



การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน  
(Human Rights Due Diligence: HRDD)

Metro Systems Corporation Public Company Limited

## การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)

บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลาย โดยมุ่งมั่นให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ และเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่มีมาแต่กำเนิด รวมถึงความเสมอภาคที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สีสัน ภาษา เผ่าพันธุ์ หรือสถานะอื่นใด จึงได้มีการประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ก่อให้เกิดการละเมิด และเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท

บริษัทได้ขยายขอบเขตความรับผิดชอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน โดยการจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Process) ด้วยวิธีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อช่วยทำให้บริษัทได้ทราบถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท และจัดวางกลไกป้องกัน บรรเทาผลกระทบ ตลอดจนเยียวยากรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGPs) ดังนี้

1. การกำหนดขอบเขตในการตรวจสอบและการระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง
2. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
3. การบรรเทาความเสี่ยงและการวางกลไกป้องกัน
4. การติดตามและทบทวนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
5. การวางกลไกการเยียวยากรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

## ขั้นตอนที่ 1 : การกำหนดขอบเขตในการตรวจสอบและการระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ ได้ดำเนินการระบุประเด็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมหรือมีความเชื่อมโยงผ่านความสัมพันธ์ทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท โดยพิจารณาจาก ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความพึงพอใจ การประชุม และการศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อนำความเสี่ยงที่ได้มาจัดหมวดหมู่ตามประเภทของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ

บริษัทฯ ได้ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนโดยพิจารณาจากผู้มีส่วนได้เสียซึ่งครอบคลุมการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท 2 ประเภท คือ (1) กิจกรรมหลัก คือ การได้มาซึ่งสินค้าและบริการ การขายสินค้าหรือการให้บริการ การกระจายสินค้า การตลาดและ การขาย และการบริการหลังการขาย และ (2) กิจกรรมสนับสนุน ตั้งแต่การจัดซื้อจัดหาสินค้าที่ตรงความต้องการของตลาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสินค้าและบริการอย่างมีคุณภาพ บริหารทรัพยากรบุคคลภายในบริษัทให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้กิจกรรมหลักตามห่วงโซ่คุณค่าบรรลุตามเป้าหมายของบริษัท ดังนี้

### ประเด็นความเสี่ยง

พนักงาน	คู่ค้า	ลูกค้า	ชุมชนและสังคม
<ul style="list-style-type: none"><li>• การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน</li><li>• สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน</li><li>• ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพนักงาน</li><li>• การจ้างแรงงานผิดกฎหมาย</li><li>• เสรีภาพในการสมาคมและเจรจาต่อรอง</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า</li><li>• ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า</li><li>• สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน</li><li>• มาตรฐานการครองชีพชุมชน</li></ul>

### ประเด็นความเสี่ยงของพนักงาน

- การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ใช่เกณฑ์ความแตกต่างทาง เชื้อชาติ ศาสนา เพศ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ หรือสถานะอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด มาใช้เป็นเหตุของการที่จะเลือกปฏิบัติ
- สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน หมายถึง การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแผนงานในการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยตามมาตรฐานและวิธีการที่กำหนด พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงเพื่อลดอุบัติเหตุ ป้องกันการเจ็บป่วยจากโรคที่อาจเกิดจากการทำงาน ลดความเสี่ยงที่จะนำไปสู่ผลกระทบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการ

ปฏิบัติงาน และสร้างการรับรู้และเข้าถึงการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ครอบคลุมพนักงานทุกคนในองค์กร

- ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพนักงาน หมายถึง การไม่ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่อยู่ในการครอบครองของบริษัท พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการบริหารจัดการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น การรวบรวมและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานมีความมั่นคงปลอดภัย
- การจ้างแรงงานผิดกฎหมาย หมายถึง สภาพการจ้างงานต้องเป็นไปตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการกำหนดชั่วโมงการทำงาน การกำหนดวันหยุด/วันลา การจ่ายค่าจ้าง/ค่าล่วงเวลา การไม่จ้างแรงงานเด็กที่ยังอายุไม่ถึงเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดและแรงงานบังคับ รวมถึงการค้ามนุษย์ เป็นต้น
- เสรีภาพในการสมาคมและเจรจาต่อรอง หมายถึง การดำเนินการให้มีกระบวนการที่ให้พนักงานได้มีโอกาสในการเจรจาเกี่ยวกับเงื่อนไขการจ้างงานกับบริษัท ที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

#### ประเด็นความเสี่ยงของคู่ค้า

- การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า หมายถึง การปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ใช้เกณฑ์ความแตกต่างทาง เชื้อชาติ ศาสนา เพศ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ หรือสถานะอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด มาใช้เป็นเหตุของการที่จะเลือกปฏิบัติ

#### ประเด็นความเสี่ยงของลูกค้า

- การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า หมายถึง การปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ใช้เกณฑ์ความแตกต่างทาง เชื้อชาติ ศาสนา เพศ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ หรือสถานะอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด มาใช้เป็นเหตุของการที่จะเลือกปฏิบัติ
- ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า หมายถึง การไม่ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่อยู่ในการครอบครองของบริษัท พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการบริหารจัดการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เช่น การรวบรวมและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีความมั่นคงปลอดภัย
- สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า หมายถึง การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้า ระหว่างการเข้ามาใช้บริการหรือร่วมกิจกรรมภายในบริษัท

## ประเด็นความเสี่ยงของชุมชนและสังคม

- สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน หมายถึง การดำเนินการของบริษัทต้องเป็นไปตามเงื่อนไขในใบอนุญาตประกอบกิจการ กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ทั้งการบำบัดน้ำเสียและการดำเนินการจัดการขยะ
- มาตรฐานการครองชีพชุมชน หมายถึง การดำเนินการของบริษัทต้องควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม เพื่อลดการก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อบริเวณชุมชนใกล้เคียง โดยจัดทำแบบสำรวจข้อกังวลของชุมชนและสังคม เพื่อให้รับทราบถึงข้อกังวลของชุมชนและสังคม ที่มีความเป็นไปได้ว่าจะได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบจากการดำเนินงานของบริษัท ตามโครงการสำรวจข้อกังวลของชุมชนและสังคมต่อบริษัท

## ขั้นตอนที่ 2 : การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ภายหลังจากที่ได้รับประเด็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทแล้ว บริษัทจะนำประเด็นความเสี่ยงที่ได้มาดำเนินการประเมินระดับความเสี่ยงเพื่อหาลำดับความสำคัญของประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน โดยใช้เกณฑ์การประเมินความรุนแรงของความเสี่ยงและผลกระทบ (Severity) และเกณฑ์การประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงขึ้นในแต่ละระดับ (Likelihood) ดังนี้

### เกณฑ์การประเมินความรุนแรงของความเสี่ยงและผลกระทบ (Severity)

ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ			โอกาสที่จะเกิด (ร้อยละ)
	ระดับผลกระทบ	จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ	ความสามารถในการเยียวยา	
สูงมาก (4)	การละเมิดสิทธิอย่างรุนแรง ส่งผลให้เสียชีวิต / พิการ หรือส่งผลต่อสุขภาพ (ทั้งร่างกายและจิตใจ) อย่างรุนแรงและถาวร	มีผลกระทบในระดับสังคม คือ มีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมากเป็นวงกว้าง	ไม่สามารถทำให้กลับสู่สภาพเดิมได้	มากกว่า 80
สูง (3)	การละเมิดสิทธิอย่างรุนแรง ส่งผลต่อสุขภาพและความปลอดภัย (ทั้งร่างกายและจิตใจ) อย่างรุนแรง ทำให้ต้องหยุดงานเกิน 3 วัน	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมากกว่า 1 กลุ่มขึ้นไป (เช่น กระทบ ทั้งลูกค้าและพนักงาน เป็นต้น)	สามารถเยียวยาและกลับสู่สภาพเดิมได้ แต่ใช้ระยะเวลาเวลานานมากกว่า 5 ปี	มากกว่า 50 แต่ไม่เกิน 80
ปานกลาง (2)	เกิดการละเมิดสิทธิ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ (ทั้งร่างกายและจิตใจ) เล็กน้อย (บาดเจ็บเล็กน้อย) สามารถบรรเทาได้ ด้วยการรักษาพยาบาลเบื้องต้น	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียบางส่วน เพียง 1 กลุ่ม (เช่น กระทบแค่ลูกค้า / คู่ค้า / ชุมชน / หรือพนักงานหลายราย)	สามารถเยียวยาและกลับสู่สภาพเดิมได้ แต่ใช้ระยะเวลา 3 - 5 ปี	มากกว่า 20 แต่ไม่เกิน 50
ต่ำ / ปกติ (1)	เกิดการละเมิดสิทธิ ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ (ทั้งร่างกายและจิตใจ) แต่เข้าข่ายการละเมิดสิทธิในด้านอื่นๆ	มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียบางส่วน เพียง 1 กลุ่ม (เช่น กระทบแค่ลูกค้า / คู่ค้า / ชุมชน / หรือพนักงานบางส่วนเท่านั้น)	สามารถเยียวยาและกลับสู่สภาพเดิมได้ แต่ใช้ระยะเวลา 1 - 3 ปี	น้อยกว่า 20

## ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ประจำปี 2567

ระดับผลกระทบ (Impact Level)

<u>1,3,5,7,10</u>	<u>11</u>		
<u>6,9</u>	<u>2,4,8</u>		

ระดับโอกาสที่จะเกิด (Likelihood Level)

### ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

1. การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน
2. สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน
3. ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพนักงาน
4. การจ้างแรงงานผิดกฎหมาย
5. เสรีภาพในการสมาคมและเจรจาต่อรอง
6. การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า
7. การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า
8. ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
9. สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า
10. สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน
11. มาตรฐานการครองชีพชุมชน

ภายหลังจากที่ได้ประเมินระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนแล้ว บริษัทได้กำหนดระดับการยอมรับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สามารถยอมรับได้ และประเด็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่บริษัทไม่สามารถยอมรับได้ คือ ระดับ “สูง – สูงมาก” บริษัทจึงดำเนินการกำหนดกิจกรรมควบคุมความเสี่ยง (เพิ่มเติม) สำหรับระดับความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง - สูงมาก เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

โดยในปี 2567 ที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการประเมินระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตามเกณฑ์การประเมินข้างต้น จากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในทุกประเด็นขององค์กร อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือ ระดับ “ต่ำ/ปกติ - ปานกลาง”

แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในทุกประเด็นขององค์กร จะอยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ บริษัทก็ยังดำเนินการจัดทำกิจกรรมควบคุมความเสี่ยง (ที่มีในปัจจุบัน) รวมถึงเพิ่มเติมกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงในประเด็นที่บริษัทเห็นสมควร เพื่อบรรเทาและลดผลกระทบในเชิงลบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เสริมสร้างผลกระทบเชิงบวกที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงรักษาระดับของความเสี่ยงให้คงอยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ต่อไป

### ขั้นตอนที่ 3 : การบรรเทาความเสี่ยงและการวางกลไกป้องกัน

ปัจจุบันบริษัทมีกิจกรรมควบคุมความเสี่ยง เพื่อป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท ดังนี้

## พนักงาน

ประเด็นความเสี่ยง	กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง
การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"><li>● ปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน</li><li>● มีการสื่อสารและการอบรมในเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน</li></ul>
สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"><li>● มีหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐาน</li><li>● มีการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานเป็นประจำทุกปี</li></ul>
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"><li>● มีนโยบาย Data Privacy และฝึกอบรมเรื่องการประมวลผล/การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน</li><li>● ดำเนินการตามข้อกำหนด ISO27001 ที่ปกป้องข้อมูลสำคัญ</li></ul>
การจ้างแรงงานผิดกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"><li>● ปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน</li><li>● มีหน่วยงานกฎหมายที่ติดตามและดูแลเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบ รวมถึงการจัดทำสัญญาจ้างงาน</li><li>● มีหน่วยงานกฎหมายและหน่วยงาน Compliance ที่ติดตามกฎหมายและกำกับดูแลการดำเนินงานภายในองค์กร</li></ul>
เสรีภาพในการสมาคมและเจรจาต่อรอง	<ul style="list-style-type: none"><li>● มีคณะกรรมการสวัสดิการ โดยมีตัวแทนพนักงานเข้าไปเป็นกระบอกเสียง</li></ul>

## คู่ค้า

ประเด็นความเสี่ยง	กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง
การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"><li>● ปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน</li><li>● มี Code of Conduct สำหรับคู่ค้า</li><li>● มีนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง</li><li>● มี CAC ที่ได้รับรองจาก IOD</li><li>● มีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกคู่ค้า และขั้นตอนการประเมินคู่ค้าเป็นรายปี</li></ul>

ประเด็นความเสี่ยง	กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง
	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>

### ลูกค้า

ประเด็นความเสี่ยง	กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง
การเลือกปฏิบัติกับลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน</li> <li>มีการสื่อสารและฝึกอบรมในเรื่องเคารพสิทธิมนุษยชนให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน</li> <li>มีนโยบายคุณภาพของสินค้าและการให้บริการแก่ลูกค้า โดยดำเนินการตามข้อกำหนดของ ISO9001 และ ISO20000-1</li> <li>มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน</li> <li>มีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า</li> </ul>
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีนโยบาย Data Privacy และเรื่องการประมวลผล/การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่พนักงาน</li> <li>ดำเนินการตามข้อกำหนด ISO27001 ที่ปกป้องข้อมูลสำคัญ</li> <li>มีแบบคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยเข้าไปในช่องทาง Website ของบริษัท รวมถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือการละเมิด</li> </ul>
สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐาน</li> </ul>

### ชุมชนและสังคม

ประเด็นความเสี่ยง	กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง
สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามเงื่อนไขใบอนุญาตประกอบกิจการ</li> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบสิ่งแวดล้อม ทั้งการบำบัดน้ำเสีย และการดำเนินการจัดการขยะ</li> </ul>



ประเด็นความเสี่ยง	กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง
มาตรฐานการครองชีพชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นชุมชนบริเวณรอบบริษัท</li> <li>● มีโครงการที่ดำเนินการเพื่อชุมชนหรือส่วนรวม เช่น บริจาคสร้างทางม้าลายหน้าบริษัท รวมถึงมีเจ้าหน้าที่/รปภ. คอยดูแลเรื่องการข้ามถนนและจัดสรรการเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน</li> </ul>

#### **ขั้นตอนที่ 4 : การติดตามและทบทวนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน**

การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน เป็นกระบวนการที่บริษัทต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท อาจมีการเปลี่ยนแปลง หากลักษณะการดำเนินกิจการหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทเปลี่ยนแปลงไป บริษัทจึงต้องดำเนินการติดตามผล และทบทวนความเสี่ยง รวมถึงกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ โดยการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของบริษัท เช่น ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านสิทธิมนุษยชนหรือจำนวนเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน เป็นต้น พร้อมทั้ง จัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อเสนอต่อกรรมการและผู้บริหารได้รับทราบสถานการณ์และแผนการดำเนินการในอนาคต รวมถึงเปิดเผยไว้ในแบบแสดงรายงานข้อมูลประจำปี / รายงานประจำปี (One - Report) ของบริษัทอีกด้วย

บริษัทได้กำหนดให้หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานของฝ่ายเลขานุการบริษัท ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ในกรณีที่พบพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่เข้าข่ายเป็นการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- ก) ไปรษณีย์ : เลขานุการบริษัท  
: บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ  
กรุงเทพมหานคร 10250
- ข) โทรศัพท์ : 020894124
- ค) E-mail : corporatesecretary@metrosystems.co.th
- ง) เว็บไซต์บริษัท : <https://ir.metrosystems.co.th/complaint-channel-th/>

โดยในปี 2567 ที่ผ่านมา จากการตรวจสอบระบบการแจ้งเตือนของช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจากฝ่ายงานที่รับผิดชอบของบริษัท ปรากฏว่าไม่มีผู้ใดแจ้งเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนเข้ามา

## ขั้นตอนที่ 5 : การวางกลไกการเฝ้าระวังกรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

บริษัทตระหนักดีว่าการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท อาจก่อให้เกิดการสนับสนุนหรือเชื่อมโยงกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้ บริษัทจึงมีความมุ่งมั่นที่จะลดความเสี่ยงของการเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อระบุประเด็นและระดับความเสี่ยงที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์การดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป กิจกรรมควบคุมความเสี่ยงเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมถึงการบรรเทาหรือเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขและลดความเป็นไปได้ของการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท

ในกรณีที่บริษัทได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทจะดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม ตามกระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนของบริษัท เพื่อหาสาเหตุและผลจากการกระทำผิด รวมถึงนำเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่ได้มาประเมินความเสี่ยงเพื่อหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดในลักษณะเดียวกันซ้ำอีก โดยจะดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงที่มีในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดมาตรการในการเยียวยาอย่างเป็นธรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล การชดเชยค่าเสียหาย และติดตามดูแลด้านอื่นๆ ให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม รวมถึงมาตรการลงโทษตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ในกรณีที่พนักงานของบริษัทเป็นผู้กระทำละเมิด ได้แก่ ตักเตือนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร ภาคทัณฑ์หรือให้ทำทัณฑ์บน พักงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง (ไม่เกิน 7 วัน) ตัดโบนัส ปลดออก และ/หรือ ไล่ออก แล้วแต่กรณี

สำหรับผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการละเมิดสิทธิมนุษยชน จะได้รับการคุ้มครองตามมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด