



PTG ENERGY GROUP

เอกสารสนับสนุน

เรื่อง

นโยบายสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy)

ประวัติการแก้ไข

11	13/08/69	แก้ไขทั้งฉบับ
10	01/01/69	เพิ่มเติม ขอบเขต คำนียาม หน้าที่ความรับผิดชอบ และสิทธิของพนักงานของกลุ่มบริษัท
09	01/01/68	ทบทวน ประจำปี 2567
08	01/01/67	ทบทวน ประจำปี 2566
07	01/01/66	ทบทวน ประจำปี 2565
06	01/11/64	เพิ่มเติม สิทธิของคู่ค้า และมาตรการเยียวยา และการมีส่วนร่วมเจรจาต่อรองสิทธิประโยชน์ของพนักงาน
05	13/05/64	แก้ไขทั้งฉบับ
04	01/01/64	ทบทวน ประจำปี 2563
03	01/01/63	ทบทวน ประจำปี 2562
02	01/01/62	ทบทวน ประจำปี 2561
01	01/01/61	ทบทวน ประจำปี 2560
00	23/12/59	จัดทำครั้งแรก
แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข



นโยบายสิทธิมนุษยชน

1. หลักการ

บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทร่วมค้า ("กลุ่มบริษัท") มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ โดยยึดหลักการดำเนินธุรกิจ ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจริยธรรม เคารพต่อหลักสิทธิมนุษยชน และให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนในการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท กลุ่มบริษัทจึงได้จัดทำนโยบายสิทธิมนุษยชน โดยยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจ ที่สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้นำแนวทางในระดับสากลและประเทศไทยมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจ อาทิ องค์กรด้านสิทธิมนุษยชน ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (United Nations Universal Declaration of Human Rights : UDHR) รวมถึงหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจ และสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP)

2. ขอบเขต

นโยบายฉบับนี้ใช้บังคับบุคลากรทุกคนของกลุ่มบริษัท รวมถึงบริษัทย่อย ที่บริษัทฯ มีอำนาจในการบริหาร โดยครอบคลุมการดำเนินงานขององค์กร สินค้าและบริการ ตลอดจนกิจกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ

กลุ่มบริษัทคาดหวังให้บริษัทร่วม บริษัทร่วมค้า ที่บริษัทฯ ไม่มีอำนาจในการบริหารโดยตรง ตลอดจนคู่ค้า ผู้รับเหมา ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ยึดถือและปฏิบัติตามแนวนโยบายสิทธิมนุษยชนนี้ เพื่อร่วมกันส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิทธิมนุษยชน รวมทั้งให้ความร่วมมือในการป้องกัน บรรเทา และจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ และสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้กับสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

3. คำนิยาม

บริษัทย่อย	หมายถึง	บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดที่บริษัทมีอำนาจควบคุมกิจการ หรือถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทนั้น
บริษัทร่วม	หมายถึง	บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดที่บริษัทถือหุ้นไม่ว่าโดยตรง หรือโดยอ้อม รวมกันตั้งแต่ร้อยละยี่สิบแต่ไม่เกินร้อยละห้าสิบของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท
บริษัทร่วมค้า	หมายถึง	บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดที่บริษัทมีการควบคุมร่วมกับคู่สัญญารายอื่นตามข้อตกลงร่วม โดยการตัดสินใจในกิจกรรมที่มีนัยสำคัญต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ที่มีการควบคุมร่วมทุกฝ่าย
บุคลากร	หมายถึง	พนักงานทุกคนและทุกระดับปฏิบัติงานที่ทำงานในบริษัท ทั้งในส่วนของพนักงานประจำ พนักงานชั่วคราวที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของบริษัท
คู่ค้า	หมายถึง	ผู้ขายสินค้า ผู้รับจ้าง และ/หรือผู้ให้บริการ แก่กลุ่มบริษัท ทั้งที่เป็นนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา รวมถึงผู้รับจ้างช่วงของผู้ขายสินค้า ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท
พันธมิตรธุรกิจ	หมายถึง	บุคคลหรือองค์กรที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจร่วมกับบริษัท โดยการร่วมมือในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การจำหน่าย การร่วมมือทางการค้า หรือความสัมพันธ์ทางธุรกิจอื่น ๆ ที่สนับสนุนการดำเนินงานของบริษัท



นโยบายสิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชน	หมายถึง	ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ และเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่มีมาแต่กำเนิด และความเสมอภาคที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ ความเป็นชนเผ่าพื้นเมือง หรือสถานะอื่นใด
กลุ่มเปราะบาง	หมายถึง	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกละเมิดสิทธิหรือไม่สามารถเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานได้อย่างเท่าเทียม เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น สถานะทางสังคม เศรษฐกิจ หรือสุขภาพ โดยกลุ่มเปราะบางครอบคลุมถึง ผู้สูงอายุ เด็กและเยาวชน สตรี สตรีมีครรภ์ ผู้ทุพพลภาพ ชนกลุ่มน้อย แรงงานต่างด้าว แรงงานที่ワ้างผ่านบุคคลที่สาม เพศทางเลือก (LGBTQI+) เป็นต้น

