
SUSTAINABILITY FRAMEWORK

We approach the economic, social, and environment sustainable development dimensions from three unique perspectives: **Heart, Health** and **Home**.

Perspectives

HEART

The heart is at the center of our organization. It embodies True's caring, credible, creative, and courageous organizational culture. Our approach to sustainable development from the HEART perspective is not simply doing our duty, but rather doing what we believe to be right and doing it with sincerity. These initiatives include transparent business operations, good corporate governance, and developing socially responsible organization leaders. And extending beyond the company, we use our core competencies to support human rights and sustainable economic growth.

HEALTH

True views social development from the HEALTH perspective in terms of physical, mental, and spiritual wellbeing. This includes both the organization itself and the various communities in which we are a part of. It is also about how we touch the lives of those with whom we engage through our business operations. Innovative work processes contribute to a more efficient and healthier organization, while innovative products and services deliver shared value and benefits to consumers, thereby helping to improve the quality of life in communities and societies, especially for vulnerable groups. Moreover by integrating ICT in education, True hopes to bring equal access availability and help transform Thailand into an advanced knowledge-based society.

HOME

Home and family are very important elements. From the HOME perspective, True regards the office, local community, and society as the home while our family comprises not only our employees but also our vendors and suppliers who are an important part of our business operations and contribute to our success through our responsible supply chain management. Moreover, we strive to make our home a better place by helping to conserve energy and lower waste, and at the same time use our technologies to create innovations that will bring environmental awareness and conservation into the digital era for a greener and more livable home planet.

Environmental Management System (EMS)

The environment is not only home to the world and society, but it is also the home of our business operations. True has an established **Environment Management System (EMS)** to monitor, measure, and mitigate any adverse impact on the environment resulting from our operations. In 2020, True’s Environmental Management System has been certified in accordance with ISO14001:2015 standard by an independent auditor, and covers True’s office-based operations at the True Tower Headquarter, True Tower 2, Khon Kaen Regional Office, True Digital Park Building, Rungrojthanakul Building, Ayuttaya Regional Office, Chiang Mai Regional office and Nakhon Ratchasima Regional Office.

Corporate Social Responsibility (CSR) Strategy

| EDUCATION | QUALITY OF LIFE | ENVIRONMENT |
|--|---|--|
| True Plookpanya Focuses on enhancing the academic educational experience with access to online knowledge and information sources by using True’s digital infrastructure, media, and content. | True Societies Focuses on improving the quality of life in terms of physical, mental, and spiritual wellbeing for all in society including vulnerable groups by using True’s digital infrastructure, media, content, and innovations. | True Greenovation Focuses on bringing environmental awareness and conservation into the digital era by using True’s digital infrastructure, technology, and innovations. |

Guiding Principles

Recognizing that the Company’s value chain can have direct and indirect social impact on a community, True is aware of these potential impacts and carries out its various sustainable development and corporate social responsibility programs and activities in a responsible way. We intend to yield the highest benefits to the community and minimize negative impact through our ‘Hear, Head, Hands and Heart’ guiding principles:

HEAR To listen and understand with empathy the problems in the local area

HEAD To think creatively and use our core competencies

HANDS To work together with others for inclusiveness and synergize strengths

HEART To create mutual value, measure results, and gain trust

DRIVING UN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

True Group has joined other private sector organizations in driving the UN Sustainable Development Goals (SDGs) in line with the principles of the UN Global Compact, of which it is a member. We established a national-level network called the **Global Compact Network Thailand (GCNT)**, which has 15 founding members, all of which are leading organizations in the country. The network aims to support sustainable economic development under the Ten Principles of the UN Global Compact in four key areas: human rights, labour, environment, and anti-corruption.

| UN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS | | TRUE'S MATERIAL ISSUES | TRUE SUSTAINABILITY GOALS 2030 |
|---|--|---|---|
| <p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p> | Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages | Use technologies and innovations such as True 5G and True Robotics to support medical care and public well-being | Achieve 25% of total sales from products and services that promote healthy lives and well-being |
| <p>4 QUALITY EDUCATION</p> | Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all | <ul style="list-style-type: none"> • Create an equitable society and access to digital technology for the disadvantaged • Create good citizens and make positive impacts on society | 36 million of people in Thailand have equal and inclusive access to information and knowledge. |
| <p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p> | Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization, and foster innovation | Promote digital-driven economic development | Increase the number of innovation patents |
| <p>10 REDUCED INEQUALITIES</p> | Reduce inequalities particularly income inequality | Support and develop the equality of life of the vulnerable group | 0.5 million of farmers, SME and the vulnerable are supported to generate incomes. |
| <p>13 CLIMATE ACTION</p> | Take urgent action to combat climate change and its impacts | <ul style="list-style-type: none"> • Address climate change issues • Carry out environmental activities | Achieve net zero greenhouse gas emissions |
| <p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p> | Strengthen national and global partnerships for sustainable development | <p>True Group has cooperated with other organizations at the national and global levels to support sustainable development plans that are beneficial to the public.</p> <ul style="list-style-type: none"> • National partnerships include the Global Compact Network Thailand, Digital Council of Thailand, Stock Exchange of Thailand, Ministry of Education, Autistic Thai Foundation, Mirror Foundation, Anti Corruption Foundation, and Department of National Parks, Wildlife, and Plant Conservation. • Global partnerships include the World Wide Fund for Nature (WWF), United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization (UNESCO), and United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF). | |

กรอบการพัฒนาที่ยั่งยืน

บริษัทฯ ดำเนินนโยบายด้านความยั่งยืนครอบคลุม 3 มิติ คือ **มิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสังคม และมิติด้านสิ่งแวดล้อม** ด้วยกรอบดำเนินงานใน 3 มุมมอง คือ **Heart Health Home**

| | |
|----------------------|--|
| <p>HEART</p> | <p>HEART คือ ความยั่งยืนองค์กร คือค่านิยม 4 ประการ คือ</p> <p>Caring : รู้สึกเห็นใจกันและกัน</p> <p>Credible : เชื่อถือได้ มีคุณธรรม</p> <p>Creative : สร้างสรรค์ เรียนรู้ ไม่รู้จบ</p> <p>Courageous : กล้าลงมือทำ</p> <p>เราไม่เพียงทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในงานเท่านั้น แต่ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเต็มใจและจริงใจ Heart จะครอบคลุมการทำธุรกิจอย่างโปร่งใส มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาผู้นำธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคม เคารพสิทธิมนุษยชน และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนให้แก่เด็กทั่วประเทศ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ได้เร็วยิ่งขึ้น</p> |
| <p>HEALTH</p> | <p>Health ในความหมายของเราก็คือ การพัฒนาองค์กร การพัฒนาสังคมและชุมชนควบคู่กันไป เราตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่กระบวนกรทางธุรกิจของเราเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย เช่น การสร้างนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน ซึ่งจะทำให้บริษัทมีความแข็งแกร่งขึ้น และการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรม ที่ช่วยส่งมอบคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้ลูกค้าและผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปสนับสนุนการพัฒนาระบบการศึกษา ซึ่งเป็นกรอบโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมมากขึ้น</p> |
| <p>HOME</p> | <p>Home บ้านของเรา ครอบครัวของเรา หมายถึงสำนักงาน ชุมชนบริเวณใกล้เคียงที่ตั้งของหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท และรวมไปถึงสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป ครอบครัวของเราไม่ใช่แค่พนักงานเท่านั้น แต่เรายังหมายถึง ผู้ที่ติดต่อค้าขายกับเรา เช่น คู่ค้า พันธมิตรธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของเราในการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบต่อสังคม การดูแลบ้านหลังนี้เรามีมาตรการประหยัดพลังงาน ลดการก่อให้เกิดของเสีย และมีการใช้นวัตกรรมต่างๆ สร้างความตระหนักรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งชุมชนรอบข้าง เพื่อให้บ้านของเราอายุยืนยิ่งขึ้น</p> |

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS)

บริษัทฯ ได้มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) ตามมาตรฐาน ISO14001:2015 ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการนวัตกรรมและความยั่งยืน และคณะทำงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ โดยในปี 2563 ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบ ISO14001:2015 จากหน่วยงานภายนอก จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ อาคารทรู ทาวเวอร์ อาคารทรู ทาวเวอร์ 2 สำนักงานขอนแก่น ทรู ดิจิทัล พาร์ค อาคารรุ่งโรจน์ธนกุล สำนักงานอยุธยา สำนักงานเชียงใหม่ และสำนักงานนครราชสีมา

กลยุทธ์ด้าน CSR

| EDUCATION | QUALITY OF LIFE | ENVIRONMENT |
|--|---|--|
| True Plookpanya Focuses on enhancing the academic educational experience with access to online knowledge and information sources by using True's digital infrastructure, media, and content. | True Societies Focuses on improving the quality of life in terms of physical, mental, and spiritual wellbeing for all in society including vulnerable groups by using True's digital infrastructure, media, content, and innovations. | True Greenovation Focuses on bringing environmental awareness and conservation into the digital era by using True's digital infrastructure, technology, and innovations. |

หลักการดำเนินงาน

เราตระหนักว่าห่วงโซ่คุณค่าของเราอาจจะสร้างผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อชุมชน จึงได้วางแนวทาง มาตรการและโครงการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการดำเนินกิจการอย่างรับผิดชอบในทุกๆ กิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชน เรามุ่งมั่นสร้างประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน และลดผลกระทบทางลบให้เหลือน้อยที่สุดด้วยหลักการดำเนินงาน "รู้ คิด ร่วม ใจ" ดังนี้:

- รู้ (HEAR) :** รับฟังและเข้าใจปัญหาในพื้นที่
- คิด (HEAD) :** ใช้ปัญญา หาจุดแข็ง
- ร่วม (HANDS) :** ร่วมสร้างเครือข่าย ผนึกกำลัง
- ใจ (HEART) :** ทำด้วยใจ สร้างคุณค่า วัตถุประสงค์ และได้ใจผู้อื่น

การสร้างการเปลี่ยนแปลงระดับโลกเพื่อความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นหนึ่งในตัวแทนของภาคเอกชนที่ร่วมดำเนินการเพื่อผลักดันเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับโลก Sustainable Development Goals: SDGs ขององค์การสหประชาชาติ ที่สอดคล้องกับแนวทางข้อตกลงแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UN Global Compact) ในฐานะสมาชิก โดยการจัดตั้งเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กประเทศไทย หรือ Global Compact Network Thailand (GCNT) ซึ่งเป็นเครือข่ายระดับประเทศ มีสมาชิกผู้ก่อตั้งมาจากองค์กรชั้นนำของประเทศรวม 15 องค์กร เพื่อช่วยสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนภายใต้หลักสากล 10 ประการของสหประชาชาติ ครอบคลุม 4 ด้านหลักได้แก่ สิทธิมนุษยชน แรงงาน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการทุจริต เชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับโลก SDGs 17 ประการ

| เป้าหมายการพัฒนา SDGs ที่บริษัทฯ มุ่งเน้น | ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง | เป้าหมายความยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจ SU 2573 |
|---|--|--|
| 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING <p>การรับรองการมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของทุกคนในทุกช่วงอายุ</p> | <p>การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเช่น True 5G และ True Robotics เข้าไปสนับสนุนด้านการแพทย์และสุขภาพของประชาชน</p> | <p>25% ของยอดขายทั้งหมดมาจากผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพและสุขภาวะที่ดี</p> |
| 4 QUALITY EDUCATION <p>การส่งเสริมการได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง และการส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ทุกคน</p> | <ul style="list-style-type: none"> การสร้างสังคมที่มีความเท่าเทียมและการสร้างการเข้าถึงดิจิทัลแก่ผู้ด้อยโอกาส การเป็นพลเมืองที่ดี และการสร้างผลกระทบเชิงบวกสู่สังคม | <p>ประชากรไทย 36 ล้านคนเข้าถึงแหล่งข้อมูลและความรู้ที่เท่าเทียมและทั่วถึง</p> |
| 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE <p>การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัวให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนและทั่วถึง รวมทั้งการสนับสนุนด้านนวัตกรรม</p> | <p>การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจากเทคโนโลยีดิจิทัล</p> | <p>การขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรผลงานด้านนวัตกรรม จำนวน 200 ผลงาน</p> |
| 10 REDUCED INEQUALITIES <p>การลดความเหลื่อมล้ำจากความไม่เท่าเทียมกันด้านรายได้</p> | <p>การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบาง</p> | <p>จำนวนเกษตรกร ผู้ประกอบการรายย่อย และกลุ่มเปราะบาง 5 แสนคนได้รับการส่งเสริมอาชีพและสร้างรายได้</p> |
| 13 CLIMATE ACTION <p>การดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบที่เกิดขึ้น</p> | <ul style="list-style-type: none"> การจัดการประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม | <p>การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์</p> |
| 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS <p>ความร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายทั้งระดับประเทศและระดับโลก</p> | <p>กลุ่มธุรกิจ ร่วมเสริมสร้างภาคีความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมกับหลากหลายองค์กร เพื่อสนับสนุนแผนงานระดับเครือข่ายและระดับประเทศ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนที่เปิดกว้างและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> เครือข่ายระดับประเทศ อาทิ สมาชิกรายการเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กประเทศไทย สมาชิกรายการเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กระทรวงศึกษาธิการ มูลนิธิอิโงะทิสึกไทย มูลนิธิไทยไม่ห่าง มูลนิธิต่อต้านการทุจริต กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช เครือข่ายระดับโลก อาทิ กองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (WWF) องค์กรเพื่อการศึกษาวិทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) และองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) | |