

ข้อกำหนดและรายละเอียดในการจัดหาของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
งานจ้างผู้ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์

1. วัตถุประสงค์

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารงานท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีความประสงค์จะจ้างผู้ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 1 งาน โดยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นใน 4 เรื่อง คือ

1.1 Brand Reputation การจัดการชื่อเสียงขององค์กร Online Reputation Management (ORM) ซึ่งเป็นกระบวนการในการเฝ้าระวังบทสนทนาเกี่ยวกับตัวองค์กร บุคคล หรือบริการบนโลกออนไลน์ขององค์กร เป็นผลมาจากการเปิดให้ประชาชนทั่วไปมีส่วนในการสร้างเนื้อหา (Consumer Generated Content) ทำให้เกิดเสรีภาพในการเขียน รวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม โดยที่องค์กรควรจะมีความพร้อมที่จะเข้าไปจัดการกับเสียงวิจารณ์ด้านลบที่เกิดขึ้นกับแบรนด์ บริการ บุคคลากร หรือผู้บริหารองค์กร อันมาจากประเด็นที่เป็นกระแสในขณะนั้น

1.2 Customer Relationship การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งลูกค้ามีอยู่จำนวนมากและแสดงตัวอยู่บนโลกออนไลน์ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการที่จะดำเนินการดูแลลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ด้วย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

1.3 Customer Service ปัจจุบันข้อร้องเรียนต่างๆ มักเกิดบนสื่อสังคมออนไลน์ และมีผลต่อผู้บริโภคคนอื่นในการพิจารณาซื้อ หรือยกเลิกบริการเป็นอย่างสูง การปฏิบัติต่อลูกค้าที่อยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง มีโอกาสสูงที่ลูกค้ารายนั้นจะเปลี่ยนไปซื้อหรือใช้บริการกับคู่แข่ง ทางองค์กรจึงควรเฝ้าระวังและรวบรวมข้อมูลบนเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติการช่วยเหลือ และให้บริการหลังการขาย โดยมีเป้าหมายเป็นการสร้างความจงรักภักดีต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) จนกลับมาซื้อซ้ำอีกครั้ง (Churn Reduction) หรือบอกต่อให้กับเพื่อนหรือญาติ (Advocate) ซึ่งถือเป็นการรักษาลูกค้าเก่าอย่างยั่งยืน และเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ที่ดีที่สุดอีกด้วย

1.4 Crisis Management สถานการณ์วิกฤตสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา องค์กรต้องพร้อมที่จะเข้าไปจัดการกับเสียงวิจารณ์ด้านลบที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือประเด็นเรื่องที่เป็นกระแสในขณะนั้นๆ ทันที เพื่อจำกัดความเสียหาย หรือเกิดผลกระทบน้อยที่สุดต่อหน่วยงานธุรกิจ หรือภาพลักษณ์องค์กร

2. ขอบเขตงาน

2.1 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการดำเนินงานให้ครอบคลุมการดำเนินการตามขอบเขตงานให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุของ ทอท. พิจารณาเห็นชอบภายใน 14 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

www

2.2 ผู้รับจ้างต้องติดตามและตรวจสอบข้อคิดเห็นต่างๆ ของ ทอท. และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring) ดังนี้ Facebook Channel (เฉพาะการโพสต์ข้อความแบบสาธารณะ), Twitter Channel, Instagram Channel, Youtube Channel, News Channel, TikTok Channel และ Web Board Channel เป็นประจำทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยที่ ทอท.จะต้องสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างได้ไม่น้อยกว่า 2 คน ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้เมื่อมีบุคคลภายนอกแสดงความคิดเห็นที่ได้รับความสนใจผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ ทอท.ทราบ ผ่านระบบในข้อ 2.3 อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง

2.3 ผู้รับจ้างจะต้องมีระบบแจ้งเตือน ทอท.เมื่อมีบุคคลภายนอกแสดงความคิดเห็นที่ได้รับความสนใจ ตามข้อ 2.2 โดยระบบสามารถรองรับการใช้งานบนระบบปฏิบัติการ iOS และระบบปฏิบัติการ Android อย่างน้อย 50 คน พร้อมกัน มีคู่มือการใช้งานระบบดังกล่าวเป็นภาษาไทย พร้อมทั้งสามารถแบ่งหมวดหมู่ของข่าวที่เกี่ยวข้องกับ ทอท. ได้ และสามารถทราบได้ว่าใครได้เปิดดูการแจ้งเตือนแล้ว

2.4 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเสนอแนวทางการโต้ตอบข่าวสารด้านลบและกำลังลูกกลามทางสื่อสังคมออนไลน์ ในเบื้องต้น โดยให้ผู้ว่าจ้างเห็นชอบแนวทางการโต้ตอบตามที่ผู้รับจ้างเสนอก่อน และผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการชี้แจงข่าวสาร ดังกล่าวทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ผู้เผยแพร่ข่าวสารด้านลบระงับการเผยแพร่ข่าวสารด้านลบโดยเร็ว

2.5 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ ทอท.ทั้งด้านบวกและด้านลบทางสื่อสังคม ออนไลน์ทุกเดือน โดยแสดงสถิติต่างๆ เช่น Timeline สถิติการโพสต์ สถิติการ Share สถิติการ Comment ระยะเวลาที่ เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นตั้งแต่ต้นจนจบ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ด้านลบอันเป็นเท็จทางสื่อสังคมออนไลน์ ผู้รับจ้างจะต้อง เก็บหลักฐาน Digital Evidence และมอบให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อได้รับการร้องขอเพื่อนำไปดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด

2.6 ผู้รับจ้างจะต้องเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นทางการของ ทอท.ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร โดยประชาสัมพันธ์ทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

2.6.1 ภายในองค์กร ได้แก่ Facebook Channel ทาง AOTPR (กลุ่มปิด)

2.6.2 ภายนอกองค์กร ได้แก่ Facebook Channel ที่เป็นเพจทางการของ ทอท. ประกอบด้วย AOT Official และ เพจทั้ง 6 ท่าอากาศยานที่ ทอท.บริหารงาน, Twitter Channel ทาง AOTThailand, Instagram Channel ทาง aot_official_th, Youtube Channel ทาง Airports of Thailand และ TikTok ทาง @airportsofthailand และจัดทำรายงานสรุปผลการชี้วัดความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ในแต่ละหัวข้อตามที่ ทอท.กำหนด

2.7 ผู้รับจ้างจะต้องกระตุ้นยอดผู้ติดตาม AOT Official ทาง Facebook Channel ให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อย เดือนละ 5,000 คน

2.8 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ติดตามและตรวจสอบข้อคิดเห็น จำนวนไม่น้อยกว่า 6 คน โดยวุฒิการศึกษา ต้องไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ด้านการจัดการข้อมูลข้อร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์

3. ระยะเวลาดำเนินการ

ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานเป็นระยะเวลา 12 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2567 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2568

4. การส่งมอบ

4.1 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบระบบแจ้งเตือน พร้อมคู่มือการใช้งานภาษาไทยตามข้อ 2.3 ภายในวันที่ 30 เมษายน 2567

4.2 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานที่แสดงให้เห็นว่าได้ดำเนินงานตามข้อ 2.2 และ 2.4 - 2.7 เดือนละ 1 ครั้ง

5. การชำระเงิน

ทอท.จะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างเป็นงวดๆ จำนวน 4 งวด (3 เดือน/งวด) ดังนี้

5.1 งวดที่ 1 จ่ายให้เป็นจำนวนอัตราร้อยละ 25 ของมูลค่างานจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างดำเนินงานตามข้อ 4.1 และ 4.2 แล้วเสร็จครบถ้วนตามสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุของ ทอท.ได้ตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว

5.2 งวดที่ 2 - 4 จ่ายให้เป็นจำนวนอัตราร้อยละ 25 ของมูลค่างานจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างดำเนินงานตามข้อ 4.2 แล้วเสร็จครบถ้วนตามสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุของ ทอท.ได้ตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว

6. อัตราค่าปรับ

6.1 หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานตามขอบเขตงานข้อ 2.2 หรือ 2.4 ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ ทอท. เป็นจำนวนเงิน 2,000.- บาท (สองพันบาทถ้วน) ต่อครั้งที่ตรวจพบ

6.2 หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานตามขอบเขตงานข้อ 2.3, 2.5 หรือ 2.6 ให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ ทอท. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคาค่าจ้างตามสัญญา แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100.- บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)

6.3 หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานตามขอบเขตงาน ข้อ 2.7 ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ ทอท. เป็นจำนวนเงิน 10.- บาท (สิบบาทถ้วน) ต่อ 1 ยอดผู้ติดตาม AOT Official ทาง Facebook Channel

7. เงื่อนไขที่ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติ

7.1 ผู้รับจ้างต้องแจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ติดต่อ ตามข้อ 2.2 อย่างน้อย ประกอบด้วย ชื่อผู้ประสานงาน หมายเลขโทรศัพท์ และ Email ที่สามารถใช้ติดต่อได้สะดวกเป็นประจำทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง หากผู้รับจ้างต้องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อข้างต้น ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ ทอท.ทราบก่อนดำเนินการ

7.2 ผู้รับจ้างต้องจัดส่งเอกสารแสดงโครงสร้างการปฏิบัติงานพร้อมทั้งระบุจำนวนบุคลากรและเอกสารแสดงวุฒิการศึกษาของบุคลากร ตามข้อ 2.8 ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยบุคลากรจะต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานจริง หากผู้รับจ้างมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบุคลากรจะต้องได้รับความยินยอมจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุของ ทอท.ก่อน หรือหาก ทอท.พบว่าบุคลากรใดไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทอท.สามารถแจ้งผู้รับจ้างให้เปลี่ยนแปลงได้ โดยบุคลากรที่มาดำเนินการแทนจะต้องมีคุณสมบัติดีกว่าหรือเทียบเท่าเท่ากับบุคลากรเดิม

8. นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท.

8.1 คู่ค้าต้องสนับสนุนนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท.ที่กำหนดให้บุคลากรทุกคนของ ทอท.ต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมและต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท.อย่างเคร่งครัด

8.2 ห้ามมิให้ผู้เสนอราคาหรือคู่ค้าให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด รวมถึงจ่ายค่าบริการต้อนรับและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่หรือส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทให้แก่บุคลากรของ ทอท.

9. การดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท.

คู่ค้าต้องลงนามรับทราบในเอกสารแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท. (AOT Supplier Sustainable Code of Conduct) ตามภาคผนวก ก. พร้อมทั้งปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางดังกล่าว เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าของ ทอท. มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน ดูแลชีวอนามัย และคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า รวมถึงการดำเนินงานที่อื่นซึ่งจะส่งผลกระทบถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านการกำกับดูแลกิจการทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

10. นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ ทอท.

ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งต้องปฏิบัติตามประกาศ ทอท.เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (AOT Personal Data Protection Policy) และแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของทอท.ที่กำหนดไว้ ตลอดจนคำสั่ง ประกาศ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ออกโดย ทอท. ซึ่ง ทอท.จะแจ้งให้ทราบต่อไป อย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ผู้รับจ้างสามารถศึกษารายละเอียดของประกาศและแนวปฏิบัติฯ ดังกล่าวได้ที่ <http://www.airportthai.co.th> >เกี่ยวกับ ทอท.>กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ ทอท.>ประกาศบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (AOT Personal Data Protection Policy)

11. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานด้านการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Management) หรือการบริหารจัดการข้อมูลข้อร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Monitoring Service) ที่เป็นสัญญาฉบับเดียว ในวงเงินไม่น้อยกว่า 1,400,000.- บาท ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

12. เงื่อนไขที่ผู้เสนอราคาต้องปฏิบัติในวันยื่นเสนอราคา

ผู้เสนอราคาต้องส่งหนังสือรับรองผลงานด้านการบริหารจัดการสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Management) หรือการบริหารจัดการข้อมูลข้อร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Monitoring Service) ที่เป็นสัญญาฉบับเดียว ในวงเงินไม่น้อยกว่า 1,400,000.- บาท ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยต้องแนบสำเนาสัญญาและสำเนาหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายของสัญญาที่เสนอมาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

13. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคา

ทอท.พิจารณาคัดสินด้วยเกณฑ์ราคา โดยพิจารณาราคารวมทั้งสิ้น

14. เงื่อนไขอื่นๆ

ผู้เสนอราคาที่ได้รับคัดเลือกจะต้องจัดทำใบประมาณราคาซึ่งแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในแต่ละรายการ ยื่นให้กับ ทอท.ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งจาก ทอท.

.....

ผู้ออกข้อกำหนดและรายละเอียด

ชื่อ นามสกุล

ตำแหน่ง

(นายพระนาย ศรีไพโรจน์)

จทส.ปชส.6 สสท.ฝสก.

๑ ม.ค. ๖๗

สัญญาเลขที่.....

แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
(AOT Supplier Sustainable Code of Conduct)

ข้าพเจ้าโดย.....

มีสำนักงาน/ภูมิลำเนาตั้งอยู่ ณ

.....

ซึ่งเป็นคู่สัญญากับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ตามสัญญาเลขที่.....

ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “คู่ค้าของ ทอท.” ได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท. รายละเอียดดังนี้

บทนำ

ทอท.มีความมุ่งมั่นต่อการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนในทุกกระบวนการ ดังนั้น “แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท.” จึงได้ถูกกำหนดขึ้น โดยพิจารณาเนื้อหาและขอบเขตให้อยู่ภายใต้ข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าของ ทอท. ดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน ดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของลูกจ้าง คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน ผ่านการกำกับดูแลกิจการและแนวปฏิบัติที่ดี ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ - การกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. **การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และความซื่อสัตย์สุจริต:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องดำเนินธุรกิจอย่างเคารพกฎหมายของประเทศและระเบียบข้อบังคับของ ทอท.อย่างเคร่งครัด และดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรม โดยปราศจากการติดสินบน หรือทุจริตในทุกรูปแบบ หรือประกอบธุรกิจผิดกฎหมาย
2. **การรักษาความลับ:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องเก็บรักษาข้อมูลและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่เป็นความลับของ ทอท. และไม่นำข้อมูลของ ทอท.ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล หรือเพื่อประโยชน์ทางการค้า
3. **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือผลประโยชน์ทับซ้อน:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องแจ้งให้ ทอท.ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร หากพบการดำเนินการใด ๆ ที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อนระหว่าง ทอท.และคู่ค้า
4. **การแข่งขันเสรีและกฎหมายการแข่งขันทางการค้า:** คู่ค้าของ ทอท.จะต้องปฏิบัติตามภายใต้การแข่งขันที่เสรีเป็นธรรมและดำเนินการตามกฎหมายการแข่งขันทางการค้าอย่างเคร่งครัด และไม่กระทำการอื่นใดซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคู่แข่งทางการค้า

มิติสังคม - การจ้างงานและการเคารพสิทธิมนุษยชน

1. **อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของแรงงาน:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องดูแลแรงงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้เหมาะสม อาทิ สถานที่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการดูแลสุขภาพของลูกจ้างและผู้รับเหมาช่วงให้สอดคล้องตามกฎหมายหรือมาตรฐานสากล
2. **อิสรภาพของการจ้างงาน:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องดำเนินธุรกิจโดยปราศจากการใช้แรงงานบังคับ ต้องไม่มีการใช้แรงงานไม่สมัครใจ และเปิดโอกาสให้แรงงานสามารถรวมกลุ่มเพื่อเจรจาและต่อรองได้ตามกฎหมายของประเทศ
3. **ค่าจ้างและสิทธิประโยชน์:** คู่ค้าของ ทอท.จะต้องจ่ายค่าจ้างและให้สิทธิประโยชน์อื่นใดที่ลูกจ้างพึงได้รับอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และตรงตามกำหนดเวลา
4. **การใช้แรงงานเด็ก:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องไม่จ้างแรงงานเด็กที่มีอายุไม่ถึงเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนด และไม่อนุญาตให้เด็กหรือบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ทำงานในเวลากลางคืน หรือในสถานที่ที่มีลักษณะเป็นอันตราย
5. **ระยะเวลาในการทำงาน:** คู่ค้าของ ทอท. จะต้องดูแลไม่ให้แรงงานทำงานนานเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้จะรวมถึงการทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด
6. **การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องปฏิบัติอย่างเท่าเทียมต่อลูกจ้าง โดยไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทน การเข้ารับการศึกษา การเลื่อนตำแหน่ง การเลิกจ้างหรือการให้ออกจากงาน อันเนื่องมาจากการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ถิ่นกำเนิด สีผิว ศาสนา อายุ ความนิยมทางการเมือง สถานภาพการสมรส สภาพการตั้งครรภ์ หรือความพิการ
7. **การเลิกจ้าง:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องปฏิบัติและการดำเนินการเลิกจ้างในแต่ละขั้นตอนตามกฎหมายกำหนด และไม่ยกเลิกสัญญาจ้างด้วยความไม่เป็นธรรม
8. **การเคารพสิทธิมนุษยชน:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องเคารพสิทธิมนุษยชนและมีการปฏิบัติต่อลูกจ้างของตนอย่างเป็นธรรม ตามกฎหมายและมาตรฐานสากล และห้ามมิให้มีการกระทำอันเป็นการล่วงละเมิดทางร่างกายและวาจา รวมถึงการคุกคามและการข่มขู่ใด ๆ แก่ลูกจ้าง
9. **แรงงานต่างด้าวหรือแรงงานอพยพ:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานหากมีการจ้างแรงงานต่างด้าวหรือแรงงานอพยพ โดยต้องจัดเตรียมเอกสารสัญญาจ้างในภาษาแม่ของแรงงานหรือภาษาที่แรงงานอ่านแล้วเข้าใจก่อนการจ้างงาน รวมทั้ง หนังสือเดินทางและเอกสารประจำตัวของแรงงานต้องเก็บโดยเจ้าของเอกสารตลอดเวลา นายจ้างหรือบุคคลที่สามไม่สามารถถือครองเอกสารดังกล่าวของแรงงานได้
10. **ความรับผิดชอบต่อสังคม:** คู่ค้าของ ทอท.ควรแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับผิดชอบต่อสังคม

มิตีสิ่งแวดล้อม - การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ

1. **การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม:** คู่ค้าของ ทอท.ต้องบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ข้อกำหนด และแนวปฏิบัติที่ดีที่เกี่ยวข้อง ในทุกกระบวนการผลิตและการให้บริการ เพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และไม่สร้างความเดือดร้อนรำคาญให้กับชุมชนรอบข้าง
2. **มาตรการป้องกันและลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม:** คู่ค้าของ ทอท.จะต้องดำเนินมาตรการป้องกันและควบคุมมลพิษ อาทิ ของเสีย น้ำเสีย เสียงรบกวน มลพิษทางอากาศ และก๊าซเรือนกระจก โดยต้องควบคุมหรือบำบัดก่อนปล่อยออกสู่ภายนอกตามกฎหมายและมาตรฐานสากล

ทอท.คาดหวังให้คู่ค้าพิจารณานำแนวทางการปฏิบัติเหล่านี้ ทั้งการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจ้างงานและการเคารพสิทธิมนุษยชน และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ มาปรับใช้ในการดำเนินงานของคู่ค้า พร้อมส่งเสริมให้คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติอย่างยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของตนเองตามความเหมาะสม

ข้าพเจ้าได้อ่าน เข้าใจ และรับทราบ แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้าของ ทอท. และตกลงที่จะปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวนี้ในทุกประเด็นที่การดำเนินธุรกิจของบริษัทข้าพเจ้าเกี่ยวข้อง โดยจะแจ้งให้ลูกจ้างของบริษัทที่เกี่ยวข้องทุกคนรับทราบรวมถึงเก็บข้อมูลซึ่งเป็นหลักฐานการปฏิบัติตามแนวทางนี้ไว้ และส่งมอบให้ตามที่ ทอท.ร้องขอ

(ลงชื่อ).....(คู่ค้าของ ทอท.)

(.....)

(ประทับตราบริษัท)