UBND TỈNH NINH THUẬN
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN XỔ SỐ KIẾN THIẾT
Số: 125/QĐ-XSKT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Ninh Thuận, ngày 08 tháng 11 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Xổ số Kiến thiết Ninh Thuận

CHỦ TỊCH CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN XỔ SỐ KIẾN THIẾT NINH THUẬN

Căn cứ Quyết định số 02/2017/QĐ-UBND ngày 10/01/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Xổ số Kiến thiết Ninh Thuận;

Căn cứ Nghị quyết của Đảng ủy Công ty về tổ chức xây dựng và thực hiện Quy chế Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty trong thời kỳ hội nhập;

Căn cứ yêu cầu nhiệm vụ tổ chức hoạt động kinh doanh, xây dựng và phát triển của Công ty trong thời gian đến;

Theo đề nghị của Giám đốc Công ty tại Tờ trình số 292/TT-XSKT ngày 03 tháng 11 năm 2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy chế Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Xổ số Kiến thiết Ninh Thuận" gồm 05 Chương, 30 Điều.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thực hiện kể từ ngày ký, thay thế Quy chế Văn hóa doanh nghiệp của Công ty ban hành kèm theo Quyết định số 15/QĐ-XSKT ngày 11 tháng 02 năm 2014.

Điều 3. Người quản lý, Người lao động Công ty, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận :
- Như Điều 3 (để t/hiện);
- UBND tỉnh; | thay
- Đảng ủy khối DN; | báo
- Khối thi đua DN 1; | cáo
- Đảng ủy Công ty;
- BCH Công đoàn, Chi đoàn; (phối hợp thực hiện)
- Lưu : VT, TC.th.

CHỦ TỊCH

M.S.D.N: 4500135891 - C.T.T.N.H.H. CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN XỔ SỐ KIẾN THIẾT NINH THUẬN TP. PHAN RANG-T. CHÀM-T. NINH THUẬN

Nguyễn Khoa Hào

UBND TỈNH NINH THUẬN
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN XỔ SỐ KIẾN THIẾT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY CHẾ
Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Xổ số Kiến thiết Ninh Thuận

(Ban hành kèm theo Quyết định số 125/QĐ-XSKT ngày 08/11/2017 của Chủ tịch Công ty)

LỜI NÓI ĐẦU

Công ty Xổ số Kiến thiết Ninh Thuận là doanh nghiệp Nhà nước, được thành lập ngày 01/4/1992. Đến tháng 01/2009, Công ty chuyển đổi thành Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Xổ số Kiến thiết Ninh Thuận (sau đây gọi tắt là Công ty) do Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ, hoạt động kinh doanh với chức năng chính là tổ chức phát hành và tiêu thụ vé xổ số, nhằm tạo nguồn thu cho ngân sách địa phương, phục vụ cho nhu cầu đầu tư các công trình phúc lợi xã hội, y tế, giáo dục, góp phần phát triển kinh tế – xã hội tỉnh nhà.

Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty là toàn bộ các giá trị văn hoá được tích lũy, gây dựng nên từ ngày thành lập Công ty và trong suốt quá trình tồn tại và phát triển, trở thành các giá trị, quan niệm và truyền thống trong hoạt động của Công ty, thể hiện ý chí, nguyện vọng của toàn thể Người quản lý, Người lao động trong việc xác lập những quy tắc, tiêu chí văn hóa để tạo nên bản sắc văn hóa riêng của Công ty.

Quy chế Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty bao gồm những đặc trưng cơ bản, những chuẩn mực hành vi chung nhất mà Người quản lý, Người lao động đang làm việc tại Công ty phải thực hiện, đồng thời có trách nhiệm tham gia xây dựng, bổ sung để ngày càng hoàn thiện hơn; là niềm tự hào của Công ty, hướng tới sự gắn bó và cống hiến hết mình nhằm mục tiêu tạo ra nguồn lực, góp phần thu hút nhân tài để xây dựng và phát triển Công ty ngày càng vững mạnh.

Đặc thù kinh doanh của Công ty là địa bàn hoạt động rộng, trải dài trên 14 tỉnh khu vực miền Trung. Người lao động ở Văn phòng đại diện Công ty tại các tỉnh thường xuyên tiếp xúc với đại lý, khách hàng và mọi tầng lớp nhân dân,… đòi hỏi Công ty phải xây dựng và hoàn thiện các tiêu chí văn hóa đặc thù, đồng thời cần làm cho mỗi Văn phòng đại diện không chỉ kinh doanh giỏi, mà phải trở thành một tập thể kinh doanh có văn hóa, mỗi thành viên là người có văn hóa trong kinh doanh, luôn thực hiện những quy tắc văn hóa do Công ty xây dựng, nhất là những chuẩn mực trong văn hóa ứng xử, để hình ảnh Công ty luôn sáng đẹp trong suy nghĩ của khách hàng và người dân, để uy tín, thương hiệu và sức cạnh tranh của Công ty ngày càng được nâng cao, góp phần cho Công ty luôn hoàn thành tốt các chỉ tiêu nhiệm vụ được giao, đảm bảo sự ổn định và phát triển.

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng thực hiện

Quy chế này quy định những chuẩn mực văn hóa mà các đối tượng sau đây phải có trách nhiệm thực hiện:

1. Người quản lý Công ty;

2. Người lao động đang làm việc tại Công ty (kể cả người lao động làm việc theo hình thức Hợp đồng lao động có thời hạn dưới 12 tháng, Hợp đồng thử việc, tập sự, thực tập);

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan khác.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty

Xây dựng và tổ chức thực hiện Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

1. Phù hợp với truyền thống văn hóa, thuần phong, mỹ tục và bản sắc văn hóa dân tộc, góp phần xây dựng nền văn hóa và con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước theo Nghị quyết của Đảng đã đề ra;

2. Tuân thủ các quy định của pháp luật và các quy chế, quy định trong công tác quản lý, điều hành Công ty; những qui tắc, tiêu chí văn hóa được nêu trong Quy chế đảm bảo tính thống nhất, khả thi, phù hợp với thực tiễn, được mọi người tự giác thực hiện, trở thành nếp sống, sinh hoạt, làm việc cho Người quản lý và Người lao động Công ty.

3. Phù hợp với Đề án tái cơ cấu lại Công ty trong từng giai đoạn đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và định hướng xây dựng, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực của Công ty trước mắt và lâu dài, đảm bảo mục tiêu phát triển bền vững;

4. Đáp ứng được yêu cầu nâng cao chất lượng, hiệu quả việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh theo Chỉ thị số 05-CT/TW ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị, góp phần thực hiện có hiệu quả Đề án số 19-ĐA/ĐUXS ngày 11/3/2016 của Đảng ủy Công ty đến năm 2020; chống sự xâm nhập của các sản phẩm văn hóa độc hại gây hủy hoại đạo đức xã hội nói chung, trong Công ty nói riêng theo Chỉ thị số 46-CT/TW ngày 27/7/2010 của Ban Bí thư Trung ương Đảng;

5. Việc xây dựng, bảo vệ, phát triển và thực hiện các chuẩn mực văn hóa doanh nghiệp là trách nhiệm của Người quản lý, các tổ chức đoàn thể và của mỗi Người lao động dưới sự lãnh đạo của Đảng ủy Công ty.

Điều 3. Mục tiêu của thực hiện Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty

Thực hiện Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty nhằm:

1. Cụ thể hóa Nghị quyết số 03/NQ-TW ngày 16/7/1998 của BCH Trung ương Đảng (khóa VII) về xây dựng và phát triển nền văn hóa Việt Nam tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc; Nghị quyết Hội nghị lần thứ 9 BCH Trung ương Đảng (Khóa XI) về xây dựng và phát triển văn hóa, con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước trong hoạt động kinh doanh và xây dựng Công ty;

2. Thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 05-CT/TW ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị (khóa XII) về đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, xem đây là giải pháp quan trọng góp phần thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ 4 BCH Trung ương Đảng khóa XII về "tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện "tự diễn biến", "tự chuyển hóa" trong nội bộ", nhằm xây dựng, nâng cao phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, ngăn ngừa, phòng chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, hướng tới mục tiêu xây dựng đội ngũ Người quản lý, Người lao động trở thành con người toàn diện, có đủ trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức, đoàn kết để hoàn thành tốt nhiệm vụ của Công ty.

3. Xây dựng Công ty luôn đạt các tiêu chí và được công nhận "Doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa" theo quy định tại Thông tư số 01/2012/TT-BVHTTDL ngày 18/01/2012 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

4. Xây dựng hình ảnh và uy tín Công ty với những ấn tượng tốt đẹp về giá trị văn hóa đặc trưng của Công ty trong xã hội, cộng đồng, tạo nên những lợi thế cạnh tranh cũng như quảng bá hình ảnh, thương hiệu bộ vé xổ số Ninh Thuận trong khu vực, đưa hoạt động kinh doanh của Công ty phát triển đúng định hướng, phù hợp với xu thế phát triển chung, hoàn thành tốt các chỉ tiêu kế hoạch đề ra, ổn định việc làm và tăng thu nhập cho người lao động;

5. Xây dựng những chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của Người quản lý, Người lao động Công ty, tạo ra môi trường làm việc có văn hóa với phong cách ứng xử giải quyết công việc khoa học, chuyên nghiệp, đạt hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh, trong quan hệ với đại lý, với khách hàng, với đối tác và với các cơ quan hữu quan khác. Xây dựng hình ảnh Người quản lý, Người lao động luôn đổi mới trong tư duy, sáng tạo trong cách làm, quyết tâm trong hành động, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm và đủ năng lực để hoàn thành nhiệm vụ.

Điều 4. Đặc trưng Văn hóa doanh nghiệp Công ty:

UY TÍN - THÂN THIỆN - TRUNG THỰC - HIỆU QUẢ

Điều 5. Tên gọi, trụ sở, logo, các thông tin quảng cáo

Theo Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty ban hành kèm theo Quyết định số 02/2017/QĐ-UBND ngày 10/01/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận, tên gọi, các thông tin và logo Công ty để quảng cáo được thể hiện như sau:

1. Tên đầy đủ: **CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN XỔ SỐ KIẾN THIẾT NINH THUẬN**

- Tên gọi tắt: **CÔNG TY XỔ SỐ KIẾN THIẾT NINH THUẬN**

- Tên tiếng Anh: **NinhThuan Lotterry Company Limited**

2. Trụ sở chính: số 32 đường 16 tháng 4, thành phố Phan Rang – Tháp Chàm, tỉnh Ninh Thuận;

- Điện thoại: 0259.3830155 Fax: 0259.3822707 - 3822708 - 3830380

- Website: **WWW.xosoninhthuan.com.vn**

- Email: **xosoninhthuan@ninhthuan.gov.vm**

3. Logo của Công ty:

	+ Dòng chữ "**XỔ SỐ KIẾN THIẾT NINH THUẬN**" và ngôi sao: màu đỏ; + Vòng tròn viền: màu xanh lam; + Lồng cầu: màu trắng trên nền xanh lam;

2. Tên Công ty, các thông tin và Logo của Công ty chỉ được sử dụng vào các mục đích của Công ty, không được sử dụng vào mục đích khác;

3. Người quản lý, Người lao động Công ty phải có trách nhiệm tôn trọng, bảo vệ thương hiệu, logo, những thành quả và những giá trị mà Công ty đã đạt được trong quá trình hình thành và phát triển.

Điều 6. Những hành vi sau đây bị cấm

1. Sử dụng chất ma túy và chất kích thích, gây nghiện khác trong bất kỳ trường hợp nào; Sử dụng, phát tán các ấn phẩm văn hóa đồi trụy, phản động, vi phạm thuần phong mỹ tục, các ấn phẩm bị Nhà nước cấm lưu hành, sử dụng;

2. Uống rượu bia trong giờ làm việc, trừ trường hợp được sự đồng ý của lãnh đạo Công ty vào các dịp Lễ, Tết, tiếp khách;

3. Tụ tập đông người để bàn tán ồn ào, ảnh hưởng công việc của người khác, các hành vi làm mất trật tự, an ninh nơi làm việc;

4. Nói tục, chửi thề, chửi bậy tại nơi làm việc và trong quan hệ với đồng nghiệp, khách hàng;

5. Thái độ hống hách, quát nạt, gây phiền hà, những nhiễu trong giao tiếp và ứng xử;

6. Cung cấp thông tin liên quan đến quá trình hình thành và hoạt động kinh doanh của Công ty khi chưa được sự đồng ý của Chủ tịch hoặc Giám đốc Công ty;

7. Các hành vi tiêu cực, tham ô, tham nhũng, lãng phí trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Công ty;

8. Các hành vi, thái độ, lời nói khác bị cấm theo quy định của pháp luật và nội quy, quy chế đang áp dụng tại Công ty.

Chương II
NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1:
LỄ PHỤC, TRANG PHỤC

Điều 7. Lễ phục

Lễ phục của Người quản lý, Người lao động là trang phục chính thức được sử dụng trong các nghi lễ, trong các cuộc họp trọng thể do Giám đốc Công ty quy định. Lễ phục gồm:

1. Lễ phục Nam: Quần tây, Áo sơmi dài tay, cà vạt (khi cần thiết sẽ yêu cầu mặc bộ Complê);

2. Lễ phục của Nữ: Bộ áo dài hoặc bộ Complê;

3. Huy hiệu Công ty (nếu có).

Điều 8. Trang phục

Trang phục của Người quản lý, Người lao động được Công ty trang cấp đồng bộ mỗi năm ít nhất 01 bộ để sử dụng thống nhất trong các ngày làm việc, các cuộc họp sơ, tổng kết. Cụ thể:

1. Trong giờ làm việc, Người quản lý, Người lao động phải mặc trang phục lịch sự, gọn gàng hoặc mặc đồng phục vào những ngày quy định (nếu có) và mang thẻ tên theo quy định của Công ty; không mặc áo phông (áo thun), trang phục có màu sắc lòe lẹt, hở hang, không mang dép lê (không có quai hậu) khi làm việc. Giám đốc Công ty quy định thống nhất các ngày trong tuần phải mặc trang phục do Công ty trang cấp;

2. Đối với nhân viên bảo vệ, trong giờ làm việc phải mặc đồng phục bảo vệ đã được trang cấp.

Điều 9. Thẻ tên Người quản lý, Người lao động và huy hiệu Công ty:

1. Thẻ tên Người quản lý, Người lao động do Công ty trang bị có các nội dung: Tên Công ty, họ tên, chức danh (hoặc công việc) đang đảm nhiệm của từng Người quản lý, Người lao động.

2. Người quản lý, Người lao động khi làm việc tại Văn phòng Công ty, Văn phòng đại diện các tỉnh và làm nhiệm vụ bên ngoài phải đeo thẻ do Công ty cấp;

3. Huy hiệu được Công ty trang cấp và quy định thời gian sử dụng (nếu có).

Mục 2:
GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA NGƯỜI QUẢN LÝ, NGƯỜI LAO ĐỘNG CÔNG TY

Điều 10. Quy tắc cơ bản về chào hỏi

1. Chào hỏi là một nghi thức quan trọng đầu tiên trong mối quan hệ làm việc, giao tiếp, ứng xử giữa các đồng nghiệp, với cấp dưới, với cấp trên, với khách hàng và với mọi người trong xã hội;

2. Người quản lý, Người lao động Công ty phải thể hiện thái độ chào hỏi thân thiện trong các mối quan hệ;

3. Việc chào hỏi phải được thực hiện đúng với tuổi tác, chức vụ, chức danh của từng cá nhân để thể hiện sự tôn trọng đối tác. Tùy theo những tình huống cụ thể của mối quan hệ mà có cách chào hỏi khác nhau, song phải phù hợp với phong tục, tập quán của người Việt Nam nói chung, của từng địa phương nói riêng;

4. Lời chào phải thể hiện thái độ thân thiện, chân thành và tùy theo từng đối tượng, hoàn cảnh có thể kèm theo cử chỉ bắt tay thân mật hoặc thể hiện sự tôn trọng.

Điều 11. Giao tiếp, ứng xử của Người quản lý, Người lao động Công ty

1. Trong khi làm việc, Người quản lý, Người lao động phải tuân thủ nghiêm túc nội quy, các quy chế, quy định của Công ty và các quy định của pháp luật có liên quan đến giao tiếp, ứng xử đối với khách hàng, cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp và nhân dân.

2. Trong giao tiếp, ứng xử phải phù hợp với thuần phong mỹ tục, có thái độ tôn trọng, lịch sự, sử dụng ngôn ngữ phải mạch lạc, rõ ràng, không nhại tiếng, giọng nói của các địa phương gây mất đoàn kết nội bộ hoặc tạo ra sự phân biệt dân tộc, kỳ thị tôn giáo.

Điều 12. Những nội dung cơ bản trong giao tiếp, ứng xử

1. Đối với khách hàng (đại lý, người mua vé số, người trúng thưởng hoặc nhân dân…)

Phải có thái độ tôn trọng, lịch sự, bảo vệ thương hiệu, uy tín kinh doanh của Công ty, luôn cố gắng làm hài lòng khách hàng. Tích cực cung cấp những thông tin cần thiết đầy đủ, chính xác để giới thiệu hoạt động kinh doanh của Công ty, nâng cao uy tín thương hiệu của Công ty với các đối tượng.

Người lao động công tác ở Văn phòng đại diện Công ty tại các tỉnh cần quan tâm tìm hiểu phong tục, tập quán, thị hiếu, thẩm mỹ và các vấn đề có liên quan đến lĩnh vực hoạt động kinh doanh của Công ty để có giải pháp ứng xử phù hợp, đồng thời báo cáo Công ty biết cùng xem xét giải quyết khi cần thiết;

Trong giao tiếp, ứng xử với nhân dân phải có thái độ nhã nhặn, tôn trọng, lắng nghe nguyện vọng, ý kiến của nhân dân; niềm nở, thân thiện, hướng dẫn, giúp đỡ và giải thích rõ ràng cặn kẽ các nội dung liên quan đến công việc của mình đang thực hiện hoặc liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty trong phạm vi quyền hạn được phép.

2. Đối với cấp dưới

Giao tiếp giữa cấp trên với cấp dưới là mối quan hệ chỉ đạo điều hành, hướng dẫn công việc, khuyến khích, thúc đẩy nhân viên làm việc tích cực để hoàn thành nhiệm vụ công tác được giao. Phải thể hiện đúng cương vị, trách nhiệm của mình, tính gương mẫu; thái độ ứng xử phải nhã nhặn, chân thành, thẳng thắn, giữ gìn, bảo vệ uy tín của cấp dưới.

3. Đối với đồng nghiệp

Trong giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp phải trung thực, chân thành, thân thiện, thể hiện sự hợp tác, giúp đỡ lẫn nhau để xây dựng đoàn kết nội bộ tốt nhất, cùng hoàn thành nhiệm vụ chung của Công ty, trong đó có nhiệm vụ của mỗi người;

Thể hiện thái độ tích cực, nghiêm túc trong việc tiếp thu ý kiến đóng góp, tránh hoài nghi, châm biếm, tự ái cá nhân; Trong góp ý phê bình đồng nghiệp phải luôn trên tinh thần xây dựng, khách quan, trung thực, đúng lúc, đúng nơi, vì tập thể, vì công việc và vì sự tiến bộ của đồng nghiệp.

4. Đối với cấp trên

Trong giao tiếp, quan hệ với cấp trên được hiểu là sự phản hồi thông tin, báo cáo công việc của cá nhân hay tập thể cấp dưới lên cấp trên quản lý trực tiếp hoặc cấp lãnh đạo cao hơn theo yêu cầu nhiệm vụ công tác được giao. Phải đảm bảo

nguyên tắc: Phục tùng các mệnh lệnh, chỉ thị, quyết định của cấp trên theo đúng chức trách nhiệm vụ được giao; thể hiện đúng vai trò công tác của mình; ứng xử phải đúng mực, thái độ tôn trọng, thẳng thắn và trung thực.

Điều 13. Giao tiếp, ứng xử trên điện thoại, thư điện tử hoặc trên các phương tiện thông tin truyền thông khác (nếu có)

Người quản lý, Người lao động Công ty khi sử dụng điện thoại cố định, điện thoại di động, thư điện tử hoặc trên các phương tiện thông tin truyền thông khác để giao dịch phục vụ công tác đều phải có thái độ gọi, thưa nhã nhặn, lịch sự và tôn trọng người đối thoại; phải kịp thời xưng rõ tên, chức danh công việc của mình. Trong quá trình giao dịch phải lựa chọn thông tin chính xác, trung thực và đầy đủ để trả lời hoặc tiếp nhận nhằm có kết quả giao dịch tốt nhất. Khi cần chấm dứt cuộc đàm thoại cần báo cho họ biết trước, cần sử dụng lời cám ơn trước khi chấm đứt giao dịch; Tuyệt đối không được tự động cắt điện thoại đột ngột khi đang đàm thoại.

Chấp hành nghiêm túc các quy định của Đảng, Nhà nước, Công ty về quy chế quản lý. sử dụng mạng, thư điện tử và các hình thức trao đổi thông tin điện tử khác.

Mục 3:
THỰC HIỆN NHIỆM VỤ, CÔNG TÁC ĐƯỢC GIAO

Điều 14. Thời gian làm việc

1. Thời gian làm việc trong ngày, trong tuần và thời gian làm thêm giờ được thực hiện quy định trong Thỏa ước lao động tập thể đã được ký kết;

2. Người quản lý, Người lao động phải tự giác chấp hành nghiêm túc thời gian làm việc theo quy định của Công ty.

Điều 15. Tinh thần thái độ, đạo đức đối với công việc

1. Khi làm nhiệm vụ công tác, Người quản lý, Người lao động phải phát huy tinh thần trách nhiệm cao, thái độ làm việc tập trung, toàn tâm, toàn ý, sức lực và trí tuệ vào công việc nhằm đảm bảo chất lượng và hiệu quả thực thi nhiệm vụ, đúng quy trình, quy định hoặc thao tác nghiệp vụ đã được quy định, thể hiện tính khoa học, chuyên nghiệp;

2. Phải có tinh thần tôn trọng đồng nghiệp, hợp tác giúp đỡ và tạo điều kiện cho nhau để cùng hoàn thành tốt nhiệm vụ công tác được giao;

3. Khi làm việc với cấp trên phải báo cáo trung thực, chính xác, rõ ràng, đề xuất ý kiến biện pháp giải quyết công việc khi cần thiết;

4. Phải có tinh thần, thái độ cầu thị trong việc nghiên cứu, học tập nâng cao trình độ mọi mặt, kinh nghiệm thực tiễn để có kiến thức, kỹ năng và sự năng động, sáng tạo trong hoạt động kinh doanh nhằm phục vụ tốt nhất cho mục tiêu, nhiệm vụ chính trị của Công ty;

Điều 16. Giao Trưởng phòng Tổ chức - Lao động Công ty xây dựng Bộ quy tắc văn hóa ứng xử kèm theo, để cụ thể hóa các nội dung quy định tại Chương II Quy chế này.

Chương III
CÁC NGHI LỄ VÀ BỐ TRÍ NƠI LÀM VIỆC

Mục 1:
TREO QUỐC KỲ, ĐẢNG KỲ

Điều 17. Treo Quốc kỳ, Đảng kỳ

1. Vị trí treo Quốc kỳ, Đảng kỳ:

a) Quốc kỳ và Đảng kỳ được treo ở nơi trang trọng nhất trước Công ty.

b) Tại các Văn phòng đại diện tùy theo vị trí mặt tiền để treo Quốc kỳ nhưng phải bảo đảm tính trang trọng nhất.

2. Treo Quốc kỳ

a) Tại Văn phòng Công ty:

Quốc kỳ kèm theo Cờ chuối nhiều màu được treo vào các dịp sau:

- Các ngày Lễ, Tết theo quy định của Nhà nước và UBND tỉnh Ninh Thuận;
- Các dịp Hội nghị quan trọng của Công ty,;
- Kỷ niệm ngày thành lập Công ty;

b) Tại Văn phòng đại diện các tỉnh:

Treo Quốc kỳ vào các ngày Lễ theo quy định của Nhà nước hoặc chính quyền địa phương.

3. Treo Đảng kỳ

Đảng kỳ được treo tại Văn phòng Công ty vào các dịp: Kỷ niệm ngày thành lập Đảng Cộng sản Việt Nam, các ngày Đại hội đại biểu Đảng toàn quốc, Đại hội đại biểu Đảng bộ tỉnh, Đại hội Đảng bộ khối Doanh nghiệp, Đại hội của Đảng bộ Công ty hoặc khi có quy định treo Đảng kỳ của Đảng cấp trên;

4. Hội trường chính của Công ty

a) Hội trường chính của Công ty được trang trí đầy đủ các bảng tên Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Quốc kỳ, tượng Chủ tịch Hồ Chí Minh, tên Công ty tại các vị trí theo quy định của Nhà nước.

b) Tùy theo tính chất nội dung cuộc họp, Hội nghị, buổi lễ mà thay đổi bảng tên Nước thành bảng "Đảng Cộng sản Việt Nam quang vinh muôn năm"; treo Quốc kỳ và Đảng kỳ; các nội dung khác có liên quan như ảnh Các Mác, Lê Nin, tượng Chủ tịch Hồ Chí Minh, biểu tượng Công đoàn, Đoàn Thanh niên,... cho phù hợp và đúng quy định về nghi lễ.

Mục 2:
NƠI LÀM VIỆC

Điều 18. Bảng tên Công ty và Văn phòng đại diện tại các tỉnh

1. Bảng tên Công ty:

a) Bảng tên Công ty được ghi đầy đủ gồm: Công ty TNHH một thành viên Xổ số Kiến thiết Ninh Thuận bằng tiếng Việt và logo hình lồng cầu;

b) Bảng tên Công ty được gắn ở phía trước lầu I nhà làm việc chính, tại vị trí trung tâm, trang trọng và dễ nhìn;

2. Bảng tên Văn phòng đại diện:

a) Bảng tên Văn phòng đại diện tại các tỉnh cơ bản có các nội dung sau: Tên Công ty, tên Văn phòng đại diện, địa chỉ, số điện thoại, số Fax.

b) Bảng tên Văn phòng đại diện được gắn phía trước nhà làm việc của Văn phòng, ở độ cao dễ nhìn nhất.

3. Bảng quảng cáo, quảng bá thương hiệu, hoạt động của Công ty:

Tùy theo tính chất, yêu cầu của hoạt động quảng cáo, quảng bá thương hiệu, hoạt động của Công ty trong từng thời kỳ mà đặt, gắn các bảng hiệu cho phù hợp tại các vị trí được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Điều 19. Phòng làm việc

1. Phòng làm việc của Người quản lý, Người lao động tại Văn phòng Công ty phải có gắn bảng tên phản ảnh đầy đủ chức năng, nhiệm vụ của phòng; Các chức danh từ Trưởng phòng trở lên nếu được bố trí phòng làm việc riêng phải gắn tên chức danh đang đảm nhận; Tùy theo yêu cầu công tác và quan hệ giao dịch, việc gắn bảng có ghi họ tên, chức danh, công vệc đang đảm nhiệm trên bàn làm việc của mỗi Người quản lý, Người lao động do Giám đốc quy định;

2. Đối với Văn phòng đại diện các tỉnh, tùy theo tình hình thực tế do Trưởng Văn phòng đại diện bố trí nơi làm việc của Người lao động cho phù hợp; Khi cần thiết có thể ghi bảng tên công việc trên bàn làm việc của mỗi Người lao động để tiện quan hệ giao địch với khách hàng.

3. Trong phòng làm việc, nơi làm việc phải đảm bảo sắp xếp bàn ghế, tài liệu, phương tiện, thiết bị phục vụ cho công việc gọn gàng, ngăn nắp và thuận tiện cho các thao tác khi làm nhiệm vụ.

Điều 20. Khu vực để các phương tiện giao thông

1. Tại Văn phòng Công ty:

Tất cả phương tiện ô tô, phương tiện đi lại của Người quản lý, Người lao động Công ty và của khách đến liên hệ công tác hoặc khách hàng đến nhận thưởng phải đậu, đỗ đúng nơi quy định và không làm cản trở các hoạt động khác của Công ty theo Quy chế sử dụng phương tiện ô tô đang áp dụng tại Công ty, bảo đảm an toàn, trật tự, không làm cản trở công tác phòng chống cháy nổ.

2. Tại Văn phòng đại diện các tỉnh do Trưởng Văn phòng đại diện bố trí vị trí để xe của Người lao động hoặc khách đến liên hệ công tác, đại lý, khách hàng đến nhận thưởng nhằm đảm bảo các yêu cầu tại khoản 1 Điều này.

Chương IV
ỨNG XỬ CỦA CÔNG TY

Mục 1:
ỨNG XỬ CỦA CÔNG TY ĐỐI VỚI NGƯỜI QUẢN LÝ, NGƯỜI LAO ĐỘNG

Điều 21. Thực hiện các chế độ chính sách

1. Công ty đảm bảo nghĩa vụ thực hiện đúng, đầy đủ các chế độ, chính sách và các quy định của pháp luật đối với Người quản lý, Người lao động Công ty.

2. Công ty cụ thể hóa việc thực hiện khoản 1 Điều này thông qua các quy chế, quy định, Hợp đồng lao động, Thỏa ước lao động tập thể và các văn bản khác có liên quan đang áp dụng tại Công ty. Những nội dung không quy định trong các văn bản này được thực hiện theo quy định của Nhà nước hiện hành.

Điều 22. Quà tặng

1. Công ty trực tiếp thực hiện hoặc phối hợp với các đoàn thể quần chúng của Công ty tặng quà bằng tiền hoặc hiện vật cho Người quản lý, Người lao động Công ty theo Quy chế quản lý và sử dụng Quỹ phúc lợi đang áp dụng tại Công ty

2. Phân cấp thực hiện:

- Đối với Người lao động từ cấp Phó Trưởng phòng và tương đương trở xuống do Trưởng phòng đó thực hiện theo ủy quyền;

- Đối với Người quản lý, Người lao động từ cấp Trưởng phòng và tương đương trở lên do Giám đốc Công ty phân công thực hiện;

- Đối với Người lao động tại Văn phòng đại diện, Giám đốc Công ty ủy quyền cho Trưởng Văn phòng đại diện trực tiếp thực hiện;

- Các trường hợp khác do Giám đốc Công ty quyết định.

Điều 23. Tổ chức học tập, tham quan, nghỉ mát, điều dưỡng phục hồi sức khỏe cho Người quản lý, Người lao động

1. Căn cứ yêu cầu nhiệm vụ kinh doanh và xây dựng Công ty, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng lao động trong từng thời kỳ, Chủ tịch hoặc Giám đốc Công ty quyết định việc cử Người quản lý, Người lao động tham gia học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị hoặc các lớp bồi dưỡng trong và ngoài tỉnh; những trường hợp có nhu cầu học tập nâng cao trình độ ngoài kế hoạch của Công ty do lãnh đạo Công ty quy định;

2. Tùy theo điều kiện và tình hình hoạt động kinh doanh hàng năm, Giám đốc Công ty phối hợp với BCH Công đoàn tổ chức cho Người quản lý, Người lao động đi tham quan học tập kinh nghiệm, đi nghỉ mát hoặc nghỉ dưỡng để phục hồi sức khỏe nhằm nâng cao trình độ hiểu biết thực tiễn và tăng cường sức khỏe cho Người quản lý, Người lao động.

3. Việc tổ chức học tập, tham quan, nghỉ mát hoặc nghỉ dưỡng để phục hồi sức khỏe được quy định trong Thỏa ước lao động tập thể, trong Quy chế quản lý, sử dụng Quỹ phúc lợi và quy chế khác của Công ty.

Điều 24. Ứng xử của Công ty đối với Người quản lý, Người lao động và gia đình khi gặp ốm đau, thương tật, qua đời

1. Công ty tổ chức thăm hỏi, động viên và tặng quà khi Người quản lý, Người lao động bị ốm đau, thương tật hoặc gặp khó khăn trong cuộc sống. Tùy theo tình hình và khả năng, Công ty tạo điều kiện thuận lợi về thời gian, vật chất để Người quản lý, Người lao động điều trị và phục hồi sức khỏe, tiếp tục công tác.

2. Công ty tổ chức thăm hỏi, động viên, tặng quà cho gia đình của Người quản lý, Người lao động (bao gồm vợ hoặc chồng, con đẻ, con nuôi hợp pháp, cha mẹ vợ hoặc cha mẹ chồng) khi bị ốm đau, bệnh tật;

3. Công ty tổ chức thăm hỏi, phúng viếng Người quản lý, Người lao động hoặc thân nhân của Người quản lý, Người lao động; Công ty bố trí phương tiện đi lại phục vụ đưa người quá cố về nơi an nghỉ cuối cùng khi có nhu cầu của gia đình.

4. Giám đốc quy định cụ thể về nguồn tài chính, mức hỗ trợ để thực hiện các nội dung của Điều này sau khi có chủ trương của Chủ tịch Công ty và tham khảo với BCH Công đoàn.

Điều 25. Tương thân tương ái, hỗ trợ giúp đỡ lẫn nhau những lúc khó khăn hoạn nạn

1. Công ty ủng hộ và vận động Người quản lý, Người lao động tự nguyện phát huy cao độ tinh thần "tương thân tương ái", "lá lành đùm lá rách" để giúp đỡ Người quản lý, Người lao động hoặc gia đình về tinh thần và vật chất khi bị ốm đau, bệnh tật hiểm nghèo hoặc gặp hoàn cảnh khó khăn vượt quá khả năng bản thân và đang cần sự hỗ trợ giúp đỡ của cộng đồng.

2. Công đoàn là tổ chức trung tâm để vận động Người quản lý, Người lao động tự nguyện thực hiện hoạt động này khi cần thiết.

Mục 2:
ỨNG XỬ CỦA CÔNG TY ĐỐI VỚI ĐỊA PHƯƠNG, MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI

Điều 26. Ứng xử với địa phương

Công ty cam kết không ngừng phấn đấu xây dựng đơn vị vững mạnh, hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ, công tác được cấp có thẩm quyền giao, các nghĩa vụ đối với Nhà nước, địa phương trong quá trình tổ chức hoạt động kinh doanh và xây dựng Công ty, góp phần vào sự phát triển kinh tế – xã hội tỉnh nhà trong sự nghiệp đổi mới, thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Điều 27. Ứng xử với môi trường

Công ty cam kết trách nhiệm bảo đảm hoạt động kinh doanh của Công ty luôn an toàn đối với môi trường, bảo vệ tài nguyên theo đúng chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước; đồng thời tuyên truyền, vận động Người quản lý, Người lao động và gia đình tích cực làm tốt công tác bảo vệ sự trong lành của môi trường, bảo vệ tài nguyên cho các thế hệ mai sau trong phạm vị trách nhiệm, quyền hạn của Công ty.

Điều 28. Ứng xử với xã hội

Tích cực tham gia và vận động Người quản lý, Người lao động Công ty hưởng ứng tham gia các hoạt động an sinh xã hội, từ thiện và phong trào khác do ngành, địa phương phát động; chung tay hỗ trợ cộng đồng xã hội cùng phát triển theo chủ trương của tỉnh trong phạm vi, điều kiện phù hợp với tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 29. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Đề nghị Đảng ủy Công ty tăng cường sự lãnh chỉ đạo của Đảng trong lồng ghép với nghị quyết chuyên đề có liên quan để thực hiện nhằm hoàn thiện các yêu cầu xây dựng đội ngũ Người quản lý, Người lao động Công ty trong thời gian đến;

2. Trách nhiệm của Giám đốc Công ty:

a) Trên cơ sở chủ trương của Chủ tịch Công ty, Giám đốc có trách nhiệm tổ chức, duy trì để Người quản lý, Người lao động thực hiện tốt các nội dung tại Quy chế này và các quy định khác có liên quan đang áp dụng tại Công ty phù hợp với quy định của pháp luật Nhà nước hiện hành;

b) Chỉ đạo Trưởng phòng Tổ chức - Lao động hướng dẫn và theo dõi tổng hợp kết quả thực hiện để giúp Chủ tịch Công ty sửa đổi, bổ sung các tiêu chí Văn hóa doanh nghiệp vào Quy chế này và từng bước hoàn thiện thành những chuẩn mực văn hóa truyền thống của Công ty;

2. Trách nhiệm của BCH Công đoàn:

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên tích cực tham gia xây dựng và thực hiện các nội dung của Quy chế này, góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện văn hóa doanh nghiệp trong thời kỳ hội nhập, góp phần xây dựng Công ty trở thành "Doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa";

3. Trách nhiệm của Người quản lý, Người lao động:

Phát huy tốt vai trò tích cực trong việc tham gia xây dựng và thực hiện các tiêu chí Văn hóa doanh nghiệp trở thành những chuẩn mực văn hóa truyền thống với những nét đặc trưng riêng của Công ty trên con đường xây dựng Công ty phát triển.

Điều 30. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Bãi bỏ các nội dung có liên quan đã ban hành trước đây trái với Quy chế này.

2. Các đối tượng quy định tại Điều 1 Quy chế này có trách nhiệm thi hành.

3. Sau 01 năm thực hiện, Đảng ủy Công ty chỉ đạo, phòng Tổ chức–Lao động tham mưu Giám đốc phối hợp với BCH Công đoàn xem xét trình Chủ tịch Công ty sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

CHỦ TỊCH

M.S.D.N: 4500135891 - C.T.T.N.H.H - CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN XỔ SỐ KIẾN THIẾT NINH THUẬN - TP. PHAN RANG-T. CHAM-T. NINH THUẬN

Nguyễn Khoa Hào

UBND TỈNH NINH THUẬN
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN XỔ SỐ KIẾN THIẾT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN HÓA

(Thuộc Quy chế Văn hóa doanh nghiệp của Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Xổ số Kiến thiết Ninh Thuận)

I. LỜI NÓI ĐẦU

1. Quy tắc ứng xử văn hoá là một phần của Quy chế Văn hóa doanh nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-XSKT ngày tháng năm 2017 của Chủ tịch Công ty, là một trong những nhân tố quan trọng góp phần xây dựng hình ảnh của Công ty, được tạo ra thông qua các mối quan hệ trong Công ty, giữa cấp trên với cấp dưới, giữa các đồng nghiệp với nhau, giữa con người với công việc, được xây dựng trên những giá trị chung của doanh nghiệp, duy trì, phát triển bền vững sẽ tạo ra mối liên kết chặt chẽ trong toàn Công ty, hướng tới đặc trưng của Văn hóa Công ty:

"UY TÍN - THÂN THIỆN - TRUNG THỰC - HIỆU QUẢ ".

2. Xây dựng Văn hóa ứng xử Công ty là xây dựng và thực hiện các nguyên tắc, quy tắc, chuẩn mực ứng xử trong nội bộ, những nghi lễ, nghi thức,…phản ảnh đời sống, sinh hoạt và mức độ "*có văn hóa của Công ty, của mỗi người*", phù hợp với những đặc trưng riêng của Văn hóa Công ty, phù hợp với văn hóa ứng xử của cộng đồng, xã hội, được gọi chung là Bộ Quy tắc ứng xử văn hóa của Công ty.

3. Bộ Quy tắc ứng xử văn hóa của Công ty hướng tới mục tiêu lấy con người làm trung tâm, không những kích thích lao động với năng suất, chất lượng và hiệu quả, tạo sự đồng thuận, gắn kết, hiệp đồng tập thể trong nội bộ, mà còn giúp cho mỗi cá nhân trong Công ty ngày càng hoàn thiện mình để hoàn thành tốt chức trách, nhiệm vụ, tạo dựng được lòng tin đối với lãnh đạo và đồng nghiệp, tạo nên sức mạnh chung để Công ty phát triển bền vững.

II. NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN:

Bộ Quy tắc (nguyên tắc) ứng xử văn hóa trong Công ty TNHH một thành viên Xổ số Kiến thiết Ninh Thuận được cụ thể hóa từ những mối quan hệ ứng xử quy định tại Quy chế Văn hóa doanh nghiệp, gồm những nội dung cơ bản sau:

A) Những Quy tắc (nguyên tắc) ứng xử cơ bản:

1. Người quản lý, Người lao động phải:

a) Tuân thủ nguyên tắc tập trung dân chủ, chỉ đạo điều hành hoạt động kinh doanh theo quy định của pháp luật, Điều lệ tổ chức và hoạt động Công ty, Quy chế làm việc của Công ty;

b) Tự giác tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định của Công ty và đạo đức nghề nghiệp khi làm việc. Sẵn sàng nhận nhiệm vụ và phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao trên từng vị trí công tác. Nêu cao tinh thần dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm;

c) Gương mẫu, 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 với chất lượng, hiệu quả cao nhất;

d) Nắm vững pháp luật, thông thạo nghiệp vụ, bản lĩnh vững vàng, động cơ 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 các giải pháp vào hoạt động kinh doanh của Công ty;

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 khiêm nhường, lịch sự, chuyên nghiệp;

g) Biết tôn trọng bản thân và tôn trọng người khác;

h) 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;

i) Tùy theo điều kiện, hoàn cảnh cụ thể, khi giao tiếp trực tiếp cần thực hiện nghi thức bắt tay văn minh, lịch sự;

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

l) Giữ gìn cảnh quan môi trường, Người quản lý, Người lao động tự sắp xếp bàn làm việc và phòng làm việc gọn gàng, sạch sẽ. Theo yêu cầu công việc, Người lao động tiếp khách đúng nơi quy định, không tiếp khách trong phòng làm việc, khu vực kho vé phát hành. Khi cần trao đổi công việc, nói với âm lượng vừa đủ nghe, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh;

m) Dũng cảm đấu tranh với mọi thói hư tật xấu trong Công ty;

n) Trong và ngoài giờ làm việc không có lời nói, hành động bất bình thường, thiếu văn minh lịch sự, không nói tục, cư xử suồng sã, hay có hành động đe dọa đồng nghiệp, cấp dưới tại nơi làm việc;

o) Chấp hành nghiêm thời giờ làm việc, nghỉ ngơi theo quy định. Không đi muộn, về sớm, tự ý bỏ vị trí công tác trong giờ làm việc. Không vứt rác bừa bãi, không làm việc riêng, tụ tập, tán gẫu. Phải xin phép người quản lý trực tiếp khi cần nghỉ làm hoặc đi làm muộn.

2. Quy tắc ứng xử giữa lãnh đạo với lãnh đạo

a) Công ty làm việc theo chế độ Thủ trưởng, thực hiện đúng, đầy đủ các chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mỗi người và các mối quan hệ theo quy định tại Điều lệ tổ chức và hoạt động, Quy chế làm việc và quy định khác có liên quan;

b) Khi giải quyết công việc phải thể hiện thái độ giao tiếp chuyên nghiệp, khiêm nhường, lịch sự, trên tinh thần hợp tác vì lợi ích của Công ty;

c) Trong điều hành, xử lý công việc theo sự phân công chức trách, nhiệm vụ; chủ động phối hợp, thống nhất để xử lý các vấn đề có liên quan đến hoạt động chung của Công ty; thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo quy định.

3. Quy tắc ứng xử giữa lãnh đạo với nhân viên (gọi chung là giữa cấp trên với cấp dưới)

a) Cấp trên phải xây dựng và thực hiện nghệ thuật lãnh đạo, thu phục cấp dưới tự giác thực hiện chức trách, nhiệm vụ bằng chính hành động gương mẫu của mình trước nhân viên; dùng hành vi, hành động của mình để thay đổi suy nghĩ, hành động của cấp dưới;

b) Thể hiện tinh thần dám làm, dám chịu trách nhiệm, tôn trọng cấp dưới trong mối quan hệ làm việc chung. Luôn tạo điều kiện cho mỗi cá nhân phát triển và có cơ hội thăng tiến; Tuyển chọn, dùng người đúng việc, đúng chỗ để phát huy tốt nhất khả năng làm việc của cấp dưới, tạo động lực để cấp dưới phát triển tài năng, say mê, hết lòng, hết sức đối với nhiệm vụ được giao; Chỉ xem xét bổ nhiệm vào vị trí lãnh đạo những người có phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn, uy tín và có khả năng lãnh đạo;

c) Trong điều hành, xử lý công việc: cấp trên phải giao việc cụ thể cho từng người thuộc phạm vi mình quản lý. Yêu cầu cấp dưới phải thông thạo về chuyên môn, trung thực, tận tâm, có trách nhiệm cao với công việc để đề xuất, tham mưu cấp trên cách giải quyết hiệu quả nhất. Đồng thời cấp trên cũng cần có thái độ nhiệt huyết để khuyến khích, khơi dậy tinh thần làm việc năng động, sáng tạo của cấp dưới;

d) Có thái độ đúng mực để cấp dưới trình bày, trao đổi những suy nghĩ, thắc mắc và kiến nghị của mình đối với cấp trên; Cần thể hiện thái độ lắng nghe, tiếp thu ý kiến với tinh thần cầu thị và giải quyết thỏa đáng những đề xuất, ý kiến phản hồi của cấp dưới; Khi cần giải thích, hướng dẫn, giúp đỡ cấp dưới thì nội dung giải thích, hướng dẫn cần rõ ràng, cụ thể và đúng các quy định về nội dung có liên quan đến công việc;

đ) Có thái độ khôn khéo, kiên quyết khi giải quyết, xử lý những trường hợp nhạy cảm. Không có hành vi, lời nói khiếm nhã, thiếu tôn trọng (nhất là đối với người lớn tuổi hơn), thái độ đánh giá vội vàng khi cấp dưới chưa hiểu hoặc làm chưa đúng nội dung công việc được giao; Phải biết khen, khuyến khích, động viên hoặc phê bình cấp dưới đúng lúc, đúng chỗ và có lý, có tình; Chuẩn mực trong việc giải quyết, xử lý dứt điểm những vướng mắc trong nội bộ dù là nhỏ nhất;

e) Đảm bảo thực hiện chế độ thưởng, phạt công minh, công bằng trên cơ sở phù hợp với lợi ích chung của tập thể, của Công ty nhằm khuyến khích, động viên cấp dưới làm việc tốt hơn, hiệu quả hơn, đồng thời để người có sai lầm khuyết điểm nhận thức đúng đắn, có thái độ phấn đấu khắc phục để tiến bộ; Tuyệt đối không lồng động cơ cá nhân, không có thái độ và hành vi trù dập cấp dưới;

g) Lãnh đạo cần đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện (hoặc có thể gật đầu, mỉm cười đáp lại) khi cấp dưới chào mình. Người lãnh đạo luôn thực hiện: "Biết chào – Biết cười – Biết quan tâm – Biết chia sẻ".

4. Quy tắc ứng xử giữa nhân viên với lãnh đạo (gọi chung là giữa cấp dưới với cấp trên)

a) Luôn xây dựng niềm tin tưởng, tôn trọng vai trò lãnh đạo, quản lý của cấp trên; Có thái độ nghiêm túc khi giao tiếp với cấp trên, chủ động chào hỏi khi gặp cấp trên. Cấp dưới phải tích cực phấn đấu để tự khẳng định được vai trò, khả năng

của mình trong công việc, thực sự trở thành người hỗ trợ, tham mưu giúp việc đắc lực cho cấp trên trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao;

b) Chấp hành nghiêm các ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn và hoàn thành mọi nhiệm vụ được phân công. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ, quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định;

c) Cần có thái độ thẳng thắn, trung thực và chân thành trong các mối quan hệ ứng xử với cấp trên, nhất là trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong nội dung 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, hoặc làm ảnh hưởng lợi ích chung, hoặc không phù hợp với thực tế thì phải báo cáo ngay với người ra quyết định. 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.

5. Quy tắc ứng xử giữa nhân viên với nhân viên (đồng nghiệp)

5.1. Ứng xử với đồng nghiệp cùng đơn vị

a) Chân thành, hợp tác và tin cậy lẫn nhau trong thực thi nhiệm vụ và trong các mối quan hệ với đồng nghiệp. Sẵn sàng hỗ trợ, giúp sức lẫn nhau để hoàn thành nhiệm vụ; Đồng cảm và chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác và cuộc sống. Cùng đồng nghiệp xây dựng sự đồng thuận, đoàn kết, tạo lập mối quan hệ lao động hài hòa, thân thiện vì mục tiêu chung của tập thể, của Công ty;

b) Có thái độ niềm nở chào hỏi khi gặp đồng nghiệp và chào tạm biệt trước khi chia tay, khi rời Công ty;

c) 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.

d) Tích cực chia sẻ thông tin, kiến thức và kinh nghiệm với đồng nghiệp để học hỏi, giúp nhau cùng tiến bộ và hoàn thành nhiệm vụ được phân công; không ngừng nâng cao năng lực công tác chuyên môn, kể cả việc hiểu biết lĩnh vực công việc mình không đảm nhiệm, để có thể hỗ trợ thực hiện khi có yêu cầu;

đ) 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 nhiệm vụ. Khi chưa đồng thuận quan điểm phải báo cáo với cấp trên trực tiếp giao việc để xem xét, giải quyết.

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

5.2. Ứng xử với đồng nghiệp khác đơn vị

a) Cần 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;

b) 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 có hành động thiếu hợp tác giải quyết công việc phải kịp thời báo cáo người phụ trách của các bên liên quan.

6. Quy tắc ứng xử với công việc

6.1. Trong điều hành và thực thi nhiệm vụ

a) Người quản lý, Người lao động Công ty phải tự giác chấp hành nghiêm đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, các quy chế, Nội quy lao động, kỷ luật lao động, những quy định về vệ sinh an toàn lao động, phòng chống cháy nổ,…;

b) Có ý thức trách nhiệm trong công tác, thường xuyên học tập nâng cao trình độ, chủ động, sáng tạo để hoàn thành tốt chức trách, nhiệm vụ; Phải mạnh dạn thử sức với những công việc mới, thách thức mới để chứng tỏ khả năng của mình với cấp trên; Trong quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ luôn tuân thủ nghiêm túc chế độ, quy trình làm việc theo các tại Quy chế đang áp dụng tại Công ty;

c) Thể hiện thái độ tôn trọng công việc bằng chính tinh thần trách nhiệm của mình đối với công việc được giao; Chấp hành sự điều động, phân công công tác của cấp trên và thực hiện đúng kế hoạch, tiến độ với sự sáng tạo và nỗ lực cao nhất. Không được trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm khi làm sai hoặc mắc lỗi, bằng cách làm việc tốt hơn, đảm bảo không để xảy ra lần nữa;

d) Khi thực thi nhiệm vụ phải phối hợp với cá nhân, bộ phận 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 đơn vị, cá nhân liên quan;

đ) Khi đến làm việc với cấp trên nếu cấp trên đang làm việc với đối tác hoặc người khác có vị trí cao hơn mình thì không được tự ý xen ngang, nói trước khi chưa được hỏi; Trong trường hợp cần gấp phải xin phép cấp trên cho phép trình bày trước, khi có sự đồng ý của cấp trên mới được báo cáo;

e) Trong các cuộc làm việc với đối tác hoặc khách đến liên hệ công tác với cấp trên mà được mời tham dự, ở vị trí cấp dưới không được tự ý nói xen ngang, nói khi không được hỏi; Trong trường hợp cần thiết và có sự đồng ý của cấp trên mới được phép trình bày ý kiến của mình có liên quan đến công việc đang làm;

g) Trong các cuộc họp nội bộ, người được mời tham dự được phát biểu ý kiến theo sự điều hành của người chủ trì; không được nói xen, nói đệm; không được tự ý phát biểu khi đang có người phát biểu hoặc khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì;

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

i) Luôn có thái độ cầu thị, thẳng thắn, lắng nghe góp ý xây dựng của cấp trên, đồng nghiệp đồng thời chân thành tham gia đóng góp ý kiến trong công việc;

k) Đảm bảo xử lý công việc trong thời gian nhanh nhất. 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;

l) Phòng làm việc phải gọn gàng, sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh nơi làm việc và môi trường xung quanh. Tích cực tham gia công tác vệ sinh nơi làm việc;

m) Tích cực tu dưỡng, rèn luyện phẩm chất đạo đức cách mạng, đạo đức nghề nghiệp, xây dựng mối đoàn kết nội bộ tốt; Thực hiện nếp sống văn hoá, lành mạnh, cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư; Xây dựng cuộc sống trong sáng, giản dị, gần gũi, đoàn kết, nhân ái, yêu thương giúp đỡ mọi người;

n) Nghiêm cấm uống rượu, bia (hoặc các loại đồ uống khác có nồng độ cồn tương đương) trong giờ làm việc, giờ nghỉ trưa của ngày làm việc, ngày trực hoặc đang đi làm nhiệm vụ ngoài Công ty, trừ những người được cấp trên phân công tiếp khách.

6.2. Quy tắc ứng xử trong sử dụng và bảo quản tài sản, phương tiện, trang thiết bị làm việc

a) Bảo quản, giữ gìn và sử dụng đúng mục đích, tiết kiệm tránh lãng phí tài sản, phương tiện, trang thiết bị của Công ty là trách nhiệm chung của mọi người;

b) Đối với các tài sản, phương tiện, trang thiết bị giao riêng cho từng cá nhân phải được sử dụng hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí;

c) Hết giờ làm việc, Người quản lý, Người lao động phải tắt hết các thiết bị điện, kiểm tra an toàn phòng, chống cháy nổ và khóa cửa trước khi ra về;

d) Không sử dụng các tài sản, phương tiện, trang thiết bị trong Phòng, Văn phòng đại diện hoặc được giao để phục vụ công tác vào mục đích của cá nhân. Không được mang tài sản, phương tiện, trang thiết bị của Công ty ra khỏi cơ quan nếu chưa được cấp có thẩm quyền cho phép.

6.3. Quy tắc ứng xử trong bảo mật thông tin và chế độ bảo mật khác

a) Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định về bảo mật thông tin và chế độ bảo mật của Công ty; Bảo đảm thực hiện đúng quy định của Nhà nước, của Công ty về công tác văn thư, lưu trữ tài liệu;

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;

c) Thực hiện nghiêm Quy chế quản lý, vận hành, sử dụng và cung cấp thông tin trên trang thông tin điện tử của Công ty.

7. Quy tắc 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. Trường hợp bất đồng giữa cá nhân với cá nhân trở thành mâu thuẫn nội bộ thì người đứng đầu đơn vị đó và Giám đốc Công ty 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, chia rẽ, gây mất đoàn kết nội bộ.

B) Những Quy tắc (Quy ước) ứng xử văn hóa phổ biến cần thực hiện:

1. Cách chào hỏi:

Đứng với tư thế đĩnh đạc, hướng mắt nhìn đối tượng thể hiện sự tôn trọng; Giữ tư thế lưng thẳng, gật đầu chào; Miệng mỉm cười (kết hợp ánh mắt vui tươi) thể hiện sự thân thiện, thiện chí khi chào hỏi; Khi người được chào hỏi đang bận giao tiếp với người khác, chỉ cần cười hoặc gật đầu chào thể hiện sự nhận biết đối tượng;

Chào hỏi theo từng đối tượng:

a) Đối tượng là đại lý, khách hàng, khách đến quan hệ công tác, ...

- Cách chào: Xin chào Ông/Bà/Anh/Chị/Em; Có thể bắt tay, cười khi chào và kèm theo câu hỏi: "Tôi có thể giúp gì cho……..";
- Thời điểm chào: Khi đối tượng đến và khi đối tượng về.

b) Đối tượng là cấp trên:

- Cách chào: Xin chào Anh/Chị (hoặc chào theo chức danh đối tượng đang đảm nhiệm);
- Thời điểm chào: Khi mới gặp trong ngày.

c) Đối tượng là đồng nghiệp:

- Cách chào: Xin chào hoặc Chào Anh/Chị/Em (có thể kèm theo tên);
- Thời điểm chào: Khi mới gặp trong ngày.

d) Thứ tự ưu tiên chào:

- Cấp dưới chào cấp trên trước (cấp trên chào lại kèm theo lời cám ơn);
- Đồng nghiệp chào nhau: Người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước (người nhiều tuổi chào lại kèm theo lời cảm ơn); Nếu cùng lứa tuổi thì người nào thấy trước chủ động chào trước; Người được chào cần chào lại kèm theo lời cảm ơn.

2. Cách thức bắt tay:

- Việc bắt tay thường diễn ra sau hoặc cùng lúc với lời chào khi gặp. Dùng tay phải để bắt tay (không nên dùng tay trái để bắt tay, trừ trường hợp đặc biệt);
- Khi bắt tay, mắt cần nhìn thẳng vào người đó, không nhìn đi chỗ khác (trừ trường hợp đặc biệt đã được quy định hoặc theo phong tục tập quán); Khi cần thiết phải thể hiện sự tôn trọng với cấp trên, người lớn tuổi có thể hơi cúi thấp đầu;
- Bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người (phụ nữ có thể ngồi khi được bắt tay) thể hiện sự thân mật, đoàn kết, hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau; Khi bắt tay chỉ nên siết nhẹ tay, thể hiện sự nồng ấm, thân thiết (có thể kèm theo lời chào hỏi);
- Bắt tay từng người theo thứ tự đến trước, đến sau; người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn. Khi ở vị trí xã hội thấp hơn thì cần chờ đối tượng chìa tay trước rồi mới bắt tay (không được chủ động, vồn vã chìa tay trước);

Trong trường hợp ngang hàng nhau, thường xử sự theo cách thức sau: Nữ giới được chủ động đưa tay bắt với nam giới; Người được giới thiệu chủ động chào và bắt tay người khác; Khi đón khách hoặc khi chia tay khách thì chủ nhà chủ động đưa tay bắt trước để thể hiện sự thịnh tình, mến khách;

- Không cúi lưng hay lấy cả hai tay mình cầm lấy tay của người đối diện khi bắt tay; Không tỏ thái độ khúm núm, cong gập người quá độ dù người đó có quan trọng đến mức nào;

- Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh tay, lắc nhiều lần, lắc lia lia (đặc biệt là với phụ nữ); nhưng cũng không buông lỏng hoặc thả lỏng, bắt tay biểu hiện sự hời hợt, miễn cưỡng, coi thường đối tượng, buộc phải bắt tay chứ thật ra không thích; Không bắt tay kèm theo cười nói oang oang, huênh hoang, toe toét, giơ cả hai tay;

- Không đứng trên cao chìa tay bắt tay người đứng dưới, trừ trường hợp cá biệt như: người ngồi trên xe tiễn người ở dưới, người trao thưởng cho người được thưởng đứng trên bục,…);

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

3. Quy tắc (nghi thức) giới thiệu, hội họp:

a) Quy tắc giới thiệu:

- Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao;

- Giới thiệu tên đi cùng với chức vụ, công việc đang đảm nhận;

- Giới thiệu tên người trong Công ty trước với khách (hoặc người mới đến), ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác từ cao đến thấp;

- Khi giới thiệu với đối tác cần giới thiệu ngắn gọn về tên, chức danh (hoặc công việc đang đảm nhiệm), bộ phận làm việc tại Công ty, tránh rườm rà. Thái độ khi giới thiệu cần lịch sự, khiêm nhường;

b) Quy tắc ứng xử trong hội họp:

- Trong cuộc họp, hội nghị nội bộ: Người được giao phụ trách công tác tổ chức có nhiệm vụ giới thiệu thành phần dự họp, chương trình nội dung cuộc họp, thời gian dự kiến; Mời người chủ trì cuộc họp, hội nghị điều hành theo chương trình;

Trong thời gian diễn ra cuộc họp, hội nghị cần lắng nghe ý kiến phát biểu, chỉ đạo hoặc tham luận, thảo luận của các thành viên dự họp. Thực hiện những quy tắc ứng xử trong phát biểu đã được quy định;

- Trong cuộc họp, hội nghị có các thành phần là đại biểu ngoài Công ty, có đối tác hoặc khách có liên quan được mời tham dự: Khi bắt đầu cuộc họp, người chủ trì là lãnh đạo Công ty thực hiện nghi thức giới thiệu thành phần được mời trước, thành phần tham dự của Công ty sau; Điều hành cuộc họp, hội nghị theo chương trình;

Trường hợp người chủ trì là đại diện cơ quan cấp trên, lãnh đạo Công ty có trách nhiệm giới thiệu người chủ trì trước, các thành phần tham dự khác, chương trình, nội dung; Mời người chủ trì điều hành cuộc họp, hội nghị theo chương trình;

- Sử dụng điện thoại di động theo chế độ hội họp; hạn chế nói chuyện điện thoại trong thời gian dự họp;

c) Quy tắc ứng xử trong các buổi tiệc, liên hoan, tiếp khách:

- Dự kiến chương trình, mức độ, hình thức, thời gian, địa điểm, người chủ trì, thành phần, số lượng người (khách) tham dự, thực đơn,... đảm bảo yêu cầu thân mật, trân trọng, tiết kiệm, tránh xa hoa, lãng phí;

- Người được mời tham dự nên có mặt đúng giờ, không nên đến muộn hoặc vắng mặt mà không báo trước; Bộ phận được giao tổ chức phải đến trước và về muộn hơn để kiểm tra công tác chuẩn bị, đón và tiễn khách (kể cả trong trường hợp không có khách mời); Bố trí chỗ ngồi theo nguyên tắc sau:

+ Chỗ ngồi trong buổi tiệc phải tương xứng với khách hoặc cương vị công tác, người lớn tuổi;

+ Xếp vị trí ngồi đối diện hoặc bên cạnh nhau theo cương vị công tác hoặc theo tuổi tác để có thể trao đổi, mạn đàm; Vị trí bên phải long trọng hơn vị trí bên trái; Xếp xen kẻ nam và nữ; Nếu nam và nữ có cùng cương vị công tác hoặc cùng độ tuổi thì ưu tiên cho nữ; Nếu chủ nhà và khách có cùng cương vị công tác hoặc cùng độ tuổi thì ưu tiên cho khách; Xếp vợ, chồng ngồi cạnh nhau; Chỗ ngồi càng gần chủ tiệc càng trọng thị;

+ Chủ tiệc nên ngồi ở vị trí trung tâm quay ra cửa để dễ quan sát;

- Nếu chưa đặt thực đơn trước thì nên dành quyền lựa chọn thực đơn cho khách. Cần chú ý những khác biệt về tôn giáo, phong tục và sở thích ẩm thực của khách trong lựa chọn thực đơn;

- Trang phục: khi được mời tham dự tiệc, nhất là khi có khách ngoài Công ty, phải mặc trang phục lịch sự, trang nhã, tạo sự tự tin, thoải mái và phù hợp với tính chất, mục đích của buổi tiệc;

- Khi ngồi vào bàn ăn: có tư thế đàng hoàng, tự nhiên, không để khuỷu tay lên bàn; Không dùng tay để cầm, bốc thức ăn mà phải dùng đũa, muỗng, dao,...; Không húp canh, nhai nhồm nhoàm, gặm xương, nhè xương một cách thiếu văn hóa;

- Vừa ăn có thể vừa trao đổi, nói chuyện lịch sự với người bên cạnh, người đối diện, tuy nhiên không nói khi đang nhai; Có thể nói chuyện vui vẻ, hòa nhập vào các chủ đề một cách cởi mở, thân thiện; Không nên nói nhiều về chính trị, nói những điều có thể tiết lộ bí mật của Công ty; Không nói xấu người khác;

- Không ép nhau, ép khách uống nhiều bia, rượu, nhất là phụ nữ; bản thân không nên uống nhiều bia, rượu, tuyệt đối không để say bia, rượu, không làm chủ được bản thân;

- Không tự ý chụp hình, quay phim, trao đổi hình ảnh qua mạng, thư điện;

- Nếu hút thuốc phải xin phép người ngồi cạnh, nhất là với phụ nữ; Tốt nhất là không hút;

- Khi sử dụng tăm phải che miệng. Nếu muốn ra ngoài cần lặng lẽ đi, không gây chú ý cho người khác;

- Chủ tiệc không nên ăn xong trước khách; Không về trước khách khi không cần thiết.

4. Quy tắc (nghi thức) ngồi trên xe:

a) 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 hai ở phía tay trái của vị trí thứ nhất.

b) Quy định chổ ngồi:

- Người có chức vụ cao nhất ngồi ở vị trí quan trọng thứ nhất;

- Trường hợp có lãnh đạo của hai đơn vị đi cùng xe: Lãnh đạo bên chủ nhà ngồi ở vị trí quan trọng thứ hai; Lãnh đạo đơn vị bạn (khách) ngồi ở vị trí quan trọng thứ nhất;

- Trong trường hợp đặc biệt: Người có chức vụ cao nhất tự lựa chọn vị trí ngồi; tiếp đó là người quan trọng thứ hai; 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;

- Ghế phụ hàng trên, bên cạnh lái xe: dành cho cán bộ tháp tùng (hoặc làm Tổ chức, Hành chính), Thư ký, trợ lý (nếu có) hoặc dành cho người cao tuổi nhất;

- Trong trường hợp đi xe taxi: Người mời (hoặc người đón) ngồi ghế hàng trên bên cạnh lái xe để trả tiền; Lãnh đạo đoàn khách ngồi ở vị trí quan trọng thứ nhất;

- Cán bộ, nhân viên hoặc lái xe đi cùng có nhiệm vụ mở cửa xe khi lãnh đạo bước lên và bước xuống xe;

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

5. Văn hóa nói chuyện:

Văn hóa nói chuyện hay còn gọi là nghệ thuật giao tiếp bằng lời nói, là một phần quan trọng thể hiện trình độ, đạo đức, nét văn hóa ứng xử của mỗi người trong xã hội. Văn hóa nói chuyện có thể xảy ra trong giao tiếp trực tiếp hoặc giao tiếp gián tiếp (qua điện thoại). Trong bất kỳ trường hợp nào (dù gián tiếp hay trực tiếp) khi giao tiếp bằng lời nói cần chú ý:

a) Văn hóa nói chuyện trực tiếp:

- Diễn đạt bằng những câu, từ ngắn gọn, dễ hiểu và truyền cảm;

- Sử dụng những từ ngữ đơn giản, rõ ràng và chính xác, không dùng những từ ngữ trừu tượng hoặc quá chuyên môn, nhất là đối với những người có trình độ học vấn thấp hoặc ngoài lĩnh vực công tác của mình;

- Nói vừa đủ nghe, không nên lặp lại các sự việc cùng một giọng điệu, không nên nói khi đang ăn hoặc nhai kẹo cao su hoặc đang hút thuốc (nhất là đang nói chuyện với phụ nữ);

- Không vừa nói vừa cười lớn tiếng hoặc vừa nói vừa quơ tay để diễn đạt lời nói của mình một cách quá trớn;

- Tuyệt đối không được nhại tiếng địa phương để nói;

- Trong mọi trường hợp cần nói "Tôi" để thể hiện ý kiến của mình.

b) Văn hóa nói chuyện gián tiếp (giao tiếp qua điện thoại):

Giao tiếp qua điện thoại là đặc thù trong văn hóa nói chuyện bởi vì có thể hai bên không hề biết nhau. Vì vậy về cơ bản vẫn thực hiện những quy tắc như đang giao tiếp trực tiếp, đồng thời cần chú ý thực hiện những quy tắc sau:

- *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 cho gặp người cần gặp;

+ Trao đổi qua điện thoại nội dung ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể. Tác phong nói chuyện từ tốn, lịch sự, âm lượng vừa đủ nghe;

+ Kết thúc cuộc nói chuyện cần có lời cảm ơn; lời chào.

- *Khi nghe:*

+ Phải có lời chào, xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc của mình và lịch sự hỏi để biết mình đang tiếp chuyện với ai? (trừ trường hợp trên điện thoại di động đã hiện tên người gọi đến); Nếu không phải cần gặp mình thì hỏi: "*Anh/Chị...Cần gặp ai? Với nội dung gì?*" hoặc có thể hỏi "*Tôi có thể giúp được gì cho Anh/Chị,....?*"

+ 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 và trong phạm vi chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn được giao; Tác phong nói chuyện từ tốn, lịch sự, âm lượng vừa đủ nghe;

+ Trường hợp người gọi cần gặp người khác hoặc nội dung không thuộc phạm vi chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn được giao của mình thì chuyển điện thoại hoặc hướng dẫn người gọi liên hệ đến đúng người, địa chỉ cần gặp hoặc người có thẩm quyền để giải quyết;

+ Kết thúc cuộc nói chuyện cần có lời cảm ơn; lời chào.

6. Văn hóa ứng xử với khách hàng hoặc đối tác:

Khách hàng, khách (trong và ngoài tỉnh) đến liên hệ công tác hoặc đối tác đến Công ty sau đây được gọi chung là khách. Ứng xử với khách phải:

- Giữ gìn chữ "Tín" và đảm bảo sự chuyên nghiệp là nguyên tắc đầu tiên trong mọi giao tiếp với khách;

- Chào hỏi khách trước (như điểm 1.1. Cách chào hỏi nêu trên) và chủ động giúp đỡ nếu thấy khách có biểu hiện cần giúp đỡ (kể cả khách đến không phải để gặp mình);

- Tác phong nhanh nhẹn, đúng giờ hẹn giao dịch hoặc làm việc với khách;

- Giao tiếp với thái độ ân cần, gần gũi, biểu hiện sự thân thiện, hợp tác;

- Tôn trọng khách; Nhanh chóng giải quyết thắc mắc, than phiền của khách (nhất là đại lý, người trúng thưởng) nhằm phục vụ một cách hữu hiệu nhất;

- Giao lưu cởi mở với khách trong phạm vi quyền hạn, sẵn sàng chấp nhận những đề nghị và những ý kiến hợp lý của khách để cải tiến phương thức làm việc khoa học, hiệu quả và ứng xử văn hóa hơn;

- Biết lắng nghe, cố gắng hiểu được khách hàng để có thể đưa ra những cách diễn đạt phù hợp với khả năng hiểu biết, phù hợp với phạm vi chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn được giao của mình và khả năng chú ý của khách để buổi giao tiếp thành công tốt đẹp nhất;

- Trong giao tiếp với khách phải bảo đảm thái độ tôn trọng cấp trên và đồng nghiệp; Trong trường hợp cùng cấp trên tiếp khách cần thực hiện đúng Quy tắc ứng xử đã được quy định;

Nghiêm cấm nói xấu hoặc a dua nói xấu Công ty, cấp trên và đồng nghiệp. Khi cần thiết phải giải thích hoặc thể hiện rõ thái độ phản bác lại những thái độ, lời nói thiếu tôn trọng, bôi xấu uy tín Công ty, cấp trên và đồng nghiệp của khách;

- Thực hiện đúng những cam kết với khách, nhất là với đại lý, người trúng thưởng nhằm bảo vệ uy tín của Công ty; Khi cần thiết giải thích thắc mắc của khách hàng phải từ tốn, cặn kẽ, rõ ràng các nội dung liên quan theo quy định chung của Công ty hoặc của Nhà nước trong phạm vi trách nhiệm được giao.

Những vấn đề không phải hoặc vượt quá quyền hạn, chức trách, nhiệm vụ của mình thì giới thiệu người có thẩm quyền giải quyết hoặc cần ghi nhận, báo cáo kịp thời lên cấp trên trực tiếp và giải thích với khách hàng sau. Nghiêm cấm mọi trường hợp giải quyết vượt quá thẩm quyền, phạm vi chức trách, nhiệm vụ được giao, giải thích sai hoặc hứa hẹn giải quyết không có căn cứ gây trở ngại cho công việc chung, gây mất lòng tin của khách với Công ty.

7. Văn hóa sử dụng danh thiếp:

a) Sử dụng danh thiếp:

- Danh thiếp phải in theo mẫu thống nhất của Công ty (kể cả của Công ty hoặc cá nhân được Công ty cho phép sử dụng danh thiếp trong giao dịch), có đầy đủ các thông tin cần thiết về Công ty và cá nhân sử dụng.

- Danh thiếp được trao cho khách khi mới gặp lần đầu, khi đến dự họp hoặc các buổi tiếp khách, làm việc của Công ty;

- Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn hoặc có các thông tin đã cũ, không còn phù hợp trong giao dịch;

- Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm, có thể dùng để thăm hỏi, cảm ơn hoặc các giao dịch cần thiết khác.

b) Cách trao danh thiếp:

- Trước khi trao danh thiếp, người tự giới thiệu sẽ đưa danh thiếp trước. Mặt trước của danh thiếp hướng lên trên, hướng đặt danh thiếp để phần tên Công ty (hoặc tên cá nhân) thuận theo hướng nhìn của người nhận, giúp họ dễ dàng đọc được tên ghi trên danh thiếp ngay. Người được giới thiệu đưa danh thiếp của mình sau khi đã nhận danh danh thiếp của người tự giới thiệu (nếu có);

- Đứng lên khi đưa danh thiếp. Đưa danh thiếp bằng tay trái và nhận lại danh thiếp bằng tay phải; Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, người nhận danh thiếp nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp;

- Giữ khoảng cách 1 cánh tay để nhận danh thiếp; Nhìn và xác nhận lại những thông tin trên danh thiếp; Nên hỏi nhẹ nhàng các thông tin chưa rõ trên danh thiếp;

- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu trao danh thiếp với người có vị trí cao nhất hoặc với người gần nhất; Khi trao đổi danh thiếp từ hai nhóm trở lên, hãy bắt đầu từ người đứng đầu của mỗi nhóm;

- Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận, ghi nhớ những thông tin trên danh thiếp của người đã gặp.

III. Đánh giá kết quả thực hiện, khen thưởng, kỷ luật:

1. Định kỳ 06 tháng, cuối năm Giám đốc Công ty chỉ đạo tổ chức đánh giá kết quả thực hiện những nội dung tại Bộ Quy tắc này lồng ghép với nội dung đánh giá, kiểm điểm chất lượng công tác cuối năm của các cá nhân và tập thể thuộc Công ty. Báo cáo kết quả cho Chủ tịch Công ty biết;

2. Cá nhân, tập thể thực hiện tốt những nội dung tại Bộ Quy tắc ứng xử này sẽ được biểu dương khen thưởng kịp thời;

3. Cá nhân, tập thể không thực hiện hoặc thực hiện không nghiêm, có hành vi vi phạm hoặc bao che vi phạm của người khác thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định hiện hành.

IV. Hiệu lực thi hành

1. Bộ Quy tắc ứng xử này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Những nội dung không quy định tại Quy chế này được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành và các quy chế, quy định khác của Công ty.

2. Quá trình thực hiện, Người quản lý, Người lao động Công ty nếu có vướng mắc, kịp thời phản ánh về phòng Tổ chức – Lao động để tổng hợp, báo cáo Giám đốc trình Chủ tịch Công ty xem xét, sửa đổi bổ sung./.

CHỦ TỊCH

M.S.D.N: 4500135891 - C.T.T.N.H.H - CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN XỔ SỐ KIẾN THIẾT NINH THUẬN - TP. PHAN RANG-T. CHÀM-T. NINH THUẬN

Nguyễn Khoa Hào