

ขั้นตอนการแจ้งข้อกังวล
ซัพพลายเชนของอิเกีย

บทนำ

ขั้นตอนปฏิบัตินี้อธิบายวิธีที่คุณสามารถแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับบริษัทต่างๆ ที่จัดหาสินค้าหรือบริการให้กับบริษัทอิเกียโดยตรงหรือโดยอ้อมผ่านระบบแฟรนไชส์ของอิเกีย[1] นอกจากนี้ยังอธิบายขั้นตอนการแจ้งข้อกังวลและความสำคัญของการกระทำดังกล่าว



1 บริษัทอิเกีย หมายถึงองค์กรที่ดำเนินงานภายใต้ชื่อแบรนด์อิเกีย ซึ่งรวมถึง Inter IKEA Group และผู้รับสิทธิ์แฟรนไชส์ INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg และ Al-Sulaiman

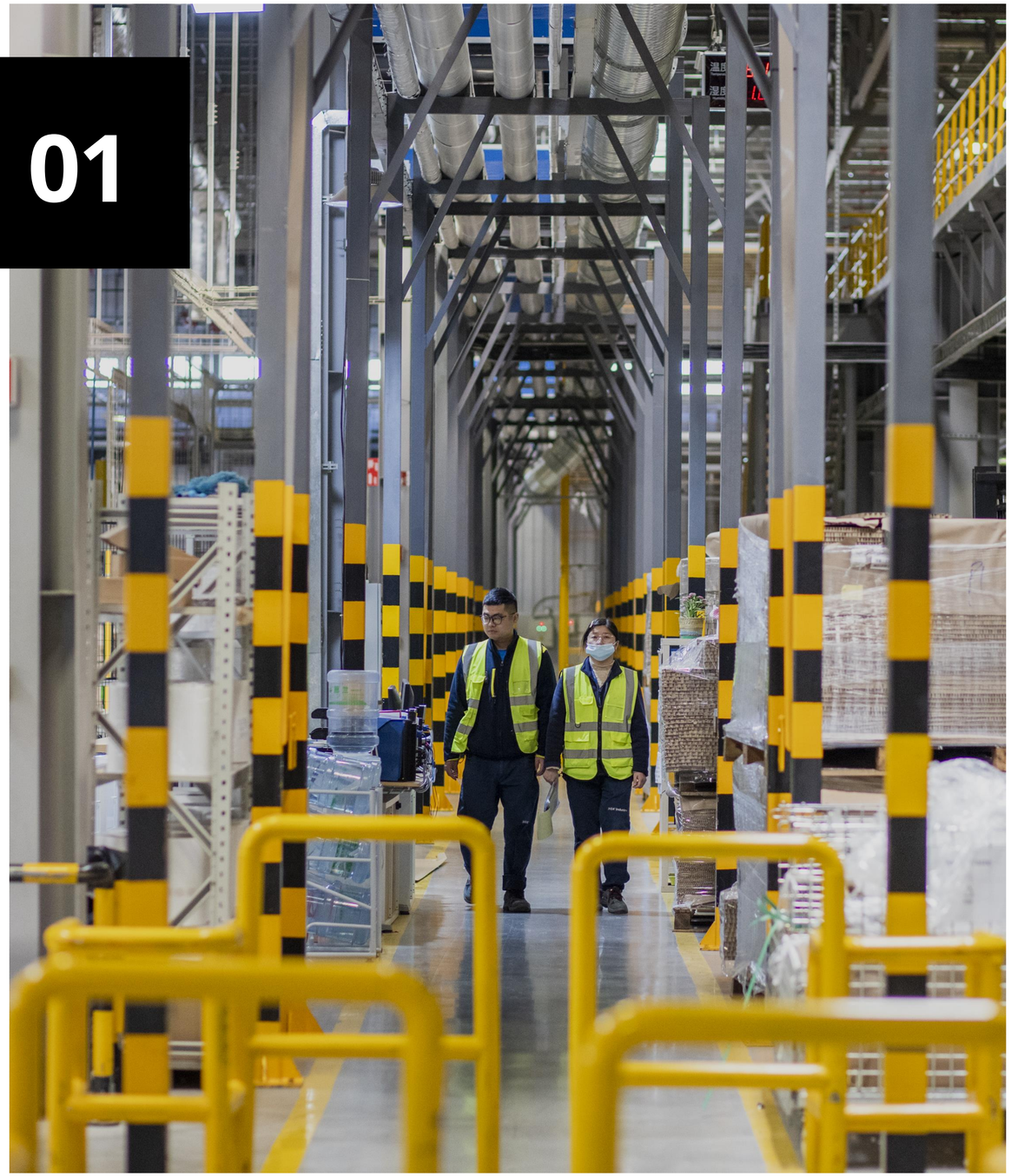
แนวทางด้านธุรกิจของอิเกีย

ธุรกิจอิเกียตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริงใจ ความเคารพ ความเท่าเทียม และความซื่อสัตย์สุจริต เราได้บันทึกแนวทางการดำเนินธุรกิจในหลักจรรยาบรรณต่างๆ และนโยบายสนับสนุนสำหรับเพื่อนพนักงานและซัพพลายเออร์ของอิเกีย เรายังคำนึงถึงมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เช่น ร่างตราสารสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ เอกสารทั้งหมดนี้เป็นแนวทางในชีวิตประจำวันสำหรับพนักงานและซัพพลายเออร์ของอิเกียเพื่อให้ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ทำงานกับใคร หรืออยู่ในสถานการณ์ใด

ด้วยเหตุนี้ เราจึงต้องการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ผู้คนสามารถขอความช่วยเหลือได้อย่างปลอดภัยและเป็นความลับ หากพบเห็นหรือประสบกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในองค์กร โดยไม่ต้องกลัวว่าจะถูกตอบโต้ เราดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าเราได้ยินเสียงของคนเหล่านี้ และข้อกังวลของพวกเขาจะได้รับการจัดการอย่างมืออาชีพตามมาตรฐาน โดยสอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของท้องถิ่น เรายังคาดหวังให้ซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียมีกระบวนการที่เชื่อถือได้ในการแจ้งและจัดการข้อกังวล

13 คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนปฏิบัตินี้

1. ทำไมฉันจึงควรแจ้งข้อกังวล
2. ฉันจะแจ้งข้อกังวลได้อย่างไร
3. ใครสามารถแจ้งข้อกังวลได้บ้าง
4. ฉันสามารถแจ้งข้อกังวลประเภทใดได้บ้าง
5. การแจ้งข้อกังวลจะเป็นอันตรายต่อฉันและผู้อื่นหรือไม่
6. ฉันจะแจ้งข้อกังวลผ่านแพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern ได้อย่างไร
7. ฉันสามารถแจ้งข้อกังวลโดยไม่ระบุตัวตนได้หรือไม่
8. ฉันต้องให้ข้อมูลใดบ้างเมื่อแจ้งข้อกังวล
9. จะเกิดอะไรขึ้นหลังจากที่ฉันแจ้งข้อกังวลผ่านแพลตฟอร์ม
10. ฉันจะทราบความคืบหน้าเกี่ยวกับข้อกังวลได้อย่างไร
11. คุณมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกังวลของฉันจะเป็นความลับ
12. แพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลอย่างไร
13. ถ้าบริษัทอิเกียส่งผลกระทบเชิงลบต่อซัพพลายเชนของอิเกียจะเป็นอย่างไร



01

ทำไมฉันจึงควรแจ้งข้อกังวล

เราเชื่อว่าการแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเป็นหัวใจสำคัญของการรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีชื่อเสียงดี และสอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ การเงียบอาจทำให้สถานการณ์แย่ลงและสร้างสภาพแวดล้อมแห่งความไม่ไว้วางใจ เมื่อคุณกล้าพูดถึงข้อกังวลที่คุณมี คุณจะได้รับการสนับสนุนที่ต้องการ และผู้คนสามารถร่วมมือกันปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ นี่เป็นสิ่งสำคัญสำหรับข้อกังวลเรื่องใดก็ตามในห่วงโซ่คุณค่าของอิเกีย

บริษัทอิเกียดำเนินงานทุกวันในซัพพลายเชนระหว่างประเทศที่ซับซ้อน โดยมีซัพพลายเออร์ (รายย่อย) หลายพันรายและพนักงานหลายแสนคนในชุมชนทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เราตระหนักดีว่าเราสร้างผลกระทบมากกว่าแค่ในบริษัทอิเกีย และเราเชื่อว่าเราจะบรรลุเป้าหมายของอิเกียในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อผู้คน สังคม และโลกได้ก็ต่อเมื่อซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียมีความมุ่งมั่นอย่างเดียวกัน

เราไม่ยอมรับพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามหลักจริยธรรมของซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกีย เช่นเดียวกับที่เราไม่ยอมรับพฤติกรรมเหล่านี้ของพนักงานในบริษัทอิเกียที่ดำเนินงานภายใต้ชื่อแบรนด์อิเกีย หากคุณพบเห็นพฤติกรรมดังกล่าว เราสนับสนุนให้คุณแจ้งข้อกังวล

02

ฉันจะแจ้งข้อกังวลได้อย่างไร

เราคาดหวังให้ซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียมีกระบวนการที่เชื่อถือได้ในการแจ้งและจัดการข้อกังวลเกี่ยวกับการละเมิดหลักจรรยาบรรณ เราเชื่อว่าองค์กรที่เป็นสาเหตุของข้อกังวลเกี่ยวกับซัพพลายเชนจะสามารถจัดการกับข้อกังวลนั้นได้ดีที่สุด

หากกระบวนการรายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในองค์กรของซัพพลายเออร์ยังไม่เพียงพอ เราขอเสนอแพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern ซึ่งใช้งานได้ผ่าน**เว็บไซต์อิเกีย** ให้แพลตฟอร์มนี้เป็นวิธีสุดท้าย

เมื่อมีการแจ้งข้อกังวลกับเรา เราจะคัดแยก สอบถาม และกำหนดขั้นตอนต่อไป ซึ่งอาจนำไปสู่การสืบสวนและดำเนินการตามความเหมาะสมต่อซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียเพื่อบรรเทาอันตรายที่อาจเกิดขึ้น





03

ใครสามารถแจ้งข้อกังวลได้บ้าง

ใครก็ตามที่พบเห็นหรือประสบกับการละเมิดหลักจรรยาบรรณของซัพพลายเออร์ของอิเกีย (IWAY) กฎหมายหรือข้อบังคับต่างๆ ซึ่งรวมถึงบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ได้รับผลกระทบ หรือมีเหตุอันควรที่เชื่อว่าอาจได้รับผลจากผลกระทบเชิงลบ และตัวแทนโดยชอบด้วยกฎหมายซึ่งแจ้งข้อกังวลในนามของบุคคลดังกล่าว เช่น องค์กรประชาสังคมและนักปกป้องสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ยังรวมถึงสหภาพแรงงานและตัวแทนของพนักงานคนอื่นๆ ที่เป็นตัวแทนของบุคคลธรรมดาซึ่งปฏิบัติงานในสายกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และองค์กรประชาสังคมที่ดำเนินงานอยู่และมีประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวข้องซึ่งผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นประเด็นสำคัญของข้อกังวลนั้น

04

ฉันสามารถแจ้งข้อกังวลประเภทใดได้บ้าง

แพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern ที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเชนของอิเกียได้รับการออกแบบมาเพื่อรับทราบข้อกังวลเกี่ยวกับการกระทำผิดที่อาจเกิดขึ้นโดยองค์กรของซัพพลายเออร์ ซึ่งรวมถึงการละเมิด IWAY, หลักจรรยาบรรณของซัพพลายเออร์ของอิเกีย และ/หรือการละเมิดกฎหมายและข้อบังคับที่บังคับใช้ เป็นต้น เราไม่สามารถระบุข้อกังวลทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นได้ แต่โดยทั่วไปแล้ว เราแนะนำให้คุณรายงานสถานการณ์ที่ซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือสิทธิแรงงาน รวมถึงการใช้แรงงานเด็กหรือการบังคับใช้แรงงาน การไม่คำนึงถึงภาระผูกพันด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การไม่จ่ายหรือระงับการจ่ายค่าจ้าง การไม่คำนึงถึงสิทธิในการจัดตั้งสหภาพแรงงานหรือองค์กรตัวแทนพนักงาน การไม่ยอมให้เข้าถึงอาหารและน้ำ การยึดที่ดินและแหล่งทำกินอย่างผิดกฎหมาย การทำอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมอย่างผิดกฎหมาย หรือการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ เราขอให้รายงานการกระทำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปกปิดการกระทำใดๆ ข้างต้นด้วย

สำหรับข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานหรือบริษัทอิเกีย เรามีขั้นตอนปฏิบัติที่แตกต่างกันภายในบริษัทอิเกีย ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้บนเว็บไซต์อิเกีย

สำหรับข้อร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เราจะส่งต่อให้กับทีมบริการลูกค้าภายในบริษัทอิเกีย ข้อกังวลเหล่านี้จะไม่ได้รับการจัดการในแพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern

05



การแจ้งข้อกังวลจะเป็นอันตรายต่อฉันและผู้อื่นหรือไม่

ข้อกังวลที่ได้รับรายงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะได้รับการปฏิบัติและจัดเป็นข้อมูลที่เป็นความลับเฉพาะ รวมถึงตัวตนของผู้รายงาน บุคคลที่รายงานและผู้อื่นที่เกี่ยวข้องจะได้รับการปฏิบัติโดยปราศจากอคติ เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน เราจะอนุญาตให้องค์กรซัพพลายเออร์ (รายย่อย) และ/หรือบุคคลที่เป็นสาเหตุของข้อกังวลได้พูดและอธิบายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์ ขณะเดียวกันก็ปกป้องตัวตนของบุคคลที่รายงาน การดำเนินการขั้นต่อๆ ไปจะเป็นไปตามข้อเท็จจริงเท่านั้น เราต่อต้านการตอบโต้ทุกรูปแบบ

คุณควรแจ้งข้อกังวลก็ต่อเมื่อมีเหตุผลอันควรเชื่อได้ว่าข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่รายงานนั้นเป็นความจริง และให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริงมากเพียงพอสำหรับการตรวจสอบ

06

ฉันจะแจ้งข้อกังวลได้อย่างไร

คุณสามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern ที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเชนของอิเกีย ได้ทาง www.ikea.com/rac-supply-chain โดยสามารถรายงานทางโทรศัพท์หรือกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ เมื่อคุณเข้าสู่แพลตฟอร์มแล้ว ระบบจะแนะนำวิธีการรายงานข้อกังวลทีละขั้นตอน แพลตฟอร์มนี้มีให้บริการเป็นภาษาท้องถิ่น หากรายงานผ่านแพลตฟอร์ม คุณจะได้รับ ID ผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบบนแพลตฟอร์มดังกล่าวในอนาคต เราจะแชร์คำถาม ข้อมูลอัปเดต หรือการสื่อสารใดๆ กับคุณผ่านแพลตฟอร์ม และคุณสามารถเขียนคำตอบหรือถามคำถามเพิ่มเติมได้ และสามารถกลับไปยังแพลตฟอร์มอีกครั้งในขั้นตอนใดก็ได้

นอกจากแพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern แล้ว ยังสามารถส่งข้อกังวลได้จากช่องทางอื่นๆ เช่น ระบบข้อความเสียง หรือคำขอในการประชุมแบบตัวต่อตัว ณ สถานที่ที่กำหนดซึ่งสามารถขอให้จัดขึ้นได้ผ่าน ethics@inter.ikea.com



07

ฉันสามารถแจ้งข้อกังวลโดยไม่ระบุตัวตนได้หรือไม่

ได้ คุณสามารถแจ้งข้อกังวลโดยไม่ระบุตัวตน เว้นแต่ว่ากฎหมายที่บังคับใช้ในประเทศของคุณไม่อนุญาตให้รายงานโดยไม่ระบุตัวตน ไม่ว่าคุณจะรายงานโดยไม่เปิดเผยตัวตนหรือไม่ก็ตาม คุณต้องให้รายละเอียดมากพอเพื่อให้ตรวจสอบข้อกังวลได้อย่างเหมาะสม หากคุณระบุชื่อของคุณ เราจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้แน่ใจว่าตัวตนของคุณได้รับการคุ้มครอง

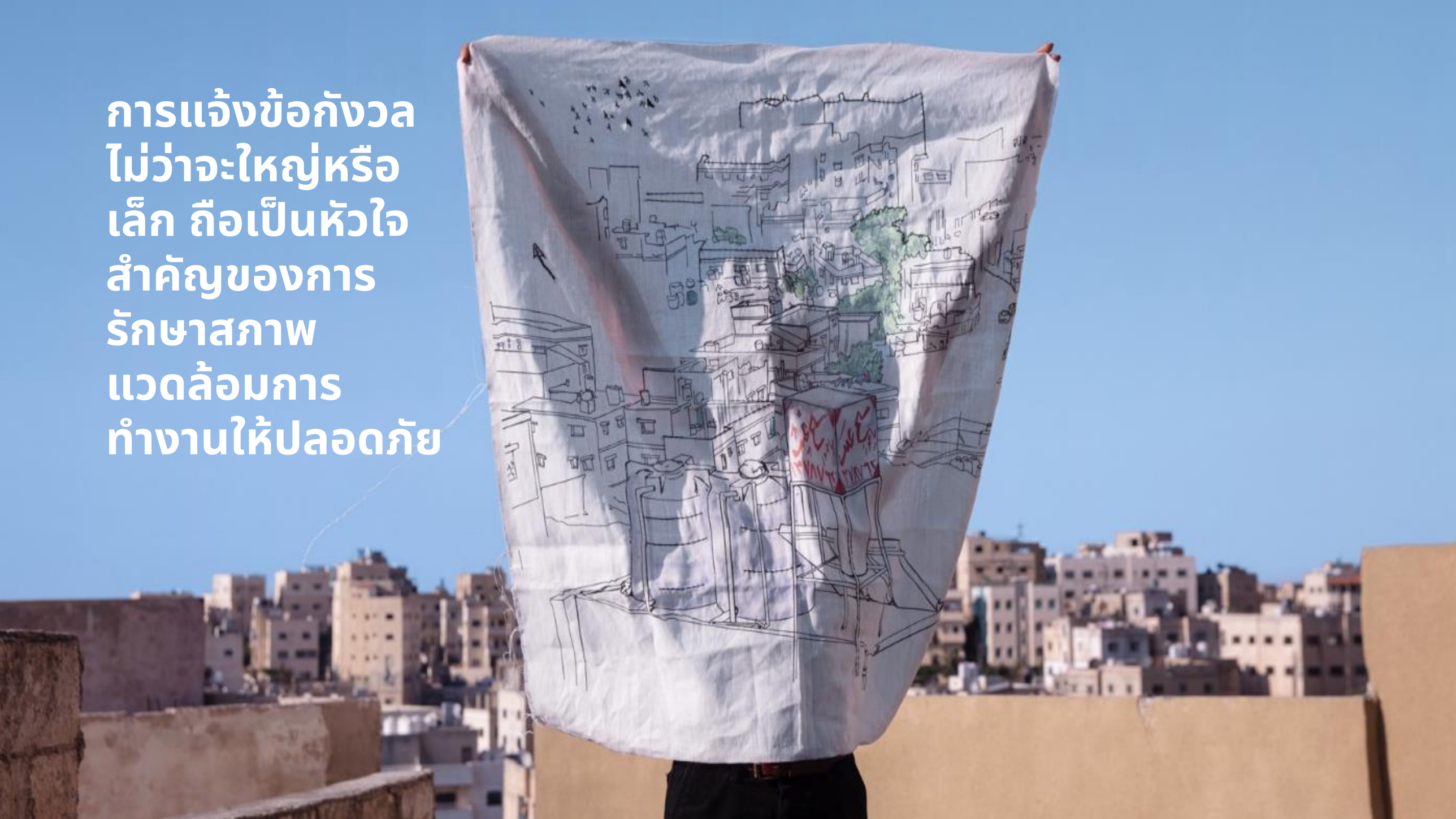
08

ฉันต้องให้ข้อมูลใดบ้างเมื่อแจ้งข้อกังวล

เราสนับสนุนให้คุณแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้
การแจ้งข้อมูลโดยละเอียดช่วยให้เราประเมินและตรวจสอบข้อกังวลได้อย่างถี่ถ้วน ดำเนินการในเรื่องที่จำเป็นได้ ซึ่งรวมถึง:

- คำอธิบายโดยละเอียดของสถานการณ์ที่ทำให้คุณเกิดข้อกังวล รวมถึงประวัติของการละเมิดหรือพฤติกรรมไม่เหมาะสมที่มีการกล่าวหา
- การกระทำและกิจกรรมที่ดำเนินการก่อนรายงานต่อแพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern เนื่องจากแพลตฟอร์มนี้ใช้เพื่อแจ้งข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียในฐานะที่พึ่งสุดท้าย ซึ่งช่วยเสริมกระบวนการภายในของซัพพลายเออร์
- ชื่อของซัพพลายเออร์ (รายย่อย), วันที่, สถานที่ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
- ข้อเท็จจริงและเอกสารสนับสนุนที่เกี่ยวกับข้อกังวลของคุณ

การแจ้งข้อกังวล
ไม่ว่าจะใหญ่หรือ
เล็ก ถือเป็นหัวใจ
สำคัญของการ
รักษาสภาพ
แวดล้อมการ
ทำงานให้ปลอดภัย



09

จะเกิดอะไรขึ้นหลังจากที่ฉันแจ้งข้อกังวล

เราคาดหวังให้ซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียมีกระบวนการที่เชื่อถือได้ในการแจ้งและจัดการข้อกังวล เราเชื่อว่าองค์กรที่เป็นสาเหตุของข้อกังวลเกี่ยวกับซัพพลายเชนจะสามารถจัดการกับข้อกังวลนั้นได้ดีที่สุด หากกระบวนการรายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในองค์กรของซัพพลายเออร์ยังไม่เพียงพอ เราขอเสนอแพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern ซึ่งใช้งานได้ผ่าน https://www.ikea.com/rac-supply-chain เมื่อมีการแจ้งข้อกังวล ตัวแทนที่ผ่านการฝึกอบรมและมีประสบการณ์จะตรวจสอบข้อกังวล อย่างละเอียดถี่ถ้วน

บริษัทอิเกียขอสงวนสิทธิในการพิจารณาว่าข้อกังวลใดเกี่ยวกับซัพพลายเชนที่จะมีการสืบสวน และข้อกังวลใดที่จะจัดการด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น การสอบถามเท่านั้น อิเกียพิจารณาข้อกังวลที่รายงานทั้งหมดอย่างจริงจัง และประเมินข้อกังวลอย่างระมัดระวัง เป็นกลาง และเป็นธรรม บริษัทอิเกียจะตัดสินโดยพิจารณา จากปัจจัยต่างๆ เช่น ลักษณะ อิทธิพล และข้อเท็จจริงที่ระบุ และคุณจะได้รับแจ้งเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการและผลของกรณี โดยหลักการแล้ว การแจ้งข้อกังวลประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1
การเปิดกรณี

ขั้นตอนที่ 2
การคัดแยก

ขั้นตอนที่ 3
การสอบถาม

ขั้นตอนที่ 4
การสืบสวน

ขั้นตอนที่ 5
การแก้ไขและติดตามผล

ขั้นตอนที่ 6
การปิดกรณี

กรณีที่รายงาน
จะมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเปิดกรณี

กรณีจะได้รับการบันทึกบนแพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern ไม่ว่าจากผู้รายงานโดยตรงหรือจากวิธีอื่นๆ ที่ได้รับ (เช่น จดหมาย การโทรศัพท์ การประชุม) และรายงาน "ในนามของ" ของผู้รายงานบนแพลตฟอร์ม

ขั้นตอนที่ 2 การคัดแยก

เราจะรับทราบข้อกังวลโดยยืนยันการรับทราบภายใน 7 วันตามปฏิทิน ข้อกังวลจะได้รับการตรวจสอบเพื่อยืนยันว่าข้อกังวลนั้นอยู่ในขอบเขต ซึ่งหมายความว่าข้อกังวลดังกล่าวเกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียและแสดงถึงการละเมิดหลักจรรยาบรรณ IWAY สำหรับซัพพลายเออร์ของอิเกีย กฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น หากข้อกังวลนั้นอยู่นอกขอบเขต (เช่น ข้อร้องเรียนของลูกค้า) กรณีจะถูกปิดและเราจะแจ้งให้ผู้รายงานทราบ หากอยู่ในขอบเขต บริษัทอิเกียที่มีความสัมพันธ์ตามสัญญากับซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียจะจัดการกับข้อกังวลต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การสอบถาม

ข้อกังวลจะได้รับการตรวจสอบระดับสูงที่อาจเกี่ยวข้องกับการวิจัยเชิงเอกสารและการประชุมกับผู้รายงานเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ดียิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของอิเกีย อิทธิพลเพื่อพิจารณาว่าข้อกล่าวหาดังกล่าวมีมูลตามข้อเท็จจริงที่มีอยู่หรือไม่ การสอบถามจะกำหนดขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ 4 การสืบสวน

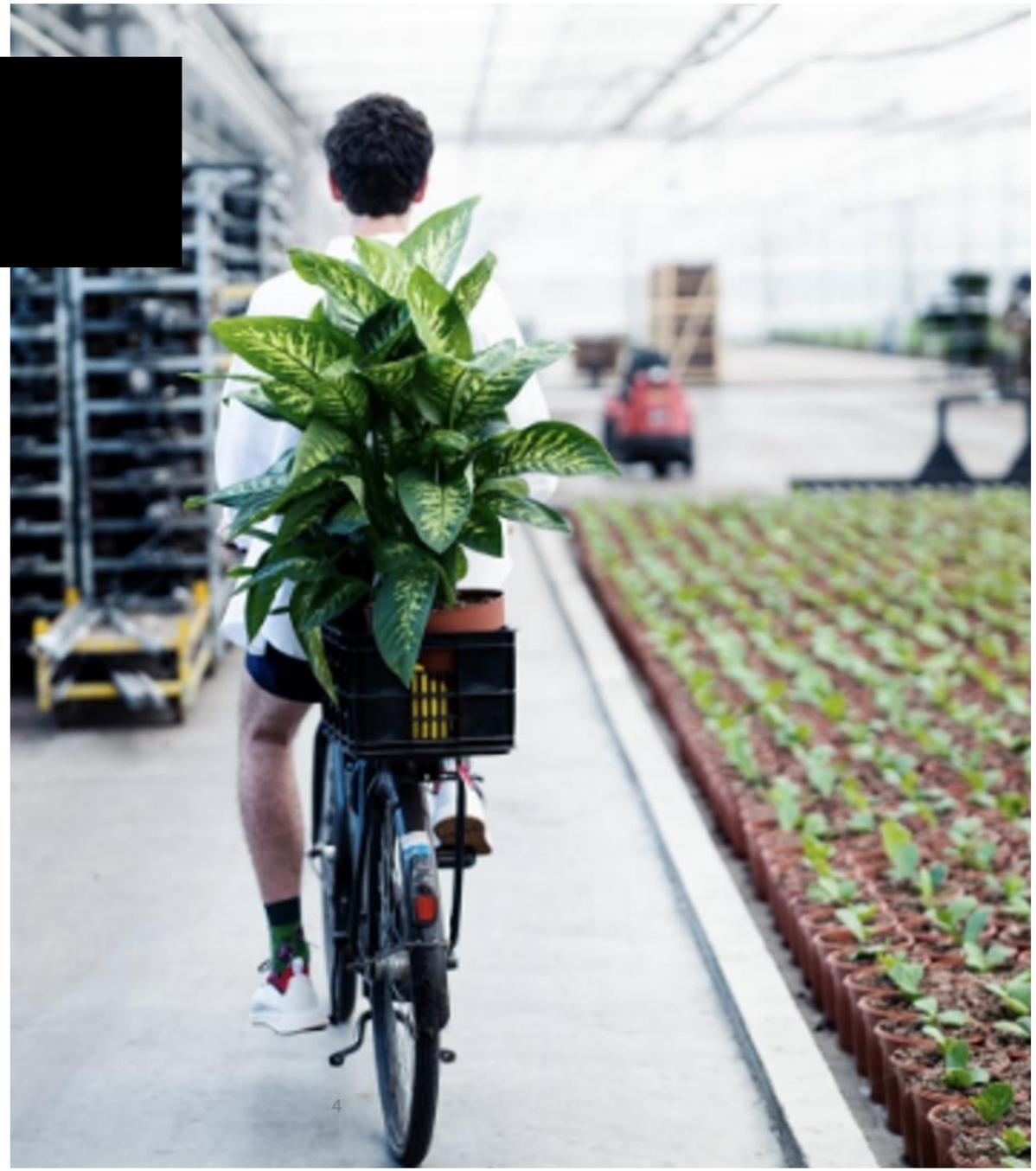
หากการสอบถามพบว่าจำเป็นต้องมีการสืบสวนเพิ่มเติม (โปรดทราบว่าอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป) บริษัทอิเกียที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้นำในการสืบสวนดังกล่าว โดยแต่งตั้งพนักงานภายในที่ผ่านการฝึกอบรมและอาจแต่งตั้งบริษัทภายนอกที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในกรณีที่จำเป็นเพื่อตรวจสอบข้อกังวล และเราจะกำหนดเพิ่มเติมว่าใครบ้างที่ต้องปรึกษา ทั้งนี้เป็นการดำเนินการเพื่อให้รู้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นเท่านั้นและจะคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูล องค์กรซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ที่อยู่ในขอบเขตของข้อกังวลจะได้รับอนุญาตให้พูดและอธิบายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การดำเนินการขั้นต่อๆ ไปจะเป็นไปตามข้อเท็จจริงเท่านั้น หากข้อกังวลนั้นเกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์ของอิเกียที่ไม่ได้จัดหาสินค้าให้กับบริษัทอิเกียโดยตรง ความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์โดยตรงที่จัดหาสินค้าจากองค์กรนี้จะได้รับการพิจารณาเพื่อพัฒนาขั้นตอนการสืบสวนที่เหมาะสมในจุดที่ยังไม่ได้ดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 5 การแก้ไขและติดตามผล

หากจำเป็นต้องแก้ไข เราจะตกลงกับซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ที่อยู่ในขอบเขตและสื่อสารกับผู้รายงานและ/หรือหารือกับผู้รายงาน (ตามความเหมาะสม) เราปฏิบัติตามหลักการแก้ไขฟื้นฟูและเชื่อว่าการพูดคุยเป็นวิธีสำคัญในการจัดการและแก้ไขข้อกังวล

ขั้นตอนที่ 6 การปิดกรณี

บริษัทอิเกียที่เกี่ยวข้องจะทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกียเพื่อยืนยันว่าการดำเนินการและการแก้ไขฟื้นฟูที่ตกลงกันไว้เสร็จเรียบร้อย และกรณีดังกล่าวจะสิ้นสุดลงหลังจากนั้น ในกรณีที่การดำเนินการและการแก้ไขฟื้นฟูที่ตกลงกันไว้ไม่มีความคืบหน้า เราจะพิจารณาขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งหมด ซึ่งรวมถึงการดำเนินการที่สำคัญ หากจำเป็น ข้อมูลส่วนบุคคลจะยังคงเป็นความลับตลอดกระบวนการ



ฉันจะทราบความคืบหน้าเกี่ยวกับข้อกังวลได้อย่างไร

คุณจะได้รับการยืนยันการรับทราบภายใน 7 วันตามปฏิทินหลังจากที่คุณส่งข้อกังวล ตลอดกระบวนการ บริษัทอิเกียที่จัดการกรณีของคุณจะแจ้งให้คุณทราบถึงวิธีที่จะดำเนินการกับรายงานดังกล่าว สอบถามข้อมูลหรือคำชี้แจงใดๆ จากคุณ และแชร์ผลของกรณี คุณจะทราบผลของกรณีภายใน 3 เดือนหลังจากที่บริษัทอิเกียได้รับข้อกังวลของคุณ กรณีที่ซับซ้อนอาจใช้เวลาในการดำเนินการนานกว่า โดยคุณจะได้รับข้อมูลอัปเดตเป็นประจำ

11

คุณมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกังวลของฉันจะเป็นความลับ

แพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern ดำเนินการโดยบริษัทภายนอกและมีตัวแทนภายในบริษัทอิเกียเพียงจำนวนหนึ่งเท่านั้นที่มีสิทธิ์อย่างจำกัดในการเข้าถึงส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอิเกีย แพลตฟอร์มที่ปลอดภัยและมีจุดประสงค์เฉพาะนี้ประกอบด้วยแบบฟอร์มบนเว็บและระบบจัดการกรณี มาตรการด้านความปลอดภัยทางเทคนิคและในระดับองค์กรช่วยคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการบิดเบือน (โดยตั้งใจหรือไม่ได้ตั้งใจ), สูญหาย, ถูกทำลาย หรือเข้าถึงโดยบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต

เราพยายามอย่างเต็มที่ที่จะไม่เปิดเผยตัวตนของผู้รายงาน ข้อกังวลที่ได้รับรายงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะได้รับการปฏิบัติและจัดเป็นข้อมูลที่เป็นความลับเฉพาะ รวมถึงตัวตนของผู้รายงานและผู้ใดก็ตามที่มีการกล่าวถึงในการรายงาน เราแชร์ข้อมูลกับคนกลุ่มเล็กๆ เท่านั้นโดยดำเนินการเท่าที่จำเป็นอย่างเคร่งครัด เราเปิดเผยข้อมูลเฉพาะกับผู้ที่จัดการกับข้อกังวลและผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับมาตรการที่เป็นไปได้ หากมีการสื่อสารใดๆ กับองค์กรซัพพลายเออร์ (รายย่อย) ของอิเกีย เช่น เพื่อขอคำชี้แจง ชื่อของผู้รายงานจะเป็นความลับเสมอ เราจะมอบข้อมูลให้กับบุคคลที่สาม เช่น หน่วยงานของรัฐในกรณีที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

12

แพลตฟอร์มแจ้งข้อกังวล Raise a Concern สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลอย่างไร



เราใช้มาตรการที่เหมาะสมเพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล ข้อมูลของคุณจะถือว่าเป็นความลับเฉพาะและเข้าถึงได้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น เราจะใช้ข้อมูลของคุณเพื่อวัตถุประสงค์ในการรับ การตรวจสอบ และการจัดการข้อกังวลเท่านั้น โดยจะจัดเก็บข้อมูลของคุณไว้นานเท่าที่จำเป็นเพื่อตรวจสอบข้อกังวล บริษัทอิเกียที่มีความสัมพันธ์ตามสัญญาโดยตรงหรือโดยอ้อมกับซัพพลายเออร์ที่อยู่ในขอบเขตจะรับผิดชอบประมวลผลข้อมูลของคุณ หากไม่ชัดเจนว่าบริษัทใดมีความเกี่ยวข้อง ทีม Ethics & Integrity ของ Inter IKEA Group จะรับผิดชอบประมวลผลข้อมูลของคุณ โดยเราจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณบนพื้นฐานทางกฎหมายของผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย

ในฐานะผู้รายงาน คุณมีสิทธิความเป็นส่วนตัวบางประการ เช่น คุณสามารถสอบถามว่าเราประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลใดเกี่ยวกับคุณ และหากข้อมูลไม่ถูกต้อง คุณสามารถขอให้เราแก้ไขข้อมูลดังกล่าวได้ คุณยังสามารถปฏิเสธการประมวลผลและการแชร์ข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ และคุณสามารถขอให้เราลบ ถ่ายโอน หรือจำกัดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณในบางกรณีก็ได้ หากคุณไม่เห็นด้วยกับวิธีที่เราประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ คุณสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวกับเรา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล

โดยสิทธิหล่านี้มีผลกับคุณในฐานะผู้รายงาน รวมถึงผู้อื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด หากคุณต้องการใช้สิทธิความเป็นส่วนตัวของข้อมูลหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำแถลงคุกกี้ คำแถลงความเป็นส่วนตัว หรือหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับข้อใดข้อหนึ่ง โปรดติดต่อเราผ่านตัวเลือกหนึ่งในรายการต่อไปนี้

- ส่งอีเมลถึงเราที่ **isdp.dsar@inter.ikea.com**
- ส่งจดหมายถึงเราที่ **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**

หากคุณเลือกใช้สิทธิของคุณ เราขอให้คุณให้ข้อมูลที่เพียงพอ ซึ่งรวมถึงประเทศที่คุณอาศัยอยู่, รัฐ (ถ้ามี), ข้อมูลติดต่อ และหัวข้อเรื่อง เพื่อช่วยให้เราสามารถยืนยันตัวตนของคุณและดำเนินการตามคำร้องขอได้ เราอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยขึ้นอยู่กับประเภทของคำขอ และจะตอบกลับคำขอของคุณภายในระยะเวลาที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

13

ถ้าบริษัทอิเกียส่งผลกระทบเชิงลบต่อซัพพลายเชนของอิเกียจะเป็นอย่างไร

บริษัทอิเกียมุ่งมั่นที่จะปกป้องซัพพลายเชนของอิเกียและพนักงาน หากมีอะไรผิดพลาด เรามุ่งมั่นที่จะแก้ไขสถานการณ์ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยใช้หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UNGPs) และพัฒนาหลักการแก้ไขฟื้นฟูไว้เป็นแนวทาง

ถามเราได้ทุกเรื่อง

เราพร้อมตอบทุกคำถามที่คุณสงสัย หากต้องการติดต่อเรา โปรดสแกน QR Code หรือส่งอีเมลถึงเราที่ ethics@inter.ikea.com คุณยังสามารถส่งจดหมายถึงเราได้ที่ **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**



ขั้นตอนการแจ้งข้อกังวลซัพพลายเชนของอิเกีย

ฉบับ: กันยายน 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 20252026