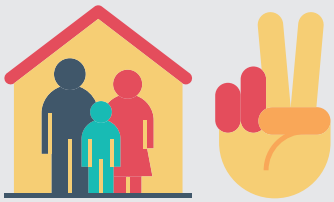
ขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Process)



1 ขั้นตอนที่ 1
จัดทำและประกาศนโยบายเป็นข้อผูกพันเชิงนโยบาย (Policy Commitment)

2 ขั้นตอนที่ 2
การเฝ้าระวังเพื่อตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence)

จัดทำแบบประเมินเพื่อตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

3 ขั้นตอนที่ 3
การประเมินผลกระทบในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน (Human Rights Impact Assessment)

หารือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อกำหนดกลุ่มอ่อนไหว/ระบุประเด็น/ประเมินความเสี่ยง/ช่องทางการร้องทุกข์/หาวิธีบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบในกิจกรรมของธุรกิจ

4 ขั้นตอนที่ 4
กำหนดกลไกเยียวยาเมื่อกระทำหรือมีส่วนร่วมในการกระทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน (Access to Remedies) รวมถึงการประเมินความเสี่ยงและจัดทำตัวชี้วัด (Indicators)

ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในกรณีที่ต้องการ

5 ขั้นตอนที่ 5
ติดตามผลการดำเนินงาน
รายงานต่อผู้บริหารและเปิดเผยต่อสาธารณะ

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence)

ปัจจุบันประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นกระแสสังคมที่ได้รับความสนใจจากทุกภาคส่วนมากขึ้น บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลาย ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีนโยบายความรับผิดชอบทางธุรกิจต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยยึดการปฏิบัติตามข้อตกลงโลก (UN Global Compact) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เคารพต่อสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือปฏิบัติ

บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านตามแผนงานทั่วถึงทุกหน่วยงานใน Value Chain ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ครอบคลุมธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด และคู่ค้า (2 กลุ่มธุรกิจและคู่ค้าในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 100) (Disclosure 412-1)

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ขยายความรับผิดชอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านไปยังคู่ค้า โดยใช้เครื่องมือการประเมินจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Supplier Code of Conduct: SCOC) ในหมวดการปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม

การตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านโดยใช้รายการตรวจสอบและเฝ้าระวังประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ (Human Rights Impact Assessment) ตามกระบวนการ Human Rights Due Diligence-HRDD โดยบริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด และคู่ค้า

ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ด้านการผลิต

ด้านการขนส่ง

ด้านการตลาด

ด้านลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Disclosure 412-1)

	พนักงาน	คู่ค้า (Contractors & Tier 1 Suppliers)	บริษัทในกลุ่ม
ร้อยละที่ได้รับการประเมินความเสี่ยง 3 ปีล่าสุด	100	100	100
ร้อยละที่มีการระบุความเสี่ยง	0	0	0
ร้อยละของความเสี่ยงที่ระบุซึ่งมีมาตรการลดผลกระทบ	0	0	0

จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ พบว่าไม่มีการระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนหากมีความเสี่ยงเกิดขึ้น สำหรับกลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Groups) ดังนี้

สิทธิชุมชน

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยจากการดำเนินกิจกรรมของบริษัทฯ **ผลกระทบ:** • สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย • เสรีภาพในการแสดงออก • สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี	**ด้านสิ่งแวดล้อม** • ดำเนินโครงการก่อสร้างหอเผาระบบปิด (Enclosed Ground Flare) เพื่อลดผลกระทบด้านแสงและเสียง **ด้านการสื่อสารและความปลอดภัย** • พัฒนาระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 45001 • มีการสื่อสารล่วงหน้าก่อนเริ่มการปิดซ่อมบำรุงและเริ่มกลับมาดำเนินการ • มีช่องทางในการสื่อสาร/สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนรอบโรงกลั่นทั้งกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและสถานการณ์ปกติ • มีการฝึกซ้อมแผนอพยพกับชุมชนรอบโรงกลั่น • จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น สำรวจความต้องการ และช่องทางร้องทุกข์ และกำหนดกลไกการเยียวยากรณีที่ชุมชนได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ผ่านช่องทาง Call Center และมีการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ

สิทธิของผู้รับเหมา

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน **ผลกระทบ:** • สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย • สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี	**ด้านความปลอดภัย** • ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงนโยบายด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบริษัทฯ • จัดให้มีการฝึกอบรมและปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน • จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลพื้นฐาน และอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลตามความเสี่ยงของงาน **ด้านอาชีวอนามัย** • จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีตามปัจจัยเสี่ยง และการตรวจวัดสุขภาพพื้นฐานก่อนการทำงานประจำวัน

สิทธิลูกจ้าง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
ความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานบริการสถานีบริการ **ผลกระทบ:** • สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี • สิทธิในการทำงาน	**ด้านความปลอดภัย** • จัดอบรมเรื่องชนิดน้ำมัน การใช้อุปกรณ์เติมน้ำมัน การเติมน้ำมันอย่างปลอดภัย และการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน • จัดอบรมหลักสูตร ผู้ควบคุมสถานีบริการน้ำมัน และผู้ควบคุมสถานีบริการ LPG สำหรับหัวหน้างาน • จัดหาอุปกรณ์ป้องกันไอระเหยและการหกรั่วไหลของน้ำมัน • จัดการซ้อมแผนฉุกเฉิน ฝึกซ้อมดับเพลิง และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ • ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยในสถานีบริการทุกสาขา **ด้านอาชีวอนามัย** • ตรวจสุขภาพ และสารเสพติดของพนักงานสถานีบริการ

สิทธิลูกค้า

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย **ผลกระทบ:** • สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี	**ด้านการสื่อสารและความปลอดภัย** • ติดป้ายสื่อสารและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในสถานีบริการ • มีกระบวนการคัดกรองคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย
การคุ้มครองสิทธิและข้อมูลส่วนบุคคล **ผลกระทบ:** • สิทธิในความเท่าเทียมกันตามกฎหมาย • สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย • สิทธิความเป็นส่วนตัว	**ด้านการคุ้มครองสิทธิของลูกค้า** • มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า ผ่าน Call Center รวมถึงมีการดำเนินงานตรวจสอบ แก้ไข และติดตามข้อร้องเรียน • อำนวยความสะดวกให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการ • รับประกันความเสียหายจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กับลูกค้า เมื่อพิสูจน์ได้จริง **ด้านข้อมูลส่วนบุคคล** • สอบถามความสมัครใจในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรับสิทธิพิเศษจากบัตรสมาชิก • มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและไม่เผยแพร่ต่อบุคคลที่สาม

เป้าหมายปี 2563

- เพิ่มความตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านให้กับส่วนงานต่างๆ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการด้านการบริหารข้อมูลส่วนบุคคลให้ครบทุกส่วนงานในกลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและธุรกิจการตลาด โดยจัดให้มีการกำหนดนโยบาย มีขั้นตอนในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และมีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบหากมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ถูกต้อง

การเจรจาต่อรอง

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการเจรจาสิทธิประโยชน์ของพนักงานกับบริษัทฯ ผ่านสหภาพแรงงานพนักงานของบริษัทฯ ที่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ปัจจุบันสหภาพแรงงานพนักงาน มีสมาชิกเป็นพนักงานบริษัทฯ คิดเป็นร้อยละ 50.4 ของพนักงานทั้งหมด (Disclosure 102-41) โดยมีการประชุมหารือกับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแสดงถึงการสนับสนุนสิทธิในการทำงานตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UNGP) สหภาพแรงงานฯ มีสิทธิแต่งตั้งคณะกรรมการลูกจ้าง (ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 13 คน) เพื่อพัฒนาสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานร่วมกับผู้แทนฝ่ายบริหาร ทำให้พนักงานได้รับสวัสดิการตรงตามความต้องการและความคาดหวังอย่างเหมาะสม และมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันทุกไตรมาสตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปี 2562 จากการทบทวนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตามความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน บริษัทฯ ได้เพิ่มค่าช่วยเหลือพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

มาตรการรับการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนในด้านสิทธิมนุษยชน และประเด็นที่ผิดข้อกฎหมาย จรรยาบรรณ ทั้งจากพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น และมีกลไกในการคุ้มครองพนักงานและผู้แจ้งเบาะแสโดยจัดทำระบบฐานข้อมูลความลับ ซึ่งเข้าถึงได้เฉพาะผู้เกี่ยวข้อง และมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวน ซึ่งเป็นผู้แทนจากส่วนงานที่ไม่มีส่วนได้เสียในข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อพิจารณาสอบสวนดำเนินการตามระเบียบ และแจ้งผลกลับไปยังผู้แจ้งข้อมูล โดยมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ดังนี้

- การแจ้งข้อมูลผ่านสหภาพแรงงานหรือคณะกรรมการลูกจ้างของบริษัทฯ
- Hotline 1651
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงฝ่ายตรวจสอบภายใน

ผลลัพธ์ปี 2562

- บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน