

# เปิดใจรับความแตกต่าง สร้างสัมพันธ์ สานประโยชน์สุข

## ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญปี 2562



อันดับ **1**

บริษัทในใจคนไทยประเภทค้าปลีกสมัยใหม่ ประจำปี 2562 (Thailand's Most Admired Company) 2 ปีติดต่อกัน สะท้อนให้เห็นถึงการเป็นบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือและมีภาพลักษณ์ที่ดีกับกลุ่มพนักงานออฟฟิศ (White Collar)



อันดับ **3**

บริษัท ที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับไว้วางใจจากสังคม และเป็นบริษัทไทยที่คนไทยภูมิใจ (จากผลการสำรวจ CP ALL Brand Health Check เพื่อเข้าใจถึงการรับรู้ ความรู้สึก และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ ซีพี ออลล์)

### การสนับสนุนเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน



SDG16 ส่งเสริมสังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก  
16.7 สร้างความมั่นใจในความครอบคลุม การมีส่วนร่วม การตอบสนอง และการเป็นตัวแทนที่ดี ในการตัดสินใจทุกระดับ



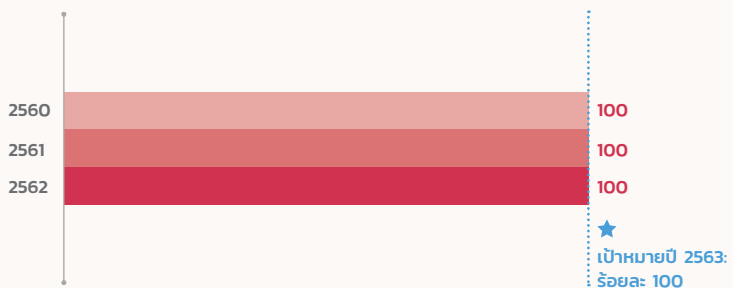
## เป้าหมายปี 2563



บริษัทมีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกบริษัท ภายในปี 2563

## ผลการดำเนินงานเทียบเป้าหมาย

บริษัทมีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกบริษัท (ร้อยละ)



## ความท้าทาย

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยให้ความสำคัญผ่านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีในการบริการ พร้อมทั้งสร้างคุณค่าและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างครอบคลุม ดังนั้น การสร้างการมีส่วนร่วมและการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงต้องอาศัยกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างครบถ้วน เพื่อสร้างการยอมรับและนำไปสู่แนวทางในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืน

## แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทมุ่งส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผ่านช่องทางการสื่อสารและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 11 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน สตรีพาร์ทเนอร์ ลูกค้า คู่ค้า และผู้จัดหา ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน ชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม ภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน และผู้นำทางความคิด สื่อมวลชน และบล็อกเกอร์ เจ้าหนี้ และเจ้าของสถานที่ ให้เช่า เพื่อรับทราบมุมมอง ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงโอกาสในการสื่อสารแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยในปี 2562 บริษัทดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ พร้อมทั้งข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะซึ่งครอบคลุมมิติทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการลำดับความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดเนื้อหา และแนวทางจัดทำรายงานฉบับนี้

