

### 3. บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอกบริษัท ไม่ว่าจะเป็น ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง พนักงาน ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างบริษัท กับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้เพื่อสร้างความยั่งยืนในระยะยาวของกิจการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ■ ลูกค้า :

1. บริษัทมีความมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยการมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ตลอดจนการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นดังเช่นปณิธานของบริษัทว่า “บ้านที่ปลูกบนความตั้งใจที่ดี”
2. บริษัทมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของสินค้า โดยบริษัทได้จัดให้มีส่วนงานวิจัยผลิตภัณฑ์ขึ้น เพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้า และนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้าอย่างต่อเนื่อง
3. บริษัทได้จัดให้มีการตรวจคุณภาพบ้านจากผู้รับเหมาอย่างรัดกุม โดยการตรวจรับงานนั้นมีการควบคุม ทั้งจากผู้ควบคุมงาน หัวหน้าควบคุมงาน วิศวกร และผู้จัดการโครงการสายก่อสร้าง ตามลำดับ นอกจากนี้ เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพบ้าน บริษัทได้จัดให้มีทีม QC กลางขึ้น เพื่อเข้าตรวจสอบคุณภาพบ้านอีกด้วย
4. เพื่อให้บริการหลังการขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Customer Relationship Management (CRM) ขึ้น เพื่อดูแลปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้า ตลอดจนจัดกิจกรรมต่างๆ ขึ้นในแต่ละโครงการของบริษัท
5. บริษัทได้สื่อสารกับทางลูกค้า ผ่านทางช่องทาง Website ของบริษัท รวมถึงวารสารรายไตรมาสเพื่อแจ้งข่าวคราวความเคลื่อนไหว ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ กับลูกค้า

#### ■ ผู้ถือหุ้น :

1. บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นตัวแทนที่ดีของผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่ดี และการเจริญเติบโตในมูลค่าของบริษัทในระยะยาว (Maximize Long Term Shareholder's Wealth)
2. บริษัทได้สื่อสารกับผู้ถือหุ้น ผ่านทางช่องทาง Website ของบริษัท เพื่อแจ้งข่าวคราวความเคลื่อนไหวที่สำคัญของบริษัท อาทิเช่น รายละเอียดและเอกสารประกอบการจัดประชุมผู้ถือหุ้น เป็นต้น
3. บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน สามารถสอบถามข้อมูลในประเด็นต่างๆ ที่สงสัยมายังบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยผ่านทางโทรศัพท์ หรือการสอบถามในที่ประชุมฯ

#### ■ เจ้าหนี้ :

1. บริษัทปฏิบัติตามเงื่อนไขการกู้ยืมตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมีต่อเจ้าหนี้ ไม่ว่าจะเป็น เจ้าหนี้ทางการค้า เจ้าหนี้สถาบันการเงินต่างๆ และเจ้าหนี้ผู้ถือหุ้นกู้ของบริษัท เป็นต้น

2. บริษัทมีการบริหารงานอย่างรัดกุม โดยพิจารณาประเมินความเสี่ยงต่างๆ ส่งผลให้บริษัทเป็นเพียงไม่กี่บริษัทในกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ที่ไม่เคยผิมนักชำระหนี้ และเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการกับสถาบันการเงินใดๆ ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540

■ **ลูกค้า :**

1. บริษัทมีการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การร่วมมือกับลูกค้าในการผลิตสินค้าที่เป็นสีเฉพาะของบริษัท และการร่วมมือกับทางธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในการให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษกับลูกค้าของบริษัท เป็นต้น
2. บริษัทปฏิบัติต่อลูกค้าตามเงื่อนไขและสัญญาทางการค้าอย่างเหมาะสม โดยมีมาตรฐานในการจ่ายเงินลูกค้าอย่างตรงเวลาทุกสัปดาห์ ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมา

■ **คู่แข่ง :**

1. บริษัทมีการปฏิบัติตามกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย
2. บริษัทประกอบธุรกิจด้วยความเป็นมืออาชีพ ไม่ละเมิดความลับ หรือล่วงรู้ความลับของคู่แข่งด้วยวิธีที่ผิด โดยในตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมา บริษัทไม่มีข้อพิพาทใดๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่งทางการค้า

■ **พนักงาน :**

1. บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานโดยถือเป็นทรัพยากรที่มีค่า โดยมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมอบผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม และเป็นธรรม
2. บริษัทได้จัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงาน อาทิเช่น สวัสดิการเงินกู้ยืมเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การจัดทำบัตรประกันสุขภาพให้กับพนักงานทุกคน ตลอดจนเงินช่วยเหลือในกรณีต่างๆ อาทิเช่น อุปสมบท มงคลสมรส คลอดบุตร เจ็บป่วย ที่อยู่อาศัยประสบภัยพิบัติ และกรณีที่บิดา มารดา บุตร คู่สมรส หรือพนักงานเสียชีวิต
3. บริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ จะพิจารณาถึงความจำเป็นและวางแผนการฝึกอบรมประจำปีให้แก่พนักงานในทุกระดับ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ให้แก่พนักงานของบริษัท และนอกจากการพัฒนาบุคลากรทุกระดับตามแผนการฝึกอบรมประจำปีแล้ว บริษัทฯ ยังกำหนดให้มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Star) ไว้โดยเฉพาะ (Individual Development Programs) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในระดับที่สูงขึ้น และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารของบริษัท ได้ในอนาคตต่อไป
4. บริษัทให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม และความปลอดภัยในที่ทำงาน โดยได้จัดให้มีการซ้อมหนีไฟ จัดให้มีระบบป้องกันภัย กิจกรรม 5 ส และมีกรตรวจเช็คลิฟท์โดยสารในอาคารเป็นประจำทุกเดือน

■ **สื่อมวลชน :**

1. บริษัทให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยบริษัทได้จัดให้มีโครงการต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน อาทิเช่น การพาเยี่ยมชมโครงการของบริษัท การร่วมกันดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือทางสังคม เป็นต้น

■ ชุมชน และสังคม :

1. บริษัทคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคมและ ชุมชน จึงเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติในเหตุการณ์ต่างๆ การให้ทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียนนักศึกษา อย่างสม่ำเสมอทุกปี เป็นต้น ตัวอย่างของบางกิจกรรมที่ได้ดำเนินในปี 2560 ดังเปิดเผยอยู่ในหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม”

บริษัทได้จัดให้มีช่องทางที่ผู้ถือหุ้น พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน สามารถติดต่อ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมของบริษัท หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน การกระทำผิดกฎหมาย หรือจรรยาบรรณ หรือนโยบายของบริษัท ผ่านทางหน่วยงานตรวจสอบภายในตามที่อยู่ด้านล่าง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ได้สวนหาข้อเท็จจริง ดำเนินการตามกระบวนการที่บริษัทกำหนด และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทหากมีประเด็นที่สำคัญ

หน่วยงานตรวจสอบภายใน บริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 222/2 ชั้น 2 อาคารลลิตพร็อพเพอร์ตี้ (อาคาร 2)

ถนนศรีนครินทร์ แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ

กรุงเทพฯ 10240

โทรศัพท์ 0-2732-1041-5 # 310 โทรสาร 0-2377-9656