

ประกาศใช้เดือนกันยายน 2548

แก้ไขเดือนเมษายน 2555

แก้ไขล่าสุดเดือนตุลาคม 2560

## หลักปฏิบัติพื้นฐานของบริษัท

เอปสันจะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการดำเนินตามหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ "การบริหารงานที่มีความเชื่อมั่นเป็นพื้นฐาน" และเป็นแนวคิดที่รองรับปรัชญาในการบริหารงานของเอปสัน

เรามองหาการสร้างคุณค่าที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกตื่นตาตื่นใจและมีความสุข ไปพร้อมกับการรังสรรค์โลกนี้ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน เรายังมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทที่มีความสำคัญ และสามารถรักษาความเชื่อมั่นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทในทุกภาคส่วน (หมายรวมถึง ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ชุมชนที่บริษัทตั้งอยู่ พันธมิตรทางธุรกิจ NGOs NPOs และพนักงานทุกคน) ซึ่งล้วนแล้วแต่มีบทบาทในการสร้างสรรค์คุณประโยชน์ให้กับโลกใบนี้

นี่คือสิ่งที่บ่งบอกเจตนารมณ์ของเราในฐานะบริษัทที่ยึดมั่นต่อหลักการ รวมถึงยังเป็นการประกาศว่า บุคลากรทั้งหมดของเอปสัน ตั้งแต่ระดับบริหาร ผู้จัดการ รวมถึงพนักงานทุกคน พึงใส่ใจระลึกถึงหน้าที่ปฏิบัติของตนเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการดังกล่าว

**หลักปฏิบัติที่ 1: สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า**

**หลักปฏิบัติที่ 2: ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ**

**หลักปฏิบัติที่ 3: สนับสนุนคุณค่าของความหลากหลายและการทำงานเป็นทีม**

**หลักปฏิบัติที่ 4: สร้างสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย มีสุขอนามัย และมีสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน**

**หลักปฏิบัติที่ 5: มีการกำกับดูแลและการปฏิบัติตามที่มีประสิทธิภาพ**

**หลักปฏิบัติที่ 6: ความปลอดภัยของบุคคล ทรัพย์สิน และข้อมูลข่าวสาร**

**หลักปฏิบัติที่ 7: ร่วมงานกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน**

**หลักปฏิบัติที่ 8: การพัฒนาชุมชน**

**หลักปฏิบัติที่ 9: สื่อสารและแลกเปลี่ยนกับผู้เกี่ยวข้องกับบริษัทอย่างจริงจัง**

## หลักปฏิบัติที่ 1: สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

เราให้ความสำคัญกับมุมมองและความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่วางใจได้อย่างต่อเนื่อง และนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าทั่วโลก

- ก) รักษาคุณภาพของสินค้าและการบริการ ให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
- ข) เราจะพิจารณาความคาดหวังของลูกค้าอย่างจริงจังและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน
- ค) เรามุ่งมั่นที่จะสร้างคุณค่า ผ่านทางคุณภาพของสินค้าและการบริการ ที่ตอบโจทย์และอยู่เหนือความคาดหมายของลูกค้าเสมอ
- ง) เรายึดมั่นที่จะออกแบบสินค้าตามมาตรฐานสากล เพื่อประโยชน์ใช้สอยสูงสุด และสร้างคุณค่าและความสุขให้กับลูกค้าทุกครั้งที่ใช้งาน
- จ) เราส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับคุณค่าของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อสังคม สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ในราคาที่เหมาะสม ผ่านการค้นคว้าวิจัยพัฒนาระบบต่างๆ ที่คำนึงถึงมุมมองของลูกค้าเป็นหลัก อาทิ การพัฒนาศักยภาพการผลิตของกลุ่มบริษัทเอปสัน

\*\*\*\*\*

## หลักปฏิบัติที่ 2: ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ

เราบูรณาการการให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมเข้ากับกิจกรรมขององค์กร และมุ่งมั่นรักษามาตรฐานทางสิ่งแวดล้อม ไปพร้อมๆ กับการแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชนในฐานะพลเมืองที่ดี

- ก) การเป็นหนึ่งเดียวกับสิ่งแวดล้อม เป็นหนึ่งในสิ่งที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานของกลุ่มบริษัทเอปสัน เราดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดสำหรับคนรุ่นหลัง
- ข) เราพยายามพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด ตลอดวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ นับตั้งแต่เริ่มการผลิต ไปจนถึงการขนส่ง การใช้งาน และการกำจัด
- ค) เข้าร่วมสนับสนุนกิจกรรมอนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ มากที่สุดเท่าที่สามารถกระทำได้ในฐานะสมาชิกของสังคม
- ง) เราสนับสนุนการสร้างตระหนักรู้ถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม และจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้พื้นฐานแก่พนักงานทุกคน เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม

### หลักปฏิบัติที่ 3: สนับสนุนคุณค่าของความหลากหลายและการทำงานเป็นทีม

เราสร้างความแข็งแกร่งให้กับการทำงานเป็นทีม ด้วยการให้คุณค่ากับความหลากหลายในการทำงาน และสร้างสรรค์การบูรณาการระหว่างบุคคลและองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

- ก) เราจะปลูกฝังและฝึกปรี้อุดมคติตามปรัชญาการบริหารงานขององค์กรให้กับพนักงานทุกคน
- ข) เราจะทำให้เอปสันก้าวสู่จุดสูงสุด ด้วยพลังของบุคลากรที่มีความหลากหลายในสายงานต่างๆ ที่ได้รับการพัฒนาทักษะอย่างมีประสิทธิภาพ
- ค) เราเคารพความเป็นปัจเจกบุคคลของพนักงาน และมุ่งรักษาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรให้อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่น
- ง) เราจะพัฒนาพนักงานด้วยการสร้างระบบที่สนับสนุนให้บุคลากรแต่ละคน มีโอกาสได้แสดงความสามารถและใช้ทักษะที่มีอย่างเต็มที่
- จ) เราจะสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้ออำนวยให้พนักงาน สามารถทำงานด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ พร้อมสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีม

\*\*\*\*\*

### หลักปฏิบัติที่ 4: สร้างสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย มีสุขอนามัย และมีสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน

พวกเราเคารพในสิทธิพื้นฐานส่วนบุคคล และจะสร้างสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ ปลอดภัย มีสุขอนามัย และสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรม ปราศจากการกีดกันหรือแบ่งแยก

- ก) เราจะไม่ยอมรับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในกิจกรรมทุกอย่างของบริษัท
- ข) เราจะไม่ใช่แรงงานเด็ก หรือแรงงานที่เป็นการบังคับข่มขู่
- ค) เราจะไม่เพิกเฉยและจะต่อต้านต่อพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ต่างๆ เช่น การคุกคาม การใช้ความรุนแรง การลดทอนคุณค่าในตัวบุคคล หรือพฤติกรรมอื่นๆ ที่ลดทอนความน่าเชื่อถือของเราลง
- ง) เราจะกำจัดการแบ่งแยกในทุกรูปแบบ เช่น การแบ่งแยกทางเพศ สัญชาติ ศาสนา เชื้อชาติ และความไม่สมบูรณ์ทางร่างกาย
- จ) ส่งเสริมให้พนักงานสามารถสร้างสมดุลชีวิตส่วนตัวและการทำงาน
- ฉ) เราส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัย และถูกหลักอนามัยในทุกสำนักงานทั่วโลก
- ช) เราสนับสนุนระบบการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพจิตใจและสุขภาพของพนักงาน
- ซ) จัดระเบียบสภาพแวดล้อมในการทำงานและธรรมเนียมปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ที่ให้คุณค่าต่อสิทธิส่วนบุคคลและโอกาสที่เท่าเทียมกันของพนักงาน

## หลักปฏิบัติที่ 5: มีการกำกับดูแลและการปฏิบัติตามที่มีประสิทธิภาพ

เรามีการกำกับดูแลและการควบคุมภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบกฎเกณฑ์ และข้อบังคับอื่นๆ อีกทั้งรักษาจรรยาบรรณอย่างสูงในทุกกิจกรรม

- ก) จัดระเบียบโครงสร้างการบริหารบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ และแสดงถึงขอบเขตความรับผิดชอบ และการควบคุมภายในของบริษัทอย่างชัดเจน ยุติธรรม รวดเร็ว และมีความแน่วแน่
- ข) จัดวางระบบเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบกฎเกณฑ์ของแต่ละประเทศและภูมิภาค รวมถึงข้อบังคับภายในและจรรยาบรรณทางธุรกิจ และนำระบบนั้นไปใช้ปฏิบัติจริง
- ค) กำจัดการทำธุรกิจผิดกฎหมายทุกรูปแบบ เช่น การรับสินบน การโกง การตลาดที่ไร้ความโปร่งใส การผูกขาดทางธุรกิจ การทุจริตของประมวล และจะดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง ส่งเสริมการแข่งขันทางธุรกิจอย่างอิสระ โปร่งใส และยุติธรรม
- ง) รักษาความสัมพันธ์อันดีและถูกต้อง กับฝ่ายการเมืองและฝ่ายปกครอง
- จ) ไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวหรือติดต่อกับกลุ่มต่อต้านสังคมที่กระทำผิดกฎหมาย หรือเป็นภัยคุกคามต่อความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยทางสังคมอย่างเด็ดขาด
- ฉ) มีระบบจัดการความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และลดผลกระทบในกรณีที่มีความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้นด้วย

\*\*\*\*\*

## หลักปฏิบัติที่ 6: ความปลอดภัยของบุคคล ทรัพย์สิน และข้อมูลข่าวสาร

พวกเรารักษาความปลอดภัยของบุคคลและปกป้องทรัพย์สินของบริษัท และจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเข้มงวดระมัดระวัง

- ก) จัดตั้งและรักษาระบบที่จะช่วยดูแลความปลอดภัยของพนักงานเอปส์น รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อบริษัท
- ข) จัดการทรัพย์สินทั้งหมดของเอปส์นอย่างเหมาะสม ( ทรัพย์สินทางธุรกรรมการเงิน ทรัพย์สินที่เป็นรูปธรรม ทรัพย์สินทางปัญญา ทรัพย์สินในเชิงระบบ ทรัพย์สินทางเครื่องหมายการค้า และทรัพย์สินทางข้อมูล) และให้ความเคารพทรัพย์สินของบุคคลอื่น
- ค) เพิ่มความระมัดระวังเท่าที่จำเป็นและสมเหตุผล ต่อการบริหารจัดการข้อมูลทางธุรกิจที่เป็นความลับ ทั้งข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องกับบริษัทในทุกภาคส่วน
- ง) ไม่ใช้ทรัพย์สินของเอปส์นในทางที่ผิด แต่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของบริษัทเท่านั้น

## หลักปฏิบัติที่ 7: ร่วมงานกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน

เรามุ่งรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่เอื้อประโยชน์ร่วมกันของทั้งซัพพลายเออร์ คู่ค้า ผู้ร่วมพัฒนา โครงการ และพันธมิตรทางธุรกิจอื่นๆ โดยเราคาดหวังถึงการดำรงตนอยู่ในจรรยาบรรณระดับสูงสุด และในขณะเดียวกันก็เคารพในความเอกราชและอิสระของเพื่อนร่วมธุรกิจเหล่านั้น

- ก) ห้ามไม่ให้มีการติดสินบนและสมรู้ร่วมคิดกับเพื่อนร่วมธุรกิจใดๆ เราจะดำเนินธุรกิจอย่างยุติธรรม พร้อมทั้งร้องขอให้เพื่อนร่วมธุรกิจของเราถือปฏิบัติว่าจะไม่เพิกเฉยต่อการดำเนินธุรกิจที่ผิดกฎหมายหรือผิดหลักจรรยาบรรณ
- ข) คาดหวังให้เพื่อนร่วมธุรกิจมีรูปแบบพื้นฐานที่เหมือนกับแอปสไน ในการรักษาสิทธิส่วนบุคคล มีเงื่อนไขการจ้างงานที่เหมาะสม มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ และความปลอดภัยของระบบจัดการข้อมูล รวมถึงสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาอยู่เสมอตามความจำเป็น
- ค) มุ่งพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจ และประสานงานร่วมกันเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันในองค์กรรวมทางธุรกิจ บนพื้นฐานของความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน และการเอื้อประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่าย

\*\*\*\*\*

## หลักปฏิบัติที่ 8: การพัฒนาชุมชน

พวกเราจะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่เอื้อประโยชน์กับบริษัทในท้องถิ่นและกับประเทศต่างๆทั่วโลก

- ก) แอปสไนจะเคารพต่อขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมอันดีงามของแต่ละประเทศ และของภูมิภาคที่แอปสไนดำเนินธุรกิจอยู่
- ข) เราจะเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับชุมชน และประเทศต่างๆทั่วโลก รวมถึงสนับสนุนกิจกรรมที่แสดงถึงจุดยืนของเราในฐานะพลเมืองที่ดี
- ค) เราส่งเสริมวัฒนธรรมด้วยการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมรูปแบบต่างๆ โดยสมัครใจ ในฐานะที่พนักงานเป็นสมาชิกของสังคมคนหนึ่ง และจะจัดตั้งระบบการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนกิจกรรมเหล่านี้ด้วย

## หลักปฏิบัติที่ 9: สื่อสารและแลกเปลี่ยนกับผู้เกี่ยวข้องกับบริษัทอย่างจริงใจ

ไม่เพียงแต่สื่อสารอย่างเปิดเผยและซื่อตรงกับผู้เกี่ยวข้องกับบริษัท แต่ยังพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน

- ก) เราเคารพในวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี เรายึดมั่นในหลักการ และการสื่อสารอย่างมีจรรยาบรรณ
- ข) เราจะสื่อสารอย่างเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อผู้เกี่ยวข้องกับบริษัท และมีการจัดการที่เหมาะสมเมื่อต้องเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้น
- ค) เราพยายามใช้เครื่องมือทางการสื่อสารที่มีประโยชน์และเหมาะสม เพื่อสื่อสารข้อมูลต่างๆ ไปยังผู้เกี่ยวข้องกับบริษัท
- ง) สร้างโอกาสและระบบปฏิบัติการที่เหมาะสมเพื่อเชื่อมโยงและสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องกับบริษัท
- จ) นำความคิดเห็นและคำแนะนำต่างๆ จากผู้เกี่ยวข้องกับบริษัท มาเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการบริหารองค์กร