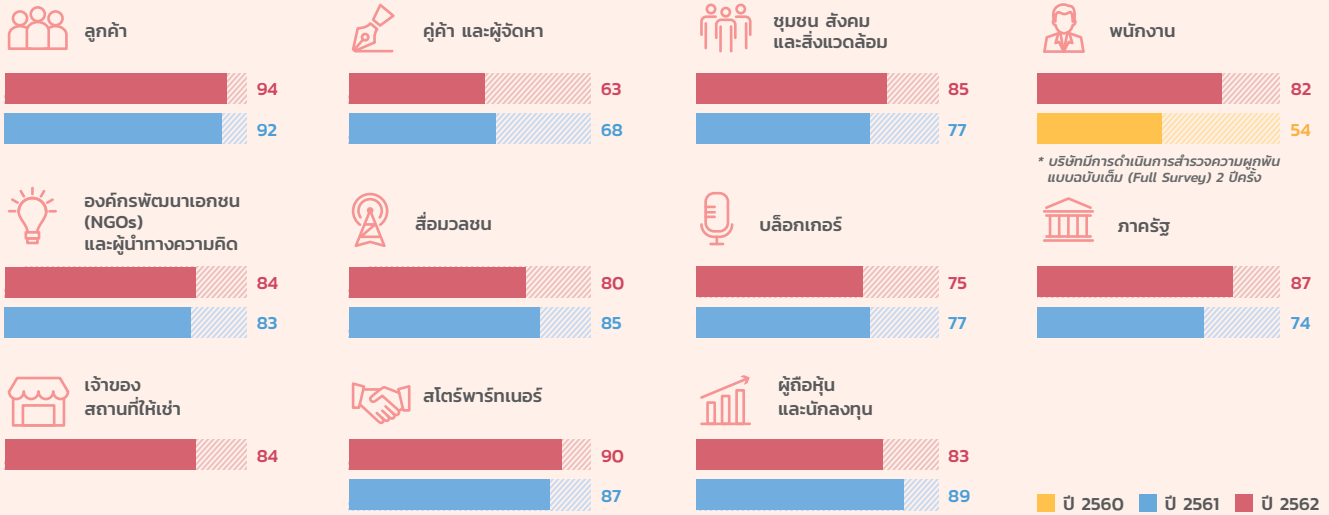
### ความคืบหน้าปี 2562



ขยายผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มเจ้าของสถานที่ให้เช่า



สรุปผลดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ลูกค้า

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ศูนย์บริการข้อมูลและรับข้อร้องเรียนลูกค้า 58,536 ครั้ง</li> <li>เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ 23,379 ครั้ง</li> </ul> </li> <li>สำรวจความคิดเห็น และสัมภาษณ์ลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายละเอียดและความถูกต้องโครงการส่งเสริมการขาย</li> <li>คุณภาพและความปลอดภัย</li> <li>การดูแลสุขภาพ</li> <li>จลาจลผลิตภัณฑ์ ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน</li> <li>ระยะเวลาการให้บริการ</li> <li>ผลกระทบต่อเศรษฐกิจชุมชน</li> <li>การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สื่อสารให้ลูกค้าและผู้บริโภคเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย</li> <li>เพิ่มช่องทางการสื่อสารส่งเสริมการขาย</li> <li>พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน ทั้งคุณภาพ ความปลอดภัย</li> <li>คัดเลือกและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางเลือกสุขภาพ</li> <li>สื่อสารและเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับโภชนาการ การใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการผ่านจลาจลผลิตภัณฑ์</li> <li>ปรับปรุงช่องทางการชำระสินค้าและผลิตภัณฑ์</li> <li>สร้างบรรยากาศที่ดีภายในร้าน</li> <li>การวางจำหน่ายสินค้าจากชุมชน</li> <li>นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่เป็นสมาชิกประเภทต่าง ๆ ที่มีการให้ข้อมูลส่วนตัว</li> </ul>

จากการดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเข้มข้นที่ครอบคลุมถึงทุกหน่วยธุรกิจและกลุ่มลูกค้าที่เป็นสมาชิกประเภทต่าง ๆ ที่มีการให้ข้อมูลส่วนตัวแก่บริษัท โดยมีผู้รับผิดชอบหลักคือ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer) หน่วยงาน Corporate Legal & Compliance ในปี 2562 บริษัทพบว่าไม่มีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## คู่ค้า และผู้จัดหา

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนอง ของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความพึงพอใจคู่ค้าธุรกิจปีละครั้ง</li> <li>การจัดประชุมสัมมนาและการแลกเปลี่ยนทางนโยบายขององค์กร</li> <li>เยี่ยมเยือนคู่ค้าทางธุรกิจ พร้อมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน</li> <li>โครงการร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม</li> <li>ตรวจประเมินการให้คำปรึกษาและส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ</li> <li>สัมภาษณ์หาความต้องการและความคาดหวังของคู่ค้าธุรกิจด้านความยั่งยืน</li> <li>ประชุมและสัมภาษณ์ร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจ</li> <li>ศูนย์คู่ค้าสัมพันธ์ โทร 0-2711-7772</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>การจัดการข้อขัดแย้งและการสร้างการยอมรับจากชุมชน</li> <li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>การปฏิบัติที่เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินงานด้าน Joint Business Plan เป็นประจำทุกปี เป็นการหาแนวทางในการพัฒนาการเติบโตของธุรกิจที่เป็นภาพใหญ่ขององค์กร</li> <li>การรับฟังข้อคิดเห็นจากคู่ค้าธุรกิจ เพื่อนำมาพิจารณาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน</li> <li>การดำเนินงานด้านส่งเสริมการสร้างอาชีพสร้างรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่น โอกาสในการสร้างอาชีพในพื้นที่หน้าร้าน การยกระดับและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนผ่านการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยในชุมชน พร้อมทั้งมีช่องทางในการรับคำแนะนำและข้อกังวลจากชุมชน</li> <li>กำหนดนโยบายและประกาศใช้นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ การจัดอบรมให้กับพนักงานทุกระดับ รวมไปถึงคู่ค้าธุรกิจที่สำคัญลำดับที่ 1</li> <li>การสื่อสารแนวทางและหลักปฏิบัติทางด้านธรรมาภิบาล และจริยธรรมธุรกิจ</li> <li>การทำงานร่วมกับเครือข่ายของภาครัฐ "รวมพลัง อาสาสู้งาน"</li> <li>โครงการรับรองการต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)</li> <li>พัฒนาโครงการส่งเสริมทางด้านนวัตกรรมในรูปแบบเปิด นวัตกรรมภายในและการปรับปรุงนวัตกรรม</li> <li>กำหนดนโยบายด้านการจัดหาอย่างยั่งยืน และแนวปฏิบัติสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจ พร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกสินค้า ส่งเสริมให้คู่ค้าทางธุรกิจตระหนักถึงเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม</li> <li>พัฒนาข้อกำหนดการตรวจประเมินคู่ค้าตามนโยบายด้านการจัดหาอย่างยั่งยืนและแนวปฏิบัติสำหรับคู่ค้าธุรกิจของบริษัท</li> <li>โครงการพัฒนาบรรจุกู้ทุนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สินค้าพัฒนาร่วมกับคู่ค้า</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการนวัตกรรม</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> </ul>	



## ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>การรับฟังความคิดเห็น และข้อกังวลผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น Call Center</li> <li>- ช่องทางออนไลน์ และสื่อทางสังคม</li> <li>- ได้รับความเห็น หน้าองค์การบริหารส่วนตำบล ศูนย์กระจายสินค้า</li> </ul> </li> <li>การสำรวจความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีละครั้ง</li> <li>การลงพื้นที่เพื่อเยี่ยมเยือนชุมชนทุกไตรมาส</li> <li>กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ตามพื้นที่ชุมชนโดยรอบโรงงาน ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ตามช่วงเทศกาล หรืองานประจำปีของชุมชน</li> <li>ป้ายประกาศ สื่อประชาสัมพันธ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจชุมชน</li> <li>การพัฒนาชุมชน การสร้างคุณค่าร่วมระหว่างชุมชน สังคม และธุรกิจ</li> <li>การสนับสนุนเกษตรกร วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) พัฒนาคุณภาพสินค้า การส่งเสริมการเข้าถึงตลาด และช่องทางการขายของชุมชน</li> <li>การส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น</li> <li>การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี</li> <li>การให้โอกาสทางการศึกษา การส่งเสริมทักษะทางอาชีพที่ยั่งยืน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินโครงการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับชุมชน พร้อมจัดหาช่องทางการจำหน่ายสินค้าชุมชน รวมถึงโครงการศูนย์สนับสนุนชุมชน</li> <li>โครงการส่งเสริมสุขภาพของชุมชน เช่น ตรวจสุขภาพเบื้องต้น รับคำปรึกษาจากแพทย์ และคำแนะนำเรื่องการใช้จ่ายจากเภสัชกร</li> <li>ชุดโครงการกาแฟมวลชน</li> <li>ให้ความรู้ผ่านการอบรมและดูงานเกี่ยวกับกระบวนการเพาะปลูก รวมไปถึงการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี</li> <li>เพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าจากผู้ผลิตรายย่อยในชุมชน เช่น โครงการกล้วยหอมทอง และโครงการผลไม้ตามฤดูกาล (ALL Fresh) โครงการสนับสนุนเกษตรกร พักสลัดอินทรีย์ และผลไม้อินทรีย์ โครงการสนับสนุนเกษตรกรเลี้ยงกุ้งก้ามกราม โครงการเกษตรกรคู่ชีวิต</li> <li>โครงการ ซีพี ออลล์ เชิดชูชาวนาผู้ปลูกข้าว ผู้ปลูกความเป็นไทย</li> <li>การปรับปรุงภูมิทัศน์ และสภาพพื้นที่ร้านค้า โดยรอบให้กลมกลืนกับวัฒนธรรมท้องถิ่น</li> <li>การดำเนินโครงการจัดการพลังงาน และขยายผลสู่ร้านประหยัดพลังงานและร้านนวัตกรรมต้นแบบ</li> <li>การดำเนินโครงการจัดการของเสีย อาทิ โครงการ เซเว่น โก กรีน รีไซเคิล พลาสติก โรด โครงการกล่องวิเศษ โครงการหลังคาเขียว โครงการคนรุ่นใหม่ไร้ Food Waste</li> <li>การดำเนินโครงการสนับสนุนการศึกษาและโอกาสทางอาชีพ อาทิ 1 ร้าน 1 ทักษะการศึกษา รับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงาน โครงการเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนครอบครัวยากจนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ โครงการ Business for Young</li> </ul>



## พนักงาน

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนอง ของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันประจำปี</li> <li>ช่องทางรับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>ช่องทางการเคาะระฆัง 244 ครั้ง</li> <li>การเยี่ยมเยือนสายร้านสาขา สำนักงาน และศูนย์กระจายสินค้า 5 ครั้ง</li> </ul> </li> <li>การสร้างระบบ Intranet วารสารภายใน และการแจ้งข่าวประจำวันผ่านช่องทางดิจิทัล</li> <li>การประชุมนำเสนอผลงานนวัตกรรม การประกวด การระดมและประเมินความเสี่ยง</li> <li>การดำเนินงานของคณะกรรมการสวัสดิการของบริษัทครอบคลุมพนักงาน ร้อยละ 100</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การมีผลตอบแทนและสวัสดิการ ระยะยาว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินโครงการสะสมหุ้นสำหรับพนักงาน (Employee Joint Investment Program: EJIP) ระยะที่ 3 ปี 2560-2565</li> <li>โครงการเตรียมความพร้อมก่อนและหลังเกษียณอายุพนักงาน</li> <li>กิจกรรม Childcare Facilities or Contributions</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาขีดความสามารถและความก้าวหน้าและความมั่นใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเตรียมความพร้อมและพัฒนาผู้นำ</li> <li>การอบรมให้ความรู้ ทักษะที่เหมาะสมและตรงตามความสนใจ</li> <li>การพัฒนาศักยภาพและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพและเป็นคนดีอย่างต่อเนื่อง อาทิ โครงการปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ โปรแกรม Development Program for Food and Beverage Strategy โครงการ CP ALL Young Challenger สำหรับพนักงานรุ่นใหม่ การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง</li> <li>การปรับปรุงระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (ALL Perform)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การส่งเสริมสุขภาพและการจัดการความเครียด อันเนื่องมาจากการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้คำปรึกษาและดำเนินโครงการส่งเสริมสุขภาพและปฏิบัติธรรม</li> <li>กิจกรรม Flexible Time</li> <li>โครงการลดความเสี่ยงด้านการยศาสตร์ และการจัดการความเครียด</li> <li>การนำหลักสิทธิมนุษยชนใช้เป็นแนวปฏิบัติต่อพนักงาน</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนากระบวนการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึง โครงการวัฒนธรรมความปลอดภัยและโครงการพฤติกรรมความปลอดภัย</li> <li>การส่งเสริมให้สถานประกอบการดำเนินงานตามมาตรฐานแรงงาน พร้อมทั้งผลักดันการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่ดี</li> </ul>



## องค์กรพัฒนาเอกชน และผู้นำทางความคิด

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>รับฟังและแลกเปลี่ยนมุมมองผ่านเวทีการทำงานร่วมกัน และการมีส่วนร่วมอื่น ๆ</li> <li>สนับสนุนกิจกรรม/โครงการ ขององค์กร ในประเด็นที่สอดคล้องตามกรอบการแบ่งปันและสร้างสรรคโอกาส</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน</li> <li>การสร้างและนำสิ่งที่สังคมมีอยู่แล้วมาพัฒนา สามารถสร้างประโยชน์ร่วมกันตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน</li> <li>สื่อสารและสร้างการเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนรุ่นใหม่ เข้าถึงคนรุ่นใหม่ได้อย่างลึกซึ้ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรับฟังความคิดเห็น และปัญหาของชุมชน พร้อมทั้งมอบโอกาสทางอาชีพให้กับชุมชน</li> <li>พัฒนาโครงการให้ความรู้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ในชุมชน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน และกลุ่มเกษตรกร</li> </ul>



## สื่อมวลชน และบล็อกเกอร์

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการส่งเสริมผู้ผลิตสื่อประจำปี เช่น รางวัล Thailand Best Blog Awards by CP ALL รางวัลข่าวดิจิทัลยอดเยี่ยมแห่งปี รางวัลคนดีประเทศไทยสาขาสื่อมวลชน ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม</li> <li>สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสื่อมวลชน เช่น งานครบรอบ กิจกรรม CSR</li> <li>การให้สัมภาษณ์ การให้ข้อมูลกับสื่อมวลชน</li> <li>โครงการ Co Project With Media เช่น ร่วมกับสื่อมวลชนช่วยเหลือชุมชนและสังคมในช่วงเวลาที่เกิดอุทกภัยในพื้นที่ต่างๆ โครงการนำคณะสื่อมวลชนร่วมกิจกรรมจิตสาธารณะ อบรมธรรมะกับสื่อมวลชน</li> <li>การรับรู้ผ่านทางโซเชียลมีเดีย</li> <li>การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างความเข้าใจและลดข้อขัดแย้งกับพื้นที่ชุมชน ผ่านโซเชียลมีเดีย เพื่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง</li> <li>คุณภาพของผลิตภัณฑ์</li> <li>นวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระสินค้า</li> <li>การสร้างและพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีมาสู่องค์กร</li> <li>การปรับปรุงระบบการทำงานขององค์กร</li> <li>บรรจุกฎหมายเพื่อสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารผ่านทางโซเชียลมีเดีย ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ผ่านช่องทางออนไลน์ขององค์กร และพนักงาน</li> <li>การจัดตั้งเกณฑ์สินค้าเพื่อสุขภาพ และการพัฒนาสินค้าเพื่อสุขภาพ</li> <li>การพัฒนาสู่การค้าออนไลน์ โดยมีระบบขนส่งที่หลากหลาย ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย และการเข้าถึงสินค้าสำหรับผู้บริโภคที่ง่ายยิ่งขึ้น</li> <li>การสื่อสารผ่านทางโซเชียลมีเดีย และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</li> <li>การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร</li> <li>การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น O2O IT Platform , AI</li> <li>การประกาศใช้นโยบายด้านบรรจุกฎหมายที่ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การพิจารณาขั้นตอนการออกแบบ และการเลือกใช้บรรจุกฎหมายที่พร้อมคำนึงถึงทุกกระบวนการในวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (Product Life Cycle) ภายใต้กลยุทธ์ "บรรจุกฎหมายเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Packaging)"</li> </ul>



ภาครัฐ

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>การสนับสนุนโครงการความร่วมมือและความช่วยเหลือต่าง ๆ จำนวน 77 ครั้ง กับกรมการค้าภายใน องค์การอาหารและยา (อย.) สำนักอนามัย สำนักสิ่งแวดล้อม และสำนักงานเขต 50 เขตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ศึกษา สร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติที่มีความจำเพาะกับพื้นที่หรือกฎหมายท้องถิ่น พร้อมทั้งนำมาประยุกต์ใช้ให้มีความสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจ</li> <li>ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>การร่วมแสดงความคิดเห็น และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐ อย่างเปิดเผย จำนวน 34 ครั้ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเป็นตัวอย่างแก่ภาคธุรกิจในการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำเสนอมุมมองผ่านสมาคม การรวมกลุ่มทางการค้าต่าง ๆ</li> <li>สนับสนุนการตรวจประเมินเบื้องต้นของภาครัฐ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มการพัฒนาความยั่งยืน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อประสานงานขอรับบริการภาครัฐ และการรับการตรวจเยี่ยมกิจการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมกับลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายการทำรายการระหว่างกัน และป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างชัดเจน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากขยะพลาสติก ร่วมกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ผ่านโครงการ "ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy)"</li> </ul>		

บริษัทเข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับทุกภาคส่วน เพื่อให้สามารถทราบแนวโน้มความต้องการ และร่วมให้ความเห็น พร้อมทั้งคำปรึกษา โดยสนับสนุนงบประมาณรวมถึงสนับสนุนให้ผู้ทรงคุณวุฒิของบริษัทได้เข้าไปช่วยในสมาคมต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	สมาคม	งบประมาณปี 2562 (บาท)
1	หอการค้าไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	2,301,639
2	องค์การสหประชาชาติ	607,860
3	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	388,815



**ในปี 2562 บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)**

1

เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการทำงานด้านการพัฒนา และใช้ประโยชน์จากขยะพลาสติก “โครงการ Circular Economy” ภายใต้คณะกรรมการการบริหารจัดการขยะพลาสติก คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.) โดยมีบทบาทในการร่วมเสนอข้อคิดเห็นปรับแก้ (ร่าง) Roadmap การจัดการขยะพลาสติก พ.ศ. 2561-2573 ของประเทศ และร่วมกำหนดแผนขับเคลื่อน “เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy)” การจัดการของเสียจากการผลิตและบริโภค เข้าสู่กระบวนการผลิตใหม่ หรือนำมาใช้ซ้ำ เพื่อแก้ปัญหา และบริหารจัดการขยะพลาสติกของประเทศไทยให้ได้ผลอย่างจริงจัง

2

นอกจากนี้ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ได้มีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินการตามแผนงานพลาสติกแห่งชาติต่อสมาคมผู้ค้าปลีกไทยในการขับเคลื่อนนโยบาย กลไกทางเศรษฐกิจเพื่อลดต้นทุนพลาสติกทางเลือกซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้การประหยัดจากขนาดบนพลาสติกชีวภาพ (Bio-based plastic) ใ้เห็นนโยบายดังกล่าวปฏิบัติได้จริง ส่งผลกระทบต่อทางบวกมากขึ้น บริษัทสนับสนุนให้ผู้ทรงคุณวุฒิของบริษัทเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการของหอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย เพื่อให้สามารถทราบแนวโน้มความต้องการ และร่วมให้ความเห็นพร้อมทั้งคำปรึกษา สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีก และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจค้าปลีกในไทย



**เจ้าของสถานที่ให้เช่า**

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความผูกพันปีละครั้ง</li> <li>ช่องทางการสื่อสาร และรับเรื่องร้องเรียน เช่น                             <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>การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่องตามหลักธรรมาภิบาล</li> <li>การประชาสัมพันธ์และชี้แจงข่าวสารนโยบายบริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีระบบดูแล ติดตาม และแก้ปัญหาข้อร้องเรียน</li> <li>เยี่ยมเยียนเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเจ้าของสถานที่ให้เช่าอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง</li> <li>มีกิจกรรมเพื่อให้เจ้าของสถานที่ให้เช่าเกิดความภาคภูมิใจ และมีส่วนร่วมในความสำเร็จไปกับบริษัท</li> </ul>



## สโตร์พาร์ทเนอร์

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความผูกพันปีละครั้ง</li> <li>ช่องทางการสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน เช่น                             <ul style="list-style-type: none"> <li>การให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์รายไตรมาส</li> </ul> </li> <li>วารสาร และสิ่งพิมพ์รายเดือน</li> <li>การประชุม สัมมนา และกิจกรรม</li> <li>งานประกาศนโยบายและทิศทางของบริษัทสโตร์พาร์ทเนอร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติที่เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล และจริยธรรมธุรกิจ</li> <li>การส่งเสริมความสามารถในการแข่งขัน และการบริหารจัดการธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารแนวทางและหลักปฏิบัติทางด้านธรรมาภิบาล และจริยธรรมธุรกิจ</li> <li>การส่งเสริม ดูแล ฝึกอบรมผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการ</li> <li>การบริหารจัดการต้นทุนสินค้าและการดำเนินการ</li> <li>การพัฒนาความหลากหลายของสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาด</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชาสัมพันธ์ ชี้แจงข่าวสาร และนโยบายของบริษัท</li> <li>ความมั่นคงทางธุรกิจ ขยายธุรกิจและดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การแบ่งปันสารสนเทศ และข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับตลาด</li> <li>การสนับสนุนสโตร์พาร์ทเนอร์ให้มีผู้สืบทอดทางธุรกิจ เพื่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน</li> </ul>



## ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>บรรยายสรุปผลการดำเนินงานต่อนักวิเคราะห์ (Analysis Meeting) ทุกไตรมาส</li> <li>ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>งบการเงิน</li> <li>แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)</li> <li>รายงานประจำปี</li> <li>รายงานการพัฒนายั่งยืน</li> <li>หนังสือชี้ชวน เอกสาร สื่อสารสนเทศ</li> <li>สื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล โทรสาร และจดหมาย</li> <li>กิจกรรมโรดโชว์ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ</li> <li>การลงพื้นที่เยี่ยมชมร้านค้าโรงงานและคลังสินค้าของบริษัท</li> <li>การประเมินโดยหน่วยงานอิสระจากภายนอก เพื่อแสดงว่าบริษัทเป็นหลักทรัพย์ที่มีคุณภาพ มีคุณค่าและมีความยั่งยืนทั้งในระดับชาติและระดับโลก เช่น IOD, สถาบันส่งเสริมผู้ลงทุนไทย, SET, DJSI, FTSE Russell</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการดำเนินงาน และการเติบโตของธุรกิจ</li> <li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>ความโปร่งใสในการดำเนินงาน การเปิดเผยข้อมูลภาพลักษณ์ และการยอมรับจากสังคม</li> <li>ผลกระทบต่อเศรษฐกิจชุมชน</li> <li>ได้รับการประเมินการกำกับดูแลในระดับดีเลิศ โดย IOD และสถาบันส่งเสริมผู้ลงทุนไทย</li> <li>ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกชั้นนำของประเทศและของโลก เช่น รายชื่อหุ้นยั่งยืน, DJSI, FTSE4Good Index</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการธุรกิจให้เติบโต ลดความเสี่ยง และเพิ่มความโปร่งใส</li> <li>กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการและการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด</li> <li>การให้ความเท่าเทียมของผู้ถือหุ้น และรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</li> <li>รับฟังความคิดเห็นจากผู้ถือหุ้น และนักลงทุน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานของบริษัท</li> <li>กำหนดนโยบายการทำการระหว่างกัน และป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างชัดเจน</li> <li>การดำเนินงานด้านส่งเสริมการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่นผ่านการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยในชุมชน</li> <li>ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล</li> <li>ปรับปรุงแก้ไขกฎบัตร นโยบายแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ความยั่งยืน สิ่งแวดล้อม และสังคมให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล</li> </ul>



เจ้าหนี้

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมหารือร่วมเมื่อได้รับการร้องขอ</li> <li>สิ่งพิมพ์ จดหมาย สื่อสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องต่อเจ้าหนี้โดยเคร่งครัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามสัญญา และเงื่อนไขของสัญญาเบื้องต้น หน่วยงานต้นสังกัดรับผิดชอบดูแลบริหารจัดการ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญา หากมีประเด็นที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของบริษัท โดยมีฝ่ายกฎหมายหรือที่ปรึกษาด้านกฎหมายของบริษัทที่สามารถช่วยกำกับดูแล</li> <li>ในกรณีที่มีประเด็นไม่เป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ระหว่างบริษัทกับเจ้าหนี้ (คู่ค้า) บริษัทได้ดำเนินการเชิญประชุมเพื่อให้เจ้าหนี้ได้แสดงความคิดเห็น และประสานการดำเนินงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน</li> <li>หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของบริษัท จะมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ดำเนินการส่งจดหมายหรือนัดทัก เพื่อสร้างความเข้าใจต่อเจ้าหนี้ในการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การชำระหนี้ตรงตามกำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ในการชำระเงินให้แก่เจ้าหนี้ ผ่านทางบัญชีจ่ายชำระตามงวดหรือตามเครดิตเทอม ควรเป็นไปตามเงื่อนไข ยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใส ตรงเวลา หากมีกรณีที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข จะมีการชี้แจงต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อสื่อสารกับเจ้าหนี้โดยตรง</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรายงานสถานะทางการเงินอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้</li> <li>การรายงานงบการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของบริษัท ถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรายงานสถานะทางการเงินของบริษัท ในส่วนของเจ้าหนี้ โดยทางบัญชีจะมีการสอบทวนเจ้าหนี้ที่เกินกำหนดชำระทุกเดือน พร้อมสาเหตุที่เกิดขึ้น และส่งหนังสือยืนยันยอดเจ้าหนี้ในระหว่างปี ซึ่งมีการกระทบยอดรายการที่แตกต่างกันประสานงานแจ้งเจ้าหนี้ให้ทราบ และมีการเคลียร์ยอดระหว่างกัน พร้อมทั้งเปิดเผยผลการดำเนินงานทุกไตรมาส ผ่านรายงานประจำปี นอกจากนี้ การตรวจสอบรายการเจ้าหนี้ที่คงค้างจากผู้สอบบัญชี และการเปิดเผยข้อมูลในรายงานของผู้สอบบัญชี</li> </ul>

