

**CÔNG TY CỔ PHẦN  
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN ĐIỆN SÊ SAN 3A**

**QUY TẮC ỨNG XỬ  
VĂN HÓA CÔNG TY**



*Gia Lai, tháng 5 năm 2018*

TÀI LIỆU NỘI BỘ

**CÔNG TY CỔ PHẦN  
ĐT VÀ PT ĐIỆN SÊ SAN 3A**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 45/QĐ-CT

TP. Pleiku, ngày 08 tháng 5 năm 2018

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành quy tắc ứng xử văn hóa Công ty**

**TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN  
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN ĐIỆN SÊ SAN 3A**

Căn cứ Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02 tháng 8 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính Nhà nước;

Căn cứ Điều lệ Công ty cổ phần đầu tư và phát triển điện Sê San 3A;

Quyết định số 44/QĐ-CT ngày 07/5/2018 của Tổng giám đốc công ty về việc ban hành Văn hóa Công ty;

Xét đề nghị của Ban Chỉ đạo ISO và Trưởng phòng Tổng hợp Công ty,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy tắc ứng xử văn hóa Công ty” (như quy tắc ứng xử văn hóa Công ty kèm theo).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 35/QĐ-CT ngày 20/5/2014 của Tổng giám đốc Công ty về việc ban hành quy tắc ứng xử văn hóa doanh nghiệp.

**Điều 3.** Ban Chỉ đạo ISO, Phó Tổng giám đốc, Kế toán trưởng, các Trưởng đơn vị trực thuộc Công ty và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- HĐQT, BKS Công ty (B/c);
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, P1.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Đinh Văn Nhẫn**

## MỤC LỤC

CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	5
<b>Phần I. QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ .....</b>	<b>6</b>
1. Ứng xử của Công ty đối với các đơn vị: .....	6
2. Ứng xử với cá nhân: .....	6
2.1. Công ty với nhân viên: .....	6
2.2. Đối với cá nhân từng NLD: .....	6
2.3. Lãnh đạo với nhân viên: .....	7
2.4. Nhân viên với Lãnh đạo: .....	7
2.5. Nhân viên với nhân viên: .....	8
3. Ứng xử với công việc: .....	9
3.1. Ứng xử trong điều hành và thực thi công việc: .....	9
3.2. Ứng xử trong sử dụng và bảo quản tài sản: .....	10
3.3. Ứng xử trong bảo mật thông tin: .....	10
3.4. Ứng xử khi đi công tác: .....	10
3.5. Ứng xử đối với nơi làm việc, cảnh quan môi trường: .....	10
4. Ứng xử trong gia đình, cộng đồng: .....	11
4.1. Ứng xử trong gia đình: .....	11
4.2. Ứng xử nơi cư trú: .....	11
4.3. Ứng xử nơi công cộng: .....	12
5. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ: .....	12
6. Các hành vi bị nghiêm cấm: .....	12
<b>Phần II QUY TẮC ỨNG XỬ ĐỐI VỚI BÊN NGOÀI .....</b>	<b>13</b>
1. Ứng xử đối với cơ quan cấp trên, địa phương: .....	13
1.1. Đối với các bộ, ngành, cơ quan chức năng: .....	13
1.2. Đối với địa phương: .....	13
1.3. Đối với cán bộ, công nhân viên của bộ, ngành, các cơ quan chức năng: .....	13
2. Ứng xử đối với khách hàng, đối tác: .....	13
2.1. Đối với khách hàng: .....	13
2.2. Đối với đối tác trong nước: .....	14
2.3. Đối với đối tác nước ngoài: .....	14
3. Ứng xử đối với truyền thông, quảng cáo: .....	14
3.1. Đối với truyền thông: .....	14
3.2. Đối với quảng cáo: .....	14
<b>Phần III CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ .....</b>	<b>15</b>
1. Nghi thức sử dụng cờ: .....	15
1.1. Vị trí treo cờ: .....	15
1.2. Nguyên tắc treo cờ: .....	15
2. Nghi thức ứng xử khi đi thang máy: .....	15
3. Nghi thức sử dụng danh thiếp: .....	16
3.1. Sử dụng danh thiếp: .....	16
3.2. Cách trao, đổi danh thiếp: .....	16
4. Nghi thức bắt tay: .....	16

---

5. Nghi thức giới thiệu: .....	17
6. Nghi thức hội họp:.....	17
6.1. Một số quy tắc ứng xử văn hóa khi hội họp: .....	17
6.2. Nghi thức cuộc họp: .....	18
6.3. Nghi thức trang trí và sử dụng phòng họp: .....	18
6.4. Nghi thức tổ chức cuộc họp: .....	18
7. Nghi thức hội đàm, ký kết, tổ chức tiệc chiêu đãi: .....	20
7.1. Nghi thức hội đàm, ký kết:.....	20
7.2. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi: .....	20
8. Nghi thức ngồi trên xe ô tô: .....	22
8.1. Vị trí ngồi: .....	22
8.2. Quy định chỗ ngồi:.....	22
9. Nghi thức giao tiếp qua điện thoại: .....	22
9.1. Đối với điện thoại cơ quan (điện thoại bàn): .....	22
9.2. Đối với điện thoại cá nhân (điện thoại di động): .....	23
10. Nghi thức giao tiếp qua email: .....	23
10.1. Khi gửi email:.....	23
10.2. Khi nhận email: .....	23
11. Trang phục của người lao động: .....	24
11.1. Trang phục: .....	24
11.2. Lễ phục: .....	24
11.3. Thẻ nhân viên:.....	24
12. Phong cách đi đứng:.....	24
Phần IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH .....	24
1. Trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân:.....	24
2. Khen thưởng và kỷ luật:.....	25
3. Hiệu lực thi hành: .....	25

## LỜI NÓI ĐẦU

Quy tắc ứng xử văn hoá Công ty cổ phần đầu tư và phát triển điện Sê San 3A (SÊ SAN 3A) là tài liệu nhằm mục đích hoàn thiện các quy định về hành vi của người lao động trong Công ty khi giao tiếp, thực thi các công việc chuyên môn trong mối quan hệ với đồng nghiệp, môi trường và cộng đồng xã hội.

Quy tắc ứng xử văn hóa này cũng nhằm hướng tới các hành vi giao tiếp và ứng xử của người lao động đến những chuẩn mực ứng xử tốt đẹp, văn minh, lịch sự, công bằng, tạo điều kiện cho từng cá nhân trong tập thể phát huy hết khả năng của mình để cống hiến cho sự phát triển bền vững của Công ty. Đồng thời, tác phong, lối sống, tinh thần làm việc của từng người lao động trong Công ty thể hiện được hệ giá trị cốt lõi “Trung thực - Trách nhiệm - Thấu hiểu” để tạo dựng nên hình ảnh văn hóa đặc trưng của SÊ SAN 3A.

## CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Số TT</b>	<b>Từ viết tắt</b>	<b>Giải thích</b>
1	Công ty (SÊ SAN 3A)	Công ty cổ phần đầu tư và phát triển điện Sê San 3A
2	Lãnh đạo Công ty	Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc, Kế toán trưởng Công ty
3	Lãnh đạo đơn vị	Các Trưởng, Phó đơn vị
4	NLD	Người lao động
5	Đơn vị	Các phòng, phân xưởng



## **Phần I**

### **QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ**

#### **1. Ứng xử của Công ty đối với các đơn vị:**

- a) Phân giao chức năng và nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng cho từng đơn vị.
- b) Bảo vệ uy tín cho các đơn vị, khuyến khích và tạo điều kiện tốt nhất cho các đơn vị phát triển thành các bộ phận tham mưu giỏi, đắc lực cho Lãnh đạo Công ty.
- c) Xây dựng, duy trì môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng và công bằng.

#### **2. Ứng xử với cá nhân:**

##### **2.1. Công ty với nhân viên:**

Luôn quan niệm mỗi NLD là một thực thể tạo nên sự thành công và phát triển bền vững của Công ty. Lãnh đạo Công ty cam kết:

- a) Đánh giá đúng, công bằng, công khai năng lực của mỗi cá nhân. Khuyến khích, tạo điều kiện tốt nhất để mỗi NLD phát triển tối đa năng lực của mình, có cơ hội cống hiến nhiều nhất cho sự phát triển của Công ty.
- b) Yêu cầu, giáo dục NLD thực hiện tốt các quy định của pháp luật và Công ty.
- c) Trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc tốt nhất cho NLD.
- d) Tích cực, chủ động chăm lo, cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, tăng thu nhập cho NLD.
- đ) Giáo dục NLD biết tôn trọng, giữ gìn và phát huy truyền thống của Công ty.
- e) Động viên, khuyến khích và tôn vinh kịp thời những cá nhân, tổ chức tham gia các hoạt động đoàn thể làm từ thiện, ủng hộ các sáng kiến giúp đỡ cộng đồng.

##### **2.2. Đối với cá nhân từng NLD:**

- a) Tự giác tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định của Công ty và đạo đức nghề nghiệp khi làm việc.
- b) Sẵn sàng nhận nhiệm vụ. Trung thực, tận tâm, trách nhiệm cao khi giải quyết công việc. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.
- c) Hoàn thành tốt nhiệm vụ trên từng vị trí công tác được giao.
- d) Nắm vững pháp luật, thông thạo nghiệp vụ, bản lĩnh vững vàng, động cơ làm việc trong sáng. Nâng cao hiểu biết và phát huy truyền thống của Công ty.
- đ) Không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để nắm bắt tri thức và sử dụng công nghệ mới. Thường xuyên nghiên cứu, tìm hiểu, mạnh dạn áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào hoạt động sản xuất, kinh doanh.
- e) Khi giải quyết công việc qua mọi hình thức (trực tiếp, điện thoại, văn bản, thư điện tử) phải thể hiện thái độ giao tiếp chuyên nghiệp, khiêm nhường, và lịch sự.

f) Thực hiện lối sống văn minh nơi công sở. Luôn cởi mở, thân thiện chào hỏi mọi người khi đến cơ quan làm việc, đến nơi công tác. Thực hiện lễ nghi chào hỏi theo nguyên tắc: người ít tuổi chào người lớn tuổi trước, nhân viên chào lãnh đạo trước. Khi không biết rõ thông tin về người đang gặp thì thực hiện nguyên tắc: ai nhìn thấy trước thì chào trước, người được chào phải đáp lại thân thiện, lịch sự.

g) Khi giao tiếp trực tiếp cần thực hiện nghi thức bắt tay văn minh, lịch sự phù hợp với từng hoàn cảnh.

h) Giữ gìn, bảo vệ uy tín của Công ty. Không có những hành động trục lợi cá nhân trên vị trí công việc, làm tổn hại đến lợi ích và uy tín của Công ty.

i) Giữ gìn cảnh quan môi trường, tự sắp xếp bàn làm việc và phòng làm việc gọn gàng, sạch sẽ. Khi cần trao đổi công việc, nói nhỏ âm lượng vừa đủ, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

k) Dừng cảm đấu tranh với mọi thói hư tật xấu trong Công ty.

l) Không nói tục, cư xử suồng sã, hay có hành động đe dọa nhân viên, đồng nghiệp tại nơi làm việc.

m) Trong giờ làm việc, buổi trưa không uống rượu, bia để đỏ mặt, nói to hoặc có lời nói, hành động bất bình thường, thiếu văn minh lịch sự; đặc biệt ngoài giờ làm việc không được uống đến mức say xỉn không làm chủ được bản thân gây ảnh hưởng đến Công ty, đơn vị.

n) Không đi muộn, về sớm, tự ý bỏ vị trí công tác trong giờ làm việc. Không vứt rác bừa bãi, ăn quà vặt, không làm việc riêng, tụ tập, tán gẫu. Phải xin phép người quản lý trực tiếp khi cần nghỉ làm hoặc đi làm muộn.

o) Có ý thức trong việc đậu/ đỗ xe đúng quy định.

### **2.3. Lãnh đạo với nhân viên:**

a) Lãnh đạo Công ty luôn tôn trọng mỗi cá nhân là NLD, tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp nhằm tạo điều kiện cho mỗi cá nhân phát triển và có cơ hội thăng tiến. Tuyển chọn công tâm, khách quan, dùng người đúng việc, đúng vị trí. Chỉ bổ nhiệm vào vị trí lãnh đạo những nhân viên có đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn, uy tín và có khả năng lãnh đạo.

b) Trong điều hành, xử lý công việc: Lãnh đạo đơn vị giao việc cụ thể cho từng nhân viên mình quản lý. Yêu cầu họ phải thông thạo về chuyên môn, trung thực, tận tâm, có trách nhiệm cao với công việc để đề xuất, tham mưu Lãnh đạo cách giải quyết hiệu quả nhất. Đồng thời Lãnh đạo cũng phải có thái độ nhiệt huyết để khơi dậy tinh thần làm việc cho nhân viên.

c) Lãnh đạo biết lắng nghe đề xuất về các ý kiến phản hồi của nhân viên; biết khen, khuyến khích động viên, phê bình nhân viên đúng lúc, đúng chỗ.

d) Lãnh đạo phải đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện (hoặc có thể gật đầu mỉm cười đáp lại) khi nhân viên cúi chào dưới chào mình.

### **2.4. Nhân viên với Lãnh đạo:**

a) Giữ thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với Lãnh đạo. Nhân viên phải tự khẳng định được vai trò của mình, phải trở thành người hỗ trợ đắc lực cho lãnh đạo.

b) Chấp hành nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn và thực hiện mọi nhiệm vụ được phân công. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định.

c) Trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong mọi báo cáo, đề xuất với cấp trên.

d) Tôn trọng ý kiến của cấp trên. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày trực tiếp, thẳng thắn và thiện chí. Không lợi dụng việc góp ý, phê bình hoặc sử dụng đơn thư nặc danh làm tổn hại uy tín của cấp trên.

đ) Khi thực hiện quyết định của cấp trên, nếu phát hiện quyết định đó trái pháp luật, làm ảnh hưởng tới lợi ích chung, hoặc không phù hợp với thực tế thì phải báo cáo ngay với người ra quyết định. Trong trường hợp chấp hành quyết định mà trái pháp luật thì phải báo cáo ngay với cấp trên trực tiếp của người ra quyết định, đồng thời không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

### **2.5. Nhân viên với nhân viên:**

a) Ứng xử với đồng nghiệp cùng đơn vị:

- Chân thành và hợp tác khi giải quyết công việc. Đồng cảm và sẵn sàng chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác và cuộc sống. Cùng đồng nghiệp xây dựng đơn vị đoàn kết, môi trường làm việc thân thiện.

- Luôn niềm nở chào hỏi đồng nghiệp vào buổi sáng đến Công ty và chào tạm biệt trước khi rời Công ty.

- Luôn tôn trọng, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp. Biết lắng nghe ý kiến góp ý của đồng nghiệp. Chân thành và thẳng thắn khi góp ý cho đồng nghiệp.

- Thường xuyên trao đổi công việc với đồng nghiệp trong đơn vị để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao hiểu biết lĩnh vực mình không đảm nhiệm.

- Khi được giao cùng đồng nghiệp giải quyết một công việc thì phải chủ động phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp để cùng thực hiện tốt mọi nhiệm vụ được giao. Khi bất đồng quan điểm phải báo cáo trực tiếp với người quản lý giao việc để người quản lý quyết định.

- Không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp. Không ghen ghét, đố kỵ, lôi kéo bè cánh, phe nhóm, gây mất đoàn kết nội bộ.

b) Ứng xử với đồng nghiệp khác đơn vị:



- Luôn cởi mở, hòa nhã, thân thiện và hợp tác. Sẵn sàng, nhanh chóng phối hợp công việc một cách hiệu quả nhất. Đồng cảm, chia sẻ khó khăn trong cuộc sống.

- Không có thái độ gây khó khăn, cản trở, thiếu hợp tác khi giải quyết và phối hợp công việc. Khi phát hiện đồng nghiệp khác có hành động thiếu hợp tác trong giải quyết công việc phải kịp thời báo cáo Lãnh đạo của các bên liên quan.

c) Ứng xử khi tiếp nhận nhân viên mới:

Đối với nhân viên mới khi mới vào làm việc tại Công ty, Lãnh đạo đơn vị và nhân viên tại nơi làm việc phải tạo điều kiện và thời gian cho nhân viên mới hội nhập với môi trường văn hóa của Công ty.

- Dành thời gian hợp lý hướng dẫn, đào tạo nhân viên mới tiếp cận phong cách làm việc, hệ thống tài liệu các nội quy, quy chế, môi trường làm việc của Công ty.

- Luôn tạo không khí thoải mái, hòa nhã, nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ nhân viên mới.

- Phân việc phù hợp, tạo điều kiện để nhân viên mới tiếp cận công việc một cách nhanh nhất.

- Không tỏ thái độ lạnh lùng, thờ ơ, miệt thị hoặc đối xử bất bình đẳng với nhân viên mới, đặc biệt là nhân viên mới tuyển dụng.

### **3. Ứng xử với công việc:**

#### *3.1. Ứng xử trong điều hành và thực thi công việc:*

a) Tất cả NLD phải tự giác tuân thủ chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của Công ty.

b) Có ý thức trách nhiệm trong công tác, thường xuyên học tập nâng cao trình độ, chủ động, sáng tạo nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

c) Chấp hành sự điều động, phân công công tác của Lãnh đạo. Không được trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.

d) Khi thực thi nhiệm vụ, giải quyết công việc, phải phối hợp với cá nhân, đơn vị liên quan khác để hoàn thành công việc có hiệu quả, không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối sự phối hợp của những cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan.

đ) Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu được giao phụ trách công việc, bộ phận có thẩm quyền quản lý và sử dụng lao động có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của NLD thuộc thẩm quyền. NLD khi thực hiện nhiệm vụ phải chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp. Trường hợp có quyết định của cấp trên cao hơn thì NLD phải thực hiện theo quyết định của cấp có thẩm quyền, đồng thời có trách nhiệm báo cáo cấp quản lý trực tiếp của mình về việc thực hiện quyết định đó.

e) Luôn có thái độ cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp trong công việc.

f) Đảm bảo xử lý công việc trong thời gian nhanh nhất. Trong trường hợp được yêu cầu xử lý gấp của cơ quan chức năng hoặc cấp trên thì phải cố gắng xử lý ngay trong ngày làm việc.

### 3.2. Ứng xử trong sử dụng và bảo quản tài sản:

a) Mọi NLD phải có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn và sử dụng đúng mục đích, tiết kiệm, tránh lãng phí tất cả tài sản, phương tiện chung tại nơi làm việc.

b) Đối với các tài sản giao riêng cho từng cá nhân phải được sử dụng hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí. Không sử dụng các tài sản đó vào mục đích cá nhân.

c) Hết giờ làm việc, NLD phải tắt hết các thiết bị điện, khóa cửa trước khi ra về.

d) Không sử dụng các tài sản trong phòng vào mục đích của cá nhân. Không được mang tài sản, phương tiện ra khỏi phòng làm việc nếu chưa được cấp có thẩm quyền cho phép. Các nghi ngờ về vi phạm sử dụng tài sản của Công ty, nhân viên phải lập tức báo cáo ngay cho Lãnh đạo để kiểm tra.

### 3.3. Ứng xử trong bảo mật thông tin:

a) Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định bảo mật thông tin của Công ty.

b) Không sao chụp, gửi các hồ sơ, tài liệu nội bộ, tiết lộ thông tin của Công ty ra bên ngoài dưới bất cứ hình thức nào khi chưa được sự cho phép của người có thẩm quyền.

### 3.4. Ứng xử khi đi công tác:

a) Căn cứ chương trình, nội dung công tác, các đơn vị cử NLD trực tiếp theo dõi, nắm vững và thông hiểu lĩnh vực chuyên môn đó tham gia để giải quyết công việc một cách hiệu quả nhất.

b) Khi đi công tác tại nước ngoài, NLD phải tuân thủ các nội dung sau:

- Nghiên cứu, chuẩn bị kỹ tài liệu liên quan; nắm vững và tuân thủ chương trình làm việc, lịch trình đi lại.

- Tuân thủ luật pháp, tôn trọng lễ nghi, phong tục tập quán của nước sở tại, nghi thức ngoại giao, luôn có những ứng xử phù hợp cả trong làm việc và giao tiếp.

- Thực hiện đúng chức trách, bổn phận, không đưa ra các lời hứa, cam kết vượt quá thẩm quyền quy định.

- Tận dụng các cơ hội để học hỏi, khai thác và tìm hiểu thông tin có ích cho đơn vị và cho Công ty.

- Giữ gìn, bảo vệ và đề cao các giá trị văn hóa dân tộc, uy tín của Công ty và của các cổ đông.

### 3.5. Ứng xử đối với nơi làm việc, cảnh quan môi trường:

#### 3.5.1. Đối với nơi làm việc:

a) Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc sạch đẹp, văn minh. Phòng làm việc của Công ty phải được bài trí khoa học, có thẩm mỹ. Nơi làm việc phải đảm bảo giữ gìn vệ sinh chung, luôn sạch sẽ và thoáng mát. Chấp hành tốt mọi nội quy, quy chế của Công ty.

b) Sắp xếp các vật dụng, dụng cụ, trang thiết bị làm việc một cách khoa học, gọn gàng, ngăn nắp, đảm bảo an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ.

c) Không tự ý sử dụng tài liệu, đồ dùng cá nhân của người khác khi chưa có sự đồng ý, cho phép.

d) Tuyệt đối không ăn vặt, hút thuốc lá trong phòng làm việc.

đ) Không tụ tập tán gẫu ồn ào làm ảnh hưởng đến mọi người xung quanh.

e) Nên gõ cửa trước khi vào, đóng cửa khi đi ra.

f) Có ý thức tiết kiệm điện, nước. Điều hòa để ở chế độ hợp lý ( $\geq 25^{\circ}\text{C}$ )

g) Tắt các thiết bị điện khi ra khỏi phòng hoặc hết giờ làm việc.

h) Trong quá trình làm việc luôn nêu cao ý thức tiết kiệm và hiệu quả trong việc sử dụng tài sản, vật tư, thiết bị, công cụ dụng cụ, văn phòng phẩm.

### 3.5.2. Đối với cảnh quan môi trường:

a) Tuân thủ và chỉ đạo các đơn vị thực hiện nghiêm túc luật và các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường. Tôn trọng môi trường sinh thái xung quanh.

b) Tích cực tham gia và hưởng ứng các chương trình xã hội về bảo vệ môi trường và thân thiện với môi trường.

c) Văn phòng bố trí khuôn viên trụ sở Công ty trang trọng, xanh - sạch - đẹp. Phòng bảo vệ Công ty phải đảm bảo:

- Thoáng, rộng, sáng, bàn ghế kang trang, lịch sự.

- Nhân viên trực phải mặc trang phục phẳng phiu và lịch sự. Thái độ đón và hướng dẫn khách lịch sự, niềm nở, chu đáo tạo được thiện cảm của khách khi đến công tác, học tập và làm việc tại Công ty.

## 4. Ứng xử trong gia đình, cộng đồng:

### 4.1. Ứng xử trong gia đình:

a) Hiếu thảo với bố, mẹ. Nuôi, dạy con cái thành con ngoan trò giỏi và trở thành người công dân tốt. Tổ chức cuộc sống gia đình đầm ấm, hòa thuận, hạnh phúc. Xây dựng gia đình đạt tiêu chuẩn gia đình văn hóa.

b) Có trách nhiệm hướng dẫn, vận động, thuyết phục người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và thực hành tiết kiệm điện.

c) Có trách nhiệm cùng người thân trong gia đình thực hiện tốt đời sống văn hóa nơi cư trú.

d) Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để làm những việc trái pháp luật.

### 4.2. Ứng xử nơi cư trú:

a) Gương mẫu thực hiện và vận động cộng đồng dân cư nơi cư trú thực hiện tốt đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các quy định của chính quyền địa phương.

b) Kính trọng, lễ phép với người già, người lớn tuổi. Cư xử đúng mực, không kỳ thị đẳng cấp, phân biệt giàu nghèo, tôn giáo. Tương trợ giúp đỡ nhau lúc hoạn nạn, khó khăn, sống có tình nghĩa với hàng xóm, láng giềng.

c) Tham gia đóng góp ý kiến xây dựng cộng đồng văn hóa. Hưởng ứng các cuộc vận động, các phong trào xã hội, từ thiện, các hoạt động văn hóa, thể thao tại nơi cư trú.

d) Luôn cầu thị, tiếp thu các ý kiến đóng góp của chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú.

đ) Đấu tranh với các thói hư tật xấu, các hủ tục lạc hậu địa phương. Không bao che cho các hành vi trái pháp luật.

e) Có ý thức thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Không lợi dụng việc tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia... để vụ lợi.

#### *4.3. Ứng xử nơi công cộng:*

a) Luôn thể hiện sự văn minh lịch sự trong giao tiếp, ứng xử nơi công cộng. Có ý thức giữ gìn vệ sinh nơi công cộng, bảo vệ môi trường.

b) Chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật và quy tắc sinh hoạt nơi công cộng.

c) Chia sẻ, giúp đỡ người già, phụ nữ, trẻ em, người tàn tật, hỗ trợ người bị nạn.

d) Tự giác tham gia giữ gìn an ninh trật tự xã hội. Tích cực đấu tranh với những hành vi trái pháp luật, trái với đạo lý và thuần phong mỹ tục.

đ) Kịp thời thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền các thông tin về các hành vi vi phạm pháp luật.

e) Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để tạo thanh thế khi tham gia các hoạt động xã hội. Không vi phạm các chuẩn mực về thuần phong, mỹ tục tại nơi công cộng.

#### **5. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ:**

a) Mỗi cá nhân chủ động giải quyết bất đồng của mình với đồng nghiệp trên tinh thần trao đổi thẳng thắn, cầu thị và cảm thông. Trong trường hợp bất đồng giữa cá nhân với cá nhân trở thành mâu thuẫn nội bộ thì người đứng đầu Công ty, đơn vị có trách nhiệm giải quyết thấu tình, đạt lý để không ảnh hưởng tới công việc chung và đoàn kết nội bộ.

b) Không được lợi dụng việc bất đồng và mâu thuẫn cá nhân để lôi kéo bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ.

#### **6. Các hành vi bị nghiêm cấm:**

a) Lạm dụng danh tiếng Lãnh đạo Công ty để giải quyết công việc cá nhân.

b) Trù dập hoặc những hành vi tương tự đối với người đã đưa ra chính kiến về những vấn đề: nhân sự, cơ cấu tổ chức và hoạt động sản xuất kinh doanh không cùng quan điểm với mình.

c) Tham ô, tham nhũng hoặc cố ý phá hoại tài sản của công ty. Nghiêm cấm việc sử dụng tài sản của công ty sai mục đích hoặc mưu lợi cá nhân.

d) Tham gia cộng tác với các tổ chức hay cá nhân bên ngoài Công ty có xung đột lợi ích với Công ty.

đ) Say rượu, bia hoặc sử dụng các chất kích thích, chơi điện tử, chứng khoán hoặc chơi cờ, bạc trong thời gian làm việc.

e) Mọi biểu hiện gây mất trật tự, mỹ quan, thiếu văn hoá tại nơi làm việc.

## **Phần II**

### **QUY TẮC ỨNG XỬ ĐỐI VỚI BÊN NGOÀI**

#### **1. Ứng xử đối với cơ quan cấp trên, địa phương:**

##### *1.1. Đối với các bộ, ngành, cơ quan chức năng:*

a) Nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của các bộ, ngành Trung ương. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng của bộ, ngành để giải quyết công việc một cách hiệu quả và nhanh nhất.

b) Chủ động, kịp thời đề xuất các kiến nghị về những vấn đề vướng mắc khi thực hiện các quy định của bộ, ngành hữu quan.

c) Chủ động giữ mối quan hệ hài hòa, gắn bó để tạo được sự ủng hộ của các bộ, ngành Trung ương.

##### *1.2. Đối với địa phương:*

a) Tuân thủ các quy định về trật tự, an ninh của cơ quan địa phương. Trình báo khẩn cấp các trường hợp gây mất an toàn và an ninh Công ty.

b) Động viên, khuyến khích NLD tích cực tham gia và đóng góp cho các hoạt động xã hội của địa phương.

c) Luôn giữ mối quan hệ gắn bó và thân thiện với cơ quan địa phương khi làm việc.

##### *1.3. Đối với cán bộ, công chức, viên chức của các bộ, ngành, cơ quan chức năng:*

Mỗi cá nhân được giao nhiệm vụ làm việc với cán bộ của cơ quan bộ, ngành, cơ quan chức năng phải đảm bảo:

a) Có trình độ chuyên môn cao, nắm vững nội dung báo cáo, có khả năng trình bày rõ ràng các nội dung cần báo cáo.

b) Thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn trọng và đúng mực.

c) Tạo lập được mối quan hệ gắn bó, thân tình với cán bộ, công chức, viên chức của các bộ, ngành Trung ương trực tiếp chỉ đạo, theo dõi Công ty và các cơ quan chức năng khác.

#### **2. Ứng xử đối với khách hàng, đối tác:**

##### *2.1. Đối với khách hàng:*

a) Khi giao tiếp với khách hàng phải có thái độ lịch sự, nhiệt tình, thân thiện. Giữ chữ tín và đảm bảo sự chuyên nghiệp trong mọi giao dịch với khách hàng.

b) Thực hiện đúng cam kết với khách hàng theo thỏa thuận cam kết trong hợp đồng. Các nội dung trong hợp đồng phải rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu, đúng



pháp luật. Nếu khách hàng có yêu cầu, cần giải thích trung thực, tránh các hành vi lập lờ, gian lận.

### 2.2. Đối với đối tác trong nước:

a) Xây dựng mối quan hệ với đối tác trên nguyên tắc hợp tác bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, hướng đến sự hợp tác lâu dài và cùng phát triển.

b) Mọi giao dịch, ký kết hợp tác được thực hiện trên tinh thần tuân thủ pháp luật và tôn trọng quyền lợi của hai bên. Thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện, đúng mực, nỗ lực hoàn thành giao dịch một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất.

c) 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 lợi ích của hai bên. Không cho phép các hành vi ép buộc, níu kéo, lợi dụng nhằm mục đích trục lợi cá nhân.

### 2.3. Đối với đối tác nước ngoài:

a) Tuân thủ pháp luật của nhà nước, nội quy, quy định của cổ đông, Công ty về quan hệ, tiếp xúc với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài.

b) Xây dựng mối quan hệ với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài trên nguyên tắc bình đẳng, hợp tác và tôn trọng lẫn nhau.

c) Tôn trọng luật pháp quốc tế, luật pháp nước bạn và luật pháp Việt Nam trong mọi giao dịch. Chỉ những người có thẩm quyền mới được tham gia giao dịch và ký kết hợp đồng kinh tế với tổ chức nước ngoài.

d) Trường hợp có nguy cơ xung đột lợi ích hoặc xảy ra tranh chấp thì phải thông báo ngay với người quản lý trực tiếp hoặc người có thẩm quyền.

## 3. Ứng xử đối với truyền thông, quảng cáo:

### 3.1. Đối với truyền thông:

a) Tổng giám đốc Công ty là người chịu trách nhiệm phát ngôn và cung cấp thông tin cho truyền thông hoặc NLD được sự ủy quyền của Tổng giám đốc Công ty mới được phép cung cấp thông tin và phát ngôn cho truyền thông về các vấn đề liên quan đến Công ty.

b) Mọi thông tin cung cấp cho các phương tiện truyền thông phải đảm bảo trung thực, kịp thời, đúng quy định của pháp luật, của cổ đông và của Công ty. Nội dung truyền thông phải công khai, minh bạch, dễ hiểu tạo được sự đồng cảm của công luận và vì lợi ích của Công ty.

### 3.2. Đối với quảng cáo:

a) Tuân thủ các quy định của pháp luật về quảng cáo ở trong nước và quốc tế.

b) 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 và nhiệm vụ trọng tâm của Công ty và quảng bá hình ảnh của Công ty.

### Phần III

## CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ

### 1. Nghi thức sử dụng cờ:

#### 1.1. Vị trí treo cờ:

Tuân thủ mọi nghi thức lễ tân Nhà nước đối với việc sử dụng quốc kỳ. Luôn dành vị trí trang trọng đối với quốc kỳ, kể cả ngay tại trụ sở Công ty.

#### 1.2. Nguyên tắc treo cờ:

- a) Cờ phải phẳng phiu nguyên dạng và còn nguyên màu sắc.
- b) Cờ tại hội nghị phải được treo cao hơn đầu diễn giả.
- c) Cờ treo ngoài trời phải được thay thế khi bị rách, biến dạng hoặc phai màu.
- d) Không sử dụng cờ vào bất cứ mục đích nào khác ngoài nghi thức.
- đ) Khi cờ không sử dụng được nữa, phải đốt đi.

### 2. Nghi thức ứng xử khi đi thang máy:

- a) Hãy xếp hàng khi cùng lúc chờ thang máy với mọi người.
- b) Khi chờ thang máy, hãy đứng về phía hai bên cửa. Lúc thang máy dừng, chờ người ở trong ra trước rồi mới vào. Tránh vì sợ cửa đóng mà xô vào khi thang máy vừa dừng làm người ở trong không thể nào ra được.
- c) Nhường cho phụ nữ, em nhỏ và người già, người tàn tật vào thang máy trước rồi vào sau.
- d) Khi thang máy báo quá tải, nếu bạn ở gần cửa thang máy nên tự động bước ra ngoài để thang máy hoạt động bình thường.
- đ) Sau khi vào thang máy và chọn tầng, nếu còn chỗ trống hãy đứng nép qua hai bên hoặc di chuyển vào phía trong để người đi sau có thể bước vào, tránh đứng chặn ngay cửa thang máy ngay cả khi cần ra trước.
- e) Vì không gian trong thang máy rất nhỏ hẹp nên nói chuyện nhẹ nhàng, vừa phải, tránh cười đùa ồn ào, xô đẩy, nói chuyện điện thoại lớn tiếng làm ảnh hưởng đến người xung quanh.
- f) Hãy đứng quay mặt ra cửa, tránh đứng đối diện với đám đông.
- g) Khi thang máy dừng ở tầng chưa phải là nơi bạn cần đến và vô tình bạn lại đứng ở vị trí ra vào, hãy chủ động bước ra ngoài để nhường đường cho người bên trong cần ra. Cũng có thể đứng nép qua một bên, tay chặn ở mép cửa để ngăn cửa đóng lại.
- h) Nếu đứng ở vị trí bảng điều khiển, hãy bấm giữ nút đóng/mở khi có người vào/ra. Đặc biệt, nếu đến tầng trên cùng hoặc dưới cùng, nên giữ cửa và nhường cho người khác ra ngoài trước nếu không có ai làm việc này.
- i) Khi thang máy gặp sự cố, hãy bình tĩnh và thực hiện những thao tác ở bảng hướng dẫn để xử lý hoặc nhờ sự trợ giúp, khi đã giải quyết được sự cố, cũng bình tĩnh để mọi người cùng rời khỏi thang máy một cách trật tự, an toàn.
- k) Hãy luôn nở nụ cười thân thiện và cảm ơn khi đi thang máy mà ai đó giữ cửa thang máy cho bạn.

### **3. Nghi thức sử dụng danh thiếp:**

#### *3.1. Sử dụng danh thiếp:*

- a) Cần chuẩn bị trước một ít danh thiếp để trao cho khách khi mới gặp lần đầu, khi đến dự họp hoặc buổi tiếp khách.
- b) Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm, có thể dùng để thăm hỏi, cảm ơn.
- c) Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn.
- d) Không viết những thông tin khác lên danh thiếp.
- đ) Mẫu danh thiếp được sử dụng thống nhất theo quy định của Công ty.

#### *3.2. Cách trao, đổi danh thiếp:*

- a) Người tự giới thiệu sẽ đưa danh thiếp trước. Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người tự giới thiệu.
- b) Đứng lên khi đưa danh thiếp. Tên trên danh thiếp ngược với bản thân, hướng về phía người nhận, giúp cho người nhận danh thiếp có thể lưu nhớ dễ dàng mọi thông tin sau khi nhận.
- c) Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp.
- d) Giữ khoảng cách một cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp.
- đ) Nên hỏi nhẹ nhàng các thông tin chưa rõ trên danh thiếp.
- e) Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí cao nhất hoặc người gần nhất.
- f) Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.
- g) Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận, nên ghi nhớ những thông tin trên danh thiếp của người đã gặp.
- h) Chú ý đưa danh thiếp tay trái và nhận bằng tay phải.

### **4. Nghi thức bắt tay:**

- a) Việc bắt tay thường diễn ra sau hoặc cùng với lời chào. Bắt tay bằng tay phải. Người bắt tay phải chủ động, dứt khoát, không nắm quá chặt, không xiết quá mạnh, không lắc quá nhiều, không giữ quá lâu (không được gây ngại cho người bắt tay). Ngược lại không nắm hững hờ, hời hợt. Trong trường hợp bắt tay những người đeo nhẫn, không để họ bị đau bởi cái bắt tay quá nhiệt tình của bạn.
- b) Người được tôn trọng, ưu tiên bao giờ cũng được quyền đưa tay ra bắt tay trước, người ít được tôn trọng ưu tiên mới được đưa tay bắt tay. Người ít được tôn trọng, ưu tiên nên đưa cả hai tay và hơi ngả về phía trước khi bắt tay người khác. Trong trường hợp ngang hàng nhau, khi gặp nhau thường xử sự theo nghi thức sau:
  - Nữ giới được chủ động đưa tay bắt tay với nam giới.
  - Người được giới thiệu chủ động chào và bắt tay người khác.

- Khi đón khách, hay khi chia tay khách, chủ nhà chủ động đưa tay bắt tay khách để thể hiện sự thịnh tình, mến khách của mình.

c) Đứng lên khi bắt tay. Khi bắt tay phải nhìn thẳng vào mặt người mình bắt tay (không nhìn đi chỗ khác). Cử chỉ, thái độ phải thể hiện phù hợp với mức độ quan hệ.

d) Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn.

đ) Không đứng trên cao chìa tay bắt tay người đứng dưới, trừ trường hợp cá biệt (người ngồi trên xe tiễn người ở dưới, hoặc trao thưởng cho người đoạt giải đứng trên bục).

e) Không nên bắt tay chéo nhau, bắt tay qua đầu, qua vai người khác, hoặc dùng cả hai tay bắt với hai người cùng một lúc.

f) Không cúi lưng hay cầm lấy cả hai tay của người đối diện khi bắt tay, không tỏ thái độ khúm núm.

g) Khi buông tay, không nên nhìn xuống dưới bởi nó được coi là dấu hiệu của sự phục tùng, hạ thấp bản thân.

h) Hãy nhớ rằng mục đích của bắt tay trong công việc là chào hỏi, tạm biệt, thể hiện sự chúc mừng hay nhất trí về một vấn đề gì đó. Vì thế, phải thực hiện nó bằng sự ấm áp, thân thiện và chân thành.

## **5. Nghi thức giới thiệu:**

a) Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao.

b) Giới thiệu tên đi kèm theo chức vụ.

c) Giới thiệu người trong cơ quan trước với đối tác/người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác).

d) Khi tự giới thiệu với đối tác: giới thiệu ngắn gọn về tên, đơn vị làm việc tại cơ quan, tránh rườm rà. Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường.

## **6. Nghi thức hội họp:**

### *6.1. Một số quy tắc ứng xử văn hóa khi hội họp:*

a) Đến trước ít nhất 05 phút trước khi cuộc họp bắt đầu. Trường hợp vì lý do chính đáng không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn phải báo cáo với chủ trì cuộc họp.

b) 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 chủ trì cuộc họp.

c) Chuẩn bị nội dung tham gia phát biểu tại cuộc họp.

d) Tuân thủ sự điều hành của đoàn Chủ tịch, Ban tổ chức cuộc họp.

đ) Trong phòng họp, phải ngồi ngay ngắn, không ngồi nghiêng ngửa, dỏng chân, đặt chân lên ghế, vắt chân chữ ngũ. Giữ trật tự, tập trung theo dõi, ghi chép các nội dung cần thiết; không nói chuyện và làm việc riêng như: đọc sách, báo, chơi trò chơi trên máy điện thoại,...

e) Không bỏ về nửa chừng, không ra vào, đi lại tùy tiện trong phòng họp.

f) Tôn trọng ý kiến của người khác, không thể hiện thái độ tiêu cực, thiếu tinh thần xây dựng trong khi họp.

g) Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của riêng mình. Phát biểu ý kiến theo sự điều hành của đoàn chủ tịch hoặc người điều hành cuộc họp.

h) Đăng ký/đưa ra tín hiệu trước khi phát biểu; tránh ngắt lời người khác.

g) Tắt điện thoại di động hoặc để ở chế độ rung (hoặc im lặng) để không làm ảnh hưởng đến người khác. Hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp. Trường hợp thật cần thiết, người nghe phải ra khỏi phòng họp.

### 6.2. Nghi thức cuộc họp:

a) 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.

b) Người chủ trì: điều khiển cuộc họp theo chương trình đã được gửi trước cho thành phần tham gia.

c) Người tham dự: Phải chú ý lắng nghe và tôn trọng ý kiến của người khác. Khi được chỉ định phát biểu phải thể hiện thái độ hợp tác, có tinh thần xây dựng, tránh thái độ tiêu cực.

### 6.3. Nghi thức trang trí và sử dụng phòng họp:

#### 6.3.1. Nghi thức trang trí phòng họp:

a) Các phòng họp được sử dụng vào mục đích tiếp khách, họp chuyên môn, họp nội bộ Công ty và hội họp. Phòng họp được bố trí đầy đủ ánh sáng, thiết bị âm thanh và máy chiếu. Trang trí phòng họp lịch sự, trang nhã và ấm cúng. Tùy theo mục đích sử dụng của từng phòng để bố trí khẩu hiệu cho phù hợp về hệ giá trị cốt lõi của Công ty. Tùy theo nội dung và yêu cầu của từng cuộc họp để bố trí nước, hoa, quả trong phòng hoặc ngoài phòng họp.

b) Bố trí phòng khánh tiết dùng để tiếp khách là cơ quan cấp trên, báo chí, cơ quan nước ngoài và tổ chức các cuộc lễ lớn của cơ quan. Trang trí của phòng khánh tiết phải đảm bảo:

- Trang trọng, lịch sự, thẩm mỹ, có khẩu hiệu về tầm nhìn và sứ mệnh của Công ty.

- Khi tiếp các đoàn khách nước ngoài đến làm việc tại Công ty, bố trí cờ của Việt Nam và cờ của quốc gia đoàn khách trên bàn.

- Các cuộc họp tổ chức tại phòng khánh tiết, Ban chủ trì, các phòng ban liên quan bố trí người mặc lễ phục đeo biển hiệu để tiếp đón, hướng dẫn và tiễn khách. Nghi thức tiếp đón các đoàn khách được thực hiện theo quy định của Công ty.

#### 6.3.2. Sử dụng phòng họp:

Việc sử dụng phòng họp được thực hiện theo quy định của Công ty.

### 6.4. Nghi thức tổ chức cuộc họp:

a) Đối với cuộc họp nội bộ:



- Bao gồm các cuộc họp do Lãnh đạo Công ty, đơn vị chủ trì. Thành phần tham gia là các đơn vị trực thuộc hoặc cuộc họp toàn thể NLD, đảng viên, đoàn viên trong công ty.

- Đơn vị chủ trì, chuẩn bị cuộc họp phải đăng ký và thông báo thời gian, địa điểm cuộc họp trong lịch tuần hoặc thông báo trực tiếp các bộ phận liên quan trước 02 ngày (trừ trường hợp cần họp gấp theo yêu cầu công việc).

b) Đối với các cuộc họp chuyên môn:

- Các đơn vị phải cử đúng thành phần, nắm vững lĩnh vực chuyên môn tham dự. Đơn vị chủ trì phải chuẩn bị chu đáo tài liệu cuộc họp, các thành phần khác có ý kiến tham gia. Thành phần tham dự cuộc họp phải đến trước thời gian họp ít nhất là 05 phút. Trong thời gian diễn ra cuộc họp, tắt điện thoại di động hoặc để ở chế độ rung, chỉ ra ngoài phòng họp nghe điện thoại khi thật cần thiết.

- Vị trí chỗ ngồi họp: Lãnh đạo ngồi vào ghế chủ tọa được bố trí ở trung tâm quay mặt ra hướng cửa ra vào. Người quan trọng ngay sau lãnh đạo ngồi ở vị trí ngay bên cạnh phía tay phải của lãnh đạo. Tiếp đến người quan trọng tiếp ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo. Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn).

- Chỉ được phát biểu khi có sự đồng ý của chủ tọa, không nói chen ngang, ngắt lời người khác.

c) Đối với các cuộc họp toàn thể NLD, đảng viên, đoàn viên Công ty:

- Thành phần tham dự phải có mặt đầy đủ trước giờ khai mạc 10 phút. Chỗ ngồi được bố trí hợp lý theo yêu cầu của Ban tổ chức cuộc họp (trừ buổi gặp mặt đầu năm). Giữ trật tự, tập trung theo dõi, ghi chép các nội dung cần thiết, không bỏ về nửa chừng (nếu có lý do chính đáng cần có sự đồng ý của chủ tọa cuộc họp), không ra vào, đi lại tùy tiện, nói chuyện riêng và nghe điện thoại trong phòng họp.

- Chuẩn bị khánh tiết: Hội trường, bàn ghế, hoa quả, nước, âm thanh, màn chiếu, phong và panô trang trọng, thẩm mỹ nội dung phù hợp với chủ đề cuộc hội họp.

- Trang phục: Mặc trang phục đã được Công ty trang bị.

d) Các cuộc họp khác:

**\* Với tư cách đơn vị chủ trì:**

a) Xây dựng chương trình họp chi tiết và chuẩn bị tài liệu cuộc họp. Phối hợp với phòng Tổng hợp gửi giấy mời tới đại biểu (Giấy mời cần ghi rõ lý do, nội dung và các chỉ dẫn cần thiết).

b) Chuẩn bị khánh tiết: Hội trường, bàn ghế, trang trí, hoa, quả, nước, âm thanh, màn chiếu.

c) Đơn vị chủ trì: Có mặt trước thời gian họp 10 phút, cử NLD đón đại biểu đến dự. Khi cuộc họp kết thúc, Lãnh đạo Công ty chủ trì lịch sự bắt tay và tiễn khách mời, lãnh đạo cấp trên ra về trước.

d) Vị trí chỗ ngồi:

- Lãnh đạo của Công ty ngồi vào ghế chủ tọa.

- Lãnh đạo các đơn vị ngồi bên phía tay phải của chủ tọa cuộc họp.
- Đối tác ngồi đối diện với Lãnh đạo Công ty.
- Người quan trọng thứ hai của đối tác ngồi phía bên tay phải của đối tác.
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn).

đ) Tùy theo tính chất quan trọng của cuộc họp, Ban chủ trì thông báo cho phòng Tổng hợp để bố trí biển tên của khách mời theo vị trí ngồi.

**\* Với tư cách đồng tổ chức:**

- a) Phối hợp xây dựng kịch bản chi tiết của hội nghị trên cơ sở năng lực và nguyện vọng của các bên.
- b) Phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể giữa các bên và nội bộ đơn vị.
- c) Thực hiện tốt phần việc được phân công.

**\* Với tư cách khách mời:**

- a) Chủ động liên hệ với Ban tổ chức cuộc họp tìm hiểu thông tin về hội nghị để chuẩn bị sẵn sàng mọi nội dung cần thiết.
- b) Có mặt đúng giờ, tuân thủ mọi hướng dẫn trong giấy mời.
- c) Phải chuẩn bị thật tốt về tài liệu để báo cáo tại cuộc họp.
- d) Tuân thủ chương trình nghị sự và sự điều hành của Ban tổ chức.

**7. Nghi thức hội đàm, ký kết, tổ chức tiệc chiêu đãi:**

**7.1. Nghi thức hội đàm, ký kết:**

a) Đơn vị chủ trì phối hợp với phòng Tổng hợp và các đơn vị liên quan, các bên liên quan để tổ chức, trang trí theo nghi thức ngoại giao trang trọng và hợp tác. Bố trí người đón tiếp đại biểu chu đáo, lịch sự, trang phục sử dụng là Lễ phục.

b) Vị trí ngồi trong tiếp khách và ký kết văn bản: người quan trọng nhất bao giờ cũng được sắp xếp ngồi bên tay phải người đại diện đơn vị chủ trì, người quan trọng thứ hai ngồi ở bên tay trái.

**7.2. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi:**

**7.2.1. Tổ chức tiệc chiêu đãi:**

a) Xây dựng chương trình cụ thể, chi tiết cho bữa tiệc, bao gồm: Mức độ và hình thức tổ chức, thời gian, địa điểm, người làm chủ tiệc; thành phần, số lượng khách tham gia, thực đơn.

b) Lựa chọn địa điểm có không gian rộng rãi, đầy đủ ánh sáng và đảm bảo sự yên tĩnh để thực khách có thể trò chuyện.

c) Có mặt tại buổi tiệc đúng giờ. Tuyệt đối không đến muộn hay vắng mặt vì bất cứ lý do gì. Đơn vị chủ trì phải đến trước và về muộn để đón và tiễn khách.

d) Việc bố trí chỗ ngồi khi dự tiệc theo nguyên tắc:

- Chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi phải tương xứng với cương vị của khách.
- Để khách ngồi thoải mái, rộng rãi; chỗ ngồi giữa hai khách cách nhau khoảng 0,6-0,7m.

- Nếu bàn hình chữ nhật không nên rộng quá 1,6m vì để khách có thể mạn đàm với nhau được. Bàn tròn đường kính 1,2m xếp cho 8-10 người. Bàn tròn đường kính 1,4m xếp cho 10-12 người.

- Xếp theo hàm ngoại giao của người dự. Vị trí bên phải long trọng hơn vị trí bên trái. Xếp xen kẽ nam và nữ, chủ và khách. Nếu nam và nữ cùng hàm thì ưu tiên cho nữ. Nếu chủ và khách có cùng hàm ưu tiên cho khách. Xếp vợ, chồng ngồi cạnh nhau.

- Chủ tiệc ngồi ở vị trí trung tâm quay ra cửa để dễ quan sát.

- Cần tính đến trình độ ngoại ngữ của người dự tiệc. Chỗ càng gần chủ tiệc, càng trọng thị.

đ) Dành quyền lựa chọn thực đơn cho khách. Cần lưu ý những khác biệt về tôn giáo, phong tục và sở thích ẩm thực của khách trong lựa chọn món ăn.

e) Trang phục: Tùy theo nội dung buổi tiệc được mời để lựa chọn trang phục cho phù hợp, đáp ứng được tiêu chí trang phục: lịch sự, trang nhã, thoải mái để tự tin trong giao tiếp.

f) Khi ngồi vào bàn tiệc:

- Ngồi ăn với tư thế đàng hoàng, tự nhiên, không để khuỷu tay trên bàn.

- Không dùng tay để cầm, bốc thức ăn mà phải dùng bằng dao, đĩa, thìa...

- Thức ăn phải được đặt vào chén hoặc đĩa riêng rồi mới được ăn. Tuyệt đối không gấp thức ăn trực tiếp đưa vào miệng. Nên ăn nhẹ nhàng và tế nhị, tránh gây tiếng động trong lúc nhai thức ăn (không húp canh, nhai nhồm nhoàm, gặm xương, nhè xương một cách thiếu văn hoá).

- Vừa ăn có thể vừa nói chuyện với người bên cạnh, tuy nhiên khi trong miệng đang nhai thức ăn thì không nói chuyện.

- Trong bữa tiệc có thể nói chuyện vui vẻ hòa nhập vào các chủ đề một cách cởi mở và thân thiện, không bàn bạc quá sâu vào vấn đề riêng tư, chính trị, không tiết lộ bí mật của Công ty mình.

- Không ép khách uống nhiều rượu, bản thân không uống nhiều, tuyệt đối không để say rượu.

- Nếu có điện thoại hoặc có việc muốn ra ngoài cần lặng lẽ ra không gây chú ý cho người khác.

- Để nhân viên phục vụ dọn bát đĩa khi đã dùng xong. Không tự ý đẩy sang bên cạnh phía khách ngồi hoặc sắp xếp lại bàn tiệc.

- Sử dụng khăn ăn nhẹ nhàng và kín đáo khi đã dùng xong bữa. Gấp phần khăn dính thức ăn, son môi... vào phía trong. Khi sử dụng tăm cần che miệng. Quan sát bàn tiệc để không kết thúc quá nhanh hoặc quá chậm so với mọi người.

- Chủ tiệc không ăn xong trước khách.

- Kết thúc bữa tiệc, cần bắt tay chào tạm biệt khách cùng dự và không quên nói lời tạm biệt, cảm ơn chủ tiệc.

7.2.2. *Dự tiệc tự chọn khi Công ty tổ chức hoặc NLD tham dự tiệc bên ngoài:*

a) Ăn chậm rãi, ăn thưởng thức, vừa ăn vừa đàm đạo với bạn bè.

b) Giữ trật tự, nhường và chờ đợi người đến trước lấy xong mới đến lượt mình. Lấy xong thức ăn nhường chỗ cho người khác, không đứng ăn tại bàn lấy thức ăn.

c) Cầm đĩa thức ăn trên tay, di chuyển chậm và cẩn trọng, không va chạm vào người khác. Không để trẻ nhỏ tự do chạy nhảy trong khu vực nhà hàng để tránh những ảnh hưởng đối với người khác và giữ an toàn cho trẻ.

d) Không nên lấy quá nhiều món ăn trong một lần, lấy quá nhiều số lượng của mỗi món.

đ) Không nên lấy một loại nguyên liệu trong một món chế biến tại chỗ.

e) Không để thức ăn thừa mứa, không ăn hết.

## **8. Nghi thức ngồi trên xe ô tô:**

### *8.1. Vị trí ngồi:*

Vị trí quan trọng thứ nhất ở hàng ghế thứ hai phía tay phải của lái xe, vị trí quan trọng thứ 2 ở phía tay trái của vị trí thứ nhất.

### *8.2. Quy định chỗ ngồi:*

a) Người có chức vụ cao nhất ngồi ở vị trí quan trọng thứ nhất.

b) Trường hợp có Lãnh đạo hai bên đi cùng xe: Lãnh đạo bên chủ nhà ngồi vị trí quan trọng thứ 2, Lãnh đạo bên khách ngồi vị trí quan trọng thứ nhất.

c) Trong trường hợp đặc biệt: người có chức vụ cao nhất tự lựa chọn vị trí ngồi, tiếp đó là người quan trọng thứ 2; có thể xếp ba người ngồi ghế sau nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh.

d) Ghế phụ hàng trên, bên cạnh lái xe: dành cho bảo vệ, phiên dịch, cán bộ tháp tùng, thư ký, trợ lý... hoặc người cao tuổi.

đ) Khi đi taxi: người mời (hoặc người đón) ngồi ghế hàng trên bên cạnh lái xe để trả tiền. Lãnh đạo đoàn khách ngồi vị trí quan trọng thứ nhất.

e) Nhân viên hoặc lái xe đi cùng có nhiệm vụ mở cửa xe khi Lãnh đạo bước lên và bước xuống xe.

g) Lãnh đạo có vợ/chồng đi cùng thì vợ/chồng ngồi ở vị trí do Lãnh đạo yêu cầu. Khi dừng xe cán bộ đi cùng hoặc lái xe xuống trước mở cửa xe cho vợ/chồng xuống trước, sau đó cán bộ lãnh đạo xuống sau.

## **9. Nghi thức giao tiếp qua điện thoại:**

### *9.1. Đối với điện thoại cơ quan (điện thoại bàn):*

\* *Khi gọi:*

a) Chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi.

b) 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.

c) Trao đổi nội dung ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải.

d) Chủ động đề nghị với người nghe được kết thúc cuộc gọi.

d) Kết thúc trao đổi, phải có lời cảm ơn, lời chào.

\* *Khi nghe:*

a) Phải có lời chào hỏi, xưng tên, chức danh bộ phận làm việc của mình.

b) 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.

c) 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.

d) Có lời cảm ơn, lời chào trước khi kết thúc cuộc đàm thoại.

9.2. *Đối với điện thoại cá nhân (điện thoại di động):*

a) Để chuông vừa nghe tránh làm ảnh hưởng đến mọi người xung quanh; không nói to, cười lớn.

b) Nên nói ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu; không nói lớn tiếng làm ảnh hưởng đến người xung quanh, nói rõ ràng để người nghe hiểu được ý mình muốn nói.

c) Khi nghe hoặc gọi điện thoại: không nên tranh cãi qua điện thoại, luôn luôn giữ thái độ bình tĩnh, hòa nhã. Nếu không thể giải quyết qua điện thoại, nên gặp trực tiếp để trao đổi.

## **10. Nghi thức giao tiếp qua email:**

10.1. *Khi gửi email:*

a) Nội dung email gửi phải đầy đủ, có tiêu đề gửi người nhận và luôn ngắn gọn, đúng chính tả và ngữ pháp.

b) Tránh biểu lộ sự tức giận trong nội dung email và tránh sử dụng từ tục ngữ hoa khi không cần thiết và không viết tắt nội dung gửi.

c) Không quên gửi kèm các tài liệu đính kèm cần thiết.

d) Không nên gửi kèm các nội dung không liên quan đến công việc.

đ) Tuyệt đối tránh những từ ngữ không thích hợp với nội dung công việc cần trao đổi.

e) Tránh dùng email theo kiểu “chuỗi thư” tức là yêu cầu người nhận email phải gửi tiếp nội dung cho vài người khác.

f) Khi gửi email cần thể hiện rõ tên người gửi, địa chỉ, điện thoại liên hệ

10.2. *Khi nhận email:*

a) Gửi lời cảm ơn khi nhận được email và trả lời email trong vòng 24 giờ, trong trường hợp cần thiết nên trả lời email ngay sau khi nhận được.

b) Trong trường hợp chưa trả lời email ngay được nên để lại thông điệp cho người gửi để biết rằng mình đã nhận được email.



**11. Trang phục của người lao động:***11.1. Trang phục:*

- a) Trang phục phải lịch sự và phù hợp yêu cầu làm việc của công sở.
- b) Trang phục phải được giữ phẳng phiu, lịch sự, không để nhàu nát hoặc ố màu.

c) Đối với bộ phận Bảo vệ, nhân viên cấp dưỡng, tạp vụ; NLD các phân xưởng làm việc tại nhà máy được trang bị bảo hộ lao động thì mặc trang phục được trang bị cả tuần theo quy định. Các bộ phận còn lại mặc đồng phục văn phòng của Công ty trang bị ngày thứ Hai, ngày thứ Tư hằng tuần và các cuộc hội nghị, họp có quy định (trừ cuộc họp giao ban nội bộ).

*11.2. Lễ phục:*

## a) Lễ phục của nam:

- Mùa đông: Comple nam, áo sơ mi trắng, cravat.
- Mùa hè: Quần sẫm màu, Áo sơ mi trắng, cravat.

## b) Lễ phục của nữ:

- Mùa đông: Comple nữ.
- Mùa hè: Áo dài truyền thống hoặc váy công sở.

*11.3. Thẻ nhân viên:*

NLD đến Công ty làm việc phải đeo bảng tên hoặc thẻ nhân viên theo quy định.

**12. Phong cách đi đứng:**

- a) Đi không quá vội vàng, hấp tấp nhưng cũng không quá chậm.
- b) Khi giao tiếp không được để tay trong túi quần.
- c) Phải biết nhường lối cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ. Nếu muốn đi trước, vượt lên cần xin phép.
- d) Khi đi lại trong Công ty không khoác vai, nắm tay hoặc có cử chỉ khiếm nhã.
- đ) Không dựa vào tường hay bất cứ vật gì xung quanh khi đang nói chuyện với người khác.

**Phần IV****ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH****1. Trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân:**

1.1. Phòng Tổng hợp chủ trì phối hợp với các đơn vị để triển khai, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy tắc này, báo cáo Tổng giám đốc định kỳ hàng tháng về thực hiện Quy tắc này trong toàn công ty.

1.2. Các Trưởng đơn vị có trách nhiệm phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện Quy tắc này tới NLD trong đơn vị mình.

1.3. Mọi NLD có trách nhiệm chấp hành nghiêm túc Quy tắc này và vận động mọi người cùng thực hiện.

**2. Khen thưởng và kỷ luật:**

Các đơn vị, NLĐ thực hiện tốt Quy tắc này sẽ được khen thưởng. Nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định hiện hành của công ty.

**3. Hiệu lực thi hành:**

3.1. Quy tắc này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quy tắc ứng xử văn hóa ban hành kèm theo Quyết định số 35/QĐ-CT ngày 20/5/2014.

3.2. Những nội dung không nêu trong Quy tắc này sẽ thực hiện theo các quy định hiện hành của Nhà nước, của Công ty.

3.3. Trong quá trình thực hiện, các đơn vị, cá nhân có liên quan nếu phát hiện những vướng mắc, khó khăn cần sửa đổi, bổ sung kịp thời thì phản ánh về phòng Tổng hợp bằng văn bản để tổng hợp, báo cáo Tổng giám đốc xem xét, quyết định./.