

ขั้นตอนการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

ผู้มีสิทธิร้องเรียน : พนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลที่พบเห็นการกระทำความผิด

ขอบเขตการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

1. การฝ่าฝืนการปฏิบัติตามหลักการ และแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท
3. การได้รับความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
4. การกระทำทุจริตคอร์รัปชัน

ช่องทางในการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

1. **ทางไปรษณีย์ :** ส่งถึง หน่วยงานรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส LH
บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 1 อาคารคิวเฮาส์ลุมพินี ชั้น 37-38 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ
เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
2. **ทางอีเมล :** whistleblower@lh.co.th
3. **ทางเว็บไซต์ :** www.lh.co.th

หน่วยงานรับข้อร้องเรียน และคณะสืบสวนข้อเท็จจริง

หน่วยงานรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส LH : แต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ประกอบด้วยบุคลากร 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย และผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน เพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองข้อร้องเรียน และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คณะสืบสวนข้อเท็จจริง : ให้กรรมการผู้จัดการ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้พิจารณา แต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน เรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ปากคำ สืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ และบทลงโทษ หรือแนวทางการจัดการผู้กระทำความผิด โดยแนวทางการแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง ควรประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย 3 คน หรือขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้มีอำนาจ ดังนี้

1. บุคลากรจากฝ่ายที่ถูกร้องเรียนที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียน อย่างน้อย 1 ระดับ
2. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือตัวแทนจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ได้รับมอบหมาย
3. ผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย หรือตัวแทนจากฝ่ายกฎหมายที่ได้รับมอบหมาย
4. ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือตัวแทนจากฝ่ายตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้มีสิทธิร้องเรียน นำส่งเรื่อง
ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน



ข้อร้องเรียน**ไม่มี**รายละเอียดที่
ชัดเจน และ / หรือ ไม่มี
พยานหลักฐานที่สอดคล้องกับ
ประเด็นข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อ
กลับไปยังผู้ร้อง เพื่อขอ
รายละเอียดเพิ่มเติม

ได้รับข้อมูล
เพิ่มเติม และ
พิจารณาแล้ว
มีมูล

ไม่ได้รับ
ข้อมูล หรือ
ข้อมูลที่ได้รับ
ไม่มีมูล

A หรือ B

ยุติเรื่อง

รายงานต่อคณะกรรมการ
ตรวจสอบทุกไตรมาส

กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่
ระบุชื่อ หรือช่องทาง
ติดต่อ ให้ยุติเรื่อง

ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ซับซ้อน
และ / หรือ ผู้ถูกร้องเรียนเป็น
กรรมการบริษัท หรือผู้บริหาร
ระดับสูง

สืบสวน และรวบรวม
พยานหลักฐาน โดยคณะ
สืบสวนข้อเท็จจริง ที่แต่งตั้งโดย
คณะกรรมการตรวจสอบ

สรุปผลการตรวจสอบและกำหนด
- บทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิด
- การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ
- แนวทางการแก้ไข ป้องกัน

รายงานต่อคณะกรรมการ
ตรวจสอบทุกไตรมาส และ
ผู้ร้องเรียน

กรณีมีนัยสำคัญ หรือผู้ถู
กร้องเรียนเป็นกรรมการบริษัท หรือ
ผู้บริหารระดับสูง ให้
คณะกรรมการตรวจสอบรายงาน
คณะกรรมการบริษัท

ข้อร้องเรียน**มี**รายละเอียดที่
ชัดเจน และ / หรือ มี
พยานหลักฐานที่สอดคล้องกับ
ประเด็นข้อร้องเรียน

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อร้องเรียนมีหลักฐานชัดเจน
และไม่เกี่ยวข้องกับหลาย
หน่วยงาน

สืบสวน และรวบรวม
พยานหลักฐาน โดยคณะ
สืบสวนข้อเท็จจริง ที่แต่งตั้ง
โดยกรรมการผู้จัดการ

สรุปผลการตรวจสอบและกำหนด
- บทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิด
- การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ
- แนวทางการแก้ไข ป้องกัน

รายงานผลต่อกรรมการผู้จัดการ
และผู้ร้องเรียน

รายงานต่อคณะกรรมการ
ตรวจสอบทุกไตรมาส

กรณีมีนัยสำคัญ
ให้คณะกรรมการตรวจสอบ
รายงานคณะกรรมการบริษัท

ฝ่ายตรวจสอบภายในบันทึกผลในรายการข้อร้องเรียน และรวบรวมข้อมูล
เพื่อเปิดเผยในรายงานประจำปี 56-1 One Report และเปิดเผยบนเว็บไซต์บริษัทฯ