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการ

กำกับดูแล และกำหนดให้มึนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัท ตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (Business Value Chain) พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ผู้บริหาร

4.2.1 จัดให้มีระเบียบปฏิบัติให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัทโดยให้สอดคล้องกับ นโยบายและระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด และกฎหมายของประเทศที่บริษัทดำเนินธุรกิจ

4.2.2 กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติ และระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้การนำไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมทั้งมั่นใจว่ามีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติและระเบียบปฏิบัติ

4.3 หน่วยงานหรือบุคคลผู้รับผิดชอบด้านสิทธิมนุษยชน

4.3.1 สื่อสารแนวคิดและวัตถุประสงค์ สร้างความรู้ ความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงานให้กับบุคลากร และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

4.3.2 จัดทำกระบวนการตรวจสอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence Process) โดยมีหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(1) ระบุและทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ รวมถึงดำเนินการกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม (Stakeholder Engagement) และรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถสะท้อนมุมมอง ความคาดหวัง และข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปใช้ประกอบการตรวจสอบสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence)

(2) ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมประเด็นทางด้านการใช้แรงงานบังคับ การค้ามนุษย์ การใช้แรงงานเด็ก สิทธิและเสรีภาพในการสมาคม สิทธิในการรวมตัวและเจรจาต่อรอง การให้ค่าตอบแทนที่เท่าเทียม การเลือกปฏิบัติ และการคุกคามทั้งที่เกี่ยวข้องกับทางเพศและรูปแบบอื่น ๆ และประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Impact Assessment) และการปฏิบัติด้านแรงงานที่ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเสี่ยงที่จะถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ได้แก่ พนักงาน ชุมชน/คนในท้องถิ่น คู่ค้า ผู้จัดหา ผู้รับเหมา ลูกค้า/ผู้บริโภค รวมถึงกลุ่มเปราะบางที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้หญิง เด็ก ชนพื้นเมือง แรงงานต่างด้าว แรงงานที่ワ้างผ่านบุคคลที่สาม กลุ่มเพศทางเลือก (LGBTQI+) ผู้พิการ หญิงตั้งครรภ์ และผู้สูงอายุ โดยรับฟังประเด็นจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

(3) มีมาตรการเยียวยาที่สมเหตุสมผล และวางแผนลดผลกระทบที่เกิดขึ้น กำหนดมาตรการป้องกัน และแนวทางการแก้ไขเพื่อลดความเสี่ยงทั้งในและนอกองค์กร



นโยบายสิทธิมนุษยชน

(4) เฝ้าระวังและติดตามประสิทธิผลของมาตรการป้องกันและแนวทางการแก้ไข

(5) สื่อสารผลการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนและมาตรการเยียวยาตลอดจนวิธีการจัดการผลกระทบที่เกิดขึ้นและผลการดำเนินการให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบและสาธารณะ

(6) รับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบ ผู้เชี่ยวชาญด้านสิทธิมนุษยชนและองค์กรภาคประชาสังคม

(7) จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสและการเยียวยาสำหรับผู้ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน

4.3.3 รวบรวมและจัดเก็บรายงานเรื่องผลการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อแรงงาน

4.3.4 รายงานการปฏิบัติงานด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงาน ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4.4 พนักงาน

พนักงานทุกระดับของกลุ่มบริษัทมีหน้าที่ยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายสิทธิมนุษยชนฉบับนี้ รวมถึงกฎหมายระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนอย่างเคร่งครัด ตลอดจนรายงานหรือแจ้งเบาะแสเมื่อพบการกระทำที่อาจขัดต่อนโยบายนี้ ทั้งนี้ ในการแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคล พนักงานต้องรักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทฯ และไม่ใช่ชื่อ ข้อมูล ทรัพย์สิน หรือดำเนินการใด ๆ ที่อาจทำให้เข้าใจว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือการกระทำในนามของบริษัทฯ

5.แนวปฏิบัติ

กลุ่มบริษัทมีการบริหารจัดการประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชน ให้แก่ พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า และชุมชน โดยจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ตามกรอบเวลาที่เหมาะสม ควบคู่ไปกับการจัดเตรียมมาตรการในการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และมาตรการเยียวยาตามสมควร โดยได้แบ่งการบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุม สิทธิของพนักงานของกลุ่มบริษัท สิทธิของคู่ค้า สิทธิของลูกค้า สิทธิของชุมชนและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สิทธิของพนักงานของกลุ่มบริษัท

1. ปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกันในทุกกระบวนการของการจ้างงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาการจ่ายค่าตอบแทน เวลาทำงาน และวันหยุด การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนา การวางแผนความก้าวหน้า และในเรื่องอื่น ๆ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2. ให้ความสำคัญระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน และรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อป้องกันการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

3. ไม่ใช่แรงงานบังคับ หรือแรงงานที่มาจากการค้ามนุษย์ รวมถึงการลงโทษที่เป็นการทารุณร่างกาย หรือจิตใจพนักงาน ไม่ว่าด้วยวิธีการขู่เข็ญ การกักขัง หน่วงเหนี่ยว การคุกคาม การข่มขู่ การล่วงละเมิด หรือการใช้ความรุนแรงไม่ว่าในรูปแบบใด ตลอดจนให้ความสำคัญต่อสิทธิของกลุ่มผู้เปราะบาง (Vulnerable Group) เช่น ผู้พิการ เป็นต้น

4. ปฏิเสธการใช้แรงงานเด็กในทุกรูปแบบ โดยกำหนดอายุขั้นต่ำของผู้ปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนด จะปกป้องมิให้มีการใช้แรงงานเด็กในห่วงโซ่อุปทานไม่ว่าในทางใด และมุ่งมั่นส่งเสริมและสนับสนุนสิทธิของเด็กตามหลักการ Children's Rights and Business Principles (CRBP) ผ่านการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ

5. พนักงานมี สิทธิเสรีภาพในการสมาคม และสิทธิในการเจรจาต่อรอง ผ่านคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 96 เพื่อเป็นตัวแทนพนักงานในการเสนอความ



นโยบายสิทธิมนุษยชน

คิดเห็น และแนวทางในการจัดการสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่ลูกจ้างต่อนายจ้าง โดยกำหนดให้มีการประชุมของตัวแทนเป็นประจำทุกไตรมาส

6. ดูแลเรื่องสุขภาพอนามัย สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงาน และมีคู่มือในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็น สภาพการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยของผู้ปฏิบัติงาน

สิทธิของคู่ค้า

1. ดำเนินการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้าของกลุ่มบริษัท รวมถึงการระบุ และประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้าของกลุ่มบริษัทโดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล รวมถึงเปิดเผยข้อมูลการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้าของกลุ่มบริษัท เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และความโปร่งใสในการดำเนินงาน ในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน กลุ่มบริษัทคาดหวังว่า คู่ค้าจะมีกระบวนการแก้ไข และกำหนดมาตรการบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเหมาะสม

2. สนับสนุนให้คู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับบริษัทคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) และมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่มีคุณธรรม มีสภาพทางการเงิน ประวัติในการดำเนินธุรกิจที่น่าเชื่อถือ และมีสถานประกอบการที่สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนสนับสนุนให้คู่ค้าเคารพและปฏิบัติตามนโยบายสิทธิมนุษยชนของกลุ่มบริษัท เพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

3. ส่งเสริมให้พนักงานของคู่ค้าได้รับการอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้รับเหมา และปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน และคู่มือความปลอดภัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด

สิทธิของลูกค้า

1. เคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าโดยไม่นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ทั้งข้อมูลทางการตลาด การสั่งซื้อ และการให้บริการลูกค้า จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และการเข้าถึงข้อมูลสามารถเข้าถึงโดยบุคคลที่ได้รับสิทธิเท่านั้น ทั้งนี้ หากจะเปิดเผย หรือถ่ายโอนข้อมูลดังกล่าวไปยังบุคคลอื่น จะต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิตามกฎหมาย และจะต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลผู้เป็นเจ้าของข้อมูลล่วงหน้า

2. ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงต่อลูกค้า รวมทั้งปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างโปร่งใส และเท่าเทียมกัน

สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม

1. ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมตลอดกระบวนการของการดำเนินธุรกิจ เพื่อป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบกิจการ รวมถึงการปลูกจิตสำนึกในเรื่องดังกล่าวให้กับพนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจให้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติในเรื่องต่างๆ อาทิ การดำเนินงานตามกฎหมาย มาตรฐาน ระเบียบ และแนวปฏิบัติ การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม

2. เคารพในสิทธิ วิถีชีวิต และขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชน โดยเฉพาะชุมชนที่อยู่โดยรอบสถานประกอบการ พร้อมทั้งมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนหรือสังคม โดยให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับสังคม และชุมชน โดยเฉพาะชุมชนที่อยู่รอบสถานประกอบการของบริษัท พัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชน



นโยบายสิทธิมนุษยชน

และสังคมให้อยู่ดีมีสุข ควบคู่ไปกับการเติบโตของบริษัท

การรับข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้ร้องเรียน และการเยียวยา

กลุ่มบริษัทได้เปิดโอกาสให้พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นสะท้อนปัญหา และแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หากมีเหตุการณ์ หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือจรรยาบรรณทั้งจากพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน whistleblower@pt.co.th, Call Center และ Mobile Application โดยมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างเหมาะสม และให้เป็นธรรม และคุ้มครองบุคคลที่แจ้งเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบริษัทโดยใช้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างสูงสุด กรณีเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนและมีความเสียหายเกิดขึ้น ซึ่งได้รับการพิสูจน์ทางกฎหมายแล้วว่า กลุ่มบริษัทเป็นผู้กระทำการละเมิดจริง กลุ่มบริษัทได้กำหนดมาตรการชดเชยเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเป็นธรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล การชดเชยค่าเสียหาย และการติดตามดูแลผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อให้ได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสม

กลุ่มบริษัทจะทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนฉบับนี้ รวมทั้งติดตามผลการนำไปปฏิบัติอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ กฎหมาย หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทการดำเนินธุรกิจ