



Grievance Mechanism and Ethic compliance point

What is a Grievance?

A grievance refers to a request or problem that arises within the workplace. Grievances can cover a wide range of concerns, from potentially unlawful acts such as unethical recruitment practices, workplace discrimination, sexual harassment, or other forms of violence, to issues related to wages, poor management of relationships between employees, complaints about the quality of food in the cafeteria, or conflicts regarding holiday arrangements.

Who Can File a Grievance?

1. All employees working in the production process or in any other department, whether employed directly by the company or through contractors.
2. Individuals working with the company in any process, whether on company premises or off-site.
3. Business partners, including service providers, suppliers, contractors, customers, or their representatives.
4. Stakeholders who encounter or experience concerns or ethical misconduct related to the company, such as neighboring factories, local communities, or the general public.

Channels for Filing a Grievance

The company has established multiple grievance reporting channels to ensure appropriateness for different types of issues, as well as to provide a sense of safety and comfort for employees or individuals who wish to report or raise concerns.



MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district, Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com 

info@mlightbr.com 

065-894-2462 

Grievance Handling Process

No.	Channel Type	Recipient of Information	Response and Resolution
1	Direct Supervisor or Manager	The employee's immediate supervisor or manager in their reporting line	Immediate response, with direct notification to the complainant
2	Grievance Box – checked every 7 days	HR Manager and the Committee	Identified Case A response will be sent through a secure channel that the employee can safely use, such as their personal email or phone number. Anonymous Case A response, along with corrective measures, will be provided within 7–14 days, depending on the type of issue.
3	Direct Email to Top Management SAM@MLIGHTBR.COM	Mr.Kittisak Udomdaengaram	Identified Case : A response will be sent through a secure channel that the employee can safely use, such as their personal email or phone number. Anonymous Case : A RESPONSE, ALONG WITH CORRECTIVE MEASURES, WILL BE PROVIDED WITHIN 7–30 DAYS, AS COORDINATION WITH EXTERNAL PARTIES SUCH AS INTERPRETERS OR EXPERTS MAY BE REQUIRED, AND DEPENDING ON THE TYPE OF ISSUE



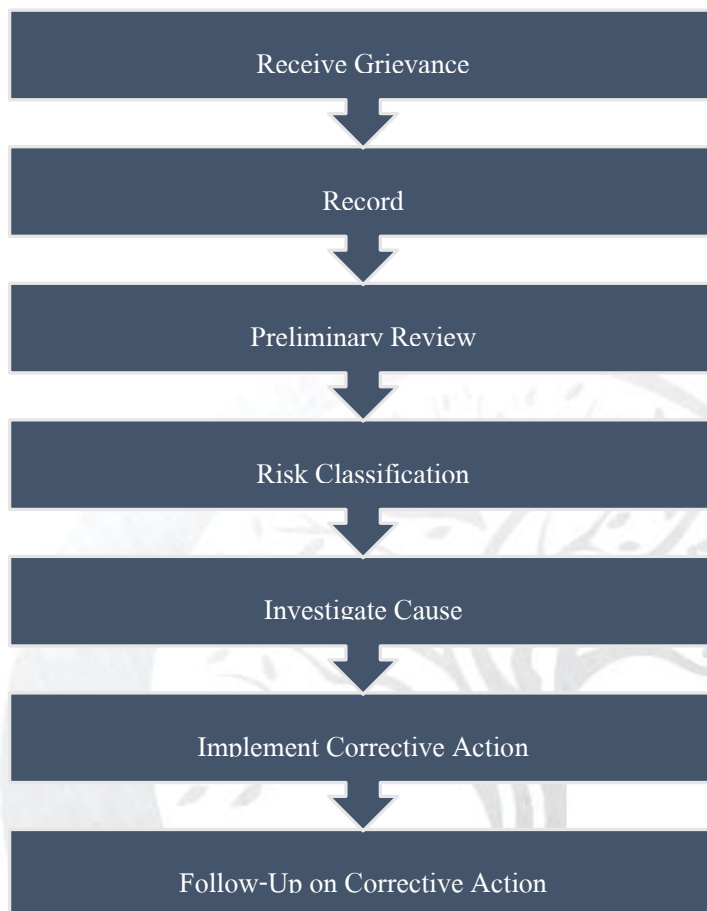
MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district,Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com 

info@mlightbr.com 

065-894-2462 



Please provide as much of the following information as possible :

- Details of your concern
- When you first noticed or encountered the situation
- Names of other individuals who may be involved (persons and company names)
- When and where you believe the incident occurred (date and location)
- Names of others who may be able to provide additional information
- Any additional details you believe may be helpful

However, you may choose not to disclose your identity, the names of individuals involved, or certain details if you feel unsafe or concerned. Even if you submit your concern anonymously (in accordance with your right to privacy), we will make every effort to investigate the issue, establish the facts, and resolve the matter to the fullest extent possible.



MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district, Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com 

info@mlightbr.com 

065-894-2462 

Documentation and Evidence:

All records and evidence, including grievance forms, investigation notes, and meeting reports, will be securely maintained. If necessary and depending on the level of risk, such records may also be retained by an independent external organization.



MOONLIGHT



MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district,Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com 

info@mlightbr.com 

065-894-2462 

Grievance Record Form

Company: Moonlight Bullion Refinery Co., Ltd.

Section 1: Complainant Information (to be completed if you wish to disclose your identity)

- Full Name:
- Position (if applicable):.....
- Department/Section:.....
- Phone Number / Email (if available):.....
- Status: ☐ Employee ☐ Contractor ☐ Business Partner ☐ Customer ☐ Community/Other
(please specify).....

Section 2: Details of the Grievance

- Date of Incident :
- Location of Incident :
- Nature of the Complaint (you may select more than one) :

- ☐ Discrimination
- ☐ Harassment (verbal / physical / sexual)
- ☐ Workplace intimidation or bullying
- ☐ Wage or benefits issues
- ☐ Environmental or safety concerns
- ☐ Misconduct by supervisor / colleague
- ☐ Dissatisfaction with service / product
- ☐ Ethical concerns / fraud
- ☐ Other (please specify) :

- Incident Details (please provide a detailed description):

.....

.....

- Other Individuals Involved (if any):.....



MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district, Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com 

info@mlightbr.com 

065-894-2462 

- Have you previously reported this matter to anyone? ☐ Yes ☐ No

If yes, please specify the name of the recipient:

Previous response method (if any):

Section 3: Suggested Corrective Actions (if any)

.....

.....

Section 4: Consent to Disclose Information

☐ I consent to disclose my identity for the purpose of investigation and corrective action

☐ I wish to remain anonymous

Complainant's Signature (if desired)

Signature: Date:/...../.....

For Grievance Handling Staff

- Date Received:/...../.....

- Channel of Receipt

☐ Grievance Box

☐ Email

☐ Verbal Report

☐ Other :

- Name of Recipient:

- Position:

Note: This form is confidential and will be used solely for the purposes of investigation and improving internal operations within the organization.

If you would like a ready-to-use Word or Excel file, or an English version of this form, I can provide it immediately.



MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district, Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com

info@mlightbr.com

065-894-2462

นโยบายและแนวทางการร้องทุกข์ และการร้องเรียนทางด้านจริยธรรม (Grievance Mechanism and Ethic compliance point)

ข้อร้องทุกข์คืออะไร

การร้องทุกข์คือข้อร้องขอหรือปัญหาที่เกิดขึ้น การร้องทุกข์สามารถครอบคลุมข้อกังวลได้หลากหลาย ตั้งแต่การกระทำที่อาจผิดกฎหมาย เช่น การสรรหาบุคลากรที่ผิดจริยธรรม การเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน การล่วงละเมิดทางเพศ หรือความรุนแรงในรูปแบบอื่นๆ ไปจนถึงข้อกังวลเกี่ยวกับค่าจ้าง วิธีการจัดการความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างพนักงานสองคน การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพของอาหารในโรงอาหารหรือความขัดแย้งเรื่องการเตรียมวันหยุด

ใครสามารถร้องทุกข์

1. พนักงานทุกคนที่ทำงานในกระบวนการผลิต หรือในส่วนงานอื่นๆ ไม่ว่าบริษัทจะจ้างโดยตรงหรือฝ่ายผู้รับเหมาก็ตาม
2. ผู้ที่ทำงานร่วมกับบริษัทไม่ว่าในกระบวนการใด ทั้งในพื้นที่ที่บริษัทดูแลหรือนอกสถานที่
3. คู่ค้า ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการ ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา และลูกค้าหรือตัวแทนก็ตาม
4. ผู้มีส่วนได้เสียที่พบ หรือประสบความกังวลใจ หรือการผิดจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงงานข้างเคียง ชุมชนชาวบ้านทั่วไป

ช่องทางการร้องทุกข์

บริษัทได้กำหนดช่องทางการร้องทุกข์ไว้ให้หลากหลายเพื่อความเหมาะสมกับปัญหาที่หลากหลาย และความรู้สึกปลอดภัยและสบายใจของผู้รายงาน หรือแจ้งเบาะแส

MOONLIGHT

**MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.**

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district, Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com 

info@mlightbr.com 

065-894-2462 

ลำดับ	ประเภท	ผู้รับข้อมูล	การตอบกลับ และการแก้ไข
1	หัวหน้างานหรือผู้บริหารโดยตรง	หัวหน้างานหรือผู้บริหารโดยตรง ตามสายงานของท่าน	ทันที และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง
2	กล่องรับข้อร้องเรียน เปิดกล่องทุกๆ 7 วัน	ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและคณะกรรมการ	กรณีระบุตัวตน จะมีการแจ้งผ่านช่องทางที่พนักงานสามารถสื่อสารได้อย่างปลอดภัยเช่น อีเมลส่วนตัว หรือเบอร์โทรศัพท์ของพนักงาน กรณีไม่ระบุตัวตน จะมีการตอบกลับพร้อมมาตรการการแก้ไข 7-14 วัน ขึ้นอยู่กับประเภทของปัญหา
3	อีเมลโดยตรงถึงผู้บริหารสูงสุด SAM@MLIGHTBR.COM	คุณกิตติศักดิ์ อุดมแดงอร่าม	กรณีระบุตัวตน : จะมีการแจ้งผ่านช่องทางที่พนักงานสามารถสื่อสารได้อย่างปลอดภัยเช่น อีเมลส่วนตัว หรือเบอร์โทรศัพท์ของพนักงาน กรณีไม่ระบุตัวตน: จะมีการตอบกลับพร้อมมาตรการการแก้ไข 7-30 วันเนื่องจากอาจต้องมีการประสานกับบุคคลภายนอกเช่น ตำรวจ หรือผู้เชี่ยวชาญ และขึ้นอยู่กับประเภทของปัญหา



MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

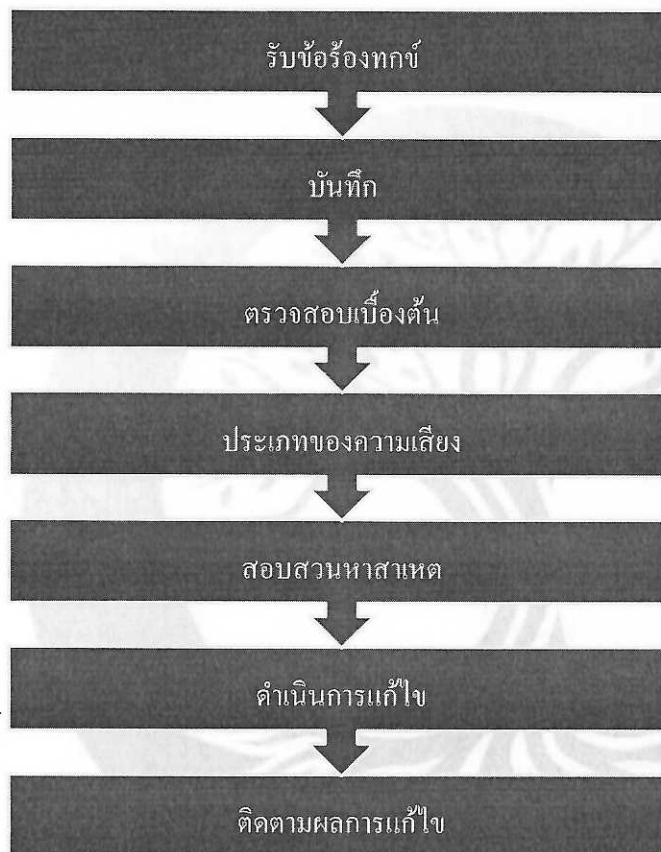
No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district, Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com

info@mlightbr.com

065-894-2462

กระบวนการการดำเนินการ



โปรดระบุข้อมูลต่อไปนี้ให้มากที่สุด:

- รายละเอียดข้อกังวลของคุณ
- เมื่อไหร่ที่พบ หรือเจอสถานการณ์นั้นเป็นครั้งแรก
- ชื่อของบุคคลอื่นที่อาจเกี่ยวข้อง (บุคคลและชื่อบริษัท)
- คุณคิดว่าเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นเมื่อใดและที่ไหน (วันที่และสถานที่)
- ชื่อของผู้อื่นที่อาจให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้
- รายละเอียดเพิ่มเติมที่คุณคิดว่าอาจเป็นประโยชน์



MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district, Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com 

info@mlightbr.com 

065-894-2462 

อย่างไรก็ตามคุณสามารถที่จะไม่ระบุตัวตนของคุณหรือบุคคลในเหตุการณ์หรือรายละเอียดบางส่วน เนื่องจากคุณอาจรู้สึกปลอดภัยหรือกังวล แม้ว่าท่านอาจส่งข้อกังวลของคุณโดยไม่เปิดเผยตัวตน (ตามสิทธิส่วนบุคคล) เราจะพยายามจนถึงที่สุดเพื่อค้นหาปัญหาและพิสูจน์ความจริง และเยียวยาปัญหานั้นให้ถึงที่สุด

บันทึกและหลักฐาน:

บันทึกและหลักฐานบ่งชี้ทั้งหมด รวมถึงแบบฟอร์มร้องทุกข์ บันทึกการสอบสวน และรายงานการประชุมจะถูกเก็บไว้อย่างปลอดภัย รวมถึงอาจจำเป็นต้องเก็บไว้กับองค์กรอิสระภายนอกหากมีความจำเป็นและความเสี่ยง



MOONLIGHT



MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district, Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com

info@mlightbr.com

065-894-2462

แบบฟอร์มการบันทึกข้อร้องทุกข์ (Grievance Record Form)	
บริษัท: มูนไลท์ บุลเลี่ยน รีไฟน์เนอรี จำกัด	
ส่วนที่ 1: ข้อมูลผู้ร้องทุกข์ (กรอกหากต้องการเปิดเผยตัวตน)	
• ชื่อ-นามสกุล:	
• ตำแหน่ง (ถ้ามี):	
• หน่วยงาน/ฝ่าย:	
• เบอร์โทรศัพท์ / อีเมล (ถ้ามี):	
• สถานภาพ: ☐ พนักงาน ☐ ผู้รับเหมา ☐ คู่ค้า ☐ ลูกค้า ☐ ชุมชน/อื่นๆ (ระบุ).....	
ส่วนที่ 2: รายละเอียดข้อร้องทุกข์	
• วันที่เกิดเหตุการณ์:	
• สถานที่เกิดเหตุการณ์:	
• ลักษณะปัญหาที่ร้องเรียน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ):	
☐ การเลือกปฏิบัติ	
☐ การล่วงละเมิด (ทางวาจา/ร่างกาย/เพศ)	
☐ การคุกคามในการทำงาน	
☐ ปัญหาเรื่องค่าจ้างหรือสวัสดิการ	
☐ ปัญหาสิ่งแวดล้อมหรือความปลอดภัย	
☐ ความไม่เหมาะสมของหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน	
☐ ความไม่พอใจในบริการ / สินค้า	
☐ ความกังวลด้านจริยธรรม / การทุจริต	
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ):	
• รายละเอียดเหตุการณ์ (กรุณาอธิบายให้ละเอียด):	
.....	



MOONLIGHT BULLION REFINERY CO.,LTD.

No. 999/89 Village No. 15 , Bang Sao Thong Sub district, Bang Sao Thong ,
Samut Prakarn, Thailand 10570

www.mlightbr.com 

info@mlightbr.com 

065-894-2462 

.....
• บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี):
• ท่านเคยร้องเรียนกรณีนี้กับใครมาก่อนหรือไม่? ☐ เคย ☐ ไม่เคย
ถ้าเคย กรุณาระบุชื่อผู้รับเรื่อง:
วิธีการตอบสนองก่อนหน้านี้ (ถ้ามี):
ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี)
.....
.....
ส่วนที่ 4: การยินยอมเปิดเผยข้อมูล
☐ ยินยอมเปิดเผยตัวตนเพื่อการสอบสวนและแก้ไขปัญหา
☐ ไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตน
ลายเซ็นผู้ร้องทุกข์ (หากประสงค์ลงชื่อ)
ลงชื่อ: วันที่:/...../.....
สำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่อง
• วันที่รับเรื่อง:/...../.....
• ช่องทางที่รับเรื่อง:
☐ กล้องรับเรื่องร้องทุกข์
☐ อีเมล
☐ รายงานด้วยวาจา
☐ อื่น ๆ:
• ชื่อผู้รับเรื่อง:
• ตำแหน่ง:
หมายเหตุ: แบบฟอร์มนี้เป็นความลับ และจะถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสอบสวนและปรับปรุงการดำเนินงานภายในองค์กรเท่านั้น
หากคุณต้องการไฟล์ Word หรือ Excel พร้อมใช้งาน หรือเวอร์ชันภาษาอังกฤษของแบบฟอร์มนี้ ผมสามารถจัดส่งให้ได้ทันทีครับ.