



GOLD FIELD REFINERY CO.,LTD

## Gold Field Refinery Co., Ltd.

14 Soi Sukhaphiban 2 Soi 31, Khwang Dokmai, Pravet District Bangkok 10250

Tel : 02-035-38888 Fax : 02-035-3898

- Head office  
 Branch office

### นโยบายการร้องทุกข์ สำหรับห่วงโซ่อุปทานทองคำ

บริษัท โกลด์ฟิลด์รีไฟเนอรี จำกัด ซึ่งเป็นผู้รับสกัดทองคำและโลหะมีค่า รวมถึงผลิตเครื่องประดับทองคำในประเทศไทย และเป็นสมาชิกที่ผ่านการรับรองของ RJC ได้กำหนดขั้นตอนในการร้องทุกข์นี้ขึ้นมา เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังข้อกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์หรือการดำเนินการใดๆ ในห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับทองคำ เงินและโลหะมีค่ากลุ่ม PGM จากสถานที่หรือผู้จัดหาที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งและพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง

เมื่อได้รับการร้องเรียน บริษัทฯ จะดำเนินการดังต่อไปนี้

- รับและตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการร้องเรียนที่ได้รับมา
- อธิบายถึงวิธีการในการดำเนินการกับข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
- ค้นหาว่าผู้ร้องเรียนต้องการให้บริษัทฯ ดำเนินการแก้ไขที่จุดใดและแก้ไขอย่างไร
- ทำการประเมินและพิจารณาข้อร้องเรียน และดำเนินการคัดเลือกว่าใครจะเป็นผู้ดำเนินการ ในการจัดการกับปัญหานี้ ในกรณีที่บริษัทฯ ไม่สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนโดยภายในได้เอง (เช่น ในกรณีที่บริษัทฯ อยู่ไกลจากที่มาของปัญหามากเกินไป) บริษัทฯ จะทำการเลือกหน่วยงานหรือสถาบันอื่นที่เหมาะสมกว่า เช่น ผู้จัดการหรือซัพพลายเออร์ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการแทน
- หากบริษัทฯ สามารถดำเนินการจัดการปัญหาเองภายในได้ บริษัทฯ จะดำเนินการสืบค้นและหาข้อมูลเพิ่มเติมหากเป็นไปได้และตามความเหมาะสม
- กำหนดวิธีการในการจัดการ โดยบริษัทฯ จะรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและติดตามเหตุการณ์
- ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนถึงแนวทางการตัดสินใจในการดำเนินการและผลลัพธ์
- จัดเก็บบันทึกข้อร้องเรียนที่ได้รับและกระบวนการในการจัดการนี้ 5 ปี เป็นอย่างน้อย

บริษัทฯ ขอยืนยันว่าทีมงานของเรามีหน้าที่ในการที่จะดำเนินการและตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ได้รับตามขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นนี้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อกังวลใจของท่านได้ที่อีเมลล์และหมายเลขโทรศัพท์ด้านล่างนี้ โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับบริษัทฯ จะดำเนินการเก็บเป็นความลับ

Email: Productionmgr@gcap.co.th

Tel: +6685 4522565



GOLD FIELD REFINERY CO.,LTD.

ลงชื่อ

(นาย ธารพงษ์ เตือนถ้ำแก้ว)

กรรมการผู้จัดการ