

แนวทางการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตาม 7 หัวข้อหลัก ตามมาตรฐาน ISO 26000

สฟม. กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 26000 โดยมีแนวทางในด้านต่าง ๆ ดังนี้



ธรรมาภิบาล (Organizational Governance)

1

แนวปฏิบัติ

- การกำหนดโครงสร้างและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน ในการบริหารและดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนากลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริต โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อผู้บริหารและบุคลากร สฟม. ทุกระดับ
- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในทุก ๆ ระดับในกิจกรรมต่าง ๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- กระบวนการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นระบบ มีความรับผิดชอบต่อ และสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของ สฟม. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การทบทวนและประเมินกระบวนการกำกับดูแลองค์กรตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด และมีการสื่อสารเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ได้รับทราบทั่วทั้งองค์กร



สิทธิมนุษยชน (Human Rights)

2

แนวปฏิบัติ

- กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรที่ให้แนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินการภายในองค์กร และองค์กรอื่น ๆ ที่มีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับองค์กร
- ดำเนินการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ และพิจารณาความเสี่ยงในการดำเนินงานและกิจกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน
- ส่งเสริมการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติตามกฎหมายด้านแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงไม่เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการกับองค์กรใด ๆ ที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งในบริบทของคู่ร่วมธุรกิจ หรือการจ้างเหมางาน
- ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาค และคำนึงสิทธิของผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงการบริการ
- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชนแก่ผู้บริหาร และบุคลากร
- เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และให้เสรีภาพในการจัดตั้งและเข้าร่วมกลุ่มสมาคม
- มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนกับองค์กรภาครัฐ เอกชน และภาคีเครือข่ายด้านสิทธิมนุษยชนทั้งในประเทศและในระดับสากล
- กำหนดช่องทางและกระบวนการแก้ไขข้อขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงมาตรการในการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ
- ติดตาม และทบทวนการดำเนินงานในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กร

แนวทางการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตาม 7 หัวข้อหลัก ตามมาตรฐาน ISO 26000



การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labour Practices)

3

แนวปฏิบัติ

- บริหารงานทรัพยากรบุคคลด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการสรรหาว่าจ้าง การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพและการจัดสิทธิประโยชน์แก่บุคลากร รวมถึงเคารพสิทธิการเป็นพลเมือง และสิทธิทางการเมืองของพนักงานทุกคน
- เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ด้วยการจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมเอื้อต่อการทำงาน มีความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดี รวมถึงการปฏิบัติที่สอดคล้องตามกฎหมาย การจ้างงานที่เกี่ยวข้องในด้านค่าตอบแทนการทำงาน ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม วันหยุดพักผ่อน สิทธิในการลา เพื่อทำให้พนักงานและลูกจ้างมีชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล รวมถึงการกำหนดแนวทางช่วยเหลือกรณีประสบอันตราย การบาดเจ็บ เจ็บป่วย กุพพลภาพ และเสียชีวิต
- มีวิธีการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล และความเป็นส่วนตัวของบุคลากรทุกระดับ
- กำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติตามต่อแรงงานในห่วงโซ่อุปทานขององค์กรให้สอดคล้องตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์กร
- เปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านการจ้างงาน และการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจน ให้บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรม
- บริหารงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้สอดคล้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล รวมถึงจัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสร้างความตระหนักในด้านสุขภาพ อนามัย และความปลอดภัยแก่บุคลากร
- ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรและโอกาสการเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
- มีกระบวนการเจรจาต่อรองระหว่างนายจ้างและผู้แทนลูกจ้าง เพื่อร่วมกันปรึกษาหารือ และแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น
- เปิดโอกาสให้มีตัวแทนพนักงานที่สามารถเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบและนำไปปรับปรุงให้เหมาะสม



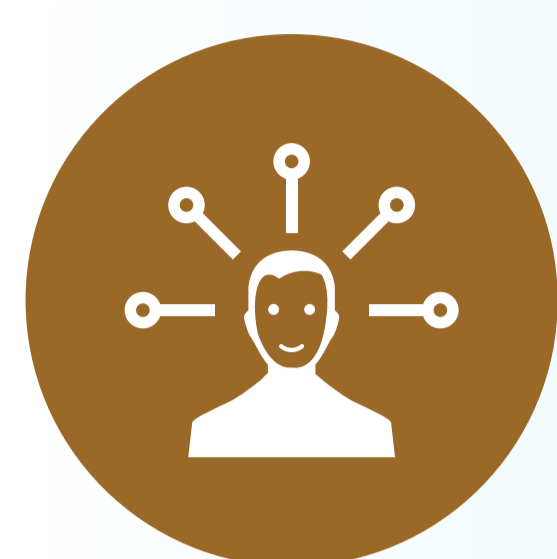
สิ่งแวดล้อม (The Environment)

4

แนวปฏิบัติ

- กำหนดแนวทางการจัดซื้อ จัดจ้าง และจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการรถไฟฟ้า และกำหนดมาตรการในการควบคุมและจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งการใช้ทรัพยากรและการก่อให้เกิดมลพิษ
- ให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยการอนุรักษ์พลังงานตามกฎหมาย การใช้พลังงานทางเลือก เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ รวมถึงการนำแนวคิดของเศรษฐกิจหมุนเวียนมาประยุกต์ใช้ในองค์กร
- ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการวางแผนบริหารจัดการเพื่อลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อฟื้นฟูระบบนิเวศและสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ
- ดำเนินมาตรการต่าง ๆ โดยมีจุดหมาย เพื่อป้องกันการเกิดมลพิษและกากของเสีย และจัดการกากของเสียตามลำดับขั้น และมั่นใจว่าได้จัดการมลพิษ และกากของเสียได้อย่างเหมาะสม

แนวทางการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตาม 7 หัวข้อหลัก ตามมาตรฐาน ISO 26000



การปฏิบัติที่เป็นธรรม (Fair Operating Practices)

5

แนวปฏิบัติ

- การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการต่อต้านการทุจริต มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงการทุจริต อยู่เสมอ เพื่อทบทวนและปรับปรุงมาตรการและแนวทางป้องกันการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน
- ผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างในการต่อต้านทุจริต และมีความมุ่งมั่นส่งเสริมวัฒนธรรมสุจริตในองค์กร
- เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสแก่บุคลากร เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริต และจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อน
- ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ในการแข่งขันที่เป็นธรรม รวมถึงสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมไปยังคู่ค้า ผู้รับเหมาที่เกี่ยวข้อง
- เคารพต่อสิทธิทางปัญญาและสิทธิในทรัพย์สิน และไม่ใช้หรือสนับสนุนสินค้าและบริการที่มีการปลอมแปลง และการละเมิดลิขสิทธิ์
- ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทานด้วยการจัดซื้อและจัดจ้างสินค้าและบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และสนับสนุนให้คู่ค้าและผู้ส่งมอบยกระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- เสริมสร้างให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการแสดงออกในการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างรับผิดชอบต่อทุกภาคส่วน



ประเด็นด้านผู้บริโภค (Consumer Issues)

6

แนวปฏิบัติ

- ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสามารถในการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม รวมถึงจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ในการเข้าถึงการให้บริการ
- ให้บริการที่มีคุณภาพ รวมทั้งระดับในการบริการที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ชัดเจน ไม่บิดเบือน และ เป็นจริง
- นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัยในการให้บริการ
- มีมาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและประชาชนตามเส้นทางรถไฟฟ้า
- ให้ความสำคัญกับการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเท่าที่จำเป็นสำหรับการให้บริการต่าง ๆ โดย ต้องมีการแจ้งให้ทราบและได้รับความยินยอมจากประชาชนผู้ให้บริการก่อน
- จัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน และกระบวนการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน และนำประเด็น เหล่านั้นมากทบทวน เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงมีหลักเกณฑ์ในการชดเชยสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้น



การมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)

7

แนวปฏิบัติ

- สานสัมพันธ์และร่วมปรึกษารือกับกลุ่มตัวแทนของชุมชนในการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ สำหรับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการพัฒนาชุมชนโดยคำนึงถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสกลุ่มที่ถูกเลือกปฏิบัติ เพื่อเป็นการแสดงถึงการเคารพต่อสิทธิต่าง ๆ ของกลุ่มคนเหล่านี้
- ผู้บริหารให้ความสำคัญและเป็นแบบอย่างที่ดีในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมและมีจิตอาสาในการพัฒนาชุมชน
- มีแผนงานที่สนับสนุนกิจกรรมพัฒนาชุมชนในด้านการส่งเสริมการศึกษา การอนุรักษ์และปกป้องมรดกทางวัฒนธรรม การส่งเสริมด้านสุขภาพและความปลอดภัย การสร้างทักษะ อาชีพและรายได้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเป็นไปอย่างยั่งยืน
- สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อชุมชนและส่วนรวม รวมถึงร่วมกับพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างเครือข่ายในการพัฒนาชุมชนและสังคม
- สร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มที่ถูกเลือกปฏิบัติ รวมถึงช่วยเหลือเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการพัฒนาทักษะในชุมชนที่มีความขาดแคลนทักษะดังกล่าว
- สนับสนุนในการพัฒนานวัตกรรมของเทคโนโลยีซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาประเด็นต่าง ๆ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชนท้องถิ่น