



นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท ยูโรเอเชีย โทเทิล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)

ฉบับที่ 4
ประกาศใช้เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2568



ประวัติการจัดทำและอนุมัติ

หมายเลขเอกสาร	ผู้จัดทำ/ผู้ควบคุม	ผู้สอบทาน	ผู้อนุมัติ
CP-BOD-008-01	กรรมการผู้จัดการ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	คณะกรรมการบริษัท
	3 มกราคม 2568	30 มกราคม 2568	20 กุมภาพันธ์ 2568

ประวัติการแก้ไขและยกเลิก

ฉบับที่	วันที่จัดทำหรือแก้ไข	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง
1	10 ตุลาคม 2564	9 พฤศจิกายน 2564	ฉบับแรก
2	10 มิถุนายน 2565	6 สิงหาคม 2565	แก้ไขข้อบริษัท ภายหลังการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด
3	1 กันยายน 2566	12 กันยายน 2566	แก้ไขอีเมลประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
4	3 มกราคม 2568	20 กุมภาพันธ์ 2568	พิจารณาบททวนประจำปี 2568

หมายเหตุ: การเพิ่มเติมหรือยกเลิกเอกสารใด ให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในระเบียบอำนาจอนุมัติและดำเนินการ

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท ยูโรเอเชีย โทเทิล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) มีค่านิยมองค์กรโดยมุ่งเน้นการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีจริยธรรม โดยมีความเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมต่อการนำพาบริษัท ไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อเป็นการยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส จากทั้งบุคคลภายในองค์กร และจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อดำเนินการ แก้ไข หรือ ปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส เชื่อถือได้

1. คำนิยาม

บริษัท	หมายถึง	บริษัท ยูโรเอเชีย โทเทิล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
กรรมการ	หมายถึง	กรรมการของบริษัท
ผู้บริหาร	หมายถึง	ผู้บริหารตามนิยามในประกาศของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
พนักงาน	หมายถึง	พนักงานประจำรายเดือน พนักงานรายวัน พนักงานตามสัญญาจ้างซึ่งมีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน ซึ่งบริษัทตกลงว่าจ้างโดยได้รับค่าจ้าง
การประพฤติผิด	หมายถึง	การกระทำ หรือ การละเว้นการกระทำ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ กฎบัตร นโยบาย ระเบียบข้อบังคับของบริษัท
การทุจริต	หมายถึง	การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการลักทรัพย์ การยักยอกทรัพย์ การคอร์รัปชัน และ การตกแต่งงบการเงิน
การลักทรัพย์	หมายถึง	การเอาทรัพย์สินของผู้อื่น หรือที่ผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยไป โดยต้องการจะครอบครองทรัพย์สินนั้นไว้เพื่อตนเอง หรือนำไปขาย หรือให้กับบุคคลที่สาม
การยักยอกทรัพย์	หมายถึง	การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย และในระหว่างการครอบครองนั้นกลับเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนเอง หรือบุคคลที่สาม โดยทุจริต
การคอร์รัปชัน	หมายถึง	การทุจริตและคอร์รัปชันตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน
การตกแต่งงบการเงิน	หมายถึง	การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลในงบการเงินอันเป็นเท็จ หรือ ปกปิดความจริง โดยการบันทึกสินทรัพย์ หรือ รายรับมากเกินไปหรือน้อยเกินไป รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วน การตกแต่งข้อมูลคุณสมบัติของพนักงาน หรือ การตกแต่งเอกสารภายในและภายนอก

2. หน้าที่และความรับผิดชอบ

2.1. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

- (1) ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนสอดส่องดูแล ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามจรรยาบรรณ นโยบาย ระเบียบ และข้อบังคับของบริษัท
- (2) ทำความเข้าใจลักษณะของการประพฤติผิดและการทุจริตใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในบริษัท หรือ หน่วยงานของตน และตระหนักถึงความผิดปกติที่บ่งชี้ถึงการประพฤติผิดหรือการทุจริต

- (3) ดำเนินการให้มั่นใจว่า พนักงานทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบนโยบายนี้
- (4) สร้างสภาพแวดล้อมขององค์กรให้เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการประพฤติผิดและการทุจริต
- (5) เมื่อพบการประพฤติผิดหรือการทุจริต ให้แจ้งต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในและหน่วยงานทรัพยากรบุคคล

2.2. พนักงาน

- (1) รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายนี้
- (2) แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ เบาะแสให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือ แจ้งผ่านช่องทางที่กำหนดตามนโยบายนี้ เมื่อพบเห็น หรือ มีเหตุอันควรเชื่อว่าการประพฤติผิด หรือ การทุจริตเกิดขึ้น
- (3) ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบริษัท ที่ทำหน้าที่สอบสวนเรื่องร้องเรียนและเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติผิดและการทุจริต

2.3. หน่วยงานทรัพยากรบุคคล

ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารและพนักงานในการปฏิบัติตามนโยบายนี้ รวมทั้งสื่อสารและจัดอบรมให้ความรู้ที่จำเป็น

2.4. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

- (1) แจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการประพฤติผิดและการทุจริตให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (2) จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการประพฤติผิดและการทุจริต และจัดทำรายงานสรุปส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหารทราบ เป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
- (3) ติดตามความมีประสิทธิภาพของนโยบายนี้

3. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส

- 3.1. กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัท อาจถูกร้องเรียนตามนโยบายนี้หากมีการประพฤติผิด หรือ การทุจริต โดยบุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

ทั้งนี้ บริษัทไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการชุดย่อย หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- (2) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- (3) กรณีบัตรสนเท่ห์ เรื่องร้องเรียน หรือ ข้อกล่าวหาไม่มีการระบุชื่อและที่อยู่ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือ ผู้กล่าวหา
- (4) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน ไม่มีหลักฐาน หรือเบาะแสการทุจริต หรือการประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- (5) เรื่องที่หน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัท หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจได้พิจารณา หรือวินิจฉัยเด็ดขาด อย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

3.2. บริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนและให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการกระทำผิด โดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด พร้อมชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ส่งมายังช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนตามที่บริษัทกำหนด

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสด

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียน หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท มีการประพฤติผิด หรือการทุจริต สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสด โดยให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสด เปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน และควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัท

5. การรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ

กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่า ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดแจ้งว่าแจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียน โดยไม่สุจริต (เช่น เป็นการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการร้องทุกข์ส่วนตัว หรือมีเจตนาทำให้เกิดความแตกแยกภายในบริษัท) หรือเป็นข้อมูลที่พนักงานไม่เชื่ออย่างแท้จริงว่าเป็นความจริง (เช่น ข่าวลือ) หรือในกรณีการเปิดเผยข้อมูลเป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว การกระทำดังกล่าวจะถือเป็นความผิดทางวินัย และอาจถือเป็นการกระทำผิดร้ายแรง บริษัทจะจัดให้มีการดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบของบริษัท หรือ ดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป เพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน

6. การดำเนินการของบริษัท

- 6.1. บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตด้วยความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่สามารถใช้ยืนยันหรือโต้แย้งกับข้อมูลที่ได้รับ รวมทั้งจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินคดีทางกฎหมายกับผู้กระทำผิด
- 6.2. บริษัทจะแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดและการทุจริตให้กับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ อีเมล หรือ ช่องทางติดต่ออื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งด้วยเหตุผลความจำเป็นในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับ บริษัทอาจไม่สามารถให้ข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับการสอบสวน หรือ การลงโทษทางวินัย
- 6.3. ฝ่ายตรวจสอบภายในจะจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการประพฤติผิดและการทุจริต และจัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการประพฤติผิดและการทุจริตทั้งหมดของบริษัทและบริษัทย่อยทั้งที่ได้ดำเนินการพิจารณาแล้วและอยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวน ให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารรับทราบเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

7. การคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต

บริษัทได้กำหนดกลไกในการให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือกับบริษัทในการต่อต้านการทุจริต ได้แก่ การแจ้งเบาะแส การให้ข้อมูล หรือ การปฏิเสธการทุจริต เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการกระทำดังกล่าวจะไม่ทำให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย ดังนี้

- 7.1. บริษัทจะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือกับบริษัทในการต่อต้านการทุจริต มิให้ได้รับความเดือดร้อน อันตราย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมอันเกิดจากการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ การให้ความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตดังกล่าว
- 7.2. บริษัทจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงาน หรือ ผู้บริหารที่ให้ความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ
- 7.3. กรณีผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต พบว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเสียหาย สามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้
- 7.4. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต บริษัทจะปกปิดข้อมูลผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต และเก็บเรื่องร้องเรียน หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ โดยจำกัดให้มีการรับรู้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องร้องเรียน หรือ มีหน้าที่รับผิดชอบใน

การสอบสวน หากพบว่าบุคคลดังกล่าวมีการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ หรือเปิดเผยโดยไม่เหมาะสม บริษัทจะถือว่าเป็นการฝ่าฝืนและการกระทำที่ผิดวินัย

- 7.5. กรณีพบว่าพนักงาน หรือ ผู้บริหาร ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม หรือ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น อันมีเหตุจูงใจจากการที่บุคคลดังกล่าวได้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ ให้ความร่วมมือ ในการต่อต้านการทุจริต บริษัทจะถือว่าเป็นการฝ่าฝืนและการกระทำที่ผิดวินัย

8. การรักษาความลับ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องร้องเรียน หรือ มีหน้าที่รับผิดชอบในการสอบสวน ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

9. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

9.1. ทางจดหมายส่งทางไปรษณีย์

ติดต่อ: ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

ที่อยู่: บริษัท ยูโรเอเชีย โทเทิล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)

19,21 ถนนมอเตอร์เวย์ แขวงคลองสองต้นนุ่น เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

9.2. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ติดต่อ: ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ acchairman@etlgps.com

9.3. ทางโทรศัพท์: (662) 123 1727

9.4. ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนและเบาะแสทางเว็บไซต์ของบริษัท : www.etl.co.th

9.5. ทางกล่องรับแจ้งเบาะแส / กล่องร้องเรียน

9.6. ประธานคณะกรรมการบริษัท หรือ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

9.7. ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ



นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาและอนุมัติ ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2568 เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2568 ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2568 เป็นต้นไป

นายกมล รุ่งเรืองยศ

ประธานคณะกรรมการบริษัท

บริษัท ยูโรเอเชีย โทเทิล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)