

นโยบายบริหารคุณภาพ

Corporate Affairs

วันที่มีผลบังคับใช้

ฉบับที่ 01, แก้ไขครั้งที่ 00

2 กันยายน 2567



จัดทำโดย

นางสาวกชกร วิทยากัย บุนนาค

Manager, Corporate Affairs



สอบทานโดย

นางนันทลี เชจรนันท์

Company Secretary and
Corporate Affairs Director

อนุมัติโดย

นายเฉลิมชัย มหากิจศิริ

President and
Chief Executive Officer

บริษัท ไทรีเซนไทย เอเยนต์ชีส์ จำกัด (มหาชน) (บริษัทฯ) และบริษัทย่อย (กลุ่มบริษัท) ตระหนักดีว่า ลูกค้ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะผลิตสินค้า และสร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยยึดมั่นในอุดมการณ์และจรรยาบรรณธุรกิจ พร้อมทั้งพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างยุติธรรมและมีอาชีพในทุกธุรกิจที่กลุ่มบริษัทดำเนินการ กลุ่มบริษัทมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายสูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ประยุกต์ใช้ระบบการจัดการแบบบูรณาการและระบบงานดิจิทัลเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และก้าวสู่อนาคตข้างหน้าที่ดีขึ้น พร้อมกันอย่างยิ่ง

เพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพของกลุ่มบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในแนวทางเดียวกันและสอดคล้องกับนโยบายฉบับนี้ บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายฉบับนี้และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบบริหารคุณภาพไว้ดังนี้

- 1. การปฏิบัติตามสอดคล้อง (Compliance)** ธุรกิจของกลุ่มบริษัทปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจนั้นๆ รวมถึงการคำนึงต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ
- 2. ความร่วมมือ (Participation)** ปลุกฝังวัฒนธรรม และทัศนคติที่ดีด้านคุณภาพ และความปลอดภัยของสินค้าและบริการให้กับพนักงานของกลุ่มบริษัท มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อลดความผิดพลาดและความสูญเสียในทุกกระบวนการ ซึ่งจะเป็นการสร้างคุณค่าของสินค้าและบริการที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังรวมถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างสุภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อได้มาซึ่งความไว้วางใจจากลูกค้า ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรักษาความลับของลูกค้า หลีกเลี่ยงการใช้ความลับดังกล่าวเพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่น
- 3. การส่งมอบสินค้าและบริการให้ถูกต้อง** ทันตามกำหนดตามหลัก 7Rs (7 Rights of Logistics) ถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากเช่นกันในงานโลจิสติกส์ที่กลุ่มบริษัทยึดถือปฏิบัติ ได้แก่

- สินค้าที่ถูกต้อง (Right Product)
- จำนวนที่ถูกต้อง (Right Quantity)
- สภาพที่ถูกต้อง (Right Condition)
- สถานที่ถูกต้อง (Right Place)
- ลูกค้าที่ถูกต้อง (Right Customer)
- ถูกเวลา (Right Time)
- ราคาหรือต้นทุนที่ถูกต้อง (Right Price)

4. **ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย (Customer and Stakeholder Confidence and Satisfaction)** ปรับปรุงและรักษาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยการคิดค้น พัฒนา และสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตอบโจทย์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงการคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยั่งยืนและเป็นธรรม

ช่องทางการแจ้งเบาะแส และ/หรือร้องเรียน

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียสามารถสอบถามรายละเอียด แจ้งข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดทางกฎหมาย การกระทำผิดและการทุจริตคอร์รัปชัน ความไม่ถูกต้องของรายงานทางการเงิน การละเมิดสิทธิมนุษยชน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง หรือการผิดจรรยาบรรณธุรกิจของกลุ่มบริษัท รวมถึงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการได้ โดยบริษัทฯ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการตรวจสอบ

อีเมล : whistleblowing@thoresen.com
ไปรษณีย์ : คณะกรรมการตรวจสอบ
บริษัท โทริเซนไทย เอเยนซีซีส์ จำกัด (มหาชน)
ตู้ ป.ณ. 12 ปณ. ไทยพาณิชย์
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

หรือแจ้งด้วยตนเองได้ที่หัวหน้าแผนกตรวจสอบภายในและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ

แผนกตรวจสอบภายในและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการรวบรวมเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังกล่าว เพื่อพิจารณาดำเนินการ และรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสได้รับความเดือดร้อน และพิจารณากำหนดมาตรการชดเชยความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวได้รับ ทั้งนี้ แผนกตรวจสอบภายในและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานจะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง คณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาและรายงานประเด็นเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกไตรมาสตามสมควรต่อไป

นโยบายเลขที่ PO-COR011

นโยบายบริหารคุณภาพ

หน้า 3 จาก 3

Corporate Affairs

วันที่มีผลบังคับใช้
2 กันยายน 2567

ฉบับที่ 01, แก้ไขครั้งที่ 00

บันทึกการแก้ไข			
ฉบับที่	วันที่	จัดทำ / แก้ไขปรับปรุง	เนื้อหา/ เหตุผลที่แก้ไข
01	2 กันยายน 2567	Corporate Affairs	ฉบับจัดทำครั้งแรก