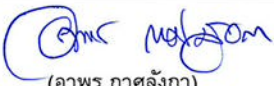


Indexlivingmall	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน	CONFIDENTIAL : 00	
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	DOCUMENT CODE: SOP-COR-002	
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567	REVISION: 00	PAGE: 1 / 11

การตรวจสอบและอนุมัติ (Verification and Approval)

การลงนาม	Signature	Position	Date
จัดทำโดย Prepared by	 (ดวงกมล กรอบ मुख)	SDH - QSHE	26 เมษายน 2567
ตรวจสอบโดย Verified by	 (อาพร กาศลังกา)	Assistant Director - HRM	26 เมษายน 2567
	 (ณัฐวรินทร์ มหาสิริจุฑาส)	VP - HR	26 เมษายน 2567
อนุมัติโดย Approved by	 (กฤษชนก ปัทมสัตยาสนธิ)	MD	26 เมษายน 2567

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็คซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน		CONFIDENTIAL : 00
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน		DOCUMENT CODE: SOP-COR-002
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567		REVISION: 00 PAGE: 2 / 11

บันทึกการแก้ไข (Document History)

ครั้งที่ Revision	รายการที่แก้ไข Revised Topics and Changes	มีผลบังคับใช้ Effective Date
00	เอกสารฉบับสมบูรณ์	26 เมษายน 2567

บันทึกหน่วยงานผู้รับสำเนาเอกสาร (Document Distribution Record)

☒ ทุกหน่วยงาน
 ☐ เฉพาะหน่วยงาน/สายงานที่ออกเอกสาร
 ☐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โปรตรระบุ....

สำเนา	หน่วยงาน

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน		CONFIDENTIAL : 00
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน		DOCUMENT CODE: SOP-COR-002
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567	REVISION: 00	PAGE: 3 / 11

1. ขอบเขต (SCOPE)

- 1.1 ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของห่วงโซ่คุณค่าและพนักงานทุกประเภทของกลุ่มบริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายนอกที่เกี่ยวข้อง (เช่น ชุมชน) และกลุ่มเปราะบาง
- 1.2 บังคับใช้ทั้งกลุ่มบริษัทอินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน) หมายรวมถึง สำนักงานใหญ่ สาขา เพอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ ศูนย์กระจายสินค้า (DC) The walk และสำนักงานสาขา หรือหน่วยธุรกิจอื่นใดที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

- 2.1 เพื่อกำหนดแนวทางการประเมินสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน การระบุและจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง การวางแผนจัดการความเสี่ยง และการเยียวยาแก้ไขในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผลกระทบด้านลบอื่น ๆ
- 2.2 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเกี่ยวกับการเคารพสิทธิมนุษยชนของบริษัท

3. คำจำกัดความ (DEFINITION)

- 3.1 กลุ่มบริษัท หมายถึง บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
- 3.2 บริษัทฯ หมายถึง บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน) โดยให้รวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนบริษัท หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ทำงานในนามบริษัท
- 3.3 บริษัทย่อย หมายถึง บริษัทที่บริษัทฯ ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50
- 3.4 ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) หมายถึง กิจกรรมที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันตลอดทั้งกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อร่วมกันสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการและส่งต่อไปยังลูกค้า โดยมีกระบวนการสร้างคุณค่าที่เชื่อมโยงและต่อเนื่องกันเหมือนห่วงโซ่
- 3.5 ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบในเชิงบวกหรือเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม
- 3.6 สิทธิมนุษยชน (Human Rights) หมายถึง ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่มีมาแต่กำเนิดและความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติไม่ว่าจะมาจากเรื่องเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ถิ่นกำเนิด เผ่าพันธุ์ เพศ สีผิว ภาษา หรือสถานะอื่นใด

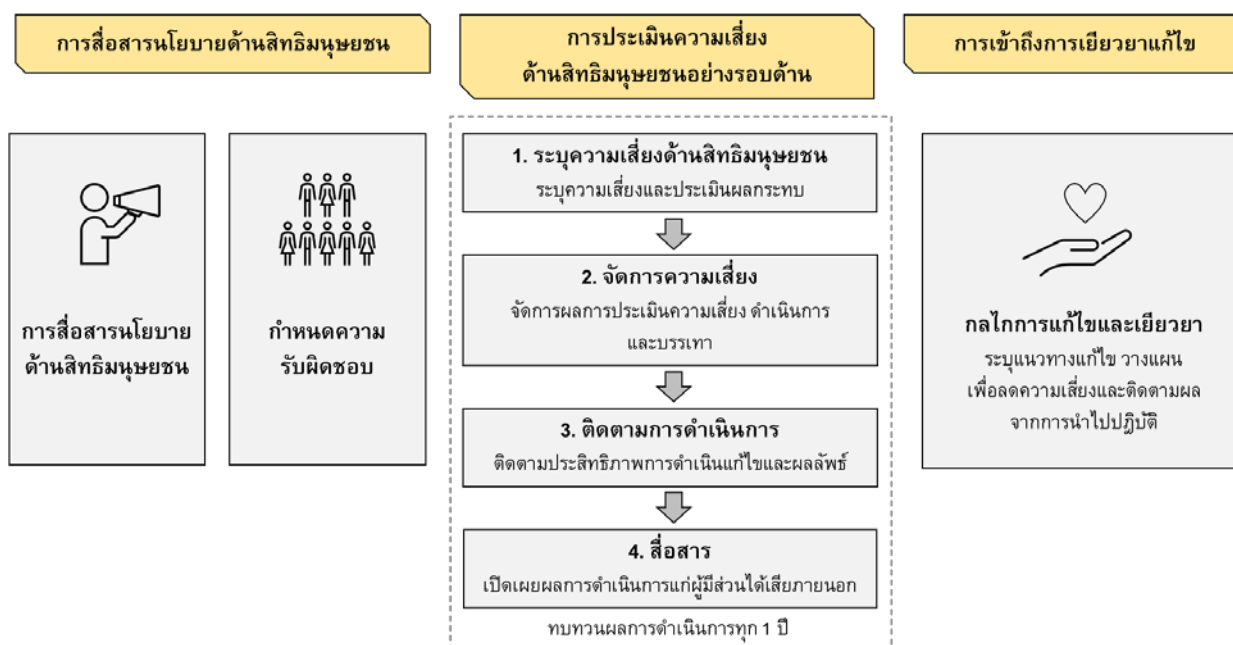
	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินดีกซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน		CONFIDENTIAL : 00
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน		DOCUMENT CODE: SOP-COR-002
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567	REVISION: 00	PAGE: 4 / 11

3.7 การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence - HRDD) หมายถึง กระบวนการระบุความเสี่ยง การป้องกัน การบรรเทา การเยียวยาแก้ไข และจัดการกับผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อทราบสถานะการดำเนินงานขององค์กรและตลอดห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจนการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PROCEDURE)

4.1 ขอบเขตการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านบังคับใช้กับการดำเนินงานทั้งหมดที่เชื่อมโยงโดยตรงกับกลุ่มบริษัทและตลอดห่วงโซ่อุปทานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

4.2 กรอบการดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



4.3 บทบาทและความรับผิดชอบ

กำหนดให้มีคณะทำงานหลักซึ่งมาจากตัวแทนของแต่ละหน่วยงานหรือหน่วยธุรกิจและมีหน้าที่ดังนี้

4.3.1 ดำเนินการตามกรอบการดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านให้มีประสิทธิภาพตลอดการดำเนินธุรกิจและห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงการทบทวนประเด็นปัญหาและการดำเนินการลดความเสี่ยงและผลกระทบอย่างต่อเนื่อง

4.3.2 รายงานผลการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนให้ผู้บริหารและกรรมการบริษัททราบ

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน		CONFIDENTIAL : 00
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน		DOCUMENT CODE: SOP-COR-002
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567	REVISION: 00	PAGE: 5 / 11

4.4 การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

4.4.1 การระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงและมีโอกาสเกิดขึ้นจากการทบทวนปัญหาสิทธิมนุษยชนจากกลุ่มธุรกิจเดียวกันและจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น การหารือในหน่วยงานต่าง ๆ ข้อมูลจากกลไกการร้องทุกข์ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อรับข้อร้องเรียนหรือข้อกังวล การส่งแบบประเมินความเสี่ยงความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับคู่ค้า เป็นต้น ซึ่งครอบคลุมดังตาราง

กลุ่มธุรกิจ	ผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- การขายสินค้าและบริการ - การเช่าพื้นที่ - การผลิตสินค้า	- พนักงาน - ลูกค้า - คู่ค้า - ผู้ถือหุ้น - สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม - กลุ่มเปราะบาง	- แรงงานบังคับ - การค้ามนุษย์ - การใช้แรงงานเด็ก - เสรีภาพในการสมาคม - สิทธิในการร่วมเจรจาต่อรอง - ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน - การเลือกปฏิบัติ - อื่น ๆ (สุขภาพและความปลอดภัย, สภาพแวดล้อมการทำงาน, การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, สิทธิชุมชน, กลุ่มเปราะบาง และ การล่วงละเมิดในทุกรูปแบบ)

กลุ่มที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น สตรี เด็ก ชนพื้นเมือง กลุ่มศาสนา แรงงานข้ามชาติ พนักงานจากคู่ค้าภายนอก ชุมชนท้องถิ่น ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ กลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQI+) ฯลฯ

4.4.2 การจัดการความเสี่ยง

ดำเนินการชี้บ่งและประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และความเสี่ยงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และประเมินระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยใช้หลักเกณฑ์ประเมินผลกระทบ (Impact Criteria) และหลักเกณฑ์ประเมินโอกาสเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และนำมาจัดลำดับความเสี่ยงเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ต้องมีการดำเนินการเพื่อลดและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน		CONFIDENTIAL : 00
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน		DOCUMENT CODE: SOP-COR-002
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567		REVISION: 00 PAGE: 6 / 11

4.4.2.1 หลักเกณฑ์ประเมินผลกระทบ (Impact Criteria)

ระดับ	ขนาดของความเสียหาย (ความรุนแรงของผลกระทบ)					ขอบเขต	ระยะเวลาในการฟื้นฟู
	สุขภาพและความปลอดภัย	ชื่อเสียง	ความต่อเนื่องของการดำเนินงาน	สิ่งแวดล้อม	การปฏิบัติตามกฎหมาย		
4 (มีนัยสำคัญ)	เสียชีวิต	- มีการนำเสนอข่าวเชิงลบผ่านสื่อภายในประเทศมากกว่า 3 วัน หรือนำเสนอข่าวผ่านต่างประเทศ - มีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรถึงหน่วยงานรัฐ	ธุรกิจหรือกระบวนการหยุดชะงัก ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้มากกว่า 3 วัน	เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและคาดว่าจะต้องใช้เวลาเกินกว่า 5 ปีในการฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิม	อาจถูกยกเลิกใบอนุญาตประกอบธุรกิจ หรือผู้บริหารอาจต้องโทษจำคุก	กระทบกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยแต่ละกลุ่มมีผู้ได้รับผลกระทบรวมกันเกินกว่า ร้อยละ 3 ของจำนวนในแต่ละกลุ่ม	ใช้ระยะเวลามากกว่า 5 ปี
3 (สูง)	พิการทุพพลภาพ	- มีการนำเสนอข่าวเชิงลบผ่านสื่อภายในประเทศมากกว่า 2-3 วัน - มีการร้องเรียนด้วยวาจาถึงหน่วยงานรัฐ	ธุรกิจหรือกระบวนการหยุดชะงัก ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ 1-3 วัน และ/หรือล่าช้าต่อเนื่องไปยังธุรกิจหรือกระบวนการอื่น ๆ	เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและคาดว่าจะต้องใช้เวลาประมาณ 3 - 5 ปีในการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม	บริษัทฯ ถูกตรวจสอบจากหน่วยงาน/สถาบันกำกับดูแลและพบว่ามีความผิดและ/หรือถูกลงโทษ	กระทบกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยแต่ละกลุ่มมีผู้ได้รับผลกระทบรวมกัน ประมาณร้อยละ 2 - 3 ของจำนวนในแต่ละกลุ่ม	ใช้ระยะเวลาระมาณ 3-5 ปี
2 (กลาง)	บาดเจ็บเข้ารับการรักษาตัวที่โรงพยาบาล	มีการนำเสนอข่าวเชิงลบผ่านสื่อภายในประเทศมากกว่า 1 วัน	ธุรกิจหรือกระบวนการได้รับผลกระทบและต้องใช้เวลาในการแก้ไขภายในระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง	เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและคาดว่าจะต้องใช้เวลาประมาณ 1 - 2 ปี ในการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม	บริษัทฯ อาจได้รับการเตือน หรือ จะต้องส่งเอกสาร ให้กับหน่วยงาน/สถาบันกำกับดูแล เพื่อแสดงหลักฐาน	กระทบกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียประมาณ 1-2 กลุ่ม และ/หรือกระทบกับบุคคลในแต่ละกลุ่มน้อยกว่าร้อยละ 1	ใช้ระยะเวลาระมาณ 1-2 ปี
1 (ต่ำ)	บาดเจ็บขั้นปฐมพยาบาล	ไม่มีการนำเสนอข่าวเชิงลบผ่านสื่อ	ธุรกิจหรือกระบวนการได้รับผลกระทบ และต้องใช้เวลาในการแก้ไขภายในระยะเวลาไม่เกิน 12 ชั่วโมง และกลับสู่สภาวะปกติได้ในเวลาไม่นาน	ใช้เวลาน้อยกว่า 1 ปี ในการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม	ไม่มีประเด็นปัญหาด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย	ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบ	ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี

Indexlivingmall	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน	CONFIDENTIAL : 00	
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	DOCUMENT CODE: SOP-COR-002	
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567	REVISION: 00	PAGE: 7 / 11

4.4.2.2 หลักเกณฑ์ประเมินโอกาสเกิดความเสี่ยง (Likelihood)

ระดับ	ความเป็นไปได้	ความถี่
4 (เป็นไปได้สูง)	มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นสูง หรือเกิดขึ้นเป็นปกติในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ (มีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นมากกว่าร้อยละ 70)	มากกว่า 10 ครั้ง/ปี
3 (อาจจะเกิด)	มีความเป็นไปได้ หรืออาจเกิดขึ้นได้ในการดำเนินธุรกิจ (มีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นร้อยละ 30 - 70)	6-10 ครั้ง/ปี
2 (บางครั้ง)	มีความเป็นไปได้ หรืออาจเกิดขึ้นได้บางครั้งในการดำเนินธุรกิจ (มีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นร้อยละ 10 - 30)	2-5 ครั้ง/ปี
1 (เกือบเป็นไปไม่ได้)	เหตุการณ์ที่ไม่น่ามีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้น หรือโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นน้อยมากในการดำเนินธุรกิจ (มีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นน้อยกว่าร้อยละ 10)	1 ครั้ง/ปี

4.4.2.3 ระดับความเสี่ยง

		ตารางระดับความเสี่ยง			
ผลกระทบ (Impact)	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
		1	2	3	4
		โอกาส (Likelihood)			

สี	ระดับความเสี่ยง	รายละเอียด
สีแดง	สูงมาก	ความเสี่ยงวิกฤต ต้องเพิ่มมาตรการจัดการทันที เพื่อลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
สีส้ม	สูง	ความเสี่ยงที่เริ่มรับไม่ได้ ต้องเพิ่มมาตรการจัดการ เพื่อลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
สีเหลือง	ปานกลาง	ความเสี่ยงเฝ้าระวัง สามารถรับความเสี่ยงได้แต่ต้องติดตามสถานการณ์และเข้มงวดกับการปฏิบัติตามแผนการจัดการ/มาตรการปฏิบัติที่กำหนดไว้
สีเขียว	ยอมรับได้	ความเสี่ยงยอมรับได้ แผนการจัดการ/มาตรการปฏิบัติที่มีอยู่เพียงพอต่อการรับมือกับความเสี่ยง

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน	CONFIDENTIAL : 00	
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	DOCUMENT CODE: SOP-COR-002	
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567	REVISION: 00	PAGE: 8 / 11

4.4.2.4 มาตรการบรรเทาผลกระทบและป้องกัน

เมื่อจัดระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนแล้ว กำหนดให้ต้องคาดการณ์ความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นความเสี่ยงนั้น ๆ และพัฒนามาตรการลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นความเสี่ยง โดยเฉพาะประเด็นที่มีระดับความเสี่ยงสูงและสูงมาก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการลดและควบคุมผลกระทบเชิงลบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ พร้อมทั้งเสริมสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับผู้ได้รับผลกระทบ

การป้องกันประเด็นความเสี่ยงในทุกกระดับ พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียต้องเข้มงวดกับมาตรการป้องกันและควบคุมการปฏิบัติตามแผนการจัดการ/มาตรการปฏิบัติที่กำหนดไว้

4.4.3 การติดตามผลการดำเนินการ

กำหนดให้มีการตรวจสอบติดตามประสิทธิผลของการจัดการและตอบสนองความเสี่ยงตามกรอบระยะเวลาดำเนินการของแผนงาน เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพจากมาตรการที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาประเด็นดังนี้

4.4.3.1 ตัวชี้วัดเชิงปริมาณและคุณภาพที่ถูกต้องและเหมาะสมกับการลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

4.4.3.2 รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบทั้งภายในและภายนอก

4.4.3.3 ติดตามกระบวนการประเมินที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เช่น การประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การสำรวจความคิดเห็น การรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทวนสอบผลการดำเนินงาน การตรวจประเมินคู่ค้า เป็นต้น

4.4.4 การสื่อสารผลการดำเนินการและแก้ไขผลกระทบ

4.4.4.1 เตรียมการสื่อสารภายในและภายนอก เพื่ออธิบายแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก เช่น พนักงาน คู่ค้า ชุมชนและสังคมท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

4.4.4.2 สื่อสารผลการดำเนินการและการแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

4.4.4.3 สร้างการรับรู้และสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยเปิดเผยผลการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนในแบบ 56-1 One Report (รายงานประจำปี) และเว็บไซต์ของบริษัทฯ

4.4.4.4 สร้างจิตสำนึกและความรู้ ความเข้าใจของการดำเนินการ การแก้ไขผลกระทบ และนโยบายหรือมาตรฐานการปฏิบัติให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

4.4.5 ทบทวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านทุก 1 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและผลกระทบทั้งหมดได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน	CONFIDENTIAL : 00	
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	DOCUMENT CODE: SOP-COR-002	
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567	REVISION: 00	PAGE: 9 / 11

4.5 กลไกการแก้ไขและรับเรื่องร้องเรียน

4.5.1 การแก้ไขและรับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการที่ระบุแนวทางการแก้ไข การวางแผน ผู้รับผิดชอบ และนำไปใช้ป้องกัน บรรเทา ลดความเสี่ยง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในเชิงรุก เพื่อแก้ไขและจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ที่ได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงได้ จะมีกระบวนการแก้ไขเพื่อดูแลผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแสและระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.5.2 มาตรการแก้ไขและเยียวยา

มาตรการสำหรับการแก้ไขและเยียวยาประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน กระบวนการตรวจสอบ และกระบวนการวินัยอยู่ภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องของบริษัท เช่น ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน และกระบวนการลงโทษทางวินัย เป็นต้น

4.5.3 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



หมายเลขโทรศัพท์ 02-898-6420-5 หรือ 1379
 ต่อหมายเลขภายใน 2205 ทุกวันจันทร์-วันศุกร์
 (เวลาทำการของบริษัทฯ)



E-Mail : hr_service@indexlivingmall.com
 หรือ ethics_hotline@indexlivingmall.com



Website :
<https://investor.indexlivingmall.com/th/corporate-governance/whistleblowing-policy>



ทางไปรษณีย์ : กรรมการผู้จัดการ
 บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)
 147 ซอยพระรามที่ 2 ซอย 50 ถนนพระรามที่ 2
 แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150

	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน	CONFIDENTIAL : 00	
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	DOCUMENT CODE: SOP-COR-002	
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567	REVISION: 00	PAGE: 10 / 11

4.6 กลไกการแก้ไขและเยียวยา

4.6.1 ระบุความเสี่ยงและกำหนดแผนการลดโอกาสเกิดความเสี่ยงและผลกระทบ

- 4.6.1.1 บูรณาการผลการประเมินความเสี่ยงที่ได้จากทุกพื้นที่การดำเนินการเข้าสู่กระบวนการหารือและตัดสินใจจากคณะทำงาน
- 4.6.1.2 รายงานความเสี่ยงที่พบต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและกรรมการผู้จัดการ
- 4.6.1.3 ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบสำหรับขั้นตอนต่อไป เพื่อลดหรือบรรเทาความเสี่ยง
- 4.6.1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ต้องจัดทำแผนบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยเน้นการลดโอกาสเกิดความเสี่ยงและลดผลกระทบ กำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อบรรเทาความเสี่ยงและแนวทางการเยียวยาในแต่ละประเด็นความเสี่ยง

4.6.2 ดำเนินการตามแผนบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

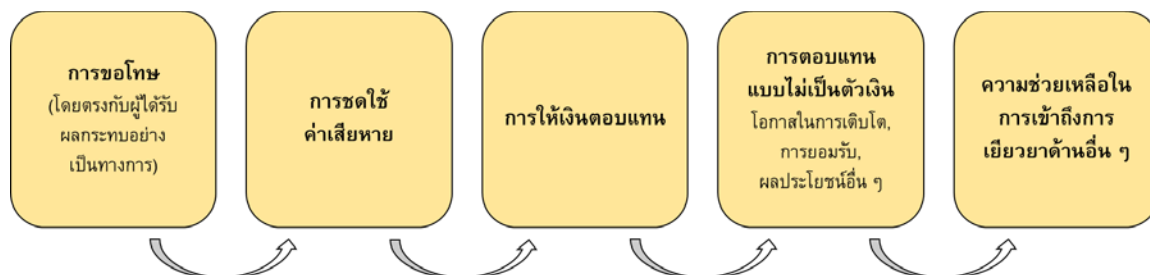
- 4.6.2.1 ประชุม ปรึกษาหารือ วางแผน และดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบุในแผนงานที่กำหนดขึ้น แก้ไขและเพิ่มกระบวนการระหว่างดำเนินการตามแผนที่จำเป็นเพื่อให้การบรรเทาความเสี่ยงมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 4.6.2.2 รายงานความคืบหน้าในการแก้ไขและเยียวยาความเสี่ยงแก่ผู้มีส่วนได้เสีย หรือผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- 4.6.2.3 กำกับดูแล ติดตามและตรวจสอบ การดำเนินการตามแผนบรรเทาความเสี่ยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

4.6.3 ดำเนินขั้นตอนการแก้ไขและเยียวยา (กรณีเกิดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและมีผู้ได้รับผลกระทบ)

- 4.6.3.1 ดำเนินการเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียและกลุ่มเปราะบางที่ได้รับผลกระทบตามแนวทางของบริษัทฯ
- 4.6.3.2 แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ผู้บริหารหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้เสีย และกลุ่มเปราะบางที่ได้รับผลกระทบทราบความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขและเยียวยาอย่างต่อเนื่อง และปรับแก้ไข (หากจำเป็น)
- 4.6.3.3 ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่องและสื่อสารผลลัพธ์กับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่องจนสิ้นสุดกระบวนการและเข้าสู่ภาวะปกติก่อนที่จะได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

Indexlivingmall	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (STANDARD OPERATING PROCEDURE) บริษัท อินเด็คซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)		
	TITLE : สิทธิมนุษยชน	CONFIDENTIAL : 00	
	TOPIC: การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	DOCUMENT CODE: SOP-COR-002	
	EFFECTIVE DATE: 26 เมษายน 2567	REVISION: 00	PAGE: 11 / 11

4.6.4 แนวทางการเยียวยาของบริษัท



5. เอกสารอ้างอิง (REFERENCE) และแบบฟอร์ม (FORM)

NO.	รหัสเอกสาร (ถ้ามี) (Document Code)	ชื่อเอกสาร (Document Name)
1	ILM-COR-014	นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
2	ILM-COR-012	นโยบายการจ้างเหมา
3	ILM-HR-001	จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

6. เอกสารแนบท้าย (ADDENDUM) เอกสารเพิ่มเติม

N/A - ไม่มี