



**จรรยาบรรณ และจรรยาบรรณทางธุรกิจ
บริษัท ซาเล็คตา จำกัด (มหาชน)**

บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2567 เป็นต้นไป



จริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัท เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานทุกท่าน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ในแนวทางประพฤติปฏิบัติที่ดีงาม เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมืออาชีพ รวมถึงรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมทางบริษัท ซาเล็คตา จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดทำจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจที่พนักงานควรพึงปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกท่าน ทุกฝ่าย และให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

หมวดที่ 1. ข้อพึงปฏิบัติส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Personal Conduct and Our Work Environment)

หมวดที่ 2. การปกป้องทรัพย์สินของบริษัท (Protecting Our Company Assets)

หมวดที่ 3. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relations)

หมวดที่ 4. ข้อตกลงที่เป็นธรรมกับบุคคลอื่น (Fair Dealings with Others)

หมวดที่ 1. ข้อพึงปฏิบัติส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Personal Conduct and Our Work Environment)

ภารกิจขั้นพื้นฐาน

พนักงานพึงตระหนักว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยึดถือจรรยาบรรณ มีความปลอดภัยและมีความเคารพซึ่งกันและกันนั้น เริ่มจากพนักงานทุกคน พนักงานจึงต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตนและการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม โดยพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบาย คู่มือ "จริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจ" ของบริษัทอย่างเคร่งครัด การไม่ปฏิบัติตาม อาจมีผลทางวินัยได้

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องให้เกียรติ ให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ผู้รับเหมาหรือคู่ค้าคู่สัญญา พนักงานอื่น และสาธารณชนทั่วไป
2. พนักงานต้องไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม ใส่ร้ายบริษัทและพนักงานอื่น รวมทั้งไม่แอบอ้างเป็นตัวแทนของบริษัทและพนักงานอื่นเพื่อประโยชน์ส่วนตน
3. พนักงานต้องไม่ดูถูก เหยียดหยาม ข่มขู่ แบ่งแยก ล่วงเกินทางเพศ หรือ ทำนินาต่อพนักงานอื่นหรือผู้อื่นที่ติดต่อธุรกิจด้วย
4. พนักงานต้องไม่ลักลอบ ค้นหา ใช้ หรือเปิดเผยบันทึก ข้อมูล เงินทุน ทรัพย์สิน หรือ ข้อมูลข่าวสารของบริษัทไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจำเพาะหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา
5. พนักงานต้องไม่ใช้ทรัพย์สินหรือเงินทุนของผู้ร่วมงานและลูกค้า ค้นหา ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับพนักงานอื่นหรือบุคคลภายนอก เช่น คู่ค้าและลูกค้าที่ติดต่อบริษัทด้วยความไว้วางใจ
6. พนักงานต้องไม่แทรกแซง ดักฟัง สอดส่อง หรือบันทึกการสนทนา การส่งผ่านข้อมูล หรือ การติดต่อแบบไร้เสียง หรือเปิดเผยข้อมูล หรือถ้อยคำ การใช้โทรศัพท์หรืออุปกรณ์สื่อสาร ของลูกค้าหรือบริษัท เว้นแต่ลูกค้าหรือบริษัท จะให้ความยินยอมหรือมีบทบัญญัติของกฎหมายให้ทำเช่นนั้น
7. พนักงานต้องไม่ประพฤติมิชอบหรือทุจริตหรือฉ้อฉลต่อหน้าที่
8. พนักงานต้องไม่ดื่มสุราหรือเสพสิ่งเสพติดใด ๆ ที่ผิดกฎหมายหรืออยู่ในสภาพมึนเมาในเวลาปฏิบัติงาน
9. พนักงานต้องไม่ขาย ใช้ ครอบครอง แจกจ่าย หรือผลิตสิ่งเสพติด หรือสารควบคุมใด ๆ ที่ผิดกฎหมาย



10. พนักงานต้องไม่แจ้งเท็จหรือให้ข้อมูลเท็จ เกี่ยวกับสุขภาพเพื่อเหตุผลในการขาดงาน
11. พนักงานต้องไม่ครอบครอง พกพา ใช้อาวุธปืน หรืออาวุธใด ๆ เมื่ออยู่ในบริเวณของบริษัทหรือขณะปฏิบัติภารกิจให้แก่บริษัท
12. พนักงานต้องไม่เล่นการพนันในบริเวณของบริษัท หรือขณะปฏิบัติภารกิจให้แก่บริษัท
13. พนักงานต้องไม่ใช้ทรัพยากรของบริษัทและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้บริษัทไปกระทำธุรกิจอย่างอื่น
14. พนักงานต้องไม่รับหรือทำให้ลูกค้า คู่ค้า หรือคู่สัญญา เข้าใจว่าต้องเสนอสินน้ำใจให้แก่พนักงาน หากลูกค้าหรือคู่ค้าเป็นผู้เสนอสินน้ำใจให้ พนักงานต้องปฏิเสธอย่างสุภาพว่าเป็นการขัดต่อนโยบายของบริษัท
15. พนักงานต้องแสดงบัตรประจำตัวพนักงานให้เห็นชัดเจนตลอดเวลาที่อยู่ในบริเวณบริษัท และต้องแสดงบัตรนี้แก่ลูกค้าเมื่อเป็นตัวแทนบริษัทไปปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่ของลูกค้า
16. พนักงานต้องให้ความเคารพ เชื่อฟัง และให้เกียรติผู้บังคับบัญชา
17. พนักงานต้องไม่ทำตนเป็นพรรคเป็นพวกฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และต้องสร้างความสัมพันธ์อันกระตือรือร้นระหว่างพนักงานด้วยกัน
18. พนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยความสุจริตใจ และสำนึกว่าหน้าที่ที่ต้องอยู่เหนือสิ่งอื่นใดทั้งหมด
19. พนักงานต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนอยู่เสมอ

ข้อ 1. การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล (Harassment)

พนักงานมีหน้าที่ในการรักษาสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ปราศจากการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเป็นการทำลายและบั่นทอนศักยภาพในการทำงาน ลักษณะที่แสดงว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เช่น การล่วงเกินทางเพศ ซึ่งเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ดังนั้นพนักงานต้องรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตนและไม่ยินยอมให้เกิดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นด้วย

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องให้เกียรติผู้อื่น และไม่กระทำการใด ๆ ในลักษณะที่เป็นการเยาะเย้ย ดุฎกเหยียดหยาม ข่มขู่ กรรโชก หรือแสดงอาการยกตนข่มท่าน
2. พนักงานต้องไม่ยุ่ง ใสร้ายป้ายสี หรือล้อเลียน อันเป็นการก่อให้เกิดการแตกความสามัคคี

ข้อ 2. การล่วงเกินทางเพศ (Sexual Harassment)

คำจำกัดความ

การล่วงเกินทางเพศ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมใด ๆ ที่แสดงให้เห็นหรือทำให้เข้าใจว่าเป็นการข่มขู่ ข่มขืน การล่วงเกินทางเพศ ซึ่งการกระทำหรือพฤติกรรมนั้นจะมีผลต่อการตัดสินใจด้านการบริหารงานบุคคล ได้แก่ การจ้างงาน การประเมินผลงาน การขึ้นเงินเดือนความก้าวหน้า การมอบหมายงาน การจัดเวลาทำงาน สภาพการจ้างงาน หรือการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ การกดขี่กีดกัน หรือต่อต้านทางเพศ การละเมิดและการข่มขู่ทางเพศต่อบุคคลใด ๆ ในสถานที่ทำงาน

ตัวอย่างของการล่วงเกินทางเพศ ได้แก่ การเกี่ยวพาราสน์โดยที่อีกฝ่ายไม่ยินดี การใช้ถ้อยคำหรือการแสดงกิริยาหรือท่าทางที่สื่อไปในทางพฤติกรรมทางเพศ หรือการแสดงสิ่งของ ภาพ เสียง หรือสิ่งอื่นใดที่เชิญชวนให้มีความสัมพันธ์ทางเพศ เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

พนักงานต้องไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการล่วงเกินทางเพศ หากได้พบหรือทราบว่ามีกรล่วงเกินทางเพศต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชากันที่



ข้อ 3. การไม่เลือกปฏิบัติและการในโอกาสเท่าเทียมกัน (Non-Discrimination and Equal Opportunity)

พนักงานพึงตระหนักอยู่เสมอว่าธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ต้องยอมรับในคุณค่า และส่งเสริมความสามารถซึ่งกันและกันโดยเท่าเทียมกัน พนักงานต้องสรรสร้างและดำรงไว้ซึ่งความสมานฉันท์ในสถานที่ทำงาน ซึ่งทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาความรู้ความสามารถและแสดงศักยภาพในการทำงาน พนักงานต้องปฏิบัติในแนวทางเดียวกันนี้ต่อคู่ค้าทุกรายตามนโยบายของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คำจำกัดความ

การเลือกปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไม่เป็นธรรมโดยใช้วิจารณญาณหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวตัดสิน โดยไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

การให้โอกาสเท่าเทียมกัน หมายถึง การให้โอกาสโดยไม่แบ่งแยกในด้านอายุ สีผิว สัญชาติ เชื้อชาติ ความพิการ ภูมิลำเนา เพศ ศาสนา ชาติกำเนิด สถานภาพการสมรส ทัศนคติทางเพศ หรือสถานภาพทางสังคม

ข้อกำหนดในการจ้างงาน หมายถึง การสรรหาบุคลากร การอนุญาตให้ลางาน สิทธิประโยชน์ การจ้างงาน ผลตอบแทน โอกาสในการเลื่อนขั้น การโอนย้าย การประเมินผลการปฏิบัติงานการฝึกอบรม การปลดพนักงานและการรับกลับเข้าทำงานใหม่ การเข้าร่วมหรือมีส่วนร่วมในสังคมและกิจกรรมนันทนาการ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการสิ้นสุดสภาพการจ้างงาน เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานที่ทำหน้าที่คัดเลือกผู้สมัครงานต้องพิจารณาผู้สมัครงานตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม โดยไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน รวมทั้งไม่กระทำใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อสถานภาพการจ้างงานของเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่รับเข้าเป็นพนักงาน
2. ในการติดต่อทางธุรกิจพนักงานต้องไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้จัดการสินค้าและบริการ คู่แข่งเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใด ๆ อันเป็นการขัดหรือมีขบด้วยกฎหมาย
3. พนักงานต้องสนับสนุนให้ผู้พิการ ผู้ทุพพลภาพ สตรี ผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ทหารผ่านศึกหรือบุคคลอื่น ๆ ให้มีโอกาสเท่าเทียมกันในการสมัครงานหรือติดต่อธุรกิจกับบริษัท

ข้อ 4. ผลประโยชน์ส่วนตัว (Personal Interests)

การดำเนินกิจกรรมหรือธุรกิจภายนอกบริษัท ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสัมพันธ์ส่วนตัว และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Outside Activities, Financial Interests, Personal Relationships, and Conflict of Interests)

บริษัทส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมและกระทำในสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนตัวของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ได้รับผิดชอบ แต่ขณะเดียวกัน พนักงานพึงตระหนักอยู่เสมอว่าการกระทำเช่นนั้นต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของตนหรือการตัดสินใจที่เที่ยงตรงปราศจากอคติ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของบริษัท ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เช่นนี้อาจทำให้งานของบริษัท และตัวพนักงานเองประสบปัญหาได้อันจะนำไปสู่การบริการที่ด้อยคุณภาพ สิ่งที่จะแสดงความโดดเด่นในด้านธุรกิจของบริษัทและพนักงาน คือ การให้ผลประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า ผู้ถือหุ้นและบริษัท ตลอดจนหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจหน้าที่ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม

ข้อพึงปฏิบัติ

พนักงานต้องไม่ดำเนินธุรกิจใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับทางบริษัทไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

คำจำกัดความ

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่ทำให้ผลประโยชน์ส่วนตัวของพนักงานขัดแย้งกับผลประโยชน์ของบริษัท ซึ่งอาจบั่นทอนประสิทธิภาพและทำให้เกิดอคติในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผลประโยชน์ส่วนตัวอาจรวมถึงการดำเนินกิจกรรมหรือธุรกิจภายนอกบริษัท ผลประโยชน์ทางการเงิน หรือความสัมพันธ์ส่วนตัว



- กิจกรรมส่วนตัวพนักงาน
- กิจกรรมของครอบครัวหรือสมาชิกในครอบครัวที่อาจกระทบถึงการตัดสินใจเพื่อผลประโยชน์ ทางธุรกิจของบริษัท
- กิจกรรมของบุคคลใกล้ชิด หรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวซึ่งอาจจะกระทบถึงการตัดสินใจเพื่อผลประโยชน์ ทางธุรกิจของบริษัท

ข้อ 4.1 การดำเนินกิจกรรมหรือธุรกิจภายนอกบริษัท (Outside Activities)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น ระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับบริษัทพนักงานต้องไม่รับจ้าง ให้คำปรึกษา หรือให้ความช่วยเหลือบริษัทหรือองค์กรที่เป็นคู่แข่งกับบริษัท
2. พนักงานต้องไม่ใช้ทรัพยากรของบริษัท (เช่น ทรัพย์สิน เวลา เงินทุน ข้อมูล บันทึกทรัพย์สินทางปัญญา หรือข้อมูลจำเพาะ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ และชื่อบริษัท) เพื่อการดำเนินกิจกรรมหรือธุรกิจภายนอกบริษัท โดยไม่ได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจหน้าที่
3. พนักงานต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า หรือเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลการปฏิบัติงาน "จริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจ" ก่อนการใช้อำนาจหน้าที่ในฐานะพนักงานของบริษัท ในการดำเนินกิจกรรมหรือธุรกิจภายนอกบริษัท

ข้อ 4.2 ผลประโยชน์ทางการเงิน (Financial Interests)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องไม่เสนอหรือยอมรับข้อเสนอการให้เงินกู้ส่วนบุคคล การค้าประกัน ส่วนลดหรือสิทธิประโยชน์ใด ๆ จากผู้จัดหาสินค้าและบริการ รวมทั้งคู่แข่งของบริษัท
2. พนักงานต้องไม่บังคับ หรือ กดดันพนักงานอื่น ๆ ให้สนับสนุนทางการเงินแก่องค์กรทางการเมือง และไม่ใช้ทรัพยากรของบริษัท เพื่อกิจกรรมดังกล่าว

ข้อ 4.3 ความสัมพันธ์ส่วนตัว (Personal Relationships)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องหลีกเลี่ยงการบังคับบัญชาตามสายงานกับสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน ไม่ว่าจะโดยตรงหรือทางอ้อม
2. พนักงานต้องแยกแยะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลใกล้ชิด กับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ในการประเมินผลการทำงาน การปรับเลื่อนตำแหน่ง การตัดสินใจเรื่องคำตอบแทน และแนวทางการจ้างงาน
3. พนักงานต้องไม่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวหรือบุคคลใกล้ชิด ทำกิจการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่เหมาะสมที่อาจเกิดขึ้นพนักงานต้องเปิดเผยความสัมพันธ์ของสมาชิกครอบครัวหรือบุคคลใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท โดยรายงานผู้บังคับบัญชาให้ทราบ

ข้อพึงปฏิบัติ

พนักงานระดับบริหารต้องแจ้งรายละเอียดในแบบสอบถามเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตามที่บริษัทกำหนดหรือเมื่อมีเหตุที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท



ข้อ 5. ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน (Employee Privacy)

พนักงานพึงเคารพความเป็นส่วนตัวซึ่งกัน และกันและไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของเพื่อนพนักงาน เพราะการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดการแตกความสามัคคีและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานต้องเข้าใจว่า โดยปกติแล้วบริษัทจะไม่ตรวจสอบการติดต่อสื่อสารส่วนบุคคล การใช้คอมพิวเตอร์ และจะไม่ตรวจค้นสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงาน แต่บริษัทอาจดำเนินการดังกล่าวเมื่อใดก็ได้เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานจะค้นหาหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอื่นเพื่อใช้ในกิจการของบริษัท ได้ก็ต่อเมื่อได้รับอนุญาตเท่านั้น
2. พนักงานจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเพียงเท่าที่ได้รับอนุญาต และจะไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ได้รับมอบหมายเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจตามนโยบายของบริษัทหรือตามกฎหมาย
3. พนักงานจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอื่นเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น

หมายเหตุ : ในบางครั้งบริษัทมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจค้นสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอื่นและบริษัท บริษัทสงวนสิทธิ์ในการตรวจค้นทรัพย์สินของบริษัทได้ทุกเมื่อ เช่น สถานที่ทำงาน โต๊ะ ตู้เก็บของยานพาหนะ อีเมล วอยซ์เมล แฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์ แผ่นบันทึกข้อมูล และบันทึกการใช้โทรศัพท์ของบริษัท รวมทั้งทรัพย์สินเพื่อการติดต่อสื่อสารของบริษัทที่อยู่ภายนอกสถานที่ทำงาน เป็นต้น โดยปกติแล้วบริษัทจะไม่คำนึงถึงการปฏิบัติตัวนอกเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน เว้นแต่จะเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงาน และกระทบต่อชื่อเสียงหรือผลประโยชน์ของบริษัท

ข้อ 6. ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (Workplace Safety)

เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สิ่งมีพิษ สิ่งเสพติด อาวุธ วัตถุระเบิด และการใช้ความรุนแรงในที่ทำงาน (Alcohol and Drug Use, Workplace Violence, Weapons) สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่สัญญา ผู้รับเหมา และผู้เข้ามาติดต่อย่อมมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใด พนักงานควรคำนึงถึงผลกระทบของการปฏิบัติงานประจำวันต่อการดำเนินงานของบริษัท และไม่นำตัวเองและผู้อื่นเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงภัยโดยไม่สมควร นอกจากนี้พนักงานควรได้รับความรู้สึกว่าคุณมีความปลอดภัยในขณะที่ทำงานหรือขณะปฏิบัติงาน ดังนั้นพนักงานทุกคนควรให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงานด้วย

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของบริษัท ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนั้นแล้ว พนักงานต้องไม่ใช้หรือไม่มอบหมายให้ผู้อื่นใช้อุปกรณ์โดยที่ตนเอง และผู้อื่นไม่ได้รับการฝึกอบรมวิธีใช้มาก่อน
2. พนักงานต้องใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลตามระเบียบของบริษัท
3. ในกรณีที่มีวัตถุหรือสารอันตรายไว้ในครอบครอง พนักงานต้องจัดการ เก็บรักษา และใช้วัตถุหรือสารอันตรายตามที่ระบุไว้ในระเบียบของบริษัทและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องมีความเข้าใจในอันตรายของวัตถุหรือสารที่ใช้
4. พนักงานต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่ดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในบริษัท เกี่ยวกับสภาวะความไม่ปลอดภัยหรือเป็นอันตรายที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้น รวมถึงกรณีที่ได้รายงานแล้วแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข นอกจากนี้พนักงานจะต้องรายงานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นทันทีตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับการบาดเจ็บทางร่างกาย
5. เมื่อเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและความปลอดภัยของทางราชการติดต่อขอตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ และกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานต้องแจ้งหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายของบริษัท ดำเนินการประสานงานและนัดหมายเมื่อมีการตรวจสอบ ต้องให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของทางราชการ



ข้อ 6.1 การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และการใช้สิ่งเสพติด (Alcohol and Drug Use)

การปฏิบัติงานของพนักงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ย่อมมาจากสมองที่แจ่มใสและปฏิกิริยาที่ฉับไว การตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือสิ่งเสพติด หรือการใช้ยาที่ไม่เหมาะสม อาจบั่นทอนความสามารถในการปฏิบัติงานได้ พฤติกรรมเช่นนี้ออกจากจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของบริษัทแล้วยังอาจมีความผิดทางอาญาด้วย

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องไม่ปฏิบัติงานขณะอยู่ใต้อิทธิพลของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สิ่งเสพติดที่ผิดกฎหมาย หรือสารควบคุมใด ๆ
2. พนักงานต้องไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในเวลางานเพราะอาจเป็นอันตรายต่อตนเองหรือผู้อื่น หรืออาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทหรือพนักงานของบริษัท
3. พนักงานต้องไม่ครอบครอง ขาย ใช้ ผลิต หรือแจกจ่ายสิ่งเสพติดผิดกฎหมายหรือสารควบคุมใด ๆ
4. ในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้องไม่ขับขีหรือเดินทางด้วยยานพาหนะของบริษัทหรือของพนักงานเอง เมื่อตกอยู่ใต้อิทธิพลของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สิ่งเสพติดที่ผิดกฎหมายหรือสาร ควบคุม นอกจากนั้น พนักงานต้องไม่เก็บเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สารเสพติดผิดกฎหมาย หรือสารควบคุมไว้ในยานพาหนะของบริษัท
5. ในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ หากตนใช้ยาหรือสารที่ถูกต้องตามกฎหมายอื่น อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อตนเองหรือผู้อื่น

ข้อ 6.2 การใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (Workplace Violence)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องไม่ทำร้าย ปองร้าย หรือ ข่มขู่พนักงานอื่นหรือผู้อื่น
2. พนักงานต้องรายงานผู้บังคับบัญชา หน่วยงานรักษาความปลอดภัย และฝ่ายทรัพยากรบุคคล เมื่อพบพฤติกรรมรุนแรงหรือพฤติกรรมที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือชีวิตของผู้อื่น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ข้อ 6.3 อาวุธ (Weapons)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องไม่พกพาอาวุธเข้าไปในสถานที่ทำงาน ในยานพาหนะของบริษัท หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัท เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากบริษัทและผู้มีอำนาจตามกฎหมาย

ข้อ 7. การรักษาภาวะแวดล้อม (Environmental Protection)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการรักษาภาวะแวดล้อม
2. พนักงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาภาวะแวดล้อม เมื่อใช้อุปกรณ์หรือเมื่อปฏิบัติงาน
3. พนักงานต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือนโยบายบริษัทในการจัดการวัตถุหรือของเสียมีพิษ
4. พนักงานต้องปฏิบัติตามระบบการควบคุมมลภาวะ
5. พนักงานต้องเข้ามีส่วนร่วมในโครงการของบริษัทเกี่ยวกับการป้องกันและอนุรักษ์สภาวะแวดล้อมเช่น โครงการนำสิ่งของกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น



6. พนักงานต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อทางด้านสถานะแวดล้อมในการจัดซื้อของบริษัท เช่น สารที่อาจเป็นพิษ ค่าใช้จ่าย และวิธีการจัดการ การจัดเก็บและการทำลาย รวมทั้งโอกาสในการนำกลับมาใช้ใหม่
7. พนักงานต้องรายงานต่อหน่วยงานด้านสถานะแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัยของบริษัทหากเกิดสภาพ ความไม่ปลอดภัย หรือเป็นอันตรายต่อสภาพแวดล้อม สุขภาพ หรือ สวัสดิภาพของพนักงานและผู้อื่น เช่น การหกเปื้อน การรั่วไหล และสถานะฉุกเฉินอื่น ๆ
8. เมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดต่อขอข้อมูล หรือขอตรวจสอบด้านสถานะแวดล้อมพนักงานต้อง แจ้งหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพและความปลอดภัยของบริษัทเพื่อดำเนินการประสานงาน และนัดหมาย พร้อมทั้งให้ความร่วมมือตามที่ได้รับมอบหมาย

หมวดที่ 2. การปกป้องทรัพย์สินของบริษัท (Protecting Our Company Assets)

ข้อ 1. ทรัพย์สิน (Property)

พนักงานย่อมได้รับความไว้วางใจจากผู้ถือหุ้นในการจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินของบริษัทด้วยวิธีที่เหมาะสม เช่น การจัดการ การครอบครอง และการจำหน่ายจ่ายโอน เพราะมีผลต่อการประเมินความสำเร็จทางการเงินของบริษัท ดังนั้นพนักงานต้องใช้ ประโยชน์จากทรัพย์สินของบริษัทอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ทั้งต้องบำรุงรักษาอย่างถูกวิธีด้วย

ตัวอย่างของทรัพย์สิน ได้แก่ อสังหาริมทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สินค้าคงคลัง อะไหล่ เงินทุน ระบบ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ยานพาหนะ บันทึกรายงานทรัพย์สินและข้อมูลจำเพาะ ทรัพย์สินทาง ปัญญาข้อมูลลับเฉพาะ ข้อมูลทางการค้า ระบบอีเมลหรือโซเชียล เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. เมื่อพบเห็นหรือทราบว่าทรัพย์สินของบริษัทได้รับความเสียหาย พนักงานต้องรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข
2. พนักงานต้องไม่นำเอาไป ใช้ ขาย ให้ ขอยืม ให้ยืม หรือ จำหน่ายจ่ายโอนทรัพย์สินของบริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะมีมูลค่าหรืออยู่ในสภาพใด
3. พนักงานต้องไม่เจตนาทำให้เสียหาย ท่อวินาศกรรม หรือทำลายทรัพย์สินของบริษัท
4. พนักงานต้องปกป้องทรัพย์สินของบริษัทจากการโจรกรรม การใช้อย่างผิดวิธีและผิดประเภทการถูกทำลายหรือ ท่อวินาศกรรม นอกจากนี้จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องด้วย
5. พนักงานต้องไม่ใช้ทรัพย์สินของบริษัทเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือกิจการภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัท เว้นแต่ จะได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น

ข้อ 2. เงินทุน (Funds)

คำจำกัดความ

เงินทุนของบริษัท หมายถึง เงินสด เช็ค ตราสารทางการเงินต่าง ๆ เอกสารหรือบันทึกใด ๆ ที่มีมูลค่าทางการเงิน รวมทั้งสิ่งที่มีค่าเทียบเท่าเอกสารหรือบันทึกใด ๆ ที่มีมูลค่าทางการเงิน

ตัวอย่างของเงินทุน ได้แก่ เงินสด เช็ค บัตรเครดิต บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ ใบสั่งจ่าย ใบเสร็จรับเงิน ธนาณัติ ไปรษณียากร อากรแสตมป์ แบบฟอร์มการรับผลประโยชน์ สิทธิการใช้เงินคืนบัญชีรายการสินค้าที่ส่งคืนค่าใช้จ่าย ตราสารทางการเงิน เป็นต้น



ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องปกป้องเงินทุนและปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของเงินทุน
2. พนักงานต้องร่วมมือกันใช้เงินทุนของบริษัท หรือการถดถอยจ่ายของบริษัทให้ได้รับผลตอบแทนสูงสุด
3. พนักงานต้องจัดทำบันทึกรายการเงินทุนและรายการที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและสุจริต พนักงานผู้มีอำนาจอนุมัติต้องตรวจสอบว่าบันทึกดังกล่าวที่จัดเตรียมนั้นถูกต้องสุจริต และถูกต้องตรงตามเวลา ทั้งการใช้เงินทุนนั้นต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบ
4. พนักงานต้องไม่ใช้เงินทุนในธุรกิจของบริษัท โดยที่ตนไม่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ
5. พนักงานต้องไม่ใช้เงินทุนของบริษัทเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

ข้อ 3. บันทึก (Records)

ข้อมูลที่พนักงานบันทึกทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และทำให้เกิดความได้เปรียบในการประกอบธุรกิจ ข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้องและเที่ยงตรงช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ข้อมูลเหล่านี้ยังแสดงให้เห็นถึงความทุ่มเทของพนักงานในการปฏิบัติงาน ด้วยความรอบคอบ และมีคุณธรรมยิ่งกว่านั้น กฎหมายหลายฉบับยังได้กำหนดบทลงโทษอย่างรุนแรงสำหรับการที่พนักงานใช้ข้อมูลผิดวัตถุประสงค์ การบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง และการไม่บันทึกข้อมูลที่จำเป็นบางอย่างลงในบันทึกของบริษัท ดังนั้นการบันทึกข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง พนักงานจะได้รับบทลงโทษตามระเบียบวินัยของบริษัท

คำจำกัดความ

บันทึกของบริษัท หมายถึง ข้อมูลหรือความรู้ที่บริษัทได้มาจากการซื้อ การผลิต การหารายงาน หรือวิธีการอื่น ๆ รวมถึงข้อมูลหรือความรู้ที่พนักงานพัฒนาขึ้นมาในช่วงเวลาทำงานหรือในระหว่างการปฏิบัติงานให้บริษัท

ตัวอย่างของบันทึก ได้แก่ รายงาน บันทึกเวลาทำงาน ใบเบิกจ่ายเงิน แบบฟอร์มสิทธิประโยชน์ ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน บันทึกการจ่ายเงินค่าจ้าง ประวัติการทำงาน ประวัติลูกค้า ข้อมูลจำเพาะหรือข้อมูลลับ ข้อมูลลับด้านความปลอดภัยแห่งชาติ บันทึกการวัดผลและผลการปฏิบัติงาน และข้อมูลสำคัญอื่น ๆ ไม่ว่าจะบันทึกอยู่ในคอมพิวเตอร์หรือเป็นเอกสาร เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องจัดเตรียมบันทึกของบริษัทด้วยความถูกต้องและเที่ยงตรง
2. พนักงานต้องไม่จงใจทำรายงานหรือบันทึกที่เป็นเท็จหรือผิดพลาด รวมทั้งต้องไม่จงใจปิดบังหรือเสนอข้อมูลที่เป็นเท็จหรือผิดพลาดต่อบริษัทเมื่อพบรายงานที่มีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือผิดพลาด พนักงานต้องรายงานให้ฝ่ายบริหารทราบ
3. พนักงานต้องไม่เปลี่ยนแปลงบันทึกของบริษัทหากไม่ได้รับอนุมัติอย่างเป็นทางการ
4. พนักงานต้องจัดทำหรือจัดเตรียมบันทึกของบริษัทให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
5. พนักงานต้องรักษาบันทึกของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย ตามนโยบายของบริษัท และตามความจำเป็นทางธุรกิจ
6. พนักงานต้องคุ้มครองและป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลจำเพาะที่เกี่ยวข้องกับพนักงานลูกค้า คู่ค้า คู่สัญญา และผู้ร่วมทุนไว้เป็นความลับ เมื่อมีการใช้ข้อมูลเหล่านั้น เว้นแต่จะเปิดเผยให้แก่บุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ข้อมูลได้และเพื่อวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
7. เมื่อพนักงานพบข้อผิดพลาดทางด้านเอกสารและด้านบัญชี ต้องรายงานผู้บังคับบัญชาให้ทราบโดยทันทีแล้วดำเนินการแก้ไขตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ โดยการให้เครดิต การชดใช้เงินคืน หรือวิธีการอื่นซึ่งเห็นพ้องต้องกัน



ข้อ 4. เวลา (Time)

การบันทึกเวลาทำงานอย่างถูกต้องและการใช้เวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญต่อลูกค้าและผู้ถือหุ้น การทำเช่นนั้นจะทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างการทำงานระดับปานกลางกับการทำงานอย่างดีเยี่ยม ซึ่งจะช่วยให้เราได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ หากพนักงานใช้เวลาอย่างคุ้มค่าที่สุดและไม่ยอมให้ผลประโยชน์ภายนอกมาแทรกแซงเวลาทำงาน ก็ย่อมจะทำให้บริษัทมีความได้เปรียบคู่แข่งในสภาพการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้น

คำจำกัดความ

เวลาทำงาน หมายถึง ช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน การเดินทางเพื่อธุรกิจ การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ หรือการเป็นผู้แทนบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องใช้เวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และให้มีประสิทธิผลตามที่กำหนดไว้
2. พนักงานต้องบันทึกเวลาทำงานอย่างถูกต้องและเที่ยงตรง
3. พนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานเกี่ยวกับกำหนดเวลาการทำงาน
4. พนักงานต้องไม่กระทำการหรือชักจูงเพื่อนพนักงาน ให้ใช้เวลางานไปทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท

ข้อ 5. ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property)

ความคิด แนวคิด และข้อมูลอื่น ๆ ที่พนักงานคิดค้นขึ้นได้ ถือเป็นทรัพย์สินที่มีค่าต่อบริษัท สิ่งเหล่านี้เป็นหัวใจในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และกระตุ้นให้เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ หากพนักงานไม่ปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาเหล่านี้บริษัทอาจสูญเสียเอกลักษณ์และความได้เปรียบทางธุรกิจ

ตัวอย่างทรัพย์สินทางปัญญา ได้แก่ เทคโนโลยีทั้งที่จดหรือไม่ได้จดสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ความลับทางการค้า ข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์ เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัท โดยจะไม่เปิดเผยก่อนได้รับอนุญาต
2. พนักงานต้องปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาโดยไม่ใช้วิธีหรือผิดกฎหมาย และเมื่อใช้ ต้องแน่ใจว่าได้ประทับตรา หรือแสดงเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายบริการ หรือสัญลักษณ์ลิขสิทธิ์
3. พนักงานต้องแจ้งให้บริษัททราบถึงการค้นพบ การประดิษฐ์ (เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สิ่งประดิษฐ์ทางเทคโนโลยี) รวมไปถึงข้อมูลจำเพาะ ที่ได้พัฒนาขึ้นในช่วงเวลาปฏิบัติงานในบริษัท หรือใช้ทรัพยากรของบริษัท
4. พนักงานต้องช่วยบริษัทเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ หรือ ปกป้องเครื่องหมายการค้าที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัท

ข้อ 6. ข้อมูลจำเพาะ (Proprietary Information)

ข้อมูลจำเพาะมีบทบาทสำคัญต่อกลยุทธ์ทางการค้าเช่นเดียวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาดังนั้นพนักงานพึงตระหนักว่าข้อมูลส่วนมากที่ได้รับการพัฒนาโดยบริษัทหรืออยู่ในความครอบครองของบริษัท ล้วนเป็นความลับห้ามเปิดเผย โดยไม่ได้รับอนุญาต การใช้ประโยชน์และการเก็บรักษาข้อมูลเหล่านี้อย่างระมัดระวังเป็นสิ่งสำคัญต่อความได้เปรียบคู่แข่งและทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทจะเป็นผู้นำในตลาดการแข่งขัน

คำจำกัดความ

ข้อมูลจำเพาะ หมายถึง ข้อมูลที่บริษัท เป็นเจ้าของหรือควบคุม ซึ่งประกอบด้วย

- มีคุณค่าทางเศรษฐกิจต่อบริษัท ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- หากเปิดเผย อาจเป็นประโยชน์ต่อคู่แข่ง
- เป็นที่รู้จักในวงจำกัด และต้องไม่เปิดเผยสู่สาธารณชน



ตัวอย่างของข้อมูลจำเพาะ ได้แก่ สิ่งประดิษฐ์ โปรแกรม วิธีการ เทคนิค การค้นพบ การพัฒนาและการสร้างสรรค์ การวิจัย ข้อมูลของลูกค้าและพนักงาน แผนการก่อสร้าง กลยุทธ์ ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการใหม่และเทคโนโลยีชนิดอื่น แผนธุรกิจ และการตลาด ข้อมูลการขายและการตลาด

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องจัดการ จัดเก็บ และแยกรายละเอียดข้อมูลจำเพาะตามข้อกำหนดของบริษัท
2. เมื่อพนักงานจะจำหน่าย แจกข้อมูลจำเพาะให้แก่บุคคลอื่น ต้องได้รับความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษรจาก ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานทางกฎหมาย รวมทั้งต้องปฏิบัติตามสัญญาที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลด้วย
3. ในการเจรจาตกลงเกี่ยวกับข้อมูลจำเพาะ พนักงานต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้อื่นได้ยิน ลอบฟัง ดักฟัง หรือบันทึกเสียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ควรสนทนาในที่สาธารณะ ผ่านเครื่องมือสื่อสารทุกประเภท หรือกับสมาชิกในครอบครัวซึ่ง อาจนำไปสู่การเปิดเผยต่อผู้อื่น
4. เมื่อพ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัทพนักงานต้องไม่เปิดเผยและนำข้อมูลจำเพาะไปด้วย
5. พนักงานจะรับข้อมูลจำเพาะและ/หรือข้อมูลลับซึ่งเป็นของบุคคลอื่น จากบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้เปิดเผยข้อมูลได้ ต่อเมื่อพนักงานได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาและฝ่ายกฎหมายเท่านั้นและหากได้รับข้อมูลเหล่านี้จากคู่แข่ง พนักงานต้องแจ้งฝ่ายกฎหมายทันที
6. พนักงานจะรับและ/หรือใช้ข้อมูลจำเพาะของคู่แข่งเฉพาะข้อมูลที่เปิดเผยทั่วไป ข้อมูลที่ถูกกฎหมาย หรือข้อมูลที่ ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัทคู่แข่งเท่านั้น
7. พนักงานต้องได้รับอนุญาตจากกรรมการบริษัท ผู้มีอำนาจก่อนทำสัญญาที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลหรือสัญญาเปิดเผย ข้อมูลต่อบุคคลใด ๆ

ข้อ 7. ข้อมูลภายใน และการใช้ข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์ (Inside Information and Insider Trading)

ข้อมูลภายในมีบทบาทสำคัญในธุรกิจเพราะบริษัท สามารถใช้ข้อมูลนี้ในการประเมินโอกาสทางธุรกิจและผลกำไรได้อเนกต อย่างไรก็ตาม การใช้หรือเผยแพร่ข้อมูลภายในอย่างไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อกฎธุรกิจของบริษัท และอาจทำลายความได้เปรียบในการเจรจาธุรกิจ อันอาจทำให้เสียโอกาสที่ดีในการปรับปรุงการบริการลูกค้า นอกจากนี้ กฎ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยยังระบุว่ การใช้ข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์ หรือการส่งต่อข้อมูลภายในไปสู่บุคคลอื่นเพื่อการนั้น เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย

คำจำกัดความ

ข้อมูลภายใน คือ ข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือขายหลักทรัพย์ของผู้ลงทุน หรือ วิธีการอื่นใดที่เกี่ยวกับการค้าหลักทรัพย์ของบริษัทที่เกี่ยวข้อง (เช่น การใช้สิทธิในการแปลงตราสารหุ้น เป็นต้น)

ตัวอย่างข้อมูลภายใน ได้แก่ ข้อมูลที่ยังไม่ประกาศอย่างเป็นทางการ ประกาศเกี่ยวกับเงินปันผล แผนการออกหรือซื้อคืนหลักทรัพย์ รายงานผลประกอบการของบริษัท การเจรจาเพื่อควบรวมกิจการการเจรจาร่วมทุน และการเจรจาเกี่ยวกับข้อสัญญา รวมทั้งธุรกรรมและสัญญากับบริษัท อื่นที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องไม่เปิดเผยข้อมูลภายในที่เกี่ยวกับบริษัท หรือของบริษัทอื่นต่อผู้ที่ไม่ได้มีสิทธิรับรู้ตามข้อบังคับหรือ ข้อตกลงทางธุรกิจ
2. ในการเจรจาตกลงเกี่ยวกับข้อมูลภายใน พนักงานต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้อื่นได้ยิน ลอบฟัง ดักฟังหรือบันทึกเสียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ควรเจรจาในที่สาธารณะ (เช่น ในแก๊งค์ ห้องประชุม งานแสดงสินค้า ลิฟต์ ร้านอาหาร ห้องน้ำ สนามกอล์ฟ เป็นต้น) แม้แต่การเจรจาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ถือว่าไม่ปลอดภัยเช่นกัน

3. พนักงานต้องไม่เปิดเผยข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้ประกาศอย่างเป็นทางการต่อสาธารณะ
4. พนักงานต้องไม่นำข้อมูลภายในของบริษัท หรือของบริษัทอื่นมาใช้เพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์รวมทั้งไม่ส่งข้อมูลให้ผู้อื่นเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์

ข้อ 8. ระบบการสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์ (Communications and Computer Systems)

เทคโนโลยีเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริษัท มูลค่าของบริษัทไม่เพียงแต่จะมีสัทธิคาคหวังว่าจะได้รับเฉพาะบริการที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่ยังคงคาดหวังว่าจะได้รับการปกป้องข้อมูลของลูกค้ายิ่งด้วยนอกจากระบบการสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังมีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารของโลกและความมั่นคงของชาติ ดังนั้นความสำเร็จของบริษัท จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการคุ้มครองและการใช้งานของระบบการสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสมด้วย

ตัวอย่างของระบบการสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์ ได้แก่ อุปกรณ์ด้านการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ เครื่องรับฝากข้อความ โทรสารและเพจเจอร์ ระบบคอมพิวเตอร์และโครงข่ายคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ชุมสาย ข้อมูลที่เข้าสู่ระบบ เช่น รหัสประจำตัวและรหัสผ่าน อุปกรณ์ตรวจสอบสิทธิการใช้งานระบบบัตรผ่านเข้าอาคาร และรหัสผ่านเข้าอาคาร เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องรักษาความลับและความสมบูรณ์ของระบบการสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์ รหัสส่วนตัว รหัสผ่าน รหัสเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีและข้อมูลของบริษัท ทั้งต้องไม่นำเทคโนโลยีเหล่านี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต
2. พนักงานต้องใช้ระบบการสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์ด้วยความรับผิดชอบ และต้องไม่ก่อให้เกิดความแตกแยก การทำให้ผู้อื่นเสียหาย การทำลายขวัญ หรือส่งเสริมให้เกิดความไม่เป็นมิตรในสถานที่ทำงาน
3. พนักงานต้องไม่ใช้ระบบการสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์ในกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือขัดต่อนโยบายบริษัท ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตหรือบริการที่คล้ายคลึงกันในทางที่จะทำให้บริษัทเกิดความเสียหาย อบอุ่น ขาดความเชื่อถือ หรือเสียชื่อเสียง
4. พนักงานควรใช้ระบบการสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเพียงอย่างเดียวเท่านั้น อย่างไรก็ตาม การใช้เป็นการส่วนตัวในบางครั้ง (เช่น การใช้โทรศัพท์การรับข้อความทางเครื่องฝากข้อความ อีเมล เครื่องโทรสาร การใช้อินเทอร์เน็ตในกิจส่วนตัว เป็นต้น) ก็สามารถทำได้ หากได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา และนอกจากนั้น
 - ต้องไม่กระทบต่องานที่รับผิดชอบ และธุรกิจของบริษัท
 - ต้องไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจกิจกรรมพิเศษหรือเกี่ยวข้องกับองค์กรอื่นๆ (รวมถึง การเชิญชวนหรือส่งเสริมการซื้อขายสินค้า และเรื่องการเมืองหรือศาสนา)
 - ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อบริษัท โดยไม่สมควร
 - ต้องไม่ขัดต่อมาตรฐานการปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ หรือนโยบายระเบียบของบริษัท
5. พนักงานต้องบันทึกเฉพาะข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงลงในระบบการสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท
6. พนักงานต้องค้นหา ใช้ เปลี่ยน ทำสำเนา ลบ หรือทำลาย ข้อมูลจำเพาะ เมื่อได้รับอนุญาตเท่านั้น
7. พนักงานต้องรักษาความลับของข้อมูลที่เก็บบันทึก หรือที่ใช้สื่อสารผ่านระบบการสื่อสาร และระบบคอมพิวเตอร์ และจะใช้ข้อมูลเหล่านี้ (เช่น ข้อมูลโทรศัพท์จากลูกค้า ประวัติพนักงาน เป็นต้น) ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาเป็นการเฉพาะและตามความจำเป็นทางธุรกิจภายในขอบเขตของกฎหมายเท่านั้น
8. พนักงานต้องปกป้องความลับข้อมูลของบริษัท (โดยเทคโนโลยีการเข้ารหัส) ที่ส่งผ่านเครือข่ายสาธารณะ (เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น) เพื่อหลีกเลี่ยงการรั่วไหลของข้อมูลลับของบริษัท



9. พนักงานต้องตรวจสอบซอฟต์แวร์ แผ่นดิสก์ และแฟ้มข้อมูลใหม่ที่ได้รับผ่านทางเครือข่ายสาธารณะ (เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น) โดยการใช้โปรแกรมป้องกันไวรัสตรวจสอบก่อนการติดตั้งหรือการใช้งาน
10. พนักงานต้องใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ได้รับการอนุญาตแล้ว และพนักงานสามารถใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์สาธารณะ หรือโปรแกรมทดลองใช้งานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (Shareware) เมื่อได้รับอนุมัติจากหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เท่านั้น
11. เมื่อหยุดใช้คอมพิวเตอร์ชั่วคราว หรือไม่อยู่ในระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัยพนักงานต้องออกจากระบบ หรือใช้รหัสป้องกันผู้อื่นใช้งาน
12. พนักงานจะติดตามและปฏิบัติตามนโยบาย รวมทั้งข้อกำหนดของบริษัท ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของเครือข่าย ระบบสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ

ข้อสังเกต

บริษัทสงวนสิทธิ์ในการทำข้อตกลงการใช้เทคโนโลยี เช่น เครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ อีเมลหรือวอยซ์เมล เพื่อตรวจสอบให้มีการใช้งานอย่างถูกต้อง การเข้าหรือการใช้ระบบโดยได้รับอนุญาต และเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของบริษัทอย่างแท้จริง

ข้อ 9. การทำธุรกรรมระหว่างบริษัทและบริษัทย่อย (Affiliate Transaction)

ในขณะที่บริษัทและพนักงานได้รับประโยชน์จากการรวมตัวกันของบริษัทและบริษัทย่อย บริษัทมีมาตรฐานที่ทำให้ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง และบริษัทมั่นใจได้ว่ามีโอกาสที่เท่าเทียมกันในตลาดการค้า ดังนั้นการจัดสรรค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับธุรกรรมระหว่างบริษัทและบริษัทย่อยต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและโปร่งใส

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องสร้างความมั่นใจว่าการทำธุรกรรมอย่างถูกต้องตามกฎหมายระหว่างบริษัทและบริษัทย่อยจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกัน และสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ หรือผลตอบแทนด้านการเงิน
2. การทำธุรกรรมอย่างถูกต้องตามกฎหมายระหว่างบริษัทและบริษัทย่อยจะต้องมีการกำหนดราคาที่เป็นหลักฐานชัดเจน
3. การดำเนินการทางธุรกิจระหว่างบริษัทและบริษัทย่อย พนักงานต้องบันทึกหลักฐานการเรียกเก็บค่าเวลาปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้องและตามความเป็นจริง ซึ่งเป็นไปตามกฎหมาย

ข้อ 10. การจารกรรมและวินาศกรรมข้อมูล (Espionage and Sabotage)

ทรัพย์สินของบริษัทอาจถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม และอาจถูกหรือทำลายโดยคู่แข่งหรือบุคคลอื่นที่พยายามทำลายธุรกิจและชื่อเสียงของบริษัท การดำเนินธุรกิจของบริษัท จะต้องมีการป้องกันการจารกรรมและการก่อวินาศกรรมเป็นอย่างดี เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าได้รับบริการที่ต่อเนื่องและปลอดภัยจากการแทรกแซง รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในอนาคต

ตัวอย่างข้อมูลที่สามารถถูกจารกรรมและวินาศกรรม ได้แก่ รหัสผ่านคอมพิวเตอร์ มาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัย ตำแหน่งที่ตั้งระบบและอุปกรณ์ รายละเอียดแผนผังวงจร กระบวนการปฏิบัติงาน และการปรับเปลี่ยนเส้นทางการส่งข้อมูลในกรณีฉุกเฉิน ข้อมูลลับและข้อมูลความมั่นคงแห่งชาติ ข้อมูลทางเทคนิคและการวิจัยตลาด ข้อมูลการพัฒนาผลิตภัณฑ์ แผนธุรกิจ แผนและกลยุทธ์ทางการตลาด เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานจะใช้และให้ผู้อื่นใช้ข้อมูลและทรัพย์สินของบริษัทได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตและเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจของบริษัทเท่านั้น
2. พนักงานต้องเข้มงวดกวดขันมิให้ผู้ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลับเข้าไปในบริเวณที่เก็บข้อมูล พนักงานต้องเก็บข้อมูลเหล่านั้นไว้ในที่ปลอดภัยและที่มีการป้องกันอย่างแน่นหนาภายหลังเสร็จสิ้นการใช้งานแล้ว



- พนักงานต้องรายงานให้กับผู้บังคับบัญชาทราบทันที เมื่อมีบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตพยายามเข้าถึงข้อมูลลับหรือเข้าไปในเขตหวงห้ามของบริษัท

ข้อ 11. ชื่อเสียง (Reputation)

ความมีชื่อเสียงของบริษัทในด้านการให้บริการลูกค้า คุณภาพของบริการ และการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ทำให้บริษัทมีพนักงานที่มีความสามารถในด้านต่าง ๆ เข้ามาร่วมงาน มีลูกค้าที่ภักดีต่อบริษัท และเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานของรัฐที่กำกับดูแล รวมทั้งผู้ถือหุ้นและเจ้าหนี้ ซึ่งทั้งหมดนี้มีส่วนช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ชื่อเสียงที่พยายามสร้างขึ้นมาจากความยากลำบากอาจสูญสิ้นไปอย่างง่ายดาย เพียงเพราะการกระทำที่ไม่เหมาะสมบางประการ การทำธุรกิจกับบุคคลอื่นทุกครั้งเป็นโอกาสอันดีที่จะสร้างชื่อเสียงอันดีงามให้บริษัท นอกจากนี้การใช้ตราสัญลักษณ์ของบริษัท อย่างต่อเนื่องยังเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเชิดชูตราสัญลักษณ์และชื่อเสียงบริษัทในตลาดการค้าที่มีการแข่งขันสูง หากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องและครบถ้วน อาจทำให้ชื่อเสียงและตราสัญลักษณ์ของบริษัทเสื่อมความนิยมและไม่อยู่ในความทรงจำของสาธารณชน ดังนั้นความสำเร็จในอนาคตของบริษัท จึงขึ้นอยู่กับการที่พนักงานทุกคนช่วยกันรักษาชื่อเสียงของบริษัทอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ข้อพึงปฏิบัติ

- พนักงานต้องใช้ชื่อยี่ห้อและตราสัญลักษณ์ของบริษัทให้ถูกต้องตามข้อกำหนด และต้องป้องกันมิให้นำทรัพย์สินอันมีค่านี้ไปใช้อย่างไม่เหมาะสมและ/หรือ โดยมีได้รับอนุญาต และต้องรายงานต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบของบริษัททันที เมื่อพบว่ามีการใช้อย่างผิดวิธีและผิดวัตถุประสงค์
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ภายนอก พนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายสถานะและกิจกรรมภายในของบริษัท
- การออกเอกสารรับรองหรือทำกิจกรรมส่งเสริมการขายอื่น ๆ โดยใช้ชื่อหรือในนามบริษัทพนักงานต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องภาพลักษณ์ของบริษัทเท่านั้น
- พนักงานต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าสิ่งที่ตนพูดหรือเขียนในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท ไม่ถือว่าเป็นความเห็นหรือทำในนามของบริษัท
- พนักงานต้องแต่งกายหรือแต่งเครื่องแบบตามที่บริษัทกำหนดและไม่แต่งเครื่องแบบหรือเครื่องแต่งกายที่แสดงให้เห็นว่าเป็นพนักงานบริษัท เข้าไปในสถานเชิงพาณิชย์ต่าง ๆ หรือสถานอเนกนุเคราะห์ ยกเว้นการเข้าไปเพื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่
- พนักงานต้องไม่กระทำการใดให้บริษัท ได้รับความเสียหายหรือมีลักษณะที่อาจเป็นอันตรายต่อเพื่อนร่วมงาน หรือตนเอง ทั้งนี้ไม่ว่าจะโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อก็ตาม

หมวดที่ 3. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relations)

ลูกค้า คือ ผู้ที่ใช้บริการต่าง ๆ ของบริษัทและให้ผลตอบแทนในรูปแบบของค่าบริการเหล่านั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ย่อมหมายถึงการผูกพันให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการของบริษัท อย่างไรก็ตามพนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายเยี่ยง "ผู้มีพระคุณ" การกระทำใด ๆ ของพนักงานอาจจะส่งผลกระทบต่อความไม่พอใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเหล่านั้นเลิก หรือ ลด การใช้สินค้าและบริการของบริษัทและอาจเปลี่ยนไปสนับสนุนธุรกิจของคู่แข่ง หรือเผยแพร่ความไม่พอใจเหล่านั้นสู่สาธารณชนอันเป็นเหตุให้ "ภาพลักษณ์" ของบริษัทเสียหายได้ พนักงานทุกคนจึงจำเป็นต้องสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีกับลูกค้าทุกราย ด้วยการปฏิบัติตามคุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงานของบริษัท



ข้อ 1. ด้านความรู้ ความสามารถ (Knowledge/ Skill)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องรู้และเข้าใจสินค้าและบริการของบริษัทเป็นอย่างดี
2. พนักงานต้องศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียด ก่อนจะเสนอสินค้าหรือบริการต่อลูกค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
3. พนักงานต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนแก่ลูกค้า
4. พนักงานต้องมีความรับผิดชอบ สนใจใฝ่หาข้อมูลความรู้อยู่เสมอ และสะสมประสบการณ์ในการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อเพิ่มความพอใจให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ข้อ 2. ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ (Quality and Productivity)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องนำเสนอสินค้าหรือบริการของบริษัท ที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่บริษัทกำหนด
2. พนักงานต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า และต้องใช้วาจาที่สุภาพกับลูกค้าตามข้อกำหนดของบริษัท
3. พนักงานต้องให้บริการลูกค้าอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม ต้องไม่เอาัดเอาเปรียบหรือจ้องโกงลูกค้า
4. พนักงานต้องตรงต่อเวลา รักษาเวลาที่นัดกับลูกค้าเสมอ
5. พนักงานต้องพยายามให้บริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า
6. พนักงานต้องให้บริการที่น่าเชื่อถือ และเชื่อใจได้ ต้องยึดมั่นและปฏิบัติตามคำสัญญาที่ให้ไว้แก่ลูกค้าเสมอ หากไม่สามารถดำเนินการได้ พนักงานจะต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป
7. พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายตามที่บริษัทกำหนดหรือเหมาะสมกับหน้าที่ กาลเทศะ สะอาด และสุขภาพเรียบร้อย รวมถึงต้องจัดสถานที่ที่ปฏิบัติงานให้สะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ

ข้อ 3. ด้านทัศนคติและพฤติกรรม (Attitude and Manner)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการลูกค้า ให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศ
2. เมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือข้อร้องเรียน พนักงานต้องแสดงความสนใจ พร้อมรับฟังปัญหาลูกค้าด้วยความรู้สึกเอาใจเขามาใส่ใจเราและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความกระตือรือร้นเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ
3. พนักงานต้องไม่แสดงกิริยาอันไม่เหมาะสมต่อลูกค้า ไม่ทะเลาะ หรือโต้เถียงลูกค้า หรือแสดงอารมณ์ เช่น อารมณ์เบื่อหน่าย หรือดุดัน แสดงความรำคาญ ไม่สนใจให้บริการ หรือแสดงความก้าวร้าว เป็นต้น
4. พนักงานต้องเคารพการตัดสินใจ และข้อคิดเห็นของลูกค้า
5. พนักงานต้องไม่เสนอหรือเรียกร้องสิ่งตอบแทนจากลูกค้านอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบของบริษัท
6. พนักงานต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า
7. พนักงานต้องไม่ละเมิดทรัพย์สินของลูกค้า เช่น ลักขโมย ทำให้ชำรุด หรือ เสียหาย เป็นต้น
8. พนักงานต้องไม่ติดต่อกับลูกค้า นอกเหนือจากภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท

ข้อ 4. ด้านการสื่อสาร (Communication)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องแสดงตนว่าเป็นพนักงานของบริษัททุกครั้งที่พบปะหรือสนทนากับลูกค้า เช่น บัตรประจำตัวพนักงาน นามบัตร เครื่องแบบ หรือแจ้งด้วยวาจา
2. พนักงานต้องนำข้อมูลหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า เสนอต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งสามารถเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อประโยชน์ของบริษัท

หมวดที่ 4. ข้อตกลงที่เป็นธรรมกับบุคคลอื่น (Fair Dealings with Others)

ข้อ 1. ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า/ความเป็นส่วนตัวในการติดต่อสื่อสาร (Customer Privacy/Privacy of Communications)

เนื่องจากบริษัท ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตส่วนตัวไปจนถึงชีวิตการทำงานของลูกค้า การที่ลูกค้าได้มอบความไว้วางใจด้วยการให้ข้อมูลลูกค้า บันทึกลง ตลอดจนข้อมูลการติดต่อสื่อสารให้แก่บริษัท บริษัทจึงต้องถือเป็นความรับผิดชอบที่ต้องรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าตามที่ลูกค้าคาดหวังอย่างเคร่งครัด การหาลูกค้ารายใหม่และการรักษาลูกค้าเดิมให้คงอยู่ จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการรักษาข้อมูลและการติดต่อสื่อสารของลูกค้าอย่างเหมาะสม ดังนั้นบริษัทจึงต้องพัฒนามาตรฐานจำเพาะในการดูแล ปกป้องข้อมูลและการติดต่อสื่อสารของลูกค้าให้สมกับที่ลูกค้าไว้วางใจ

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องรักษาความเป็นส่วนตัวและข้อมูลของลูกค้า โดยไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวหรือละเมิดการติดต่อสื่อสารหรือการส่งผ่านข้อมูลใด ๆ เว้นแต่จะเป็นไปตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย
2. พนักงานต้องใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของบริษัทที่ได้รับมา เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของบริษัทเท่านั้น เมื่อลูกค้าของบริษัท เป็นผู้ให้ข้อมูลที่เป็นส่วนตัว พนักงานต้องไม่ใช้ข้อมูลลูกค้าของลูกค้า คำสั่งซื้อ กระบวนการทำงาน หรือบริการของลูกค้า เพื่อประโยชน์ด้านการตลาดหรือด้านการขายของบริษัท
3. พนักงานจะเข้าไปดูข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลของบุคคลในครอบครัว เพื่อน หรือพนักงานอื่นของบริษัท ได้เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บังคับ บัญชาตามที่บริษัทกำหนดเท่านั้น

ข้อ 2. ผู้จัดหาสินค้า/บริการและตัวแทนอื่น ๆ (Suppliers and other Representatives)

ผู้จัดหาสินค้า/บริการ ที่ปรึกษา ผู้แทนจำหน่าย และตัวแทนอื่น ๆ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมของบริษัท ด้วยเหตุนี้จึงถือว่าเป็นคู่ค้าที่มีคุณค่า เพื่อให้บริษัทซื้อสินค้าได้ในราคาที่เป็นธรรมและเหมาะสม รวมทั้งได้รับการที่มีคุณภาพ บริษัทจะต้องทำให้คู่ค้าอยากทำธุรกิจกับบริษัท โดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดี มีความซื่อตรง และเชื่อถือได้ การที่จะรักษาผู้จัดหาสินค้า/บริการ ที่ดีเอาไว้ พนักงานจึงควรปฏิบัติต่อผู้จัดหาสินค้า/บริการในทำนองเดียวกันกับที่บริษัทต้องการให้ ผู้จัดหาสินค้า/บริการปฏิบัติต่อบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องทบทวนและปฏิบัติตามนโยบายการจัดหาสินค้าและบริการของบริษัทตลอดทั้งหาแนวทางที่เหมาะสมก่อนการเลือกผู้จัดหาสินค้า/บริการ ที่ปรึกษา ผู้แทนจำหน่าย และตัวแทนอื่น ๆ
2. พนักงานต้องจัดให้มีสัญญาหรือข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีข้อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้สัญญาและจัดส่งให้ฝ่ายกฎหมายตรวจสอบก่อนลงนาม
3. ก่อนดำเนินธุรกิจร่วมกัน พนักงานต้องแจ้งให้ผู้จัดหาสินค้า/บริการ ที่ปรึกษา ผู้แทนจำหน่ายและตัวแทนอื่น ๆ ทราบเกี่ยวกับหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท รวมทั้ง



กฎหมาย ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้พนักงานควรสอบถามข้อมูลสินค้าและบริการเพิ่มเติมจากหน่วยงานจัดหาของบริษัทด้วย

ข้อ 3. เจ้าหนี้ (Creditors)

การสนับสนุนและไว้วางใจจากเจ้าหนี้เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้บริษัทสามารถสร้างพื้นฐานทางการเงินที่มั่นคง บริษัทมีนโยบายและพันธกิจในการที่จะต้องปฏิบัติต่อเจ้าหนี้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริงและทันต่อเหตุการณ์ ตลอดจนปฏิบัติตามพันธสัญญาอย่างเคร่งครัด

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องยึดมั่นในความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่บริษัทให้ไว้ต่อเจ้าหนี้ทุกประเภทโดยอยู่ภายใต้เงื่อนไข รวมทั้งหลักเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด
2. พนักงานต้องดำเนินการให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งจ่ายชำระหนี้ตรงตามเวลา
3. หากมีอุปสรรคใดที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ พนักงานต้องรีบแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบโดยทันทีเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข
4. พนักงานต้องดูแลคุณภาพของหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ข้อ 4. ผู้ลงทุน (Investors)

ผู้ลงทุนเป็นบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการดำรงอยู่ของบริษัทเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การระดมทุนเพื่อการขยายกิจการประสบผลสำเร็จ การลงทุนอย่างต่อเนื่องของผู้ลงทุนเป็น สิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความไว้วางใจของผู้ลงทุนที่มีต่อบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรู้และทักษะการบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมต่อผู้ลงทุนทั้งรายใหญ่และรายย่อย เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ลงทุนโดยรวม มีความรับผิดชอบต่อผู้ลงทุนอย่างสม่ำเสมอ มุ่งเน้นที่จะสร้างความเติบโตให้แก่ธุรกิจ เพื่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว มุ่งสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับผู้ลงทุน
2. พนักงานต้องดำเนินการให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ใช้การเงินตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา โปร่งใส ต่อผู้ลงทุนอย่างเท่าเทียมกัน
3. พนักงานต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือบุคคลที่สาม โดยใช้ข้อมูลใด ๆ ขององค์กรซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ

ข้อ 5. การเลี้ยงรับรอง ของกำนัล และสินน้ำใจ (Entertainment, Gifts and Gratuities)

การแลกเปลี่ยนไมตรีทางการค้าในบางโอกาส เช่น การให้ของกำนัล การเลี้ยงอาหาร การเลี้ยงรับรอง ถือเป็นเรื่องปกติที่แสดงออกถึงไมตรีจิตและสร้างความไว้วางใจในการทำธุรกิจร่วมกัน อย่างไรก็ตาม พนักงานจะต้องไม่ยอมให้การกระทำเหล่านี้ มีผลกระทบต่อการดำเนินงานและการตัดสินใจ ในกรณีที่พนักงานได้ใช้วิจารณญาณที่ดีและปฏิบัติตามด้วยความเป็นกลางแล้ว การเลี้ยงรับรองและให้ของขวัญควรเป็นไปอย่างเหมาะสม ไม่ฟุ่มเฟือย และมีมูลค่าสูง แต่ทั้งนี้ห้ามมิให้พนักงานเรียกร้องหรือรับสินน้ำใจ

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องไม่เรียกร้องการเลี้ยงรับรอง ของกำนัล หรือสินน้ำใจ เพื่อตนเองหรือเพื่อผู้อื่นจากบุคคลที่ร่วมทำธุรกิจด้วย



2. เมื่อพนักงานต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการคัดสรรผู้ร่วมทำธุรกิจ ห้ามพนักงานรับการเลี้ยงรับรองของกำนัน หรือ สีนน้ำใจ ที่อาจมีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจเพื่อคัดสรรผู้ร่วมทำธุรกิจหรือซื้อสินค้าสิ่งเหล่านี้รวมถึงกรณีที่พนักงาน ผู้มีหน้าที่กำกับดูแล หรือมีอิทธิพลต่อ หรือมีอำนาจในการตัดสินใจในการตกลงทำสัญญากับผู้จัดหาสินค้า/บริการ การแลกเปลี่ยนโมติโรทางการค้าที่มีมูลค่าตามสมควรจะเหมาะสมต่อเมื่อไม่มีเจตนาจะสร้างอิทธิพลในการตัดสินใจในการจัดหา ซื้อ หรือขายสินค้า
3. พนักงานควรทราบนโยบายเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนโมติโรทางการค้าของคู่ค้า และต้องไม่ยื่นข้อเสนอที่ขัดต่อนโยบายของคู่ค้า
4. พนักงานต้องแจ้งนโยบายการแลกเปลี่ยนโมติโรทางการค้าของบริษัทและมาตรฐานการปฏิบัติให้ผู้จัดหาสินค้า/บริการ ทราบ
5. เมื่อพนักงานติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานต้องรับทราบ และปฏิบัติตามมาตรฐานเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนโมติโรทางการค้าของทั้งสองฝ่าย โดยยึดถือมาตรฐานที่มีความเข้มงวดมากกว่าเป็นเกณฑ์
6. พนักงานต้องกำกับการและแจ้งผู้บังคับบัญชาตามความเป็นจริง ในกรณีที่พนักงาน สมาชิกในครอบครัวหรือผู้อาศัย ได้รับของขวัญหรือโมติโรจจากคู่ค้า ลูกค้า คู่แข่งของบริษัท

ข้อ 5.1 การเลี้ยงรับรอง (Entertainment)

ตัวอย่างของการเลี้ยงรับรองที่อนุญาตให้ได้รับได้ แต่ต้องมีความพอดีและเป็นครั้งคราว เช่น

- การเลี้ยงอาหาร
- งานการกุศล
- งานกีฬา
- การสังสรรค์วันหยุดหรืองานเลี้ยงฉลอง
- งานบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การชมละคร ภาพยนตร์ คอนเสิร์ต หรือเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาก่อนที่จะเชิญ หรือยอมรับเชิญไปร่วมงาน ต้อนรับ
2. พนักงานต้องเสนอและ/หรือรับ การเลี้ยงรับรองซึ่งเป็นธรรมเนียมปฏิบัติปกติทางธุรกิจเป็น ครั้งคราว และพอประมาณ ซึ่งการปฏิบัติเช่นนั้นจะไม่มีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน หรือคู่ค้า
3. การเลี้ยงรับรองที่พนักงานเสนอหรือรับควรเป็นไปในลักษณะต่างตอบแทนและพอประมาณ เพื่อหลีกเลี่ยงข้อผูกมัดที่อาจเกิดขึ้น

ข้อ 5.2 ของกำนัน (Gifts)

ตัวอย่างของกำนันที่ยอมรับได้ เช่น

- สิ่งที่ไม่เป็นตัวแทน
- สิ่งที่จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมการขาย ซึ่งประทับตราบริษัท (เช่น ปากกา หมวก เสื้อยืด เป็นต้น)
- สิ่งที่ทำขึ้นเพื่อแจกทั่วไป (เช่น แจกพนักงาน หรือแจกลูกค้าอื่นของคู่ค้า เป็นต้น)

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานจะให้หรือรับของกำนันเฉพาะที่มีผลเพื่อส่งเสริมชื่อเสียงของบริษัท และคู่ค้าและต้องไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ/ผลประโยชน์และต้องไม่เป็นการกระทำใด ๆ ที่ไม่เหมาะสม



- เมื่อต้องติดต่อธุรกิจในประเทศหรือต่างวัฒนธรรม ซึ่งถือว่าการแลกเปลี่ยนโมติทางการค้าด้วยของกำนัลที่มีมูลค่าสูงเป็นมารยาททางธุรกิจที่ดีและเหมาะสม การมอบและรับของกำนัลดังกล่าว พนักงานต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อลงบันทึกเป็นทรัพย์สินของบริษัท

ข้อ 5.3 สินน้ำใจ (Gratuities)

ตัวอย่างของสินน้ำใจที่ห้ามรับ เช่น

- เงินสดหรือสิ่งของที่แลกเปลี่ยนเป็นเงินสดได้
- การให้กู้ยืมเงิน
- การให้สิทธิพิเศษ
- การให้ความช่วยเหลือเฉพาะตัว
- การให้ผลประโยชน์
- การให้บริการ
- การจ่ายเงินหรือให้ความช่วยเหลือที่ถือว่าเป็นการติดสินบน หรือให้ผลประโยชน์ เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

พนักงานต้องไม่เรียกร้องรับหรือเสนอให้สินน้ำใจหรือการจ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบ พนักงานต้องระลึกเสมอว่าการรับสินน้ำใจดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นการรับเงินหรือรับความช่วยเหลือพิเศษอาจถือเป็นการรับสินบนซึ่งขัดต่อนโยบายของบริษัท กฎหมายไทย และกฎหมายของประเทศอื่น

ข้อ 6. การแข่งขันอย่างเป็นธรรม (Fair Competition)

บริษัทมีพันธกิจในการแข่งขันทางการค้าโดยดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ด้วยการเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ พยายามรักษาความไว้วางใจของลูกค้า ผู้จัดหาสินค้าและบริการรวมทั้งคู่แข่งทางการค้า โดยดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และยึดจรรยาบรรณ การทำธุรกิจทุกอย่างของบริษัทจะต้องเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องรู้มาตรฐานของบริษัทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกฎหมายที่จะประกาศใช้ต่อไปในอนาคต ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของตน

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องส่งเสริมการขายสินค้าและบริการของบริษัทด้วยการเปรียบเทียบกับสินค้าและบริการของคู่แข่งอย่างเป็นธรรมและตามความเป็นจริง โดยต้องไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ทั้งต้องไม่ใส่ร้ายคู่แข่งตลอดจนสินค้าและบริการของคู่แข่ง
2. พนักงานต้องไม่ร่วมทำการจารกรรม ก่อวินาศกรรม หรือติดสินบน คู่แข่งทางการค้า ทั้งคู่แข่งในปัจจุบันและผู้ที่อาจจะเป็นผู้แข่งในอนาคต
3. พนักงานต้องไม่ร่วมในการทำสัญญาหรือข้อตกลง ซึ่งสัญญาหรือข้อตกลงนั้นอาจเป็นการลดหรือขจัดการแข่งขันทางการค้าอย่างไม่สมเหตุสมผล
4. พนักงานต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง เกี่ยวกับคุณภาพ สมรรถนะ คุณลักษณะ และความพร้อมที่จะขายสินค้าและให้บริการ ในการแถลงข่าว การโฆษณา และการเผยแพร่ต่อสาธารณะ

ข้อ 7. ข้อมูลการแข่งขันทางการค้า (Competitive Information)

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตลาดการค้า รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของคู่แข่งเป็นสิ่งจำเป็นและเหมาะสม บริษัทประสงค์ที่จะแข่งขันอย่างเป็นธรรมและหลีกเลี่ยงการทำข้อตกลงและบันทึกความเข้าใจที่ส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นในการรวบรวมข้อมูลการแข่งขันทางการค้าบริษัทจึงต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้ จรรยาบรรณ และธรรมเนียมปฏิบัติซึ่งเป็นที่ ยอมรับในกลุ่มธุรกิจ

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พนักงานต้องรวบรวมข้อมูลการแข่งขันทางการค้าจากแหล่งต่อไปนี้ คือ
 - แหล่งข่าวที่เปิดเผย (เช่น บทความที่ได้รับการตีพิมพ์แล้ว โฆษณา ข้อมูลสาธารณะหนังสือพิมพ์ วารสาร และสื่อสาธารณะอื่น ๆ)
 - การจัดกิจกรรมทางการค้าและอุตสาหกรรม (เช่น งานแสดงสินค้า การประชุม และการจัดกิจกรรมทางการค้าอื่น ๆ)
 - งานวิจัยของผู้แข่ง (ในกรณีที่มีการรวบรวมข้อมูลจากผลการวิจัยของผู้แข่ง ซึ่งเปิดเผยให้แก่ลูกค้า เมื่อพนักงานต้องนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ จะต้องไม่แอบอ้างว่าเป็นผลงานของตนเอง)
 - ผลการสำรวจข้อมูลทางการค้าโดยคณะที่ปรึกษา ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
 - ข้อมูลที่จัดทำขึ้นสำหรับลูกค้าและสาธารณชนทั่วไป
 - ข้อตกลงที่ทำกับลูกค้าเป็นการเฉพาะ

2. พนักงานต้องไม่แสวงหาความลับทางการค้าของผู้แข่ง หรือข้อมูลจำเพาะของผู้แข่ง โดยวิธีการอันมิชอบด้วยกฎหมาย เช่น การขโมย การจารกรรม หรือการละเมิด ข้อตกลงที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้แข่งไม่ว่าจะได้จากลูกค้าหรือบุคคลอื่น



(นายกิตติศักดิ์ ชนกมาต)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท ซาเล็คตา จำกัด (มหาชน)