



Grievance Mechanism

Code:	CSR-002
Version:	1
Date:	10/01/2025
Effective per:	Page 1 of 2

1. Purpose

To ensure all individuals associated with Tong Thai Rubber Group's operations and supply chain can safely raise concerns about unethical, unlawful, or harmful conduct. This mechanism aims to provide a fair, accessible, and transparent process to address such grievances effectively.

2. Scope

Applies to:

- Employees, contractors, and on-site workers at:
 - Tong Thai Rubber Co., Ltd.
 - Tongthai Technical Rubber Co., Ltd.
 - Sin Tong Thai Rubber Co., Ltd.
 - Grand Rubber Co., Ltd.
 - TTN Rubber Co., Ltd.
- Smallholders, suppliers, intermediaries, and third-party service providers in the company's supply chain

3. Guiding Principles (Based on UNGP Effectiveness Criteria)

- Legitimate: Clear, governed process with oversight
- Accessible: Open to all stakeholders, in relevant languages
- Predictable: Defined stages, timelines, and updates
- Equitable: Fair access to support and impartial investigation
- Transparent: Outcomes are documented and communicated appropriately
- Rights-Compatible: Aligned with human rights standards
- Continuous Learning: Feedback-driven improvements
- Stakeholder-Inclusive: Fosters dialogue and trust

4. Issues Covered

- Discrimination, harassment, or abuse in the workplace
- Child or forced labor
- Unfair wages, excessive working hours
- Unsafe working conditions
- Environmental harm or pollution
- Land rights issues or FPIC violations
- Retaliation against whistleblowers or complainants
- Violations of EUDR, sustainability policies, or ethical codes

5. Submission Channels

All stakeholders can file grievances through the following means:

- Confidential Email: grievance@tongthai.co.th
- Physical Drop Boxes: Located at factory and supplier collection points
- Hotline: +66-9-1889-2288



Grievance Mechanism

Code:	CSR-002
Version:	1
Date:	10/01/2025
Effective per:	Page 2 of 2

6. Grievance Handling Process

Step	Action	Timeline
1. Acknowledgment	- Grievance is logged and acknowledged. - Confidentiality and non-retaliation policy explained.	Within 5 working days
2. Preliminary Assessment	- Categorize the grievance (urgent/standard). - Determine if formal investigation is required.	Within 7 working days
3. Investigation	- Conduct fair and impartial investigation. - Engage relevant departments or external assessors as needed.	Within 30 working days
4. Resolution	- Provide remedy: policy correction, restitution, apologies, or penalties. - For supply chain: involve corrective action plans, training, or contract review.	Within 30 working days
5. Appeal	- Complainant can appeal to the Grievance Review Committee if unsatisfied. - Escalation mechanism available for unresolved or complex cases.	Within 15 working days of decision
6. Closure	- Communicate outcome. - Gather feedback to improve the system.	Upon resolution

7. Confidentiality and Protection

- Identities of complainants are protected
- No retaliation is tolerated
- Anonymous reports are accepted and investigated when possible

8. Monitoring & Continuous Improvement

- Annual grievance reviews and trend analysis
- Annual grievance summary shared internally
- Updates and training integrated based on findings

Signature

General Manager of
Tong Thai Rubber Group
Ms. Shi Ching Chien
Date: 10/01/2025



Grievance Submission Form / แบบฟอร์มการยื่นเรื่องร้องเรียน

Date of Submission/วันที่ยื่นเรื่องร้องเรียน: _____

1. Complainant Information / ข้อมูลผู้ร้องเรียน

Full Name / ชื่อ-นามสกุล: _____

Position/Relationship to Company / สถานะความเกี่ยวข้องกับบริษัท:

- ☐ Employee / พนักงาน
- ☐ Contractor / ผู้รับเหมา
- ☐ Smallholder / เกษตรกรรายย่อย
- ☐ Supplier / ผู้ขาย
- ☐ Other / อื่น ๆ: _____

Company (if applicable) / ชื่อบริษัท (ถ้ามี): _____

Phone Number / เบอร์โทรศัพท์: _____

Email Address / อีเมล: _____

2. Nature of Grievance / ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

- ☐ Discrimination or Harassment / การเลือกปฏิบัติหรือการคุกคาม
- ☐ Child or Forced Labor / การใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับ
- ☐ Wage or Working Hours Violation / การละเมิดสิทธิค่าจ้างหรือชั่วโมงการทำงาน
- ☐ Unsafe Working Conditions / สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ปลอดภัย
- ☐ Environmental Harm or Pollution / ความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลพิษ
- ☐ Land Use or Land Rights Violation / ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินหรือการใช้ที่ดิน
- ☐ Retaliation or Intimidation / การบังคับข่มขู่หรือการตอบโต้หลังการร้องเรียน
- ☐ Violation of EUDR or Sustainability Policy / การละเมิดข้อกำหนดด้านความยั่งยืนหรือกฎระเบียบ EUDR
- ☐ Other / อื่น ๆ: _____



3. Grievance Details / รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

4. Supporting Evidence (if any) / หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

- ☐ Documents attached / เอกสารแนบ
- ☐ Photos attached / ภาพถ่ายแนบ
- ☐ Witness statements attached / คำให้การพยาน
- ☐ Other / อื่น ๆ: _____

5. Preferred Resolution / แนวทางแก้ไขที่ต้องการ

6. Confidentiality Preference / ความประสงค์ด้านการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว

- ☐ I would like to remain anonymous / มีความประสงค์ยื่นเรื่องร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยตัวตน
- ☐ I consent to being contacted for follow-up / ยินยอมให้ติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
- ☐ I request strict confidentiality of my identity / ขอให้เก็บข้อมูลส่วนตัวเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

Declaration / คำรับรอง

I confirm that the information provided is true to the best of my knowledge.

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลที่ระบุข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

Signature / ลายเซ็น: _____ Date / วันที่: _____
()