโภชนาการที่เหมาะสม ถือเป็นความรับผิดชอบที่ ซีพี ออลล์ ทำด้วยความตั้งใจ ในการคัดสรรอาหารปลอดภัย และส่งมอบความอร่อยที่มีคุณค่าทางโภชนาการให้กับผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม



# มอบโอกาสทางการศึกษา สร้างอาชีพ สร้างอนาคต

“

ทุกคนล้วนมีความฝัน และต้องการจะประสบความสำเร็จ  
ในอาชีพการงาน ซีพี ออลล์ ตระหนักว่าการศึกษา  
คือรากฐานที่สำคัญ และจำเป็นที่เด็ก และเยาวชน  
จะต้องได้รับการศึกษา หรือได้รับการพัฒนาทักษะในสายวิชาชีพ  
ที่ตนสนใจ โดยไม่มีสิ่งใดมาเป็นอุปสรรคขวางกั้น

”





สแกนคิวอาร์โค้ดนี้ เพื่อรับข่าวสารและข้อมูล  
เกี่ยวกับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน  
ในหัวข้อนี้เพิ่มเติม หรือที่  
[www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp](http://www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp)  
<ftp://owjgoejfobjeugofnwi496840>

ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# มอบโอกาสทางการศึกษา สร้างอาชีพ สร้างอนาคต

## ความท้าทาย

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากรบุคคลที่เป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจค้าปลีกทั้งในด้านปริมาณและด้านคุณภาพ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ และยังเป็นโอกาสในการช่วยเหลือให้เด็กและเยาวชนของชาติได้พัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อให้เป็นคนดี คนเก่ง และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญแก่เกษตรกรที่เป็นเสมือนบ่อเกิดของทรัพยากรที่ถูกนำมาใช้ผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อเป็นสินค้าในการประกอบกิจการหลักของบริษัท บริษัทเชื่อว่าการศึกษาคือปัจจัยหนึ่งในการช่วยเสริมศักยภาพในการประกอบอาชีพเกษตรกรไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง

## ประโยชน์ต่อชุมชน สังคม ประเทศ และองค์กร

บริษัทหวังว่าการมอบโอกาสทางการศึกษาให้เด็กและเยาวชนของชาติได้พัฒนาความรู้ความสามารถ จะส่งเสริมให้ประชากรเป็นคนดี คนเก่ง และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต รวมถึงมีทักษะที่จำเป็นในการนำไปประกอบอาชีพให้กับเด็ก เยาวชน และเกษตรกร เพื่อสร้างรายได้ เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว และเศรษฐกิจของประเทศ

### ความคืบหน้าปี 2561

- >> โครงการ Business for Young Program
- >> โครงการจิตอาสาพาน้องจัดร้านสหกรณ์

### ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญปี 2561



**45,328** ราย  
ได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็น



**28,518** ราย  
ของเยาวชนได้รับโอกาส  
ทางการศึกษา คิดเป็นมูลค่า  
**966,631,846** บาท

### เป้าหมายปี 2563

เกษตรกร เด็ก เยาวชน  
และผู้ใหญ่  
**100,000** ราย  
มีโอกาสเข้าถึงการศึกษา  
และได้รับการพัฒนา  
ทักษะที่จำเป็น

### ผลการดำเนินงานสะสม เทียบเป้าหมาย

**27,157**  
ราย

ปี 2559

**94,252**  
ราย

ปี 2560

**168,098**  
ราย

ปี 2561

**100,000**  
ราย

เป้าหมาย  
ปี 2563

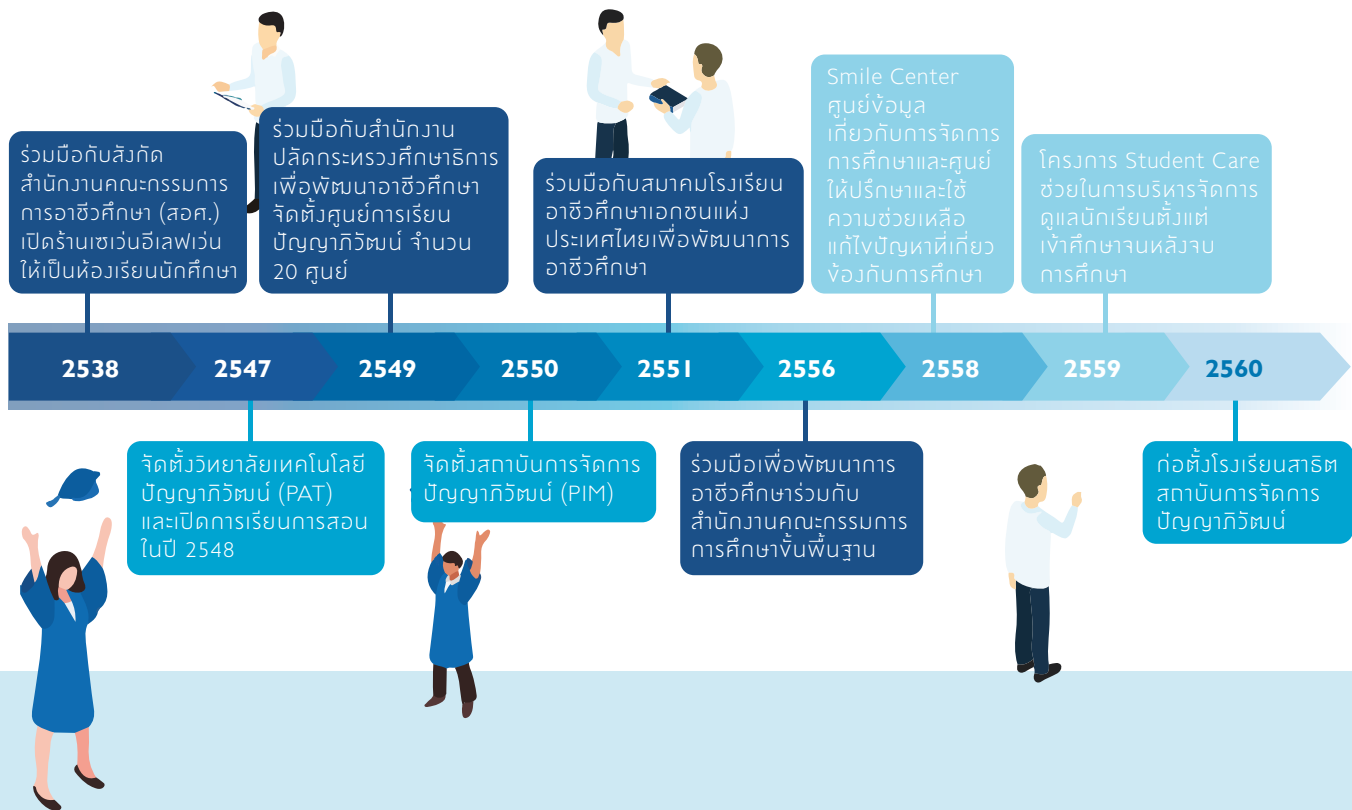




## แนวทางการดำเนินงาน

เพื่อตอบสนองต่อความสำคัญดังกล่าว บริษัทจึงดำเนินโครงการด้านการศึกษา ทั้งจัดตั้งสถาบันการศึกษา และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงมีการพัฒนาโครงการอื่นเพิ่มเติมมาตั้งแต่ปี 2538 เพื่อบรรลุเป้าหมายของบริษัทที่ต้องการส่งเสริมให้ประชากรทุกเพศทุกวัย โดยเฉพาะเด็ก เยาวชน เกษตรกร จำนวน 100,000 ราย เข้าถึงการศึกษาและได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นภายในปี 2563 ซึ่งสามารถแสดงตามช่วงเวลาได้ดังนี้

### การดำเนินโครงการด้านการศึกษา ทั้งจัดตั้งสถาบันการศึกษา และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ





## โครงการเด่น

### โครงการภายในวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ (PAT)

บริษัทได้จัดตั้งโครงการ Business for Young Program เพื่อช่วยส่งเสริมและสร้างความเข้าใจให้กับเยาวชน ในการเลือกเรียนและเข้าทำงานในสายอาชีพทางด้านธุรกิจค้าปลีก

โครงการจิตอาสาพาน้องจัดร้านสหกรณ์ โรงเรียนวัดบางกระดี โดยได้รับความร่วมมือกับสำนักงานเขตบางขุนเทียน ซึ่งมีจุดประสงค์หลักในโครงการเป็นการสร้างความพร้อมให้แก่นักเรียนในการตัดสินใจเรียนสายอาชีพ และช่วยในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังสอนให้เยาวชนเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจการค้าปลีก

## ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับในปี 2561



ครู **270** ราย



เยาวชน **3,764** ราย



โรงเรียน **78** แห่ง

### การร่วมมือกับโครงการ ประสานพลังประชารัฐ “CONNEXT ED”

บริษัทได้ร่วมมือกับบริษัทชั้นนำอีก 11 แห่ง ในการวางแผนพัฒนาและผลักดันแผนปฏิบัติการศึกษา ซึ่งมีทั้งสิ้น 10 ยุทธศาสตร์ ของโครงการประสานพลังประชารัฐ ด้านการศึกษาพื้นฐานและการพัฒนาผู้นำ (E5) และโครงการผู้นำเพื่อการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืน (CONNEXT ED) ที่เป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โครงการนี้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2559 และปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการดำเนินโครงการระยะที่ 2 ผลการดำเนินงานทั้งหมดที่ผ่านมา บริษัทได้พัฒนาโรงเรียนไปแล้ว 350 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15 ของโรงเรียนที่เป็นเป้าหมายตามแผน และครอบคลุมเยาวชนที่ได้พัฒนาแล้วจำนวนกว่า 50,000 คน

### 10 ยุทธศาสตร์การยกระดับการจัดการศึกษาไทย



ความโปร่งใสของข้อมูลสถานการศึกษา



การยกระดับทักษะความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ



กลไกการตลาดและการมีส่วนร่วมของชุมชน



การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และจิตสาธารณะให้นักเรียน



การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของสถานศึกษา



ศูนย์กลางศึกษาเทคโนโลยีแห่งอนาคตในระดับภูมิภาค



หลักสูตรการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้เด็กนักเรียนเป็นศูนย์กลาง



การสร้างมาตรฐานการจูงใจด้านสิทธิประโยชน์และการมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัยทั้งในและต่างประเทศ



การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน



การพัฒนาและส่งเสริมผู้นำรุ่นใหม่

### ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

**350** โรงเรียน  
ที่เข้าร่วมโครงการ

**50,000** คน  
จำนวนเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการ



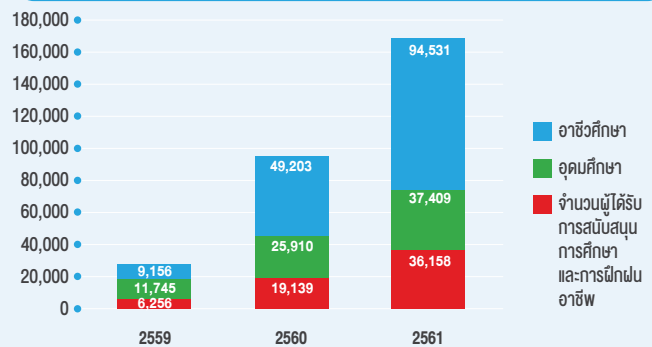
## ทุนการศึกษา

บริษัทได้ส่งเสริมให้กับนักเรียนในด้านทุนการศึกษา ซึ่งในปี 2561 ได้ให้ทุนการศึกษาไปแล้วทั้งสิ้น 28,518 ทุน มูลค่ามากกว่า 966,631,846 บาท ครอบคลุมทั้งระดับอาชีวศึกษา อุดมศึกษา และมีผู้สำเร็จการศึกษาทุกหลักสูตรรวมแล้วกว่า 5,596 ราย เพื่อเป็นกำลังใจสำคัญให้กับองค์กร สังคม และประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทเชื่อมั่นในศักยภาพของนักเรียนและนักศึกษาของสถาบัน ภายใต้กลุ่มปัญญาภิวัฒน์ บริษัทมีนโยบายรับผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันภายใต้กลุ่มปัญญาภิวัฒน์ และมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน รวมถึงได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมเป็นเจ้าของร้านสาขาร่วมลงทุน โดยมีนักเรียน/นักศึกษาที่จบการศึกษาร่วมทำงานกับบริษัท จำนวนทั้งสิ้น 6,258 คน (ยอดสะสมตั้งแต่ปี 2558-2561)

สำหรับเกษตรกร บริษัทมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมการฝึกอาชีพ และศึกษางานจากบริษัทเป็นหลัก

จากการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ข้างต้นและโครงการย่อย ในปี 2561 บริษัทให้โอกาสทางการศึกษาและพัฒนาทักษะที่จำเป็นแก่กลุ่มเป้าหมายไปแล้วทั้งสิ้น 168,098 ราย (ตั้งแต่ปี 2559-2561) รวมเป็นการดำเนินงานสะสมตั้งแต่ปีที่เริ่มดำเนินการตามเป้าหมาย

### จำนวนสะสมผู้ได้รับการสนับสนุนทุนการศึกษาและการฝึกฝนอาชีพ (ราย)



หลังผ่านการบ่มเพาะด้วยการศึกษา เด็กและเยาวชนเหล่านี้จะกลายเป็นพลเมืองคุณภาพของประเทศไทยต่อไป



# แบ่งปันโอกาส สรรค์สร้างคุณค่าสังคม

“

ซีพี ออลล์ ตระหนักว่าธุรกิจเติบโตก้าวหน้า  
ต้องไม่ทิ้งสังคมไว้ข้างหลังโดยเฉพาะกลุ่มผู้เปราะบาง  
ทางสังคมที่มักเข้าไม่ถึงโอกาสที่จะมีชีวิตที่ดี  
ทั้งที่หากได้รับการส่งเสริมอย่างจริงจัง  
คนกลุ่มนี้จะสามารถพึ่งพาตนเอง  
และทำประโยชน์ให้กับประเทศได้อย่างน่าทึ่ง

”





สแกนคิวอาร์โค้ดนี้ เพื่อรับข่าวสารและข้อมูล  
เกี่ยวกับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน  
ในหัวข้อนี้เพิ่มเติม หรือที่  
[www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp](http://www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp)  
[fktf/owjgoejfobjeugofnwi496840](http://fktf/owjgoejfobjeugofnwi496840)

ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# แบ่งปันโอกาส สรรค์สร้างคุณค่าทางสังคม

## ความท้าทาย

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ตระหนักอยู่เสมอว่า บริษัทเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อกันได้ จึงให้ความสำคัญกับมุมมองของสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยบริษัทมีความพยายามที่จะสร้างผลกระทบต่อสังคมจากการดำเนินงานที่บริษัทเห็นว่าเป็นจุดแข็งของบริษัทต่อเกษตรกร หรือผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงกลุ่มเปราะบาง ซึ่งนับว่าเป็นทั้งคู่ค้า ลูกค้า และอาจเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของบุคลากรของบริษัท ซึ่งหากการดำเนินงานสำเร็จเป็นอย่างดี ก็จะเป็นผลดีกับบริษัทในแง่การประกอบธุรกิจด้วยเช่นกัน

## ประโยชน์ต่อสังคม และองค์กร

บริษัทเชื่อว่าธุรกิจจะเติบโตอย่างยั่งยืนได้จะต้องพัฒนาชุมชนและสังคมให้เติบโตไปพร้อม ๆ กับบริษัทและสามารถร่วมพัฒนาสังคมให้น่าอยู่ยิ่งขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญา 3 ประโยชน์ของบริษัท เพื่อที่จะช่วยเหลือสังคมในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดี โดยมุ่งเน้นประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ ให้สามารถก้าวไปพร้อมกันได้ อย่างมั่นคงเข้มแข็ง รวมถึงได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นจากชุมชนและสังคมในการดำเนินธุรกิจ

### ความคืบหน้าปี 2561

- >> โครงการกล้วยหอมทอง
- >> โครงการผลไม้ตามฤดูกาล (ลำไยและเมล่อน)
- >> โครงการเกษตรกรคู่ชีวิต
- >> โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อย 24 Shopping
- >> ชุดโครงการกาแฟพร้อมชงและความสะดวกสบาย
- >> โครงการ U-Project (เสริมสร้างคู่คิด พัฒนารูธุรกิจคุณ)

### ผลการดำเนินงานที่สำคัญปี 2561

- เกษตรกรได้รับการส่งเสริมอาชีพ **26,216** ราย
- ผู้ประกอบการรายย่อยได้รับการส่งเสริมอาชีพ **15,275** ราย
- กลุ่มเปราะบางได้รับการส่งเสริมอาชีพ **1,604** ราย

### เป้าหมายปี 2563

เกษตรกร หรือผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงกลุ่มเปราะบาง จำนวน **10,000** ราย ได้รับการส่งเสริมอาชีพและรายได้ภายในปี 2563

ผลดำเนินงานเทียบเป้าหมาย	ปี 2561	เป้าหมาย ปี 2563
จำนวนเกษตรกรหรือผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงกลุ่มเปราะบางที่ได้รับการส่งเสริมอาชีพและรายได้ (จำนวนรายสะสม)	43,095	10,000

## การดำเนินงาน

เพื่อที่จะทราบมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริษัท ในด้านของผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงได้จัดทำ การสำรวจทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านวิธีการประเมิน การรับรู้ทัศนคติ และความเข้าใจต่อบริษัท ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว ทำให้บริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญของกลุ่มเกษตรกร ผู้ประกอบการ ขนาดเล็กและขนาดกลาง และกลุ่มผู้เปราะบางทางสังคมที่มีความ สามารถในการเข้าถึงโอกาสทางสังคมน้อยกว่าประชากร กลุ่มอื่น ๆ และบริษัทมีโอกาสร่วมส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งบริษัท

มีความตั้งใจในการพัฒนาและต่อยอดโครงการที่สอดคล้องกับ ธุรกิจของบริษัท เพื่อส่งเสริมด้านอาชีพและรายได้แก่เกษตรกร หรือผู้ประกอบการรายย่อยรวมถึงกลุ่มเปราะบาง จำนวน 10,000 ราย ภายในปี 2563 ทั้งนี้ บริษัทมีแนวทางการดำเนินการที่สอดคล้อง กับธุรกิจโดยการเข้าเป็นส่วนช่วยเหลือในการจัดจำหน่ายสินค้า เพิ่มการจ้างงาน และเป็นหน่วยงานช่วยฝึกอาชีพและเพิ่มโอกาส ในการเข้าถึงสังคมของกลุ่มเปราะบางผ่านโครงการต่าง ๆ ดังนี้

## โครงการเด่น

### โครงการกล้วยหอมทอง

โครงการสนับสนุนสินค้าจากผู้ประกอบการขนาดเล็กและ ขนาดกลาง ด้วยการเพิ่มช่องทางกระจายสินค้ากล้วยหอมทอง สู่มือบริโภคผ่านร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และส่งเสริมให้มีการเพาะปลูก กระบวนการหลังการเก็บเกี่ยวให้มีมาตรฐาน สามารถตรวจสอบ ย้อนกลับได้ มีการออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่ช่วยยืดอายุการเก็บรักษา และลดการเน่าเสีย นอกจากนี้ บริษัท ซีพีแรม จำกัด ยังมีการนำ กล้วยไปผลิตเป็นเค้กกล้วยหอม และบริษัทยังมีการทำสื่อการสอน เพื่อให้ความรู้กับเกษตรกรในการปลูกกล้วยหอมทอง

