

# คู่มือปฏิบัติสำหรับผู้จัดการ

## คู่มือการใช้เอกสารชุดคอนฟลิค โดเมนด





# บทนำ

■ ขอต้อนรับสู่คู่มือปฏิบัติสำหรับพนักงาน ซึ่งจะนำคุณเข้าสู่การมีส่วนร่วมกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงเกี่ยวกับคอนฟลิค โดมอนด์

ในช่วง 6 ปีที่ผ่านมา เราได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐบาล องค์กรสหประชาชาติ และหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับรัฐ (NGOs) เพื่อขจัดปัญหาเกี่ยวกับคอนฟลิค โดมอนด์ ให้หมดไปจากอุตสาหกรรมเพชร

ผู้จัดพิมพ์ได้พยายามพัฒนาคู่มือฉบับนี้เพื่อช่วยให้คุณและพนักงานของคุณสามารถตอบคำถาม และให้คำแนะนำลูกค้าว่าเพชรที่คุณขายว่ามาจากแหล่งที่ปลอดคอนฟลิค โดมอนด์ หรือไม่ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าต่ออุตสาหกรรมเพชร และเพื่อให้คงมีความต้องการเพชรต่อไป

# เนื้อหา

1. ความไว้วางใจที่มีต่ออุตสาหกรรมเพชร
2. การศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง และเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับเพชร
3. ตรวจสอบ และยืนยันแหล่งที่มาของเพชร รวมถึงพร้อมที่จะรับพิตชอบต่อเพชร
4. การให้ความรู้กับพนักงาน ในด้านการดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
5. การหาข้อมูลเพิ่มเติม





# แปดขั้น

## 1. ความไว้วางใจที่มีต่ออุตสาหกรรมเพชร

คุณควรภูมิใจที่ได้สนับสนุนอุตสาหกรรมเพชรในฐานะสมาชิกของธุรกิจที่ช่วยเหลือผู้คนจำนวนมาก คุณสามารถมีส่วนร่วมรับพิชชอบ โดยการให้ข้อมูลในเชิงบวกเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเพชร เพราะเพชรได้มอบชีวิตที่ดีขึ้นให้แก่ประชาชนหลายสิบล้านคนทั่วโลก เพชรเป็นทรัพยากรที่สร้างรายได้ทางเศรษฐกิจอย่างมหาศาลให้กับประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศในทวีปแอฟริกา และประชากรของประเทศในแอฟริกา

## 2. การศึกษา และค้นคว้าข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับเพชร

จงสร้างความคุ้นเคยในการใช้คู่มือเล่มนี้โดยเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวกับ Kimberley Process และ System of Warranties นอกจากนี้คุณควรติดตามความคืบหน้าข่าวสารใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับเพชรในตลาดโลกอย่างสม่ำเสมอ

## 3. ตรวจสอบ และยืนยันแหล่งที่มาของเพชร รวมถึงพร้อมที่จะรับพิชชอบต่อเพชรที่คุณขาย

คุณควรตรวจสอบและขอใบรับประกันสินค้าจากแหล่งที่ซื้อเพชร หรือพ่อค้าขายส่งเพชรเพื่อให้แน่ใจว่าเพชรที่คุณได้มาเป็นเพชรที่ถูกต้องตามกฎหมาย

## 4. ให้ความรู้กับพนักงานเพื่อดูแลลูกค้าอย่างถูกต้อง

คุณสามารถพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับคอนฟลิค ไดมอนด์ร่วมกับพนักงานของคุณโดยใช้ข้อมูลจากคู่มือเล่มนี้ควบคู่กับคู่มืออบรมพนักงานได้

## 5. การหาข้อมูลเพิ่มเติม

คุณจะพบข้อมูลที่แสดงถึงการสนับสนุน และความมุ่งมั่นที่จะจัดคอนฟลิค ไดมอนด์ เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้า

# #1: ความไว้วางใจที่มีต่อ อุตสาหกรรมเพชร

จงจำไว้ว่าคุณและพนักงานของคุณเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจมูลค่าหลายพันล้านดอลลาร์ที่ครอบคลุมไปทั่วโลก ธุรกิจการค้าเพชรทำให้เกิดอัตราการจ้างงานทางตรงและทางอ้อมถึง 10 ล้านคน และส่งเสริมให้เกิดรายได้ และการพัฒนาทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศในแอฟริกา ซึ่งรายได้จากการค้าเพชรได้ใช้ในการสร้างโรงพยาบาลเพื่อช่วยผู้ป่วยที่ติดเชื้อ HIV/AIDS และสนับสนุนการทำงานของพนักงานในสำนักงานสาธารณสุข

ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งที่พนักงานทุกคนควรยึดมั่นก็คือ ได้มีส่วนร่วมในการนำความสุขและความสดชื่นไปยังลูกค้า ด้วยการมีส่วนร่วมในการฉลองโอกาสพิเศษแห่งความรัก ความผูกพัน และรวมถึงโอกาสพิเศษสำคัญในชีวิต

เราทราบว่าลูกค้าทุกคนรักและหลงใหลในความงามของเพชร เราจึงต้องสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการซื้อเพชรในทุกแง่มุม ดังนั้นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ คอนฟลิค โดมอนด์ จึงจะเป็นประโยชน์ในการส่งต่อข้อมูลไปยังลูกค้าเพื่อให้เกิดความมั่นใจในสินค้าของเราเสมอ



## #2: การศึกษา และค้นคว้า ข้อมูลใหม่ ๆ เกี่ยวกับเพชร

ควรใช้ข้อมูลที่มีอยู่และศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจและไม่ก่อถ้อยในการทำงาน

### 1. ศึกษาคู่มือโดยละเอียด

คุณจะได้เรียนรู้วิธีการสอนพนักงานเกี่ยวกับคอนฟลิก ไดมอนด์ ในอุตสาหกรรมเพชรอย่างง่ายเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเบื้องต้นและสามารถชี้แจงปัญหากับลูกค้าได้

### 2. อ่านและทำความเข้าใจคู่มือทุกฉบับ โดยเฉพาะคู่มือฉบับย่อ: ความเข้าใจขั้นตอนการยุติการค้าคอนฟลิก ไดมอนด์

คู่มือฉบับนี้ได้รวบรวมข้ออ้างอิงที่เกี่ยวกับคอนฟลิก ไดมอนด์ โดยย่อเพื่อช่วยชี้แจงปัญหา ซึ่งรวมถึงคำอธิบายเกี่ยวกับ Kimberley Process และ System of Warranties ดังนั้นคุณควรกำหนดให้พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องในการซื้อขาย การบัญชี เอกสารสำคัญทางกฎหมาย ได้มีโอกาสศึกษาคู่มือนี้โดยละเอียด

### 3. ค้นคว้าข้อมูลอยู่เสมอ

หากคุณต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการค้า เพชรรีโกลและสื่อต่างๆ ควรเข้าไปดู [www.diamondfacts.org](http://www.diamondfacts.org) อย่างสม่ำเสมอเพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ เพชรคอนฟลิก ไดมอนด์ รวมทั้งมุมมองถึงเพชรที่ได้สร้างความแตกต่างให้แก่ทุกภูมิภาคทั่วโลก (คุณสามารถดาวน์โหลดหรือสั่ง เอกสารประกอบตอนใดตอนหนึ่งของคู่มือชุดนี้ได้จากเว็บไซต์)

ค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเพชรจากอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น งานเปิดตัวเพชร งานแสดงเพชร ที่จัดขึ้นโดยองค์กรชั้นนำหรือองค์กรอื่นๆ เพื่อรายงานความคืบหน้าและผลกระทบที่เกิดต่อธุรกิจแก่สมาชิกและผู้สนับสนุนอย่างสม่ำเสมอ

# #3: ตรวจสอบ และยืนยันแหล่งที่มาของเพชร รวมถึงพร้อมที่จะรับมือกับเพชรที่คุณขาย

อุตสาหกรรมเพชรมีโครงการสำคัญ 2 โครงการ เพื่อให้คุณสามารถอธิบายลูกค้าได้ว่าเพชรของเราไม่ได้มาจากประเทศที่ขุดเพชรอย่างผิดกฎหมาย โครงการดังกล่าวคือ

1. The Kimberley Process
2. The System of Warranties

คุณควรอ่านข้อมูลจากคู่มือฉบับย่อ ความเข้าใจในกระบวนการจัดการแท่งหินหาคอนฟลิค โดมอนด์ โดยละเอียด ข้อความตอนหนึ่งของ Kimberley Process ได้ระบุไว้ว่า การส่งออกเพชรข้ามชายแดนต่างประเทศต้องมีเอกสารจากทางรัฐบาลที่ระบุชัดเจนว่าเพชรส่งออกมาจากแหล่งที่ถูกต้องปลอดจาก คอนฟลิค โดมอนด์ ส่วน System of Warranties จะควบคุมถึงการเปลี่ยนมือของเพชรดิบ เพชรเจียรไน และเครื่องประดับเพชร ผู้ขายส่งต้องรับประกันว่าเพชรได้มาโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งเพชรที่ทำการส่งออกตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2003 เป็นต้นมาต้องผ่านขั้นตอนที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

## 1. ภาษีดี System of Warranties พุฒิวัด ตัวแทนจำหน่ายและผู้ค้าเพชรควรเรียกเอกสารรับประกันเพชร และเครื่องประดับเพชรจากผู้ค้าส่งให้สามารถใช้เรียกข้อความเสียหายได้โดยไม่มีเงื่อนไข

ข้อมูล System of Warranties ที่ควรปรากฏบนใบส่งสินค้า คือ “เพชรที่ระบุในใบส่งสินค้านี้มาจากแหล่งที่ปลอด คอนฟลิค โดมอนด์ ตามบทบัญญัติขององค์การสหประชาชาติ ณ ที่นี้ผู้ขายขอรับรองว่าเพชรมาจากแหล่งที่ปลอด คอนฟลิค โดมอนด์ โดยได้ตรวจสอบสินค้าเต็มความสามารถจากความรู้ และประสบการณ์ที่มีอยู่ของผู้ค้าส่ง”

## 2. บริษัทที่ทำการค้าเพชร (เพชรดิบ เพชรเจียรไน หรือเครื่องประดับเพชร) ต้องเก็บรักษาเอกสารรับประกันที่เกี่ยวกับ การซื้อ - ขาย และสามารถแสดงเอกสารให้ผู้สอบบัญชี ทุกปีได้

คุณต้องจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาข้อมูลย้อนหลัง 5 ปี และพร้อมที่จะนำเสนอข้อมูลให้กับผู้สอบบัญชี นอกจากนี้พนักงานบัญชีควรได้รับทราบข้อมูลการทำบัญชีโดยย่อ และคุณอาจให้รายละเอียดแก่ผู้รับพิชเชอทางด้านบัญชี เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนรับทราบข้อมูลและตระหนักในหน้าที่รับพิชเชอที่มีต่อสินค้า

## 3. สมาชิกทุกท่านต้องช่วยกันสร้างระบบให้กับผู้ขายส่งที่ไม่สามารถออก SoW ข้อมูลรับประกันสินค้าบนใบส่งสินค้าได้

คุณสามารถใช้ตัวอย่างจดหมายในหน้าถัดไป หรือเลือกใช้ออกสารจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป

## 4. คุณต้องตัดสินใจว่าจะทำอย่างไร หากผู้ขายส่งไม่สามารถรับรองเพชรของเขาได้

คุณไม่สามารถปฏิบัติตามระบบได้สมบูรณ์ ถ้าผู้ขายส่งเพชรไม่ให้คุณประทับตรารับประกันไว้บนใบส่งสินค้า บางครั้งคุณอาจต้องตัดสินใจเปลี่ยนแหล่งที่ซื้อเพชร และหาแหล่งใหม่ โดยปกติแล้วผู้ขายส่งที่มีความรับผิดชอบจะช่วยเหลือคุณอย่างเต็มที่เพื่อให้คุณสามารถปฏิบัติตามทุกขั้นตอน



## 5. ส่งจดหมาย (พิมพ์ด้วยหัวกระดาษบริษัท) ไปยังผู้ค้า และ ระบุให้ตอบรับโดยทันที

### จดหมายถึงผู้ค้า

เรียน.....

องค์การการค้าเพชรและอุตสาหกรรมค้าเพชรได้ตกลงใช้ Kimberley Process ซึ่งประกาศใช้โดยรัฐบาลของประเทศที่ทำการนำเข้า - ส่งออกเพชร ทางบริษัท (เต็มชื่อบริษัทของคุณ) มีนโยบายสนับสนุน และยินดีให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อต่อต้านการค้าคอนฟลิกต์ไดมอนด์ อย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์หลักของโครงการคือการสร้างเครือข่ายในการรับรองคุณภาพของเพชรดิบ เพชรเจียรไน และเครื่องประดับเพชรอย่างต่อเนื่อง การซื้อสินค้าจึงต้องได้รับการรับรองเป็นลายลักษณ์อักษรตามที่ได้ระบุไว้ในย่อหน้าถัดไป ดังนี้

“เพชรที่ระบุในใบส่งสินค้านี้มาจากแหล่งที่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการหาทุนของประเทศที่มีความขัดแย้ง และได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติขององค์การสหประชาชาติ ผู้ขายขอรับรองว่าเพชรมาจากแหล่งที่ปลอด คอนฟลิกต์ ไดมอนด์ โดยได้ตรวจสอบสินค้าตามความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ของผู้ค้าส่ง”

ในฐานะสมาชิกผู้ร่วมสนับสนุนโครงการ เราขอยืนยันว่าผู้ค้าเพชรทุกท่านต้องสามารถออกใบรับรองสินค้าได้ และพิจารณาว่าไม่สามารถซื้อเพชรจากผู้ค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการออกใบรับรองได้ ทางบริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับจดหมายตอบจากท่าน และได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของอุตสาหกรรมเพชร

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท

ลงนาม

ตำแหน่ง



# #4: ให้ความรู้ กับพนักงาน เพื่อดูแลลูกค้าอย่างถูกต้อง

## เตรียมการประชุมพนักงาน

1. กำหนดวันเวลาประชุม ประกาศให้พนักงานทราบ
2. จัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการประชุม
3. ทบทวนคู่มืออบรมพนักงาน และดูข้อมูลส่วนตัวเพื่อพูดกับพนักงาน

## ดำเนินการประชุม

1. อธิบายถึงคอนฟลิก โดมอนด์
2. แจกแฟ้มเตือนความทรงจำ คู่มือฉบับย่อ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนยุติการค้าคอนฟลิก โดมอนด์ และแฟ้มพับสำหรับลูกค้า ให้ผู้ร่วมประชุมทุกคน
3. แวนโบลเตอร์ไว้ด้านหลังของร้าน (จัดเก็บในหิ้งเอกสารเมื่อใช้เสร็จแล้ว) หากเป็นไม้ได้ควรมีคอมพิวเตอร์ที่เป็นสื่อช่วยการอบรม โดยใช้ข้อมูลจาก [www.diamondfacts.org](http://www.diamondfacts.org)
4. ส่งเสริมให้พนักงานให้ความร่วมมือในการมาร่วมประชุม
5. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานของคุณเข้าใจเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ได้จริง
6. จัดการแสดงบทบาทสมมติเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้
7. ปิดการประชุมด้วยประโยคที่เน้นให้ทุกคนร่วมมือกันเพื่อประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงาน

## ติดตามผลการประชุม

1. จัดการฟีดแบ็กแบบตัวต่อตัว
2. แวนโบลเตอร์ในที่พนักงานทุกคนสามารถเห็นได้
3. จัดการประชุมเสริมสำหรับพนักงานที่ไม่ได้เข้าร่วมการประชุม
4. เช็กเวทให้พนักงานศึกษาข้อมูลจาก [www.diamondfacts.org](http://www.diamondfacts.org)



# #5: การทำข้อมูลเพิ่มเติม

## 1. เริ่มต้นด้วยการหาข้อมูลจาก **www.diamondfacts.org**

คุณสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับการที่เพชรสร้างคุณประโยชน์แก่ประชากรโลก และข้อมูลคอนฟลิก ไดมอนด์ ในเวลาเดียวกัน พร้อมทั้งความรู้เกี่ยวกับโครงการต่างๆ ที่อุตสาหกรรมเพชรโดยรวมกำลังดำเนินการอยู่ เพื่อยุติการค้าคอนฟลิก ไดมอนด์

## 2. จัดการอบรมเรื่องคอนฟลิก ไดมอนด์ ให้พนักงานใหม่

3. ดำเนินการฝึกอบรมพนักงานเป็นระยะๆ คุณอาจใช้วิธีส่งลูกค้า mystery shopper เข้ามาตามคำถามต่างๆ เพื่อทดสอบความรู้และความคล่องแคล่วในการตอบคำถามของพนักงานในร้าน

## 4. เติมนโยบายทางการค้าของบริษัทเพื่อต่อต้านคอนฟลิก ไดมอนด์

5. ถ้าคุณมีเว็บไซต์ เพิ่มข้อมูล คอนฟลิก ไดมอนด์ และ มาตรฐานการตรวจสอบ (KP และ SoW) พร้อมนโยบายที่ต่อต้าน คอนฟลิก ไดมอนด์ ลงบนเว็บไซต์ของคุณ และลิงค์ (link) ไปยัง **www.diamondfacts.org**

6. ให้ความรู้กับทุกคน - ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อน คนในครอบครัว เพื่อนบ้าน - ให้ทุกคนทราบว่าเพชรช่วยสร้างงาน และช่วยเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะในทวีปแอฟริกา



WORLD  
DIAMOND  
COUNCIL