

จรรยาบรรณในการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้านครหลวง คำนึงถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย และมีความมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างการไฟฟ้านครหลวง และผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำไปสู่ความมั่นคงทางธุรกิจ จึงได้จัดทำจรรยาบรรณในการดำเนินงานขึ้นเป็นข้อพึงปฏิบัติ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความมั่นใจว่า สิทธิและความคาดหวังที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน

จรรยาบรรณต่อลูกค้าและประชาชน

1. จัดจำหน่ายไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการ เชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และให้บริการที่เกี่ยวข้องในราคาที่เป็นธรรม
2. กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ อย่างเคร่งครัด และรักษาไว้ซึ่ง คุณภาพของการบริการให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา
3. ให้บริการที่สุภาพ สะดวก รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค และมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการ รวมทั้งแสวงหาช่องทางที่จะเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
4. เปิดเผยข่าวสารข้อมูลด้านบริการ อัตราค่าไฟฟ้า และค่าบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์
5. จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชน สามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับไฟฟ้าหรือบริการได้อย่างสะดวก และมีการดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้าและประชาชน ได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว
6. รักษาความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

จรรยาบรรณต่อพนักงาน

1. ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม และเป็นธรรม
2. มีการแต่งตั้ง โอนย้าย และการพิจารณาความดีความชอบ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงานนั้น
3. มีการพิจารณาลงโทษพนักงาน ด้วยความโปร่งใส และเที่ยงธรรม

4. ดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจและปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย
5. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน โดยให้โอกาสอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
6. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานทุกระดับ มีการแก้ไขปัญหาตลอดจนเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้มีการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี
7. จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีผลต่อองค์กรและพนักงานให้รับทราบอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว
8. ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
9. บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
10. เปิดโอกาสให้พนักงานแจ้งเรื่องการทำผิดกฎหมายขององค์กร โดยรายงานผู้บังคับบัญชาหรือคณะกรรมการตรวจสอบ
11. ย้ำให้พนักงานเข้าใจในเรื่อง จรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

จรรยาบรรณต่อลูกค้า และ/หรือ เจ้าหนี้

1. ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี โดยวิธีการที่สุจริต
2. มีกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
3. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า และ/หรือเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด และเป็นธรรม
4. กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จะรีบแจ้งให้ลูกค้าและ/หรือเจ้าหนี้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกัน พิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

จรรยาบรรณต่อเจ้าของกิจการ(รัฐบาล)

1. มีนโยบายการดำเนินกิจการที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและสนองตอบต่อนโยบายภาครัฐ
2. บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดไว้
3. สนับสนุนการดำเนินการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
4. หลีกเลี่ยงการดำเนินการในลักษณะที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
5. ให้ความสำคัญกับความถูกต้อง และเชื่อถือได้ของสารสนเทศด้านต่าง ๆ รวมทั้งรายงานสถานภาพขององค์กรและแนวโน้มในอนาคตโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง
6. สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดี มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้
7. สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานยึดมั่นในจริยธรรมและคุณธรรม และยื่นหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม

จรรยาบรรณต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. ส่งเสริมให้มีการใช้และการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ
3. สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมการให้ความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้าต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
4. ปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
5. ยึดถือปฏิบัติและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบ
6. สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานยึดมั่นปฏิบัติตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข