

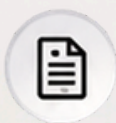
การรับเรื่องร้องเรียน และการแจ้งเบาะแส

บริษัท เสริมสร้าง พาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ช่องทางที่ปลอดภัย เป็นธรรม และเชื่อถือได้
เพื่อร่วมสร้างอนาคตพลังงานที่ยั่งยืนไปด้วยกัน



แจ้งเบาะแส



รับฟัง
เรื่องร้องเรียน



ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง



ดำเนินการ
แก้ไข



คุ้มครอง
ผู้แจ้งเบาะแส



 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน		แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing		หน้าที่ 1 จาก 19

ระเบียบปฏิบัติงาน

PROCEDURE

เรื่อง : แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing

Prepared by	Reviewed by	Approved by
สุพิชฌาย์ ชะโลธร ตำแหน่ง Company Secretary	สุดารัตน์ มีชัย ตำแหน่ง ผู้ควบคุมเอกสาร	วรุฒม์ ธรรมวารานุกุลป์ ตำแหน่ง CEO
Date : 31/08/2569	Date : 31/08/2569	Date : 31/08/2569

ประวัติการแก้ไขเอกสาร (Document Amendment Record)

แก้ไขครั้งที่	วันที่เริ่มใช้	คำอธิบายการเปลี่ยนแปลง
00	1-Nov-2024	วันที่ประกาศใช้ครั้งแรก
01	31-Aug-2026	เพิ่มหัวข้อ 4.6 ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความรุนแรงและการล่วงละเมิดบนพื้นฐานทางเพศ เพิ่ม ภาคผนวก A: แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความรุนแรงและการล่วงละเมิดบนพื้นฐานทางเพศ ปรับปรุงสารบัญให้รองรับหัวข้อและภาคผนวกใหม่

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน		แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing		หน้าที่ 2 จาก 19

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. ขั้นตอนดำเนินงาน	3
4.1 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	3
4.2 การพิจารณาเบื้องต้น	3
4.3 การสืบสวนข้อเท็จจริง	4
4.4 การแจ้งผลการสืบสวนแก่ผู้ร้องเรียน	4
4.5 การรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท	4
4.6 ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความรุนแรงและการล่วงละเมิดบนพื้นฐานทางเพศ	5
5. การแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง	5
6. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง	5
7. การพิจารณาบทลงโทษ	6
8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	6
 ภาคผนวก A	
แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความรุนแรงและการล่วงละเมิดบนพื้นฐานทางเพศ	8

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน		แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing		หน้าที่ 3 จาก 19

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

แนวปฏิบัตินี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนด แนวทางและขั้นตอน ในการจัดการข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส เพื่อ คัดกรองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต (Scope)

แนวปฏิบัตินี้ครอบคลุมถึงการดำเนินงานของ บริษัท เสริมสร้างพาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (SSP) และบริษัทในกลุ่ม ซึ่งรวมถึงบริษัทย่อย กิจการร่วมค้า และบริษัทร่วม

3. คำจำกัดความ (Definition)

เพื่อให้เข้าใจตรงกัน เราได้กำหนดคำจำกัดความที่สำคัญดังนี้:

- **SSP:** หมายถึง บริษัท เสริมสร้าง พาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- **กลุ่มบริษัท:** หมายถึง บริษัท เสริมสร้างพาวเวอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย กิจการร่วมค้า และบริษัทร่วม
- **บริษัทย่อย:** หมายถึง กิจการที่ SSP มีอำนาจควบคุมทั้งที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศ
- **กิจการร่วมค้า:** หมายถึง กิจการที่ SSP หรือบริษัทย่อยมีอำนาจควบคุมร่วม โดยพิจารณาจากสิทธิและภาระผูกพัน ตามสัญญาของผู้เข้าร่วมมากกว่าโครงสร้างทางกฎหมาย เงินลงทุนจะรับรู้ด้วยวิธีส่วนได้เสียในงบการเงินรวม
- **บริษัทร่วม:** หมายถึง กิจการที่ SSP หรือบริษัทย่อยมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีอำนาจควบคุมหรืออำนาจควบคุมร่วม เงินลงทุนจะรับรู้ด้วยวิธีส่วนได้เสียในงบการเงินรวม
- **บุคลากร:** หมายถึง กรรมการบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และลูกจ้างทุกประเภท ที่ปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรของกลุ่ม SSP

4. ขั้นตอนดำเนินงาน (Procedure)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ SSP มีขั้นตอนหลักดังนี้

4.1 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (Complaint Registration)

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน เพื่อดำเนินการลงทะเบียน โดยจะใช้เลขทะเบียนเรื่องร้องเรียนแทนการกล่าวถึงผู้ร้องเรียนและเรื่องร้องเรียน เพื่อคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการ

4.2 การพิจารณาเบื้องต้น (Preliminary Assessment)

ฝ่ายตรวจสอบภายในจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ไม่ว่าการแจ้งเรื่องร้องเรียนนั้นมีการระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน และดำเนินการตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้:

- **ไม่รับเรื่องร้องเรียน:** เนื่องจากเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีความชัดเจน ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือไม่มีมูลที่อาจจะสืบสวนต่อไปได้ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพิ่มเติมสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนอีกครั้งหนึ่งได้ นอกจากนี้ หากเป็นเรื่องที่คณะกรรมการบริษัทหรือผู้มีอำนาจได้รับไว้พิจารณาดำเนินการแล้ว หรือมีมติตัดสินเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม รวมถึงเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว จะไม่รับเรื่องร้องเรียน

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน		แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing		หน้าที่ 4 จาก 19

- ให้สืบสวนต่อโดยคณะสืบสวนข้อเท็จจริง: หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของ SSP หรือบริษัทย่อย ฝ่ายตรวจสอบภายในจะทำข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้สืบสวนต่อ
- ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง: หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น เช่น คู่ค้า ชุมชน หรือบุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ SSP หรือบริษัทย่อย ฝ่ายตรวจสอบภายในจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3 การสืบสวนข้อเท็จจริง

- กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรทั่วไป: ฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง ฝ่ายตรวจสอบภายในจะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า คณะสืบสวนข้อเท็จจริงจะทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบ มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน (สามารถขอขยายเวลาได้ตามความจำเป็น) คณะสืบสวนข้อเท็จจริงจะรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทราบ
- กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ได้บังคับบัญชาสายตรงของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร: ฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการอิสระ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง ฝ่ายตรวจสอบภายในจะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียน คณะสืบสวนข้อเท็จจริงจะทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบ มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน (สามารถขอขยายเวลาได้ตามความจำเป็น) คณะสืบสวนข้อเท็จจริงจะรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทราบ
- กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นและทำข้อเสนอแนะว่าควรรับเรื่องร้องเรียนไว้หรือไม่ หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียน หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบ มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน (สามารถขอขยายเวลาได้ตามความจำเป็น) หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะแจ้งผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทราบ

4.4 การแจ้งผลการสืบสวนแก่ผู้ร้องเรียน

ฝ่ายตรวจสอบภายใน/หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะแจ้งผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและมาตรการแก้ไขแก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุด หากการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด จะแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อมีความคืบหน้า

4.5 การรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

ฝ่ายเลขานุการบริษัทจะรวบรวมข้อมูลและนำเสนอคณะกรรมการบริษัทให้ความเห็นชอบเพื่อเปิดเผยในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 5 จาก 19	

4.6 ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความรุนแรงและการล่วงละเมิดบนพื้นฐานทางเพศ
กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับความรุนแรงและการล่วงละเมิดบนพื้นฐานทางเพศ บริษัทจะดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ใน ภาคผนวก A: แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความรุนแรงและการล่วงละเมิดบนพื้นฐานทางเพศ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของแนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสฉบับนี้ โดยการดำเนินการจะยึดหลักผู้เสียหายเป็นศูนย์กลาง เพื่อคุ้มครองความลับ ความปลอดภัย ศักดิ์ศรี สิทธิของผู้เสียหาย รวมถึงป้องกันการตอบโต้หรือการเลือกปฏิบัติ และจัดให้มีการช่วยเหลือหรือสนับสนุนที่เหมาะสมตลอดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

5 การแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการอิสระ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน, เรียกบุคคลผู้มีความรู้ความเข้าใจมาให้ปากคำ, สืบสวน, สรุปผล, เสนอแนะมาตรการแก้ไขผลกระทบ, มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ, และบทลงโทษ/แนวทางการจัดการผู้กระทำผิด รวมถึงดำเนินการอื่นใดด้วยความละเอียดรอบคอบและเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

• แนวทางการแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง

คณะสืบสวนข้อเท็จจริง ควรประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย 3 คน หรือขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้มีอำนาจแต่งตั้ง ดังนี้

- ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริง: แต่งตั้งจากบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียนอย่างน้อย 2 ระดับ เว้นแต่กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นรองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร, ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือกรรมการบริษัท ให้แต่งตั้งประธานฯ จากบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียน 1 ระดับ
- ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมาย
- ผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมาย
- บุคคลอื่น ที่ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริงเห็นสมควร

ข้อสำคัญ: ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้บังคับบัญชาของโครงการที่ผู้ถูกร้องเรียนเกี่ยวข้อง จะไม่อยู่ในคณะสืบสวนข้อเท็จจริง แต่จะต้องให้ความร่วมมือกับการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่ร้องขอ

6 การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

SSP ให้ความคุ้มครองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- การเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการสืบสวนข้อเท็จจริงจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่มีความจำเป็นตามนโยบายนี้ หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย หากบุคลากรผู้ใดจงใจนำข้อมูลไปเปิดเผย จะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยและ/หรือได้รับโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มีการกระทำใดๆ อันเป็นการตอบโต้ จะไม่มีการกระทำใด ๆ อันเป็นการตอบโต้บุคลากรที่ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง เช่น การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานหรือสถานที่ทำงาน การลดขั้น การพักงาน การข่มขู่ การรบกวนการปฏิบัติงาน การเลิกจ้าง หรือการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรม และจะดำเนินการทางวินัยต่อบุคลากรที่ได้กระทำการตอบโต้ดังกล่าว
- ปกป้องผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ว่ามีความผิด กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงจะดำเนินการอย่างเป็นธรรม ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียน รวมถึงให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบผลการ

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 6 จาก 19	

สืบสวนข้อเท็จจริงด้วย ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนมีสิทธิอุทธรณ์โทษทางวินัยตามระเบียบของ บริษัท เสริมสร้างพาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

7 การพิจารณาบทลงโทษ

- กรณีบุคลากรของ SSP หรือบริษัทย่อยมีความผิดจริง:
 - คณะสืบสวนข้อเท็จจริง จะเสนอแนะบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด รวมถึงตัวการ ผู้ใช้ และผู้สนับสนุนการกระทำผิด โดยสอดคล้องกับระเบียบ บริษัท เสริมสร้างพาวเวอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
 - ข้อเสนอแนะจะถูกนำเสนอต่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร, ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการอิสระเพื่อหารือร่วมกับผู้มีส่วนตามตารางอำนาจดำเนินการของบริษัทและพิจารณาแนวทางการลงโทษ
- กรณีผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่ม SSP มีความผิดจริง:
 - หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง จะเสนอแนะแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดนั้น ตามขอบเขตที่สามารถกระทำได้
 - ข้อเสนอแนะจะถูกนำเสนอต่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณา

ข้อควรทราบ: ผู้ร้องเรียนที่เจตนาร้องเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง จะไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้มาตรการนี้ และจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

8 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเริ่มต้นจาก ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องและฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการลงทะเลเบียน จากนั้นจะแยกตามการพิจารณาเบื้องต้นของฝ่ายตรวจสอบภายใน

- กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรทั่วไป (Where the Respondent is General Personnel):
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในเสนอเรื่องและข้อเสนอแนะต่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
 - หากไม่มีมูล จะไม่รับเรื่องและฝ่ายตรวจสอบภายในแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
 - หากมีมูล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารแต่งตั้ง คณะสืบสวนฯ
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในยืนยันการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน
 - คณะสืบสวนฯ ดำเนินการสืบสวน เสนอแนะมาตรการแก้ไข ป้องกัน และบทลงโทษ
 - คณะสืบสวนฯ รายงานต่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณา และรายงานให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ
- กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการ/ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ได้บังคับบัญชาสายตรงของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในเสนอเรื่องและข้อเสนอแนะต่อ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระ
 - หากไม่มีมูล จะไม่รับเรื่องและฝ่ายตรวจสอบภายในแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
 - หากมีมูล ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระแต่งตั้ง คณะสืบสวนฯ
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในยืนยันการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 7 จาก 19	

- คณะสืบสวนฯ ดำเนินการสืบสวน เสนอแนะมาตรการแก้ไข ป้องกัน และบทลงโทษ
- คณะสืบสวนฯ รายงานต่อ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระ เพื่อพิจารณา และรายงานให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ
- กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น:
 - ฝ่ายตรวจสอบภายในส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเบื้องต้นและเสนอเรื่องและข้อเสนอแนะต่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
 - หากไม่มีมูล จะไม่รับเรื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
 - หากมีมูล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารแต่งตั้ง หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง
 - หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงยืนยันการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน
 - หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสืบสวน เสนอแนะมาตรการแก้ไข ป้องกัน และแนวทางจัดการผู้กระทำผิด
 - หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงรายงานต่อ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณา และรายงานให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ

สุดท้าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน/หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง จะแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน และ ฝ่ายเลขานุการบริษัท จะรวบรวมข้อมูลเพื่อเปิดเผยในรายงานประจำปี

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 8 จาก 19	

ภาคผนวก A

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความรุนแรงและการล่วงละเมิดบนพื้นฐานทางเพศ

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 9 จาก 19	

SSP and Subsidiary's Internal Grievance Redress Mechanism

The SSP's internal grievance redress mechanism (GRM) allows employees and contractors (including contract workers) to raise grievance about any aspect of their engagement with the company. All grievances will be addressed in a timely manner, where possible, while maintaining respect for all parties involved.

The mechanism is not intended to impede access to other judicial or administrative remedies that might be available under the law or through existing arbitration procedures, or substitute for grievance mechanisms provided through collective agreements, if available. In addition, the GRM will include precautions such as a clear non-retaliation policy, measures to ensure confidentiality and safeguarding of the personal data collected in relation to a grievance, as well as an option to submit anonymous grievances. SSP's grievance mechanism is indicated in Appendix 1.

Receiving complaints and protecting complainants

Sermsang Power Corporation PLC. (SSP) has established channels for complaints and whistleblowing to receive reports, comments, or feedback about illegal or unethical actions, including behavior that may imply corruption, from affected stakeholders or those who run the risk of being affected by the Company's business operations or by the duty performance of the Company's directors, executives, and employees. The complainants and whistleblowers have the option to withhold their identity. The Company will maintain the confidentiality of the data received from such reports. The complainants will be protected by the Company.

Coming out with a grievance can pose risks for people, especially if it concerns issues such as corruption, misconduct, monetary compensation, or if it interferes with local social norms, including gender norms. The grievance mechanism will include precautions such as a clear non-retaliation policy, measures to ensure confidentiality and safeguarding of the personal data collected in relation to a grievance, as well as an option to submit anonymous grievances.

Scope for receiving complaints

The procedure for receiving complaints has been established to encourage all employees including those who are engaged on a full time, part time or contract basis with the company including a third party who provide services or workforce at SSP site. The procedure for receiving complaints has been established to encourage employees and all stakeholder groups to disclose information indicating violations of laws, regulations and business ethics of the Company such as:

- Corruption
- Fraud, misappropriation of funds, theft
- Fraudulent action for one's own or others' benefit
- Actions that endanger health and safety or the environment
- Actions with the intention of causing the Company damage or loss of benefit

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 10 จาก 19	

- Obvious violation of business ethics
- Support of actions that violate laws, regulations, and business ethics, including concealing or assisting in concealing
- Other actions that cause negative impacts on the complainant or other persons
- Actions that endanger or affect physical and mental safety
- Sexual harassment
- Gender-based violence
- Other issues.

Confidentiality

Complainants can be assured that their complaints will be taken seriously and the complainant will not suffer as a result of reporting the complaint in good faith. The identity of the complainant will always be kept confidential. Complainants should collect information with caution and consider the accuracy of information disclosed.

Protection of the rights of the complainant

The Company will not subject complainants, employees, or anyone else hired to work for the Company to any unfair treatment, including changing their job title, job description, or workplace, suspending their employment, threatening them, interfering with their work, terminating their employment, or acting in any other unfair manner towards such persons for the following reasons:

1. Provide information, cooperate or offer assistance in any way regarding complaints of actions that violate laws, regulations and business ethics of the Company.
2. Give statement, submit evidence or act as a witness for the purpose of consideration or investigation in case of suspected violations or non-compliance with laws, regulations or business ethics of the Company.

Anyone who receives a complaint or information associated with a complaint is required to keep it confidential. By taking into account the safety of and the damage to the whistleblowers, source of information, or relevant parties, the information shall not be disclosed to any other person, unless it is necessary to comply with the Company's regulations or as required by law. If information is intentionally disclosed, the Company will take disciplinary action and/or take legal action against the violators, as appropriate.

False accusation

If a complainant deliberately makes false or malicious accusations against the respondent, the Company will regard the complaint as an act that violates business ethics. The Company will conduct an investigation to determine the punishment according to the Company's regulations.

Special measures for Sexual Harassment and Gender-Based Violence and Harassment (GBVH) complaints

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 11 จาก 19	

Given the sensitive and specific risks associated with sexual harassment and Gender-Based Violence and Harassment (GBVH), the Company will update its Human Resource Management Procedures (HRMP) to strengthen measures to manage GBVH-related risks and to respond effectively to related complaints, including provisions to guide a retrenchment plan. These measures include, but are not limited to, the following:

- Survivor-centred approach: complaints of sexual harassment and GBVH will be handled with particular sensitivity, prioritizing the safety, dignity, and wellbeing of the complainant/survivor at every stage of the process, and consent will be sought before taking any action that directly affects them.

All actions taken under this mechanism will be guided by the principles of safety, confidentiality, respect, non-discrimination, survivor autonomy, informed consent, and protection from retaliation.

- Trained focal point(s): the Grievance Redressal Committee (GRC) will include at least one member trained in receiving and handling sexual harassment and GBVH complaints, including at least one female member, to whom complainants can report directly.

- All personnel involved in receiving, assessing, investigating, deciding, or overseeing sexual harassment and GBVH complaints including relevant HR staff, Welfare Committee members, and supervisors who may be a worker's first point of contact – will receive periodic training on survivor-centred approaches, confidentiality, trauma-informed interviewing, retaliation risks, and referral procedures.

- Multiple, accessible and confidential channels: complaints may be submitted by post, email, online form, or in person to a trained focal point, with the option to remain anonymous, as set out under Submitting a Grievance below.

- Immediate protective measures: where appropriate, interim measures such as temporary reassignment, paid leave, adjusted work arrangements, or a no-contact directive between the complainant and the alleged perpetrator may be applied during the investigation, without prejudging the outcome.

- Strict confidentiality and data protection: information relating to a sexual harassment or GBVH complaint will be shared only on a need-to-know basis and with the survivor's consent, except where disclosure is required by law.

- Except where an immediate risk to life exists or disclosure is required by applicable law (including the Personal Data Protection Act B.E. 2562), information relating to a survivor will not be shared, investigated, or referred externally without the survivor's informed consent.

- No mandatory mediation: sexual harassment and GBVH complaints will not be subject to mandatory mediation, conciliation, or direct confrontation between the complainant and the alleged perpetrator. Any participation in mediation shall be voluntary, informed, and assessed for safety and appropriateness, and will not affect the complainant's right to pursue a formal investigation, to report the matter to the police, or to the Department of Labour Protection and Welfare, where the conduct may also constitute a criminal offence or a violation of Section 16 of the Labour Protection Act B.E. 2541.

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 12 จาก 19	

- Non-retaliation: the Company's non-retaliation policy applies fully to complainants, witnesses, and any person involved in a sexual harassment or GBVH complaint.
- Referral pathway: the Company will maintain and periodically update a referral list of medical, psychosocial, and legal support services, and will assist complainants/survivors in accessing these services where needed.
- Where available, this referral list will include the nearest government hospital's One-Stop Crisis Center (OSCC) for medical and psychosocial support to survivors of gender-based violence, the Ministry of Social Development and Human Security's 1300 hotline, and the provincial Office of Labour Protection and Welfare.
- Prioritized timelines: given the urgency and sensitivity of these cases, sexual harassment and GBVH complaints will generally be managed as medium or high risk cases under the timelines set out in Appendix 2, unless a different timeline is needed to protect the safety or wellbeing of the survivor.
- Proportionate disciplinary action: substantiated cases will result in disciplinary action in accordance with the Company's Code of Conduct, up to and including termination of employment, and will be reported to the relevant authorities where required by law.
- Retrenchment provisions: the updated HRMP will include provisions to guide a fair, transparent and non-discriminatory retrenchment process, ensuring that an ongoing sexual harassment or GBVH complaint or investigation is not used as grounds for retrenchment, and that workers affected by retrenchment retain access to this grievance mechanism for any related grievance, including GBVH.
- Monitoring and reporting: aggregated and anonymized data on sexual harassment and GBVH complaints will be tracked and periodically reported to management and/or the Welfare Committee to monitor trends and the effectiveness of these measures, while the details of individual cases remain confidential.

Survivor Support Measures

Subject to the survivor's informed consent and where reasonably available, the Company may provide or facilitate access to:

- Emergency medical support, including referral to a government hospital's One-Stop Crisis Center (OSCC);
- Trauma-informed psychological counselling;
- Legal advice and legal referral services, including information on rights under the Labour Protection Act B.E. 2541 and, where relevant, the Criminal Code;
- Paid leave and/or flexible or adjusted work arrangements during the process;
- Workplace accommodation measures, such as temporary reassignment or a no-contact directive;
- Reintegration support following the conclusion of the case; and
- Safety planning support where retaliation or an ongoing risk to the survivor is identified.

These measures are in addition to, and do not replace, any statutory benefits or protections the employee is entitled to under Thai law, including social security benefits and, where applicable, the Company's retrenchment procedures.

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 13 จาก 19	

Submitting a Grievance

The grievance mechanism will allow for grievances to be filed, in the following ways:

- By post:
to the Head of Internal Audit of the Company - Sermsang Power Corporations PLC 325/14 Lan Luang Road, Si Yaek Maha Nak, Dusit, Bangkok 10300

- By email and/or through an online form.

Website: https://www.sermsang.com/home#whistle_blowing

Receiving complaints or whistleblowing reports

After receiving complaints or reports of misconduct, the head of the internal audit department will send a letter of receipt to the complainant or whistleblower (in case the complainant or whistleblower reveals himself/herself). The Complainant/Whistleblower has a right to remain anonymous. After that, Complainant or Whistleblower must send the issue(s) to the Human Resources Department within 3 working days from the date of acknowledgment. And in the event of complaints or whistleblowing involving the Human Resources Representative, the Internal Audit Department will handle the issue themselves.

The Company will not reject a complaint solely because the information available at the time of reporting is limited, incomplete, or difficult to substantiate. No person reporting a concern in good faith will be required to provide evidence at the time of reporting; the purpose of the reporting stage is to allow concerns to be safely raised and initially assessed, with further information gathered, where possible, during the investigation.

Where a complaint or whistleblowing report involves Human Resources personnel, a member of senior management, Internal Audit personnel, a Welfare Committee member, or any other individual otherwise responsible for administering this grievance mechanism, an alternative reporting and investigation pathway will be activated – for example, referral to a different Welfare Committee member, to the Company's Audit Committee, or to an agreed independent party – to avoid any real or perceived conflict of interest.

Gathering information, verifying facts, and punishing violators

The Human Resources Department is responsible for collecting preliminary facts and notifying the supervisor of the complainant or whistleblower as well as initial screening process and proved by HR department. The criteria of company's initial screening process comply with Thai Labor Legal on Labor Protection Act (No.3) B.E.2551 (2008) and International Labor standard (For instance, ILO's standard on working time, forced labor, wages etc.) In addition, this criteria adheres to HR policies, SSP's Code of Conduct, SSP's terms of employment, workplace conditions etc. This initial screening process will take time at least 3 days for completed this step. The supervisor should conduct an investigation as soon as possible. The grievance redressal committee (GRC) will conduct an investigation into the grievance, utilizing information gathered either by the HR Department and/or through its own inquiry. The Company's

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 14 จาก 19	

Welfare committee comprising of 5 members (refer to HR-194 Notification for appointment a welfare committee in the company) will function as the GRC. If it is deemed fraudulent, the disciplinary investigation will be conducted in accordance with the rules and procedures, and punishment will be determined accordingly. Employees who invite in the meeting for investigation process will also be met with both employer and employee representatives in the meeting. This is to prevent bias that may occur during investigation.

The following additional practices apply, in particular to sexual harassment and GBVH complaints:

- Sexual harassment and GBVH complaints will not require physical evidence, witnesses, medical reports, or a police report in order to be assessed or investigated by the Company; a report to the police remains the survivor's own choice and is not a precondition for the Company's internal process.
- Survivors will not be required to repeat their account unnecessarily. Interviews will be conducted by trained personnel and scheduled in a manner that minimizes distress, re-traumatization, and exposure.
- Where feasible, complainants may request that interviews be conducted by an interviewer of a preferred gender or by personnel with appropriate training in handling sensitive complaints; the Welfare Committee will accommodate such requests where practicable given the Company's available personnel.

Grievance registrations, log and tracking.

Complainant/ Whistleblower can register their issue via SSP's Online Grievance Registration Form which is available at https://www.sermsang.com/home#whistle_blowing (refer Appendix 3). After that, HR Representative(s) is/are responsible person to monitoring/ verifying as well as retrieve these data by tracking from the web page's back office before initiating the initial screening process by themselves and initial investigation process, respectively.

Summarizing and Reporting Results

The supervisor summarizes the facts, action results, and comments and sends them to the Human Resources Department. Then the Human Resources Department reports the review results to the complainant or whistleblower (In case the complainant or whistleblower reveals himself/herself) and this process will conducted and completed within a period as indicated in Appendix 2.

The complainant or whistleblower will be informed of the outcome of the investigation to the extent appropriate and legally permissible. Information concerning disciplinary measures affecting another individual will be disclosed only in accordance with applicable privacy requirements, including the Personal Data Protection Act B.E. 2562.

Appeals process

Following a grievance hearing, an employee has the right to challenge an employer's decision within 1 week. Employer will write to the employee with decision; employee will be advised of their right to appeal, including the timeframes in

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 15 จาก 19	

which they can make their appeal against the grievance outcome. Should the decision be made not to uphold the grievance, the employee has the right to appeal this decision. They may also appeal against any part of the grievance process that they believe was unfair or incorrect. Employee's appeal has to be made in writing. An appeal meeting is held and the employer makes a final decision. Should the employee remain unhappy with the decision, their options may include resigning and claiming constructive dismissal.

Where possible, the appeal will be reviewed by an individual who had no involvement in the original investigation or decision-making – particularly for appeals relating to sexual harassment or GBVH complaints – so as to strengthen the independence, credibility, and fairness of the appeal outcome. In companies where personnel resources are limited and this is not practicable, the reviewing individual will exercise particular objectivity and this limitation will be disclosed to the employee.

Conducting the appeal hearing

The same general principles apply for the appeal hearing as with the initial grievance hearing, with a couple of additional considerations. The appeal hearing should also specifically consider the reasoning behind the appeal and any new evidence that has emerged since the earlier decision.

It is advisable for the appeal hearing to be led by someone different to the initial hearing; preferably a senior figure in the organization who has not been involved in the grievance process, so as to avoid any allegations of bias. However, if the individual hearing the appeal is the same individual who heard the initial hearing, they should exercise objectivity and make sure they thoroughly and objectively scrutinize the initial decision. As soon as possible following the hearing, the employer should write to the employee with the decision and the justification for it.

In the event that the employee does not show up for the rescheduled hearing, the process is over, and the employer can make its decision at that time. The employer must still inform the employee of the decision in writing. In the event that the appeals procedure is delayed, it is crucial to let the employee know as soon as feasible.

Alternative dispute resolution

In some cases, the employer and employee may decide that it would be advantageous to enlist a third party in the dispute resolution process, such as mediation to help the parties arrive to a mutually agreeable solution. The grievance process may be temporarily halted in such cases.

For sexual harassment and GBVH complaints specifically:

- Mediation is not the default or standard pathway and will only be considered where voluntarily requested by the complainant and assessed by the Company as safe and appropriate;
- Participation in mediation will not affect the complainant's right to pursue, or return to, a formal investigation, and the complainant may withdraw from mediation at any time;

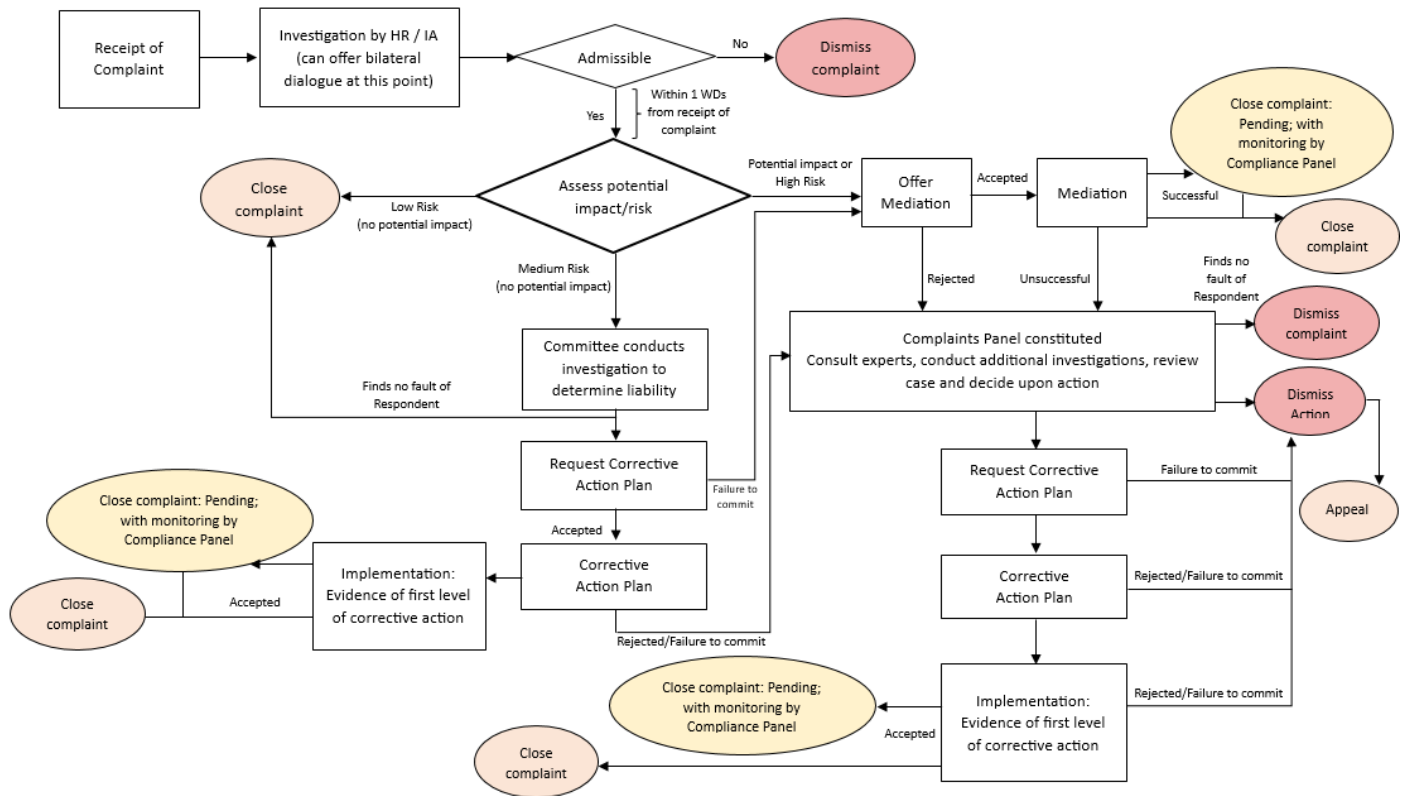
 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 16 จาก 19	

- Where an internal resolution cannot be reached, either party may also refer a labour-related grievance to the provincial Office of Labour Protection and Welfare for conciliation, or, where the conduct may constitute a criminal offence, report the matter to the police, without prejudice to their right to continue using this internal mechanism.

Note: for sexual harassment and GBVH complaints, the “Mediation” step shown in the flowcharts and timelines below is not a standard or default step. It applies only where voluntarily requested by the complainant and assessed as safe and appropriate, as described above.

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01	
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing	หน้าที่ 17 จาก 19	

Appendix 1: Grievance Mechanism Flowcharts



 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน		แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing		หน้าที่ 18 จาก 19

Appendix 2: Grievance Mechanism Timeline Flowcharts

Low Risk (and No Potential Impact)

Stage 1 - Submission and Receipt of Complaint 1 WDs – Acknowledgement of complaint 1 WDs – Determine admissibility 2 total Work Days	Stage 2 – Evaluation and investigation of Complaint 3 WDs – determine low risk and issue statement 5 total Work Days	Close Complaint 5 total WDs 5 total Work Days
---	--	--

Medium Risk (and No Potential Impact)

Stage 1 - Submission and Receipt of Complaint 1 WDs – Acknowledgement of complaint 1 WDs – Determine admissibility 2 total Work Days	Stage 2 – Evaluation and investigation of Complaint 3 WDs – determine medium risk, liability, and refer to respondent 5 total Work Days	Stage 2 Cont. – 2 WDs – Respondent will respond with a Corrective Action Plan 1 WDs – Committee approval/non approval 8 total Work Days	Final Stage – Complaint Closure 5 WDs – evidence of implementation 1 WDs – Compliance Panel approval/non approval of evidence 14 total Work Days
---	---	--	---

Potential Impact and/ or High Risk

Stage 1 - Submission and Receipt of Complaint 1 WDs – Acknowledgement of complaint 1 WDs – Determine admissibility 2 total Work Days	Stage 2 – Evaluation and investigation of Complaint 3 WDs – determine potential impact and refer to Respondent and propose mediation 7 WDs – Respondent will respond and both parties will confirm/deny offer of mediation 12 total Work Days	Stage 2 Cont. – 5 WDs – Mediation 5 WDs – Complaint closed after mediation agreement 22 total Work Days	Stage 3 – Complaints Panel and Investigation 15 WDs – Investigation and case presented to Complaints Panel, who will make a ruling 37 total Work Days	Final Stage – Complaint Closure 6 WDs – evidence of implementation 2 WDs – Compliance Panel approval/non-approval of evidence- ongoing 45 total Work Days
---	--	--	---	--

 SERMSANG POWER CORPORATION	ระเบียบปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร / Doc. No.	วันที่ใช้ / Eff. Date
	Procedure	SSP-CC-P-02	31-Aug-2026
	เรื่อง แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน		แก้ไขครั้งที่ / Rev: 01
	Title: Corporate Grievance Mechanism and Whistleblowing		หน้าที่ 19 จาก 19

Appendix 3: Online Grievance Registration Form

GENERAL
Whistleblowing

Please provide your personal information for our response. Your information will be strictly kept confidential. ([Corruption Policy](#))

* First Name
* Last Name

Company

* Phone Number

* E-Mail Address

* Subject

* Detail

* Attach File(s)

No file chosen

CONTACT