



นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
(Human Rights Policy)

บริษัท เอไอเอ็ม รีท แมนเนจमेंท์ จำกัด
บริษัท เอไอเอ็ม เรียวเอสเตท แมนเนจमेंท์ จำกัด

สารบัญ

1. บทนำ.....	2
2. ขอบเขต.....	3
3. แนวปฏิบัติ.....	3
3.1 แนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นบริษัท.....	3
3.1.1 การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นบริษัทอย่างเท่าเทียม	4
3.1.2 สิทธิในการมีส่วนร่วมและการตัดสินใจ.....	4
3.1.3 การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	4
3.2 แนวปฏิบัติต่อบุคลากรภายในองค์กร.....	4
3.2.1 การจ้างงานที่เป็นธรรมและการไม่เลือกปฏิบัติ.....	5
3.2.2 การเคารพสิทธิในที่ทำงานและความเป็นส่วนตัว.....	5
3.2.3 อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน	5
3.2.4 สิทธิสตรี.....	5
3.3 แนวปฏิบัติต่อผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์และลูกค้า.....	5
3.4 แนวปฏิบัติต่อผู้เช่าและลูกค้า.....	6
3.4.1 มาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยของอาคาร	6
3.4.2 การเคารพสิทธิในความเป็นส่วนตัวและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม.....	7
3.4.3 กลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรม	7
3.5 แนวปฏิบัติต่อกลุ่มเปราะบาง	7
3.6 แนวปฏิบัติต่อชุมชน	7
4. กลไกการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการเยียวยา	8
5. การติดตาม ทบทวน และการเปิดเผยข้อมูล.....	10

1. บทนำ

บริษัท เอไอเอ็ม รีท แมนเนจเม้นท์ จำกัด และ บริษัท เอไอเอ็ม เรียลเอสเตท แมนเนจเม้นท์ จำกัด (รวมเรียกว่า “บริษัท” หรือ “ผู้จัดการกองทรัสต์”) ในฐานะผู้จัดการกองทรัสต์ของทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม อินด์สเทรียล โกรท (“AIMIRT”) และ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม คอมเมอร์เชียล โกรท (“AIMCG”) (รวมเรียกว่า “กองทรัสต์”) กำหนดให้การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นหลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยยึดถือปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) และหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานภายใต้โครงสร้างของกองทรัสต์ ซึ่งเน้นการเช่าลงทุนในทรัพย์สินที่พร้อมจัดหาประโยชน์แล้ว ผ่านการได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์หรือสิทธิการเช่า โดยมีได้ทำหน้าที่เป็นผู้พัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์เองโดยตรง

อย่างไรก็ดี กองทรัสต์ถือเป็นกลไกทางการลงทุน ที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในด้านการเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งช่วยสนับสนุนให้เกิดการลงทุนและการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ใหม่อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการเช่าลงทุน การบริหารจัดการทรัพย์สินและการนำทรัพย์สินออกจัดหาประโยชน์ของกองทรัสต์มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการจ้างงานในพื้นที่อันเป็นที่ตั้งของทรัพย์สินที่กองทรัสต์เช่าลงทุนอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการบริหารและการให้บริการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารทรัพย์สิน การรักษาความปลอดภัย การดูแลทำความสะอาด และการบำรุงรักษาระบบอาคาร ซึ่งอาจก่อให้เกิดรายได้แก่แรงงานและผู้ประกอบการในชุมชนโดยรอบ รวมถึงมีส่วนช่วยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ภาครัฐในทางอ้อม

ทั้งนี้ ผู้จัดการกองทรัสต์ตระหนักว่ากระบวนการจัดหาผลประโยชน์จากอสังหาริมทรัพย์ และห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องอาจมีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในหลายมิติ เช่น มาตรฐานด้านความปลอดภัยและสภาพการทำงานของแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจนการคำนึงถึงสิทธิของชุมชนโดยรอบทรัพย์สินที่กองทรัสต์เช่าลงทุน หากมิได้มีการกำกับดูแลอย่างเหมาะสม อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้ลงทุนได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้จัดการกองทรัสต์จึงได้จัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นการกรอบในการบริหารจัดการและติดตามความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทรัสต์ภายใต้การบริหารจัดการของผู้จัดการกองทรัสต์เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ หลักการคุ้มครอง (Protect), หลักการเคารพ (Respect) และ หลักการเยียวยา (Remedy) ตามกรอบขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งผู้จัดการกองทรัสต์ได้รับเอาแนวปฏิบัติตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ดังกล่าวมาใช้โดยสมัครใจ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ โปร่งใส และยั่งยืน โดยผู้จัดการกองทรัสต์ได้จัดให้มีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชน (HRDD) การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน การติดตามการปฏิบัติ และการจัดการ
กระบวนการ เยียวยาหากเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากกิจกรรมทางธุรกิจ

2. ขอบเขต

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ฉบับนี้ใช้บังคับกับ กรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนของผู้จัดการกองทรัสต์ รวมถึง
ครอบคลุมการดำเนินงานและบุคคลสำคัญในห่วงโซ่อุปทานของกองทรัสต์ เช่น ผู้เช่าทรัพย์สินของกองทรัสต์ ผู้บริหาร
อสังหาริมทรัพย์ ชุมชน และคู่ค้าของกองทรัสต์ เป็นต้น

กลุ่มเป้าหมาย	ขอบเขตการบังคับใช้
ผู้ถือหุ้นทรัสต์	ผู้ถือหุ้นทรัสต์ของกองทรัสต์ ทั้งที่เป็นผู้ถือหุ้นรายย่อยและสถาบันการเงินต่าง ๆ
บุคลากรภายในองค์กร	พนักงานทุกระดับและทุกรูปแบบการจ้างงาน (ประจำ/ชั่วคราว) ของ บริษัท เอไอเอ็ม รีท แมน เนจเม้นท์ จำกัด และ บริษัท เอไอเอ็ม เรียวเอสเตท แมนเนจเม้นท์ จำกัด
ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ และคู่ค้า (Outsource)	ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับแต่งตั้ง ที่ปรึกษาด้านต่างๆ ผู้ให้บริการ รวมถึงบุคลากร ลูกจ้าง พนักงาน และตัวแทนของบุคคลดังกล่าวข้างต้น
ผู้เช่าและลูกค้า	ผู้เช่าพื้นที่และผู้ใช้บริการภายในทรัพย์สินที่กองทรัสต์เข้าลงทุน รวมถึงบุคลากร ลูกจ้าง พนักงาน ตัวแทน ลูกค้าและผู้มาติดต่อของบุคคลดังกล่าวข้างต้น
กลุ่มเปราะบาง	บุคคลที่อาจได้รับผลกระทบง่ายกว่าปกติ เช่น สตรี, เด็ก, ผู้พิการ, ผู้สูงอายุ, แรงงานข้ามชาติ เป็นต้น
ชุมชน	ชุมชนโดยรอบพื้นที่ตั้งทรัพย์สินที่กองทรัสต์เข้าลงทุน

3. แนวปฏิบัติ

ผู้จัดการกองทรัสต์มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักการเคารพสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ
การดำเนินงานของกองทรัสต์ โดยเฉพาะผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ และแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน แม้ว่าผู้จัดการกองทรัสต์จะ
ไม่ได้เป็นผู้บริหารจัดการทรัพย์สินโดยตรง แต่ผู้จัดการกองทรัสต์ได้กำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนภายใต้สัญญา
แต่งตั้งผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ให้ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ยึดถือปฏิบัติพร้อมทั้งสื่อสารความคาดหวังเรื่องการเคารพสิทธิ
มนุษยชนเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเหมาะสม

3.1 แนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทรัสต์

บริษัทในฐานะผู้จัดการกองทรัสต์ ยึดถือความไว้วางใจของผู้ถือหุ้นทรัสต์เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ เรา
ตระหนักดีว่าผู้ถือหุ้นทรัสต์ทุกคนพึงได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล บริษัทจึง

มุ่งมั่นที่จะดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหุ้นหรือหน่วยธุรกิจอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนและส่งต่อคุณค่าร่วมกันให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

3.1.1 การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นหรือหน่วยธุรกิจอย่างเท่าเทียม

ความเสมอภาค: ผู้จัดการกองทุนฯ มุ่งเน้นการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นหรือหน่วยธุรกิจทุกรายอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือรายย่อย และปราศจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ หรือสถานะทางสังคม

สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล: ผู้จัดการกองทุนฯ ได้จัดให้มีช่องทางสื่อสารและรับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย เช่น ผ่านเว็บไซต์ของกองทุนฯ ผ่านเว็บไซต์และระบบการเปิดเผยข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์ รวมไปถึงแพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นต้น โดยมีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น รูปแบบเอกสารนำเสนอ รูปแบบวิดีโอคลิป เป็นต้น

3.1.2 สิทธิในการมีส่วนร่วมและการตัดสินใจ

การอำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิ: ผู้จัดการกองทุนฯ จะจัดการประชุมผู้ถือหุ้นหรือหน่วยธุรกิจและการสื่อสารสองทาง (Two-way communication) ในวัน เวลา และสถานที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง

เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น: เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นหรือหน่วยธุรกิจสอบถามและเสนอความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยมีกระบวนการรับฟังและตอบสนองต่อข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3 การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ผู้จัดการกองทุนฯ ยึดมั่นในการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นหรือหน่วยธุรกิจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มงวด โดยไม่ให้นำข้อมูลไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ หรือเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต ทั้งนี้ เป็นไปตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้จัดการกองทุนฯ

3.2 แนวปฏิบัติต่อบุคลากรภายในองค์กร

ผู้จัดการกองทุนฯ ตระหนักและเคารพสิทธิมนุษยชนของบุคลากรทุกคนภายใต้การจ้างงานโดยตรงของผู้จัดการกองทุนฯ โดยมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรบนพื้นฐานของความเสมอภาค ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การคุกคามหรือการกลั่นแกล้งทุกรูปแบบ นอกจากนี้ ยังยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและมาตรฐานสากลอย่างเคร่งครัด โดยมีนโยบายไม่สนับสนุนแรงงานเด็ก แรงงานผิดกฎหมาย แรงงานบังคับ และการค้ามนุษย์ในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งดูแลให้บุคลากรได้รับสิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อค่าครองชีพ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมศักยภาพและการเติบโตในสายอาชีพอย่างยั่งยืน

3.2.1 การจ้างงานที่เป็นธรรมและการไม่เลือกปฏิบัติ

โอกาสที่เท่าเทียม: ตั้งแต่กระบวนการสรรหา การคัดเลือก การประเมินผล และการเลื่อนตำแหน่ง จะพิจารณาจากความรู้ความสามารถและศักยภาพเป็นสำคัญ โดยปราศจากอคติทางเพศ อายุ ศาสนา ความพิการ หรือรสนิยมทางเพศ

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ: กำหนดค่าจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรม จัดให้มีวันหยุด วันลา รวมถึงสวัสดิการที่ไม่น้อยกว่ากฎหมายกำหนด

3.2.2 การเคารพสิทธิในที่ทำงานและความเป็นส่วนตัว

เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น: สนับสนุนเสรีภาพในการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง และการเสนอแนะแนวทางปรับปรุงสภาพการทำงานอย่างสร้างสรรค์

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล: ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานตามกฎหมาย และเคารพความเป็นส่วนตัวโดยไม่ก้าวล่วงชีวิตส่วนบุคคลโดยไม่จำเป็น

เสรีภาพในการรวมกลุ่ม: สนับสนุนให้พนักงานมีสิทธิในการสื่อสาร เจรจาต่อรอง หรือเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงสภาพการทำงานอย่างสร้างสรรค์

3.2.3 อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน

ความปลอดภัยในที่ทำงาน: จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ และไม่ยอมรับการคุกคามต่อพนักงานในทุกรูปแบบ ทั้งทางวาจา ร่างกาย หรือทางเพศ

คุณภาพชีวิตที่ดี: ให้ความสำคัญกับการกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน และมีนโยบายการทำงานที่ยืดหยุ่น รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานเพื่อลดการทำงานล่วงเวลาที่เกินความจำเป็น

3.2.4 สิทธิสตรี

ผู้จัดการกองทรัสต์ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานที่ตั้งครรภ์และพนักงานที่เป็นมารดา โดยจัดให้มีสิทธิลาคลอดตามที่กฎหมายกำหนดโดยไม่กระทบต่อสถานะการจ้างงานหรือโอกาสในการเติบโต พร้อมทั้งพิจารณาจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น พื้นที่สำหรับดูแลบุตรหรือการให้นมบุตร และลักษณะงานที่ยืดหยุ่นตามความจำเป็น

3.3 แนวปฏิบัติต่อผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์และลูกค้า

ผู้จัดการกองทรัสต์ตระหนักว่าผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์และลูกค้าที่เกี่ยวข้องถือเป็นส่วนสำคัญในห่วงโซ่คุณค่าของกองทรัสต์ และให้ความสำคัญกับการส่งต่อนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนแก่ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้มั่นใจว่าเงินลงทุนของผู้ถือหุ้นทรัสต์ไม่ได้นำไปใช้สนับสนุนการละเมิดสิทธิมนุษยชน ผู้จัดการกองทรัสต์จะกำหนดให้ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับการแต่งตั้งตามสัญญาแต่งตั้งผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ต้องให้คำรับรองว่า ผู้บริหาร

อสังหาริมทรัพย์จะไม่ฝ่าฝืนหลักการด้านสิทธิมนุษยชนและจะปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมสาระสำคัญ ดังนี้

1. จัดให้พนักงานของผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์มีสภาพการทำงานและสภาพความเป็นอยู่ที่เหมาะสมและปลอดภัย
2. รับรองสิทธิตามกฎหมายแรงงาน ค่าตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน วันลา และสวัสดิการตามกฎหมาย
3. ไม่ใช่แรงงานเด็ก
4. ไม่ใช่แรงงานต่างด้าวที่ไม่มีเอกสารถูกต้องตามกฎหมาย
5. ไม่ใช่แรงงานบังคับ หรือ การค้ามนุษย์ในทุกรูปแบบ
6. ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การคุกคาม หรือการกลั่นแกล้ง

และกำหนดให้ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์นำส่งสถิติการเกิดอุบัติเหตุในบริเวณทรัพย์สินที่กองทรัสต์ลงทุนที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์รายนั้นเป็นรายเดือน

สำหรับลูกค้า ผู้จัดการกองทรัสต์มีนโยบายไม่สนับสนุนลูกค้าที่มีประวัติการใช้แรงงานบังคับ แรงงานเด็ก หรือการเลือกปฏิบัติ โดยมีการคัดกรองลูกค้าผ่านการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชนสำหรับลูกค้าของกองทรัสต์ พร้อมกับกำหนดให้ลูกค้าให้คำรับรองว่าจะไม่ฝ่าฝืนหลักการด้านสิทธิมนุษยชน และจะปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในลักษณะเดียวกันกับผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์

นอกจากนี้ ผู้จัดการกองทรัสต์ได้จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสที่เปิดโอกาสให้พนักงานของผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ และ/หรือ ลูกค้า สามารถรายงานการละเมิดสิทธิมนุษยชนมายังผู้จัดการกองทรัสต์ได้โดยตรง (Whistleblowing) และมีการมาตรการในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส รายละเอียดปรากฏตามนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน (Whistleblowing Policy)

3.4 แนวปฏิบัติต่อผู้เช่าและลูกค้า

ผู้จัดการกองทรัสต์มุ่งให้การใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของกองทรัสต์เป็นไปอย่างปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของอาคาร การดูแลสภาพแวดล้อมภายในโครงการที่กองทรัสต์เข้าลงทุน เพื่อให้ผู้เช่ารู้สึกปลอดภัยในการใช้งานทรัพย์สินที่เช่า

3.4.1 มาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยของอาคาร

สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย: ผู้จัดการกองทรัสต์กำหนดให้มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบวิศวกรรมอาคาร ระบบป้องกันอัคคีภัย และโครงสร้างทรัพย์สินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าพื้นที่เช่าและพื้นที่ส่วนกลางมีความปลอดภัยสูงสุดต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้เช่าและผู้มาใช้บริการ และให้มีมาตรการดูแลความสะอาดและการจัดสุขาภิบาลที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาคารและข้อกำหนดทางสาธารณสุข เพื่อลดความเสี่ยงด้านสุขภาพและสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในการใช้ทรัพย์สินที่เช่าของผู้เช่าและลูกค้า

3.4.2 การเคารพสิทธิในความเป็นส่วนตัวและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล: มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่าและผู้มาใช้บริการตามกฎหมายและไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ: กำกับดูแลให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในโครงการ ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้มาใช้บริการด้วยความสุภาพ เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศ อายุ ศาสนา ความพิการ หรือสถานะทางสังคม

3.4.3 กลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรม

จัดให้มีช่องทางรับแจ้งเหตุหรือข้อร้องเรียนในกรณีที่พบการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือความไม่ปลอดภัยในพื้นที่ที่กองทรัสต์เข้าลงทุน มีกลไกแสวงหาข้อเท็จจริงและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม พร้อมทั้ง มีกระบวนการติดตามและเยียวยาผลกระทบอย่างรวดเร็ว

3.5 แนวปฏิบัติต่อกลุ่มเปราะบาง

สำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของกองทรัสต์ ผู้จัดการกองทรัสต์มุ่งดำเนินงานโดยคำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีกลุ่มเปราะบาง ซึ่งหมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อาจได้รับผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจได้ง่ายหรือรุนแรงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากข้อจำกัดทางกายภาพ สังคม เศรษฐกิจ หรือกฎหมาย เช่น สตรี เด็ก ผู้พิการ แรงงานข้ามชาติ และผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยผู้จัดการกองทรัสต์มีการดำเนินการและกำหนดแนวทางให้ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ปฏิบัติตาม ดังนี้

1. จัดให้มีมาตรการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการใช้งานของกลุ่มเปราะบาง เช่น การจัดระบบสัญญาณและการสื่อสารที่เข้าใจง่าย
2. บริหารจัดการ แก้ไข และเยียวยาผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และทันท่วงที โดยคำนึงถึงระดับความเปราะบางของผู้ได้รับผลกระทบเป็นสำคัญ
3. หลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติ การตีตรา หรือการละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคลหรือกลุ่มเปราะบางในทุกรูปแบบ

3.6 แนวปฏิบัติต่อชุมชน

ผู้จัดการกองทรัสต์เคารพสิทธิ ศักดิ์ศรี และวิถีชีวิตของชุมชนโดยรอบพื้นที่ตั้งของทรัพย์สินของกองทรัสต์ โดยตระหนักว่าการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม หากขาดการบริหารจัดการที่เหมาะสม

ผู้จัดการกองทรัสต์กำหนดให้ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ดำเนินงานโดยคำนึงถึงการอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างเกื้อกูลและยั่งยืน ผ่านแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. เคารพสิทธิของชุมชนในด้านที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสุขภาพ โดยหลีกเลี่ยงหรือป้องกันกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะ เสี่ยงรบกวน หรือผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ไม่เหมาะสม
2. จัดให้มีช่องทางการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการรับข้อร้องเรียนจากชุมชนที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้สามารถรับทราบข้อกังวลและนำไปปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเหมาะสม
3. สนับสนุนการสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชน (Shared Value) เช่น การส่งเสริมการจ้างงานในพื้นที่ การให้บริการจากผู้ประกอบการท้องถิ่น และการสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนตามความเหมาะสม
4. ในกรณีที่การดำเนินงานก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน ผู้จัดการกองทรัสต์จะกำกับดูแลให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาผลกระทบอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักการด้านสิทธิมนุษยชน

4. กลไกการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการเยียวยา

ผู้จัดการกองทรัสต์จัดให้มีกลไกการร้องเรียนและการเยียวยาที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (UNGPs) เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าของกองทรัสต์สามารถเข้าถึงและใช้สิทธิในการร้องเรียนเมื่อได้รับหรืออาจได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกองทรัสต์

กลไกดังกล่าวครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้นทรัสต์ บุคลากรของบริษัท ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์และลูกค้า ผู้เช่าและลูกค้า รวมถึงชุมชนและกลุ่มเปราะบาง โดยมีหลักการสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) หลักความไม่ซับซ้อนในการเข้าถึง

จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย เหมาะสม และไม่ซับซ้อน โดยคำนึงถึงข้อจำกัดด้านภาษา กายภาพ และสังคม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง

2) หลักความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้ร้องเรียนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ปราศจากการเลือกปฏิบัติ การคุกคาม หรือการตอบโต้ในทุกรูปแบบ

3) หลักความโปร่งใสและความเหมาะสมของกระบวนการ

บริษัทจะกำหนดขั้นตอนการรับเรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การพิจารณา และการแจ้งผลอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถคาดการณ์กระบวนการได้อย่างสมเหตุสมผล

4) หลักการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัว

บริษัทจะรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5) หลักการแก้ไขและเยียวยา

ในกรณีที่ตรวจพบว่าการละเมิดหรือผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทจะกำกับดูแลให้มีการดำเนินการแก้ไข และเยียวยาอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และสอดคล้องกับลักษณะและระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถใช้กลไกในการติดต่อ การแจ้งข่าว และ/หรือ การแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของผู้จัดการ กองทรัสต์ หรือโดยทางอีเมล (E-Mail) แจ้งฝ่ายการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์

ช่องทางที่ 1 ทางเว็บไซต์ของผู้จัดการกองทรัสต์

1. ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม อินด์สเทรียล โกรท (“กองทรัสต์ AIMIRT”) สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน <https://www.aimirt.com/th/contact/complaint-form>
2. ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม คอมเมอร์เชียล โกรท (“กองทรัสต์ AIMCG”) สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน <https://www.aimcgreit.com/th/contact-us/complaint-form>

ช่องทางที่ 2 ทางอีเมลของผู้จัดการกองทรัสต์

1. กองทรัสต์ AIMIRT สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่านอีเมล (E-mail): ir@aimreit.com
2. กองทรัสต์ AIMCG สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่านอีเมล (E-mail): ir@aimrm.co.th

ฝ่ายการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์ซึ่งเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ร่วมกับฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานดำเนินการ ตรวจสอบและวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียนว่าข้อร้องเรียนมีมูลหรือมีประเด็นตามข้อร้องเรียนหรือไม่

กรณีข้อร้องเรียนไม่มีประเด็น

ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบรวมทั้งคำชี้แจงเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อ พิจารณานุมัติและลงนาม โดยฝ่ายการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์จะเป็นผู้แจ้งผลการตรวจสอบ พร้อมคำชี้แจงกลับไปยัง ผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน

กรณีข้อร้องเรียนมีประเด็น

ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานแจ้งประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบและนำเสนอข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อร้องเรียน

รายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและขั้นตอนการจัดการกับข้อร้องเรียน เป็นไปตามนโยบาย การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน (Whistleblowing Policy)

โดยที่ผู้จัดการกองทรัสต์มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

การรักษาความลับ

บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไว้เป็นความลับ โดยจำกัดการเปิดเผยเพียงเท่าที่จำเป็นต่อการจัดการข้อร้องเรียนเท่านั้น และบริษัทจะดำเนินการด้วยความระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย คำสั่งของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าพนักงานตามกฎหมาย หรือตามคำสั่งศาล

การคุ้มครองจากการตอบโต้หรือกลั่นแกล้ง

ผู้จัดการกองทรัสต์จะไม่ดำเนินการใด ๆ อันเป็นการเลือกปฏิบัติ ช่มชู้ คุกคาม หรือกลั่นแกล้ง ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ต่อผู้ร้องเรียน รวมถึงผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เช่น การลดตำแหน่ง เปลี่ยนแปลงลักษณะงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่ไม่เป็นธรรม หากพบว่ามีกรกระทำเช่นว่านี้ บริษัทจะดำเนินการทางวินัยหรือมาตรการที่เหมาะสมกับผู้กระทำโดยเคร่งครัด

การเยียวยาความเสียหาย

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับความเสียหายจากการกระทำอันไม่เป็นธรรม ผู้จัดการกองทรัสต์จะพิจารณามาตรการบรรเทาหรือเยียวยาความเสียหายอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

ทั้งนี้ บริษัทจะติดตามผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของกองทรัสต์อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. การติดตาม ทบทวน และการเปิดเผยข้อมูล

ผู้จัดการกองทรัสต์จะติดตาม ทบทวน และปรับปรุงนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนฉบับนี้อย่างสม่ำเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และบริบทการดำเนินงานของกองทรัสต์ รวมถึงเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย