

## นโยบายการสื่อสารการตลาด

บริษัท ทีซีเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (บริษัท) ยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานสากลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตลอดจนยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงได้กำหนดนโยบายการสื่อสารการตลาด ดังนี้

### 1. วัตถุประสงค์

นโยบายฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์ของเราในการดำเนินงานด้านการสื่อสารการตลาดอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และเป็นธรรม โดยมุ่งหวังที่จะส่งเสริมให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจ และสร้างสรรค์วัฒนธรรมแห่งความรับผิดชอบต่อร่วมกัน

### 2. ขอบเขต

นโยบายนี้ครอบคลุมถึงกิจกรรมการตลาดและการสื่อสารทั้งหมดในทุกช่องทาง ได้แก่:

- การโฆษณา (แบบดิจิทัลและแบบดั้งเดิม)
- สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)
- งานประชาสัมพันธ์
- การทำคอนเทนต์เพื่อการตลาด
- เอกสารประกอบการขาย
- การติดต่อประสานงานกับลูกค้า

### 3. หลักการสำคัญ

- **ความซื่อสัตย์และความถูกต้อง:** เรายึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นความจริงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ รวมถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยจะไม่กล่าวอ้างเกินจริง หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในประการใด ๆ
- **ความชัดเจนและเข้าถึงง่าย:** เราจะสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และตรงไปตรงมา เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือมีข้อจำกัดทางด้านภาษา
- **ความรับผิดชอบต่อ:** เราตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเหมาะสม รวมถึงข้อควรพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้น
- **ความโปร่งใส:** เราจะเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ แหล่งที่มาของสินค้า และห่วงโซ่อุปทานอย่างโปร่งใส เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ
- **การให้เกียรติ:** เราจะปฏิบัติต่อลูกค้าทุกท่านด้วยความเคารพ ให้เกียรติ และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาหรือเนื้อหาที่มีอคติ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย เลือกปฏิบัติ หรือสร้างความขุ่นเคือง
- **การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล:** เราให้ความสำคัญกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยจะใช้ข้อมูลอย่างมีความรับผิดชอบต่อ และเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- **ความรับผิดชอบต่อ:** เราพร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า โดยจะจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและดำเนินการแก้ไขอย่างทันที่

### 4. สิ่งที่ลูกค้าควรทราบ

เราขอความร่วมมือจากลูกค้าในการ:

- **อ่านและทำความเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์:** เราได้จัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเราอย่างละเอียด เพื่อช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

- ใช้ผลิตภัณฑ์อย่างมีความรับผิดชอบ: เราสนับสนุนให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ของเราอย่างปลอดภัย และคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- ให้ข้อเสนอแนะ: ความคิดเห็นของท่านมีความสำคัญต่อการพัฒนาของเรา จึงขอเรียนเชิญลูกค้าทุกท่านร่วมแบ่งปันประสบการณ์ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท

#### 5. ความสอดคล้องกับหลัก ESG

นโยบายนี้สอดคล้องกับพันธกิจด้าน ESG ของเรา โดยมุ่งเน้น:

- การส่งเสริมจริยธรรม: เราเชื่อว่าการสื่อสารการตลาดที่ซื่อสัตย์และโปร่งใส เป็นรากฐานสำคัญของการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว
- การสนับสนุนความยั่งยืน: เราจะสื่อสารความมุ่งมั่นและความพยายามของเราในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และส่งเสริมให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืน
- การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: เราให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น

#### 6. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

นโยบายนี้จะได้รับการทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

#### 7. ช่องทางการติดต่อ

หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายนี้ สามารถติดต่อได้ที่:

Line OA : @carpetsinter และ @royalthai

อีเมล: info@tcm-corporation.com, info@carpetsinter.com, contact@royalthai.com

เบอร์โทร: (+66) 2-318-7833