



คู่มือจริยธรรมธุรกิจ

คู่มือจริยธรรมธุรกิจ
บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

มกราคม 2551

ตลอดระยะเวลากว่า 10 ปี ในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ มุ่งพัฒนาธุรกิจให้เจริญก้าวหน้า โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของจรรยาบรรณและคุณธรรมเป็นแนวทางเสมอมา จึงไม่เพียงมุ่งมั่นที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืนให้กับผู้ถือหุ้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

บริษัทฯ ได้จัดกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ โดยจัดทำเป็นคู่มือขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน ประกอบด้วยคุณธรรม จริยธรรม สูงยิ่งๆ ขึ้น

บริษัทฯ กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ทุกคนจะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ในคู่มือ จริยธรรมธุรกิจนี้อย่างเคร่งครัดเพื่อบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับการธำรงไว้ซึ่งมาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ถือหุ้น บริษัทฯ และสังคม

อนันต์ อัสวโกติน
ประธานกรรมการ

	หน้า
1.หลักการในการดำเนินธุรกิจ	
1.1 วิสัยทัศน์	4
1.2 พันธกิจ	4
1.3 วัฒนธรรมองค์กร	5
1.4 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	5
2.ความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ	
2.1 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	6
2.2 การใช้ข้อมูลของบริษัทฯ	6
3.ความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ และทรัพย์สินของบริษัทฯ	
3.1 การปกป้องทรัพย์สินของบริษัทฯ	7
3.2 การจัดทำเอกสาร	7
3.3 การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	7
3.4 การให้และรับของขวัญ	8
3.5 การใช้สิทธิทางการเมือง	8
4.การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
4.1 นโยบายและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น	9
4.2 นโยบายและการปฏิบัติต่อพนักงาน	10
4.3 นโยบายและการปฏิบัติต่อลูกค้า	11
4.4 นโยบายและการปฏิบัติต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้	11
4.5 นโยบายและการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า	12
4.6 ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม	12
5.การดูแลให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจ	13
6.การรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับบรรษัทภิบาลและจริยธรรมธุรกิจ	13

1. หลักการในการดำเนินธุรกิจ

ในการดำเนินธุรกิจให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท มีนโยบายที่จะให้ความสำคัญเท่าเทียมและควบคู่กันไประหว่างความสำเร็จตามเป้าหมายและวิธีการที่ใช้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จนั้น ๆ

คณะกรรมการบริษัท จึงได้กำหนดเป้าหมายและวิธีการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังระบุอยู่ในวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติไว้ใน “คู่มือจริยธรรมธุรกิจ” ฉบับนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจน สะดวกแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ที่จะได้รับทราบถึงมาตรฐานการปฏิบัติของบริษัท คาดหวัง และยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นับตั้งแต่การปฏิบัติต่อพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งขันทางการค้า และต่อสังคมส่วนรวม

1.1 วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในธุรกิจโฮมเซ็นเตอร์ในประเทศไทย และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

1.2 พันธกิจ

- 1). เราจะมอบความคุ้มค่าในด้านสินค้า บริการ และราคาให้แก่ลูกค้า เพื่อให้โฮมโปรเป็นอันดับหนึ่งในใจลูกค้า
- 2). เราจะร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านต่างๆ เพื่อสร้างสรรคความสำเร็จร่วมกัน
- 3). เราให้ความสำคัญ และจะพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องาน และลูกค้า รวมทั้งมีความพอใจ ความสุข และความผูกพันต่อโฮมโปร
- 4). เราจะบริหารงานอย่างมีอาชีพตามหลักธรรมาภิบาล การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสังคมและชุมชน
- 5). เราจะแสวงหาโอกาสใหม่ทางธุรกิจเพื่ออนาคต และการสร้างมูลค่าเพิ่มที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้เสีย

1.3 วัฒนธรรมองค์กร

Service Mind

บริการด้วยใจ มอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าในด้านสินค้า บริการ และราคา เพื่อให้โฮมโปรเป็นที่หนึ่งในใจลูกค้าเรื่องสินค้าเกี่ยวกับบ้าน

Achievement

มุ่งมั่นในความสำเร็จ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค ให้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และแผนงาน

Teamwork

เปิดใจ ร่วมมือทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน ประสานงานและมีน้ำใจ ช่วยเหลือกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ให้อภัยและให้กำลังใจกัน

Continuous Improvement

มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการดำเนินชีวิต

Integrity

มีคุณธรรม ทำแต่สิ่งที่ดีงาม คิดดี ทำดี

1.4 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ โดยได้กำหนดเป็นนโยบายดังนี้

- 1). กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเคารพจารีตประเพณีท้องถิ่นที่บริษัทฯ เข้าไปดำเนินธุรกิจ
- 2). กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- 3). กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ
- 4). กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุน หรือร่วมมือส่งเสริมการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบต่างๆ

2. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการรักษาข้อมูลอันเป็นความลับ

2.1 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัทฯ ถือว่าเป็นนโยบายสำคัญที่จะไม่ให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานใช้โอกาสจากการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานบริษัทฯ แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน จึงกำหนดเป็นข้อปฏิบัติสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

- 1). ในกรณีที่ทำการรายการที่เกี่ยวข้องกันภายใต้ประกาศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และการเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทจดทะเบียนอย่างเคร่งครัด
- 2). ในกรณีที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวเข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นผู้ถือหุ้นในกิจการที่แข่งขันกับธุรกิจของบริษัทฯ หรือกิจการใดๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ จะต้องแจ้งให้ประธานกรรมการบริษัทฯ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- 3). กรณีที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานไปเป็นกรรมการ หุ้นส่วน หรือที่ปรึกษาในบริษัทหรือองค์กรทางธุรกิจอื่นๆ การไปดำรงตำแหน่งนั้นจะต้องไม่ขัดต่อประโยชน์ของบริษัทฯ และการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงในบริษัทฯ

2.2 การใช้ข้อมูลของบริษัทฯ

บริษัทฯ ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่จะต้องเก็บรักษาข้อมูลความลับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ หรือข้อมูลที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจหรือราคาหุ้น จึงกำหนดเป็นข้อปฏิบัติดังนี้

- 1). ไม่ใช้โอกาสหรือข้อมูลที่ได้จากการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานในการหาประโยชน์ส่วนตน และในเรื่องการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทฯ หรือทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน
- 2). ไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของตนในการซื้อขายหุ้นของบริษัทฯ หรือให้ข้อมูลภายในแก่บุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหุ้นของบริษัทฯ
- 3). ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับทางธุรกิจของบริษัทฯ ต่อบุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่งชั้น แม้หลังพ้นสภาพการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทฯ ไปแล้ว

3. ความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ และทรัพย์สินของบริษัทฯ

3.1 การปกป้องทรัพย์สินของบริษัทฯ

บริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานใช้ทรัพยากรและทรัพย์สินของบริษัทฯ อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยกำหนดเป็นแนวปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานดังนี้

- 1). จะต้องใช้ทรัพย์สินและทรัพยากรของบริษัทฯ อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 2). จะต้องช่วยกันดูแลมิให้ทรัพย์สินใดๆ ของบริษัทฯ เสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ

3.2 การจัดทำเอกสาร

- 1). จะต้องจัดทำเอกสารต่างๆ ด้วยความสุจริต รอบคอบ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- 2). ห้ามมิให้ปลอมแปลงหนังสือ รายงาน หรือเอกสารของบริษัทฯ

3.3 การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1). คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสารสนเทศต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานถือเป็นทรัพย์สินของบริษัทฯ ผู้บริหารและพนักงานไม่ควรใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- 2). ห้ามผู้บริหารและพนักงานเปิดเผยรหัสประจำตัว (Password) ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบข้อมูลของบริษัทฯ แก่ผู้อื่น
- 3). ห้ามผู้บริหารและพนักงานเปิดเผยข้อมูลที่อยู่ในระบบข้อมูลของบริษัทฯ หรือข้อมูลของบริษัทฯ ซื้อมาโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 4). ห้ามผู้บริหารและพนักงานเปลี่ยนแปลง ทำซ้ำ ลบทิ้ง หรือทำลายข้อมูลของบริษัทฯ โดยไม่ได้รับอนุญาต
- 5). ห้ามผู้บริหารและพนักงานนำซอฟต์แวร์ที่ผิดกฎหมายมาใช้ และห้ามคัดลอกซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ด้วยเหตุผลใดๆ โดยมีได้รับอนุญาตจากบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์นั้นๆ
- 6). ห้ามผู้บริหารและพนักงานปรับแต่งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ หรือติดตั้งอุปกรณ์ใดๆ ที่นอกเหนือจากอุปกรณ์มาตรฐานที่บริษัทฯ ติดตั้งให้

- 7). ห้ามผู้บริหารและพนักงานใช้อีเมลของบริษัทฯ ในการส่งต่อข้อความที่กล่าวร้าย ทำให้เสื่อมเสีย หรือข้อความที่หยาบคาย ลามก ช่มชู้ ก่อวุ่น หรือสร้างความรำคาญให้กับผู้อื่น
- 8). ผู้บริหารและพนักงานควรใช้อินเตอร์เน็ตในการแสวงหาข้อมูล และความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และจะต้องหลีกเลี่ยงเว็บไซต์ที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดศีลธรรมอันดีงาม
- 9). ผู้บริหารและพนักงานควรใช้อุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ ที่บริษัทฯ จัดให้ อาทิ โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ อย่างมีจิตสำนึกและรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นหลัก

3.4 การให้และรับของขวัญ

- 1). ห้ามมิให้ผู้บริหารและพนักงานเรียกรับหรือรับผลประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า ผู้รับเหมา ผู้จัดส่งสินค้า ที่ปรึกษา และผู้ที่บริษัทฯ ทำธุรกิจด้วย
- 2). ผู้บริหารและพนักงานควรหลีกเลี่ยงการให้หรือรับของขวัญหรือของกำนัลใดๆ จากคู่ค้า หรือผู้ที่บริษัทฯ ทำธุรกิจด้วย เว้นแต่ในเทศกาลในมูลค่าที่เหมาะสม และไม่เกี่ยวข้องกับการผูกมัดทางธุรกิจ
- 3). ผู้บริหารและพนักงานควรหลีกเลี่ยงการให้หรือรับการเลี้ยงรับรองในลักษณะที่เกินกว่าปกติจากบุคคลที่บริษัทฯ ทำธุรกิจด้วย
- 4). ผู้บริหารและพนักงานควรหลีกเลี่ยงการให้หรือการรับรางวัลการท่องเที่ยวจากคู่ค้า

3.5 การใช้สิทธิทางการเมือง

บริษัทฯ สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานใช้สิทธิของตนเองในฐานะพลเมืองดีตามกฎหมาย แต่ห้ามไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจว่าบริษัทฯ มีส่วนเกี่ยวข้องหรือให้การสนับสนุนแก่พรรคการเมืองใดพรรคการเมืองหนึ่ง โดยกำหนดเป็นข้อปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานดังนี้

- 1). ควรใช้สิทธิของตนในฐานะพลเมืองดีตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- 2). มีสิทธิเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองในนามของตนเองนอกเหนือเวลาทำงาน และไม่ใช้ในนามของบริษัทฯ
- 3). ห้ามเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจว่าบริษัทฯ มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือให้การสนับสนุนทางการเมืองแก่พรรคใดพรรคหนึ่ง หรือกลุ่มพลังใดกลุ่มพลังหนึ่ง
- 4). ห้ามมิให้ใช้ทรัพย์สินของบริษัทฯ เพื่อสนับสนุนพรรคใดพรรคหนึ่ง หรือกลุ่มพลังใดกลุ่มพลังหนึ่ง

4. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 นโยบายและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ตระหนักดีว่า ผู้ถือหุ้นคือเจ้าของกิจการ และบริษัทฯ มีหน้าที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว จึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องปฏิบัติตามแนวทางต่อไปนี้

- 1). ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ด้วยจิตอันบริสุทธิ์ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบและเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม
- 2). นำเสนอรายงานสถานการณ์ภาพของบริษัทฯ ผลประกอบการ ฐานะข้อมูลทางการเงิน การบัญชี และรายงานอื่นๆ โดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง
- 3). แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทุกรายทราบอย่างเท่าเทียมกันถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กรทั้งในด้านการบวกและด้านลบ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ มีข้อมูลสนับสนุนและมีเหตุมีผลอย่างเพียงพอ
- 4). ห้ามไม่ให้แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้อื่นโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ หรือดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับองค์กร

4.2 นโยบายและการปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทฯ ตระหนักว่าพนักงานเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ ที่มีคุณค่ายิ่ง จึงเป็นนโยบายของบริษัทฯ ที่จะให้การปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้ายตลอดจนการพัฒนาศักยภาพ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าวบริษัทฯ ยึดแนวต่อไปนี้เป็นหลักปฏิบัติ

- 1). ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- 2). ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน
- 3). การแต่งตั้งและโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงาน กระทำด้วยความสุจริตใจ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงานนั้น
- 4). ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน โดยให้โอกาสอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- 5). ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 6). รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน
- 7). ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
- 8). ให้นักงานร้องเรียนในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมตามระบบและกระบวนการที่กำหนด

4.3 นโยบายและการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของความพอใจของลูกค้าที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจของบริษัทฯ จึงมีเจตจำนงที่จะแสวงหาวิธีการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้นตลอดเวลา และได้กำหนดเป็นนโยบายและข้อปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

- 1). ส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
- 2). ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
- 3). ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ปัญหา
- 4). ติดต่อกับลูกค้าด้วยความสุภาพ มีประสิทธิภาพ และเป็นที่น่าพอใจของลูกค้า
- 5). จัดให้มีระบบและกระบวนการที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ ความปลอดภัยของสินค้าและบริการ รวมทั้งความรวดเร็วในการตอบสนองหรือส่งมอบ และการดำเนินการอย่างถึงที่สุดเพื่อให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- 6). ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้สินค้าและบริการของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์กับลูกค้าสูงสุด

4.4 นโยบายและการปฏิบัติต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้การปฏิบัติต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้อย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งปฏิบัติตามพันธะสัญญา ให้ข้อมูลที่แท้จริง รายงานที่ถูกต้อง การเจรจาแก้ปัญหาและหาทางออกตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ โดยมีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 1). ไม่เรียก หรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้าและ/หรือ เจ้าหนี้
- 2). ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

4.5 นโยบายและการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าให้สอดคล้องกับหลักสากล ภายใต้กรอบแห่งกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้า ไม่ละเมิดความลับหรือล่วงรู้ความลับทางการค้าของคู่ค้าด้วยวิธีขโมย โดยมีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 1). ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- 2). ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
- 3). ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย

4.6 ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม ให้มีความสำคัญกับการดูแลรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นที่หน่วยงานของบริษัทฯ ตั้งอยู่ และเป็นนโยบายของบริษัทฯ เช่นเดียวกันที่จะยึดมั่นปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

เพื่อเสริมนโยบายข้างต้น บริษัทฯ จะดำเนินกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ และจะดำเนินการปลูกฝังจิตสำนึกของพนักงานทุกระดับให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ดำรงอยู่เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดีตลอดไป

5. การดูแลให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจ

บริษัทฯ กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจนี้อย่างเคร่งครัด มิใช่การปฏิบัติตามความสมัครใจ และไม่สามารถอ้างได้ว่าไม่ทราบแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้นนี้

ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจะต้องดูแลรับผิดชอบ และถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะดำเนินการให้พนักงานภายใต้สายบังคับบัญชาของตนทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจนี้อย่างจริงจัง

6. การรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ

บริษัทฯ ได้กำหนดให้สายทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่เป็นหน่วยรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งพนักงานของบริษัทฯ สามารถส่งข้อร้องเรียนโดยตรงไปยังที่อยู่ต่อไปนี้

ทางไปรษณีย์

หน่วยรับข้อร้องเรียน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

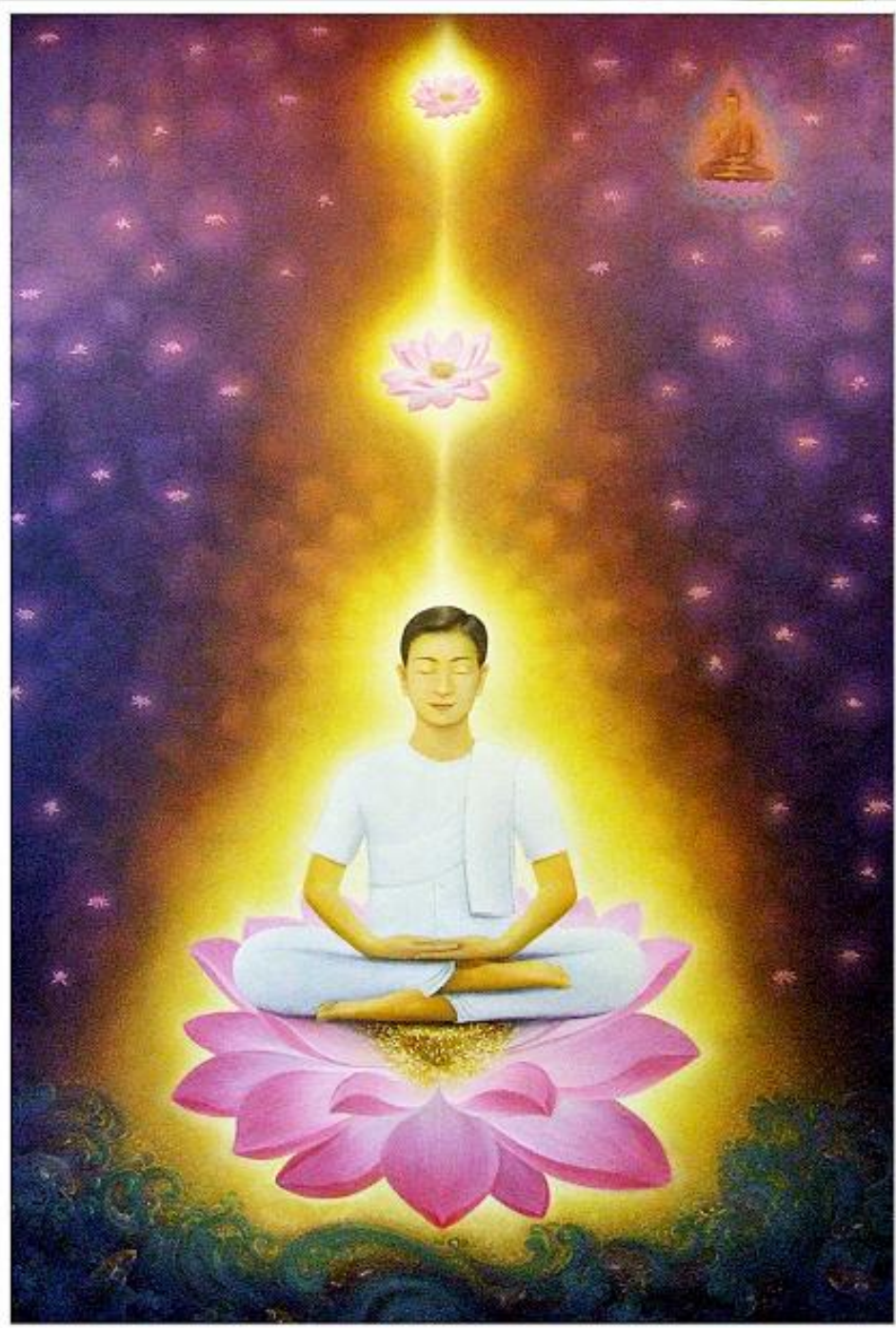
บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

96/27 หมู่ที่ 9 ตำบลบางเขน อำเภอเมือง

จังหวัดนนทบุรี 11000

ทางอีเมล

md@homepro.co.th



“ทำดี...ได้ดี”