

# กระบวนการ ตามกลไก การร้องทุกข์



# ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ กลไกการร้องทุกข์ของ Ford

01

## ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลไกการร้องทุกข์ของ Ford

บริษัท Ford Motor ให้คำมั่นสัญญาว่าจะทำให้โลกนี้น่าอยู่ขึ้น ที่ซึ่งทุกคนสามารถเคลื่อนไหวได้อย่างเสรี และทำตามความฝันของตนเอง เรามุ่งมั่นที่จะทำให้ประชาชนเข้าถึงระบบขนส่งได้มากขึ้น พืชผัก สิ่งแวดล้อม ส่งเสริมสุขภาพและสุขภาวะของชุมชนรอบตัวเราและเคารพสิทธิของสมาชิกในชุมชนดังกล่าว คำมั่นสัญญาของเราในการสร้างผลกระทบในทางที่ดี และเคารพสิทธิมนุษยชนระบุไว้ในนโยบายของเรา “เราให้คำมั่นสัญญาที่จะคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิ่งแวดล้อม” และในทุกสิ่งทุกอย่างที่เราทำ เรามุ่งมั่นที่จะเคารพหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติ (UN) ว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการตรวจสอบและสอบสวนซัพพลายเชนที่ใช้บังคับทั้งหมด และปรับเปลี่ยนการตรวจสอบและสอบสวนของเราให้สอดคล้องกัน

เรามุ่งมั่นที่จะคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิ่งแวดล้อม นโยบายที่ได้รับการยอมรับของเราเป็นตัวกำหนดวิธีการประกอบธุรกิจของเราในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนซัพพลายเออร์และพันธมิตรทางธุรกิจของ Ford ดังนั้น [หลักการรายงานบรรณของซัพพลายเออร์](#) จึงเป็นทั้งข้อบังคับและความคาดหวังสำหรับความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม การจัดหาวัสดุอย่างมีความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติทางธุรกิจที่มีความรับผิดชอบและถูกต้องตามกฎหมายและการปฏิบัติตามหลักการเหล่านี้ที่เกี่ยวข้อง เรากำหนดไว้ชัดเจนว่าซัพพลายเออร์จะต้องปฏิบัติตามนโยบายของ Ford ที่ใช้บังคับทั้งหมด ปฏิบัติตามและทำเกินกว่ากฎหมายและข้อบังคับที่ใช้บังคับทั้งหมด รวมถึงนำมาปรับใช้ในซัพพลายเชนและกับซัพพลายเออร์ของตนเองด้วย

กระบวนการร้องทุกข์ตามที่ระบุไว้ด้านล่างเป็นรากฐานที่จำเป็นแก่การยึดมั่นและคุ้มครองหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติ (UN) ว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน กฎหมายและแนวทางอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนค่านิยมของธุรกิจที่เป็นไปตามหลักการดังกล่าว กระบวนการร้องเรียนเป็นระบบแจ้งเดือนล่วงหน้าสำคัญที่ทำให้เราทราบถึงและสอบสวนการละเมิดสิทธิ และการร้องทุกข์ที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนใช้มาตรการที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขเยียวยาในทันที ถ้าจะให้ดี เราก็คงจะได้รับการแจ้งเตือนตั้งแต่เนิ่นๆ เพื่อให้สามารถรับมือได้อย่างเหมาะสมก่อนที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือสิ่งแวดล้อม

# เริ่มขั้นตอนตาม กลไกการร้องทุกข์

02

- 5 - กลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบและเรื่องร้องเรียน
- 5 - เข้าถึงได้ผ่านทางสื่อต่างๆ
- 7 - ภาษาของกระบวนการพิจารณา
- 7 - การไม่เปิดเผยตัวตน

## เริ่มขั้นตอนตามกลไกการร้องทุกข์

กลไกการร้องทุกข์ครอบคลุมถึงการฝ่าฝืนกฎหมายและการร้องทุกข์ภายในซัพพลายเชนของเราดังต่อไปนี้ ที่เกี่ยวกับซัพพลายเออร์โดยตรงหรือโดยอ้อม:

- การละเมิดและฝ่าฝืนสิทธิมนุษยชนที่เกิดจากการละเมิดข้อตกลงระดับสากล เช่น
  - ร่างตราสารสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ (ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ รวมถึงกติกาอีกสองข้อ) ค.ศ. 1948
  - ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) (ค.ศ. 1998)
  - หลักการชี้แนะของสหประชาชาติ (UN) ว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (ค.ศ. 2011)
  - แนวทางสำหรับบริษัทข้ามชาติขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) (ฉบับ ค.ศ. 2011)
  - หลักการเสริมสร้างศักยภาพสตรีของสหประชาชาติ (ค.ศ. 2010)
- การละเมิดและฝ่าฝืนด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการละเมิดข้อตกลงระดับสากล เช่น
  - แนวทางเกี่ยวกับซัพพลายเชนแรกจากพื้นที่ที่มีความขัดแย้งและมีความเสี่ยงสูงอย่างมีความรับผิดชอบของ OECD (ฉบับ ค.ศ. 2016)
  - โครงการ CEO Water Mandate ของสหประชาชาติ
  - อนุสัญญามินามาตะว่าด้วยสารปรอท ที่จัดทำขึ้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2013 (อนุสัญญามินามาตะ)

- การละเมิดกฎหมายและการร้องทุกข์ที่เกิดจากการละเมิดแนวทางเฉพาะอุตสาหกรรมหรือแนวทางภายใน เช่น
  - หลักจรรยาบรรณของซัพพลายเออร์
  - หลักการชี้แนะของอุตสาหกรรมยานยนต์ (ค.ศ. 2017)
- การละเมิดและการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกิดจากการละเมิดกฎหมายปัจจุบัน เช่น กฎหมายว่าด้วยการตรวจสอบและสอบทานซัพพลายเชนของเยอรมนี (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG)

## กลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบและเรื่องร้องเรียน

1. **กลุ่มบุคคล**  
โดยหลักแล้ว ทุกคนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายและการร้องทุกข์ภายในซัพพลายเชนของเราที่อาจเกิดขึ้นและกระทบต่อซัพพลายเออร์โดยตรงหรือโดยอ้อมได้ผ่านทางช่องทางการรายงานที่เกี่ยวข้อง
2. **เรื่องร้องเรียนและคำอธิบายข้อเท็จจริง**  
ข้อมูลดังต่อไปนี้สนับสนุนการสอบสวนและประสิทธิภาพเพิ่มเติมแต่ไม่ได้บังคับ:
  - **เกิดขึ้นที่ใด** (เช่น ชื่อซัพพลายเออร์พร้อมที่อยู่)
  - **เมื่อไหร่** (เช่น วันที่และเวลาที่พบเห็นการละเมิดหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย)
  - **ใครและอะไร** (เช่น ให้ข้อมูลให้ครอบคลุมและละเอียดที่สุดเท่าที่จะทำได้เกี่ยวกับการละเมิดและการร้องทุกข์ ไม่ว่าจะเป็นจำนวนคนที่ได้รับผลกระทบ จำนวนกลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบ ความรุนแรงของการละเมิดกฎหมายที่อาจเกิดขึ้น)

- **อย่างไร** (เช่น การบันทึกข้อมูลผ่านทางรูปถ่าย วิดีโอ เอกสารหรือพยาน)
- **ความคาดหวังและเป้าหมายของการร้องเรียน** (เช่น คาดว่าจะมีมาตรการป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาใดบ้าง เป้าหมายของการร้องเรียนคืออะไร)

## ร้องเรียนได้ผ่านทางช่องทางร้องเรียนต่างๆ

เรามีช่องทางร้องเรียนดังต่อไปนี้เพื่อรับรองว่าสามารถรายงานการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมได้ทั่วทั้งซัพพลายเชน:

1. **แอป Worker's Voices (“RBA Voices”) หรือใช้งานได้ด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ด**  
เมื่อสแกนคิวอาร์โค้ดด้านล่างแล้ว ผู้ร้องเรียนก็จะเข้าสู่แอปพลิเคชันมือถือ (แอป) ที่สามารถดาวน์โหลดได้และที่ผู้ร้องเรียนสามารถทราบภาพรวมทั้งหมดของเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามาได้ทุกเมื่อ จะสามารถดูเรื่องร้องเรียนได้จากทางแอปทุกครั้งและจะเป็นข้อมูลแบบเรียลไทม์เสมอหลังจากติดตั้งแอปแล้ว ให้ใช้รูปสัญลักษณ์ “คำติชม” เพื่อส่งเรื่องร้องเรียน

แอปเรามีข้อมูล และวิดีโอเพิ่มเติมเกี่ยวกับ กระบวนการร้องเรียน



## 2. หน้าหลักและแบบฟอร์มบนเว็บไซต์

นอกจากนี้ ยังสามารถร้องเรียนผ่านทางแบบฟอร์มบนเว็บไซต์บริษัทของเรา ผู้ร้องเรียนจะได้รับหมายเลขเคสเพื่อรับประกันว่าจะมีการติดต่อสื่อสารและสามารถติดตามสถานะได้ ซึ่งสามารถเข้าไปดูสถานะของเรื่องที่ร้องเรียนได้ทุกเมื่อ

หน้าหลักและแบบฟอร์มบนเว็บไซต์ของเรายังมีข้อมูลและวิดีโอเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการร้องทุกข์

[เริ่มขั้นตอนตามกลไกการร้องทุกข์จากภายนอก](#)



## 3. เข้าถึงข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์และสายด่วน:

Ford มีหมายเลขโทรศัพท์ของแต่ละประเทศให้บริการ:

ประเทศ	ประเภท	หมายเลขโทรศัพท์
จีน	ระดับประเทศ	4001200796
เยอรมนี	โทรฟรี	08001808120
ญี่ปุ่น	โทรฟรี	8009196565
เกาหลีใต้	โทรฟรี	3084910156
มาเลเซีย	โทรฟรี	1800812709
เม็กซิโก	โทรฟรี	8001122677
เนปาล	โทรฟรี	8000010153
ฟิลิปปินส์	โทรฟรี	180013220558
ไต้หวัน	โทรฟรี	801128131
ประเทศไทย	โทรฟรี	1800019075
ประเทศไทย	โทรฟรี	1800019083
ตุรกี	โทรฟรี	8006212363
สหรัฐอเมริกา	โทรฟรี	18882053318
เวียดนาม	ระดับท้องถิ่น	2844581378

## 4. ที่อยู่ทางไปรษณีย์

"Department for Sustainability in the Supply Chain"  
c/o Ford Werke GmbH  
Henry-Ford Street 1  
50735 Cologne  
Cologne, Germany

## 5. ทางเลือกอื่น

Ford มุ่งมั่นที่จะลดอุปสรรคให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อให้เข้าถึงกระบวนการร้องเรียนของเราได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็กหรือผู้ไม่รู้หนังสือ ดังนั้น Ford จึงหมั่นตรวจสอบว่าช่องทางการร้องเรียนในปัจจุบันของเราเพียงพอแล้วและ/หรือสามารถปรับปรุงได้หรือไม่ เช่น ปรับปรุงแอป เพิ่มภาษา ฯลฯ

นอกจากช่องทางข้างต้นแล้ว เรายังมีตัวเลือกอื่นๆ ที่สามารถใช้ร้องเรียนหรือติดตามเรื่องร้องเรียนได้:

- ผู้ร้องเรียนสามารถพิมพ์โทรศัพท์มือถือ แลปท็อปหรือแท็บเล็ตเพื่อเข้าถึง RBA Voices แต่ก็ต้องจดหรือจดจำรายละเอียดเล็กน้อยไว้ด้วย เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้จากโทรศัพท์หรือแลปท็อป/แท็บเล็ตเครื่องไหนก็ได้

- องค์กรภาคประชาสังคมท้องถิ่นและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ยังสามารถส่งคำติชมในนามของบุคคลอื่นผ่านทางแบบฟอร์มบนเว็บไซต์ที่เป็นสาธารณะ แต่ทั้งนี้ จะต้องระบุสถานประกอบการในแบบฟอร์มพร้อมแนบหลักฐานว่าสถานประกอบการนี้อยู่ในซัพพลายเชนของเรา
- ตัวแทนพนักงานยังสามารถส่งคำติชมในนามของผู้อื่นได้ หากระบุสถานประกอบการในแบบฟอร์มพร้อมแนบหลักฐานว่าสถานประกอบการนี้อยู่ในซัพพลายเชนของเรา

## ภาษาของกระบวนการร้องทุกข์

โดยปกติแล้ว กลไกการร้องทุกข์จะใช้ภาษาเยอรมันและภาษาอังกฤษ ซึ่ง “ฝ่ายความยั่งยืนของซัพพลายเชน” จะใช้เป็นหลัก (ซึ่งต่อไปในเอกสารฉบับนี้จะเรียกว่า: “ฝ่าย SCS”) Ford พยายามที่จะสื่อสารเป็นภาษาของผู้ร้องเรียนหลังจากได้รับคำขอ นอกจากนี้ ยังมีตัวช่วยแปลภาษาต่างๆ ในแอป Worker's Voices หรือแบบฟอร์มบนเว็บไซต์

## การไม่เปิดเผยตัวตน

“ฝ่าย SCS” ส่วนกลางที่เชี่ยวชาญเท่านั้นที่จะเป็นผู้ดำเนินการกับเรื่องที่ร้องเรียนเข้ามา มีแค่ฝ่ายนี้เท่านั้นที่สามารถดูและดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน และติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียน พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลเรื่องร้องเรียนจะผ่านการฝึกอบรมเป็นพิเศษเพื่อรับประกันว่าจะมีการเก็บรักษาข้อมูลที่ส่งไว้เป็นความลับจากฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กรหรือนุคคลภายนอก ซึ่งรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลเป็นพิเศษ

เรายังคงมุ่งมั่นที่จะไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนและรับประกันว่ามีมาตรการคุ้มครองที่ดีเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องเรียนเสียเปรียบหรือถูกลงโทษ เนื่องจากได้ร้องเรียน ในขณะที่เดียวกัน ก็เคารพกฎหมายและข้อบังคับท้องถิ่นที่ใช้บังคับ รวมถึงข้อกำหนดในการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายหรือของหน่วยงานกำกับดูแล (เช่น หน่วยงานทางการที่มีอำนาจหน้าที่ขอข้อมูลเข้ามา) และกฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

จะมีการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ส่งเข้ามา ไม่ว่าจะเปิดเผยตัวตนหรือไม่ก็ตาม ตามกระบวนการดังต่อไปนี้

# ระยะเวลาของกลไกการ ร้องทุกข์

03

9 - ภาพรวมและระยะเวลาของแต่ละขั้นตอน

10 - การยืนยันว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว การบันทึกข้อมูลและการชี้แจงข้อเท็จจริง

10 - มาตรการสอบสวนและให้ข้อมูล การดำเนินการ

11 - สรุปกระบวนการร้องเรียน

11 - การติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียน/ผู้รายงานเบาะแส



# ระยะเวลาของกลไกการร้องทุกข์

ระยะเวลาของกลไกการร้องทุกข์ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ประเภทและขอบเขตข้อมูลของผู้ร้องเรียนให้มา จำนวนบุคคลหรือชีพพลายเออร์ที่ได้รับผลกระทบ ความละเอียดของการละเมิดและการร้องทุกข์ ฯลฯ

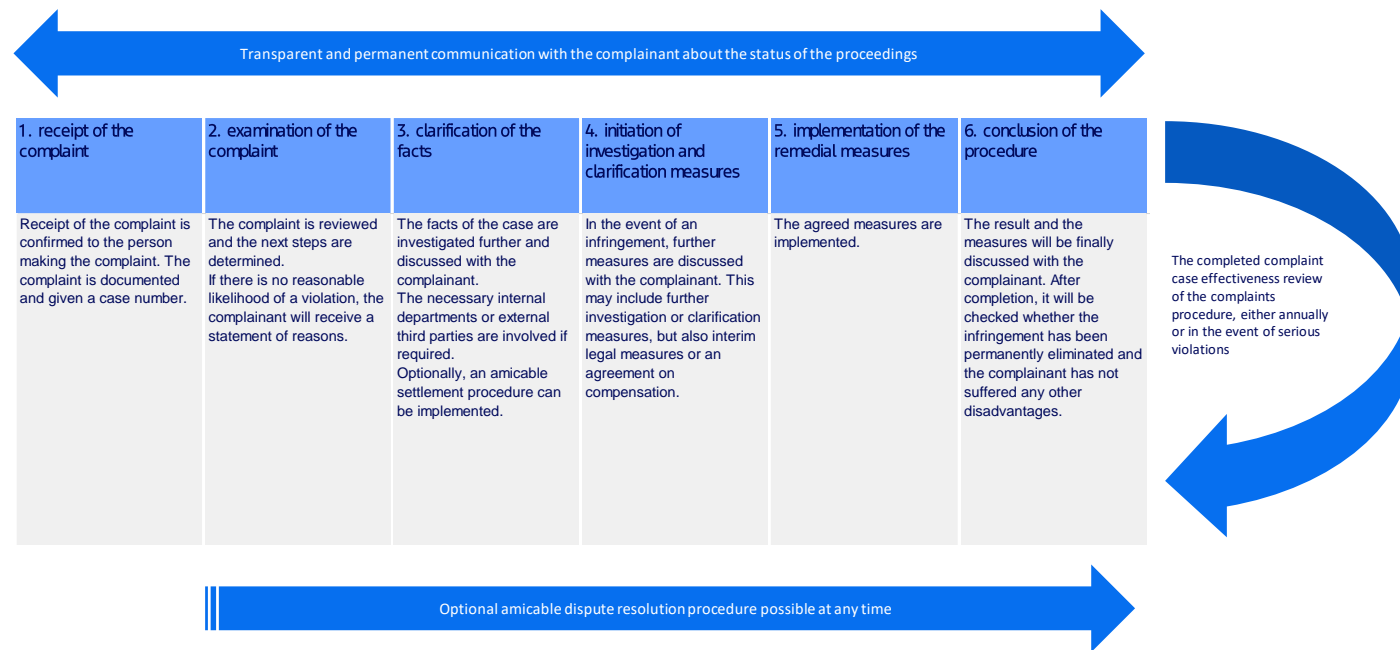
โดยปกติ เราจะพยายามจัดการให้เรียบร้อยภายในกรอบเวลาดังต่อไปนี้:

- **ขั้นตอนที่ 2:** การยืนยันกับผู้ร้องเรียนว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วภายใน 24 ชั่วโมงหรือหนึ่งวันทำการ (วันจันทร์-ศุกร์)
- **ขั้นตอนที่ 3:** การจำแนกประเภทและการส่งต่อเรื่องภายใน 7 วันทำการ

- **ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 4 เป็นต้นไป:** ระยะเวลาสอบสวนอาจแตกต่างกันไป และจะมีการรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ

## ภาพรวมและระยะเวลาของแต่ละขั้นตอน

A. กลไกการร้องทุกข์อยู่ด้านล่าง และมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน:



## การยืนยันว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว การบันทึกข้อมูลและการชี้แจงข้อเท็จจริง (ขั้นตอนที่ 1-3)

ทันทีที่ผู้ร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาผ่านทางช่องทางการรายงานของเรา (คิวอาร์โค้ด แบบฟอร์มบนเว็บไซต์หรือโทรศัพท์) พวกเขาจะได้รับข้อความรับทราบว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว พร้อมหมายเลขเคสเพื่อให้สามารถตรวจสอบสถานะได้ นอกเหนือจากข้อความรับทราบว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนก็จะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนถัดไป กรอบเวลาของกระบวนการและสิทธิ์และการคุ้มครองจากการถูกตอบโต้เนื่องจากได้รายงานการละเมิดนโยบายหรือกฎหมายโดยสุจริตใจ

ระหว่างใช้แบบฟอร์มบนเว็บไซต์ ผู้ร้องเรียนก็ต้องจดจำรายละเอียดล็อกอินของตนเองเพื่อรับประกันว่าจะสามารถติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมได้ จะมีการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ส่งเข้ามาแบบไม่เปิดเผยตัวตนและโดยใช้ความระมัดระวังตามขอบ

“ฝ่าย SCS” ของเราจะตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ซึ่งก็รวมถึงการตรวจสอบความเป็นไปได้ของรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและความถูกต้องของข้อเท็จจริงในรายงาน

เป้าหมายของการตรวจสอบดังกล่าวคือการหาคำตอบว่าเป็นไปได้หรือไม่ว่าการละเมิดกฎหมายหรือการประพฤติผิดต่อหน้าที่ภายในชีพหลายชนของเราจากชีพหลายเออร์โดยตรงหรือโดยอ้อมของเรา ในขั้นตอนการประเมินสุดท้ายจะมีการละเมิดกฎหมายหรือสถานะทางกฎหมายที่ได้รับการคุ้มครองที่ต่อสงสัยหรือไม่ อาจจำเป็นต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมและ/หรือปรึกษากับผู้ร้องเรียนเพื่อทำความเข้าใจกับข้อเท็จจริงทั้งหมด

ในกรณีที่จำเป็น ก็จะมีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงสถานะของกระบวนการและขั้นตอนถัดไป ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าไปดูเรื่องร้องเรียน สถานะ เวลาและรายละเอียดอื่นๆ ของเคสได้ทุกเมื่อโดยใช้หมายเลขการตรวจสอบหรือผ่านทางแอป

จะมีการหารือเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของเคสกับผู้ร้องเรียน (หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของเคสให้ดียิ่งขึ้นและทำให้เกิดความมั่นใจในกระบวนการร้องเรียน

ในกรณีที่เหมาะสม “ฝ่าย SCS” ก็สามารถให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการตามกระบวนการระงับเรื่องร้องเรียนอย่างฉันทมิตร เป้าหมายของกระบวนการนี้คือการทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้หาข้อตกลงร่วมกันอย่างฉันทมิตรโดยมีบุคคลภายนอกที่เป็นกลางคอยช่วยเหลือ (เช่น กระบวนการไกล่เกลี่ย) นอกจากนี้ สามารถลดค่าใช้จ่ายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ก่อนที่จะมีการสอบสวนอย่างละเอียดมากขึ้นในระหว่างการดำเนินการเพิ่มเติม

## มาตรการสอบสวนและให้ข้อมูล การดำเนินการ (ขั้นตอนที่ 4-5)

หากมีความเป็นไปได้มากพอที่จะสรุปได้ว่ามีการละเมิดกฎหมายหรือสถานะทางกฎหมายที่ได้รับการคุ้มครองเกิดขึ้น “ฝ่าย SCS” ก็จะตรวจสอบว่าจะต้องใช้มาตรการใดต่อไป ซึ่งก็รวมถึงการชี้แจงและสอบสวนเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงของเคสและการละเมิดที่เกิดขึ้นทั้งหมด

“ฝ่าย SCS” เท่านั้นที่จะรับผิดชอบต่อการดำเนินการและการประสานงานในขั้นตอนนี้ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีประสบการณ์และจะดำเนินการเพิ่มเติมด้วยตนเอง โดยเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ พนักงานจะได้รับอนุญาตให้สอบสวนเชิงลึกและส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายอื่นๆ หรือให้ฝ่ายอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายจัดซื้อหรือบุคคลภายนอกอิสระ อาจจะมีการพิจารณาที่จะใช้มาตรการเฉพาะกาลที่เป็นไปได้หรือการดำเนินคดีเบื้องต้น

หลังจากมีการตรวจสอบและจัดหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้องแล้ว ฝ่ายนี้ก็จะเริ่มขั้นตอนการแก้ไขเยียวยา ระยะเวลาของการแก้ไขเยียวยาแตกต่างกันไปตามแต่ละเคส เนื่องจากต้องให้ทุกฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจกับเคส ยุติความรุนแรงหรือการร้องทุกข์ และหาวิธีแก้ไขปัญหาในระยะยาวเพื่อป้องกันมิให้ปัญหาที่คล้ายกันเกิดขึ้นในอนาคต หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ดำเนินการไป ก็สามารถ “รายงานให้เบื้องบนทราบ” ได้เสมอ ในกรณีนี้ จะมีการเรียกให้บุคคลภายนอกอิสระเข้ามาไกล่เกลี่ยและอาจจะให้กลุ่มผลประโยชน์อื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย บุคคลภายนอกดังกล่าวได้แก่ Responsible Business Alliance (RBA) ซึ่งเป็นสมาคมบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในโลกและอุทิศตนเพื่อสร้างความรับผิดชอบที่องค์กรมีต่อสังคมในชีพหลายชนระดับโลก ([Responsible Business Alliance](#)) นับตั้งแต่ก่อตั้งเมื่อปี 2004

จะมีการหารือเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขเยียวยาที่วางแผนกับผู้ร้องเรียนและจะมีการตกลงกันเรื่องการชดเชย หากจำเป็น จากนั้น ก็จะมีการปฏิบัติตามมาตรการ

## การดำเนินการตามกลไกการร้องทุกข์ให้เรียบร้อย (ขั้นตอนที่ 6)

หากไม่มีแนวโน้มมากเพียงพอว่าการละเมิดกฎหมายหรือการบริหารจัดการโดยมิชอบเกิดขึ้น ก็อาจจะยกเลิกกระบวนการในขั้นตอนก่อนหน้า จะมีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการนี้ หลังจากหารือแล้ว จะมีการระบุและอธิบายสาเหตุในการยกเลิกกระบวนการให้ทราบ นอกจากนี้ อาจมีการยกเลิกที่จะดำเนินการต่อด้วย ในกรณีที่ไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงของเคสได้อย่างเพียงพอหรือไม่สามารถหารือกับผู้ร้องเรียนได้เนื่องจากสาเหตุที่เกิดขึ้นจริง (เช่น ไม่ว่าง) หรือไม่มีสาเหตุที่สำคัญ (เช่น ไม่มีการชี้แจงเกี่ยวกับความเข้าใจหรือหลักฐานอย่างเพียงพอ)

หากมาตรการที่ดำเนินการถัดมาแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นไปได้มากเพียงพอที่จะมีการละเมิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายเกิดขึ้น “ฝ่าย SCS” ก็จะจัดทำมาตรการที่เหมาะสมและการตัดสินใจทางธุรกิจที่สมเหตุสมผลและเหมาะสมเพื่อจัดการกับการละเมิดหรือการฝ่าฝืนกฎหมายที่ตรวจพบทันที และป้องกันมิให้มีการฝ่าฝืนกฎหมายขึ้นอีกในอนาคต

หลังจากปฏิบัติตามมาตรการที่ตามมาทั้งหมดแล้ว ก็จะมีการเก็บบันทึกเรื่องราวร้องเรียนไว้ถาวร จะมีการสรุปข้อมูล รวมถึงแจ้งผลลัพธ์ให้ผู้ร้องเรียนทราบ จากนั้น ก็จะมีการขอคำติชมจากผู้ร้องเรียน ซึ่งจะมีโอกาสได้รายงานเคสนี้ให้เบื้องบนทราบต่อไปด้วย

จะมีการนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้เพื่อตรวจสอบและปรับเปลี่ยนขั้นตอนและกระบวนการภายในตามความจำเป็นเพื่อปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงภายในและโครงการริเริ่มเฉพาะกิจที่เป็นไปได้

## การติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียน/ผู้รายงานเบาะแส

Ford จะพยายามรับประกันว่าการติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนอย่างโปร่งใสเป็นการถาวรในทุกขั้นตอน ผู้ร้องเรียนควรได้รับทราบถึงขั้นตอนของกระบวนการทุกครั้งและจะสามารถติดตามดูความคืบหน้าได้

# หลักการทั่วไปของกลไกการร้อง ทุกข์

04

13 - การป้องกันมิให้ผู้ร้องเรียนถูกเลือกปฏิบัติ

13 - หลักการพื้นฐานของกระบวนการ

## หลักการทั่วไปของกลไกการร้องทุกข์

### การป้องกันมิให้ผู้ร้องเรียนถูกเลือกปฏิบัติ

เรารับประกันว่ามีการฝึกอบรมพนักงานของเราอย่างเหมาะสมเพื่อให้พวกเขาแทรกแซงด้วยตนเอง แม้ว่าจะพบเห็นสัญญาณการเลือกปฏิบัติหรือการโต้ตอบผู้ร้องเรียนอื่นๆ ที่เป็นไปได้เพียงเล็กน้อยที่สุดก็ตาม เราจะเสนอมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนมิให้เสียเปรียบหรือถูกลงโทษอย่างดีที่สุดตามที่บริษัทสามารถทำได้

นอกจากนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถรายงานเคสนี้ให้เบื้องบนทราบได้ทุกเมื่อ แม้ว่ากระบวนการร้องเรียนจะสิ้นสุดและปิดลงแล้วก็ตาม เช่น ในกรณีที่ถูกตอบโต้เนื่องจากได้ร้องเรียน

เราจะไม่ยินยอมอย่างชัดเจนให้มีการตอบโต้หรือคุกคามและเลือกปฏิบัติผู้ร้องเรียน

### หลักการพื้นฐานของกระบวนการ

#### กระบวนการที่เป็นธรรมและหลักการสัดส่วน

กระบวนการร้องเรียน มาตรการสอบสวนและมาตรการป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาที่จะต้องใช้นั้นเนื่องจากอาจมีการละเมิดกฎหมาย ที่จะสอดคล้องกับ

กฎหมายที่ใช้บังคับ จะมีการสอบสวนอย่างเป็นกลางและใช้ข้อมูลที่ใช้ได้ทางกฎหมายเท่านั้น

ขั้นตอนและมาตรการทั้งหมดในการพิจารณาว่าข้อเท็จจริงเป็นไปตามหลักการความเหมาะสมและประสิทธิผลหรือไม่ ซึ่งก็หมายความว่ามาตรการจะต้องมีความเหมาะสม จำเป็นและสมควรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเจตนาได้

#### เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

Ford ได้จัดตั้ง “ฝ่าย SCS” ศูนย์กลางเพื่อรับรองว่ากระบวนการร้องเรียนจะมีประสิทธิผล จะมีการฝึกอบรมพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีความชำนาญโดยเฉพาะ พนักงานจะปฏิบัติหน้าที่อย่างอิสระตามความเหมาะสมและมีความเป็นกลาง ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามคำสั่งและมีหน้าที่ในการเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ

หากคุณมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ก็สามารถติดต่อเราได้

ที่อยู่ทางไปรษณีย์:

“Supply Chain Sustainability”

c/o Ford Werke GmbH

Henry-Ford Street 1

50735 Cologne

Cologne, Germany

#### การตรวจสอบกระบวนการร้องเรียนประจำปีและ/หรือเฉพาะกิจ

กระบวนการร้องเรียนของเรา รวมถึงการบันทึกกระบวนการนี้ จะต้องผ่านการตรวจสอบประสิทธิผลอย่างน้อยปีละครั้ง นอกจากนี้ เรายังตรวจสอบขั้นตอนเฉพาะกิจสำหรับแต่ละกระบวนการร้องเรียน เช่น

- ความชอบด้วยกฎหมายและการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก: มีการควบคุมความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและช่องทางการเข้าถึงเพียงพอแล้วหรือจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือไม่

- ความคาดการณ์ได้และความสมดุล: ครอบคลุมเวลาที่กำหนดสำหรับแต่ละขั้นตอนยังคงมีความถูกต้องหรือไม่ มีข้อมูลเพียงพอให้กับว่าที่กลุ่มเป้าหมายหรือไม่

- ความโปร่งใส: มีการติดต่อสื่อสารกับผู้รายงานเบาะแสเพื่อแจ้งคำติชมอย่างต่อเนื่องและโปร่งใสหรือไม่

- เข้ากันกับสิทธิและการเสวนา: มีการใช้มาตรการแก้ไขเยียวยาที่สอดคล้องกับมาตรฐานสิทธิมนุษยชนหรือไม่ มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนอย่างเพียงพอหรือไม่ แม้ว่าจะสิ้นสุดกระบวนการแล้ว

#### ข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูล

การบันทึกขั้นตอนนี้และการจัดการกับเรื่องร้องเรียนสอดคล้องกับกฎระเบียบของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนในประเทศที่เป็นสมาชิกภาพของสหภาพยุโรป รวมถึงการเก็บรวบรวม การใช้และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางและเกี่ยวกับระบบรายงานเรื่องร้องเรียนออนไลน์

โปรดไปที่ลิงก์นี้ หากต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม:

[ภาพรวมของการคุ้มครองข้อมูลและข้อมูลทางกฎหมาย \(ford.de\)](https://ford.de)

### **ความลับทางการค้า**

ให้คุ้มครองความลับทางการค้าและความลับทางธุรกิจของ Ford โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารและข้อมูลที่ต้องเก็บไว้เป็นความลับอย่างเพียงพอ โดยไม่คำนึงถึงข้อกำหนดของกลไกการร้องทุกข์นี้

### **ฐานทางกฎหมายของกลไกการร้องทุกข์และค่าใช้จ่าย**

กระบวนการร้องเรียนในเอกสารฉบับนี้ครอบคลุมถึงการร้องเรียนตามกรอบทางกฎหมายว่าด้วยการตรวจสอบและสอบสวนธุรกิจในชีพหลายชนและบรรลซ์ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รายงานเบาะแส

นอกจากนี้ Ford ยังมีกระบวนการร้องทุกข์อื่นๆ ด้วย เช่น การรายงานเบาะแส หากมีการรายงานเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้เกี่ยวกับกระบวนการนี้เข้ามา “ฝ่าย” ของเราก็จะรับประกันว่าการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ร้องเรียนจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้กลไกการร้องทุกข์ อย่างไรก็ตาม Ford จะไม่รับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่ผู้ร้องเรียนมีขึ้นจากกลไกการร้องทุกข์ เช่น ค่าเดินทางหรือค่าธรรมเนียมทางกฎหมาย

*Ford*