

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy tắc ứng xử của Công ty Cổ phần Phát triển Nam Sài Gòn**

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

Căn cứ Bộ luật Lao động số 45/2019/QH14 ngày 20/11/2019;

Căn cứ Luật doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/6/2020;

Căn cứ Nghị quyết số 009/NQ.22-SDC/HDQT ngày 06/05/2022 của Hội đồng quản trị về việc bổ nhiệm chức vụ Tổng Giám đốc;

Căn cứ Quyết định số 33/QĐ.TGD.NSG.19 ngày 03/04/2019 của Tổng Giám đốc về việc sửa đổi, bổ sung Quy tắc ứng xử;

Căn cứ yêu cầu công việc và tình hình thực tế tại Công ty,

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1.** Ban hành Quy tắc ứng xử của Công ty Cổ phần Phát triển Nam Sài Gòn đính kèm theo Quyết định này.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 33/QĐ.TGD.NSG.19 ngày 03/04/2019 về việc sửa đổi, bổ sung Quy tắc ứng xử. Ban Tổng giám đốc, Lãnh đạo các Phòng, Ban, Bộ phận và toàn thể Cán bộ nhân viên của Công ty Cổ phần Phát triển Nam Sài Gòn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Lưu: VT, NSPC, Tiên (2).

**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
  
**Nguyễn Minh Trí**



CÔNG TY CỔ PHẦN PHÁT TRIỂN NAM SÀI GÒN



# QUY TẮC ỨNG XỬ

Năm 2023



# MỤC LỤC

## **CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Mục đích.....	Trang 4
Điều 2. Đối tượng áp dụng.....	Trang 4
Điều 3. Định nghĩa, thuật ngữ, viết tắt.....	Trang 4

## **CHƯƠNG II CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI**

Điều 4. Giá trị cốt lõi:.....	Trang 5
-------------------------------	---------

## **CHƯƠNG III QUY TẮC ỨNG XỬ ĐỐI NỘI**

Điều 5. Quy tắc ứng xử của Lãnh đạo Công ty đối với CBNV .....	Trang 6
Điều 6. Quy tắc ứng xử đối với mục tiêu, chiến lược, kế hoạch kinh doanh của Công ty .....	Trang 6
Điều 7. Quy tắc ứng xử của CBNV đối với Lãnh đạo Công ty .....	Trang 6
Điều 8. Quy tắc ứng xử của CBNV đối với đồng nghiệp .....	Trang 7
Điều 9. Quy tắc ứng xử của CBNV đối với Công việc.....	Trang 8
Điều 10. Quy tắc ứng xử của CBNV đối với văn hóa của Công ty .....	Trang 8

## **CHƯƠNG IV QUY TẮC ỨNG XỬ ĐỐI NGOẠI**

Điều 11. Quy tắc ứng xử đối với cơ quan quản lý Nhà nước và pháp luật.....	Trang 9
Điều 12. Quy tắc ứng xử nơi cư trú, môi trường, cộng đồng, xã hội.....	Trang 9
Điều 13. Quy tắc ứng xử đối với Công ty liên doanh, liên kết .....	Trang 9
Điều 14. Quy tắc ứng xử đối với cổ đông Công ty: .....	Trang 10
Điều 15. Quy tắc ứng xử đối với khách hàng .....	Trang 10
Điều 16. Quy tắc ứng xử đối với các đối tác, nhà đầu tư.....	Trang 10
Điều 17. Quy tắc ứng xử đối với cơ quan, đơn vị truyền thông, quảng cáo .....	Trang 11
Điều 18. Quy tắc ứng xử khi xảy ra khủng hoảng truyền thông.....	Trang 11

## **CHƯƠNG V QUY ĐỊNH VỀ VĂN HÓA VÀ NGHI THỨC ỨNG XỬ CƠ BẢN**

Điều 19. Văn hóa chào hỏi .....	Trang 12
Điều 20. Văn hóa xưng hô .....	Trang 13
Điều 21. Nghi thức sử dụng danh thiếp .....	Trang 13
Điều 22. Nghi thức giới thiệu, nghi thức cuộc họp.....	Trang 14
Điều 23. Nghi thức giao tiếp qua điện thoại .....	Trang 14
Điều 24. Nghi thức giao tiếp qua thư điện tử (email) .....	Trang 15

Điều 25. Nghi thức giao tiếp qua mạng xã hội, group chung như Zalo, Viber, ..... có liên quan đến công việc của Công ty.....	Trang 15
Điều 26. Nghi thức tham gia các buổi tiệc vào các ngày lễ, sự kiện của Công ty .....	Trang 16
Điều 27. Văn hóa hội họp.....	Trang 17
Điều 28. Văn hóa khi ngồi trên xe ô tô .....	Trang 18
Điều 29. Văn hóa trong trang phục .....	Trang 18
Điều 30. Văn hóa tại nơi làm việc.....	Trang 18
<b>CHƯƠNG VI ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP</b>	
Điều 31. Tuân thủ các chuẩn mực trong công việc.....	Trang 19
Điều 32. Bảo mật thông tin .....	Trang 19
Điều 33. Bảo vệ thương hiệu Công ty.....	Trang 20
Điều 34. Bảo vệ tài sản Công ty.....	Trang 20
<b>CHƯƠNG VII XỬ LÝ VI PHẠM</b>	
Điều 35 Xử lý vi phạm.....	Trang 21
<b>CHƯƠNG VIII TỔ CHỨC THỰC HIỆN</b>	
Điều 36. Tổ chức thực hiện.....	Trang 21



Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 07 năm 2023

# QUY TẮC ỨNG XỬ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 041/QĐ.23-SDC ngày 20 tháng 07 năm 2023 của  
Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Phát triển Nam Sài Gòn)

## CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Mục đích

Chuẩn hóa các quy định về hành vi, thái độ giao tiếp và ý thức của toàn thể cán bộ nhân viên Công ty trong mối quan hệ nội bộ và bên ngoài.

Hoàn thiện và định hướng đến những chuẩn mực văn hóa doanh nghiệp tốt đẹp hơn, lấy các giá trị cốt lõi làm mục tiêu, trọng tâm cho mọi hành động, tạo động lực, niềm tin, góp phần giúp cán bộ nhân viên phát huy hết khả năng, cống hiến cho sự phát triển của Công ty.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Ban Tổng giám đốc.
- Kế toán trưởng.
- Lãnh đạo các Phòng, Ban, Bộ phận.
- Toàn thể cán bộ nhân viên.

### Điều 3. Định nghĩa, thuật ngữ, viết tắt

- Công ty: Công ty Cổ phần Phát triển Nam Sài Gòn.
- HĐQT: Hội đồng quản trị.
- Lãnh đạo Công ty: Ban Tổng giám đốc Công ty.
- Phòng: Các Phòng, Ban, Bộ phận trong Công ty.
- CBNV: Toàn thể cán bộ nhân viên đang làm việc tại Công ty.
- Cổ đông: Cá nhân, tổ chức có vốn góp tại Công ty.
- Đối tác, nhà đầu tư: Cá nhân tổ chức có mối quan hệ làm việc với Công ty.
- Khách hàng: Cá nhân, tổ chức bên trong hoặc bên ngoài Công ty.

## CHƯƠNG II

### CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI

#### **Điều 4. Giá trị cốt lõi:**

##### **1. Chính trực**

- Chính trực trước hết đối với bản thân, sau là đối với công việc và những người chúng ta tiếp xúc.

- Khi làm việc đặt sự chính trực lên trên hết, không có sự nhỏ nhen, vụ lợi trong công việc.

- Luôn trung thực và có chính kiến bảo vệ lẽ phải.

- Lời nói đi đôi với hành động một cách tuyệt đối.

- Nói không với điều sai trái.

##### **2. Hợp tác**

- Đề cao tinh thần hợp tác cả trong nội bộ lẫn bên ngoài.

- Sự hợp tác chân thành, thiện chí mang lại lợi ích hài hòa cho các bên liên quan.

- Tạo uy tín và độ tin cậy cao trong các mối quan hệ.

##### **3. Trách nhiệm**

- Trách nhiệm trước mọi lời nói, hành động của bản thân.

- Lên tiếng bảo vệ lẽ phải và báo cáo những sai phạm khi phát hiện.

- Thực hiện đầy đủ những cam kết đối với khách hàng và Công ty.

- Không tiết lộ những thông tin nội bộ của Công ty ra bên ngoài.

##### **4. Sáng tạo**

- Nhìn mọi thứ từ các góc nhìn khác nhau, theo những cách không bị hạn chế bởi thói quen và tiêu chuẩn.

- Không chấp nhận sự trì trệ, thiếu đổi mới, thiếu lý tưởng và đam mê trong công việc.

- Chủ động tìm giải pháp cải tiến và đề xuất thay đổi góp phần cải tiến hiệu quả công việc.

##### **5. Hiệu quả**

- Xác định rõ mục tiêu, giải pháp thực hiện.

- Lập kế hoạch và triển khai một cách hiệu quả nhất cả về thời gian, nguồn lực và chất lượng để tạo ra kết quả mong muốn.



### CHƯƠNG III

#### QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ

##### **Điều 5. Quy tắc ứng xử của Lãnh đạo Công ty đối với CBNV**

1. Tôn trọng, động viên, khuyến khích CBNV phát huy năng lực, tạo điều kiện cho mỗi cá nhân phát triển và có cơ hội thăng tiến.
2. Tuyển chọn và phân bổ nhân sự với tinh thần công tâm, khách quan, đúng người, đúng việc, đúng vị trí, chỉ bổ nhiệm vào vị trí lãnh đạo những CBNV có đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn, uy tín và có khả năng lãnh đạo.
3. Lãnh đạo Công ty, Lãnh đạo các Phòng không chỉ đơn thuần đưa các yêu cầu, mệnh lệnh bắt nhân viên thực hiện mà phải am hiểu tâm lý nhân viên, để hướng dẫn nhân viên thực hiện công việc và người Lãnh đạo phải làm việc một cách hăng hái, nhiệt tình để nhân viên noi theo.
4. Định hướng và truyền lửa cho CBNV thể hiện quyết tâm hoàn thành mục tiêu.
5. Đồng hành, hướng dẫn CBNV khi gặp khó khăn trong công việc.
6. Chia sẻ và lắng nghe các đề xuất, ý kiến phản hồi của CBNV.
7. Đánh giá thi đua, khen thưởng và kỷ luật nhân viên, trên tinh thần khách quan - công bằng - công tâm.
8. Không có thái độ, hành vi tiêu cực chèn ép, đổ lỗi đối với CBNV.
9. Nghiêm túc nhận khuyết điểm và sửa chữa trong công tác quản lý yếu kém, không hoàn thành kế hoạch được giao.
10. Nói đi đôi với làm.
11. Khi phân công, giao việc cho nhân viên nên sử dụng từ ngữ ngắn gọn, dễ hiểu lời nói lịch sự văn minh.
12. Gương mẫu trong tác phong làm việc, thái độ ứng xử và hành vi giao tiếp.

##### **Điều 6. Quy tắc ứng xử đối với mục tiêu, chiến lược, kế hoạch kinh doanh của Công ty**

1. Tin tưởng vào mục tiêu, chiến lược, kế hoạch kinh doanh được Hội đồng quản trị và Ban Tổng giám đốc hoạch định.
2. Đặt sự phát triển và lợi ích Công ty là mục tiêu quan trọng nhất.
3. Tuân thủ, chấp hành tuyệt đối các nhiệm vụ được giao theo mục tiêu, chiến lược và kế hoạch kinh doanh hàng năm của Công ty.
4. Quyết tâm thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm được giao hàng năm.

##### **Điều 7. Quy tắc ứng xử của CBNV đối với Lãnh đạo Công ty**

1. Chủ động đề xuất các ý kiến, giải pháp, tham mưu cho Lãnh đạo và có quan điểm, chính kiến đối với vấn đề tham mưu.
2. Thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với Lãnh đạo Công ty.



3. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự Lãnh đạo Công ty, không lợi dụng việc góp ý, phê bình hoặc sử dụng đơn, thư nặc danh làm tổn hại uy tín Lãnh đạo Công ty.
4. Ý kiến đóng góp cần trình bày thẳng thắn, trực tiếp, đúng hoàn cảnh, thời gian, địa điểm và mang tinh thần xây dựng cùng phát triển.
5. Nói đi đôi với làm.
6. Khi thực hiện nhiệm vụ của Lãnh đạo giao, nếu phát hiện nhiệm vụ đó trái với quy định của pháp luật và Nội quy, quy định của Công ty, làm ảnh hưởng tới lợi ích chung hoặc không phù hợp với thực tế tại Công ty thì phải góp ý, tham mưu với Lãnh đạo Công ty hoặc từ chối thực thi trên tinh thần xây dựng hợp tác, tôn trọng và báo cáo Lãnh đạo cấp cao để giải quyết.
7. Khi truyền đạt, phát biểu, diễn giải, giải thích cho Lãnh đạo Công ty nên sử dụng từ ngữ chính xác, đơn giản, đúng trọng tâm, đúng vấn đề, lời nói văn minh lịch sự.

