



## ยับยั้งความสัถย์ชื่อ ถือ “ทุจริตคอร์รัปชัน” เป็นศัตรู



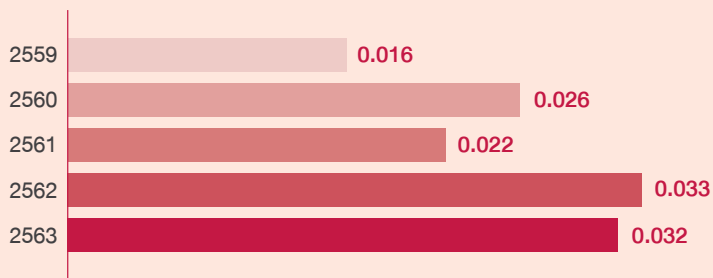
### เป้าหมายปี 2563



บริษัทมุ่งมั่นไม่ให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในทุกส่วนงาน รวมถึง  
คู่ค้าที่สำคัญลำดับที่ 1

### ผลการดำเนินงานเทียบเป้าหมาย

อัตราการเกิดทุจริตต่อร้านสาขา (ร้อยละ)



### ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2563



รักษาสถานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติ  
ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้าน  
การทุจริต

### การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน



**SDG16** ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม  
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคน  
เข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มี  
ประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และ  
ครอบคลุม ในทุกระดับ

16.5 ลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่  
และการรับสินบนทุกรูปแบบ

## ความเสี่ยงและโอกาส

การทุจริตคอร์รัปชันเป็นประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั่วโลก โดยเฉพาะในการดำเนินธุรกิจ เพราะหากเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งทำให้การดำเนินงานทั้งในด้านธุรกิจ และด้านความยั่งยืนเป็นไปอย่างยากลำบาก และอาจไม่ประสบผลตามที่ตั้งเป้าไว้ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) เล็งเห็นถึงความสำคัญของประเด็นนี้ จึงดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล รวมถึงประกาศใช้นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และแนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ โดยมุ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม นอกจากนี้ยังใช้เป็นแนวทางให้พนักงานในบริษัทตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานทุกระดับนำหลักการไปใช้ในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เพื่อให้เป็นคนเก่งและคนดีของสังคมอย่างสมบูรณ์แบบ

## แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทมุ่งดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมาอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมทุกกิจกรรมทางธุรกิจ ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งปรับปรุงกรอบนโยบายให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดกฎหมายอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติให้แก่พนักงานทุกระดับในบริษัท ตลอดจนคู่ค้าธุรกิจได้รับทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องและดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ในปี 2563 บริษัทกำหนดให้มีหลักสูตรอบรมธรรมาภิบาล และการต่อต้านการทุจริตตั้งแต่ระดับบังคับบัญชาไปจนถึงระดับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ร้าน ที่มุ่งให้ความสำคัญในการยึดหลักจริยธรรมทางธุรกิจในการดำเนินธุรกิจของบริษัทมาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้นโยบายและเป้าหมายบริษัทที่สนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากรทุกระดับ ตลอดจนสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อจัดการกรณีการเกิดทุจริตทุกรูปแบบในบริษัท และเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสตลอดห่วงโซ่คุณค่า

### ความคืบหน้าปี 2563



โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพกล้องวงจรปิดร้านเซเว่นอีเลฟเว่น (CCTV)



ระบบแจ้งเตือนการทำธุรกรรมผ่านแบงก์กิ้งเอเจนต์



โครงการ Anti-Corruption Awards 2020

### แนวทางการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)



ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่ส่งผลกระทบไปทั่วโลก ผลักดันให้เกิดคอร์รัปชันรูปแบบใหม่ ๆ อาทิ การกักตุนหน้ากากอนามัย และสินค้าที่มีความต้องการสูงอื่น ๆ ที่ถือเป็นการคอร์รัปชันใกล้ตัวมากที่สุด ซึ่งส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การคอร์รัปชันส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างรวดเร็ว และเกิดภาวะขาดแคลนทันที พร้อมกันนี้ จะเห็นได้ว่าการคอร์รัปชันที่เกิดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ยังส่งผลกระทบต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและแรงงานนอกระบบที่ได้รับผลกระทบมากกว่าประชาชนกลุ่มอื่น ดังนั้น บริษัทจึงเห็นถึงความเสี่ยงจากปัญหาการคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

- หน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์วางแผนการกระจายสินค้าที่มีความต้องการสูงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไปยังร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศพร้อมทั้งกำหนดสิทธิ์จำกัดการซื้อต่อคนเพื่อให้เกิดการกระจายอย่างทั่วถึง
- จำกัดสิทธิ์ในระบบการสั่งซื้อเพื่อลดความผิดพลาดในการสั่งซื้อของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น
- หน่วยงานตรวจสอบมาตรฐานระบบร้านคุณภาพ (QSSI) – ทำหน้าที่สุ่มตรวจสอบการบริการและข้อมูลการขายในช่วงเวลาขายดี

### สรุปผลการดำเนินงานด้านทุจริตคอร์รัปชัน



พนักงานได้รับการสื่อสารนโยบายด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านคู่มือจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน



ลูกค้าได้รับการสื่อสารนโยบายด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านคู่มือจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน



การทุจริตที่ตรวจพบทั้งหมด **409** กรณี



ตรวจสอบว่าผิดจริง **409** กรณี



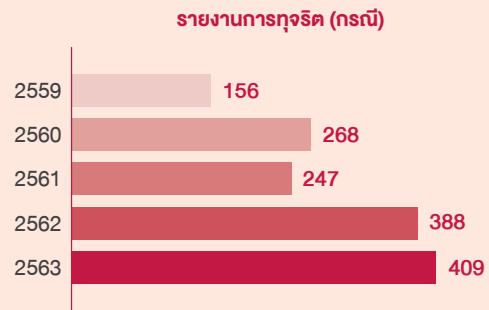
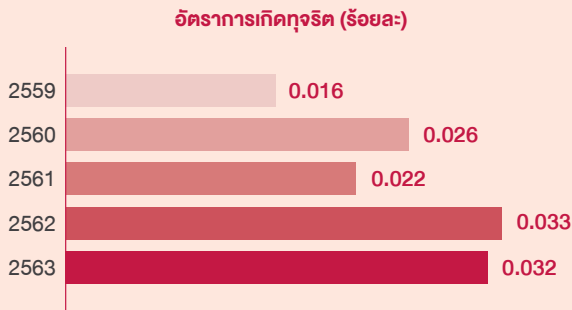
ดำเนินการแก้ไข **409** กรณี  
คิดเป็นร้อยละ **100**

### บริษัทกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดคอร์รัปชัน ดังนี้



สามารถติดตามอ่านนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดคอร์รัปชันเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์ของบริษัท <https://www.cpall.co.th/sustain/economic-dimension/anti-corruption>







### การเกิดการทุจริตเฉลี่ยต่อร้านค้าปี






## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการกรณีทุจริต

บริษัทเห็นถึงความสำคัญและคุณค่าของพนักงาน โดยสนับสนุนให้พนักงานแจ้งเบาะแสหรือพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรม ทุจริต หรือข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง (Whistle-blower) ไปยัง คณะกรรมการที่ทำงานรับข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ อีเมล จดหมาย โทรศัพท์ แพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ ดังนี้

### ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและรายงานการกระทำผิด กรณีละเมิดผิดกฎระเบียบ จรรยาบรรณทางธุรกิจหรือกรณีทุจริต

 <p><b>ช่องทาง การแจ้งเบาะแสร หรือข้อร้องเรียน</b></p>	 <p>โครงการเคาะระฆัง โทรศัพท์ 0 2071 1717</p>	<p>ผู้รับเรื่อง: HR Operations</p>
	 <p>หมายเลขโทรศัพท์ 0 2071 2770, 0 2071 7744, 0 2071 8623</p>	<p>ผู้รับเรื่อง: Call Service</p>
	 <p>ไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึง สำนักงานตรวจสอบ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 119 ชั้น 16 อาคารธาราสาร ชอยสาทร 5 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120</p>	<p>ผู้รับเรื่อง: สำนักงานตรวจสอบ</p>
	 <p>จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ AuditCommittee@cpall.co.th CGcommittee@cpall.co.th BOD@cpall.co.th</p>	<p>ผู้รับเรื่อง: 1. คณะกรรมการตรวจสอบ 2. คณะกรรมการบรรษัทภิบาล 3. คณะกรรมการบริษัท</p>
	 <p>สื่อออนไลน์บริษัท www.cpall.co.th/whistleblowing หรือ www.facebook.com/CPALL7 (Inbox)</p>	<p>ผู้รับเรื่อง: สำนักบริหารการสื่อสาร และภาพลักษณ์องค์กร</p>

โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสร จะได้รับการคุ้มครองผ่านกระบวนการป้องกันคุ้มครองจากบริษัท ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งได้รับการชดเชยความเสียหายหากได้รับผลกระทบ ผลดำเนินการในปี 2563 มีรายงานการทุจริตจำแนกตามประเภท ดังนี้

ประเภทการทุจริต (กรณี)	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
 <p>ความขัดแย้งทางผลประโยชน์</p>	0	0	0	1	0
 <p>การทุจริตในรายงาน</p>	N/A	N/A	N/A	4	5
 <p>การยกยอกกริพย์</p>	N/A	N/A	N/A	383	404

ภายหลังจากที่ได้รับแจ้งข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบจากคณะกรรมการที่รับเรื่องร้องเรียนของบริษัทจะเข้าตรวจสอบหาข้อเท็จจริงเรื่อง  
ที่ร้องเรียน หากพบมีการกระทำความผิด จะมีการพิจารณาและลงโทษผู้กระทำความผิดตามความเหมาะสม พร้อมทั้งมีการกำหนดมาตรการ  
การแก้ไข อาทิ



กำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด



ทีมตรวจนับทรัพย์สินร้านค้าทำหน้าที่ตรวจสอบและตรวจนับเงินสดทันทีเมื่อถึงร้าน



ทีมตรวจสอบคุณภาพสินค้าทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า บริการ และปฏิบัติงานตามข้อกำหนดต่าง ๆ



ทีมป้องกันการสูญหายทำหน้าที่ติดตามข้อมูลสินค้าที่หายไปจากการตรวจนับ



สื่อสารและสร้างความตระหนักให้กับพนักงานในร้านอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทมีการสื่อสารและเตรียมพร้อมให้พนักงานเมื่อพบเจอสถานการณ์การทุจริตคอร์รัปชันผ่านการพัฒนาและฝึกอบรม  
เพื่อสร้างความเข้าใจ และสร้างความตระหนักถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการ  
ทุจริตคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด ในปี 2563 บริษัทดำเนินงานผ่านโครงการต่าง ๆ ดังนี้

### โครงการฝึกอบรมการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทเพิ่มเติมเนื้อหาการกำกับดูแล และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันเข้าเป็นหลักสูตรมาตรฐานในการฝึกอบรมผ่านระบบ E-Learning  
ให้กับเจ้าหน้าที่และพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการขยายหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563  
มีผลการดำเนินงาน ดังนี้



ร้อยละ 100

ผู้บริหารระดับ  
บังคับบัญชาผ่าน  
การฝึกอบรมหลักสูตร  
มาตรการต่อต้าน  
การทุจริตคอร์รัปชัน



ร้อยละ 100

พนักงานใหม่และ  
สโตร์พาร์กเนอร์  
ผ่านการอบรม  
หลักสูตร  
On-boarding



ร้อยละ 100

คู่ค้าลำดับที่ 1  
ได้รับการสื่อสารนโยบาย  
การต่อต้านการทุจริต  
คอร์รัปชันผ่านคู่มือ  
จริยธรรมและแนวทาง  
ปฏิบัติสำหรับคู่ค้า



ร้อยละ 100

เจ้าหน้าที่และพนักงาน  
ในระดับปฏิบัติการผ่าน  
การฝึกอบรมหลักสูตร  
มาตรการต่อต้าน  
การทุจริตคอร์รัปชัน

## โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพ CCTV

เป็นโครงการที่พัฒนาขึ้นเพื่อลดเวลาการทำงานของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และลดความเสี่ยงในการทุจริต รวมถึงลดความยุ่งยากในกระบวนการตรวจสอบเงินขาดหรือเกิน ตลอดจนการนับสินค้า โดยในปี 2563 บริษัทได้ดำเนินการเพิ่มการติดตั้งกล้อง CCTV ความละเอียดสูง เป็นระบบดิจิทัล จำนวน 9,271 สาขา และจัดตั้งคณะทำงานคอยติดตามการปฏิบัติงานผ่านกล้อง CCTV ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อตรวจสอบการทำงานที่ผิดปกติ ซึ่งสามารถช่วยป้องปรามการทุจริต และช่วยในการสอบสวนถึงผู้กระทำผิดตัวจริง ไม่ผิดตัว และยังช่วยติดตามเงินและทรัพย์สินที่ถูกทุจริตกลับคืนได้ ร้อยละ 99 ของมูลค่าการทุจริต

## โครงการระบบแจ้งเตือนการทำธุรกรรมผ่านเบงกิ้งเอเจนท์

ระบบปิดงาน Fraud Counter Service เป็นระบบที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลรายการที่ผิดปกติ และรายการต้องสงสัยที่เป็นรายการรับชำระผ่านช่องทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความเสี่ยงในการเป็นช่องทางฟอกเงินและเพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในการกำกับดูแลในการป้องกันทุจริต ซึ่งระบบ Fraud Counter Service สามารถช่วยให้หน่วยงานตรวจสอบและติดตามการทุจริตหรือการทำรายการธุรกรรมเบงกิ้งเอเจนท์ที่ผิดปกติได้ทันเวลา และทราบผู้กระทำผิดชัดเจน โดยเปิดใช้ระบบทั่วประเทศเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2563

## การทำงานร่วมกับเครือข่ายของภาครัฐ “รวมพลัง อาสาสู้โกง”

เพื่อเป็นการประกาศจุดยืนและความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินธุรกิจภายใต้ความโปร่งใส และการต่อต้านทุจริตในทุกรูปแบบ ในปี 2563 บริษัทได้มีการสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมงานวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2563 ภายใต้แนวคิด “จับโกงโคตรง่ายแค่ปลายนิ้ว - Power of Data” ในรูปแบบงานใหม่ ที่เรียกว่า Virtual Collaboration ซึ่งเป็นครั้งแรกขององค์กร ที่ย้ายการแสดงผลจากโลกออฟไลน์ มาสู่โลกออนไลน์ ซึ่งในงานมีการเปิดตัวเครื่องมือใหม่ “จับโกงบิโควิด ด้วย ACT Ai” ชูแนวคิด “จับโกงโคตรง่ายแค่ปลายนิ้ว - Power of Data” เน้นป้องกันคอร์รัปชันด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีสร้างการมีส่วนร่วมภาคประชาชนสร้างการมีส่วนร่วมของพลังสังคมในพื้นที่ปลอดภัย สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 งานวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งชาติ จัดขึ้นโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ร่วมกับภาคีเครือข่าย ซึ่งมีตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ภาคประชาสังคม นิสิต นักศึกษา และสื่อมวลชน เข้าร่วมรับชมกว่า 65,000 ราย

## โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า ขยายขอบเขตการดำเนินการต่อต้านคอร์รัปชันไปยังคู่ค้า โดยได้มีการจัดสัมมนาให้ความรู้คู่ค้า ตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

## โครงการ Anti-Corruption Awards 2020

เพื่อให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง และกระตุ้นจิตสำนึกคนไทยตระหนักถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในวงกว้าง รวมถึงสร้างขวัญกำลังใจให้บุคคล องค์กร และสื่อมวลชน ที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการต่อต้านการทุจริต บริษัทร่วมกับสมาคมผู้สื่อข่าวต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) บริษัทการทางพิเศษแห่งประเทศไทย และบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จัดงานมอบรางวัล “Anti-Corruption Awards 2020” ส่งเสริมการต่อต้านคอร์รัปชัน ประจำปี 2563 เพื่อให้กำลังใจ ยกย่อง เชิดชูบุคคล องค์กร และสื่อมวลชน ที่ให้ความสำคัญกับปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสังคมและประเทศชาติ

