

External Grievance Policy

Phoenix Manufacturing Co., Ltd., a silver jewelry distributor, is committed to conducting business with integrity and expects all employees to uphold high standards. While all organizations face occasional risks and errors, an open and accountable culture is essential to prevent and address unethical or illegal behavior.

Policy Guidelines

1. **Reporting Misconduct:** We encourage employees to report any misconduct as soon as possible, ensuring that their concerns will be taken seriously and their confidentiality respected.
2. **Guidance for Reporting:** The company provides guidance to employees on how to raise concerns.
3. **Whistleblower Protection:** Whistleblowers are assured of protection from retaliation, even if their report turns out to be incorrect.
4. **Coverage Across All Levels:** This policy applies to employees, consultants, contractors, interns, temporary staff, and agency employees.
5. **Compliance with International Standards:** This policy aligns with the Whistleblowing Arrangements guidelines by the British Standards Institution and standards of public interest in the workplace.
6. **Confidentiality Management:** The company discourages anonymous reporting, as it makes proper investigation challenging.
7. **Investigation and Reporting:** The company appoints investigators or a team, including experienced or specialist personnel, to ensure we can mitigate future misconduct risks.

Whistleblowing Channel: <https://www.phoenixmanu.com/contact-us>

Announced on 4th November 2024



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mrs. Apiwan Tramer", is written over a horizontal dotted line.

(Mrs. Apiwan Tramer)

Director

External Grievance Procedure

Step 1: Grievance submission

The grievant shall submit the grievance through the reporting channels as following;

- Email

sales@phoenixmanu.com

- Telephone

+66-02-116-0308

+66-02-384-1731

- Website

<https://www.phoenixmanu.com/contact-us>

Step 2: Assessment

We will assess the information provided for an investigation within seven working days.

Step 3: Investigate and resolve

We will investigate the circumstances of the case, discover root causes, and develop actions to prevent similar incidents from occurring in the future. Once all actions have been completed and the grievance has been resolved, we will formally advise the grievant via their preferred method of contact.

Step 4: Follow up and closeout

We will verify that the outcome was satisfied and also gather any feedback on the grievance process.

Step 5: Monitoring and evaluation

We will keep all the complaints in a record. We will review the External Grievance Policy process where it is necessary to continuously improve the grievance handling procedure.

Announced on 4th November 2024



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Apiwan Tramer", is written over a blue ink stamp. The stamp is rectangular and contains the name "Apiwan Tramer" in a stylized font. Below the signature is a horizontal dotted line.

(Mrs. Apiwan Tramer)

Director

นโยบายการร้องเรียนภายนอก

บริษัท ฟีนิกซ์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด เป็นผู้จำหน่ายเครื่องประดับเงิน เรามุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และคาดหวังให้พนักงานทุกคนมีมาตรฐานที่สูง อย่างไรก็ตามทุกองค์กรต้องเผชิญกับความเสี่ยง ความไม่ถูกต้องเป็นครั้งคราว หรืออาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายหรือผิดจรรยาบรรณ วัฒนธรรมของการเปิดกว้างและความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้สถานการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นและเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวเมื่อเกิดขึ้น ดังนี้

1. เราส่งเสริมให้พนักงานรายงานการกระทำผิดโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ด้วยความรู้ว่าความห่วงใยของพวกเขาจะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจังและได้รับการตรวจสอบตามความเหมาะสมและความลับของพวกเขาจะได้รับการเคารพ
2. เราให้คำแนะนำแก่พนักงานเกี่ยวกับวิธีการสร้างความกังวลดังกล่าว
3. เราให้ความมั่นใจกับผู้แจ้งเบาะแส ให้ความมั่นใจว่าพวกเขาควรแจ้งข้อมูลที่แท้จริงโดยไม่ต้องกลัวการตอบโต้แม้ว่าจะผิด
4. นโยบายนี้ครอบคลุมถึงพนักงานพนักงาน ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา นักศึกษาฝึกงาน พนักงานชั่วคราว และพนักงานของเอเจนซี่
5. นโยบายนี้คำนึงถึงหลักปฏิบัติของ Whistleblowing Arrangements ที่ออกโดยสถาบันมาตรฐานแห่งประเทศอังกฤษและความห่วงใยสาธารณะในที่ทำงาน
6. การจัดการความลับ เราไม่สนับสนุนให้พนักงานเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ระบุตัวตน การตรวจสอบที่เหมาะสม
7. การสืบสวนและการรายงานผล บริษัทฯ จะแต่งตั้งผู้ตรวจสอบหรือทีมสืบสวนสอบสวนซึ่งรวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการสืบสวนหรือผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าเราสามารถลดความเสี่ยงในการกระทำผิดในอนาคตได้

ช่องทางการแจ้งเบาะแส: <https://www.phoenixmanu.com/contact-us>

ประกาศเมื่อ วันที่ 4 พฤศจิกายน 2024



.....
นางอภิวรรณ ทราเมอร์

(นางอภิวรรณ ทราเมอร์)

กรรมการ

ขั้นตอนการร้องเรียนภายนอก

ขั้นตอนที่ 1: การยื่นเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนได้ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้:

- อีเมล: sales@phoenixmanu.com
- โทรศัพท์:

+66-02-116-0308

+66-02-384-1731

- เว็บไซต์

<https://www.phoenixmanu.com/contact-us>

ขั้นตอนที่ 2: การประเมิน

เราจะประเมินว่าข้อมูลเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 3: การสอบสวนและการแก้ไข

เราจะทำการสอบสวนสถานการณ์ของกรณีนี้ ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และพัฒนามาตรการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีกในอนาคต หลังจากดำเนินการทั้งหมดเสร็จสิ้นและเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เราจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างเป็นทางการผ่านวิธีการติดต่อที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 4: การติดตามและการปิดเรื่อง

เราจะตรวจสอบว่าผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ และรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับขั้นตอนการร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5: การติดตามและการประเมินผล

เราจะเก็บบันทึกเรื่องร้องเรียนทั้งหมดไว้ และจะตรวจสอบนโยบายขั้นตอนการร้องเรียนภายนอกเมื่อจำเป็น เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

ประกาศเมื่อ วันที่ 4 พฤศจิกายน 2024



นางอภิวรรณ ทราเมอร์

(นางอภิวรรณ ทราเมอร์)

กรรมการ