

# Lotus's

รู้สึกดีดี ทุกวัน ที่โลตัส



## จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ

บริษัท เอค-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด

# จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของเรา

## ส่วนที่ 1: จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ

- สารจากประธานคณะผู้บริหาร
- การปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ
- ฉันจะแจ้งข้อกังวลอย่างไร
- การติดต่อกับ “สายตรงโปร่งใส”

หน้า 1  
หน้า 3  
หน้า 4  
หน้า 5  
หน้า 5

## ส่วนที่ 2: แนวทางการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ

### การดูแลลูกค้าของเรา

- การกำหนดราคา และการทำการตลาดที่ชัดเจน
- การกำหนดมาตรฐานด้านอาหารและสินค้า
- การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

หน้า 7  
หน้า 8  
หน้า 10  
หน้า 12

### การทำงานร่วมกัน

- สุขภาพ และความปลอดภัย
- โอกาสที่เท่าเทียมกัน การมีส่วนร่วม และการยอมรับความแตกต่าง
- การให้ความเคารพ การให้เกียรติ และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

หน้า 14  
หน้า 15  
หน้า 17  
หน้า 19

### การทำการค้าอย่างเป็นธรรม

- กฎหมายการแข่งขันทางการค้า
- การแทรกแซงทางการค้า และการควบคุมการส่งออกสินค้า
- สิทธิมนุษยชน และจริยธรรมทางการค้า
- การปกป้องผู้จัดหาสินค้า
- การสร้างตราสินค้า และทรัพย์สินทางปัญญา

หน้า 21  
หน้า 22  
หน้า 24  
หน้า 26  
หน้า 28  
หน้า 30

### การปกป้องชื่อเสียงของเรา

- การทุจริต
- การให้สินบน
- ของทำนัล และการเลี้ยงรับรอง
- ผลประโยชน์ทับซ้อน
- การบริจาคเพื่อการกุศล
- การใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ในการซื้อขาย และการบิดเบือนตลาด
- การเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง
- การทำบัญชีให้ถูกต้อง และการป้องกันการฟอกเงิน
- การรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของเรา
- การสื่อสารภายนอกองค์กร และการใช้สื่อสังคม

หน้า 32  
หน้า 33  
หน้า 35  
หน้า 37  
หน้า 39  
หน้า 41  
หน้า 43  
หน้า 45  
หน้า 47  
หน้า 49  
หน้า 51

## ส่วนที่ 3: ภาคผนวก

หน้า 53

## สารจากประธานคณะผู้บริหาร

ตลอดระยะเวลาเกือบ 30 ปี นับตั้งแต่ที่ บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด ได้ดำเนินธุรกิจค้าปลีกมานั้น บริษัท มุ่งมั่นในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับการดูแลลูกค้า เพื่อนพนักงาน ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส เพื่อสร้างประโยชน์และสร้างเสริมความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอยู่เสมอ

ทั้งนี้ “จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Code of Business Conduct)” ถือเป็นนโยบายที่สำคัญยิ่งของบริษัท ซึ่งระบุแนวทางการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและมีจริยธรรมตามมาตรฐานที่บริษัทถือมั่นมาโดยตลอด ด้วยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เราพัฒนาและปรับปรุงจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและแนวปฏิบัติสากลในปัจจุบัน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และเพื่อนพนักงานทุกท่านยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทนั้นเป็นไปตามมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส

สืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นและการบริหารจัดการของบริษัท บริษัทจึงได้จัดทำจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจฉบับใหม่ขึ้น โดยยังคงหลักการประกอบธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใส และมีการเพิ่มเนื้อหาตามเงื่อนไขในการรวมธุรกิจซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นผู้กำหนดขึ้นเข้ามารวมไว้ด้วย เพื่อเน้นย้ำว่าบริษัทเห็นความสำคัญและมีเจตนารมณ์ในการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดดังกล่าวทุกประการ

บริษัทขอให้กรรมการ ผู้บริหาร และเพื่อนพนักงานทุกท่านศึกษาและยึดมั่นปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจฉบับนี้อย่างเคร่งครัด เพื่อนำพาให้องค์กรบรรลุสู่เป้าหมายและดำรงไว้ซึ่งความเป็นเลิศทางคุณธรรมอันเป็นรากฐานขององค์กรชั้นนำต่อไป

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ ท่านสามารถติดต่อไปยังหัวหน้างาน หรือติดต่อไปยังฝ่ายกฎหมาย (Business Integrity - Legal Team) ที่อีเมล [business.integrity@lotuss.com](mailto:business.integrity@lotuss.com) เพื่อสอบถามและขอข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยตรง

สมพงษ์ รุ่งนิริติศัย  
ประธานคณะผู้บริหาร  
ธุรกิจโลตัส ประเทศไทย

## การปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ

เราคาดหวังให้เพื่อนพนักงานทุกคนปฏิบัติดังนี้

- เข้าใจและรู้ถึงวิธีการเข้าถึงจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของบริษัท
- ปฏิบัติตามแนวทางจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ ซึ่งระบุให้คำแนะนำและข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเสี่ยงหลัก ๆ ทั้ง 21 ประการที่คุณอาจพบเห็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท และบุคคลที่ควรติดต่อในกรณีที่คุณมีข้อสงสัย
- เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับคุณในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ
- ขอความช่วยเหลือถ้าคุณไม่แน่ใจว่าควรปฏิบัติอย่างไร
- ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ควรคำนึงถึงเสมอว่าคุณควรทำ “อย่างไร” เช่นเดียวกับคุณควรทำ “อะไร” และ
- แจ้งข้อกังวลใจกับทางบริษัทเมื่อคุณคิดว่าการฝ่าฝืนจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจหรือการกระทำที่ขัดต่อค่านิยมหลักของบริษัท

ถ้าคุณมีบุคคลที่ต้องดูแลควบคุม เราหวังให้คุณปฏิบัติดังนี้

- ปกป้องทีมงานของคุณด้วยการตรวจสอบให้มั่นใจว่าสมาชิกทุกคนมีทักษะและได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคลเหล่านั้น
- บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ทำหรือขอให้ผู้อื่นทำสิ่งใดที่เป็นความเสี่ยงโดยไม่จำเป็น ซึ่งรวมถึงการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย ผิดจริยธรรม หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายต่อเพื่อนพนักงาน ลูกค้า ภาพลักษณ์องค์กรของเรา หรือบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่อยู่ในแวดวงการทำงานกับเรา
- ใช้ทักษะความเป็นผู้นำอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอในการจัดการปัญหาเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ
- ให้รางวัลบุคคลที่ยึดถือค่านิยมหลักขององค์กรเป็นสำคัญ และส่งเสริมวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกันและความซื่อสัตย์ภายในหน่วยงาน
- ไม่ยอมให้มีการกระทำที่ผิดจริยธรรมเกิดขึ้นโดยที่คุณไม่ได้คัดค้าน และปฏิบัติการณ์อย่างเหมาะสมในกรณีที่คุณพบเห็นการกระทำผิด หรือมีผู้แจ้งการกระทำผิดให้คุณทราบ

## ฉันจะแจ้งข้อกังวลอย่างไร

### ฉันควรแจ้งข้อกังวลกับใคร

- เราต้องเป็นคนตรงไปตรงมาและชี้ตรงตบกับหัวหน้างานของเราในทุกเรื่องอยู่เสมอ
- นั้นหมายความว่า หัวหน้างานของคุณควรเป็นคนแรกที่คุณจะแจ้งข้อกังวลให้ทราบ เว้นแต่คุณคิดว่าหัวหน้างานจะเป็นผู้กระทำการฝ่าฝืนจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ
- หากคุณไม่สามารถแจ้งข้อกังวลต่อหัวหน้างานของคุณ คุณสามารถแจ้งข้อกังวลต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย หรือผู้อำนวยการความมั่นคงและความปลอดภัยของบริษัท
- นอกจากนี้ คุณสามารถแจ้งข้อกังวลของคุณให้ส่วนงานธุรกิจของคุณทราบ ในกรณีที่หัวหน้างานของคุณไม่สามารถจัดการกับข้อกังวลของคุณได้
- หากคุณต้องการแจ้งข้อกังวลโดยเป็นความลับ คุณสามารถติดต่อผ่านช่องทาง *สายตรงโปร่งใส*

### การติดต่อกับ “สายตรงโปร่งใส”

สายตรงโปร่งใส เป็นช่องทางให้คุณแจ้งข้อกังวลของคุณเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบในการทำงาน หากคุณรู้สึกว่าคุณไม่สามารถที่จะแจ้งข้อมูลกับหัวหน้างาน หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ คุณสามารถติดต่อสายตรงโปร่งใสเพื่อ

- แจ้งข้อกังวลกรณีที่คุณคิดว่าการกระทำที่อาจผิดกฎหมายอันเป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ หรือเป็นการขัดต่อนโยบายของบริษัท
- รายงานสิ่งใดก็ตามที่คุณคิดว่าเป็นอันตรายต่อเพื่อนพนักงาน ลูกค้า หรือบุคคลโดยทั่วไป
- เปิดเผยข้อกังวลใจของคุณหากรู้ว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการจงใจปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่อาจเป็นการฝ่าฝืนดังกล่าว

สายตรงโปร่งใสเป็นช่องทางที่เป็นความลับสูงสุดและดำเนินการโดยบริษัทที่เป็นอิสระ คุณไม่จำเป็นต้องเปิดเผยชื่อ แต่หากคุณยินดีเปิดเผยชื่อ เจ้าหน้าที่สายตรงโปร่งใสจะสามารถรายงานให้คุณทราบถึงความคืบหน้าเกี่ยวกับผลการสืบสวน และสามารถติดต่อคุณเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็นได้

บริษัทให้การสนับสนุนในการแจ้งข้อกังวลของคุณ トラバที่คุณกระทำการโดยสุจริตและข้อกังวลที่คุณได้แจ้งไว้เป็นความจริง คุณจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองจากการแค้น รวมถึงการถูกเลิกจ้างอันเนื่องมาจากการแจ้งข้อกังวล แม้ว่าเรื่องที่แจ้งอาจจะเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิดของคุณก็ตาม

### ช่องทางการติดต่อสายตรงโปร่งใส

- อีเมล Protectorline\_TH@lotuss.com
- โทรฟรี: 1800-019099
- Line ID: @protectorline

### ฉันสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ใด

- นโยบายว่าด้วยการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

## แนวทางการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ

คำแนะนำและข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดการกับความเสี่ยงหลัก ๆ 21 ประการที่คุณอาจต้องพบเจอในการปฏิบัติงาน ปรากฏในหน้าเอกสารดังที่กล่าวข้างล่างนี้ โดยรายละเอียดแต่ละส่วนจะประกอบด้วยคำถามและคำตอบ นโยบายของบริษัทที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่คุณสามารถติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือ

ความเสี่ยงดังที่กล่าวข้างต้นอาจแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

|                          |         |
|--------------------------|---------|
| การดูแลลูกค้าของเรา      | หน้า 7  |
| การทำงานร่วมกัน          | หน้า 14 |
| การทำการค้าอย่างเป็นธรรม | หน้า 21 |
| การปกป้องชื่อเสียงของเรา | หน้า 32 |

## 1. การดูแลลูกค้าของเรา

ในส่วนนี้ของจรรยาบรรณจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการแสดงข้อมูลราคาสินค้าที่ต้องชัดเจนและการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

|                                       |         |
|---------------------------------------|---------|
| การกำหนดราคา และการทำการตลาดที่ชัดเจน | หน้า 8  |
| การกำหนดมาตรฐานด้านอาหารและสินค้า     | หน้า 10 |
| การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล      | หน้า 12 |

## การกำหนดราคา และการทำการตลาดที่ชัดเจน

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

การโฆษณาและการทำการตลาดเป็นหนึ่งในวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดที่เราจะสื่อสารถึงลูกค้า ลูกค้าแจ้งกับเราว่าการสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับสินค้าและราคาเป็นสิ่งสำคัญต่อพวกเขา ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านทางโฆษณาหรือทางสื่อสิ่งพิมพ์ จดหมาย บัตรสมาชิก ข้อความออนไลน์ หรือข้อความ ณ จุดขายก็ตาม การสื่อสารของเราต่างมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าทั้งศึกษาศาสนาที่ วิธีการ และเหตุผลว่าทำไมพวกเขาถึงเลือกซื้อสินค้ากับเรา

ถ้าเราใช้ข้อความที่ไม่ถูกต้อง อาจส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจและอาจจะทำให้เป็นที่สนใจของหน่วยงานที่มีอำนาจควบคุม รวมไปถึงสื่อต่าง ๆ ได้ ซึ่งในประเทศไทยมีการกำหนดมาตรฐานการควบคุมเกี่ยวกับการโฆษณาและการกำหนดราคาไว้ ถ้าเราทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด บริษัทอาจมีความผิดและสูญเสียความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อเราได้ ดังนั้นข้อความที่เรากล่าวถึงสินค้าจะต้องเป็นความจริง และถ้าเรากล่าวว่าเรากำลังเสนอราคาที่ดีให้แก่ลูกค้าก็จะต้องเป็นเช่นนั้นจริงๆ การได้รับข้อความที่ถูกต้องจะมีผลต่อความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อเรา

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- ถ้าคุณมีส่วนในกิจกรรมทางการตลาด คุณจะต้องแน่ใจว่าทุกข้อความที่สื่อสารนั้นเป็นความจริง ถูกต้อง และเป็นธรรมบ่อยครั้งที่เราอาจได้รับการร้องขอให้พิสูจน์เพื่อยืนยันข้อกล่าวอ้างของเราในการโฆษณา
- จัดรายการส่งเสริมการขายและกำหนดราคาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการทำรายการส่งเสริมการขายที่ซับซ้อนหรือมีการเปลี่ยนแปลงราคาบ่อยๆ
- ข้อความทั้งหมดที่สื่อสารออกไปจะต้องออกไปด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า ลูกค้าไม่ควรได้รับความเสียหายจากการโฆษณาของเรา การระมัดระวังเช่นนี้เป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการโฆษณาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- ตรวจสอบให้มั่นใจว่า สิ่งที่โฆษณานั้นตรงกับสินค้านั้นๆ ตรวจสอบว่าภาพที่ใช้เป็นของจริงและตรงกับสินค้าที่ขาย
- ไม่ทำการตลาดที่ใช้ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริงซึ่งเกี่ยวกับบุคคลภายนอก เช่น ผู้จัดหาสินค้า หรือคู่แข่งทางการค้า

### ฉันสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายการตลาด หรือฝ่ายกฎหมาย

### ตัวอย่าง

**Q** ฉันกำลังจะทำรายการส่งเสริมการขายเนื้อไก่สดและกำลังจะใช้รูปฟาร์มปศุสัตว์ในใบปิดประกาศ เรามีรูปฟาร์มปศุสัตว์ต่างประเทศในคลังภาพของเราซึ่งยังไม่เคยได้ใช้ ฉันสามารถใช้รูปนั้นในการโฆษณาได้หรือไม่

**A** ไม่ได้ รูปภาพของคุณจะต้องแสดงถึงสินค้าที่คุณโฆษณาอย่างถูกต้อง คุณต้องใช้ภาพของฟาร์มปศุสัตว์ที่เป็นที่เพาะเลี้ยงไก่ที่คุณกำลังจะทำรายการส่งเสริมการขาย

**Q** สินค้าของเราถูกกว่าราคาขายของคู่แข่ง ฉันสามารถใช้ข้อมูลนี้ในเอกสารโฆษณาที่จุดขายของเราได้หรือไม่

**A** สามารถทำได้ อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญคือข้อมูลของคุณจะต้องถูกต้องและเป็นข้อมูลปัจจุบันเพื่อมาสนับสนุนข้ออ้างของคุณ โปรดจำไว้ว่า คุณจะต้องตรวจสอบราคาสินค้าของคู่แข่งและเปลี่ยนแปลงป้ายโฆษณาให้ตรงกับการเปลี่ยนแปลงราคาที่เกิดขึ้นให้เป็นปัจจุบันเสมอ

**Q** อะไรคือกฎเกณฑ์สำหรับการโฆษณาบนเว็บไซต์

**A** กฎเกณฑ์ในการโฆษณาจะเหมือนกันกับการโฆษณาในช่องทางอื่นๆ ซึ่งข้อความที่ใช้จะต้องถูกต้อง ชัดเจน และไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด

**Q** ฉันสังเกตเห็นว่าราคาของสินค้ามีการเพิ่มขึ้นก่อนที่จะเริ่มทำการส่งเสริมการขาย สิ่งนี้สามารถทำได้หรือไม่

A เมื่อมีการทำการส่งเสริมการขาย จะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งฝ่ายกฎหมายหรือฝ่ายที่ดูแลกฎหมายด้านการค้า (Quality) สามารถให้คำปรึกษาถึงกฎเกณฑ์ที่ใช้ได้

**Q** มีร้านลอตเตอรีเปิดข้างโรงเรียนอนุบาลของลูกฉัน และพวกเขาวางป้ายโฆษณาเปิดตัวเกมส์ เกมสหนึ่งที่มีเนื้อหา  
**ความรุนแรง** การโฆษณาเรื่องเกี่ยวกับความรุนแรงใกล้สถานที่ที่เด็กเล็กสามารถเห็นได้ง่ายเป็นสิ่งที่ผิดหรือไม่

A เราไม่ต้องการโฆษณาในที่ที่ก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นอันตรายต่อเด็กๆ คุณควรแจ้งเรื่องนี้กับหัวหน้างาน หรือฝ่ายที่ดูแลกฎหมายด้านการค้า (Quality) หรือ ฝ่ายกฎหมาย

## การกำหนดมาตรฐานด้านอาหารและสินค้า

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ลูกค้าของเราคาดหวังให้เราขายสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด และไว้วางใจว่าสินค้าทั้งหมดของเรามีความปลอดภัยและเป็นไปตามกฎหมายที่บังคับใช้ทั้งหมด เรามีหน้าที่ที่จะดูแลความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้าตั้งแต่เราได้รับมอบจนกระทั่งเวลาที่ลูกค้าได้ซื้อสินค้านั้น

เราจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเกษตรกรและผู้จัดหาสินค้า เพื่อให้สร้างความมั่นใจได้ว่าสินค้าทั้งหมดของเรามาจากแหล่งที่ปลอดภัย ถูกต้องตามกฎหมาย และตรงกับมาตรฐานคุณภาพของเรา

นอกจากนี้เรายังมีระบบการจัดการเรื่องความปลอดภัยของอาหารที่ดีและครอบคลุมภายในร้านค้าและศูนย์กระจายสินค้าของเรา ในทุกๆ วัน เราตรวจสอบคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารเพื่อรักษามาตรฐานของอาหารเหล่านั้น นอกจากนี้เรายังตรวจสอบการควบคุมอุณหภูมิของสินค้า สุขอนามัยของพนักงาน ความสะอาดของร้านค้าและอุปกรณ์ การป้องกันอาหารจากการปนเปื้อน และการจัดการเรื่องการหมุนเวียนของสินค้าประเภทอาหารของเรา

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- ต้องแน่ใจว่าลูกค้าของเรามีมาตรฐานด้านความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้า และปฏิบัติตามนโยบายเพื่อดูแลสินค้าให้มีความปลอดภัย มีคุณภาพดี และถูกต้องตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด
- รายงานเหตุการณ์หรือข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องการทุจริตในระบบการบริหารจัดการสินค้า
- ปกป้องชื่อเสียงของเราและรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้าว่าสินค้าของเรามีความปลอดภัยและจัดหาจากแหล่งสินค้าที่น่าเชื่อถือ
- รู้ว่าสินค้ามาจากที่ใด และประเมินคุณภาพสินค้าทุกชิ้นที่เราจัดจำหน่ายด้วยความระมัดระวัง เพื่อที่เราจะสามารถตรวจสอบระบบบริหารจัดการสินค้าจากคลังสินค้าของเราได้
- หากคุณเป็นพนักงานที่ประจำที่ร้านค้าหรือศูนย์กระจายสินค้า คุณจะต้องผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยด้านอาหาร โดยมีการทบทวนการอบรมนั้นๆ เป็นระยะ และดำเนินการเมื่อพบว่ามีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยวางจำหน่าย เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสินค้าทั้งหมดได้รับการป้องกันจากการปนเปื้อน ถ้าคุณพบเห็นสินค้าที่มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน หรืออาจไม่ปลอดภัยต่อการบริโภค คุณจะต้องไม่จำหน่ายสินค้าเหล่านั้น

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายควบคุมด้านผลิตภัณฑ์
- ฝ่ายเทคนิคด้านผลิตภัณฑ์
- ฝ่ายกฎหมาย

### ตัวอย่าง

**Q** ฉันกังวลว่าผู้จัดหาสินค้าอาจใช้ส่วนผสมดังกล่าวทดแทนส่วนผสมเดิม เพื่อให้สินค้ามีต้นทุนที่ถูกลง แต่คุณภาพลดต่ำลงกว่ามาตรฐานที่บริษัทกำหนด ฉันควรทำอย่างไร

**A** คุณควรแจ้งข้อกังวลใจต่อหัวหน้างาน หรือ ผู้จัดการฝ่ายเทคนิคด้านผลิตภัณฑ์ ฝ่ายควบคุมด้านผลิตภัณฑ์ หรือฝ่ายกฎหมายทันที คุณจะต้องแจ้งเรื่องเหล่านี้เมื่อมีเหตุอันน่าสงสัย แม้สุดท้ายอาจมีผลสรุปที่แตกต่างออกไป

**Q** ฉันกำลังตรวจสอบรายชื่อผู้จัดหาสินค้ารายใหม่สำหรับตราสินค้าใหม่ของเรา ฉันอยากทราบเกี่ยวกับมาตรฐานที่ผู้จัดหาสินค้าจะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะส่งของให้กับเรา

**A** เรามีข้อกำหนดที่ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานการผลิตและแหล่งที่มาที่เราต้องการให้คู่ค้าปฏิบัติตามเมื่อพวกเขาผลิตสินค้าภายใต้ตราสินค้าของเรา เราทำการตรวจสอบที่ตั้งและอนุมัติก่อนการผลิตเพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ คุณสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้จาก ฝ่ายควบคุมด้านผลิตภัณฑ์ หรือฝ่ายเทคนิคด้านผลิตภัณฑ์

**Q ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ความปลอดภัย และปฏิบัติตามกฎหมายได้ที่ใด**

A กฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าของเราเป็นแนวทางหลักในการผลิตสินค้าของเรา ซึ่งสามารถสอบถามได้กับฝ่ายควบคุมด้านผลิตภัณฑ์ หรือฝ่ายเทคนิคด้านผลิตภัณฑ์

**Q ฉันกำลังพัฒนาแผนการทำงานใหม่ซึ่งจะเปลี่ยนการจัดการเกี่ยวกับสินค้าในร้านค้า ฉันจะต้องติดต่อผู้ใด**

A ถ้าคุณเห็นว่าเราจำเป็นต้องเปลี่ยนขั้นตอนปฏิบัติบางอย่างของร้านค้าเกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารหรือคุณภาพของอาหาร คุณควรติดต่อฝ่ายควบคุมด้านผลิตภัณฑ์ (หรือฝ่ายเทคนิคด้านผลิตภัณฑ์ และ/หรือฝ่ายปฏิบัติการด้านร้านค้า) ซึ่งหน่วยงานเหล่านั้นจะสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่ดีที่สุด รวมทั้งการฝึกอบรมและสื่อสารไปยังเพื่อนพนักงานที่สาขาอย่างถูกต้อง

## การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เราเก็บรวบรวม กลั่นกรอง และใช้ข้อมูลในทุกๆ ครั้งที่เรามาติดต่อกับลูกค้า ตัวอย่างเช่น ข้อมูลพฤติกรรมในการซื้อสินค้าซึ่งทำให้เราสามารถให้ข้อเสนอที่ดีแก่ลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการซื้อได้ นอกจากนั้นเรายังให้ความใส่ใจเกี่ยวกับทางเลือกของลูกค้ามากกว่าการมุ่งที่จะนำเอาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามาใช้ งาน โดยเรามีความโปร่งใสในการจัดการเรื่องดังกล่าว และเรายังเก็บรักษา และใช้ข้อมูลของเพื่อนร่วมงานของเรา เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเท่านั้น

ลูกค้าและเพื่อนพนักงานสามารถให้ความไว้วางใจว่าเราจัดการกับข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย เรามีนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อสร้างความมั่นใจว่าเราปฏิบัติเช่นนั้นจริง เพื่อนพนักงานทุกคนต่างรับทราบและเข้าใจรวมทั้งยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติเหล่านั้น

ดังนั้น เมื่อไรก็ตามที่เราใช้ข้อมูล เราจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การใช้ข้อมูลดังนี้เสมอ:

**ปกป้อง:** เราเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและเพื่อนพนักงานอย่างปลอดภัย

**เหมาะสม:** เรานำข้อมูลส่วนบุคคลมาใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลจากลูกค้าและเพื่อนพนักงาน และจะไม่นำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น

**เปิดเผย:** เราเปิดเผย ตรงไปตรงมา และมีความโปร่งใส เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่เราเก็บรักษาและระบุเหตุผลของการนำมาใช้ที่ชัดเจน

**การเก็บรักษา:** เราเข้าใจเหตุผลของการนำข้อมูลส่วนบุคคลมาใช้และกำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลเหล่านั้น

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติของบริษัท หลักการต่าง ๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น รวมถึงการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจในหน้าที่ที่ตนพึงกระทำ โดยเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะถูกจัดเก็บไว้ใน E-Policy Portal
- คำนี้ถึง “สิทธิความเป็นส่วนตัว” เมื่อมีการคิดค้นและพัฒนาสินค้าและบริการต่าง ๆ หากคุณมีข้อกังวลใด ๆ ควรติดต่อฝ่ายกฎหมาย
- แจ้งลูกค้าและเพื่อนพนักงานเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลของพวกเขาเข้าไปใช้
- แจ้งรายงานเหตุที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลโดยทันทีผ่านช่องทางที่บริษัทจัดเตรียมไว้ให้

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายกฎหมาย
- นโยบายการคุ้มครองข้อมูล

### ตัวอย่าง

#### Q อะไรคือข้อมูลของลูกค้า

A ข้อมูลใดๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับลูกค้า หรือกิจกรรมของลูกค้า อาจรวมถึง ชื่อ ที่อยู่ และรายละเอียดในการติดต่อ ข้อมูลการทำรายการ ใบเรียกเก็บเงิน บันทึกข้อมูลโทรศัพท์มือถือ ข้อมูลแอปพลิเคชันมือถือ ข้อมูลทางธนาคาร ข้อมูลมายิลด์ส และการติดต่อซึ่งลูกค้าได้ส่งถึงบริษัท

**Q ลูกค้ารายหนึ่งประสบอุบัติเหตุในพื้นที่จอดรถ และต้องการดูภาพบันทึกของกล้องวงจรปิดของบริษัท ฉันสามารถนำภาพบันทึกดังกล่าวมาให้ลูกค้าได้หรือไม่**

A ไม่ได้ โดยปกติบุคคลที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นจะสามารถดูภาพบันทึกของกล้องวงจรปิดของบริษัทได้ บริษัทมีนโยบายห้ามมิให้ทำการเปิดเผยภาพบันทึก หรือทำสำเนาภาพบันทึกโดยเด็ดขาด หากลูกค้าขอสำเนาภาพบันทึกเหล่านั้น คุณจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนในการเข้าถึงและเปิดเผยภาพบันทึกของกล้องวงจรปิดก่อน จึงจะสามารถขอรับข้อมูลดังกล่าวได้

**Q ฉันสามารถเข้าไปในระบบการจ่ายเงินเดือนเพื่อสร้างบัญชีวันเกิดของบุคลากรในฝ่ายได้หรือไม่**

A ไม่ได้ คุณไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงระบบเงินเดือนเว้นเสียแต่จะได้รับอนุญาตโดยมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงเงินเดือน หรือข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ หรือที่อยู่ อย่างไรก็ตามคุณควรขอให้บุคคลผู้มีอำนาจในฝ่ายของคุณแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่คุณอีกครั้ง

**Q ฉันกำลังจัดทำโครงการทางการตลาดใหม่ในเขตธุรกิจของฉัน ฉันสามารถติดต่อไปยังลูกค้าซึ่งได้ให้อีเมลไว้ได้หรือไม่**

A เราสามารถใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าของเราเพื่อวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูลดังกล่าวมาเท่านั้น ลูกค้าจะต้องให้ความยินยอมในการรับการสื่อสารทางการตลาด ในขณะที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูลแก่เรา เพื่อที่เราจะสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อติดต่อลูกค้าได้เท่านั้น และเราจะต้องพิจารณาความต้องการทางการตลาดของลูกค้า หากลูกค้าเลือกที่จะไม่รับการติดต่อทางการตลาดจากเรา เราต้องเคารพการตัดสินใจของพวกเขา คุณสามารถติดต่อฝ่ายกฎหมายสำหรับแนวทางปฏิบัติ

## 2. การทำงานร่วมกัน

ในหมวดนี้ของจรรยาบรรณจะครอบคลุมถึงประเด็นหลักๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานของเรา

สุขภาพ และความปลอดภัย

หน้า 15

โอกาสที่เท่าเทียมกัน การมีส่วนร่วม และการยอมรับความแตกต่าง

หน้า 17

การให้ความเคารพ การให้เกียรติ และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

หน้า 19

## สุขภาพ และความปลอดภัย

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

บริษัทให้ความใส่ใจในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของเพื่อนพนักงาน ลูกค้าและบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเรา สุขภาพและความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของแนวทางการดำเนินธุรกิจของเรา เพราะเราต้องการให้ทุกคนได้กลับถึงบ้าน โดยปลอดภัยในทุก ๆ วัน

การปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่จะทำให้เราสามารถลดปัญหาและผลกระทบระยะยาวที่อาจส่งผลให้เพื่อนพนักงานและลูกค้าได้รับความเสียหาย นอกจากนี้เรายังสามารถลดปัญหาที่อาจส่งผลต่อธุรกิจอันเป็นผลจากการขาดงาน และค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการสับสน การรักษาพยาบาล และเงินชดเชยความเสียหาย แต่ถ้าเราขาดความใส่ใจในเรื่องเหล่านี้ อาจทำให้บริษัทถูกฟ้องร้องดำเนินคดีทางกฎหมาย ซึ่งอาจส่งผลต่อความไว้วางใจที่ลูกค้าและเพื่อนพนักงานมีให้กับเรา

เรามุ่งมั่นในการสร้างความมั่นใจให้ทุกคนเพื่อให้รู้ว่าเราให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของพวกเขาอย่างจริงจัง และเราให้คำมั่นสัญญาว่า

- เราจะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเสมอ
- เราจะสอบสวนหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุทุกราย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำอีก
- เรามุ่งมั่นที่จะลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอันตรายกับทุกคน

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติและการฝึกอบรมเพื่อความปลอดภัยจากการทำงานของคุณ
- หากคุณมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ คุณต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยและจะต้องไม่ร้องขอให้เพื่อนพนักงานทำในสิ่งที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อพวกเขา
- ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงความเสี่ยงทั้งหลาย และมีแผนที่เหมาะสมในการลดอันตรายที่เกิดจากความเสี่ยงนั้น
- ความปลอดภัยเป็นความรับผิดชอบของเราทุกคน ถ้าพบเห็นสิ่งใดที่คิดว่าไม่ปลอดภัย หรืออาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ คุณควรดำเนินการแก้ไขและรายงานไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยทันที
- ถ้าคุณพบเห็นพนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่ปลอดภัยที่อาจทำให้เกิดอันตรายต่อตัวเขาหรือผู้อื่น คุณต้องเตือนและแนะนำเขาถึงวิธีทำงานที่ปลอดภัย
- ห้ามปฏิบัติงานโดยไม่มีความรู้ความชำนาญหรือไม่ได้รับการฝึกฝนที่เพียงพอที่จะทำได้อย่างปลอดภัย

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- บอร์ดข่าวสาร หรือประกาศเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย
- ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน หรือหัวหน้างาน
- นโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย

### ตัวอย่าง

**Q** ฉันเพิ่งเข้ามาทำงานร่วมกับบริษัท และเพื่อนร่วมงานบอกฉันว่า การเข้าอบรมด้านความปลอดภัยค่อนข้างจะใช้เวลามากและเป็นสิ่งที่รู้กันอยู่แล้ว ดังนั้นฉันจำเป็นต้องเข้ารับการอบรมหรือไม่

**A** จำเป็น พนักงานใหม่ทุกคนต้องคุ้นเคยกับคำเตือนที่จำเป็นด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และต้องรู้ว่าจะต้องทำอย่างไรในกรณีฉุกเฉิน สถานที่ทำงานแต่ละที่ก็ไม่เหมือนกัน และเราทุกคนก็มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน การเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัยจะทำให้เรามั่นใจว่า เราทุกคนทำงานด้วยกันด้วยความปลอดภัย

**Q ฉันเป็นห่วงเกี่ยวกับความปลอดภัยของอุปกรณ์ชิ้นใหม่ ฉันควรทำอย่างไร**

A ไม่ควรใช้อุปกรณ์ชิ้นนั้น และควรตรวจสอบกับผู้จัดหาสินค้าซึ่งได้ประเมินความเสี่ยงและวางแผนเกี่ยวกับการควบคุมที่ถูกต้องไว้แล้ว ถ้ามีคำแนะนำในการใช้ แต่คุณยังคงมีความกังวลอยู่ ขอให้ติดต่อผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งรายละเอียดสามารถหาได้จากกระดานประกาศเรื่องความปลอดภัย

**Q ฉันจะรายงานข้อกังวลด้านความปลอดภัยอย่างเป็นความลับได้อย่างไร**

A "ทันทีที่คุณพบเห็น ขอให้คุณแจ้งต่อหัวหน้าของคุณหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ "สายตรงโปรงใส" ก็เป็นช่องทางสำหรับพนักงานในการรายงานข้อกังวลด้านความปลอดภัย รายงานของคุณจะเป็นความลับ และทุกการรายงานจะได้รับการสืบสวนอย่างอิสระ

**Q ฉันประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน ฉันควรทำอย่างไรดี**

A คุณจะต้องรายงานอุบัติเหตุจากการทำงานทุกครั้งในทันที โดยคุณควรแจ้งให้หัวหน้างานคุณทราบ เพื่อให้หัวหน้างานสามารถให้ความช่วยเหลือโดยปฏิบัติตามข้อกำหนดในการแจ้งรายงานการบาดเจ็บ ซึ่งการแจ้งรายงานนี้จะทำให้เราเข้าใจถึงความเสี่ยงที่เพื่อนพนักงานต้องเผชิญในส่วนงานต่าง ๆ ของบริษัท สิ่งเหล่านี้จะทำให้ที่ทำงานของเรามีความปลอดภัย

# โอกาสที่เท่าเทียมกัน การมีส่วนร่วม และการยอมรับความแตกต่าง

## ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

เรามุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความหลากหลาย โดยที่ทุกคนต่างมีส่วนร่วมและยอมรับความแตกต่างของเพื่อน

พนักงานทุกคน และเราเห็นคุณค่าของการร่วมกันสร้างประโยชน์ของเพื่อนพนักงานแต่ละคนในการช่วยให้ธุรกิจของเราเติบโตยิ่งขึ้น

เราต้องปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติทั้งในเรื่องอายุ เพศ ความสามารถ รสนิยมทางเพศ เชื้อชาติ สถานะทางสังคม ศาสนา และความเชื่อทางการเมือง สถานภาพการสมรสหรือการใช้ชีวิตร่วมกัน การตั้งครรภ์หรือการมีบุตร เป็นต้น การตัดสินใจเกี่ยวกับการจ้างงาน การพัฒนาบุคลากร และการเลื่อนตำแหน่งของเพื่อนพนักงานของเรา ทั้งที่ร้านค้า ศูนย์กระจายสินค้า และสำนักงานใหญ่ จะพิจารณาจากทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน ความสำเร็จ และผลงานเท่านั้น โดยใช้หลักเกณฑ์ที่กำหนดอย่างชัดเจนและเป็นธรรม บริษัทไม่ยอมรับการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่เป็นการเลือกปฏิบัติ เพราะอาจทำให้เพื่อนพนักงานรู้สึกถูกกีดกันและไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งส่งผลเสียต่อชื่อเสียงของบริษัท และยังสามารถทำให้เกิดการฟ้องร้องดำเนินคดีได้

นอกจากนี้ เรายังเปิดโอกาสให้เพื่อนพนักงานสามารถเลือกการทำงานในแบบที่เหมาะสมกับพวกเขา เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น การทำงานไม่เต็มเวลา และการแบ่งงาน เป็นต้น เรามีการทบทวนการปฏิบัติงานของเราและสัญญาจ้างงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของเพื่อนพนักงาน และองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

## สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- เรามุ่งมั่นกระทำการใด ๆ ด้วยความซื่อสัตย์และสุจริต เพื่อช่วยเหลือเพื่อนพนักงานและบริษัทของเรา
- เคารพและให้เกียรติเพื่อนพนักงาน ลูกค้า ผู้จัดหาสินค้า และบุคคลอื่น ๆ โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างทางสังคมหรือวัฒนธรรม
- เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมภายในทีมงาน เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมและร่วมมือ ร่วมใจกัน เพื่อให้เราสามารถนำความรู้และประสบการณ์จากทีมงานที่มีความหลากหลายมาใช้ให้เกิดประโยชน์
- แสดงความคิดเห็นและข้อกังวลของคุณผ่านช่องทางที่เกี่ยวข้อง และเราทั้งหมดจะทำงานร่วมกันเพื่อทำให้บริษัทเป็นสถานที่ทำงานที่ดีมากที่สุดแห่งหนึ่ง
- ตัดสินใจอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับการจ้างพนักงานใหม่ และการเลื่อนตำแหน่งหรือพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ โดยพิจารณาจากจุดแข็งของบุคคล และข้อพิจารณาทางธุรกิจเป็นหลัก

## ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- นโยบายที่เกี่ยวข้องกับโอกาสที่เท่าเทียมและการยอมรับความแตกต่าง
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

## ตัวอย่าง

**Q** ฉันเป็นผู้จัดการสาขาและจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกเลื่อนขั้นระหว่างพนักงานสองคน หนึ่งในนั้นเธออายุ 55 ปี และใกล้จะเกษียณ ส่วนอีกคนหนึ่งอายุแค่ 30 ปี ฉันควรเลื่อนขั้นให้กับพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือไม่ เพราะเธออาจจะทำงานให้กับเราได้หลายปีมากกว่า

**A** ไม่ เราจะไม่ตัดสินใจเลื่อนขั้นจากทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน ความสำเร็จ และผลงานเท่านั้น เราจะไม่ตัดสินใจจากอายุหรือบุคลิกลักษณะอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

**Q** หัวหน้างานของฉันไม่ได้วางแผนส่งเพื่อนพนักงานไปเข้ารับการฝึกอบรมเลย ฉันคิดว่าอาจเป็นเพราะเพื่อนพนักงานเหล่านั้นกำลังตั้งครรภ์ การทำเช่นนั้นถูกต้องหรือไม่

A ไม่ถูกต้อง เพื่อนพนักงานทุกคนควรได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกัน ถ้าคุณมีข้อกังวลและรู้สึกว่า คุณไม่สามารถสนทนากับหัวหน้างานเกี่ยวกับเรื่องนี้ ได้โดยตรง คุณอาจแจ้งเรื่องดังกล่าวกับผู้จัดการท่านอื่น หรือ ผู้อำนวยการฝ่ายของคุณ หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ “สายตรงไปรษณีย์” ได้

**Q** ผู้สมัครงานที่มีนัดสัมภาษณ์งานรายหนึ่งเป็นผู้พิการและได้ร้องขอให้ฉันจัดการสัมภาษณ์งานในสถานที่ที่สะดวกกับเขา ฉันควรปรับเปลี่ยนสถานที่ตามที่เขาร้องขอหรือไม่

A ใช่ ผู้สมัครงานที่เป็นผู้พิการควรได้รับการสนับสนุนด้วยการปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกเท่าที่สามารถทำได้ อย่างมีเหตุผล เพื่อสร้างความมั่นใจว่าพวกเขาไม่ได้เป็นผู้ที่ด้อยโอกาส

**Q** หัวหน้างานของฉันจะจัดการประชุมทีมงานทุก ๆ วันจันทร์ เพื่อให้สามารถวางแผนงานในสัปดาห์ใหม่ ร่วมกับพวกเราได้ แต่มีเพื่อนพนักงาน 2 คนที่ไม่ได้ทำงานประจำ และไม่มาทำงานในวันจันทร์ ฉันจึงมีข้อกังวลว่าการปฏิบัติเช่นนั้น จะไม่เป็นธรรม เพราะดูเหมือนเป็นการกีดกันพวกเขาไม่ให้มีส่วนร่วมกับการประชุม ฉันควรพูดกับหัวหน้าในเรื่องนี้หรือไม่

A ใช่ คุณควรพูดคุยเกี่ยวกับข้อกังวลของคุณต่อหัวหน้างาน เพื่อให้มีการจัดประชุมในวันอื่นที่ทุกคนสามารถเข้าร่วมได้

## การให้ความเคารพ การให้เกียรติ และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

สภาพความเป็นอยู่ที่ดี ความปลอดภัย และศักดิ์ศรีของเพื่อนพนักงานทุกคนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดสำหรับบริษัท ในฐานะเป็นองค์กรทางธุรกิจ เราไม่อาจยอมรับได้กับพฤติกรรมที่ผิดหรือไม่เหมาะสมในที่ทำงานในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นกระทำต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการสินค้า หรือบุคคลอื่นใด เราทั้งหมดมีหน้าที่รับผิดชอบทำให้บริษัทมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน

เราต้องเอาใจใส่กับการกระทำหรือพฤติกรรมที่อาจเป็นที่ยอมรับในสังคมหนึ่งแต่ไม่เป็นที่ยอมรับในอีกสังคมหนึ่ง การกลั่นแกล้งและล่วงละเมิดเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถยอมรับได้ พฤติกรรมเหล่านี้ ขัดต่อค่านิยมหลักของเรา และอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น พนักงานคนใดที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมอาจได้รับการลงโทษขั้นร้ายแรง เช่น การลงโทษทางวินัย รวมถึงการให้ออกจากงานและดำเนินคดีตามกฎหมาย

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและเคารพบรรยากาศในที่ทำงาน โดยการยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- ไม่แสดงพฤติกรรมที่บั่นทอนสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี รวมไปถึงการพูดจาตลกกลามกอนาจาร หรือพูดจาส่อเสียดเพื่อนร่วมงาน
- ไม่เผยแพร่ข่าวลือหรือการตีฉันทินทาที่ไม่เหมาะสมที่มีลักษณะสร้างความเสื่อมเสีย ใส่ร้ายป้ายสี ล่วงละเมิด ลามกอนาจาร หรือก้าวร้าวต่อผู้อื่น
- รับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ไม่เสพยาเสพติดหรือดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในที่ทำงาน คุณจะต้องตระหนักว่าการปฏิบัติงานโดยใช้ยาเสพติดหรือดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์นั้นจะเป็น อันตรายต่อทั้งตัวคุณเองและผู้อื่น และก่อให้เกิดความเสี่ยงที่บริษัทยอมรับไม่ได้ และ/หรือ ถือเป็นความผิดตามกฎหมาย
- ปฏิบัติตนเมื่อไปร่วมกิจกรรมนอกสถานที่ให้เหมือนกับที่คุณปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ทำงาน กิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นจะรวมถึงกิจกรรมทางด้านสังคม เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานสังสรรค์ของทีม และการไปพักผ่อนกับทีมงาน เป็นต้น

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

### ตัวอย่าง

**Q** หัวหน้างานของฉันชอบข่มขู่ และบ่อยครั้งที่ใช้คำไม่สุภาพกับพนักงานในทีมของเรา เรารู้ว่าเขาเป็นคนเข้มงวด แต่พฤติกรรมดังกล่าวทำให้งานของเราไม่สนุกและมีความยากลำบากในการทำงาน ฉันกังวลว่าถ้าฉันพูดออกไป อาจจะยิ่งทำให้แย่ลงกว่านี้ ฉันควรทำอย่างไร

**A** พฤติกรรมที่ไม่สุภาพหรือข่มขู่เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นใครทำก็ตาม หนึ่งในวัฒนธรรมของเราคือการเคารพซึ่งกันและกันและการอยู่ร่วมกันและการกระทำเช่นนั้นต้องได้รับการรายงานทันทีไม่ว่าต่อหัวหน้างาน หรือต่อผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผ่าน "สายตรงไปร้องใส่" เราสนับสนุนให้เพื่อนพนักงานแจ้งข้อกังวลที่สุจริต

**Q** เพื่อนคนหนึ่งส่งอีเมลมาให้ฉันที่มีคำตลกกลามก ฉันคิดว่ามันตลกมาก ดังนั้น ฉันจะส่งอีเมลนี้ให้กับเพื่อนพนักงานของฉันในทีมได้หรือไม่

**A** ไม่สามารถทำได้ เราปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนด้วยการให้เกียรติและให้ความเคารพ และสิ่งที่คุณคิดว่าตลกอาจเป็นสิ่งที่ไม่สุภาพหรือก้าวร้าว ขอให้ตามตัวคุณเองว่าการกระทำของคุณอาจดูก้าวร้าว ไม่สุภาพ หรือบังคับขู่เข็ญผู้อื่นหรือไม่ สิ่งนี้รวมถึงการดูสื่อที่ไม่เหมาะสมขณะที่คุณอยู่ที่ทำงานด้วย

**Q** ฉันรู้ว่าเพื่อนคนหนึ่งมีช่วงเวลาที่ยากลำบากที่บ้าน เมื่อเร็วๆ นี้ เขามาทำงานสายมากและบางครั้งก็เผลอมา แต่เขาก็ยังทำงานของเขาเสร็จ ดังนั้น ฉันจึงไม่แน่ใจว่าฉันควรจะพูดอะไรหรือไม่ ฉันควรพูดออกมาหรือไม่

A ควรทำ เพื่อสิ่งที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คุณควรแจ้งข้อกังวลของคุณ หากเชื่อว่าเขามีพฤติกรรมที่อาจเป็นอันตรายต่อตัวเขาเองหรือผู้อื่น สิ่งนี้รวมถึงการใช้สารเสพติดหรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ถ้าไม่สามารถพูดกับเขาได้โดยตรง ให้คุณแจ้งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือหัวหน้างานของคุณ

**Q** ฉันรู้สึกกังวลว่าผู้จัดการชายท่านหนึ่งกำลังประพฤติตนไม่เหมาะสมกับเพื่อนพนักงานหญิงคนหนึ่ง โดยเขาจะยื่นชิดติดกับเธอมากในเวลาที่พวกเขาพูดคุยกัน และฉันได้ทราบมาว่าเขาได้ส่งข้อความที่ไม่เหมาะสมให้กับเธอทาง line หลายครั้ง ฉันควรจะทำอย่างไร

A คุณควรแจ้งข้อกังวลของคุณให้หัวหน้างานทราบเป็นอันดับแรก แต่ถ้าคุณรู้สึกไม่สบายใจที่จะพูดคุยเกี่ยวกับข้อกังวลนั้นกับหัวหน้างาน คุณสามารถติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือแจ้งเรื่องไปยังสายตรงโปรงใส ได้เช่นกัน ข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดทั้งหมดจะได้รับการจัดการอย่างจริงจังและมีการดำเนินการสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง

### 3. การทำการค้าอย่างเป็นธรรม

คุณค่าของเราช่วยให้เราเป็นหนึ่งในร้านค้าโดยไม่ลดทอนความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างเรากับลูกค้า ในหมวดนี้ของจรรยาบรรณจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับวิธีที่เราขายสินค้าในร้านค้าของเรา

|                                                 |         |
|-------------------------------------------------|---------|
| กฎหมายการแข่งขันทางการค้า                       | หน้า 22 |
| การแทรกแซงทางการค้า และการควบคุมการส่งออกสินค้า | หน้า 24 |
| สิทธิมนุษยชน และจริยธรรมทางการค้า               | หน้า 26 |
| การปกป้องผู้บริโภคสินค้า                        | หน้า 28 |
| การสร้างตราสินค้า และทรัพย์สินทางปัญญา          | หน้า 30 |

## กฎหมายการแข่งขันทางการค้า

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ลูกค้าของเราคาดหวังให้เราทำการค้าอย่างเป็นธรรมและเป็นอิสระในทุกๆ ที่เราประกอบกิจการ การแข่งขันที่สมบรูณ์จะนำมาซึ่งราคาสินค้าที่ถูกกว่า มีตัวเลือกมากกว่า และได้สินค้าที่ดีกว่า เราแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้าอย่างเต็มที่เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายสูงสุดในการมาซื้อสินค้ากับเรา

กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้ามีบทลงโทษที่รุนแรงต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย นอกจากนี้หากมีกรณีที่สงสัยว่าอาจจะมี การกระทำความผิด การสอบสวนในเรื่องดังกล่าวอาจส่งผลให้ธุรกิจหยุดชะงักและเกิดค่าใช้จ่ายสูง และอาจทำลายความเชื่อมั่นที่ลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีต่อเราได้

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

#### การติดต่อกับคู่แข่ง

- คุณจะต้องดำเนินการอย่างเป็นอิสระเสมอ และต้องไม่ตกลงกับคู่แข่งเพื่อลดการแข่งขันระหว่างเรากับคู่แข่ง คุณจะต้องไม่ตกลงที่จะกำหนดราคาหรือตกลงว่าเราจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการสิ่งใด
- คุณจะต้องไม่อ้างถึง รับ หรือแบ่งปันข้อมูลความลับ หรือข้อมูลสำคัญทางการค้ากับคู่แข่ง ทั้งนี้ คุณสามารถใช้ข้อมูลที่เป็นสาธารณะเพื่อช่วยในการตัดสินใจได้

#### การติดต่อกับผู้จัดหาสินค้า

- คุณจะต้องไม่เรียกร้องหรือรับข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลสำคัญในทางการค้าของคู่แข่งใดๆ จากผู้จัดหาสินค้า
- คุณต้องรักษาข้อมูลความลับของผู้จัดหาสินค้าไว้เป็นความลับและไม่แบ่งปันข้อมูลนั้นกับคู่แข่งของผู้จัดหาสินค้า นั้นๆ
- คุณสามารถสอบถามข้อมูลที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้จากผู้จัดหาสินค้าเพื่อช่วยในการตัดสินใจของคุณได้

#### การกำหนดราคาขายปลีก

- คุณต้องกำหนดราคาอย่างเป็นอิสระเสมอ
- ในระหว่างการเจรจากับผู้จัดหาสินค้าต้องมุ่งไปที่ราคาต้นทุนของสินค้าเท่านั้น ผู้จัดหาสินค้าอาจให้ราคาขายที่แนะนำกับเราได้แต่จะต้องไม่เป็นการกำหนดราคาขายขั้นต่ำ

#### กระบวนการปฏิเสธข้อมูล

- หากคุณได้รับข้อมูลที่เป็นความลับหรือมีความสำคัญทางการค้า หรือได้รับฟังข้อกังวลต่างๆ จากการติดต่อกับ คู่แข่งทางการค้าหรือผู้จัดหาสินค้า คุณจะต้องปฏิบัติตามกระบวนการปฏิเสธข้อมูล สำคัญการเปิดเผยต่อข้อมูล เหล่านั้นไม่เพียงพอ แม้ว่าคุณจะไม่ได้เข้าร่วมในการสนทนาหรือการเปิดเผยข้อมูลนั้นจะเกิดจากความผิดพลาดก็ตาม

#### การจัดทำเอกสาร

- โปรดใช้ความระมัดระวังเมื่อมีการเขียนข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องธุรกิจ ลูกค้า ผู้จัดหาสินค้า หรือคู่แข่งของเรา เอกสารที่มีความสำคัญ ให้หมายความรวมถึงอีเมล ข้อความ เอกสารที่ประชุมและรายงานเกี่ยวกับทรัพย์สิน

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายกฎหมาย
- นโยบายว่าด้วยกฎหมายการแข่งขันทางการค้า รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- นโยบายว่าด้วยการป้องกันการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม
- แนวทางเกี่ยวกับกระบวนการปฏิเสธข้อมูล
- แนวทางการประชุมกับกลุ่มผู้จัดหาสินค้า
- แนวทางการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมภายใต้กฎหมายการแข่งขันทางการค้า

## ตัวอย่าง

### Q ฉันได้รับการเชิญเชิญให้เข้าประชุมสมาคมการค้า ฉันสามารถเข้าร่วมการประชุมได้หรือไม่

A สามารถทำได้ โดยการประชุมเองนั้นไม่ได้เป็นปัญหา และอาจเป็นการสนับสนุนการแข่งขันอีกด้วย อย่างไรก็ตาม จะต้องใช้กฎเรื่องการแข่งขันกับกรณีนี้ คุณต้องไม่พุดคุย เปิดเผย หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลสำคัญทางการค้ากับคู่แข่ง และปฏิบัติตามแนวทาง “การประชุมร่วมกับคู่แข่งทางธุรกิจ”

### Q ฉันสามารถเชิญผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้ามากกว่าหนึ่งรายให้มาในที่ประชุมเดียวกันได้หรือไม่

A บางครั้งการเชิญผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้ามากกว่าหนึ่งรายมาร่วมประชุมก็ทำได้โดยสมเหตุสมผล เช่น เพื่อสรุปข้อแก้ไขสำคัญเกี่ยวกับธุรกิจของเรา หรือเพื่อหารือการปฏิบัติที่ดีที่สุดเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทาน (supply chain) กับผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้า อย่างไรก็ตาม การประชุมดังกล่าวก็อาจมีความอ่อนไหวในเชิงธุรกิจเนื่องจากบ่อยครั้งจะมีคู่แข่งที่ใกล้ชิดของผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้ามาร่วมประชุมด้วย โปรดปฏิบัติตามแนวทาง “การประชุมกับกลุ่มผู้จัดหาสินค้า” และต้องแน่ใจว่า ไม่มีการกระทำใด ๆ ที่ไม่เหมาะสมเกิดขึ้นระหว่างการประชุม

### Q ฉันได้รับทราบข้อมูลในทางการค้าเกี่ยวกับคู่แข่งทางธุรกิจรายหนึ่งจากเพื่อนคนหนึ่ง ฉันจะเปิดเผยต่อข้อมูลนั้นได้หรือไม่

A ไม่ได้ การเปิดเผยต่อข้อมูลในลักษณะนี้ไม่เป็นการเพียงพอ แม้ว่า คุณจะได้รับทราบข้อมูลนั้นมาอย่างไม่เป็นทางการก็ตาม คุณต้องปฏิบัติตามกระบวนการปฏิเสธข้อมูล ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจว่าคุณจะทำการปฏิเสธข้อมูลเช่นนี้ให้เป็นที่ประจักษ์ รวมถึงมีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าคุณไม่ได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้

### Q ฉันจะขอให้ผู้จัดหาสินค้าออกเงินในการทำรายการส่งเสริมการขายได้หรือไม่?

A การกระทำดังกล่าวสามารถทำได้ โปรดปฏิบัติตาม “นโยบายว่าด้วยการป้องกันการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม” และบรรดาผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้าเหล่านั้นจะต้องไม่ถูกบังคับให้เข้าร่วมในรายการส่งเสริมการขาย

### Q ขั้นตอนและกระบวนการในการลบบชื่อผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้าเป็นอย่างไร?

A คุณจะต้องระบุเหตุผลทางการค้าที่แท้จริงในการยุติความสัมพันธ์กับผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้า และคุณจะต้องแจ้งให้ผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้านั้นทราบเป็นลายลักษณ์อักษรถึงการยุติความสัมพันธ์และเหตุผลนั้นด้วย

### Q คู่แข่งทางการค้าของฉันขายสินค้าราคาถูกลงกว่าเรา ฉันสามารถทำอะไรเพื่อชดเชยความต่างนั้นได้บ้าง?

A คุณควรเจรจากับผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้าอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถบรรลุข้อตกลงที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าได้ คุณสามารถพุดคุยและสอบถามว่าราคาต้นทุนของผู้จัดหาสินค้าเป็นที่ยอมรับได้หรือไม่ แต่พึงระวังไว้ว่าอย่าให้ผู้ผลิตหรือผู้จัดหาสินค้าตกอยู่ในสภาวะถูกข่มขู่ระหว่างการเจรจา และหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะทำให้มีผลย้อนหลังต่อสัญญาซื้อหรือจัดหาสินค้าซึ่งมีอยู่ในปัจจุบัน

## การแทรกแซงทางการค้า และการควบคุมการส่งออกสินค้า

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

รัฐบาลมีการกำหนดข้อจำกัดในการซื้อสินค้าและการเดินทางไปยังบางประเทศเป็นระยะๆ เราอาจถูกห้ามมิให้ทำการค้ากับผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะก็เป็นได้ ซึ่งเราจะต้องพึงระวังถึงข้อจำกัดเหล่านี้ในการทำธุรกิจไม่ว่าที่ใดๆ ในโลกไร้พรมแดนใบนี้ ไม่ใช่เพียงแค่รัฐบาลเท่านั้น แต่ลูกค้าของเราก็คาดหวังให้เราปฏิบัติตามมาตรการการแทรกแซงหรือข้อจำกัดต่างๆ เมื่อเราทำธุรกิจกับบางประเทศ บางบริษัท หรือบุคคลบางประเทศด้วย

การที่เราฝ่าฝืนข้อจำกัดทางการค้า อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่ลูกค้าที่มีต่อตราผลิตภัณฑ์ของเราได้และอาจทำให้บริษัทและเพื่อนพนักงานถูกลงโทษทางการเงิน รวมถึงอาจได้รับโทษจำคุกด้วย

### สิ่งนี้มีความหมายสำหรับฉันอย่างไร

หากคุณมีส่วนในการจัดซื้อ ส่งสินค้า หรือขายสินค้าหรือบริการข้ามประเทศ ให้พึงระวังว่าคุณจะต้อง

- พิจารณาว่าเป็นการเหมาะสมหรือไม่ที่จะซื้อหรือขายสินค้ากับประเทศนั้น ๆ
- ไม่ซื้อสินค้าจาก หรือเดินทางไปยังประเทศที่ต้องห้ามหรือประเทศที่อยู่ภายใต้มาตรการจำกัดการเดินทาง
- ไม่ทำงานร่วมกับบุคคลหรือบริษัทใดๆ ที่ปรากฏอยู่ในรายชื่อบุคคลที่ต้องจับตาขององค์การสหประชาชาติ (UN) หรือภายใต้มาตรการการแทรกแซงอื่น
- รับคำแนะนำทางกฎหมายหากคุณไม่แน่ใจว่าข้อจำกัดหรือมาตรการการแทรกแซงนั้นใช้บังคับกับกิจกรรมที่คุณจะทำหรือไม่
- ตรวจสอบให้มั่นใจว่าผู้จัดหาสินค้ารายใหม่ ๆ ได้รับการตรวจสอบอย่างเหมาะสมและได้รับการอนุมัติก่อนที่คุณจะเริ่มทำธุรกิจกับพวกเขา ซึ่งหมายถึงการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะด้านความซื่อสัตย์ของผู้จัดหาสินค้านั่นเอง
- แจ้งให้ทราบหากคุณเชื่อว่ามีบุคคลใดกำลังฝ่าฝืนข้อจำกัดทางการค้า โดยคุณจะต้องรายงานข้อสงสัยว่าจะมีการละเมิดทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายหรือแจ้งไปยังสายตรงโปรงใสโดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อของคุณก็ได้

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายกฎหมาย
- ฝ่ายสรรหาสินค้า หรือฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้า

### ตัวอย่าง

**Q** ฉันเป็นผู้จัดซื้อที่กำลังมองหาตลาดใหม่ๆ ที่เป็นแหล่งสินค้า ฉันพบผู้จัดหาสินค้าที่ฉันต้องการเริ่มสั่งซื้อสินค้าแล้ว จะเป็นอะไรหรือไม่หากเจ้าของบริษัทนั้นอยู่ในประเทศที่มีมาตรการการแทรกแซง หากธุรกิจของเจ้าของบริษัทรายนั้นไม่ได้อยู่ในประเทศนั้นด้วย

**A** เป็น เพราะโดยปกติแล้วกฎหมายการแทรกแซงมีผลกว้างมากและไม่ได้รวมถึงแต่เพียงประเทศนั้นๆ เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงพลเมืองและบุคคลในประเทศที่มีมาตรการการแทรกแซงนั้นด้วย ดังนั้น คุณจะต้องทราบว่าผู้ที่คุณทำธุรกิจด้วยเป็นใครและต้องหาคำแนะนำทางกฎหมายก่อนที่จะเริ่มกระทำการเสมอ

### Q มีประเทศที่เราไม่สามารถทำธุรกิจด้วยหรือไม่

**A** คุณควรตรวจสอบกับฝ่ายกฎหมายเป็นอันดับแรก เพราะพัฒนาการทางด้านการเมืองและการทูตทำให้รายชื่อของประเทศและบุคคลที่ถูกแทรกแซงทางการค้าเปลี่ยนไปตามยุคสมัย ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่คุณจะต้องตรวจสอบรายชื่อก่อนในกรณีที่คุณไม่แน่ใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้จัดหาสินค้าของคุณเพิ่งทำธุรกิจด้วยเป็นครั้งแรก

**Q** ฉันอยากเริ่มขายสินค้าของบริษัทในประเทศใหม่ๆ ตราบเท่าที่ธุรกิจดูเหมือนจะไปได้ดี ฉันต้องพิจารณาเรื่องอื่นๆ อีกหรือไม่

A คุณต้องหารือกับฝ่ายกิจการบริษัทและฝ่ายกฎหมายว่ามีข้อจำกัดทางการค้าใดๆ เป็นการเฉพาะหรือไม่ หรือมีเหตุผลอื่นใดที่เราไม่ควรขายสินค้าให้กับประเทศนั้น ฝ่ายกฎหมายจะช่วยให้คุณในการทำการวิเคราะห์และตรวจสอบสถานะของลูกค้าของคุณ เพื่อให้คุณมีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับพวกเขาก่อนที่จะเริ่มความสัมพันธ์ทางการค้า

## สิทธิมนุษยชน และจริยธรรมทางการค้า

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ในฐานะที่เราเป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่ที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้คนหลายล้านคนทั่วโลกในทุกๆ วัน ดังนั้น เราจึงมีหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องเคารพสิทธิของเพื่อนพนักงาน ลูกค้า บุคลากรในที่ทำงานของเรา ตลอดจนชุมชนทุกแห่งที่เราดำเนินธุรกิจอยู่

เราสนับสนุนปณิธานสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UN) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ และอนุสัญญาหลักขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศอย่างเต็มที่ การละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นสิ่งที่ผิด ด้วยเหตุนี้เราจึงสนับสนุนให้ผู้จัดหาสินค้าของเราปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมพื้นฐานทางการค้า และทำการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะของการบริหารจัดการสินค้าของตน เพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่บริษัทกำหนด

ในด้านการบริหารจัดการสินค้าและการปฏิบัติการในร้านค้าของเรา สิ่งเหล่านี้หมายถึงการสร้างเชื่อมั่นว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมและการละเมิดสิทธิไม่ว่าในลักษณะใดก็ตามการละเมิดดังกล่าวต้องได้รับการแก้ไขให้เรียบร้อย นอกจากนี้ เราต้องระมัดระวังไม่ให้วิธีการดำเนินธุรกิจของเรากลายเป็นสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานแรงงาน การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้จัดหาสินค้าที่เรารู้จักและไว้วางใจจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับพวกเขาในการปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้เราประสบความสำเร็จร่วมกันมากยิ่งขึ้น

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนพนักงาน การปกป้องสิทธิยังหมายถึงการสร้างเชื่อมั่นว่าพวกเขาสามารถเข้าร่วมกิจกรรมของประชาสังคมได้อย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมในกิจกรรมทางการเมืองในฐานะบุคคล หรือเป็นกลุ่มโดยผ่านการเป็นสมาชิกของสมาคมใด ๆ ก็ตาม

### สิ่งนี้มีความหมายสำหรับฉันอย่างไร

- ในการเลือกผู้จัดหาสินค้าจะต้องพิจารณาจากค่านิยมองค์กร รวมถึงค่าจ้างและคุณภาพของการให้บริการของบริษัทนั้น ๆ และสร้างความเป็นพันธมิตรที่แข็งแกร่งและไว้วางใจกัน
- ทำความคุ้นเคยกับนโยบายว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของบริษัท และศึกษาคำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (ซึ่งเป็นหลักการควบคุมคุณภาพสินค้าของเรา) และถ่ายทอดความรู้ในเรื่องดังกล่าวให้ผู้จัดหาสินค้า
- ปฏิบัติตามพันธสัญญาเกี่ยวกับการจัดหาสินค้าเสมอ การขอให้ผู้จัดหาสินค้าเปลี่ยนแปลงสิ่งใด ๆ ในนาทีสุดท้าย อาจทำให้ผู้จัดหาสินค้าต้องลดทอนบางสิ่งเพื่อให้เป็นไปตามเวลาที่เรากำหนด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาพการทำงานและคุณภาพของสินค้า
- เมื่อพบปัญหา เราต้องร่วมกับผู้จัดหาสินค้าในการจัดทำแผนการปรับปรุงแก้ไขที่ชัดเจน
- แจ้งข้อกังวลของคุณ หากคุณพบเห็นการกระทำบางอย่างที่ไม่ถูกต้อง บุคคลที่อาจถูกเอาเปรียบได้ง่ายหรือมีความอ่อนแอ หรือเลือกปฏิบัติ เราให้ความสำคัญกับทุกข้อกล่าวหาอย่างจริงจังและดำเนินการสืบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงต่อไป

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายสรรหาสินค้า
- ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้า

## ตัวอย่าง

**Q** ฉันได้ไปเยี่ยมชมบริษัทของผู้จัดหาสินค้ารายหนึ่งและพบว่าบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานที่นั่นดูไม่ค่อยราบรื่นเลย ฉันควรทำอย่างไรดี

A แจ้งข้อกังวลของคุณกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อผู้รับผิดชอบ ข้อมูลที่คุณให้อาจเป็นประโยชน์สำหรับพวกเขา คุณอาจสอบถามผู้จัดการของผู้จัดหาสินค้าระหว่างการเยี่ยมชมว่าจะมีข้อกังวลหลัก ๆ ของพนักงานที่นี่ และอาจถามพนักงานด้วยเช่นกัน คุณอาจบอกพวกเขาว่าปัญหาเกี่ยวกับพนักงานมีความสำคัญมากที่บริษัท ซึ่งอาจเป็นประโยชน์สำหรับพวกเขา

**Q** เราควรทำอย่างไรหากพบว่าการละเมิดสิทธิมนุษยชนในสถานที่ทำงานหรือในระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) ของเรา

A เรามุ่งมั่นที่จะแก้ไขข้อกังวลต่าง ๆ ที่เรารับรู้ ถ้าปัญหาเกี่ยวข้องกับบุคลากรของบริษัท คุณควรติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือใช้ช่องทาง “สายตรงโปร่งใส” ถ้าเป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินค้าของเรา ควรติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหาสินค้าผู้รับผิดชอบ หรือฝ่ายควบคุมคุณภาพสินค้า

**Q** ฉันได้ทราบผ่านทางสื่อและเพื่อน ๆ ว่า อาจมีปัญหาการใช้แรงงานที่ไม่เป็นธรรมอยู่ในระบบการบริหารจัดการสินค้า เราจะทำอย่างไรเพื่อแก้ไขความเสี่ยงในเรื่องนี้

A บริษัทไม่ยอมรับการใช้แรงงานที่ไม่เป็นธรรมหรือการบังคับใช้แรงงานไม่ว่ารูปแบบใด เรามีแผนงานการทำการค้าอย่างมีจริยธรรมที่ครอบคลุม รวมถึงทีมงานผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐานแรงงาน ซึ่งจะทำงานร่วมกับผู้จัดหาสินค้าในการบริหารจัดการเรื่องเหล่านี้ รวมถึงความเสี่ยงอื่น ๆ

**Q** นโยบายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนของเราครอบคลุมเพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ขายในร้านค้าของเราเท่านั้นหรือไม่

A ไม่ เราคาดหวังให้ผู้จัดหาสินค้าทุกราย ซึ่งรวมถึงผู้จัดหาสินค้าที่ไม่ได้นำไปขายต่อและงานให้บริการ เช่นบริษัทก่อสร้างบริษัทจัดหางาน และบริษัทขนส่งสินค้า มีมาตรฐานที่ตรงกับข้อกำหนดด้านจริยธรรมทางการค้าของเรา

**Q** ฉันต้องการเข้าร่วมกับสมาคมแห่งหนึ่ง ซึ่งไม่ใช่สมาคมที่ทำหน้าที่ต่อเรื่องค่าจ้างของเพื่อนพนักงาน ฉันสามารถเข้าร่วมได้หรือไม่

A สามารถทำได้ คุณมีอิสระที่จะเข้าร่วมกับสมาคมที่คุณต้องการได้อย่างเสรี หรือคุณอาจไม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมใด ๆ เลยก็ได้

## การปกป้องผู้จัดหาสินค้า

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

การปฏิบัติต่อผู้จัดหาสินค้าอย่างเป็นธรรมเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของเรา การพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวที่ยั่งยืน และร่วมแรงร่วมใจกันกับผู้จัดหาสินค้าเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้เราสามารถส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าของเรา และเป็นหนึ่งในมาตรการหลัก ๆ ของเราในการ “สร้างพันธมิตรที่มีความไว้วางใจกัน”

การปฏิบัติต่อผู้จัดหาสินค้าอย่างเป็นธรรมก็ยังคงเป็นสิ่งสำคัญมาก และต้องสอดคล้องกับวัฒนธรรมหลักขององค์กร นี่คือหลักสำคัญของการส่งเสริมความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้จัดหาสินค้าของเรา และผู้จัดหาสินค้ายังสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้อย่างมั่นใจผ่านช่องทาง “สายตรงโปรงใสสำหรับผู้จัดหาสินค้า” อีกด้วย

### สิ่งนี้มีความหมายสำหรับฉันอย่างไร

- เข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายและหลักปฏิบัติซึ่งออกแบบมาเพื่อปกป้องผู้จัดหาสินค้าย่อย
- รักษาพันธสัญญาที่คุณได้ให้ไว้กับผู้จัดหาสินค้า และไม่ทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลย้อนหลังต่อสัญญาการจัดหาสินค้า
- จัดเก็บบรรดาข้อตกลงที่คุณได้ทำกับผู้จัดหาสินค้าเป็นลายลักษณ์อักษร
- ส่งหนังสือแจ้งที่สมเหตุสมผลในการเสนอเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาการจัดหาสินค้า และให้โอกาสผู้จัดหาสินค้าในการพิจารณาตัดสินใจ
- ให้ความร่วมมือในการทำงานกับผู้จัดหาสินค้า และรับฟังความเห็นของพวกเขา ตัวอย่างเช่น จัดทำการคาดการณ์ยอดขายอย่างตรงไปตรงมาโดยปรึกษากับผู้จัดหาสินค้า
- ปฏิบัติตามคุณค่าของบริษัท และทักษะการเป็นผู้นำ เมื่อตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผู้จัดหาสินค้า
- หากผู้จัดหาสินค้ามีข้อร้องเรียน ให้รับทราบและทำการแก้ไขโดยเร็วที่สุด โดยขอความช่วยเหลือจากฝ่ายกฎหมาย
- รอบคอบและชัดเจนในการสื่อสารกับผู้จัดหาสินค้า การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรอาจมีการตีความผิดได้ง่าย

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายกฎหมาย

### ตัวอย่าง

#### Q ฉันจะขอให้ผู้จัดหาสินค้าออกเงินทุนในการทำรายการส่งเสริมการขายได้หรือไม่

A มีข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนที่ผู้จัดหาสินค้าสามารถจ่ายได้ และต้องไม่เป็นการบังคับผู้จัดหาสินค้าให้ร่วมในการส่งเสริมการขายนั้น

#### Q ฉันทำงานในฝ่ายจัดการสินค้าทั่วไป ซึ่งมีกฎหมายเกี่ยวกับสินค้าอุปโภคบริโภคเท่านั้น ฉันต้องทำตามกฎหมายนี้ด้วยหรือไม่

A หาก你不แน่ใจเกี่ยวกับการบังคับใช้ของกฎหมาย โปรดติดต่อฝ่ายกฎหมายหากมีข้อสงสัยใดโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปหลักปฏิบัติของเราคือปฏิบัติตามกฎหมาย แม้จะมีผลบังคับใช้กับสินค้าบางประเภทก็ตาม

**Q คู่แข่งของจีนขายสินค้าถูกกว่าเรา จีนสามารถทำอะไรเพื่อชดเชยยอดคงเหลือได้บ้าง**

A คุณควรเจรจากับผู้จัดหาสินค้าเพื่อให้ได้ราคาที่ดีที่สุดเสมอเพื่อลูกค้าของเรา คุณอาจหาหรือว่าราคารุ่นของผู้จัดหาสินค้านั้นสามารถยอมรับได้หรือไม่ แต่จะต้องไม่เป็นการบีบบังคับผู้จัดหาสินค้าในระหว่างการเจรจา และต้องหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงแก้ไขที่มีผลย้อนหลังต่อสัญญาการจัดหาสินค้าที่มีอยู่

## การสร้างตราสินค้า และทรัพย์สินทางปัญญา

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

เรามีแบบแผนในการสร้างและดูแลตราสินค้า และการบริการที่น่าตื่นเต้นของเรา นวัตกรรมของเราเป็นสิ่งที่ทำให้เรามีความได้เปรียบในตลาดที่เต็มไปด้วยคู่แข่ง

เราจะต้องเอาใจใส่ในการปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของเรา ตั้งแต่สิทธิบัตร การออกแบบ ลิขสิทธิ์ ไปจนถึงเครื่องหมายการค้าและความลับทางการค้า การปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาของเรานี้จะช่วยไม่ให้ทรัพย์สินทางปัญญาของเราถูกละเมิดหรือถูกนำไปขายโดยปราศจากการตกลงของเรา

ถ้าเรามีส่วนในการออกแบบผลิตภัณฑ์ แปรนด หรือนวัตกรรมใหม่ เราจะต้องรู้และเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น การละเมิดความคิดของผู้อื่นจะส่งผลและทำลายความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อเรา และยิ่งอาจทำให้บริษัทถูกฟ้องร้องดำเนินคดีทางกฎหมายอีกด้วย

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- ค้นหาการสร้างหรือแหล่งที่มาของการออกแบบและผลิตภัณฑ์เสมอ
- ไม่ทำซ้ำ ใช้ หรือนำความคิดของบุคคลอื่นมาเป็นแรงบันดาลใจหลัก
- ปฏิบัติตามมาตรฐานการออกแบบตราสินค้าของบริษัท ขอคำแนะนำจากฝ่ายกฎหมายในกรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการตั้งชื่อสินค้า การออกแบบ และการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ
- เมื่อคุณกำลังพัฒนาความคิดใหม่ๆ โปรดเก็บเป็นความลับและปรึกษาฝ่ายกฎหมายว่าเราจะปกป้องความลับนี้ได้หรือไม่
- ปรึกษาฝ่ายกฎหมายก่อนที่จะอนุญาตให้บุคคลภายนอกใช้ตราสินค้าหรือทรัพย์สินทางปัญญาของเรา
- แจ้งข้อกังวลถ้าคุณพบว่าธุรกิจอื่นกำลังลอกเลียนความคิดของเราหรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- ให้ความใส่ใจถ้าคุณกำลังจะนำเข้าสินค้านำเข้า "สีเทา" และจะต้องมีกฎหมายพิเศษเพื่อให้แน่ใจว่าสินค้านั้นไม่ได้เป็นสินค้าปลอม หรือละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายกฎหมาย
- ฝ่ายดูแลลูกค้า

### ตัวอย่าง

**Q ฉันกำลังออกแบบเสื้อยืดสำหรับเด็กผู้หญิง ฉันจะแน่ใจได้อย่างไรว่าฉันไม่ได้ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น**

A คุณจะต้องรู้จักตลาดของคุณ ว่ามีสินค้าหรือการออกแบบใดมีขายอยู่แล้วบ้าง คุณอาจได้แรงบันดาลใจจากสิ่งที่มีอยู่ได้ แต่จะต้องไม่ลอกเลียนสินค้าของผู้อื่น ฝ่ายกฎหมายยินดีที่จะให้คำปรึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ของคุณว่าสามารถใช้ได้หรือไม่

**Q ฉันมีแผนที่จะทำงานกับบุคคลภายนอกเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของศูนย์กระจายสินค้าให้ดีขึ้น ฉันควรจะเริ่มอย่างไร**

A คุณจะต้องทำสัญญากับบุคคลภายนอกที่กำหนดว่าผู้ใดจะเป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญาในเทคโนโลยีใหม่นี้ ฝ่ายกฎหมายสามารถให้คำปรึกษาได้ว่าเราจะป้องกันสิทธิในรูปแบบของสิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญารูปแบบอื่นได้อย่างไร

**Q ฉันอยากจะทำสินค้าที่ซื้อและนำเข้ามาจากต่างประเทศ ฉันควรทำอย่างไร**

A เรื่องนี้สามารถทำได้ทราบเท่าที่คุณไม่ละเมิดสิทธิของเจ้าของสินค้า ซึ่งฝ่ายกฎหมายสามารถให้คำปรึกษาที่จำเป็นแก่คุณได้

**Q เรา กำลังจะ สร้างตราสินค้าใหม่สำหรับภาชนะที่ใช้กับเครื่องอบ ซึ่งวางแผนว่าจะขายในวงกว้าง เราจะเลือกชื่อแบรนด์ของเราอย่างไร**

A ปฏิบัติตามมาตรฐานเกี่ยวกับตราสินค้าของเราและต้องแน่ใจว่าชื่อนั้นแตกต่างจากชื่อตราสินค้าที่มีอยู่ในสินค้าประเภทเดียวกัน รวมทั้งคุณควรสืบค้นสินค้าทางอินเทอร์เน็ตและสำรวจตลาด อย่าตกลงที่จะใช้ตราสินค้าใดเร็วเกินไป หากยังมีประเด็นทางกฎหมายในการใช้ชื่อนั้น

## 4. การปกป้องชื่อเสียงของเรา

ในหมวดนี้ของจรรยาบรรณจะครอบคลุมส่วนที่สำคัญ ที่จะทำให้เราสามารถปกป้องบริษัท ชื่อเสียงของเรา และลูกค้าของเราได้

|                                                               |         |
|---------------------------------------------------------------|---------|
| การทุจริต                                                     | หน้า 33 |
| การให้สินบน                                                   | หน้า 35 |
| ของทำนัล และการเลี้ยงรับรอง                                   | หน้า 37 |
| ผลประโยชน์ทับซ้อน                                             | หน้า 39 |
| การบริจาคเพื่อการกุศล                                         | หน้า 41 |
| การใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ในการซื้อขาย และการบิดเบือนตลาด | หน้า 43 |
| การเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง                                 | หน้า 45 |
| การทำให้บัญชีให้ถูกต้อง และการป้องกันการฟอกเงิน               | หน้า 47 |
| การรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของเรา                             | หน้า 49 |
| การสื่อสารภายนอกองค์กร และการใช้สื่อสังคม                     | หน้า 51 |

## การทุจริต

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

การกระทำทุจริตเป็นอาชญากรรมที่ร้ายแรงที่สามารถทำลายธุรกิจของเราได้ และอาจมีผลกระทบอย่างมากต่อต้นทุนและผลกำไรของเรา ความหมายของการทุจริตโดยทั่วไปแล้วหมายถึง การลักขโมย ตลอดจนพฤติกรรมที่ไม่ซื่อสัตย์ทั้งหลาย เช่น การหลอกลวง การฉ้อโกง การโกหก และการปิดบังไม่บอกความจริงที่สำคัญ การหลีกเลียงภาษีเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการกระทำทุจริต ซึ่งอาจทำให้บริษัทถูกฟ้องร้องดำเนินคดี และถูกปรับเป็นจำนวนเงินมหาศาล ถ้าบริษัทหรือบุคคลอื่นที่เราประกอบธุรกิจด้วยถูกพบว่าจงใจสนับสนุนการหลีกเลียงภาษี

การทุจริตอาจเกิดขึ้นได้ในหลายส่วนของธุรกิจของเรา ไม่ว่าจะเป็น ระหว่างการทำธุรกรรมทางออนไลน์ ที่ช่องจ่ายเงิน ระหว่างการขนส่งสินค้าตลอดเส้นทางของการขนส่ง หรือสถานที่ทำงาน

บริษัทเป็นเหยื่อของการทุจริต ดังนั้น เราทั้งหมดจึงมีหน้าที่ในการปกป้องธุรกิจจากการทุจริต ไม่ว่าใครจะเป็นผู้กระทำก็ตาม เราเชื่อมั่นในพนักงานของเราในการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์อยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม เราจะต้องตรวจสอบและดำเนินการเมื่อมีการกระทำทุจริตเกิดขึ้นกับธุรกิจของเรา

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- หลักสำคัญง่ายๆ คุณต้องแจ้งเมื่อคุณสงสัยว่ามีการลักขโมยหรือมีการกระทำทุจริตอื่นๆ โดยแจ้งต่อหัวหน้างาน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ สายตรงไปร้องใส่
- อย่าทำธุรกิจกับบริษัทที่มีเรื่องอื้อฉาวเกี่ยวกับการทุจริต รวมทั้งการหลีกเลียงภาษี ขอให้ทำการตรวจสอบและวิเคราะห์อย่างสม่ำเสมอกับบุคคลภายนอกรายใหม่ก่อนที่จะทำงานกับเขา
- ระมัดระวังการกระทำทุจริตทุกกรณีและดำเนินการแก้ไขพฤติกรรมเมื่อได้รับการเตือนเหตุทุจริต รวมถึงสามารถชี้แจงเหตุ หากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในวิถีการดำรงชีวิต อย่างเช่น การใช้จ่ายอย่างฟุ่มเฟือยในการซื้อรถยนต์หรือสิ่งของมีค่าอื่นๆ
- ปฏิบัติตามนโยบายว่าด้วยการเดินทางและค่าใช้จ่ายอยู่เสมอ

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายความมั่นคงและปลอดภัย
- ฝ่ายงานภาษี
- นโยบายว่าด้วยการเดินทางและค่าใช้จ่าย

### ตัวอย่าง

**Q** พนักงานคนหนึ่ง在庫ยกระจ่ายสินค้าได้ทำการขายสินค้าที่ส่งมาเกินบนเว็บไซต์ขายสินค้าออนไลน์เจ้าหนึ่ง เขาบอกว่าทำการกุศลและผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้าก็เห็นด้วยแล้ว แต่ฉันไม่รู้เงินที่ได้จากการขายจะนำไปส่งที่ไหน ฉันควรทำอย่างไร

A แม้ว่าข้อกังวลของคุณจะไม่มีหลักฐาน แต่เป็นสิ่งสำคัญที่คุณจะต้องแจ้ง ถ้าคุณไม่สะดวกที่จะบอกกับหัวหน้างานของคุณ หรือผู้จัดการศูนย์กระจายสินค้า คุณสามารถใช้ช่องทางสายตรงไปร้องใส่และบอกข้อกังวลของคุณ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งชื่อ

**Q** เร็วๆ นี้ พนักงานคนหนึ่งได้เดินทางไปทำงาน และพาเพื่อนๆ ไปทานอาหารเย็น จากนั้นได้ทำเรื่องขอเบิกค่าใช้จ่ายจากค่าอาหารดังกล่าว พนักงานคนนั้นพูดว่า เป็นเรื่องปกติเพราะเธอก็ลืมที่จะเบิกค่าใช้จ่ายอื่นๆ อยู่บ่อยๆ ถือว่าตัวกันไป และแนะนำให้ฉันทำอย่างเดียวกัน สิ่งที่เราทำและพูดนั้น ยอมรับได้หรือไม่

A เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ เพราะพนักงานคนนั้นกำลังทำการทุจริตจากการทำเรื่องขอเบิกค่าใช้จ่ายในลักษณะนี้ ค่าใช้จ่ายที่เบิกได้นั้นจะต้องเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำงานให้กับบริษัท

**Q พนักงานที่ฉันทำงานด้วยคนหนึ่งได้ยื่นใบแจ้งหนี้ของผู้จัดหาสินค้ารายหนึ่ง แต่จำนวนเงินไม่ตรงกับเอกสารประกอบ เขาอ้างว่า จำนวนเงินที่แตกต่างได้มีการตกลงกันไว้แล้วในสัญญา และก็เป็นสิ่งที่ทำกันมาเสมอๆ สำหรับผู้จัดหาสินค้ารายนี้ และยังบอกต่อว่า ฉันสามารถแก้ไขเอกสารเพื่อให้จำนวนเงินตรงกันได้ ฉันควรทำอย่างไร**

A คุณต้องปฏิเสธที่จะแก้ไขเอกสารและร้องขอเอกสารที่ถูกต้องจากพนักงานคนนั้น ใบแจ้งหนี้และเอกสารที่ไม่ถูกต้องถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการทุจริต เราสามารถลดความเสี่ยงเหล่านี้ได้จากการบันทึกข้อมูลและเก็บใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ถ้าคุณยังไม่แน่ใจว่าจะต้องทำอย่างไร ขอให้ปรึกษากับหัวหน้างานของคุณ

**Q ฉันได้รับการติดต่อจากผู้จัดหาสินค้าใหม่รายหนึ่งซึ่งเสนอขายสินค้าในราคาที่ถูกมาก ฉันไม่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทนี้มากนัก ฉันควรดำเนินการอย่างไรดี**

A ผู้จัดหาสินค้าใหม่ทุกรายจะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะด้านความซื่อสัตย์ก่อน ราคาสินค้าที่ถูกมาก ๆ จนเหลือเชื่อมักจะเป็นเพราะผู้จัดหาสินค้าไม่ได้ชำระภาษีมูลค่าเพิ่มอย่างถูกต้อง ถ้าเราไม่สามารถแสดงได้ว่าเราได้ทำการตรวจสอบเรื่องการชำระภาษีอย่างเหมาะสมเจ้าหน้าที่อาจเรียกเก็บภาษีจากบริษัทย้อนหลัง รวมถึงดอกเบี้ย และค่าปรับ รวมถึงอาจถูกดำเนินคดีอาญาได้ด้วย

## การให้สินบน

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ในฐานะที่เราประกอบธุรกิจค้าปลีกที่ต้องบริหารจัดการสินค้าจากผู้จัดหาสินค้าทั่วโลก เราต้องตระหนักในเรื่องของความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการให้สินบน เราภูมิใจในชื่อเสียงของเราที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและมีจรรยาบรรณในทุก ๆ ที่ที่เราดำเนินธุรกิจ

สิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องเข้าใจคือแนวปฏิบัติที่จะไม่ยอมรับการให้สินบนโดยสิ้นเชิง เรามีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการคอร์รัปชันที่มีอยู่ทั่วโลก และยังเป็นตัวทำลายตลาดการค้า ชุมชน และถ่ายทอดทรัพยากรไปยังบุคคลที่กระทำผิดกฎหมาย

ในฐานะที่เราประกอบธุรกิจ เราคาดหวังว่าทุกคนที่ทำงานกับเราจะนำแนวปฏิบัติที่จะไม่ยอมรับการให้สินบนโดยสิ้นเชิงไปใช้

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- อย่าให้สินบน จ่ายเงิน ให้ของกำนัล อย่างเช่น เงินสดหรือผลประโยชน์อื่นใด เพื่อโน้มน้าวให้ใครกระทำการในสิ่งที่คุณต้องการ
- อย่ายอมรับการให้สินบน อย่างเช่น ของกำนัลหรือค่าเลี้ยงรับรอง เพื่อให้ผู้ให้สินบนได้เป็นผู้จัดหาสินค้ารายใหม่ หรือเพื่อยังคงเป็นผู้จัดหาสินค้าของเราอยู่
- รู้และเข้าใจบุคคลภายนอกที่เราจะติดต่อกับโดยการตรวจสอบและวิเคราะห์สถานะด้านความซื่อสัตย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่ทำงานในนามของเรา
- ตระหนักถึงความเสี่ยงของการให้สินบนที่อาจเกิดจากการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ และทำให้การติดต่อของเรานั้นเป็นที่เปิดเผย ตรงไปตรงมา และโปร่งใสอยู่เสมอ
- คุณสามารถใช้ช่องทางด่วนที่ถูกกฎหมายเพื่อเร่งรัดขั้นตอนตามปกติได้ แต่อย่าจ่ายเงินโดยตรงแก่เจ้าหน้าที่ของภาครัฐเพื่อที่จะได้ใบอนุญาตหรือใบรับรอง
- ให้แน่ใจว่าคุณได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับความเสี่ยงหรือประเด็น อันเกิดจากการให้สินบนและการคอร์รัปชันซึ่งเราเผชิญอยู่ในการประกอบธุรกิจ
- ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับผู้บังคับใช้กฎหมายและผู้สืบสวน และสนับสนุนกระบวนการทั้งทางวินัยหรือการดำเนินคดีเมื่อมีหลักฐานที่เพียงพอ
- ถ้ามีผู้เสนอสินบนให้กับคุณหรือบุคคลอื่น ให้แจ้งเรื่องกับทีมงานฝ่ายกฎหมายหรือฝ่ายความมั่นคงและความปลอดภัยโดยทันที

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- นโยบายว่าด้วยการต่อต้านการให้สินบน
- นโยบายว่าด้วยของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง
- นโยบายผลประโยชน์ทับซ้อน
- ฝ่ายกฎหมาย

## ตัวอย่าง

**Q** เพื่อนร่วมงานของฉันได้บอกว่า ผู้จัดการสินค้าของเธอรู้ว่าต้องดูแลเธออย่างไร ถ้าพวกเขาต้องการที่จะยังทำงานร่วมกับบริษัท สิ่งนี้ถูกต้องหรือไม่

A ไม่ถูกต้อง ถือเป็นการทำผิดนโยบายว่าด้วยของก้านัลของเราที่ร้องขอการเลี้ยงรับรองหรือผลประโยชน์อื่นใดเป็นการตอบแทนสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้จัดหาสินค้า คุณควรแจ้งข้อกังวลของคุณทันที โดยแจ้งกับหัวหน้างาน ฝ่ายกฎหมาย หรือฝ่ายความมั่นคงและความปลอดภัย

**Q** ฉันมักติดต่อกับที่ปรึกษาที่ขอใบอนุญาตให้กับธุรกิจของเรา ที่ปรึกษารายใหม่ได้เสนอที่จะลดเวลางานธุรการและการรอคอยลงครึ่งหนึ่ง แต่ไม่รู้ว่าเขาจะทำได้อย่างไร ฉันควรกังวลถึงวิธีที่เขาทำหรือไม่

A แน่นอน การกระทำของที่ปรึกษาที่กระทำในนามของเราอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับการให้สินบนกับเราได้ มันสำคัญมากที่เราต้องชัดเจนทั้งในสิ่งที่เขากระทำกับวิธีการที่เขากระทำในนามของเรา ชื่อเสียงของเราสำคัญเกินกว่าที่ให้ความเสี่ยงเหล่านั้นมาทำลายจากการให้สินบน และเราอาจต้องรับผิดชอบไปด้วยแม้ว่าเราจะไม่รู้ถึงการให้สินบนเหล่านั้นก็ตาม ขอให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายของคุณ เมื่อเกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้น และคุณต้องดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์สถานะอย่างเหมาะสมกับบุคคลภายนอกทั้งหมด ก่อนที่พวกเขาจะทำการในนามบริษัท

## ของกำนัล และการเลี้ยงรับรอง

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

การให้หรือรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองทั่วไปเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้าหรือคู่ค้าอื่นๆ อย่างไรก็ตาม จะต้องไม่มีผลกระทบหรือดูเหมือนว่าจะมีผลกระทบกับการตัดสินใจในการทำธุรกิจไม่ว่าในทางใด เราจะต้องไม่ใช้อำนาจต่อรองที่มีเพื่อแลกกับคำสัญญาว่าจะให้ ของกำนัล หรือสิ่งจูงใจอื่นๆ

ของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง ไม่ว่าจะเป็นการให้หรือการรับจะต้องดูความเหมาะสม และได้รับอนุมัติตามนโยบายที่เกี่ยวข้องก่อน ทั้งยังต้องลงทะเบียในแบบบันทึกรายการของกำนัล การเลี้ยงรับรองหรือการบริการของบุคคลภายนอกด้วย

### สิ่งนี้มีความหมายสำหรับฉันอย่างไร

โปรดปฏิบัติตามนโยบายว่าด้วยของกำนัลและการเลี้ยงรับรองอยู่เสมอ การให้หรือรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรอง ต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้างานของคุณ ทั้งนี้ หากการให้/รับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองที่มีมูลค่าตั้งแต่ 2,000 บาทขึ้นไป นอกจากจะต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้างานแล้ว พนักงานต้องลงทะเบียในแบบบันทึกรายการของกำนัล การเลี้ยงรับรองหรือบริการของบุคคลภายนอก อย่างไรก็ตาม กรณีมีการให้หรือรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรอง ไม่ว่ามูลค่าเท่าใดก็ตาม คุณจะต้องรายงานต่อหัวหน้างานของคุณ นอกจากนี้ คุณต้องไม่รับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองที่ไม่เหมาะสมไม่ว่าจะมีมูลค่าเท่าใด

โปรดจำไว้ว่า:

- ใช้วิจารณญาณและคำนึงถึงค่านิยมหลักขององค์กรในการตัดสินใจว่าคุณควรรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองนั้น ๆ หรือไม่
- อย่ายอมรับหรือให้ของกำนัลในรูปของเงินสดหรือสิ่งเทียบเท่าเงินสด อย่างเช่น บัตรของขวัญ หรือ บัตรส่วนลด
- การรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองราคาสูงโดยทั่วไปเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม เว้นแต่ว่าคุณมีเหตุผลทางธุรกิจที่สมควร
- คุณจะต้องไม่รับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรอง ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำธุรกิจในอนาคตของเรา หรือที่อาจตีความได้ว่าเป็นการรับสินบน
- ขอรับคำปรึกษาจากผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายก่อนที่จะให้ของกำนัลแก่เจ้าหน้าที่ของภาครัฐ
- อย่าให้หรือรับการเลี้ยงรับรองที่ดูไม่เหมาะสม อนาคต หรือก้าวร้าว
- การเลี้ยงรับรองที่ต้องมีการเดินทางไปต่างประเทศต้องได้รับการอนุมัติจาก CEO ก่อนที่คุณจะรับการเลี้ยงรับรองนั้นได้

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- นโยบายว่าด้วยของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง และการลงทะเบียของกำนัล
- นโยบายว่าด้วยผลประโยชน์ทับซ้อน
- ฝ่ายกฎหมาย

### ตัวอย่าง

**Q** ฉันชนะรางวัลชิงโชคที่จัดโดยผู้จัดหาสินค้าเมื่อสัปดาห์ที่แล้ว รางวัลของฉันคือกล้องถ่ายรูปใหม่ ฉันจะรับรางวัลนั้นได้หรือไม่

A รางวัลดูเหมือนจะเป็นของขวัญ และประเมินได้ว่ามีมูลค่าตั้งแต่ 2,000 บาท ดังนั้น คุณจะต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้างานของคุณ และต้องแจ้งให้ผู้จัดการของคุณทราบก่อนที่คุณจะรับของกำนัลนั้น นอกจากนั้น คุณต้องลงทะเบียในแบบบันทึกรายการของกำนัล การเลี้ยงรับรองหรือการบริการของบุคคลภายนอกด้วย

**Q** ฉันเป็นผู้จัดการสาขา ผู้จัดการสินค้ารายหนึ่งเสนอที่จะให้บัตรส่วนลดมูลค่า 5,000 บาท แก่ฉัน ถ้าฉันสามารถทำให้สินค้าของเขามีขายตลอดช่วงโปรโมชั่นที่กำลังจะมาถึง ฉันควรรับของกำนันนั้นหรือไม่

A อย่ารับของกำนันนั้น ของกำนันนี้เป็นสิ่งเทียบเท่าเงินสด และนโยบายของเราไม่อนุญาตให้รับเงินสดหรือของกำนันที่เทียบเท่าเงินสด และยิ่งกว่านั้น ของกำนันนี้จะทำให้คุณเปลี่ยนใจไปสนับสนุนการทำโปรโมชั่นให้กับสินค้านี้มากกว่าสินค้าอื่นๆ ที่มีอยู่ในสาขา ดังนั้น จึงไม่เป็นการเหมาะสม ผู้จัดการจำหน่ายสินค้าควรทราบว่า การจัดทำโปรโมชั่นเป็นอำนาจการตัดสินใจของส่วนกลาง ไม่ใช่ในระดับสาขา

**Q** ฉันได้รับเสนอบัตรชมการแข่งขันเทนนิส หน้าบัตรระบุราคา 19,350 บาท แต่ผู้จัดการสินค้าบอกว่าราคารวมของแพ็คเกจต้อนรับทั้งหมดคือ 86,000 บาท ฉันควรใช้ตัวเลขไหนลงในทะเบียนแบบบันทึกรายการของกำนัน การเลี้ยงรับรอง หรือบริการของบุคคลภายนอก

A คุณควรใช้ตัวเลขที่เป็นราคารวมที่ผู้จัดการสินค้าจ่าย นั่นคือ 86,000 บาท ถ้าผู้จัดการสินค้าแจ้งว่ามีรายการอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ค่าเดินทาง ค่าที่พัก มูลค่าดังกล่าวจะต้องถูกบันทึกลงในแบบทะเบียนดังกล่าวด้วย

**Q** ฉันเคยทำงานให้กับผู้จัดการสินค้ารายหนึ่ง ก่อนที่ฉันจะมาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานเจรจาต่อรองราคาสำหรับธุรกิจใหม่ ผู้จัดการสินค้านั้นต้องการพาฉันออกไปทานอาหารค่ำ เพื่อบอกกับฉันว่า สัญญาที่จะได้ทำกับบริษัทเรามีความหมายกับเขามากแค่ไหน ฉันควรตอบรับคำเชิญหรือไม่

A อย่าตอบรับคำเชิญ นโยบายว่าด้วยของกำนันและการเลี้ยงรับรองห้ามพนักงานทุกคนไม่ให้ยอมรับหรือเสนอของกำนันหรือการเลี้ยงรับรองระหว่างการเจรจาต่อรองราคา ทั้งนี้ เพื่อให้การตัดสินใจของเราปราศจากสิ่งจูงใจใดๆ

## ผลประโยชน์กับข้อ

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ผลประโยชน์กับข้อจะเกิดขึ้นเมื่อใดก็ตามที่ผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ามามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเพื่อสิ่งที่ดีสำหรับธุรกิจหรือลูกค้าของเรา สิ่งนี้อาจเกิดขึ้นได้ในกรณีที่สมาชิกในครอบครัวกลายเป็นผู้จัดหาสินค้าหรือเป็นผู้ให้บริการให้กับบริษัทของเรา หรือกรณีที่คุณกลายเป็นหัวหน้างานของบุคคลที่คุณมีความสนิทใกล้ชิดเป็นการส่วนตัว ถ้าเราไม่สามารถบริหารจัดการผลประโยชน์กับข้อได้อย่างเหมาะสม ก็สามารถทำลายชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัทของเราได้ และสิ่งที่ร้ายแรงที่สุดอาจนำมาซึ่งการทุจริต การเลือกปฏิบัติ หรือปัญหาที่ร้ายแรงอื่น ๆ

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

เมื่อใดที่มีผลประโยชน์กับข้อเกิดขึ้น หรือคุณคิดว่าอาจเกิดผลประโยชน์กับข้อขึ้นได้ ควรปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

- ระบุ: ตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจของคุณที่ทำในนามบริษัท เช่น กรณีที่หุ้นส่วนหรือคนในครอบครัวของคุณเป็นผู้จัดหาสินค้าให้กับบริษัท
- หลีกเลี่ยง: ตอนตัวจากสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลประโยชน์กับข้อ และถามตัวเองว่าคุณสามารถมองเรื่องนี้ได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น คุณไม่ควรจะปฏิบัติงานในแผนกเดียวกันกับคนในครอบครัวของคุณ
- ลดความเสี่ยง: ถ้าคุณไม่สามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์เหล่านั้นได้ ควรหารือกับหัวหน้างานของคุณและวางแผนในการบริหารจัดการผลประโยชน์กับข้อนั้น

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- นโยบายว่าด้วยผลประโยชน์กับข้อ
- ฝ่ายกฎหมาย

### ตัวอย่าง

**Q** เรา กำลังมองหาบริษัทให้บริการรายใหม่ ในขณะเดียวกันเพื่อนชายของฉันก็มีบริษัทที่สามารถทำงานให้กับโลตัส ฉันสามารถบอกรายละเอียดของการคัดเลือกบริษัทให้กับเขาได้หรือไม่

**A** คุณไม่สามารถเปิดเผยได้ รายละเอียดของการคัดเลือกบริษัทถือเป็นความลับ คุณต้องไม่ใช้ตำแหน่งของคุณในโลตัสเพื่อให้ประโยชน์ทางธุรกิจกับคู่ของคุณ เพื่อน หรือญาติของคุณ ถ้าเพื่อนชายของคุณต้องการที่จะเข้ารับการคัดเลือก คุณต้องเปิดเผยความสัมพันธ์ของคุณทั้งสองกับหัวหน้างานของคุณ และต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในขั้นตอนการคัดเลือก

**Q** แผนกของฉันกำลังรับพนักงานในตำแหน่งหนึ่ง และฉันคิดว่าหลานของฉันมีความเหมาะสม จะดีหรือไม่ถ้าฉันให้รายละเอียดและคำแนะนำเกี่ยวกับตำแหน่งงานนี้กับเธอ

**A** คุณสามารถทำเช่นนั้นได้ ถ้าหลานของคุณมีความรู้ ทักษะ และบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม คุณอาจให้คำแนะนำเธอได้ทราบเท่าที่คุณไม่ได้เป็นผู้ที่ตัดสินใจโดยตรงหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการจ้างเธอ การแจ้งถึงความสัมพันธ์กันที่เป็นไปได้เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดผลประโยชน์กับข้อเป็นสิ่งที่ควรทำเสมอ

**Q** ฉันต้องเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อไปทำงาน จึงอยากที่จะจองตั๋วเครื่องบินกับสายการบินที่ฉันมีคะแนนสะสมอยู่ ฉันสามารถทำเช่นนั้นได้หรือไม่ แม้ว่าราคาตั๋วเครื่องบินอาจจะแพงกว่าที่อื่น

**A** คุณไม่สามารถทำเช่นนั้นได้ คุณต้องไม่ยอมให้ผลประโยชน์ส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินใจสำหรับธุรกิจ ถ้ามีเที่ยวบินที่มีราคาถูกลงกว่า คุณต้องเลือกทางเลือกนี้เพราะเป็นทางเลือกที่ดีกว่าสำหรับธุรกิจ

**Q** ฉันทำงานในฝ่ายจัดการพื้นที่เช่า และโบนัสของฉันก็ขึ้นอยู่กับยอดการเช่าพื้นที่ในพื้นที่เช่าของเรา ฉันสามารถจะให้เช่าพื้นที่เช่าแก่ผู้เช่าที่มีฐานะการเงินไม่ค่อยดี เพื่อให้ฉันบรรลุเป้าหมายการเช่าพื้นที่ได้หรือไม่

A ไม่สามารถทำได้ จุดประสงค์ของการกำหนดเป้าหมายการเช่าพื้นที่ เพื่อให้พื้นที่เช่าของเราได้มีการเช่าอย่างเหมาะสมและได้ผู้เช่าที่มีศักยภาพ ผู้เช่าที่ด้อยศักยภาพอาจจะให้ผลประโยชน์แก่เรา แต่ไม่ดีต่อธุรกิจและกับลูกค้าของเรา

**Q** ฉันคิดว่าหัวหน้างานของฉันได้จัดการให้ภรรยาของเขาเป็นผู้จัดหาสินค้าให้กับบริษัทเรา เข้าทำงานให้กับเธอแม้ว่าราคาของบริษัทเธอจะสูงกว่าผู้จัดหาสินค้ารายอื่น ๆ ในขณะที่สินค้าของเธอก็มีคุณภาพด้อยกว่าด้วย ฉันควรทำอย่างไรดี

A สถานการณ์เช่นนี้ไม่เพียงแต่จะเป็นผลประโยชน์กับชื่อนเท่านั้น แต่ยังอาจเป็นการทุจริตต่อบริษัทด้วย คุณควรช่วยแจ้งข้อกังวลดังกล่าวแก่ผู้จัดการของหัวหน้างาน หรือฝ่ายความมั่นคงและความปลอดภัยหรือฝ่ายกฎหมาย

## การบริจาคเงินเพื่อการกุศล

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

บริษัทให้การสนับสนุนองค์กรการกุศลทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ โดยการให้เงิน เวลา สินค้า และบริการต่าง ๆ ในการสนับสนุน เพื่อพัฒนาชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่มาอย่างยาวนาน ในการให้การสนับสนุนของเรานั้นสิ่งสำคัญก็คือเราจะต้องตรวจสอบว่าองค์กรเหล่านี้มีความเหมาะสม ถูกกฎหมาย และให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนในลักษณะที่เราคาดหวัง ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับเราว่าการบริจาคของเราจะไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงบริษัท และช่วยปกป้องเพื่อนพนักงานทุกคนจากความยุ่งยากทางด้านกฎหมายและการเงิน

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- สนับสนุนองค์กรการกุศลที่เราเคยให้การสนับสนุน
- ดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะด้านความซื่อสัตย์ขององค์กรการกุศลที่เราวางแผนจะสนับสนุน ถ้าไม่ใช่องค์กรการกุศลที่เราเคยให้การสนับสนุนมาก่อน
- การบริจาคเพื่อการกุศลจะต้องกระทำผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น โดยต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดหรืออำนาจในการอนุมัติการใช้จ่ายตามที่ระบุในนโยบายการบริจาคเพื่อการกุศล และได้รับการอนุมัติอย่างถูกต้อง
- ปฏิบัติตามขั้นตอนและคำแนะนำในการจัดการระดมทุนภายในองค์กร
- ไม่กดดันให้ผู้จัดหาสินค้าทำการบริจาคสิ่งต่าง ๆ (รวมถึงเงินบริจาคสินค้า และบริจาคต่าง ๆ) ให้กับองค์กรการกุศลที่บริษัทสนับสนุน
- ห้ามนำเงินจากกองทุนของบริษัท ไปมอบให้กับองค์กรการกุศลที่อาจทำให้บริษัทเสื่อมเสียชื่อเสียง

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- นโยบายการบริจาคเพื่อการกุศล
- นโยบายว่าด้วยของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง
- ฝ่ายกิจการบริษัท

### ตัวอย่าง

**Q** สาขาที่ฉันทำงานอยู่กำลังจะให้การสนับสนุนกลุ่มเยาวชนท้องถิ่น โดยบริจาคสินค้าที่มีมูลค่า 2,150 บาท เพื่อใช้ในการจัดตลาดวันปีใหม่ ฉันจะต้องปฏิบัติตามอย่างไร

A เนื่องจากสิ่งของที่บริจาคนั้นมาจากบริษัท คุณควรตรวจสอบเช็คให้มั่นใจว่ากลุ่มเยาวชนดังกล่าวเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมและเป็นองค์กรการกุศลที่ได้รับการจดทะเบียน โดยศึกษาคำแนะนำเกี่ยวกับการบริจาคเพื่อการกุศลในท้องถิ่น อย่าลืมการขออนุมัติอย่างถูกต้องก่อนที่จะบริจาคสิ่งของเหล่านั้น กรณีนี้สิ่งของมีมูลค่าต่ำกว่า 25,000 บาท ดังนั้นจึงขออนุมัติจากผู้จัดการสาขาได้

**Q** เรากำลังวางแผนกับผู้จัดหาสินค้าที่จะไปจัดโปรโมชั่นให้กับยาสีฟันเป็นเวลา 3 สัปดาห์ โดย 5% ของยอดขายจะถูกบริจาคให้กับองค์กรการกุศล ฉันจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนใด

A โปรโมชั่นแบบนี้เรียกกันว่า “การตลาดอิงการกุศล” การจัดโปรโมชั่นแบบนี้จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการฝ่ายสินค้า (ตามนโยบายการบริจาคเพื่อการกุศล) กิจกรรมการตลาดอิงการกุศลทั้งหมดจะต้องมีการลงนามในสัญญาเพื่อนำไปใช้ในการคำนวณภาษี

**Q พนักงาน 10 ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมเล่นกอล์ฟการกุศลจัดโดยองค์การกุศลที่บริษัทให้การสนับสนุน โดยบริษัทจะต้องบริจาคเงิน 860,000 บาทเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม เราได้รับอนุญาตให้ทำเช่นนั้นหรือไม่**

A ได้ แต่คุณต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหารหรือผู้บริหารระดับสูงสุด เนื่องจากเงินบริจาคมีมูลค่าสูงกว่า 50,000 บาท และองค์การดังกล่าวก็มีใช้องค์การกุศลระดับชาติ ที่บริษัทสนับสนุน คุณจะต้องทำการตรวจเช็คประวัติในด้านที่เกี่ยวข้องขององค์การกุศลดังกล่าว ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะด้านชื่อเสียงขององค์กร และคุณจะต้องรายงานการบริจาดดังกล่าวให้แก่ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กรทราบ เนื่องจากเป็นผู้เก็บบันทึกการบริจาคเพื่อการกุศลทั้งหมด

**Q ผู้จัดการสินค้าของฉันได้เชิญฉันไปร่วมรับประทานอาหารเย็นในงานมอบรางวัลการกุศล ฉันจะสามารถตอบรับได้หรือไม่**

A พิจารณานโยบายว่าด้วยของกำนัลและงานเลี้ยงรับรอง ซึ่งคุณจะต้องขออนุมัติจากหัวหน้างาน และกรณีที่งานเลี้ยงรับรองมีมูลค่าตั้งแต่ 2,000 บาทขึ้นไป คุณต้องลงทะเบียนในแบบบันทึกรายการของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือบริการของบุคคลภายนอก

# การใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ในการซื้อขาย และการปิดเบือนตลาด

## ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ในการปฏิบัติหน้าที่ของคุณ คุณอาจได้รับ “ข้อมูลภายใน” ที่สำคัญของบริษัท หรือบริษัทที่เราทำธุรกิจด้วย

การใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของตัวคุณเองหรือผู้อื่นเป็นสิ่งที่ขัดต่อกฎหมายและนโยบายของบริษัท สิ่งนี้รวมถึงการขายหรือซื้อหุ้นหรือหลักทรัพย์อื่นๆ เช่น พันธบัตร โดยใช้ข้อมูลภายใน ที่รู้จักกันในนาม “การใช้ข้อมูลภายในเพื่อซื้อขาย” และถือเป็นความผิดอาหาร้ายแรง การแบ่งปันข้อมูลภายในกับบุคคลอื่นก็เป็นความผิดเช่นเดียวกัน ถ้าเขาใช้ข้อมูลนั้นในการตัดสินใจซื้อขาย

เราทั้งหมดมีความรับผิดชอบที่จะต้องรู้และปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายของเรา กฎหมายและนโยบายเหล่านี้ยังคงใช้บังคับแม้ว่าคุณจะไม่ได้ทำงานให้กับบริษัทแล้วก็ตาม

## สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

- เมื่องานของคุณทำให้ต้องมีส่วนรับทราบข้อมูลภายในของบริษัท ชื่อของคุณจะรวมอยู่ในรายชื่อผู้ทราบข้อมูลภายในของบริษัท โดยคุณจะได้รับแจ้งอย่างเป็นทางการจากเลขานุการของบริษัท
- โดยปกติแล้ว คุณสามารถซื้อขายในหลักทรัพย์ของบริษัท หรือของบริษัทอื่นๆ ได้
- คุณต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้กับผู้ใด นอกเสียจากว่าคุณได้รับอำนาจให้กระทำเช่นนั้นได้
- คุณต้องไม่ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทใด เมื่อคุณเป็นผู้ดูแลข้อมูลภายในของบริษัทนั้น ตัวอย่างเช่น คุณไม่ได้รับอนุญาตให้ซื้อหรือขายหุ้นของบริษัท ถ้าคุณได้รู้บางสิ่งจากที่ทำงานซึ่งทำให้ราคาหุ้นของบริษัท ขึ้นหรือลง ทันทีที่ข้อมูลนั้นถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ
- ถ้าชื่อของคุณรวมอยู่ในรายชื่อผู้ทราบข้อมูลภายในของบริษัท คุณจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับหุ้นของบริษัท และคุณอาจจะต้องได้รับอนุญาตก่อนที่คุณหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณสามารถซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทได้ และคุณยังถูกห้ามไม่ให้ซื้อขายหลักทรัพย์บริษัทในระหว่างช่วง “ปิดพักการโอนหุ้น” ซึ่งจะต้องออกก่อนประกาศสำคัญของบริษัท เช่น ประกาศผลประกอบการของบริษัท หรือการดำเนินการทางธุรกิจครั้งสำคัญ โดยพนักงานจะได้รับการแจ้งการบอกกล่าวล่วงหน้าถึงวันเวลาของช่วงปิดพักการโอนหุ้น
- คุณต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการปิดเบือนตลาด ด้วยการกระจายข้อมูลข่าวสารที่เป็นเท็จ หรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำอื่นใดที่จะมีผลต่อราคาของหลักทรัพย์ของบริษัท
- คุณควรแจ้งรายงานต่อบริษัทถ้าคุณทราบว่าบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท

## ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ระเบียบว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับหุ้น
- คู่มือการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท
- ฝ่ายเลขานุการบริษัท
- ฝ่ายการลงทุนสัมพันธ์
- ฝ่ายกฎหมาย

## ตัวอย่าง

### Q ข้อมูลภายในคืออะไร

A ข้อมูลภายในหมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่ยังไม่เป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณะ หรือนักลงทุนจะพิจารณาเมื่อจะตัดสินใจซื้อ ขาย หรือถือหุ้นหรือหลักทรัพย์ไว้

**Q ฉันสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ในการซื้อขายได้แค่ไหน**

A โปรดดูระเบียบว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับหุ้น และ ข้อมูลโดยสังเขปเกี่ยวกับข้อมูลภายใน ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการหรือการเปิดเผยข้อมูลภายในสามารถดูได้ในคู่มือการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท

**Q ฉันได้ยินมาว่า บริษัทกำลังให้สัญญามูลค่ามหาศาลกับบริษัทผู้จัดหาสินค้ารายหนึ่ง ฉันสามารถซื้อหุ้นของบริษัทนั้น ก่อนที่สัญญาจะมีการลงนามและเปิดเผยต่อสาธารณะได้หรือไม่**

A ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากการซื้อหรือขายหุ้นของบริษัทหรือบริษัทอื่นใดจากข้อมูลภายใน จะถูกพิจารณาว่าเป็นการซื้อขาย โดยใช้ข้อมูลภายใน และเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย

**Q ฉันสามารถบอกให้เพื่อนซื้อหุ้นในบริษัทผู้จัดหาสินค้ารายนั้นแทนได้หรือไม่**

A ไม่ได้เช่นกัน การกระทำลักษณะนี้เรียกว่า “การใช้ข้อมูลภายใน” คุณไม่สามารถส่งต่อข้อมูลภายในไปให้ผู้อื่น หรือบอกผู้อื่นให้ซื้อจากการใช้ข้อมูลภายในนั้น แม้ว่า คุณจะไม่ได้ผลประโยชน์ใดๆ ก็ตาม

**Q ฉันได้เห็นข้อมูลด้านการเงินในผลประกอบการของบริษัท ซึ่งบ่งชี้ว่าเรากำลังก้าวไกลไปกว่าความคาดหวังของตลาดอย่างมาก ฉันควรทำอย่างไร**

A การให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องให้กับตลาดหลักทรัพย์เป็นเรื่องที่ร้ายแรงอย่างยิ่ง บริษัทมีขั้นตอนในการควบคุมให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นไปอย่างเหมาะสมและฉับไว คุณควรแจ้งผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน หรือผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายทันที หรือแจ้งผ่านช่องทางสายตรงไปรษณีย์

**Q ฉันมีชื่ออยู่ในรายชื่อผู้ที่ทราบข้อมูลภายในของบริษัท และฉันต้องการที่จะซื้อหุ้นของบริษัทบางส่วน บริษัทยังไม่อยู่ในช่วงปิดพักการซื้อขาย ดังนั้น ฉันสามารถซื้อหุ้นของบริษัทได้หรือไม่**

A ไม่ได้ คุณและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณ จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับหุ้นของบริษัทก่อน เนื่องจากถ้าคุณมีชื่ออยู่ในรายชื่อผู้ที่ทราบข้อมูลภายในของบริษัท คุณจะต้องได้รับอนุญาตก่อนการซื้อขาย หุ้นของบริษัท

## การเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ในส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ เราเข้าไปเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐ ผู้ดูแลกฎหมาย กลุ่มงานดูแลผลประโยชน์สาธารณะ สมาคมอุตสาหกรรม และหน่วยงานอื่นๆ ในทำนองเดียวกันทั่วโลก

เราดำเนินการต่างๆ เหล่านี้ เพื่อให้พวกเขาทราบถึงจุดยืนของเราในประเด็นที่มีผลกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานของเรา โดยการให้ข้อมูลโดยตรงหรือผ่านทางความเป็นสมาชิกขององค์กรทางการเมืองหรือทางนโยบายต่างๆ ซึ่งช่วยให้เรามีความเข้าใจในประเด็นต่างๆ มากขึ้นและทำให้เรามีส่วนร่วมในการพิจารณานโยบายและกฎระเบียบอย่างสร้างสรรค์

เราปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้เกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองอยู่เสมอ ในฐานะภาคธุรกิจ เราดำรงความเป็นกลางทางการเมือง และไม่ฝักใฝ่กับพรรคการเมืองใด และเราจะไม่ให้การบริจาคใด ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องในทางการเมือง

### สิ่งนี้มีความหมายสำหรับฉันอย่างไร

- หากคุณได้รับการติดต่อหรือร้องขอข้อมูลใดๆ จากกระทรวง นักการเมือง หรือกลุ่มเคลื่อนไหวทางการเมือง คุณจะต้องการหรือเรื่องดังกล่าวกับฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์ หรือทีมสื่อสารองค์กรเสมอ
- คำขอให้มีการบริจาคใดๆ ทางการเมือง รวมถึงการสนับสนุนงานที่จัดโดยนักการเมืองหรือพรรคการเมืองใดๆ จะต้องส่งเรื่องไปที่ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์ หรือทีมสื่อสารองค์กรและฝ่ายกฎหมาย
- ตรวจสอบนโยบายว่าด้วยของทำนัลและการเลี้ยงรับรองของบริษัท และปรึกษาฝ่ายกฎหมาย ในกรณีที่คุณกำลังพิจารณาให้ของทำนัลและการเลี้ยงรับรองต่อเจ้าหน้าที่ภาครัฐ
- คุณมีอิสระที่จะเข้าร่วมกระบวนการประชาธิปไตย ชุมชนจะแข็งแกร่งขึ้นได้เมื่อคนที่อาศัยและทำงานอยู่ในชุมชนนั้นๆ มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ให้ชุมชนเป็นที่ที่ดีขึ้น อย่างไรก็ดี คุณต้องให้ความชัดเจนว่าคุณได้ดำเนินการดังกล่าวในนามของคุณเอง มิใช่ในนามของบริษัท
- การเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองของคุณจะต้องเป็นระหว่างเวลาส่วนตัว และไม่มีผลกระทบต่องานของคุณ และความคิดเห็นของคุณจะต้องไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตัวต่อลูกค้า เพื่อนพนักงาน หรือบุคคลอื่นใด

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์
- ฝ่ายสื่อสารองค์กร
- นโยบายการบริจาคเพื่อการกุศล
- นโยบายว่าด้วยของทำนัลและการเลี้ยงรับรอง

### ตัวอย่าง

#### Q ฉันสามารถบริจาคในทางการเมืองในนามของบริษัทได้หรือไม่

A ไม่สามารถทำได้ เราไม่บริจาคให้กับพรรคการเมือง ผู้สมัครชิงตำแหน่งทางการเมือง หรือสนับสนุนกิจกรรมใดๆ ทางการเมือง

#### Q บริษัทสามารถให้การสนับสนุนงานการกุศลของรัฐมนตรีได้หรือไม่

A คุณควรปรึกษาเรื่องนี้กับฝ่ายกฎหมายและทีมรัฐกิจสัมพันธ์ หรือทีมสื่อสารองค์กร แม้ว่าจะเป็นการกุศลและไม่เกี่ยวกับการเมืองก็ตาม คุณต้องแน่ใจว่า การสนับสนุนงานการกุศลใดๆ ต้องไม่เป็นการให้สินบนหรือกระทบต่อชื่อเสียงด้านอื่นๆ โปรดจำไว้ว่า บริษัทเป็นองค์กรที่มีความเป็นกลางทางการเมือง

**Q** ฉันทำงานในฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฉันสามารถพูดกับรัฐมนตรีจังหวัดเกี่ยวกับประเด็นที่มีผลต่อกระทบบต่อบริษัทได้หรือไม่

A คุณต้องขอคำปรึกษาจากทีมรัฐกิจสัมพันธ์ หรือทีมสื่อสารองค์กร ก่อนที่คุณจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ และทำการตกลงในแผนงานใดๆ ร่วมกัน บ่อยครั้งที่การที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐได้ฟังข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญของบริษัท

**Q** ฉันสามารถลงงานเพื่อไปช่วยรณรงค์หาเสียงให้กับผู้สมัครชิงตำแหน่งเพื่อเป็นสมาชิกในรัฐสภาได้หรือไม่

A คุณควรปรึกษากับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะเป็นผู้อธิบายถึงขั้นตอนการลาโดยไม่ได้รับค่าจ้าง ไม่ว่าผลสรุปจะเป็นอย่างไร คุณจะต้องไม่ใช้ความเชื่อทางการเมืองของคุณมาเป็นอุปสรรคในการทำงาน

**Q** นายกเทศมนตรีได้ขอพบกับผู้จัดการสาขาของเราเพื่อแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการจำหน่ายแอลกอฮอล์ ฉันควรทำอย่างไร

A เพื่อการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน การตอบสนองต่อข้อห่วงใยของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นผู้ได้รับเลือกตั้งเป็นเรื่องสำคัญ คุณควรปรึกษากับทีมรัฐกิจสัมพันธ์ หรือทีมสื่อสารองค์กร และหาทางออกที่ดีที่สุดเพื่อตอบกลับไปยังนายกเทศมนตรีและฟังข้อห่วงใยของเขา

**Q** นักการเมืองท้องถิ่นท่านหนึ่งได้ขอไปเยี่ยมเยือนร้านค้าของบริษัทสัปดาห์หน้า ฉันสามารถตอบตกลงได้หรือไม่

A คุณต้องปรึกษากับทีมรัฐกิจสัมพันธ์ หรือทีมสื่อสารองค์กรก่อนที่จะตอบรับการเยี่ยมเยือนอย่างเป็นทางการโดยนักการเมืองทุกครั้ง บริษัทจะต้องเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และเหตุผลของการขอเข้าเยี่ยมเยือนก่อนให้คำตอบ

**Q** บริษัทสามารถให้การสนับสนุนงานเลี้ยงต้อนรับที่จัดโดยพรรคการเมืองหรือสหภาพการค้าได้หรือไม่

A คุณควรหารือเกี่ยวกับคำร้องขอในลักษณะนี้กับฝ่ายกฎหมาย และทีมรัฐกิจสัมพันธ์ หรือทีมสื่อสารองค์กร เพื่อให้บริษัทพิจารณาอนุมัติการสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว

## การบัญชีให้ถูกต้อง และการป้องกันการฟอกเงิน

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

เพื่อให้บรรลุหน้าที่ของเราที่มีต่อผู้ถือหุ้น จะต้องมีการรายงานข้อมูลทางการเงินทั้งหมดในระบบบัญชีของบริษัทอย่างถูกต้อง นั่นหมายความว่า ต้องมีการบันทึกข้อมูลด้านรายได้และรายจ่ายอย่างถูกต้องและถูกเวลา

ไม่ว่าจะเป็น ในห้องเก็บเงิน และในแผนกต่างๆ ในสำนักงานใหญ่ เราต้องมีความซื่อสัตย์และกระทำด้วยความสุจริตในการบันทึก ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางการเงินหรือไม่ก็ตาม กฎการรายงานข้อมูลทางการเงินมีความเข้มงวดขึ้นและจำเป็นต้องปฏิบัติตาม รวมถึงนโยบายการรายงานภายในของเราเองด้วย และเรายังต้องระวังตัวอยู่เสมอถึงโอกาสที่เป็นไปได้ที่ผู้กระทำความผิดอาจพยายามที่จะใช้ธุรกิจของเรา ในการเคลื่อนย้ายเงินที่ได้จากการกระทำความผิดเข้ามาสู่ในระบบการเงินที่ถูกต้อง หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “การฟอกเงิน” ซึ่งจะมีบทลงโทษที่รุนแรงทั้งต่อบริษัทและบุคคลที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการฟอกเงินหรือการกระทำความผิดทางการเงินอื่นๆ

### สิ่งนี้มีความหมายสำหรับฉันอย่างไร

- ถ้าคุณมีหน้าที่เกี่ยวกับการบันทึกรายรับและรายจ่าย คุณต้องคำนึงถึงนโยบายว่าด้วยการบัญชี และการปรับใช้กับงานของคุณ
- ต้องส่งข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง และเกี่ยวข้องกับช่วงเวลาในการรายงานทางการเงินที่ถูกต้องเท่านั้น
- เก็บบันทึกข้อมูลที่เหมาะสม รวมถึงใบแจ้งหนี้และใบเสร็จ เพื่อสนับสนุนข้อมูลทางการเงิน
- ใช้ความระมัดระวังและปฏิบัติตามนโยบายว่าด้วยการเดินทางและค่าใช้จ่าย และดำเนินการให้พนักงานในฝ่ายปฏิบัติเช่นเดียวกัน
- ทำงานใกล้ชิดกับฝ่ายการเงินของคุณ และขอคำแนะนำหากไม่แน่ใจเกี่ยวกับวิธีบันทึกรายรับและรายจ่าย
- ร่วมมือกับผู้ตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกของเรา โดยให้ข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นแก่ผู้ตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบบัญชีของเรา
- รายงานหัวหน้างานของคุณ ผู้อำนวยการความมั่นคงและความปลอดภัย ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน หรือใช้สายตรงไปร้องใส่ที่เป็นความลับ ถ้าคุณมีเหตุผลเพียงพอที่จะเชื่อว่าการบันทึกการที่ไม่ถูกต้องหรือเป็นเท็จโดยพนักงานคนอื่น หรือมีการยักยอกเงิน
- ถ้าคุณมีหน้าที่ในการจัดการเงินของลูกค้า คุณต้องผ่านการอบรมเพื่อรู้ถึงการต่อต้านการฟอกเงินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้และความตระหนักในเรื่องการต่อต้านการฟอกเงินอยู่เสมอ
- ระมัดระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงการจัดการต่าง ๆ ของผู้จัดหาสินค้า เช่น ผู้จัดหาสินค้าโยกย้ายบัญชีธนาคารของตนเองไปยังประเทศที่เป็นที่รู้จักกันว่าเป็นดินแดนปลอดภาษี หรือเก็บภาษีในอัตราที่ต่ำมาก นี่เป็นความเสี่ยงที่อาจมีความผิด

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- นโยบายว่าด้วยการบัญชี
- ฝ่ายการเงิน
- ฝ่ายความมั่นคงและความปลอดภัย
- ฝ่ายกฎหมาย

## ตัวอย่าง

**Q** ฉันมาทำงานแทนเพื่อนของฉันซึ่งมีหน้าที่บันทึกของเสียสำหรับร้านค้าของเรา ฉันสังเกตเห็นว่า ตัวเลขที่ฉันบันทึกต่ำกว่าปกติมาก สิ่งนี้คือปัญหาหรือไม่

A มีหลายเหตุผลที่ทำให้มูลค่าของเสียจึงต่างออกไป ถ้าคุณมีข้อกังวลว่า ข้อมูลอาจไม่ได้ถูกบันทึกให้เป็นไปตามนโยบายหรือตามขั้นตอน ขอให้ปรึกษากับหัวหน้างานในอันดับแรกหรือติดต่อไปยังสายตรงไปรษณีย์

**Q** ลูกค้าประจำรายหนึ่งเพิ่งจะเข้ามาชำระเงินค่าสินค้าด้วยเงินสดเป็นจำนวนมากผิดปกติ ฉันจำเป็นต้องกังวลเกี่ยวกับเรื่องนี้หรือไม่

A ใช่ นี่อาจเป็นความเสี่ยงที่อาจมีความผิดปกติบางประการที่คุณต้องระวัง คุณควรแจ้งให้หัวหน้าของคุณทราบ

**Q** ฉันกำลังวางแผนจัดทำรายการส่งเสริมการขายสำหรับเดือนตุลาคมอยู่ และผู้จัดหาสินค้าได้เตรียมเงินทุนไว้ให้ 50 ล้านบาท ฉันสามารถบันทึกรายได้เป็นของเดือนก่อนหน้านี้ได้หรือไม่ ในเมื่อในที่สุดแล้วก็ต้องมีรายการส่งเสริมการขายนี้อยู่ดี

A ไม่ได้ ตามแนวทางปฏิบัติทางบัญชีปกติ รายได้ต้องถูกบันทึกในรอบบัญชีที่กิจกรรมนั้นเกิดขึ้น ดังนั้น ต้องบันทึกในเดือนตุลาคมเท่านั้น

**Q** บริษัทที่เราอาจเลือกเป็นผู้จัดหาสินค้ารายหนึ่งปฏิเสธที่จะเปิดเผยรายละเอียดส่วนบุคคลของเจ้าของบริษัทโดยอ้างว่าเป็นข้อมูลความลับจากการตรวจเช็คประวัติ เราทราบว่าบริษัทแห่งนี้เป็นของคณะบุคคลที่อยู่นอกเขตอำนาจศาล ฉันควรทำอย่างไรดี

A กรณีดังกล่าวเป็นความเสี่ยงที่อาจมีความผิดประการหนึ่ง คุณจะต้องขอคำแนะนำและแนวทางปฏิบัติจากฝ่ายกฎหมาย โครงสร้างการเป็นผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของบริษัทที่ซับซ้อนเป็นวิธีการหนึ่งในการอำพรางแหล่งที่มาของรายได้ และอาจนำมาใช้เป็นช่องทางในการฟอกเงิน

## การรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของเรา

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ข้อมูลเป็นปัจจัยหลักในการประสบความสำเร็จของเรา การสามารถในการส่งต่อข้อมูลอย่างรวดเร็วและปลอดภัย ทำให้เราส่งสินค้าไปยังสโตร์ได้ทันเวลา วิเคราะห์และตอบสนองต่อข้อมูลการขายและเก็บข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบันด้วยข้อมูลการส่งของของพวกเขา

เป็นสิ่งสำคัญที่เราต้องใช้ข้อมูลด้วยความระมัดระวัง ไม่ทำให้ข้อมูลสูญหายหรือหลุดไปถึงผู้อื่น เพราะข้อมูลของบริษัทอาจมีมูลค่าต่อผู้ก่ออาชญากรรมทั้งหลาย พนักงานทุกคนต้องเข้าถึงวิธีการใช้งานอุปกรณ์และข้อมูลของบริษัทอย่างถูกต้องและปลอดภัย ซึ่งรวมถึงเมื่อใดก็ตามที่มีการเข้าถึงข้อมูลโดยอุปกรณ์ส่วนบุคคล หรือเมื่อเชื่อมต่อเครือข่ายสาธารณะ

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

#### การเก็บรักษาข้อมูลให้ปลอดภัย

- ใช้รหัสผ่านที่คาดเดาได้ยากอยู่เสมอ คุณอาจใช้คำสี่คำที่ไม่มี ความหมายเกี่ยวข้องกับพจนานุกรมเพื่อสร้างรหัสผ่านของคุณ ควรเลือกคำที่จดจำได้ง่ายสำหรับคุณแต่คาดเดาได้ยากสำหรับผู้อื่น
- ไม่บอกข้อมูลสำคัญให้ผู้อื่นทราบ เช่น รหัสผ่าน รหัสประจำตัว (PINS) หรือรายละเอียดเกี่ยวกับธนาคาร
- เก็บข้อมูลที่ใช้อยู่ให้สามารถจัดการระบุได้และเข้าถึงได้
- คำนึงถึงและเคารพในข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการเก็บรักษาหรือการทำลายข้อมูลถึง
- ไม่ใช้อีเมลส่วนตัวกับเรื่องงาน
- ใช้พื้นที่เก็บข้อมูล OneDrive ที่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ในกรณีที่ต้องการใช้เอกสารร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้บริษัทสามารถระบุชื่อผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้
- ไม่ใช้เว็บไซต์สาธารณะหรือไม่ได้รับการอนุมัติจากบริษัทในการส่งเอกสาร เช่น Dropbox, google drive
- จัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวทางการค้าด้วยความระมัดระวัง ปกป้องการจัดเก็บ ทำลายข้อมูลดังกล่าวด้วยความปลอดภัย และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว เว้นแต่มีวิธีการที่เหมาะสมและปลอดภัยในการดำเนินการเปิดเผยข้อมูล
- เพื่อนพนักงานทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อสร้างความตระหนักในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณผ่านการอบรมภาคบังคับทุกหัวข้อที่จำเป็นภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
- แจ้งเรื่องร้องเรียนในทันทีที่คุณสงสัยว่ามีการละเมิดความปลอดภัยด้านข้อมูล โดยปฏิบัติตามแนวทางในระบบดูแลความเป็นส่วนตัว (Privacy Portal) หรือติดต่อหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท

#### การใช้อุปกรณ์ระบบสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่ใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สารสนเทศของบริษัท ระบบสารสนเทศ หรือเครือข่ายสารสนเทศของบริษัท ในการสร้าง ใช้ หรือเผยแพร่เอกสารใด ๆ ที่ผิดกฎหมาย ก่อให้เกิดความแบ่งแยก หรือมีความรุนแรง หรือขัดต่อนโยบายอื่น ๆ ของบริษัท
- มองหาสัญญาณของการได้รับมัลแวร์ ได้แก่กรณีที่คอมพิวเตอร์ทำงานได้ช้าลง เครือข่ายไม่สามารถใช้การได้บ่อยครั้ง หรือมีการแจ้งเตือนถึงพฤติกรรมไม่ปกติ

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- นโยบายความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ
- ฝ่ายดูแลป้องกันข้อมูล

## ตัวอย่าง

**Q ฉันได้รับอีเมลที่มีลิงก์ซึ่งฉันคิดว่าน่าจะมีไวรัส ฉันควรทำอะไร หากฉันคลิกเข้าไปที่ลิงก์นั้นโดยบังเอิญ ฉันควรจะทำอย่างไร**

A คุณควรเปิดอีเมลที่มาจากแหล่งที่รู้จัก และอย่าคลิกเข้าไปในลิงก์หรือเปิดเอกสารแนบที่ไม่คุ้นเคยหรือน่าสงสัย ถ้าคุณคิดว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส โปรดติดต่อทีมรักษาความปลอดภัยข้อมูล ที่เปิดทำการ 24 ชั่วโมงโดยทันที โดยอีเมลไปยัง ฝ่าย Information Security กรณีหากคุณกังวลว่าอาจได้รับอีเมลหลอกลวง โปรดติดต่อฝ่ายงานดังกล่าว ทันทีและทำการลบอีเมลดังกล่าว

**Q ฉันได้รับโทรศัพท์จากใครคนหนึ่งอ้างว่าเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ที่บ้าน เขาขอร้องให้ฉันส่งไฟล์หลายไฟล์ไปยังอีเมลส่วนตัวของเขา ฉันทำเช่นนั้นได้หรือไม่**

A ไม่ได้ คุณไม่ควรส่งข้อมูลใดๆ ไปยังอีเมลนอกบริษัทเนื่องจากอาจไม่ปลอดภัย ข้อมูลของบริษัทมีมูลค่าและคุณจะต้องดูแลปกป้องข้อมูลดังกล่าว รวมถึงจะต้องพิจารณาให้ที่ตัวก่อนส่งข้อมูลดังกล่าว เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลหรือการเปิดเผยข้อมูลไปยังบุคคลที่ไม่มีอำนาจ ในการส่งข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว คุณจะต้องใส่รหัสผ่านเพื่อป้องกันการเข้าถึงไฟล์ดังกล่าว

**Q ตอนที่ฉันเร่งรีบที่จะกลับบ้าน ฉันได้ลืมทิ้งแล็ปท็อปไว้บนรถไฟ และหามันไม่เจอ ฉันควรทำอะไร**

A คุณต้องแจ้งการสูญหายนั้นต่อหัวหน้างานของคุณและลงบันทึกใน ระบบที่เกี่ยวข้องของฝ่าย IT

**Q ฉันจะทำลายข้อมูลที่เป็นความลับหรือที่มีความอ่อนไหวต่อธุรกิจอย่างไร**

A ทำลายโดยการใช้เครื่องย่อยกระดาษ หรือทิ้งลงในถังขยะที่จัดไว้โดยเฉพาะ

**Q กรณีที่ฉันได้รับโทรศัพท์ดังนี้ ฉันควรตอบกลับว่าอย่างไร “สวัสดีครับ ผมชื่อพอลจาก IT helpdesk คอมพิวเตอร์ของคุณกำลังติดไวรัส และเราต้องทำการแก้ไขโดยด่วน คุณช่วยยืนยันที่อยู่อีเมล รหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านของคุณ เพื่อให้ผมทำการแก้ไขจากทางไกลได้**

A คุณไม่ควรบอกรหัสผ่านของคุณแก่บุคคลอื่น แม้แต่ IT Help desk นอกจากนั้นก่อนที่คุณจะให้ข้อมูลต่อบุคคลอื่น ควรตรวจสอบบุคคลที่ขอข้อมูลจากคุณ คุณควรตระหนักถึง “social engineering attacks” เนื่องจากแฮกเกอร์มีหลากหลายวิธีการหลอกลวงเพื่อให้ได้ข้อมูลของคุณ โดยวิธีการที่พวกเขาใช้ได้แก่ การโทรศัพท์พูดคุยแบบตัวต่อตัว หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น อีเมล การส่งข้อความ) เป็นต้น

## การสื่อสารภายนอกองค์กร และการใช้สื่อสังคม

### ทำไมเรื่องนี้จึงมีความสำคัญ

ในฐานะที่เป็นบริษัทค้าปลีกที่มีช่องทางจำหน่ายหลายช่องทาง เราได้ประโยชน์และโอกาสมากมายจากอินเทอร์เน็ตในธุรกิจของเรา การใช้โครงข่ายทางสังคมและชุมชนออนไลน์ได้ให้ประโยชน์แก่เราอย่างมากทั้งในทางส่วนตัวและในทางธุรกิจที่จะสื่อสารถึงสิ่งที่เรากำลังทำอยู่ ไม่ว่าต่อพนักงาน ลูกค้า หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ

ข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทมีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว สื่อและคู่แข่งของเรามีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเราทางอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ หากมีการเผยแพร่ข้อมูลที่ผิดหรือไม่ถูกต้องต่อสาธารณะ ชื่อเสียงของเราอาจถูกทำลายได้ รวมถึงความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อเรา การเผยแพร่ข้อมูลที่ผิดหรือไม่ถูกต้องยังอาจทำให้ตราสินค้าของเราและเพื่อนพนักงานมีความเสี่ยงต่อการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

### สิ่งนี้มีความหมายกับฉันอย่างไร

ในฐานะที่เป็นพนักงานคนหนึ่งของบริษัท คุณถือเป็นตัวแทนของบริษัท ดังนั้น เมื่อคุณต้องพูดถึงบริษัท ควรใช้สามัญสำนึกอยู่ตลอดเวลา และไม่ควรกล่าวคำพูดหรือโพสต์แสดงความคิดเห็น รูปภาพ หรือสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือมีความรุนแรง คุณควรสื่อสารด้วยความให้เกียรติ และเป็นการวิจารณ์สถานที่ทำงานและเพื่อนร่วมงานในเชิงบวก โปรดจำไว้ว่าการพูดในที่สาธารณะ การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์นักข่าว หรือการโพสต์ข้อความลงในสื่อสังคมออนไลน์ อาจทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทและสร้างผลกระทบในเชิงลบให้สภาพแวดล้อมในการทำงานของคุณอีกด้วย

นโยบายในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของเราได้กำหนดวิธีปฏิบัติในการสื่อสารทางออนไลน์ โดยครอบคลุมถึงแนวทางหลักๆ 4 แนวทางดังนี้

1. แสดงตัวตนจริง - ดำรงคุณค่าของธุรกิจของเราและแสดงตัวตนที่แท้จริง ระบุตัวตนของคุณในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัทและโปรดระบุในข้อมูลส่วนตัวของคุณว่า "ความเห็นทั้งหมดเป็นความเห็นส่วนตัว" อย่าใช้ชื่อปลอมหรือทำให้คนอื่นเข้าใจผิดในความสัมพันธ์ของคุณกับบริษัท
2. ขอให้ระวัง - จำไว้ว่า ทุกสิ่งที่คุณลงในอินเทอร์เน็ตเป็นการเผยแพร่ต่อสาธารณะ และระลึกไว้เสมอว่า สื่อและคู่แข่งกำลังเฝ้าดูอยู่
3. คิด - รับผิดชอบต่อเนื้อหาของสิ่งที่คุณระบุ ข้อมูลของคุณที่ได้ลงไว้จะต้องถูกต้อง และไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด หรือทำให้เกิดความเสียหาย และจงระวังที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท
4. รับรู้ - เคารพในลิขสิทธิ์ และระบุเจ้าของลิขสิทธิ์ในเวลาที่เหมาะสม อย่าลงข้อความ ภาพ หรือวิดีโอที่สร้างสรรค์โดยบุคคลอื่นโดยไม่ระบุเจ้าของลิขสิทธิ์ ห้ามลงวิดีโอที่บันทึกด้วยกล้องวงจรปิดหรือโทรศัพท์มือถือของคุณแก่ผู้สื่อข่าวโดยไม่สอบถามความเหมาะสมจากฝ่ายสื่อสารองค์กร และฝ่ายกฎหมายโดยเด็ดขาด

### การจัดการกับผู้สื่อข่าว

ไม่ว่าคำถามของผู้สื่อข่าวจะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค ประเทศ หรือนานาชาติก็ตาม คุณจะต้องส่งคำถามเหล่านั้นให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรของบริษัทเสมอ พวกเขาจะสามารถให้คำตอบ ประสานงานเกี่ยวกับการขอบันทึกภาพต่าง ๆ การบันทึกเสียงกรณีออกอากาศผ่านสื่อวิทยุ เพื่อช่วยให้คุณไม่ทำผิดกฎหมาย และช่วยให้บริษัทสามารถสื่อสารข่าวสารต่าง ๆ ทั้งทั้งองค์กรได้อย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์

### ฉันจะหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด

- นโยบายสื่อสังคมออนไลน์
- ฝ่ายสื่อสารองค์กร
- คู่มือการทำคำร้องเพื่อตรวจสอบและเปิดเผยข้อมูลจากกล้องนิรภัย
- ฝ่ายสื่อสารมวลชน

## ตัวอย่าง

**Q ฉันเคยเห็นตัวอย่างของเพื่อนคนหนึ่งที่กำลังข้อความไม่เหมาะสมลงในสื่อสังคมออนไลน์ ฉันควรทำอย่างไร**

A ตรวจสอบว่าสิ่งที่คุณเห็นขัดกับแนวปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมออนไลน์หรือไม่ ความเห็นที่ส่งไปในโลกออนไลน์ก็เช่นเดียวกับในโลกที่แท้จริงที่จะต้องสะท้อนคุณค่าของเรา ถ้าคุณมีความกังวล โปรดปรึกษากับหัวหน้างานของคุณ หรือติดต่อฝ่ายสื่อสารองค์กร

**Q ฉันเห็นบทความ ความเห็นในทวีตเตอร์และเฟสบุ๊ค จำนวนมากที่น่าสนใจเกี่ยวกับบริษัท ฉันสามารถลงบทความหรือความเห็นจากภายนอกเหล่านี้ และส่งให้กับเพื่อนๆ และญาติๆ ของฉันได้หรือไม่**

A สามารถทำได้ถ้าบทความนั้นเป็นไปในเชิงบวก แต่ขอให้คำนึงว่าข้อมูลดังกล่าวเหมาะสมที่จะส่งต่อหรือแค่ใช้เป็นการภายใน ควรพิจารณาด้วยว่าข่าวสารนั้นเป็น “ข่าวปลอม” หรือไม่ ควรส่งต่อเฉพาะข้อมูลที่ตั้งใจจะสื่อสารต่อสาธารณะทั่วไปเท่านั้น อย่าลืมกฎทองที่ว่าควรส่งข้อมูลที่เป็นเชิงบวกเท่านั้น

**Q ฉันเป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ ของบริษัท เช่น เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ ดังนั้น ฉันสามารถเผยแพร่ข้อมูลสถิติและตัวเลขต่าง ๆ ของบริษัทได้หรือไม่**

A ได้ แต่โปรดตรวจสอบว่าข้อมูลสถิติและตัวเลขเหล่านั้นถูกต้องและถูกเปิดเผยต่อสาธารณะอยู่ก่อนแล้ว เว็บไซต์ของบริษัทจะมีข้อมูลต่างๆ ของบริษัทที่ได้รับการเปิดเผยล่าสุด ซึ่งรวมถึงข้อมูลการเงินและโครงการช่วยเหลือชุมชนต่างๆ ของเรา ถ้าสามารถทำได้ควรใส่ลิงก์ที่เกี่ยวข้องซึ่งเชื่อมโยงกับหน้าจอนั้นๆ ของเว็บไซต์ด้วย ไม่ส่งต่อข้อมูลตัวเลขการขายที่นอกเหนือไปจากที่อยู่ในเว็บไซต์ของเรา

**Q หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นได้โทรศัพท์มา เพราะเขาต้องการเขียนบทความเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับใบอนุญาตเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ใหม่ของเรา จะเป็นอะไรหรือไม่ถ้าจะพูดคุยเรื่องนี้กับเขา**

A คุณควรให้เขาติดต่อผ่านฝ่ายสื่อสารองค์กรเพื่อตกลงว่าผู้ใดจะเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องดังกล่าว

**Q ฉันได้รับเชิญให้พูดเกี่ยวกับบริษัทต่อสาธารณะ ฉันสามารถตอบรับคำเชิญได้หรือไม่**

A ก่อนจะตอบรับคำเชิญในทุกครั้ง คุณควรหารือกับหัวหน้างานของคุณก่อน จากนั้นจึงติดต่อฝ่ายสื่อสารองค์กร พวกเขาจะได้ให้คำแนะนำแก่คุณเกี่ยวกับการสื่อสารข้อความที่เหมาะสมไปยังกลุ่มผู้ฟัง เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงต่อการเสียชื่อเสียงของบริษัท การเชิญทุกครั้งควรมีประโยชน์ต่อบริษัท นอกจากนั้น การนำเสนอของคุณจะต้องไม่มีข้อมูลใด ๆ ที่เป็นความลับทางการค้าหรือมีความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยทางการค้า ซึ่งเป็นข้อมูลใหม่ด้วย

## ภาคผนวก

### บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด

#### แนวปฏิบัติทางการค้าและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางการค้า

บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (“**บริษัทฯ**”) มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจโดยยึดถือปฏิบัติตามหลักกฎหมายการแข่งขันทางการค้า และประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าและลูกค้า ตลอดจนการปฏิบัติตามหลักการที่สร้างคุณประโยชน์ต่อผู้บริโภคและสังคมโดยรวม จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติทางการค้าและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางการค้าฉบับนี้ขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### **ส่วนที่ 1 แนวปฏิบัติทางการค้าที่ดีตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560 ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่สินค้าอุปโภคบริโภค**

- 1. การรวมธุรกิจ** การรวมธุรกิจใด ๆ จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560 และประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 2. การไม่ใช้อำนาจเหนือตลาดอย่างไม่เป็นธรรม** ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งมีอำนาจเหนือตลาดใช้อำนาจเหนือตลาดอย่างไม่เป็นธรรมโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ในลักษณะดังต่อไปนี้
  - 2.1 ห้ามกำหนดราคาซื้อหรือขายสินค้าหรือบริการในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม เช่น
    - 2.1.1 การตั้งราคาเพื่อกำจัดคู่แข่ง (Predatory Pricing) เช่น ตั้งราคาสินค้าในระดับต่ำกว่าต้นทุนแปรผันเฉลี่ยโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
    - 2.1.2 การกำหนดราคาสูงอย่างไม่เป็นธรรม โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร (Excessive Pricing)
    - 2.1.3 การกำหนดราคาซื้อสินค้าหรือบริการให้ลูกค้าโดยเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร (Price Discrimination)
    - 2.1.4 การกำหนดราคาขายสินค้าหรือบริการที่เป็นวัตถุดิบให้ลูกค้าหรือคู่แข่งในตลาดสินค้าหรือบริการต้นน้ำหรือปลายน้ำในราคาที่สูงอย่างไม่เป็นธรรม โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร (Margin Squeeze)
  - 2.2 ห้ามกำหนดเงื่อนไขในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมต่อคู่ค้า โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เช่น การกำหนดเงื่อนไขในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมให้ผู้ประกอบธุรกิจอื่นซึ่งเป็นคู่ค้าของตนต้องจำกัดการบริการ การผลิต การซื้อ หรือการจำหน่ายสินค้า หรือต้องจำกัดโอกาสในการเลือกซื้อหรือขายสินค้า การได้รับหรือให้บริการ หรือในการจัดหาสินค้าจากผู้ประกอบธุรกิจอื่น โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 2.3 ห้ามกระทำการใด ๆ เพื่อลดปริมาณสินค้าหรือบริการให้ต่ำกว่าความต้องการของตลาด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เช่น การระงับ ลด หรือจำกัดการบริการ การผลิต การซื้อ การจำหน่าย การส่งมอบ การนำเข้ามาในราชอาณาจักร โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เพื่อลดปริมาณให้ต่ำกว่าความต้องการของตลาด
  - 2.4 ห้ามแทรกแซงการประกอบธุรกิจของผู้อื่นโดยไม่มีเหตุอันสมควร
- 3. การไม่กระทำการตกลงร่วมกันเพื่อกระทำการใด ๆ อันเป็นการผูกขาด หรือลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในลักษณะดังต่อไปนี้**
  - 3.1 ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นคู่แข่งในตลาดเดียวกัน กระทำการร่วมกันในลักษณะที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันอย่างร้ายแรง (Hardcore Cartel) เช่น
    - 3.1.1 ร่วมกันกำหนดราคาซื้อหรือราคาขายหรือเงื่อนไขทางการค้าที่มีผลต่อราคา (Price fixing)
    - 3.1.2 ร่วมกันจำกัดปริมาณของสินค้าหรือบริการ (Quantity limitation)
    - 3.1.3 ร่วมกันกำหนดข้อตกลงหรือเงื่อนไขในลักษณะสมรู้กันในการประมูลหรือประกวดราคา (Bid Rigging)
    - 3.1.4 ร่วมกันกำหนดแบ่งท้องที่ที่จะจำหน่ายหรือกำหนดผู้ซื้อหรือผู้ขาย (Market allocation)

- 3.2 ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจกระทำการร่วมกันที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขัน (Non-Hardcore Cartel) เช่น
- 3.2.1 ร่วมกันกำหนดราคาซื้อหรือราคาขายหรือเงื่อนไขทางการค้า ระหว่างผู้ประกอบธุรกิจที่มีคู่แข่งในตลาดเดียวกัน
  - 3.2.2 ร่วมกันลดคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้ต่ำกว่าที่เคยจำหน่ายหรือให้บริการ
  - 3.2.3 ร่วมกันกำหนดเงื่อนไขหรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการซื้อหรือการจำหน่ายสินค้าหรือการบริการเพื่อให้ปฏิบัติตามที่ตกลงกัน
- ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่กฎหมายหรือกฎระเบียบของทางราชการจะยกเว้นหรือกำหนดไว้ เช่น การกระทำระหว่างผู้ประกอบธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กันทางนโยบายหรืออำนาจสั่งการ หรือการกระทำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาการผลิต การจัดจำหน่ายสินค้าและการส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าทางเทคนิคหรือเศรษฐกิจ

#### 4. การไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจอื่น ในลักษณะดังต่อไปนี้

- 4.1 ห้ามกีดกันการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นอย่างไม่เป็นธรรม เช่น
- 4.1.1 การกำหนดราคาในการซื้อหรือขายสินค้าหรือบริการสูงเกินสมควร หรือต่ำกว่าทุน หรือกำหนดราคาที่แตกต่างกันโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 4.1.2 การไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นซื้อหรือขายสินค้าหรือให้บริการหรือได้รับบริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 4.1.3 การแทรกแซงการทำธุรกรรมหรือการบริหารงานภายในของผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 4.2 ห้ามใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าอย่างไม่เป็นธรรม โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เช่น
- 4.2.1 การกำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันไม่เป็นธรรมที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยเอื้อประโยชน์ให้คู่ค้าบางรายเป็นการเฉพาะโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 4.2.2 การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นยอมรับข้อกำหนดบางประการที่แตกต่างจากที่ตกลงกันไว้ในสัญญาโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 4.2.3 การกระทำอื่นที่มีลักษณะเป็นการใช้อำนาจตลาดหรืออำนาจต่อรองที่เหนือกว่าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 4.3 ห้ามกำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันเป็นการจำกัดหรือขัดขวางการประกอบธุรกิจของผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรมโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เช่น
- 4.3.1 การเลือกปฏิบัติโดยเอื้อประโยชน์ให้คู่ค้าบางรายเป็นการเฉพาะโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 4.3.2 การให้ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นซื้อสินค้าหรือบริการจากตนหรือจากผู้ประกอบธุรกิจอีกรายหนึ่งทั้งหมดหรือบางส่วนหากผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นนั้นจะซื้อสินค้าหรือบริการที่ต้องการจากตนโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

#### 5. การปฏิบัติทางการค้าที่เป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบธุรกิจค้าส่งค้าปลีกกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย

- 5.1 การปฏิบัติทางการค้าระหว่างผู้ประกอบธุรกิจค้าส่งค้าปลีกกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย ให้ยึดหลักการประกอบธุรกิจที่เสรีและเป็นธรรม
- 5.2 ห้ามกระทำการซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการกระทำอันเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายอย่างไม่เป็นธรรมโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เช่น
- 5.2.1 การกำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันไม่เป็นธรรมที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 5.2.2 การกำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันไม่เป็นธรรมที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยเอื้อประโยชน์ให้คู่ค้าบางรายเป็นการเฉพาะโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 5.2.3 การกำหนดเงื่อนไขทางการค้าอันไม่เป็นธรรม หรือห้ามมิให้ผู้ค้าดำเนินธุรกิจ หรือทำการค้ากับคู่แข่งของตนโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 5.2.4 การกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรม โดยการกำหนดราคารับซื้อหรือกตราคารับซื้อจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการต่ำกว่าราคารับซื้อปกติ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
  - 5.2.5 การเรียกรับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่ไม่เป็นธรรม โดยบังคับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้า หรือผู้ให้บริการให้จ่ายผลประโยชน์บางอย่างสูงเกินกว่าที่กำหนดโดยไม่มีเหตุผล เมื่อคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้ผลิตหรือผู้

จำหน่ายสินค้า หรือผู้ให้บริการจะได้รับตอบแทน เช่น ค่าธรรมเนียมการวางสินค้าพิเศษสูงเกินสมควรอย่างไม่เป็นธรรม

- 5.2.6 การคืนสินค้าทั้งหมดหรือบางส่วนซึ่งซื้อจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าอย่างไม่เป็นธรรมโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร รวมถึงกระทำในลักษณะที่เทียบเท่ากับการคืนสินค้า เช่น การเปลี่ยนสัญญาซื้อขายเป็นสัญญาฝากขายซึ่งเสมือนหนึ่งเป็นการคืนสินค้า
- 5.2.7 การบังคับให้ใช้หรือกำหนดเงื่อนไขในสัญญาฝากขายที่ไม่เป็นธรรม อันทำให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าเสียหายเป็นอย่างมากจากประเพณีการค้าปกติทั่วไปในการฝากขายสินค้า
- 5.2.8 การปฏิเสธการรับสินค้าที่สั่งซื้อหรือผลิตพิเศษเป็นการเฉพาะ (Private Brand) หรือเป็นตราเฉพาะของ บริษัท (House Brand/ Own Brand) อย่างไม่เป็นธรรม โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 5.2.9 การบังคับให้ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการซื้อหรือให้จ่ายค่าบริการ (Coercion to Purchase) เพื่อผลประโยชน์ของบริษัท อันเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนแก่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้า หรือผู้ให้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 5.2.10 การลดปริมาณการสั่งซื้อสินค้า หยุดหรือไม่ทำการประกอบธุรกิจด้วย เพียงเพราะผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าปฏิเสธเงื่อนไขข้อตกลงที่บริษัทฯ กำหนด หรือกรณีที่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายสินค้าได้ร้องเรียนหรือเตรียมร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของบริษัทฯ ต่อหน่วยงานของรัฐ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 5.2.11 การนำข้อมูลลับหรือความลับทางการค้า หรือเทคโนโลยีของคู่ค้า ที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของคู่ค้าโดยไม่ได้อนุญาตจากคู่ค้าไปใช้เพื่อผลิตสินค้าตราของตนเอง (House Brand/ Own Brand) แล้วนำมาวางจำหน่ายแข่งขันกับสินค้าตราปกติ

ทั้งนี้ แนวปฏิบัติในส่วนที่ 1 นี้ เป็นไปตามเงื่อนไขคำสั่งคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ที่ 93/2563 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563 เกี่ยวกับการอนุญาตให้รวมธุรกิจระหว่างบริษัท ซี.พี. รีเทล ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด และบริษัท เทสโก้ สโตร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

## ส่วนที่ 2 นโยบายที่จะดำเนินธุรกิจตามระบบเศรษฐกิจแบบแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม ตลอดจนการปฏิบัติทางการค้าที่สร้างคุณประโยชน์ต่อผู้บริโภคและสังคมโดยรวม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 2.1 แนวปฏิบัติทางการค้าที่ดีที่สนับสนุนและส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม

1. บริษัทฯ มีแนวปฏิบัติในการส่งเสริมการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise: SME) ซึ่งเป็นคู่ค้าของบริษัทฯ ดังนี้
  - 1.1 บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะทำการส่งเสริมหรือมีส่วนร่วมในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SME ที่เป็นคู่ค้าของบริษัทฯ ที่ความพร้อมและศักยภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
  - 1.2 บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะทำการส่งเสริมการเข้าถึงตลาดของผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นคู่ค้าของ บริษัทฯ ที่มีความพร้อมและศักยภาพผ่านช่องทางของบริษัทฯ ที่มีความเหมาะสม
2. บริษัทฯ มีแนวทางปฏิบัติในการรักษาข้อมูลความลับ

บริษัทฯ จะทำการรักษาข้อมูลความลับทางการค้าที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้า คู่แข่ง และผู้บริโภค ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### ส่วนที่ 2.2 แนวปฏิบัติทางการค้าที่ดีที่สร้างคุณประโยชน์ต่อผู้บริโภคและสังคมโดยรวม

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจ โดยเคารพต่อหลักกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ ตลอดจนมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างคุณประโยชน์ต่อผู้บริโภค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมโดยรวม โดยมีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. บริษัทฯ มีแนวปฏิบัติในการจัดให้มีช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทฯ ที่เหมาะสมสำหรับสินค้าแต่ละประเภทเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

2. บริษัทฯ จะทำการกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการผลิตของสินค้าตามเหมาะสมให้กับคู่ค้าและผู้ผลิตสินค้าให้กับบริษัทฯ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถทำการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ได้รับการรับรองความปลอดภัยภายใต้มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ
3. บริษัทฯ จะจัดให้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า มีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ
4. บริษัทฯ จะทำการรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้าหรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
5. บริษัทฯ จะมุ่งมั่นใส่ใจในการดำเนินธุรกิจโดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
6. บริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
7. บริษัทฯ จะไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการขัดต่อกฎหมายการแข่งขันทางการค้า และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

ทั้งนี้ นโยบายในส่วนที่ 2 นี้ เป็นนโยบายที่บริษัทฯ กำหนดขึ้นด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่สร้างผลดีต่อสังคม นอกเหนือไปจากหลักเกณฑ์ภายใต้พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2560 และข้อกำหนดอื่นใด และมีได้เป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขคำสั่งคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ที่ 93/2563 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2563 เกี่ยวกับการอนุญาตให้รวมธุรกิจระหว่างบริษัท ซี.พี. รีเทล ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด และบริษัท เทสโก้ สโตร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

## คำนิยาม

1. การกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่มีเหตุผลอันสมควร หมายถึง
  - การกระทำนั้นไม่ใช้การดำเนินธุรกิจตามปกติ ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน
  - เจื่อนไขไม่ได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ได้แจ้งคู่ค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสมตามแนวทางการค้าปกติของคู่ค้า
  - การกระทำนั้นไม่มีเหตุผลอันชอบธรรมในทางธุรกิจ การตลาดหรือเศรษฐศาสตร์
  - ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้มีอำนาจเหนือตลาด โดยแบ่งลักษณะการพิจารณาเป็น 2 กรณี ดังต่อไปนี้
  - กรณีที่ 1 เป็นผู้ประกอบธุรกิจรายเดียว มีส่วนแบ่งตลาดในปีที่ผ่านมาของสินค้าหรือบริการหนึ่งตั้งแต่ 50% ขึ้นไป และมียอดขายในปีที่ผ่านมาตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป หรือ
  - กรณีที่ 2 เป็นผู้ประกอบธุรกิจ 3 รายแรกของตลาดสินค้าหรือบริการหนึ่ง มีส่วนแบ่งตลาดในปีที่ผ่านมารวมกัน 75% และมียอดขายในปีที่ผ่านมาตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป

\*\*\* แต่ถ้ามีผู้ประกอบธุรกิจรายใดรายหนึ่ง มียอดขายในปีที่ผ่านมาต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท หรือมีส่วนแบ่งตลาดในปีที่ผ่านมาไม่ถึง 10% ก็จะไม่ได้รับการยกเว้นไม่เข้าเกณฑ์การเป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดในกรณีนี้