

จรรยาบรรณทางธุรกิจและ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ

มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ

STARBUCKS®



เรียน พาร์ทเนอร์ทุกท่าน:

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

“ชื่อเสียงของสตาร์บัคส์สำหรับกาแฟชั้นเยี่ยมของโลก การบริการลูกค้าที่ดีและมีคุณธรรมสูงสุดเป็นผลลัพธ์โดยตรงจากความพยายามร่วมกันของเรา”

พวกเราแต่ละคนล้วนมีหน้าที่รับผิดชอบในการสนับสนุนค่านิยมหลักของเรา ซึ่งจำเป็นต้องมีการปฏิบัติตามทั้งกฎหมายและหลักจรรยาบรรณ เราได้จัดทำ *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ* เพื่อเน้นย้ำถึงความมุ่งมั่นอันยาวนานของเราต่อความรับผิดชอบนั้นและเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับพาร์ทเนอร์ของเรา

ในขณะที่เราก้าวไปข้างหน้า *มาตรฐาน*นี้จะช่วยให้เรามั่นใจว่าค่านิยมของเราจะสะท้อนให้เห็นในทุกร้านและทุกกิจกรรมของสตาร์บัคส์ ความมุ่งมั่นต่อคุณธรรม การปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์และมีจรรยาบรรณ และการปฏิบัติตามกฎหมายทั้งตามตัวหนังสือและตามเจตนารมณ์มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของเรา

ขอบคุณสำหรับความเป็นพาร์ทเนอร์ของคุณ

ด้วยความนับถือ



Howard Schultz
ประธานบริษัท ประธานและ
ผู้บริหารระดับสูงสุด

พันธกิจเพื่อสตาร์บัคส์ของเรา

เพื่อเป็นแรงบันดาลใจและหล่อหลอมจิตวิญญาณของมวลมนุษยชาติ
ครั้งละคน ครั้งละแก้ว และครั้งละชุมชน

และนี่คือหลักการที่เรายึดถือและปฏิบัติในทุกๆ วัน

กาแฟของเรา

คุณภาพคือสิ่งที่เรายึดมั่นเสมอมาและจะยึดมั่นเสมอไป เรามุ่งมั่นในการสรรหาและรับซื้อเมล็ดกาแฟที่มีคุณภาพดีที่สุดในราคาที่เป็นธรรม การคั่วเมล็ดกาแฟด้วยความเอาใจใส่และพิถีพิถัน และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้แก่เกษตรกรผู้ปลูกกาแฟ เราเอาใจใส่ต่อสิ่งเหล่านี้ อย่างที่สด งานของเราจึงไม่มีวันสิ้นสุด

พาร์ทเนอร์ของเรา

เราเรียกพนักงานของเราว่าพาร์ทเนอร์ เพราะสิ่งที่เราทำไม่ใช่แค่งาน แต่เป็นสิ่งที่เราทำด้วย

ใจรัก เราช่วยกันส่งเสริมให้ทุกคนตระหนักถึงความแตกต่างของแต่ละคน เพื่อสร้างสถานที่ทำงานที่เราทุกคนสามารถเป็นตัวของตัวเองได้ เราปฏิบัติต่อกันและกันด้วยความเคารพ และให้เกียรติกันเสมอ และเรามุ่งหวังให้พาร์ทเนอร์แต่ละคนยึดถือมาตรฐานดังกล่าว

ลูกค้าของเรา

ขณะที่เราปฏิบัติหน้าที่ เราจะผูกสัมพันธ์ สร้างรอยยิ้ม เสียงหัวเราะ และเพิ่มชีวิตชีวาให้ลูกค้าของเรา แม้จะเป็นเวลาเพียงชั่วครู่ก็ตาม แน่นอนว่า เราเริ่มต้นด้วยคำมั่นสัญญาที่จะชงเครื่องดื่มให้สมบูรณ์แบบที่ดีที่สุด แต่งานของเราเริ่มมากกว่านั้น ทุกอย่างล้วนเป็นเรื่องของการผูกสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์

ร้านของเรา

เมื่อลูกค้ารู้สึกถึงความผูกพัน ร้านของเราจะเป็นเสมือนสถานที่พักพิงทางใจ เพื่อหลบหนีจากความวิตกกังวลทั้งปวงที่รุมล้อมอยู่ภายนอก เป็นสถานที่ซึ่งเรามาพบปะกับเพื่อนฝูงทุกอย่างล้วนเป็นเรื่องของความรื่นรมย์ตามครรลองชีวิต บางครั้งเซื่องช้าและสุขใจ แต่บางครั้งก็ลึบรวดเร็ว ทว่าเต็มเปี่ยมไปด้วยความรู้สึกผูกพันฉันทิเพื่อนมนุษย์

ชุมชนของเรา

ทุกร้านเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน เรามีความรับผิดชอบในการเป็นเพื่อนบ้านที่ได้อย่างจริงจัง เราต้องการให้ร้านสตาร์บัคส์เป็นที่ต้อนรับในทุกแห่งหนที่เราดำเนินธุรกิจ สามารถเป็นแรงผลักดันให้เกิดการทำสิ่งดี ๆ ด้วยการสนับสนุนให้พาร์ทเนอร์ ลูกค้า และชุมชนของเรา สร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ร่วมกันทุกวัน ขณะนี้เราตระหนักแล้วว่าความรับผิดชอบของเรา และโอกาสที่เราจะสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ มีมากมายมหาศาล โลกกำลังคาดหวังให้สตาร์บัคส์เป็นผู้กำหนดบรรทัดฐานใหม่อีกครั้งหนึ่ง เราจะก้าวนำไปข้างหน้า

ผู้ถือหุ้นของเรา

เมื่อเราบรรลุหลักการแต่ละด้าน เราจะประสบความสำเร็จที่เป็นรางวัลสำหรับผู้ถือหุ้น **และผู้**เรา เรามีหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการที่จะบรรลุ หลักการแต่ละด้านให้สมบูรณ์ ให้สตาร์บัคส์และทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถดำรงอยู่อย่างยั่งยืนและเจริญก้าวหน้า

ก้าวไปข้างหน้า



สารบัญ

การขอคำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย	7
นโยบายต่อต้านการตอบโต้	7
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	9
การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน	9
การปฏิบัติต่อลูกค้า	10
ความแตกต่างของแต่ละบุคคล	10
สุนามาย ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	10
คุณภาพของสตาร์บัคส์และการปกป้องลูกค้า	11
สารให้โทษและอาวุธ	11
กฎระเบียบเกี่ยวกับค่าจ้างและชั่วโมงการทำงาน	11
หลักปฏิบัติทางธุรกิจ	12
การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ	12
ธุรกิจระหว่างประเทศ	12
ความสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการ	12
หลักปฏิบัติในการขายและการโฆษณา	14
การแข่งขันที่เป็นธรรม	14
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	15
ของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง	15
หลักทรัพย์	17
ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์	19
ข้อมูลที่เป็นความลับ	19
ทรัพย์สินทางปัญญาอื่นๆ	20
การใช้และการเก็บรักษาบันทึกข้อมูลของบริษัท	20
ข้อมูลทางบัญชีและการบันทึกข้อมูล	21
บัญชีการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบบัญชี	21
การมีส่วนร่วมกับชุมชน	23
พันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม	23
ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	23
กิจกรรมส่วนตัว	23
กิจกรรมทางการเมือง	24
การประชาสัมพันธ์	24
กรอบการตัดสินใจในเรื่องจรรยาบรรณ	25
คำถามที่พบบ่อย	26
ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ	28

เกี่ยวกับมาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ

สตาร์บัคส์ให้อ่านจรรยาบรรณทุกคนในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของเรา

การกระทำของแต่ละคนในที่ทำงานจะประกอบรวมกันเป็นภาพลักษณ์ที่คนทั้งโลกมองสตาร์บัคส์ จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่พวกเราแต่ละคนต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อพันธกิจเพื่อสตาร์บัคส์ของเราและปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรมในทุกๆ สถานการณ์

*มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ*สนับสนุนนโยบายสากลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและให้ภาพรวมของกฎหมายและมาตรฐานทางจริยธรรมที่ทุกคนพึงปฏิบัติตลอดเวลา ถ้าคุณไม่มั่นใจว่าควรปฏิบัติตนอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ คุณสามารถขอความช่วยเหลือได้พูดคุยกับผู้จัดการของคุณ พาร์ทเนอร์ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือผู้ดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบในเรื่องที่คุณมีข้อสงสัย

โปรดอ่าน*มาตรฐาน*นี้อย่างถี่ถ้วนในการทำงาน ถ้าคุณมีข้อสงสัยใดๆ โปรดอ้างถึงหัวข้อ "คำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย" ในคู่มือนี้

ถ้าไม่สะดวกในการใช้ สามารถหาอ่านมาตรฐานได้โดยการเข้าถึงในรูปแบบต่างๆ

ซึ่งติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ diversity@starbucks.com

การขอคำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย

คุณค่าหลักของสตาร์บัคส์ต้องสอดคล้องกับกฎหมายและหลักจริยธรรม ถ้าคุณรู้สึกว่ามีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานนี้ หรือต้องการทราบถึงนโยบายต่างๆ หรือมีข้อสงสัยใดๆ โปรดติดต่อขอคำแนะนำหรือแจ้งข้อสงสัยได้ที่บุคคลหรือหน่วยงานต่อไปนี้:

- ผู้จัดการของคุณหรือผู้จัดการระดับสูงขึ้นไป
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลของคุณ
- จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

โปรดติดต่อฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบทางช่องทางต่อไปนี้ (ดูรายละเอียดที่ "ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ" ที่ปกหลังด้านใน)

สายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบคือหมายเลขโทรฟรี ซึ่งคุณสามารถใช้ติดต่อเพื่อสอบถามหรือแจ้งข้อสงสัยได้ สายด่วนนี้พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน และสามารถจัดเตรียมล่ามได้หากมีการร้องขอ

เว็บไซต์จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นเครื่องมือออนไลน์ที่เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่พาร์ตเนอร์สามารถใช้ติดต่อขอคำแนะนำหรือแจ้งข้อสงสัยได้

ข้อสงสัยของคุณจะได้รับการจัดการอย่างจริงจังและข้อมูลทั้งหมดที่แจ้งผ่านสายด่วนหรือเว็บไซต์จะถูกปกปิดเป็นความลับ โปรดทราบว่าข้อมูลที่ส่งให้กับฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจจะถูกส่งไปยังสหรัฐอเมริกา บริษัทจะกระทำการอย่างจริงจังเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของคุณที่รวบรวมไว้และเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่ได้รับอนุญาต คุณอาจส่งคำถามหรือข้อสงสัยผ่านทางสายด่วนหรือเว็บไซต์โดยไม่ต้องแจ้งชื่อของคุณ

นโยบายต่อต้านการตอบโต้: สตาร์บัคส์จะไม่ยอมให้มีการตอบโต้หรือการกลั่นแกล้งใดๆ ต่อพาร์ตเนอร์ที่แจ้งข้อสงสัยเกี่ยวกับกรณีที่น่าจะมีการละเมิดมาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือนโยบายอื่นใดของสตาร์บัคส์ ซึ่งเขาหรือเธอมีเหตุผลอันควรที่จะเชื่อว่าจะเกิดขึ้น



สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสิทธิมนุษยชนสากลของสตาร์บัคส์ สตาร์บัคส์ส่งเสริมโอกาสที่เท่าเทียมกันตามแนวทางการปฏิบัติในการจ้างงานของบริษัท ทำการตัดสินใจในการสรรหาบุคลากรโดยพิจารณาตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน และจะไม่ใช้แรงงานที่ถูกบังคับ ในการว่าจ้างพาร์ทเนอร์ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ผู้จัดการจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดทั้งหมดที่สตาร์บัคส์กำหนดขึ้นหรือที่จำเป็นทางกฎหมายเกี่ยวกับอายุต่ำสุดในการจ้างงาน ชั่วโมงและหน้าที่ที่ทำได้โดยพาร์ทเนอร์เหล่านี้ เพื่อให้แน่ใจว่างานที่ทำจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการศึกษา สุขภาพ ความปลอดภัย และการพัฒนาทางด้านร่างกายและจิตใจของเด็ก

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมจาก มาตรฐานสิทธิมนุษยชนสากลของสตาร์บัคส์ ซึ่งติดต่อขอรับได้จาก ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ที่สตาร์บัคส์เราปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่าพาร์ทเนอร์ทุกคนมีสิทธิ์ที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปราศจากการข่มเหง การกลั่นแกล้ง และการเลือกปฏิบัติ

การข่มเหง การกลั่นแกล้ง และการเลือกปฏิบัติ อาจแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น:

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

คำถาม: เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของฉันส่งอีเมลเรื่องตลกที่ไม่เหมาะสมมาให้ฉันและเพื่อนร่วมทีมคนอื่นๆ ฉันคิดว่ามันเป็นเรื่องน่ารังเกียจ แต่ฉันไม่รู้ว่าคุณจะใช้วิธีใด เพื่อให้เขาทราบถึงความไม่สบายใจของฉัน ฉันควรทำอย่างไร

คำตอบ: เราทุกคนมีหน้าที่ร่วมกันทำให้มั่นใจว่าสตาร์บัคส์เป็นสถานที่ทำงานที่ยอดเยี่ยมสำหรับพาร์ทเนอร์ทุกคน และพฤติกรรมที่น่ารังเกียจเช่นนี้เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ ถ้าคุณรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะพูดกับเพื่อนร่วมงานของคุณโดยตรง โปรดติดต่อผู้จัดการของคุณ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

การปฏิบัติต่อลูกค้า

การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุดที่สตาร์บัคส์ เรามุ่งมั่นที่จะสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดและน่าพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกคน และเราปฏิบัติต่อลูกค้าเช่นเดียวกับที่ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ ตัวอย่างเช่น เราไม่ล่วงละเมิดหรือเลือกปฏิบัติต่อ

“เราปฏิบัติต่อลูกค้าเช่นเดียวกับที่ปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ”

ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นสร้างสรรค์และส่งเสริมสภาพแวดล้อม ซึ่งรวมถึงบุคลากรทุกคน ตลอดจนความสามารถ ความชำนาญเฉพาะด้าน และความแตกต่างที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของพนักงาน และส่งเสริมความแตกต่างของแต่ละบุคคลในฐานะข้อได้เปรียบทางธุรกิจ 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 หรือการปฏิบัติหรือสภาวะที่ไม่ปลอดภัยให้ผู้รับผิดชอบทราบทันที

เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในที่ทำงาน คุณควรทำความคุ้นเคยและปฏิบัติตามข้อมูลและการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในที่ทำงานต่างๆ ที่จัดไว้ให้คุณ

คำถาม: มาตรฐานด้านความปลอดภัยในการทำงานของเรานั้นเข้มงวดกว่าที่กำหนดไว้ตามกฎหมายที่ใช้บังคับในที่ซึ่งงานอยู่และคู่แข่งของเราก็เพียงปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายท้องถิ่นเท่านั้น เราควรปฏิบัติเช่นเดียวกันหรือไม่

คำตอบ: ไม่ เราต้องยึดถือตามนโยบายด้านความปลอดภัยของบริษัทของเรา สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมั่นคงให้กับพาร์ทเนอร์ของเราในทุกๆ ที่ที่เราดำเนินการ ถึงแม้ว่าเราอาจจะทำเกินกว่าข้อกำหนดในท้องถิ่นนั้นๆ ก็ตาม

คุณภาพของสตาร์บัคส์และการปกป้องลูกค้า

ความมุ่งมั่นของสตาร์บัคส์ในด้านคุณภาพยังหมายถึงเราได้ดำเนินตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อปกป้องสุขอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้าด้วย คุณจะสามารถมีส่วนร่วมด้วยการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่เหมาะสมเกี่ยวกับการจัดเก็บ การจัดการ การจัดเตรียมและการให้บริการในร้านกาแฟของ สตาร์บัคส์® และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ด้วยการทำงานเพื่อให้มั่นใจถึงสภาพที่สะอาด ถูกสุขอนามัย และปลอดภัยในสถานประกอบการทุกแห่งของเรา และด้วยการค้นหาวิธีการรักษาและปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพและหลักปฏิบัติของสตาร์บัคส์อย่างต่อเนื่อง

โปรดแจ้งให้ผู้จัดการของคุณทราบทันที หากคุณสามารถเข้าถึงสิ่งที่ยังบ่งบอกว่าผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัย สตาร์บัคส์ได้กำหนดระเบียบปฏิบัติสำหรับสถานการณ์ดังกล่าวไว้ และผู้จัดการของคุณทราบดีถึงขั้นตอนที่เหมาะสมที่จะต้องดำเนินการ

สารให้โทษและอาวุธ

สตาร์บัคส์มีมาตรการที่เข้มงวดเกี่ยวกับสารให้โทษและอาวุธ พาร์ทเนอร์ต้องไม่ดื่มหรือมีเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ไว้ในครอบครองในสถานที่ของบริษัท ยกเว้นกรณีที่ได้รับการอนุญาตเป็นพิเศษในงานสังคมที่สตาร์บัคส์เป็นผู้สนับสนุน หรือยกเว้นถ้างานของคุณเกี่ยวข้องกับการขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ แต่ในกรณีดังกล่าว คุณต้องไม่บริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์นั้นและต้องเข้าร่วมการฝึกอบรมพิเศษต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับธุรกิจนั้น

นอกจากนี้ คุณต้องไม่ใช้หรือครอบครองยาเสพติดผิดกฎหมายหรือสารควบคุมในบริเวณพื้นที่ของสตาร์บัคส์ หรือขณะที่คุณมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พาร์ทเนอร์ต้องไม่มารายงานตัวเข้าทำงานในระหว่างที่อยู่ภายใต้ฤทธิ์ของแอลกอฮอล์ ยาเสพติด ผิดกฎหมาย หรือสารควบคุมต่างๆ

พาร์ทเนอร์ต้องไม่ดื่มหรือครอบครองอาวุธใดๆ ขณะที่อยู่ในร้านสตาร์บัคส์ โรงงาน หรือในบริเวณพื้นที่อื่นๆ ของสตาร์บัคส์ สตาร์บัคส์ใส่ใจอย่างจริงจังในเรื่องสุขอนามัย ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน เป็นเรื่องสำคัญที่คุณต้องเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบดังกล่าว รวมถึงคำแนะนำเพิ่มเติมโดยละเอียด ที่คุณได้รับ

กฎระเบียบเกี่ยวกับค่าจ้างและชั่วโมงการทำงาน

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยค่าจ้างและชั่วโมงการทำงานใดๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่างานทั้งหมดที่ดำเนินการให้กับสตาร์บัคส์มีค่าตอบแทนอย่างถูกต้อง พาร์ทเนอร์ที่ได้รับค่าตอบแทนตามชั่วโมงการทำงานต้องทำรายงาน และบันทึกเวลาอย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้สำหรับพื้นที่นั้น

คำถาม: ในระยะหลังนี้ ร้านของฉันมีงานยุ่งมากและไม่ค่อยมีเวลาสำหรับงานทำความสะอาดที่ต้องทำเป็นประจำ เข้าวันนี้ในการประชุมของร้าน ผู้จัดการของเราบอกกับทุกคนว่าถ้าใครทำงานของตนไม่เสร็จก่อนเวลาเลิกงาน คนนั้นจะต้องอยู่ทำต่อให้เสร็จโดย "ไม่นับเวลา" ผู้จัดการขอให้พวกเขาทำเช่นนั้นได้หรือไม่

คำตอบ: ไม่ สตาร์บัคส์ห้ามการทำงานโดยไม่นับเวลาอย่างเด็ดขาด สตาร์บัคส์มุ่งมั่นในการทำให้มั่นใจว่าพาร์ทเนอร์ทุกคนได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างถูกต้อง ถ้ามีการขอให้ทำงานโดยไม่นับเวลาให้รายงานไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

หลักปฏิบัติทางธุรกิจ

การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของประเทศที่เราดำเนินงานอยู่อย่างเคร่งครัด คุณต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในขณะที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ของคุณ

เมื่อคุณคิดว่ามีความขัดแย้งระหว่างมาตรฐานนี้และกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง หรือคุณมีคำถามเกี่ยวกับความถูกต้องเหมาะสมของการกระทำของตนเอง หรือของพาร์ทเนอร์คนอื่น ๆ คุณควรรักษาผู้จัดการหรือบุคคลอื่นที่ระบุไว้ในส่วน “การขอคำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย” ของคู่มือฉบับนี้

ธุรกิจระหว่างประเทศ

สตาร์บัคส์ทำธุรกิจทุกเรื่องด้วยมาตรฐานด้านจรรยาบรรณสูงสุด พาร์ทเนอร์ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับทุกข้อที่เกี่ยวข้องเมื่อดำเนินธุรกิจของสตาร์บัคส์

“สตาร์บัคส์จะแสดงธุรกรรมต่อหน่วยงานของรัฐอย่างถูกต้องและเป็นจริง”

การจ่ายเงินให้แก่ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่รัฐบาลของประเทศใดๆ จะต้องเป็นไปตามกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและของประเทศนั้นๆ การจ่ายเงินโดยสตาร์บัคส์หรือในนามของสตาร์บัคส์ให้แก่ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่รัฐบาลต่างประเทศจะเป็นการจ่ายสำหรับงานบริการที่ได้รับด้วยจำนวนที่สมเหตุสมผลกับลักษณะของบริการดังกล่าว ไม่ว่ากรณีใดๆ ห้ามพาร์ทเนอร์จ่ายเงินให้แก่เจ้าหน้าที่รัฐโดยละเมิดกฎหมายหรือเพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวทำธุรกิจกับสตาร์บัคส์

พาร์ทเนอร์ต้องปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่นและกฎหมายระหว่างประเทศที่ว่าด้วยศุลกากรและการค้า สตาร์บัคส์จะแสดงธุรกรรมต่อหน่วยงานของรัฐอย่างถูกต้องและเป็นจริง ข้อมูลใดๆ ที่พาร์ทเนอร์จัดทำเพื่อเสนอต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรหรือตัวแทนที่ว่าจ้างโดยสตาร์บัคส์เพื่อสนับสนุนการนำเข้าและส่งออกจะต้องถูกต้องและเป็นจริง ถ้าคุณทำธุรกิจระหว่างประเทศในนามของสตาร์บัคส์ โปรดทำให้แน่ใจว่าคุณมีความเข้าใจกฎหมายเหล่านี้เป็นอย่างดี และรู้จักบริษัทอื่นๆ ที่ทำธุรกิจในนามของสตาร์บัคส์อย่างเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าพวกเขาได้ดำเนินการในนามของเราอย่างเหมาะสม

พาร์ทเนอร์ของสตาร์บัคส์จะต้องไม่โน้มน้าวการตัดสินใจทางธุรกิจด้วยการติดสินบนหรือให้ส่วนแบ่งอย่างผิดกฎหมายไม่ว่าในกรณีใดๆ

ความสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการ

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



“พาร์ทเนอร์ต้องติดต่อกับราชการอย่างซื่อสัตย์ และตรงไปตรงมา”

ถ้าคุณได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ราชการหรือผู้บังคับกฎหมายเพื่อขอข้อมูลหรือขอเข้ามาตรวจสอบ คุณควรแจ้งผู้จัดการของคุณทันที ผู้จัดการของคุณจะดำเนินการตามความเหมาะสมหรือติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอคำแนะนำ

สตาร์บัคส์มีนโยบายที่จะติดต่อกับหน่วยงานราชการอย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรม และปฏิบัติตามคำขอและกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสมของทางราชการ พาร์ทเนอร์ต้องติดต่อกับราชการอย่างซื่อสัตย์และตรงไปตรงมา และไม่ชี้หน้าหรือสนับสนุนให้พาร์ทเนอร์คนอื่นหรือบุคคลอื่นใดให้ข้อมูลเท็จหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่เจ้าหน้าที่หรือตัวแทนของทางราชการ พาร์ทเนอร์ต้องไม่ชี้หน้าหรือสนับสนุนให้บุคคลอื่นใดทำลายบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

คำถาม: เราใช้ตัวแทนเพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ราชการในท้องถิ่น เมื่อไม่นานมานี้ เขาได้ขอขึ้นค่านายหน้า และฉันสงสัยว่าเขาอาจจะเอาเงินก้อนนี้ไปให้กับเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่น ฉันควรทำอย่างไร

คำตอบ: ถ้าคุณสงสัยว่าตัวแทนกำลังทำการให้เงินอย่างผิดกฎหมายในนามของสตาร์บัคส์ บริษัทมีหน้าที่ต้องทำการสอบสวนว่าเรื่องนี้เป็นจริงหรือไม่และหยุดการจ่ายเงินนั้น คุณควรรายงานข้อสงสัยของคุณต่อผู้จัดการของคุณหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ความมุ่งมั่นของสตาร์บัคส์ที่จะทำงานกับหน่วยราชการอย่างยุติธรรมและซื่อสัตย์นั้น รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดกับเจ้าหน้าที่ราชการด้วย

พาร์ทเนอร์บางคนจะได้รับการแจ้งและการฝึกอบรมเป็นประจำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของสหรัฐฯ รวมทั้งที่เกี่ยวกับการเปิดเผย การล้อบบี้ การต่อต้านการติดสินบน และการต่อต้านคอร์รัปชัน

หลักปฏิบัติในการขายและการโฆษณา

สตาร์บัคส์จะแข่งขันด้านการขายและการโฆษณา ด้วยข้อดีของผลิตภัณฑ์และบริการของเรา การสื่อสารของเราเกี่ยวกับลูกค้าหรือผู้ที่มีแนวโน้มจะเป็นลูกค้าต้องถูกต้องและเป็นจริง เมื่อเรากล่าวถึงสิ่งใดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเรา เราต้องสามารถพิสูจน์ยืนยัน คำกล่าวนั้นได้ เราขายคุณภาพของสิ่งที่เราทำและไม่กล่าวร้ายคู่แข่ง

การแข่งขันที่เป็นธรรม

กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันที่เป็นธรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพในตลาดเสรี สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเปิดกว้าง สตาร์บัคส์ต้องตัดสินใจในเรื่องธุรกิจด้วยตนเอง โดยเป็นอิสระจากการทำความเข้าใจหรือการตกลงกับคู่แข่งหรือซัพพลายเออร์ ซึ่งจำกัดการแข่งขัน สตาร์บัคส์ถือว่าการปฏิบัติตามกฎหมายเหล่านี้เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

ในการทำธุรกิจของสตาร์บัคส์ พาร์ทเนอร์ทุกคนจะต้อง:

- ไม่ทำหรือเรื่องกำหนดราคา การผลิต หรือตลาดกับคู่แข่งหรือลูกค้า
- ไม่กำหนดราคาขายต่อกับลูกค้าหรือซัพพลายเออร์
- นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของสตาร์บัคส์ในลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมหลักของเราเสมอ
- ไม่ชักจูงให้บุคคลที่สามละเมิดข้อตกลงที่มีอยู่
- ไม่กระทำการในลักษณะที่อาจถูกมองว่าเป็นความพยายามที่จะกีดกันคู่แข่งปัจจุบัน หรือผู้ที่เป็นคู่แข่งหรือเพื่อควบคุมราคาตลาด

คำถาม: ฉันกำลังจะไปงานแสดงสินค้าแห่งหนึ่ง ฉันจะไปดูคู่แข่งได้หรือไม่

คำตอบ: ได้ คุณอาจไปที่บูธของคู่แข่งและรับเอกสารที่ใช้แจกบุคคลทั่วไปได้ แต่ถ้าคุณจะพูดคุยกับคนในบูธนั้น คุณต้องแสดงตัวว่าเป็นพาร์ทเนอร์ของสตาร์บัคส์และหลีกเลี่ยงการสนทนาเชิงธุรกิจ ถ้าคุณมีข้อสงสัยใดๆ คุณควรขอคำปรึกษาจากฝ่ายกฎหมายและกิจการบริษัทก่อนเข้าชมนงาน

คำถาม: ฉันมีเพื่อนเป็นพนักงานขายของบริษัทคู่แข่ง ในบางครั้งเราพูดคุยกันในเรื่องแผนธุรกิจ ฉันควรเป็นกั่วงวลหรือไม่

คำตอบ: ใช่ คุณกำลังเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับที่สตาร์บัคส์ได้ลงทุนทั้งเวลาและเงินทองเพื่อพัฒนาขึ้นมา และคุณอาจกำลังละเมิดกฎหมายการแข่งขัน ซึ่งห้ามการหารือกันในเรื่องการตลาดและการกำหนดราคา

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เราทุกคนต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์มีอยู่เมื่อผลประโยชน์หรือกิจกรรมส่วนตัวขัดแย้งหรือดูเหมือนจะขัดแย้งกับหน้าที่ที่คุณปฏิบัติ อยู่ที่สตาร์บัคส์ หรือรับผิดชอบต่อสตาร์บัคส์ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจส่งผลกระทบต่อคนที่มีจริยธรรมมากที่สุดโดยไม่รู้ตัวและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจทำให้การกระทำหรือคุณธรรมของพาร์ทเนอร์เป็นที่น่าสงสัย

นอกเหนือจากการเปิดเผยประจำปีแล้ว เรื่องที่มีโอกาสเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องถูกเปิดเผยต่อผู้จัดการของพาร์ทเนอร์หรือรองประธานผู้รับผิดชอบฝ่ายหรือหน่วยธุรกิจของพาร์ทเนอร์นั้น ซึ่งจะเป็นผู้ติดต่อไปยังประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายจรรยาบรรณและกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ พาร์ทเนอร์อาจเลือกเปิดเผยต่อประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายจรรยาบรรณและกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยตรงผ่านฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

คำถาม: ฉันมีญาติคนหนึ่งซึ่งฉันอยากจ้างให้มาทำงานบางอย่างที่สตาร์บัคส์ เนื่องจากมันเป็นโครงการที่จำเป็นต้องทำตามกฎหมายและญาติของฉันก็ได้รับการฝึกอบรมมาสำหรับทำงานประเภทนี้ ฉันจะจ้างเขามาทำงานได้หรือไม่

คำตอบ: แม้ว่าจะงานนี้จะถูกต้องตามกฎหมาย แต่สถานการณ์ทำให้ดูเหมือนเป็นเรื่องของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จึงควรแจ้งสถานการณ์นี้ไปยังฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบเพื่อจะได้รับการทบทวนโดยผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนที่จะตกลงทำสัญญา ซึ่งจะเป็นการช่วยปกป้องตัวของคุณ ญาติของคุณ และสตาร์บัคส์ หากเกิดมีข้อสงสัยในเรื่องความสัมพันธ์นี้

ตัวอย่างสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้แก่:

- การได้รับการว่าจ้างโดยบริษัทหรือตำแหน่งงานของบริษัท (รวมถึงการให้คำปรึกษา) ซึ่งทำธุรกิจหรือต้องการทำธุรกิจกับสตาร์บัคส์หรือแข่งขันกับสตาร์บัคส์ (ตัวอย่างเช่น การทำงานในร้านกาแฟของคุณเอง)
- การลงทุนโดยตรงเป็นเงินจำนวนมากในบริษัทดังกล่าว (โดยตัวคุณหรือสมาชิกครอบครัวโดยตรงของคุณ)
- การกระทำการในนามของบุคคลใดๆ นอกเหนือจากสตาร์บัคส์ในการตกลงธุรกิจใดๆ กับสตาร์บัคส์ (ตัวอย่างเช่น ช่วยเหลือบุคคลอื่นใดในการขายผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการให้แก่สตาร์บัคส์)
- การมีส่วนเกี่ยวข้องโดยส่วนตัวในการตกลงธุรกิจที่สตาร์บัคส์มีผลประโยชน์

ของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง

ห้ามรับหรือให้ของกำนัลหรือการเอื้อประโยชน์ หากการทำเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นบุญคุณ ส่งผลกระทบต่อการใช้ดุลพินิจอย่างเป็นมืออาชีพของคุณหรือทำให้ดูเหมือนว่าอาจเป็นเช่นนั้น ในการตัดสินใจของกำนัลมีความเหมาะสมหรือไม่ คุณควรพิจารณามูลค่าของของกำนัลนั้นและพิจารณาว่าการเปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับของกำนัลดังกล่าวจะทำให้คุณหรือสตาร์บัคส์เสื่อมเสียหรือไม่

“การให้หรือการยอมรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองที่มีมูลค่าอาจถูกตีความว่าเป็นความพยายามที่ไม่เหมาะสมเพื่อส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์”

ห้ามให้หรือรับของกำนัลที่เป็นเงิน (อย่างไรก็ตาม พาร์ทเนอร์ค่าปลีกบางรายอาจยอมรับค่าทิปตามธรรมเนียมสำหรับบริการที่ดี) ตามกฎทั่วไป พาร์ทเนอร์ควรจำกัดของกำนัลที่ให้หรือรับจากผู้ค้าหรือผู้ร่วมธุรกิจรายหนึ่งอยู่ที่ US \$75 ต่อปี ของกำนัลที่มีมูลค่าในตัวเงินสามารถให้หรือยอมรับได้ หากเป็นมารยาททางธุรกิจทั่วไป เช่น กาแฟตัวอย่าง ถ้วยกาแฟ ปากกา หรือของที่ระลึกอื่นที่คล้ายกัน

อย่างไรก็ตาม ในช่วงเทศกาลสำหรับบางประเทศที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติโดยทั่วไปในการมอบหรือแลกเปลี่ยนของขวัญที่เป็นตัวเงิน เช่น ในประเทศจีน ญี่ปุ่น สิงคโปร์ มาเลเซีย และไทย พาร์ทเนอร์ไม่ควรเรียกรอ แต่สามารถแลกเปลี่ยนเงินกับผู้ร่วมทำธุรกิจที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐได้เล็กน้อย น้อยๆ พอเป็นพิธีซึ่งต้องไม่เกิน US \$20

การแลกเปลี่ยนสิ่งของที่มีมูลค่ากับผู้ทำธุรกิจอื่นๆ รวมถึงร้านค้าและร้านอาหารเป็นสิ่งต้องห้ามโดยเด็ดขาด

ห้ามจัดให้มีการหรือร้องขอให้มีการเลี้ยงอาหารหรือการเลี้ยงรับรองจากบุคคลใดๆ ที่สตาร์บัคส์ทำธุรกิจด้วย หรือจากบุคคลใดๆ ที่ต้องการทำธุรกิจกับสตาร์บัคส์ การให้หรือการยอมรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองที่มีมูลค่าอาจถูกตีความว่าเป็นความพยายามที่ไม่เหมาะสมเพื่อส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์

คำถาม: ฉันจะตอบรับการเลี้ยงอาหารในงานธุรกิจจากซีพีพลายเออร์ได้หรือไม่

คำตอบ: โดยทั่วไป เราสามารถตอบรับการเลี้ยงอาหารที่มีราคาพอประมาณและไม่บ่อยครั้ง อย่างไรก็ตาม เมื่อใดก็ตามที่ซีพีพลายเออร์เลี้ยงอาหารให้พิจารณาสถานการณ์แวดล้อมเสมอ และดูว่าจะกระทบกับการวางตัวเป็นกลางของคุณ หรือถูกมองจากคนภายนอกว่ากระทบหรือไม่ ถ้ามีการเสนอเลี้ยงอาหารในช่วงเจรจาต่อรองสัญญา คุณต้องปฏิเสธคำเชิญอย่างสุภาพเสมอ ปรึกษากับผู้จัดการของคุณ ถ้าคุณไม่แน่ใจ

พาร์ทเนอร์อาจเสนอหรือตอบรับการเลี้ยงอาหารหรือเลี้ยงรับรองถ้าเป็นเรื่องที่สมเหตุสมผล เป็นไปตามธรรมเนียมปฏิบัติ เหมาะสม ไม่เกิดบ่อยครั้ง และไม่แพง โปรดอ่านนโยบายเรื่องการเดินทางและ/หรือค่าใช้จ่ายสำหรับหน่วยธุรกิจหรือแผนกของคุณสำหรับคำแนะนำเพิ่มเติม สตาร์บัคส์ห้ามการเสนอ การให้ การร้องขอ หรือการรับสินบนหรือสิ่งจูงใจไม่ว่ารูปแบบใด การเกี่ยวข้องในการกระทำดังกล่าวมีโทษร้ายแรง

คำถาม: ผู้ค้าที่ฉันติดต่องานด้วยเพิ่งจะทำโครงการที่สำคัญเสร็จตามเวลาและภายในงบที่ตั้งไว้ ฉันต้องการที่จะแสดงความชื่นชมด้วยการให้ของกำนัล ควรเป็นของกำนัลประเภทใดจึงจะเหมาะสม

คำตอบ: เมื่อเราให้ของกำนัล เราได้บ่งบอกวิธีที่เราทำธุรกิจว่าเป็นเรื่องของธุรกิจเท่านั้น พึงระลึกไว้เสมอขณะที่คุณเลือกของกำนัลให้กับคู่ค้า ตามกฎทั่วไป พาร์ทเนอร์ควรจำกัดของกำนัลที่ให้หรือรับจากผู้ค้าหรือผู้ร่วมธุรกิจรายหนึ่งอยู่ที่ US \$75 ต่อปี และคำนึงถึงนโยบายเรื่องของกำนัลและการเลี้ยงรับรองของบริษัทคู่ค้าด้วย เมื่อเราต้องการให้ผู้อื่นเคารพในมาตรฐานของเรา เราก็คงต้องเอาใจใส่ต่อมาตรฐานของเขาด้วย

หลักทรัพย์

ในฐานะพาร์ทเนอร์ คุณอาจรับรู้ข้อมูลที่เป็นความลับและมีความสำคัญต่อธุรกิจของสตาร์บัคส์ ซึ่งเรียกกันว่า “ข้อมูลที่มีสาระสำคัญและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ” พาร์ทเนอร์ต้องไม่ซื้อหรือขายหุ้น (รวมทั้งการใช้สิทธิ์ซื้อหุ้นที่ไม่ต้องอาศัยเงิน) หรือหลักทรัพย์อื่นใดบนพื้นฐานของข้อมูลนี้ เพื่อป้องกันปัญหาใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น คุณควรตีความคำว่า “ข้อมูลที่มีสาระสำคัญและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ” แบบกว้างๆ ด้วย

ตัวอย่างข้อมูลที่มีสาระสำคัญได้แก่:

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

ข้อมูลที่ถือว่าเป็นข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ เว้นแต่ข้อมูลนั้นได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะอย่างเหมาะสมแล้ว ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูล ได้แก่ การยื่นข้อมูลสาธารณะต่อหน่วยงานกำกับดูแลหลักทรัพย์และการออกข่าวประชาสัมพันธ์ของบริษัท

จะต้องมีระยะเวลาเพียงพอเพื่อให้ตลาดได้วิเคราะห์ข้อมูลนั้น ที่สตาร์บัคส์ เรากำหนดว่าข้อมูลต้องเปิดเผยต่อสาธารณะอย่างน้อยหนึ่งวันทำการก่อนที่คุณจะสามารถซื้อขายหลักทรัพย์ของสตาร์บัคส์ได้ นอกจากนี้ ยังห้ามไม่ให้ผู้บริหารและพาร์ทเนอร์บางคนที่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีสาระสำคัญและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นประจำ ทำการซื้อขายในระหว่างช่วงเวลาดับการซื้อขาย (Blackout Period) ที่สตาร์บัคส์กำหนดไว้ด้วย

คำถาม: ครบครันของฉันและเพื่อนของฉันมักถามฉันเกี่ยวกับสตาร์บัคส์และถามว่าควรซื้อหุ้นของสตาร์บัคส์หรือไม่ ฉันมักจะบอกเขาไปเท่าที่รู้เกี่ยวกับธุรกิจของเราและแนะนำให้เขาซื้อหุ้น จะเป็นปัญหาหรือไม่

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

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติม จากนโยบายเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในซึ่งติดต่อขอรับได้จากฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ



ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์

ข้อมูลที่เป็นความลับ

ในระหว่างการทำงานกับสตาร์บัคส์ พาร์ทเนอร์ทุกคนจะได้รับความรู้และข้อมูลซึ่งไม่เปิดเผยต่อสาธารณะและเป็นของสตาร์บัคส์ พาร์ทเนอร์ทุกคนได้รับความไว้วางใจว่าจะรักษาความลับของข้อมูลที่มีคุณค่านี

“ข้อมูลของสตาร์บัคส์มีไว้เพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้นและไม่ควรนำไปเปิดเผยให้แก่ผู้ใดก็ตามที่มีได้อยู่ในสตาร์บัคส์”

ข้อมูลที่เป็นความลับรวมถึงข้อมูลของซีพพลายเออร์ เทคโนโลยีของสตาร์บัคส์ วิธีการปรุงสูตร การปรุงกาแฟ แผนธุรกิจและแผนการตลาด การสื่อสารภายในบริษัท และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่และผลิตภัณฑ์ในอนาคต

ข้อมูลของสตาร์บัคส์มีไว้เพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้นและไม่ควรนำไปเปิดเผยให้แก่ผู้ใดก็ตามที่อยู่นอกสตาร์บัคส์ แม้แต่ภายในบริษัท เฉพาะบุคคลที่จำเป็นต้องทราบข้อมูลเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้เท่านั้นที่ควรจะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับได้ ถ้าคุณเผลอออกจากสตาร์บัคส์ คุณต้องส่งคืนเนื้อหาและทรัพย์สินทั้งหมดของบริษัท รวมถึงสำเนาทั้งหมด

ข้อมูลที่เป็นความลับควร:

- จัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัยและไม่ควรปล่อยทิ้งไว้ในที่ผู้อื่นอาจพบเห็นได้
- ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นความลับ
- ไม่ถูกส่งไปยังเครื่องโทรสารหรือเครื่องพิมพ์ที่ไม่มีผู้ดูแล
- ไม่หารือในที่ที่ผู้อื่นอาจได้ยิน

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะมีความยุติธรรมเกี่ยวกับข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นความลับ สตาร์บัคส์เคารพในข้อมูลของผู้อื่น เช่นเดียวกับที่เราใส่ใจที่จะปกป้องข้อมูลของเรา

ต่อไปนี้เป็นกฎระเบียบพื้นฐานบางประการที่ต้องปฏิบัติตาม:

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

คำถาม: ฉันสามารถเริ่มงานได้ตั้งแต่เช้าด้วยการโทรกลับในขณะที่กำลังเดินทางมาทำงานทางรถไฟ จะเป็นปัญหาหรือไม่

คำตอบ: คุณต้องระมัดระวังที่จะไม่กล่าวถึงข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะของบริษัทในที่สาธารณะซึ่งอาจทำให้คนอื่นได้ยิน เช่น ในรถแท็กซี่ ลิฟท์ หรือในงานสัมมนาและงานแสดงสินค้า ถ้ามีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ในที่สาธารณะให้ระแวดระวังพื้นที่รอบตัว

ทรัพย์สินทางปัญญาอื่นๆ

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

พาร์ทเนอร์ต้องแจ้งให้สตาร์ทอัพทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทันทีเกี่ยวกับผลงานดังกล่าว และร่วมมือกับบริษัทในการพยายามเพื่อให้ได้มาซึ่งความคุ้มครองสำหรับสตาร์ทอัพ

เพื่อให้มั่นใจว่าสตาร์ทอัพจะได้รับประโยชน์จากงานที่ทำโดยที่ปรึกษาภายนอก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดทำข้อตกลงหรือชาวประชาสัมพันธ์เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเหมาะสมให้เรียบร้อยก่อนทำงานใดๆ จะเริ่มขึ้น

“แบรนด์เป็นสิ่งที่เปราะบางและต้องใช้อย่างรอบคอบและได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้ในทางที่ผิด”

พึงระลึกด้วยว่าแบรนด์ของเรา ซึ่งรวมถึงชื่อสตาร์ทอัพ มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของสตาร์ทอัพ แบรนด์เป็นสิ่งที่เปราะบางและต้องใช้อย่างรอบคอบและได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้ในทางที่ผิด โปรดอ่านคำแนะนำของสตาร์ทอัพเกี่ยวกับการใช้เครื่องหมายการค้าที่เหมาะสม

เมื่อสตาร์ทอัพใช้ผลงานของผู้อื่น รวมถึงศิลปะและดนตรี เราต้องแน่ใจว่าปฏิบัติตามกฎระเบียบนี้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น คุณควรใช้เฉพาะซอฟต์แวร์ที่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องและควรใช้เฉพาะซอฟต์แวร์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขของใบอนุญาตสำหรับซอฟต์แวร์นั้นเท่านั้น เนื้อหาและดนตรีที่เป็นลายลักษณ์อักษรอาจอยู่ภายใต้การคุ้มครองของลิขสิทธิ์และควรทำสำเนาเฉพาะเมื่อได้รับอนุญาตเท่านั้น โปรดใช้ความระมัดระวัง เนื่องจากเนื้อหาที่มีลิขสิทธิ์บางอย่างอาจไม่มีข้อความเตือน

การใช้และการเก็บรักษามันท์กข้อมูลของบริษัท

นโยบายการจัดการข้อมูลของสตาร์ทอัพระบุว่าพาร์ทเนอร์จะจัดการข้อมูลด้วยวิธีที่สนับสนุนความต้องการทางธุรกิจ และในขณะเดียวกันทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรักษาความปลอดภัยและความสอดคล้องกับข้อกำหนดตามกำหนดหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ นโยบายนี้ใช้กับมันท์กที่เก็บรักษาอยู่ในทุกรูปแบบที่สตาร์ทอัพ รวมทั้งกระดาษและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ถ้าคุณรับผิดชอบในการจัดเตรียมและดูแลรักษามันท์กใดๆ ของสตาร์ทอัพ โปรดทำความเข้าใจกับ*คู่มือการจัดการมันท์กของสตาร์ทอัพ* กำหนด*การเก็บรักษามันท์กของสตาร์ทอัพ* และโดยเจตนาอย่างยิ่งระยะเวลาเก็บรักษาสำหรับมันท์กที่คุณเก็บรักษาอยู่ พึงระลึกด้วยว่า

มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกี่ยวกับการดำเนินการและการจัดการข้อมูลที่เป็นส่วนตัวและที่เป็นความลับ ซึ่งรวมถึงการรวบรวม การจัดเก็บ การใช้ การแก้ไข การเปิดเผย และการทำลายข้อมูล

- บันทึกลงจะต้องถูกจัดเตรียมอย่างเที่ยงตรง เชื่อถือได้ และจัดเก็บอย่างเหมาะสมตามที่ระบุไว้ใน*คู่มือการจัดการบันทึกของสตาร์บัคส์ และกำหนดการเก็บรักษาบันทึกของสตาร์บัคส์*
- บันทึกข้อมูลต้องสะท้อนถึงธุรกรรมที่จำเป็นทั้งหมดและกิจกรรมอื่นๆ อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ภายในระบบบัญชีและการรายงานตามปกติของสตาร์บัคส์
- ต้องไม่มีกองทุน สินทรัพย์ หรือบัญชี “ที่ไม่มีการบันทึก” ของบริษัท ไม่ว่าจะเกิดผลอะไรก็ตามสำหรับบัญชีดังกล่าว

คุณต้องไม่ทำลายหรือทิ้งข้อมูลที่คุณทราบว่าจะต้องเก็บรักษาไว้ตามกฎหมาย บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางกฎหมายต้องไม่ถูกทำลายหรือถูกทิ้ง และต้องถูกเก็บรักษาไว้ ถ้าสตาร์บัคส์ได้รับหมายศาล (หรือคำสั่งของศาลในรูปแบบอื่น) หรือคำขอเกี่ยวกับข้อมูลหรือเอกสารทางกฎหมาย หรือหากมีเหตุผลที่เชื่อได้ว่าคำขอเหล่านั้นอาจเกิดขึ้นในอนาคต บริษัทมีนโยบายให้เก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องนั้นไว้

“มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกี่ยวกับการดำเนินการและการจัดการข้อมูลที่เป็นส่วนตัวและที่เป็นความลับ”

ข้อมูลทางบัญชีและการบันทึกข้อมูล

พาร์ทเนอร์ทุกคนต้องตรวจสอบให้แน่ใจในความถูกต้องและความสมบูรณ์ของบันทึกข้อมูลทางบัญชีของบริษัทสตาร์บัคส์ ซึ่งรวมถึงความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางบัญชี รวมทั้งความซื่อสัตย์ในการเปิดเผยข้อมูลและการให้ข้อมูล

ข้อมูลทางบัญชี งบการเงิน ของสตาร์บัคส์ควรถูกจัดเก็บตามข้อกำหนดของกฎหมายและหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป สินทรัพย์และหนี้สินทั้งหมดของสตาร์บัคส์ควรได้รับการบันทึกในระบบบัญชีอย่างถูกต้อง

ค่าใช้จ่ายและรายได้ต้องถูกบันทึกในเวลาที่ถูกต้อง การขายจะไม่ถือว่าเป็นเสร็จสิ้นอย่างเป็นทางการจนกว่าจะมีหลักฐานข้อตกลงการขาย การส่งผ่านความเป็นเจ้าของและมีการกำหนดราคาและเชื่อว่าเก็บเงินได้ จะถือเป็นการบิดเบือนถ้ามีการบันทึกการขายก่อนถึงกำหนดนั้น

บัญชีการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบบัญชี

ข้อสงสัยเกี่ยวกับการบัญชี การควบคุมบัญชีภายใน และการตรวจสอบบัญชี ควรได้รับการรายงานทันทีผ่านเว็บไซต์ หรือสายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตามที่อธิบายไว้ในส่วน “การขอคำแนะนำและการแจ้งข้อสงสัย” ของคู่มือฉบับนี้ รายงานอาจถูกส่งโดยไม่ระบุชื่อและจะได้รับการปกปิดเป็นความลับ

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดประเภทรายงาน รายงานลักษณะนี้จะถูกส่งไปยังแผนกจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายจรรยาบรรณและกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือที่ปรึกษาทั่วไปประจำสำนักงานใหญ่ของสตาร์บัคส์ในสหรัฐอเมริกา คณะกรรมการตรวจสอบและกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบของคณะกรรมการบริษัท หรือประธานคณะกรรมการอิสระ



การมีส่วนร่วมกับชุมชน

พันธกิจด้านสิ่งแวดล้อม

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในทุกๆ ด้านของธุรกิจของเรา เราดำเนินการตามพันธกิจนี้โดย:

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

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

พาร์ทเนอร์ทุกคนควรเสาะหาหนทางที่จะจัดการผลกระทบของการปฏิบัติงานของเราต่อสิ่งแวดล้อมและนำเอาหลักการของพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อมมาปรับใช้ในงานของตนอย่างน้อยที่สุด เราทุกคนต้องสร้างความมั่นใจว่า หลักปฏิบัติและกิจกรรมทางธุรกิจของสตาร์บัคส์จะสอดคล้องทั้งตามตัวอักษรและตามเจตนารมณ์ ของกฎหมายและนโยบายทั้งหมดของบริษัท

สตาร์บัคส์เข้าใจดีว่าความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งจำเป็นถ้าเราต้องการรักษาโลกของเราให้กับชนรุ่นหลัง ความมุ่งมั่นของเราในการมีส่วนทำสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อบริษัทของเรา เราเน้นย้ำถึงความมุ่งมั่นนี้ในปี พ.ศ. 2535 เมื่อเราประกาศพันธกิจด้านสิ่งแวดล้อมของเรา ซึ่งให้แนวทางในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของเรา สตาร์บัคส์ได้ปรับเปลี่ยนและขยายความค่านิยมของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและความหมายของการเป็นผู้นำในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมส่วนตัว

สตาร์บัคส์เข้าใจถึงความต้องการสมดุลระหว่างการ ทำงาน ชีวิตส่วนตัว และชีวิตครอบครัว และเราสนับสนุนให้พาร์ทเนอร์มีส่วนร่วมในชุมชนของตนเอง อย่างไรก็ตาม พาร์ทเนอร์ไม่ควรยึดเย็ดความเชื่อหรือความคิดเห็นส่วนตัวให้กับพาร์ทเนอร์คนอื่นฯ หรือแสดงว่าความคิดเห็นส่วนตัวของคุณเป็นความคิดเห็นของสตาร์บัคส์

คุณอาจเก็บกิจกรรมส่วนตัวของคุณนอกสถานที่ทำงานเป็นความลับ แต่โปรดระลึกไว้เสมอว่าคุณเป็นตัวแทนของสตาร์บัคส์คนหนึ่ง ความประพฤติของคุณอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ผู้คนมีต่อแบรนด์และการบริการของสตาร์บัคส์

กิจกรรมทางการเมือง

คุณต้องดำเนินกิจกรรมทางการเมืองในเวลาส่วนตัวและโดยใช้ทรัพยากรส่วนตัว คุณต้องไม่ทำการส่งเสริมความคิดเห็นหรือความเชื่อทางการเมืองหรือความเชื่อส่วนบุคคลใดๆ (รวมถึงการติดหรือแจกจ่ายใบประกาศ หรือเนื้อหาอื่นใด) ภายในหรือรอบพื้นที่ของสตาร์บัคส์ และคุณต้องไม่กล่าวอ้างหรือบ่งบอกว่าคุณพูดในนามของสตาร์บัคส์หรือบริษัท สนับสนุนแนวคิดของคุณ

การประชาสัมพันธ์

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

มาตรฐานและนโยบายที่ระบุไว้ในที่นี่ไม่ใช่มาตรฐานและนโยบายที่มีผลบังคับใช้ทั้งหมดของสตาร์บัคส์ และไม่ใช่อธิบายที่ครอบคลุมหรือครบถ้วนเกี่ยวกับกฎหมายที่บังคับใช้กับสตาร์บัคส์และพาร์ทเนอร์ของบริษัทในประเทศใดโดยเฉพาะ พาร์ทเนอร์ทุกคนของสตาร์บัคส์มีความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องที่จะต้องทำความเข้าใจกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในงานของตนและนโยบายของสตาร์บัคส์ การละเมิดมาตรฐาน นโยบายของสตาร์บัคส์ หรือกฎหมาย อาจนำไปสู่การดำเนินการทางวินัยสูงสุดถึงขั้นไล่ออก

มาตรฐานและนโยบายที่ระบุไว้ในที่นี่อาจมีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นครั้งคราว พาร์ทเนอร์ควรเข้าไปดู *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจฉบับล่าสุด* ที่ประกาศไว้ที่ www.starbucks.com

กรอบการตัดสินใจในเรื่องจรรยาบรรณ



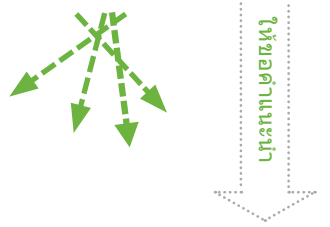
ลองนึกถึงวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ (คุณสามารถทำอะไรได้บ้าง) รวมทั้งอุปสรรคต่างๆ ในการแก้ปัญหาดังกล่าว

หาวิธีการที่ดีที่สุด (คุณควรทำอะไรบ้าง)



- วิธีนั้นเป็นไปตามพันธกิจเพื่อสตาร์บัคส์ของเรา *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ* และกฎหมายหรือข้อกำหนดที่ใช้บังคับหรือไม่
- วิธีการของคุณจะทำให้คุณหรือสตาร์บัคส์เสียหายหรือไม่
- วิธีการของคุณจะดูแล้วเป็นอย่างไรหากนำออกเผยแพร่ในหนังสือพิมพ์
- คุณรู้สึกสบายใจหรือไม่หากวิธีการดังกล่าวกลายเป็นตัวอย่างที่ถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจในอนาคต

หากวิถีทางในการดำเนินการไม่ชัดเจน



ปฏิบัติตามสิ่งที่
คุณตัดสินใจ

คุณได้รับมอบอำนาจ
คุณสามารถให้ประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้าได้ เมื่อคุณทราบดีว่าสตาร์บัคส์สนับสนุนให้คุณทำสิ่งที่ถูกต้องและทำธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์

คุณมีหน้าที่รับผิดชอบ
คุณมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำให้สตาร์บัคส์มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเยี่ยม รวมทั้งปกป้องวัฒนธรรมขององค์กร ชื่อเสียง และแบรนด์ของเรา

คุณได้รับการช่วยเหลือ
ถ้าคุณไม่แน่ใจว่าจะทำอย่างไรในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คุณมีแหล่งทรัพยากรต่างๆ ที่สามารถช่วยคุณได้ ซึ่งรวมถึงฝ่ายทรัพยากรบุคคล *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ* และฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

คุณสามารถร้องเรียน
เมื่อคุณคิดว่ามีบางสิ่งที่ไม่ถูกต้อง คุณสามารถร้องเรียนและแจ้งปัญหาได้ โดยคุณตระหนักดีว่า สตาร์บัคส์ต้องการรับรู้ปัญหาเหล่านั้น และจะไม่ยอมให้มีการตอบโต้พาร์ทเนอร์ที่ทำการร้องเรียนเป็นอันขาด

คำถามที่พบบ่อย

คำถาม: จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสตาร์บัคส์คืออะไร

คำตอบ: จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสตาร์บัคส์ ซึ่งรวมสำนักงานนโยบายของสตาร์บัคส์ ซึ่งสนับสนุนพันธกิจเพื่อสตาร์บัคส์ของเรา และปกป้องวัฒนธรรม และชื่อเสียงของเราด้วยการจัดสรรทรัพยากร เพื่อช่วยพาร์ทเนอร์ในการตัดสินใจด้านจรรยาบรรณในการทำงาน

คำถาม: มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ ของสตาร์บัคส์คืออะไร

คำตอบ: *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ* เป็นคู่มือที่แจกจ่ายให้กับพาร์ทเนอร์ทุกคน เพื่อช่วยให้พาร์ทเนอร์ตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมในการทำงาน *มาตรฐาน* นี้เป็นค่าแกลงสั้นๆ ที่ระบุถึงความคาดหวังบางประการของบริษัทว่าเราทุกคนควรดำเนินธุรกิจของสตาร์บัคส์อย่างไร

คำถาม: ฉันควรใช้ คู่มือมาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจนี้ อย่างไร

คำตอบ: อ่าน *มาตรฐาน* ในการทำงานนี้อย่างถี่ถ้วนและตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจเนื้อหาของมาตรฐานนี้ ถ้าคุณมีคำถามหรือข้อสงสัย โปรดติดต่อฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลของคุณหรือติดต่อฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบทาง รายการช่องทางการติดต่อที่ปกหลังด้านในของคู่มือนี้

คำถาม: สายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสตาร์บัคส์คืออะไร

คำตอบ: สายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบคือหมายเลขโทรฟรีสำหรับการรายงานประเด็นปัญหาหรือแจ้งข้อสงสัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม ประเด็นปัญหาทางกฎหมาย หรือกรณีที่อาจมีการละเมิดนโยบายของสตาร์บัคส์ รวมถึง *มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ* และค่านิยมหลักของเรา ทั้งนี้ ไม่มีการเก็บค่าบริการสำหรับการโทรดังกล่าว และมีการรับสายโดยบุคคลที่สาม ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน

คำถาม: ฉันสามารถโทรติดต่อสายด่วนได้หรือไม่ หากฉันพูดภาษาอังกฤษได้ไม่คล่อง

คำตอบ: ได้ เรามีการจัดเตรียมล่ามไว้สำหรับให้บริการในเวลาจริง หากมีการร้องขอ

คำถาม: จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อมีการโทรติดต่อไปยังสายด่วน

คำตอบ: โทรศัพท์ที่ติดต่อมายังสายด่วนจะได้รับการตอบรับโดยบุคคลภายนอกสตาร์บัคส์ ผู้เชี่ยวชาญจะพูดคุยกับผู้ที่โทรมาเกี่ยวกับคำถามหรือข้อสงสัยของเขาและส่งรายงานแจ้งไปที่พาร์ทเนอร์ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งจะทำงานร่วมกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบและดำเนินการตามความเหมาะสม

คำถาม: ฉันสามารถโทรติดต่อสายด่วนโดยไม่ระบุชื่อได้หรือไม่

คำตอบ: ได้ คุณจะได้รับหมายเลขรายงานที่ไม่ซ้ำ ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถโทรติดต่อสายด่วนอีกครั้งและตรวจสอบสถานะของรายงานของคุณโดยไม่ต้องระบุชื่อ โทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามายังสายด่วนจะไม่มีการแกะรอยและจะได้รับการจัดการอย่างเป็นความลับ อย่างไรก็ตาม เรานับบนันให้ผู้โทรแจ้งชื่อและหมายเลขติดต่อไว้เนื่องจากรายงานที่ผู้โทรไม่ได้ให้รายละเอียดดังกล่าวไว้อาจทำให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ยากขึ้น

สตาร์บัคส์ไม่อาจรับประกันการไม่เปิดเผยตัวตนของคุณ หากคุณเปิดเผยตัวตนหรือให้ข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนของคุณ แต่บริษัทฯ จะใช้ความระมัดระวัง เพื่อรับประกันว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โทรจะยังคงเป็นความลับเท่าที่จะทำได้

คำถาม: เว็บไซต์จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบคืออะไรและแตกต่างจากสายด่วนอย่างไร

คำตอบ: เว็บไซต์จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่พาร์ทเนอร์สามารถใช้ติดต่อขอข้อแนะนำหรือแจ้งข้อสงสัย และเช่นเดียวกับสายด่วน ข้อสงสัยอาจถูกส่งโดยไม่ระบุชื่อและจะได้รับการปกปิดเป็นความลับ

คำถาม: ฉันจะถูกตอบโต้หรือข่มขู่เพราะใช้สายด่วนหรือเว็บไซต์หรือไม่

คำตอบ: สตาร์บัคส์ต่อต้านการตอบโต้หรือการข่มขู่ต่อพาร์ทเนอร์ที่แจ้งข้อสงสัยหรือปัญหาที่เกี่ยวกับกรณีที่เราอาจมีการละเมิดมาตรฐานนี้ หรือนโยบายอื่นของสตาร์บัคส์ ซึ่งเขาหรือเธอมีเหตุผลอันควรที่จะเชื่อว่าได้เกิดขึ้น

คำถาม: สายด่วนและเว็บไซต์สอดคล้องกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล นโยบาย และระเบียบปฏิบัติในท้องถิ่น รวมทั้งระเบียบปฏิบัติในการร้องทุกข์ในท้องถิ่นของฉันอย่างไร

คำตอบ: ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบจะทำงานร่วมกับพาร์ทเนอร์ในท้องถิ่นเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ปัญหาข้อสงสัยที่มีการรายงานมายังสายด่วนหรือเว็บไซต์ จึงเป็นช่องทางติดต่อเพิ่มเติมสำหรับพาร์ทเนอร์ นอกเหนือจากผู้จัดการของคุณและตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคล

คำถาม: ฉันควรติดต่อใครเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย

คำตอบ: ติดต่อตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคลของคุณหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบผ่านทางสายด่วน เว็บไซต์ หรืออีเมล

ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ

ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบให้ความรู้ และทรัพยากร เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติทางธุรกิจที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรม ถ้าคุณมีข้อสงสัยด้านการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายหรือจรรยาบรรณ โปรดติดต่อผู้จัดการของคุณ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

สายด่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ออสเตรเลีย	1-800-45-4956 หรือ 1-800-15-4867
บราซิล	0800-892-1655
แคนาดา-อังกฤษ	1-800-611-7792
แคนาดา-ฝรั่งเศส	1-866-614-0760
ชิลี	1230-020-5460
จีน-ตอนเหนือ	10-800-711-0718
จีน-ตอนใต้	10-800-110-0661
คอสตาริกา	0800-011-0928
ฝรั่งเศส	0-800-91-5128
เยอรมนี	0-800-182-2581
ฮ่องกง	800-90-8032
เนเธอร์แลนด์	0-800-022-2214
เปอร์โตริโก	1-800-611-7792
สาธารณรัฐไอร์แลนด์	1-800-55-8618
สิงคโปร์	800-110-1584
สวีตเซอร์แลนด์	0-800-56-1170
ไทย	001-800-11-005-7967
สหราชอาณาจักร	0-800-028-3528
สหรัฐอเมริกา	1-800-611-7792

พื้นที่ที่ยังไม่มีหมายเลขสายด่วน

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

เว็บไซต์จรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

<https://BusinessConduct.EAWeblne.com>

อีเมล

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

