

○

หลักธรรมาภิบาลของบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย :
แนวปฏิบัติ

○

สารบัญ

	หน้า
แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 1 ด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์	4
แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 2 นโยบายต่อผู้มีส่วนได้เสีย	7
แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 3 ด้านการเปิดเผยข้อมูล ความโปร่งใส รายงานทางการเงินและการดำเนินงาน	12
แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 4 ด้านการบริหารความเสี่ยง	14
แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 5 ด้านการควบคุมและตรวจสอบภายใน	16
แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 6 ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	18
แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 7 ด้านจรรยาบรรณ	20

หลักธรรมาภิบาลของบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย: แนวปฏิบัติ

เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการบริหารงานโดยหลักธรรมาภิบาลของบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย : นโยบาย บริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย(บตท.) จึงได้มีการจัดทำแนวปฏิบัติเพื่อนำมาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้บตท. เป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจตามกรอบที่กฎหมายกำหนด

ในการนี้ได้แบ่งแนวปฏิบัติเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับกรรมการ
2. ระดับผู้บริหาร หมายความว่าถึง พนักงานที่มีตำแหน่งงานตั้งแต่ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในการบังคับบัญชาในฝ่าย/งาน
3. ระดับพนักงาน หมายความว่าถึง พนักงานที่มีตำแหน่งงานถัดจากผู้อำนวยการฝ่ายลงมา

หลักการมาภิบาลของบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย : แนวปฏิบัติ

แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 1 ด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ระดับกรรมการ

ถือเป็นนโยบายสำคัญที่กำหนดไว้เพื่อไม่ให้คณะกรรมการ บตท. ใช้โอกาสจากการดำรงตำแหน่ง แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว หรือประกอบธุรกิจที่แข่งขันกับ บตท. หรือหลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับ บตท. หากมีกรณีจำเป็นต้องทำรายการดังกล่าว คณะกรรมการ บตท. มีหน้าที่ดูแลให้การทำรายการนั้น เป็นไปอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม เสมอเหมือนการทำรายการกับบุคคลภายนอก ทั้งนี้คณะกรรมการ บตท. ต้องไม่มีส่วนได้เสียในรายการนั้น และไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ

แนวปฏิบัติของกรรมการ มีดังนี้

1. จัดทำรายการเปิดเผยข้อมูลรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทุกครั้งที่ได้รับตำแหน่งและทบทวนรายการตามเวลาที่กำหนด
2. ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใดๆ ของบตท. ซึ่งยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบตท. หรือเอื้อประโยชน์ให้กับตนเองและผู้เกี่ยวข้อง
3. ดูแลป้องกันไม่ให้มีการใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาประโยชน์หรือดำเนินการใดๆ ที่เป็นการนำข้อมูลของ บตท. ไปใช้ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับตนเองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. ไม่ปิดบังข้อมูลที่กรรมการมีส่วนร่วมหรือเป็นหุ้นส่วนในกิจการหรือบริษัทที่เข้าร่วมระดมทุนในการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
5. การเข้าเป็นคู่ค้ากับกิจการ ที่กรรมการมีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง ต้องได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบตท. ด้วยมติเป็นเอกฉันท์ โดยไม่มีกรรมการผู้นั้นเข้าร่วมพิจารณาอนุมัติด้วย
6. กรรมการที่อาจมีความเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสียในวาระการประชุมใด จะต้องงดออกเสียง งดให้ความเห็นในวาระนั้น หรือออกจากห้องประชุม
7. ดูแลให้ผู้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง กระทำด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการจัดหาผู้ซื้อและผู้รับจ้าง
8. สอดส่องดูแลและจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงรายการที่เกี่ยวข้องกัน และให้ความสำคัญในการพิจารณาธุรกรรมหลักที่มีความสำคัญ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

9. กระตุ้นให้ผู้บริหารและพนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม
10. ไม่พึงกระทำการให้และรับของขวัญ ซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติที่วิญญูชนพึงให้กัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่ว่าโอกาสใดก็ตาม

ระดับผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่ใช่โอกาสจากการเป็นผู้บริหาร หรือพนักงานในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนตามที่คณะกรรมการ บตท. ได้วางนโยบายไว้ นอกจากนี้ ผู้บริหารมีหน้าที่ดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ในการทำรายงานเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

แนวปฏิบัติของผู้บริหาร มีดังนี้

1. ต้องจัดทำรายการเปิดเผยข้อมูลรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน โดยต้องมีการทบทวนรายการเป็นประจำทุกปี
2. ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใดๆ ของบตท. ซึ่งยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบตท. หรือเอื้อประโยชน์ให้กับตนเองและผู้เกี่ยวข้อง
3. ไม่ปิดบังข้อมูลที่ผู้บริหารมีส่วนร่วมหรือเป็นหุ้นส่วนในกิจการหรือบริษัทที่เข้าร่วมประมวลในการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
4. กรณีมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องในกิจการใด ในการพิจารณาอนุมัติ ต้องได้รับอนุมัติจากคณะทำงานที่เหนือกว่า โดยไม่มีผู้มีส่วนได้เสียนั้นอยู่ในการประชุมพิจารณาอนุมัติ
5. หลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติงานอื่นที่มิใช่การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่บตท. กำหนด เป็นผลให้เกิดความล่าช้า และเกิดความเสียหายต่อบตท.
6. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน โปร่งใส และถูกต้อง เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการจัดหาผู้ซื้อและผู้รับจ้าง ในการจัดซื้อจัดจ้าง
7. ไม่พึงกระทำการให้และรับของขวัญ ซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติที่วิญญูชนพึงให้กัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาไม่ว่าโอกาสใดก็ตาม

แนวปฏิบัติของพนักงาน มีดังนี้

1. ต้องจัดทำรายการเปิดเผยข้อมูลรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน โดยต้องมีการทบทวนรายการเป็นประจำทุกปี
2. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความระมัดระวัง รอบคอบและปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส และไม่เบียดบังประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียหรือบรรษัทมาเป็นของตนเอง
3. ไม่แสวงหาประโยชน์หรือดำเนินการใดๆ ที่เป็นการนำข้อมูลของบตท. ไปใช้ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับตนเองและผู้เกี่ยวข้อง

4. ไม่เปิดเผยข้อมูลที่พนักงานมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในกิจการหรือบริษัทที่เข้าร่วมประมวลในการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
5. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน โปร่งใส และถูกต้อง เพื่อป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์แก่พนักงานในการจัดหาผู้ซื้อและผู้รับจ้าง
6. หลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติงานอื่นที่มีใ้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่บตท.กำหนด เป็นผลให้เกิดความล่าช้าและเกิดความเสียหายต่อบตท.
7. ไม่พึงทำธุรกิจโดยอาศัยชื่อของบตท. โดยพนักงานไม่พึงประกอบธุรกิจใดๆที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการของบตท. หรือแอบอ้างชื่อเสียงของบตท.ไปใช้ในกิจกรรมของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม
8. ไม่พึงใช้อุปกรณ์หรือบุคลากรของบริษัท เพื่อประโยชน์แห่งตน หรือประโยชน์เชิงธุรกิจของตน
9. ไม่พึงรับของหรือรับอามิสสินจ้างจากผู้อื่น โดยพนักงานต้องไม่รับของขวัญที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000.- บาท จากลูกค้าหรือผู้อื่นที่ทำธุรกิจกับบริษัท และควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 2 นโยบายต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ระดับกรรมการ

คณะกรรมการ บตท. ต้องส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่าง บตท. และผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญ ได้แก่ รัฐบาล คู่ค้า ลูกค้า เจ้าหนี้ และพนักงาน โดยกำหนดให้มีประมวลจริยธรรมของ บตท. คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงานของ บตท. สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร มีหน้าที่ ยึดถือและปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรมและสมดุลในการประสานประโยชน์ร่วมกันเป็นหลัก

นอกจากนี้ คณะกรรมการ บตท. ต้องจัดให้มีรายงานข้อมูลเกี่ยวกับฐานะและการดำเนินงานของ บตท. ที่ผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรทราบ ไว้ในรายงานประจำปีของ บตท. และ เว็บไซต์ของ บตท. ฯลฯ

แนวปฏิบัติของกรรมการ มีดังนี้

1. มีความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจ
2. ทำรายการเปิดเผยข้อมูลรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทุกครั้งที่ได้รับตำแหน่งและทบทวนรายการตามเวลาที่กำหนด
3. กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ ควรได้รับทราบข้อมูลที่มีความจำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่
4. พึงได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถามในการประชุม เพื่อให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่
5. ต้องกำกับดูแลและบริหารกิจการให้เป็นไปตามเป้าหมาย และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน และได้รับข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส และได้มาตรฐาน
6. กำกับดูแลให้ผู้บริหารและพนักงานแข่งขันทางธุรกิจให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรมและเสมอภาค เพื่อสร้างสรรค์ สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นการพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อมโดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ใส่ร้ายหรือกลั่นแกล้งคู่แข่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลสำเร็จของงาน
7. ปฏิบัติต่อบุคลากรของบตท. ทุกคนโดยเสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยก ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีดผิว ศาสนา ความพิการ ฐานะชาติตระกูล สถานศึกษา หรือสถานะอื่นใดที่มีได้เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการปฏิบัติงาน
8. พึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้บริหารและพนักงาน โดยให้โอกาสผู้บริหารและพนักงานอย่างทั่วถึงและเสมอภาค
9. พึงให้ความมั่นใจกับผู้บริหารและพนักงาน ในเรื่องสวัสดิภาพ ผลตอบแทน และสวัสดิการ รวมถึงให้ได้รับความรู้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค

10. ควรสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานให้ความสำคัญและตระหนักถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มีส่วนได้เสีย อย่างเป็นธรรม และเสมอภาค โดยการสื่อสารผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับความพึงพอใจ และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
11. กำกับดูแลให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงสิทธิและบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเสมอภาค โดยให้ถือเป็นจรรยาบรรณ ในทางธุรกิจ กรรมการต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อประโยชน์ทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจอย่างมี ประสิทธิภาพ
12. กำกับดูแลให้ผู้บริหารและพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้า พร้อมยินดีรับฟังปัญหาและหาสาเหตุ และวิธีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดยเก็บข้อมูลลูกค้าไว้เป็นความลับ ไม่ เปิดเผยข้อมูลลูกค้า เว้นแต่ เป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือได้รับอนุญาตจากลูกค้าเป็นลาย ลักษณะอักษร หรือเป็นข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยสู่สาธารณชนมาก่อนแล้ว
13. กำกับดูแลให้ผู้บริหารและพนักงานให้ความสำคัญในการระงับการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของ บริษัท ให้กับบุคคลภายนอก ซึ่งอาจมีผลให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และอาจ เกิดผลกระทบและความเสียหายแก่องค์กร
14. ต้องเป็นกลางทางการเมือง ไม่นำทรัพยากรของบตท. ไปสนับสนุนกิจกรรมทางการเมืองของพรรค การเมือง กลุ่มทางการเมือง หรือนักการเมืองคนใด ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และไม่อนุญาตให้ฝ่าย การเมืองเข้ามาใช้ทรัพยากร และสถานที่ของ บตท. ในกิจกรรมทางการเมือง
15. มุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยตระหนัก ถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริม กิจกรรมทางสังคมในการรักษาสิ่งแวดล้อมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนตามหลักการ พัฒนาอย่างยั่งยืน
16. ส่งเสริมให้ความปลอดภัยเป็นวาระสำคัญ โดยให้จัดทำข้อกำหนดและมาตรฐานทางด้านคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่มีมาตรฐานไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดตาม มาตรฐานสากล
17. พึงปลูกฝังจิตสำนึกให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่กระทำการใด ที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ระดับผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารและพนักงานมีหน้าที่จัดทำรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบตท. ที่ผู้มีส่วนได้เสียและ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรทราบไว้ในรายงานประจำปีของ บตท. และเว็บไซต์ของบริษัท ฯลฯ ตลอดจนมีหน้าที่ ยึดถือและปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงานของบตท. อย่างครบถ้วนและถูกต้อง

แนวปฏิบัติของผู้บริหาร มีดังนี้

1. มีความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการแข่งขันในทางธุรกิจให้เป็นไปอย่างถูกต้อง สร้างสรรค์ สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นการพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อมโดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงใส่ร้าย หรือกลั่นแกล้งคู่แข่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลสำเร็จของงาน
2. ต้องมุ่งให้บริการลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ด้วยความเต็มใจ อย่างมีความเสมอภาค และให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือคำถามที่ต้องได้รับการชี้แจง และแนะนำอย่างสุภาพ โดยต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าหรือความลับของลูกค้า เป็นเหตุให้ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ต้องได้รับความเสียหาย เว้นแต่ เป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือได้รับอนุญาตจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยสู่สาธารณชนมาก่อนแล้ว
3. ปฏิบัติต่อบุคลากรของบตท. ทุกคนโดยเสมอภาคกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยก ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว ศาสนา ความพิการ ฐานะชาติตระกูล สถานศึกษา หรือสถานะอื่นใดที่มีได้เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการปฏิบัติงาน
4. มีความยุติธรรม ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค และมีเมตตากรุณาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน
5. ให้ความมั่นใจกับพนักงาน ในเรื่องสวัสดิภาพ ผลตอบแทน และสวัสดิการ รวมถึงให้ได้รับความรู้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ที่เป็นธรรมและเสมอภาค
6. สื่อสารให้พนักงานให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
7. ต้องมุ่งเน้นให้พนักงานตระหนักถึงการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของบตท. ให้กับบุคคลภายนอก ซึ่งอาจมีผลให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และอาจเกิดผลกระทบและความเสียหายแก่องค์กร
8. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน
9. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กร โดยกิจกรรมนั้นควรมุ่งเน้นการสร้าง ความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานและลูกค้า รวมถึงเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกัน
10. ให้โอกาสบุคลากรของบตท. ทุกคนแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยจัดผลตอบแทนที่เหมาะสมและสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน รวมทั้งให้โอกาสบุคลากรของบตท. ในการศึกษาและหาความรู้เพิ่มเติม
11. ปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในบุคลากรของบตท. ทุก ระดับอย่างต่อเนื่อง
12. คำนึงถึงทางเลือกในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ โดยให้มีผลกระทบต่อความเสียหายของสังคม สิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชนน้อยที่สุด สนับสนุนการลดการใช้พลังงาน และทรัพยากร

13. ดำเนินการเพื่อควบคุมและป้องกันความสูญเสียในรูปแบบต่างๆอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ อัคคีภัย การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน ทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหาย การละเมิดระบบรักษาความปลอดภัย การปฏิบัติงานไม่ถูกวิธีและความผิดพลาดต่างๆที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อบุคลากร อย่างน้อยปี 1 ครั้ง
14. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลให้กับบุคลากรของ บตท. ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบและเข้าใจในนโยบาย กฎระเบียบ ขั้นตอนวิธีปฏิบัติและข้อควรระวังต่างๆ ทางด้านคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนนำไปยึดถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม
15. พึงจัดระบบให้ลูกค้าแจ้งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองผลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
16. ผู้บังคับบัญชาต้องคำนึงถึงความรักสามัคคีในหมู่คณะ ไม่ก่อให้เกิดความแตกแยก หรือแบ่งพรรคแบ่งฝ่ายในบตท.

แนวปฏิบัติของพนักงาน มีดังนี้

1. มีความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการแข่งขันในทางธุรกิจให้เป็นไปอย่างถูกต้อง สร้างสรรค์ สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นการพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อมโดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ใส่ร้าย หรือกลั่นแกล้งคู่แข่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลสำเร็จของงาน
2. พนักงานต้องปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม โดยให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับความพึงพอใจ และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
3. พึงใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนโยน เหมาะสมกับกาลเทศะ ทั้งกับผู้ร่วมงานทุกระดับชั้น และกับลูกค้า ไม่แสดงอาการดูถูกเหยียดหยาม และมีความสนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และสุภาพ โดยการแนะนำ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการ หรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา
4. มุ่งให้บริการลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ด้วยความเต็มใจ อย่างมีความเสมอภาค และให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาหรือคำถามที่ต้องได้รับการชี้แจง และแนะนำอย่างสุภาพ โดยต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าหรือความลับของลูกค้า เป็นเหตุให้ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ต้องได้รับความเสียหาย เว้นแต่ เป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือได้รับอนุญาตจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยสู่สาธารณชนมาก่อนแล้ว
5. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า ต้องระลึกลูกค้าเป็นฝ่ายถูก หากลูกค้าผิดจะต้องชี้แจงจนเป็นที่พอใจ และ พนักงานต้องรู้จักใช้คำพูดขอคุณและขอโทษให้กลายเป็นความเคยชิน
6. ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า
7. ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ประพฤติปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ รู้จักเสียสละ อดทน อดกลั้น และให้อภัยซึ่งกันและกัน

8. ไม่แบ่งแยก หรือยกตนข่มผู้อื่น ไม่ว่าจะในฐานะ ตำแหน่ง หรือด้วยคุณค่าวัตถุนิยมใด และต้องเป็นมิตรที่ดีต่อกัน
9. ให้เกียรติ เคารพ และเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ไม่แสดงอาการก้าวร้าว กระด้างกระเดื่อง หรือแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะต่อหน้าหรือลับหลัง
10. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กร โดยกิจกรรมนั้นควรมุ่งเน้นการสร้าง ความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานและลูกค้า รวมถึงเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกัน
11. ห้ามพนักงานของ บตท. ใช้อำนาจ ทรัพย์สิน เงินทุน และชื่อของ บตท. ไปใช้ในการเรียไรหรือใช้ ประกอบกิจกรรมทางการเมือง
12. มีจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในบุคลากรของ บตท. ทุกระดับ อย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญในการทำธุรกรรมกับคู่ค้าที่มีเจตจำนงเดียวกันในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นผู้นำในการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ต่อชนรุ่นหลัง
13. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ บตท. จัดขึ้น เพื่อสร้างความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รวมทั้งกิจกรรม เพื่อสังคมที่ บตท. จัดขึ้น
14. ต้องศึกษาและปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ข้อกำหนดและมาตรฐานทางด้านคุณภาพความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
15. ร่วมมือร่วมใจกันทำงานภายในหน่วยงานเดียวกัน หรือข้ามหน่วยงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
16. ร่วมกันปฏิบัติและจัดกิจกรรมให้บรรลุผลตามนโยบายด้านการเสริมสร้างความร่วมมือและความเข้าใจ ร่วมกันระหว่างบตท. กับผู้มีส่วนได้เสีย

แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 3 ด้านการเปิดเผยข้อมูล ความโปร่งใส

รายงานทางการเงินและการดำเนินงาน

ระดับกรรมการ

คณะกรรมการ บตท. มีหน้าที่ดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ผ่านสื่อต่าง ๆ รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์

แนวปฏิบัติของกรรมการ มีดังนี้

1. กำกับดูแลให้มีการพิจารณาข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนก่อนที่จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน
2. กำกับดูแลให้มีการสื่อสารข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงบการเงิน และไม่ใช่งบการเงิน ให้ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรโดยต้องเปิดเผยด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
3. ดูแลให้มีการจัดทำข้อมูลในรายงานประจำปีและนำเสนอคณะกรรมการบตท. พิจารณาก่อนนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกฎหมาย
4. ดูแลให้มีการกำหนดช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียม เช่น แสดงข้อมูลรายงานประจำปี ในเว็บไซต์ของบตท. เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างมูลค่าให้แก่กิจการ
5. ติดตามให้มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทั่วไปต่อสาธารณชน อย่างรวดเร็ว ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของบตท. ได้

ระดับผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารจัดให้มีส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารการดำเนินงานตลอดจนผลประกอบการของบตท. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ได้รับทราบข้อมูลของบตท. อย่างทั่วถึง ตรงเวลา และทันต่อเหตุการณ์

นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องจัดให้มีการทำรายงานการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศทางการเงินและไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินตามกำหนดเวลา โดยมีรายละเอียดอย่างเพียงพอ และผลประกอบการของ บตท. ที่ตรงต่อความเป็นจริง ครบถ้วน เพียงพอ สม่าเสมอ ทันเวลา เพื่อแสดงให้เห็นถึงสภาพทางการเงินและการประกอบกิจการที่แท้จริงของบตท.

พนักงานต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

แนวปฏิบัติของผู้บริหาร มีดังนี้

1. พิจารณาข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินที่สามารถเปิดเผยได้ ก่อนที่จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน เพื่อให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
2. จัดทำข้อมูลในรายงานประจำปีและนำเสนอคณะกรรมการบรรษัทพิจารณาก่อนนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกฎหมาย
3. พึงเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการอย่างครบถ้วนถูกต้องและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ไม่พึงเปิดเผยข้อมูลลับของบตท.ต่อบุคคลภายนอก
4. กำหนดช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียม เช่น แสดงข้อมูลรายงานประจำปี ในเว็บไซต์ของบตท. เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างมูลค่าให้แก่กิจการ
5. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทั่วไปต่อสาธารณชน อย่างรวดเร็ว ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของบตท.ได้
6. ทบทวนความถูกต้องของรายงานทางการเงินให้ถูกต้องและเพียงพอตามมาตรฐานทางบัญชี รวมถึงสอบทานประเด็นสำคัญที่อาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน

แนวปฏิบัติของพนักงาน มีดังนี้

1. จัดทำข้อมูลในรายงานประจำปีข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินที่สามารถเปิดเผยได้ ก่อนที่จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน เพื่อให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
2. จัดทำรายงานทางการเงินให้ถูกต้องและเพียงพอตามมาตรฐานทางบัญชี รวมถึงสอบทานประเด็นสำคัญที่อาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน
3. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินที่สามารถเปิดเผยได้ เช่น รายงานประจำปี ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง เข้าสู่เว็บไซต์ของบตท. เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้สาธารณชนได้ทราบข้อมูล อย่างรวดเร็ว ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของบตท.ได้ และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร
4. ต้องรักษาข้อมูลของบตท. และลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูล หรือข่าวสารของบตท.ที่ยังไม่ได้รับอนุญาตให้มีการเปิดเผย และไม่ให้นำข่าวสารหรือข้อมูลใดๆที่มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต

แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 4 ด้านการบริหารความเสี่ยง

ระดับกรรมการ

คณะกรรมการ บตท. กำหนดให้มีนโยบายบริหารความเสี่ยง และแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลด้านบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ดูแลให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายบริหารความเสี่ยง และให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทุกด้าน รวมถึงพิจารณาถึงโอกาสที่จะเกิดและระดับความรุนแรงของผลกระทบ กำหนดมาตรการในการป้องกัน แก้ไข และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

แนวปฏิบัติของกรรมการ มีดังนี้

1. จัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ให้ความสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม วัตถุประสงค์ นโยบาย และกลยุทธ์หลักของ บตท. เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงิน
3. แสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางดังกล่าว ร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ รวมถึงมีการพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่อาจเกิดขึ้น
4. กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ดูแลให้ผู้บริหารมีระบบหรือกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อไม่ให้มีการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงดังกล่าว

ระดับผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารจัดให้มีการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง รายงานและการติดตามประเมินผล เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ บตท. พิจารณากำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง และส่งเสริมให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน ให้ครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญทุกปัจจัยเสี่ยง โดยฝ่ายบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงขององค์กรและให้การสนับสนุนผู้บริหารและพนักงานทุกคนในการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

แนวปฏิบัติของผู้บริหาร มีดังนี้

1. กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อขออนุมัติจากคณะกรรมการบตท.
2. ควบคุมให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยง ตามนโยบายและแนวทางที่ได้รับความเห็นชอบ
3. จัดให้มีการทำแผนฉุกเฉินขององค์กร สำหรับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดจากปัจจัยภายนอกและภายใน
4. รายงานสถานภาพความเสี่ยงขององค์กรโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง
5. ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
6. ตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของ บตท. ให้เกิดประโยชน์เต็มที่ ตลอดจนดูแลรักษาทรัพย์สินไม่ให้เกิดความเสียหาย หรือถูกนำไปใช้เพื่อการอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ บตท.

แนวปฏิบัติของพนักงาน มีดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจใส่และเคร่งครัดต่อกิจกรรมทั้งปวงที่จะเสริมสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพและการพัฒนา บตท. ไปสู่ความเป็นเลิศ
2. คำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ บตท.
3. ปฏิบัติตามแนวทางแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบและมีขั้นตอน กระบวนการที่เหมาะสม
4. ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามแผนฉุกเฉิน ต้องบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุฉุกเฉินต่างๆ เช่น ภัยธรรมชาติ วินาศภัย และเหตุการณ์จลาจล และต้องมีกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติให้ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ตามแผนอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร
5. ทบทวนและสอบทานแผนฉุกเฉินทุกด้าน เพื่อประเมินความเพียงพอตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. มีการดำเนินการหากเกิดข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ บตท.
7. ห้ามบุคลากรของ บตท. ใช้อิทธิพล หรืออำนาจของบุคลากรผู้นั้นทำธุรกรรมระหว่าง บตท. กับบุคคล นั้นเอง ห้ามหุ้นส่วนหรือนิติบุคคลที่บุคคลนั้นถือหุ้นอยู่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในครอบครัวทุกคน นอกเหนือจากสวัสดิการของที่บุคลากร บตท. ควรได้ เว้นแต่จะมีการเปิดเผยส่วนได้เสียแล้ว และได้รับ อนุญาตเป็นการเฉพาะหรือได้รับอนุมัติในหลักการให้ทำได้

แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 5 ด้านการควบคุมและตรวจสอบภายใน

ระดับกรรมการ

คณะกรรมการ บตท. มีหน้าที่วางนโยบายและควบคุมดูแลให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ บตท. ในการกำกับดูแลในเรื่องการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด

แนวปฏิบัติของกรรมการ มีดังนี้

1. พิจารณาอนุมัติให้มีการกำหนดตำแหน่งและภาระหน้าที่ในงานที่ต้องปฏิบัติให้ชัดเจน
2. กำกับดูแลให้มีการพิจารณาอนุมัติการปฏิบัติงานและอนุมัติรายการโดยผู้มีอำนาจอนุมัติได้ถูกต้องและครบถ้วน
3. กำกับดูแลให้มีการพิจารณาให้มีคู่มือปฏิบัติงานให้สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้
4. กำกับดูแลให้มีการพิจารณากำหนดการจัดเก็บเอกสารต่างๆ โดยแบ่งเป็นระดับทั่วไป กับระดับที่เป็นความลับ เพื่อสะดวกในการเก็บรักษาและการเรียกใช้ข้อมูล บตท. มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ
5. ติดตามให้มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทั่วไปต่อสาธารณชน อย่างรวดเร็ว ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของบริษัทได้
6. กำกับดูแลให้มีการทบทวนรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้บริหารและพนักงานต่อคณะกรรมการบตท. ทุกปี
7. จัดให้มีระบบบัญชี การรายงานทางการเงินและการสอบบัญชีที่มีความน่าเชื่อถือ รวมทั้งดูแลให้มีกระบวนการประเมินความเหมาะสมของการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
8. สอบทานรายงานทางการเงินให้ถูกต้องและเพียงพอตามมาตรฐานทางบัญชี รวมถึงสอบทานประเด็นสำคัญที่อาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน

ระดับผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารมีหน้าที่จัดให้มีระบบควบคุมภายในที่มีความเหมาะสมเพียงพอ มีการประเมินความเสี่ยงและสร้างระบบการควบคุมภายในขึ้น เพื่อป้องกันหรือแก้ไขความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร

พนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติงานให้อยู่ภายในระบบการควบคุมภายในที่กำหนด โดยมีฝ่ายตรวจสอบภายในทำหน้าที่สนับสนุนฝ่ายบริหารของ บตท. ให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้วางไว้ทั้งด้านกลยุทธ์และการดำเนินงาน โดยการตรวจสอบ สอบทานและให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การกำกับดูแล รวมถึงการให้คำแนะนำปรึกษาแก่หน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี

แนวปฏิบัติของผู้บริหาร มีดังนี้

1. พิจารณากำหนดตำแหน่งและภาระหน้าที่ในงานที่ต้องปฏิบัติให้ชัดเจน
2. พิจารณาการปฏิบัติงานและอนุมัติรายการโดยผู้มีอำนาจอนุมัติ โดยกำหนดไว้อย่างชัดเจนถูกต้อง
3. พิจารณาจัดให้มีคู่มือปฏิบัติงานให้สามารถใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติได้
4. พิจารณากำหนดให้มีการจัดเก็บเอกสารต่างๆ โดยแบ่งเป็นระดับทั่วไป กับระดับที่เป็นความลับ เพื่อสะดวกในการเก็บรักษาและการเรียกใช้ข้อมูล
5. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทั่วไปต่อสาธารณชน อย่างรวดเร็ว ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของบตท.ได้
6. จัดทำรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้บริหารและพนักงาน และให้มีรายงานสรุปนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบตท.ทุกปี
7. พิจารณารายงานทางการเงินให้ถูกต้องและเพียงพอตามมาตรฐานทางบัญชี รวมถึงสอบทานประเด็นสำคัญที่อาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน

แนวปฏิบัติของพนักงาน มีดังนี้

1. ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและเป็นไปตามคู่มือปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานและนำเสนอขออนุมัติรายการโดยผู้มีอำนาจอนุมัติอย่างถูกต้อง ต้องมีการกำหนดตำแหน่งและแบ่งแยกภาระหน้าที่ในงานที่ต้องปฏิบัติให้ชัดเจน
2. มีการจัดเก็บเอกสารต่างๆ โดยแบ่งเป็นระดับทั่วไป กับระดับที่เป็นความลับ เพื่อสะดวกในการเก็บรักษาและการเรียกใช้ข้อมูล
3. ให้มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทั่วไปต่อสาธารณชน อย่างรวดเร็ว ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของบตท.ได้
4. จัดทำและทบทวนรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เป็นประจำทุกปี
5. จัดทำรายงานทางการเงินให้ถูกต้องและเพียงพอตามมาตรฐานทางบัญชี รวมถึงสอบทานประเด็นสำคัญที่อาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน

แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 6 ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระดับกรรมการ

คณะกรรมการ บตท. จัดให้มีระบบประเมินตนเองทั้งรายบุคคลและรายคณะอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กรรมการร่วมกันพิจารณาอย่างเปิดเผยถึงปัญหาและผลการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการ ในการสอดคล้องดูแลฝ่ายจัดการและเพิ่มคุณค่าแก่องค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และศักยภาพในการทำงานของกรรมการทั้งรายบุคคลและคณะให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการ บตท. ยังจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ผู้จัดการจนถึงรองกรรมการผู้จัดการอย่างสม่ำเสมอ โดยให้เป้าหมายและหลักเกณฑ์ในการประเมินที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ และแผนงานประจำปี และผลการปฏิบัติตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติที่สำคัญ (Key Performance Indicator : KPI) เพื่อพิจารณากำหนดค่าตอบแทนและมาตรการจูงใจที่เหมาะสม

แนวปฏิบัติของกรรมการ มีดังนี้

1. ทบทวนและให้ความเห็นชอบกับกลยุทธ์และนโยบายที่สำคัญ โดยรวมถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายทางการเงินและแผนต่างๆ พร้อมทั้งดูแลติดตามฝ่ายจัดการให้มีการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้
2. ประเมินผลงานของผู้บริหารโดยใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ และแผนงานประจำปี และผลการปฏิบัติตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติที่สำคัญ (Key Performance Indicator : KPI)
3. พิจารณาปรับปรุงคู่มือจริยธรรมและแผนปฏิบัติงานด้านธรรมาภิบาล ให้มีความชัดเจนสมบูรณ์ และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน
4. ยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและจากการดำเนินงาน รวมทั้งพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบและประเมินผล
5. กระตุ้นจิตสำนึกให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถและเกิดประสิทธิภาพ และเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้บริหารและพนักงานให้สามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ได้เป็นอย่างดี
6. สามารถถ่ายทอดข้อเสนอแนะและประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในการดำเนินการอย่างสัมฤทธิ์ผล
7. ตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และให้ความสำคัญในปัญหาและวิธีแก้ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน ตลอดจนเคารพในความเห็นที่แตกต่างและยอมรับผลในการกระทำ
8. เป็นแบบอย่างที่ดีในการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ของตนเอง รวมถึงผู้บริหารและพนักงานให้มีความรักในองค์กรและคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ
9. กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

10. จัดการและกำกับดูแลให้การดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งข้อบังคับ และมีที่ประชุมคณะกรรมการ

ระดับผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารจัดให้มีการประเมินพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาตัวชี้วัดผลการปฏิบัติที่สำคัญ (KPI) และการประเมินพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อพิจารณาค่าตอบแทนและมาตรการจูงใจที่เหมาะสม พนักงานมีหน้าที่ประเมินตนเอง และนำเสนอผู้บังคับบัญชาโดยตรงพิจารณาผลการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติของผู้บริหาร มีดังนี้

1. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานให้ชัดเจน
2. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลที่อิงกับผลงานและความสำเร็จขององค์กรโดยแบบอย่างที่ดีที่สุดให้กับพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ของตนเองและทีมงานให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ
3. ประเมินผลโดยอิงกับผลงานและความสำเร็จขององค์กร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญและการประเมินผลกระทำโดยพนักงาน เป็นอันดับแรก และนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน
4. ต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และยอมรับในผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบ และประเมินผล และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความถูกต้องต่อไป
5. กระตุ้นจิตสำนึกให้พนักงานมีความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถและเกิดประสิทธิภาพ โดยเสริมสร้างขีดความสามารถของพนักงานให้สามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ได้เป็นอย่างดีและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

แนวปฏิบัติของพนักงาน มีดังนี้

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังและปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถเพื่อให้เกิดความถูกต้องและชัดเจนในงาน ไม่ส่งผลเสียหายกับองค์กร และยึดผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ
2. ประเมินผลโดยอิงกับผลงานและความสำเร็จขององค์กร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ
3. ต้องรับผิดชอบในผลของงานที่พนักงานปฏิบัติและพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป
4. ต้องสำนึกที่จะมุ่งมั่นปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ต้องให้ความสำคัญในการมุ่งแสวงหาความรู้ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
6. ต้องมุ่งหวังในความก้าวหน้า โดยสนใจใฝ่รู้ในสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นการพัฒนาตนเองและองค์กรให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ขององค์กร

แนวปฏิบัติตามนโยบายที่ 7 ด้านจรรยาบรรณ

ระดับกรรมการ

คณะกรรมการ บตท. มีหน้าที่รับผิดชอบเชิงจรรยาบรรณต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนโดยรวม โดยสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ บตท. คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงานของ บตท. และดูแลให้มีการสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยคณะกรรมการ บตท. มีหน้าที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี

แนวปฏิบัติของกรรมการ มีดังนี้

1. บริหารองค์กรโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งส่งเสริมให้มีคุณธรรมและจริยธรรมในทุก ระดับขององค์กร สอดส่องดูแลและจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และตัดสินใจดำเนินการใดด้วยความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทุกฝ่าย
3. กำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน
4. ดูแลเรื่องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เพื่อให้แน่ใจว่าได้รับความคุ้มครองไม่ให้ถูกล่วงละเมิดจากการใช้ การเปิดเผย หรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคล ไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของหรือบุคคลอื่นใด
5. ดำเนินธุรกิจตามกฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด อยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
6. ไม่ฝักใฝ่การเมืองและวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้สังคมและ ประเทศชาติ
7. รับผิดชอบต่อประเทศชาติและสนับสนุนการระดมเงินเพื่อพัฒนาประเทศ
8. สนับสนุนการอนุรักษ์ และการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ระดับผู้บริหารและพนักงาน

ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของบตท. คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน บตท. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง

แนวปฏิบัติของผู้บริหาร มีดังนี้

1. พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์สูงสุดของบตท.
2. พึงปฏิบัติหน้าที่โดยนำความรู้และทักษะการบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้อย่างสุดความสามารถในทุกกรณี

3. ไม่พึงแสวงหาประโยชน์ให้ตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใดๆของบตท. ที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ รวมถึงไม่พึงเปิดเผยข้อมูลลับของบตท.ต่อบุคคลภายนอก และไม่ดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
4. เป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมายที่สอดคล้องกับแนวทางธรรมาภิบาลของ บตท.
5. พึงให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน โดยให้โอกาสพนักงานอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ
6. พึงปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน
7. พึงให้ความมั่นใจให้กับพนักงาน ในเรื่องสวัสดิภาพ ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมต่อพนักงาน
8. พึงให้มีการบริการที่มีคุณภาพ โดยกำหนดระดับคุณภาพที่ยอมรับได้ของการบริการ
9. จัดให้มีมาตรการในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน รวมถึงการป้องกัน การกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณหรือพฤติกรรม ที่อาจส่งถึงการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคคลในองค์กร รวมถึงให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว
10. พึงเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
11. พึงแสวงหาช่องทางที่จะเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และมีการสร้างนวัตกรรมบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
12. พึงปฏิบัติต่อลูกค้าตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญาอย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในข้อใดข้อหนึ่ง ควรรีบแจ้งลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียทราบล่วงหน้า
13. พึงปลูกจิตสำนึกให้พนักงานทุกระดับมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่กระทำการใดที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม
14. พึงปฏิบัติ หรือควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
15. ส่งเสริมพนักงานให้เข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร
16. ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
17. คุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของพนักงานที่อยู่ในความครอบครองหรืออยู่ในการดูแลรักษาของ บตท.

แนวปฏิบัติของพนักงาน มีดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับ คำสั่ง และหลักเกณฑ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุน หรือยอมเป็นเครื่องมือที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ

2. ไม่กล่าวร้ายต่อผู้บริหาร หรือพนักงานอื่นโดยปราศจากซึ่งมูลความจริง
3. การเปิดเผยหรือถ่ายโอนข้อมูลส่วนตัวของพนักงานสู่สาธารณะจะทำได้ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากพนักงานผู้นั้น
4. พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจใส่และเคร่งครัดต่อบทท.และต่อตนเอง เพื่อเสริมสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพและการพัฒนา บทท.ไปสู่ความเป็นเลิศ โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบจากการทำงานหรือเห็นแก่อามิสสินจ้างใดๆ ที่ส่อเจตนาไปในทางทุจริต ไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อม
5. พึงปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นพนักงานบทท. ทั้งด้านกิริยา มารยาท การวางตัว และการแต่งกาย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้ตนเองและบทท.
6. พึงรักษาชื่อเสียงของตนเอง สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และต้องอยู่ในศีลธรรมอันดีงาม
7. พึงใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน เหมาะสมกับกาลเทศะ ทั้งกับผู้ร่วมงานทุกระดับชั้น และกับลูกค้า ไม่แสดงอาการดูถูกเหยียดหยาม
8. พึงรักษาผลประโยชน์ของบทท. โดยไม่กระทำการใดที่จะทำให้บทท.สูญเสียประโยชน์ ไม่เบียดบังประโยชน์ของบทท.ให้เป็นประโยชน์ของส่วนตนหรือลูกค้า
9. พึงรักษาทรัพย์สินของบทท. โดยพนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้ทรัพย์สินของบทท. ไม่ให้เกิดความเสียหาย ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอันเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของบทท.
10. พึงรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบทท. โดยดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีงามของบทท. โดยไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสารอันจะเกิดความเสื่อมเสียแก่บทท.
11. ไม่พึงทำธุรกิจโดยอาศัยชื่อของบทท. โดยพนักงานไม่พึงประกอบธุรกิจใดที่มีส่วนได้เสียกับกิจการของบทท. หรือแอบอ้างชื่อเสียงของบทท.ใช้ในกิจการของตนเอง ไม่ว่าจะในทางตรงหรือทางอ้อม
12. ไม่พึงใช้อุปกรณ์หรือบุคลากรของบทท. เพื่อประโยชน์แห่งตนหรือประโยชน์เชิงธุรกิจของตน
13. ไม่พึงกระทำการให้และรับของขวัญ ซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติที่วิญญูชนพึงให้กัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะโอกาสใดๆก็ตาม หรือไม่พึงรับของหรืออามิสสินจ้างจากผู้อื่น โดยพนักงานไม่พึงรับของขวัญที่มีมูลค่าเกินกว่า 3,000.- บาท จากลูกค้าหรือผู้อื่นที่ทำธุรกิจกับบริษัท และควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
14. พึงสนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และสุภาพ โดยการแนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการ หรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา
15. พึงมีความจริงใจต่อลูกค้า และรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าและไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่บทท.ไม่สามารถทำได้
16. พึงรักษาความลับ โดยพนักงานต้องรักษาข้อมูลของบทท. และลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูล หรือข่าวสารของบทท.ที่ยังไม่เปิดเผยและไม่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลใดๆที่ไม่ได้รับอนุญาต
