



## **Human Rights Risk and Impact Assessment Methodology**

Updated 2022 Version

<b>CONTENTS</b>	<b>Page</b>
<b>1. OVERVIEW</b>	<b>1-3</b>
1.1 Introduction	1
1.2 Purpose	2
1.3 Scope	2
1.4 Definitions	2-3
<b>2. HUMAN RIGHTS RISK AND IMPACT ASSESSMENT PROCESS</b>	<b>4-14</b>
2.1 SCOPING	4-5
2.2 IDENTIFICATION OF HUMAN RIGHTS RISKS	6-9
2.2.1 Human Rights Risk Assessment Workshop	6-8
2.2.2 Human Rights Risk Assessment Tool	9
2.3 ASSESSMENT	9-12
2.3.1 Human Rights Risk Assessment Workshop	9-10
2.3.2 Analyzing Human Rights Impact	11-12
2.4 MITIGATION AND MANAGEMENT	12-13
2.5 REPORTING AND EVALUATION	13-14
<b>3. REFERENCES</b>	<b>14-16</b>
<b>4 APPENDICES</b>	<b>17-29</b>

## LIST OF FIGURES

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

## LIST OF TABLES

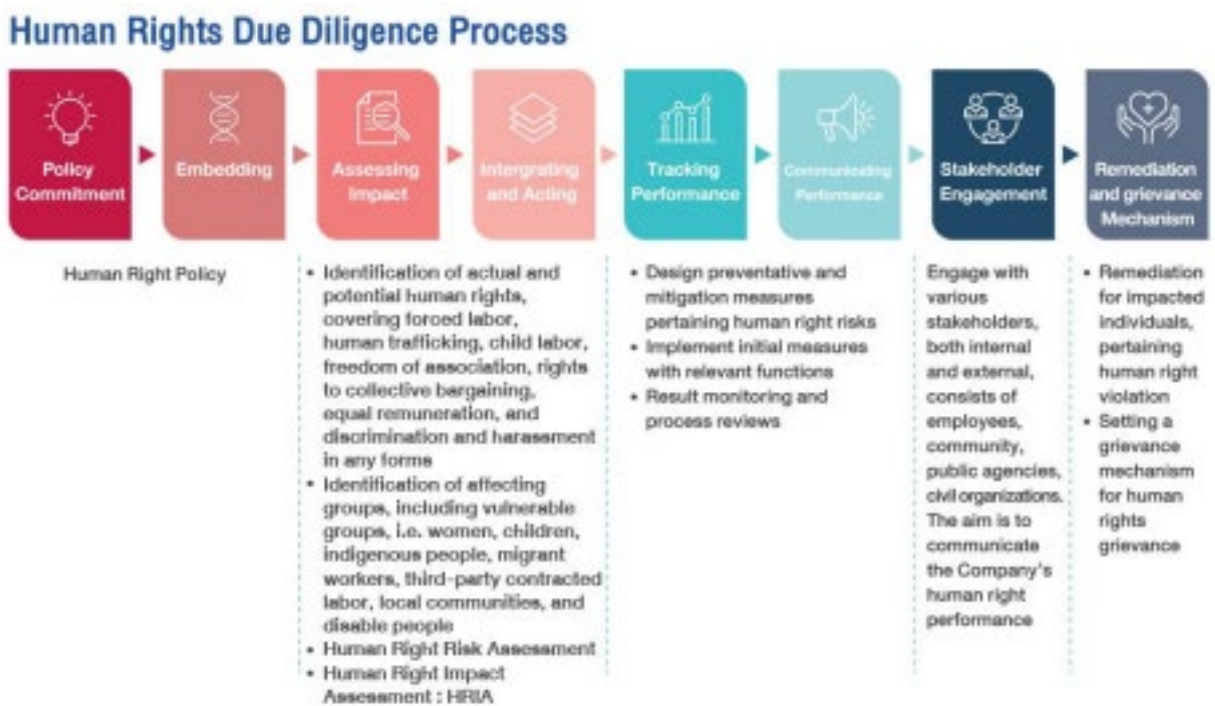
Table 1 Examples of Human Rights.....	3
Table 2 Scoping relevant human rights issues in CP ALL's value chain .....	5
Table 3 Example of human rights risks in convenientstore services.....	6
Table 4 Human rights risk assessment criteria for severity and likelihood .....	9
Table 5 Example of mitigation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

# 1 OVERVIEW

## 1.1 INTRODUCTION

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

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



**Figure 1 CP ALL's Human Rights Due Diligence Process**

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

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

## 1.2 PURPOSE

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

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

## 1.3 SCOPE

This Methodology applies to all operations and subsidiaries of CP ALL, its value chain (e.g. suppliers, contractor) and new business relations (mergers, acquisitions, joint ventures) as well as also relevant external stakeholders (e.g. customer, communities) that are impacted from CP ALL's operation activities.

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

## 1.4 DEFINITIONS

### 1.4.1 Human Rights

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

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

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

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

## BOX 1. HUMAN RIGHTS

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

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

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

The business sector is expected to respect human rights, as set out in the *Protect, Respect and Remedy Framework* ([https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr\\_en.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf)). provides examples of the human rights that may be impacted by an operation. This includes rights held by local community members (e.g. right to an adequate standard of living) as well as the rights held by an operation’s workforce (e.g. right to equal pay for equal work).

**Table 1 Examples of Human Rights**

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

## 2 HUMAN RIGHTS RISK AND IMPACT ASSESSMENT PROCESS

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



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

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

### 2.1 SCOPING

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

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

#### BOX 2 DATA SOURCES

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

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

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

### BOX 3 DEFINING COMPLICITY

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

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

Source: United Nations Global Compact

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

**Table 2 Scoping relevant human rights issues in CP ALL's own operations, subsidiaries and its value chain**

Relevant human rights issues	1. Sourcing	2. Production/ Distribution	3. Sales/ Marketing	4. Customers and Services
<b>Labour rights</b>				
Safety & Well-being				
Labour Practices				
Illegal Migrant Labour				
Child Labour				
Forced Labour				
<b>Community and Environment rights</b>				
Community Safety & Standard of Living				
Water management				
Waste and hazardous waste				
<b>Consumer rights</b>				
Customer Health & Safety				
Customer Discrimination				
Customer Data Privacy				

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



## 2.2 IDENTIFICATION OF HUMAN RIGHTS RISKS

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

- Actual and potential human rights risks and impacts associated with CP ALL's own operations, subsidiaries and its value chain which human rights issues cover forced labor, human trafficking, child labor, freedom of association, rights to collective bargaining, equal remuneration, and discrimination and harassment in any forms;
- Identification of affected rights holders (receptors) to be impacted by CP ALL's own operations, subsidiaries and its value chain , especially vulnerable groups, i.e. as women, children, indigenous people, migrant workers, third-party contracted labour, local communities, and disable people;
- Existing mitigation measures/ controls that CP ALL currently uses to manage these risks and; and · Significant human rights risks and impacts associated with CP ALL's own operations, subsidiaries and its value chain, referring to high priority risks (i.e. salient issues) that require further actions to appropriately mitigate the risks. (More detail on salient issues on section 2.3.2).

Identification and assessment of Human rights risks are also used as assessment criteria in merger and acquisition, joint venturing, or any new business investment.

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

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

### 2.2.1 Human Rights Risk Assessment Workshop

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

The procedure to conduct a workshop is as follows;

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

**Table 3 Example of human rights risks in convenient store services**

Activity	Respective rights	Description of human rights risks	Receptors							Mitigation/Control
			Employees	Local community	Children	Migrant workers	Third-party	Indigenous	Etc.	
<b>Labour rights</b>										
Employment of staff and workers (full time and part time)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Right not to be subjected to slavery, servitude, or forced labour</li> <li>• Right to freedom of association</li> <li>• Right to work                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Right to enjoy just and favorable conditions of work (including rest and leisure)</li> </ul> </li> <li>• Right of protection for the child</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Labour practices (extensive working hours, holidays, change in job description)</li> <li>• Safety and well being (electricity shock, accident from using machines, etc.)</li> <li>• Employment of child labour aged under 18 years.</li> </ul>	/		/					
<b>Community rights</b>										
Establishment of new branches and operation of existing convenient stores and distribution centers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Right to life</li> <li>• Right to adequate standard of living</li> <li>• Right to health</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllable risks (impact from noise, heat, and odor)</li> <li>• Uncontrollable risks (impact on local entrepreneur, increased traffic congestion and being a assemble for gangster)</li> </ul>		/	/					
<b>Customer rights</b>										
Selling food and product	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Right to life</li> <li>• Right to health</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Health and safety of customers (food safety)</li> </ul>		/	/					

Activity	Respective rights	Description of human rights risks	Receptors							Mitigation/Control
			Employees	Local community	Children	Migrant workers	Third-party	Indigenous	Etc.	
<b>Business partners (i.e. suppliers, contractors)</b>										
Supply chain management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Right not to be subjected to slavery, servitude, or forced labour</li> <li>• Right not to be subjected to torture, cruel, inhuman, and/or degrading treatment or punishment</li> <li>• Right to enjoy just and favorable conditions of work</li> <li>• Rights of minorities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supplier's employment of illegal forms of labour, i.e. undocumented migrant workers forced labour and child labour</li> </ul>			/	/	/			

See results of the 2022 Human Rights Risk Assessment Workshop in **Appendix 4**.

## 2.2.2 Human Rights Risk Assessment Tool

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

## 2.3 ASSESSMENT

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

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

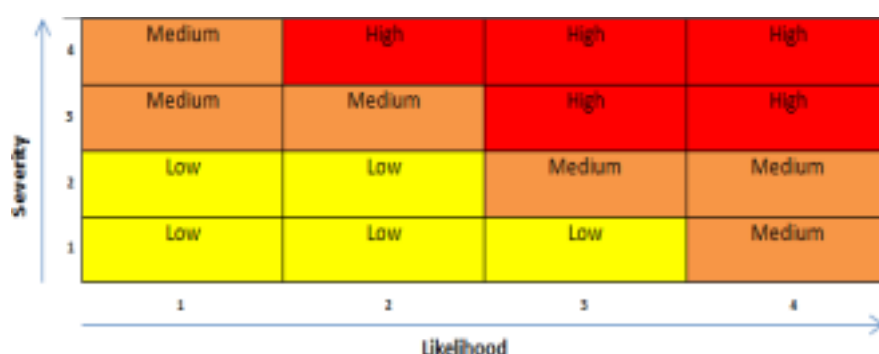


Figure 3 The Human Rights Risk Assessment Matrix

### Risk Level

Low Medium High

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

### 2.3.1 Human Rights Risk Assessment Criteria

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

**BOX 4 HUMAN RIGHTS ASSESSMENT CRITERIA: SEVERITY**

Severity can be considered based on three following characteristics:

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

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

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

**BOX 5 HUMAN RIGHTS ASSESSMENT CRITERIA: LIKELIHOOD**

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

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

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

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

**Table 4 Human rights risk assessment criteria for severity and likelihood**

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

### 2.3.2 Analyzing Human Rights Impact

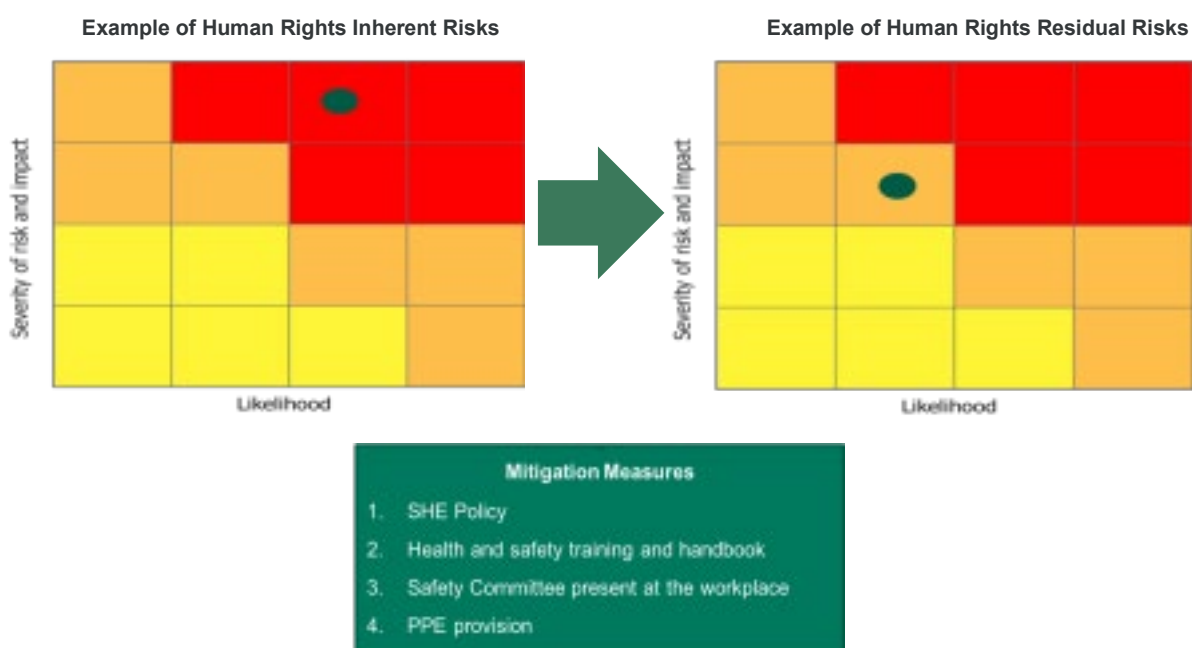
In the HRIA, two types of risks are assessed:

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

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

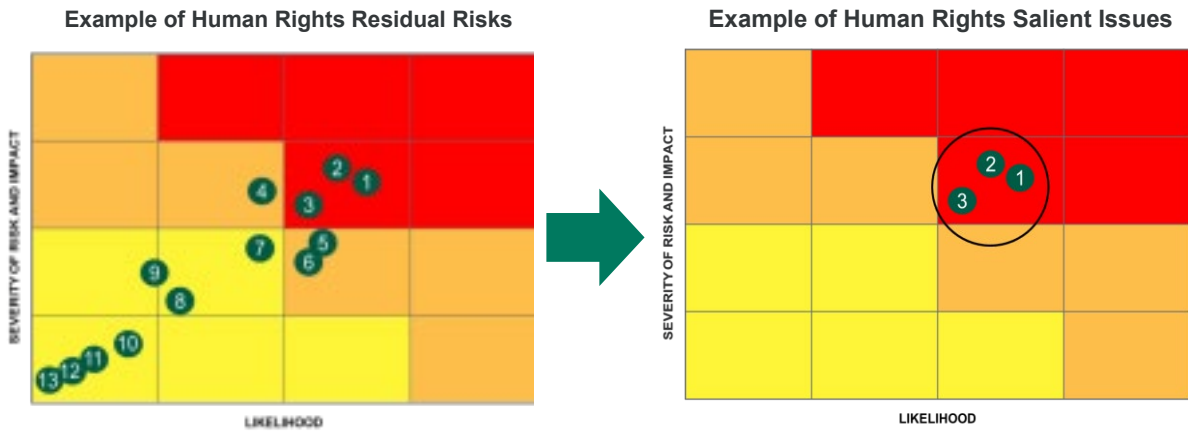
- a) Assess **inherent risk level** of identified human rights risks by using the human rights risk assessment criteria and the risk assessment matrix to determine the significance of the human rights impact when there is no CP ALL's existing mitigation measures in place;
- b) Assess **residual risk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

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



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

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

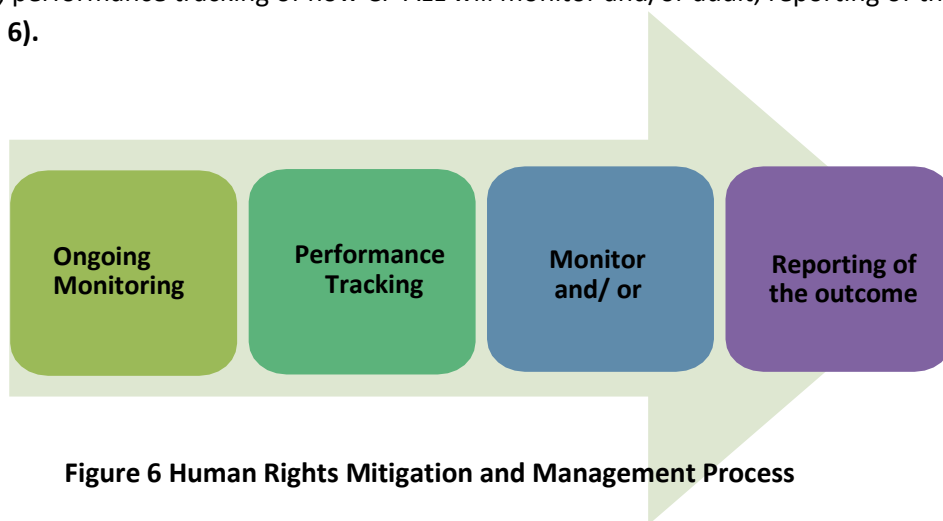


Human Rights Risks Issues in CP ALL	
1. Supply chain management (i.e. labour practices, child labour, forced labour, and migrant labour)	8. Employee discrimination
2. Employee safety and well-being	9. Water security
3. Customer health and safety	10. Child labour (employee)
4. Community safety and standard of living	11. Customer discrimination
5. Employee labour practices	12. Migrant labour (employee)
6. Waste management	13. Customer freedom of association
7. Customer data privacy	

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

**2.4 MITIGATION AND MANAGEMENT**

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



**Figure 6 Human Rights Mitigation and Management Process**

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

For human rights impact is caused by the company’s activities, CP ALL has also remediation actions in form of financial and non-financial compensation to alleviate the affected people.

**Table 5 Example of mitigation measures on Supply Chain Management**

Identified risks	Proposed mitigation measures	Timeline of implementation	Responsible functions
<b>Supply Chain Management</b>			
Lack of a comprehensive Supply Chain Policy	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Develop a Sustainable Sourcing Policy with explicit mention of Human Rights topics</li> </ul>	Q1	Merchandising
Lack of Sustainability criteria (i.e. human rights aspects) in the supplier selection process.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Conduct initial due diligence for selected high-risk suppliers</li> <li>· Integrate sustainability questions into a pre qualification process (new vendor list)</li> <li>· Include the requirements and expectations of suppliers (relating to human rights) in the TOR and/or the contract clause</li> </ul>	Q2  Q2  Q3	Merchandising
Lack of systematic monitoring and evaluation of supplier’s sustainability	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Conduct supplier audit through self-assessment, site visits, depending on levels of risk associated with suppliers</li> <li>· Establish timeframes (audit plan) for monitoring based on the activities and level of risks associated with the supplier</li> <li>· Provide capacity building for non-conformance suppliers (Q4)</li> </ul>	Q3 - Q4  Q4  Q4	Merchandising

## 2.5 REPORTING AND EVALUATION

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



**Table 6 Example of Human Rights Risk Register**

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

### 3 REFERENCES

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

**Table 7 Normative References**

Normative Reference	Hyperlink	Description
International Bill of Human Rights	<a href="http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Compilation1.1en.pdf">http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Compilation1.1en.pdf</a>	International Bill of Human Rights consists of: · Universal Declaration of Human Rights 1948 as the fundamental human rights framework · International Covenant on Civil and Political Rights 1966 states to Civil and Political Rights such as the right to life, the right to freedom of thought, conscience and religion, the right to freedom of association, etc. · International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR) 1966 aims to ensure the protection of economic, social and cultural

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

Normative Reference	Hyperlink	Description
		<p>manual in individual level in operating areas.  Moreover, the manual also presents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Identification of actual or potential human rights risks</li> <li>· Assessment of actual or potential human rights impact</li> </ul> <p>Application of human rights assessment results to companies' management</p>

## 4 APPENDICES

### APPENDIX 1: DEFINITION OF POTENTIAL HUMAN RIGHTS AT RISK

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

Relevant human rights	Definition	Detailed example
Safe and Healthy Working Conditions	Health and safety at work concerns the promotion and maintenance of the physical, mental and social well-being of workers and prevention of harm to health caused by working conditions.	Company's activities and products can impact on the right to health of employees, and are expected to ensure that their operations and products do not impact on the right to health of people such as employees, workers, consumers and local communities.
Discrimination	Discrimination means any distinction, exclusion, or preference made that has the effect of reducing or removing altogether equality of opportunity or treatment for the victim.	The company's activities can create impacts on the right of nondiscrimination of their workforce, business partners and customers. Each of these stakeholders should be treated without discrimination, for example in recruitment, pay and training for workers and in the provision of services to customers. Individuals should be protected from discrimination on different grounds including race, color, sex, language, religion, political or other opinion, national or social origin, property, and birth or other status (e.g. HIV/AIDS, disability, marital status, age and sexual orientation).
<b>Community Rights</b>		
Standards of Living and Quality of Life	The right includes access to adequate standard of living including adequate food, clothing, housing and continuous improvement of living conditions, including sufficient water and sanitation.	The company may find its activities creating impacts on the right to adequate standards of living and quality of life, such as creating higher unemployment of local people, increased traffic congestion, accident from transportation of the company's goods.
Community Health and Safety	Well-being including health and safety of people living in surrounding communities.	The company may find its activities creating impacts on health and safety of communities if those activities are not properly managed, such as improper waste and hazardous material management leading to communicable diseases, accident from transportation of the company's goods, etc.
Water management	Water scarcity and polluted water by the company activities can cause environmental and health impacts.	The company may face close scrutiny over the policies and systems in place to ensure that pollution does not negatively impact on the right to health of workers and members of surrounding communities.
Waste and Hazardous Materials Management	Waste and hazardous materials that were released as a result of business activities of the company.	Insufficient measures and procedures for management of waste may impact community's health and safety where right to health is violated and standard of living has been compromised. Effective management of waste including hazardous and non-hazardous waste can prevent risks of environmental contamination and public's health and safety.
<b>Consumer Rights</b>		
Consumer Health and Safety	Consumer health and safety protection involves the provision of products and services that are safe and that do not carry unacceptable risk of harm when used or consumed.	Risks associated with health and safety of consumer could occur if the company didn't have measures to procure, protect and investigate safety of product, such as expired and contaminated product.

Relevant human rights	Definition	Detailed example
Discrimination	Discrimination means any distinction, exclusion or preference made that has the effect of reducing or removing altogether equality of opportunity or treatment for the victim.	The company's activities can lead to discrimination against some group consumers. These activities are, for example, bias on service provision, hated speech on product market, etc. Consumers should be protected from discrimination on different grounds including race, color, sex, language, religion, political or other opinion, national or social origin, property, and birth or other status (e.g. HIV/AIDS, disability, marital status, age and sexual orientation).
Data Privacy	Personally identifiable and sensitive information, such as name, age, marital status and health status	The company could violate right to privacy of consumers if personal data of consumers was leaked or used for benefits of the company without consent of the consumers. Increasing use of online communication raise concerns about how consumer privacy can be protected, particularly with regard to personally identifiable and sensitive information, such as name, age, marital status and health status. The company, therefore, needs to ensure that consumer data protection and privacy are intended to safeguard Consumers' rights of privacy by limiting the types of information gathered and the ways in which such information is Obtained, used and secured.
<b>Business partners</b>		
Supply chain management	To effectively manage risks in supply chain, engagement with business partners (e.g. suppliers, contractors, etc.) is the key to communicate them of company's position and those who desire to conduct business with the company must adhere to the company's standards and host country's laws as minimum requirements. In addition, the company should develop code of conduct for all business partners to adhere to in order to ensure compliance with company's commitment in human rights.	To fully commit to human rights, the company must expand its commitments to suppliers, contractors, and service providers as they are business partners who also have risks to not only violate rights of their workers (e.g. forced and child labor, etc.) but also negatively impact company's reputation. Similar to lack of the company's code of conduct for its suppliers, there will be a higher opportunity that the suppliers can violate rights of their workers (e.g. forced and child labor, etc.) and this will eventually damage the company's reputation.

**APPENDIX 2 HUMAN RIGHTS RISK ASSESSMENT TOOL**

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

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

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

**APPENDIX 3 CP ALL IDENTIFIED POTENTIAL HUMAN RIGHTS ISSUES**

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

หัวข้อหลัก Specific Topics	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง Relevant Issues	การจัดการประเด็นความเสี่ยงด้าน สิทธิมนุษยชนที่มีอยู่ Existing Controls
<b>Employee Practices</b>		
Working Condition (สภาพการทำงาน)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน</li> <li>- การลดเวลาพักผ่อน</li> <li>- ไม่มีการชดเชยเพิ่มเติมสำหรับการทำงานล่วงเวลา</li> <li>- การระบายอากาศไม่ดี</li> <li>- การไม่ได้ให้หยุดพักผ่อนวันหยุดประจำปี</li> <li>- การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ไม่ยุติธรรม</li> <li>- การถูกห้ามหรือถูกกีดกันเข้าร่วมสหภาพแรงงาน</li> <li>- สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีลักษณะคุกคาม</li> <li>- ถูกเลิกจ้าง โดยไม่ได้รับค่าชดเชยที่เป็นธรรม (COVID-19)</li> <li>- อุปกรณ์ (PPE) เช่น เสื้อคลุมในการทำงานในห้องเย็นมีความหนาไม่เพียงพอ (7-Eleven)</li> <li>- ไซส์เสื้อสูทเข้าไลน์การผลิต มีไซส์ไม่ครอบคลุม</li> <li>- พื้นที่ทำงาน มีหยดน้ำจากฝ้าเพดาน จนเกิดเชื้อรา เห็นที่ผนังห้องและอุปกรณ์ต่างๆ เปียกน้ำ และเสียหายผุพัง</li> <li>- ห้อง LAB และ ออฟฟิศ คับแคบ ไม่เหมาะสมกับปริมาณคนที่มีมาก</li> <li>- อุปกรณ์การทำงานไม่เหมาะกับการ WFH หรือ Flexible Hour</li> <li>- ลักษณะงานไม่เหมาะกับการจ้างงานคนพิการ</li> <li>- สถานที่พักระหว่างวันช่วงพักไม่เพียงพอ</li> <li>- ไม่มีห้องให้นมบุตร</li> <li>- บันไดในบางจุดงานไม่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ</li> <li>- รองเท้ากันลื่นในไลน์ไม่มีคุณภาพ(CPRAM)</li> </ul>	<p>นำนโยบายมาปรับเข้ากับแผนและกระบวนการบรรเทาผลกระทบ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายสิทธิมนุษยชน</li> <li>- คู่มือพนักงาน</li> <li>- คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับพนักงาน</li> <li>- ข้อบังคับสำหรับการทำงานในสถานปฏิบัติงาน</li> <li>- กำหนดช่องทางกรณรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน โดยส่งตรงถึงผู้จัดการร้าน คณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบัญชี และสายด่วนกลาง</li> <li>- กฎหมายคุ้มครองแรงงาน</li> <li>- คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ</li> <li>- มีวิตามินแจกให้กับพนักงานที่ประจำอยู่หน่วยงานนี้เมื่อออกจากห้องเย็น และมีห้องปรับอุณหภูมิก่อนออกข้างนอก</li> <li>- ดันสักรัดมีการปรับเปลี่ยนเสื้อที่ใหม่และหนาขึ้น</li> <li>- มีการตรวจสอบอุปกรณ์ PPE 1 /เดือน โดย คปอ. และมีการตรวจสอบทุกครั้งก่อนใช้งาน โดย Line Manager</li> <li>- การจ่ายค่าแรงสูงกว่าค่าแรงขั้นต่ำของกฎหมายแรงงานกำหนด (มาตรฐานการจ่ายค่าตอบแทน)</li> <li>- ฉีดวัคซีนให้พนักงานให้ได้มากที่สุด</li> <li>- จัดทำแนวปฏิบัติเมื่อพนักงานเจ็บป่วย (กลุ่มเสี่ยง COVID-19) รวมถึงกลุ่มเปราะบาง</li> <li>- ทำงานจากที่บ้าน / ที่ไหนก็ได้</li> <li>- ให้เงินเดือนเต็มจำนวนสำหรับพนักงาน (ช่วง COVID-19)</li> <li>- ไม่มีการไล่นักงานออก (ช่วง COVID-19)</li> <li>- มีการพูดคุยกับพนักงาน รวมถึงสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม และปัญหาอื่น ๆ</li> <li>- ดำเนินการสำรวจ และปรับขนาดเสื้อสำหรับพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานของพนักงานทุกเดือน</li> <li>- การอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่</li> <li>- การรับรองมาตรฐานแรงงานไทย และมาตรฐานแรงงานระดับสากล</li> <li>- วันลาพักผ่อนประจำปี</li> <li>- Smart office</li> <li>- มุมนมแม่</li> </ul>
Health and Safety (สุขภาพและความปลอดภัย)	<p>อุบัติเหตุจากการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านสุขภาพและความปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไฟฟ้าช็อต</li> <li>- อุบัติเหตุจากเครื่องจักร</li> <li>- ของตกใส่ทางเดิน</li> <li>- การติดเชื้อไวรัสโควิด-19 จากการทำงาน</li> <li>- ความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน</li> <li>- การโจรกรรม</li> <li>- สุขภาพทางจิต</li> </ul> <p>(เช่น ความเครียดที่มากเกินไป การถูกล่วงละเมิดทางวาจาจากลูกค้า และพนักงานระดับจัดการ เป็นต้น)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลกระทบด้านกายวิภาคศาสตร์</li> </ul> <p>(เช่น โต๊ะที่ไม่เอื้อต่อการทำงานและไม่เหมาะสมทางสรีรวิทยา ความกว้างหรือระยะที่เหมาะสมของเคาน์เตอร์ การยืนทำงานเป็นระยะเวลายาวนาน และไม่มีที่พักที่</p>	<p>กำหนดนโยบายหลีกเลี่ยง และห้ามทะเลาะวิวาท หรือต่อสู้กับผู้ร้าย หรือโจร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดมาตรการและจัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล</li> <li>- จัดปฐมนิเทศและให้คู่มือด้านความปลอดภัยแก่พนักงาน</li> <li>- นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>- จัดการฝึกอบรมและคู่มือด้านสุขภาพและความปลอดภัย (เช่น เจ้าหน้าที่ขายและบริการ / ขับขี่ปลอดภัย เป็นต้น)</li> <li>- แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย</li> <li>- มีกระบวนการและกลไกการร้องทุกข์</li> <li>- จัดอบรมความปลอดภัยและสวัสดิภาพในสถานที่ทำงานทุก 6 เดือน</li> <li>- คู่มือจริยธรรมสำหรับพนักงาน</li> <li>- นโยบายสิทธิมนุษยชน</li> <li>- ค่ารักษาพยาบาล / ประกันสุขภาพ / ตูยาและเวชภัณฑ์ยา / ห้องปฐมพยาบาล (แพทย์เวร)</li> <li>- พัฒนาแอปพลิเคชัน Last mile</li> <li>- มีมาตรการเยียวยา ตามระเบียบบริษัท</li> </ul>



	<p>เหมาะสมสำหรับพนักงาน เป็นต้น)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อุบัติเหตุทั่วไปในเวลางาน เช่น Delivery ลื่นล้ม ตกบันได ลื่นค้ำหล่นใส่ สะดุดล้ม ฯลฯ เป็น</li> <li>- อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับ รถโฟล์คลิฟท์เขี่ยขน มีบาดมือ วัสดุหล่นทับ ความรุนแรงมีตั้งแต่บาดเจ็บเล็กน้อย จนถึงขั้นหยุดงาน (7-Eleven)</li> <li>- ถูกใบมีดเครื่องจักรบาด</li> <li>- ถูกสายพานเครื่องจักรหนีบมือ</li> <li>- อุบัติเหตุจากการพลัดตกจากที่สูงกระตุกแตก</li> <li>- มีการใช้วาจาและอารมณ์ในการทำงานที่ไม่เหมาะสม จากลูกค้า และผู้ร่วมงานต่างฝ่าย</li> <li>- เกิดความกดดันและความเครียดในการทำงาน</li> <li>- อุปกรณ์การทำงานไม่เหมาะสม เช่น รองเท้าลงไลน์การผลิต พบชำรุด (CPRAM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรายงานการเกิดอุบัติเหตุ และการแก้ไขป้องกัน</li> <li>- การประเมินความเสี่ยงเพิ่มเติม ISO45001 / JSA / KYT</li> <li>- มีวิตามินแจกให้กับพนักงานที่ประจำอยู่หน่วยงานนี้เมื่อออกจากห้องเย็น และมีห้องปรับอุณหภูมิก่อนออกข้างนอก</li> <li>- ต้นสังกัดมีการปรับเปลี่ยนเสื้อผ้าใหม่และหนาขึ้น</li> <li>- มีการตรวจสอบอุปกรณ์ PPE 1/เดือน โดย คปอ. และมีการตรวจสอบทุกครั้งก่อนใช้งาน โดย Line Manager</li> <li>- การจ่ายค่าแรงสูงกว่าค่าแรงขั้นต่ำของกฎหมายแรงงานกำหนด (มาตรฐานการจ่ายค่าตอบแทน)</li> <li>- ทวนสอบโดยหน่วยงาน QSSI / คปอ.</li> <li>- มีการติดตามอาการเจ็บป่วย, ดูแลพนักงานระหว่างที่ต้องไปรักษาตัวต่อเนื่อง (ทำแผล/พบแพทย์ตามนัด)</li> <li>- พนักงานได้รับเงินค่าแรงตามปกติโดยไม่ได้หักวันลาป่วย</li> <li>- การดำเนินการตรวจสอบเครื่องจักรให้มีความปลอดภัย</li> <li>- บริษัทมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายให้แก่พนักงาน ในการทำงาน เช่น หมวกเซฟตี้ รองเท้าเซฟตี้ แวนตาเซฟตี้ เป็นต้น</li> <li>- รับรองมาตรฐาน ISO45001, มอก.18001</li> <li>- บริษัทมีการจัดตั้งที่ปรึกษาแรงงานเพื่อให้คำปรึกษา และดูแลพนักงาน</li> <li>- ค่ารักษาพยาบาล / ประกันสุขภาพ / ตูยและเวชภัณฑ์ยา / ห้องปฐมพยาบาล (แพทย์เวร)</li> <li>- มีการประชุมผู้บริหาร(คณะกรรมการความปลอดภัย) กำหนดมาตรการในการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำและดำเนินการแก้ไข</li> <li>- จัดการฝึกอบรมและคู่มือด้านสุขภาพและความปลอดภัย</li> <li>- จัดทำคะแนนด้านความปลอดภัยเป็นหนึ่งใน KPI สำหรับหัวหน้างาน</li> </ul>
<p>Discrimination and Harassment (การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเลือกปฏิบัติ ดูถูก เยาะเย้ยความสามารถทางกายภาพ รูปลักษณ์ การแต่งกาย สีผิว เพศ ศาสนา สัญชาติ ชาติพันธุ์ ฯลฯ</li> <li>- การเลื่อนตำแหน่งที่ไม่เป็นธรรม</li> <li>- การให้ค่าตอบแทนที่ไม่เท่าเทียมกัน</li> <li>- การสรรหาพนักงานใหม่ที่มีการเจาะจงคุณสมบัติตามเพศ หรือความชอบทางเพศ</li> <li>- การแทรกแซงอัตลักษณ์ทางเพศ (กล่าวโทษบุคคลที่ประสงค์จะแต่งกายเป็นเพศอื่น)</li> <li>- การเข้าหาทางกายภาพ เช่น การสัมผัส การกอด การแตะต้อง</li> <li>- การใช้วาจา เช่น พุดคุย วิจารณ์ เกี่ยวกับเรื่องเพศ</li> <li>- วิธีการทางไกล เช่น การใช้สายตามองไปยังส่วนต่างๆ ของร่างกายที่เฉพาะเจาะจง การจ้องมองอย่างต่อเนื่อง การแสดงท่าทางที่บ่งชี้หรือมีความหมายทางเพศ</li> <li>- การล่วงละเมิด เช่น การล่วงละเมิดทางวาจา การเลือกปฏิบัติในกรณีการคุกคามทางเพศ การคุกคาม การสื่อสารที่ทำให้เกิดความเกลียดชัง การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุอัตลักษณ์ทางเพศ และการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ เป็นต้น</li> <li>- การใช้คำพูดของหัวหน้างานที่ไม่เหมาะสมกับลูกน้องในคลังสินค้า(DC)</li> </ul>	<p>นโยบายมาปรับเข้ากับแผนและกระบวนการบรรเทาผลกระทบ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายสิทธิมนุษยชน</li> <li>- คู่มือพนักงาน</li> <li>- คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับพนักงาน</li> <li>- ข้อบังคับสำหรับการทำงานในสถานปฏิบัติงาน</li> <li>- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน โดยส่งตรงถึงผู้จัดการ้าน คณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบัญชี และสายด่วนกลาง ((DC) VOE ระบบรับเรื่องร้องเรียนของพนักงานทั้งแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าว / (DC) VOC ระบบร้องเรียนของลูกค้า / (DC) VOS ระบบร้องเรียนของ Supplier))</li> <li>- นโยบายด้านความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง</li> <li>- (DC) ประชุมรายงานความคืบหน้า และติดตามมาตรการป้องกัน แก้ไขและเยียวยา</li> <li>- นโยบายการบริหารความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของบุคคล</li> <li>- คู่มือการจัดการ มรท. 8001-2553</li> <li>- อบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่</li> <li>- นโยบายคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส</li> <li>- คณะกรรมการสวัสดิการ และตรวจสอบโดยหน่วยงานภายนอก</li> <li>- การเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม</li> <li>- การให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม</li> <li>- รับสมัครพนักงานใหม่โดยปราศจากการระบุเพศ หรือเชื้อชาติ</li> </ul>