โครงการกล้วยหอมทองได้ถูกพัฒนามาตั้งแต่ปี 2555 จนถึง ปัจจุบันได้ต่อยอดไปยังสินค้ากล้วยชนิดอื่น ๆ ขยายผลในการ จำหน่ายกล้วยน้ำว้าจำนวน 5,000 สาขา และกล้วยเล็บมือนาง 1,000 สาขาทั่วประเทศ และมีเกษตรกรรายย่อยเข้าร่วมเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 รวมทั้งสิ้นกว่า 1,825 ราย ครอบคลุมพื้นที่เกษตรกรรม กว่า 14,863 ไร่

เกษตรกรรายย่อยเข้าร่วมเพิ่มขึ้นร้อยละ **10**  
รวมทั้งสิ้นกว่า **1,825** ราย  
ครอบคลุมพื้นที่เกษตรกรรมกว่า **14,863** ไร่





## โครงการผลไม้ตามฤดูกาล (ลำไยและเมล่อน)

โครงการผลไม้ตามฤดูกาลได้ถูกพัฒนาด้วยหลักการเดียวกันกับโครงการกล้วยหอมทอง คือการเพิ่มช่องทางการกระจายสินค้าซึ่งได้นำสินค้าทางการเกษตรตามฤดูกาล เช่น ลำไยอีดอและเมล่อน โดยสินค้าลำไยอีดอได้รับความร่วมมือจากกรมการค้าภายใน การคิดเฉพาะลำไยเกรด A เพื่อนำมาจำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 5,000 สาขา ในช่วงวันที่ 20 สิงหาคม - 30 ตุลาคม 2561 โดยสามารถขายได้จำนวนน้ำหนักรวม 83.59 ตัน คิดเป็นเงิน 7,642,080 บาท สำหรับสินค้าเมล่อน บริษัทได้นำเมล่อน ซูบารี คิง สายพันธุ์ญี่ปุ่นที่มีลักษณะและรสชาติเฉพาะที่ปลูกโดยใจดีฟาร์ม ซึ่งเป็นศูนย์สร้างเสริมศักยภาพคนพิการที่ตำบลหันคา อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชัยนาท เพื่อนำมาขายผ่านทางเว็บไซต์ของ 24 Shopping ในช่วงวันที่ 1 - 10 ตุลาคม 2561 ซึ่งยอดสั่งจองทั้งสิ้น 241 ลูก คิดเป็นมูลค่า 86,139 บาท



### สนับสนุนผลิตผลทางการเกษตร (ลำไยอีดอ)

**83.59** ตัน

คิดเป็นมูลค่า **7,642,080** บาท

สนับสนุนผลิตผลทางการเกษตรจากผู้พิการ

(เมล่อน ซูบารี คิง) จำนวน **241** ลูก

มูลค่า **86,139** บาท

## ชุดโครงการกาแฟเพื่อมวลชนและความยั่งยืน

ชุดโครงการกาแฟเพื่อมวลชนและความยั่งยืนได้มีการริเริ่มและสนับสนุนจากบริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด ในการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานของร้านกาแฟ ในขั้นตอนการจัดหาวัตถุดิบ ช่วยสนับสนุนผู้ปลูกกาแฟให้สามารถกลับเข้าสู่สังคม ในขั้นตอนการดำเนินงานของร้าน และรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการมีดังนี้

### โครงการกาแฟสร้างอาชีพ

จากการร่วมมือกับทางราชการ ได้แก่ กรมป่าไม้ กรมวิชาการ เกษตร กรมพัฒนาที่ดิน กรมส่งเสริมการเกษตร สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ในการพัฒนาโครงการปลูกป่าในจังหวัดน่าน เพื่อสนองรับสั่งของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด ได้สนับสนุนในด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการเพาะปลูก และแปรรูปเมล็ดกาแฟ เครื่องมือการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในจังหวัดน่าน เช่น เครื่องสีกาแฟ โรงตาก และยंत्रรับซื้อเมล็ดกาแฟ

จากชาวบ้านด้วยราคาที่เป็นธรรม เพื่อใช้สำหรับร้านกาแฟ “ออลล์ คาเฟ่” และร้านกาแฟ “มวลชน” โดยในปัจจุบันสามารถสร้างพื้นที่สีเขียวได้ 1,459 ไร่ และสร้างรายได้ให้เกษตรกรกว่า 478 ครัวเรือน

รายละเอียดโครงการสามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ [QR CODE]



สร้างพื้นที่สีเขียวได้ **1,459** ไร่

และสร้างรายได้ให้เกษตรกร



## โครงการเกษตรกรคู่ชีวิต

บริษัทได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องในการยกระดับมาตรฐานทางการเกษตรให้แก่ชุมชนและเกษตรกรโดยรอบ โดยให้ความรู้ในการปลูกพืชตามมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีและเหมาะสม (Good Agriculture Practices หรือ GAP) และสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้กับเกษตรกรกว่า 150 ครัวเรือน โดยโครงการนี้ได้เริ่มพัฒนา มาตั้งแต่ปี 2553 และมีผลผลิตที่ประสบความสำเร็จคือการส่งเสริมอาชีพเพาะปลูกกะเพรา ที่ดำเนินการโดย บริษัท ซีพีแรม จำกัด

ส่งเสริมอาชีพเพาะปลูกกะเพรา  
จำนวน **85 ครัวเรือน**

## สร้างรายได้ให้กับ

### ผู้ประกอบการรายย่อย

จำนวน **2,772 ราย**

เป็นมูลค่ากว่า

**6,170 ล้านบาท**

## โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อย 24 Shopping

บริษัทช่วยเพิ่มช่องทางการกระจายสินค้าและเป็นการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อย (SMEs) ด้วยการนำสินค้าต่าง ๆ จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มผู้ผลิตสินค้าเพื่อจำหน่าย กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย และกลุ่มผู้ประกอบการภายใต้โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ มาเพื่อจัดจำหน่ายภายใต้แพลตฟอร์มของร้าน 24 Shopping ซึ่งทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ตลอดเวลาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และในปัจจุบันได้ขยายแพลตฟอร์มไปสู่แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ โดยในปีที่ผ่านมาสามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อยจำนวน 2,772 ราย เป็นมูลค่ากว่า 6,170 ล้านบาท

## ร้านกาแฟหลังคาแดง

บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด ร่วมมือกับมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา โดยคุณหญิงเอื้อพรานี เจียรวนนท์ และสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา ในการจัดตั้งร้านกาแฟหลังคาแดง โดยรับพนักงานมาจากผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาและผ่านเกณฑ์เบื้องต้น มาฝึกฝนทักษะต่าง ๆ ให้มีอาชีพ และได้รับโอกาสในการกลับเข้าสู่สังคม ทั้งนี้รายได้ที่ได้จากร้านกาแฟได้ถูกนำไปต่อยอดเพื่อส่งเสริมกิจกรรมของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยาต่อไป สำหรับผู้ป่วยที่ได้ทำงานในระยะ 1-1.5 ปี จะได้รับเข้าทำงานต่อในร้านกาแฟมวลชน ปัจจุบันมีผู้ป่วยที่ได้รับการฝึกทักษะแล้วทั้งหมด 19 ราย และอยู่ในระหว่างการฝึกอีก 4 ราย

## โครงการ 1 บาท ต่อ 1 แก้ว

เพื่อต่อยอดการเพิ่มโอกาสการสร้างรายได้และอาชีพให้กับสังคมแล้ว บริษัทยังต่อยอดการสนับสนุน ส่งเสริมการมีโอกาสรื่น ๆ ในสังคม โดยหักรายได้จากการจำหน่ายเครื่องดื่มกาแฟมวลชนทุกแก้วเป็นจำนวน 1 บาทต่อ 1 แก้ว มอบเป็นสาธารณประโยชน์ให้แก่ โรงพยาบาล มูลนิธิฯ และองค์กรการกุศล อาทิ วัดพระบาทน้ำพุ วัดสวนแก้ว และมูลนิธิสุชาติสินี น้อยอินทร์ เพื่อเด็กและเยาวชน และมูลนิธิรามธิบดีฯ ในโครงการสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ เป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่องถึงปัจจุบันรวมกว่า 8 ปี มูลค่าสะสม 11 ล้านบาท





## โครงการ U-Project (เสริมสร้างผู้คิด พัฒนาธุรกิจคุณ)

ภายใต้ชุดโครงการมิตรแท้ช่วยกันพัฒนาต่อยอดและต่อเนื่อง ตั้งแต่ ปี 2552 เพื่อพัฒนาร้านค้าปลีกของไทยให้เข้มแข็ง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ครอบคลุมทั้งกลุ่มเกษตรกร สหกรณ์ร้านค้า ให้สามารถสร้างช่องทางการขายได้อย่างยั่งยืน จากความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) และร้านค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการ ร่วมจัดทำแผนพัฒนาที่มีความจำเพาะของร้านค้าปลีกแต่ละราย พัฒนาร้านตามแผนภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิดโดยผู้เชี่ยวชาญและพี่เลี้ยงจากสยามแม็คโคร ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การสรรหา จัดเรียงสินค้าให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ไปจนถึงการจัดร้าน การโฆษณา โดยมีร้านค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการ

ระดม ๓ ปี 2561 กว่า 6,300 ราย ผลการดำเนินการภาพรวมของโครงการพบว่ามียอดขายเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 33 ส่งผลต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของชุมชนที่เพิ่มขึ้นจากยอดขายที่สูงขึ้นกว่า 343 ล้านบาทต่อปี (ประเมินจากค่าเฉลี่ยยอดขายก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ ปี 2560-2561) พัฒนากิจกรรมด้านค้าปลีกให้กับนักศึกษา ระดม ๓ ปี 2561 กว่า 33,600 ราย

ร้านค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการระดม ๓ ปี 2561  
กว่า **6,300** ราย  
ยอดขายเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ **33**  
มูลค่าทางเศรษฐกิจของชุมชน  
สูงขึ้นกว่า **343** ล้านบาทต่อปี  
พัฒนากิจกรรมด้านค้าปลีกให้กับนักศึกษา  
ระดม ๓ ปี 2561 กว่า **33,600** ราย



### ภาคทฤษฎี



### ภาคปฏิบัติ



นอกจากนี้บริษัทยังได้เข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการ Big Brother ภายใต้การดำเนินงานของคณะกรรมการ Thailand SMEs Center ที่ช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการธุรกิจและสามารถนำไปปรับใช้ในกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพในฐานะบริษัทพี่เลี้ยงที่เป็นต้นแบบที่ดี (Best Practice) อีกทั้งการจัดกิจกรรม SMEs Seminar ของคณะกรรมการกลุ่มการค้าภายในประเทศให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs และผู้ที่สนใจทั่วไป ในการสร้างความแข็งแกร่งในมุมมองของเทคนิคต่าง ๆ เพื่อเสริมความรู้ในการพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนจากผู้เชี่ยวชาญ

จากการดำเนินงานโครงการข้างต้น และโครงการย่อยอื่น ๆ ที่ผ่านมา บริษัทได้ส่งเสริมด้านอาชีพและรายได้ให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง และกลุ่มผู้ไประบางทางสังคมเป็นจำนวน **43,095** ราย

เมื่อกลุ่มผู้ประกอบการบางทางสังคมได้รับการช่วยเหลือให้แข็งแรง เราก็จะเติบโตไปด้วยกันอย่างแข็งแรง

# Home

จิตอาสาพร้อมใจรักษ์ ปกป้องสิ่งแวดล้อม  
ปกป้องผืนป่า ทรัพยากร ให้อาหารโลกของเรา

ซีพี ออลล์ ร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม  
ปกป้องทรัพยากรธรรมชาติ ด้วยความรับผิดชอบ  
ต่อสังคมที่เราอยู่ และสิ่งแวดล้อมรอบตัว  
อันเปรียบเสมือน “บ้าน” ของเราทุกคน  
ทั้งยังสร้างสรรค์โอกาสให้สังคมมีส่วนร่วม  
รวมพลังกันเดินตามปณิธานสีเขียว  
ลงมือเปลี่ยนแปลงโลกด้วยการกระทำ  
เพื่อโลกที่น่าอยู่อย่างยั่งยืนของเราเอง



ปกป้องระบบนิเวศ  
ยึดมั่นเจตนารมณ์สีเขียว



รับมือสภาพอากาศเปลี่ยนแปลง  
หมุนเวียนใช้พลังงาน



บริหารน้ำอย่างรู้ค่า  
รักษาสมดุลชีวิต



ส่งมอบความรับผิดชอบต่อ  
ตลอดห่วงโซ่คุณค่า



เติมความรัก สร้างด้วยใจ  
เพิ่มความเข้มแข็งให้ชุมชน



# ปกป้องระบบนิเวศ ยึดมั่นเจตนารมณ์สีเขียว

“

สิ่งแวดล้อมจะดีขึ้นได้อยู่ที่มือของเรา  
ซีพี ออลล์ สร้างสรรค์กิจกรรมหลากหลาย  
เพื่อร่วมปกป้องระบบนิเวศ และรักษาความหลากหลายทางชีวภาพ  
ทั้งยังจูงใจภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมรักษโลกไปด้วยกัน

”





สแกนคิวอาร์โค้ดนี้ เพื่อรับข่าวสารและข้อมูล  
เกี่ยวกับรายงานการพัฒนายั่งยืน  
ในฉบับนี้เพิ่มเติม หรือที่  
[www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp](http://www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp)  
[fkfp/owjgoejfobjeugofmwi496840](http://fkfp/owjgoejfobjeugofmwi496840)

ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# ปกป้องระบบนิเวศ ยึดมั่นเจตนารมณ์สีเขียว

## ความท้าทาย

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ได้ทำการประเมินความเสี่ยงและทราบถึงการมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศทั้งบนบกและในน้ำจากขยะและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งพลาสติกประเภทใช้แล้วทิ้ง ที่มีการสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักมากมายจากหลายภาคส่วนว่าวัสดุเหล่านี้มีความคงทน สามารถคงอยู่ในระบบนิเวศได้อย่างยาวนาน และก่อให้เกิดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมตามมา ถึงแม้จะมีการจัดการที่ดีแต่ก็ยังมีโอกาสเล็ดลอดไปยังพื้นที่ที่วัสดุดังกล่าวจะเป็นสิ่งรบกวน นอกจากนี้ความเสี่ยงต่อการก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ ในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การบุกรุกทำลายป่าและทรัพยากรทางทะเล เป็นต้น บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการปกป้องระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพที่ซึ่งเปรียบเสมือนต้นกำเนิดของแหล่งทรัพยากรของทุกคนรวมทั้งของบริษัทเอง

## ประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และองค์กร

เพื่อช่วยลดผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจที่จะส่งผลกระทบต่อบริษัทในเชิงภาพลักษณ์ และปกป้องต้นกำเนิดของแหล่งทรัพยากร ซึ่งจะเป็นประโยชน์เชิงสิ่งแวดล้อมโดยตรงแล้ว การลดผลกระทบต่อระบบนิเวศยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในสังคมที่พึ่งพาทรัพยากรที่ได้จากระบบนิเวศร่วมกันอีกด้วย

### ความคืบหน้าปี 2561

- >> โครงการลดการใช้ถุงพลาสติก
- >> พัฒนาโครงการกำจัดของเสียและการใช้บรรจุภัณฑ์
- >> รณรงค์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการใช้ถุงพลาสติกของสังคม

### ผลการดำเนินงานที่สำคัญปี 2561

- ลดถุงพลาสติกเฉลี่ย **4.21** แสนับต่อวัน จากทุกโครงการรณรงค์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสังคม
- ลดถุงพลาสติกเฉลี่ย **153.72** ล้านใบต่อปี จากทุกโครงการรณรงค์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสังคม
- ร้อยละ **77** ของสินค้าพัฒนาพร้อมยกเลิกการใช้วัสดุ PVC



## แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทมีนโยบายในการจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งผลิตที่ไม่มีกระบวนการทำลายป่าและทรัพยากรทางทะเลที่บังคับใช้กับลูกค้าโดยตรง และลดผลกระทบต่อระบบนิเวศทั้งบนบกและในน้ำจากขยะและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งพลาสติกประเภทใช้แล้วทิ้งที่บริษัทสามารถสนับสนุนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงพัฒนาโครงการกำจัดของเสียและการใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อช่วยในการลดผลกระทบต่อระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ ซึ่งโครงการที่เกี่ยวข้องนั้นได้ถูกจัดให้เป็นส่วนหนึ่งภายใต้กลยุทธ์ “7 Go Green”

บริษัทยังได้พัฒนาโครงการ Green Packaging เพื่อพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้เป็นมิตรต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ซึ่งมีแผนพัฒนาโครงการดังนี้

ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
1. ลด/ยกเลิกการใช้วัสดุ PVC ได้ ร้อยละ 72 ของสินค้าพัฒนาร่วม (PB) ในกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม	ร้อยละ 77	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
2. ทาคำฐาน (Baseline) กำหนดแนวทางลด/ยกเลิกการใช้วัสดุ PVC ได้ 11 Items (คิดเป็นร้อยละ 100) ของสินค้าพัฒนาร่วม (PB) ในกลุ่ม NB	ร้อยละ 45	ร้อยละ 81	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
1. บังคับสัญลักษณ์ Recycle บนบรรจุภัณฑ์ สำหรับสินค้าพัฒนาร่วม (PB) ในกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม และอุปกรณ์ที่ใช้ (Supply use) ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนรวมในกลุ่มที่สามารถดำเนินการได้	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
2. บังคับสัญลักษณ์ Recycle บนบรรจุภัณฑ์ สำหรับสินค้าพัฒนาร่วม (PB) ในกลุ่ม Non-food ได้ร้อยละ 100 ของจำนวนรวมในกลุ่มที่สามารถดำเนินการได้	ร้อยละ 45	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

## การใช้วัตถุดิบที่มาจากแหล่งปลูกทดแทน

1. กล่องแพนดิวชอบร้อน ใช้กระดาษจากป่าปลูกทดแทนทุกสาขา	926.5 ตัน/ปี	1,020 ตัน/ปี	1,122 ตัน/ปี	1,232.5 ตัน/ปี	1,360 ตัน/ปี
2. แก้วกระดาษเคลือบ PBS ย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ	160 ตัน/ปี	175 ตัน/ปี	193 ตัน/ปี	213 ตัน/ปี	234 ตัน/ปี



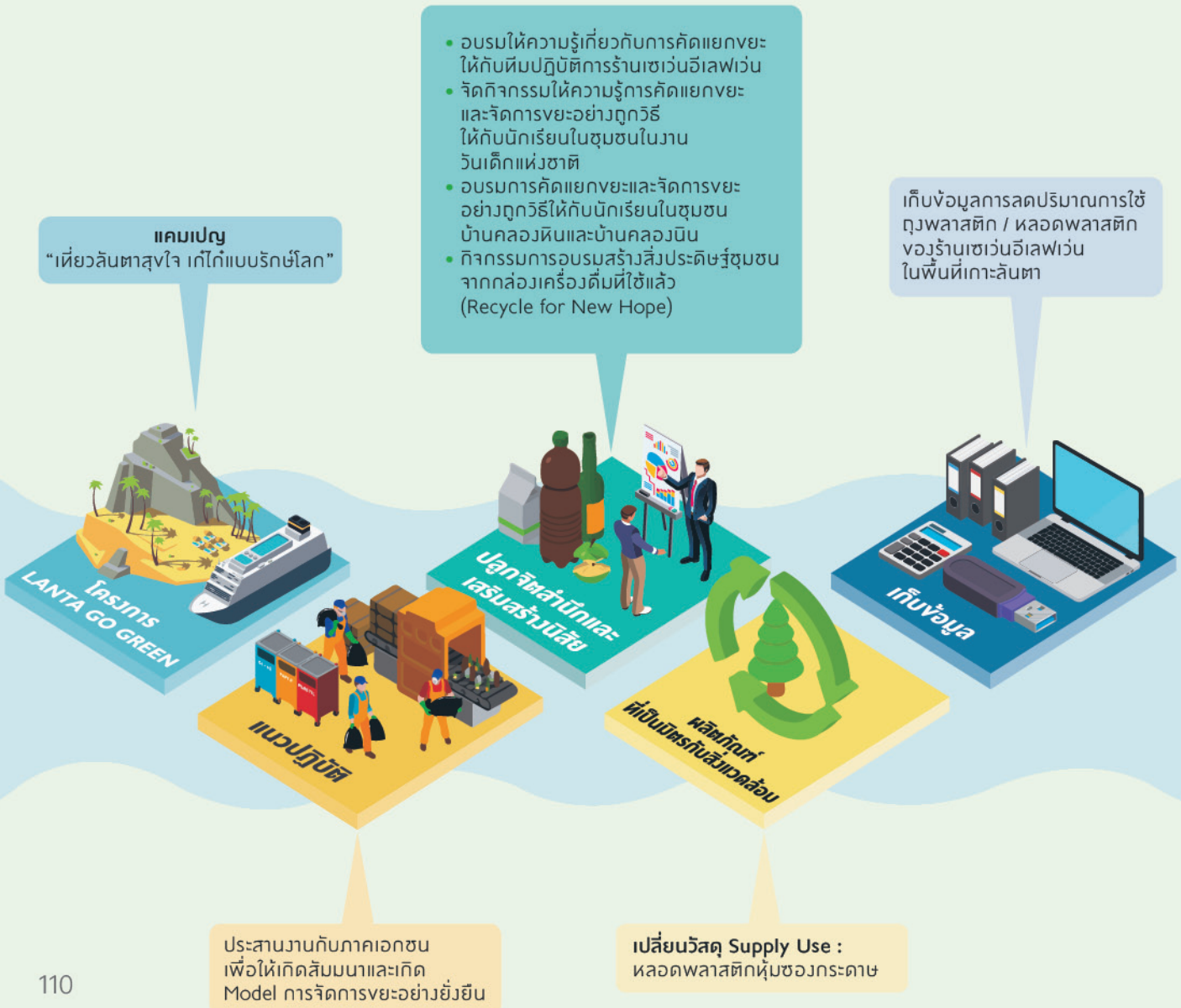
## โครงการเด่น

### ระบบการนำกลับของบรรจุภัณฑ์

บริษัทวางแผนพัฒนาระบบการนำกลับของบรรจุภัณฑ์โดยให้มีการนำถุงหิ้วจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นกลับมาใช้แทนถุงใหม่ โดยมีเป้าหมายการนำกลับมาใช้ใหม่ 814,639 ใบต่อปี และมีแผนอนาคต โดยเริ่มในปี 2562 ศึกษาและดำเนินการทดลอง นำกระดาษและพลาสติกที่ใช้สนับสนุนในกระบวนการทางธุรกิจมาเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เป็นวัสดุที่สามารถใช้งานในร้านได้

จากความสำคัญทั้งในด้านการจัดการขยะและการปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ บริษัทได้จัดตั้งโครงการความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่ อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นการร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการปลูกจิตสำนึก และสร้างแนวปฏิบัติในการจัดการขยะอย่างยั่งยืน ตามแผนการดำเนินงานดังนี้

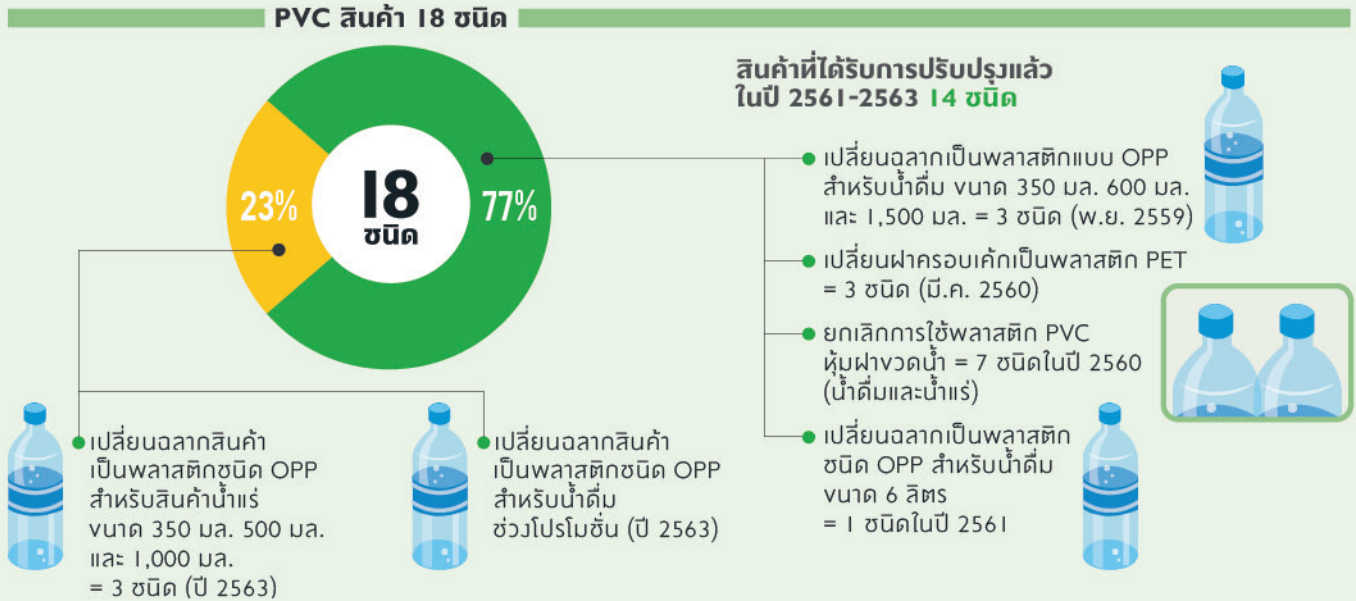
### โครงการความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมบนพื้นที่เกาะลันตา





**ยกเลิกใช้วัสดุ PVC ในบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ตราสินค้า CP ALL**

การยกเลิกการใช้วัสดุ PVC ในบรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่ใช้ตราสินค้า CP ALL สำหรับสินค้า PB Food ปี 2561 มีการดำเนินงานไปแล้ว ร้อยละ 77 (สินค้า 14 ชนิดจากทั้งหมด 18 ชนิด) โดยเป้าหมายในปี 2561 เท่ากับ ร้อยละ 72



การยกเลิกใช้วัสดุ PVC ในบรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่ใช้ตราสินค้า CP ALL สำหรับสินค้า PB Non - Food ปี 2561 มีแผนดำเนินงาน จำนวน 11 รายการ



**ขอบเขตของบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ปี 2561**  
การลด/ยกเลิกการใช้วัสดุ PVC



- 5100612** พลาสติกครอบแผ่นซีดีเล็บ
- 5100682** พลาสติกครอบมิดพท
- 5100707** พลาสติกครอบแปรงจัดหน้า
- 5100201** พลาสติกครอบปลั๊กไฟอินเตอร์
- 5100624** พลาสติกครอบเทียนปาร์ตี้
- 5100719** Shrink Wrap ยาทาเล็บ (สี)
- 5100031** Shrink Wrap เชือกฟาง
- 5100107** ปลอดภัยรวม EVA My item
- 5100165** พลาสติกครอบที่ตัดงนตา
- 5100199** พลาสติกครอบกรรไกรตัดหนัง
- 5100601** ฝาครอบฟอยสแตนเลส



## การปรับปรุงวัสดุของแก้วที่ใช้ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

ผลิตภัณฑ์	ประเภท	วัตถุดิบ (กระดาษ)		จำนวน 10,988 สาขา		
		เดิม	ใหม่	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ลดลง (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)		สะสม (2560-2561)
				2560	2561	
แก้วกระดาษ ขนาด 16 ออนซ์	แก้วกระดาษ	250 แกรม	230 แกรม	-75.08	-79.24	-154.32
แก้วกระดาษ ขนาด 22 ออนซ์	แก้วกระดาษ	280 แกรม	250 แกรม	-55.23	-56.48	-111.76

นอกจากนี้บริษัทยังได้ลดปริมาณการใช้พลาสติกหุ้มฝาขวดน้ำในสินค้าน้ำดื่มทั้งหมดที่วางขายภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ภายในปี 2561 ซึ่งสามารถช่วยลดการใช้พลาสติกไปได้กว่า 187 ตันต่อปี และกำลังขยายขอบเขตของโครงการไปยังสินค้าอื่น ๆ และเพิ่มการบ่งชี้สัญลักษณ์รีไซเคิลบนบรรจุภัณฑ์สำหรับสินค้าที่ใช้ตราสินค้า CP ALL



ประเภทบรรจุภัณฑ์	ชนิดสินค้าที่ดำเนินการแล้วต่อสินค้าทั้งหมด (ร้อยละ)
บรรจุภัณฑ์สำหรับสินค้าพัฒนาร่วมกลุ่มอาหาร (PB Food)	69.57
บรรจุภัณฑ์สำหรับสินค้าพัฒนาร่วมกลุ่ม Non-Food (PB Non-Food)	5.83

นอกจากโครงการเพื่อจัดการบรรจุภัณฑ์แล้ว เพื่อที่จะลดผลกระทบต่อระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพจากการดำเนินงานของบริษัท จึงได้มีการพัฒนาโครงการจัดการของเสียต่าง ๆ เช่น กากตะกอนที่โรงงานของ บริษัท ซีพีแรม จำกัด และกำลังพัฒนาไปยังโรงงานที่ลาดหลุมแก้วและชลบุรี เพื่อบรรลุเป้าหมาย Zero Waste to Landfill นอกเหนือจากโครงการดังกล่าว ยังมีโครงการผลิต Biogas จากของเสียเพื่อผลิตพลังงานมาใช้ในโรงงาน โครงการนำเศษอาหารจากโรงงานผลิตอาหารไปเลี้ยงสัตว์ โครงการขายขยะประเภทพลาสติก และนำพลาสติกบางส่วนไปหลอมใหม่

## เจตนารมณ์ในการ ลด- เลิก ใช้ถุงพลาสติก

ล่าสุดด้วยความคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพจากการใช้วัสดุพลาสติก บริษัทฯ เข้าใจถึงบทบาทสำคัญที่สามารถช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในสังคมได้ จึงให้โอกาสอันดีในช่วงเช้าของวันที่ 7 เดือน 11 ที่ผ่านมามีประกาศเจตนารมณ์ของบริษัทในการลด-เลิกใช้ถุงพลาสติก โดยงานประกาศเจตนารมณ์ ได้จัดขึ้นบริเวณหน้าตึกยูไนเต็มนิวเตอร์ ถนนสีลม





ในงานประกาศเจตนารมณ์นี้ บริษัทยังร่วมมือกับซูเปอร์สตาร์ตูน บอดี้สแลม ในการจัดตั้งโครงการ “ลดวันละถุง คุณทำได้” ซึ่งเริ่มต้นขึ้นในวันที่ 7 เดือน 12 ปี 2561 เพื่อรณรงค์สนับสนุนให้คนในสังคมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ถุงพลาสติก โดยเมื่อมีการปฏิเสธการรับถุงพลาสติกจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 1 ครั้ง พนักงานจะบันทึกข้อมูลในระบบเพื่อเปลี่ยนเป็นเงิน 0.20 บาทต่อถุง และบริจาคเงินให้แก่โรงพยาบาลศิริราชในการซื้ออุปกรณ์การแพทย์ให้กับอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา

ก่อนหน้าการดำเนินโครงการดังกล่าว บริษัทได้พัฒนาโครงการหลายโครงการในการรณรงค์เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ถุงพลาสติกของสังคม เช่น “โครงการปฏิเสธถุง ได้แต่ดี” โดยเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าโดยไม่รับถุงพลาสติกและชำระค่าสินค้าผ่านบัตร 7 Value Card จะได้รับ 10 แต้มเพิ่มขึ้นที่ “โครงการปฏิเสธถุง ได้บุญ” เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าในร้านสาขาที่เข้าร่วมโครงการโดยไม่รับถุงพลาสติกเท่ากับเป็นการทำบุญ 0.20 บาท ให้กับมูลนิธิต่าง ๆ เช่น มูลนิธิรามาริบัติ “โครงการใช้ถุงผ้า บอกกล่าวพลาสติก”

และโครงการลดการใช้ถุงพลาสติกในสถานศึกษา โดยบริษัทมีการลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกับ 30 เครือข่ายมหาวิทยาลัยยั่งยืนแห่งประเทศไทย ในการลดการใช้ถุงพลาสติกในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นที่อยู่ในมหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (รังสิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งในปี 2561 บริษัทสามารถลดการใช้ถุงพลาสติกจากโครงการในการรณรงค์เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ถุงพลาสติกของสังคม 85.96 ล้านใบ นอกจากนี้ยังได้ขยายพื้นที่การรณรงค์ไปยังพื้นที่มหาวิทยาลัยนอกเครือข่ายอื่น ๆ โรงพยาบาล และเกาะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สำคัญด้วยกิจกรรม “รักษ์อันดามัน ร่วมใจลดใช้ถุงพลาสติก” ด้วยความร่วมมือกับกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มูลนิธิโลกสีเขียว เครือเจริญโภคภัณฑ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง สำนักอุทยานแห่งชาติบนเกาะต่าง ๆ โดยเกาะที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ได้แก่ เกาะยาวน้อยและเกาะยาวใหญ่ เกาะหลีเป๊ะ เกาะพีพี รวมทั้งเกาะเต่าและเกาะเสม็ด ที่อยู่ฝั่งอ่าวไทยอีกด้วย



ยิ่งทุกภาคส่วนของสังคม พร้อมใจช่วยกันคนละไม้ละมือ สิ่งแวดล้อมย่อมดีขึ้นอย่างยั่งยืน



## รับมือสภาพอากาศเปลี่ยน หมุนเวียนใช้พลังงาน

“

ผลกระทบจากสภาวะโลกร้อน ทำให้ทุกภาคส่วน  
รวมถึง ซีพี ออลล์ ตื่นตัวและลุกขึ้นมาปรับปรุง  
เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร  
เพื่อลดภาระของโลกร และรับมือกับ  
สภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงไป

”





ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# รับมือสภาพอากาศเปลี่ยน หมุนเวียนใช้พลังงาน

## ความท้าทาย

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ตระหนักถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีผลกระทบต่อทุกชีวิตที่อยู่ร่วมกันบนโลก ที่มีผลกระทบอย่างมากต่อปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรและความราบรื่นต่อเนื่องในการดำเนินกิจการ สถานการณ์ดังกล่าวไม่อาจบรรเทาได้หากไม่มีการดำเนินการใด

## ประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และองค์กร

จากความท้าทายดังกล่าวและความมุ่งมั่นของบริษัท ที่ต้องการได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในองค์กรที่ร่วมต่อสู้เพื่อชะลอการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจและองค์กรชั้นนำระดับโลก และเพื่อให้ทุกชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน บริษัทได้พัฒนาโครงการเพื่อช่วยลดการใช้พลังงานต่อหน่วยรายได้ ควบคู่กับการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน จากกลยุทธ์ 7 Go Green ที่กล่าวถึงไปในบท “ต่อยอดปณิธานยุทธศาสตร์ความยั่งยืน” เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานต่อหน่วยรายได้ รวมถึงความคุ้มค่าของพลังงานสะอาดและเทคโนโลยีประหยัดพลังงาน เป็นต้น

เป้าหมายปี  
2563

ลดปริมาณการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
(Scope 1 และ Scope 2)  
ลงร้อยละ 10 ต่อหน่วยรายได้  
เทียบปีฐาน 2558

ความคืบหน้าปี  
2561

- >> ปรับปรุงระบบและอุปกรณ์ประหยัดพลังงานภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น
- >> รับรองมาตรฐานอาคารสีเขียว (Leadership in Energy & Environmental Design: LEED)
- >> เพิ่มประสิทธิภาพระบบการขนส่งกระจายสินค้า
- >> ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความตระหนักด้านการประหยัดพลังงาน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน ชุมชน ลูกค้า

ผลการดำเนินงานที่สำคัญปี 2561

- ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้ ร้อยละ **3.17**
- ลดปริมาณการใช้พลังงานต่อหน่วยรายได้เทียบขอบเขต ปี 2558 ร้อยละ **2.90**
- **4,604** กิโลวัตต์ ชั่วโมง พลังงานหมุนเวียนที่ผลิตได้

ผลดำเนินงานเทียบเป้าหมาย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	เป้าหมาย ปี 2563
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้ (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อล้านบาท)	2.52	2.50	2.42	2.44	2.27
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้ที่ลดลง (ร้อยละ)		-0.79	-3.97	-3.17	-10

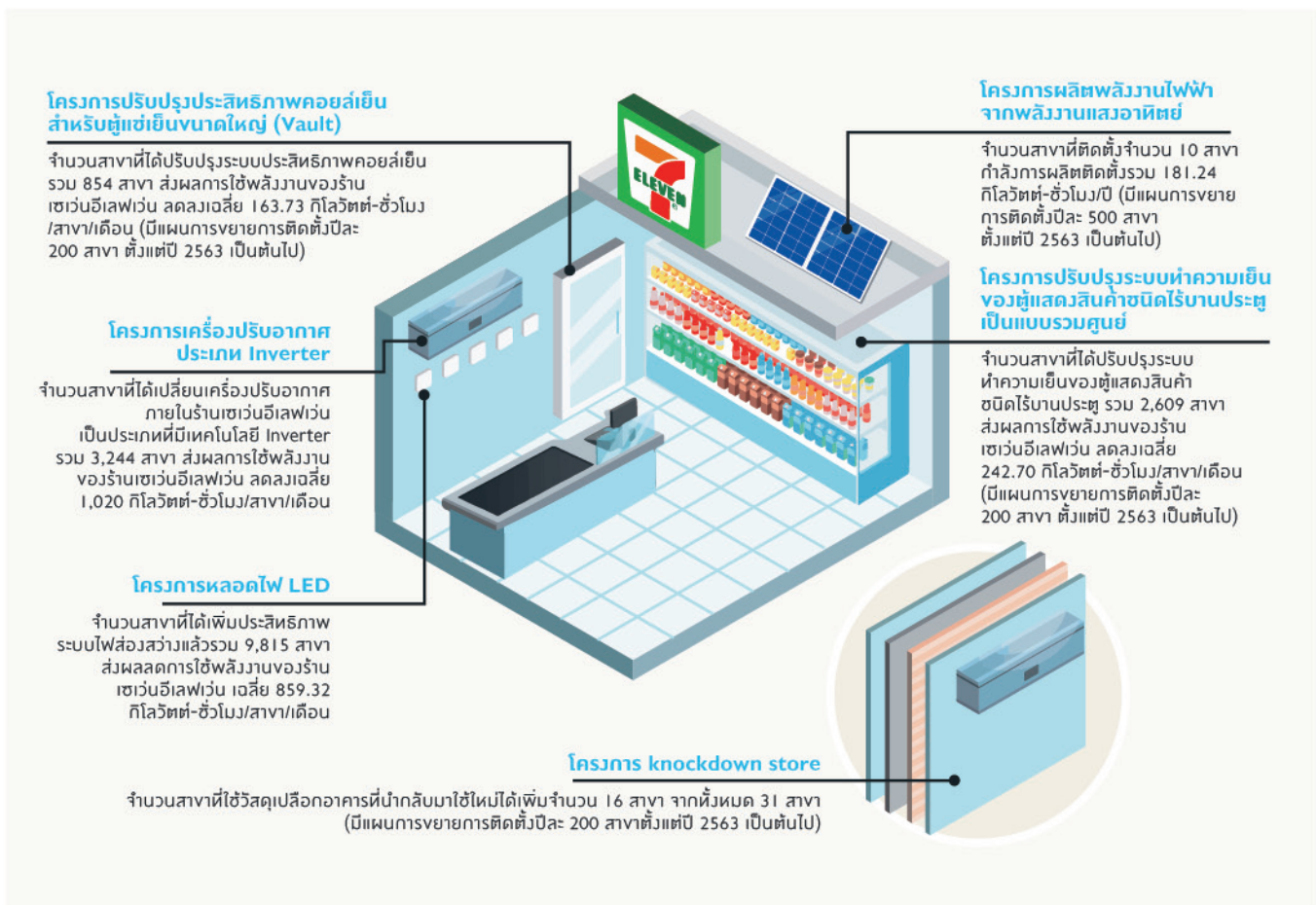
## การดำเนินงาน

การดำเนินงานภายใต้การจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศนั้นเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ “7 Go Green” ที่มุ่งเน้นการดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการลดการใช้พลังงานเป็นหลัก ซึ่งโครงการที่ได้จัดทำขึ้นมีความหลากหลายไปตามลักษณะการดำเนินงานของแต่ละหน่วยธุรกิจและสามารถแบ่งได้เป็น

### 1. โครงการพัฒนาและติดตั้งอุปกรณ์

บริษัทดำเนินการปรับปรุงระบบและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งเป็นโครงการที่จัดอยู่ในกลยุทธ์ย่อย Green Stores เช่น โครงการเปลี่ยนหลอดไฟเป็นชนิด LED โครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นประเภท Inverter โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพคอยล์เย็นสำหรับตู้แช่แข็งขนาดใหญ่ โครงการผลิตพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ และโครงการปรับปรุงระบบทำความเย็นของตู้แสดงสินค้าชนิดไร้บานประตู นอกจากนี้บริษัทได้ทำการพัฒนาโครงการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสำเร็จรูป ที่ผลิตโครงสร้างจากโรงงาน (Knock Down) ซึ่งใช้วัสดุเปลือกอาคารที่กันความร้อน ส่งผลให้ลดการใช้พลังงานจากเครื่องปรับอากาศและลดมลพิษหน้างาน ไม่ก่อให้เกิดเศษขยะจากการก่อสร้าง ซึ่งมีความคืบหน้าดังภาพ

## การใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น





## โครงการเด่น

### ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นประหยัดพลังงานและเทคโนโลยียุคดิจิทัล “สาขาราชพฤกษ์”

#### การดำเนินการ

ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขา “ราชพฤกษ์” ตั้งอยู่ที่ถนนพญาไท สาขาที่มุ่งเน้นด้านนวัตกรรมประหยัดพลังงานและเทคโนโลยียุคดิจิทัล โดยขยายผลจากร้านต้นแบบสาขาธาราสแควร์ และสาขาสาธิต PIM โดยตัวอาคารก่อสร้างตามเกณฑ์การประเมินความยั่งยืนทางพลังงานและสิ่งแวดล้อมไทย (Thai’s Rating of Energy and Environmental : TREES) หรือมาตรฐานอาคารเขียว อาทิ ผนังอาคารใช้คอนกรีตมวลเบาพร้อมติดตั้งผนังกระจกฉนวน (Insulated Glass) ช่วยลดการถ่ายเทความร้อนและแสง ลดการ

ใช้พลังงานภายในร้าน ตัวอาคารติดตั้งหลังคา Solar Rooftop เพิ่มการผลิตพลังงานทดแทน และภายในร้านใช้หลอดไฟ LED ทั้งหมด ช่วยประหยัดไฟมากกว่าหลอดฟลูออเรสเซนต์ นอกจากนี้ภายนอกอาคารยังติดตั้งสถานีชาร์จไฟฟ้ารถยนต์ (EV Charger) เพื่อสนับสนุนการใช้พลังงานสะอาด เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งที่จอดรถจักรยานส่งเสริมและลดการใช้รถยนต์ส่วนตัว สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่อีกด้วย



## 2. โครงการในด้านผลิตภัณฑ์

อีกทางหนึ่งที่บริษัทสามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่บริษัทมีโอกาสมีส่วนร่วมได้มากคือการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ บริษัทได้ดำเนินการประเมินการปล่อยคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์และดำเนินการขึ้นทะเบียนรับรอง โดยคำนวณออกมาให้อยู่ในรูปของคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ติดเครื่องหมายฉลากคาร์บอน

ฟุตพริ้นท์บนสินค้าและผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยในปี 2560 บริษัทได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนรับรองฉลากสินค้าคาร์บอนโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกแล้วจำนวน 5 ผลิตภัณฑ์ และดำเนินการต่อยอดในปี 2561 อีกจำนวน 5 รายการ โดยได้รับการรับรองแล้ว 3 รายการ และอยู่ระหว่างการรับรองอีก 2 รายการ





### 3. โครงการอื่น ๆ

นอกเหนือจากโครงการต่าง ๆ ที่ได้พัฒนาในระบบการดำเนินการ และผลิตภัณฑ์แล้ว บริษัทยังเห็นความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการร่วมมือกันจัดการกับความท้าทายนี้ พนักงาน คู่ค้าและชุมชนหรือลูกค้าเป็นกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสำคัญที่บริษัทเห็นศักยภาพในประสิทธิผลของการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม ทั้งนี้ บริษัทผนวกการดำเนินการด้านคู่ค้าเข้าในแผนการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลของคู่ค้าที่กล่าวถึงไว้ในส่วน ส่งมอบความรับผิดชอบต่อลูกค้า

สำหรับพนักงานและชุมชน บริษัทเชื่อว่าหากสามารถสร้างการรับรู้และตระหนักถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และทราบถึงโอกาสของตนในการมีส่วนร่วมเพื่อชะลอความรุนแรงของสถานการณ์แล้ว จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานและการบริโภค รวมถึงการดำเนินชีวิตประจำวัน

ให้มีการประหยัดพลังงานและลดความเสี่ยงในการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกมากขึ้น นอกเหนือจากการสื่อสารภายในองค์กรผ่านอีเมล การประชุมประจำสัปดาห์ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และประกาศต่าง ๆ บริษัทได้จัดกิจกรรมปลูกป่าเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน รวมทั้งมีการตรวจประเมินสภาพการจัดการพลังงานภายในองค์กร ในส่วนของชุมชน บริษัทได้จัดโครงการส่งเสริมและอบรมการจัดทำปุ๋ยหมักชีวภาพ เพื่อให้ชุมชนสามารถใช้ประโยชน์จากวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตรและเศษขยะจากการทำอาหารภายในครัวเรือน รวมทั้งส่งเสริมให้ชุมชนได้มีความรู้ความเข้าใจ ในการช่วยลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย

บริษัทนำเสนอผลการดำเนินงานการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในตารางท้ายเล่ม

นอกจากนี้จากกลยุทธ์ย่อย Green Logistics บริษัทได้นำหลักเกณฑ์การประเมินอาคารเขียว (Leadership in Energy & Environmental Design: LEED) ซึ่งเป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลมาใช้ในการพัฒนาและออกแบบอาคารศูนย์กระจายสินค้า ซึ่งขณะนี้มีศูนย์กระจายสินค้าที่ได้รับการรับรองอาคารเขียวแล้วจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้ามหาชัย และศูนย์กระจายสินค้าชลบุรี อยู่ระหว่างขอการรับรองอีก 1 แห่ง



ด้านการขนส่งและการกระจายสินค้า บริษัทมุ่งเน้นด้านการจัดการพลังงานเป็นหลักผ่านการดำเนินงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการขนส่งกระจายสินค้า โดยการปรับเปลี่ยนขนาดของรถขนส่งสินค้าให้เป็นรุ่น 4WJ และ 4W Chilled ด้วยเป้าหมายในการลดการใช้เชื้อเพลิงเพื่อการขนส่งได้ 1,428,445 ลิตรต่อปี ลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 3,920 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยมีแผนจะขยายผลให้ครอบคลุมทั่วทุกศูนย์กระจายสินค้าเสร็จสิ้นในไตรมาสที่ 3 ของปี 2562

ซึ่งในปัจจุบันได้ส่งมอบรถให้กับศูนย์กระจายสินค้าได้แล้วประมาณร้อยละ 72 หรือรถจำนวน 346 คัน และคาดว่าจะสามารถช่วยลดการใช้เชื้อเพลิงเพื่อการขนส่งได้ 1,029,670 ลิตรต่อปี ลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 2,826 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



บริษัทยังได้เข้าร่วมในโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) ที่องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) จัดตั้งขึ้น โดยใช้โครงการเปลี่ยนหลอดไฟ LED ในร้านค้าส่งสยามแม่โคโร จำนวน 21 สาขา นอกจากนี้บริษัทยังได้มีการร่วมมือกับบริษัทผู้ขนส่งเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 3 ซึ่งในปัจจุบันอยู่ในช่วงเริ่มต้น

ผลลัพธ์ที่ได้จากการลดการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก คือ การจำกัดการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกนั่นเอง



# บริหารน้ำอย่างรู้ค่า รักษาสมดุลชีวิต

“

เพราะน้ำคือชีวิต ไม่ว่าจะป็นน้ำดีหรือน้ำเสีย  
ซีพี ออลล์ ให้ความสำคัญกับการบำบัดและดูแลรักษา  
ทรัพยากรน้ำอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ  
และพยายามให้ครอบคลุมตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน

”





ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# บริหารน้ำอย่างรู้คุณค่า รักษาสมดุลชีวิต

## ความท้าทาย

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการเปลี่ยนไปของคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทำให้ข้อจำกัดของทรัพยากรน้ำซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากสำหรับสิ่งมีชีวิตและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงธุรกิจของบริษัทที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมความเป็นอยู่ของมนุษย์ทั้งจากสินค้าอุปโภคและบริโภค มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การดูแลรักษา จัดหา และใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า

## ประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และองค์กร

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจและอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน จึงให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดการดูแลทรัพยากรน้ำ เพื่อแบ่งปันโอกาสในการเข้าถึงแหล่งน้ำของส่วนอื่น ๆ ในสังคมและสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายปี  
2563

ลดปริมาณการใช้น้ำ  
ต่อหน่วยรายได้ลงร้อยละ 10  
เทียบปีฐาน 2558

## ความคืบหน้าปี 2561

- >> ใช้น้ำใต้ดินเพื่อทดแทนการใช้น้ำจากระบบประปาอย่างต่อเนื่อง
- >> นำน้ำกลับมาใช้ซ้ำและใช้ใหม่อย่างต่อเนื่อง
- >> ประเมินความเสี่ยงด้านสภาวะขาดแคลนน้ำของพื้นที่คู่ค้าที่สำคัญลำดับที่ 1 (Critical Tier 1 suppliers) ของบริษัท

## ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญปี 2561

- นำน้ำกลับมาใช้ซ้ำและใช้ใหม่ **2,181,914** ลูกบาศก์เมตร
- ใช้น้ำใต้ดินเพื่อทดแทนการใช้น้ำจากระบบประปาได้ **626,965** ลูกบาศก์เมตร
- สามารถประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าจากการอุ่นน้ำลงได้ **10,664** กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี
- ประเมินความเสี่ยงด้านสภาวะขาดแคลนน้ำของพื้นที่คู่ค้าที่สำคัญลำดับที่ 1 (Critical Tier 1 suppliers) จำนวน **263** ราย

ผลดำเนินงานเทียบเป้าหมาย	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	เป้าหมาย ปี 2563
ปริมาณน้ำที่นำมาใช้ต่อหน่วยรายได้ (ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาท)	17.64	17.75	18.52	16.43	15.87
ปริมาณน้ำที่นำมาใช้ต่อหน่วยรายได้ที่ลดลง (ร้อยละ)		+0.62	+4.99	-6.86	-10

## มาตรการจัดการ

บริษัทมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านการดูแลรักษาทรัพยากรน้ำ ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานรวมถึงการดำเนินกิจการของบริษัทเอง จึงได้มีแผนเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำต่อหน่วยรายได้ มีการจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการขาดแคลนทรัพยากรน้ำและเพิ่มสัดส่วนการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ รวมทั้งส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งน้ำของชุมชน โดยหัวใจสำคัญของการดำเนินการดังกล่าว ยังเป็นการให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าด้วยความรับผิดชอบสูงสุดเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพ (สด สะอาด ปลอดภัย) และความคุ้มค่า

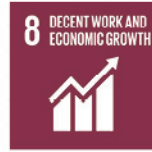
## การดำเนินงาน

ในด้านการจัดการดูแลรักษาทรัพยากรน้ำของบริษัท มีรูปแบบในการจัดการแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับรูปแบบของการดำเนินงาน สำหรับภาคส่วนการผลิตอาหารพร้อมรับประทาน บริษัท ซีพีแรม จำกัด มีการใช้น้ำมากที่สุด จึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานดูแลรักษาทรัพยากรน้ำที่ใช้ในโรงงานและพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย มีการใช้น้ำจากใต้ดินเพื่อป้องกันปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรน้ำจากระบบการใช้น้ำประปาของชุมชนโดยรอบ มีการดำเนินการใช้น้ำใต้ดิน ซึ่งสามารถทดแทนการใช้น้ำจากระบบประปาได้ถึง 626,965 ลูกบาศก์เมตร อีกทั้งน้ำบาดาลที่สูบจากความลึกประมาณ 500 เมตร เป็นน้ำที่มีอุณหภูมิสูงประมาณ 50 องศาเซลเซียส ซึ่งสามารถนำไปใช้ทดแทนน้ำร้อนสำหรับการล้างมือและล้างอุปกรณ์ในกระบวนการผลิตซึ่งจากเดิมใช้พลังงานไฟฟ้าในการอุ่นน้ำดังกล่าว ทำให้ช่วยประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าเพื่อการอุ่นน้ำลงได้ 10,664 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี และน้ำทั้งหมดจะผ่านเข้าสู่กระบวนการบำบัดเพื่อให้มีคุณภาพดีกว่าน้ำที่

ตามกฎหมายกำหนด นอกจากนี้น้ำทิ้งที่ผ่านระบบการบำบัดแล้ว จะมีการนำไปรีไซเคิลใช้สำหรับ รดน้ำต้นไม้ น้ำสำหรับชำระล้างพื้นที่รอบนอก โดยสามารถนำน้ำกลับมาใช้ได้ทั้งหมด (Water Zero Discharge) ซึ่งโครงการนี้มีการเริ่มดำเนินการตั้งแต่ในปี 2554 นอกจากนี้ ในปี 2561 บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ยังมีโครงการนำน้ำที่ได้จากการดำเนินงานที่ผ่านการบำบัดแล้ว ไปใช้ในการรดน้ำต้นไม้กับร้านค้าส่งสยามแม็คโคร จำนวน 30 สาขาทั่วประเทศ โดยคัดเลือกจากร้านที่มีพื้นที่มากกว่า 5,000 ตารางเมตรขึ้นไป ซึ่งมีพื้นที่สีเขียวที่ต้องการใช้น้ำในการบำรุงรักษาพื้นที่ ผลจากโครงการดังกล่าวสามารถช่วยลดการใช้น้ำได้ถึง 162,000 ลูกบาศก์เมตร

สำหรับการดำเนินงานในปี 2561 บริษัทดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสถานะขาดแคลนน้ำของพื้นที่ที่คู่ค้าของบริษัท มีการดำเนินการ ซึ่งบริษัทประเมินความเสี่ยงสำหรับคู่ค้าที่สำคัญลำดับที่ 1 (Critical Tier 1 Supplier) จำนวน 263 ราย ด้วยเครื่องมือการประเมินของ World Business Council for Sustainable Development หรือ WBCSD Global Water Tool ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง จากผลการประเมินความเสี่ยงที่อ้างอิงถึงฐานข้อมูลในปี 2538 บริษัทพบว่าคู่ค้าจำนวน 221 ราย ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงที่อาจจะมีควมตึงเครียดจากน้ำในพื้นที่ คู่ค้าจำนวน 16 รายอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการขาดแคลนน้ำ ในปี 2568 และอีก 5 รายที่ไม่มีข้อมูลของพื้นที่ จากข้อมูลดังกล่าว บริษัทมีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินการเพื่อร่วมมือกับคู่ค้าในการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับน้ำและจัดการทรัพยากรน้ำ ซึ่งอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน

เพื่อให้ห่วงโซ่อุปทานเรียนรู้ที่จะบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีคุณค่า และคุ้มค่ามากที่สุด



## ส่งมอบความรับผิดชอบ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า

“

ซีพี ออลล์ ไม่เคยหยุดสานสัมพันธ์ สร้างความยั่งยืน  
ให้เกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งดำเนินการตลอดทั้งต้นน้ำถึงปลายน้ำ  
กระทั่งเกิดสายใยแห่งความผูกพัน ความไว้วางใจ  
ที่จะส่งมอบโอกาสดี ๆ ให้แก่กัน พร้อมส่งต่อความรับผิดชอบ  
ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

”





ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# ส่งมอบความรับผิดชอบ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า

## ความท้าทาย

หนึ่งในหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจของบริษัทคือการบริหารห่วงโซ่อุปทาน เนื่องจากการดำเนินงานหลักของบริษัทคือการค้าปลีก การค้าส่ง และการผลิตสินค้า ที่ต้องพึ่งพาผู้ผลิตวัตถุดิบและคู่ค้าเป็นอย่างมาก การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนสำคัญที่ทำให้ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจลดลงและช่วยให้ธุรกิจสามารถยกระดับการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทั้งเชิงรับและเชิงรุก นอกเหนือจากด้านเศรษฐกิจแล้ว บริษัทยังผนวกประเด็นทางด้านความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลเข้ากับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน เพื่อส่งต่อผลิตผลจากการดำเนินงานที่ใส่ใจในความยั่งยืนให้แก่ผู้บริโภค

## ประโยชน์ต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและองค์กร

เนื่องจากบริษัทเล็งเห็นศักยภาพในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของคู่ค้าของบริษัทภายใต้การช่วยเหลือผลักดันของบริษัทผ่านการบริหารห่วงโซ่อุปทาน โดยผนวกประเด็นทางด้านความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล เข้าในแผนการดำเนินการ อันเป็นการเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินงานในประเด็นต่าง ๆ ด้านความยั่งยืนและเกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในที่สุด

เป้าหมายปี  
2563

ร้อยละ 100  
ของคู่ค้าธุรกิจหลักลำดับที่ 1  
(Critical Tier 1 Suppliers)  
ได้รับการตรวจประเมิน  
ด้านความยั่งยืน และสามารถ  
ตรวจสอบย้อนกลับได้

ความคืบหน้าปี  
2561

- >> พัฒนาแบบประเมินตนเองด้านความยั่งยืนสำหรับคู่ค้า
- >> มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงคู่ค้า
- >> ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านความยั่งยืนของลูกค้า
- >> ตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการ (Site Audit) ของคู่ค้าที่มีความเสี่ยงด้านความยั่งยืนสูง
- >> ดำเนินการตรวจสอบย้อนกลับถึงแหล่งที่มาของวัตถุดิบหลัก อาทิ พื้นที่เพาะปลูก บ้านน้ำที่ทำการประมง เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน  
ที่สำคัญปี 2561

- ร้อยละ **100** ของคู่ค้าที่สำคัญลำดับที่ 1 (Critical Tier 1 Suppliers) ผ่านการอบรมคู่มือจริยธรรมและแนวปฏิบัติ

ผลดำเนินงานเทียบเป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	เป้าหมาย ปี 2563
คู่ค้าธุรกิจที่สำคัญลำดับที่ 1 (Critical Tier 1 Suppliers) ได้รับการตรวจประเมินด้านความยั่งยืน (ร้อยละ)	40	52	100



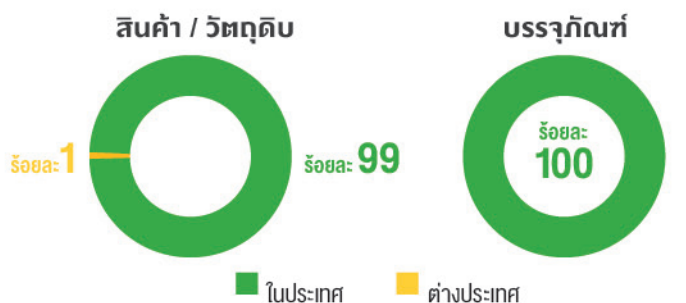
## การดำเนินงาน

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ("บริษัท") ตระหนักและให้ความสำคัญกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ด้วยการเน้นและให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าซึ่งถือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ โดยมีแนวคิดในการร่วมสร้างการเติบโตไปด้วยกันในระยะยาว จึงกำหนดนโยบายและเป้าหมาย ผสานกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนเข้าไปในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การพัฒนาคู่มือจริยธรรมและแนวทางปฏิบัติสำหรับลูกค้าที่เป็นแนวทางปฏิบัติด้านความยั่งยืนสำหรับลูกค้าในปี 2560 แบ่งเป็น 16 หัวข้อ ครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน และได้รวมแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนเข้าในขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้ารายใหม่ มีการประเมินความเสี่ยงเพื่อใช้ในการกำหนดระดับ

ความเข้มข้นของการสร้างความตระหนักและส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้บริษัทยังเสริมสร้างความตระหนักด้านความยั่งยืนตามคู่มือฯ โดยการจัดให้คู่ค้าประเมินความรู้ความเข้าใจผ่านแบบประเมินตนเองด้านความยั่งยืนสำหรับคู่ค้าที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการพัฒนา เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มคู่ค้าที่มีความหลากหลายทั้งในส่วนของกลุ่มผลิตภัณฑ์ กลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มอุตสาหกรรม บริษัทยังมีแผนในการเข้าตรวจพื้นที่การดำเนินงานของคู่ค้าด้านความยั่งยืนตามระดับความเสี่ยงที่ได้ผลจากแบบประเมินตนเองฯ ในปี 2562 และร่วมกับคู่ค้าในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนในขั้นตอนถัดไปตามแผนการบริหารห่วงโซ่อุปทานที่นำเสนอตั้งภาพ



เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ เพิ่มการจ้างงานและลดการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งจากการเผาไหม้และสารทำความเย็นที่ใช้ในการขนส่ง บริษัทมีนโยบายการจัดการที่ส่งเสริมและให้ความสำคัญในการใช้วัสดุที่หาได้ภายในประเทศไทยเป็นลำดับแรก ทำให้ปัจจุบันบริษัทมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับวัสดุและบรรจุภัณฑ์ต่อคู่ค้าในประเทศและต่างประเทศดังนี้





ปี 2561 บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) หนึ่งในบริษัทในกลุ่มได้ออก “แนวทางการจัดหาย่างยั่งยืนสำหรับวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับปลาทูน่า” โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการตรวจสอบย้อนกลับของวัตถุดิบ ทั้งแหล่งการทำประมง ข้อมูลเรือประมงและวิธีการทำประมง ชนิดพันธุ์ทูน่า และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อปฏิบัติต่อแรงงานและสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาย่างรับผิดชอบและมีจริยธรรม

แนวปฏิบัติดังกล่าวได้ถูกสื่อสารไปยังผู้บริโภคเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์

**makro**  
คู่คิดธุรกิจคุณ



แม็คโครเห็นถึงความสำคัญต่อการรักษาโลกและสิ่งแวดล้อม เราจึงคัดสรรปลาทูน่าเฉพาะสายพันธุ์ Skipjack ซึ่งจับโดยการใช้อวนล่องที่ได้รับการรับรองถึงความปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อโลมา และจับในน่านน้ำที่ปลาทูน่าสายพันธุ์นี้เติบโตตามธรรมชาติในมหาสมุทรแปซิฟิกตะวันตกและตอนกลาง



“เพื่อโลก เพื่อเรา และเพื่อทรัพยากรที่ยั่งยืน”

### บริษัทตั้งเป้าหมายในปี 2563 ใ้ว่าวัตถุดิบหลักร้อยละ 100

ผ่านการประเมินการจัดหาจากแหล่งผลิตที่ไม่บุกรุกทำลายป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล

ในการดำเนินการจัดหาย่างรับผิดชอบนั้น บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อประเด็นความยั่งยืน อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน อีกทั้งได้ผนวกเกณฑ์การใช้พลาสติกในบรรจุภัณฑ์ของสินค้า การจัดการการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม และการประเมินการจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งผลิตเข้ากับการประเมินคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการประเด็นทางด้านความยั่งยืนจะครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทานของบริษัท

นอกเหนือจากแผนการประเมินคู่ค้าแล้ว บริษัทยังได้คำนึงถึงการสานความสัมพันธ์กับคู่ค้าด้วยการจัดการประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อแลกเปลี่ยนและเปิดโอกาสให้กับคู่ค้าได้แสดงความคิดเห็นด้วยความถี่ที่เหมาะสม และมีการจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจร่วมกัน

แบ่งปันความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อคู่ค้า และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกันซึ่งส่งผลให้สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับคู่ค้าได้ ซึ่งบริษัทได้ถูกจัดอันดับโดย Advantage ในปี 2018 ให้เป็นบริษัทที่กลุ่มคู่ค้าพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยและมีแนวโน้มสูงขึ้นเสมอมาในรอบ 3 ปีล่าสุด โดยคะแนนได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในด้านการร่วมมือพัฒนาธุรกิจ นอกจากนี้ ในปี 2561 มีการทบทวนและปรับวิธีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญ รวมถึงเริ่มมีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับเหมาอุปกรณ์เป็นปีแรก โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพัน ดังนี้

#### ความพึงพอใจของคู่ค้า



ร้อยละ **62**  
2559



ร้อยละ **63**  
2560



ร้อยละ **68**  
2561

#### ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับเหมาอุปกรณ์

ความพึงพอใจ



ร้อยละ **94**

ความผูกพัน



ร้อยละ **91**

2561

#### ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับเหมาก่อสร้าง



ร้อยละ **67**  
ร้อยละ **80**

2558



ร้อยละ **94**  
ร้อยละ **88**

2559



ร้อยละ **91**  
ร้อยละ **94**

2560



ร้อยละ **90**  
ร้อยละ **92**

2561

ความพึงพอใจ ▶  
ความผูกพัน ▶  
ปี ▶

## โครงการเด่น

### โครงการ ปู๋มายั่งยืน คู่ทะเลไทย

วัตถุดิบเนื้อปู นับว่าเป็นวัตถุดิบที่สำคัญอย่างยิ่งในโรงงานผลิตของบริษัท ซีพีแรม จำกัด และเป็นส่วนประกอบสำคัญในเมนูอาหารพร้อมรับประทานภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และในปัจจุบันความต้องการเนื้อปูได้เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ปูในธรรมชาติไม่สามารถทดแทนตามอัตราการจับปูมาใช้ประโยชน์ได้ โครงการปู๋มายั่งยืนคู่ทะเลไทย ซึ่งเป็นโครงการระยะยาว ถือกำเนิดมาจากแนวคิดในการอนุรักษ์พันธุ์ปูม้าในพื้นที่ฝั่งอ่าวไทยและอันดามัน เพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติไว้ไม่ให้สูญหายและยังเป็นการส่งเสริมผู้ผลิตรายย่อยซึ่งเป็นชาวประมงพื้นบ้านให้สามารถดำเนินการประมงได้อย่างยั่งยืน ด้วยการเพาะพันธุ์ปูในพื้นที่โดยการฟักไข่จากตบั้งของแม่ปูม้าที่มีไข่นอกกระดอง และอนุบาลตัวอ่อนภายในกระชังที่อยู่ในทะเลเพื่อรอการปล่อยสู่ชายฝั่งทะเลจนเติบโตเป็นปูม้าขนาดใหญ่



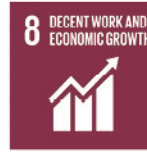
### ผลลัพธ์ของโครงการ

จากการดำเนินงานของโครงการปู๋มายั่งยืน คู่ทะเลไทย สามารถช่วยเพิ่มปริมาณปูในธรรมชาติได้กว่า 200,000 ตัวต่อปี และขยายพันธุ์ในธรรมชาติได้กว่า 20 ล้านตัว ซึ่งปริมาณการใช้วัตถุดิบเนื้อปู 182,380 กิโลกรัมเฉลี่ย 6 ล้านตัวต่อปี ส่งผลให้ผู้ผลิตรายย่อยสามารถประกอบอาชีพได้อย่างยั่งยืน



สแกนคิวอาร์โค้ดนี้ เพื่อรับข่าวสารและข้อมูล  
เกี่ยวกับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน  
ในหัวข้อนี้เพิ่มเติม หรือที่  
[www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp](http://www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp)  
[ktp.owjgoejtobjeugofnwi496840](http://ktp.owjgoejtobjeugofnwi496840)

นี่คือโอกาสของคนตัวเล็กที่จะได้พัฒนาตนเองให้เติบโต ภายใต้การสนับสนุนของต้นไม้ใหญ่ที่มีชื่อว่า ซีพี ออลล์



เติมความรัก สร้างด้วยใจ  
เพิ่มความเข้มแข็งให้ชุมชน

“

การรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของชุมชนด้วยใจที่เปิดกว้าง  
ก็ยังเข้าไปสร้างความเจริญ แบ่งปันโอกาสในทุกถิ่นที่  
ทำให้ไม่ว่าจะดำเนินธุรกิจอยู่แห่งหนตำบลใด  
ซีพี ออลล์ มักจะได้รับน้ำใจโมตรี และความรักกลับมาเสมอ

”





สแกนคิวอาร์โค้ดนี้ เพื่อรับข่าวสารและข้อมูล  
เกี่ยวกับรายงานการพัฒนาย่างยั่งยืน  
ในหัวข้อนี้เพิ่มเติม หรือที่  
[www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp](http://www.cpall.co.th/skoehgonwo/kwp)  
[fkfp/owjgoejfobjeugofmwi496840](http://fkfp/owjgoejfobjeugofmwi496840)

ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน



# เติมความรัก สร้างด้วยใจ เพิ่มความเข้มแข็งให้ชุมชน

## ความท้าทาย

เนื่องจากชุมชนเป็นทั้งเพื่อนบ้าน ลูกค้า และคู่ค้าที่สำคัญของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) การดำเนินงานต่าง ๆ ของบริษัทย่อมมีผลกระทบต่อชุมชนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือข้อห่วงกังวลจากชุมชนรอบ ๆ ได้ และข้อห่วงกังวลเหล่านี้อาจกลายเป็นข้อขัดแย้งในที่สุดและทำให้ความสัมพันธ์ในภาพรวมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งลูกค้า คู่ค้า หรือบุคลากรที่อาศัยอยู่ในรอบ ๆ พื้นที่การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างราบรื่น

## ประโยชน์ต่อชุมชน สังคมประเทศและองค์กร

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจในข้อเสนอแนะ ข้อห่วงกังวล และความคาดหวังของชุมชนในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนควบคู่กับการยกระดับสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน สมดังอุดมการณ์ของบริษัท “ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน”

เป้าหมายปี  
2563

ในปี 2563  
บริษัทมุ่งมั่นไม่ให้เกิดข้อขัดแย้ง  
ที่สำคัญในทุกส่วนงาน  
ของการดำเนินธุรกิจ  
และในทุกพื้นที่แหล่งดำเนินการ  
ของธุรกิจ

ความคืบหน้าปี  
2561

- >> โครงการสินค้าชุมชน
- >> โครงการ 1 สาขา 1 กุณการศึกษา
- >> โครงการชุมชนสุขภาพดี
- >> โครงการส่งเสริมและฝึกอบรมการจัดทำ  
น้ำหมักชีวภาพ และปุ๋ยหมักจากมูลสัตว์  
และเศษวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตร

ผลการดำเนินงาน  
ที่สำคัญปี 2561

- เยาวชนในชุมชน กว่า **28,000** คน  
คิดเป็นมูลค่ากว่า **966** ล้านบาท  
ได้รับทุนการศึกษาผ่านร้านเซเว่นอีเลฟเว่น
- แผงลอยรถเงินในชุมชน จำนวน **5,812** ราย  
ได้รับโอกาสสร้างอาชีพสร้างรายได้  
ผ่านการแบ่งปันพื้นที่หน้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่น



## การดำเนินงาน

เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บริษัทได้วางแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนี้

- นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท
- กลยุทธ์และแนวทางในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ผ่านโครงการศูนย์สนับสนุนชุมชน (Community Support Center : CSC) ภายใต้อัน 3 แนวทางหลัก คือ
  1. สร้างงานท้องถิ่น ผ่านโครงการ พนังงานในท้องถิ่น ผู้รับเหมาท้องถิ่น และผลิตภัณฑ์ชุมชน
  2. สนับสนุนการศึกษาในชุมชน ผ่านโครงการ 1 สาขา 1 ทุนการศึกษา
  3. กิจกรรมจิตอาสาธรรมา ผ่านโครงการพัฒนาชุมชน และสังคมในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงกำหนดให้ร้านสาขาที่มีพื้นที่เหมาะสมและศูนย์กระจายสินค้าเป็นศูนย์แลกเปลี่ยนความรู้ของชุมชนและหน่วยงานราชการต่าง ๆ
- คณะทำงานโครงการ CP ALL Opportunities Days เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน SMEs ในชุมชนพัฒนาศักยภาพของธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน





- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อห่วงกังวลของชุมชน พร้อมทั้งแนวทางในการตอบสนองความต้องการของชุมชนผ่านขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



- ความใส่ใจต่อชุมชนโดยการสำรวจความพึงพอใจของชุมชนต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการผนวกแนวทางในการตอบสนองความต้องการและข้อห่วงกังวลของคนในชุมชนเข้าเป็นส่วนหนึ่งในแนวทางการขยายร้านสาขา ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนได้ดังนี้





## ผลการดำเนินงาน

บริษัทมุ่งมั่นเสริมสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างบริษัทและชุมชน เพื่อให้บริษัทได้รับความไว้วางใจจากชุมชนและสังคมในการดำเนินธุรกิจ โดยในปี 2561 บริษัทมีการดำเนินโครงการสำคัญต่าง ๆ เพื่อบริหารจัดการช่องทางกังวลของชุมชน ดังต่อไปนี้



### การก่อสร้างที่คำนึงถึงสภาพيطยกรรมโดยรอบของชุมชน

บริษัทมีการสำรวจสภาพแวดล้อมและสถาปัตยกรรมโดยรอบ รวมถึงช่องทางกังวลของคนในชุมชนก่อนบริษัทดำเนินการก่อสร้างร้านสาขา สำหรับร้านสาขาที่จัดอยู่ในพื้นที่ที่มีความอ่อนไหวต่อสถาปัตยกรรมของชุมชน บริษัทได้ดำเนินการลดช่องทางกังวลดังกล่าวด้วยการออกแบบร้านเซเว่นอีเลฟเว่นให้มีความกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมและสภาพแวดล้อมเดิมของชุมชนโดยรอบ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น ๆ

โดยในปี 2561 ได้เปิดร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาธาราพิทยา แลนด์มาร์คแห่งใหม่ในเมืองพัทยาใต้ Flagship Store ของบริษัท ออกแบบเป็นพิเศษด้วยแนวคิดการก่อสร้าง Oceania ในรูปแบบ

มหาสมุทร มีกลิ่นอายของท้องทะเลสีคราม ผสานกับจุดเด่นของเมืองพัทยา ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก เป็นร้านเอกลักษณ์ประจำท้องถิ่นของพื้นที่ภาคตะวันออก มีเอกลักษณ์ คือ ปลาโลมา ท้องทะเล และเป็นร้านที่ไม่ขายเหล้าและบุหรี

มีการนำเรือยอชต์มาเป็นองค์ประกอบหลักในการออกแบบ และเพื่อให้ลูกค้าได้ชื่นชมความสวยงามของท้องทะเลไทย ได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยบูรพา สรรค์สร้างสื่อวิถีทัศน์ เปิดโลกทะเลไทย เพื่อให้สาธารณชนรับรู้ เกิดความตระหนักในการร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรและความหลากหลายทางชีวภาพของท้องทะเลไทยให้ดำรงอยู่ต่อไปอย่างยั่งยืน





จากข้อห่วงกังวลเกี่ยวกับผลกระทบเชิงเศรษฐกิจที่ชุมชนต่าง ๆ มีต่อการดำเนินงานของบริษัท บริษัทจึงกำหนดแผนสนับสนุนด้านเศรษฐกิจดังนี้

### การส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชนท้องถิ่น

บริษัทส่งเสริมการจ้างงานภายในท้องถิ่นที่บริษัทได้เข้าไปดำเนินธุรกิจ โดยบริษัทมีการจ้างผู้รับเหมาและแรงงานท้องถิ่นในการก่อสร้างร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานการสร้างที่สำเร็จของชุมชน นอกจากนี้ บริษัทยังมีการจ้างคนในท้องถิ่นมาปฏิบัติงานในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ



### การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชน

บริษัทส่งเสริมการยกระดับเศรษฐกิจในชุมชนให้ดีขึ้น โดยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์จากชุมชน หรือผลิตภัณฑ์ OTOP และให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบการรายย่อย (SMEs) ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ชุมชนและบรรจุภัณฑ์ให้ดีขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นผ่านโครงการสินค้าชุมชน ซึ่งช่วยเพิ่มยอดขายให้กับผลิตภัณฑ์ในชุมชนได้ โดยภาพรวมแล้วสินค้าท้องถิ่นที่ดำเนินการปรับปรุงสินค้า บรรจุภัณฑ์ และเข้าถึงช่องทางการจัดจำหน่ายของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จะสามารถเพิ่มยอดขายได้กว่าร้อยละ 290 นอกจากนี้ บริษัทยังได้ดำเนินการแบ่งปันพื้นที่หน้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเพื่อแบ่งปันโอกาสให้ชุมชนนำผลผลิตทางการเกษตรหรือผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นมาจำหน่าย



## โครงการเด่น

### โครงการสินค้าชุมชน

ในปี 2561 บริษัทยังคงดำเนินโครงการสินค้าชุมชนต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ซึ่งเป็นโครงการที่ทางบริษัทริเริ่มตั้งแต่ปี 2559 เพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน และสร้างรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่น ซึ่งบริษัทมีการพิจารณาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนตามแนวทางดังต่อไปนี้

#### คัดเลือกผลิตภัณฑ์



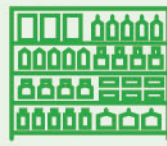
1

ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงภายในจังหวัด ผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ และผลิตภัณฑ์ที่มีบาร์โค้ด



2

คัดเลือกร้านสาขา 5 สาขา เพื่อทดลองขาย



3

จัดเรียงผลิตภัณฑ์ในร้านสาขา พร้อมทั้งติดสื่อประชาสัมพันธ์ให้สวยงาม



4

ติดตามยอดจำหน่ายผลิตภัณฑ์



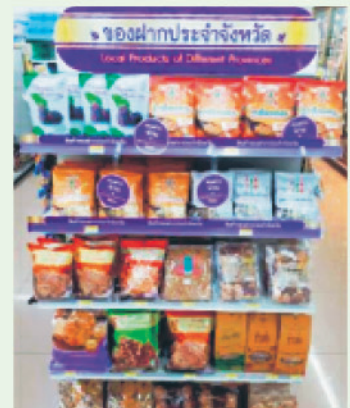
5

ในกรณีผ่านเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด บริษัทจะขยายการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สาขาในจังหวัด สู่สาขาในภูมิภาค และสู่สาขาทั่วประเทศ

#### ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วมโครงการ



เครื่องสำอางสมุนไพร ที่ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรกรและกลุ่มแม่บ้าน จังหวัดน่าน จังหวัดอ่างทอง จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดหนองบัวลำภู



ผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดน่าน เช่น ลูกหม่อนหยี ลูกเดือยกรอบ

นอกจากนี้เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชน บริษัทมีการส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของเกษตรกร กลุ่มวิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการรายย่อย (SMEs) รวมถึงสหกรณ์ โดยในปี 2561 บริษัทได้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ของกลุ่มดังกล่าว สรุปได้ดังนี้



## โครงการสินค้าชุมชน



สนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชน  
ของผู้ประกอบการชุมชน  
จำหน่ายผลิตภัณฑ์  
ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น  
จำนวน 89 ราย



สนับสนุนช่องทาง  
การจำหน่ายผลิตภัณฑ์  
ผ่านระบบร้านเซเว่นอีเลฟเว่น  
/ 24 Shopping ให้กับ SMEs  
จำนวน 3,163 ราย  
โดยมีผลิตภัณฑ์ SMEs  
ทั้งสิ้น จำนวน 18,421 รายการ  
สินค้า (SKUs)



สนับสนุนเกษตรกรในการผลิต  
ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร  
ให้เซเว่นอีเลฟเว่น  
จำนวน 25,438 ราย



แบ่งปันพื้นที่หน้าร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น  
สำหรับแผงลอยรถเข็น  
จากชุมชน  
จำนวน 5,812 ราย

นอกจากโครงการข้างต้น บริษัทยังร่วมกับบริษัทย่อยต่าง ๆ ของบริษัทในการดำเนินโครงการบริหารจัดการซื้อห่วงกังวล และความคาดหวังของชุมชน ดังต่อไปนี้

### โครงการชุมชนสุขภาพดี

ร้านขายยา เอ็กซ์ต้า พลัส (eXta Plus) ร่วมกับสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครดำเนินโครงการชุมชนสุขภาพดี โดยให้ความรู้กับคนในชุมชนให้เข้าใจถึงวิธีการรักษาสุขภาพร่างกาย รู้จักการกินอาหารที่เป็นประโยชน์ และออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้คนในชุมชนมีสุขภาพดี ทั้งนี้บริษัทยังบริจาคยาให้กับโรงพยาบาลต่างจังหวัดเพื่อนำไปใช้กับผู้ป่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุด



### โครงการส่งเสริมและฝึกอบรมการ จัดทำน้ำหมักชีวภาพ และปุ๋ยหมักจาก มูลสัตว์และเศษวัสดุเหลือใช้ทางการ เกษตร

ศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลละหารให้คำแนะนำกับชุมชนต่าง ๆ และโรงเรียนในชุมชนจัดทำน้ำหมักเพื่อนำไปแก้ปัญหาหน้าเสียนในชุมชนและนำไปรดน้ำต้นไม้ ช่วยเพิ่มผลผลิตให้เจริญงอกงาม ทั้งนี้ยังแนะนำให้ชุมชนรู้จักใช้ประโยชน์จากมูลสัตว์ เศษอาหาร และเศษวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตร เพื่อนำมาผลิตเป็นปุ๋ยหมัก ให้คำแนะนำการเพาะเลี้ยงไส้เดือน เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ให้ดินโดยใช้ธรรมชาติ



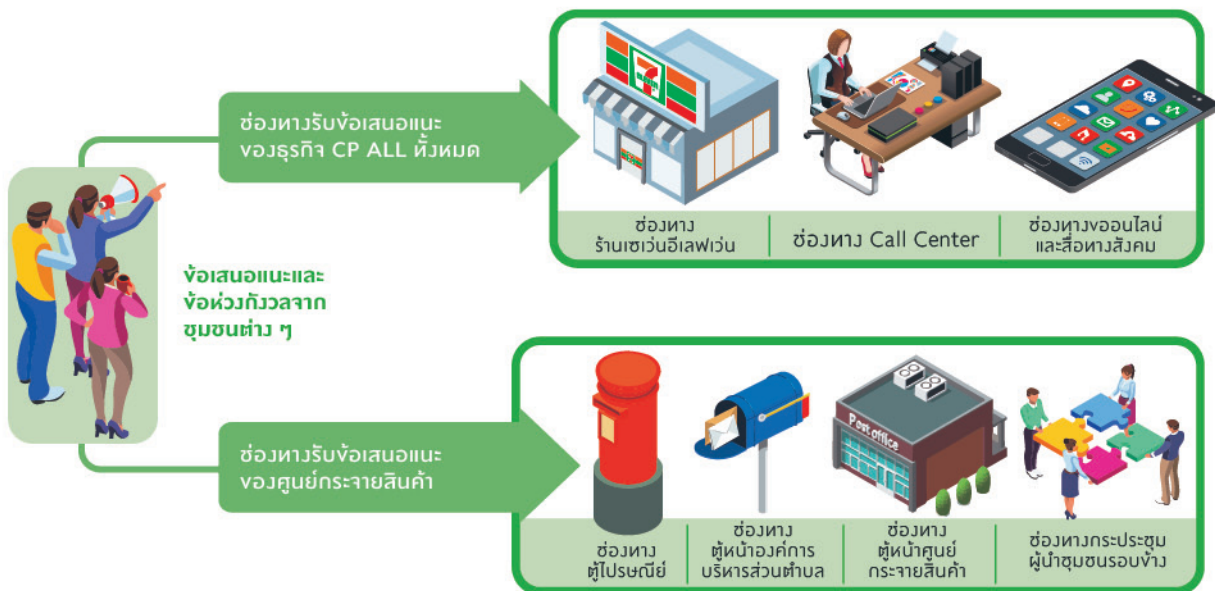
### โครงการ 1 สาขา 1 กุณการศึกษา

บริษัทมอบทุนการศึกษาให้เยาวชนไทยผ่านร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในชุมชนต่าง ๆ กว่า 28,000 ทุน รวมมูลค่ากว่า 966 ล้านบาท เพื่อเป็นการสร้างรากฐานทางการศึกษาให้กับเยาวชนไทยได้มีโอกาสเข้าศึกษาในระดับ ปวช. ปวส. ที่วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ 20 แห่ง เครือข่ายอาชีวศึกษารัฐบาล (สอศ.) เครือข่ายอาชีวศึกษาเอกชน (สช) สพฐ. และกศน. รวม 174 แห่งทั่วประเทศ



บริษัทมีช่องทางรับข้อเสนอแนะ และข้อห่วงกังวลจากคนในชุมชนหลากหลายช่องทาง เพื่อนำมาดำเนินการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### ช่องทางรับคำแนะนำ และข้อห่วงกังวล จากคนในชุมชนหลากหลายช่องทาง



พบว่า **3.4** คะแนน

จากคะแนนเต็ม **5**

พึงพอใจที่มีร้านเซเว่นอีเลฟเว่นดำเนินธุรกิจอยู่ในชุมชน

จากช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อห่วงกังวลจากคนในชุมชนที่หลากหลาย นำไปสู่การปรับปรุงและตอบสนองความคาดหวังได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท โดยในปี 2561 พบว่า 3.4 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 พึงพอใจที่มีร้านเซเว่นอีเลฟเว่นดำเนินธุรกิจอยู่ในชุมชน เนื่องจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าของคนในชุมชน และสร้างความเจริญให้กับชุมชน

รอยยิ้มและเสียงหัวเราะของสมาชิกในชุมชน จึงถือเป็นกำไรในการทำธุรกิจ รอยยิ้มและเสียงหัวเราะของเด็กและผู้สูงอายุยิ่งกว่า ยิ่งดังจั้นเท่าไร ยิ่งสว่างให้เราไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อขยายมวลความสุขในแต่ละชุมชนให้ใหญ่ยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ



ผลการดำเนินงานความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม ปี 2561

GRI Standard	รายการ	หน่วย	2558	2559	2560	2561	หมายเหตุ
<b>พลังงาน</b>							
302-1 (a)	ปริมาณพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	กิกะจูล	171,137.35	231,481.88	273,582.89	501,239.88	
	การเผาไหม้อยู่กับที่	กิกะจูล	171,137.35	231,481.88	273,582.89	370,720.89	
	- น้ำมันเตา	กิกะจูล	123,301.00	143,934.00	161,001.74	23,384.76	ซีพีแรมยกเลิกการใช้น้ำมันเตาและเปลี่ยนไปใช้ก๊าซปิโตรเลียมเหลว
	- น้ำมันดีเซล	กิกะจูล	3,289.57	4,083.00	4,086.98	1,644.70	
	- ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	กิกะจูล	42,147.39	66,951.12	69,182.62	292,398.72	
	- ก๊าซธรรมชาติ	กิกะจูล	2,399.39	16,513.76	39,311.55	53,292.70	
	การเผาไหม้ที่มีการเคลื่อนที่	กิกะจูล	N/A	N/A	N/A	130,519.00	
	- น้ำมันดีเซล	กิกะจูล	N/A	N/A	N/A	115,852.21	
	- น้ำมันเบนซิน	กิกะจูล	N/A	N/A	N/A	14,666.67	
	- ก๊าซธรรมชาติ	กิกะจูล	N/A	N/A	N/A	0.12	
302-1 (b)	ปริมาณพลังงานหมุนเวียน	กิกะจูล	0	112.15	2,983.28	4,604.26	
	- พลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์	กิกะจูล	0	122.15	223.88	693.18	ข้อมูลจากการติดตั้งโซลาร์ รูฟท็อป (Solar Rooftop) และทางเดิน และเพิ่มผลการดำเนินงานอีก 6 พื้นที่ ในปี 2561
	- พลังงานความร้อนจากแสงอาทิตย์	กิกะจูล	0	0	2,759.40	2,759.40	ข้อมูลจากการคำนวณ
	- พลังงานความร้อนใต้พิภพ	กิกะจูล	0	0	N/A	1,151.68	
302-1 (c)	ปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอก	กิกะจูล	6,252,744.90	6,948,512.89	7,267,165.11	7,872,737.87	
302-1 (e)	ปริมาณพลังงานที่ใช้ทั้งหมด	กิกะจูล	6,423,882.25	7,180,106.92	7,543,731.28	8,378,582.01	
302-3	ค่าความเข้มข้นการใช้พลังงานต่อหน่วยรายได้	กิกะจูลต่อล้านบาท	15.83	15.89	15.41	15.87	
<b>น้ำ</b>							
303-3 (a)	ปริมาณการนำน้ำมาใช้ทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	7,160,842.33	8,019,912.21	9,061,981.18	8,674,577.76	
	- น้ำใต้ดิน	ลูกบาศก์เมตร	624,289.00	935,815.00	1,036,559.00	1,265,706.09	เพิ่มขอบเขตการเก็บข้อมูลและข้อมูลมีความแม่นยำมากขึ้น
	- น้ำประปา	ลูกบาศก์เมตร	6,536,553.33	7,084,097.21	8,025,422.18	7,408,871.67	เปลี่ยนแปลงระบบการจัดเก็บข้อมูลและวิธีคำนวณหน่วยการใช้
	ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่และใช้ซ้ำ	ลูกบาศก์เมตร	211,852.00	170,996.00	190,839.00	2,181,914.81	เพิ่มขอบเขตการเก็บข้อมูลและข้อมูลมีความแม่นยำมากขึ้น
	ค่าความเข้มข้นการใช้น้ำต่อหน่วยรายได้	ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาท	17.64	17.75	18.52	16.43	



GRI Standard	รายการ	หน่วย	2558	2559	2560	2561	หมายเหตุ
<b>การปล่อยก๊าซเรือนกระจก</b>							
305-1 (a)	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1)	ตันคาร์บอน-ไดออกไซด์เทียบเท่า	10,596.01	8,115.53	9,008.51	13,051.12	
	- ก๊าซมีเทนจากระบบบำบัดน้ำเสีย	ตันคาร์บอน-ไดออกไซด์เทียบเท่า	3,444.09	1,115.46	914.04	3,253.40	เพิ่มขอบเขตการคำนวณมีความแม่นยำมากขึ้น
	- การเผาไหม้ที่มีการเคลื่อนที่	ตันคาร์บอน-ไดออกไซด์เทียบเท่า	7,151.92	7,000.07	8,094.47	9,797.72	
305-2 (a)	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2)	ตันคาร์บอน-ไดออกไซด์เทียบเท่า	1,011,033.78	1,123,536.20	1,175,060.15	1,272,977.98	
	- พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอก	ตันคาร์บอน-ไดออกไซด์เทียบเท่า	1,011,033.78	1,123,536.20	1,175,060.15	1,272,977.98	
	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด	ตันคาร์บอน-ไดออกไซด์เทียบเท่า	1,021,629.79	1,131,651.73	1,184,068.66	1,286,029.10	
305-4 (a)	ค่าความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้	ตันคาร์บอน-ไดออกไซด์เทียบเท่าต่อล้านบาท	2.52	2.50	2.42	2.44	
<b>น้ำทิ้งและของเสีย</b>							
306-1 (a)	- ปริมาณน้ำทิ้ง	ลูกบาศก์เมตร	1,560,924.10	1,823,911.21	2,083,072.07	5,911,382.41	ปี 2561 เพิ่มขอบเขตการเก็บข้อมูลจากซีพี ออลล์ และซีพีแรม ชลบุรี
	- ค่าบีโอดี (BOD)	กิโลกรัม	15,530.00	22,816.00	22,852.00	19,057.19	
	- ของแข็งแขวนลอยทั้งหมด (TSS)	กิโลกรัม	15,824.00	16,877.00	13,088.00	15,733.51	
306-2 (a)	ปริมาณของเสียอันตราย	ตัน	18.97	21.34	29.02	30.93	
	- เผาทำลาย	ตัน	14.16	18.01	23.76	25.84	รวมข้อมูลขยะติดเชื้อจากห้องน้ำและห้องพยาบาลที่ส่งทำลายตามพรบ. สาธารณสุขและขยะปนเปื้อนสารเคมี เช่น ผ้าเช็ดน้ำมัน
	- ฝังกลบ	ตัน	4.81	3.29	3.01	2.45	
	- จัดเก็บในพื้นที่	ตัน	N/A	N/A	N/A	0.70	
	- ส่งกลับคู่ค้า	ตัน	N/A	0.04	2.25	1.94	



GRI Standard	รายการ	หน่วย	2558	2559	2560	2561	หมายเหตุ
306-2 (b)	ปริมาณของเสียไม่อันตราย	ตัน	12,640.09	21,699.29	28,075.68	71,983.07	
	- ใช้ซ้ำ	ตัน	N/A	N/A	N/A	394.62	
	- นำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	N/A	N/A	N/A	39,244.35	ของเสียนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น กล่องกระดาษบรรจุภัณฑ์
	- ปุยหมัก	ตัน	1,131.44	2,021.71	5,065.75	6,103.60	
	- เผาทำลาย	ตัน	820.01	1,193.51	1,651.77	1,955.43	
	- ฝักรวม	ตัน	10,660.96	18,452.91	21,325.40	24,168.59	
	- ส่งกลับลูกค้า	ตัน	27.68	31.16	32.76	116.48	เพิ่มขอบเขตการเก็บข้อมูลจากซีพีแรม ชลบุรี
	ปริมาณของเสียทั้งหมด	ตัน	12,659.06	21,720.63	28,104.70	72,014.00	
	ปริมาณของเสีย ไม่นับรวมของเสียที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์	ตัน	11,499.23	19,667.42	23,003.88	26,153.02	
	สัดส่วนของของเสียที่นำไปใช้ประโยชน์ต่อปริมาณของเสียทั้งหมด		0.09	0.09	0.18	0.64	

หมายเหตุ

1. นิยามศัพท์

- N/A หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้

2. มาตรฐานและขอบเขตการคำนวณ

- การคำนวณเป็นไปตามกรอบการรายงานความยั่งยืน GRI Standard 2018
- ปริมาณพลังงาน (จูล) คำนวณจากปริมาณเชื้อเพลิงคูณด้วยค่าการแปลงหน่วย (Conversion Factor) ตามประเภทเชื้อเพลิงที่ใช้ อ้างอิงตามกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
- ปริมาณพลังงานที่ใช้ทั้งหมด คือผลรวมของปริมาณพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป ปริมาณพลังงานหมุนเวียน และปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอก
- ค่าความเข้มข้นการใช้พลังงานต่อหน่วยรายได้ ครอบคลุมพลังงานที่ใช้แล้วหมดไป พลังงานหมุนเวียน และพลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอก
- ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด คือผลรวมของการใช้น้ำประปาและน้ำใต้ดิน ข้อมูลจากการประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค กรมทรัพยากรน้ำบาดาล และผู้ให้เข้าอาคาร และการคำนวณอ้างอิงจากค่าเฉลี่ยการใช้น้ำจากการประปาส่วนภูมิภาค
- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก คำนวณจากข้อมูลกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคูณกับค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) อ้างอิงจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) และ Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) และรายงานให้อยู่ในรูปก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential: GWP) ตามแนวทางของ IPCC
- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1) คือผลรวมของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากก๊าซมีเทนจากระบบบำบัดน้ำเสีย และการเผาไหม้เชื้อเพลิงที่มีการเคลื่อนที่
- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2) คือการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอก
- ค่าความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้ ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม
- ปริมาณของเสียทั้งหมด คือผลรวมของของเสียอันตรายและของเสียที่ไม่อันตราย



GRI Standard	รายการ	หน่วย	2558	2559	2560	2561	หมายเหตุ
<b>จำนวนพนักงาน</b>							
102-8	จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	63,654	71,072	75,842	92,692	
	• ชาย	คน	22,410	24,349	25,942	33,110	
	• หญิง	คน	41,244	46,723	49,900	59,582	
	จำแนกตามประเภทสัญญาจ้าง						
	จำนวนพนักงานประจำ	คน	63,654	71,072	75,842	83,609	
	• ชาย	คน	22,410	24,349	25,942	28,330	
	• หญิง	คน	41,244	46,723	49,900	55,279	
	คนงาน/ผู้รับเหมา	คน	N/A	N/A	N/A	9,083	
	• ชาย	คน	N/A	N/A	N/A	4,780	
	• หญิง	คน	N/A	N/A	N/A	4,303	
<b>ความหลากหลายของพนักงาน</b>							
405-1	จำแนกตามระดับ						
	ผู้บริหารระดับสูง (Top Management)	คน	17	18	18	23	
	• ชาย	คน	13	14	14	17	
	• หญิง	คน	4	4	4	6	
	ผู้บริหาร (Management & Junior Management)	คน	2,100	2,300	2,437	2,677	
	• ชาย	คน	982	1,066	1,106	1,189	
	• หญิง	คน	1,188	1,234	1,331	1,488	
	เจ้าหน้าที่ (Officer)	คน	61,537	68,754	73,387	80,909	
	• ชาย	คน	21,415	23,269	24,822	27,124	
	• หญิง	คน	40,122	45,485	48,565	53,785	
	จำแนกตามอายุ						
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	34,384	39,364	41,777	46,252	
	• ชาย	คน	11,762	13,036	13,917	15,170	
	• หญิง	คน	22,622	26,328	27,860	31,082	
	อายุ 30-50 ปี	คน	28,581	30,868	33,105	36,234	
	• ชาย	คน	10,389	10,996	11,667	12,699	
	• หญิง	คน	18,192	19,872	21,438	23,535	
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	689	840	960	1,123	
	• ชาย	คน	258	318	358	461	
	• หญิง	คน	431	522	602	662	
102-41	สัดส่วนตัวแทนพนักงานคณะกรรมการ สวัสดิการในสถานประกอบกิจการ	ร้อยละ	99.24	99.24	99.55	99.29	
	ผลการสำรวจความผูกพันของพนักงาน	ร้อยละ	54	54	54	82	
401-1	การจ้างงานใหม่						
	จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	31,002	33,926	34,123	44,993	
	• ชาย	คน	N/A	N/A	N/A	16,637	
	• หญิง	คน	N/A	N/A	N/A	28,356	
	จำแนกตามอายุ						
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	24,191	27,292	27,505	37,013	
	• ชาย	คน	N/A	N/A	N/A	13,741	
	• หญิง	คน	N/A	N/A	N/A	23,272	

GRI Standard	รายการ	หน่วย	2558	2559	2560	2561	หมายเหตุ
	อายุ 30-50 ปี	คน	6,783	6,603	6,587	7,945	
	• ชาย	คน	N/A	N/A	N/A	2,880	
	• หญิง	คน	N/A	N/A	N/A	5,065	
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	28	31	31	35	
	• ชาย	คน	N/A	N/A	N/A	16	
	• หญิง	คน	N/A	N/A	N/A	19	
	การลาออก						
	จำนวนพนักงานประจำลาออกทั้งหมด	คน	28,833	32,737	33,502	35,160	
	• ชาย	คน	N/A	N/A	N/A	13,470	
	• หญิง	คน	N/A	N/A	N/A	21,690	
	จำแนกตามอายุ						
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	22,513	25,973	26,327	27,324	
	• หญิง	คน	N/A	N/A	N/A	10,509	
	• ชาย	คน	N/A	N/A	N/A	16,815	
	อายุ 30-50 ปี	คน	6,235	6,694	7,078	7,691	
	• ชาย	คน	N/A	N/A	N/A	2,913	
	• หญิง	คน	N/A	N/A	N/A	4,778	
	อายุมากกว่า 50 ปี	คน	85	70	97	145	
	• ชาย	คน	N/A	N/A	N/A	48	
	• หญิง	คน	N/A	N/A	N/A	97	
404-1	การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน						
	ค่าเฉลี่ยการฝึกอบรมจำแนกเพศ						
	• ชาย	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	N/A	N/A	N/A	26.57	
	• หญิง	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	N/A	N/A	N/A	24.37	
	ค่าเฉลี่ยการฝึกอบรมจำแนกตามระดับ	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	80.65	129.31	68.19	71.63	
	ผู้บริหารระดับสูง (Top Management)						
	• ชาย	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	N/A	N/A	N/A	88.67	
	• หญิง	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	N/A	N/A	N/A	20.50	
	ผู้บริหาร (Management & Junior Management)	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	40.67	53.99	54.44	61.13	
	• ชาย	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	N/A	N/A	N/A	65.28	
	• หญิง	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	N/A	N/A	N/A	57.13	
	เจ้าหน้าที่	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	24.96	37.43	81.98	24.38	
	• ชาย	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	N/A	N/A	N/A	25.55	
	• หญิง	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	N/A	N/A	N/A	23.78	

**ขอบเขต**

ข้อมูลสัดส่วนตัวแทนพนักงานคณะกรรมการสวัสดิการครอบคลุมเฉพาะบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

ข้อมูลค่าเฉลี่ยการฝึกอบรมพนักงานครอบคลุมเฉพาะบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท สยามแมคโคร จำกัด (มหาชน) และบริษัท ซีพีแรม จำกัด เท่านั้น

ผู้รับเหมา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) รวมเฉพาะแม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ผู้รับเหมาก่อสร้างและซ่อมบำรุงร้านค้า

ผู้รับเหมา บริษัท สยามแมคโคร จำกัด (มหาชน) ผู้รับเหมาทั้งหมด ผู้รับเหมาประจำ ผู้รับเหมาที่เข้ามาในพื้นที่สาขา supplier ขนส่ง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) แม่บ้าน

ผู้รับเหมา บริษัท ซีพีแรม จำกัด รวมเฉพาะแม่บ้านประจำสำนักงาน-อาคาร ผู้รับเหมาในสายการผลิต



ผลการดำเนินงานความยั่งยืน ด้านสังคม ปี 2561

GRI Standard	รายการ	หน่วย	2558	2559	2560	2561	หมายเหตุ
<b>พนักงาน</b>							
GRI 403-2 (2016)	อัตราการขาดงาน Absentee - ผู้ชาย - ผู้หญิง	% % %	1.70 0.73 0.97	1.89 0.83 1.06	0.90 0.36 0.55	2.26 2.41 2.18	ข้อมูลปี 2558-2560 ไม่รวม บริษัท ซีพีแรม จำกัด ชลบุรี
403-9 a (2018)	อัตราการหยุดงานจากการเกิดอุบัติเหตุ (LTIFR) - ผู้ชาย - ผู้หญิง	กรณีต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน	0.95 1.86 0.44	0.60 1.72 0.50	1.95 3.56 1.06	1.10 1.93 0.65	
	อัตราการบาดเจ็บทุกประเภท (IR) - พนักงาน - ผู้ชาย - ผู้หญิง	กรณีต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน	2.79 4.51 1.83	2.95 4.05 1.68	1.98 3.10 1.37	2.91 4.99 1.78	
	จำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการทำงาน - ผู้ชาย - ผู้หญิง	คน คน	0 0	0 0	0 0	0 0	
403-10 a (2018)	จำนวนผู้เสียชีวิตจากโรคที่เกิด จากการทำงาน - ผู้ชาย - ผู้หญิง	คน คน	0 0	0 0	0 0	0 0	
	อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (OIFR) - ผู้ชาย - ผู้หญิง	กรณีต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน	0 0	0 0	0 0	0 0	
<b>ผู้รับเหมา</b>							
403-9 b (2018)	อัตราการหยุดงานจากการเกิดอุบัติเหตุ (LTIFR) - ผู้ชาย - ผู้หญิง	กรณีต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน	1.11 0.94 1.15	1.01 0.94 1.15	1.99 0.94 1.15	1.02 0.94 1.15	
	อัตราการบาดเจ็บทุกประเภท (IR) - ผู้ชาย - ผู้หญิง	กรณีต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน	5.05 6.76 3.31	6.09 7.47 4.13	3.03 3.97 2.06	1.73 1.53 2.05	
	จำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการทำงาน - ผู้ชาย - ผู้หญิง	คน คน	0 0	0 0	0 0	0 0	
403-10 b (2018)	จำนวนผู้เสียชีวิตจากโรคที่เกิดจากการทำงาน - ผู้ชาย - ผู้หญิง	คน คน	0 0	0 0	0 0	0 0	
	อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (OIFR) - ผู้ชาย - ผู้หญิง	กรณีต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน	0 0	0 0	0 0	0 0	

**ขอบเขต**

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ไม่รวมข้อมูลสำหรับร้านค้าที่ได้รับสิทธิ์ช่วงในอาณาเขต (Sub-area), Store Business Partner (SBP)

บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ไม่รวมการให้บริการด้านอาหารของสยามแม็คโคร

บริษัท ซีพีแรม จำกัด อาหารพร้อมรับประทาน (ลาตหลุมแก้ว), เบเกอร์รี่ (ลาดกระบัง) ปี 2561 เพิ่มการรายงานข้อมูล ซีพีแรม ชลบุรี

ผู้รับเหมา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) รวมเฉพาะแม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ผู้รับเหมาก่อสร้างและซ่อมบำรุงร้านค้าสาขา

ผู้รับเหมา บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ผู้รับเหมาทั้งหมด ผู้รับเหมาประจำ ผู้รับเหมาที่เข้ามาในพื้นที่สาขา supplier ขนส่ง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน

ผู้รับเหมา บริษัท ซีพีแรม จำกัด รวมเฉพาะแม่บ้านประจำสำนักงาน-อาคาร ผู้รับเหมาในสายการผลิต

GRI Content Index

Global Reporting Initiative Standards	Disclosure Title	Section	Page Number	Remark	External Assurance
<b>General Disclosures</b>					
102-1	Name of the organization	About this Report	4-5	-	-
102-2	Activities, brands, products, and services	About this Report	4-8	-	-
102-3	Location of headquarters	About this Report	8	Refer to CP ALL Annual Report 2018, page 63	-
102-4	Location of operations	About this Report	4-8	-	-
102-6	Markets served	About this Report	4-8	-	-
102-7	Scale of the organization	About this Report, Annex	5 144-145	Refer to CP ALL Annual Report 2018, page 3, 33, 42-45, 62	-
102-8	Information on employees and other workers	Appendix	144-146	-	-
102-9	Supply chain	Cascading Responsibilities Throughout the Value Chains	4, 132-135		-
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	-	132-135	Refer to CP ALL Annual Report 2018, page 34	-
102-11	Precautionary Principle or approach	Organization of Corporate Governance, Management with Transparency	24-31		-
102-12	External initiatives	Organization of Corporate Governance, Management with Transparency	24-31		-
102-13	Membership of associations	Organization of Corporate Governance, Management with Transparency	30		-
102-14	Statement from senior decision-maker	Message of Chairman, Message of the Chairman of the Executive Committee	2-3	-	-
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	Organization of Corporate Governance, Management with Transparency	27-28	Refer to CP ALL Annual Report 2018, page 55-60	
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	Building on Ambition, Strategy for Sustainability	13-14, 24-31		
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	-	34-36	-	-
102-18	Governance structure	Organization of Corporate Governance, Management with Transparency	24-28	-	-
102-19	Delegating authority	-		-	-
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	-	24-29	Refer to CP ALL Annual Report 2018, page 83-85	-
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	-	24-29	-	-



Global Reporting Initiative Standards	Disclosure Title	Section	Page Number	Remark	External Assurance
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	-	27-28, 40-45		-
102-30	Effectiveness of risk management processes	-	27-28	Refer to CP ALL Annual Report 2018, page 55-60	-
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	-	18-20, 27-28	Refer to CP ALL Annual Report 2018, page 55-60	-
102-40	List of stakeholder groups	Embracing Differences, Building Bridges, and Forging Benefits	48-55	-	-
102-41	Collective bargaining agreements	Embracing Differences, Building Bridges, and Forging Benefits	48-55		
102-42	Identifying and selecting stakeholders	Embracing Differences, Building Bridges, and Forging Benefits	48-55	-	-
102-43	Approach to stakeholder engagement	Embracing Differences, Building Bridges, and Forging Benefits	48-55	-	-
102-44	Key topics and concerns raised	Embracing Differences, Building Bridges, and Forging Benefits	48-55	-	-
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	About this Report	4-8	Refer to CP ALL Annual Report 2018, page 2	
102-46	Defining report content and topic Boundaries	Emphasis on All Material Issues for Sustainability in All Dimensions	18-20	-	-
102-47	List of material topics	Emphasis on All Material Issues for Sustainability in All Dimensions	18-20	-	-
102-49	Changes in reporting	Emphasis on All Material Issues for Sustainability in All Dimensions	18-20	-	-
102-50	Reporting period	Emphasis on All Material Issues for Sustainability in All Dimensions	18	-	-
102-52	Reporting cycle	Emphasis on All Material Issues for Sustainability in All Dimensions	18	-	-
102-53	Contact point for questions regarding the report	Emphasis on All Material Issues for Sustainability in All Dimensions	8	-	-

Global Reporting Initiative Standards	Disclosure Title	Section	Page Number	Remark	External Assurance
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Emphasis on All Material Issues for Sustainability in All Dimensions	18	-	-
102-55	GRI content index	GRI content index	This page	-	-
102-56	External assurance	Materiality process Assurance Statement	163-164	-	-
<b>Management Approach</b>					
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Emphasis on All Material Issues for Sustainability in All Dimensions	18-20	-	-
103-2	The management approach and its components	All chapters	All	-	-
<b>Economic</b>					
203-1	Significant indirect economic impacts	Innovation creates intellect, increase business value	68-73		
<b>Procurement Practices</b>					
204-1	Proportion of spending on local suppliers	Cascading Responsibilities Throughout the Value Chains	133	-	-
<b>Anti-corruption</b>					
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Standing beside honesty, stepping aside Corruption	34-37	-	-
<b>Materials</b>					
301-1	Materials used by weight or volume	-	109, 111-112		
301-2	Recycled input materials used	-	110		
301-3	Reclaimed products and their packaging materials	Protecting the Ecosystem and Committing to Being Green	108-113	-	-
<b>Energy</b>					
302-1	Energy consumption within the organization	Appendix	141-143	-	
302-2	Energy consumption outside of the organization	-			
302-3	Energy intensity	Appendix	141	-	
302-4	Reduction of energy consumption	Climate Change Management, Alternating for Renewable Energy	117		
302-5	Reductions in energy requirements of products and services	-		-	-
<b>Water and effluents</b>					
303-1	Water withdrawal by source	Appendix	141	-	



Global Reporting Initiative Standards	Disclosure Title	Section	Page Number	Remark	External Assurance
<b>Biodiversity</b>					
304-1	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	-			
304-2	Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity	Protecting the Ecosystem and Committing to Being Green	108-113		
304-3	Habitats protected or restored	-			
304-4	IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	-	131		
<b>Emissions</b>					
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	Appendix	142	-	
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Appendix	142	-	
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	-		-	
305-4	GHG emissions intensity	Appendix	142	-	
305-5	Reduction of GHG emissions		116-119	-	
305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)				
305-7	Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), and other significant air emissions	-		-	-
<b>Effluents and Waste</b>					
306-1	Water discharge by quality and destination	Appendix	142		
306-2	Waste by type and disposal method	Appendix	142		
306-3	Significant spills	-			
306-4	Transport of hazardous waste	-			
306-5	Water bodies affected by water discharges and/or runoff	-			
<b>Supplier Environmental Assessment</b>					
308-1	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken			-	
<b>Employment</b>					
401-1	New employee hires and employee turnover	Appendix	144-145	-	-
<b>Occupational Health and Safety</b>					
403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety		77-78	-	
403-10	Work-related ill health	Appendix	147	-	



Global Reporting Initiative Standards	Disclosure Title	Section	Page Number	Remark	External Assurance
<b>Training and Education</b>					
404-1	Average hours of training per year per employee	Appendix	145	-	-
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Mix the similar, mend the different, make good and talented individuals, mould to unite a force	59-60		
404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Mix the similar, mend the different, make good and talented individuals, mould to unite a force	58-64		
<b>Diversity and Equal Opportunity</b>					
405-1	Diversity of governance bodies and employees	Appendix	144	-	-
<b>Local Communities</b>					
413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs		134-137		
<b>Supplier Social Assessment</b>					
414-1	New suppliers that were screened using social criteria		126-128		
414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken		123, 126-128		
<b>Customer Health and Safety</b>					
416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	Selecting Hygienic Food with the Consumer Health at Heart	86-91		
<b>Marketing and Labeling</b>					
417-1	Requirements for product and service information and labeling	Selecting Hygienic Food with the Consumer Health at Heart	86-91	-	-



### United Nations Sustainability Development Goals (UN SDGs)

Goals	Description	Page
1	End poverty in all its forms everywhere	132-139
2	End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture	86-91 100-104
3	Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages	76-83
4	Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all	94-97
5	Achieve gender equality and empower all women and girls	40-45
6	Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all	122-123
7	Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all	116-119
8	Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all	68-73 76-83 94-97
9	Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation	68-73
10	Reduce inequality within and among countries	100-104 132-139
11	Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable	-
12	Ensure sustainable consumption and production patterns	108-113 116-119 126-129
13	Take urgent action to combat climate change and its impacts	116-119
14	Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources for sustainable development	126-129
15	Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystems, sustainably manage forests, combat desertification, and halt and reverse	108-113
16	Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels	24-31 34-37
17	Strengthen the means of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development	-

## UNGC Advanced Level

UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
<i>Implementing the Ten Principles into Strategies &amp; Operations</i>	<b>Criterion 1: The COP describes mainstreaming into corporate functions and business units</b>	
	<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>	
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Place responsibility for execution of sustainability strategy in relevant corporate functions (procurement, government affairs, human resources, legal, etc) ensuring no function conflicts with company's sustainability commitments and objectives	13-17
	- Align strategies, goals and incentive structures of all business units and subsidiaries with corporate sustainability strategy	13-17
	- Assign responsibility for corporate sustainability implementation to an individual or group within each business unit and subsidiary	13-17
	- Design corporate sustainability strategy to leverage synergies between and among issue areas and to deal adequately with trade-offs	13-17
	- Ensure that different corporate functions coordinate closely to maximize performance and avoid unintended negative impacts	13-17
	- Other established or emerging best practices	-
	<b>Criterion 2: The COP describes value chain implementation</b>	
	<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>	
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Analyze each segment of the value chain carefully, both upstream and downstream, when mapping risks, opportunities and impacts	86-91, 126-129
	- Communicate policies and expectations to suppliers and other relevant business partners	126-129
	- Implement monitoring and assurance mechanisms (e.g. audits/ screenings) for compliance within the company's sphere of influence	86-91, 126-129
	- Undertake awareness-raising, training and other types of capacity building with suppliers and other business partners	126-129
	- Other established or emerging best practices	



UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
<b>Criterion 3: The COP describes robust commitments, strategies or policies in the area of human rights</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
<b>Robust Human Rights Management Policies &amp; Procedures</b>	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Commitment to comply with all applicable laws and respect internationally recognized human rights, wherever the company operates (e.g., the Universal Declaration of Human Rights, Guiding Principles on Human Rights)	40-45
	- Integrated or stand-alone statement of policy expressing commitment to respect and support human rights approved at the most senior level of the company	13-17
	- Statement of policy stipulating human rights expectations of personnel, business partners and other parties directly linked to operations, products or services	13-17
	- Statement of policy publicly available and communicated internally and externally to all personnel, business partners and other relevant parties	13-17
	- Other established or emerging best practices	
<b>Criterion 4: The COP describes effective management systems to integrate the human rights principles</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17, 40-45
	- Process to ensure that internationally recognized human rights are respected	40-45
	- On-going due diligence process that includes an assessment of actual and potential human rights impacts	40-45
	The Guiding Principles suggest that the assessment:	
	- Internal awareness-raising and training on human rights for management and employees	40-45
	- Operational-level grievance mechanisms for those potentially impacted by the company's activities	40-45
	- Allocation of responsibilities and accountability for addressing human rights impacts	40-45
	- Internal decision-making, budget and oversight for effective responses to human rights impacts	40-45

UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
	- Processes to provide for or cooperate in the remediation of adverse human rights impacts that the company has caused or contributed to	40-45
	- Process and programs in place to support human rights through: core business; strategic philanthropic/social investment; public policy engagement/advocacy; partnerships and/or other forms of collective action	40-45
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 5: The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms of human rights integration</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- System to monitor the effectiveness of human rights policies and implementation with quantitative and qualitative metrics, including in the supply chain	40-45
	- Monitoring drawn from internal and external feedback, including affected stakeholders	-
	- Process to deal with incidents the company has caused or contributed to for internal and external stakeholders	40-45
	- Outcomes of integration of the human rights principles	40-45
	Suggested GRI Indicators: HR2 Percentage of significant suppliers, contractors, and other business partners that have undergone human rights screening, and actions taken. HR10 Percentage and total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessments.) (a) Be of a form and frequency that reflect an enterprise's human rights impacts and that are accessible to its intended audiences; (b) Provide information that is sufficient to evaluate the adequacy of an enterprise's response to the particular human rights impact involved; (c) In turn not pose risks to affected stakeholders, personnel or to legitimate requirements of commercial confidentiality.	40-45
	- Outcomes of remediation processes of adverse human rights impacts (Suggested GRI Indicator: HR11 Number of grievances related to human rights filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms.)	40-45
	- Other established or emerging best practices	-



UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
<b>Criterion 6: The COP describes robust commitments, strategies or policies in the area of labour</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
<b>Robust Labour Management Policies &amp; Procedures</b>	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Reference to principles of relevant international labour standards (ILO Conventions) and other normative international instruments in company policies	40-45
	- Reflection on the relevance of the labour principles for the company	76-83
	- Written company policy to obey national labour law, respect principles of the relevant international labour standards in company operations worldwide, and engage in dialogue with representative organization of the workers (international, sectoral, national).	<a href="https://www.cpall.co.th/wp-content/uploads/2018/06/09_CPALL-Human-Rights-and-Labor-practices-Policy_EN_Final-for-web_Rv.120618-1.pdf">https://www.cpall.co.th/wp-content/uploads/2018/06/09_CPALL-Human-Rights-and-Labor-practices-Policy_EN_Final-for-web_Rv.120618-1.pdf</a>
	- Inclusion of reference to the principles contained in the relevant international labour standards in contracts with suppliers and other relevant business partners	<a href="https://www.cpall.co.th/wp-content/uploads/2018/06/09_CPALL-Human-Rights-and-Labor-practices-Policy_EN_Final-for-web_Rv.120618-1.pdf">https://www.cpall.co.th/wp-content/uploads/2018/06/09_CPALL-Human-Rights-and-Labor-practices-Policy_EN_Final-for-web_Rv.120618-1.pdf</a>
	- Specific commitments and Human Resources policies, in line with national development priorities or decent work priorities in the country of operation Examples: Inclusion of vulnerable/discriminated groups in the workforce (e.g., women, disabled, migrant, HIV/AIDS, older/younger workers); equal pay for work of equal value; contribution to national strategies to eliminate child/forced labour, etc.	<a href="https://www.cpall.co.th/wp-content/uploads/2018/06/09_CPALL-Human-Rights-and-Labor-practices-Policy_EN_Final-for-web_Rv.120618-1.pdf">https://www.cpall.co.th/wp-content/uploads/2018/06/09_CPALL-Human-Rights-and-Labor-practices-Policy_EN_Final-for-web_Rv.120618-1.pdf</a>
	- Participation and leadership in wider efforts by employers' organizations (international and national levels) to jointly address challenges related to labour standards in the countries of operation, possibly in a tripartite approach (business – trade union – government).	40-45
	- Structural engagement with a global union, possibly via a Global Framework Agreement	40-45
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 7: The COP describes effective management systems to integrate the labour principles</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17	
- Risk and impact assessments in the area of labour	40-45	
- Dialogue mechanism with trade unions to regularly discuss and review company progress in addressing labour standards	-	

UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
	- Allocation of responsibilities and accountability within the organization	40-45, 76-83
	- Internal awareness-raising and training on the labour principles for management and employees	40-45
	- Active engagement with suppliers to address labour-related challenges	48-55
	- Grievance mechanisms, communication channels and other procedures (e.g., whistleblower mechanisms) available for workers to report concerns, make suggestions or seek advice, designed and operated in agreement with the representative organization of workers	40-45
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 8: The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms of labour principles integration</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- System to track and measure performance based on standardized performance metrics	-
	- Dialogues with the representative organization of workers to regularly review progress made and jointly identify priorities for the future	76-83
	- Audits or other steps to monitor and improve the working conditions of companies in the supply chain, in line with principles of international labour standards	126-129
	- Process to positively engage with the suppliers to address the challenges (i.e., partnership approach instead of corrective approach) through schemes to improve workplace practices	126-129
	- Outcomes of integration of the Labour principles	-
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 9: The COP describes robust commitments, strategies or policies in the area of environmental stewardship</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
<b>Robust Environmental Management Policies &amp; Procedures</b>	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	
	- Reference to relevant international conventions and other international instruments (e.g. Rio Declaration on Environment and Development)	-
	- Reflection on the relevance of environmental stewardship for the company	108-113, 116-119



UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
	- Written company policy on environmental stewardship	<a href="https://www.cpall.co.th/wp-content/uploads/2018/06/05_CPALL-Environmental-Policy_Eng.pdf">https://www.cpall.co.th/wp-content/uploads/2018/06/05_CPALL-Environmental-Policy_Eng.pdf</a> <a href="https://www.cpall.co.th/wp-content/up">https://www.cpall.co.th/wp-content/up</a>
	- Inclusion of minimum environmental standards in contracts with suppliers and other relevant business partners	-
	- Specific commitments and goals for specified years	13-17
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 10: The COP describes effective management systems to integrate the environmental principles</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Environmental risk and impact assessments	-
	- Assessments of lifecycle impact of products, ensuring environmentally sound management policies	108-113, 116-119
	- Allocation of responsibilities and accountability within the organisation	
	- Internal awareness-raising and training on environmental stewardship for management and employees	108-113, 116-119
	- Grievance mechanisms, communication channels and other procedures (e.g. whistleblower mechanisms) for reporting concerns or seeking advice regarding environmental impacts	4-8, 36
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 11: The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms for environmental stewardship</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- System to track and measure performance based on standardized performance metrics	116-119
	- Leadership review of monitoring and improvement results	116-119
	- Process to deal with incidents	-
	- Audits or other steps to monitor and improve the environmental performance of companies in the supply chain	126-129
	- Outcomes of integration of the environmental principles	108-113, 116-119
	ð Other established or emerging best practices	-



UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
<b>Criterion 12: The COP describes robust commitments, strategies or policies in the area of anti-corruption</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
<b>Robust Anti-Corruption Management Policies &amp; Procedures</b>	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Publicly stated formal policy of zero-tolerance of corruption	34-37
	- Commitment to be in compliance with all relevant anti-corruption laws, including the implementation of procedures to know the law and monitor changes	24-31
	- Statement of support for international and regional legal frameworks, such as the UN Convention against Corruption	-
	- Detailed policies for high-risk areas of corruption	-
	- Policy on anti-corruption regarding business partners	34-37, 126-129
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 13: The COP describes effective management systems to integrate the anti-corruption principle</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17	
- Support by the organization's leadership for anti-corruption	24-31, 34-37	
- Carrying out risk assessment of potential areas of corruption	24-31	
- Human Resources procedures supporting the anti-corruption commitment or policy, including communication to and training for all employees	24-31, 34-37	
- Internal checks and balances to ensure consistency with the anti-corruption commitment	24-31, 34-37	
- Actions taken to encourage business partners to implement anti-corruption commitments	24-31	
- Management responsibility and accountability for implementation of the anti-corruption commitment or policy	-	
- Communications (whistleblowing) channels and follow-up mechanisms for reporting concerns or seeking advice	24-31	
- Internal accounting and auditing procedures related to anticorruption	24-31	
- Other established or emerging best practices	-	



UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
	<b>Criterion 14: The COP describes effective monitoring and evaluation mechanisms for the integration of anti-corruption</b>	
	<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>	
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Leadership review of monitoring and improvement results	24-31
	- Process to deal with incidents	-
	- Public legal cases regarding corruption	-
	- Use of independent external assurance of anti-corruption programmes	24-31
	- Outcomes of integration of the anti-corruption principle	-
- Other established or emerging best practices	-	
<i>Taking Action in Support of Broader UN Goals and Issues</i>	<b>Criterion 15: The COP describes core business contributions to UN goals and issues</b>	
	<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>	
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Align core business strategy with one or more relevant UN goals/issues	<a href="https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/">https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/</a>
	- Develop relevant products and services or design business models that contribute to UN goals/issues	<a href="https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/">https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/</a>
	- Adopt and modify operating procedures to maximize contribution to UN goals/issues	<a href="https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/">https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/</a>
	- Other established or emerging best practices	-
	<b>Criterion 16: The COP describes strategic social investments and philanthropy</b>	
	<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>	
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17, 94-97, 100-104, 132-139
	- Pursue social investments and philanthropic contributions that tie in with the core competencies or operating context of the company as an integrated part of its sustainability strategy	13-17, 94-97, 100-104, 132-139
	- Coordinate efforts with other organizations and initiatives to amplify—and not negate or unnecessarily duplicate—the efforts of other contributors	13-17, 94-97, 100-104, 132-139

UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
	- Take responsibility for the intentional and unintentional effects of funding and have due regard for local customs, traditions, religions, and priorities of pertinent individuals and groups	100-104, 132-139
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 17: The COP describes advocacy and public policy engagement</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Publicly advocate the importance of action in relation to one or more UN goals/issues	13-17 <a href="https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/">https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/</a>
	- Commit company leaders to participate in key summits, conferences, and other important public policy interactions in relation to one or more UN goals/issues	<a href="https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/">https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/</a>
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 18: The COP describes partnerships and collective action</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17
	- Develop and implement partnership projects with public or private organizations (UN entities, government, NGOs, or other groups) on core business, social investments and/or advocacy	94-97, 100-104, 126-129, 132-139
	- Join industry peers, UN entities and/or other stakeholders in initiatives contributing to solving common challenges and dilemmas at the global and/or local levels with an emphasis on initiatives extending the company's positive impact on its value chain	94-97, 100-104, 126-129, 132-139
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 19: The COP describes CEO commitment and leadership</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
<b>Corporate Sustainability Governance and Leadership</b>	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	2-3, 13-17
	- CEO publicly delivers explicit statements and demonstrates personal leadership on sustainability and commitment to the UN Global Compact	-
	- CEO promotes initiatives to enhance sustainability of the company's sector and leads development of industry standards	-



UNGC Advanced level checklist		Comment/Reference
	- CEO leads executive management team in development of corporate sustainability strategy, defining goals and overseeing implementation	-
	- Make sustainability criteria and UN Global Compact principles part of goals and incentive schemes for CEO and executive management team	<a href="https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/">https://www.cpall.co.th/en/sustain/cpall-and-the-sustainable-development-goals/</a>
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 20: The COP describes Board adoption and oversight</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	24-31
	- Board of Directors (or equivalent) assumes responsibility and oversight for long-term corporate sustainability strategy and performance	13-17
	- Board establishes, where permissible, a committee or assigns an individual board member with responsibility for corporate sustainability.	13-17
	- Board (or committee), where permissible, approves formal reporting on corporate sustainability (Communication on Progress)	-
	- Other established or emerging best practices	-
<b>Criterion 21: The COP describes stakeholder engagement</b>		
<i>Indicate which of the following best practices are described in your COP:</i>		
	- Any relevant policies, procedures, and activities that the company plans to undertake to fulfill this criterion, including goals, timelines, metrics, and responsible staff	13-17, 48-55
	- Publicly recognize responsibility for the company's impacts on internal and external stakeholders	2-3, 13-17, 48-55
	- Define sustainability strategies, goals and policies in consultation with key stakeholders	-
	- Consult stakeholders in dealing with implementation dilemmas and challenges and invite them to take active part in reviewing performance	-
	- Establish channels to engage with employees and other stakeholders to hear their ideas and address their concerns, and protect 'whistle-blowers'	48-55
	- Other established or emerging best practices	-



KPMG Phoomchai Audit Ltd.  
50<sup>th</sup> Floor, Empire Tower,  
1 South Sathorn Road, Yannawa  
Sathorn, Bangkok 10120, Thailand  
Tel +66 2677 2000  
Fax +66 2677 2222  
Website kpmg.com/th

บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาคไทย สอบบัญชี จำกัด  
ชั้น 50 เอ็มไพร์ทาวเวอร์  
1 ถนน สาทรใต้ แขวงยานนาวา  
เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120  
โทร +66 2677 2000  
แฟกซ์ +66 2677 2222  
เว็บไซต์ kpmg.com/th

# Independent limited assurance report

To the Directors of CP ALL Public Company Limited (“CPALL”)

## Conclusion

Based on the procedures performed, as described below, nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected subject matters (“Subject Matters”) identified below and included in the Sustainability Report 2018 (the “Report”) for the year ended 31 December 2018 and disclosures regarding their adherence to the three AccountAbility Principles of Inclusiveness, Materiality and Responsiveness under AA1000APS (2008), and reliability of Subject Matters, are not, in all material respects, prepared in compliance with the reporting criteria (the “Criteria”).

## Our Responsibilities

We have been engaged by CPALL and are responsible for providing a limited assurance conclusion in respect of the Subject Matters for the year ended 31 December 2018 to be included in the Report as identified below.

Our assurance engagement is conducted in accordance with the International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* and ISAE 3410 *Assurance on Greenhouse Gas Statements*. We have also conducted our engagement in accordance with the Accountability Assurance Standard of Sustainability AA1000AS (2008) at moderate level that corresponds to a limited assurance as per ISAE 3000 with a Type 2 engagement, which covers not only the nature and extent of the organisation’s adherence to the AA1000APS, but also evaluates the reliability of Subject Matters as indicated below. These standards require the assurance team to possess the specific knowledge, skills and professional competencies needed to provide assurance on sustainability information, and that we plan and perform the engagement to obtain limited assurance on whether the Subject Matters are prepared, in all material respects, in compliance with the Criteria. We have complied with the requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants to ensure their independence. The firm applies International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintains a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

We have not been engaged to provide an assurance conclusion on any other information disclosed within the Report.

## Subject Matters

Subject Matters comprised of the following data expressed numerically or in descriptive text for the year ended 31 December 2018:

- GRI 302-1 Energy consumption within organization (2016 version)
- GRI 302-3 Energy intensity (2016 version)
- GRI 303-3 Water withdrawal (2018 version)
- GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions (2016 version)
- GRI 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions (2016 version)
- GRI 305-4 GHG emissions intensity (2016 version)
- GRI 306-2 Waste by type and disposal method (2016 version)
- GRI 403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety (2018 version)
- GRI 403-9 Work-related injuries (2018 version)
- GRI 403-10 Work-related ill health (2018 version)
- Percentage of workers whose work, or workplace, is controlled by organization, that are represented by formal joint management-worker health and safety committees (in accordance with GRI 403-1 (b) (2016 version))



## Criteria

The Subject Matters were assessed according to the following criteria:

- The Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative (“GRI Standards”) with core option; and
- AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) (“AA1000APS”).

## Director’s and management’s responsibilities

The director and management of CPALL are responsible for the preparation and presentation of the Subject Matters, specifically ensuring that in all material respects the Subject Matters are prepared and presented in accordance with the Criteria. This responsibility also includes the internal controls relevant to the preparation of the Report that is free from material misstatement whether due to fraud or error.

## Procedure performed

In forming our limited assurance conclusion over the Subject Matters, our procedures consisted of making enquiries and applying analytical and other evidence gathering procedures including:

- Interviews with senior management and relevant staff at corporate and operating sites;
- Inquiries about the design and implementation of the systems and methods used to collect and process the information reported, including the aggregation of source data into the Subject Matters;
- Inquiries about managements practices and procedures related to identifying stakeholders and their expectations, determining material sustainability matters and implementing sustainability policies and guidelines;
- Visits CPALL Head office and CDC Bang Bua Thong, CRRAM Lat Lum Kaew, and Siam Makro head office and Srinakarin 2 branch, selected on the basis of risk analysis including the consideration of both quantitative and qualitative criteria;
- Agreeing the Subject Matters to relevant underlying sources on a sample basis to determine whether all the relevant information has been included in the Subject Matters and prepared in accordance with the Criteria.

The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement and consequently the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than

the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed. Accordingly, we do not express a reasonable assurance opinion.

## Inherent limitations

Due to the inherent limitations of any internal control structure it is possible that errors or irregularities in the information presented in the Report may occur and not be detected. Our engagement is not designed to detect all weaknesses in the internal controls over the preparation and presentation of the Report, as the engagement has not been performed continuously throughout the period and the procedures performed were undertaken on a test basis.

## Restriction of use of our report

Our report should not be regarded as suitable to be used or relied on by any party wishing to acquire rights against us other than CPALL, for any purpose or in any other context. Any party other than CPALL who obtains access to our report or a copy thereof and chooses to rely on our report (or any part thereof) will do so at its own risk. To the fullest extent permitted by law, we accept or assume no responsibility and deny any liability to any party other than CPALL for our work, for this independent limited assurance report, or for the conclusions we have reached.

**KPMG Phoomchai Audit Ltd.**

Bangkok

5 March 2019

ร่วมสร้างสรรค์  
และแบ่งปันโอกาส  
ให้ทุกคน



บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ เลขที่ 313 อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ชั้น 24  
ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500  
โทร. 0 2071 9000

[www.cpall.co.th](http://www.cpall.co.th)