

มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ



พันธกิจและค่านิยมของเรา

พันธกิจของเรา

เพื่อเป็นแรงบันดาลใจและหล่อหลอมจิตวิญญาณของมวลมนุษย
ครั้งละคน ครั้งละแก้ว และครั้งละชุมชน

ค่านิยมของเรา

ด้วยความใส่ใจในพาร์ทเนอร์ของเรา กาแฟของเรา และลูกค้าของเรา เรายึดมั่นในค่านิยม ดังต่อไปนี้:

- สร้างวัฒนธรรมที่อบอุ่นและต้อนรับทุกคนให้เสมือนเป็นส่วนหนึ่งของเรา
- กล้าคิด กล้าทำไม่หยุดนิ่งเพื่อค้นหาแนวทางใหม่ๆ ในการพัฒนาบริษัทฯ และพาร์ทเนอร์ของเราทุกคน
- อยู่เคียงข้างกัน ทำงานด้วยความโปร่งใส ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน
- ทำทุกสิ่งอย่างดีที่สุด และพร้อมรับผิดชอบในทุกสถานการณ์

เราให้ความสำคัญกับความสำเร็จทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงหลักมนุษยธรรม

เรียน พาร์ทเนอร์ทุกท่าน

เมื่อสตาร์บัคส์เติบโตและก้าวต่อไป คำสัญญาตามพันธกิจและค่านิยมของเรายังคงอยู่เช่นเดิม เพราะสิ่งเหล่านี้คือรากฐานของวัฒนธรรมและแนวทางที่ปฏิบัติในฐานะบุคคลและในฐานะของบริษัท

เราทุกคนได้รับมอบหมายให้ตัดสินใจในสิ่งที่มีผลต่อชื่อเสียงและความสัมพันธ์ของเรามีต่อกันและกัน กับลูกค้า พาร์ทเนอร์ทางธุรกิจ และชุมชนของเรา การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส คือหัวใจสำคัญในการดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและการปกป้องแบรนด์ของเรา

“การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส คือหัวใจสำคัญในการดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและการปกป้องแบรนด์ของเรา”

ในมาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจจะมีแนวทางที่ช่วยให้เราทุกคนตัดสินใจในการทำงานได้อย่างมีจรรยาบรรณ ขึ้นอยู่กับเราแต่ละคนที่จะรักษาค่านิยมของเราไว้ตลอดการทำงานของเรา ซึ่งหมายถึงการขอความช่วยเหลือหากคุณมีคำถามหรือความกังวล และหากคุณไม่แน่ใจในสิ่งที่จะทำในสถานการณ์นั้นๆ กรุณาบอกออกมา

ผมภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งในสิ่งที่เราได้สร้างร่วมกันมา ขอขอบคุณในความร่วมมือและคำมั่นสัญญาที่จะทำสิ่งถูกต้องเสมอและดำรงไว้ซึ่งค่านิยมของเรา

ขอให้ทุกคนก้าวไปข้างหน้า



Howard Schultz
ประธานบริหาร

รายละเอียดเนื้อหา



การดำรงอยู่ด้วยค่านิยมของเรา	4
นโยบายต่อต้านการตอบโต้	5
สถานที่ทำงาน	6
การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน	7
ความแตกต่างของแต่ละบุคคล	8
กฎระเบียบเกี่ยวกับค่าจ้างและชั่วโมงการทำงาน	8
หลักปฏิบัติทางธุรกิจ	10
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	11
ของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง	12
ธุรกิจระหว่างประเทศ	13
ความสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการ	13
หลักปฏิบัติในการขายและการโฆษณา	15
การแข่งขันที่เป็นธรรม	15
ความรับผิดชอบของเรา	16
การเก็บรักษาข้อมูล	17
ข้อมูลที่เป็นความลับ	18
ทรัพย์สินทางปัญญา	19
การใช้และการเก็บรักษาบันทึกข้อมูลของบริษัท	20
ข้อมูลทางบัญชีและบันทึกข้อมูล	20
บัญชีการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบบัญชี	21
กิจกรรมทางการเมือง	21
การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ	22
คำถามที่พบบ่อย	24
การตัดสินใจที่ถูกต้อง	26
การบอกเล่าปัญหา	28

การดำรงอยู่ด้วยค่านิยมของเรา



Coffee Master



เพราะเหตุใดจึงต้องมี (มาตรฐาน) จรรยาบรรณทางธุรกิจ

- ในฐานะบริษัทที่ดำเนินธุรกิจทั่วโลก เราต้องปฏิบัติตามมาตรฐานจรรยาบรรณและการประพฤติตนในระดับสูงสุด
- มาตรฐานนี้ใช้เพื่อตัดสินใจในการทำงานประจำวัน
- มาตรฐานนี้แสดงถึงการที่เรามีความรับผิดชอบต่อกฎหมายและจรรยาบรรณอย่างจริงจัง

เราคาดหวังให้ผู้ใดปฏิบัติตามมาตรฐานนี้

- มาตรฐานนี้ใช้กับพาร์ทเนอร์ เจ้าหน้าที่ คณะกรรมการบริหารทั้งหมดทุกคน รวมถึงพนักงานบริการชั่วคราวและผู้รับเหมาอิสระด้วย
- นอกจากนี้ เรายังคาดหวังว่าบุคคลที่สามที่ทำงานในนามของเรา จะปฏิบัติตามมาตรฐานจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด

ในฐานะพาร์ทเนอร์ เราจำเป็นต้องทราบ

- รับทราบและปฏิบัติตามมาตรฐานและนโยบายของบริษัทที่ใช้กับงานของเรา
- ถามเมื่อคุณไม่แน่ใจว่าควรทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง
- แจ้งเรื่องเมื่อคุณเห็นการกระทำที่ผิดหรือที่น่าสงสัย

ผู้นำและผู้บริหารเป็นผู้กำหนดแนวทาง

- ตั้งความคาดหวังที่สูงขึ้นสำหรับพาร์ทเนอร์และประพฤติตนเป็นตัวอย่าง
- ส่งเสริมวัฒนธรรมแบบเปิดกว้างให้พาร์ทเนอร์สามารถถามคำถามและแจ้งข้อกังวลได้อย่างสบายใจ
- เตรียมพร้อมรับทราบการกระทำผิดที่อาจเกิดขึ้นได้ในที่ทำงาน
- ส่งเสริมจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบผ่านทางช่องทางในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นโยบายต่อต้านการตอบโต้

สตาร์บัคส์จะไม่ยอมให้มีการตอบโต้หรือการกลั่นแกล้งใดๆ ต่อพาร์ทเนอร์ที่แจ้งข้อสงสัยเกี่ยวกับกรณี ที่อาจมีการละเมิดมาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือนโยบายอื่นใดของสตาร์บัคส์ ซึ่งเขาหรือเธอมี เหตุผลอันควรที่จะเชื่อว่าได้เกิดขึ้น

สถานที่ทำงาน



การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสิทธิมนุษยชนสากล สตาร์บัคส์ส่งเสริมโอกาสที่เท่าเทียมกันตามแนวทางการปฏิบัติในการจ้างงานของบริษัท ทำการตัดสินใจในการสรรหาบุคลากรโดยพิจารณาตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน และจะไม่ใช้แรงงานที่ถูกบังคับ

“พาร์ทเนอร์ทุกคนมีสิทธิ์ที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปราศจาก
การคุกคามข่มเหง รั้งแอกและการเลือกปฏิบัติ”

ในการว่าจ้างพาร์ทเนอร์ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ผู้จัดการจะต้องปฏิบัติตามข้อจำกัดทั้งหมดที่สตาร์บัคส์กำหนดขึ้นหรือที่จำเป็นทางกฎหมาย เกี่ยวกับอายุต่ำสุดในการจ้างงาน ชั่วโมงและหน้าที่ที่ทำได้โดยพาร์ทเนอร์เหล่านี้ เพื่อให้แน่ใจว่างานที่ทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการศึกษา สุขภาพ ความปลอดภัย และ การพัฒนาทางด้านร่างกายและจิตใจของพาร์ทเนอร์

พาร์ทเนอร์ทุกคนมีสิทธิ์ที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปราศจากการคุกคามข่มเหง รั้งแอกและการเลือกปฏิบัติ โดยสิ่งต่างๆ เหล่านี้ อาจแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น:

- คำพูด กิริยาท่าทาง หรือการสัมผัสร่างกายโดยไม่เหมาะสม
- การแสดงหรือการเผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาอื่นๆ ที่เป็นการล่วงละเมิด สร้างความเสื่อมเสีย หรือลามกอนาจาร ซึ่งรวมถึงการเผยแพร่ทางอีเมลและบนอินเทอร์เน็ต
- การล้อเลียนหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นการล่วงละเมิดหรือเหยียดหยาม (โดยชัดแจ้งหรือโดยการเหน็บแนมเสียดสี)
- การล่วงละเมิดทางวาจาหรือทางกายหรือการขู่ข่มขู่คุกคามต่างๆ

ถาม: เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของฉันส่งอีเมลเรื่องตลกที่ไม่เหมาะสมมาให้ฉันและเพื่อนร่วมทีมคนอื่นๆ ฉันคิดว่ามันเป็นเรื่องน่ารังเกียจ แต่ฉันไม่รู้ว่าจะใช้วิธีใดเพื่อให้เขาราบถึงความไม่สบายใจของฉัน ฉันควรทำอย่างไร

ตอบ: เราทุกคนมีหน้าที่ร่วมกันทำให้มั่นใจว่าสตาร์บัคส์เป็นสถานที่ทำงานที่ยอดเยี่ยมสำหรับพาร์ทเนอร์ทุกคน และพฤติกรรมที่น่ารังเกียจเช่นนี้เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ ถ้าคุณรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานของคุณโดยตรง โปรดติดต่อผู้จัดการของคุณ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นสร้างสรรค์และส่งเสริมสภาพแวดล้อม ซึ่งรวมถึงบุคลากรทุกคน ตลอดจนความสามารถ ความชำนาญเฉพาะด้าน และความแตกต่างที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของพนักงาน และส่งเสริมความแตกต่างของแต่ละบุคคลในฐานะข้อได้เปรียบทางธุรกิจในเชิงกลยุทธ์และการแข่งขันสำหรับบริษัท

เราเคารพในความหลากหลายของเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และซัพพลายเออร์ ตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่เรติดต่อด้วย เป้าหมายของเรา คือ การเป็นหนึ่งในบริษัทระดับโลกที่เปิดรับทุกคน มุ่งสู่ความเท่าเทียม การทำงานร่วมกัน และการเข้าถึงโดยทั่วกัน สำหรับทุกชีวิตที่เราได้สัมผัส

กฎระเบียบเกี่ยวกับค่าจ้างและชั่วโมงการทำงาน

เรามุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยค่าจ้างและชั่วโมงการทำงานใดๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่างานทั้งหมดที่ดำเนินการให้กับสตาร์บัคส์มีค่าตอบแทนอย่างถูกต้อง พาร์ทเนอร์ที่ได้รับค่าตอบแทนตามชั่วโมงทำงานต้องทำรายงาน และบันทึกเวลาอย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้สำหรับพื้นที่นั้น

ถาม: ในระยะหลังนี้ ร้านของฉันมีงานยุ่งมากและไม่ค่อยมีเวลาสำหรับงานทำ ความสะอาดที่ต้องทำเป็นประจำ เข้าร้านนี้ในการประชุมของร้าน ผู้จัดการของเราบอกกับทุกคนว่าถ้าใครทำงานของตนไม่เสร็จก่อนเวลาเลิกงาน คนนั้นจะต้องอยู่ทำต่อให้เสร็จโดย "ไม่นับเวลา" ผู้จัดการขอให้พวกเราทำเช่นนั้นได้หรือไม่

ตอบ: ไม่ได้ ห้ามการทำงานโดยไม่นับเวลาอย่างเด็ดขาด สตาร์บัคส์มุ่งมั่นในการทำให้มั่นใจว่าพาร์ทเนอร์ทุกคนได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างถูกต้อง ถ้ามีการขอให้ทำงานโดยไม่นับเวลาให้รายงานไปที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ



หลักปฏิบัติทางธุรกิจ



ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เราทุกคนต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์มีอยู่เมื่อผลประโยชน์หรือกิจกรรมส่วนตัวขัดแย้งหรือดูเหมือนจะขัดแย้งกับหน้าที่ที่คุณปฏิบัติอยู่ที่สตาร์บัคส์ หรือรับผิดชอบต่อสตาร์บัคส์ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจส่งผลกระทบต่อทีมแม้กระทั่งต่อบุคคลที่มีจริยธรรมมากที่สุด โดยไม่รู้ตัวและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจทำให้การกระทำหรือคุณธรรมของพาร์ทเนอร์เป็นที่น่าสงสัย

นอกเหนือจากการเปิดเผยรายงานประจำปีแล้ว เรื่องที่มีโอกาสเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องถูกเปิดเผยต่อผู้จัดการของพาร์ทเนอร์หรือรองประธานผู้รับผิดชอบฝ่ายหรือหน่วยธุรกิจของพาร์ทเนอร์นั้น ซึ่งจะเป็นผู้ติดต่อไปยังประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายจรรยาบรรณและกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (CECO) พาร์ทเนอร์อาจเลือกเปิดเผยต่อ CECO โดยตรงผ่านฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ตัวอย่างสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้แก่:

- การได้รับรางวัลจากโดยบริษัทหรือตำแหน่งงานของบริษัท รวมถึงการให้คำปรึกษาซึ่งทำธุรกิจหรือต้องการทำธุรกิจกับสตาร์บัคส์ หรือแข่งขันกับสตาร์บัคส์ (ตัวอย่างเช่น การทำงานในร้านกาแฟของคู่แข่ง)
- การลงทุนโดยตรงเป็นเงินจำนวนมากในบริษัทดังกล่าว (โดยตัวคุณหรือสมาชิกในครอบครัวโดยตรงที่ใกล้ชิดของคุณ)
- การกระทำการในนามของบุคคลใดๆ นอกเหนือจากสตาร์บัคส์ในการตกลงธุรกิจใดๆ กับสตาร์บัคส์ (ตัวอย่างเช่น ช่วยเหลือบุคคลอื่นใดในการขายผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการให้แก่สตาร์บัคส์)
- การมีส่วนเกี่ยวข้องโดยส่วนตัวในการตกลงธุรกิจที่สตาร์บัคส์มีผลประโยชน์

ถาม: ฉันมีญาติคนหนึ่งที่ฉันอยากจ้างให้มาทำงานบางอย่างที่สตาร์บัคส์ เนื่องจากเป็นโครงการที่จำเป็นต้องทำตามกฎหมายและญาติของฉันก็ได้รับการฝึกอบรมมาสำหรับงานประเภทนี้ ฉันจะจ้างเขามาทำงานได้หรือไม่

ตอบ: แม้ว่างานนี้จะถูกต้องตามกฎหมาย แต่สถานการณ์ทำให้ดูเหมือนเป็นเรื่องของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จึงควรแจ้งสถานการณ์นี้ไปยังฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบเพื่อจะได้มีการทบทวนโดยผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนที่จะตกลงทำสัญญา ซึ่งจะเป็นการช่วยปกป้องตัวของคุณ ญาติของคุณ และสตาร์บัคส์ หากเกิดมีข้อสงสัยในเรื่องความสัมพันธ์นี้

ของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง

ห้ามรับหรือให้ของกำนัลหรือการเอื้อประโยชน์ หากการทำเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นบุญคุณ ส่งผลกระทบต่อการใช้ดุลยพินิจอย่างเป็นมืออาชีพของคุณหรือทำให้ดูเหมือนว่าอาจเป็นเช่นนั้น ในการตัดสินใจของกำนัลมีความเหมาะสมหรือไม่ คุณควรพิจารณามูลค่าของของกำนัลนั้นและพิจารณาว่าการเปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับของกำนัลดังกล่าวจะทำให้คุณหรือสตาร์บัคส์ เสื่อมเสียหรือไม่

“การให้หรือการยอมรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองที่มีมูลค่าอาจถูกตีความว่าเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์”

ห้ามให้หรือรับของกำนัลที่เป็นเงิน (อย่างไรก็ตาม พาร์ทเนอร์ค่าลิขสิทธิ์บางรายสามารถรับค่าทิปตามธรรมเนียมสำหรับการบริการที่ดีได้) อย่างไรก็ตาม ในระหว่างช่วงเทศกาลที่มีการมอบของขวัญในประเทศที่การแลกเปลี่ยนของขวัญที่เป็นตัวเงินนั้นเป็นธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไป เช่น ประเทศจีน ญี่ปุ่น มาเลเซีย สิงคโปร์ และไทย ซึ่งพาร์ทเนอร์ไม่ควรเรียกร้อง แต่สามารถจะแลกเปลี่ยนเงินกับผู้ที่ทำธุรกิจที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐในจำนวนที่เท่าเทียมกัน

ของกำนัลที่มีมูลค่าในรูปตัวเงินสามารถให้หรือรับได้ หากเป็นมารยาททางธุรกิจทั่วไป เช่น กาแฟ ตัวอย่าง ถ้วยกาแฟ หรือของที่ระลึกอื่นที่คล้ายกัน ห้ามทำการค้าขายสิ่งของที่มีมูลค่ากับผู้ที่ทำธุรกิจอื่นๆ รวมทั้งร้านค้าและร้านอาหาร โดยเด็ดขาด

ห้ามจัดให้มีหรือร้องขอให้มีการเลี้ยงอาหารหรือการเลี้ยงรับรองจากบุคคลใดๆ ที่สตาร์บัคส์ทำธุรกิจด้วย หรือจากบุคคลใดๆ ที่ต้องการทำธุรกิจกับสตาร์บัคส์ การให้หรือการยอมรับของกำนัลหรือการเลี้ยงรับรองที่มีมูลค่าอาจถูกตีความว่าเป็นความพยายามที่ไม่เหมาะสมเพื่อส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ พาร์ทเนอร์อาจเสนอหรือตอบรับการเลี้ยงอาหารหรือเลี้ยงรับรองถ้าเป็นเรื่องที่สมเหตุสมผล เป็นไปตาม

ถาม: ฉันจะตอบรับการเลี้ยงอาหารในงานธุรกิจจากซัพพลายเออร์ได้หรือไม่

ตอบ: โดยทั่วไป เราสามารถตอบรับการเลี้ยงอาหารที่มีราคาพอประมาณและไม่บ่อยครั้ง อย่างไรก็ตาม เมื่อใดก็ตามที่ซัพพลายเออร์เลี้ยงอาหาร ให้พิจารณาสถานการณ์แวดล้อมเสมอ และดูว่าจะกระทบกับการวางตัวเป็นกลางของคุณ หรือถูกมองจากคนภายนอกว่ากระทบหรือไม่ หากมีการเสนอเลี้ยงอาหารในช่วงเจรจาต่อรองสัญญา คุณต้องปฏิเสธคำเชิญอย่างสุภาพเสมอ ปกป้องกับผู้จัดการของคุณ หากคุณไม่แน่ใจ

ธรรมเนียมปฏิบัติ เหมาะสม ไม่เกิดบ่อยครั้ง และไม่แพง โปรดอ่านนโยบายเรื่องการเดินทางและ/หรือค่าใช้จ่ายสำหรับหน่วยธุรกิจหรือแผนกของคุณสำหรับคำแนะนำเพิ่มเติม

สตาร์บัคส์ห้ามการเสนอ การให้ การร้องขอ หรือการรับสินบนหรือสิ่งล่อใจไม่ว่ารูปแบบใดๆ การเกี่ยวข้องในการกระทำดังกล่าวมีโทษร้ายแรง

ถาม: ผู้ค้าที่ฉันติดต่อมาด้วยเพิ่งจะทำโครงการที่สำคัญเสร็จตามเวลาและภายในงบที่ตั้งไว้ ฉันต้องการที่จะแสดงความชื่นชมด้วยการให้ของกำนัล ควรเป็นของกำนัลประเภทใดจึงจะเหมาะสม

ตอบ: เมื่อเราให้ของกำนัล เราได้บ่งบอกวิธีที่เราทำธุรกิจว่า เป็นเรื่องของธุรกิจเท่านั้น ฟังระลึกไว้เสมอขณะที่คุณเลือกของกำนัลให้กับลูกค้า และคำนึงถึงนโยบายเรื่องของกำนัลและการเลี้ยงรับรองของบริษัทลูกค้าด้วย เมื่อเราต้องการให้ผู้อื่นเคารพในมาตรฐานของเรา เราก็ต้องเอาใจใส่ต่อมาตรฐานของเขาด้วย

ธุรกิจระหว่างประเทศ

พาร์ทเนอร์ต้องปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่นและกฎหมายระหว่างประเทศที่ว่าด้วยศุลกากรและการค้า สตาร์บัคส์จะแสดงธุรกรรมต่อหน่วยงานของรัฐอย่างถูกต้องและเป็นจริง ข้อมูลใดๆ ที่พาร์ทเนอร์จัดทำเพื่อเสนอต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรหรือตัวแทนที่ว่างโดยสตาร์บัคส์เพื่อสนับสนุนการนำเข้าและส่งออก จะต้องถูกต้องและเป็นจริง

หากคุณทำธุรกิจระหว่างประเทศในนามของสตาร์บัคส์ โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณมีความเข้าใจกฎหมายเหล่านี้เป็นอย่างดี และรู้จักบริษัทอื่นๆ ที่ทำธุรกิจในนามของสตาร์บัคส์อย่างเพียงพอ เพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาได้ดำเนินการในนามของเราอย่างเหมาะสม

พาร์ทเนอร์ของสตาร์บัคส์จะต้องไม่โน้มน้าวการตัดสินใจทางธุรกิจด้วยการติดสินบนหรือให้ส่วนแบ่งอย่างผิดกฎหมายไม่ว่าในกรณีใดๆ

ความสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการ

สตาร์บัคส์มีนโยบายที่จะติดต่อกับหน่วยงานราชการอย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรม และปฏิบัติตามคำขอและกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสมของทางราชการ

การจ่ายเงินให้แก่ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่รัฐบาลของประเทศใดๆ จะต้องเป็นไปตามกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและของประเทศนั้นๆ การจ่ายเงินโดยสตาร์บัคส์หรือในนามของสตาร์บัคส์ให้แก่ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่รัฐบาลต่างประเทศจะเป็นการจ่ายสำหรับงานบริการที่ได้รับ ด้วยจำนวนที่สมเหตุสมผลกับลักษณะของบริการดังกล่าว

การเสนอหรือการจ่ายเงินหรือของกำนัลชนิดใดๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อกระบวนการท้องถิ่น หรือเพื่อมีอิทธิพลต่อเจ้าหน้าที่ราชการท้องถิ่น เป็นการกระทำที่ขัดต่อนโยบายของสตาร์บัคส์ (และอาจขัดต่อกฎหมาย) ไม่ว่ากรณีใดๆ ห้ามพาร์ทเนอร์จ่ายเงินให้แก่เจ้าหน้าที่รัฐโดยละเมิดกฎหมายหรือเพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวทำธุรกิจกับสตาร์บัคส์



หากคุณได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ราชการหรือผู้บังคับบัญชาหมายเพื่อขอข้อมูลหรือขอเข้ามาตรวจสอบ คุณควรแจ้งผู้จัดการของคุณทันที ผู้จัดการของคุณจะดำเนินการตามความเหมาะสมหรือติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอคำแนะนำ

พาร์ทเนอร์ต้องติดต่อกับราชการอย่างซื่อสัตย์และตรงไปตรงมา รวมถึงไม่ขึ้นมาหรือสนับสนุนให้พาร์ทเนอร์คนอื่นหรือบุคคลอื่นใดให้ข้อมูลเท็จหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่เจ้าหน้าที่หรือตัวแทนของทางราชการ พาร์ทเนอร์ต้องไม่ขึ้นมาหรือสนับสนุนให้บุคคลอื่นใดทำลายบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

“พาร์ทเนอร์ต้องติดต่อกับราชการอย่างซื่อสัตย์และตรงไปตรงมา”

พาร์ทเนอร์บางคนจะได้รับการแจ้งและการฝึกอบรมเป็นประจำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของสหรัฐฯ รวมทั้งที่เกี่ยวกับการเปิดเผยการลอบบี้ การต่อต้านการติดสินบน และการต่อต้านคอร์รัปชัน

มานี้: เราใช้ตัวแทนเพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ราชการในท้องถิ่น เมื่อไม่นานมานี้ เขาได้ขอขึ้นค่านายหน้า และฉันสงสัยว่าเขาอาจจะเอาเงินก้อนนี้ไปให้กับเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่น ฉันควรทำอะไร

ตอบ: หากคุณสงสัยว่าตัวแทนนี้กำลังทำการให้เงินอย่างผิดกฎหมายในนามของสตาร์บัคส์ บริษัทมีหน้าที่ต้องทำการสอบสวนว่าเรื่องนี้เป็นจริงหรือไม่และหยุดการจ่ายเงินนั้น คุณควรรายงานข้อสงสัยของคุณต่อผู้จัดการของคุณหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

หลักปฏิบัติในการขายและการโฆษณา

สตาร์บัคส์จะแข่งขันด้านการขายและการโฆษณา ด้วยข้อดีของผลิตภัณฑ์และบริการของเรา การสื่อสารของเราเกี่ยวกับลูกค้าหรือผู้ที่มีแนวโน้มจะเป็นลูกค้าต้องถูกต้องและเป็นจริง เมื่อเรากล่าวถึงสิ่งใดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเรา เราต้องสามารถพิสูจน์ยืนยันคำกล่าวนั้นได้ เราขายคุณภาพของสิ่งที่เราทำและไม่กล่าวร้ายคู่แข่ง

ถาม: ฉันกำลังจะไปงานแสดงสินค้าแห่งหนึ่ง ฉันจะไปดูบูธของคุณแข่งได้หรือไม่

ตอบ: ได้ คุณสามารถไปที่บูธของคุณและรับเอกสารที่ใช้แจกบุคคลทั่วไปได้ แต่หากคุณจะพูดคุยกับคนในบูธนั้น คุณต้องแสดงตัวว่าเป็นพาร์ทเนอร์ของสตาร์บัคส์และหลีกเลี่ยงการสนทนาเชิงธุรกิจ หากคุณมีข้อสงสัยใดๆ คุณควรขอคำปรึกษาจากฝ่ายกฎหมายและกิจการบริษัทก่อนเข้าชามงาน

การแข่งขันที่เป็นธรรม

กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันที่เป็นธรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพในตลาดเสรี สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเปิดกว้าง สตาร์บัคส์ต้องตัดสินใจในเรื่องธุรกิจด้วยตนเอง โดยเป็นอิสระจากการทำความเข้าใจหรือการตกลงกับคู่แข่งหรือซัพพลายเออร์ ซึ่งจำกัดการแข่งขัน สตาร์บัคส์ถือว่าการปฏิบัติตามกฎหมายเหล่านี้เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

ในการทำธุรกิจของสตาร์บัคส์ พาร์ทเนอร์ทุกคนจะต้อง:

- ไม่หารือเรื่องการกำหนดราคา การผลิต หรือตลาดกับคู่แข่ง
- ไม่กำหนดราคาขายต่อกับลูกค้าหรือซัพพลายเออร์
- นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของสตาร์บัคส์ในลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมหลักของเราเสมอ
- ไม่ชักจูงให้บุคคลที่สามละเมิดข้อตกลงที่มีอยู่
- ไม่กระทำการในลักษณะที่อาจถูกมองว่าเป็นความพยายามที่จะกีดกันคู่แข่งปัจจุบันหรือผู้ที่อาจเป็นคู่แข่งหรือเพื่อควบคุมราคาตลาด

ถาม: ฉันมีเพื่อนเป็นพนักงานขายของบริษัทคู่แข่ง ในบางครั้งเราพูดคุยกันในเรื่องแผนธุรกิจ ฉันควรกังวลเกี่ยวกับสิ่งนี้หรือไม่

ตอบ: ใช่ คุณกำลังเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับที่สตาร์บัคส์ได้ลงทุนทั้งเวลาและเงินทองเพื่อพัฒนาขึ้นมา คุณยังอาจละเมิดกฎหมายการแข่งขันที่ห้ามไม่ให้สนทนาเรื่องการตลาดและการกำหนดราคา

ความรับผิดชอบของเรา



การเก็บรักษาข้อมูล

ในฐานะพาร์ทเนอร์ คุณอาจรับรู้ข้อมูลที่เป็นความลับและมีความสำคัญต่อธุรกิจของสตาร์บัคส์ ซึ่งเรียกกันว่า "ข้อมูลที่มีสาระสำคัญที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ" พาร์ทเนอร์ต้องไม่ซื้อหรือขายหุ้น (รวมทั้งการใช้สิทธิ์ซื้อหุ้นที่ไม่ต้องอาศัยเงิน) หรือหลักทรัพย์อื่นใดบนพื้นฐานของข้อมูลนี้ เพื่อป้องกันปัญหาใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยคำว่า "ข้อมูลที่มีสาระสำคัญที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ" จะครอบคลุมถึง

ตัวอย่างข้อมูลที่มีสาระสำคัญได้แก่:

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

ข้อมูลนั้นถือว่าเป็นข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะอย่างเหมาะสมแล้ว ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูล ได้แก่ การยื่นข้อมูลสาธารณะต่อหน่วยงานกำกับดูแลหลักทรัพย์และการออกข่าวประชาสัมพันธ์ของบริษัท

นอกจากนี้ยังจะต้องมีระยะเวลาเพียงพอเพื่อให้ตลาดได้วิเคราะห์ข้อมูลนั้น ที่สตาร์บัคส์เรากำหนดว่าข้อมูลต้องเปิดเผยต่อสาธารณะอย่างน้อยหนึ่งวันทำการก่อนที่คุณจะสามารถซื้อขายหลักทรัพย์ของสตาร์บัคส์ได้ นอกจากนี้ ยังห้ามไม่ให้ผู้บริหารและพาร์ทเนอร์บางคนที่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีสาระสำคัญและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นประจำ ทำการซื้อขายในระหว่างช่วงเวลางดเว้นการซื้อขาย (Blackout Period) ที่สตาร์บัคส์กำหนดไว้ด้วย

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติม จากนโยบายเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน ซึ่งติดต่อขอรับได้จากฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ถาม: ครอบครัวยงฉันทและเพื่อนของฉันทมักถามฉันทเกี่ยวกับสตาร์บัคส์ และถามว่าควรซื้อหุ้นของสตาร์บัคส์หรือไม่ ฉันทมีจะบอกเกี่ยวกับธุรกิจของเราไปเท่าที่รู้ให้พวกเขาฟังและแนะนำให้ซื้อหุ้นสิ่งนี้จะป็นปัญหาหรือไม่

ตอบ: กฎระเบียบเกี่ยวกับข้อมูลภายในจะใช้บังคับทั้งกับการซื้อขายหุ้นโดยตัวเองหรือกับการที่คุณให้ข้อมูลนั้นกับผู้อื่นที่เรียกกันว่า "การชี้แนะ (Tipping)" หากญาติของคุณหรือเพื่อนของคุณซื้อขายหุ้นโดยพิจารณาจากข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะที่คุณให้พวกเขา ทั้งคุณและพวกเขาอาจต้องรับผิดชอบต่อการละเมิดกฎหมายเกี่ยวกับหลักทรัพย์ได้ ยิ่งไปกว่านั้น อาจถือได้ว่าคุณได้ละเมิดกฎหมายไปแล้วเพียงเพราะได้แบ่งปันข้อมูลที่มีสาระสำคัญที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ ไม่ว่าผู้รับข้อมูลนั้นจะนำไปใช้หรือได้ประโยชน์จากข้อมูลหรือไม่ก็ตาม

ข้อมูลที่เป็นความลับ

ข้อมูลของสตาร์บัคส์มีไว้เพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้นและไม่ควรนำไปเปิดเผยให้แก่ผู้ใดก็ตามที่อยู่นอกบริษัท แม้แต่ภายในบริษัท เฉพาะบุคคลที่จำเป็นต้องทราบข้อมูลเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้เท่านั้นที่ควรจะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับได้ หากคุณลาออกจากสตาร์บัคส์ คุณต้องส่งคืนเนื้อหาและทรัพย์สินทั้งหมดของบริษัท รวมถึงสำเนาทั้งหมด

ข้อมูลที่เป็นความลับ ได้แก่ ข้อมูลของซัพพลายเออร์ เทคโนโลยีของสตาร์บัคส์ วิธีการปรุง สูตร การปรุงกาแฟ แผนธุรกิจและแผนการตลาด การสื่อสารภายในบริษัท และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่และผลิตภัณฑ์ในอนาคต

และผลิตภัณฑ์ในอนาคต

- จัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัยและไม่ควรปล่อยทิ้งไว้ในที่ที่ผู้อื่นอาจพบเห็นได้
- ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นความลับ
- ไม่ถูกส่งไปยังเครื่องโทรสารหรือเครื่องพิมพ์ที่ไม่มีผู้ดูแล
- ไม่หาหรือในที่ที่ผู้อื่นอาจได้ยิน

สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะมีความยุติธรรมเกี่ยวกับข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นความลับ สตาร์บัคส์เคารพในข้อมูลของผู้อื่น เช่นเดียวกับที่เราใส่ใจที่จะปกป้องข้อมูลของเรา

ต่อไปนี้เป็นกฎระเบียบพื้นฐานบางประการที่ต้องปฏิบัติตาม

- ห้ามนำเอกสารใดๆ ของผู้จ้างเดิมมายังสตาร์บัคส์
- ห้ามรับหรือใช้ข้อมูลที่เป็นความลับของบุคคลอื่น (หรือตกลงที่จะเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบุคคลอื่น)
- ห้ามร้องขอข้อมูลที่เป็นความลับจากพนักงานหรือซัพพลายเออร์ปัจจุบันหรืออดีตของบริษัทอื่น
- ห้ามมีส่วนเกี่ยวข้องในการจารกรรมข้อมูล ต้องเปิดเผยการได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตลาด



ถาม: ฉันสามารถเริ่มงานได้เร็วขึ้นเข้าด้วยการโทรกลับไปในขณะที่กำลังเดินทางมาทำงานทางรถไฟ สิ่งนี้จะจะเป็นปัญหาหรือไม่

ตอบ: คุณต้องระมัดระวังที่จะไม่กล่าวถึงข้อมูลของบริษัทที่ยังไม่เปิดเผยกับสาธารณชนในที่สาธารณะ ซึ่งผู้อื่นอาจได้ยินการสนทนาของคุณได้ เช่น ในรถแท็กซี่ ลิฟท์ หรือในงานสัมมนาและงานแสดงสินค้า หากมีความจำเป็นที่จะต้องใช้โทรศัพท์ในที่สาธารณะให้ระแวดระวังพื้นที่รอบตัว

ทรัพย์สินทางปัญญา

ในฐานะพาร์ทเนอร์ สิ่งที่คุณทำในระหว่างที่มีสถานภาพเป็นพาร์ทเนอร์ สตาร์บัคส์ถือเป็นของบริษัท สิ่งเหล่านี้ได้แก่ สิ่งประดิษฐ์ การค้นพบ แนวคิด การปรับปรุง โปรแกรมซอฟต์แวร์ งานศิลป์ และงานเขียน ผลงานนี้ถือเป็นทรัพย์สินของสตาร์บัคส์ หากผลงานนี้ถูกสร้างหรือพัฒนาขึ้น ทั้งหมดหรือบางส่วน ในเวลาของบริษัท โดยเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ของคุณหรือโดยใช้ทรัพยากรหรือข้อมูลของบริษัท พาร์ทเนอร์ต้องเปิดเผยให้สตาร์บัคส์ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับผลงานดังกล่าวภายในทันที และร่วมมือกับบริษัทในการพยายามเพื่อให้ได้มาซึ่งความคุ้มครองสำหรับสตาร์บัคส์

เพื่อให้มั่นใจว่าสตาร์บัคส์จะได้รับประโยชน์จากงานที่ทำโดยที่ปรึกษาภายนอก การจัดทำข้อตกลงหรือข่าวประชาสัมพันธ์เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเหมาะสมให้เรียบร้อยก่อนทำงานใดๆ จะเริ่มขึ้นจึงเป็นสิ่งที่จะต้องทำอย่างยิ่ง

พึงระลึกด้วยว่าแบรนด์ของเรา ซึ่งรวมถึงชื่อสตาร์บัคส์ มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของสตาร์บัคส์ แบรนด์เป็นสิ่งที่เปราะบางและต้องใช้อย่างรอบคอบ รวมถึงจะต้องได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้ในทางที่ผิด โปรดอ่านคำแนะนำของสตาร์บัคส์เกี่ยวกับการใช้เครื่องหมายการค้าที่เหมาะสม

“แบรนด์เป็นสิ่งที่เปราะบางและต้องใช้อย่าง
รอบคอบและได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้
ในทางที่ผิด”

เมื่อสตาร์บัคส์ใช้ผลงานของผู้อื่น รวมถึงศิลปะและดนตรี เราต้องแน่ใจว่าปฏิบัติตามกฎระเบียบนี้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น คุณควรใช้เฉพาะซอฟต์แวร์ที่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องและควรใช้เฉพาะซอฟต์แวร์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขของใบอนุญาตสำหรับซอฟต์แวร์นั้นเท่านั้น เนื้อหาและดนตรีที่เป็นลายลักษณ์อักษรอาจอยู่ภายใต้การคุ้มครองของลิขสิทธิ์และควรทำสำเนาเฉพาะเมื่อได้รับอนุญาตเท่านั้น โปรดใช้ความระมัดระวัง เนื่องจากเนื้อหาที่มีลิขสิทธิ์บางอย่างอาจไม่มีข้อความเตือน

การใช้และการเก็บรักษาด้านที่ข้อมูลของบริษัท

พาร์ทเนอร์มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลของบริษัททั้งหมดด้วยวิธีที่สนับสนุนความต้องการทางธุรกิจ รวมถึงในขณะเดียวกันก็ทำให้แน่ใจว่ามีประสิทธิภาพ การรักษาความปลอดภัย และความสอดคล้องกับข้อกำหนดตามกำหนดหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ซึ่งรวมถึงบันทึกที่เก็บรักษาอยู่ในทุกรูปแบบที่สตาร์บัคส์ รวมทั้งกระดาษและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

หากคุณรับผิดชอบในการจัดเตรียมและดูแลรักษาด้านที่ใด ๆ ของสตาร์บัคส์ โปรดทำการศึกษาทบทวนคู่มือการจัดการบันทึกของสตาร์บัคส์ กำหนดการเก็บรักษาด้านที่ของสตาร์บัคส์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งระยะเวลาเก็บรักษาสำหรับบันทึกที่คุณเก็บรักษาอยู่ ฟังระลึกด้วยว่ามีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกี่ยวกับการดำเนินการและการจัดการข้อมูลที่เป็นส่วนตัวและที่เป็นความลับ ซึ่งรวมถึงการรวบรวม การจัดเก็บ การใช้ การแก้ไข การเปิดเผย และการทำลายข้อมูล

- บันทึกจะต้องถูกจัดเตรียมอย่างเที่ยงตรงเชื่อถือได้ และจัดเก็บอย่างเหมาะสมตามที่ระบุไว้ในคู่มือการจัดการบันทึกของสตาร์บัคส์ และกำหนดการเก็บรักษาด้านที่ของสตาร์บัคส์
- บันทึกข้อมูลต้องสะท้อนถึงธุรกรรมที่จำเป็นทั้งหมดและกิจกรรมอื่นๆ อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ภายในระบบการบัญชีและการรายงานตามปกติของสตาร์บัคส์
- ต้องไม่มีกองทุน สินทรัพย์ หรือบัญชีที่ไม่มีการบันทึกของบริษัท ไม่ว่าจะมีเหตุผลใดก็ตามสำหรับบัญชีดังกล่าว

คุณต้องไม่ทำลายหรือทิ้งข้อมูลที่คุณทราบว่าต้องเก็บรักษาไว้ตามกฎหมาย บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางกฎหมายต้องไม่ถูกทำลายหรือถูกทิ้ง และต้องถูกเก็บรักษาไว้หากสตาร์บัคส์ได้รับหมายศาล (หรือคำสั่งของศาลในรูปแบบอื่น) คำขอเกี่ยวกับข้อมูล หรือเอกสารทางกฎหมายอื่นๆ หรือหากเรามีเหตุผลที่เชื่อว่าคำขอเหล่านั้นอาจเกิดขึ้นในอนาคต บริษัทมีนโยบายให้เก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องนั้นไว้

ข้อมูลทางบัญชีและบันทึกข้อมูล

พาร์ทเนอร์ทุกคนต้องตรวจสอบให้แน่ใจในความถูกต้องและความสมบูรณ์ของบันทึกข้อมูลทางบัญชีของบริษัทสตาร์บัคส์ ซึ่งรวมถึงความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูลทางบัญชีและบันทึกข้อมูล รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะที่ครบถ้วน เป็นธรรม แม่นยำ ในเวลาที่เหมาะสม และเข้าใจได้

ข้อมูลทางบัญชี งบการเงิน ของสตาร์บัคส์ควรถูกจัดเก็บตามข้อกำหนดของกฎหมายและหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป สินทรัพย์และหนี้สินทั้งหมดของสตาร์บัคส์ควรได้รับการบันทึกในระบบบัญชีอย่างถูกต้อง

ค่าใช้จ่ายและรายได้ต้องถูกบันทึกในช่วงเวลาที่ถูกต้อง การขายจะไม่ถือว่าเป็นเสร็จสิ้นอย่างเป็นทางการจนกว่าจะมีหลักฐานข้อตกลงการขาย การส่งผ่านความเป็นเจ้าของ และมีการกำหนดราคาและเชื่อว่า จะเก็บเงินได้ จะถือเป็นการบิดเบือนถ้ามีการบันทึกการขายก่อนถึงกำหนดนั้น

บัญชีการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบบัญชี

ข้อสงสัยเกี่ยวกับ การบัญชี การควบคุมบัญชีภายใน และการตรวจสอบบัญชี ควรได้รับการรายงานทันทีผ่านสายด่วนจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ รายงานอาจถูกส่งโดยไม่ระบุชื่อและจะได้รับการปกปิดเป็นความลับ

ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการจัดประเภทรายงาน รายงานลักษณะนี้จะถูกส่งไปยังฝ่ายจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือที่ปรึกษาทั่วไปประจำสำนักงานใหญ่ของสตาร์บัคส์ ในสหรัฐอเมริกา คณะกรรมการตรวจสอบ และกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบของคณะกรรมการบริหาร หรือประธานคณะกรรมการอิสระ

กิจกรรมทางการเมือง

คุณต้องดำเนินกิจกรรมทางการเมืองในเวลาส่วนตัวและใช้ทรัพยากรส่วนตัว คุณต้องไม่ทำการส่งเสริมความคิดเห็นหรือความเชื่อทางการเมืองหรือความเชื่อส่วนบุคคลใดๆ (รวมถึงการติดหรือแจกจ่ายใบประกาศ หรือเนื้อหาอื่นใด) ภายในหรือรอบพื้นที่ของสตาร์บัคส์ และคุณต้องไม่กล่าวอ้างหรือบ่งบอกว่าคุณพูดในนามของสตาร์บัคส์หรือพูดว่าบริษัทสนับสนุนแนวคิดของคุณ



การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ



สตาร์บัคส์มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของประเทศที่เราดำเนินงานอยู่
อย่างเคร่งครัด คุณต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในขณะที่กำลัง
ปฏิบัติหน้าที่ของคุณ

เมื่อคุณคิดว่ามีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างมาตรฐานกับกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
หรือคุณมีคำถามเกี่ยวกับความถูกต้องเหมาะสมของการกระทำของตนเองหรือของพาร์ทเนอร์คนอื่นๆ
คุณควรปรึกษาผู้จัดการของคุณหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎหมาย



มาตรฐานและนโยบายที่ระบุไว้ในที่นี่ไม่ใช่มาตรฐานและนโยบายที่มีผลบังคับใช้ทั้งหมดของสตาร์บัคส์
และไม่ใช่ว่าอธิบายที่ครอบคลุมหรือครบถ้วนเกี่ยวกับกฎหมายที่บังคับใช้กับสตาร์บัคส์และพาร์ทเนอร์
ของบริษัทในประเทศใดโดยเฉพาะ พาร์ทเนอร์ทุกคนของสตาร์บัคส์มีความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง
ที่จะต้องทำความคุ้นเคยกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในงานของตนและนโยบายของ
สตาร์บัคส์ การละเมิดมาตรฐาน นโยบายของสตาร์บัคส์ หรือกฎหมาย อาจนำไปสู่การดำเนินการทาง
วินัยสูงสุดถึงขั้นไล่ออก

มาตรฐานและนโยบายที่ระบุไว้ในที่นี่อาจมีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นครั้งคราว พาร์ทเนอร์ควรเข้าไปดู
มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจฉบับล่าสุดที่ประกาศไว้ที่ www.starbucks.com

การขอสละสิทธิ์ของมาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจจะต้องมีการอนุมัติล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร
จากประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายจรรยาบรรณและกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย หรือจากคณะกรรมการ
บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ในบางกรณี การสละสิทธิ์จะถูกเปิดเผยในทันที หากกฎหมายที่
บังคับใช้กำหนดไว้

คำถามที่พบบ่อย



ถาม: จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อมีการรายงานข้อสงสัยไปยังสายด่วน

ตอบ: บุคคลที่สามารถเป็นผู้รับข้อสงสัยที่รายงานไปยังสายด่วนนั้น พาร์ทเนอร์จะได้พูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับคำถามหรือข้อสงสัยทางโทรศัพท์ หรือกรอกแบบฟอร์มในเว็บไซต์ที่กำหนดเองทางออนไลน์ รายงานจะถูกส่งต่อไปยังพาร์ทเนอร์ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งจะทำงานร่วมกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบและดำเนินการตามความเหมาะสม

โปรดทราบว่าข้อมูลที่ส่งให้กับฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจ จะถูกส่งไปยังสหรัฐอเมริกา บริษัทจะดำเนินการอย่างเข้มงวดเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของคุณที่รวบรวมไว้และเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่ได้รับอนุญาต

ถาม: ฉันสามารถติดต่อสายด่วนโดยไม่ระบุชื่อได้หรือไม่

ตอบ: ได้ คุณจะได้รับหมายเลขรายงานที่ไม่ซ้ำ ซึ่งจะช่วยให้คุณตรวจสอบสถานะของรายงานของคุณโดยไม่ต้องระบุชื่อ ข้อสงสัยที่รายงานเข้ามาถึงสายด่วนจะไม่มี การแกะรอยและ จะได้รับการจัดการอย่างเป็นความลับ

อย่างไรก็ตาม เราสนับสนุนให้พาร์ทเนอร์แจ้งชื่อและข้อมูลติดต่อไว้เนื่องจากรายงานที่พาร์ทเนอร์ไม่ได้ให้รายละเอียดดังกล่าวไว้ อาจทำให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ยากขึ้น สตาร์บัคส์ไม่อาจรับประกันการไม่เปิดเผยตัวตนของคุณ หากคุณเปิดเผยตัวตนหรือให้ข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนของคุณ แต่เราจะใช้ความระมัดระวัง เพื่อรับประกันว่าข้อมูลส่วนบุคคลของพาร์ทเนอร์จะยังคงเป็นความลับเท่าที่จะทำได้

ถาม: ฉันสามารถถูกตอบโต้หรือถูกกลั่นแกล้งเนื่องจากการใช้สายด่วนหรือไม่

ตอบ: สตาร์บัคส์ต่อต้านการตอบโต้หรือการกลั่นแกล้งพาร์ทเนอร์ที่แจ้งข้อสงสัยหรือปัญหาที่เกี่ยวกับกรณีที่เราอาจมีการละเมิดมาตรฐานนี้ หรือนโยบายอื่นของสตาร์บัคส์ ซึ่งเขาหรือเธอมีเหตุผลอันควรที่จะเชื่อว่าได้เกิดขึ้น

ถาม: ฉันควรติดต่อใครเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย

ตอบ: ให้ติดต่อตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคลของคุณหรือฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบผ่านทางสายด่วนหรืออีเมลที่ EthicsAndCompliance@Starbucks.com

การตัดสินใจที่ถูกต้อง



1. ระบุปัญหาด้านจรรยาบรรณ

- ลองนึกถึงวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ รวมทั้งอุปสรรคต่างๆ ในการแก้ปัญหาดังกล่าว

2. ขอการเสนอแนะจากบุคคลอื่นตามความเหมาะสม

3. หาวิธีการที่ดีที่สุด

- วิธีนั้นเป็นไปตามพันธกิจและค่านิยมของเรา และกฎหมายหรือข้อกำหนดที่บังคับหรือไม่
- วิธีการของคุณจะทำให้คุณหรือสตาร์บัคส์เสื่อมเสียหรือไม่
- วิธีการของคุณจะดูแล้วเป็นอย่างไรหากนำออกเผยแพร่ในสื่อ
- คุณรู้สึกสบายใจหรือไม่หากวิธีการดังกล่าวกลายเป็นตัวอย่างที่ถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจในอนาคต

4. หากวิถีทางในการดำเนินการไม่ชัดเจน ให้ขอคำแนะนำ

5. ดำเนินการตามการตัดสินใจของคุณจนเสร็จสมบูรณ์

คุณได้รับมอบอำนาจ

คุณสามารถให้ประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้าได้ เมื่อคุณทราบดีว่า สตาร์บัคส์ สนับสนุนให้คุณทำสิ่งที่ถูกต้องและทำธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์

คุณมีหน้าที่รับผิดชอบ

คุณมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้สตาร์บัคส์ มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเยี่ยม รวมทั้งปกป้องวัฒนธรรมของเรา ชื่อเสียงของเรา และแบรนด์ของเรา

คุณได้รับการช่วยเหลือ

หากคุณไม่แน่ใจว่าจะทำอย่างไรในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คุณมีแหล่งทรัพยากรต่างๆ ที่สามารถช่วยคุณได้ ซึ่งรวมถึงฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายดูแลด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

คุณสามารถร้องเรียน

เมื่อคุณคิดว่ามีบางสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ให้ร้องเรียนและแจ้งปัญหา โดยคุณตระหนักดีว่าสตาร์บัคส์ ต้องการรับรู้ปัญหาเหล่านั้น และจะไม่ยอมให้มีการตอบโต้พาร์ทเนอร์ที่ทำการร้องเรียนเป็นอันขาด

การบอกเล่าปัญหา



สายด่วนจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบคือแหล่งทรัพยากรที่พร้อมให้พาร์ทเนอร์สอบถามหรือแจ้งข้อกังวลได้ สายด่วนนี้พร้อมให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถจัดเตรียมล่ามได้หากมีการร้องขอ

สายด่วนจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ทางออนไลน์

www.Starbucks.com/Helpline

ทางโทรศัพท์

ทวีปอเมริกา

สหรัฐอเมริกา 1-800-611-7792

บราซิล 0800-892-1655

แคนาดา - ภาษาอังกฤษ 1-800-611-7792

แคนาดา - ภาษาฝรั่งเศส 1-866-614-0760

คอสตาริกา 0800-011-0928

จีนและเอเชียแปซิฟิก

จีน 400-990-1441

ฮ่องกง 800-90-8032

ญี่ปุ่น 0120914499

สิงคโปร์ 800-110-1584

ไทย 001-800-11-005-7967

ยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา

ออสเตรเลีย โทร 0-800-200-288 แล้วต่อ 800-913-4991

ฝรั่งเศส 0-800-91-5128

เนเธอร์แลนด์ 0800-020-0908

สวีเดน 0-800-56-1170

สหราชอาณาจักร 0-800-028-3528

พื้นที่ที่ยังไม่มีหมายเลขสายด่วน

หากต้องการต่อสายโทรศัพท์โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายไปยังสายด่วน หรือสำหรับใช้เป็นหมายเลขสำรองของหมายเลขติดต่อข้างต้น โปรดแจ้งพนักงานต่อสายในพื้นที่ของคุณให้ต่อสายแบบ "เก็บเงินปลายทาง" หรือ "เก็บเงินปลายทาง" ไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา หมายเลข 678-250-7560 หากคุณต้องการต่อสายโดยไม่ต้องการแจ้งชื่อของคุณ ให้แจ้งว่าชื่อ "Miss Starbucks" หรือ "Mister Starbucks" เมื่อพนักงานต่อสายถามชื่อของคุณ

อีเมล

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

