

Nguyên tắc hướng dẫn tại Toyota

1. Tôn trọng ngôn ngữ và tinh thần luật pháp của mọi quốc gia và thực hiện các hoạt động của công ty một cách cởi mở và công bằng để trở thành một công dân doanh nghiệp tốt.
2. Tôn trọng văn hóa, phong tục tập quán của mọi quốc gia và góp phần vào sự phát triển kinh tế, xã hội thông qua các hoạt động của doanh nghiệp trong cộng đồng.
3. Cố gắng hết mình để cung cấp các sản phẩm sạch và an toàn với mục tiêu nâng cao chất lượng cuộc sống ở mọi nơi thông qua mọi hoạt động của chúng tôi.
4. Tạo ra và phát triển các công nghệ tiên tiến và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ vượt trội để đáp ứng nhu cầu của khách hàng trên toàn thế giới.
5. Thúc đẩy văn hóa doanh nghiệp nhằm nâng cao khả năng sáng tạo của cá nhân và giá trị làm việc theo nhóm, đồng thời tôn vinh sự tin tưởng và tôn trọng lẫn nhau giữa người lao động và cấp quản lý.
6. Theo đuổi sự phát triển hòa hợp với cộng đồng toàn cầu thông qua quản lý sáng tạo.
7. Làm việc với các đối tác kinh doanh trong việc nghiên cứu và sáng tạo để đạt được sự tăng trưởng ổn định, lâu dài cũng như lợi ích chung cho cả hai bên, đồng thời giữ cho chúng ta luôn cởi mở với các mối quan hệ đối tác mới.

Lời tựa

Kể từ khi công ty được thành lập vào năm 1937, chúng tôi, TẬP ĐOÀN Ô TÔ TOYOTA và các công ty con ("**TOYOTA**"), đã không ngừng nỗ lực đóng góp vào sự phát triển bền vững của xã hội và Trái đất thông qua việc sản xuất và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao và mang tính sáng tạo. Thông qua những nỗ lực không ngừng này, chúng tôi đã thiết lập một triết lý doanh nghiệp được truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác trong toàn công ty và được biết đến với tên gọi "**Nguyên tắc hướng dẫn tại Toyota**" (ban hành lần đầu vào năm 1992, được sửa đổi vào năm 1997; "**Nguyên tắc hướng dẫn**"). Chúng tôi cũng đã đưa các giá trị và phương pháp của TOYOTA dưới dạng văn bản, trong "**Toyota Way**" (ban hành năm 2001). Các giá trị và phương pháp đó được chúng tôi chia sẻ cho các thành viên trên toàn cầu để thực hiện "Nguyên tắc hướng dẫn" và chúng tôi đang tìm cách truyền lại những giá trị này cho các thế hệ tương lai. Thông qua những nỗ lực này và bằng cách truyền lại triết lý doanh nghiệp cũng như các giá trị và phương pháp, chúng tôi đang kiên định phấn đấu để hiện thực hóa việc "tạo ra một xã hội thịnh vượng bằng cách tạo ra mọi thứ".

TOYOTA từ lâu đã thể hiện sự cống hiến của mình trong việc đóng góp vào sự phát triển bền vững. Khi hoạt động kinh doanh của chúng tôi ngày càng phát triển trên toàn cầu, chúng tôi cần phải xác nhận lại triết lý doanh nghiệp của mình và đã đưa ra một văn bản giải thích vào tháng 1 năm 2005 với tựa đề "**Đóng góp cho sự phát triển bền vững**". Văn bản này giải thích các Nguyên tắc Hướng dẫn trên quan điểm về cách TOYOTA có thể làm việc hướng tới sự phát triển bền vững trong sự tương tác với các bên liên quan.

Chúng tôi tin tưởng rằng bằng cách **thực hiện các Nguyên tắc hướng dẫn trong hoạt động của mình, TOYOTA sẽ hoàn thành những đóng góp mong đợi của mình đối với sự phát triển bền vững**. Do đó, như đã nêu trong Nguyên tắc hướng dẫn và văn bản giải thích, **chúng tôi phải tuân thủ luật pháp và quy định của địa phương, quốc gia và quốc tế, bao gồm cả tinh thần của chúng và hành động với sự khiêm tốn, trung thực và chính trực**. So với khi "Bộ Quy tắc Ứng xử dành cho Nhân viên Toyota" được ban hành lần đầu tiên vào năm 1998, sự hiện diện của TOYOTA trong xã hội đã tăng lên rất nhiều và các luật và quy định mới cũng được thiết lập, chẳng hạn như bảo vệ thông tin cá nhân. Với nền tảng này, chúng tôi đã sửa đổi quy tắc ứng xử hiện có và tạo ra "**Quy tắc ứng xử Toyota**" để **truyền đạt phương pháp tiếp cận cơ bản cần thiết để truyền**

cảm hứng tiếp tục tin tưởng vào TOYOTA, tôn trọng và tuân thủ luật pháp, và duy trì sự trung thực và chính trực.

Tôi đặc biệt muốn yêu cầu mỗi người trong các bạn, với tư cách là một người làm việc cho TOYOTA, hãy nhận thức rằng **bạn là một người đóng góp thiết yếu cho sự thành công của TOYOTA**. Trong thời đại cạnh tranh toàn cầu, thương mại không biên giới và đa dạng hóa như hiện nay, TOYOTA mong muốn kinh doanh một cách cởi mở và công bằng. TOYOTA hướng tới mục tiêu trở thành công ty được khách hàng và xã hội đánh giá cao, tôn trọng và tin cậy nhất trên thế giới. Để đạt được mục tiêu này, mỗi người trong chúng ta phải nhận thức được danh tiếng và vị thế được tôn trọng của TOYOTA trong cộng đồng, lòng biết ơn mà chúng ta có đối với khách hàng và xã hội cũng như sự tôn trọng cần thiết của pháp luật và các quy định. Vì vậy, mỗi chúng ta phải hành động một cách **“kiên định, chắc chắn và thấu đáo”**, phù hợp với lẽ thường và phán đoán đúng đắn. Tôi mong đợi và yêu cầu bạn đọc kỹ **“Quy tắc ứng xử Toyota”** này và thực hiện tinh thần của nó.

Thế nào là “Quy tắc ứng xử của Toyota”

Hoạt động kinh doanh hàng ngày của chúng tôi được xây dựng và hỗ trợ bởi triết lý doanh nghiệp cũng như các giá trị và phương pháp đã phát triển qua nhiều năm nỗ lực cần mẫn và được truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác trong toàn TẬP ĐOÀN Ô TÔ TOYOTA và các công ty con (“TOYOTA”).

“Nguyên tắc hướng dẫn tại Toyota” (ban hành lần đầu vào năm 1992, sửa đổi vào năm 1997) tóm tắt triết lý của công ty và phản ánh tầm nhìn của TOYOTA về loại hình công ty mà TOYOTA muốn trở thành. “Nguyên tắc hướng dẫn tại Toyota” được tạo ra với kỳ vọng rằng chúng tôi sẽ hiểu và chia sẻ các nguyên tắc quản lý cơ bản của mình, đồng thời chúng tôi sẽ đóng góp cho xã hội bằng cách tham khảo các nguyên tắc này.

“Toyota Way” và “Quy tắc ứng xử của Toyota” đóng vai trò là những công cụ hướng dẫn quan trọng khi triển khai các hoạt động kinh doanh hàng ngày của chúng tôi để thực hiện “Nguyên tắc hướng dẫn tại Toyota”. “Toyota Way” (phát hành năm 2001) mô tả các giá trị và phương pháp được chia sẻ cho mọi người của tổ chức TOYOTA toàn cầu.

“Quy tắc Ứng xử của Toyota” hiện tại (ban hành lần đầu vào năm 1998, được sửa đổi vào năm 2006) có mục đích cung cấp một quy tắc ứng xử cơ bản và đóng vai trò như một khuôn mẫu và chỉ dẫn. Nó cũng cung cấp các giải thích và ví dụ chi tiết về các hành động và vấn đề mà chúng ta phải ý thức được khi thực hiện các hoạt động kinh doanh thực tế (bao gồm cả trong công việc và hoạt động kinh doanh hàng ngày của chúng ta) và sống trong xã hội toàn cầu.

*Diễn giải “Nguyên tắc hướng dẫn tại Toyota” từ quan điểm về cách TOYOTA có thể làm việc để hướng tới sự phát triển bền vững trong việc tương tác với Các Bên liên quan (Ban hành tháng 1 năm 2005).

Quy tắc ứng xử của Toyota

Chương I: Toyota và chúng tôi

1.1. Tạo ra một môi trường làm việc hài hòa và sống động	7
----------------------------------------------------------------	---

Chương II: Các hoạt động trong công ty chúng tôi

2.1. Tuân thủ luật pháp và các quy định	9
2.2. Sử dụng và quản lý tài sản và các vấn đề bí mật	9
2.3. Giao dịch nội gián	10
2.4. Hoạt động thúc đẩy an toàn	10
2.5. Hoạt động bảo tồn môi trường.....	11
2.6. Hoạt động Nghiên cứu và Phát triển.....	11
2.7. Các hoạt động mua sắm	12
2.8. Hoạt động sản xuất và phân phối	13
2.9. Hoạt động bán hàng	13
2.10. Hoạt động kinh doanh ở nước ngoài	14
2.11. Các hoạt động nâng cao khả năng sinh lời	14

Chương III: Xã hội và chúng tôi

3.1. Hoạt động Truyền thông Doanh nghiệp.....	17
3.2. Hoạt động từ thiện và Quan hệ cộng đồng	17
3.3. Quan hệ cổ đông	18
3.4. Quan hệ chính phủ	18
3.5. Hoạt động chính trị và tôn giáo	18
3.6. Hoạt động giáo dục an toàn giao thông	19
3.7. Các hoạt động phòng chống thiên tai và phòng chống tội phạm.....	19

Chương I: Toyota và chúng tôi

Thông qua giao tiếp và đối thoại với công ty, chúng tôi (những người làm việc cho TOYOTA) cố gắng xây dựng và chia sẻ giá trị cơ bản “Tin cậy lẫn nhau và Trách nhiệm lẫn nhau”. TOYOTA (TẬP ĐOÀN TOYOTA và các công ty con) nỗ lực cải thiện hoạt động kinh doanh của mình để TOYOTA có thể tiếp tục cung cấp việc làm và điều kiện làm việc công bằng và ổn định cho mỗi chúng ta. Đồng thời, TOYOTA thúc đẩy một môi trường làm việc trong đó mỗi chúng ta có thể làm việc một cách hài hòa và năng động.

Đổi lại, mỗi chúng ta thực hiện “Quy tắc ứng xử của Toyota” và nỗ lực để hoàn thành nhiệm vụ của mình một cách chính trực. Bằng cách sử dụng đầy đủ khả năng và năng lực và hợp tác với những người khác làm việc cho TOYOTA, chúng ta tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của TOYOTA.

Chương 1 giải thích các giá trị và nguyên tắc nền tảng của mối quan hệ của chúng ta với TOYOTA.

1.1. Tạo ra một môi trường làm việc hài hòa và sống động

- Hành động chính trực và phù hợp với các chuẩn mực xã hội -

TOYOTA sẽ nỗ lực hết sức để tuân thủ tất cả các luật và quy định về lao động và việc làm của các quốc gia nơi Toyota đang hoạt động, cũng như tinh thần của chúng. TOYOTA khuyến khích và hỗ trợ sự phát triển cá nhân của tất cả những người làm việc cho TOYOTA.

Dựa trên “Sự tin cậy và Trách nhiệm lẫn nhau”, TOYOTA nỗ lực cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh của mình để có thể cung cấp các cơ hội việc làm bình đẳng và duy trì các điều kiện làm việc công bằng và ổn định. TOYOTA luôn cố gắng tạo ra một môi trường làm việc an toàn và hài hòa cho nhân viên của mình.

TOYOTA tôn trọng và tôn vinh quyền của tất cả những người làm việc cho mình và sẽ không phân biệt đối xử chống lại họ hoặc cho phép xâm phạm quyền của họ.

Vì vậy, tất cả chúng ta phải nhận ra vai trò thiết yếu của mình trong việc đóng góp vào sự thành công của TOYOTA và cam kết tuân thủ các quy tắc nội bộ, cũng như thực hiện các nhiệm vụ / công việc của mình một cách liêm chính và theo cách thức được xã hội chấp nhận. Với tư cách là những người đóng góp có giá trị cho TOYOTA, mỗi chúng ta cũng nên nỗ lực phát huy hết khả năng của mình và nỗ lực hết mình trong mọi vấn đề nhằm củng cố và xây dựng hiệu quả hoạt động kinh doanh của TOYOTA trên toàn cầu.

[Nguyên tắc hướng dẫn 1 và 5]

Chương II: Các hoạt động trong công ty chúng tôi

Dựa trên triết lý “Khách hàng là trên hết”, TOYOTA nỗ lực cung cấp sản phẩm và dịch vụ hấp dẫn đáp ứng nhu cầu của khách hàng trên toàn thế giới. TOYOTA cũng cố gắng đạt được tiêu chuẩn hàng đầu thế giới trong bảo vệ môi trường và các biện pháp an toàn. Về vấn đề này, TOYOTA đang mở ra những kế hoạch táo bạo cả trong nước và nước ngoài liên quan đến môi trường và an toàn, và liên quan đến nghiên cứu, phát triển, mua sắm, sản xuất, phân phối, bán hàng và dịch vụ.

Khi thực hiện công việc của mình, mỗi chúng ta cần lưu ý rằng công việc của chúng ta được liên kết với tất cả các hoạt động kinh doanh của công ty. Về vấn đề này, TOYOTA không dung thứ cho các hành vi phạm pháp hoặc tội phạm hoặc hành vi vi phạm chính sách và quy tắc của công ty, bất kể liệu những hành vi đó có được thúc đẩy “vì lợi ích của công ty” hoặc “vì lợi ích của khách hàng”. Chúng ta nên tuân thủ luật pháp và phải luôn hành động với nhận thức và trách nhiệm. Chúng ta nên vượt qua thách thức trong việc giải quyết nhiều các vấn đề nảy sinh, như việc nhu cầu của khách hàng cần được đa dạng hóa và những tiến triển được thực hiện trong quá trình Toàn cầu hóa của TOYOTA, chẳng hạn như làm chủ những công nghệ tiên tiến nhất trên thế giới, thiết lập mạng lưới cung ứng và mua sắm phù hợp nhất trên thế giới., đáp ứng các tiêu chuẩn về môi trường và an toàn, và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Chương 2 trình bày cách chúng ta nên đóng góp cho từng hoạt động kinh doanh chính của TOYOTA và cung cấp những điểm mà tất cả chúng ta nên phòng tránh.

2.1. Tuân thủ luật pháp và các quy định

- Với các chuẩn mực xã hội đúng đắn -

TOYOTA sẽ tuân thủ luật pháp hiện hành, các chính sách và quy tắc nội bộ của công ty, tuân thủ nghiêm ngặt chuẩn mực xã hội và có hành động thích hợp chống lại bất kỳ hành vi bất hợp pháp hoặc phạm tội hoặc các hành vi vi phạm các chính sách và quy tắc của công ty. TOYOTA sẽ không đưa ra bất kỳ ngoại lệ nào đối với cam kết này, bất kể hành động trái pháp luật được thúc đẩy “vì lợi ích của công ty” hay “vì lợi ích của khách hàng”, hay được thực hiện theo chỉ thị của cấp trên.

Chúng ta nên thực hiện “Quy tắc ứng xử của Toyota” và cam kết tuân thủ luật hiện hành, cũng như các chính sách và quy tắc nội bộ của công ty, đồng thời tuân thủ các chuẩn mực xã hội lành mạnh trong mọi khía cạnh công việc của chúng ta.

2.2. Sử dụng và quản lý tài sản và các vấn đề bí mật

- Đảm bảo bảo trì tài sản và quản lý bảo mật -

TOYOTA sở hữu nhiều loại tài sản hữu hình^{*1} và vô hình^{*2} không thể thiếu và vô giá đối với hoạt động kinh doanh thành công của mình. Để TOYOTA sử dụng hiệu quả các tài sản đó vào bất kỳ thời điểm nào trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình, TOYOTA quản lý chặt chẽ các tài sản đó nhằm ngăn chặn các tài sản đó khỏi việc bị mất, bị đánh cắp hoặc bị sử dụng bất hợp pháp hoặc sai mục đích.

TOYOTA nỗ lực quản lý và bảo vệ các thông tin bí mật (ví dụ: bí mật thương mại) và sử dụng thông tin đó theo cách thích hợp. Đồng thời, TOYOTA không dung thứ cho việc sử dụng bất hợp pháp tài sản hoặc sở hữu trí tuệ của bên khác hoặc việc sử dụng trái phép thông tin bí mật của bên khác.

Chúng tôi phải quản lý và bảo vệ tài sản của TOYOTA, sở hữu trí tuệ, bí mật công ty (chẳng hạn như bí mật thương mại, v.v.) và thông tin cá nhân, cũng như tôn trọng tài sản, sở hữu trí tuệ và thông tin bí mật của người khác.

^{*1} Ví dụ về tài sản hữu hình: Đất đai, nhà cửa, cơ sở vật chất, thiết bị; sản phẩm, hàng hóa, vật liệu; thiết bị văn phòng; mạng lưới; văn phòng phẩm; tiền mặt và tiền gửi, chứng khoán và trái phiếu; thẻ tín dụng công ty, v.v.

*² Ví dụ về tài sản vô hình: Quyền sở hữu trí tuệ như quyền bằng sáng chế, nhãn hiệu, bản quyền, quyền thiết kế, bí quyết, v.v.; Các vấn đề bí mật của công ty như thông tin sản phẩm và công nghệ, thông tin mua sắm và bán hàng, thông tin nhân sự và kế toán, phần mềm (ví dụ: chương trình, dữ liệu), v.v.

2.3. Giao dịch nội gián

- Hoạt động như một nhà đầu tư với ý thức chung -

TOYOTA sở hữu một lượng lớn thông tin nội bộ (bí mật) có giá trị và không cho phép những người làm việc cho nó tham gia vào giao dịch nội gián, chẳng hạn như sử dụng thông tin bí mật để mua và / hoặc bán cổ phiếu.

Chúng ta phải hiểu rằng giao dịch nội gián rõ ràng là không được phép. Nó không chỉ là bất hợp pháp ở nhiều quốc gia mà còn phá hủy lòng tin lẫn nhau mà TOYOTA đã xây dựng với các nhà đầu tư, công ty liên kết và đối tác kinh doanh của mình. Do đó, chúng tôi sẽ không tham gia hoặc cho phép bất kỳ giao dịch nội gián nào.

2.4. Hoạt động thúc đẩy an toàn

- Tăng cường an toàn cho phương tiện đi lại -

Đối với một công ty sản xuất ô tô như TOYOTA, việc theo đuổi những phương tiện an toàn hơn luôn là một trong những thách thức và sứ mệnh chính của công ty. TOYOTA nỗ lực với tư cách là một Tập đoàn, hợp tác với các Nhà cung cấp và Đại lý trong việc tham gia vào nghiên cứu và phát triển, thiết kế, sản xuất, kiểm soát chất lượng và dịch vụ sau bán hàng nhằm mang đến cho khách hàng của mình những chiếc xe Toyota và/hoặc Lexus thể hiện mức độ an toàn tinh vi theo các điều kiện khác nhau và mang lại trải nghiệm thoải mái cho người lái xe. TOYOTA cũng sẽ tích cực tham gia vào hoạt động “Giáo dục con người” (tức là Giáo dục người lái xe) và cải thiện “Môi trường giao thông”.

Chúng tôi nên cố gắng suy nghĩ từ quan điểm của khách hàng và theo đuổi các cách để làm cho các phương tiện giao thông an toàn hơn cũng như mang lại cho khách hàng sự an toàn và tin tưởng.

2.5. Hoạt động bảo tồn môi trường

- Xây dựng phương tiện thân thiện với môi trường và con người -

TOYOTA hiểu biết sâu sắc về sự cần thiết của việc bảo tồn môi trường trên phạm vi toàn cầu. Vì vậy, TOYOTA đã quyết định “cố gắng hết mình để cung cấp các sản phẩm sạch và an toàn và nâng cao chất lượng cuộc sống ở mọi nơi thông qua tất cả các hoạt động của chúng tôi” (Nguyên tắc hướng dẫn 3).

Hơn nữa, TOYOTA đã phát triển một chính sách và kế hoạch chủ động để đảm bảo những cải tiến liên tục trong hoạt động môi trường trong “Hiến chương Trái đất của Toyota” và “Kế hoạch Hành động vì Môi trường của Toyota”.

TOYOTA coi các vấn đề môi trường là một trong những thách thức lớn của công ty và xem xét tác động môi trường ở tất cả các giai đoạn vòng đời của xe, bao gồm phát triển sản phẩm, sản xuất, sử dụng và thải bỏ. TOYOTA thúc đẩy việc tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường quốc tế, thực hiện các đánh giá môi trường nâng cao và thực hiện nguyên tắc “xây dựng con người và phương tiện thân thiện với môi trường” với sự hợp tác của các Nhà Cung Cấp, đại lý, v.v.

Chúng ta phải nỗ lực để đạt được mức độ cao nhất về quản lý môi trường ở mỗi quốc gia và khu vực.

2.6. Hoạt động Nghiên cứu và Phát triển

- Phát triển phương tiện từ quan điểm của khách hàng -

Để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tiên tiến, an toàn và chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của khách hàng thông qua “nghiên cứu và đổi mới”, TOYOTA đã thành lập các trung tâm nghiên cứu và phát triển trên khắp thế giới. Các trung tâm này có đội ngũ nhân sự với các nhà sáng tạo hàng đầu và tích cực hợp tác với các công ty khác của tập đoàn TOYOTA, cũng như các trường đại học và viện nghiên cứu, nhằm thúc đẩy mạnh mẽ việc nghiên cứu và phát triển các công nghệ tiên tiến trong các lĩnh vực khác nhau.

TOYOTA không dung thứ cho các nghiên cứu và phát triển vi phạm bất kỳ luật hiện hành nào hoặc vi phạm các thỏa thuận với các đối tác nghiên cứu và phát triển của mình. TOYOTA cũng không dung thứ cho việc sử dụng bất hợp pháp hoặc trái phép tài sản trí tuệ của bên khác.

Mục tiêu của chúng tôi là phát triển phương tiện từ quan điểm của khách hàng và thúc đẩy nghiên cứu và phát triển.

Chúng tôi tôn trọng quan điểm của các đối tác nghiên cứu và phát triển của chúng tôi, đồng thời tìm cách vun đắp và duy trì sự tin cậy lẫn nhau. Ngoài ra, chúng tôi nỗ lực hết mình để xây dựng mối quan hệ tin cậy lẫn nhau bằng cách đáp ứng các nghĩa vụ của chúng tôi đối với đối tác.

Chúng tôi cũng lưu ý trong việc tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của người khác khi tiến hành nghiên cứu và phát triển và khi thực hiện sản xuất.

2.7. Các hoạt động mua sắm

- Giao dịch hợp lý và chân thành -

Dựa trên ba chính sách cơ bản sau, TOYOTA tham gia vào các hoạt động mua sắm công bằng và cởi mở:

(a) Cạnh tranh công bằng dựa trên chính sách mở cửa

Bất kể quốc tịch hay quy mô giao dịch, TOYOTA mang đến cơ hội công bằng cho tất cả các ứng viên. TOYOTA đánh giá ứng viên dựa trên thế mạnh tổng thể của họ, bao gồm chất lượng, công nghệ, giá cả, khối lượng và độ tin cậy của việc giao hàng, cũng như sự ổn định của khả năng quản lý kinh doanh và phát triển công nghệ của họ.

(b) Tăng trưởng lẫn nhau dựa trên sự tin tưởng lẫn nhau

Để xây dựng các mối quan hệ dẫn đến sự phát triển chung, TOYOTA và các Nhà Cung Cấp của mình luôn cố gắng hợp tác lẫn nhau và liên lạc chặt chẽ với tư cách là các đối tác bình đẳng.

(c) Thúc đẩy bản địa hóa theo quan điểm của một công dân doanh nghiệp tốt

Để đóng góp cho cộng đồng địa phương của mình, TOYOTA trên toàn cầu thúc đẩy hoạt động sản xuất xe Toyota và/hoặc Lexus tại địa phương và nỗ lực tích cực thúc đẩy hoạt động mua sắm phụ tùng và vật liệu tại địa phương.

Chúng tôi tham gia vào các hoạt động mua sắm với sự công bằng và chính trực, dựa trên ba chính sách cơ bản trên và tuân thủ pháp luật.

2.8. Hoạt động sản xuất và phân phối

- Xây dựng những phương tiện giành được sự tin tưởng và tín nhiệm của khách hàng -

TOYOTA nỗ lực sản xuất các loại xe và phụ tùng Toyota và Lexus chất lượng cao và phân phối chúng một cách hiệu quả nhằm đáp ứng mong đợi của khách hàng. Để thực hiện các mục tiêu sản xuất và cung ứng như vậy, TOYOTA nỗ lực xây dựng “mạng lưới sản xuất tối ưu của thế giới” và “mạng lưới phân phối toàn cầu”.

Ngoài ra, để nâng cao khả năng cạnh tranh toàn cầu của các loại xe Toyota và Lexus, TOYOTA đã phát triển Hệ thống sản xuất Toyota, hệ thống này tiếp tục phát triển theo đặc điểm của các khu vực cụ thể trên thế giới và hướng tới mục tiêu đạt được các nhà máy thân thiện với môi trường và công nhân.

Chúng tôi cố gắng duy trì sự an toàn và chất lượng của sản phẩm và tuân thủ luật pháp liên quan đến sản xuất và phân phối.

2.9. Hoạt động bán hàng

- Giành được lòng tin của khách hàng và đại lý -

Dựa trên ba ý tưởng sau đây, TOYOTA cố gắng xây dựng một cấu trúc bán hàng và dịch vụ đáp ứng kịp thời các nhu cầu khác nhau của khách hàng. Để đạt được cấu trúc như vậy, TOYOTA nỗ lực xây dựng mối quan hệ với các đại lý dựa trên sự tin tưởng lẫn nhau, mang lại sự tăng trưởng và hỗ trợ cho các giao dịch và cạnh tranh công bằng.

(a) Triết lý “Khách hàng là trên hết”

Dựa trên triết lý “Khách hàng là trên hết”, TOYOTA cố gắng tạo ra một cấu trúc bán hàng và dịch vụ đáp ứng kịp thời các nhu cầu khác nhau của khách hàng trên toàn thế giới. Để đạt được điều này, TOYOTA phát triển các sản phẩm đáp ứng kỳ vọng của khách hàng và thực hiện chiến lược tiếp thị và phong cách bán hàng phù hợp với cấu hình sản phẩm và các nhu cầu khác nhau của khách hàng.

(b) Tăng trưởng lẫn nhau dựa trên sự tin tưởng lẫn nhau

TOYOTA phát triển và cung cấp các dòng sản phẩm hấp dẫn, các phong cách trưng bày đại lý và phong cách bán hàng đa dạng, cũng như hệ thống quản lý khách hàng và doanh thu tỉ mỉ.

TOYOTA thực hiện điều này để góp phần nâng cao hiệu quả bán hàng và lợi nhuận của các đại lý tận tâm của mình, để xây dựng lòng tin lẫn nhau và mang lại sự phát triển chung.

(c) Tầm quan trọng của cạnh tranh thị trường công bằng TOYOTA

Tôn trọng thương mại tự do và cạnh tranh thị trường, thực hiện các chiến lược bán hàng đầy tham vọng nhằm đạt được sự hài lòng và hỗ trợ của khách hàng ở nhiều khu vực khác nhau trên thế giới, đồng thời nỗ lực tham gia vào các giao dịch và cạnh tranh công bằng.

Chúng tôi tiến hành các hoạt động bán hàng của mình với những ý tưởng trên.

2.10. Hoạt động kinh doanh ở nước ngoài

- Trở thành công ty toàn cầu được tin cậy trên toàn thế giới -

TOYOTA tham gia vào hoạt động kinh doanh trên toàn thế giới và nhiều hoạt động của nó được thực hiện bên ngoài Nhật Bản, không chỉ bao gồm các hoạt động sản xuất mà còn cả nghiên cứu và phát triển. TOYOTA nhận thấy môi trường luôn thay đổi xung quanh hoạt động kinh doanh của mình, sự đa dạng toàn cầu, tính đặc thù của từng khu vực địa phương về các quy định và phong tục riêng, v.v., và sự thay đổi nhanh chóng của môi trường kinh tế và chính trị thế giới. TOYOTA tôn trọng các quy tắc và luật pháp quốc tế, cũng như văn hóa, phong tục và lịch sử của xã hội địa phương. Do đó, TOYOTA thúc đẩy các hoạt động kinh doanh của mình trên quan điểm “cả toàn cầu và địa phương” để đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế và xã hội địa phương.

Chúng tôi góp phần mở rộng hoạt động kinh doanh của TOYOTA ra nước ngoài bằng cách tôn trọng văn hóa, phong tục và lịch sử của mỗi quốc gia, cũng như luật pháp và quy tắc của quốc gia, khu vực và quốc tế.

2.11. Các hoạt động nâng cao khả năng sinh lời

- Xây dựng nền tảng lợi nhuận vững chắc hơn -

Để đáp lại sự kỳ vọng của các nhà đầu tư và xã hội, TOYOTA nỗ lực thực hiện nhiều biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý kinh doanh, đạt được sự tăng trưởng lợi nhuận bền vững và củng cố nền tảng quản lý và lợi nhuận.

Khi xác định đầu tư hoặc tài trợ cho các dự án khác nhau ở trong và ngoài nước, TOYOTA đưa ra quyết định sau khi thực hiện các nghiên cứu kỹ lưỡng, bao gồm cả khả năng sinh lời dự đoán. Đối với việc quản lý quỹ, TOYOTA đặt ưu tiên hàng đầu vào sự an toàn và chắc chắn.

Dựa trên các chỉ số hoạt động tài chính phù hợp, TOYOTA đánh giá hiệu quả quản lý kinh doanh và lợi nhuận tạo thành trên cơ sở cá nhân và hợp nhất. TOYOTA cố gắng hết sức để liên tục cải thiện những điều này, đồng thời công bố kịp thời và minh bạch về tình trạng tài chính của mình và thực hiện nộp thuế phù hợp. Để thực hiện việc công bố như vậy, TOYOTA cố gắng giám sát một cách thích hợp tình trạng tài chính của các công ty con và chi nhánh.

Chương III: Xã hội và chúng tôi

Thông qua hoạt động kinh doanh của mình, TOYOTA tạo ra mối quan hệ chặt chẽ với xã hội và các bên liên quan (khách hàng, cổ đông, cộng đồng địa phương, v.v.). Dựa trên hiểu biết cơ bản rằng “với tư cách là một thành viên của xã hội, công ty tham gia vào hoạt động kinh doanh đóng góp cho xã hội”, TOYOTA hoạt động kinh doanh một cách cởi mở và công bằng. Thông qua các hoạt động quan hệ công chúng, quan hệ nhà đầu tư và hoạt động từ thiện tích cực, TOYOTA hướng tới mục tiêu trở thành “công dân doanh nghiệp tốt” được cộng đồng quốc tế tin cậy. Hoạt động kinh doanh của TOYOTA đang mở rộng nhanh chóng trên toàn thế giới. TOYOTA cảm thấy rằng sự ủng hộ và tin tưởng của các bên liên quan đối với TOYOTA đã giúp công ty thực hiện được việc mở rộng như vậy, và TOYOTA không nên quên lòng biết ơn đối với các bên liên quan.

Do đó, TOYOTA sẽ phản ứng nghiêm khắc đối với các hành vi bất hợp pháp hoặc tội phạm và các hành vi không được xã hội chấp nhận, bất kể liên quan đến công việc hay trong hoàn cảnh riêng tư. TOYOTA cũng mong muốn những người làm việc cho TOYOTA, một công ty hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh ô tô, có ý thức về an toàn giao thông và có một cuộc sống an toàn và dễ chịu.

Chúng tôi ủng hộ mục tiêu của TOYOTA “trở thành một doanh nghiệp tốt” “được cộng đồng quốc tế tin tưởng”. Chúng tôi cố gắng giao tiếp cởi mở và công bằng với các bên liên quan, để có thêm nhiều “người ủng hộ Toyota”, cũng như tham gia vào các hoạt động đóng góp vào sự phát triển bền vững của xã hội. Chúng ta cũng phải luôn hành động, kể cả khi thực hiện công việc của mình, theo cách không gây ra hiểu lầm hoặc hiểu sai không cần thiết, và hành động với sự khiêm tốn, trung thực và chính trực.

Bất kể là tại nơi làm việc hay trong tình huống riêng tư, **chúng ta nên chú ý đến an toàn giao thông, có kiến thức pháp luật cơ bản và ý thức về các nghi thức chung của xã hội.** Chúng ta cần phải làm điều này để chúng ta có thể nhạy cảm với các hành vi bất hợp pháp hoặc tội phạm hoặc các hành vi trái với đạo đức chung của xã hội và **có những hành động nhanh chóng và mạnh mẽ đối với những hành vi đó.**

Chương 3 giới thiệu những ví dụ về sự gắn bó của TOYOTA với xã hội và đưa ra những vấn đề mà chúng ta cần lưu ý và những gì TOYOTA mong đợi ở chúng ta khi tham gia vào các hoạt động xã hội.

3.1. Hoạt động Truyền thông Doanh nghiệp

- Truyền đạt sự thật một cách chính xác và kịp thời -

- Cởi mở và công bằng -

Để trở thành một “công ty mở” và chiếm được lòng tin của xã hội, TOYOTA luôn cố gắng truyền đạt thông tin chính xác và kịp thời đến các bên liên quan thông qua quan hệ công chúng tích cực và đối thoại công chúng, nhằm nâng cao hình ảnh doanh nghiệp và tính minh bạch. TOYOTA lắng nghe và tôn trọng những lời phê bình và đề xuất của các bên liên quan, đồng thời kết hợp những ý kiến này khi thích hợp vào hoạt động kinh doanh của mình.

Chúng tôi nỗ lực xây dựng mối quan hệ tích cực với các bên liên quan thông qua giao tiếp cởi mở và công bằng.

3.2. Hoạt động từ thiện và Quan hệ cộng đồng

- Trở thành công dân doanh nghiệp được xã hội quốc tế tin nhiệm -

Để hướng tới một xã hội giàu mạnh và phát triển bền vững, TOYOTA cùng với xã hội nỗ lực sử dụng hiệu quả các nguồn lực của mình và tham gia vào các hoạt động đóng góp cho xã hội. Các hoạt động như vậy nhằm giảm bớt các vấn đề hoặc vấn đề xã hội và bao gồm các sáng kiến liên quan đến “nuôi dưỡng nhân sự”, “môi trường” và “an toàn giao thông”.

Là một công ty toàn cầu, TOYOTA góp phần tạo ra một xã hội bền vững từ quan điểm rộng lớn về tương lai của trái đất và nhân loại. Là một công dân doanh nghiệp tốt, TOYOTA cũng tập trung vào các cộng đồng địa phương và tập trung vào các vấn đề xã hội mà mỗi cộng đồng địa phương phải đối mặt và nỗ lực giải quyết các vấn đề xã hội đó.

Là thành viên của cộng đồng địa phương, chúng tôi sẽ quan tâm và nâng cao nhận thức về các vấn đề xã hội của địa phương. Dựa trên nhận thức như vậy, chúng tôi sẽ tích cực tham gia vào các sáng kiến từ thiện như hoạt động tình nguyện.

3.3. Quan hệ cổ đông

- Tôn trọng lợi ích của cổ đông -

Để đáp lại sự kỳ vọng của các cổ đông và nhà đầu tư trên toàn thế giới, TOYOTA nỗ lực hoạt động kinh doanh trên toàn cầu và nâng cao giá trị doanh nghiệp, đồng thời đạt được sự tăng trưởng ổn định và lâu dài. TOYOTA coi mối quan hệ với các nhà đầu tư là quan trọng, và thông qua các hoạt động quan hệ nhà đầu tư kịp thời và công bằng, TOYOTA luôn nỗ lực thúc đẩy sự hiểu biết về hoạt động kinh doanh và quản lý doanh nghiệp của mình. Về quản trị doanh nghiệp, TOYOTA nỗ lực nâng cao tính minh bạch trong quản lý của mình và tích cực kết hợp chặt chẽ các quy trình kiểm tra quản lý do các bên độc lập thực hiện.

Chúng tôi nỗ lực đóng góp, thông qua công việc của mình, vào nỗ lực của TOYOTA nhằm đáp ứng sự kỳ vọng của các cổ đông và nhà đầu tư trên toàn thế giới

3.4. Quan hệ Chính phủ

- Duy trì các mối quan hệ đúng đắn và minh bạch -

TOYOTA cố gắng xây dựng mối quan hệ minh bạch và công bằng với các đảng phái chính trị hoặc cơ quan hành chính (Cơ quan chính phủ và công chức) và thực hiện các hành động thích hợp để tuân thủ các luật và quy định hiện hành.

Chúng tôi duy trì các mối quan hệ lành mạnh và minh bạch với các cơ quan chính trị, hành chính và các cơ quan công quyền.

3.5. Hoạt động chính trị và tôn giáo

- Tham gia vừa phải -

Trong trường hợp không có bất kỳ trường hợp nào đáng lo ngại (ví dụ như khả năng hoạt động đó sẽ cản trở việc tiến hành kinh doanh) TOYOTA tôn trọng sự tham gia chính trị của những người làm việc cho TOYOTA và không can thiệp vào hoạt động tôn giáo của các cá nhân dưới bất kỳ hình thức nào. Tuy nhiên đây là những hoạt động riêng tư và về nguyên tắc, chúng không thể được tiến hành trong khuôn viên công ty hoặc trong thời gian của công ty.

Chúng tôi tôn trọng quyền của những người khác làm việc cho TOYOTA được tham gia vào các hoạt động chính trị và tôn giáo một cách vừa phải.

3.6. Hoạt động giáo dục an toàn giao thông

- Nâng cao nhận thức về an toàn giao thông của toàn xã hội -

Để giúp tạo ra một xã hội an toàn và thoải mái, ngoài việc theo đuổi các phương tiện an toàn hơn, TOYOTA còn tích cực thúc đẩy các hoạt động giáo dục an toàn giao thông được thiết kế cho thực tế ngày nay.

TOYOTA nỗ lực nâng cao nhận thức về an toàn giao thông không chỉ trong những người làm việc cho TOYOTA mà còn cho toàn xã hội.

Nhận thức rõ trách nhiệm của một công ty, hoạt động trong ngành công nghiệp ô tô, chúng tôi tuân thủ luật lệ giao thông và nỗ lực trở thành hình mẫu về việc lái xe an toàn và tích cực thúc đẩy an toàn giao thông.

3.7. Các hoạt động phòng chống thiên tai và phòng chống tội phạm

- Tạo ra một xã hội an toàn -

TOYOTA, hợp tác với cộng đồng địa phương, tham gia vào các hoạt động phòng chống thiên tai và đóng góp vào sự phục hồi của cộng đồng địa phương trong trường hợp xảy ra thảm họa thực sự. TOYOTA tích cực tham gia vào các hoạt động phòng chống tội phạm và thúc đẩy một xã hội an toàn.

Mỗi người trong chúng ta sẽ duy trì các tiêu chuẩn đạo đức cao và tích cực tham gia vào việc tạo ra một xã hội an toàn.