<p>Illegal of Labor used (การใช้แรงงานผิดกฎหมาย)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้แรงงานเด็ก</li> <li>- การใช้แรงงานบังคับ</li> <li>- การใช้แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมาย</li> <li>- การปฏิบัติงานที่เป็นอันตรายต่อชีวิต</li> <li>- การคุกคาม</li> <li>- การกักขัง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่มือจริยธรรมทางธุรกิจ ข้อ 3.3 ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ข้อ 3.5 การส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและเป็นธรรม</li> <li>- การตรวจสอบและติดตามเพื่อป้องกันการจ้างงานบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ</li> <li>- อบรมจริยธรรมทางธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน</li> <li>- การจ่ายค่าแรงสูงกว่าค่าแรงขั้นต่ำของกฎหมายแรงงานกำหนด (มาตรฐานการจ่ายค่าตอบแทน)</li> <li>- คู่มือการจัดการ มรท. 8001-2553</li> <li>- ได้รับการรับรองมาตรฐานแรงงานไทย และมาตรฐานแรงงานระดับสากล</li> <li>- ห้ามเด็กเข้าไปในพื้นที่โรงงาน (ส่วนการผลิต) เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- แรงงานต่างด้าวต้องมีอายุมากกว่า 18 ปี และเป็นไปตามกฎหมายไทย</li> <li>- แรงงานไทย แรงงานต่างด้าว มีความเสมอภาค</li> </ul>
Freedom of Association and Right to Collective Bargaining (เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรอง)	-	-
<b>Community Practices (ชุมชน)</b>		
Health and Safety (สุขภาพและความปลอดภัย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลกระทบต่อสุขภาพจากการจัดการขยะไม่ถูกต้อง (เช่น เศษขยะปนเปื้อนกับอาหารอาจทำให้เกิดอาการปวดท้อง กลิ่นเหม็นอาจทำให้เกิดอาการปวดหัว เป็นต้น)</li> <li>- อุบัติเหตุทางรถยนต์</li> <li>- การติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จากพนักงาน (7-Eleven)</li> <li>- ผลกระทบต่อสุขภาพจากการจัดการขยะ และน้ำไม่ถูกต้อง (เช่น เศษขยะปนเปื้อนกับอาหารอาจทำให้เกิดอาการปวดท้อง, กลิ่นเหม็นอาจทำให้เกิดอาการปวดหัว)</li> <li>- อุบัติเหตุทางรถยนต์</li> <li>- การติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จากพนักงาน (CPRAM)</li> </ul>	<p>การจัดกลุ่มของเสีย (แยกของเสียอันตรายและไม่อันตราย) และเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนบรรเทาความแออัดของการจราจร (เช่น การเปลี่ยนเวลาการขนส่งเพื่อให้มีผลกระทบต่อจราจรน้อยที่สุด)</li> <li>- พูดคุยกับ CEO เกี่ยวกับข้อร้องเรียนของชุมชน</li> <li>- พบปะกับชุมชนเพื่อแบ่งปันข้อคิดเห็นร่วมกับชุมชน</li> <li>- ตรวจ ATK ก่อนเข้า ความถี่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และนโยบายในช่วงนั้น ๆ</li> <li>- ทหารเรือโควิด 19 ทุกวัน</li> <li>- ฉีดวัคซีน ติดตามและช่วยให้ผู้คนเข้าถึงวัคซีน</li> <li>- รักษาระยะห่าง มีมาตรการกักตัว ฆ่าเชื้อ และทำความสะอาดพื้นที่หลังพบผู้ติดเชื้อ</li> <li>- มีมาตรการยืดหยุ่นเรื่องสถานที่ทำงานและไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าอาคารเพื่อลดโอกาสการติดเชื้อโควิด 19 ในสำนักงานใหญ่</li> <li>- จัดหาน้ำขิง เพื่อบรรเทาอาการผู้ป่วยโควิด 19 และมีมาตรการรักษา ระยะห่าง พร้อมทั้งเบิกฟ้าหลายใจสำหรับผู้ที่ติดเชื้อ COVID</li> <li>- มี Security guard code of conduct จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย</li> <li>- เปิดช่องทางติดต่อเพื่อรับเรื่องร้องเรียน</li> <li>- จัดสรรที่พักให้ตามอาการของผู้ติดเชื้อ (มาตรการนี้ยกเลิกไปแล้ว มีการใช้ในช่วงแพร่ระบาดครั้งที่ 2)</li> <li>- การจัดกลุ่มของเสีย (แยกของเสียอันตรายและไม่อันตราย) และเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของประเทศ</li> <li>- แผนการลดขีดขัดข้องการจราจร</li> </ul>
Standard of Living (มาตรฐานการครองชีพ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลกระทบต่อชุมชนที่สามารถควบคุมได้</li> <li>- เสียง (เสียงกริ่งประตู (ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น) กลุ่มคนรวมตัวกันหน้าร้านสะดวกซื้อ)</li> <li>- ระบบระบายความร้อนจากระบบประปาไฟฟ้าแอร์ และเครื่องทำความเย็นภายในร้านสะดวกซื้อ</li> <li>- กลิ่นไม่พึงประสงค์จากการจัดการขยะที่ไม่เหมาะสม</li> <li>- การขาดแคลนน้ำจากการจัดการน้ำไม่เหมาะสม</li> <li>- ผลกระทบต่อชุมชนที่ไม่สามารถควบคุมได้</li> <li>- การแย่งลูกค้าจากร้านค้าในท้องถิ่น</li> <li>- แอร์ร้อนไปเป่าบ้านคน</li> <li>- น้ำเสีย</li> <li>- เคยมีการร้องเรียนเรื่องเสียงจากรถขนส่ง การจราจร-ขบรถในพื้นที่ชุมชน กีดขวางการจราจรและการขบรถ โดยเฉพาะจากการขนส่ง DC ซึ่งเกิดขึ้นมากกว่า 10 ปีมาแล้ว (7-Eleven)</li> <li>- พฤติกรรมของพนักงาน (การปฏิบัติตนกับชุมชน)</li> <li>- ระบบระบายความร้อนจากระบบแอร์ภายในสำนักงาน (เช่น บ้านใกล้เคียงอาจได้รับผลกระทบจากความร้อนนี้ เป็นต้น)</li> <li>- เสียงที่ดังเกินไป</li> <li>- มลพิษทางแสง (เมื่อมีการปฏิบัติช่วงกลางคืน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทีมตรวจพื้นที่ทำการประเมินพื้นที่ก่อนเลือกก่อสร้างร้าน</li> <li>- จัดเวทีประชาพิจารณ์หลังการก่อสร้างและกำหนดช่องทางการสื่อสารเพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากชุมชน (เช่น เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ โทรศัพท์)</li> <li>- การจัดการของเสีย: ปัจจุบันมีการวางบ่อดักไขมันและระบบระบายน้ำทุกร้านสาขา (แต่อาจมีบางกรณีที่มีน้ำจากเครื่องปรับอากาศไม่ผ่านการบำบัดแต่ถูกระบายลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ) ในบางสาขามีการต่อท่อระบายน้ำออกจากชุมชน</li> <li>- การจัดการน้ำ : ยังไม่มีระบบบำบัดน้ำ ในสาขาที่ไม่มีระบบบำบัดน้ำเสียจะใช้การระบายน้ำซึม</li> <li>- ช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อีเมล Facebook Twitter และสายด่วน</li> <li>- การประชุมชุมชน</li> <li>- พัฒนา "ร้านค้ำซีเขียว/สมาร์ท"</li> <li>- ติดตั้งกล่องวางจรวดหน้าร้าน</li> <li>- ปัจจุบันปรับแก้ด้วยการเรียกผ่านมือถือ+ จัดตั้งกฎระเบียบเพื่อประเมิน performance เพื่อบรรเทาปัญหาการร้องเรียนอันเกิดจากการจราจร</li> <li>- ติดตั้งถังดักไขมันในบริเวณโดยรอบ</li> <li>- ทำการประเมิน air compressor ก่อนติดตั้งในร้าน และมีมาตรการปรับซ่อมเมื่อถูกร้องเรียน</li> <li>- วัตถุประสงค์น้ำเสีย และบำบัดน้ำเสียก่อนทิ้ง</li> <li>- แยกขยะ ตรวจสอบน้ำ และของเสียรายปีตามกฎหมายกระทรวง</li> <li>- จ้างคู่มือเพื่อกำจัดของเสียอันตราย</li> <li>- เก็บข้อมูลเพื่อการจัดการขยะ</li> </ul>

	<p>(CPRAM)</p> <p>พฤติกรรมของพนักงาน (การปฏิบัติตนกับชุมชน)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบุบรรยายความรื้อจากระบบแอร์ภายในสำนักงาน (เช่น บ้านใกล้เคียงอาจได้รับผลกระทบจากความร้อนนี้)</li> <li>- เสียงที่ดังเกินไป</li> <li>- มลพิษทางแสง (เมื่อมีการปฏิบัติช่วงกลางวัน)</li> <li>- เส้นทางการคมนาคมขนส่ง</li> </ul> <p>(Makro)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินเส้นทางปลอดภัยเพื่อการขับขี่</li> <li>- ประเมินผลกระทบต่อชุมชนในระยะ 5 กิโลเมตรโดยรอบก่อนจัดตั้งร้านค้า</li> <li>- จัดตั้งหน่วยงาน เพื่อรับข้อร้องเรียนจากชุมชนและอบต</li> <li>- ขับขี่ปลอดภัย campaign</li> <li>- ทำประกันภัย ไปขับขี่ แอปติดตาม rider</li> <li>- ประเมินความเสี่ยงตามเส้นทางต่างๆ</li> <li>- ติดตั้ง CCTV</li> <li>- มีมาตรการให้ใส่ PPE อาทิเช่น หมวกกันน็อก</li> <li>- ตั้งคณะกรรมการขนส่งด้านมาตรฐานและความปลอดภัย, QSI ตรวจสอบข้อร้องเรียน (จัดตั้งมาตรการ ตักเตือน ตัดแต้มจากมาตรการป้องกันการบริหารร้าน)</li> <li>- จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อความปลอดภัย</li> <li>- อบรมผู้ขับขี่บนท้องถนน (พนักงานขนส่งสินค้า)</li> <li>- พนักงานรักษาความปลอดภัย</li> <li>- Call centerรวมถึงความพึงพอใจของพนักงาน</li> <li>- หน่วยงานดูแล operation, Rider criteria (third party insurance, ใบ พรบ) การสื่อสาร</li> <li>- มีการสื่อสารกับพนักงาน CS และจัดกิจกรรม CSR ร่วมกับชุมชน</li> <li>- มีช่องทางการสื่อสารให้สมาชิกชุมชนรับทราบ (เช่น WI การสื่อสาร เป็นต้น)</li> <li>- มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนของชุมชน</li> <li>- การอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เรื่อง การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม</li> <li>- การรับรองมาตรฐานด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (เช่น ISO14001 เป็นต้น)</li> <li>- แผนการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม</li> <li>- กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชน (เช่น กิจกรรมกล่องดำไขมัน กิจกรรมการคัดแยกขยะ)</li> <li>- ฝ่ายสิ่งแวดล้อมเป็นผู้รับผิดชอบในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีการสื่อสารกับพนักงาน CS และจัดกิจกรรม CSR ร่วมกับชุมชน</li> <li>- ISO5001</li> <li>- บริษัทบริหารจัดการภายใต้ข้อกำหนดกฎหมาย ท้องถิ่น และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน และ เปิดรับข้อร้องเรียน โดยสามารถติดต่อที่สาขาได้โดยตรง มีบอร์ดผู้บริหารประจำวันให้สามารถติดต่อได้ทุกวัน</li> <li>- มีการบำบัดน้ำเสียเพื่อนำน้ำกลับมาใช้ภายในระบบและติดตามผลการดำเนินงานด้านการจัดการน้ำกว่า 57% ของสาขาทั้งหมด</li> <li>- มีการตรวจสอบการจัดการขยะรายปีจากหน่วยงานภายนอกและเผยแพร่ข้อมูลผ่านรายงาน</li> <li>- โครงการลดขยะอาหารไปที่บ่อฝังกลบ ซึ่งลดได้กว่า 600 ตัน หรือ 3% ของขยะอาหารที่ผลิตขึ้นจากในองค์กร</li> <li>- นำขยะอาหารไปทำน้ำหมัก EM เพื่อทำความสะอาดไซมัน และแจกจ่ายให้ชุมชนรอบข้าง รวมถึงลดขยะที่แหล่งผลิต</li> <li>- ทางบริษัทมีนโยบายจำกัดเวลาก่อสร้าง เพื่อลดการรบกวนบริเวณรอบข้าง</li> <li>- สร้างความร่วมมือกับกรมอุทยานทั่วประเทศ เพื่อนำขยะอาหารไปเลี้ยงสัตว์</li> <li>- เปลี่ยนกระบวนการขนส่ง เพื่อลดการติดขัดจราจร อาทิเช่น ใช้รถเข็นในซอยแคบๆ แทนที่จะใช้รถกระบะ</li> <li>- ปฐมนิเทศ อบรม คัดกรอง เพื่อความปลอดภัยบนท้องถนน</li> <li>- สื่อสารกับชุมชนรอบข้างเพื่อรับฟังและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม รวมถึงสร้างโอกาสแก่เด็กด้อยโอกาสในบริเวณรอบข้าง</li> </ul>
<p><b>Customer Practices (ลูกค้า)</b></p>		
<p>Health and Safety (สุขภาพและความปลอดภัย)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และข้อบังคับทางกฎหมาย (เช่น สินค้าหมดอายุ สินค้ามีตำหนิ สินค้าปนเปื้อน เป็นต้น)</li> <li>- อุบัติเหตุภายในร้านสะดวกซื้อ (เช่น ผลิตภัณฑ์หล่นทับของลูกค้า เป็นต้น)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล</li> <li>- กระบวนการคัดกรองการผลิต (ใช้รอบการดำเนินงานทางกายภาพ-เคมี-ชีวภาพ เพื่อประเมินคุณสมบัติของส่วนผสมทางโภชนาการ และศักยภาพในการเจริญเติบโตของแบคทีเรีย ฯลฯ ในผลิตภัณฑ์)</li> <li>- การตรวจสอบย้อนกลับของผลิตภัณฑ์</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสัมผัสเชื้อ COVID-19 จากพนักงาน</li> <li>- ภูมิแพ้จากผลิตภัณฑ์ (สกินแคร์) และยา</li> <li>- ยาหมดอายุ</li> <li>- จัดเก็บสินค้าด้วยอุณหภูมิที่ถูกต้อง (7-Eleven)</li> <li>- ผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และข้อบังคับทางกฎหมาย (เช่น สินค้าหมดอายุ สินค้ามีตำหนิ สินค้าปนเปื้อน เป็นต้น)</li> <li>- การโฆษณาที่เกินจริงหรือการรับประกันคุณภาพไม่เหมาะสม (เช่น ผลิตภัณฑ์ความงามที่มีสารอันตราย/ เป็นพิษที่ไม่เปิดเผย เป็นต้น)</li> <li>- ผลิตภัณฑ์อาจเสียหายหรือชำรุดในระหว่างการจัดส่ง</li> <li>- สินค้าที่มีปัญหาเรื่องการขนส่ง เนื่องจากสินค้ามีความบอบบาง เจอการกระแทกทำให้มีอากาศสามารถเข้าไปในสินค้า ส่งผลให้นม UHT บุด (เกิดเหตุ 2 ครั้ง ในปี 2020 และ 2021) (24 Shopping)</li> <li>- ผลิตภัณฑ์/สินค้า อาจเสียหายหรือชำรุดในระหว่างการจัดส่ง (Makro)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบเรียกคืนสินค้า</li> <li>- ระบบร้องเรียนลูกค้า (ตอบกลับภายใน 24 ชม.) และทีมลูกค้าสัมพันธ์ที่ร่วมมือกับทีมประกันคุณภาพสินค้า</li> <li>- ระบบตรวจสอบทางสังคม โดยที่ทีมตรวจสอบช่องทางโซเชียลมีเดียสำหรับข่าวข้อเสนอนะพั้งด้านบวกและด้านลบของ CPRAM และผลิตภัณฑ์และบริการของคู่ค้า นอกจากนี้ CPRAM ยังได้รับการตรวจสอบโดยกรมประมงใช้มาตรฐาน BRC และมีศูนย์ความปลอดภัยด้านอาหาร</li> <li>- การเรียกคืนจำลองเกิดขึ้นปีละสองครั้งเพื่อทดสอบนโยบายการคืนเงินและคืนสินค้า</li> <li>- การเลือกช่วงเวลาในการส่งมอบสินค้าจากคู่ค้าที่เหมาะสม</li> <li>- ปฏิบัติตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล</li> <li>- นโยบายคุณภาพ</li> <li>- การตรวจสอบย้อนกลับของผลิตภัณฑ์</li> <li>- ระบบเรียกคืนสินค้า</li> <li>- ระบบร้องเรียนลูกค้า (ตอบกลับภายใน 24 ชม.) และทีมลูกค้าสัมพันธ์ที่ร่วมมือกับทีมประกันคุณภาพสินค้า</li> <li>- กรณีที่มีลูกค้าร้องเรียน มีทีม Call Center รับเรื่องร้องเรียน จะมีทีม Customer Care โทร ฯ ติดต่อลูกค้ากลับไม่เกิน 3 ชม.</li> <li>- กระบวนการรับเรื่องและดูแลข้อร้องเรียนด้านคุณภาพสินค้า</li> <li>- ยกเลิกขายสินค้าที่มี Shelf Life สั้นมาก, ส่วนนมเน้นเรื่องของการแพ็คและการขนส่งตลอดเส้นทาง ในส่วนของนมก็ต้อง Monitor ติดตามอย่างใกล้ชิดป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดซ้ำ</li> <li>- เกณฑ์การจ่ายสินค้าที่มี Shelf Life สั้น</li> <li>- ยกเลิกการขายสินค้าที่มีอายุสั้น, เพิ่มการวิจัย, ปิดผนึกบรรจุภัณฑ์สำหรับสินค้าที่ขาย</li> <li>- หารือกับคลังผลิตภัณฑ์และการขนส่งเพื่อปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ (เพิ่มพื้นที่เพื่อลดผลกระทบจากการชนกันของผลิตภัณฑ์และทำให้เกิดการรั่วซึม) ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการจัดเก็บมีความปลอดภัยอย่างเหมาะสมและไม่เสี่ยงต่อการตกชั้น</li> <li>- ประชุมประจำสัปดาห์กับคลังสินค้าเพื่อจัดการกับความเสี่ยง</li> <li>- นโยบายความปลอดภัย</li> <li>- ติดต่อได้กับผู้จัดการสาขาที่สาขาโดยตรง</li> <li>- ผ่าน CG process และ CRM</li> <li>- <a href="https://www.siammakro.co.th/sustainability_policy_and_statement.php">https://www.siammakro.co.th/sustainability_policy_and_statement.php</a></li> </ul>
<p>Discrimination (การเลือกปฏิบัติ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเลือกปฏิบัติ ดูถูก เยาะเย้ยรูปลักษณะ การแต่งกาย สีผิว เพศ สัญชาติ ชาติพันธุ์ ฯลฯ</li> <li>- การแทรกแซงอัตลักษณ์ทางเพศ (กล่าวโทษบุคคลที่ประสงค์จะแต่งกายเป็นเพศอื่น)</li> <li>- การเข้าหาทางกายภาพ เช่น การสัมผัส การกอด การสัมผัส เป็นต้น</li> <li>- การใช้วาจา เช่น พุดคุย วิจารณ์ เกี่ยวกับรูปลักษณะภายนอก เป็นต้น</li> <li>- พนักงานชายเลือกขายสินค้าให้เฉพาะลูกค้าหญิง</li> <li>- วิธีการทางไกล เช่น การใช้สายตามองไปยังส่วนต่าง ๆ ของร่างกายที่เฉพาะเจาะจง การจ้องมองอย่างต่อเนื่อง การแสดงท่าทางที่บ่งชี้หรือมีความหมายทางเพศ เป็นต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำนโยบายมาปรับเข้ากับแผนและกระบวนการบรรเทาผลกระทบ ได้แก่</li> <li>- นโยบายสิทธิมนุษยชน</li> <li>- คู่มือพนักงาน</li> <li>- คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับพนักงาน</li> <li>- ข้อบังคับสำหรับการทำงานในสถานปฏิบัติงาน</li> <li>- กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน โดยส่งตรงถึงผู้จัดการร้าน คณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบัญชี และสายด่วนกลาง</li> <li>- นโยบายการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด</li> <li>- ระบบร้องเรียนลูกค้า (ตอบกลับภายใน 24 ชม.)</li> <li>- มีการให้ใบเตือนแก่พนักงานหากได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า</li> <li>- มีการ screen จากทางหน่วยงาน Merchandising ในเรื่องของการติดฉลากสินค้า และมีการตรวจสอบโดย MAM เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีการละเมิดต่าง ๆ</li> </ul>

<p>Data Privacy (ข้อมูลส่วนบุคคล)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรั่วไหลข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่อาจนำไปสู่อาชญากรรม (เช่น บัญชีธนาคาร รายละเอียดบัตรประชาชน รูปภาพส่วนตัว ธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น)</li> <li>- การถูกโจมตีของระบบมัลแวร์</li> <li>- การเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าโดยพนักงานที่ไม่ได้รับอนุญาต</li> <li>- การนำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปขายโดยไม่ได้รับความยินยอม</li> <li>- การรั่วไหลข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่อาจนำไปสู่การล่วงละเมิด (ล่วงละเมิดทางเพศ)</li> <li>- การส่งลิงค์ไปกำกับภาษีลูกค้าผิดคน (Human Error) เกิดขึ้น 1 ครั้งไป 2021 - มีการเยียวยาโดยการให้ Code ส่วนลดมูลค่า 100 บาท สำหรับการซื้อครั้งต่อไป (24 Shopping)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายการสื่อสาร</li> <li>- จัดอบรมสร้างความตระหนักรู้การป้องกันข้อมูลของลูกค้า</li> <li>- อบรมด้าน Digital Security</li> <li>- อบรมเรื่อง พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562</li> </ul>
<p><b>Supplier and Contractor Practices (ผู้ค้าและผู้รับเหมา)</b></p>		
<p>Working Condition (สภาพการทำงาน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน</li> <li>- การลดเวลาพักผ่อน</li> <li>- ไม่มีการชดเชยเพิ่มเติมสำหรับการทำงานล่วงเวลา</li> <li>- การไม่ได้ให้หยุดพักผ่อนวันหยุดประจำปี</li> <li>- การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ไม่ยุติธรรม</li> <li>- การถูกห้ามหรือถูกกีดกันเข้าร่วมสหภาพแรงงาน</li> <li>- ไม่มีมาตรการโควิด-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรการในการเลือกผู้ค้า</li> <li>- การตรวจสอบผู้ค้า (รวมถึงการจัดซื้อที่ไม่ใช่เพื่อการค้า)</li> <li>- ข้อกำหนดในการอ้างอิงรวมถึงระเบียบข้อบังคับด้านแรงงานและสิทธิแรงงาน</li> <li>- จัดอบรมผู้ค้า</li> <li>- การฝึกอบรมสำหรับการขนส่งของผู้ค้าให้เป็นไปตามมาตรฐาน</li> <li>- จัดประชุมประจำเดือนกับผู้ค้า พร้อมการรับรองมาตรการความปลอดภัยกับ CM</li> <li>- จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับผู้ค้า</li> </ul> <p>ผู้รับเหมาก่อสร้างร้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และ มาตรการความปลอดภัย</li> <li>- ประกาศวันหยุดตามเทศกาล และไม่บังคับให้ทำงานในวันหยุด</li> </ul> <p>ผู้รับเหมางานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรการอ้างอิงตามกฎหมายแรงงาน ไม่ทำงานล่วงเวลาตามกฎหมาย</li> <li>- พนักงานทำความสะอาดที่เป็นแรงงานต่างด้าว ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย</li> <li>- มาตรการในการเลือกผู้ค้า</li> <li>- การตรวจสอบผู้ค้า (รวมถึงการจัดซื้อที่ไม่ใช่เพื่อการค้า)</li> <li>- ข้อกำหนดในการอ้างอิงรวมถึงระเบียบข้อบังคับด้านแรงงานและสิทธิแรงงาน</li> <li>- จัดอบรมผู้ค้า</li> <li>- การฝึกอบรมสำหรับการขนส่งของผู้ค้าให้เป็นไปตามมาตรฐาน</li> <li>- จัดประชุมประจำเดือนกับผู้ค้า พร้อมการรับรองมาตรการความปลอดภัยกับ CM</li> <li>- Sub-Contract ของ DC : DHL ปฏิบัติตามนโยบายสิทธิมนุษยชนสากล เป็นมาตรฐานการทำงานล่วงเวลาและค่าตอบแทนตามนโยบายสากล</li> <li>- นโยบายผู้ค้า</li> </ul>
<p>Health and Safety (สุขภาพและความปลอดภัย)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อุบัติหารถยนต์</li> <li>- ได้รับบาดเจ็บขณะเคลื่อนย้ายสินค้า</li> <li>- สินค้าตกใส่ศีรษะ</li> <li>- ปัญหาทางด้านการยศาสตร์</li> <li>- รถทับขาพนักงาน ในส่วนของคลัง (CPRAM)</li> </ul> <p>- DHL รายงานว่ามีเด็กรอดจากรถขนส่งและเครื่องชั่งหลังทับมือ (Makro)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรการในการเลือกผู้ค้า โดยข้อมูลด้านความยั่งยืน</li> <li>- การตรวจสอบผู้ค้า (รวมถึงการจัดซื้อที่ไม่ใช่เพื่อการค้า)</li> <li>- ข้อกำหนดในการอ้างอิงรวมถึงระเบียบข้อบังคับด้านแรงงานและสิทธิแรงงาน</li> <li>- จัดอบรมผู้ค้าด้านความปลอดภัย</li> <li>- การฝึกอบรมสำหรับการขนส่งของผู้ค้าให้เป็นไปตามมาตรฐาน</li> <li>- จัดประชุมประจำเดือนกับผู้ค้า พร้อมการรับรองมาตรการความปลอดภัยกับ CM</li> <li>- มีกระบวนการและกลไกการร้องทุกข์สำหรับผู้ค้า</li> <li>- มีการอบรมด้านความปลอดภัยให้ผู้รับเหมาด้านขนส่งของ DC</li> <li>- ผู้รับเหมาการขนส่ง ก่อนเข้างานมีการตรวจและแจ้งผลโควิดก่อน</li> <li>- เพิ่มการสื่อสารมาตรการความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมา</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มการเทรนนิ่ง และเปลี่ยนพนักงานขับรถ ตรวจสอบควิลในปลอดภัยมากขึ้น</li> <li>- บริษัทที่ได้รับการว่าจ้างจะต้องเป็นผู้จัดหาให้ครบถ้วน ผู้ควบคุมงานของ CPRAM จะเป็นผู้ตรวจสอบความครบถ้วนของอุปกรณ์</li> <li>- แจกเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับการจราจร"ระเบียบปฏิบัติบุคคลภายนอกเมื่อเข้าบริเวณโรงงาน"</li> <li>- ป้ายจราจรแจ้งเตือนทั้งก่อนเข้าและภายในบริเวณโรงงาน</li> <li>- มี รปภ.ควบคุมและให้คำแนะนำ</li> <li>- สามารถใช้ห้องพยาบาลที่มีในบริษัทได้</li> <li>- จรรยาบรรณคู่ค้าของแม็คโคร</li> <li>- ข้อกำหนดในการอ้างอิงรวมถึงข้อบังคับด้านแรงงานและสิทธิแรงงาน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานแห่งประเทศไทย</li> </ul>
Discrimination (การเลือกปฏิบัติ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิธีการจัดซื้อสินค้าหรือวัสดุจากคู่ค้ารายเดียว</li> <li>- การเลือกปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าและผู้รับเหมา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรการในการเลือกคู่ค้า โดยตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน</li> <li>- การตรวจสอบคู่ค้า (รวมถึงการจัดซื้อที่ไม่ใช่เพื่อการค้า)</li> <li>- ข้อกำหนดในการอ้างอิงรวมถึงระเบียบข้อบังคับด้านแรงงานและสิทธิแรงงาน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานแห่งประเทศไทย</li> <li>- จัดอบรมคู่ค้า</li> <li>- การฝึกอบรมสำหรับภรรยาของคู่ค้าให้เป็นไปตามมาตรฐาน</li> <li>- จัดประชุมประจำเดือนกับคู่ค้า พร้อมการรับรองมาตรการความปลอดภัยกับ CM</li> <li>- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจากหลายส่วนงาน ดูแลกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง</li> <li>- จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับ</li> <li>- มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการละเมิดจากคู่ค้า</li> <li>- การใช้ E-Auction สำหรับขั้นตอนการประมูลในการจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>- การจัดการดูแลห่วงโซ่อุปทานของการส่งออกเป็นไปตาม SEDEX</li> </ul>
Illegal of Labor used (การใช้แรงงานผิดกฎหมาย)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้แรงงานผิดกฎหมายและการปฏิบัติต่อพนักงานของคู่ค้าอย่างไม่เป็นธรรม (เช่น แรงงานข้ามชาติผิดกฎหมาย แรงงานบังคับ แรงงานเด็ก เป็นต้น)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรการในการเลือกคู่ค้า โดยตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน</li> <li>- การตรวจสอบคู่ค้า (รวมถึงการจัดซื้อที่ไม่ใช่เพื่อการค้า)</li> <li>- ข้อกำหนดในการอ้างอิงรวมถึงระเบียบข้อบังคับด้านแรงงานและสิทธิแรงงาน</li> <li>- จัดอบรมคู่ค้า</li> <li>- การฝึกอบรมสำหรับภรรยาของคู่ค้าให้เป็นไปตามมาตรฐาน</li> <li>- จัดประชุมประจำเดือนกับคู่ค้า พร้อมการรับรองมาตรการความปลอดภัยกับ CM</li> <li>- จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า</li> <li>- การล้งละเมิดทางเพศ และการล้งละเมิดที่ไม่ใช่ทางเพศ ในนโยบายสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน</li> <li>- จรรยาบรรณคู่ค้า</li> <li>- ข้อกำหนดในการอ้างอิงรวมถึงข้อบังคับด้านแรงงานและสิทธิแรงงาน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานแห่งประเทศไทย</li> </ul>
<b>All Right Holder (excluding Customer)</b>		
Data Privacy / Cybersecurity	-	-

สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ  
“การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กร ประจำปี 2565”

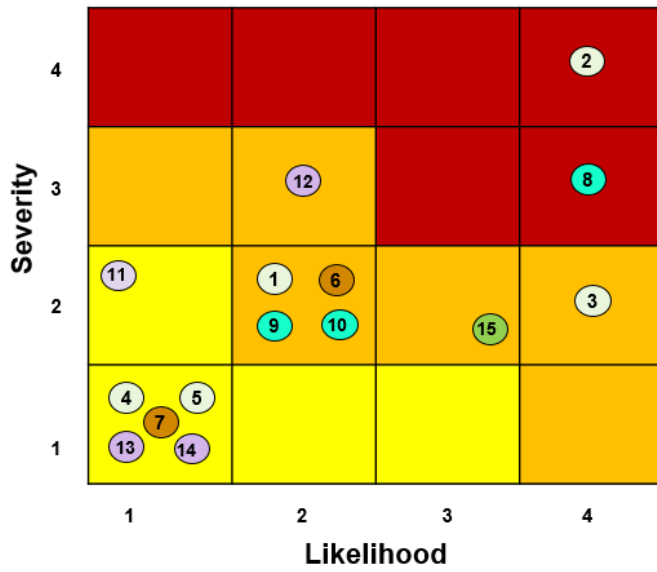
วันพฤหัสบดี ที่ 31 มีนาคม 2565 เวลา 13.30 –17.00 น.

รูปแบบ Online ผ่านระบบ Microsoft Teams (MS)

ขั้นตอนการดำเนินงานการประชุม

- (1) นำเสนอความเป็นมาเรื่องสิทธิมนุษยชนและธุรกิจ ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินการขององค์กรและวิธีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Likelihood and Severity matrix) โดยที่ปรึกษา
- (2) แบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมเป็น 4 กลุ่มตามกิจกรรมธุรกิจได้แก่ 1) Employees Practice 2) Community Rights 3) Customer Rights 4) Supplier & Contractor Rights
- (3) ผู้เข้าร่วมประชุมคัดกรองประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมธุรกิจแต่ละกลุ่ม
- (4) ผู้เข้าร่วมประชุมประเมินโอกาสเกิด (Likelihood) และความรุนแรง (Severity of risk) ของความเสี่ยงที่มีอยู่ (Inherent Risk) ตามกิจกรรมธุรกิจที่ระบุในข้อ 2 โดยใช้เกณฑ์การประเมินโอกาสเกิด และความรุนแรงจากเกณฑ์การประเมินด้านล่าง (ตารางที่ 1 และ 2) และอ้างอิงประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง (Relevant Issues) จากข้อมูลในที่ปรึกษาได้รวบรวมจากการสัมภาษณ์ บริษัท ซีพี ออลล์และบริษัทในกลุ่ม รวมสยามแม็คโคร
- (5) สอบถามแนวทางการจัดการประเด็นความเสี่ยงที่มีอยู่ (Existing Controls) ซึ่งรวมถึงเครื่องมือหรือวิธีการจัดการความเสี่ยงนั้นๆ
- (6) ทำการประเมินโอกาสเกิดและความรุนแรงของความเสี่ยงที่หลงเหลือหลังจากได้ใช้มาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ (Residual risks)
- (7) นำเสนอความเสี่ยงที่หลงเหลือ (Residual risks) ของกิจกรรมธุรกิจทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยตัวแทนจากกิจกรรมธุรกิจ
- (8) นำเสนอวิธีการบรรเทาความเสี่ยงขององค์กรชั้นนำระดับโลก (Best practices) โดยที่ปรึกษา
- (9) ระดมความคิดเรื่องมาตรการในอนาคตหรือมาตรการใหม่ๆ เพื่อบรรเทาและป้องกันความเสี่ยงที่หลงเหลือในแต่ละกิจกรรมธุรกิจ

Figure 1: 2022 CP ALL Group's Salient Issues



#	Human Rights Issues
<b>Employee Practices (พนักงาน)</b>	
1	Working Condition (สภาพการทำงาน)
2	Health and Safety (สุขภาพและความปลอดภัย)
3	Discrimination and Harassment (การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด)
4	Illegal of Labor used (การใช้แรงงานผิดกฎหมาย)
5	Freedom of Association and Right to Collective Bargaining (เสรีภาพในการสมาคมและสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรอง)
<b>Community Practices (ชุมชน)</b>	
6	Health and Safety (สุขภาพและความปลอดภัย)
7	Standard of Living (มาตรฐานการครองชีพ)
<b>Customer Practices (ลูกค้า)</b>	
8	Health and Safety (สุขภาพและความปลอดภัย)
9	Discrimination (การเลือกปฏิบัติ)
10	Data Privacy (ข้อมูลส่วนบุคคล)
<b>Supplier and Contractor Practices (ผู้ค้าและผู้รับเหมา)</b>	
11	Working Condition (สภาพการทำงาน)
12	Health and Safety (สุขภาพและความปลอดภัย)
13	Discrimination (การเลือกปฏิบัติ)
14	Illegal of Labor used (การใช้แรงงานผิดกฎหมาย)
<b>All Right Holder (excluding Customer)</b>	
15	Data Privacy / Cybersecurity

