



我們的工作方式

業務操作聲明

尊敬的各位同仁：

BT 的商業原則（或基本準則）在如何公平競爭、處理利益衝突、遵紀守法、管理風險、保護環境等方面為我們提供了指導，同時激勵著我們去考慮我們行為中的其他方面，例如我們相互之間的關係、我們與客戶之間的關係以及我們與所服務的社區之間的關係。

BT 採取密切的管制和法律監督在全球市場進行操作。但是，更為重要的是我們個人和公司的價值觀和道德規範。我們每個人必須爭取確保我們總是在我們的工作方式中恪守這些價值觀，並始終以誠信為本。無論您身處公司的哪一個部門，您的個人行動都關係重大。

每當我們堅守我們的商業原則時，我們以誠信為本的聲譽就得到增強。這可能意味著如果某項交易會使我們違反原則，那麼我們將不得不拒絕潛在的新商機。忍痛割愛的決定是不容易做出的，但如果需要，BT 人必須做出這種選擇。

如果您遇到困難或在某些情況下不知道怎麼做是正確的，請隨時諮詢。如果您擔心有任何活動違背我們的工作方式，請勇於指出。

我堅信，只有以誠信為本、恪守核心價值、贏得同行信任與尊重的公司才稱得上是成功的公司。這樣的公司，客戶才會願意與之打交道，股東才會願意投資，員工才會引以為榮。

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ian Livingston', with a stylized flourish at the end.

Ian Livingston

執行總裁

BT 的商業原則

這些原則在全球範圍適用於所有員工、代理商、承包商、以及其他的 BT 代表。

無論是作為個人還是公司，我們將始終秉持這些原則：

- **守法**

在符合法律、我們的許可證 / 授權責任和所有其他法規的範圍內工作。

- **公平競爭**

在我們營運的市場開展有力而又公平的競爭，在所有業務活動中做到誠實及可信賴。

- **引誘物**

既不提供，也不收受可能影響決策過程或對某項決策構成回報的禮物、招待或其他引誘物，或從事任何形式的賄賂。報告並紀錄任何此類事件。

- **利益衝突**

避免或公佈可能影響（或看來會影響）個人忠誠度的利益衝突。

- **承諾**

確保人們對我們代表 BT 所作的承諾具有信心，確保相關協議得到恰當授權。

- **風險**

對我們的業務所面臨的風險進行評估和管理。

- **資產**

保護我們的品牌、有形資產、金融資產以及知識資產。

- **資訊**

保護企業、員工以及顧客資訊的機密。

- **對外溝通**

在對外溝通工作中做到誠實、有益和準確。

- **多元化**

公平、公正地對待所有個人，不帶任何偏見，也絕不容忍任何形式的騷擾。

- **健康和 safety**

全方位關心員工、產品乃至營運活動的健康和安全。

- **環境**

最大限度地減小我們的營運活動對環境的潛在有害影響。

BT 的各種關係

我們有具體目標和承諾，適用於我們與客戶、員工、股東、商業夥伴、供應商之間的關係，以及我們在開展業務的社區中的各種關係。

目標

客戶

我們希望在質量、價值和服務等方面成為客戶的首選公司。基於互相信任的關係，將有助於我們預測並滿足客戶的通訊需求，提供創新的解決方案。

員工

我們希望吸引人才、培養人才，調動人才的積極性。我們將創造一個開放、誠實而沒有偏見的工作環境，使員工充分發揮各自的潛力。我們將珍視個體與集體的貢獻，提供分享公司商業成功的機會。

股東

我們力爭創造優異的長期價值，回報股東對 BT 的投資。我們將保持最高水平的業務操作，並使我們的交易透明。

具體承諾

- 提供物有所值的產品和服務，並以適當的保證為後盾
- 迅速、專業化、禮貌地處理投訴
- 尊重客戶的特殊需求和要求
- 與所有轉售 BT 商標產品和服務的方面合作，使我們的高標準能夠在他們那裡也得以執行

- 根據能力和貢獻招聘、僱用及獎勵員工
- 提供個人發展和專業發展的機會
- 與員工進行適當的溝通和諮詢
- 提倡健康的生活方式

- 以最高的公司治理標準來管理本集團
- 針對目標、戰略和業績等課題，安排對話的機會

BT 的各種關係

目標

商業夥伴

我們將建設一個全球性的合作網絡，使我們的商業夥伴具有顯著的競爭優勢。我們將尊重商業夥伴的習俗和傳統，並在交易中做到誠實及符合道德原則。

供應商

我們將珍視供應商的多元化。我們將以創新的方式與他們合作，為我們的客戶和商業夥伴創造價值。

社區

我們將借助業務活動和員工的技能，造福於我們開展業務的社區。

具體承諾

- 與商業夥伴合作，創建秉持高度誠信原則和業務操作標準的成功企業
- 在與其他機構進行對話，在考慮新的和現有的關係時，運用我們的價值觀和原則

- 擁有一個公平的採購程序，基於誠信原則管理招標及合約授予程序
- 及時地根據協議進行支付
- 授予業務合約時，不以“供應商必須是 BT 的客戶”為先決條件
我們只有在下列條件得到滿足時，才會考慮發展業務往來：
 - 不會有任何強迫
 - 雙方取得一致意見
 - 業務往來對雙方都有利
 - 有關各方的意圖明確
- 合作時倡導我們的原則和價值觀

- 秉持最高水平的誠信原則，同時尊重當地法律、習俗和傳統
- 與社區及其他機構合作，支持造福於更廣泛社會階層的非盈利活動
- 利用我們的影響力，強化科技在使人們獲得解放和能力方面的潛力

BT 的各種關係

解決衝突

在面對相互衝突的要求時，作出決定很少是容易的。以下幾個問題或許有助於指引閣下作出正確決定：

- 這是否合法？
- 閣下是否具有這麼做的授權？
- 閣下是否考慮了任何運作政策或程序？
- 閣下將如何向其他國家的 BT 同事解釋自己的決定？
- 閣下將如何向自己的家庭或公眾解釋自己的決定？
- 這是否與閣下本人乃至 BT 的誠信承諾相抵觸？

幫助和保密諮詢

如閣下對這些標準的涵義有任何疑問：

- 參閱 BT 「我們的工作方式」指南中的問答部份，閣下可以從經理或企業內聯網（Intranet）上得到副本。該指南還包括我們在人權以及政治捐獻方面的立場。
- 參閱企業內聯網（<http://documents.intra.bt.com/bookstore/>）上的當地政策和程序，包括 ISIS 文件。
- 與閣下的直線經理或瞭解企業情況的人士交談。
- 致電專門的幫助專線，如「安全部」（Security），號碼：0800 321999；「採購及供應鏈部」（Procurement & Supply Chain），號碼：+44 (0)1977 592270；「人力資源部」（HR），號碼：0800 731 4747 或 +44 (0)1908 358888。
- BT 致力處理欺詐、財務不當行為、濫用職權或任何違反商業原則的行為。如果閣下有任何關切的問題，或希望得到保密的諮詢，請打電話聯絡：+44 (0)20 7356 2626，或發電子郵件至 twww.help@bt.com。

衡量和報告

- 我們致力於傳達、衡量及報告我們在貫徹原則方面的表現。
- 至關重要的是，所有管理人員應全面傳達「我們的工作方式」中的內容。在開展業務的過程中未能遵循這些原則的 **BT** 員工，有可能受到紀律處分，直至解僱，惟所有個案會依具體情況得到審議。

閣下對於我們改進「我們的工作方式」有何見教，請用電子郵件
(twww.help@bt.com) 告訴我們。



發表單位：Corporate Governance（公司治理部）
BT Group plc
81 Newgate Street
London EC1A 7AJ
2008年1月

© 英國電信股份有限公司版權所有。2008年
登記辦公室：81 Newgate Street, London EC1A 7AJ
英格蘭及威爾斯公司登記號碼：4190816
設計及製作：SAS 公司
印刷：St Ives 公司

採用符合國際環保標準的紙張印刷。

請訪問我們的網站：<http://www.twww.bt.com>