



การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน



3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

“การขับเคลื่อนธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างยิ่ง ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งทีมบริหารและพนักงานทุกคน ด้วยความมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจภายใต้บรรษัทภิบาล และหลักการความยั่งยืน เพื่อมอบประสบการณ์การบริการที่เหนือระดับและน่าประทับใจด้วยโมเดลธุรกิจแบบไทยให้กับลูกค้า และให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม เราเชื่อว่าบริษัทที่ดำเนินงานตามวิถีความยั่งยืนครอบคลุมทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมได้นั้น เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้อย่างแท้จริง เราจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนายุทธศาสตร์แห่งความยั่งยืนเพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนในทุกที่ที่เราดำเนินธุรกิจ”

ธีระยุทธ จิราธิวัฒน์
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์และพันธกิจ	
ธุรกิจโรงแรม วิสัยทัศน์ (VISION) ก้าวสู่การเป็นกลุ่มโรงแรมและรีสอร์ทชั้นนำของไทยในระดับโลก พันธกิจ (MISSION) ส่งมอบประสบการณ์ความประทับใจที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของจุดหมายปลายทางทั่วโลกเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกคน ด้วยการผสานนวัตกรรมบริการที่เพิ่มความอบอุ่นแบบครอบครัว และความทุ่มเทของชาวเซ็นทรัล ที่พร้อมมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน	ธุรกิจอาหาร วิสัยทัศน์ (VISION) เป็นผู้นำธุรกิจร้านอาหารอันดับ 1 ในใจผู้บริโภค ด้วยนวัตกรรมและการส่งมอบมื้ออาหารที่คุ้มค่าให้กับผู้บริโภคในทุกโอกาส พันธกิจ (MISSION) ส่งมอบมื้ออาหารที่อร่อย คุ้มค่า คุ้มค่า จากการบริการด้วยใจของชาวเซ็นทรัลให้กับลูกค้าทุกคน และมุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภค เพื่อส่งต่อประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม

บริษัทได้กำหนดยุทธศาสตร์การเติบโตของธุรกิจ เพื่อให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทรัลก้าวขึ้นมาเป็นกลุ่มที่โดดเด่นในระดับภูมิภาค ภายใต้กรอบการดำเนินธุรกิจดังนี้ โดยมีแผนการดำเนินงาน 5 ปี (2562-2566) การขยายพอร์ตการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า การบุกเบิกและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ และการเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเพื่อใช้ในการก้าวสู่การเป็นหนึ่งใน 100 กลุ่มโรงแรมชั้นนำของโลก

ยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจอาหาร

ยุทธศาสตร์ในการผลักดันให้ธุรกิจอาหารภายใต้การดูแลของ เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป เป็นผู้นำในธุรกิจอาหาร คือ การส่งมอบมื้ออาหารที่อร่อย คุ้มค่า คุ้มค่า จากการบริการด้วยใจของชาว CRG ให้กับลูกค้าทุกคน และมุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภค เพื่อส่งต่อประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจบริษัท และมีแผนการขยายสาขาของแบรนด์ที่มีอยู่ให้ครอบคลุมทั่วประเทศไทย เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้า และเพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด โดยมุ่งเน้นการรักษามาตรฐานสินค้าให้อยู่ในระดับสูง และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ นอกเหนือจากนี้ บริษัทยังมีแผนการเพิ่มแบรนด์ใหม่ๆ เข้ามาใน Portfolio ของบริษัท เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความหลากหลายมากขึ้น บริษัทยังมีแผนในการขยายธุรกิจสู่ช่องทางใหม่ๆ เพื่อขยายฐานลูกค้าและเป็นการสร้างโอกาสในการทำรายได้และกำไรเพิ่มขึ้นในอนาคต

ค่านิยมองค์กร Core Values

บทบาทของการขับเคลื่อนความยั่งยืนในองค์กรถูกถ่ายทอดสู่การปฏิบัติภายใต้แนวคิด “I • CARE” เพราะเราใส่ใจ ที่แสดงถึงวิธีการดำเนินธุรกิจที่ประสานความกลมกลืนของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ สังคมและชุมชน ที่นำมาบูรณาการกับแนวทางดำเนินธุรกิจในทุกพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน



**สร้างสรรค์
คิดสิ่งใหม่**

รังสรรค์ความ
คิดใหม่ๆ อยู่
เสมอ

**ใส่ใจใน
ลูกค้า**

มอบบริการที่
เหนือระดับให้แก่
ลูกค้า

**ก้าวหน้าทั้ง
กลุ่มธุรกิจ**

ทุกหน่วยธุรกิจ
จะก้าวหน้าไป
ด้วยกัน

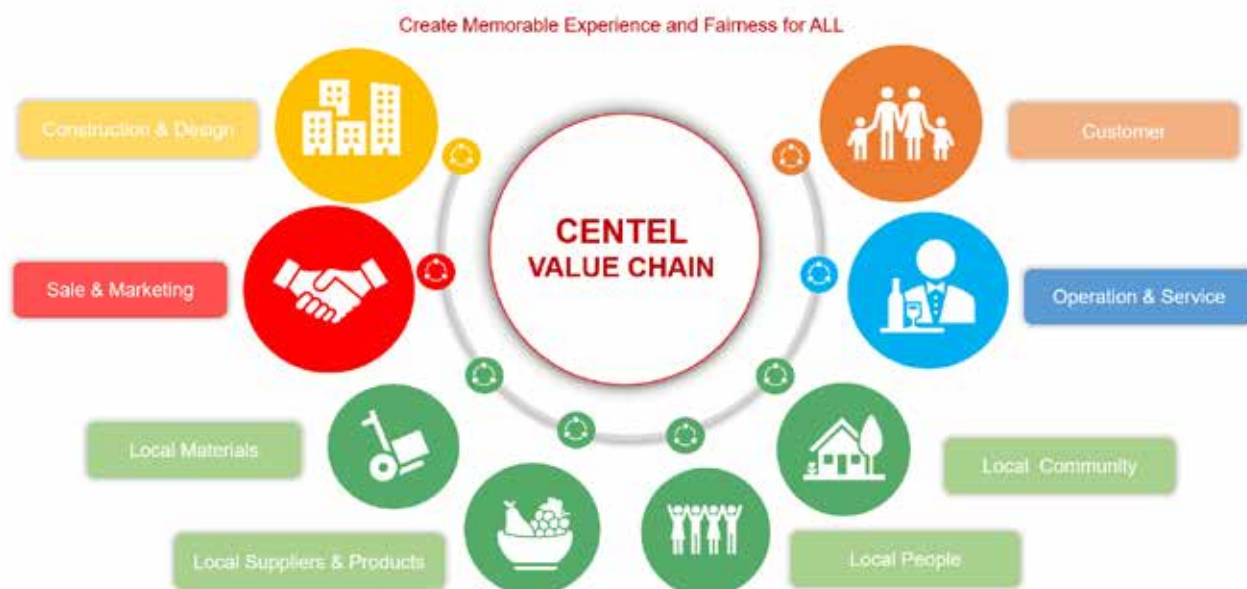
**จิตผูกพัน
พึงพา**

สานสายสัมพันธ์
อันดีและเกื้อกูล
กันอยู่เสมอ

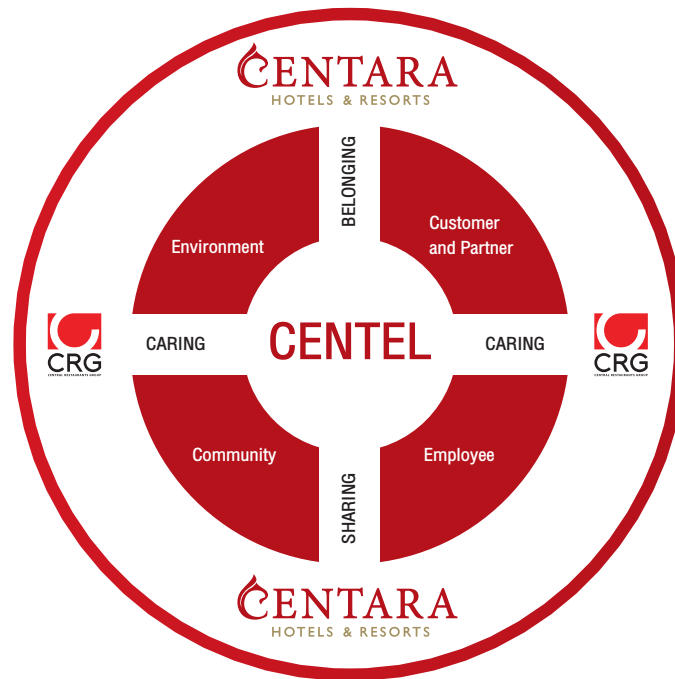
**มุ่งรักษา
จริยธรรม**

ปฎิบัติจริยธรรมใน
การทำงาน

การดำเนินงานด้านความยั่งยืน



นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน



CENTEL ได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตมั่นคงยั่งยืนครอบคลุมทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเข้ามาเป็นแกนหลักในกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอน ถ่ายทอดสู่สายงานปฏิบัติการต่างๆ ขององค์กร และบูรณาการแผนการปฏิบัติงานให้มีความเชื่อมโยงกัน สร้างสมดุลในมิติของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่อุปทาน สร้างสัมฤทธิ์ผลแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยได้ตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยคณะทำงานจากหน่วยธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร ร่วมขับเคลื่อนนโยบายจากฝ่ายบริหาร ให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนในกระบวนการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ และส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนแนวทางความยั่งยืนในระดับพนักงานทั่วทั้งองค์กร โดยวางกรอบและเป้าหมายในการขับเคลื่อนความยั่งยืนไว้ 3 ด้าน คือ

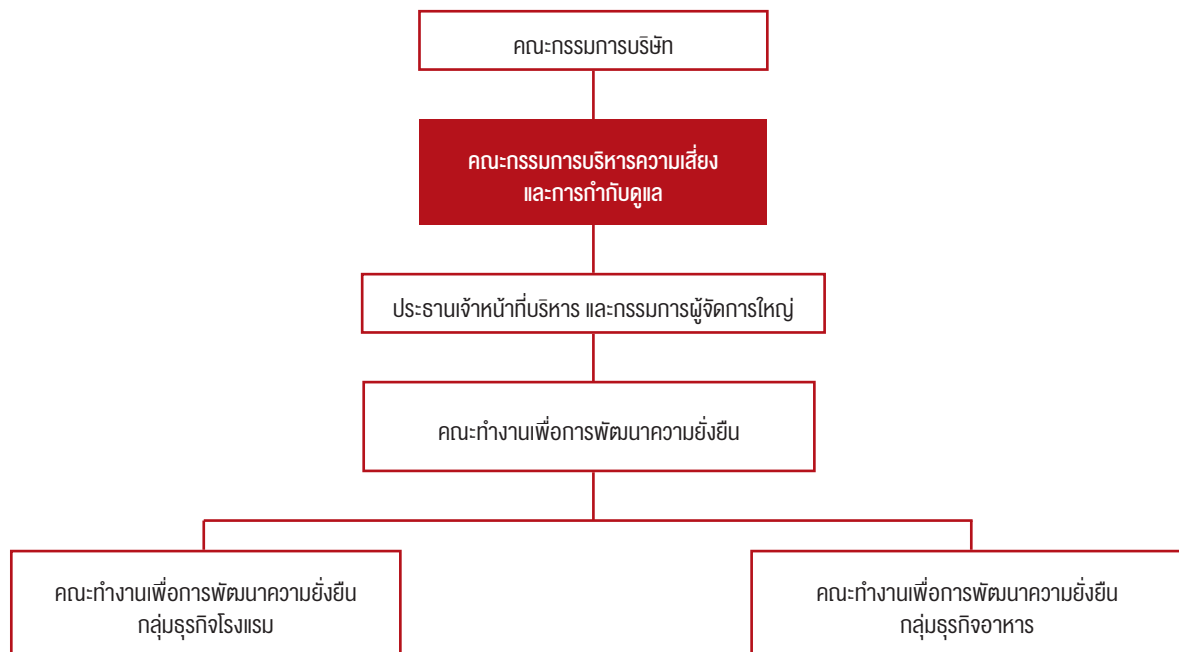
การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ	การพัฒนาด้านสังคม	การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม
- ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล - พัฒนาคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม - บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ - บริหารจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) - สร้างบุคลากรที่มีคุณภาพให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	- ดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน - พัฒนาศักยภาพพนักงาน - สร้างงาน สร้างอาชีพ กระจายรายได้สู่ชุมชน - พัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนในสังคมให้ดีขึ้น	- ดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - ใช้ทรัพยากรต่างๆให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด - บริหารจัดการของเสียอย่างเป็นระบบ - ให้ความสำคัญเรื่อง Climate Change และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

อ่านนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพิ่มเติมได้ที่

<https://investor.centarahotelsresorts.com/th/sustainability/corporate-governances-document>

โครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

CENTEL ได้กำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ทำหน้าที่เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแบบบูรณาการ ซึ่งคณะทำงานเพื่อการพัฒนาความยั่งยืน ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ของกลุ่มธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร เพื่อรายงานผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแล ซึ่งมีหน้าที่ในการสนับสนุนและดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยมีการจัดประชุมทุกๆ 3 เดือน เพื่อพิจารณาทบทวน และติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายตามแนวทางการดำเนินธุรกิจและนโยบายการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท นำไปสู่การสร้างสัมฤทธิ์ผลแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืนครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมตามกรอบของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ



การสร้างการรับรู้เรื่องการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ในปี 2563 บริษัทมุ่งการสร้างความรู้ความเข้าใจข้อมูลเรื่องการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้กับพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดอบรม Corporate Sustainability Training ให้กับผู้บริหารระดับสูง โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจาก สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (SBDI) ซึ่งทำงานร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาให้ความรู้และข้อมูลปัจจุบันที่สำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อให้ฝ่ายบริหารขององค์กรนำหลักการไปปรับใช้ในการบริหารงานเพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในองค์กร และได้จัดให้มีการอบรมความรู้เบื้องต้นเรื่องความยั่งยืนสำหรับพนักงานในระดับปฏิบัติการของแต่ละโรงแรม พร้อมทั้งพัฒนาระบบการเก็บข้อมูล ในชื่อ Centara Sustainability Management Programme เพื่อบริหารจัดการการเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสังคมของโรงแรมทั้งหมด และเตรียมขยายไปสู่การเก็บข้อมูลของธุรกิจอาหารด้วย

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

CENTEL ได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็นกลุ่มต่างๆ โดยมีช่องทางในการสื่อสาร เพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง นำไปสู่การพัฒนากระบวนการเพื่อตอบสนองต่อข้อคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังการใช้บริการ - การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าขณะให้บริการ - การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ - การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์	- คุณภาพการให้บริการภายใต้สถานการณ์โควิด-19 - ความหลากหลายของบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ครบถ้วน ถูกต้อง	- นำเสนอการบริการที่ประทับใจด้วยเอกลักษณ์แบบไทย - ส่งมอบความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ตรงกับความต้องการ - จัดทำโปรแกรม Centara Complete Care เพิ่มความมั่นใจเรื่องความสะอาด ปลอดภัยในการใช้บริการภายใต้สถานการณ์โควิด-19 - นำเสนอข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง - พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเป็นสำคัญ - จัดทำแผนรองรับและจัดการการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าอย่างเคร่งครัด
คู่ค้า	- การประชุมคู่ค้าประจำปี - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน - สำรวจความต้องการของคู่ค้า	- การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน - ร่วมกันพัฒนานวัตกรรมในการทำธุรกิจร่วมกัน - การดูแลคู่ค้าภายใต้สถานการณ์โควิด-19	- จัดระบบการสั่งซื้อแบบ one item one price - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและยุติธรรมและตรวจสอบได้ - จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าตามหลักการความยั่งยืน ESG - ให้ความช่วยเหลือคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจภายใต้กรอบความช่วยเหลือในสถานการณ์โควิด-19
พนักงาน	- การปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ - กิจกรรม Town Hall ให้ผู้บริหารได้พูดคุยกับพนักงานอย่างใกล้ชิด - การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานประจำปี - จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน - กิจกรรมสานสัมพันธ์ สร้างความผูกพันกับพนักงาน	- ความก้าวหน้าในอาชีพ - ความสมดุลในการใช้ชีวิต - ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น - มาตรการดูแลพนักงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 เช่นทำประกันภัยโควิด-19 และการให้ความรู้เรื่องการป้องกันโควิด-19	- พัฒนาแผนการยกระดับทักษะและความรู้ความสามารถของพนักงาน - ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานให้เหมาะสมและเป็นธรรม - ดูแล ใส่ใจ พนักงานเหมือนคนในครอบครัว เพื่อสร้างความภักดีต่อองค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ - กำหนดมาตรการช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 - ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานตามเกณฑ์อาชีวอนามัย - นำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานมาวิเคราะห์และจัดทำแผนงานเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน - ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อให้สอดคล้องการมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ชุมชน สังคม	- กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมจิตอาสา - รับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคมผ่านช่องทางต่างๆ	- สร้างงาน สร้างอาชีพสร้างคุณค่าให้ชุมชนและสังคม - พัฒนาชุมชนให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน - สนับสนุนกิจกรรมเพื่อชุมชน	- ส่งเสริม พัฒนาและสร้างสัมพันธ์อันดีต่อชุมชน และสังคมให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีคุณค่าและยั่งยืน - แบ่งปันความรู้เพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็งและเติบโตไปพร้อมกับธุรกิจของบริษัท - สร้างรายได้สู่ชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้เศรษฐกิจของชุมชนเติบโต
สิ่งแวดล้อม	สำรวจและประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจ	- ลดผลกระทบต่อ - สิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว - ดูแลและรักษา - สิ่งแวดล้อมรอบชุมชน	- ดูแล และบริหารจัดการการใช้ทรัพยากร - ธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด - ปรับปรุงกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ - ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาช่วยในกระบวนการดำเนินงาน - สนับสนุนและร่วมสร้างความรู้ในการดูแลสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานและชุมชน - สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ผู้ถือหุ้น	- กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ - การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น - เว็บไซต์ของบริษัท - สื่อออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ - ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลของนักลงทุนสัมพันธ์	- ผลการดำเนินธุรกิจคุ้มค่า มีเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน - ความพร้อมในการรับมือกับวิกฤตการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ - แผนฟื้นฟูธุรกิจหลังได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19	- มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจ - มีกิจกรรมพบปะ-นักลงทุน นักวิเคราะห์ผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ - รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียม - นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานขององค์กรพร้อมทิศทางและแผนงานในการดำเนินธุรกิจ
ผู้มีส่วนได้เสียโดยรวม	- เว็บไซต์ของบริษัท - การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ	ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	- กำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลภายใต้ข้อกำหนด และจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง - เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

CENTEL ได้นำประเด็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร และประเด็นสำคัญจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจากกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม มาศึกษาเปรียบเทียบกับประเด็นความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ จากนั้นนำประเด็นทั้งหมดที่ประเมินความสำคัญเสนอแก่ผู้บริหารกลุ่มธุรกิจ

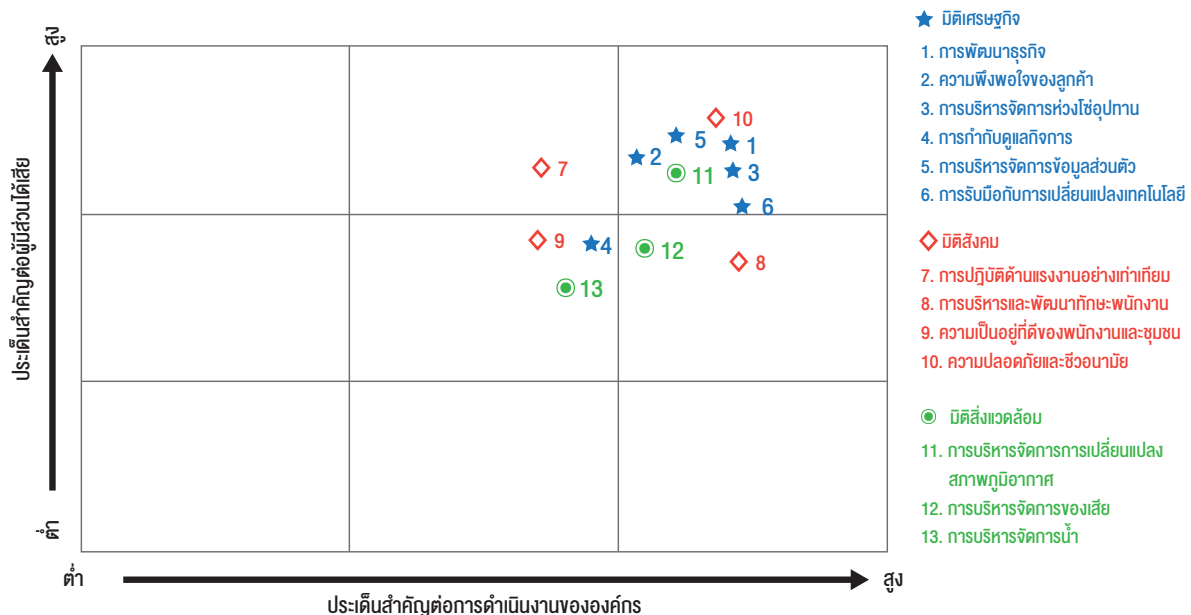
2. การจัดลำดับความสำคัญ

มีการดำเนินการวิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและประเด็นที่มีความสำคัญต่อองค์กร ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวม 13 ประเด็น และพิจารณาโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มประเด็นหลัก คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และพิจารณาการจัดลำดับความสำคัญ 2 ด้านคือ ประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

3. การพิจารณาตรวจสอบ สอบทวนประเด็นที่มีนัยสำคัญและติดตามรายงานผลการดำเนินงาน

ในปี 2563 CENTEL ได้มีการทบทวนและตรวจสอบความครบถ้วนของประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ โดยพิจารณาบทวนลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนเรื่องความก้าวหน้าในการดำเนินธุรกิจ (Business Progression) โดยคณะทำงานได้เสนอให้เพิ่มระดับความสำคัญในประเด็น เนื่องจากในปี 2563 ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด -19 ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก มีการวางแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว และมองหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตในรูปแบบใหม่ และนำเสนอต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแลและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อพิจารณาอนุมัติ และนำเสนอแผนการดำเนินงานซึ่งผ่านความเห็นชอบของผู้บริหารกลุ่มธุรกิจพร้อมติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

Sustainable Materiality Matrix



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
1. การพัฒนาธุรกิจ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, คู่ค้า, ผู้ถือหุ้น	การตลาดและภาวะการแข่งขัน
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การบริหารความ สัมพันธ์กับลูกค้า
3. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า, ชุมชน	การบริหารห่วงโซ่อุปทาน
4. การกำกับดูแลกิจการ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, คู่ค้า, ผู้ถือหุ้น	การกำกับดูแลกิจการ
5. การบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
6. การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การตลาดและภาวะการแข่งขัน
7. การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า	การบริหารทรัพยากรบุคคล
8. การบริหารและพัฒนากฎระเบียบพนักงาน	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การพัฒนาศักยภาพและทักษะให้กับพนักงาน
9. ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและชุมชน	ทุกหน่วยงาน / ชุมชน	- การบริหารทรัพยากรบุคคล - การนำองค์ความรู้ในการดำเนินธุรกิจสร้างชุดความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม
10. ความปลอดภัยและชีวอนามัย	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	ชีวอนามัยและความปลอดภัย
11. การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
12. การบริหารจัดการของเสีย	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
13. การบริหารจัดการน้ำ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินการด้านความยั่งยืน

CENTEL มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน ในการสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ พัฒนาและสร้างบุคลากรขององค์กรให้มีทักษะ ความสามารถในการทำงานที่ประสิทธิภาพ การสนับสนุนและส่งเสริมให้ชุมชนและสังคมมีความเข้มแข็งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมโดยการดำเนินธุรกิจเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs ของสหประชาชาติ

โครงการ/วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	การตอบสนองต่อ UN SDGs
โครงการการศึกษาทวิภาคี CRG โครงการฝึกงานนักศึกษา และโครงการพัฒนาหลักสูตรการโรงแรมสำหรับผู้พิการ	สร้างบุคลากรที่มีคุณภาพให้กับอุตสาหกรรมบริการรวม 2,354 คน	 เป้าประสงค์ที่ 4.3 / ตัวชี้วัด 4.3.1
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมในการจ้างงานและจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องอายุ เพศ สัญชาติ ภาษาและความพิการ	- จำนวนพนักงานหญิงทั้งหมด 59 % - จำนวนผู้บริหารหญิงระดับผู้จัดการขึ้นไป 535 คน คิดเป็น 6% - การจ้างงานคนพิการและผู้สูงอายุรวม 193 คน - พนักงานทั้งหมด 35 สัญชาติ	 เป้าประสงค์ที่ 5.1 / ตัวชี้วัด 5.1.1 เป้าประสงค์ที่ 5.5 / ตัวชี้วัด 5.5.2

โครงการ/วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	การตอบสนองต่อ UN SDGs
กำหนดนโยบายในการดำเนินงานด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินธุรกิจ 60.66 KT Co2-e - ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 3,292 KT Co2-e - เปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอด LED รวมกว่า 80 % - ติดตั้งระบบแสงสว่างอัตโนมัติในห้องพัก - ติดตั้งระบบ Solar Heat ใน 11 โรงแรม เพื่อประหยัดพลังงาน	  เป้าประสงค์ที่ 9.4 / ตัวชี้วัด 9.4.1 เป้าประสงค์ที่ 13.3 / ตัวชี้วัด 13.3.1
- กำหนดกระบวนการทำงานด้านการบริหารจัดการขยะให้ชัดเจน - ให้ความรู้กับพนักงานในการจัดขยะและของเสียอย่างถูกวิธี - หาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้	- ปริมาณขยะฝังกลบทั้งหมด 348,612.5 กิโลกรัม - ปริมาณขยะรีไซเคิล คิดเป็น 43.11% - เปลี่ยนขยะอินทรีย์ 2,000 กิโลกรัมให้เป็นปุ๋ยและน้ำหมักชีวภาพ	  เป้าประสงค์ที่ 11.6 / ตัวชี้วัด 11.6.1 เป้าประสงค์ที่ 12.5 / ตัวชี้วัด 12.5.1
โครงการบริจาคอาหารที่ยังรับประทานได้ให้กับผู้ยากไร้ผ่านมูลนิธิสโตนส ออฟ ชีตทีแนบ (เอส โอ เอส) : Scholars of Sustenance Foundation (SOS)	- ลดปริมาณขยะอาหารทั้งหมด 69,318 กิโลกรัม - ผู้ยากไร้ได้รับประทานอาหารที่มีคุณภาพรวม 253,482 มื้อ - ทำโครงการลดขยะอาหารจากขั้นตอนการเตรียม "Champion 12.3"	 เป้าประสงค์ที่ 12.3 / ตัวชี้วัด 12.3.1
โครงการ Beach Cleaning ของทุกโรงแรมที่อยู่บริเวณใกล้ชายหาด	ดำเนินการเป็นประจำทุกเดือนเพื่อลดปริมาณขยะพลาสติกที่ถูกนำลงสู่ทะเล	 เป้าประสงค์ที่ 14.1 / ตัวชี้วัด 14.1.1
- เข้าร่วมการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต หรือ Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC) - สนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมโครงการดังกล่าวพร้อมทั้งมอบความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตให้กับพนักงานของบริษัท	- ต่ออายุสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2562 - พนักงานเข้าร่วมอบรมเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน คิดเป็น 95.85 % ของพนักงานทั้งหมด	 เป้าประสงค์ที่ 16.5 / ตัวชี้วัดที่ 16.5.1

มิติเศรษฐกิจ

การกำกับดูแลกิจการตามหลักธรรมาภิบาล

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อความดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการเป็นอย่างยิ่ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะบริหารองค์กรโดยยึดหลักบรรษัทภิบาลที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลองค์กรที่ประกอบด้วยคณะกรรมการที่มีความสามารถในการกำกับดูแลและบริหารงานด้วยความโปร่งใส และดำเนินงานตามกรอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี อีกทั้งยังตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการระบุประเด็นความเสี่ยงและบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน และมีการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมความเสี่ยง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (รายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ โครงสร้างการจัดการและหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ ใน One Report)

การประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน

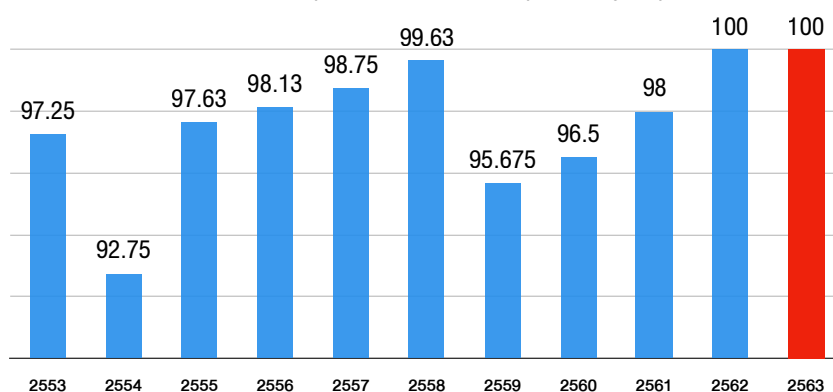
เป้าหมายระยะยาว	การประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ (Excellent)” ต่อเนื่องทุกปี
เป้าหมายปี 2563	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ (Excellent)”
ผลการดำเนินงานปี 2563	ผลการประเมินระดับ “ ดีเลิศ (Excellent) ” เป็นปีแรก จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2563 (Corporate Governance Report of Thai LISTED COMPANIES (CGR) 2020) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ภายใต้การสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)



โครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM)

เป้าหมายระยะยาว	ผลการประเมินร้อยละ 100 ต่อเนื่องทุกปี
เป้าหมายปี 2563	ผลการประเมินร้อยละ 100 จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น(AGM)
ผลการดำเนินงานปี 2563	ผลการประเมินร้อยละ 100 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จากการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2563 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยสมาคมส่งเสริมการลงทุนไทย

คะแนนประเมินคุณภาพการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น



หลักจริยธรรมทางธุรกิจ



หัวใจของการดำเนินธุรกิจที่สำคัญคือ การยึดมั่นในหลักจริยธรรม รวมถึงความยุติธรรมและคุณธรรมในการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้วางหลักการและแนวทางในการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไว้ดังนี้

- บริษัทดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องและมีจริยธรรม และพัฒนาการให้เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- ตระหนักถึงความสำคัญของความพอใจของลูกค้า พัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพตลอดเวลา
- ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ไม่เลือกปฏิบัติทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย ตลอดจนจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพและความรู้ของพนักงาน
- ดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม และให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นที่บริษัทดำเนินการอยู่
- ให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด

การร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร

บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งผู้บริหารของบริษัทได้เข้าร่วมเป็นกรรมการขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. สมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association)
2. สมาคมสปาไทย (Thai Spa Association)
3. หอการค้าไทย (The Thai Chamber of Commerce)
4. สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (Thai Listed Companies Association)
5. สภาหอการค้าไทย-อเมริกา (The American Chamber of Commerce in Thailand: AMCHAM)
6. สภาหอการค้าไทย-อังกฤษ (British Chamber of Commerce Thailand: BCCT)
7. สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (Pacific Asia Travel Association Thailand Chapter: PATA)
8. สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ(ไทย) (Thailand Incentive and Convention Association: TICA)
9. สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (The Tourism Council of Thailand: TCT)
10. สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (The Thai Institute of Directors Association: IOD)
11. สมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition -Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC)
12. สมาชิกประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของสถาบันไทยพัฒน์ (Sustainability Disclosure Community: SDC)
13. โครงการวิภาวดีไม่มีขยะ-โดยเครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย (Thailand Responsible Business Network: TRBN)

การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน



บริษัทให้ความสำคัญและยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ตลอดจนตระหนักว่าการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากจะส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของบริษัทแล้วยังเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทอีกด้วย จึงได้จัดทำนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขึ้น ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยในการปฏิบัติงาน โดยกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามย่อมถูกสอบสวนและพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัท กฎบัตร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกัน บริษัทจะไม่ลดค่าแบ่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อการกระทำผิด ผู้บริหาร และพนักงาน ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ โดยบริษัทได้ดำเนินการต่างๆ ดังนี้

1. บริษัทได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการทุจริต และได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นระเบียบที่จะได้มีการบังคับใช้ โดยมีจุดประสงค์ในการป้องกันและยับยั้งการทุจริต ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมภายในที่ดี
2. บริษัทได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งมีรายละเอียดที่เพียงพอ อันเป็นไปตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และสามารถที่จะป้องกันการทุจริตใด ๆ ที่เกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจได้ โดยครอบคลุมถึงกิจกรรมการดำเนินการต่าง ๆ เช่น การบริจาคในเชิงการกุศล และการให้การสนับสนุนในนามบริษัท (corporate sponsorships) การให้หรือการรับของขวัญกำไล และการต้อนรับดูแล (การนัดหมายการ) รวมถึงการมอบเงินหรือประโยชน์ตลอดจนการให้การสนับสนุนทางการเงิน
3. บริษัทได้กำหนดให้มีระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายต่อต้านการทุจริตจะมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งครอบคลุมถึง การจัดทำเอกสารสำหรับธุรกรรมทางการเงิน กระบวนการทางบัญชีทั้งหมด รวมถึงระบบทรัพยากรบุคคลและระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัท
4. บริษัทได้จัดทำมีช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่มีความปลอดภัยแก่ผู้แจ้งเบาะแส ผู้เรียกร้อง ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้สามารถขอคำปรึกษาในทางลับ รวมถึงการนำเสนอคำร้องขอ คำแนะนำ ข้อมูล/รายงาน หรือข้อร้องเรียนใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ถูกกล่าวหาว่าเป็นการทุจริต พร้อมทั้งมาตรการที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการปกป้องผู้แจ้งข้อมูลการทุจริต โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส ผู้เรียกร้องหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
5. บริษัทได้ทำการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อให้มีการดำเนินการ มีการปฏิบัติตามนโยบายที่เกิดผลสำเร็จในวงกว้าง เช่น การเผยแพร่นโยบายต่อต้านการทุจริตบนเว็บไซต์ การทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนศึกษา ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การสื่อสารในรูปของจดหมายก็ยังถูกส่งออกไปถึงบรรดาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้การประกอบธุรกิจในแต่ละส่วนได้ดำเนินการไปอย่างโปร่งใสผ่านมาตรการต่อต้านการทุจริตที่บังคับใช้
6. บริษัทได้จัดให้มีการปฐมนิเทศและอบรมให้แก่พนักงานเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตที่บังคับใช้ พร้อมทั้งยกตัวอย่างกรณีต่าง ๆ ให้พนักงานนำไปปรับใช้มากขึ้น

ในฐานะที่บริษัทดำเนินธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมุ่งหวังให้ประเทศไทยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน บริษัทจึงเข้าเป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ซึ่งเป็นโครงการภายใต้สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้าต่างชาติด สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 และผ่านการประเมินได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 และต่ออายุการรับรองเป็นสมาชิกฯ เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2562

บริษัทได้กำหนด “มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนของบริษัทยึดถือในการปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเจตนารมณ์และแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท และยังได้เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไว้ในหน้าเว็บไซต์ของบริษัท <http://centel-en.listedcompany.com/cg.html> เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสุจริตและโปร่งใสภายใต้มาตรการที่วางไว้ และเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์เข้าเป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

เป้าหมายระยะยาว	ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม มีความเข้าใจเรื่องในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน
เป้าหมายปี 2563	ทบทวนความเข้าใจเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันแบบออนไลน์ เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าถึงข้อมูลด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันได้สะดวกมากขึ้น
ผลการดำเนินงานปี 2563	บริษัทได้จัดให้มีการอบรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานใหม่ทุกคน จำนวน 205 คน และมีการทบทวนความรู้ความเข้าใจเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานที่เคยผ่านการอบรมมาแล้วผ่านระบบออนไลน์โดยสามารถเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ตได้ เพื่อให้พนักงานเข้าถึงการอบรมได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา ในปี 2563 มีพนักงานทั้งหมดที่เข้ารับการทบทวนความรู้ดังกล่าวคิดเป็น 95.85 % ของจำนวนพนักงานทั้งหมด และได้มีการออกประกาศงดรับและงดให้ของขวัญ (No Gift Policy) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัท และได้มีการจัดอบรมจริยบรรณขององค์กรในส่วนของผู้บริหารระดับสูง ประจำปี 2563 พร้อมดำเนินการสอบวัดผล โดยผู้บริหารจากธุรกิจโรงแรมจำนวน 64 คน และธุรกิจอาหาร 57 คน ผ่านการประเมินเรื่องจริยบรรณองค์กร คิดเป็น 100 %

การแจ้งเบาะแสและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายการรับแจ้งข้อมูลและเบาะแส Whistle-Blowing Policy และจัดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สามารถแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณ และการทุจริตต่อหน้าที่ พร้อมส่งหลักฐานถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อดำเนินการหาข้อเท็จจริง และรายงานให้ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาบทลงโทษในกรณีที่มีความผิดตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ทั้งนี้ได้กำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิให้กับบุคคลที่แจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียนด้วย

ในปี 2563 จำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง Whistle-Blowing ทั้งในส่วนของผู้ถือหุ้นโรงแรม และธุรกิจอาหารที่มีนัยสำคัญ เท่ากับ 0

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน <https://investor.centarahotelsresorts.com/en/sustainability/whistleblowing> หรือติดต่อหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

• สำนักเลขาธิการคณะกรรมการตรวจสอบ

โทรศัพท์: (02) 769-1234 ต่อ 6658 อีเมล: whistleblower_centel@chr.co.th

ที่อยู่ทางไปรษณีย์: คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)
999/99 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถสอบถามหรือขอรับคำแนะนำได้ที่

• สำนักเลขาธิการบริษัท

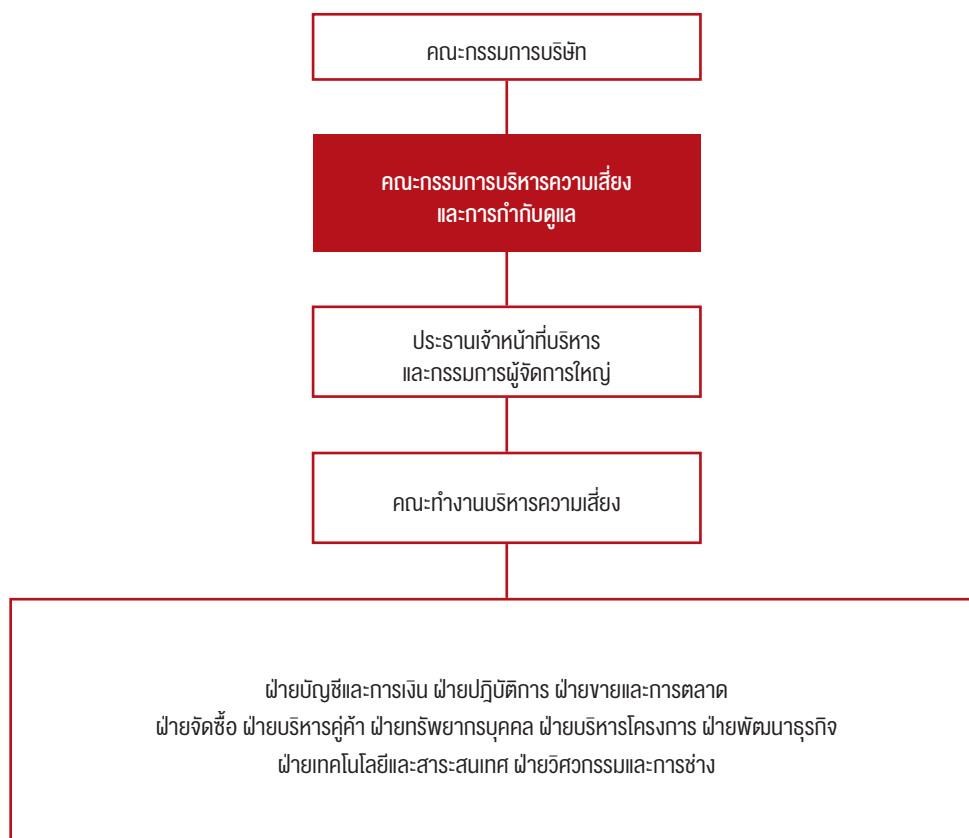
โทรศัพท์: (02) 769-1234 ต่อ 6131 อีเมล: co.secretary_centel@chr.co.th

ที่อยู่ทางไปรษณีย์: สำนักเลขาธิการบริษัท บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)
999/99 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยงและโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเกิดความมั่นคง และเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งการบริหารความเสี่ยงถือเป็นเครื่องมือในการช่วยให้ผู้บริหารสามารถบ่งชี้และจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บริษัทสามารถแยกหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงออกจากหน่วยงานที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง และเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและการประสิทธิผล มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยง โดยมีหน้าที่ประเมินระดับความเสี่ยงทั้งทางด้านของโอกาสเกิดและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทอย่างทันเวลา ให้สามารถบริหารความเสี่ยงดังกล่าวโดยพิจารณาจากต้นทุนและผลประโยชน์ของการจัดทำควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ ตอบสนองต่อความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่จะลดหรือทำให้เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานน้อยที่สุด รวมถึงการติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงเหล่านั้นได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม และมีการวัดผลและประเมินผลงานด้วย



นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงได้มีการพิจารณาทบทวนนโยบายความเสี่ยงและการกำหนดขอบเขตความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหารอย่างรอบคอบเป็นประจำทุกปี เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งความเสี่ยงใหม่ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจพร้อมทั้งวางแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นด้วย

เป้าหมายระยะยาว	บริษัทมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงองค์กรแบบบูรณาการ เพื่อให้บริษัทสามารถบริหาร จัดการต้นทุนการดำเนินงานตลอดจน ความสามารถในการยังรู้ถึงความเสี่ยงในกระบวนการดำเนินธุรกิจ นอกเหนือจากนี้ยังเพิ่มความสามารถด้านการวิเคราะห์ตลาด เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจน ผลตอบแทนทางธุรกิจที่ยั่งยืน
เป้าหมายปี 2563	บริษัทได้มุ่งมั่นให้เกิดการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในหลากหลายมิติ ครอบคลุมถึงพฤติกรรมผู้บริโภคและ สังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ในโลกธุรกิจ ตลอดจนปัจจัยภายนอกอื่นๆ โดยเฉพาะการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ใหม่ที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด -19
ผลการดำเนินงานปี 2563	บริษัทดำเนินการเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงให้กับทุกหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ อย่างถูกต้องทันเวลาในทุกระดับความ เสี่ยง บุคลากรของบริษัทมีความตระหนักรู้เรื่องความเสี่ยงและความไม่แน่นอนที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ดียิ่งขึ้นและสามารถรับมือได้อย่าง มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในช่วง สถานการณ์โควิด-19 ฝ่ายบริหารได้จัดตั้งทีม ERT (Emergency Responsible Team) หรือทีมฉุกเฉิน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานอาวุโสฝ่ายบริหารและการเงิน รองประธานฝ่ายการตลาด ฝ่ายขาย ฝ่ายบุคคล ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายโประค ฝ่ายจัดซื้อ เข้าร่วมประชุมทุกเช้าไม่เว้นวันหยุด เพื่อประเมินสถานการณ์ ติดตามแผนการดำเนินจากภาครัฐ และให้แต่ละหน่วยงานให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ประกาศ พร้อมทั้งพิจารณาแผนการเงิน การลดต้นทุน และแผนการทำงานของแต่ละแผนก และรายงานสรุป ให้กับคณะกรรมการบริษัททราบ

กลยุทธ์ในการดำเนินงานจากการบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์วิกฤติโควิด-19 คือ กลยุทธ์ “6R” ประกอบด้วย

Reduce	Relay	Renovate	Recovery	Restructure	Resilient
ลดค่าใช้จ่ายและควบคุมต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด	กำหนดแผนชะลอการใช้จ่ายในส่วนที่เป็นสัญญาณระยะยาว	ดำเนินแผนปรับปรุงโรงแรมช่วงปิดให้บริการ	วางแผนการฟื้นตัวของแต่ละธุรกิจให้กลับมาเข้าสู่ภาวะปกติให้เร็วที่สุดและแนวทางหารายได้เพิ่มเติม	ปรับโครงสร้างธุรกิจพัฒนาระบบ AI เพิ่มช่องทางเข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น	กำหนดกลยุทธ์ยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางธุรกิจ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)

บริษัทมุ่งเน้นความสำคัญในการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามกรอบนโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทานของบริษัทครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนใส่ใจในประเด็นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย โดยมีเป้าหมายในการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาคู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะยาว โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า (Code of Conduct & Guidelines for Business Partners and Suppliers) ที่มุ่งเน้นเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ การปฏิบัติต่อแรงงานตามหลักสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงประสิทธิภาพและการพัฒนานวัตกรรมของสินค้าผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทฯ ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ และนำไปสู่การประยุกต์ใช้กับบริษัทของคู่ค้าตามความเหมาะสม โดยได้แจ้งให้คู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจทั้งหมดรับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้าของบริษัท และทางบริษัทได้พิจารณาจัดทำนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน ซึ่งจะประกาศใช้ภายในปี 2564

บริษัทได้มีการจัดทำทะเบียนคู่ค้า เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดกลุ่มความสำคัญของคู่ค้าดังนี้

จำนวนคู่ค้า	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร
จำนวนคู่ค้าทั้งหมด (ราย)	1,046	1,426
จำนวนคู่ค้าหลัก (ราย)	131	150
จำนวนคู่ค้ารอง (ราย)	120	300
จำนวนคู่ค้ารายใหม่ (%)	1.5	18
สัดส่วนการสั่งซื้อสินค้าภายในประเทศ กับต่างประเทศ (%)	99:1	93:3

ในปี 2563 ธุรกิจโรงแรมมีการจัดประชุมคู่ค้าในพื้นที่กรุงเทพฯ เพื่อสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบ BEE SCM Procurement System หรือ Bee Portal ซึ่งเป็นระบบที่มาช่วยในเรื่องการสั่งซื้อสินค้าเดียวราคาเดียว โดยมีคู่ค้าเข้าร่วมประชุมจำนวน 97 ราย นอกจากนี้ได้ประชุมกับคู่ค้าเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านอาหาร และความปลอดภัยของสินค้าที่นำส่ง รวมถึงแจ้งมาตรการป้องกันโควิดของทางโรงแรมอีก 2 ครั้ง มีคู่ค้าหลักเข้าร่วมประชุมทั้งหมด 29 ราย

ธุรกิจอาหารได้จัดการประชุมกับคู่ค้าเพื่อรับฟังความคิดเห็นและร่วมกันพัฒนาความร่วมมือทางการค้า โดยจัดการประชุมกับคู่ค้าหลักและคู่ค้ารองทั้งแบบออนไลน์ และออฟไลน์ จำนวน 50 ครั้ง ประเด็นสำคัญในการประชุม อาทิ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางธุรกิจ ร่วมพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เจาะต่อราคาหรือเงื่อนไขต่างๆ

ในปี 2563 บริษัทได้ขยายระบบการจัดเก็บข้อมูลของคู่ค้าของธุรกิจโรงแรม BEE SCM Procurement System โดยใช้ในโรงแรมทั้งสิ้น 17 แห่ง จำนวนคู่ค้าของธุรกิจโรงแรมที่ลงนาม รับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า คิดเป็น 33.5% จากจำนวนคู่ค้าทั้งหมด และวางแผนดำเนินการให้คู่ค้าทั้งหมด 100 % ลงนามรับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า ในส่วนของธุรกิจอาหารได้เริ่มชี้แจงและให้คู่ค้าลงนามรับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้าในปี 2563 จำนวน 17 ราย

การตรวจประเมินผู้ค้า

การกำหนดขั้นตอนการประเมินผู้ค้า ในศักยภาพด้านต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. ศักยภาพในเชิงราคา เสนอราคาในเกณฑ์ที่ทำให้บริษัทได้ประโยชน์สูงสุด ช่วยบริษัทลดต้นทุน การสนับสนุนเพื่อให้ราคาต่ำลงในการทำโปรโมชันของบริษัท เจริญเรื่องเครดิตเทอม
2. คุณภาพและความเที่ยงตรงนำซื้อถือ โดยต้องผลิตสินค้าได้คุณภาพหรือมาตรฐานตรงกับความต้องการ ส่งสินค้าได้ตามกำหนดเวลา และครบถ้วน มีบริการหลังการขายที่ดีและตรงกับความต้องการ ระบบการขนส่งนำซื้อถือ
3. ศักยภาพและสุขลักษณะในการผลิต ต้องมีความน่าเชื่อถือของกระบวนการผลิตและการจัดการทางการผลิต ทำการผลิตเพียงพอต่อความต้องการ ความถูกต้องสุขลักษณะในการผลิต ความยืดหยุ่นในการผลิต มีมาตรฐานรับรองคุณภาพ (GMP, HACCP, ISO) รับรอง มีศักยภาพในการแก้ปัญหา อันเนื่องมาจากการผลิต
4. ศักยภาพในการพัฒนา มีความสามารถในการนำเสนอสินค้าใหม่ที่พัฒนาด้านคุณภาพและราคาให้บริษัทฯ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานบริการลูกค้า ศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน ความสามารถในการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ เพื่อช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าของบริษัทฯ
5. สถานะความสัมพันธ์ทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อค่าพอและปัญหาต่างๆอย่างรวดเร็ว การตอบรับต่อการร้องเรียนหรืออุทธรณ์ ความพยายามและความตั้งใจ ในการที่จะช่วยลดความเสี่ยงให้กับบริษัทฯ การแสดงออกถึงความซื่อตรงและมีจริยธรรมทางธุรกิจความพยายามที่จะรักษาสัมพันธ์ที่ดีและทำงานเป็นทีมร่วมกับบริษัทฯ

ปี 2563 ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ค้า จำนวนเพียง 8 ราย และผ่านการตรวจประเมินผ่านแบบสอบถาม จำนวน 11 ราย เนื่องจากอยู่ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 รวมทั้งมีการตรวจสอบข้อมูลด้าน ESG ของผู้ค้ารายสำคัญว่ามีการปฏิบัติตามประเด็นที่เกี่ยวข้องในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมหรือไม่ รวมถึงหลักปฏิบัติเบื้องต้นของผู้ค้า เช่น จะต้องนำบรรจุภัณฑ์ เช่น ถุงพลาสติก ลังกระดาษ กล่องโฟม กลับไปด้วยทุกครั้งก็นำสินค้ามาส่ง เพื่อช่วยลดปริมาณขยะ นอกจากนี้บริษัทยังได้กำหนดให้มีการสุ่มตรวจสินค้าทางด้านการปลอดภัยของอาหารอย่างสม่ำเสมอ และมีมาตรการลงโทษขั้นสูงสุดคือการสั่งซื้อเฉพาะรายการ หรือยกเลิกทั้งหมดทุกรายการ

การสั่งซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ปี 2563 ธุรกิจโรงแรมดำเนินตามนโยบายการจัดซื้อและสนับสนุนผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยยอดการสั่งซื้อกว่า 12 ล้านบาท คิดเป็น 2.7% จากยอดการสั่งซื้อทั้งหมด

ในธุรกิจอาหาร มีนโยบายให้ผู้ค้าเลือกใช้วัตถุดิบกระดาษที่มาจากป่าปลูก (FSC : Forest Stewardship council)เพื่อใช้ผลิตบรรจุภัณฑ์ที่เป็นกระดาษ ในปี 2563 บริษัทได้สนับสนุนและส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว รวม 4 ประเภท คิดเป็นมูลค่ารวม 230 ล้านบาท ได้แก่ ถุงพลาสติกที่ผสมเม็ดพลาสติก Recycle 50% คิดเป็นมูลค่า 4.3 ล้านบาท บรรจุภัณฑ์กระดาษ ที่ได้รับการรับรอง FSC คิดเป็นมูลค่า 104 ล้านบาท ผลิตภัณฑ์จากพลาสติก PLA (พลาสติกย่อยสลายได้) คิดเป็นมูลค่า 1.5 ล้านบาท นำมาปาล์มตามมาตรฐาน RSPO คิดเป็นมูลค่า 120 ล้านบาท

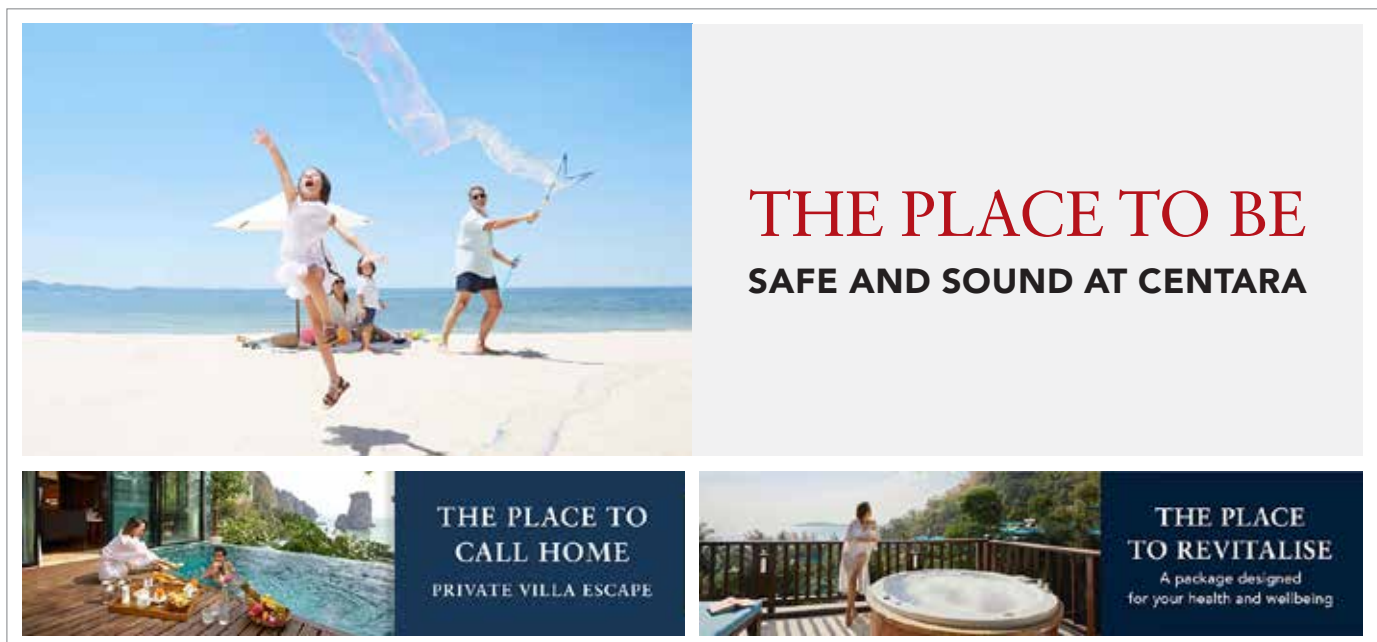
ในสถานการณ์โควิด-19 ปี 2563 ได้จัดทำมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ค้า ได้แก่

1. แจ้งให้ผู้ค้าทราบถึงผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลให้ต้องปิดการให้บริการโรงแรม และร้านอาหาร ในเดือนเมษายน เป็นต้นไป เพื่อให้ผู้ค้าเตรียมตัว ปรับระบบการจ่ายเงินให้กับผู้ค้า มีการเจรจาในการยืดระยะเวลาการจ่ายเงิน หรือขอส่วนลดจากผู้ค้าบางราย สำหรับผู้ค้ารายย่อยที่ต้องชำระเงินตามจำนวนเต็มบริษัท ก็ดำเนินการชำระตรงเวลาเพื่อช่วยเหลือผู้ค้า
2. กลุ่มลูกค้าที่เป็นตัวแทนหรือ Agent ได้มีการเจรจาเรื่องการชำระเงินสำหรับลูกค้าที่มาพักกับทางโรงแรม มีการผ่อนผันหรือชะลอการชำระเงินเป็นกรณีไป
3. มีการเจรจากับผู้ค้าทั้งหมดเพื่อทำความเข้าใจในสถานการณ์นี้ในเรื่องของการจ่ายเงิน การชะลอการชำระเงินในกลุ่มผู้ค้าบางประเภท รวมทั้งเจรจาขอส่วนลดพิเศษในภาวะวิกฤต
4. มีการสั่งซื้อสินค้าที่ล้นสต็อกเนื่องจากสถานการณ์โควิดและนำมาจัดโปรโมชันเพื่อเป็นการช่วยผู้ค้าในการระบายสต็อกสินค้า ลดการสูญเสียวัตถุดิบที่อาจจะเกิดขึ้นหากไม่สามารถระบายสินค้าได้ทันตามอายุการเก็บรักษาวัตถุดิบ

การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์

เป้าหมายระยะยาว	สร้างสรรคผลิตภัณฑและบริการที่ตอบสนองความต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
เป้าหมายปี 2563	อัตราความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกแบรนด์ 87.8%
ผลการดำเนินงานปี 2563	ตราความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกแบรนด์ 88.07%

ด้วยความใส่ใจในการให้บริการลูกค้า สู่การสร้างประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมไปด้วยเรื่องราวและความทรงจำพิเศษที่น่าประทับใจในแบบฉบับของเซ็นทารา ที่อบอุ่นไปด้วยความเป็นไทยผ่านการบรรจงถ่ายทอดสู่การบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักเดินทางทุกรายและทุกรูปแบบการใช้ชีวิต รวมถึงภายใต้แนวคิด “THE PLACE TO BE ที่ให้เราแบ่งปันทุกความรู้สึก” และเชื่อมโยงไปสู่ธุรกิจอาหาร ในการส่งมอบมื้ออาหารที่คุ้มค่าและประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะช่วยสร้างความสุข สร้างความสัมพันธ์และแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันในทุกโอกาส ทุกมื้ออาหารที่จะอยู่ในใจของคุณ “ที่ให้เราแบ่งปันทุกความรู้สึกร่วมกัน”



THE PLACE TO BE
SAFE AND SOUND AT CENTARA

THE PLACE TO CALL HOME
PRIVATE VILLA ESCAPE

THE PLACE TO REVITALISE
A package designed for your health and wellbeing

การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑและบริการที่มีคุณภาพและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญ ดังนั้นความคิดเห็นและการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการจากลูกค้า ถือเป็นช่องทางสำคัญในการนำข้อมูลต่างๆ มาศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างชาติ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและแม่นยำ โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ หลังการใช้บริการพร้อมเสนอข้อเสนอแนะหรือแจ้งข้อร้องเรียน การรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าโดยตรงในขณะให้บริการ ระบบสอบถามความพึงพอใจจากการใช้บริการของผู้ให้บริการด้านการจองที่พักโรงแรมรวมถึงบริการด้านการท่องเที่ยวต่างๆ (Online Travel Agency: OTAs) และบริษัทยังมีช่องทางต่างๆ ในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า อาทิ Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, Weibo, WeChat, LinkedIn, Pinterest, Line เป็นต้น โดยใช้ช่องทางต่างๆ เหล่านี้ในการสื่อสาร แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อมูลผลิตภัณฑและบริการต่างๆ แก่ลูกค้า

มีการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและรายงานผลต่อฝ่ายบริหารเป็นประจำทุกๆ 3 เดือน เพื่อนำผลคะแนนมาวิเคราะห์และปรับปรุงประเด็นการให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยในปี 2563 ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจโรงแรมโดยรวมอยู่ที่ 88.07% สูงกว่าเป้าหมายรวมที่ตั้งไว้คือ 87.8% ธุรกิจอาหารอยู่ที่ 90.4% สูงกว่าเป้าหมายรวมที่ตั้งไว้คือ 90% คะแนนมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑที่อยู่ที่ 98.4% สูงกว่าเป้าหมายรวมที่ตั้งไว้คือ 95%

การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ในปี 2561 บริษัทได้เริ่มจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในเทศาพยายุโรป (GDPR Standard Policy) และแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้านัก (Standard Operating Procedure) เพื่อให้สอดคล้องกับ General Data Protection Regulation (EU-GDPR) และมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปี และในเดือนมีนาคม 2563 ได้จัดทำนโยบายข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) เพื่อแจ้งให้ลูกค้า คู่ค้า บุคคลทั่วไป และพนักงานรับทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท <https://investor.centarahotelsresorts.com/en/sustainability/corporate-governances-document> และเว็บไซต์ของธุรกิจโรงแรม <https://www.centarahotelsresorts.com/privacy-policy/> เว็บไซต์ของธุรกิจอาหาร <http://www.crg.co.th/privacypolicy/> พร้อมจัดทำแนวปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

บริษัทได้ดำเนินการอบรมพนักงานฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อข้อพึงปฏิบัติ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับนโยบายข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) โดยเน้นย้ำเนื้อหาสำคัญในส่วนของ สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล วิธีการเก็บรักษาและระยะเวลาการเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล การตอบคำถามลูกค้าและคู่ค้า ที่มีต่อพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืน และเนื้อหาที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ทั้งนี้เนื้อหาการอบรมได้ถูกจัดทำเพื่อครอบคลุมถึงข้อควรปฏิบัติและกฎข้อบังคับต่อพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีพนักงานที่ผ่านการอบรมทั้งหมด 4,719 คน รวมถึงการแจ้งลูกค้าให้รับทราบถึงแนวปฏิบัติ จัดทำแบบประเมินผู้เข้าพักและแบบสอบถามสุขภาพฉบับใหม่ เพื่อให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาสำคัญของพระราชบัญญัติการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล และมีนโยบายเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อการใช้เพื่อผลประโยชน์ของผู้เข้าพักเท่านั้น โดยข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ จะต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษรและห้ามมิให้ผู้ใดเผยแพร่เพื่อประโยชน์ทางการค้า ในส่วนของและคู่ค้า ได้ทำความเข้าใจกับคู่ค้าเกี่ยวกับข้อปฏิบัติในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายอย่างเคร่งครัด อาทิ การตกลงทางลักษณะอักษรไม่เปิดเผยข้อมูล (Confidentiality Agreement) และการทำแบบสอบถามต่อคู่ค้าถึงวิธีการเก็บข้อมูล เป็นต้น

CENTARA COMPLETE CARE
In partnership with **ECOLAB** **SGS**

A certified health, hygiene and safety programme offering total care and protection

- SOCIAL DISTANCING**
 - Appropriate spacing will be maintained to avoid close gatherings between guests, and between staff and guests.
 - The reorganisation of seating in public areas.
 - The delivery of messages during and luggage to guest room doors only.
- SANITIZATION OF HIGH TOUCH POINT AREAS**
 - The increased sanitization frequency of high-touch point areas, including subrooms, SPA and all public areas.
 - An EPA approved electrostatic disinfection spray sanitizes guest rooms, corridors, restaurants, and other areas are sanitised regularly.
- HEALTH & HYGIENE PRACTICES**
 - The temperature of all staff, visitors and guests arriving at the hotel via all entrances and entering the spa, will be checked.
 - Face masks will be worn by all service staff, and sanitising hand gel dispensers will be made readily available.
- ROOMS**
 - Housekeeping staff, wearing protective face masks and disposable gloves, will ventilate and clean rooms when guests have vacated the space.
 - All drinking glasses will be sanitised with a cleaning machine.
 - Sanitising gel will be placed in the room as available on request.
- DINING**
 - Seating in restaurants will be reduced and re-arranged.
 - All tabletop items will be sanitised between each sitting. Self-service will be restricted; instead buffet offerings at the restaurant and Club Lounge will be served at the table.
- FITNESS & POOL**
 - Chlorine levels at the pool will be periodically monitored for maximum efficacy.
 - Sun loungers and fitness equipment will be spaced at least 1.5 metres apart and sanitised after every use.
- SPA**
 - Only single guest spa treatments will be permitted, with shower, sauna and steamroom off limits for the time being.
 - Treatment rooms and all equipment are carefully sanitised after each session.
- KIDS' CLUB**
 - Toys and equipment will be sanitised every 15 minutes.
 - Ball pits and other high-touch premises in the Kids' Club will be sanitised.
- CHECK-IN**
 - All front desk staff will sit at least 1.5 metres apart, and wherever possible, privacy screens will be installed.
 - The registration process includes health check forms, and contactless payment options will be offered.
- EVENTS**
 - Seating arrangements will be made to respect safe distancing. After every event, meeting rooms will be sprayed with specialised electrostatic disinfection solution.
 - All event attendees will be required to wear face masks.
- TRAINING & PERSONNEL**
 - All staff will be trained in Centara's updated cleaning and sanitisation protocols.
 - Hotel staff teams will also be re-organised to minimise cross-contamination.
- ACCREDITATION & MONITORING**
 - A team of dedicated hygiene managers has been appointed to monitor, record and implement all changes.
 - All health and hygiene procedures are prepared in collaboration with ECOLAB, the global leader in hygiene technologies, and SGS, the world's leading inspection, verification, testing, and certification specialists.

CENTARA RESERVE **CENTARA GRAND** **CENTARA** **Centara Signature** **centra** **COSSI** **CENTARA HOTELS & RESORTS**

ธุรกิจโรงแรมได้ยกระดับมาตรฐานด้านสุขอนามัยอย่างเข้มข้น เพื่อความปลอดภัยของลูกค้านักตลอดจนพนักงานทุกคน ด้วยโปรแกรม เซ็นทารา คอมพลีท แคร์ (Centara Complete Care) ที่เกี่ยวข้องอย่างปลอดภัย แคร์คุณเหมือนครอบครัว <https://www.centarahotelsresorts.com/th/centara-complete-care/> โดยร่วมกับ อีโคแล็บ (Ecolab) บริษัทชั้นนำระดับโลกด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับความสะอาดและสุขอนามัย และบริษัทเอสจีเอส (SGS) ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบคุณภาพและปลอดภัยระดับโลกจากประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทุกแห่งได้จัดตั้งทีมดูแลด้านสุขอนามัยขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยด้านสุขอนามัย และกำกับการดำเนินงานในโรงแรมทุกแห่งในเครือให้ถูกต้องตามหลักปฏิบัติ 12 ข้อ สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติด้านสุขภาพขององค์การอนามัยโลก (WHO) สภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (WTTTC) และหน่วยงานด้านสาธารณสุขในทั้ง 6 ประเทศที่เซ็นทาราดำเนินธุรกิจอยู่ คือ

1. การเว้นระยะห่าง Social Distancing – การเว้นระยะห่างอย่างปลอดภัยระหว่างแขกผู้เข้าพักด้วยกัน และระหว่างพนักงานเช็กอินและพนักงานทำความสะอาด การจัดที่นั่งในพื้นที่ส่วนกลางให้มีระยะห่างที่ปลอดภัย บริการส่งอาหารให้ลูกค้ารับประทานภายในห้อง และการส่งกระเป๋าเดินทางของลูกค้ายกเว้นบริเวณหน้าประตูห้องพัก อีกทั้งการจำกัดอัตราการเข้าพักของลูกค้ายในโรงแรมไม่ให้หนาแน่นจนเกินไป

2. หลักปฏิบัติด้านสุขอนามัย Health & Hygiene Practices – การตรวจวัดอุณหภูมิของพนักงาน ลูกค้าย และผู้เข้าพักโรงแรมทุกคน พนักงานทุกคนต้องสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย รวมถึงการติดตั้งจุดบริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อและเจลล้างมือตามจุดสาธารณะต่างๆ ภายในโรงแรม

3. การยกระดับด้านการทำความสะอาด และฆ่าเชื้อ Enhanced Sanitisation – เพิ่มมาตรการอย่างรอบด้านและเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ส่วนรวมของโรงแรม อาทิ ห้องน้ำ ลิฟต์โดยสาร และจุดที่มีการสัมผัสร่วมกัน ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคที่ได้รับการรับรองจาก EPA - Environmental Protection Agency สหรัฐอเมริกา รวมถึงติดตั้งสเปรย์ไอพ่นในบริเวณห้องพัก ทางเดิน ห้องอาหาร และพื้นที่สาธารณะต่างๆ ในโรงแรมเพื่อฆ่าเชื้ออย่างสม่ำเสมอ

4. การให้บริการการเข้าพัก Check-In – พนักงานที่ให้บริการเช็คอิน-เช็คเอาท์แก่ลูกค้าจะต้องรักษาระยะห่างจากลูกค้าอย่างน้อย 1.5 เมตร ขั้นตอนการเช็คอินจะเพิ่มแบบสอบถามด้านสุขภาพ รวมถึงการเพิ่มทางเลือกด้านการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

5. ห้องพัก Room – พนักงานทำความสะอาดต้องสวมหน้ากากและถุงมือแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง โดยสามารถเข้าทำความสะอาดขณะที่ไม่มีลูกค้าอยู่ในห้องพักนั้น และเน้นการทำความสะอาดฆ่าเชื้อจุดที่ลูกค้าสัมผัสบ่อย จัดเตรียมเช็ดอนามัยที่ประกอบไปด้วยเจลล้างมือและหน้ากากอนามัยให้แก่ลูกค้าภายในห้องพักหรือเมื่อลูกค้าต้องการ

6. ห้องอาหาร Dining – การลดจำนวนที่นั่งและจัดโต๊ะให้เว้นระยะห่างตามหลักปฏิบัติที่ถูกต้อง โต๊ะและอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารทุกชิ้นจะได้รับการทำความสะอาดทุกครั้งหลังการใช้งานแต่ละครั้ง รวมถึงยกเลิกการบริการอาหารแบบบุฟเฟต์ที่ห้องอาหารต่างๆ และคลับเลาจน์ แทนที่ด้วยบริการเสิร์ฟอาหารให้แก่ลูกค้าที่โต๊ะโดยพนักงาน

7. ห้องออกกำลังกายและสระว่ายน้ำ Fitness & Pool – รักษาระดับคลอรีนในสระว่ายน้ำเพื่อฆ่าเชื้อโรคด้วยให้คงประสิทธิภาพสูงสุด แก้อาบน้ำแช่ที่สระว่ายน้ำและเครื่องเล่นในห้องออกกำลังกายจะถูกจัดให้อยู่ห่างกัน 1.5 เมตร โดยอุปกรณ์กีฬา แก้วน้ำจะถูกทำความสะอาดทุกครั้งหลังการใช้งาน

8. สปา Spa – จำกัดจำนวนลูกค้า 1 ท่าน ต่อ 1 ห้องบริการสปาเท่านั้น โดยจำกัดการอาบน้ำ ขาวน้ำ และห้องอบไอน้ำ นวดตัว หรือ ฮัมมัม (Hammam) ทั้งนี้ห้องที่ติดตั้งและอุปกรณ์ทุกชิ้นจะได้รับการทำความสะอาดฆ่าเชื้อหลังการใช้บริการของลูกค้าทุกครั้ง

9. คิด้ส์ คลับ Kids' Club – พนักงานผู้ดูแลห้องคิด้ส์ คลับ จะได้รับการฝึกอบรมด้านสุขอนามัยอย่างเข้มงวด และต้องปฏิบัติตามความสะอาดตามแนวทางที่วางไว้อย่างเคร่งครัด โดยจะมีการทำความสะอาดของเล่นทุกชิ้นทุกๆ 15 นาที

10. การจัดงานอีเวนต์ต่างๆ Event – การจัดที่นั่งต้องเว้นระยะห่างกันตามหลักปฏิบัติ โดยห้องที่ใช้จัดงานจะได้รับการทำความสะอาดด้วยนวัตกรรมฆ่าเชื้อแบบพ่นละอองในอากาศทุกครั้งหลังจบงาน และผู้เข้าร่วมงานทุกคนจะต้องสวมหน้ากากอนามัย

11. การฝึกอบรมพนักงาน Training & Personal – พนักงานเช็กอินและพนักงานทำความสะอาดจะได้รับการอบรมเรื่องสุขอนามัยและการทำความสะอาดอย่างเข้มงวด จัดตารางการทำงานของพนักงานให้บริการ เพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อข้ามทีม

12. การดูแลคุณภาพและตรวจสอบ Accreditation & Monitoring – โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทรัลพลาซาทุกแห่งจะมีผู้จัดการด้านสุขอนามัย ทำหน้าที่ดูแลมาตรฐานด้านสุขภาพและสุขอนามัยของโรงแรมในเครือทุกแห่ง โดยทำงานร่วมกับอีโคแล็บ (Ecolab) รวมถึงการรับรองจากบริษัทเอสจีเอส (SGS) ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบคุณภาพและปลอดภัยระดับนานาชาติจากประเทศสวิตเซอร์แลนด์

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทรัลพลาซาผ่านการประเมินมาตรฐาน SHA (Amazing Thailand Safety and Health Administration) มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อกักต้งภัยโดยนักท่องเที่ยว เป็นโครงการความร่วมมือของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กับกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ฯลฯ โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวว่าทุกคนจะได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการประเทศไทย

ในส่วนของการจัดหาอาหาร ให้ความสำคัญกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้ายและพนักงานทุกคนอย่างสูงสุดเช่นกัน โดยจัดทำ “3 แม่บท กับ 17 มาตรการเชิงรุกรองรับ New Normal” (<https://www.facebook.com/watch/?v=869035453593013>) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องลดความเสี่ยงในการติดเชื้อหรือแพร่กระจายเชื้อ อีกทั้งเพื่อสร้างความมั่นใจและคลายความกังวล โดยดำเนินภายใต้ 3 แม่บทหลัก 17 มาตรการ ดังนี้

1. Cleanliness Procedure- คัดกรองอย่างเข้มงวดรักษาความสะอาดทุกขั้นตอน

- 1) ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายของพนักงาน โดยตรวจวัดก่อนเข้าปฏิบัติงานและทุก 4 ชั่วโมง
- 2) มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายของลูกค้ายก่อนเข้าใช้บริการ (เฉพาะสาขาบริการรูปแบบ Dine in และสาขา Stand Alone)
- 3) ขอความร่วมมือจากลูกค้ายที่มาใช้บริการให้สวมหน้ากากอนามัย
- 4) บริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณทางเข้าร้าน
- 5) กำหนดให้พนักงานล้างมือทุกครั้งตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และสเปรย์แอลกอฮอล์ฆ่าเชื้ออย่างน้อยชั่วโมงละ 1 ครั้ง
- 6) เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อพื้นผิวต่างๆ ทุกครั้งหลังลูกค้ายใช้บริการ
- 7) กำหนดให้พนักงานในส่วนงานบริการลูกค้ายสวมหน้ากากอนามัย Face Shield และสวมถุงมือ ขณะให้บริการ
- 8) เน้นย้ำพิเศษสำหรับพนักงานในส่วนปรุงอาหาร และผู้ที่ต้องสัมผัสอาหาร ให้สวมถุงมือและหน้ากากอนามัยตลอดเวลา เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าอาหารทุกเมนูที่ปรุงจากร้านมีมาตรฐานและปลอดภัย

2. Consideration of Social Distancing Measures– เน้นย้ำมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมโดยจัดพื้นที่ให้บริการภายในร้านให้เหมาะสมและปลอดภัย

- 1) จัดให้มี Table Shield สำหรับพื้นที่ให้บริการแบบ Dine in และ Counter Shield สำหรับร้านในรูปแบบ Counter service
- 2) จัดการพื้นที่บริเวณเคาน์เตอร์สั่งอาหาร โดยเว้นระยะไม่ต่ำกว่า 1 เมตร
- 3) จัดโต๊ะ-เก้าอี้โดยเว้นระยะห่างไม่ต่ำกว่า 1.5 เมตร พร้อมทำสัญลักษณ์เว้นที่นั่งที่ชัดเจน
- 4) จัดสถานที่ให้เพียงพอกับจำนวนคนขนส่งอาหาร (Delivery man) ที่เข้ามาที่หน้าร้าน
- 5) ทำสัญลักษณ์เส้นเว้นระยะห่างในการสั่งอาหาร เป็นต้น

3. Contactless Service – การให้บริการแบบไร้สัมผัสตั้งแต่ขั้นตอนการจัดเตรียมอาหารไปจนถึงขั้นตอนการชำระเงิน

- 1) ส่งมอบอาหารด้วยภาชนะบรรจุอาหารทุกครั้ง
- 2) จัดให้มีภาชนะใส่เงินทอน หรือ กำหนดพื้นที่วางเงิน หรือ ส่งมอบเงินผ่านแผ่นพับสมุดบัตรเครดิต
- 3) รองรับการชำระเงินแบบ Cashless Payment
- 4) บริการรูปแบบใหม่ๆ อาทิ Order & Collect, QR Menu เป็นต้น

การดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบเรื่องการจองที่พักภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ช่วงต้นปี 2563 บริษัทเราได้ยืดหยุ่นเรื่องเงื่อนไขการยกเลิกและเปลี่ยนแปลงการเข้าพักที่โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำหรับการจองใหม่และการจองที่มีอยู่แล้ว โดยสามารถเปลี่ยนแปลงการเข้าพักภายในโรงแรมเดียวกันได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ในห้องพักประเภทเดิม และแพคเกจอาหารแบบเดิม ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด กรณีที่ต้องการยกเลิกการจอง จะได้รับเงินคืนเต็มจำนวน โดยสามารถทำการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการจองได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดสำหรับการจองผ่านเซ็นทาราโดยตรงเท่านั้น พร้อมทั้งจัดทำโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้า อาทิ แคมเปญ Stronger Together ไทยช่วยไทย คือไทยเท ด้วยข้อเสนอสุดคุ้มจากเซ็นทาราสำหรับสมาชิก CentaraThe1 ห้องพักราคาพิเศษ และสามารถเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการเข้าพักได้โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมใดๆ ทั้งสิ้น



จัดทำแคมเปญการจัดส่งอาหารปรุงสดใหม่จากหลากหลายห้องอาหารชั้นนำของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา ที่ให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัย และสุขภาพที่ดีของลูกค้าและพนักงานทุกคนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทีมเชฟ และพนักงานส่งอาหารทุกคนจึงต้องผ่านการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายทุกวัน ต้องได้รับการอบรมแนวทางป้องกันโรคระบาดอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้เรายังทำการฆ่าเชื้ออุปกรณ์ทำครัว ห้องครัว และเครื่องมือเครื่องใช้เป็นอย่างดี รวมทั้งการส่งอาหารโดยพนักงานของโรงแรมที่ได้รับการอบรมมาอย่างดี เพื่อจะ-ได้สามารถให้บริการจัดส่งแบบไม่มีการสัมผัสลูกค้า (contactless delivery) เพราะความปลอดภัยของลูกค้า คือสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับเรา ในส่วนของธุรกิจอาหารได้เปิดจุดบริการขายอาหารพร้อมทานและแบบส่งกลับบ้าน จากแบรนด์ดังในเครือซีอาร์จี อาทิ มิสเตอร์ โดนิก, เคเอฟซี, อานตี้ แอนส์, เปปเปอร์ อັນซ์, ซาบูตง ราเมน, ไทยเกอร์ส, โยชิโนะ, โอโตยะ, เทนยะ, และคิตสึยะ จัดทำแคมเปญเสิร์ฟปิ่นโตให้คุณถึงบ้าน กับหลากหลายเมนูจาก 6 ร้านดังในเครือ CRG



นอกจากนี้ในช่วงที่รัฐบาลขอความร่วมมือให้ทุกคนอยู่บ้าน เพื่อหยุดการแพร่กระจายเชื้อ ธุรกิจโรงแรมได้จัดทำวิดีโอสอนการทำอาหารจากเมนูยอดนิยมของโรงแรมแต่ละแห่ง การทำเครื่องดื่มแบบต่างๆ การออกกำลังกายกับฟิตเนสของโรงแรม รวมถึงแผนกสปาได้นำเสนอเทคนิคการดูแลสุขภาพแบบง่ายที่สามารถทำได้เองที่บ้าน ภายใต้โครงการ CENTARAatHOME ผ่านช่องทางออนไลน์ทั้ง Facebook Instagram และ YouTube ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี



นวัตกรรมใหม่ในการให้บริการลูกค้า

ในปี 2563 ธุรกิจอาหารได้พัฒนานวัตกรรมในการให้บริการลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ โดยร่วมกับ “นาสเกต” (Nasket) ปรับกลยุทธ์รับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตวิถีใหม่ New Normal ด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีด้านอสังหาริมทรัพย์ (PropTech) เสริมความแข็งแกร่งของช่องทางดีลิเวอรี่ขึ้นอีกชั้น ให้ผู้พักอาศัยในอาคารชุดได้อิ่มสะดวกรวดเร็วแค่ปลายนิ้วสัมผัสที่หน้าจอกำหนดคำสั่งในห้องพักด้วยแพลตฟอร์มสำหรับสินค้าและบริการต่างๆ สำหรับการใช้ชีวิตในคอนโดฯ และปรับระบบการให้บริการใหม่เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าด้วยบริการ “คลิกสั่งไว ไร้สัมผัส” กับฟีเจอร์ “Zero-Touch Dine in Experience” กับ 3 บริการแบบไร้สัมผัส Cashless Payment, QR Menu และ Order & Collect ที่อำนวยความสะดวกสบายตั้งแต่ขั้นตอนการจัดเตรียมอาหารไปจนถึงขั้นตอนการชำระเงิน นอกจากนี้แบรนด์ KFC ได้พัฒนาระบบให้บริการใหม่ อาทิ KFC Cashless ได้เริ่มเชื่อมต่อกับระบบ POS กับเครื่อง EDC ให้ลูกค้าชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต หรือเดบิตบัตรเครดิต หรือ สแกนผ่าน Application Rabbit Line Pay, Dolphin และจัดทำ KFC Self Pick-up โดยเพิ่มฟังก์ชันใน Application KFC ในการสั่งแล้วลูกค้าสามารถไปรับที่สาขาที่ต้องการได้ในเดือนตุลาคม 2563 หรือนัดกับพนักงานเพื่อรับสินค้าตามจุด เช่นลานจอดรถ เป็นต้น ลูกค้าไม่ต้องเดินเข้ามาในร้าน เริ่มใช้งานแล้ว 16 สาขา เมื่อปลายเดือนธันวาคม 2563 จัดทำระบบ KFC ATO ซึ่งในระบบ Home Delivery เดิม เมื่อมี order จะพิมพ์ลงกระดาษ พนักงานที่สาขาต้อง re-key จึงได้มีการพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่ เมื่อมี Order Home Delivery เข้ามาระบบจะเชื่อมโยงไปที่ POS พนักงานที่สาขาไม่ต้อง re-key เพื่อลดเวลาในการทำงานลง มีการพัฒนาระบบ Robotic for Restaurants หุ่นยนต์เสิร์ฟอาหาร เริ่มทดสอบกับแบรนด์ Katsuya สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ เมื่อเดือนตุลาคม 2563



มีการพัฒนาระบบ ‘Cloud Kitchen’ ภายใต้ชื่อ “Every Food” ครีวกลางที่รวบรวมร้านอาหารและเครื่องดื่มต่างๆ เพื่อกระจายช่องทางดีลิเวอรี่ส่งตรงถึงกลุ่มลูกค้าทดแทนช่องทางการเข้ามารับประทานในร้านอาหาร โดยจะเน้นทำเลใกล้จุดจัดส่ง เพื่อลดต้นทุน และเพิ่มแบรนด์ร้านอาหารต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า อีกทั้งในปี 2563 ได้เปิดตัวโมเดลใหม่ “เดลโก้ (Delco)” ในรูปแบบของโมบายล์สโตร์ โดยนำ 2 แบรนด์ใหญ่อย่าง มิสเตอร์ โดนิก และ อานตี้ แอนส์ เข้าร่วมโดยมีการปรับเมนูที่จำหน่ายที่ร้าน Delco ให้เหมาะสมกับรูปแบบการซื้อกลับบ้าน (Take away) และ เดลิเวอรี่ 100% อาทิ มิสเตอร์ โดนิก จะเน้นเมนูอาหารเข้ามากขึ้น เช่น แซนวิช ครีวซอง อาหารรองท้อง ส่วนอานตี้ แอนส์ จะเน้นเมนูช่วงบ่ายหรือช่วงค่ำซึ่งเป็น mix & match ในรูปแบบ bucket party เหมาะสำหรับการแชร์กันในครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน

ในปี 2563 บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างสรรคคิดสิ่งใหม่ (Innovation) โดยได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตร Design Thinking ให้กับพนักงานในธุรกิจอาหาร เพื่อให้ความรู้ในการพัฒนานวัตกรรมควบคู่กับการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า โดยในหลักสูตรดังกล่าวมีการจัดให้กับพนักงานทั้งในส่วน Operations และ Support Center ซึ่งทำให้เกิดโครงการนวัตกรรมทั้งสิ้น 20 โครงการ และทุกโครงการได้ส่งเข้าประกวดในงานประกวดนวัตกรรมของบริษัท (Innovation Convention) โดยในแต่ละโครงการนำไปสู่ผลลัพธ์ต่อบริษัท ไม่ว่าจะเป็น ยอดขายที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายที่ลดลง เพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงาน

มิติสังคม

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการดำเนินงานด้านสังคมในการพัฒนาศักยภาพและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงาน มุ่งมั่นช่วยเหลือและพัฒนาสังคมด้านต่างๆ ภายใต้แนวคิดที่มุ่งเน้นสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

การบริหารทรัพยากรบุคคล

การดูแลพนักงาน

CENTEL มีความมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อหล่อหลอมให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคง โดยยึดหลักในการดูแลพนักงานเสมือนคนในครอบครัว ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมในการว่าจ้าง การแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาบนพื้นฐานของหลักคุณธรรม และหลักปฏิบัติสากลด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อนำศักยภาพของพนักงานมาสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร

ในธุรกิจบริการ พนักงานถือเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ เพราะเทคโนโลยีไม่สามารถทดแทนความจริงใจจากการแสดงออก น้ำเสียง สายตา ท่าทางและการแสดงออกที่สื่อถึงการเอาใจใส่ เข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดีเท่ากับการบริการจากพนักงานของเรา ดังนั้นการดูแล การรักษาพนักงานและการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้เติบโตและก้าวหน้าในสายงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารได้หาหรือเพื่อกบฏนกรอบการดำเนินงาน และพิจารณาปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับภาวะการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ และยังสนับสนุนให้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการพนักงานขึ้น เพื่อนำเสนอความต้องการ หรือแนวทางในการดูแลพนักงานต่อผู้บริหาร และมีการพูดคุยเพื่อหาข้อสรุปที่ตอบใจความต้องการของพนักงาน

การสรรหาพนักงาน

การสรรหาบุคลากรของบริษัทฯ ทั้งในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารต่างให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ในเรื่องของความเสมอภาค ศักดิ์และสิทธิในการได้รับการปฏิบัติต่อมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ศาสนาและความเชื่อ โดยเปิดโอกาสให้ทุกเชื้อชาติสามารถเข้ามาเป็นพนักงาน โดยคำนึงถึงคุณสมบัติและคุณวุฒิที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานต่างๆ พนักงานในองค์กรสามารถหมุนเวียน หรือโอนย้ายไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมเพื่อพัฒนากิจและเพิ่มโอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศ เพื่อให้เข้าใจวิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร รวมทั้งข้อกำหนด สวัสดิการต่างๆ ก่อนเริ่มทำงาน ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในหลากหลายพื้นที่ทั่วโลก การปฏิบัติต่อแรงงานเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและหลักด้านสิทธิมนุษยชนจึงเป็นประเด็นที่ฝ่ายบริหารให้ความสำคัญ บริษัทฯ มีพนักงานในความดูแล 35 สัญชาติ จากพื้นฐานวัฒนธรรมที่หลากหลาย บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสากล มีการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมตามประสบการณ์และความสามารถ และเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเพื่อให้พนักงานทุกระดับทั้งชายและหญิงได้รับค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียมกัน

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

การพิจารณาค่าตอบแทนพนักงานของบริษัทฯ อยู่บนหลักการที่กำหนดไว้ โดยให้ค่าตอบแทนพนักงานอย่างเหมาะสม เมื่อเทียบกับมาตรฐานค่าตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องเพศ เชื้อชาติ ศาสนาและความเชื่อ และยึดหลักความเท่าเทียมในการพิจารณาค่าตอบแทนจากผลงาน และให้ความสำคัญกับการบริหารอัตราค่าตอบแทนในส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิงให้มีความใกล้เคียงกันมากที่สุด ในส่วนของนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี ได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทนแก่พนักงานตามหลักเกณฑ์

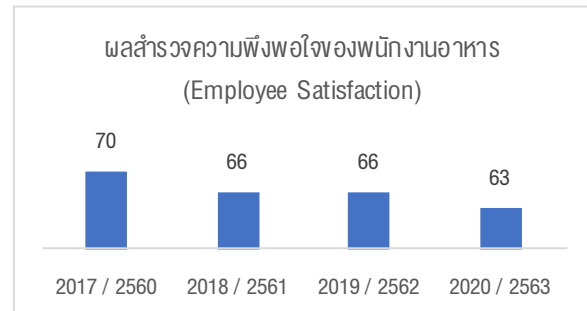
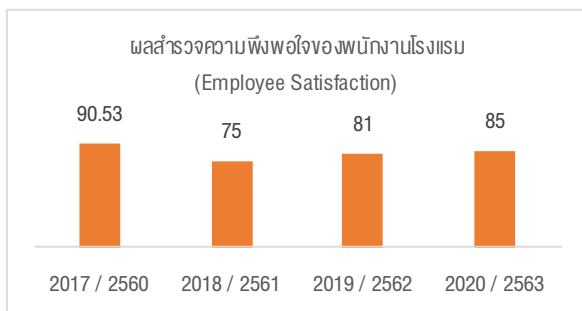
บริษัทฯ ได้จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ สำหรับพนักงานตามกฎหมายกำหนด และมีสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับพนักงาน อาทิเช่น เครื่องแบบ อาหาร ประกันชีวิตและประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี ห้องพักในราคาพนักงาน หอพัก(ในบางสาขา) รถรับส่ง(ในบางสาขา) ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกและค่าทำฟัน(ในบางสาขา) สวัสดิการกองทุนเงินทดแทน(ในบางสาขา) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือต่างๆ สหกรณ์ออมทรัพย์ สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ในปี 2563 ได้เพิ่มเติมสวัสดิการพนักงานเรื่องการกู้เงินสินเชื่อสวัสดิการ และปรับเปลี่ยนยอดเงินช่วยเหลือต่างๆ เพิ่มขึ้น และภายใต้สถานการณ์โควิด-19 บริษัทฯ ได้พิจารณาสวัสดิการพิเศษเพื่อเป็นการดูแลพนักงาน โดยมีการจัดทำประกันสุขภาพเพิ่มเติมว่าด้วยการรักษาตัวหากติดเชื้อโควิด จัดทำประกันโควิด-19 ให้กับพนักงานทุกคน จัดเตรียมหน้ากากอนามัยให้กับพนักงานในช่วงที่หน้ากากอนามัยขาดตลาด จัดเตรียมแอลกอฮอล์ล้างมือให้กับพนักงาน รวมถึงยังได้พิจารณาปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อลดค่าใช้จ่ายของพนักงานในช่วงการแพร่ระบาด สำหรับโรงแรมที่ปิดให้บริการเนื่องจาก พรบ.ฉุกเฉิน บริษัทฯ ให้การสนับสนุนทางการเงินพิเศษสำหรับพนักงานที่มีงานน้อยลงและไม่เป็นเพียงพอกับการดำรงชีวิตระหว่างปิดโรงแรม เริ่มตั้งแต่เมษายน – มิถุนายน 2563 โดยพนักงานของโรงแรมสามารถรับเงินสนับสนุนจากประกันสังคม 62 % และบริษัทกันวงเงินเพื่อให้พนักงานกู้พิเศษอีก 38 % เพื่อให้พนักงานมีรายได้ในการดำรงชีพอย่างเพียงพอ

การขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร I-CARE

บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรไปสู่พนักงานทุกคนผ่านกิจกรรมและกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร I-CARE ที่มุ่งเน้นความสำคัญเรื่องนวัตกรรม การสร้างสรรค์คิดสิ่งใหม่ (Innovation) ความใส่ใจในลูกค้า (Customer) ความก้าวหน้าทั้งกลุ่มธุรกิจ (Alliance) จัดผูกพันพึ่งพา ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน (Relationship) และมุ่งรักษารายธรรมในการทำงาน (Ethic) โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการเข้าอบรม I-CARE Interactive Online Learning ผ่านระบบออนไลน์เพื่อกบฏนและสร้างความตระหนักเรื่องวัฒนธรรมองค์กร และอบรมหลักสูตร I-CARE Board Game ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรผ่านการเล่น Board Game ซึ่งเป็นหลักสูตรพื้นฐานสำหรับพนักงานทุกคน

ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร

บริษัทมีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนในการดูแลพนักงานอย่างรอบด้าน นำเสนอผู้บริหารและหาแนวทางในการแก้ปัญหา สรุปผลแนวทางการแก้ไขและสื่อสารกลับไปยังพนักงาน ติดตามผลและแจ้งให้พนักงานรับทราบถึงความคืบหน้าอยู่เสมอ โดยเป้าหมายของกระบวนการดังกล่าวเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานและนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน รวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าสู่กระบวนการนำเสนอฝ่ายบริหาร ในการทบทวนและพิจารณาอย่างรอบคอบในการปรับปรุงสวัสดิการการดูแลพนักงานให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มธุรกิจ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในปี 2563 ธุรกิจโรงแรมได้ตั้งเป้าความพึงพอใจของพนักงานอยู่ที่ 81.4 % ผลสำรวจอยู่ที่ 85 % ธุรกิจอาหารตั้งเป้าความพึงพอใจของพนักงานอยู่ที่ 87% ผลสำรวจอยู่ที่ 63%



ประเด็นที่พนักงานชื่นชอบมากที่สุด ได้แก่ การปรับตัวและการตอบสนองในการบริการลูกค้า ความสำคัญกับการลงทุนในเรื่องใหม่ๆ และประเด็นที่ต้องการให้บริษัทให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติม

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทให้ความสำคัญและยึดหลักการปฏิบัติในเรื่องสิทธิมนุษยชนเป็นอย่างยิ่ง โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกรูปแบบ และจัดทำนโยบายสิทธิมนุษยชนขึ้นในปี 2562 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและหลักปฏิบัติบนหลักการเคารพเกียรติและศักดิ์ศรีต่อกันอย่างเท่าเทียมตามหลักกฎหมาย และหลักการสากลแห่งสหประชาชาติด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชนและหลักการการปฏิบัติตามกรอบการคุ้มครอง เคารพ เยียวยา (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights : Implementing the Protect, Respect, Remedy Framework (UNGPs) และหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization; ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ หรือสถานะอื่นใด ได้เผยแพร่นโยบายดังกล่าวบนเว็บไซต์ <https://investor.centarahotelsresorts.com/th/sustainability/corporate-governances-document> รวมถึงจัดทำนโยบายการคุ้มครองเด็ก (Child Protection Policy) และกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเด็กเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

และในปี 2563 บริษัทได้เข้าอบรมหลักสูตร Better Business for Children : Advanced Course โดยองค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และฝึกทักษะเกี่ยวกับการทบทวนการออกแบบกิจกรรม และการประเมินผลกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมสิทธิเด็ก ซึ่งรวมถึงการประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนในกิจกรรม ที่จะสามารถช่วยสนับสนุนในการปรับปรุงการบริหารจัดการตามกรอบแนวปฏิบัติ “สิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles - CRBP)” โดยองค์การยูนิเซฟเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (องค์การยูนิเซฟ) โดยบริษัทได้ดำเนินงานตามกรอบของ CRBP ที่เกี่ยวข้องกับการหลักการดังกล่าว ในหัวข้อการส่งเสริมให้เด็กเข้าถึงบริการที่มีความปลอดภัย จัดทำ Kids Area พื้นที่ให้บริการสำหรับเด็ก อาทิ Kids Club และ Kids Spa รวมไปถึง Kids Menu เพื่อให้เด็กสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการเช่นเดียวกับผู้ใหญ่



การพัฒนาศักยภาพและทักษะให้กับพนักงาน

ในปี 2563 ธุรกิจโรงแรม ได้บทวนและต่อยอด Road Map แผนการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานจากปี 2562 ภายใต้ชื่อ Talent Development & Culture 2020 โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานตามความต้องการของธุรกิจ โดยกำหนดเป้าหมายการฝึกอบรมกลุ่มพนักงานดังนี้ กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการเน้นการฝึกอบรมเรื่องการบริการที่เลิศให้กับลูกค้า เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้ตอบโจทย์กับลูกค้าทุกกลุ่ม สำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานเน้นการฝึกอบรมเรื่องทักษะการบริหารคน และการปรับกรอบความคิดในการทำงานและใช้ชีวิต

เนื่องจากปีที่ผ่านมาภายใต้สถานการณ์โควิด-19 บริษัทได้กำหนดให้พนักงานส่วนหนึ่งสามารถทำงานจากที่บ้าน และดำเนินตามมาตรฐานการในการป้องกันเชื้อโควิด-19 อย่างเคร่งครัด ทำให้แผนการพัฒนาบุคลากรของบริษัทต้องหยุดชะงัก ระบุบางโครงการและปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จากการเรียน ฝึกอบรมในห้องเรียน ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นการเรียนผ่านระบบออนไลน์ในหัวข้อบางหัวข้อที่สามารถทำได้ อาทิเช่น การฝึกอบรมเรื่อง Be Proactive – The Power of Effectiveness (บี โปรแอคทีฟ –พลังสู่ความมีประสิทธิภาพ), Coaching & Smart Feedback (การสอนงานและการให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างชาญฉลาด), Personal Data Protection Acts (พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) เป็นต้น และฝ่ายพัฒนาบุคลากรยังได้เพิ่มเติมหลักสูตรที่สามารถเรียนออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจากแหล่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น แพลตฟอร์มเว็บไซต์ หรือการเรียนผ่านไลฟ์ต่างๆ โดยกำหนดให้พนักงานเข้าเรียนผ่านระบบออนไลน์อย่างน้อย 10 ชั่วโมงต่อคน

ภาพรวมถึงปี 2563 นั้น มีพนักงานธุรกิจโรงแรมได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ดังนี้

- | | |
|---|---------------------------|
| 1. หลักสูตรผู้บริหาร & และผู้นำ (Management & Leadership) | ฝึกอบรมรวม 10,504 ชั่วโมง |
| 2. หลักสูตรเฉพาะทางในการทำงาน (Functional) | ฝึกอบรมรวม 63,175 ชั่วโมง |
| 3. หลักสูตรที่เรียนผ่านช่องทางออนไลน์อื่นๆ (E-Learning) | ฝึกอบรมรวม 90,443 ชั่วโมง |

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานธุรกิจโรงแรม 14.6 ชั่วโมง / คน / ปี ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาศักยภาพและทักษะให้กับพนักงานรวม 8.5 ล้านบาท

สำหรับธุรกิจอาหาร ได้วางกรอบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับและเกณฑ์การพัฒนาทักษะของบุคลากรในธุรกิจอาหาร พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและการฝึกอบรมประจำปี 2563 คือ

1. มุ่งพัฒนาผู้บริหารและพนักงานมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น (Resilience & Agility)
2. เพิ่มหลักสูตรใหม่ๆ ที่เสริมสร้างความรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน และเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต
3. พัฒนากิจกรรมที่เป็น Hard Skill และ Heart Skill เพื่อตอบโจทย์ทั้งในมุมการทำงาน และมุมชีวิตของพนักงาน
4. ออกแบบหลักสูตรที่มีการต่อยอดการเรียนรู้ออกไปมากกว่าการเรียนในห้องเรียน เน้นการประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง

โดยแบ่งหลักสูตรออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มหลักสูตร BE CRG: มุ่งเน้นการผสมผสานความเป็น CRG กับความเป็นปัจเจกของตัวพนักงานใหม่ ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยเข้าใจเส้นทางธุรกิจ วัฒนธรรม และค่านิยมหลักขององค์กร 2) กลุ่มหลักสูตร Be Professional: มุ่งเน้นการสร้างเสริมความเป็นมืออาชีพ ผ่านหลักสูตรที่สร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารธุรกิจร้านอาหารอย่างเฉพาะเจาะจง 3) กลุ่มหลักสูตร Be Leader: มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพ สร้างทัศนคติของพนักงานให้มีความพร้อมในการเป็นผู้นำทุกระดับ ทั้งการนำตน (Lead Self) นำทีม (Lead Team) และนำองค์กร (Lead Business) และ 4) กลุ่มหลักสูตร Be Smarter: มุ่งเน้นการตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานและเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยแยกเป็น 26 หลักสูตรย่อย แบ่งการอบรมเป็น 91 รุ่น ดังนี้ 1) หลักสูตรผู้บริหาร & และผู้นำ (Management & Leadership) 5 หลักสูตร 2) หลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory) 5 หลักสูตร 3) หลักสูตรทางเลือก (Selective) 8 หลักสูตร 4) หลักสูตรเฉพาะทางในการทำงาน (Functional) 4 หลักสูตร 5) หลักสูตรทางด้านภาษา (Language) 1 หลักสูตร และ 6) หลักสูตรโปรแกรมก่อนเริ่มงาน (On boarding Program) 3 หลักสูตร จำนวนพนักงานเข้าร่วมอบรมคิดเป็น 56.31% ของพนักงานทั้งหมด แบ่งเป็น ระดับผู้บริหาร 56 คน ระดับพนักงาน 2,608 คน ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในธุรกิจอาหารมาเป็น Online ในรูปแบบ Virtual Learning โดยระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน มีการดำเนินการ 100% ทั้งนี้ เมื่อสถานการณ์โควิดเริ่มผ่อนคลายความตึงเครียดลง หน่วยงานฯ ได้มีการจัดการอบรมแบบผสมผสานทั้งในรูปแบบเดิมที่เป็น Classroom ร่วมกับ Online โดยตลอดทั้งปีมีจำนวนหลักสูตรออนไลน์ทั้งสิ้น 36 หลักสูตร คิดเป็น 40% ของจำนวนหลักสูตรทั้งหมดจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานธุรกิจอาหาร 4.5 ชั่วโมง / คน / ปี ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาศักยภาพและทักษะให้กับพนักงานรวม 9.6 ล้านบาท

โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพ (Talent Development & Succession Plan)

ปี 2563 บริษัทได้ดำเนินการคัดเลือกพนักงานจากธุรกิจโรงแรมที่มีศักยภาพ (Talents) ตามเกณฑ์ที่กำหนด ทำแผนการพัฒนาเริ่มจากการเรียนรู้การทำแผนพัฒนาในอาชีพการงานรายบุคคล (Individual Career Development Plan) กำหนดเป้าหมายและแผนการพัฒนาในตนเอง ฝึกอบรมและพัฒนาตามแผนที่วางเอาไว้ โดยข้อมูลจะถูกอัปเดตทุกๆ 3-4 เดือน เพื่อทำให้มั่นใจว่า ผู้เข้าร่วมโครงการได้พัฒนาตนเองตามแผนที่วางเอาไว้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ยังมีการฝึกอบรมการพัฒนาผู้นำ (Leadership Development) เป็นการพัฒนานักงานในระดับจัดการ (Management) ของธุรกิจอาหาร โดยมุ่งเน้นที่พัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของพนักงานในด้านความยืดหยุ่นและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Resilience & Agility) โดยได้ศึกษาและพัฒนาหลักสูตรร่วมสถาบันภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและจัดให้มีหลักสูตร Leadership Agility ขึ้น ซึ่งหลักสูตรนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนัก เพิ่มพูนความรู้และทักษะ และเพื่อให้กลุ่มผู้นำเป็นจุดเริ่มต้นในการผลักดันทีมให้สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งที่มีความแน่นอนและไม่แน่นอนได้อย่างรวดเร็ว โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ตนเองด้วยแบบวัด Leadership Agility ซึ่งจะช่วยสะท้อนจุดแข็งและจุดอ่อนในมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับ Agility ได้แก่ ความรวดเร็วในการคิด (Thinking Agility) ความรวดเร็วในการส่งมอบผลลัพธ์ (Result Agility) ความรวดเร็วในการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Agility) และความรวดเร็วในการปรับเปลี่ยนแปลง (Change Agility) และนำไปสู่การเรียนรู้ในเส้นทาง (Path) ที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน โดยพนักงานเป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาตนเองผ่านทางออนไลน์ โดยตลอดโครงการมีระยะเวลา 3 เดือน

บริษัทยังมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) โดยมีการกำหนดตำแหน่งงานสำคัญ (Key Position) และตำแหน่งที่มีผลกระทบต่อกิจกรรม (Critical Position) และคัดเลือกผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยแผนการสืบทอดตำแหน่งนั้น จะมีการดำเนินการผ่านแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Career Development Plan)

ชีวอนามัยและความปลอดภัย Health & Safety

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดูแลเรื่องชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงจัดทำแนวทางการจัดการและแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐานในระดับสากล พร้อมทั้งสร้างทัศนคติและความตระหนักในด้านชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ปราศจากอุบัติเหตุและลดจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน การลดความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียต่อชีวิต การบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานอันจะส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ มีกระบวนการส่งเสริมสุขภาพที่ดีของพนักงาน และประเมินความเสี่ยงในกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ พร้อมทั้งการทบทวนมาตรการควบคุมและป้องกันอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จัดอบรมให้ความรู้ด้านชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับพนักงานแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน จัดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพพิเศษเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ต้องสัมผัสอาหารอย่างใกล้ชิด เพื่อความปลอดภัยต่อตัวพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ การอบรมวิธีปฏิบัติตัวในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจโรงแรม มีการจัดอบรมดับเพลิงขั้นต้นและฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยพนักงานทุกคนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการฝึกซ้อมดับเพลิงและหนีไฟ Basic Fire Fighting Course จะได้รับประกาศนียบัตร จัดเตรียมห้องพยาบาลพร้อมแพทย์ และพยาบาลวิชาชีพ ในการดูแลอาการเจ็บป่วย หรือการเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุเบื้องต้น ก่อนส่งต่อไปยังสถานพยาบาลในกรณีที่ต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือเฉพาะทางการแพทย์ บริษัทได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยและชีวอนามัยเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น พร้อมจัดทำแผนการรับมือในเรื่องความปลอดภัยไว้ด้วย

บริษัทได้จัดการอบรมเรื่องชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการอบรมให้เหมาะสมภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยพนักงาน 1 คน สามารถเข้ารับการอบรมได้มากกว่า 1 เรื่อง มีพนักงานเข้าอบรมดังนี้ อบรม Basic Fire & Fire Evacuation Drill Training จำนวน 3,039 คน อบรม Centara Complete Care จำนวน 2,354 คน อบรมเรื่อง Food Hygiene จำนวน 840 คน อบรมความรู้เกี่ยวกับโรค COVID-19 จำนวน 2,902 คน และการอบรมในหัวข้ออื่นๆ อาทิ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น First Aid, การป้องกันภัยพิบัติน้ำท่วม Flooding Prevention, การอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย Security Awareness จำนวน 2,294 คน

ในปี 2563 ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัยด้านสุขภาพของพนักงานเป็นอันดับแรก มีการจัดการอบรมเรื่องสุขภาพ การป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 จัดตารางการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาด แบ่งทีมเข้าทำงานเพื่อป้องกันการติดเชื้อข้ามทีม ประกาศแนวทางการทำงานจากที่บ้านให้พนักงานรับทราบต่อเนื่องเพื่อลดความเสี่ยงจากการเดินทางของพนักงาน ทำความสะอาดสำนักงานด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อเพื่อให้มั่นใจในความสะอาดในสถานที่ทำงานโดยทำความสะอาดทุกสัปดาห์ จัดทำการประกันภัย COVID-19 เป็นเวลา 1 ปี สำหรับพนักงานทุกคน จัดหาหน้ากากอนามัยแจกจ่ายสำหรับพนักงานปฏิบัติภารกิจและถึงองค์กรในช่วงที่นำการอนามัยขาดแคลน



ข้อมูลพนักงาน

ธุรกิจโรงแรม

• จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)

พนักงานทั้งหมด	3,785
ชาย 2,032 (54%)	หญิง 1,753 (46%)
พนักงานประจำ	3,728
ชาย 1,998 (54%)	หญิง 1,730 (46%)
พนักงานชั่วคราว	57
ชาย 34 (60%)	หญิง 23 (40%)

• จำนวนพนักงานแบ่งตามอายุ (คน)

อายุระหว่าง 18-30 ปี	975
ชาย 464 (48%)	หญิง 511 (52%)
อายุระหว่าง 30-50 ปี	2,464
ชาย 1,349 (55%)	หญิง 1,115 (45%)
อายุ 50 ปีขึ้นไป	346
ชาย 219 (63%)	หญิง 127 (37%)

• จำนวนพนักงานแบ่งตามระดับงาน (คน)

ระดับสูงกว่า Director ขึ้นไป	20
ชาย 16 (80%)	หญิง 4 (20%)
ระดับ Director	48
ชาย 34 (71%)	หญิง 14 (29%)
ระดับผู้จัดการ	558
ชาย 277 (47%)	หญิง 311 (53%)
ระดับหัวหน้างาน	959
ชาย 478 (50%)	หญิง 481 (50%)
ระดับปฏิบัติการ	2,170
ชาย 1,227 (57%)	หญิง 943 (43%)

ธุรกิจอาหาร

• จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)

พนักงานทั้งหมด	4,806
ชาย 1,478 (31%)	หญิง 3,328 (69%)
พนักงานประจำ	4,777
ชาย 1,466 (31%)	หญิง 3,311 (69%)
พนักงานชั่วคราว	29
ชาย 12 (41%)	หญิง 17 (59%)

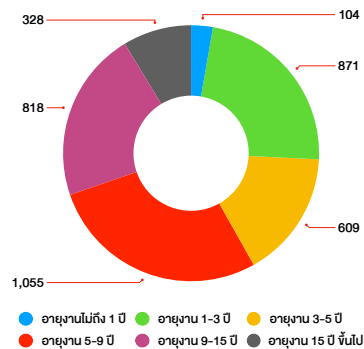
• จำนวนพนักงานแบ่งตามอายุ (คน)

อายุระหว่าง 18-30 ปี	2,401
ชาย 732 (30%)	หญิง 1,669 (70%)
อายุระหว่าง 30-50 ปี	2,216
ชาย 683 (31%)	หญิง 1,533 (69%)
อายุ 50 ปีขึ้นไป	189
ชาย 63 (33%)	หญิง 126 (67%)

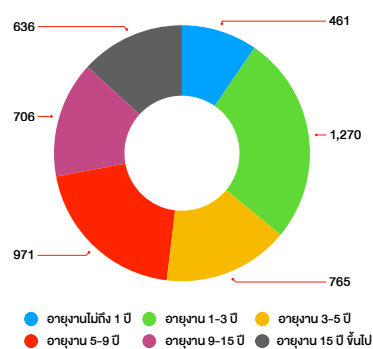
• จำนวนพนักงานแบ่งตามระดับงาน (คน)

ระดับสูงกว่า Director ขึ้นไป	16
ชาย 11 (69%)	หญิง 5 (31%)
ระดับ Director	44
ชาย 11 (25%)	หญิง 33 (75%)
ระดับผู้จัดการ	286
ชาย 100 (35%)	หญิง 186 (65%)
ระดับหัวหน้างาน	2,769
ชาย 805 (29%)	หญิง 1,964 (71%)
ระดับปฏิบัติการ	1,691
ชาย 551 (33%)	หญิง 1,140 (67%)

• จำนวนพนักงานแบ่งตามอายุงาน (คน)

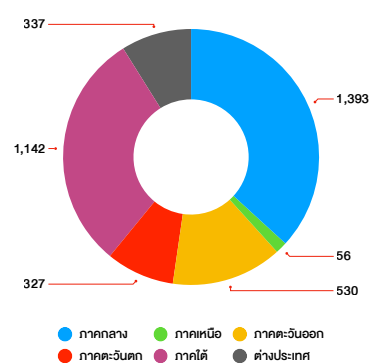


ธุรกิจโรงแรม

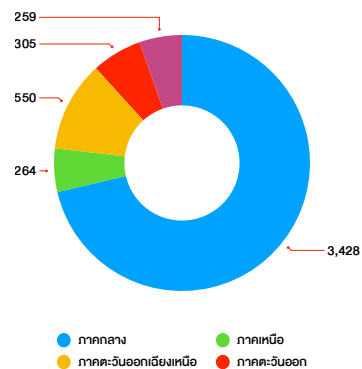


ธุรกิจอาหาร

• จำนวนพนักงานแบ่งตามภูมิภาค (คน)

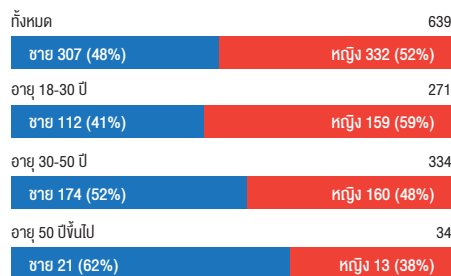


ธุรกิจโรงแรม

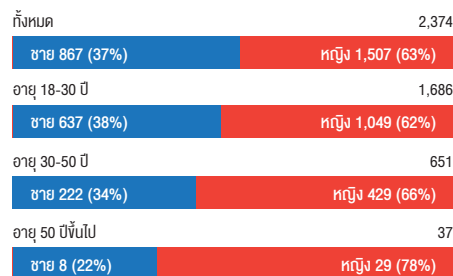


ธุรกิจอาหาร

• จำนวนพนักงานลาออก (คน) *ไม่นับรวมพนักงาน Part Time

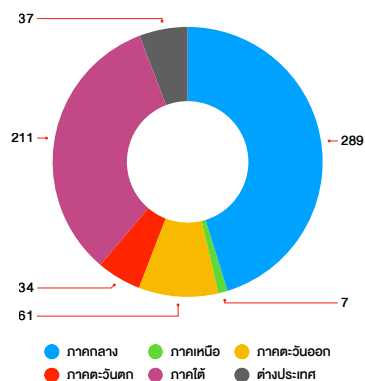


ธุรกิจโรงแรม

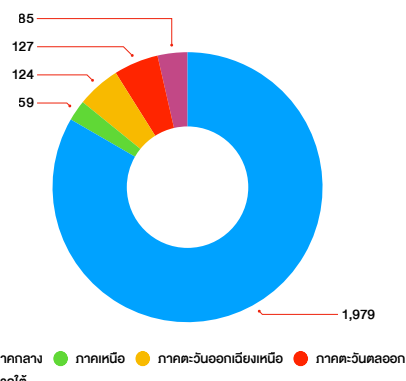


ธุรกิจอาหาร

• จำนวนพนักงานลาออกแบ่งตามภูมิภาคแบ่งตามภูมิภาค (คน)

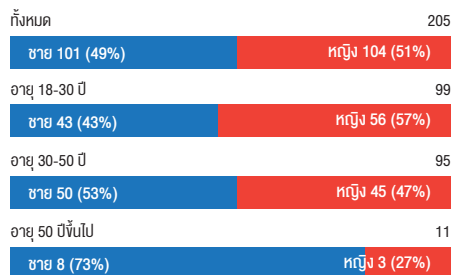


ธุรกิจโรงแรม

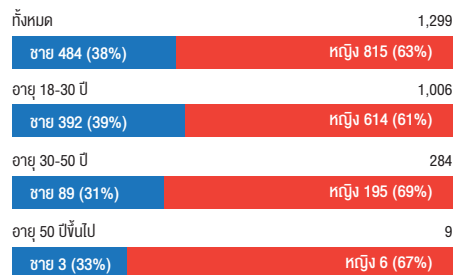


ธุรกิจอาหาร

• จำนวนพนักงานเข้าใหม่ (คน)

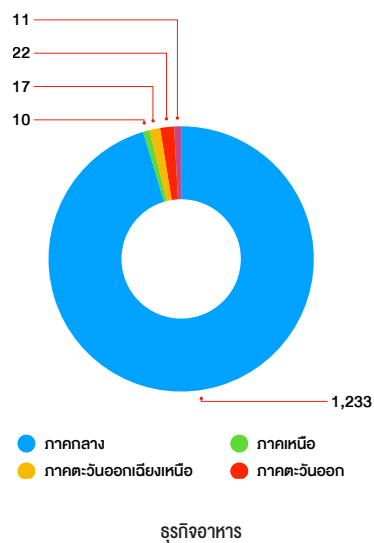
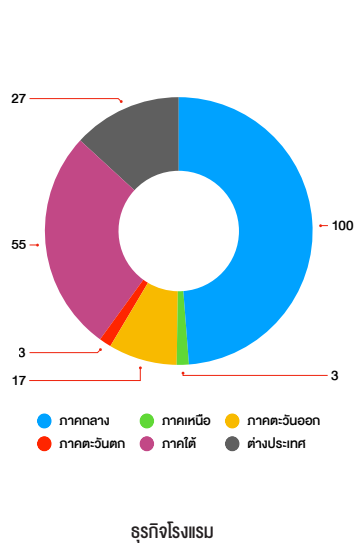


ธุรกิจโรงแรม

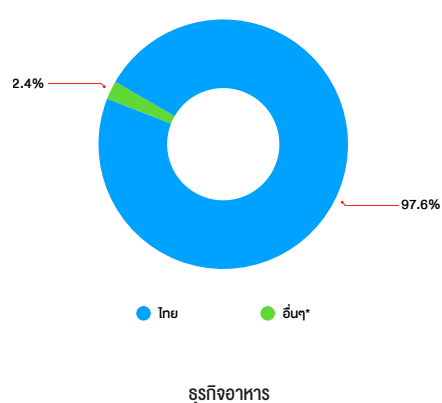
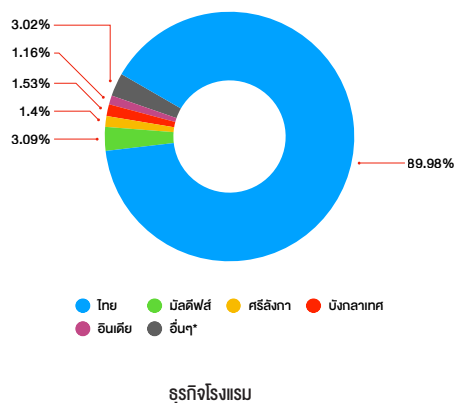


ธุรกิจอาหาร

• จำนวนพนักงานเข้าใหม่แบ่งตามภูมิภาค (คน)



• จำนวนพนักงานแบ่งตามสัญชาติ (คน) : ทั้งหมด 35 สัญชาติ



จำนวนผู้บริหารระดับ Director ขึ้นไป ธุรกิจโรงพยาบาล เป็นคนไทยจำนวน 11 คน / ธุรกิจอาหาร เป็นคนไทยจำนวน 17 คน

* อื่นๆ : ฟิลิปปินส์, ฝรั่งเศส, เม็กซิโก, เยอรมัน, ออสเตรเลีย, อินโดนีเซีย, จีน, อังกฤษ, รัสเซีย, ญี่ปุ่น, เนเธอร์แลนด์, อเมริกา, อิตาลี, เวียดนาม, ภูฏาน, ออสเตรเลีย, แคนาดา, สวีเดน, บราซิล, โมร็อกโก, สเปน, ไต้หวัน, ติมอร์, เบลารุส, ปากีสถาน, เคนยา, มาเลเซีย, กะหรัง, ญี่ปุ่น, และลาว

• จำนวนการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

รวม 83 คนในธุรกิจโรงพยาบาล



ชาย 53 คน
(64%)



หญิง 30 คน
(36%)

คนไทย 69 คน คิดเป็น 83%
ต่างชาติ 14 คน คิดเป็น 17%

Total 550 persons in Food Business



ชาย 253 คน
(46%)



หญิง 297 คน
(54%)

พนักงานของธุรกิจอาหารทั้งหมดเป็นคนไทย

• จำนวนพนักงานที่ลาออก

ธุรกิจโรงแรม

ทั้งหมด 67 คน คิดเป็น 2%

จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังสิ้นสุดการลาออก 56 คน คิดเป็น 84%

ธุรกิจอาหาร

ทั้งหมด 135 คน คิดเป็น 3%

จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังสิ้นสุดการลาออก 108 คน คิดเป็น 80%

• อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน (Work-related injuries) (*เทียบจากการทำงาน 1 ล้านชั่วโมง)

ธุรกิจโรงแรม

อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน	: 0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	: 7.2
อัตราการบาดเจ็บแบบรุนแรง/บาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน / LTIFR	: 3.8
อัตราความรุนแรงการบาดเจ็บจากการทำงาน / LDR	: 16.4

ธุรกิจอาหาร

อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน	: 0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	: 0.4
อัตราการบาดเจ็บแบบรุนแรง/บาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน / LTIFR	: 0.4
อัตราความรุนแรงการบาดเจ็บจากการทำงาน / LDR	: 1.7

• จำนวนวันลาป่วยของพนักงานทั้งหมด

ธุรกิจโรงแรม 3,037 วัน

ธุรกิจอาหาร 4,892 วัน

• อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานเฉพาะระหว่างพนักงานชายและหญิง

ธุรกิจโรงแรม

ผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป	1.36:1
ผู้บริหารระดับกลาง	1.01:1
พนักงานระดับปฏิบัติการ	1.01:1

ธุรกิจอาหาร

ผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป	1.16:1
ผู้บริหารระดับกลาง	1.07:1
พนักงานระดับปฏิบัติการ	1.07:1

• จำนวนพนักงานอาสาที่ไปร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ

รวมทั้งหมดจำนวน 1,110 คน คิดเป็นจำนวนชั่วโมงทำงาน 16,299 ชั่วโมง

• จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านแรงงาน

จำนวนข้อร้องเรียน 1 ข้อ และได้รับการแก้ไขเรียบร้อย

• การจ้างงานผู้สูงอายุ

ธุรกิจโรงแรม

จำนวน 88 คน



ระดับพนักงาน 40 คน

ผู้บริหาร 48 คน

ค่าใช้จ่ายในการจ้างงานทั้งสิ้น 45 ล้านบาท

ธุรกิจอาหาร

จำนวน 7 คน



ระดับพนักงาน 7 คน

ค่าใช้จ่ายในการจ้างงานทั้งสิ้น 1.7 ล้านบาท

• การจ้างงานคนพิการ

ธุรกิจโรงแรม

จำนวน 43 คน



ค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน 6 ล้านบาทต่อปี

ธุรกิจอาหาร

จำนวน 55 คน



ค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน 9.7 ล้านบาทต่อปี

ด้วยแนวคิดที่มุ่งให้โอกาสผู้พิการให้สามารถดำรงชีพในสังคมได้อย่างมีความสุขอย่างมีเกียรติและมีศักดิ์ศรีเท่าเทียม บริษัทได้ดำเนินงานตามนโยบายเพื่อส่งเสริมการจ้างงานคนพิการอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจโรงแรมโดย โรงแรมเชรทาราแกรนด์บิซริสอร์ทและวิลลา หัวหิน ได้รับรางวัลองค์กรที่สนับสนุนงานด้านคนพิการดีเยี่ยม 6 ปีติดต่อกัน จากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ธุรกิจอาหารโดยบริษัท เซ็นทรัล เรสตอเรชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ได้รับรางวัลองค์กรที่สนับสนุนงานด้านคนพิการดีเยี่ยม 7 ปี ติดต่อกัน และบริษัท ซีอาร์จี อินเทอร์เน็ตซิสเต็มส์ จำกัด ได้รับรางวัลองค์กรที่สนับสนุนงานด้านคนพิการระดับดีเด่น บริษัทได้จัดให้มีการดูแลพนักงานผู้พิการเท่าเทียมกับพนักงานปกติ จัดทำโครงการส่งพนักงานคนพิการเรียนรูภาษามือ มีคลิปวิดีโอสอนภาษามือออนไลน์ ทำให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจและมีประสิทธิภาพ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ธุรกิจอาหาร ได้เชิญล่ามภาษามือจากสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยเข้าร่วมการประชุมของฝ่าย HR เพื่อสื่อสารนโยบาย ข่าวสาร และผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นภาษามือให้แก่พนักงานคนพิการ ให้ได้ทราบข้อมูลเช่นเดียวกับพนักงานปกติ ในรูปแบบการประชุมออนไลน์ ตามวิถี New Normal ถือเป็นการส่งเสริมความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการทำงาน



การพัฒนาสังคมและชุมชนเพื่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ประเด็นด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นอีกสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญ ตามแนวนโยบายที่มุ่งเน้นช่วยเหลือและพัฒนาสังคม ภายใต้แนวคิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินงานภายใต้กรอบของโครงการเซ็นทรัลท้าว 4 ด้านของกลุ่มเซ็นทรัล ที่มุ่งเน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้านการศึกษาและความเป็นอยู่ที่ดีของคน (PEOPLE) ด้านการพัฒนาสินค้าชุมชน (COMMUNITY) ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ENVIRONMENT) และด้านความสงบสุขและการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม (PEACE & CULTURES) โดยในปี 2563 ใช้งบประมาณรวมกว่า 5 ล้านบาท

การสนับสนุนฝึกงานนักเรียนนักศึกษา

ในปี 2563 ธุรกิจโรงแรมมีการลงนามบันทึกข้อตกลงกับสถานศึกษาเพิ่ม 1 แห่ง เป็นโครงการที่ทางโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราได้ร่วมกับ บริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด และวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ในการดำเนินโครงการ “การพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรการฝึกงานการโรงแรมสำหรับผู้พิการ มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เป็นระยะเวลา 3 ปี โดยในปีแรก มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ 22 คน เข้าฝึกงานเป็นเวลา 616 ชั่วโมง ในระหว่างการฝึกงาน ได้จัดให้นักศึกษาฝึกงานจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดูสิต และสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ร่วมเป็นพี่เลี้ยงให้น้องนักศึกษาฝึกงานคนพิการอีกด้วย เพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ ร่วมกันระหว่างคนปกติและคนพิการในส่วนของนักศึกษาฝึกงานทั่วไปประจำปีนั้น โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราได้รับนักศึกษาฝึกงานจากสถาบันการศึกษาในประเทศเป็นจำนวน 1,032 คน และได้รับนักศึกษาฝึกงานจากสถาบันการศึกษาต่างประเทศเป็นจำนวน 94 คน



สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาฝึกงาน ระบบปกติ

เบี้ยเลี้ยง
300 บาท/วัน

เงินช่วยเหลือค่าที่พัก
2,000 บาท
(ตลอดระยะเวลาการฝึก)

ส่วนลดเบี้ยประกันสุขภาพ
400 บาท/เดือน

รายได้เฉลี่ย 10,400 บาท/เดือน

* ใ้ส่วนลด 50% ค่าหอพักนักเรียนทุน
 ** ใ้การสนับสนุนค่าหอพักตามความเหมาะสม

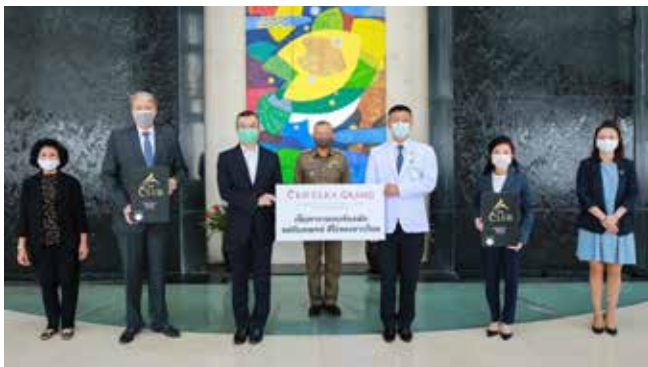
**โครงการ Harvest & Colonel's Kitchen**

การบริจาคน้ำมัน

การช่วยเหลือชุมชนและสังคมภายใต้สถานการณ์ โควิด-19

- 
- 136

- 4.จัดทำโครงการ 10,000 ห้อง แทนคำขอบคุณจากใจ ให้แพทย์และพยาบาลที่อุทิศตนและเสียสละทำงานอย่างหนักเพื่อหยุดยั้งการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้เข้าพักฟรีที่โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม ถึง 30 ธันวาคม 2563 เจ้าหน้าที่แพทย์และพยาบาลสามารถใช้สิทธิจองห้องพักได้ที่โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทั้งในไทยและต่างประเทศ โดยสิทธิ์ห้องพักฟรีนี้สำหรับแพทย์และพยาบาลที่มีรายชื่อในแพทย์สภา และมีสัญชาติไทยหรือมีถิ่นพำนักในประเทศไทยเท่านั้น
- 5.สนับสนุนงบจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ ไวรัสโคโรนา COVID-19 ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น) จ.ขอนแก่น จำนวน 1 ล้านบาท และสนับสนุนงบประมาณให้กับแพทย์สมาคม เพื่อใช้ในโครงการสนับสนุนการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโครงการ “โครงการเซ็นทรัลทำ ทำเพื่อหมอสู้โควิด-19” จำนวน 1 ล้านบาท
- 6.มอบบรรจุภัณฑ์ จากแบรนด์มิสเตอร์ โดนัก จำนวน 10,000 ชิ้น สำหรับใส่เวชภัณฑ์ทางการแพทย์เพื่อใช้ในกระบวนการฆ่าเชื้อแก่ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- 7.สนับสนุน เคอเฟซ ชุด เดอะ บ็อกซ์ จำนวน 2,481 ชุด เพื่อเป็นกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่ห่างไกล และทีมอาสาสมัครดับไฟป่าในจังหวัดเชียงใหม่ และ ร่วมส่งมอบ มิสเตอร์ โดนัก ให้แก่ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ดูแลคัดกรองผู้ป่วย ณ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ต้านภัยโควิด-19
- 8.ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ “All for Heroes อิ่มนี้เพื่อคุณหมอ และบุคลากรทางการแพทย์” กับ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด(มหาชน) โดยมอบมื้ออาหารจากแบรนด์ เปปเปอร์ ลันซ์, ซาบูตง, โยชิโนยะ และเกนยะ สนับสนุนมื้ออาหารเพื่อเป็นกำลังใจ ให้ทุกท่านได้อิ่มท้อง มีกำลังต่อสู้และก้าวผ่านวิกฤตโควิด-19
- 9.CRG x Hospital “อิ่มนี้เพื่อทีมแพทย์” มอบอาหารมื้อพิเศษจากแบรนด์เปปเปอร์ ลันซ์, ซาบูตง, โยชิโนยะ, โอโตยะ, เกนยะ คิตสึยะ ไทยเทอเรส และ ออรัลดี แก่ 4 โรงพยาบาล ได้แก่ sw.จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย, สถาบันบำราศนราดูร, sw.รามธิบดี และ sw.ราชวิถี จำนวนทั้งสิ้นรวม 4,050 เสิร์ฟ คิดเป็นมูลค่าเทียบเท่า 481,775 บาท
10. CRG ร่วมกับดอลฟิน ชวนประชาชนร่วมส่งความห่วงใยไปให้บุคลากรทางการแพทย์ สนับสนุนนักรบชุดขาว-กองทัพเสือขาวทุกท่านให้อิ่มท้องพร้อมสู้ในวิกฤต COVID-19โดยสามารถร่วมส่งอาหารปรุงสดเพื่อจัดส่งให้ถึงมือ เหล่าแพทย์ พยาบาลและ บุคลากรทางการแพทย์ตามโรงพยาบาลต่างๆ



นอกจากนี้ได้ร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัล (Central Group) ในการดำเนินโครงการเพื่อสังคมภายใต้โครงการ “เซ็นทรัล ทำ” ได้แก่ ร่วมมอบเงินและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นในการรักษาผู้ป่วยโควิด-19 จำนวน 30 ล้านบาทให้กับโรงพยาบาลในกรุงเทพ ปริมณฑล หรือต่างจังหวัดที่ขาดแคลน ร่วมมอบเงิน 1 ล้านบาท เพื่อจัดหาประกันความคุ้มครองชีวิตให้บุคลากรทางการแพทย์ทั่วประเทศ ร่วมมอบไอแพด (iPad) ให้โรงพยาบาลราชวิถี เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้คำปรึกษาและติดตามอาการของคนที่ผ่านทางแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลในการให้คำปรึกษากับประชาชนทางออนไลน์ “ลดการเดินทาง ลดการสัมผัส ลดการติดต่อ” การแจกถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติต่างๆ เป็นต้น



มิติสิ่งแวดล้อม



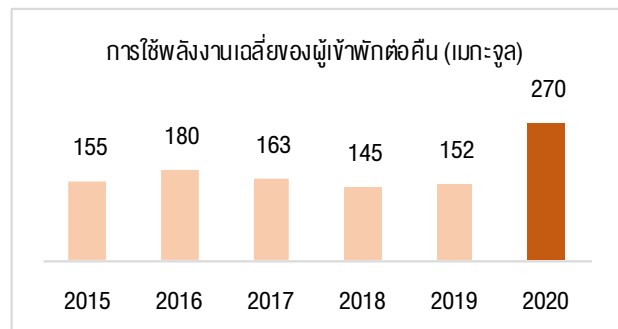
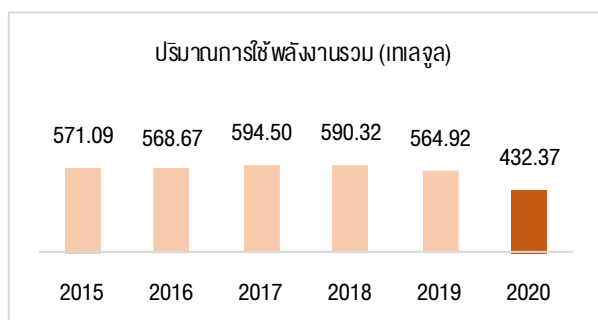
CENTEL มีการพัฒนานโยบายและวิธีปฏิบัติด้านความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมเข้ากับแบรนด์ต่างๆ บริษัทมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจหลักในลักษณะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานของบริษัทไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมโดยที่บริษัทฯ (1) บริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (2) บริหารจัดการของเสียอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ (3) กระตุ้นให้ทุกคนตระหนักถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลต่อโลกของเราและเหตุใดจึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการเพื่อลดอุณหภูมิของโลก (4) ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาวิธีการต่างๆในการวัดผลและบริหารจัดการความคืบหน้าด้านต่าง ๆ ในระยะเวลาทุก 1 เดือน 1 ไตรมาส และ 1 ปี

แม้ว่าจะมีเหตุการณ์โรคระบาดครั้งใหญ่ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญในปี พ.ศ. 2563 แต่บริษัทยังคงให้ความสำคัญและรักษาเป้าหมายประจำปี รวมถึงนำระบบการจัดการความยั่งยืนไปใช้ทั่วทั้งบริษัท เพื่อช่วยติดตาม ตรวจสอบ รายงาน และปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในด้านต่างๆ ตลอดจนเปรียบเทียบข้อมูลกับผลการดำเนินงานในอดีต และผลการดำเนินงานในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องตรวจสอบได้ และมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากเราทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันคือการรักษาสภาพแวดล้อมที่เราทำงานและอาศัยอยู่ดีขึ้น

การใช้พลังงาน

เป้าหมายประจำปีสำหรับปี 2563 : การลดพลังงานลง 5% ต่อการเข้าพักของลูกค้ายั่งยืน

จำนวนลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมลดลงอย่างมาก ซึ่งเป็นผลกระทบอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อัตราการใช้พลังงานของลูกค้ายั่งยืนที่เข้าพักต่อคืนคือ 270 เมกะจูล และอัตราการใช้พลังงานทั้งหมดเท่ากับ 432.37 เทราจูล การใช้พลังงานคงที่และพลังงานผันแปรรวมกับจำนวนคืนที่เข้าพักของลูกค้ายั่งยืนที่น้อยลงส่งผลให้อัตราการใช้พลังงานต่อคืนของแขกทั้งโรงแรมและรีสอร์ทสูงขึ้น



หมายเหตุ: จำนวนโรงแรมในการคำนวณข้อมูล ปี 2559-2562 ทั้งหมด 19 โรงแรม, ปี 2563 ทั้งหมด 39 โรงแรมซึ่งปิดให้บริการบางช่วง

เราดำเนินโครงการประหยัดพลังงานหลายโครงการในช่วงที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการน้อย และใช้ช่วงเวลานี้ในการปรับปรุงห้องพัก ตลอดจนดำเนินการปรับปรุงระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ระบบปรับอากาศ ระบบประปา เครื่องทำความร้อน และไฟฟ้าแสงสว่าง แม้จะเกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย แต่เราก็บรรลุเป้าหมายในการปรับปรุงห้องพักเกือบ 96% ในปี 2563 นอกจากนี้เรายังสามารถจัดการรวมพื้นที่ห้องพักที่อยู่ในชั้นและ / หรืออาคารเดียวกัน และปิดชั้นที่ไม่เปิดใช้งาน ตลอดจนตั้งให้บิมน้ำในสระว่ายน้ำแต่ละตัวทำงานสลับกัน และลดชั่วโมงการทำงานของบิมน้ำแต่ละตัวลง 50%

เช็การา แกรนด์ มีราจ บัชรส์อร์ท พักยาได้ปิดการใช้งานหม้อแปลง 2 ตัวและโอนโหลดไปยังหม้อแปลงอีก 2 ตัวเพื่อลดการใช้พลังงานโดยรวม เช็การา กะสน ภูเก็ต รีสอร์ทได้ทำการติดตั้งเครื่องทำความเย็นที่ใช้กระแสไฟฟ้าสลับชนิดแยกส่วนที่ห้องเก็บอาหารแช่แข็งเพื่อปิดเครื่องทำความเย็นหลักในช่วงที่โรงแรมปิดให้บริการ

ระบบแสงสว่างของโรงแรมประมาณ 80% ถูกเปลี่ยนเป็นหลอดไฟ LED เพื่อประหยัดพลังงานทั้งในบริเวณด้านหน้าและหลังโรงแรม นอกเหนือจากโครงการนี้เรายังคงปรับปรุงอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ของเราอย่างต่อเนื่อง รวมถึงตระหนักถึงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการดำเนินงานประจำวันของเรา ได้แก่

โรงแรมเช็การา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯได้เปลี่ยนหม้อแปลงเก่าที่ใช้งานมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งโรงแรมมาใช้หม้อแปลงไฟฟ้าตัวใหม่ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 โดยหม้อแปลงไฟฟ้าตัวใหม่นี้เป็นรุ่นที่มีกำลังสูญเสียต่ำเป็นพิเศษ ซึ่งสามารถช่วยลดการสูญเสียพลังงานได้ถึง 3-5% ของอัตราการใช้พลังงานทั้งหมดจากการคำนวณคุณสมบัติของหม้อแปลงและปริมาณการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของโรงแรมพบว่าหม้อแปลงดังกล่าวสามารถช่วยให้โรงแรมประหยัดไฟฟ้าได้เฉลี่ยสูงถึง 4.35% หรือ 26,101 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kWh) ต่อเดือน

โรงแรมเช็การา บาย เช็การา ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ จังหวัดนระ ติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมการเปิด - ปิดไฟอัตโนมัติที่ตู้เก็บสิ่งของพนักงาน

โรงแรมเช็การา กะสน รีสอร์ท ภูเก็ต เปลี่ยนบิมน้ำทำความร้อนใหม่ที่อาคารห้องพักหลัก บิมน้ำทำความร้อนตัวเก่าสามารถทำงานได้เพียง 50-60% ของประสิทธิภาพของเครื่อง และการเปลี่ยนบิมน้ำครั้งนี้สามารถลดการใช้ไฟฟ้าเพื่อทำความร้อนได้ประมาณ 40%

โรงแรมเช็การา แกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ได้ทำการปรับปรุงห้องพักโดยติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับความเคลื่อนไหวเพื่อควบคุมไฟฟ้าแสงสว่าง การติดตั้งแล้วเสร็จไป 83% ในปี 2563 และอุปกรณ์ใหม่นี้จะถูกติดตั้งเสร็จสมบูรณ์ 100% ในห้องพักทุกห้องในปี 2564

นวัตกรรมสีเขียวและพลังงานหมุนเวียน

โรงแรมเช็การาหาดใหญ่ ร่วมกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ดำเนินโครงการติดตั้งเครื่องทำน้ำร้อนพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองนโยบายของกระทรวงพลังงานที่กำลังจะมีขึ้น ซึ่งมีข้อกำหนดว่าอาคารควบคุมทุกแห่งจะต้องใช้พลังงานหมุนเวียนในระบบอาคารอย่างน้อย 1% ตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นไป จากการดำเนินการติดตั้งเครื่องทำน้ำร้อนพลังงานแสงอาทิตย์ดังกล่าว โรงแรมเช็การา หาดใหญ่ได้ปรับปรุงระบบการผลิตน้ำร้อนและช่วยประหยัดการใช้พลังงานได้ถึง 166,330 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี

นอกจากโรงแรมเช็การา หาดใหญ่แล้ว ยังมีโรงแรมและรีสอร์ทอื่น ๆ ในกลุ่มอีก 10 แห่ง ได้แก่ โรงแรมเช็การา แกรนด์ บัชรส์อร์ท ภูเก็ต โรงแรมเช็การา แกรนด์ บัชรส์อร์ท แอนด์ วิลลา หัวหิน โรงแรมเช็การา แกรนด์ บัชรส์อร์ท แอนด์ วิลลา กระบี่ โรงแรมเช็การา กะตะ รีสอร์ท ภูเก็ต, โรงแรมเช็การา บาย เช็การา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ จังหวัดนระ โรงแรมเช็การา แกรนด์ โฮสแลนด์ รีสอร์ท แอนด์ สปา มัลดีฟส์ โรงแรมเช็การาบายโรงแรมเช็การาอ่าวนิวยอร์ก โรงแรมเช็การา พักยา ไม้ขาวศรีวิลลา รีสอร์ท แอนด์ สปา โรงแรมเช็การาบูติกคอลเลกชันที่ติดตั้งระบบเครื่องทำน้ำร้อนพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งสามารถช่วยให้โรงแรมเหล่านั้นประหยัดพลังงานได้ถึงประมาณ 150,000 - 200,000 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปีในแต่ละแห่ง

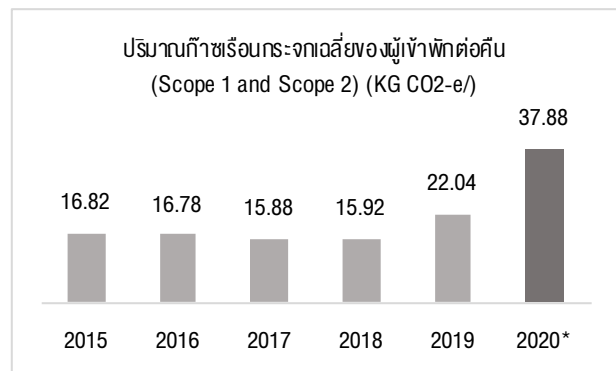
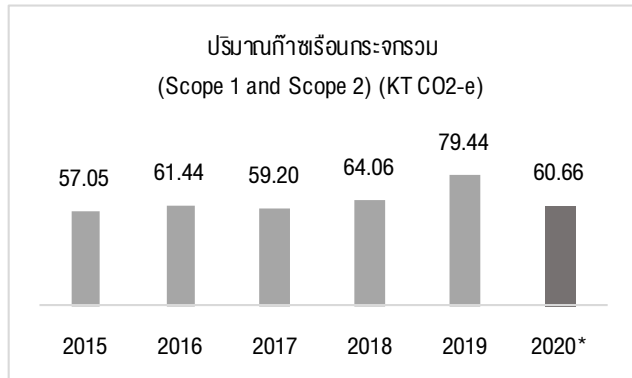
โรงแรมเช็การา แกรนด์ บัชรส์อร์ท แอนด์ วิลลา หัวหินได้เปลี่ยนระบบผลิตน้ำร้อนจากการใช้ก๊าซหุงต้มเป็นระบบบิมน้ำความร้อนซึ่งช่วยประหยัดพลังงานได้ประมาณ 468,281.8 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี นอกจากนี้คุณสมบัติของระบบบิมน้ำความร้อนนี้ยังช่วยนำลมที่ออกจากระบบบิมน้ำความร้อนซึ่งเป็นลมเย็นมาไว้ในห้องซักผ้าอีกครั้งเพื่อช่วยลดอุณหภูมิของห้องแทนที่จะใช้ไฟฟ้าเพื่อทำให้ห้องซักผ้าเย็นลง

โรงแรมเช็การา แกรนด์ บัชรส์อร์ท ภูเก็ตติดตั้งหลอดไฟ LED ที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์ชนิดติดตั้งภายนอกที่ระเบียงห้องอาหาร COAST

คาร์บอน

เป้าหมายประจำปีสำหรับปี 2563: ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 5% ต่อการเข้าพักของลูกค้ายอดนิยม

นอกจากการดำเนินการบำรุงรักษาเครื่องจักรที่ใช้พลังงานแล้ว เรายังใช้วิธีการเดียวกันนี้กับระบบบิมน้ำความร้อนเพื่อลดการปล่อยฝุ่นฟุ้งกระจาย เราเริ่มบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการใช้สารทำความเย็นซึ่งเป็นหนึ่งในสารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนในปี 2563 พร้อมกับข้อมูลการใช้พลังงานสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกและยานพาหนะเพื่อให้เราสามารถวัดและลดปริมาณการใช้พลังงาน ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ขอบเขต 1 และขอบเขต 2) เท่ากับ 37.66 กิโลตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเท่ากับค่าเฉลี่ย 37.88 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อการเข้าพักของลูกค้ายอดนิยม โดยภาพรวมปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานลดลง แต่ค่าเฉลี่ยปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานต่อเข้าพักของลูกค้ายอดนิยมเพิ่มขึ้น



หมายเหตุ: (1) จำนวนโรงแรมในการคำนวณข้อมูล ปี 2559-2562 ทั้งหมด 19 โรงแรม, ปี 2563 ทั้งหมด 39 โรงแรมซึ่งปิดให้บริการบางช่วง
(2) *GHG Emissions (Facility + Vehicles + Refrigerants) (kgCO₂e)

โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ และโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์แอต เซ็นทรัลเวิลด์ได้รับใบประกาศเกียรติคุณของโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจกในปี 2561-2563 จากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อยกย่องการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจกขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกแห่งประเทศไทย (TGO) กิจกรรมการลดก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ การปรับปรุงระบบการจัดการส่วนด้านหลังของงานบริการต่างๆ และปรับปรุงอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ การเปลี่ยนหลอดไฟ LED และการแยกขยะเพื่อนำไปเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล โดยโรงแรมทั้งสองแห่งนี้ได้มีการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 3,273,181 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

นอกจากนี้บริษัทยังเพิ่มจำนวนสถานีชาร์จรถยนต์พลังงานไฟฟ้าที่โรงแรมต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ และจังหวัดอุดรธานีเพื่อรองรับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เป็นผลมาจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงรถยนต์

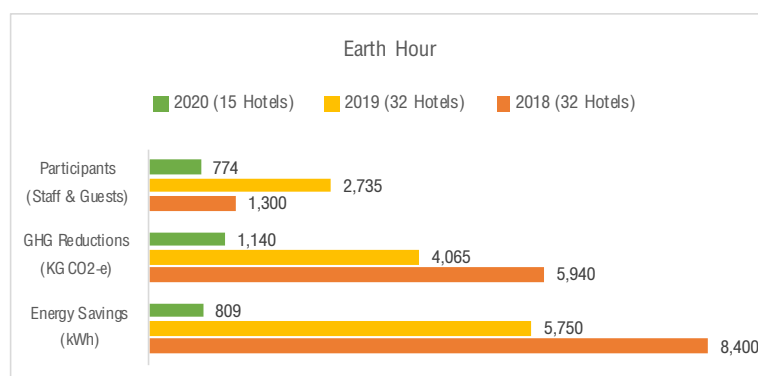
แม้จะมีความท้าทายด้านสภาพอากาศที่สถานที่ตั้งของโรงแรมในตะวันออกกลาง โรงแรมเซ็นทารา เวสต์ เบย์ แอนด์ เรซิเดนซ์ โดฮาที่สามารถปลูกสมุนไพรและผักออร์แกนิกในสวนได้เมื่อต้นปี 2563 พืชสมุนไพรและผักออร์แกนิกเหล่านั้นถูกใช้สำหรับทำอาหารในครัวไทยของโรงแรม การปลูกวัตถุดิบเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งวัตถุดิบสำหรับปรุงอาหารไทยช่วยลดการขนส่งที่ต้องใช้เชื้อเพลิงเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ผู้เข้าพักในโรงแรมยังได้รับประทานอาหารที่ปลูกเองในโรงแรมที่ปราศจากสารเคมีหรือยาฆ่าแมลงซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม และยังความสดใหม่และเปี่ยมด้วยคุณค่าทางโภชนาการ ภายในสิ้นปี 2563 โรงแรมเซ็นทารา เวสต์ เบย์ โอลิมปิก แอนด์ เรซิเดนซ์ โดฮา สามารถผลิตพืชสมุนไพรและผักออร์แกนิกได้ 2,077 กิโลกรัมและช่วยประหยัดเงินค่าวัตถุดิบที่นำเข้ามูลค่ากว่า 10,000 ดอลลาร์สหรัฐด้วยการปลูกอาหารเอง



โครงการปิดไฟ 1 ชั่วโมงเพื่อโลก (Earth Hour)



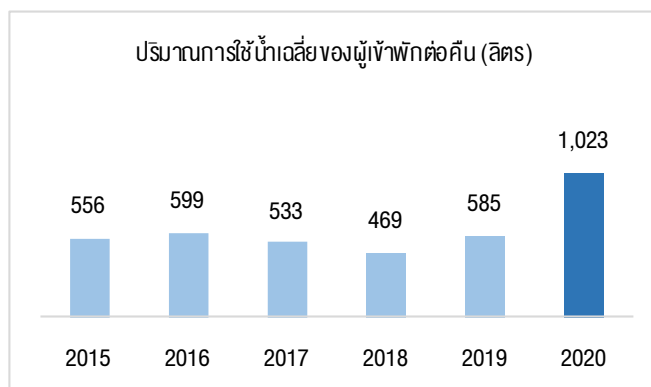
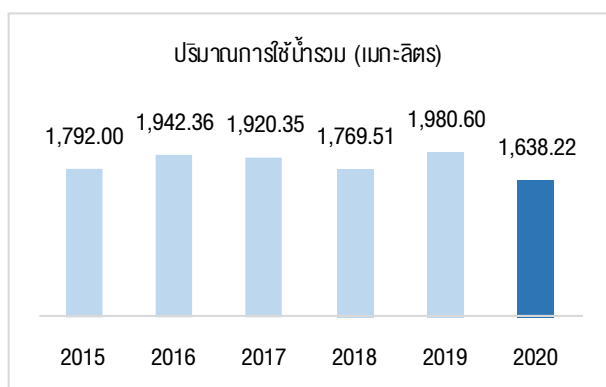
แม้ในช่วงเวลาที่ประสบปัญหาเนื่องจากการระบาดของโรคโควิด -19 โรงแรมต่าง ๆ ที่ยังคงสามารถเปิดให้บริการได้ร่วมจัดกิจกรรมปิดไฟ เพื่อรณรงค์เรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยในการจัดกิจกรรมเราได้ปฏิบัติตามโปรแกรม เช่นการรา คอมพลีท แคร์ (Centara Complete Care Programme) อย่างเคร่งครัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการรักษาระยะห่างทางสังคม และแนวปฏิบัติด้านสุขภาพและสุขอนามัยที่พนักงานและผู้เข้าพักในโรงแรมร่วมมือกันในการสร้างความมั่นใจในความสะอาด ความปลอดภัย และการดูแลในระดับสูงสุด



การใช้น้ำ

เป้าหมายประจำปีสำหรับปี 2563 : ลดปริมาณการใช้น้ำ 5% ต่อการเข้าพักของลูกค้านำต่อคืน

ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดอยู่ที่ 1,638.22 เมกะลิตร ซึ่งเท่ากับ 1,023 ลิตรต่อการเข้าพักของลูกค้านำต่อคืนเช่นเดียวกับการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยภาพรวมปริมาณการใช้น้ำลดลง แต่ค่าเฉลี่ยการใช้น้ำสำหรับการเข้าพักของลูกค้านำต่อคืนพบว่าสูงขึ้นเนื่องจากจำนวนลูกค้าลดลง



หมายเหตุ: จำนวนโรงแรมในการคำนวณข้อมูล ปี 2559-2562 ทั้งหมด 19 โรงแรม, ปี 2563 ทั้งหมด 39 โรงแรมซึ่งปิดให้บริการบางช่วง

ร้อยละส่วนใหญ่สามารถประหยัดน้ำจัดได้ประมาณ 80% โดยการนำน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ใหม่สำหรับการรดน้ำให้กับบริเวณพื้นที่สีเขียวรอบ ๆ รีสอร์ท น้ำเสียของโรงแรมผ่านการบำบัดเพื่อปรับปรุงคุณภาพของน้ำให้เหมาะสมสำหรับการใช้งานอย่าง

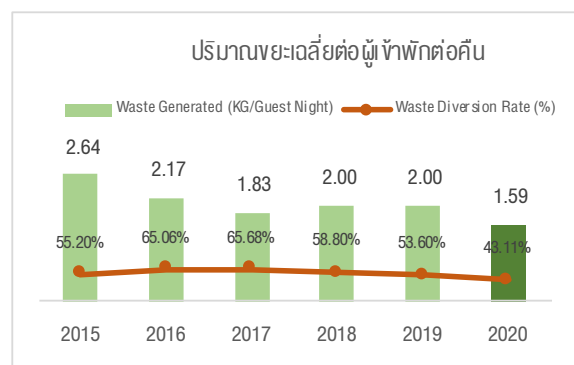
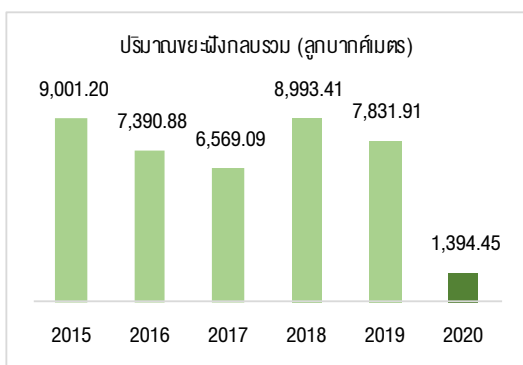
โรงแรมโคซึ่กระบี่ อำนาจ เป็นโรงแรมเปิดใหม่ มีการนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาใช้ใหม่ 100% หรือประมาณ 330 ลูกบาศก์เมตร สำหรับห้องสุขาที่ให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เข้าพักนับตั้งแต่เปิดให้บริการในปลายเดือนตุลาคมปี 2563

การประหยัดน้ำและการบริหารจัดการน้ำเป็นเรื่องที่เราให้ความสำคัญโดยตลอด เรายังคงให้พนักงานและผู้เข้าพักตระหนักถึงความสำคัญในการประหยัดการใช้น้ำ มีการติดตั้งฝักบัวอาบน้ำแบบประหยัดน้ำ ท่อน้ำแบบประหยัดน้ำ และโถสุขภัณฑ์ชนิดมีปุ่มกดน้ำ 2 ปุ่ม เพื่อปรับให้ใช้น้ำเพียง 8 ลิตรต่อครั้งแทนที่จะเป็นโถขนาด 10 ลิตรแบบเดิม โครงการรณรงค์การประหยัดน้ำที่ชื่อว่า “Going Greener” ได้นำมาใช้ในห้องพักลูกค้าเพื่อลดการใช้น้ำและการใช้สารเคมีในการซักผ้าโดยการนำผ้าปูที่นอนและผ้าขนหนูกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งจะช่วยประหยัดน้ำได้เกือบ 8 ลิตรต่อการซักแห้งผ้าในแต่ละวัน ในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 โรงแรมได้จัดเจ้าหน้าที่เข้าประจำการในช่วงที่โรงแรมหรือรีสอร์ทปิดทำการเพื่อดูแล และดำเนินการบำรุงรักษาระบบน้ำอย่างต่อเนื่อง

ของเสีย

เป้าหมายประจำปีสำหรับปี 2563 : ลดปริมาณการส่งของเสียไปยังหลุมฝังกลบจำนวน 10% ต่อการเข้าพักของลูกค้านักท่องเที่ยว

ในปี 2563 ปริมาณขยะทั้งหมดที่ถูกส่งไปยังหลุมฝังกลบเท่ากับ 1,394.45 ลูกบาศก์เมตรหรือ 1.59 กิโลกรัมต่อการเข้าพักของลูกค้านักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามอัตราส่วนของปริมาณขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ ขยะรีไซเคิล หรือนำไปทำปุ๋ยหมักโดยเฉลี่ยลดลงเหลือ 43.11% ของปริมาณขยะทั้งหมด เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้มีการใช้บรรจุภัณฑ์และอุปกรณ์แบบใช้ครั้งเดียวทิ้งด้วยเหตุผลด้านสุขอนามัยมีจำนวนมากขึ้น



โรงแรมแต่ละแห่งปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการขยะและดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมต่าง ๆ ด้วยการแยกขยะอินทรีย์ วัสดุรีไซเคิล ขยะทั่วไป ขยะอันตราย และขยะอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณขยะที่ส่งไปยังหลุมฝังกลบท่ามกลางสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 การจัดการขยะปนเปื้อนทางชีวภาพเป็นประเด็นที่โรงแรมให้ความสำคัญ ภายใต้โครงการของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราที่ชื่อว่า ‘เซ็นทาราคอมพลีแคร์’ (Centara Complete Care) เราปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมให้มีความครอบคลุมเพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าพักในโรงแรมและพนักงานได้รับการปกป้องดูแล มีความปลอดภัย รวมถึงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องเมื่อต้องทิ้งขยะที่มีการปนเปื้อนเชื้อโรค ซึ่งมีความเสี่ยงที่เชื้อโควิด-19 จะแพร่กระจายไปยังพนักงานของโรงแรม คนเก็บขยะ และประชาชนทั่วไป หากขยะที่อาจมีการติดเชื้อไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ในขณะเดียวกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการทิ้งขยะประเภทหน้ากากแบบใช้ครั้งเดียว อย่างไม่ถูกต้องเป็นภัยคุกคามต่อสัตว์ทะเลสัตว์และนกต่อไป

หน้ากากที่ปนเปื้อนเชื้อโรคและอุปกรณ์ป้องกันอื่น ๆ เช่นชุดป้องกันส่วนบุคคล (PPE) ที่ผู้เข้าพักในโรงแรมและพนักงานของโรงแรมใช้ถือเป็น ‘ขยะปนเปื้อนทางชีวภาพ’ และขยะที่มีการปนเปื้อนวัสดุติดเชื้อหรือสารที่อาจติดเชื้อ หรือที่มีการปนเปื้อนของเหลวในร่างกายทั้งหมดจะต้องถูกกำจัดอย่างปลอดภัยในสถานที่กำจัดขยะติดเชื้อโดยเฉพาะ โรงแรมทำการตรวจสอบกับผู้ให้บริการหรือผู้รับเหมาจัดเก็บขยะในปัจจุบันว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะดำเนินการจัดเก็บและจัดการขยะปนเปื้อนทางชีวภาพและได้ติดต่อหน่วยงานในพื้นที่เพื่อขอคำแนะนำ

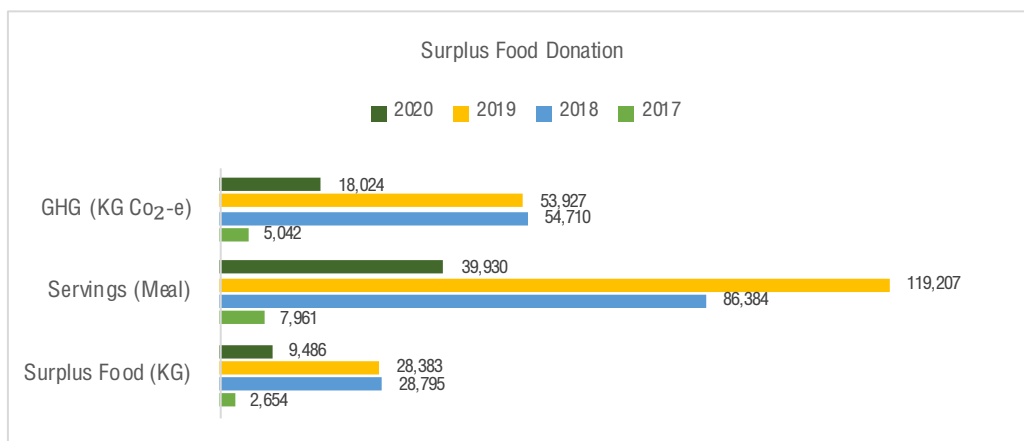
ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์โรคระบาดครั้งใหญ่ โรงแรมเซ็นทารา อำนาจ มี รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ มิวสิ รีสอร์ท พัทยา, โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท แอนด์ วิลลา หัวหิน, โรงแรมเซ็นทาราหาดใหญ่ โรงแรมเซ็นทารา แอนด์ คอนเวนชันเซ็นเตอร์ อุดรธานี และคัมภีร์รีสอร์ทแอนด์สปา สามารถผลิตปุ๋ยธรรมชาติจากเศษอาหารและใบไม้แห้งเพื่อใช้ในส่วนสนามหญ้าและสวนพืชผักแทนการใช้สารเคมี นอกจากนี้ยังมีการนำขยะอินทรีย์มาทำเป็นน้ำหมักชีวภาพเพื่อลดกลิ่นไม่พึงประสงค์และคราบไขมันที่อุดตันท่อระบายน้ำโดยเฉพาะในห้องครัวและห้องสุขา ขยะอินทรีย์เกือบ 2,000 กิโลกรัมสามารถผลิตปุ๋ยธรรมชาติได้ประมาณ 800 กิโลกรัม และน้ำหมักชีวภาพปริมาณ 50 - 120 ลิตรต่อเดือน ผลิตกันที่หลำนี้ถูกใช้ในโรงแรมและยังแจกจ่ายให้กับพนักงานเพื่อใช้ในบ้านด้วย

การบริจาคอาหารส่วนเกิน



การแก้ไขปัญหาขยะอาหารที่แผนกอาหารและเครื่องดื่มถือเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราเป็นพันธมิตรกับมูลนิธิริักซ์อาหาร (มูลนิธิเอสไอเอสประเทศไทย) ตั้งแต่ปี 2560 ด้วยความเชื่อของบริษัทฯ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ว่าทุกคนสามารถเข้าถึงอาหารที่ดีได้อย่างเท่าเทียมกัน ในขณะเดียวกันก็ช่วยให้โรงแรมสามารถดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อป้องกันไม่ให้อาหารที่ดีถูกทิ้งโดยเปล่าประโยชน์

โรงแรมทั้ง 7 แห่งในกรุงเทพฯ ภูเก็ต และหัวหินได้ร่วมบริจาคอาหารปรุงสุกคุณภาพดี เบเกอรี่ และวัตถุดิบปรุงอาหารบางอย่างรวม 9,486 กิโลกรัม ซึ่งสามารถแจกจ่ายเป็นอาหารได้มากกว่า 39,930 มื้อตลอดปี 2563 จากข้อมูลของมูลนิธิเอสไอเอสประเทศไทย มีการแจกจ่ายอาหารให้กับคนในชุมชนที่มีรายได้น้อย 6 แห่งในกรุงเทพฯ ที่ได้รับผลกระทบอย่างมากจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ซึ่งมีประชากรผู้รับบริจาคทั้งสิ้น 9,500 คน โดยแต่ละคนได้รับอาหารอย่างน้อยหนึ่งมื้อต่อเดือน ด้วยการลดปริมาณขยะอาหารนี้ ส่งผลให้ปี 2563 สามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก ได้ถึง 18,024 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Co2-e) หากอาหารเหล่านี้ต้องถูกส่งไปยังหลุมฝังกลบ



โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลเวิลด์ ได้ดำเนินโครงการ Champion 12.3 ต่อเนื่องจากปีก่อน เป็นโครงการ ลดปริมาณขยะอาหารในขั้นตอนการเตรียมอาหาร ตั้งแต่ต้นทาง โดยทำงานร่วมกับหัวหน้าเชฟเพื่อวางแผนการใช้ประโยชน์จากวัตถุดิบทุกส่วนให้เกิดประโยชน์ สามารถลดปริมาณขยะอาหารจากเดิม 40% เหลือขยะอาหารจริงเพียง 15% ถือเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้กับโรงแรม

การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ

บริษัทดำเนินงานภายใต้แนวคิดในการลดผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพโดยรอบพื้นที่ ด้วยการลดการใช้สารเคมีอันตราย การจัดการทรัพยากรอย่างมีความรับผิดชอบ รวมถึงการจัดน้ำเสียและขยะมูลฝอยอย่างเหมาะสม และใส่ใจในเรื่องการปรับปรุงภูมิทัศน์ สถานที่ของโรงแรมและรีสอร์ทในแต่ละแห่งที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งส่งเสริมกิจกรรมสืบสานการและการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ นอกจากนี้เรายังสนับสนุนการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพในท้องถิ่น ตลอดจนมีการประสานงานร่วมกับรัฐบาลและกลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในโครงการพิเศษมากมาย

ความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ของโรงแรมและสวน



ในฐานะที่เป็นสวนที่เก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชียและเป็นสวนไม้ตัดแต่งที่ได้รับรางวัลมากมายของโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า หัวหิน เรายังคงรักษาบรรยากาศแห่งความสวยงามของสวนจากในอดีตไว้ได้เกือบหนึ่งศตวรรษ ทางโรงแรมใช้พืชพื้นเมืองในการจัดสวน ปลูกต้นไม้และไม้พุ่มในท้องถิ่นเพื่อสร้างพื้นที่ที่มีร่มเงา และเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยใหม่สำหรับสิ่งมีชีวิตในท้องถิ่น เพื่อเป็นแหล่งอาหารและขยายพันธุ์อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปริมาณแสงไฟและเสียงเพื่อไม่ให้รบกวนสัตว์ที่อยู่โดยรอบ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับอย่างเคร่งครัดเกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้หวงห้ามเพื่อการปลูก ขยายพันธุ์ ขาย หรือแจกจ่ายให้กับผู้เข้าพักของโรงแรมและพนักงาน รายการพืชพื้นเมืองที่ปลูกในโรงแรมได้รับการบันทึกไว้เป็นส่วนหนึ่งของการอนุรักษ์ ตัวอย่างเช่น ‘ต้นเกด’ เป็นต้นไม้ประจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งของโรงแรม บัวสายเป็นพืชน้ำที่มีใบสีเขียวลอยอยู่บนผิวน้ำและมีดอกที่มีกลิ่นหอมสดชื่นดึงดูดผีเสื้อและนกต่าง ๆ และต้นชวนชมซึ่งทนต่อสภาพพื้นที่แล้งและสามารถปลูกได้ใกล้ชายทะเล

ทางโรงแรมมีบริการทัวร์สวนพฤกษศาสตร์ “A Journey to the Secret Garden” ซึ่งหัวหน้าสวนเป็นผู้รับผิดชอบพาชมสถานที่ เป็นวิธีการสื่อสารกับผู้เข้าพักในโรงแรมเพื่อให้ความรู้เรื่องการผสมผสานความหลากหลายทางชีวภาพในการออกแบบและการจัดการพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีไม้พุ่มตัดแต่งเป็นรูปสัตว์แบบต่าง ๆ กว่า 100 ชนิดในสวนของโรงแรม ซึ่งผู้เข้าพักในโรงแรมจะได้มีโอกาสเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการออกแบบและพันธุ์ไม้ต่างๆที่ประกอบเป็นภูมิทัศน์ของรีสอร์ท

การอนุรักษ์สัตว์ป่า



โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า กระบี่ตั้งอยู่ภายในอ่าวส่วนตัวซึ่งมีเส้นทางศึกษาธรรมชาติและเกาะหินปูนที่อุดมสมบูรณ์ เป็นที่อยู่อาศัยของลิงกว่า 300 ตัว ผู้เข้าพักในรีสอร์ทสามารถเดินไปยังตัวเมืองและชายหาดโดยการเดินบน Monkey Trail ซึ่งลิงมักจะลงมาที่ทางเดินเพื่อหาอาหารเกือบทุกวัน ผู้เข้าพักของรีสอร์ทจำนวนมากรวมถึงนักท่องเที่ยวจากที่อื่นมาเยี่ยมชม Monkey Trail นี้และคาดหวังว่าจะได้เห็นฝูงลิง ปริมาณผู้เยี่ยมชมเพิ่มมากขึ้นกลายเป็นประเด็นสำคัญในการอนุรักษ์และเป็นอันตรายต่อระบบนิเวศที่เกิดจากพฤติกรรมของมนุษย์ ทางรีสอร์ทมุ่งเน้นที่จะให้ความรู้และสร้างความตระหนักแก่นักท่องเที่ยวที่จะไม่รบกวนลิง พร้อมทั้งการอนุรักษ์ชีวิตดั้งเดิมของสัตว์ป่า โดยมีการแจ้งแก่ผู้เข้าพักที่โรงแรมว่าในระหว่างการเข้าพักงดการให้อาหารลิงหรือสัตว์อื่น ๆ งดการจับลิงไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม หากมีลิงติดอยู่ในห้องให้เปิดประตูและหน้าต่างทิ้งไว้และออกจากพื้นที่ อย่าทิ้งผลไม้ และเก็บอาหารไว้ให้พ้นสายตา ไม่รับประทานอาหารต่อหน้าลิง ไม่ปล่อยให้เด็กจับป้อนอาหาร นอกที่พิกที่มีลิงอยู่ในบริเวณดังกล่าว

การทิ้งขยะเป็นหนึ่งในปัญหาหลักที่ส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสัตว์ที่อาศัยอยู่รอบ ๆ บริเวณ และอาจเสียชีวิตจากการกินเศษขยะเป็นอาหาร ทางโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า กระบี่ จึงได้ประกาศโครงการ “ไม่ทิ้งขยะบนทางเดิน” เพื่อเป็นการดูแลสัตว์ รวมถึงการรักษาสภาพแวดล้อมโดยรอบด้วย

พืชพันธุ์ในท้องถิ่นและการอนุรักษ์

โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท ภูเก็ตซึ่งเป็นโรงแรมริมทะเล ได้ติดตั้งป้ายเพื่อแจ้งให้ผู้เข้าพักเดินไปยังชายหาดผ่านทางเดินที่จัดไว้ให้แทนที่จะเดินผ่านพืชพรรณในท้องถิ่น หรือผักบุ้งทะเล ที่ช่วยป้องกันการกัดเซาะชายหาด นอกจากนี้ทางรีสอร์ท ยังอนุรักษ์ระบบนิเวศและสิ่งมีชีวิตในท้องถิ่นโดยการผสมผสานเข้ากับภูมิทัศน์ทางธรรมชาติ และใช้ธรรมชาติเป็นแหล่งที่มาของแรงบันดาลใจในการออกแบบกิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้เข้าพัก ด้วยกิจกรรม ‘การเดินศึกษาธรรมชาติ’ ที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านสิ่งแวดล้อมให้กับผู้เข้าพักที่เป็นเด็ก

โครงการ ‘คั่งบางกระเจ้าของเรา’

โครงการคั่งบางกระเจ้าของเรา เริ่มต้นในปี 2561 -2563 เป็นระยะเวลา 3 ปี ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัล โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์แอ็กเซิลเวิลด์โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์แอ็กเซิลเวิลด์ฟลาซ่าลาดพร้าว กรุงเทพฯ โรงแรมเซ็นทาราบายเซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ โรงแรมเซ็นทารา วอเตอร์เกท พาวเวอร์เลน กรุงเทพฯ เข้าร่วมกิจกรรมปลูกต้นไม้ 1,200 ต้นในโครงการ ‘คั่งบางกระเจ้าของเรา’ จัดทำโดยมูลนิธิชัยพัฒนาและกรมป่าไม้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาพื้นที่บางกระเจ้าอย่างยั่งยืน (Green Growth) ซึ่งพื้นที่ชุ่มน้ำขนาดใหญ่ที่เกิดจากการสะสมของตะกอนแม่น้ำมีระบบนิเวศ “3 น้ำ” ได้แก่ น้ำจืด น้ำเค็ม และน้ำกร่อย ที่สร้างระบบนิเวศของสังคม พืช และสัตว์ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพเป็นอย่างมาก

ที่โรงแรมเซ็นทารา เวสต์ เบย์ โฮเทล แอนด์ รีสอร์ทเดนซ์ โดฮา นอกจากการปลูกพืชสมุนไพรและสวนผักเองแล้ว ยังพยายามเพิ่มพื้นที่สีเขียวอีกครั้งด้วยการปลูกพืชพรรณและต้นไม้กว่า 500 ต้นรอบอาคารของโรงแรม

โรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา แม่สอดได้ปลูกต้นราชพฤกษ์ 25 ต้นหรือที่รู้จักกันดีว่าเป็นต้นไม้ประจำชาติของประเทศไทย รอบอ่างเก็บน้ำของโรงแรมเพื่อสร้างความตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมและการเพิ่มบรรยากาศ รวมถึงระลึกถึงวันสิ่งแวดล้อมโลกในปี 2563

สวนผักและพืชสมุนไพรที่โรงแรมปลูกเองในโรงแรมต่าง ๆ ของเราได้รับการดูแลรักษาแบบอินทรีย์โดยไม่ต้องใช้ปุ๋ยเคมีใด ๆ เช่นที่ โรงแรมศรีวิลลาร์ รีสอร์ทแอนด์สปา, โรงแรมเซ็นทาราบูติกคอลเลกชั่น, โรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ และโรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา แม่สอดได้จัดพื้นที่พิเศษภายในบริเวณโรงแรมเพื่อปลูกผักและวัตถุดิบในครัว ส่วนที่โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่มีการใช้พื้นที่บนดาดฟ้าสร้างสวนผักลอยฟ้า โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า หัวหิน และ โรงแรมเซ็นทารา กะตะ รีสอร์ทก ภูเก็ต ยังผลิตปุ๋ยอินทรีย์เพื่อใช้เอง โดยผลิตจากสวนผักเหล่านี้ นำไปเป็นวัตถุดิบสำหรับห้องอาหารของโรงแรม และบางโรงแรมมีผลผลิตเพียงพอที่จะส่งไปยังโรงอาหารของพนักงานด้วย

รางวัลและประกาศเกียรติคุณ

มาตรฐานโรงแรมสีเขียวอาเซียน

- โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอ็กเซิลเวิลด์ฟลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ
- โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า หัวหิน

มีการมอบรางวัลทุก ๆ 3 ปีให้กับโรงแรมในสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) ที่ดำเนินงานโดยใช้วิธีปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและใช้มาตรการอนุรักษ์พลังงานเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

โรงแรมสีเขียว (สัญลักษณ์ G) โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รางวัลโรงแรมสีเขียวดีเด่น ระดับทอง :

- โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า หัวหิน
- โรงแรมเซ็นทารา แอนด์ คอนเวนชันเซ็นเตอร์ อุดรธานี
- โรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา มาริส รีสอร์ท จอมเทียน

รางวัลโรงแรมสีเขียวดีเด่น ระดับเงิน

- โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ และ บางกอก คอนเวนชันเซ็นเตอร์ แอ็กเซิลเวิลด์
- โรงแรมเซ็นทารา วิลล่า สมุย
- โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่
- โรงแรมเซ็นทารา อันดาเทวี รีสอร์ท แอนด์ สปา
- โรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ

รางวัลมาตรฐานการบริหารการจัดการอย่างยั่งยืนประเทศไทย (Thailand Sustainable Event Management Standard: TSEMS) จัดโดยสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ

- โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ และ บางกอก คอนเวนชันเซ็นเตอร์ แอ็กเซิลเวิลด์
- โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอ็กเซิลเวิลด์ฟลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจอาหาร

ธุรกิจอาหารได้เริ่มจัดทำโครงการ CRG Waste Segregation หรือ การจัดการคัดแยกขยะภายในองค์กร (สำนักงานใหญ่) เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน และให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ ทั้งในส่วนขยะทั่วไปและขยะรีไซเคิล ซึ่งจากจากแนวทางดังกล่าว ในปี 2564 บริษัทมีแผนที่จะให้ร้านอาหารในเครือทำการคัดแยกขยะไปพร้อมกัน

CRG ได้เริ่มนำร่องโครงการรักษาอาหาร ด้วยการนำร้านมิสเตอร์ โดนิก เข้าร่วมไปแล้วด้วยกัน 18 สาขา จากจุดเริ่มต้นที่นำเข้าร่วมโครงการเพียง 5 สาขาเท่านั้น ทั้งในกรุงเทพฯ, ประจวบคีรีขันธ์ และ ภูเก็ต ซึ่งมีการส่งต่อโดนิกไปให้กับผู้ด้อยโอกาสในสถานสงเคราะห์ในพื้นที่ต่างๆ ตลอดจนผู้ยากไร้อยู่ที่ 33,755 ชิ้น จำนวนอาหารทั้งหมดส่งต่อให้ผู้ยากไร้ได้ 6,861.50 กิโลกรัม คิดเป็นมูลค่า 1,584,990 บาท เทียบเท่ากับจำนวนอาหาร 28,818 มื้ออาหาร ช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากขยะฝังกลบได้ 13,037 กิโลกรัมคาร์บอนฯเทียบเท่า

การใช้พลังงาน ได้เป้าหมายลดใช้พลังงานไฟฟ้าในปี 2563 ลง 2 % โดยผลการดำเนินงานมีอัตราการใช้งานลดลง เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในปี 2563 ทั้งหมด 36,231,937.86 หน่วย (kWh) จาก 820 สาขา ปัจจุบันที่ทำการปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลงดังนี้ ส่วนหนึ่งเกิดจากการร่วมกันมือในการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของทุกหน่วยงาน /แบรนด์ มีการให้คำแนะนำการประหยัดพลังงานในแต่ละแบรนด์ในรูปแบบ Face to Face จัดทำสื่อ VDO แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือให้ประหยัดพลังงาน และจากสถานการณ์โควิด-19 มีผลทำให้มีจำนวนยอดขายที่ลดลง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการใช้พลังงานไฟฟ้าในแต่ละแบรนด์ลดลง ตามไปด้วย ปริมาณการใช้ก๊าซหุงต้ม 26,325 ลูกบาศก์เมตร โดยเริ่มเก็บข้อมูลจาก 53 สาขา

ปริมาณการใช้น้ำในปี 2563 มีหน่วยการใช้น้ำ 263,532 ลูกบาศก์เมตร จาก 766 สาขา สำหรับน้ำเสียที่เกิดจากกระบวนการผลิตไอศกรีม ที่โรงงาน บริษัท ซีอาร์จี แมนูแฟคเจอร์ จำกัด จะถูกส่งเข้าระบบบำบัดน้ำเสียที่ออกแบบโดยใช้วิธีกำจัดแบบ Anaerobic Digestion ตามด้วย Activated Sludge Process แล้วทำการส่งตรวจค่ามาตรฐานน้ำเสีย ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่ามาตรฐานกำหนด โดยบ่อบำบัดสามารถรับน้ำเสียได้ถึง 80 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน จากนั้นน้ำเสียที่ผ่านกระบวนการบำบัดแล้ว จะถูกส่งเข้าไปยังระบบบำบัดน้ำเสียส่วนกลางของนิคมอุตสาหกรรมนวนครก่อนที่จะปล่อยลงสู่ลำน้ำสาธารณะต่อไป

ธุรกิจอาหารได้มีนโยบายในการใช้บรรจุภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ โดยไม่มีการใช้บรรจุภัณฑ์ประเภทโฟม ยกเว้นบรรจุภัณฑ์ที่ต้องใช้ เพื่อเก็บความเย็นเท่านั้น

น้ำมันที่ใช้แล้วจากการประกอบอาหาร นำไปใช้ในการทำไบโอดีเซล โดยการจำหน่ายให้กับผู้ซื้อน้ำมันเก่าจะต้องมีเอกสารตัวจริง รับรองว่าน้ำมันเก่าไปขายต่อให้โรงงานใด และ CRG ได้ตรวจสอบการซื้อ-ขายกับโรงงานปลายทางโดยสุ่มตรวจ 2-3 เดือนต่อครั้งจากการขอตรวจเอกสารการซื้อขายจากโรงงานผู้ซื้อปลายทาง เพื่อป้องกันไม่ให้น้ำมันเหล่านี้ไปสู่ตลาดผู้บริโภค

แนวทางการจัดทำรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัทโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปี เป็นปีที่ 5 เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล รายงานการพัฒนาความยั่งยืน ปี 2563 ได้จัดทำขึ้นโดยใช้กรอบการรายงานของ GRI ในระดับ Core option (Global Reporting Initiatives - This report has been prepared in accordance with GRI Standards : Core option) และนำเสนอแนวทางปฏิบัติตามเกณฑ์ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งเชื่อมโยงการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals-SDGs)

ขอบเขตของรายงาน

รายงานการพัฒนาความยั่งยืนนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของปี 2563 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2563 ครอบคลุมธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร ภายใต้ชื่อบริษัทโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยการจัดเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมใช้ฐานข้อมูลการจัดเก็บของ Centara Sustainability Management Programme จำนวน 39 โรงแรม และเริ่มเก็บข้อมูลของแบรนด์อาหารบางส่วนจำนวน 15 แบรนด์

การควบคุมคุณภาพของรายงาน

หน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานและควบคุมการจัดทำรายงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และมีการทบทวนเนื้อหาสำคัญโดยผู้บริหารสูงสุดของแต่ละกลุ่มธุรกิจ และรับรองประธานอาวุโสฝ่ายการเงินและบริหารเป็นผู้ตรวจสอบการเผยแพร่ข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือข้อแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานนี้ สามารถติดต่อ หน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 0 2769 1234 Email : chuleegornth@chr.co.th

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs
GRI 102: General Disclosure 2016 Organization profile			
*	102-1 Name of organization	One Report Cover page	
*	102-2 Activities, brands, products, and services	One report 8-11, 46-47, 70-72,	
*	102-3 Location of headquarters	One report: 173, Back Cover	
*	102-4 Location of operations	One report: 386-388, 432-433	
*	102-5 Ownership and legal form	One report: 92-95, 425-428	
*	102-6 Markets served	One report: 8-11, 46-47, 70-72	
*	102-7 Scale of the organization	131, One report 226	
*	102-8 Information on employees and other workers	131-134	SDG 8
*	102-9 Supply chain	120-121	
*	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	One report 35, 41, 120-121,	
*	102-11 Precautionary Principle or approach	One report 179-180	
*	102-12 External initiatives	116	
*	102-13 Membership of associations	116	
	STRATEGY		
*	102-14 Statement from senior decision-maker	106	
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	One report 18-25	
	ETHICS AND INTEGRITY	One report 98-103	
*	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	One report 396-424	SDG 16
	102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics	118, https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20200521-centel-investigation-handbook-en.pdf	
	GOVERNANCE		
*	102-18 Governance structure	One Report 196	
	102-19 Delegating authority	109	
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	109	
	102-21 Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	110-113	
	102-22 Composition of the highest governance body and its committees	One Report 196-221	
	102-23 Chair of the highest governance body	One Report 196-221	
	102-24 Nominating and selecting the highest governance body	One Report 219-220	
	102-25 Conflicts of interest	One Report 196-210	
	102-26 Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	One Report 196-221	
	102-27 Collective knowledge of highest governance body	One Report 231-232	
	102-28 Evaluating the highest governance body's performance	One Report 232-234	
	102-29 Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	109-114	
	102-30 Effectiveness of risk management processes	118-120	
	102-31 Review of economic, environmental, and social topics	109-113	
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	108-109	
	102-33 Communicating critical concerns	118-119	

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs
	102-34 Nature and total number of critical concerns	118	
	102-35 Remuneration policies	One Report 222-227	
	102-36 Process for determining remuneration	One Report 222-227	
	102-37 Stakeholders' involvement in remuneration	One Report 222-227	
	102-38 Annual total compensation ratio	One Report 222-227	
	102-39 Percentage increase in annual total compensation ratio	One Report 222-227	
	STAKEHOLDER ENGAGEMENT		
*	102-40 List of stakeholder groups	108,112-113	
*	102-41 Collective bargaining agreements	127	
*	102-42 Identifying and selecting stakeholders	113	
*	102-43 Approach to stakeholder engagement	131,133	
*	102-44 Key topics and concerns raised	109-114	
	REPORTING PRACTICE		
*	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	146	
*	102-46 Defining report content and topic Boundaries	146	
*	102-47 List of material topics	112-113	
*	102-48 Restatements of information	146	
*	102-49 Changes in reporting	146	
*	102-50 Reporting period	146	
*	102-51 Date of most recent report	146	
*	102-52 Reporting cycle	146	
*	102-53 Contact point for questions regarding the report	146	
*	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	146	
*	102-55 GRI content index	147-151	
MARKET PRESENCE			
GRI 103 : Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	108,112-113	
•	103-2 The management approach and its components	127	
•	103-3 Evaluation of the management approach	113	
GRI 202: Market Presence	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	131,133	
INDIRECT ECONOMIC IMPACTS			
GRI 103 : Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	108,	
•	103-2 The management approach and its components	106	
•	103-3 Evaluation of the management approach	113-114	
GRI 203: Indirect Economic Impacts	203-1 Infrastructure investments and services supported	30, 35-38, 41	
	203-2 Significant indirect economic impacts	14, 30, 35-38, 41	

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs
Procurement Practices			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112	
•	103-2 The management approach and its components	120	
•	103-3 Evaluation of the management approach	120	
GRI 204: Procurement Practices	204-1 Proportion of spending on local suppliers	120	
ANTI-CORRUPTION			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	114	
*	103-2 The management approach and its components	117	
*	103-3 Evaluation of the management approach	117	
GRI 205: Anti-corruption	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	117	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	117	SDG 16
ENERGY			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113	SDG 8 / SDG 13
*	103-2 The management approach and its components	139	SDG 8 / SDG 13
*	103-3 Evaluation of the management approach	113-114	SDG 8 / SDG 13
GRI 302:Energy	302-1 Energy consumption within the organization	138-139	SDG 8 / SDG 13
	302-2 Energy consumption outside of the organization	138-139	SDG 8 / SDG 13
	302-2 Energy intensity	138-139	SDG 8 / SDG 13
	302-4 Reduction of energy consumption	138-139	
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	138-139	
WATER AND EFFLUENTS			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113	
•	103-2 The management approach and its components	138	
•	103-3 Evaluation of the management approach	113-114	
GRI 303: WATER AND EFFLUENTS 2018	303-3 Water withdrawal	141-142	
EMISSIONS			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113	
•	103-2 The management approach and its components	139	
•	103-3 Evaluation of the management approach	113-114	SDG9, SDG13
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	139-141	SDG9, SDG13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	139-141	SDG9, SDG13
	305-4 GHG emissions intensity	139-141	SDG9, SDG13
	305-5 Reduction of GHG emissions	139-141	SDG9, SDG13

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs
EFFLUENTS AND WASTE			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113	
•	103-2 The management approach and its components	142	
•	103-3 Evaluation of the management approach	142-143	
GRI 103 :• Management Approach	306-2 Waste by type and disposal method	142-143	
	306-4 Transport of hazardous waste	142	
SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	120-121	
•	103-2 The management approach and its components	120	
•	103-3 Evaluation of the management approach	120-121	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	121	
EMPLOYMENT			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113	
•	103-2 The management approach and its components	127	
•	103-3 Evaluation of the management approach	113-114	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	132-133	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	127	
	401-3 Parental leave	134	
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113	
•	103-2 The management approach and its components	130	
•	103-3 Evaluation of the management approach	130	
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-1 Occupational health and safety management system	130	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	130	
	403-3 Occupational health services	130	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	130	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	130	
	403-6 Promotion of worker health	130	
	403-9 Work-related injuries	134	
TRAINING AND EDUCATION			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113	
•	103-2 The management approach and its components	127	
•	103-3 Evaluation of the management approach	113	

GRI Standard	Disclosure	Page Number and/or URL	Relation to SDGs
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	129	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	129-130	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	129	
DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113	
•	103-2 The management approach and its components	127	
•	103-3 Evaluation of the management approach	113	
GRI 405: Diversity and Equal opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	131-134, One Report 196-210	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	143	
HUMAN RIGHTS ASSESSMENT			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113	
•	103-2 The management approach and its components	129	
•	103-3 Evaluation of the management approach	113-114	
GRI 412: Human Rights Assessment	412-2 Employee training on human rights policies or procedures	128	
LOCAL COMMUNITIES			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	112-113, 135	
•	103-2 The management approach and its components	127	
•	103-3 Evaluation of the management approach	113-114	
GRI 413:Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	135-137	
SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT			
GRI 103 :• Management Approach	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	120-121	
•	103-2 The management approach and its components	120	
•	103-3 Evaluation of the management approach	120-121	
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	120-121	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	120-121	

หลักปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ UN Global Compact Principles

ปัจจุบัน CENTEL ยังไม่ได้มีการลงนามให้คำมั่นสัญญาในการปฏิบัติตามข้อตกลง 10 ประการ (The Ten Principle) ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact: UNGC) แต่ทั้งนี้ CENTEL ได้ทำการศึกษาและนำมาเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาความยั่งยืนของบริษัท ดังนี้

ประเด็นหลัก	หลักการ	หน้าที่
สิทธิมนุษยชน	1.สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย	127-134
	2.หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิมนุษยชน	127-134
แรงงาน	3.ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง	120,127-134
	4.จัดการใช้แรงงานเกณฑ์และที่เป็นการบังคับในทุกรูปแบบ	120,127-134
	5.ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง	120,127-134
	6.จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	127-134
สิ่งแวดล้อม	7.สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	138-145
	8.บริหารจัดการกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	138-145
	9.ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	138-145
การต้านการทุจริต	10.ดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	117-118