#### **Điều 8. Quy tắc ứng xử của CBNV đối với đồng nghiệp**

1. Hợp tác – tôn trọng mối quan hệ với đồng nghiệp.
2. Trách nhiệm, đeo bám, vận động cùng phối hợp để đạt hiệu quả cao nhất.
3. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp thực hiện để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.
4. Đoàn kết và phối hợp giải quyết công việc trên tinh thần mục tiêu vì lợi ích của Công ty là quan trọng và cao nhất. Nếu có bất đồng với đồng nghiệp, cần chủ động giải quyết trên tinh thần trao đổi thẳng thắn và cảm thông. Trong trường hợp bất đồng trở thành mâu thuẫn nội bộ thì Lãnh đạo Công ty, Lãnh đạo Phòng có trách nhiệm giải quyết thấu tình, đạt lý để không ảnh hưởng tới công việc chung và đoàn kết nội bộ.
5. Trao đổi học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc, mở rộng hiểu biết kể cả về những lĩnh vực mình không đảm nhận.
6. Giao tiếp thân thiện, lịch sự, cởi mở sẵn sàng giúp đỡ, hỗ trợ nhau trong công việc và trong mối quan hệ hàng ngày.
7. Cạnh tranh công bằng, bình đẳng khi thực hiện nhiệm vụ được giao.
8. Không gây khó khăn, cản trở, thiếu hợp tác khi phối hợp giải quyết công việc.
9. Không chủ nghĩa cá nhân, thờ ơ, thiếu quan tâm, thái độ bàng quan khi thấy đồng nghiệp phạm phải sai lầm trong công việc.
10. Không đặt điều, tạo dư luận, tin đồn ảnh hưởng đến uy tín đồng nghiệp.
11. Không sử dụng từ ngữ thiếu tế nhị (nói tục, chửi thề); nghiêm cấm quấy rối tình dục theo quy định tại Nội quy lao động Công ty.



**Điều 9. Quy tắc ứng xử của CBNV đối với Công việc**

1. Đồng lòng và quyết tâm thực hiện công việc một cách nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.
2. Cầu thị, tiếp thu, không ngừng học hỏi để có những ý tưởng mới, những sáng kiến cải tiến kỹ thuật mới áp dụng vào thực tiễn trong hoạt động sản xuất kinh doanh.
3. Trách nhiệm cao đối với công việc, xem công việc được phân công là động lực để bản thân phát triển và khẳng định năng lực.
4. Sáng tạo, tìm tòi để tìm biện pháp giải quyết khi gặp bế tắc.
5. Chủ động phối hợp, xây dựng kế hoạch, lộ trình và tham mưu ý tưởng cho Lãnh đạo.
6. Xung phong, mạnh dạn nhận những công việc khó, đòi hỏi cao để phát huy hết năng lực bản thân.
7. Trung thực khi thực hiện công việc được giao, không vì lợi ích cá nhân làm ảnh hưởng đến uy tín Công ty.
8. Không đùn đẩy, né tránh, thoái thác khi được giao việc.
9. Nghiêm túc nhìn nhận khuyết điểm khi làm sai hoặc chủ quan cá nhân ảnh hưởng đến tiến độ, hiệu quả công việc.
10. Nghiêm chỉnh thực hiện đúng quy định của pháp luật, tuân thủ các chuẩn mực, Điều lệ, Nội quy, Quy định, Quy chế của Công ty và đạo đức nghề nghiệp khi thực thi công việc.

**Điều 10. Quy tắc ứng xử của CBNV đối với văn hóa của Công ty**

1. Hiểu và thấm nhuần giá trị cốt lõi của Công ty, lấy giá trị cốt lõi của Công ty làm kim chỉ nam cho mọi hành động trong công việc.
2. Ý thức và trách nhiệm trong việc triển khai văn hóa doanh nghiệp tại Công ty với vai trò là một đại sứ văn hóa doanh nghiệp.
3. Nghiêm túc thể hiện tinh thần văn hóa doanh nghiệp trong ứng xử, hành vi và công việc.
4. Giữ gìn và phát huy văn hóa doanh nghiệp tại Công ty.
5. Chấp hành các quy định nội bộ, Nội quy tại Công ty, chuẩn hóa các hành vi, ứng xử đúng mực khi giao tiếp.
6. Đề cao, giữ gìn hình ảnh và lợi ích của Công ty.
7. Tuyên truyền và vận động đồng nghiệp thể hiện đúng tinh thần văn hóa doanh nghiệp mà Công ty đang áp dụng.



## CHƯƠNG IV

### QUY TẮC ỨNG XỬ ĐỐI NGOẠI

#### **Điều 11. Quy tắc ứng xử đối với cơ quan quản lý Nhà nước và pháp luật**

1. Tuân thủ và thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật Nhà nước.
2. Tuân thủ các quy định nội bộ của Công ty.
3. Có trách nhiệm hợp tác với cơ quan quản lý Nhà nước và cơ quan pháp luật khi được yêu cầu, đồng thời phải tuân thủ các quy định của Công ty liên quan đến quy trình cung cấp thông tin tài liệu.
4. Thái độ làm việc nghiêm túc, đúng mực tạo mối quan hệ gắn bó thân thiện với các cơ quan có thẩm quyền, sở, ban, ngành.
5. Tuân thủ các quy định về trật tự, an ninh của địa phương. Trình báo khẩn cấp các trường hợp gây mất an toàn và an ninh Công ty.

#### **Điều 12. Quy tắc ứng xử nơi cư trú, môi trường, cộng đồng, xã hội**

1. Gương mẫu thực hiện đúng chủ trương, chính sách pháp luật của Nhà nước, các quy định của chính quyền địa phương khi sinh hoạt tại nơi cư trú.
2. Có ý thức giữ gìn môi trường, cảnh quan tại dự án, khuôn viên làm việc của Công ty khang trang, sạch đẹp.
3. Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và các nguyên tắc sinh hoạt nơi công cộng, nghiêm chỉnh chấp hành luật lệ giao thông khi tham gia giao thông trên đường.
4. Ứng xử văn minh, lịch sự đúng thuần phong mỹ tục trong giao tiếp. Không phô trương để tạo thanh thế cá nhân khi tham gia các hoạt động xã hội làm ảnh hưởng đến uy tín của Công ty.
5. Tích cực tham gia, động viên và khuyến khích CBNV cùng tham gia và đóng góp cho các hoạt động xã hội của địa phương.

#### **Điều 13. Quy tắc ứng xử đối với Công ty liên doanh, liên kết**

1. Cam kết hoàn thành tốt nhiệm vụ kinh doanh – chính trị được giao.
2. Nghiêm chỉnh thực hiện việc báo cáo theo đúng quy định khi có yêu cầu.
3. Cập nhật, phổ biến các Nghị quyết của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước kịp thời trong sinh hoạt Chi bộ và toàn thể CBNV.
4. Mạnh dạn, hưởng ứng đi đầu trong các phong trào do các đoàn thể cấp trên phát động.
5. Phối hợp tích cực, chủ động thể hiện đúng vai trò và chức năng khi làm việc với các phòng ban của công ty liên doanh, liên kết.
6. Nghiêm túc, cẩn trọng, đúng mực. Tạo lập được mối quan hệ gắn bó thân tình.



**Điều 14. Quy tắc ứng xử đối với cổ đông Công ty**

1. Công khai, minh bạch trên cơ sở tuân thủ theo Điều lệ, Quy chế, Quy định nội bộ của Công ty và pháp luật hiện hành.
2. Luôn giữ thái độ tôn trọng, nhiệt tình, cầu thị khi làm việc, giao tiếp với cổ đông Công ty.

**Điều 15. Quy tắc ứng xử đối với khách hàng**

1. Thái độ tôn trọng, lịch sự, nhiệt tình, thân thiện, trách nhiệm và tận tâm.
2. Trung thực, giữ uy tín trong mọi giao dịch với khách hàng.
3. Nghiêm túc, chuyên nghiệp thể hiện hình ảnh, văn hóa doanh nghiệp của Công ty đến với khách hàng.
4. Chủ động, linh hoạt giải quyết các yêu cầu/khiếu nại khách hàng hợp tình, hợp lý đúng quy định.
5. Giới thiệu các thông tin, truyền thông sản phẩm và dịch vụ đến với khách hàng chu đáo, minh bạch và trách nhiệm cao.
6. Chân thành lắng nghe, thấu hiểu những mong muốn cũng như những quan ngại của khách hàng đối với các sản phẩm dịch vụ của Công ty.
7. Thực hiện đúng cam kết với khách hàng theo thỏa thuận cam kết trong hợp đồng.
8. Không tiết lộ thông tin khách hàng ra bên ngoài, bảo mật thông tin khách hàng không bị thất thoát và bàn tán nơi công cộng.
9. Nghiêm cấm sửa đổi, tẩy xóa, làm giả hồ sơ thông tin liên quan đến khách hàng và các hành vi khác gây tổn hại đến lợi ích, uy tín của khách hàng và Công ty.
10. Nghiêm cấm thái độ, hành vi gây khó dễ, vòi vĩnh khách hàng chia hoa hồng, thù lao.

**Điều 16. Quy tắc ứng xử đối với các đối tác, nhà đầu tư**

1. Xây dựng mối quan hệ với đối tác trên nguyên tắc hợp tác bình đẳng và bền vững. Mọi giao dịch, ký kết hợp tác được thực hiện trên tinh thần tuân thủ pháp luật và tôn trọng quyền lợi, lợi ích của hai bên.
2. Thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện, đúng mực, tạo môi trường thuận lợi thoải mái hướng đến sự hợp tác lâu dài và phát triển bền vững.
3. Cùng nỗ lực trong việc bảo vệ tài sản, nhân lực tham gia đầu tư, hợp tác.
4. Cam kết tạo cơ hội công bằng đối với mọi nhà đầu tư trong việc trao đổi, thông tin và tạo dựng môi trường kinh doanh minh bạch bằng việc công khai quy trình lựa chọn nhà đầu tư.
5. Luôn sòng phẳng, công bằng, trung thực đối với các nhà đầu tư. Các nhà đầu tư đều được cung cấp thông tin từ phía Công ty một cách trung thực và cam kết đảm bảo giữ bí mật thông tin riêng của các đối tác, nhà đầu tư.



6. Trường hợp xảy ra vướng mắc, xung đột lợi ích (nếu có), cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, hợp tác, tôn trọng pháp luật và lợi ích của hai bên.
7. Nghiêm cấm các hành vi trục lợi, thông đồng gây tổn hại đến uy tín và lợi ích của Công ty.

**Điều 17. Quy tắc ứng xử đối với cơ quan, đơn vị truyền thông, quảng cáo**

1. Tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến việc công bố thông tin cho cổ đông, nhà đầu tư và khách hàng bên ngoài,... trên cơ sở cần trọng, chính xác và trung thực.
2. Chỉ người có thẩm quyền và người được ủy quyền mới được phép cung cấp thông tin và phát ngôn cho truyền thông các thông tin, hình ảnh liên quan về Công ty. Nội dung truyền thông phải công khai minh bạch, dễ hiểu, rõ ràng, trung thực vì lợi ích của Công ty.
3. Trường hợp khi được truyền thông yêu cầu trả lời hay phát biểu, người trả lời (không phải là người được Công ty ủy quyền cung cấp thông tin) cần giải thích quy định nội bộ về tư cách phát ngôn của Công ty trong việc này. Trong trường hợp bắt buộc phải trả lời, sẽ trả lời với tư cách cá nhân chứ không phải danh nghĩa Công ty và phải chịu trách nhiệm trước Công ty và pháp luật về những gì bản thân phát biểu, nội dung trả lời phải minh bạch rõ ràng không gây hiểu nhầm ảnh hưởng đến uy tín của Công ty.
4. Nghiêm túc, tuân thủ các quy định của pháp luật về quảng cáo trong nước.
5. Nội dung quảng cáo phải cung cấp thông tin cần thiết phục vụ cho việc thực hiện các nhiệm vụ chính trị, chiến lược phát triển, kế hoạch kinh doanh của Công ty và quảng bá hình ảnh của Công ty.
6. Quảng cáo, tiếp thị về hình ảnh, các sản phẩm dịch vụ của Công ty phải sáng tạo, trung thực, các thông tin cung cấp cho truyền thông phải chính xác và được thẩm duyệt trước khi ban hành.
7. Phong cách và thái độ làm việc nghiêm túc, chân thành, thể hiện sự chuyên nghiệp khi giao tiếp với truyền thông, không vói vỉnh, trục lợi hoặc vì lợi ích cá nhân mà chọn đơn vị quảng cáo không uy tín, kém chất lượng.
8. Trong trường hợp phát hiện bất cứ thông tin truyền thông sai lệch làm ảnh hưởng đến hình ảnh thương hiệu của Công ty thì phải báo cáo cho người có thẩm quyền xử lý, tránh xảy ra hiện trạng khủng hoảng truyền thông.

**Điều 18. Quy tắc ứng xử khi xảy ra khủng hoảng truyền thông**

1. **Đối với CBNV các phòng ban**
  - Bình tĩnh, thận trọng báo cáo cho Lãnh đạo quản lý trực tiếp các thông tin gây bất lợi cho Công ty.
  - Tin tưởng vào các quyết định, chính sách Công ty.



- Không hoang mang, bàn tán để xảy ra tin đồn thất thiệt tại Công ty.
- 2. **Đối với CBNV phụ trách xử lý truyền thông**
- Tiếp nhận các thông tin gây bất lợi cho Công ty.
- Tham mưu cho Lãnh đạo quản lý trực tiếp và Lãnh đạo Công ty phương án xử lý các thông tin gây bất lợi cho Công ty.
- Nghiêm túc, phối hợp với cơ quan truyền thông để ứng xử, đính chính các thông tin cho phù hợp.
- Tập hợp những chứng cứ, kiểm chứng thông tin đảm bảo độ an toàn bảo mật cao.
- Thông cáo dư luận, truyền thông đến khách hàng để động viên khách hàng.
- Thường xuyên đeo bám, theo dõi, kiểm soát các thông tin về Công ty trên các kênh truyền thông online hoặc báo giấy và các nền tảng mạng xã hội... để kịp thời xử lý khi có khủng hoảng truyền thông.

## CHƯƠNG V

### QUY ĐỊNH VỀ VĂN HÓA VÀ NGHI THỨC ỨNG XỬ CƠ BẢN

#### Điều 19. Văn hóa chào hỏi

1. Hãy luôn đặt nụ cười trên môi khi gặp gỡ và trò chuyện với khách hàng, đối tác.
2. Hãy nhìn trực diện vào mắt người đối diện khi giao tiếp (như muốn nói với họ rằng bạn tập trung sự chú ý và quan tâm đến những gì họ nói), ánh mắt thân thiện thể hiện thiện chí.
3. Hãy chủ động giới thiệu bản thân: Nói với họ bạn là ai, đừng đứng im và yên lặng như thể ai đó có nhiệm vụ phải giới thiệu họ với bạn trước.
4. Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác: Có thể chỉ cần cười và gật đầu.
5. Hãy chủ động chào nhau khi gặp nhau trong ngày và khi ra về cụ thể:
  - + Cấp dưới chào cấp trên trước, khi được chào cấp trên chào lại cấp dưới.
  - + Đồng nghiệp cùng cấp: Người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước.
  - + Khi gặp khách hàng/đối tác: CBNV Công ty chào khách hàng trước.
6. Hãy thể hiện nét văn hóa doanh nghiệp của Công ty: Khi Lãnh đạo Công ty hoặc Phòng Nhân sự Pháp chế dẫn khách hàng/đối tác/nhân viên mới đi tham quan và giới thiệu, nhân viên đứng dậy chào và mỉm cười, trong trường hợp bạn bận việc gấp không thể đứng dậy, cần mỉm cười, gật đầu chào thể hiện sự tôn trọng; Nếu gặp khách hàng đến liên hệ công tác tại Công ty, chào hỏi thân thiện và giúp đỡ khi cần.



**❖ Cách thức chào**

- Đối với khách hàng: Xin chào Ông/Bà, Anh/Chị khi khách hàng đến và ra về (chủ động bắt tay, mỉm cười và chào).
- Cấp dưới chào cấp trên: Xin chào Anh/Chị khi gặp lần đầu trong ngày (gật đầu, mỉm cười và chào).
- Đối với đồng nghiệp: Xin chào Anh/Chị/Em khi gặp lần đầu trong ngày (mỉm cười/chào).

**Điều 20. Văn hóa xưng hô****1. Giao tiếp tại Công ty**

- Cấp trên xưng hô với cấp dưới: xưng “Tôi/Anh/Chị” và gọi người đối diện là “Anh/Chị/Em/”
- Cấp dưới xưng hô với cấp trên: xưng “Tôi/Anh/Chị/Em” và gọi người đối diện là “Anh/Chị”
- Xưng hô theo chức danh đối với người có chức vụ quan trọng như: Chủ tịch, Tổng Giám đốc, Phó Tổng giám đốc, Trưởng phòng... .
- Xưng hô bằng “tên” đối với người cùng trang lứa, cùng chức danh CBNV.
- Dùng đại từ nhân xưng với người lớn tuổi như “Anh - Em” “Chị - Em”.

**2. Giao tiếp khách hàng, đối tác bên ngoài**

- Xưng hô đối với khách hàng, đối tác: xưng “Tôi/Em” và gọi người đối diện là “Anh/Chị”.

**3. Giao tiếp hội họp**

- Trong các cuộc họp, những lúc trang trọng, người nói xưng “Tôi” và gọi theo chức danh, có khi gọi đủ tên họ “Ví dụ: Kính thưa Chủ tọa/Kính thưa Tổng Giám đốc, Tôi xin phép được trình bày quan điểm của mình hoặc đề nghị Trưởng phòng Nguyễn Văn A cho ý kiến”.
- Trong các cuộc họp Đảng, Đoàn thể: xưng “Tôi” gọi người đối diện là “Đồng chí”.
- Trong các buổi lễ, hội nghị trang trọng: xưng “Tôi” và gọi “Ông/Bà/Ban tổ chức” hoặc gọi “Quý đại biểu/Quý cố đồng/Quý quan khách”.

**Điều 21. Nghi thức sử dụng danh thiếp**

1. Danh thiếp phải in theo mẫu thống nhất của Công ty, sử dụng tiếng Việt và tiếng Anh.
2. Danh thiếp được trao cho khách khi mới gặp lần đầu, khi đến dự họp hoặc buổi tiếp khách.
3. Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc hoặc bẩn.
4. Trước khi trao danh thiếp, người tự giới thiệu sẽ đưa danh thiếp trước. Mặt chính của danh thiếp nên hướng lên phía trên, hướng đặt danh thiếp nên để phần họ tên thuận theo hướng nhìn của người nhận, giúp họ dễ dàng đọc được tên trên



danh thiếp. Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người tự giới thiệu.

5. Trao danh thiếp cho người có chức vụ từ cao nhất lần lượt đến các vị trí tiếp theo.
6. Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm. Đứng lên khi đưa danh thiếp. Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp. Giữ khoảng cách một cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp. Nên hỏi nhẹ nhàng các thông tin chưa rõ trên danh thiếp.
7. Biểu hiện thái độ tôn trọng trước khi cất danh thiếp vào một vị trí trang trọng, phù hợp, không vò, uốn cong danh thiếp sau khi nhận hoặc trong khi trò chuyện.

## **Điều 22. Nghi thức giới thiệu, nghi thức cuộc họp**

### **1. Nghi thức giới thiệu và tự giới thiệu**

- Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao, nếu cùng cấp thì giới thiệu người lớn tuổi trước.
- Khi làm việc với khách hàng, đối tác từ một nhóm người trở lên, giới thiệu người chủ trì của hai bên trước và lần lượt người chủ trì của hai bên sẽ giới thiệu các thành viên còn lại của nhóm mình.
- Giới thiệu tên đi kèm theo chức vụ.
- Giới thiệu người trong Công ty trước với đối tác/người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác).
- Khi tự giới thiệu với đối tác: Giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại Công ty, tránh rườm rà. Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường, không cợt nhả, đùa giỡn thái quá khi giao tiếp.

### **2. Nghi thức cuộc họp**

- Bắt đầu cuộc họp, người chủ trì cuộc họp thực hiện nghi thức giới thiệu thành phần bên chủ trì, sau đó đề nghị bên đối tác tự giới thiệu thành phần tham gia cuộc họp.
- Người chủ trì: Điều khiển cuộc họp theo chương trình đã được gửi trước cho thành phần tham gia.

## **Điều 23. Nghi thức giao tiếp qua điện thoại**

### **1. Khi gọi:**

- Chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi.
- Khi có người cầm máy, phải có lời chào, xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc và đề nghị được gặp người cần gặp.
- Trao đổi nội dung ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải.
- Gọi lại ngay khi thấy cuộc gọi nhỡ từ cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng...



- Trước khi nói chuyện điện thoại, nên hỏi người đối thoại mình: “Tôi có thể nói chuyện với Anh/Chị/Ông/Bà vài phút được không?”.
- Kết thúc trao đổi, phải có lời cảm ơn và lời chào.

## **2. Khi nghe:**

- Nhận và nghe điện thoại sớm nhất có thể.
- Phải có lời chào hỏi, giới thiệu tên Công ty, xưng tên, chức danh bộ phận làm việc của mình.
- Nếu người gọi đến cần gặp đích danh mình thì trao đổi, trả lời rõ ràng, cụ thể từng nội dung theo yêu cầu của người gọi. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải.
- Thể hiện sự đàng hoàng, tự tin, lịch sự khi nghe và trả lời điện thoại.
- Trường hợp người gọi cần gặp người khác hoặc nội dung không thuộc trách nhiệm của mình thì chuyển điện thoại hoặc hướng dẫn người gọi liên hệ đến đúng người, địa chỉ cần gặp hoặc ghi lại lời nhắn (nếu có).
- Sau khi kết thúc cuộc nói chuyện, nói lời cảm ơn và gác máy nhẹ nhàng. Không ngắt ngang lời nói và không gác điện thoại một cách bất lịch sự.
- Không sử dụng điện thoại Công ty vào mục đích công việc riêng.
- Không ăn, uống, ngáp, ..., khi đang nghe điện thoại.
- Không tự ý tiết lộ số điện thoại Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Ban Tổng giám đốc và CBNV Công ty khi không được phép.

### **Điều 24. Nghi thức giao tiếp qua thư điện tử (email)**

1. Sử dụng email Công ty cho mục đích công việc.
2. Tiêu đề email: Tiêu chí ngắn gọn, rõ ràng, phản ánh được nội dung chính.
3. Nội dung email: Đủ lời chào đầu thư và lời cảm ơn/lời chào trân trọng cuối thư. Nội dung chính phải được trình bày rõ ràng, mạch lạc, ngắn gọn và dễ hiểu. Không sử dụng từ viết tắt, không viết sai ngữ pháp hoặc chính tả, file đính kèm phải cụ thể ngắn gọn theo quy định.
4. Trả lời email khi nhận được email để thể hiện sự tương tác chủ động tích cực trong công việc.
5. Đảm bảo thông tin 2 chiều trong văn hóa ứng xử giao tiếp (văn bản giấy, thư điện tử, điện thoại ...) đối với lãnh đạo, đồng nghiệp và khách hàng.

### **Điều 25. Nghi thức giao tiếp qua mạng xã hội, group chung như Zalo, Viber, ... có liên quan đến công việc của Công ty**

1. Giao tiếp lịch sự, văn minh, nhẹ nhàng.
2. Chủ động tương tác phản hồi 2 chiều trong vấn đề liên quan đến công việc. Riêng đối với các công việc cần mang tính bảo mật, công việc liên quan đến công tác kinh doanh, tài chính, nhân sự thì hạn chế thảo luận trên group chung.
3. Tránh bàn tán chuyện cá nhân, đùa giỡn thái quá.



4. Không đưa hình ảnh mang tính chất không lành mạnh, phản cảm cũng như trích dẫn những đường dẫn những bài báo, bài nhận định có tính chất xuyên tạc, chống đối với chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật Nhà nước lên group chung.

**Điều 26. Nghi thức tham gia các buổi tiệc vào các ngày lễ, sự kiện của Công ty**

1. Có kế hoạch chương trình cụ thể, chi tiết cho bữa tiệc. Tùy vào từng nội dung mà xây dựng kế hoạch phù hợp, kế hoạch tổ chức tiệc bao gồm: Mức độ, thành phần tham dự, hình thức tổ chức (trong nhà, sân vườn), thời gian, địa điểm, số lượng khách tham dự, thực đơn, quà tặng...
2. Bộ phận chủ trì phải đến trước và về muộn để tiếp đón khách và tiễn khách; CBNV tham dự tiệc phải có mặt đúng giờ, hạn chế việc đến muộn khi buổi tiệc bắt đầu.
3. Người dẫn chương trình buổi tiệc phải nhanh nhẹn, khéo léo, giọng nói truyền cảm, rõ ràng, trang phục lịch sự nhẹ nhàng phù hợp với nội dung của buổi tiệc.
4. Việc bố trí chỗ ngồi trong buổi tiệc đảm bảo theo nguyên tắc:
  - Chủ tiệc ngồi ở vị trí trung tâm, vị trí dễ quan sát bao quát toàn bộ không gian tiệc.
  - Khách mời ngồi tại vị trí trung tâm cùng với chủ tiệc, đảm bảo vị trí ngồi thoải mái.
  - CBNV ngồi tại các vị trí còn lại và hạn chế thấp nhất bỏ trống các vị trí chỗ ngồi xung quanh vị trí trung tâm.
  - Trong trường hợp khách mời đi theo đoàn, số lượng đông thì tùy theo cấp bậc, chức danh mà xếp các vị trí ngồi xen kẽ giữa Lãnh đạo Công ty và Lãnh đạo Phòng với khách mời.
  - Khi ngồi vào bàn tiệc đảm bảo tư thế lịch sự, nhã nhặn, ưu tiên khách mời nữ giới, hạn chế rời bàn tiệc trước khách mời.
5. Không cười đùa lớn tiếng làm ảnh hưởng đến không khí buổi tiệc.
6. Không bắt đầu buổi tiệc trước khi Lãnh đạo Công ty tuyên bố khai tiệc. Hoặc các bữa tiệc nội bộ của Công ty, CBNV cần hạn chế việc dùng tiệc trước khi Lãnh đạo Công ty tham dự đầy đủ.
7. Thực đơn cần lưu ý đảm bảo phù hợp từng nội dung, chương trình của buổi tiệc, chất lượng phong phú đa dạng, cần được chủ tiệc chấp thuận thông qua.
8. Quà tặng cần được lựa chọn phù hợp nội dung, ý nghĩa của buổi tiệc (quà tặng lễ kỷ niệm khác với quà tặng mừng năm mới...)
9. Tùy vào tính chất sự kiện mà lựa chọn trang phục phù hợp theo yêu cầu của Ban tổ chức, trường hợp Ban tổ chức không yêu cầu về trang phục phải lịch sự, gọn gàng phù hợp với chủ đề buổi tiệc.



## **Điều 27. Văn hóa hội họp**

### **1. Văn hóa giờ giấc**

- Cần có mặt tại phòng họp trước ít nhất 05 (năm) phút trước khi cuộc họp bắt đầu.
- Đối với các hội nghị, đại hội, sự kiện... thì cần có mặt theo đúng hoặc sớm hơn thời gian quy định của Ban tổ chức về các thành phần tham dự.
- Trong trường hợp vì lý do chính đáng không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn giờ phải thông báo với người tổ chức ngay khi có thể và trước khi cuộc họp được bắt đầu.

### **2. Văn hóa lắng nghe**

- Hiểu rõ những yêu cầu và nội dung cuộc họp nói chung và trách nhiệm của bản thân nói riêng, nếu có những điểm chưa rõ hoặc không đồng ý thì phải trao đổi với người có trách nhiệm tổ chức cuộc họp.
- Tuân thủ quy tắc điều hành của người chủ trì cuộc họp.
- Không làm việc riêng trong giờ họp như: đọc sách, báo, chơi trò chơi trên máy điện thoại, nói chuyện riêng trong khi người khác đang phát biểu.
- Tôn trọng ý kiến của người khác, không thể hiện thái độ thờ ơ, bàng quan, trào phúng tiêu cực, thiếu tinh thần xây dựng.
- Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của mình.

### **3. Văn hóa phát biểu**

- Đăng ký/đưa ra tín hiệu trước khi phát biểu.
- Chuẩn bị nội dung cần nói trước khi trình bày ý kiến.
- Khi phát biểu cần trình bày rõ ràng, mạch lạc, đúng trọng tâm vấn đề cần nói.
- Không chen ngang, ngắt lời khi người khác đang phát biểu.

### **4. Văn hóa điện thoại trong cuộc họp**

- Cài đặt điện thoại ở chế độ rung để không ảnh hưởng tới những người xung quanh.
- Hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp, chỉ nghe điện thoại khi thỏa mãn 02 (hai) điều kiện:
  - + Người nghe điện thoại không phải là người đang thuyết trình, đang phát biểu.
  - + Không thuộc đối tượng chính của việc thuyết trình, phát biểu.
- Trong trường hợp phải nghe điện thoại, người nghe bắt buộc phải ra khỏi phòng họp. Thời gian gián đoạn khỏi cuộc họp tối đa là 05 (năm) phút.

### **5. Văn hóa vị trí chỗ ngồi**

#### **5.1 Trong các buổi họp có đối tác:**



- Lãnh đạo của Công ty (người chủ trì cuộc họp) có mặt trong cuộc họp và ngồi ghế chủ tọa. Các vị trí còn lại tùy theo vị trí chức danh, sẽ ngồi bên phải và bên trái của chủ tọa.
- Đối tác ngồi đối diện với chủ tọa, các vị trí còn lại của người đi theo cùng sẽ ngồi bên phải và bên trái của đối tác (tùy vào vị trí chức danh).

### **5.2 Trong các buổi họp nội bộ**

- Lãnh đạo Công ty ngồi ghế chủ tọa được bố trí ở trung tâm, hướng ra cửa ra vào.
- Các vị trí còn lại tùy theo vị trí chức danh, sẽ ngồi bên phải và bên trái của Lãnh đạo Công ty.

### **Điều 28. Văn hóa khi ngồi trên xe ô tô**

1. Đối với xe ô tô từ 4 chỗ đến 7 chỗ: Lãnh đạo Công ty sẽ ngồi vị trí phía sau bên phải, các vị trí còn lại sẽ được bố trí cho người đi cùng tùy vào cấp bậc chức danh. Nếu đi cùng khách mời thì ưu tiên khách mời ngồi vị trí phía sau cùng hàng với Lãnh đạo Công ty (nếu có), nhân viên đi cùng ngồi ở hàng ghế trên cùng kế bên nhân viên lái xe.
2. Đối với xe từ 30 chỗ đến 45 chỗ: Ưu tiên các vị trí hàng ghế đầu cho Lãnh đạo Công ty/Khách mời/Người cao tuổi/CBNV nữ.
3. Nhân viên lái xe/nhân viên đi cùng với Lãnh đạo Công ty luôn bảo mật thông tin, lộ trình di chuyển và làm việc của Lãnh đạo Công ty, thái độ giao tiếp lịch sự, chuyên nghiệp.

### **Điều 29. Văn hóa trong trang phục**

1. CBNV khi đến Công ty làm việc thì cần mặc trang phục phù hợp, cụ thể:
  - Nam: Quần tây/quần kaki và áo sơ mi/đồng phục Công ty.
  - Nữ: Trang phục công sở/đồng phục Công ty.
2. Không mặc áo hai dây, áo hở rốn, quần jean, quần short, váy jean, váy ngắn (không quá 10 cm trên đầu gối)... Bộ phận tiếp xúc khách hàng không được mặc áo không tay khi giao dịch làm việc với khách hàng.
3. Mang giày hoặc dép có quai hậu phù hợp khi làm việc tại Công ty, không mang dép lê, dép xỏ ngón trong Công ty.
4. Lễ phục được mặc trong các cuộc hội nghị, hội họp theo quy định của Ban tổ chức hội nghị, hội họp, sự kiện,...
5. Kiểu tóc gọn gàng, lịch sự.

### **Điều 30. Văn hóa tại nơi làm việc**

1. Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc sạch sẽ, gọn gàng.
2. Sắp xếp các dụng cụ phục vụ công việc gọn gàng, khoa học.
3. Khi rời khỏi nơi làm việc, tài liệu phải được sắp xếp lại ngay ngắn.



4. Phân loại, lưu trữ tài liệu nghiên cứu phục vụ công việc một cách khoa học thuận tiện khi tra cứu.
5. Không vứt rác bừa bãi, không hút thuốc tại nơi làm việc.
6. Không nói chuyện lớn tiếng, nói tục, chửi thề, tranh cãi gây ồn ào, ảnh hưởng đến những người xung quanh.
7. Chủ động giữ gìn công sở sạch, đẹp, liên hệ với bộ phận có trách nhiệm để xử lý kịp thời những vấn đề liên quan đến vệ sinh chung của Công ty.

## **CHƯƠNG VI**

### **ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP**

#### **Điều 31. Tuân thủ các chuẩn mực trong công việc**

1. Tuân thủ pháp luật Nhà nước, Điều lệ, Nội quy và Quy định của Công ty.
2. Mỗi CBNV Công ty làm việc với chuẩn mực đạo đức cao nhất, đối xử với khách hàng, đối tác, đồng nghiệp, ... một cách tận tâm và tích cực thông qua chất lượng sản phẩm hoàn hảo.
3. Nghiêm cấm mọi hành vi đưa hoặc nhận hối lộ, quà tặng hay bất cứ khoản thù lao nào cho cá nhân từ khách hàng hay đối tác dưới mọi hình thức, nhằm mục đích gây ảnh hưởng đến một quyết định, giành lợi thế hoặc để giành lấy cơ hội kinh doanh cho cá nhân/đối tác liên quan.
4. Không sử dụng danh tiếng, uy tín và thương hiệu của Công ty để đòi lấy quyền lợi cá nhân.
5. Thái độ làm việc thể hiện sự chủ động, dám nghĩ, dám làm và sẵn sàng chịu trách nhiệm về phần công việc do mình phụ trách/quản lý.

#### **Điều 32. Bảo mật thông tin**

1. CBNV tuyệt đối bảo mật mọi thông tin của Công ty (dưới hình thức văn bản hoặc tài liệu số hóa) trong thời gian làm việc kể cả sau khi chấm dứt làm việc tại Công ty. Các thông tin bảo mật bao gồm: dưới hình thức văn bản hoặc số hóa, thông tin khách hàng, thông tin thang bảng lương, thông tin cá nhân và các hồ sơ, tài liệu có tính chất mật khác theo quy định của Công ty.
2. Khi được yêu cầu cung cấp thông tin bảo mật nói trên của Công ty, CBNV phải tuân thủ các quy định hiện hành về cung cấp thông tin của Công ty và được cấp thẩm quyền cho phép.
3. Thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo tính bảo mật thông tin, tránh việc rò rỉ thông tin tới những người không có thẩm quyền quyết định.
4. Không được phép truy cập vào máy tính của người khác khi không được phép và không vào khu vực đặt thiết bị server của Công ty (Trừ nhân viên IT được phân công quản lý server và người có thẩm quyền).



5. Không tự ý cài mới, sửa đổi, bổ sung hoặc sao chép các chương trình phần mềm trên hệ thống mạng nội bộ Công ty (khi không được sự cho phép của người có thẩm quyền).
6. Không thảo luận các thông tin mật của Công ty bằng bất cứ hình thức nào mà có thể dẫn đến nguy cơ rò rỉ thông tin mật Công ty.
7. Không truyền bá những thông tin sai lệch, mang tính đồn thổi gây ảnh hưởng đến uy tín Công ty, khách hàng, đối tác.

**Điều 33. Bảo vệ thương hiệu Công ty**

1. CBNV cần tuân thủ đúng các quy định, hướng dẫn về thương hiệu và các dấu hiệu nhận biết về thương hiệu Công ty trong tất cả các văn bản nội bộ, văn bản giao dịch với bên ngoài, các ấn phẩm marketing, email, ..., để bảo vệ và có sự hiểu biết thống nhất về thương hiệu Công ty.
2. Mỗi CBNV phải là đại sứ thương hiệu của Công ty thể hiện qua nỗ lực trong công việc, trong giao tiếp với khách hàng và đối tác.
3. Nếu phát hiện thương hiệu Công ty sử dụng không đúng quy cách, mục đích hoặc bị xâm phạm bản quyền, CBNV cần báo cáo kịp thời cho Lãnh đạo trực tiếp hoặc Lãnh đạo Công ty để chỉ đạo xử lý.
4. Không tự ý sử dụng thương hiệu Công ty đại diện cho các mục đích cá nhân hoặc truyền thông ra bên ngoài trên bất kỳ phương tiện nào mà chưa có sự cho phép của người có thẩm quyền.

**Điều 34. Bảo vệ tài sản Công ty**

1. CBNV có trách nhiệm bảo vệ các tài sản của Công ty (tài sản vô hình, tài sản hữu hình) bao gồm nhưng không giới hạn: tiền mặt, cổ phiếu, cơ sở vật chất, công cụ, dụng cụ lao động, phương tiện đi lại, hệ thống email, hệ thống mạng nội bộ, các tài liệu chứa đựng thông tin liên quan đến Công ty, thông tin về khách hàng, đối tác, quyền sở hữu trí tuệ, ..., các tài sản khác theo quy định của Công ty.
2. CBNV chỉ sử dụng tài sản Công ty để phục vụ công việc, không sử dụng tài sản của Công ty cho các mục đích cá nhân hoặc các mục đích khác mà không có sự cho phép của Lãnh đạo trực tiếp, Lãnh đạo Công ty, nghiêm cấm biến thủ tài sản Công ty dưới mọi hình thức.
3. Thông báo ngay đến cấp quản lý/người có thẩm quyền khi phát hiện tài sản Công ty bị ăn cắp, phá hoại, khai thác sử dụng trái phép.
4. Khi không tiếp tục làm việc tại Công ty, CBNV có trách nhiệm bàn giao tài sản, thông tin,... cho Công ty theo quy định.



## CHƯƠNG VII XỬ LÝ VI PHẠM

**Điều 35.** Các trường hợp cá nhân hoặc tập thể vi phạm Quy tắc này thì tùy theo hình thức, tính chất và mức độ vi phạm mà Ban Tổng giám đốc sẽ xem xét, đưa ra các hình thức xử lý kỷ luật tương ứng theo Nội quy Công ty và quy định của pháp luật. Quy tắc này sẽ được đưa vào xét thi đua khen thưởng và đánh giá KPI hàng năm tại Công ty. CBNV phản ánh các trường hợp vi phạm đến Phòng Nhân sự Pháp chế để tổng hợp báo cáo Ban Tổng giám đốc chỉ đạo xử lý.

## CHƯƠNG VIII TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 36.** Lãnh đạo các Phòng, Ban, Bộ phận phổ biến, triển khai thực hiện Quy tắc này cho CBNV nghiêm túc thực hiện; trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, căn cứ Quy tắc này để quy định cụ thể quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp cho CBNV tại Công ty. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các Phòng, Ban, Bộ phận phản hồi đến Phòng Nhân sự Pháp chế để tổng hợp, tham mưu đến Ban Tổng giám đốc xem xét, chỉ đạo điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Minh Trí