

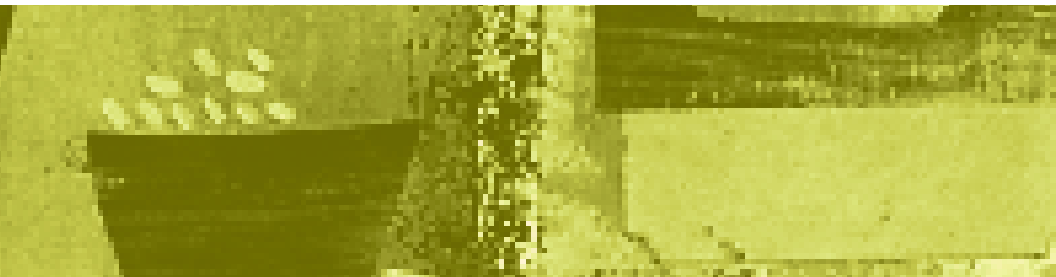
จรรยาบรรณทางธุรกิจและ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ

มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ





สตาร์บัคส์ มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ





เกี่ยวกับมาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ

สตาร์บัคส์ให้อ่านจรรยาบรรณทุกคนในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของเรา

การกระทำของแต่ละคนในที่ทำงานจะประกอบรวมกันเป็นภาพลักษณ์ที่คนทั้งโลกมองสตาร์บัคส์ จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่พวกเราแต่ละคนต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อพันธกิจเพื่อสตาร์บัคส์ของเราและปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรมในทุกๆ สถานการณ์

มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ สนับสนุนนโยบายสากลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและให้ภาพรวมของกฎหมายและมาตรฐานทางจริยธรรมที่ทุกคนพึงปฏิบัติตลอดเวลา หากคุณไม่มั่นใจว่าควรปฏิบัติตนอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ คุณสามารถขอความช่วยเหลือได้พูดคุยกับผู้จัดการของคุณ พาร์ทเนอร์ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือผู้ดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบในเรื่องที่คุณมีข้อสงสัย

โปรดอ่าน*มาตรฐาน*นี้อย่างถี่ถ้วนในการทำงาน หากคุณมีข้อสงสัยใดๆ โปรดอ้างถึงหัวข้อ "คำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย" ในคู่มือนี้

ถ้าไม่สะดวกในการใช้ สามารถหาอ่านมาตรฐานได้โดยการเข้าถึงในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ diversity@starbucks.com

พันธกิจเพื่อสตาร์บัคส์ของเรา

เพื่อเป็นแรงบันดาลใจและหล่อหลอม
จิตวิญญาณของมวลมนุษย์ ครั่งละคน
ครั่งละแก้ว และครั่งละชุมชน



สารบัญ

บทนำ

สารจาก Howard Schultz	2
การขอคำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย	4
นโยบายต่อต้านการตอบโต้	4

สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน	5
การปฏิบัติต่อลูกค้า	5
ความแตกต่างของแต่ละบุคคล	6
สุขอนามัย ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	6
คุณภาพของสตาร์บัคส์และการปกป้องลูกค้า	7
สารให้โทษและอาวุธ	7
กฎระเบียบเกี่ยวกับค่าจ้างและชั่วโมงการทำงาน	8

หลักปฏิบัติทางธุรกิจ

การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ	10
ธุรกิจระหว่างประเทศ	10
ความสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการ	11
หลักปฏิบัติในการขายและการโฆษณา	12
การแข่งขันที่เป็นธรรม	12
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	14
ของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง	16
หลักทรัพย์	17
ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์	19
ข้อมูลที่เป็นความลับ	19
ทรัพย์สินทางปัญญาอื่นๆ	20
การใช้และการเก็บรักษาบันทึกข้อมูลของบริษัท	21
ข้อมูลทางบัญชีและการบันทึกข้อมูล	22
บัญชีการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบบัญชี	22

การมีส่วนร่วมกับชุมชน

พันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม	23
ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	23
กิจกรรมส่วนตัว	23
กิจกรรมทางการเมือง	24
การประชาสัมพันธ์	24

แหล่งข้อมูล

คำถามที่พบบ่อย	25
กรอบการตัดสินใจในเรื่องจรรยาบรรณ	27
ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ	28



เรียน พาร์ทเนอร์ทุกท่าน:

สตาร์บัคส์เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายกาแฟชนิดพิเศษชั้นนำของโลกและได้ก้าวสู่การเป็นแบรนด์ระดับโลกอย่างแท้จริง เราตระหนักมาตั้งแต่แรกเริ่มแล้วว่า คุณซึ่งเป็นพาร์ทเนอร์ของเรา มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของเรา ชื่อเสียงของสตาร์บัคส์สำหรับกาแฟชั้นเยี่ยมของโลก การบริการลูกค้าที่ดีและมีคุณธรรมสูงสุดเป็นผลลัพธ์โดยตรงจากความพยายามร่วมกันของเรา เราคือผู้รับผิดชอบชื่อเสียงของสตาร์บัคส์ แนวทางการดำเนินธุรกิจของเราและการปฏิบัติต่อผู้อื่น อันได้แก่ เพื่อนพาร์ทเนอร์ ลูกค้า ชุมชน ซัพพลายเออร์ และผู้ถือหุ้น จะยังคงเป็นเครื่องบ่งบอกว่าคุณคนทั่วโลกมองสตาร์บัคส์อย่างไร

“ชื่อเสียงของสตาร์บัคส์สำหรับกาแฟชั้นเยี่ยมของโลก การบริการลูกค้าที่ดีและมีคุณธรรมสูงสุดเป็นผลลัพธ์โดยตรงจากความพยายามร่วมกันของเรา”

พวกเราแต่ละคนล้วนมีหน้าที่รับผิดชอบในการสนับสนุนค่านิยมหลักของเรา ซึ่งจำเป็นต้องมีการปฏิบัติตามทั้งกฎหมายและหลักจรรยาบรรณ เราได้จัดทำ *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ* เพื่อเน้นย้ำถึงความมุ่งมั่นอันยาวนานของเราต่อความรับผิดชอบนั้นและเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับพาร์ทเนอร์ของเรา

ในขณะที่เราก้าวไปข้างหน้า *มาตรฐาน*นี้จะช่วยให้เรามั่นใจว่าค่านิยมของเราจะสะท้อนให้เห็นในทุกฐานและทุกกิจกรรมของสตาร์บัคส์ ความมุ่งมั่นต่อคุณธรรม การปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์และมีจรรยาบรรณ และการปฏิบัติตามกฎหมายทั้งตามตัวหนังสือและตามเจตนารมณ์มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของเรา

ขอบคุณสำหรับความเป็นพาร์ทเนอร์ของคุณ

ด้วยความนับถือ



Howard Schultz

ประธานบริษัท ประธานและ
ผู้บริหารระดับสูงสุด

การขอคำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย

คุณค่าหลักของสตาร์บัคส์ต้องสอดคล้องกับกฎหมายและหลักจริยธรรม ถ้าคุณรู้สึกว่ามีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานนี้ หรือต้องการทราบถึงนโยบายต่างๆ หรือมีข้อสงสัยใดๆ โปรดติดต่อขอคำแนะนำหรือแจ้งข้อสงสัยได้ที่บุคคลหรือหน่วยงานต่อไปนี้:

- ผู้จัดการของคุณหรือผู้จัดการระดับสูงขึ้นไป
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลของคุณ
- จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

โปรดติดต่อฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบทางช่องทางต่อไปนี้ (ดูรายละเอียดที่ “ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ” ที่ปกหลังด้านใน)

สายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจเป็นหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งคุณสามารถใช้ติดต่อเพื่อสอบถามหรือแจ้งข้อสงสัยได้ สายด่วนนี้พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน และสามารถจัดเตรียมลามได้หากมีการร้องขอ

เว็บไซต์จรรยาบรรณทางธุรกิจเป็นเครื่องมือออนไลน์ที่เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่พาร์ทเนอร์สามารถใช้ติดต่อขอคำแนะนำหรือแจ้งข้อสงสัยได้

ข้อสงสัยของคุณจะได้รับการจัดการอย่างจริงจังและข้อมูลทั้งหมดที่แจ้งผ่านสายด่วนหรือเว็บไซต์จะถูกปกปิดเป็นความลับ โปรดทราบว่าข้อมูลที่ส่งให้กับฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจจะถูกส่งไปยังสหรัฐอเมริกา บริษัทจะกระทำการอย่างจริงจังเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของคุณที่รวบรวมไว้และเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่ได้รับอนุญาต คุณอาจส่งคำถามหรือข้อสงสัยผ่านทางสายด่วนหรือเว็บไซต์โดยไม่ต้องแจ้งชื่อของคุณ

นโยบายต่อต้านการตอบโต้: สตาร์บัคส์จะไม่ยอมให้มีการตอบโต้หรือการกลั่นแกล้งใดๆ ต่อพาร์ทเนอร์ที่แจ้งข้อสงสัยเกี่ยวกับกรณีที่เราอาจมีการละเมิดมาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือนโยบายอื่นใดของสตาร์บัคส์ ซึ่งเขาหรือเธอมีเหตุผลอันควรที่จะเชื่อว่าได้เกิดขึ้น

สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

สตาร์บัคส์ส่งเสริมโอกาสที่เท่าเทียมกันตามแนวทางการปฏิบัติในการจ้างงานของบริษัท ทำการตัดสินใจในการสรรหาบุคลากรโดยพิจารณาตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน และจะไม่ใช้แรงงานที่ถูกบังคับ ในการว่าจ้างพาร์ทเนอร์ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ผู้จัดการจะต้องปฏิบัติตามข้อจำกัดทั้งหมดที่สตาร์บัคส์กำหนดขึ้นหรือที่จำเป็นทางกฎหมาย เกี่ยวกับอายุต่ำสุดในการจ้างงาน, ชั่วโมงและหน้าที่ที่ทำได้โดยพาร์ทเนอร์เหล่านี้ เพื่อให้แน่ใจว่างานที่ทำจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการศึกษา สุขภาพ ความปลอดภัย และการพัฒนาทางด้านร่างกายและจิตใจของเด็ก

ที่สตาร์บัคส์เราปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพและให้เกียรติซึ่งกัน และกัน ซึ่งหมายความว่าพาร์ทเนอร์ทุกคนมีสิทธิ์ที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปราศจากการข่มเหง การกลั่นแกล้งและการเลือกปฏิบัติ

การข่มเหง การกลั่นแกล้งและการเลือกปฏิบัติ อาจแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น:

- คำพูด กิริยาท่าทาง หรือการสัมผัสร่างกายโดยไม่เหมาะสม
- การแสดงหรือการเผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาอื่นๆ ที่เป็นการล่วงละเมิด เหยียดหยาม หรือลามกอนาจาร รวมทั้งทางอีเมลและบนอินเทอร์เน็ต
- การล้อเลียนหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นการล่วงละเมิดหรือเหยียดหยาม (โดยชัดแจ้งหรือโดยการเหน็บแนมเสียดสี)
- การล่วงละเมิดทางวาจาหรือทางกายหรือการขู่ข่มขู่คุกคามต่างๆ

คำถาม: เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของฉันส่งอีเมลเรื่องตลกที่ไม่เหมาะสมมาให้ฉันและเพื่อนร่วมทีมคนอื่นๆ ฉันคิดว่ามันเป็นเรื่องน่ารังเกียจ แต่ฉันไม่รู้ว่าควรจะใช้วิธีใด เพื่อให้เขาทราบถึงความไม่สบายใจของฉัน ฉันควรทำอย่างไร

คำตอบ: เราทุกคนมีหน้าที่ร่วมกันทำให้มั่นใจว่าสตาร์บัคส์เป็นสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยสำหรับพาร์ทเนอร์ทุกคน และพฤติกรรมที่น่ารังเกียจเช่นนี้เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ ถ้าคุณรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะพูดกับเพื่อนร่วมงานของคุณโดยตรง โปรดติดต่อผู้จัดการของคุณ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

การปฏิบัติต่อลูกค้า

การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุดที่สตาร์บัคส์ เรามุ่งมั่นที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีและน่าพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกคน และเราปฏิบัติต่อลูกค้าเช่นเดียวกับที่ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ ตัวอย่างเช่น เราไม่ล่วงละเมิดหรือเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า

“เราปฏิบัติต่อลูกค้าเช่นเดียวกับที่ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ”

ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นสร้างสรรค์และส่งเสริมสภาพแวดล้อม ซึ่งรวมถึงบุคลากรทุกคน ตลอดจนความสามารถ ความชำนาญเฉพาะด้าน และความแตกต่างที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของพนักงาน และส่งเสริมความแตกต่างของแต่ละบุคคลในฐานะขอได้เปรียบทางธุรกิจ ในเชิงกลยุทธ์และการแข่งขันสำหรับบริษัท

“เราเคารพในความหลากหลายของเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และซัพพลายเออร์ ตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่เราติดต่อด้วย”

เมื่อเราเติบโตอย่างต่อเนื่อง การยอมรับความหลากหลายในทุกๆ ด้านของธุรกิจของเรา ตั้งแต่วิธีที่เราทำงานร่วมกันจนถึงวิธีที่เราจัดหาสินค้าและบริการ เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของเราในระยะยาว เราเคารพในความหลากหลายของเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และซัพพลายเออร์ ตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่เราติดต่อด้วย เป้าหมายของเรา คือ การเป็นบริษัทระดับโลกที่เปิดรับทุกคน มุ่งสู่ความเท่าเทียม การทำงานร่วมกัน และการเข้าถึงโดยทั่วกัน สำหรับทุกชีวิตที่เราได้สัมผัส

สุขอนามัย ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน

พาร์ทเนอร์จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและหลักปฏิบัติด้านความปลอดภัยโดยให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ที่บังคับใช้กฎระเบียบ ปฏิบัติตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อป้องกันตนเองและพาร์ทเนอร์อื่นๆ เข้ารับการอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยที่กำหนด และรายงานอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ หรือการปฏิบัติหรือสภาวะที่ไม่ปลอดภัยให้สุจริตขอทราบทันที

เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในที่ทำงาน คุณควรทำความเข้าใจและปฏิบัติตามข้อมูลและการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในที่ทำงานต่างๆ ที่จัดไว้ให้คุณ

คำถาม: มาตรฐานด้านความปลอดภัยในการทำงานของเรานั้นเข้มงวดกว่าที่กำหนดไว้ตามกฎหมายที่ใช้บังคับในที่ที่สำนักงานอยู่และคู่แข่งของเราก็เพียงปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายท้องถิ่นเท่านั้น เราควรปฏิบัติเช่นเดียวกันหรือไม่

คำตอบ: ไม่ เราต้องยึดถือตามนโยบายด้านความปลอดภัยของบริษัทของเรา สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมีนคงให้กับพาร์ทเนอร์ของเราในทุกที่ที่เราดำเนินการ ถึงแม้ว่าเราอาจจะทำเกินกว่าข้อกำหนดในท้องถิ่นนั้นๆ ก็ตาม

คุณภาพของสตาร์บัคส์และการปกป้องลูกค้า

ความมุ่งมั่นของสตาร์บัคส์ในด้านคุณภาพยังหมายถึงว่าเราได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อปกป้องสุขอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้าด้วย คุณสามารถมีส่วนร่วมด้วยการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่เหมาะสมเกี่ยวกับการจัดเก็บ การจัดการ การจัดเตรียมและการให้บริการในร้านค้าแฟรนไชส์ Starbucks® และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ด้วยการทำงานเพื่อให้มั่นใจถึงสภาพที่สะอาด ถูกสุขอนามัย และปลอดภัยในสถานประกอบการทุกแห่งของเรา และด้วยการค้นหาวิธีการรักษาและปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพและหลักปฏิบัติของสตาร์บัคส์อย่างต่อเนื่อง

โปรดแจ้งให้ผู้จัดการของคุณทราบทันที หากคุณสามารถบ่งบอกถึงสิ่งบ่งบอกว่าคุณสังเกตเห็นกระบวนการ หรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัย สตาร์บัคส์ได้กำหนดระเบียบปฏิบัติสำหรับสถานการณ์ดังกล่าวไว้ และผู้จัดการของคุณทราบดีถึงขั้นตอนที่เหมาะสมที่จะต้องดำเนินการ

สารให้โทษและอาวุธ

สตาร์บัคส์มีมาตรการที่เข้มงวดเกี่ยวกับสารให้โทษและอาวุธ พาร์ทเนอร์ต้องไม่ดื่มหรือมีเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ไว้ในครอบครองในสถานที่ของบริษัท ยกเว้นกรณีที่ได้รับการอนุญาตเป็นพิเศษในงานสังคมที่สตาร์บัคส์เป็นผู้สนับสนุน หรือยกเว้นในงานของคุณ เกี่ยวข้องกับการขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ แต่ในกรณีดังกล่าว คุณต้องไม่บริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์นั้นและต้องเข้าร่วมการฝึกอบรมพิเศษต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับธุรกิจนั้น

นอกจากนี้ คุณต้องไม่ใช้หรือครอบครองยาเสพติดผิดกฎหมายหรือสารควบคุมในบริเวณพื้นที่ของสตาร์บัคส์ หรือขณะที่คุณมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน พาร์ทเนอร์ต้องไม่มารายงานตัวเขาทำงานในระหว่างที่อยู่ภายใต้ฤทธิ์ของแอลกอฮอล์ ยาเสพติด ผิดกฎหมาย หรือสารควบคุมต่างๆ

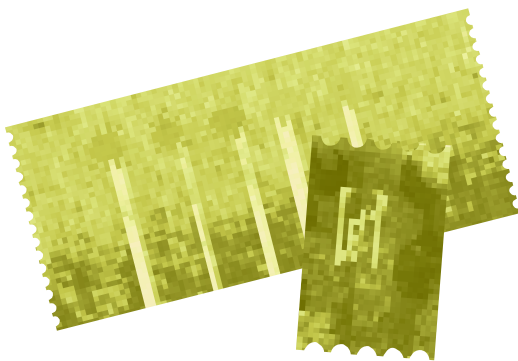
พาร์ทเนอร์ต้องไม่มีหรือครอบครองอาวุธใดๆ ขณะที่อยู่ในร้านสตาร์บัคส์ โรงงาน หรือในบริเวณพื้นที่อื่นๆ ของสตาร์บัคส์ สตาร์บัคส์ใส่ใจอย่างจริงจังในเรื่องสุขอนามัย ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน เป็นเรื่องสำคัญที่คุณต้องเข้าใจ และปฏิบัติตามกฎระเบียบดังกล่าว รวมถึงคำแนะนำเพิ่มเติมโดยละเอียด ที่คุณได้รับ

กฎระเบียบเกี่ยวกับค่าจ้างและชั่วโมงการทำงาน

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยค่าจ้างและชั่วโมงการทำงานใดๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่างานทั้งหมดที่ดำเนินการให้กับสตาร์บัคส์มีค่าตอบแทนอย่างถูกต้อง พาร์ทเนอร์ที่ได้รับค่าตอบแทนตามชั่วโมงทำงานต้องทำรายงาน และบันทึกเวลาอย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้สำหรับพื้นที่นั้น

คำถาม: ในระยะหลังนี้ ร้านของฉันมีงานยุ่งมากและไม่ค่อยมีเวลาสำหรับงานทำความสะอาดที่ต้องทำเป็นประจำ เข้าวันนี้ในการประชุมของร้าน ผู้จัดการของเราออกกับทุกคนว่าถ้าใครทำงานของตนไม่เสร็จก่อนเวลาเลิกงาน คนนั้นจะต้องอยู่ทำต่อให้เสร็จโดย “ไม่นับเวลา” ผู้จัดการขอให้พวกเราทำเช่นนั้นได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่ สตาร์บัคส์ห้ามการทำงานโดยไม่นับเวลาอย่างเด็ดขาด สตาร์บัคส์มุ่งมั่นในการทำให้มั่นใจว่าพาร์ทเนอร์ทุกคนได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างถูกต้อง ถ้ามีการขอให้ทำงานโดยไม่นับเวลาให้รายงานไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ





หลักปฏิบัติทางธุรกิจ

การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของประเทศที่เราดำเนินงานอยู่อย่างเคร่งครัด คุณต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในขณะที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ของคุณ

เมื่อคุณคิดว่ามีความขัดแย้งระหว่างมาตรฐานนี้และกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง หรือคุณมีคำถามเกี่ยวกับความถูกต้องเหมาะสมของการกระทำของตนเอง หรือของพาร์ทเนอร์คนอื่น ๆ คุณควรปรึกษาผู้จัดการหรือบุคคลอื่นที่ระบุไว้ในส่วน “การขอคำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย” ของคู่มือฉบับนี้

ธุรกิจระหว่างประเทศ

สตาร์บัคส์ทำธุรกิจทุกเรื่องด้วยมาตรฐานด้านจรรยาบรรณสูงสุด พาร์ทเนอร์ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับทุกข้อที่เกี่ยวข้องเมื่อดำเนินธุรกิจของสตาร์บัคส์

“สตาร์บัคส์จะแสดงธุรกรรมต่อหน่วยงาน
ของรัฐอย่างถูกต้องและเป็นจริง”

การจ่ายเงินให้แก่ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่รัฐบาลของประเทศใดๆ จะต้องเป็นไปตามกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและของประเทศนั้นๆ การจ่ายเงินโดยสตาร์บัคส์หรือในนามของสตาร์บัคส์ให้แก่ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่รัฐบาลต่างประเทศจะเป็นการจ่ายสำหรับงานบริการที่ได้รับด้วยจำนวนที่สมเหตุสมผลกับลักษณะของบริการดังกล่าว ไม่ว่ากรณีใดๆ ห้ามพาร์ทเนอร์จ่ายเงินให้แก่เจ้าหน้าที่รัฐโดยละเมิดกฎหมายหรือเพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวทำธุรกิจกับสตาร์บัคส์

พาร์ทเนอร์ต้องปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่นและกฎหมายระหว่างประเทศที่ว่าด้วยศุลกากรและการค้า สตาร์บัคส์จะแสดงธุรกรรมต่อหน่วยงานของรัฐอย่างถูกต้องและเป็นจริง ข้อมูลใดๆ ที่พาร์ทเนอร์จัดทำเพื่อเสนอต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรหรือตัวแทนที่ว่าจ้างโดยสตาร์บัคส์เพื่อสนับสนุนการนำเข้าและส่งออกจะต้องถูกต้องและเป็นจริง หากคุณทำธุรกิจระหว่างประเทศในนามของสตาร์บัคส์ โปรดทำให้แน่ใจว่าคุณมีความเข้าใจกฎหมายเหล่านี้เป็นอย่างดี และรู้จักบริษัทอื่นๆ ที่ทำธุรกิจในนามของสตาร์บัคส์อย่างเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าพวกเขาได้ดำเนินการในนามของเราอย่างเหมาะสม

พาร์ทเนอร์ของสตาร์บัคส์จะต้องไม่โน้มน้าวการตัดสินใจทางธุรกิจด้วยการตัดสินใจหรือให้ส่วนแบ่งอย่างผิดกฎหมายไม่ว่าในกรณีใดๆ

ความสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการ

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และประมวลกฎหมายท้องถิ่น และทำงานกับเจ้าหน้าที่ราชการและบุคคลอื่นในชุมชนของเราอย่างยุติธรรมและซื่อสัตย์ ทั้งนี้ การดำเนินการของเรจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานจรรยาบรรณและมาตรฐานกฎหมายระดับสูง การเสนอหรือการจ่ายเงินหรือของกำนัลชนิดใดๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อกระบวนการท้องถิ่น หรือเพื่อมีอิทธิพลต่อเจ้าหน้าที่ราชการท้องถิ่น เป็นการกระทำที่ขัดต่อนโยบายของสตาร์บัคส์ (และอาจขัดต่อกฎหมาย)

“พาร์ทเนอร์ต้องติดต่อกับราชการอย่างซื่อสัตย์ และตรงไปตรงมา”

หากคุณได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ราชการหรือผู้บังคับกฎหมายเพื่อขอข้อมูลหรือขอเข้ามาตรวจสอบ คุณควรแจ้งผู้จัดการของคุณทันที ผู้จัดการของคุณจะดำเนินการตามความเหมาะสมหรือติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอคำแนะนำ

สตาร์บัคส์มีนโยบายที่จะติดต่อกับหน่วยงานราชการอย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรม และปฏิบัติตามคำขอและกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสมของทางราชการ พาร์ทเนอร์ต้องติดต่อกับราชการอย่างซื่อสัตย์และตรงไปตรงมา และไม่ชี้นำหรือสนับสนุนให้พาร์ทเนอร์คนอื่นหรือบุคคลอื่นใดให้ข้อมูลเท็จหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่เจ้าหน้าที่หรือตัวแทนของทางราชการ พาร์ทเนอร์ต้องไม่ชี้นำหรือสนับสนุนให้บุคคลอื่นใดทำลายบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

คำถาม: เราใช้ตัวแทนเพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ราชการในท้องถิ่น เมื่อไม่นานมานี้ เขาได้ขอขึ้นค่านายหน้า และฉันสงสัยว่าเขาอาจจะเอาเงินก้อนนี้ไปให้กับเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่น ฉันควรทำอย่างไร

คำตอบ: ถ้าคุณสงสัยว่าตัวแทนนี้กำลังทำการให้เงินอย่างผิดกฎหมายในนามของสตาร์บัคส์ บริษัทมีหน้าที่ต้องทำการสอบสวนว่าเรื่องนี้เป็นจริงหรือไม่และหยุดการจ่ายเงินนั้น คุณควรรายงานข้อสงสัยของคุณต่อผู้จัดการของคุณ หรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ความมุ่งมั่นของสตาร์บัคส์ที่จะทำงานกับหน่วยราชการอย่างยุติธรรมและซื่อสัตย์นั้น รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดกับเจ้าหน้าที่ราชการด้วย

พาร์ทเนอร์บางคนจะได้รับการแจ้งและการฝึกอบรมเป็นประจำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของสหรัฐฯ รวมทั้งที่เกี่ยวกับการเปิดเผย การลอบบี้ การต่อต้านการติดสินบน และการต่อต้านคอร์รัปชัน

หลักปฏิบัติในการขายและการโฆษณา

สตาร์บัคส์จะแข่งขันด้านการขายและการโฆษณา ด้วยข้อดีของผลิตภัณฑ์และบริการของเรา การสื่อสารของเรากับลูกค้าหรือผู้ที่มีแนวโน้มจะเป็นลูกค้าต้องถูกต้องและเป็นจริง เมื่อเรากล่าวถึงสิ่งใดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเรา เราต้องสามารถพิสูจน์ยืนยันคำกล่าวนั้นได้ เราขายคุณภาพของสิ่งที่เราทำและไม่กล่าวร้ายคู่แข่ง

การแข่งขันที่เป็นธรรม

กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันที่เป็นธรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพในตลาดเสรี สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเปิดกว้าง สตาร์บัคส์ต้องตัดสินใจในเรื่องธุรกิจด้วยตนเอง โดยเป็นอิสระจากการทำความเข้าใจหรือการตกลงกับคู่แข่งหรือซัพพลายเออร์ ซึ่งจำกัดการแข่งขัน สตาร์บัคส์ถือว่าการปฏิบัติตามกฎหมายเหล่านี้เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

ในการทำธุรกิจของสตาร์บัคส์ พาร์ทเนอร์ทุกคนจะต้อง:

- ไม่หารือเรื่องการกำหนดราคา การผลิต หรือตลาดกับคู่แข่งหรือลูกค้า
- ไม่กำหนดราคาขายต่อกับลูกค้าหรือซัพพลายเออร์
- นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของสตาร์บัคส์ในลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมหลักของเราเสมอ
- ไม่ชักจูงให้บุคคลที่สามละเมิดข้อตกลงที่มีอยู่
- ไม่กระทำการในลักษณะที่อาจถูกมองว่าเป็นความพยายามที่จะกีดกันคู่แข่งปัจจุบันหรือผู้ที่อาจเป็นคู่แข่งหรือเพื่อควบคุมราคาตลาด

คำถาม: ฉันกำลังจะไปงานแสดงสินค้าแห่งหนึ่ง ฉันจะไปดูคู่แข่งได้หรือไม่

คำตอบ: ได้ คุณอาจไปที่บูธของคู่แข่งและรับเอกสารที่ใช้แจกบุคคลทั่วไปได้ แต่ถ้ายกเว้นคุณคุยกับคนในบูธนั้น คุณต้องแสดงตัวว่าเป็นพาร์ทเนอร์ของสตาร์บัคส์และหลีกเลี่ยงการสนทนาเชิงธุรกิจ ถ้าคุณมีข้อสงสัยใดๆ คุณควรขอคำปรึกษาจากฝ่ายกฎหมายและกิจการบริษัทก่อนเข้าชมงาน

คำถาม: ฉันมีเพื่อนเป็นพนักงานขายของบริษัทคู่แข่ง ในบางครั้งเราพูดคุยกันในเรื่องแผนธุรกิจ ฉันควรเป็นกังวลหรือไม่

คำตอบ: ใช่ คุณกำลังเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับที่สตาร์บัคส์ได้ลงทุนทั้งเวลาและเงินทองเพื่อพัฒนาขึ้นมา และคุณอาจกำลังละเมิดกฎหมายการแข่งขันซึ่งห้ามการหารือกันในเรื่องการตลาดและการกำหนดราคา

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เราทุกคนต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์มีอยู่เมื่อผลประโยชน์หรือกิจกรรมส่วนตัวขัดแย้งหรือดูเหมือนจะขัดแย้งกับหน้าที่ที่คุณปฏิบัติ อยู่ที่สตาร์บัคส์ หรือรับผิดชอบตอสตาร์บัคส์ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจส่งผลกระทบต่อผลกระทบต่อคุณที่มีจริยธรรมมากที่สุดโดยไม่รู้ตัวและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจทำให้การกระทำหรือคุณธรรมของพาร์ทเนอร์เป็นที่น่าสงสัย

นอกเหนือจากการเปิดเผยประจำปีแล้ว เรื่องที่มีโอกาสเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องถูกเปิดเผยต่อผู้จัดการของพาร์ทเนอร์หรือรองประธานผู้รับผิดชอบฝ่ายหรือหน่วยธุรกิจของพาร์ทเนอร์นั้น ซึ่งจะเป็นผู้ติดต่อไปยังประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ พาร์ทเนอร์อาจเลือกเปิดเผยต่อประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยตรงผ่านฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

คำถาม: ฉันมีญาติคนหนึ่งที่ฉันอยากจ้างให้มาทำงานบางอย่างที่สตาร์บัคส์ เนื่องจากมันเป็นโครงการที่จำเป็นต้องทำตามกฎหมายและญาติของฉันก็ได้รับการฝึกอบรมมาสำหรับทำงานประเภทนี้ ฉันจะจ้างเขามาทำงานได้หรือไม่

คำตอบ: แม้ว่าจะงานนี้จะถูกต้องตามกฎหมาย แต่สถานการณ์ทำให้ดูเหมือนเป็นเรื่องของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จึงควรแจ้งสถานการณ์นี้ไปยังฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบเพื่อจะได้มีการทบทวนโดยผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนที่จะตกลงทำสัญญา ซึ่งจะเป็นการช่วยปกป้องตัวของคุณ ญาติของคุณ และสตาร์บัคส์ หากเกิดมีข้อสงสัยในเรื่องความสัมพันธ์นี้

ตัวอย่างสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้แก่:

- การได้รับการว่าจ้างโดยบริษัทหรือตำแหน่งงานของบริษัท (รวมถึงการให้คำปรึกษา) ซึ่งทำธุรกิจหรือต้องการทำธุรกิจกับสตาร์บัคส์หรือแข่งขันกับสตาร์บัคส์ (ตัวอย่างเช่น การทำงานในร้านกาแฟของคุณ)
- การลงทุนโดยตรงเป็นเงินจำนวนมากในบริษัทดังกล่าว (โดยตัวคุณหรือสมาชิกครอบครัวโดยตรงของคุณ)
- การกระทำการในนามของคุณใด ๆ นอกเหนือจากสตาร์บัคส์ในการตกลงธุรกิจใด ๆ กับสตาร์บัคส์ (ตัวอย่างเช่น ช่วยเหลือบุคคลอื่นใดในการขายผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการให้แก่สตาร์บัคส์)
- การมีส่วนเกี่ยวข้องโดยส่วนตัวในการตกลงธุรกิจที่สตาร์บัคส์มีผลประโยชน์



ของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง

ห้ามรับหรือให้ของกำนัลหรือการเอื้อประโยชน์ หากการทำเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นบุญคุณ ส่งผลกระทบต่อการใช้ดุลพินิจอย่างเป็นมืออาชีพของคุณหรือทำให้ดูเหมือนว่าอาจเป็นเช่นนั้น ในการตัดสินใจของกำนัลมีความเหมาะสมหรือไม่ คุณควรพิจารณามูลค่าของของกำนัลนั้นและพิจารณาว่าการเปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับของกำนัลดังกล่าวจะทำให้คุณหรือสตาฟบุคคลเสื่อมเสียหรือไม่

“การให้หรือการยอมรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองที่มีมูลค่าอาจถูกตีความว่าเป็นความพยายามที่ไม่เหมาะสมเพื่อส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์”

ห้ามให้หรือรับของกำนัลที่เป็นเงิน (อย่างไรก็ตาม พาร์ทเนอร์ค่าปลั๊กบางรายอาจยอมรับค่าที่ปตามธรรมเนียมสำหรับการบริการที่ดี) ตามกฎทั่วไป พาร์ทเนอร์ควรจำกัดของกำนัลที่ให้หรือรับจากผู้ค้าหรือผู้ร่วมธุรกิจรายหนึ่งอยู่ที่ US \$75 ต่อปี ของกำนัลที่มีมูลค่าในรูปแบบตัวเงินสามารถให้หรือยอมรับได้ หากเป็นมรรยาททางธุรกิจทั่วไป เช่น กาแฟถ้วยอย่าง ถ้วยกาแฟ ปากกา หรือของที่ระลึกอื่นที่คล้ายกัน

อย่างไรก็ตาม ในช่วงเทศกาลสำหรับบางประเทศที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติโดยทั่วไปในการมอบหรือแลกเปลี่ยนของขวัญที่เป็นตัวเงิน เช่น ในประเทศจีน ญี่ปุ่น สิงคโปร์ มาเลเซีย และไทย พาร์ทเนอร์ไม่ควรเรียกร้อง แต่สามารถแลกเปลี่ยนเงินกับผู้ร่วมทำธุรกิจที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐได้เล็กๆ น้อยๆ พอเป็นพิธีซึ่งต้องไม่เกิน US \$20

การแลกเปลี่ยนสิ่งของที่มีมูลค่ากับผู้ทำธุรกิจอื่น ๆ รวมถึงร้านค้าและร้านอาหารเป็นสิ่งต้องห้ามโดยเด็ดขาด

ห้ามจัดให้มีหรือร้องขอให้มีการเลี้ยงอาหารหรือการเลี้ยงรับรองจากบุคคลใดๆ ที่สตาฟบุคคลทำธุรกิจด้วย หรือจากบุคคลใดๆ ที่ต้องการทำธุรกิจกับสตาฟบุคคล การให้หรือการยอมรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองที่มีมูลค่าอาจถูกตีความว่าเป็นความพยายามที่ไม่เหมาะสมเพื่อส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์

คำถาม: ฉันจะตอบรับการเลี้ยงอาหารในงานธุรกิจจากซัพพลายเออร์ได้หรือไม่

คำตอบ: โดยทั่วไป เราสามารถตอบรับการเลี้ยงอาหารที่มีราคาพอประมาณและไม่บ่อยครั้ง อย่างไรก็ตาม เมื่อใดก็ตามที่ซัพพลายเออร์เลี้ยงอาหารให้พิจารณาสถานการณ์แวดล้อมเสมอ และดูว่าจะกระทบกับการวางตัวเป็นกลางของคุณ หรือถูกมองจากคนภายนอกมากกว่าหรือไม่ ถ้ามีการเสนอเลี้ยงอาหารในช่วงเจรจาต่อรองสัญญา คุณต้องปฏิเสธคำเชิญอย่างสุภาพเสมอ ปรึกษากับผู้จัดการของคุณ ถ้าคุณไม่แน่ใจ

พาร์ทเนอร์อาจเสนอหรือตอบรับการเลี้ยงอาหารหรือเลี้ยงรับรองถ้าเป็นเรื่องที่สมเหตุผล เป็นไปตามธรรมเนียมปฏิบัติ เหมาะสม ไม่เกิดบ่อยครั้ง และไม่แพง โปรดอ่านนโยบายเรื่องการเดินทางและ/หรือค่าใช้จ่ายสำหรับหน่วยธุรกิจหรือแผนกของคุณสำหรับคำแนะนำเพิ่มเติม สตราบด์ส์ห้ามการเสนอ การให้ การรณรงค์ หรือการรับสินบนหรือสิ่งจูงใจไม่ว่ารูปแบบใด การเกี่ยวข้องในการกระทำดังกล่าวมีโทษร้ายแรง

คำถาม: ผู้ค้าที่ฉันติดต่อกันด้วยเพิ่งจะทำโครงการที่สำคัญเสร็จตามเวลาและภายในงบที่ตั้งไว้ ฉันต้องการที่จะแสดงความชื่นชมด้วยการให้ของกำนัล ควรเป็นของกำนัลประเภทใดจึงจะเหมาะสม

คำตอบ: เมื่อเราให้ของกำนัล เราได้บ่งบอกวิธีที่เราทำธุรกิจ ว่าเป็นเรื่องของธุรกิจเท่านั้น พึงระลึกไว้เสมอขณะที่คุณเลือกของกำนัลให้กับคู่ค้า ตามกฎทั่วไป พาร์ทเนอร์ควรจำกัดของกำนัลที่ให้หรือรับจากผู้ค้าหรือผู้ร่วมธุรกิจรายหนึ่งอยู่ที่ US \$75 ต่อปี และคำนึงถึงนโยบายเรื่องของกำนัลและการเลี้ยงรับรองของบริษัทคู่ค้าด้วย เมื่อเราต้องการให้ผู้อื่นเคารพในมาตรฐานของเรา เราก็ต้องเอาใจใส่ต่อมาตรฐานของเขาด้วย

หลักทรัพย์

ในฐานะพาร์ทเนอร์ คุณอาจรับรู้ข้อมูลที่เป็นความลับและมีความสำคัญต่อธุรกิจของ สตราบด์ส์ ซึ่งเรียกกันว่า "ข้อมูลที่มีสาระสำคัญและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ" พาร์ทเนอร์ ต้องไม่ซื้อหรือขายหุ้น (รวมทั้งการใช้สิทธิซื้อหุ้นที่ไม่ต้องอาศัยเงิน) หรือหลักทรัพย์อื่นใด บนพื้นฐานของข้อมูลนี้ เพื่อป้องกันปัญหาใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น คุณควรตีความคำว่า "ข้อมูลที่มีสาระสำคัญและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ" แบบกว้างๆ ดวย

ตัวอย่างข้อมูลที่มีสาระสำคัญได้แก่:

- ข้อมูลทางการเงิน
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ
- การเสนอซื้อกิจการ การร่วมทุน หรือการควบรวมกิจการ
- การตรวจสอบข้อเท็จจริงของทางราชการ
- การเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่สำคัญ

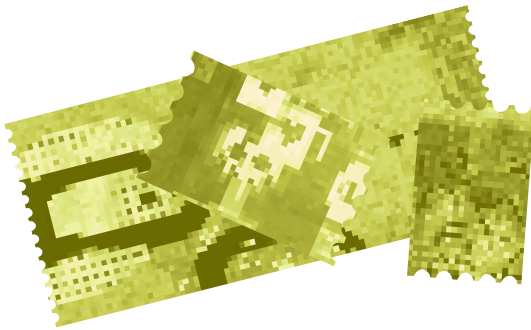
ข้อมูลก็คือว่าเป็นข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ เว้นแต่ข้อมูลนั้นได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะอย่างเหมาะสมแล้ว ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูล ได้แก่ การยื่นข้อมูลสาธารณะต่อหน่วยงานกำกับดูแลหลักทรัพย์และการออกข่าวประชาสัมพันธ์ของบริษัท

จะต้องมีระยะเวลาเพียงพอเพื่อให้ตลาดได้วิเคราะห์ข้อมูลนั้น ที่สตาร์บัคส์ เรากำหนดว่าข้อมูลต้องเปิดเผยต่อสาธารณะอย่างน้อยหนึ่งวันทำการก่อนที่คุณจะสามารถซื้อขายหลักทรัพย์ของสตาร์บัคส์ได้ นอกจากนี้ ยังห้ามไม่ให้ผู้บริหารและพาร์ทเนอร์บางคนที่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีสาระสำคัญและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นประจำ ทำการซื้อขายในระหว่างช่วงเวลา downtime การซื้อขาย (Blackout Period) ที่สตาร์บัคส์กำหนดไว้ด้วย

คำถาม: ครอบครัวของฉันและเพื่อนของฉันมักถามฉันเกี่ยวกับสตาร์บัคส์และถามว่าควรซื้อหุ้นของสตาร์บัคส์หรือไม่ ฉันมักจะบอกเขาไปเท่าที่รู้เกี่ยวกับธุรกิจของเราและแนะนำให้เขาซื้อหุ้น จะเป็นปัญหาหรือไม่

คำตอบ: กฎระเบียบเกี่ยวกับข้อมูลภายในจะใช้บังคับทั้งกับการซื้อขายหุ้นโดยตัวคุณเองหรือกับการที่คุณให้ข้อมูลนั้นกับผู้อื่นที่เรียกกันว่า “การชี้แนะ (tipping)” ถ้าญาติของคุณหรือเพื่อนของคุณซื้อขายหุ้นโดยพิจารณาข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะที่คุณให้เขา ทั้งคุณและเขาอาจต้องรับผิดชอบต่อการละเมิดกฎหมายเกี่ยวกับหลักทรัพย์ ยิ่งไปกว่านั้น อาจถือได้ว่าคุณได้ละเมิดกฎหมายไปแล้วเพียงเพราะได้แบ่งปันข้อมูลที่มีสาระสำคัญและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ ไม่ว่าผู้รับข้อมูลนั้นจะนำไปใช้หรือได้ประโยชน์จากข้อมูลหรือไม่ก็ตาม

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติม จากนโยบายเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในซึ่งติดต่อขอรับได้จากฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ



ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์

ข้อมูลที่เป็นความลับ

ในระหว่างการทำงานกับสตาร์บัคส์ พาร์ทเนอร์ทุกคนจะได้รับความรู้และข้อมูลซึ่งไม่เปิดเผยต่อสาธารณะและเป็นของสตาร์บัคส์ พาร์ทเนอร์ทุกคนได้รับความไว้วางใจว่าจะรักษาความลับของข้อมูลที่มีคุณค่านี

“ข้อมูลของสตาร์บัคส์มีไว้เพื่อใช้ตาม
วัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้นและไม่ควรนำไป
เปิดเผยให้แก่ผู้ใดก็ตามที่มีได้อยู่ในสตาร์บัคส์”

ข้อมูลที่เป็นความลับรวมถึงข้อมูลของซีพพลายเออร์ เทคโนโลยีของสตาร์บัคส์ วิธีการปรุงสูตร การปรุงกาแฟ แผนธุรกิจและแผนการตลาด การสื่อสารภายในบริษัท และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่และผลิตภัณฑ์ในอนาคต

ข้อมูลของสตาร์บัคส์มีไว้เพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้นและไม่ควรนำไปเปิดเผยให้แก่ผู้ใดก็ตามที่อยู่นอกสตาร์บัคส์ แม้แต่ภายในบริษัท เฉพาะบุคคลที่จำเป็นต้องทราบข้อมูลเพื่อใหสามารถดำเนินธุรกิจได้เท่านั้นที่ควรจะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับได้ ถ้าคุณลาออกจากสตาร์บัคส์ คุณต้องส่งคืนเนื้อหาและทรัพย์สินทั้งหมดของบริษัท รวมถึงสำเนาทั้งหมด

ข้อมูลที่เป็นความลับควร:

- จัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัยและไม่ควรปล่อยทิ้งไว้ในที่ที่ผู้อื่นอาจพบเห็นได้
- ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นความลับ
- ไม่ถูกส่งไปยังเครื่องโทรสารหรือเครื่องพิมพ์ที่ไม่มีผู้ดูแล
- ไม่หาหรือในที่ที่ผู้อื่นอาจได้ยิน

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะมีความยุติธรรมเกี่ยวกับข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นความลับ สตาร์บัคส์เคารพในข้อมูลของผู้อื่น เช่นเดียวกับที่เราใส่ใจที่จะปกป้องข้อมูลของเรา

ต่อไปนี้เป็นกฎระเบียบพื้นฐานบางประการที่ต้องปฏิบัติตาม:

- ห้ามนำเอกสารใดๆ ของผู้จ้างเดิมมาที่สตาร์บัคส์
- ห้ามรับหรือใช้ข้อมูลที่เป็นความลับของบุคคลอื่น (หรือตกลงที่จะเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบุคคลอื่น)
- ห้ามร้องขอข้อมูลที่เป็นความลับจากพนักงานหรือซีพพลายเออร์ปัจจุบันหรืออดีตของบริษัทอื่น
- ห้ามมีส่วนเกี่ยวข้องใน “การจารกรรมข้อมูล” ต้องเปิดเผยการได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตลาด

คำถาม: ฉันสามารถเริ่มงานได้ตั้งแต่เข้าด้วยการโทรกลับในขณะที่กำลังเดินทางมาทำงานทางรถไฟ จะเป็นปัญหาหรือไม่

คำตอบ: คุณต้องระมัดระวังที่จะไม่กล่าวถึงข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะของบริษัทในที่สาธารณะซึ่งอาจทำให้คนอื่นได้ยิน เช่นในรถแท็กซี่ ลิฟท์ หรือในงานสัมมนาและงานแสดงสินค้า ถ้ามีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ในที่สาธารณะให้ระแวดระวังพื้นที่รอบตัว

ทรัพย์สินทางปัญญาอื่นๆ

ในฐานะพาร์ทเนอร์ สิ่งที่คุณสร้างขึ้นสำหรับสตาร์ทอัพคือเป็นของบริษัท ซึ่งรวมถึงสิ่งประดิษฐ์ การค้นพบ ความคิด การปรับปรุง โปรแกรมซอฟต์แวร์ งานศิลปะ และงานเขียน ผลงานนี้ถือเป็นทรัพย์สินของสตาร์ทอัพ หากผลงานนี้ถูกสร้างหรือพัฒนาขึ้นทั้งหมดหรือบางส่วน ในเวลาของบริษัท โดยเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ของคุณหรือโดยใช้ทรัพยากรหรือข้อมูลของบริษัท

พาร์ทเนอร์ต้องแจ้งให้สตาร์ทอัพทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทันทีเกี่ยวกับผลงานดังกล่าว และร่วมมือกับบริษัทในการพยายามเพื่อให้ได้มาซึ่งความคุ้มครองสำหรับสตาร์ทอัพ

เพื่อให้มั่นใจว่าสตาร์ทอัพจะได้รับประโยชน์จากงานที่ทำโดยที่ปรึกษาภายนอก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดทำข้อตกลงหรือชาวประชาสัมพันธ์เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเหมาะสมให้เรียบร้อยก่อนที่งานใดๆ จะเริ่มขึ้น

“แบรนด์เป็นสิ่งที่ไม่คาดคิดและต้องใช้อย่างรอบคอบและได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้ในทางที่ผิด”

พึงระลึกด้วยว่าแบรนด์ของเรา ซึ่งรวมถึงชื่อสตาร์ทอัพ มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของสตาร์ทอัพ แบรนด์เป็นสิ่งที่ไม่คาดคิดและต้องใช้อย่างรอบคอบและได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้ในทางที่ผิด โปรดอ่านคำแนะนำของสตาร์ทอัพเกี่ยวกับการใช้เครื่องหมายการค้าที่เหมาะสม

เมื่อสตาร์ทอัพใช้ผลงานของผู้อื่น รวมถึงศิลปะและดนตรี เราต้องแน่ใจว่าปฏิบัติตามกฎระเบียบนี้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น คุณควรใช้เฉพาะซอฟต์แวร์ที่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องและควรใช้เฉพาะซอฟต์แวร์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขของใบอนุญาตสำหรับซอฟต์แวร์นั้นเท่านั้น เนื้อหาและดนตรีที่เป็นลายลักษณ์อักษรอาจอยู่ภายใต้การคุ้มครองของลิขสิทธิ์และควรทำสำเนาเฉพาะเมื่อได้รับอนุญาตเท่านั้น โปรดใช้ความระมัดระวัง เนื่องจากเนื้อหาที่มีลิขสิทธิ์บางอย่างอาจไม่มีข้อความเตือน

การใช้และการเก็บรักษาบันทึกข้อมูลของบริษัท

นโยบายการจัดการข้อมูลของสตาร์บัคส์ระบุว่าพาร์ทเนอร์จะจัดการข้อมูลด้วยวิธีที่สนับสนุนความต้องการทางธุรกิจ และในขณะเดียวกันทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรักษาความปลอดภัยและความสอดคล้องกับข้อกำหนดตามกำหนดหรือระเบียบของบังคับต่างๆ นโยบายนี้ใช้กับบันทึกที่เก็บรักษาอยู่ในทุกรูปแบบที่สตาร์บัคส์ รวมทั้งกระดาษและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ถ้าคุณรับผิดชอบในการจัดเตรียมและดูแลรักษาบันทึกใดๆ ของสตาร์บัคส์ โปรดทำความเข้าใจเกี่ยวกับ*คู่มือการจัดการบันทึกของสตาร์บัคส์* กำหนดการเก็บรักษาบันทึกของสตาร์บัคส์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งระยะเวลาเก็บรักษาสำหรับบันทึกที่คุณเก็บรักษาอยู่ ฟังก์ชันดังกล่าวมีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกี่ยวกับการดำเนินการและการจัดการข้อมูลที่เป็นส่วนตัวและที่เป็นความลับ ซึ่งรวมถึงการรวบรวม การจัดเก็บ การใช้ การแก้ไข การเปิดเผย และการทำลายข้อมูล

- บันทึกจะต้องถูกจัดเตรียมอย่างเที่ยงตรง เชื่อถือได้และจัดเก็บอย่างเหมาะสมตามที่ระบุไว้ใน*คู่มือการจัดการบันทึกของสตาร์บัคส์* และกำหนดการเก็บรักษาบันทึกของสตาร์บัคส์
- บันทึกข้อมูลต้องสะท้อนถึงธุรกรรมที่จำเป็นทั้งหมดและกิจกรรมอื่นๆ อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ภายในระบบการบัญชีและการรายงานตามปกติของสตาร์บัคส์
- ต้องไม่มีกองทุน สินทรัพย์ หรือบัญชี "ที่ไม่มีการบันทึก" ของบริษัท ไม่ว่าจะมีความผิดปกติตามสำหรับบัญชีดังกล่าว

คุณต้องไม่ทำลายหรือทิ้งข้อมูลที่คุณทราบว่าต้องเก็บรักษาไว้ตามกฎหมาย บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางกฎหมายต้องไม่ถูกทำลายหรือถูกทิ้ง และต้องถูกเก็บรักษาไว้ ถ้าสตาร์บัคส์ได้รับหมายศาล (หรือคำสั่งของศาลในรูปแบบอื่น) หรือคำขอเกี่ยวกับข้อมูลหรือเอกสารทางกฎหมาย หรือหากมีเหตุผลที่เชื่อได้ว่าคำขอเหล่านั้นอาจเกิดขึ้นในอนาคต บริษัทมีนโยบายให้เก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องนั้นไว้

“มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกี่ยวกับการดำเนินการ และการจัดการข้อมูลที่เป็นส่วนตัวและที่เป็นความลับ”

ข้อมูลทางบัญชีและการบันทึกข้อมูล

พาร์ทเนอร์ทุกคนต้องตรวจสอบให้แน่ใจในความถูกต้องและความสมบูรณ์ของบันทึกข้อมูลทางบัญชีของบริษัทสตาร์บัคส์ ซึ่งรวมถึงความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางบัญชี รวมทั้งความซื่อสัตย์ในการเปิดเผยข้อมูลและการให้ข้อมูล

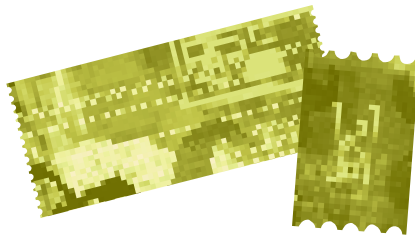
ข้อมูลทางบัญชี งบการเงิน ของสตาร์บัคส์ควรจัดเก็บตามข้อกำหนดของกฎหมายและหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป สินทรัพย์และหนี้สินทั้งหมดของสตาร์บัคส์ควรได้รับการบันทึกในระบบบัญชีอย่างถูกต้อง

ค่าใช้จ่ายและรายได้ต้องถูกบันทึกในช่วงเวลาที่ถูกต้อง การขายจะไม่ถือว่าเสร็จสิ้นอย่างเป็นทางการจนกว่าจะมีหลักฐานข้อตกลงการขาย การส่งผ่านความเป็นเจ้าของ และการกำหนดราคาและเชื่อว่าจะเก็บเงินได้ จะถือเป็นการปิดเป็นอันถ้ามีการบันทึกการขายก่อนถึงกำหนดนั้น

บัญชีการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบบัญชี

ข้อสงสัยเกี่ยวกับ การบัญชี การควบคุมบัญชีภายใน และการตรวจสอบบัญชี ควรได้รับการรายงานทันทีผ่านเว็บไซต์หรือสายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจ ตามที่อธิบายไว้ในส่วน “การขอคำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย” ของคู่มือฉบับนี้ รายงานอาจถูกส่งโดยไม่ระบุชื่อและจะได้รับการปกปิดเป็นความลับ

ขึ้นอยู่กับการจัดประเภทของรายงาน รายงานเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้จะถูกส่งไปยังฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแล การปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือหัวหน้าฝ่ายที่ปรึกษาทางกฎหมาย ที่สำนักงานใหญ่ของสตาร์บัคส์ในสหรัฐฯ กรรมการด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ของคณะกรรมการผู้ำนวยการหรือประธานคณะกรรมการอิสระ



การมีส่วนร่วมกับชุมชน

พันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในทุกๆ ด้านของธุรกิจของเรา

เราดำเนินการตามพันธกิจนี้โดย:

- การทำความเข้าใจปัญหาสิ่งแวดล้อมและแบ่งปันความรู้ให้กับพาร์ทเนอร์ของเรา
- การพัฒนาแนวทางแก้ปัญหาใหม่ๆ ที่ยืดหยุ่นได้เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง
- การพยายามเลือกซื้อ ชาย และใช้แต่ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- การตระหนักว่าความรับผิดชอบต่อการเงินเป็นสิ่งจำเป็นต่ออนาคตของสิ่งแวดล้อมของเรา
- การปลูกฝังค่านิยมขององค์กรในเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
- การติดตามและวัดผลความคืบหน้าของแต่ละโครงการ
- การสนับสนุนให้พาร์ทเนอร์ทุกคนมีส่วนร่วมกับการพันธกิจของเรา

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

พาร์ทเนอร์ทุกคนควรใส่ใจหาหนทางที่จะจัดการผลกระทบของการปฏิบัติงานของเราต่อสิ่งแวดล้อมและนำเอาหลักการของพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อมมาปรับใช้ในงานของคุณอย่างน้อยที่สุด เราทุกคนต้องสร้างความมั่นใจว่า หลักปฏิบัติและกิจกรรมทางธุรกิจของสตาร์บัคส์จะสอดคล้องทั้งตามตัวอักษรและตามเจตนารมณ์ ของกฎหมายและนโยบายทั้งหมดของบริษัท

สตาร์บัคส์เข้าใจดีว่าความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งจำเป็นถ้าเราต้องการรักษาโลกของเราให้กับชนรุ่นหลัง ความมุ่งมั่นของเราในการมีส่วนทำสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อบริษัทของเรา เราเน้นย้ำถึงความมุ่งมั่นนี้ในปี พ.ศ. 2535 เมื่อเราประกาศพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อมของเรา ซึ่งให้แนวทางในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของเรา สตาร์บัคส์ได้ปรับเปลี่ยนและขยายความค่านิยมของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและความหมายของการเป็นผู้นำในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมส่วนตัว

สตาร์บัคส์เข้าใจถึงความต้องการสมดุลระหว่างการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และชีวิตครอบครัว และเราสนับสนุนให้พาร์ทเนอร์มีส่วนร่วมในชุมชนของตนเอง อย่างไรก็ตาม พาร์ทเนอร์ไม่ควรยึดเยียดความเชื่อหรือความคิดเห็นส่วนตัวให้กับพาร์ทเนอร์คนอื่นๆ หรือแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของคุณเป็นความคิดเห็นของสตาร์บัคส์

คุณอาจเก็บกิจกรรมส่วนตัวของคุณนอกสถานที่ทำงานเป็นความลับ แต่โปรดระลึกไว้เสมอว่าคุณเป็นตัวแทนของสตาร์บัคส์คนหนึ่ง ความประพฤติของคุณอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ผู้คนมีต่อแบรนด์และการบริการของสตาร์บัคส์

กิจกรรมทางการเมือง

คุณต้องดำเนินกิจกรรมทางการเมืองในเวลาร่วมตัวและโดยใช้ทรัพยากรส่วนตัว คุณต้องไม่ทำการส่งเสริมความคิดเห็นหรือความเชื่อทางการเมืองหรือความเชื่อส่วนบุคคลใดๆ (รวมถึงการติดหรือแจกจ่ายใบประกาศ หรือเนื้อหาอื่นใด) ภายในหรือรอบพื้นที่ของสตาร์บัคส์ และคุณต้องไม่กล่าวอ้างหรือบ่งบอกว่าคุณพูดในนามของสตาร์บัคส์หรือบริษัท สนับสนุนแนวคิดของคุณ

การประชาสัมพันธ์

ข้อมูลทั้งหมดที่นำไปเปิดเผยภายนอกบริษัทจะต้องถูกต้อง ครบถ้วนและสอดคล้อง และเผยแพร่ในลักษณะที่กำหนดไว้ในนโยบายของสตาร์บัคส์ เราทุกคนเป็นตัวแทนของสตาร์บัคส์ ถ้ามีบุคคลใดขอข้อมูลจากคุณ (เช่น ผู้สื่อข่าวหรือนักลงทุน) โปรดแจ้งให้ผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกของคุณทราบเกี่ยวกับคำขอนั้น ผู้จัดการของคุณจะติดต่อบุคคลที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง โปรดอย่าพยายามตอบคำถามเหล่านี้ด้วยตนเอง

มาตรฐานและนโยบายที่ระบุไว้ในที่นี่ไม่ใช่มาตรฐานและนโยบายที่มีผลบังคับใช้ทั้งหมดของสตาร์บัคส์ และไม่ใช่ว่าคำอธิบายที่ครอบคลุมหรือครบถ้วนเกี่ยวกับกฎหมายที่บังคับใช้กับสตาร์บัคส์และพาร์ทเนอร์ของบริษัทในประเทศใดโดยเฉพาะ พาร์ทเนอร์ทุกคนของสตาร์บัคส์มีความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องที่จะต้องทำความเข้าใจคุณเคยกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในงานของคุณและนโยบายของสตาร์บัคส์ การละเมิดมาตรฐาน นโยบายของสตาร์บัคส์ หรือกฎหมาย อาจนำไปสู่การดำเนินการทางวินัยสูงสุดถึงขั้นไล่ออก

มาตรฐานและนโยบายที่ระบุไว้ในนี้อาจมีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นครั้งคราว พาร์ทเนอร์ควรเข้าไปดู *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจฉบับล่าสุด* ที่ประกาศไว้ที่ www.starbucks.com

คำถามที่พบบ่อย

คำถาม: จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสตาร์บัคส์คืออะไร

คำตอบ: จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสตาร์บัคส์ ซึ่งรวมสำนักงานนโยบายของสตาร์บัคส์ ซึ่งสนับสนุนพันธกิจเพื่อสตาร์บัคส์ของเรา และปกป้องวัฒนธรรม และชื่อเสียงของเราด้วยการจัดสรรทรัพยากร เพื่อช่วยพาร์ทเนอร์ในการตัดสินใจด้านจรรยาบรรณในการทำงาน

คำถาม: มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ ของสตาร์บัคส์คืออะไร

คำตอบ: มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ เป็นคู่มือที่แจกจ่ายให้กับพาร์ทเนอร์ทุกคน เพื่อช่วยให้พาร์ทเนอร์ตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมในการทำงาน มาตรฐาน นี้เป็นคำแถลงสั้นๆ ที่ระบุถึงความคาดหวังบางประการของบริษัทเราทุกคนควรดำเนินธุรกิจของสตาร์บัคส์อย่างไร

คำถาม: ฉันควรใช้ คู่มือมาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจนี้ได้อย่างไร

คำตอบ: อ่าน มาตรฐาน ในการทำงานนี้อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจเนื้อหาของมาตรฐานนี้ ถ้าคุณมีคำถามหรือข้อสงสัย โปรดติดต่อฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลของคุณหรือติดต่อฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบทาง รายการช่องทางการติดต่อที่ปกหลังด้านในของคู่มือนี้

คำถาม: สายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจของสตาร์บัคส์คืออะไร

คำตอบ: สายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจคือหมายเลขโทรฟรีสำหรับการรายงานประเด็นปัญหาหรือแจ้งข้อสงสัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม ประเด็นปัญหาทางกฎหมาย หรือกรณีที่อาจมีการละเมิดนโยบายของสตาร์บัคส์ รวมถึง มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ และค่านิยมหลักของเรา ทั้งนี้ ไม่มีการเก็บค่าบริการสำหรับการโทรดังกล่าว และมีการรับสายโดยบุคคลที่สามตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน

คำถาม: ฉันสามารถโทรติดต่อสายด่วนได้หรือไม่ หากฉันพูดภาษาอังกฤษได้ไม่คล่อง

คำตอบ: ได้ เรามีการจัดเตรียมล่ามไว้สำหรับให้บริการในเวลาจริง หากมีการร้องขอ

คำถาม: จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อมีการโทรติดต่อไปยังสายด่วน

คำตอบ: โทรศัพท์ที่ติดต่อมายังสายด่วนจะได้รับการตอบรับโดยบุคคลภายนอกสตาร์บัคส์ ผู้เชี่ยวชาญจะพูดคุยกับผู้ที่โทรมาเกี่ยวกับคำถามหรือข้อสงสัยของเขาและส่งรายงานแจ้งไปที่พาร์ทเนอร์ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งจะทำงานร่วมกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบและดำเนินการตามความเหมาะสม

คำถาม: ฉันสามารถโทรติดต่อสายด่วนโดยไม่ระบุชื่อได้หรือไม่

คำตอบ: ได้ คุณจะได้รับหมายเลขรายงานที่ไม่ซ้ำ ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถโทรติดต่อสายด่วนอีกครั้งและตรวจสอบสถานะของรายงานของคุณโดยไม่ต้องระบุชื่อ โทรศัพท์ที่ติดต่อเขามายังสายด่วนจะไม่มีการแกะรอยและจะได้รับการจัดการอย่างเป็นความลับ อย่างไรก็ตาม เรานับสนุนให้ผู้โทรแจ้งชื่อและหมายเลขติดต่อไว้เนื่องจากรายงานที่ผู้โทรไม่ได้ให้รายละเอียดดังกล่าวไว้อาจทำให้ตรวจสอบขอเท็จจริงได้ยากขึ้น

สตาร์บัคส์ไม่อาจรับประกันการไม่เปิดเผยตัวตนของคุณ หากคุณเปิดเผยตัวตนหรือให้ข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนของคุณ แต่บริษัทจะใช้ความระมัดระวัง เพื่อรับประกันว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โทรจะยังคงเป็นความลับเท่าที่จะทำได้

คำถาม: เว็บไซต์จรรยาบรรณทางธุรกิจคืออะไรและมีแตกต่างจากสายด่วนอย่างไร

คำตอบ: เว็บไซต์ด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจเป็นเครื่องมือที่เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่พาร์ทเนอร์สามารถใช้ติดต่อขอคำแนะนำหรือแจ้งข้อสงสัย และเช่นเดียวกับสายด่วน ขอสงสัยอาจถูกส่งโดยไม่ระบุชื่อและจะได้รับการปกปิดเป็นความลับ

คำถาม: ฉันจะถูกตอบโต้หรือข่มขู่เพราะใช้สายด่วนหรือเว็บไซต์หรือไม่

คำตอบ: สตาร์บัคส์ต่อต้านการตอบโต้หรือการข่มขู่ต่อพาร์ทเนอร์ ที่แจ้งข้อสงสัยหรือปัญหาที่เกี่ยวกับกรณีที่เราอาจมีการละเมิดมาตรฐานนี้ หรือนโยบายอื่นของสตาร์บัคส์ ซึ่งเขาหรือเธอมีเหตุผลอันควรที่จะเชื่อว่าจะเกิดขึ้น

คำถาม: สายด่วนและเว็บไซต์สอดคล้องกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล นโยบาย และระเบียบปฏิบัติในท้องถิ่น รวมทั้งระเบียบปฏิบัติในการร้องทุกข์ในท้องถิ่นของฉันอย่างไร

คำตอบ: ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบจะทำงานร่วมกับพาร์ทเนอร์ในท้องถิ่นเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ปัญหาข้อสงสัยที่มีการรายงานมายังสายด่วนหรือเว็บไซต์ จึงเป็นช่องทางติดต่อเพิ่มเติมสำหรับพาร์ทเนอร์ นอกเหนือจากผู้จัดการของคุณและตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคล

คำถาม: ฉันควรติดต่อใครเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย

คำตอบ: ติดต่อตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคลของคุณหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบผ่านทางสายด่วน เว็บไซต์ หรืออีเมล

กรอบการตัดสินใจในเรื่องจรรยาบรรณ

1. ระบุปัญหาด้านจรรยาบรรณ
2. ลองนึกถึงวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ (คุณสามารถทำอะไรได้บ้าง) รวมทั้งอุปสรรคต่างๆ ในการแก้ปัญหาดังกล่าว
3. หาข้อมูลจากบุคคลอื่นตามความเหมาะสม
4. หาวิธีการที่ดีที่สุด (คุณควรทำอะไรบ้าง)
 - วิธีนั้นเป็นไปได้ตามพันธกิจเพื่อสตาร์บัคส์ของเรา *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ* และกฎหมายหรือข้อกำหนดที่ใช้บังคับหรือไม่
 - วิธีการของคุณจะทำให้คุณหรือสตาร์บัคส์เสียหายหรือไม่
 - วิธีการของคุณจะดูแล้วเป็นอย่างไรหากนำออกเผยแพร่ในหนังสือพิมพ์
 - คุณรู้สึกสบายใจหรือไม่หากวิธีการดังกล่าวกลายเป็นตัวอย่างที่ถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจในอนาคต
5. หากวิถีทางในการดำเนินการไม่ชัดเจน ให้ขอคำแนะนำ
6. ปฏิบัติตามสิ่งที่คุณตัดสินใจ

คุณได้รับมอบอำนาจ

คุณสามารถให้ประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้าได้ เมื่อคุณทราบดีว่า สตาร์บัคส์สนับสนุนให้คุณทำสิ่งที่คุณต้องและทำธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์

คุณมีหน้าที่รับผิดชอบ

คุณมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำให้สตาร์บัคส์มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเยี่ยม รวมทั้งปกป้องวัฒนธรรมขององค์กร ชื่อเสียง และแบรนด์ของเรา

คุณได้รับการช่วยเหลือ

ถ้าคุณไม่แน่ใจว่าจะทำอย่างไรในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คุณมีแหล่งทรัพยากรต่างๆ ที่สามารถช่วยคุณได้ ซึ่งรวมถึงฝ่ายทรัพยากรบุคคล *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ* และฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

คุณสามารถร้องเรียน

เมื่อคุณคิดว่ามีบางสิ่งที่ไม่ถูกต้อง คุณสามารถร้องเรียนและแจ้งปัญหาได้ โดยคุณตระหนักดีว่า สตาร์บัคส์ต้องการรับรู้ปัญหาเหล่านั้น และจะไม่ยอมให้มีการตอบโต้พาร์ทเนอร์ที่ทำการร้องเรียนเป็นอันขาด

ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ

ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ให้ความรู้ และทรัพยากร เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติทางธุรกิจที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรม ถ้าคุณมีข้อสงสัยด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายหรือจรรยาบรรณ โปรดติดต่อผู้จัดการของคุณ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

สายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจ

ออสเตรเลีย	1-800-45-4956 หรือ 1-800-15-4867	ฮ่องกง	800-90-8032
แคนาดา-อังกฤษ	1-800-611-7792	เนเธอร์แลนด์	0800-022-2214
แคนาดา-ฝรั่งเศส	1-866-614-0760	เปอร์โตริโก	1-800-611-7792
ชิลี	1230-020-5460	สาธารณรัฐ ไอร์แลนด์	1-800-55-8618
จีน-ตอนเหนือ	10-800-711-0718	สิงคโปร์	800-110-1584
จีน-ตอนใต้	10-800-110-0661	สวีเดน	0800-56-1170
คอสตาริกา	0-800-011-0928	ไทย	001-800-11-005-7967
ฝรั่งเศส	0800-91-5128	สหราชอาณาจักร	0800-028-3528
เยอรมนี	0800-182-2581	สหรัฐอเมริกา	1-800-611-7792

พื้นที่ที่ยังไม่มีหมายเลขสายด่วน

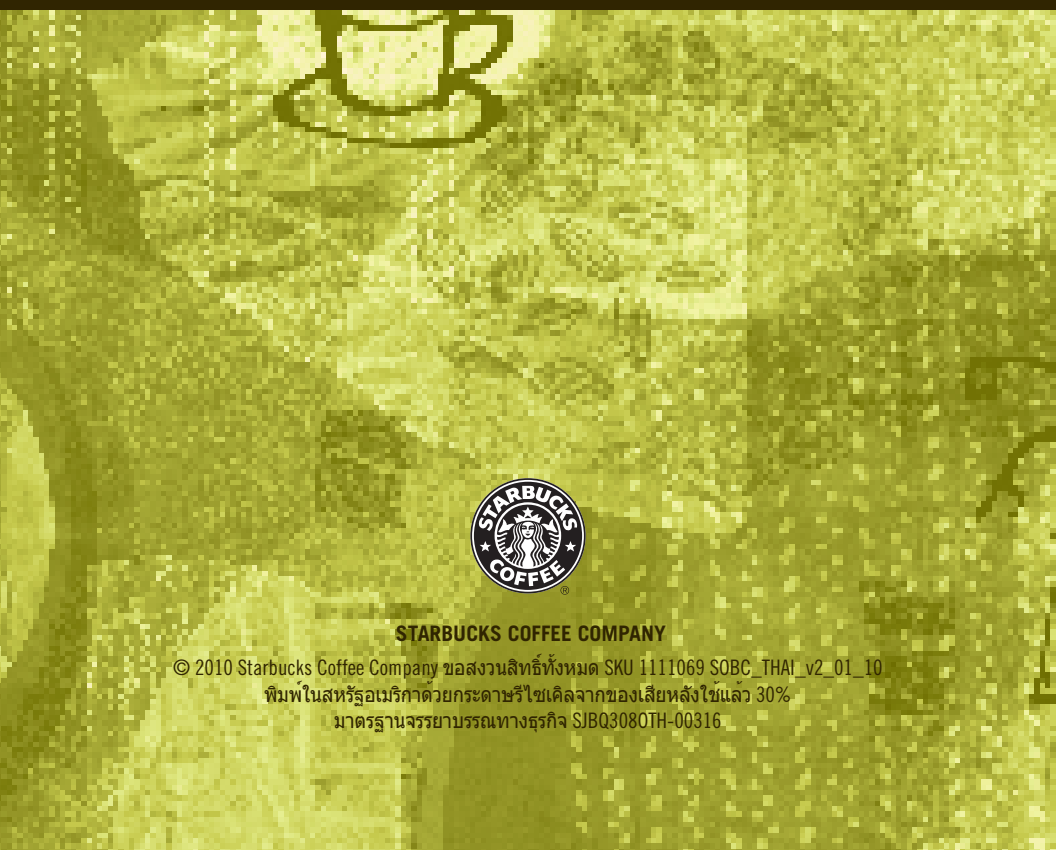
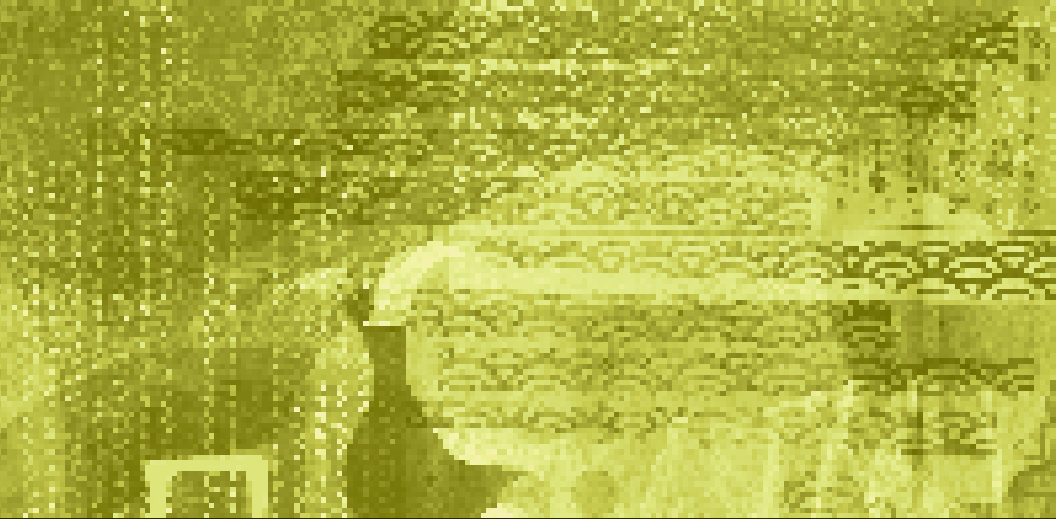
ในการต่อสายโทรศัพท์ไปยังสายด่วนโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โปรดติดต่อพนักงานต่อสายในพื้นที่ของคุณและแจ้งว่าคุณต้องการต่อสายแบบ “เก็บเงินปลายทาง” หรือ “เก็บเงินปลายทาง” ไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา หมายเลข 678-250-7560 หากคุณต้องการโทรติดต่อโดยไม่ต้องการระบุชื่อให้แจ้งว่าชื่อ “Miss Starbucks” หรือ “Mister Starbucks” เมื่อพนักงานต่อสายถามชื่อคุณ

เว็บไซต์จรรยาบรรณทางธุรกิจ:

<https://BusinessConduct.EAWeblines.com>

อีเมลจรรยาบรรณทางธุรกิจ

BusinessConduct@Starbucks.com



STARBUCKS COFFEE COMPANY

© 2010 Starbucks Coffee Company ขอสงวนสิทธิ์ทั้งหมด SKU 1111069 SOBC_THAI_v2_01_10
พิมพ์ในสหรัฐอเมริกาด้วยกระดาษรีไซเคิลจากของเสียหลังใช้แล้ว 30%
มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ SJBQ3080TH-00316