



บริษัท บางกอก เชน ฮอस्पิตอล จำกัด (มหาชน)

คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	1
2. วิสัยทัศน์	1
3. พันธกิจ	1
4. ค่านิยมขององค์กร	1
5. ขอบเขตการบังคับใช้	2
6. นโยบายและแนวทางปฏิบัติ	2
7. หลักกำกับดูแลกิจการที่ดี	4
8. การดูแลให้มีการปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจ	7
9. การรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ	7
10. การละเมิดจริยธรรมธุรกิจ	7
11. การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูล	8
12. การติดตามและตรวจสอบ	8
13. เอกสารอ้างอิงและอำนาจรับผิดชอบการดำเนินการ	8
14. การทบทวนและปรับปรุง	8
เอกสารแนบ 1	9



คู่มือจริยธรรมธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน)

1. บทนำ

บริษัท บางกอก เซน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในการบริหารงานตามหลักคุณธรรมจริยธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารจัดการ มีความน่าเชื่อถือ มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรอย่างเป็นธรรม มีระบบการตรวจสอบภายในที่ดี ตลอดจนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมมาโดยตลอด เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม บริษัทจึงกำหนดจรรยาบรรณทางธุรกิจและหลักกำกับดูแลกิจการขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รวบรวมกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่างๆ จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาปรับเข้ากับหลักปฏิบัติของบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดเป้าหมายและวิธีการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังระบุอยู่ในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร รวมทั้งได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติไว้ว่า “คู่มือจริยธรรมธุรกิจ” ฉบับนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจน สะดวกแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ที่จะได้รับทราบถึงมาตรฐานการปฏิบัติที่บริษัทคาดหวัง และยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติต่อพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งขั้นทางการค้า และสังคมส่วนรวม

2. วิสัยทัศน์

เป็นหนึ่งในผู้นำในธุรกิจบริการด้านสุขภาพทั้งในประเทศและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

3. พันธกิจ

- เราจะมอบความไว้วางใจในการให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อให้เป็นโรงพยาบาลอันดับหนึ่งในใจผู้ป่วย
- เราจะร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสำเร็จร่วมกัน
- เราให้ความสำคัญ และจะพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และผู้ป่วย
- เราจะบริหารงานอย่างมีอาชีพตามหลักธรรมาภิบาล และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสังคมและชุมชน

4. ค่านิยมขององค์กร

บริษัทได้กำหนดค่านิยมขององค์กรในการทำงานเพื่อสนับสนุนให้พนักงานประพฤติปฏิบัติให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทโดยค่านิยมขององค์กร มีดังนี้

- Service Mind:** บริการด้วยใจ มอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับผู้ป่วยด้วยมาตรฐานบริการทางการแพทย์ระดับสูงด้วยราคาที่ เป็นธรรมเพื่อให้โรงพยาบาลเป็นหนึ่งในใจผู้ป่วยทางด้านการรักษาพยาบาล
- Achievement:** มุ่งมั่นในความสำเร็จ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและแผนงาน
- Teamwork:** เปิดใจ ร่วมมือทำงาน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน ประสานงานและมีน้ำใจช่วยเหลือกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ให้อภัยและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

Continuous Learning: มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต

Integrity: มีคุณธรรม ทำแต่สิ่งดีงาม คิดดี ทำดี และร่วมต่อต้านการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

5. ขอบเขตการบังคับใช้

คู่มือฉบับนี้บังคับใช้กับ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย ตลอดจนตัวแทน ตัวกลางทางธุรกิจ ผู้จำหน่ายสินค้า/ให้บริการ หรือผู้รับเหมา หรือที่ปรึกษาของบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องหรือกระทำการในนามบริษัท และ/หรือบริษัทย่อย ให้มีแนวทางการปฏิบัติงานสอดคล้องตามคู่มือฉบับนี้

6. นโยบายและแนวทางปฏิบัติ

6.1 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

บริษัท มุ่งมั่นในการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ โดยได้กำหนดเป็นนโยบายเพื่อบังคับใช้กับ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ดังนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเคารพจารีตประเพณี ท้องถิ่นที่บริษัท เข้าไปดำเนินธุรกิจ
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์
- ปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงานของบริษัทที่กำหนด
- ไม่ช่วยเหลือ สนับสนุน ร่วมมือ หรือส่งเสริมการกระทำความผิดตามกฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ

6.2 การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักจริยธรรม

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย และยึดมั่นในหลักจริยธรรม ซึ่งบริษัทได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจและเอาใจใส่ อุทิศตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ และมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จของงาน และ/หรือ กิจกรรมที่มุ่งหวังที่จะเสริมสร้างคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน
- ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความสำนึกในหน้าที่ และมีความรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงาน
- ใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่กำหนด รวมทั้งไม่กระทำ หรือชักจูงผู้อื่นให้ใช้เวลาปฏิบัติงานเพื่อกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของบริษัท
- พัฒนาคณะเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม หมั่นฝึกฝน ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น
- พนักงานที่เป็นผู้บังคับบัญชา ต้องปฏิบัติกับผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์อันดี เป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดี เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการ และเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม
- ร่วมเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อสาธารณชนรวมทั้งปกป้อง รักษาชื่อเสียงของบริษัทด้วยทัศนคติที่ดี
- ห้ามมิให้เรียกร้อง ดำเนินการ หรือยอมรับการคอร์รัปชัน เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก

6.3 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัท ถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้โอกาสจากการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน จึงกำหนดเป็นข้อปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- ในกรณีที่ทำการซื้อขายเกี่ยวโยงกันภายใต้ประกาศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และรายงานการเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทจดทะเบียนอย่างเคร่งครัด โดยอ้างอิงตามเอกสารแนบ 1
- ในกรณีที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวเข้าไปมีส่วนร่วม หรือเป็นผู้ถือหุ้นในกิจการที่แข่งขันกับธุรกิจของบริษัท หรือกิจการใด ๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท บุคคลดังกล่าวจะต้องแจ้งให้ฝ่ายเลขานุการบริษัททราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- กรณีที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ไปเป็นกรรมการ หุ้นส่วน หรือที่ปรึกษาในบริษัท หรือองค์กรทางธุรกิจอื่น ๆ การไปดำรงตำแหน่งนั้นจะต้องไม่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัท และการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงในบริษัท
- หลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันกับตนเอง ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นต้องทำการขายนั้นเพื่อประโยชน์ของบริษัท โดยให้ทำการขายนั้นเสมือนกับทำการขายกับบุคคลภายนอก ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรายการดังกล่าวจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ

6.4 การรักษาข้อมูลอันเป็นความลับและการใช้ข้อมูลภายใน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก ไม่ว่าเพื่อประโยชน์ใดๆ ก็ตามซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริษัท ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น โดยใช้ข้อมูลของบริษัท ซึ่งรวมถึงการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท
- ไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัท ที่ยังไม่ควรเปิดเผย เว้นแต่เป็นข้อมูลที่มีอำนาจอนุมัติให้เปิดเผยได้ หรือเป็นข้อมูลที่เผยแพร่ต่อสาธารณชนแล้ว
- ไม่เปิดเผยข้อมูลเชิงธุรกิจต่อคู่แข่ง แม้หลังพ้นสภาพการเป็นกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท

6.5 ความรับผิดชอบต่อบริษัท และทรัพย์สินของบริษัท

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้ทรัพยากร และทรัพย์สินของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

6.5.1 การปกป้องทรัพย์สินของบริษัท

- ใช้ทรัพย์สินของบริษัทอย่างมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของบริษัทเป็นหลัก
- ดูแลรักษาทรัพย์สินของบริษัท ให้อยู่ในสภาพดี มิให้ชำรุด เสียหาย หรือสูญหาย
- ไม่นำทรัพย์สินของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลอื่น

6.5.2 การจัดทำเอกสาร

- จัดทำเอกสารต่างๆ ด้วยความสุจริต รอบคอบ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- ห้ามมิให้ปลอมแปลงหนังสือ รายงาน หรือเอกสารใด ๆ ของบริษัท

6.5.3 การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานถือเป็นทรัพย์สินของบริษัท ผู้บริหารและพนักงานไม่ควรใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- ห้ามเปิดเผยรหัสประจำตัว (Password) ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบข้อมูลของบริษัทแก่ผู้อื่น
- ห้ามเปิดเผยข้อมูลที่อยู่ในระบบข้อมูลของบริษัท หรือข้อมูลที่บริษัทซื้อมาโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ห้ามเปลี่ยนแปลง ทำซ้ำ ลบทิ้ง หรือทำลายข้อมูลของบริษัท โดยไม่ได้รับอนุญาต

- ห้ามนำซอฟต์แวร์ที่ผิดกฎหมายมาใช้ และห้ามคัดลอกซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ด้วยเหตุผลใดๆ โดยมิได้รับอนุญาตจากบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์นั้นๆ
- ห้ามปรับแต่งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ หรือติดตั้งอุปกรณ์ที่นอกเหนือจากอุปกรณ์มาตรฐานที่บริษัทติดตั้งให้
- ห้ามใช้อีเมลของบริษัทในการส่งข้อความที่กล่าวร้าย ทำให้เสื่อมเสีย หรือข้อความหยาบคาย ลามก ข่มขู่ ก่อแค้น หรือสร้างความรำคาญแก่ผู้อื่น
- ใช้อินเทอร์เน็ตในการแสวงหาข้อมูล และความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น และหลีกเลี่ยงเว็บไซต์ที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดศีลธรรมอันดีงาม
- ใช้อุปกรณ์สื่อสารที่บริษัท จัดให้ อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร อย่างมีจิตสำนึก และความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของบริษัทเป็นหลัก

6.5.4 การให้รับ เงินบริจาคเพื่อการกุศล เงินสนับสนุน ค่าของขวัญ และค่าบริการต้อนรับ

- หลีกเลี่ยงการให้หรือรับผลประโยชน์ใด เพื่อครอบงำ ชักนำ หรือตอบแทนบุคคลใดๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบผ่านการกระทำที่ไม่เหมาะสม หรือแอบแฝงเพื่อให้ได้มาซึ่งการช่วยเหลือหรือผลประโยชน์
- หลีกเลี่ยงการให้หรือรับของขวัญหรือของกำนัลใดๆ จากลูกค้า หรือผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจของบริษัท เว้นแต่เป็นการให้หรือรับตามปกติประเพณีนิยมหรือเป็นการให้ตามมารยาทที่ปฏิบัติกันในสังคม โดยต้องมีมูลค่าที่เหมาะสม ทั้งนี้ การให้ค่าของขวัญ หรือของกำนัลใด ๆ จะพิจารณาอนุมัติตามลำดับขั้นของผู้มีอำนาจที่บริษัทกำหนด และการรับของขวัญหรือของกำนัลใด ๆ ต้องไม่อยู่ในรูปเงินสดหรือเทียบเท่าเงินสด เช่น บัตรกำนัล บัตรของขวัญ
- หลีกเลี่ยงการให้หรือรับค่าบริการต้อนรับในลักษณะที่เกินกว่าปกติจากบุคคลที่บริษัททำธุรกิจด้วย
- หลีกเลี่ยงการให้หรือรับรางวัลการท่องเที่ยว การอบรม การสัมมนา การดูงานนอกสถานที่จากลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจของบริษัทในนามส่วนตัวโดยไม่ผ่านการพิจารณาอนุมัติจากผู้มีอำนาจที่บริษัทกำหนด

6.5.5 การใช้สิทธิทางสังคมและการเมือง

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีสิทธิและเสรีภาพที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทางสังคมและการเมืองได้ โดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ อันเป็นการไม่ถูกต้อง ขัดกับกฎหมายหรือศีลธรรม ทำให้สังคมไม่สงบสุข และรักษาไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีแห่งตน ให้เป็นที่ยอมรับตามควรแก่สถานะในสังคมและชุมชนที่บริษัท ตั้งอยู่ ทั้งนี้ได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมให้ใช้สิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ไม่กระทำการใดๆ อันอาจจะทำให้เข้าใจได้ว่าบริษัท มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือให้การสนับสนุนพรรคการเมืองหนึ่งพรรคการเมืองใด

7. หลักกำกับดูแลกิจการที่ดี

7.1 ผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุน

บริษัทมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรม และพยายามที่จะพัฒนากิจการให้เจริญเติบโตก้าวหน้า มีผลประโยชน์ที่ดี เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยยึดหลักการการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน จึงกำหนดให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความโปร่งใส ระมัดระวังรอบคอบ และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม
- นำเสนอรายงานสถานภาพของบริษัท ผลประกอบการฐานะข้อมูลทางการเงิน การบัญชี และรายงานอื่นๆ โดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความจริง

- ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้อื่นโดยใช้ข้อมูลของบริษัทซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนหรือดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับองค์กร

7.2 ลูกค้า/ผู้ป่วย

บริษัท ตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้ป่วยเป็นสำคัญ จึงได้นำมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับการพัฒนาและการประเมินโรงพยาบาล โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงสาธารณสุข โดยครอบคลุมการทำหน้าที่สร้างเสริมสุขภาพของโรงพยาบาล รวมถึง JCI (Joint Commission International) และ DNV GL (Det Norske Veritas) ซึ่งเป็นมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลในเครือ โดยได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้ว่า “บริษัทจะดูแลผู้ป่วยด้วยคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้า/ผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจสูงสุด” ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ติดต่อกับลูกค้า/ผู้ป่วยด้วยความสุภาพ สร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจให้กับลูกค้า
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า/ผู้ป่วยเพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับลูกค้า/ผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้า/ผู้ป่วยทราบ เพื่อหาแนวทางแก้ไข
- จัดให้มีระบบรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า/ผู้ป่วยเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมทั้งดำเนินการให้ลูกค้า/ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม
- รักษาความลับของลูกค้า/ผู้ป่วยและไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ

7.3 คู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้

บริษัทมีนโยบายที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจกับคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้ และดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความเกื้อหนุนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ปฏิบัติต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้อย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งปฏิบัติตามพันธสัญญาอย่างเคร่งครัด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่ก่อให้เกิดความเสียหายด้านคอร์รัปชัน กรณีมีกิจกรรมทางธุรกิจที่ก่อให้เกิดความเสียหายด้านคอร์รัปชัน ต้องสื่อสารนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัทต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อคู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ต้องรีบแจ้งให้คู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้ทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไข
- ไม่เรียก ไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้
- จัดให้มีระบบรับข้อร้องเรียนจากคู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้เกี่ยวกับธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการให้ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

7.4 คู่แข่งทางการค้า

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของกติกากองการแข่งขันที่ยุติธรรม ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการทุจริตหรือไม่เหมาะสม โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้ายโดยปราศจากความจริง
- ไม่ละเมิดความลับ หรือล่วงรู้ความลับทางการค้าของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีอื่น

7.5 พนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมและผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นบริษัทจึงมีนโยบายที่จะดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสภาพการทำงานที่ยุติธรรม มีสวัสดิการที่เหมาะสม มีโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้า รวมทั้งมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย โดยบริษัทมีแนวทางปฏิบัติต่อพนักงาน ดังนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
- จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน
- ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม และให้เกียรติต่อกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างทางเพศ ศาสนา วัฒนธรรม และเชื้อชาติ
- กำหนดค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและความสามารถ รวมถึงมีการจัดสรรสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน อาทิ การฝึกอบรม โบนัสประจำปี การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการรักษารักษาการเจ็บป่วยของพนักงานและญาติสายตรง และการตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี เป็นต้น
- การพิจารณาการแต่งตั้ง โยกย้าย รวมทั้งการให้รางวัล จะกระทำด้วยความเป็นธรรมโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงานเป็นเกณฑ์
- ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยให้โอกาสอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน หรือคุกคามหรือสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงาน
- พนักงานมีสิทธิในการร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมตามระบบและกระบวนการที่กำหนด โดยบริษัทจัดให้มีระบบรับข้อร้องเรียนจากพนักงานและจะดำเนินการให้ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม
- รับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

7.6 รัฐบาล

บริษัทดำเนินธุรกิจเพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของประเทศ โดยยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามครรลองประเพณีธุรกิจทั่วไป

7.7 ชุมชนและสังคม

บริษัท ดำเนินธุรกิจโดยมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม โดยให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย ความมั่นคง สุขอนามัย อย่างถูกต้องเหมาะสม และคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- สร้างจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานอย่างต่อเนื่อง
- คำนึงส่วนหนึ่งเพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ
- ดำเนินธุรกิจโดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเสียหายของสังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชาชน
- ให้ความร่วมมือ และควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- ให้ความสำคัญกับกิจกรรมของชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม มุ่งสร้างสรรค์ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน และสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนที่ด้อยโอกาส ให้เป็นชุมชนที่เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้

8. การดูแลให้มีการปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจ

บริษัทกำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจฉบับนี้อย่างเคร่งครัด มิใช่การปฏิบัติตามความสมัครใจ และไม่สามารถอ้างได้ว่าไม่ทราบแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้น โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแล ดังนี้

- ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจะต้องดูแลรับผิดชอบ และถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะดำเนินการให้พนักงานภายใต้สายบังคับบัญชาของตนรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจฉบับนี้อย่างเคร่งครัด
- คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่ทบทวน แก้ไข ปรับปรุง คู่มือจริยธรรมธุรกิจให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ตลอดจนกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ
- จริยธรรมทางธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติที่กำหนดขึ้นนี้ ไม่สามารถกำหนดได้ครอบคลุมในทุกเรื่อง ดังนั้น กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาปฏิบัติตนในแต่ละสถานการณ์ ทำในสิ่งที่ถูกต้อง โดยหากมีข้อสงสัย ในการปฏิบัติงานเรื่องใดๆ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายตรวจสอบภายใน เป็นต้น

9. การรับข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดให้ฝ่ายเลขานุการบริษัททำหน้าที่เป็นผู้รับแจ้งข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของบริษัทและบริษัทย่อยทุกคนสามารถส่งข้อร้องเรียนโดยตรงผ่านช่องทาง ดังนี้

ทางโทรศัพท์	02-836-9937
ทางโทรสาร	02-106-4859
ทางอีเมลล์	report@bangkokchainhospital.com
ทางเว็บไซต์	www.bangkokchainhospital.com
ทางจดหมาย	ส่งมายัง “ผู้รับแจ้งข้อร้องเรียน” บริษัท บางกอก เชน ฮอสปิทอล จำกัด (มหาชน) อาคาร โรงพยาบาลเว็ลด์เมดิคอล ชั้น 22 44 หมู่ 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

หมายเหตุ: “ผู้รับแจ้งข้อร้องเรียน” คือ เลขานุการบริษัท

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับ

- บริษัทจะปกปิด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและ/หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น
- ผู้แจ้งร้องเรียนจะได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง และจะได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรม
- ผู้ร้องเรียนจะต้องกระทำการโดยสุจริต หากบริษัทพบการร้องเรียนโดยทุจริตหรือมีเจตนาในการกลั่นแกล้งให้ผู้อื่น ได้รับความเสียหาย เสื่อมเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง หรือให้ได้รับความอับอาย บริษัทจะดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

10. การละเมิดจริยธรรมธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจไว้ ดังนี้

- พนักงานที่ฝ่าฝืนการปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจ รวมถึงผู้บังคับบัญชาโดยตรงที่เพิกเฉยต่อการกระทำผิดหรือรับทราบว่ามีกระทำความผิดแต่ไม่ดำเนินการให้ถูกต้อง ซึ่งกำหนดให้มีบทลงโทษทางวินัยตั้งแต่ ตักเตือน

ด้วยวาจา ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร หักค่าจ้างหรือพักงาน โดยไม่ได้รับค่าจ้าง จนถึงเลิกจ้าง ซึ่งการไม่รับรู้ถึงคู่มือฉบับนี้ และ/หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ปฏิบัติตามได้

- บริษัทจะพิจารณาโทษตามความหนักเบาของความผิดที่ได้กระทำให้ขึ้น ประกอบด้วยประวัติ ความประพฤติ และเจตนาของผู้กระทำผิดนั้น ซึ่งบริษัทอาจลงโทษตามข้อหนึ่งข้อใด หรือหลายข้อในคราวเดียวกัน

11. การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูล

- บริษัทและบริษัทย่อยจัดให้มีการฝึกอบรมชุมชนแทนพนักงานใหม่ และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมธุรกิจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร
- คู่มือจริยธรรมธุรกิจสามารถหาได้จากเว็บไซต์ของบริษัท (www.bangkokchainhospital.com) รวมถึงการสื่อสารผ่านการจัดกิจกรรมประจำปี เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนได้รับทราบและเข้าใจถึงหลักปฏิบัติตามคู่มือฉบับนี้

12. การติดตามและตรวจสอบ

- บริษัทจะจัดให้มีการทบทวนคู่มือจริยธรรมธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง) โดยกำหนดให้คณะกรรมการบริหารเสนอแก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาถึงความเพียงพอ รวมถึงรายงานผลการประเมินการตรวจสอบภายในต่อคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ควรยึดถือ
- ระบบการควบคุมภายในและระเบียบต่าง ๆ จะมีการตรวจสอบเป็นระยะ โดยฝ่ายตรวจสอบภายใน และรายงานประเด็นที่ตรวจพบอย่างเร่งด่วนต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสมและเพียงพอในการดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กฎหมาย ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันทรัพย์สินจากการทุจริตเสียหาย รวมทั้งมีการจัดทำบัญชีและการรายงานที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ

13. เอกสารอ้างอิงและอำนาจรับผิดชอบการดำเนินการ

หลักการหรือขั้นตอนการปฏิบัติตามคู่มือฉบับนี้อาจอ้างอิงถึงเอกสารที่บริษัทได้จัดทำไว้แล้ว โดยในกรณีดังกล่าว ขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนาจรับผิดชอบให้เป็นไปตามเอกสารอ้างอิงฉบับนั้นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานนั้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน หากบุคลากรของบริษัทมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานตามคู่มือฉบับนี้สามารถขอคำแนะนำได้จากหน่วยงานตรวจสอบภายใน

14. การทบทวนและปรับปรุง

คู่มือจริยธรรมธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดีฉบับนี้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยจะมีการทบทวน และปรับปรุงคู่มือฉบับนี้เป็นประจำทุกปี (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง) หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งกระทบต่อดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าคู่มือฉบับนี้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติของบริษัท รวมทั้งเป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การปรับปรุงคู่มือจริยธรรมธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้นต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทและมีการสื่อสารคู่มือที่ได้รับการปรับปรุงดังกล่าวให้ทราบโดยทั่วกัน

อนุมัติเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2560 โดยการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 5/2560

