



获得信任： 我们的准则

做正确的事，并持之以恒。

请想一会儿您的工作。想一想 BT。您是在为全球最大的科技公司之一工作。是不是觉得不可思议？但让我们如此不可思议的不只是我们的规模，还有我们取胜的意志、我们交付的产品/服务和我们所坚持的立场。

每天，公司、政府机构以及全世界数以百万计的人信赖着我们，是我们让他们保持互联、正常工作和学习。从人们的手机、互联网和电视服务的娱乐力量，到支撑企业的关键基础设施和应急服务的救生力量，我们拥有无可匹敌的能力与机遇。这是一个强有力的事实。

我们和您所做的事非常重要，因为携手同心，我们将打造一个更美好、更安全、更可持续发展的世界。我们的企业是由众多成功者、创造者、思想者、制造者、修复者和实干者所组成。每个角色都至关重要，因为 BT 在社会中扮演着至关重要的角色。您应该为您所扮演的角色感到骄傲。

我们拥有远大的抱负。到 2030 年，我们将成为世界上最值得信赖的人、设备和机器的互联服务提供商。如何才能实现这一目标？答案很简单 - 从始至终都取决于我们自己。我们不能自满。我们必须以与我们的发展计划和超越客户期望的相匹配的精力、节奏和必胜信念高效工作。正是这种在我们企业的每个角落每天都能感受到昂扬精神推动着我们前进。我们是一个团队。一个不可思议的团队。

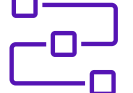
一个人们、大小企业和政府组织所依赖的团队。而您正是这个团队的一员。我们彼此、和我们的合作伙伴以及我们的客户所建立的关系是我们远大抱负的核心所在。要在方方面面都最值得信赖，这意味着我们必须以能力、诚信、相关性和透明为动力。

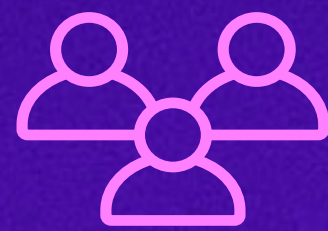
这就是为什么我们制定了我们的行为准则：《获得信任》。它指引我们通过始终做正确的事来定义我们在世界上位置。作为一个与人们的日常生活密不可分的企业，我们有责任使其成为一股向善的力量。我们必须践行我们个人化、简单和卓越的价值观，并做正确的事情。我们应该制定最高标准，履行我们的法律和监管义务，打造最公平的环境，欢迎、尊重和倾听每一个声音。BT 在世界各地拥有超过 100,000 名同事，正是我们所服务的社会的缩影，而我们希望打造一个能够充分反映和赞美这种多样性的企业。

我们不会容忍这方面的任何一点不足。

实现我们的抱负就是实现只有通过竞争并以最积极、最真诚和最诚实的方式行事才能取得的成果。当我们开诚布公地做事，做对的事情，并反对错误的事情时，世界就会了解并信任我们，不仅因为我们已经有的出色表现，更因为我们的行事方式 - 这是我们成功的原因。当我们共同完成所有这些工作时，我们可以自豪地说，在 BT，我们始终打造诚信互联。

目录

	我们互相支持、尊重和欣赏	04		我们公平竞争	09
	我们始终把福祉和安全放在第一位	05		我们不偷工减料	10
	我们打造卓越的客户体验	06		我们对技术采取负责任的态度	11
	我们保证信息安全	07		我们热爱我们的星球	12
	我们的财务状况值得信赖	08		我们畅所欲言	13



我们互相支持、尊重和欣赏

以下是我们的承诺：

- 我们给予彼此充分的尊严和尊重，让每个人都觉得能够做自己。我们希望每个人都能以身作则，在看到或听到不符合我们高期望的语言或行为时采取行动。
- 我们确保不给歧视、欺凌或骚扰留下任何容身之地，一经发现，我们将采取零容忍态度。我们设定的高标准不仅限于工作中发生的事情，还包括我们如何使用社交媒体。
- 我们创造空间让每个人都可以发表意见并得到倾听。我们欢迎不同的观点来打开思路并开始不一样的对话。我们互相倾听。每个人都受到尊重。

具体实践

- 我们运用自己的同理心去了解他人的不同、情绪和动机，并将任何有关歧视、骚扰或其他形式不尊重行为的担忧报告给我们的经理。如果某事让我们担忧，我们不会绕道而行。
- 我们每个人都有责任确保我们彼此交谈的方式和我们的行为方式具有包容性。从我们提供的服务、我们设计的产品到我们创建的文档，我们确保一切都可以无障碍访问。就其本质而言，包容适用于每个人，与我们在企业中的等级或角色无关。
- 当我们有问题时，我们首先询问我们的经理。或者，我们前往内联网上的“多样性和包容性”页面，了解有关我们的员工网络的更多信息，并了解我们为打造真正包容和热情的工作环境和体验而采取的行动。



我们始终把福祉和安全放在第一位

以下是我们的承诺：

- 我们关心我们的健康、安全和福祉，并了解需要予以多少关注才能确保我们都能茁壮成长并在工作中做到最好。这意味着我们要保持工作场所的干净、安全，将它打造成让我们感到快乐和自豪的地方。
- 我们非常重视安全，并牢记我们应该工作中始终保护我们的健康和安全。对我们来说，在确保每个人安全方面没有捷径可走。我们都安全地工作，并安全地回家，因为我们关心彼此的安全，以及我们周围那些人的安全，比如承包商、客户、公众和那些与我们共享工作空间的人。
- 我们时刻谨记，已证实工作对健康有益，而健康也对工作有益，因此我们提供了大量信息、资源和指导，以帮助我们所有人都尽可能健康地生活。

具体实践

- 前往内联网上的“福祉”页面，并利用所有可用资源支持我们的身体和精神方面的福祉。
- 我们共同承担为每个受我们工作影响的人维护安全环境的责任。当我们注意到工作场所中有些事看起来或感觉不安全时，我们会告诉某人。如果您对工作中的安全有任何疑问，请联系健康与安全部门的同事、您的直线经理或工会安全代表。
- 善待自己。永远不要让工作妨碍到这一点。好好吃饭，做些运动，找时间呼吸新鲜空气。我们重视和支持每个人的福祉。



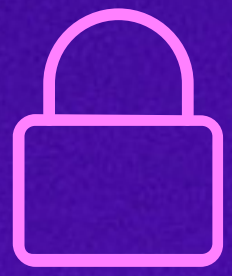
我们打造卓越的客 户体验

以下是我们的承诺：

- 我们以客户所希望的方式对待每一位客户，无论是个人还是组织，为他们提供独一无二的差异化产品和服务。
- 我们把客户的需求放在最重要的位置，让一切都变得简单明了。
- 我们为客户提供卓越的技术、产品和服务，让每一位客户享受到我们凭借独特的能力、技术和专业知识才能提供的卓越体验。

具体实践

- 我们努力打造能够代表我们每天所服务的客户的团队。这使我们的思维更加广阔，并更契合客户的日常生活。正是这种个性化和响应式的理解帮助我们倾听。我们倾听得越多，我们就变得更好。
- 正是我们对客户的同理心帮助我们在构建成功的产品和服务时始终考虑简易性。这意味着让一切简单易用，为此我们需要让它变得简单。加入我们很简单，留在这里也很简单。我们努力做到最好，我们换位思考，从客户的角度来审视我们的服务，就能知道我们是否做对了。
- 我们沉迷于提供互联技术和数字服务的机会，以便真正实现良好的互联。我们的质量标准、卓越交付以及拒绝接受任何不足每天都在驱使着我们进步。



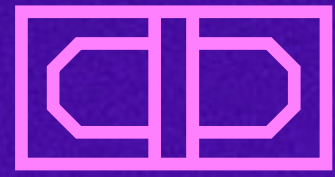
我们保证信息安全

以下是我们的承诺：

- 我们积极保护我们持有的客户信息 - 从合同细节、客户互动到电子邮件地址和银行详细信息，不一而足。我们的客户出于信任将数据托付给我们，而我们认真对待这一责任。我们保证数据的安全、可靠、私密和机密。
- 我们还需要保存彼此的个人和敏感信息。我们也要保证此类信息的私有性、机密性、安全性和可靠性，并仅在需要时分享这些信息。
- 我们了解有关我们公司的信息也可能非常敏感，包括交易、销售数据、新产品或服务等信息。我们不希望它落入坏人之手，因此我们以保密和安全的方式对其严加保管。

具体实践

- 我们让自己熟悉隐私原则。这些原则描述了最佳实践并确保我们在数据隐私法的范围内运营。
- 法律规定，我们必须立即报告任何可疑的数据泄露。
- 在处理个人信息时，我们采用最高的安全标准工作。重要的是要有适当的控制措施来帮助我们做到这一点。这就是为什么在分享与我们的工作相关的任何信息时我们只使用我们的企业电子邮件地址，而从不分享我们登录任何系统的细节。
- 我们携带通行证，质疑没有携带通行证的人，也从不与他人分享通行证，以此保证实体场所的安全。



我们的财务状况 值得信赖

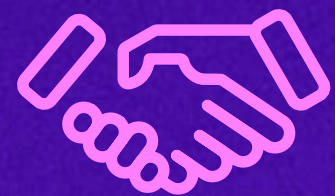
以下是我们的承诺：

- 我们为客户提供易于理解的准确账单。
- 我们谨慎地使用我们的资金、资产和资源，我们保持最新和准确的交易和帐户记录，并实行严格的财务控制。我们清楚、准确、及时地报告公司的财务状况。
- 我们不容忍欺诈、洗钱、逃税或任何其他金融犯罪。

具体实践

- 无论是个人支出、向供应商的支出，还是我们自己项目上的内部成本，都是如实发生，绝不虚报。
- 我们对公司资产的使用负责，从不将公司的资金或资源用于个人目的，我们对待公司的资金和资源如同对待自己的一样谨慎。
- 我们遵循严格的国际财务、监管和会计标准来记录和报告我们的财务状况。我们的财务系统、流程和控制旨在妥善管理我们的财务并保护公司资产。我们以诚实、及时和适当的方式运行这些系统、流程和控制，以确保公司财务信息的准确性和最新性。
- 我们的系统所包含的控制可以防止我们牵

涉到金融犯罪之中，如欺诈、洗钱、逃税或贿赂，无论这些犯罪涉及同事、客户或第三方，我们都会向我们的财务和安全团队报告所有可疑的金融违规行为，以便对他们展开调查。



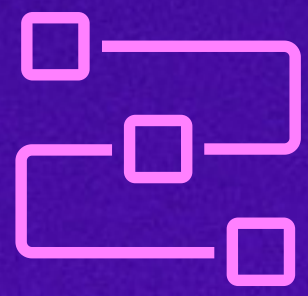
我们公平竞争

以下是我们的承诺：

- 我们在竞争激烈的市场中运营，我们竞争是为了获得成功，但不是不惜任何代价。我们一贯诚信、公平、遵守规则。我们谈论自己的优势而不是竞争对手的劣势。我们在所有交易中都做到诚实和值得信赖，尽可能避免利益冲突，我们对此引以为豪并坚持要求为我们工作的任何人都采用与我们相同的高标准。
- 我们确保客户了解我们独特产品的好处，支持客户就他们从我们这里获得的产品和服务做出明智的决定，尤其是在他们易受攻击的情况下。
- 我们不容忍任何形式的贿赂或腐败，也不违反制裁或其他贸易管制。

具体实践

- 我们遵循所有指导原则，竞争归竞争，仍然要公平对待我们的客户。这包括忠于我们对 Ofcom 的承诺并遵守金融行为监管局的要求。
- 如果我们谈论我们的竞争对手或与其进行比较，我们不会将我们的看法当作事实。我们始终坚持以来自经过验证的独立来源的准确、真实的数据为依据铸就产品的品质。
- 我们尽可能避免潜在的利益冲突，如果无法避免，我们会进行登记，以便对其进行谨慎管理。这些冲突可能包括与家人一起工作、在 BT 以外的商业利益，或让伴侣为 BT 做一些工作。我们登记我们给予或接受的任何礼物或款待，以及我们提供的任何赞助或其他慈善捐赠。
- 我们遵守有关从一个国家向另一个国家供应我们的商品、服务和技术的控制。
- 我们谨慎地与合作伙伴和供应商合作，并积极管理这些关系，以在共同价值观的基础上建立牢固的合作伙伴关系。



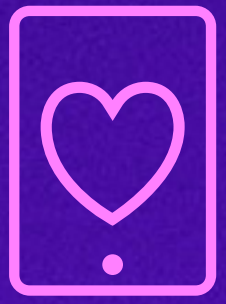
我们不偷工减料

以下是我们的承诺：

- 我们要做质量的领导者，无论是交付的产品/服务，还是交付方式。我们以安全、诚信和符合行业最佳实践的方式构建和运营我们的产品、服务和内部流程，为我们的客户提供卓越的服务。这就是我们建立诚信关系的方式。我们不会等到问题发生时才去弥补 – 当事情稍有不对，我们就会修复它。如果有更好的方法来做某事，我们会找到它。
- 我们为我们在整个业务中努力达到的高基准感到自豪，但我们并不自满 – 我们不断寻求学习、发展和改进。正是这种方法使我们保持领先地位，引领竞争，敏捷并能够快速行动，而不会牺牲质量或客户和合作伙伴的信任。
- 我们灵活地处理风险。我们很好地理解和管理风险，这使我们能够在适当的时间承担更多适当的风险。我们无所畏惧，但我们从不鲁莽行事。我们会仔细考虑我们的决定，采纳正确的建议，并且在采取行动之前始终深思熟虑。

具体实践

- 我们在创造、测试和学习方法上一往无前，以便为帮助我们获得成功的客户、同事和其他利益相关者提供卓越的体验。我们通过将我们的知识和想象力与每个人对我们期望的高标准相结合来实现这一目标。
- 在不存在质量衡量标准的地方，我们有责任定义和发展这些标准。我们快速而轻松地实现这一目标，并消除了会减慢我们速度的不必要过程。
- 我们共同合作。推动一种文化，在这种文化中，我们可以做到最好，分享想法，提供新的解决方案并相互学习，以我们所设定的标准和我们提供的速度为基础，同时不以牺牲诚实和诚信为代价。



我们对技术采取负责任的态度

以下是我们的承诺：

- 我们对技术采取负责任的态度。我们确保我们的产品在设计上是安全的，并且始终符合我们的安全标准。我们开发、使用、买卖技术，巧妙地利用人工智能和其他创新和发展，使公司和利益相关者受益，并将损害降至最低。我们的目标是成为这一领域的领袖。
- 我们始终牢记每个人与生俱来的尊严和平等，无论他们是谁或在哪里生活 – 这包括我们的同事、客户和任何其他受我们影响的人。
- 我们非常注意尊重人们的隐私和言论自由，绝不容忍在我们的运营或与我们合作的企业任何部分存在现代奴隶制、童工或其他侵犯人权的行为。

具体实践

- 我们遵循“联合国商业与人权指导原则”，并在我们的日常决策中以我们自己的“负责任技术原则”为指导。
- 我们仔细考虑了我们的技术所产生的影响。为了帮助我们做好这件事，我们遵循现有的控制和流程，确保我们的供应商不会剥削他们的工人，我们的客户不会滥用我们的产品，以及我们对人们的数据所做的任何事都符合道德并给予尊重。
- 我们设计和提供技术以增强人们的能力，改善他们的生活。这意味着在人工智能和其他创新的使用，以及它们可能带来的伦理挑战，从有关隐私和滥用分析的问题，到高自动化水平的挑战，以及这对个人、企业责任和就业意味着什么等诸多方面，我们站在了负责任、公平和公开的前沿。



我们热爱我们的星球

以下是我们的承诺：

- 对我们来说，气候变化关乎持久的变化，我们致力于到 2045 年成为净零碳排放企业。
- 我们承诺使用可再生能源，使我们的设备机群脱碳并减少我们的运营排放。我们将积极关注和保护我们所有人赖以生存的资源，寻找更多对地球产生积极影响的机会。
- 我们将与我们的客户、同事和供应商一起，尽我们所能减少消耗、进行重复利用和回收利用，最大限度地减少废物，并妥善处理废物。

具体实践

- 遵循相关指南，推动供应商应对气候变化、帮助客户减少碳排放以及在工作和家庭中发挥自己的作用。
- 认真思考我们如何通过自己的行动对地球更友善。了解我们对彼此做出的承诺，以尽量减少我们对地球的影响。
- 尊重我们工作的地方 – 不论内部和外部，这适用于我们自己、我们的客户以及我们有幸与之共享空间的当地社区。



我们畅所欲言

以下是我们的承诺：

- 当我们有想法、问题或顾虑时，我们会畅所欲言。
- 我们尊重他人，提出想法，解决疑虑，或在我们做不到时解释原因。我们听取他人的意见而不妄加评判。这里的每个人都有发言权。
- 如果有人想对任何不符合我们的准则的事情提出疑虑，我们会为每个人提供相关的服务，让这个过程更加轻松。这些服务使我们所有人都可以自由、开诚布公地发言，而不会遭遇偏见或报复。

具体实践

- 熟悉我们的准则。它清楚地阐明了我们作为一家企业的立场，我们都应为我们在关心我们的工作、我们的客户和我们的社区方面发挥积极作用而感到自豪。
- 众所周知，我们都希望在安全的环境中工作，我们关心每个人的福祉，并且我们不允许在我们的业务中出现诸如欺凌和排斥之类的行为。这就是为什么当我们看到我们认为不正确的事情时，即使它不会直接影响我们个人，也必须大声说出来。我们超越的标准就是我们接受的标准。
- 如果在工作中看到、听到或经历似乎不符合我们的准则的事情并因此需要任何帮助，我们为您提供轻松的途径和某人讨论。我们设立了“畅所欲言”渠道，以便我们可以相互倾听、提出疑虑并就我们可能遇到的具体问题获得支持。如果需要，我们也可以联系我们的员工代表以获得进一步的帮助和建议。

