

**PR-HR-003**  
**Grievance Procedure**  
ขั้นตอนพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

|                                                                                                    |                                                                                                    |                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Created By : Senior                                                                                | Reviewed By : HR Manager                                                                           | Approved By : HR Manager                                                                             |
| Signature :<br> | Signature :<br> | Signature :<br> |
| Supansa Piampreecha                                                                                | Nareewan Cheejaiarn                                                                                | Nareewan Cheejaiarn                                                                                  |
| Date : 3 Apr 2023                                                                                  | Date : 3 Apr 2023                                                                                  | Date : 3 Apr 2023                                                                                    |

ขั้นตอนพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท อี.แอล.เอฟ จำกัด

**1.วัตถุประสงค์**

บริษัท อี.แอล.เอฟ จำกัด มีจุดมุ่งหมายให้พนักงานผู้ซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือผู้ซึ่งต้องการแจ้งให้ผู้บริหารทราบถึงการประพฤตินิยมชอบในบางรูปแบบ สามารถส่งเรื่องร้องทุกข์ได้โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังระบุ เพื่อให้สามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรมที่สุด โดยพนักงานสามารถเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยตัวตนตามความสมัครใจสำหรับกรณีร้องทุกข์ดังกล่าว

พนักงานไม่ควรกลัวการตอบโต้กลับในรูปแบบใดๆก็ตาม อันเป็นผลมาจากการรายงานความคับข้องใจหรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ การกระทำการตอบโต้ใดๆโดยผู้จัดการต่อพนักงานได้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ยื่นเรื่องคับข้องใจนั้นๆถือเป็นสิ่งต้องห้ามและไม่พึงปฏิบัติ

**2.ขอบเขต**

หากพนักงานมีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ปรึกษากับหัวหน้างานทันที บริษัทหวังว่าข้อข้องใจส่วนใหญ่จะได้รับการแก้ไขหรือคลี่คลายด้วยวิธีนี้

**3.กระบวนการยื่น/พิจารณาคำร้อง**

**3.1 แบบที่ 1: กล่องร้องเรียนร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ**

**ขั้นตอนที่ 1 – ข้อความร้องทุกข์**

หากการปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการกับหัวหน้างานไม่ได้รับการคลี่คลายแก้ไขหรือผลไม่เป็นที่น่าพอใจ พวกเขาอาจต้องการส่งคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับพนักงานที่ประสงค์จะไม่เปิดเผยชื่อพวกเขาสามารถกรอกแบบฟอร์ม Employees Grievance Form / แจ้งข้อร้องทุกข์ ( FM-HR-029 ) โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนบุคคล และนำข้อความร้องทุกข์ดังกล่าวใส่กล่องร้องเรียนร้องทุกข์สีแดงที่อยู่ในห้องน้ำของพนักงานแต่ละคน แบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์ถูกจัดเตรียมไว้บริเวณใกล้เคียงกล่องร้องเรียนสีแดงและมีการเติมแบบฟอร์มอย่างน้อยทุกสัปดาห์พร้อมกับเปิดกล่องเพื่อตรวจสอบคำร้องแล้วบันทึกการเปิดกล่องร้องเรียนร้องทุกข์ทุกครั้งลงในแบบฟอร์ม บันทึกการเปิดคู่ร้องทุกข์ ( FM-HR-031 )

**ขั้นตอนที่ 2 – การรวบรวมข้อความร้องเรียน/ร้องทุกข์**

เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะทำการตรวจสอบคำร้องสัปดาห์ละครั้ง กรณีที่มีคำร้องเรียนหลายคำร้อง บริษัทจะพิจารณาคำร้องที่สำคัญที่สุดก่อนและดำเนินการแก้ไขตามลำดับ

**ขั้นตอนที่ 3 – การประชุม/หารือเกี่ยวกับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

คณะกรรมการ, ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้องจะเข้าร่วมประชุมเพื่อหารือเกี่ยวกับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไข การประชุมดังกล่าวควรจัดขึ้นภายในเดือนนั้นๆหลังจากการรวบรวมคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ



#### ขั้นตอนที่ 4 – การจัดทำเอกสารและการรายงาน

ผลการประชุมควรได้รับการแสดงต่อสาธารณะและแจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการสวัสดิการทราบ โดยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ยื่นคำร้องจะถูกเก็บเป็นความลับ (โปรดดูนโยบายข้อมูลส่วนบุคคลของเรา) ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลคำร้องเรียนทั้งหมดลงในแบบฟอร์ม **REPORT GRIEVANCE MECHANISM** / รายงานการแจ้งข้อร้องทุกข์( FM-HR-032 )

#### 3.2 แบบที่ 2: การยื่นคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ

##### ขั้นตอนที่ 1 – ข้อความร้องทุกข์

หากพนักงานรู้สึกว่าคำร้องดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไขผ่านการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ พวกเขาควรยื่นคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรโดยใช้แบบฟอร์ม Employees Grievance Form / แจ้งข้อร้องทุกข์ ( FM-HR-029 ) และมอบให้หัวหน้างานทันที จากกรณีนี้ผู้ที่ยื่นคำร้องทุกข์จะต้องได้รับการปกป้องจากการตอบโต้หรือกระทำการอื่นๆ ในรูปแบบใดๆ แบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์ถูกจัดเตรียมไว้บริเวณใกล้เคียงกล่องร้องเรียนสีแดง และมีการแบบฟอร์มเติมอย่างน้อยทุกสัปดาห์เมื่อเปิดกล่องเพื่อตรวจสอบคำร้อง

##### ขั้นตอนที่ 2 – การรวบรวมข้อความร้องเรียน/ร้องทุกข์

- หัวหน้างานจะตอบรับด้วยรูปแบบของจดหมายภายใน 5 วันทำการ เพื่อเชิญพนักงานมาร่วมประชุม ที่ซึ่งสามารถอภิปรายเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ การประชุมนี้ควรมีการจัดขึ้นอย่างรวดเร็วที่สุด และโดยปกติภายใน 5 วันทำการ หนังสือการประชุมนี้จะถูกยื่นต่อพนักงานผู้ยื่นคำร้อง และจะได้รับการแจ้งสิทธิที่ควรรับในการดำเนินการขั้นต่อไป
- พนักงานผู้ยื่นคำร้อง ต้องปฏิบัติตามทุกขั้นตอนอย่างมีเหตุผลและเข้าร่วมประชุม ในกรณีที่มีเหตุผลที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ที่ทำให้พนักงานผู้ยื่นคำร้อง หรือนายจ้างไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ จะต้องมีการกำหนดวันประชุมขึ้นใหม่
- ถ้าพนักงานผู้ยื่นคำร้อง ไม่สามารถเข้าร่วมการประชุมได้ จะมีการทำสัญญาภายใน 10 วันจากวันเขียนจดหมาย เพื่อกำหนดวันประชุมครั้งต่อไป ซึ่งต้องอยู่ภายใน 20 วัน จากวันที่กำหนดเดิม ข้อกำหนดด้านเวลานี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามการตกลงของทั้งสองฝ่าย
- หลังจากการประชุม หัวหน้างานที่ได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ต้องเขียนถึงพนักงานผู้ยื่นคำร้อง แจ้งถึงคำตัดสินหรือการกระทำ และข้อเสนอสิทธิที่ควรร้องขอ จดหมายนี้ควรส่งภายใน 5 วันทำการหลังจากการประชุม และควรมีรายละเอียดวิธีการร้องขอ/การอุทธรณ์

##### ขั้นตอนที่ 3 – การร้องขอ/การอุทธรณ์

- ถ้าเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้รับแก้ไขตามความพึงพอใจของลูกค้า พนักงานผู้ยื่นคำร้อง ต้องยื่นอุทธรณ์เป็นจดหมายภายใน 5 วันทำการหลังจากได้รับจดหมายการตัดสินใจ/ผลของคำร้อง
- ภายใน 5 วันทำการหลังจากได้รับจดหมายอุทธรณ์ พนักงานผู้ยื่นคำร้องควรได้รับจดหมายเชิญ เพื่อเข้าร่วมการประชุมอุทธรณ์ การประชุมนี้ควรมีผู้จัดการระดับสูงขึ้นไปเข้าร่วมด้วย และไม่เกี่ยวข้องกับการประชุมครั้งแรก
- หลังจากการประชุมอุทธรณ์ ผู้จัดการระดับสูงจะต้องแจ้งลูกค้าเป็นจดหมาย เกี่ยวกับคำตัดสิน/ผลคำร้อง ภายใน 5 วันทำการหลังจากการประชุม และคำตัดสินนี้ถือเป็นที่สุด

#### ขั้นตอนที่ 4 – การจัดทำเอกสารและการรายงาน

ผลการประชุมควรได้รับการแสดงต่อสาธารณะและแจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการสวัสดิการทราบ โดยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ยื่นคำร้องจะถูกเก็บเป็นความลับ (โปรดดูนโยบายข้อมูลส่วนบุคคลของเรา) ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลคำร้องเรียนทั้งหมดลงในแบบฟอร์ม **REPORT GRIEVANCE MECHANISM** / รายงานการแจ้งข้อร้องทุกข์ (FM-HR-032)

#### 4.การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์จากภายนอก

สำหรับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก บริษัท อี.แอล.เอฟ จำกัด ที่ประสงค์จะยื่นคำร้องเรียนหรือข้อข้องใจต่างๆ พวกเขาสามารถติดต่อ

- 1.ผู้จัดการแผนกจัดซื้อและสินค้าคงคลังของทางบริษัท นายพอล อีแวนส์ (Paul@elf925.com)
- 2.ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัท คุณนริวรรณ ชีใจวาน (nareewan@elf925.com)

การยื่นคำร้องเรียนจะได้รับการดำเนินการตามกระบวนการยื่น/พิจารณาคำร้อง แบบที่ 1 หรือ 2 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของหน่วยงานภายนอกสำหรับการไม่เปิดเผยตัวตน หากทราบว่าเป็นบุคคลหรือหน่วยงานใดพวกเขาจะได้รับการติดต่อจากบริษัท เพื่อให้เข้าร่วมการประชุมตามที่ระบุไว้ในกระบวนการยื่นพิจารณาคำร้องแบบที่ 2 อีกทางเลือกในการติดต่อ บริษัท เราจะจัดทำแบบฟอร์มการติดต่อการยื่นคำร้องบนเว็บไซต์ CSR ของเรา: <https://www.elf925.com/Corporate-Social-Responsibility>

#### 5. การควบคุมบันทึก

| รหัสเอกสาร | รายละเอียด                                                      | ผู้รับผิดชอบ       | ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสาร |
|------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| FM-HR-029  | แบบฟอร์ม Employees Grievance Form / แจ้งข้อร้องทุกข์            | ผู้จัดการฝ่ายบุคคล | 2 ปี                     |
| FM-HR-031  | แบบฟอร์มบันทึกการเปิดคู่ร้องทุกข์                               | ผู้จัดการฝ่ายบุคคล | 2 ปี                     |
| FM-HR-032  | แบบฟอร์ม REPORT GRIEVANCE MECHANISM / รายงานการแจ้งข้อร้องทุกข์ | ผู้จัดการฝ่ายบุคคล | 2 ปี                     |

#### 6. เอกสารอ้างอิง



## **E.L.F. Co., Ltd. Grievance Procedure**

### **1.Introduction**

ELF's aim is to ensure that employees with a grievance relating to their employment or those wishing to inform management of some form of misconduct (whistle blowing) can use this procedure to help resolve grievances as quickly and as fairly as possible. ELF wishes to give two options for employees to seek corrective action for grievances, one where the employee can remain anonymous and another more direct route intended for matters of a serious nature.

No employee should fear any form of retaliation as a consequence of reporting a grievance. Managers are strictly prohibited to take any retaliatory action towards a staff member reporting a grievance.

### **2.Informal discussions**

If an employee has a grievance about their employment they should discuss it informally with an immediate supervisor. We hope that the majority of concerns will be resolved this way.

### **3.Procedure for submitting/appealing**

#### **3.1 Method 1: Complaint / Suggestion box**

#### **Step 1 – Statement of grievance**

If the informal discussion with immediate superiors didn't result in a satisfactory remedy to the employee, they may wish to submit a written complaint. For employees wishing to remain anonymous they can fill out the grievance form (FM-HR-029) and leave the personal information blank and drop it in one of the five red boxes located in each of the employee bathrooms. Blank forms can be found next to the red boxes and shall be replenished at least weekly when emptying the boxes.

#### **Step 2 – Statement collection**

The content of the red box will be checked weekly by an HR officer. If multiple complaints are found, the most salient will be addressed first.

#### **Step 3 – Grievance meeting**

A committee of HR manager and relevant managers will convene to discuss the grievance that has been filed and reach a resolution. The meeting should be held within a month of the grievance statement being collected.

#### Step 4 – Documenting and reporting

The results of the meeting where applicable should be displayed publicly and discussed during the monthly welfare committee meeting with personal data being kept confidential (please see our personal data policy). The HR Manager will keep a log file to document all grievances using REPORT GRIEVANCE MECHANISM (FM-HR-032) form.

### 3.2 Method 2: Formal written complaint

#### Step 1 – Statement of grievance

If the employee feels that the matter has not been resolved through informal discussions, they should put the grievance in writing using the grievance form (FM-HR-029) and give it to an immediate supervisor. From this point on the person submitting the grievance document must be protected from any form of retaliation for doing so. Blank forms can be found next to one of the five red boxes located in each of the employee bathrooms and shall be replenished at least weekly when emptying the boxes.

#### Step 2 – Grievance meeting

- Within 5 working days the supervisor will respond, in writing, to the statement, inviting the employee to attend a meeting where the alleged grievance can be discussed. This meeting should be scheduled to take place as soon as possible and normally 5 working days notice of this meeting will be provided to the employee and they will be informed of their right to be accompanied.
- Employees must take all reasonable steps to attend the meeting, but if for any unforeseen reason the employee, or the employer, can't attend, the meeting must be rearranged.
- Should an employees companion be unable to attend then the employee must make contact within 10 days of the date of the letter to arrange an alternative date that falls within 20 days of the original date provided. These time limits may be extended by mutual agreement.
- After the meeting the supervisor hearing the grievance must write to the employee informing them of any decision or action and offering them the right of appeal. This letter should be sent within 5 working days of the grievance meeting and should include the details on how to appeal.

#### Step 3 – Appeal

- If the matter is not resolved to the employees' satisfaction they must set out their grounds of appeal in writing within 5 working days of receipt of the decision letter.
- Within 5 working days of receiving an appeal letter, the employee should receive a written invitation to attend an appeal meeting. The appeal meeting should be taken by a more senior manager not involved in the original meeting.



- After the appeal meeting the senior manager must inform the employee in writing of their decision within 5 working days of the meeting. Their decision is final.

#### Step 4 – Documenting and reporting

The results of the meeting where applicable should be displayed publicly and discussed during the monthly welfare committee meeting with personal data being kept confidential (please see our personal data policy). The HR Manager will keep a log file to document all grievances using REPORT GRIEVANCE MECHANISM (FM-HR-032) form.

#### 4.External grievances

For any stakeholder outside of E.L.F. that wishes to put forward a complaint or grievance they may contact either our

1.Purchasing and Inventory Manager Mr. Paul Evans ([Paul@elf925.com](mailto:Paul@elf925.com))

2.HR Manager Ms. Nareewan Cheejaiarn ([nareewan@elf925.com](mailto:nareewan@elf925.com))

The complaint will be handled either according to method 1 or 2 depending on the outside entity's requirement for anonymity. If the entity is known, they will be contacted to take part in the meetings as stated in method 2. As another option to contact our company we will provide a grievance contact form on our CSR webpage <https://www.elf925.com/Corporate-Social-Responsibility>

#### 5.Retained Documented Forms

| รหัสเอกสาร | รายละเอียด                                                      | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสาร |
|------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|
| FM-HR-029  | แบบฟอร์ม Employees Grievance Form / แจ้งข้อร้องทุกข์            | HR Manager   | 2 years                  |
| FM-HR-031  | แบบฟอร์มบันทึกการเปิดผู้ร้องทุกข์                               | HR Manager   | 2 years                  |
| FM-HR-032  | แบบฟอร์ม REPORT GRIEVANCE MECHANISM / รายงานการแจ้งข้อร้องทุกข์ | HR Manager   | 2 years                  |

#### 6.References

-