

### มาตรการบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นความเสี่ยง	รายละเอียด	มาตรการบรรเทาผลกระทบ:
ชุมชนระหว่างกร ขนส่งผลิตภัณฑ์ จากคลังไปสถานี บริการ	การบริหารจัดการความ ปลอดภัยที่มีผลกระทบต่อ ระหว่างกรขนส่งผลิตภัณฑ์ จากคลังไปสถานีบริการ	มีความเป็นไปได้ที่อาจเกิด ผลกระทบต่อชุมชนจากอุบัติเหตุ ทางรถระหว่างกรขนส่ง ผลิตภัณฑ์จากคลังไปสถานี บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนแผนและผลการปฏิบัติงานขนส่งประจำเดือนร่วมกัน (Monthly KPI meeting)</li> <li>• บริหารและควบคุมจำนวนรถขนส่งเป็นไปตามสัญญา</li> <li>• ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา พนักงานขับรถ</li> <li>• ทบทวนความพร้อมของที่มีระงับเหตุและตรวจความพร้อมของอุปกรณ์ระงับเหตุ</li> <li>• ซ้อมแผนฉุกเฉินในสถานการณ์ต่างๆระหว่างผู้รับเหมาขนส่งและบริษัท ฯ</li> </ul>
ชุมชนหรือชน พื้นเมือง(ถ้ามี) รอบพื้นที่โรงกลั่น	ความเท่าเทียมในการดูแลสัง คมครอบคลุมกลุ่มเสี่ยง สตรี ผู้พิการ หรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ ในชุมชน	มีความเป็นไปได้ที่อาจเกิดการจั กิจกรรมที่ไม่ตรงความต้องการ และความคาดหวังของชุมชน ไม่ ครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชนและมี การเลือกปฏิบัติให้สิทธิเข้าร่วม เฉพาะกลุ่ม / กลุ่มเป้าหมายไม่ สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่าง เท่าเทียม / กลุ่มเป้าหมายไม่ สนใจเข้าร่วมกิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำแนวปฏิบัติงานกระบวนการชุมชนสัมพันธ์ ครอบคลุมประเด็น ดังต่อไปนี้</li> <li>• หาข้อมูลพื้นฐานที่มีความจำเป็นในการวิเคราะห์บริบทต่างๆ ของชุมชน (เช่น ข้อมูลพื้นฐาน สภาพเศรษฐกิจ สังคม สถานการณ์ในชุมชน ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ)" เพื่อให้เข้าใจบริบทพื้นฐานของชุมชน</li> <li>• ค้นหาความต้องการและปัญหาของชุมชน และจัดทำโครงการ / กิจกรรม เพื่อจัดทำและดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้สอดคล้องตรงกับความต้องการ ของชุมชนและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>• จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจของกิจกรรม / ข้อเสนอแนะ ราย กิจกรรมเพื่อเป็นช่องทางในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่างๆ และนำข้อเสนอแนะนั้นๆ มาปรับปรุงการจัดทำโครงการ / กิจกรรมในครั้ง ต่อไป</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นความเสี่ยง	รายละเอียด	มาตรการบรรเทาผลกระทบ:
			<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดแบ่งกลุ่มชุมชน (ผู้มีส่วนได้เสีย) เป็น 4 กลุ่ม คือ ชุมชน ครอบครัว โรงเรียน คอนโดฯ"</li> <li>จัดทำการสำรวจความเห็นชุมชนและประเมินผลการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ โดย Third Party " เป็นช่องทางเพื่อรับฟังความเห็นของชุมชนและนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ ประเมินผลและปรับปรุงวางแผนงานให้สอดคล้องตามความต้องการ ความคาดหวังของชุมชนทุกกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>ปรับรูปแบบการจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับบริบท ของ สถานการณ์ ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเพื่อนบ้านเป้าหมาย เกิดรู้สึกว่าเป็นมิตรเป็นประโยชน์ต่อชุมชน</li> <li>เพิ่มช่องทางการสื่อสาร โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย สามารถสร้างความเข้าใจให้แก่เพื่อนบ้านได้อย่างทั่วถึง</li> <li>นำเอาหลักความเสมอภาคและสิทธิมนุษยชนมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบวางแผนและดำเนินงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของการปรับปรุงและดำเนินงานตาม Risk Response ให้กับทุกกลุ่มในชุมชน และครอบคลุมสตรี ผู้พิการ หรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ ในชุมชน</li> <li>พัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานและกระบวนการตาม Existing Risk Response &amp; Results โดยนำการพัฒนา/ปรับปรุงตามแนวทาง PDCA (Plan- Do -Check- Act) มาใช้</li> </ul>
<p><b>ชุมชนหรือชนพื้นเมือง (ถ้ามี)</b> <b>รอบพื้นที่โรงกลั่น</b></p>	<p>การดูแลชุมชนเพื่อนบ้านต่อวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วิถีชีวิต และสภาพเศรษฐกิจ/สังคมของชุมชนหรือชนพื้นเมือง(ถ้ามี)</p>	<p>มีความเป็นไปได้ที่การดำเนินการด้านชุมชนสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการชุมชนสัมพันธ์ที่จัดหรือดำเนินการ อาจไม่สอดคล้อง ไม่สนับสนุนส่งเสริมหรือขัดต่อ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เก็บข้อมูลกับกลุ่มชุมชนเพื่อนบ้านในมิติต่างๆ รวมทั้งมิติด้านวัฒนธรรม ผ่านการลงพื้นที่ชุมชน</li> <li>สำรวจความคิดเห็น / ความต้องการ / ความพึงพอใจ เกี่ยวกับกิจกรรม/ โครงการชุมชนสัมพันธ์ ประจำปี (สำรวจโดย Third Party) ) (Disclose 11.17)</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นความเสี่ยง	รายละเอียด	มาตรการบรรเทาผลกระทบ:
		วัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วิถีชีวิต และสภาพเศรษฐกิจ/สังคมของชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ออกแบบและวางแผนดำเนินกิจกรรม/โครงการชุมชนสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้และสนับสนุนส่งเสริมให้ไม่ขัดต่อวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วิถีชีวิต และสภาพสังคมของกลุ่มชุมชนเพื่อนบ้าน</li> <li>• จัดกิจกรรม/โครงการฯ ตามแผนงาน เกิดเป็นความผูกพันระหว่างบริษัทฯ และชุมชน (Community Engagement) และการได้รับความยินยอมและยอมรับให้สามารถดำเนินธุรกิจในพื้นที่ได้ (License to Operate) อย่างยั่งยืนในที่สุด</li> <li>• รับเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ รวมถึงกำหนดกลไกการเยียวยากรณีที่ชุมชนได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัทฯ มีการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ</li> </ul>
คู่ค้า/ผู้รับเหมา	ความเท่าเทียมของพนักงานคู่ค้า/ผู้รับเหมา ในการมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	บริษัทผู้รับเหมาไม่ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน เช่น การชำระค่าจ้าง, ค่าตอบแทน, ค่าล่วงเวลา, สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ ให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน รวมถึงการดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ในการทำงาน เช่น การจัดหาอุปกรณ์ความปลอดภัย การอบรมด้านความปลอดภัย เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำแนวปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในขอบเขตงานที่เกี่ยวข้อง (TOR : Terms of Reference) หรือเงื่อนไขแนบท้ายสัญญาแรงงาน คลอบคลุมการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิต จัดหาสินค้า วัสดุุดิบ และการบริการ</li> <li>• สื่อสารแนวปฏิบัติให้ผู้รับเหมา/คู่ค้า รับทราบและแจ้งช่องทางการเข้าถึงแนวปฏิบัติ ผ่านทางการชี้แจงงาน และเอกสารแนบการประกวดราคา และใบสั่งจ้าง/สัญญาจ้าง</li> <li>• สื่อสารให้คู่ค้าในระดับปฏิบัติการรับทราบถึงผลการดำเนินงานที่บริษัทฯ คาดหวังเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท</li> <li>• มีการกำหนดมาตรการเรื่องความปลอดภัย รวมถึงการบริหาร ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลา สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการแก่ลูกจ้าง ผู้รับเหมา และแรงงานข้ามชาติ อย่างถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน หรือได้รับการรับรองมาตรฐานแรงงานไทย ความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจไทย มรท.8001</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นความเสี่ยง	รายละเอียด	มาตรการบรรเทาผลกระทบ:
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตรวจสอบประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย สิทธิมนุษยชน และการกำกับดูแลที่ดี อย่างสม่ำเสมอ</li> <li>• ติดตามประสิทธิภาพการทำงานของคู่ค้า ผ่านการประเมินตนเองของคู่ค้ารายปี</li> <li>• จัดทำระบบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งครอบคลุมกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้า</li> <li>• สื่อสารให้คู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจรับทราบและเข้าใจถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ผ่านการประชุมคู่ค้าประจำปี</li> <li>• กำหนดรูปแบบการเยียวยา ได้แก่ การขอโทษ / การชดเชยทั้งในรูปแบบของตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน / การหยุดการดำเนินการบางประการ และ การจัดให้มีการควบคุมความเสียหายและป้องกันมิให้เกิดซ้ำ</li> <li>• จัดทำสถิติข้อร้องเรียนรายเดือน และ รายงานผู้บริหารผ่านการประชุมประจำไตรมาส</li> </ul>
ลูกค้า	การให้บริการลูกค้าและความปลอดภัยในสถานีสervisน้ำมัน	มีความเป็นไปได้ที่ลูกค้าทั้งกัน บุหรี่ในสถานีสervisน้ำมัน อาจเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำป้ายสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในสถานีสervis</li> <li>• มาตรการตรวจสอบพื้นที่ อุปกรณ์สำคัญ และให้เพิ่มการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยให้ครอบคลุม พื้นที่สถานีสervisน้ำมัน</li> <li>• การฝึกซ้อมแผนดับเพลิงเบื้องต้น สำหรับพนักงานบริการหน้าลาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</li> <li>• กำหนดจุดรวมพล เพื่อให้ลูกค้าทราบและอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการเพื่อให้เกิดความปลอดภัย</li> <li>• มีกระบวนการคัดกรองคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย</li> <li>• รับประกันความเสียหายจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กับลูกค้า เมื่อพิสูจน์ได้จริง</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นความเสี่ยง	รายละเอียด	มาตรการบรรเทาผลกระทบ:
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามมาตรฐานสากลการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ISO/IES 27001: 2013 ISO/IES 27032: 2012 และ NIST Cyber Security Framework</li> <li>• กำหนดกระบวนการใกล้เคียงดำเนินการโดย</li> <li>• การประสานงาน: ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา</li> <li>• การเจรจา: เจรจากับลูกค้าเพื่อหาข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้</li> <li>• การเสนอทางเลือก: เสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาลูกค้าพิจารณา</li> <li>• กำหนดผู้รับผิดชอบ: ผู้ดูแลฝ่ายบริการลูกค้า หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>• รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า รวมถึงมีการดำเนินงานตรวจสอบ แก้ไข และติดตามข้อร้องเรียน</li> </ul>
พนักงาน	ความรุนแรงและการล่วงละเมิดทางเพศ	มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดการล่วงละเมิดทางเพศพนักงาน ในสถานที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สื่อสารแนวปฏิบัติให้พนักงานรับทราบผ่านทุกช่องทาง เพื่อให้การเข้าถึงแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน</li> <li>• อบรมในเรื่องการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองที่เหมาะสม ไม่ให้กระทบกับการทำงานร่วมกัน</li> <li>• กำหนดกฎข้อบังคับการทำงานเรื่องการประพฤติตนและการใช้วาจา และความสามัคคีไว้ในคู่มือพนักงาน</li> <li>• การคุ้มครองพนักงานและผู้แจ้งเบาะแสโดยจัดทำระบบฐานข้อมูลความลับซึ่งเข้าถึงได้เฉพาะผู้เกี่ยวข้อง</li> <li>• กำหนดกรอบเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามระดับความรุนแรง ในข้อบังคับการทำงานบริษัท เรื่อง ระเบียบการร้องเรียน สามารถร้องเรียนโดยผู้บังคับบัญชา จะตอบชี้แจงแก่ผู้ร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนด</li> </ul>