

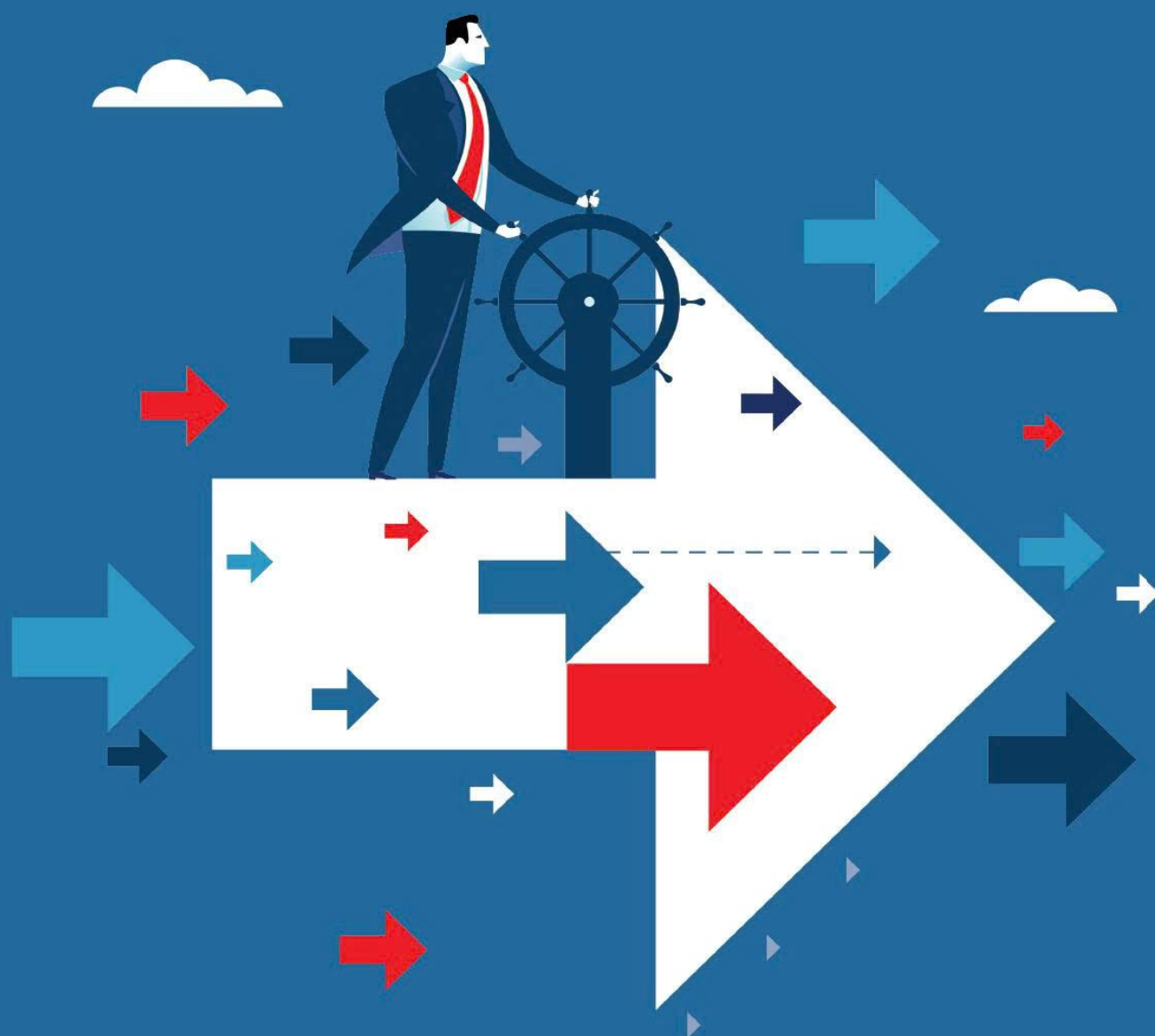


BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẠI LÝ HÀNG HẢI VIỆT NAM (VOSA)

Là người VOSA, mỗi ứng xử và hành động của chúng ta không chỉ đại diện cho bản thân mà còn là hình ảnh của VOSA, thể hiện rõ nét văn hóa VOSA. Khi chúng ta hành động chuyên nghiệp và ứng xử chuẩn mực, hình ảnh và vị thế của VOSA sẽ được nâng cao, tạo dựng niềm tin vững chắc từ khách hàng, đối tác, cơ quan quản lý nhà nước, cộng đồng...

Chúng tôi – những người VOSA – hành động với liêm chính, phụng sự với tận tâm, đổi mới không ngừng, đồng hành cùng nhau hướng tới một môi trường làm việc nhân văn, hiệu quả và bền vững.

TRIẾT LÝ KINH DOANH – LẤY KHÁCH HÀNG LÀM TRUNG TÂM





Với đặc thù lĩnh vực kinh doanh của toàn hệ thống VOSA là dịch vụ Hàng hải, Logistics, Đại lý tàu biển và vận tải, kho bãi, việc xây dựng một triết lý kinh doanh xoay quanh "lấy khách hàng làm trung tâm" là hướng đi đúng đắn, bền vững và phù hợp với xu thế hiện đại, nơi mà dịch vụ không chỉ là chất lượng, mà còn là trải nghiệm như:

- Hiểu rõ nhu cầu khách hàng, đội ngũ chăm sóc khách hàng ngoài tiếp nhận yêu cầu của khách hàng còn tư vấn và đồng hành với từng lô hàng của khách hàng dù là khách hàng nhỏ nhất, lô hàng đem lại lợi nhuận ít nhất.

- Phản hồi nhanh, xử lý kịp thời khi có vấn đề phát sinh, để làm được điều này mỗi một nhân viên của Vosa phải là người am hiểu và cập nhật liên tục công việc mình đang làm, tận tâm với công việc được giao.

- Luôn luôn lắng nghe để cải tiến liên tục, ngoài việc lắng nghe nhu cầu, thông tin của khách hàng, cần "lắng nghe" tình hình thị trường vĩ mô, các thông tin và từng động thái của các đối thủ cạnh tranh. Để từ đó luôn tạo được niềm tin yêu và ủng hộ của khách hàng.

TẦM NHÌN, SỨ MỆNH



TẦM NHÌN

Trở thành doanh nghiệp Đại lý Hàng hải hàng đầu Việt Nam, phát triển theo hướng chuyên nghiệp, số hóa và bền vững, đóng vai trò then chốt trong chuỗi cung ứng logistics biển của VIMC và ngành kinh tế biển Quốc gia.

SỨ MỆNH

VOSA cung cấp dịch vụ đại lý tàu biển, giao nhận và logistics với chất lượng cao, đáp ứng mọi yêu cầu của chủ tàu, chủ hàng trong và ngoài nước; là cánh tay nối dài của VIMC trong việc phát triển dịch vụ Hàng hải, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh Quốc gia về logistics và kinh tế biển.



TẦM NHÌN

Dẫn đầu Việt Nam và vươn tầm châu lục
trong cung cấp giải pháp logistics
toàn diện, trọn gói toàn cầu.

KỶ LUẬT

Tuân thủ mục tiêu
Thực hiện cam kết

TẬN TÂM

Làm đến tận cùng
Không ngại việc khó

LIÊM CHÍNH

Ngay thẳng công tâm
Vì lợi ích chung

SÁNG TẠO

Nghĩ mới, học mới
Cải tiến mỗi ngày

ĐỒNG LÒNG

Chia sẻ nguồn lực
Chủ động phối hợp

SỨ MỆNH

Kết nối con người, kết nối thế giới,
đưa Việt Nam thịnh vượng từ biển.



Văn hóa VIMC thống nhất trên toàn hệ thống, vì một VIMC mạnh mẽ và bền vững.

Văn hóa VIMC lấy Kỷ luật làm nguyên tắc tối thượng, đề cao tinh thần Tận tâm, khuyến khích tư duy Sáng tạo, coi trọng Đồng lòng và giữ gìn Liêm chính, để hiện thực hóa Tầm nhìn VIMC và truyền cảm hứng cho Sứ mệnh VIMC. Để hiểu rõ về văn hóa VIMC, hãy nghĩ về một chiếc la bàn, biểu tượng trường tồn của người đi biển.

Tâm của la bàn là Liêm chính, tượng trưng cho điểm tựa vững chắc không bao giờ thay đổi.

Kỷ luật như mũi tên luôn hướng Bắc – biểu tượng cho sự kiên định, nguyên tắc, và chính xác trong hành động.

Sáng tạo ở hướng Đông của chiếc la bàn, là nơi đón bình minh, biểu trưng cho sự đổi mới, khởi đầu cho những hành trình vươn xa.

Đồng lòng nằm ở hướng Nam – nơi gió thuận chiều, tượng trưng cho sự hợp tác, đoàn kết để tiến về phía trước.

Nằm ở hướng Tây của chiếc la bàn là Tận tâm – hướng mặt trời lặn, gọi lên hình ảnh trở về với những giá trị nguyên bản bên trong, nơi nuôi dưỡng sức mạnh và ý chí để phát triển bền vững.

La bàn văn hóa sẽ giúp mỗi thành viên luôn xác định đúng vị trí của mình, hiểu rõ hướng đi và đích đến, cho từng cá nhân, cũng như cho cả tổ chức.



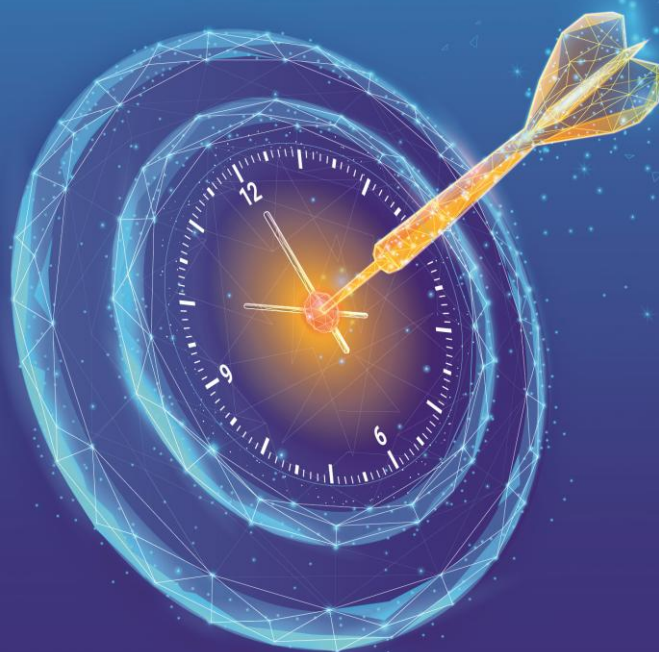
LIÊM CHÍNH

Để tạo dựng uy tín cho VIMC

Chuẩn hành vi

Ngay thẳng công tâm

Vì lợi ích chung



KỶ LUẬT

Đề đi xa và làm việc lớn đúng tầm VIMC

Chuẩn hành vi

Tuân thủ mục tiêu

Thực hiện cam kết



SÁNG TẠO

Để thích ứng nhanh với sự thay đổi

Chuẩn hành vi

Nghĩ mới, học mới

Cải tiến mỗi ngày



ĐỒNG LÒNG

Để đạt mục tiêu chung

Chuẩn hành vi

Chia sẻ nguồn lực
Chủ động phối hợp



TẬN TÂM

Để mang lại trải nghiệm vượt mong đợi
cho khách hàng

Chuẩn hành vi

Làm đến tận cùng
Không ngại việc khó



BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẠI LÝ HÀNG HẢI VIỆT NAM (VOSA)

1. Về Bộ Quy tắc ứng xử

Bộ Quy tắc ứng xử VOSA là một tập hợp các quy định, tiêu chuẩn về hành vi, thái độ mà cán bộ nhân viên (CBNV) cần tuân thủ trong môi trường làm việc tại Công ty. Bộ Quy tắc này sẽ là kim chỉ nam giúp Cán bộ nhân viên định hướng và lựa chọn cách thức phù hợp nhất trong hoạt động và ứng xử, đồng thời phòng tránh các sai phạm về đạo đức nghề nghiệp và kinh doanh. Bộ Quy tắc này được xây dựng dựa trên sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và văn hóa của VOSA, nhờ đó, đảm bảo Cán bộ nhân viên hành động nhất quán, đúng mực và phù hợp với sứ mệnh, tầm nhìn và văn hóa của tổ chức; tạo ra một môi trường làm việc, học tập hiệu quả và tôn trọng lẫn nhau.

Cán bộ nhân viên phải ghi nhớ rằng không một ai tại Công ty sẽ đánh đổi danh tiếng, uy tín và vị thế của VOSA để nhận lấy một quyền lợi cá nhân hay một lợi ích nào khác, ngay cả đối với chính VOSA. Chúng ta hiểu rằng những tổn hại đối với danh tiếng, uy tín và vị thế của VOSA sẽ gây ra những ảnh hưởng sâu rộng đối với hoạt động kinh doanh của Công ty.

VOSA sẽ xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Công ty với bất cứ hành vi ứng xử nào đi ngược lại với những chuẩn mực quy định trong Bộ Quy tắc ứng xử. VOSA cũng kỳ vọng đối tác, khách hàng và các bên thứ ba thấu hiểu và tôn trọng các nguyên tắc được đề ra trong Bộ Quy tắc ứng xử này.

2. Đối tượng và phạm vi áp dụng

Bộ Quy tắc ứng xử được áp dụng đối với tất cả cán bộ nhân viên toàn VOSA. Việc tuân thủ các chuẩn mực quy định trong Bộ Quy tắc ứng xử này là trách nhiệm của mỗi CBNV, nhằm góp phần bảo vệ danh tiếng, uy tín và vị thế của Công ty.

Bộ Quy tắc ứng xử áp dụng trên phạm vi toàn Công ty, bao gồm: Văn phòng Công ty, các chi nhánh, các đơn vị hạch toán phụ thuộc và các Công ty con của VOSA.

Các chuẩn mực thiết lập trong Bộ Quy tắc ứng xử sẽ định hướng cho các quyết định của mỗi CBNV trong nhiều trường hợp. Tuy nhiên, Bộ Quy tắc ứng xử này không thể bao trùm tất cả những trường hợp có thể xảy ra trong thực tế. Vì vậy, VOSA tin tưởng rằng mỗi CBNV sẽ luôn dựa vào sự liêm chính và kỷ luật của mình để có những ứng xử phù hợp cũng như đưa ra quyết định đúng đắn nhằm bảo vệ danh tiếng, uy tín và vị thế của Công ty.

3. Giải thích từ ngữ

- Công ty/VOSA: là Công ty cổ phần Đại lý Hàng hải Việt Nam.

- Bộ QTUX: là Bộ Quy tắc ứng xử.
- Công ty con: là doanh nghiệp do VOSA thành lập theo quy định của pháp luật và nắm giữ trên 50% vốn điều lệ hoặc tổng số cổ phần phổ thông của doanh nghiệp đó.
- CBNV: là Cán bộ nhân viên Công ty cổ phần Đại lý Hàng hải Việt Nam và các Công ty con.
- Tổ VHDN: là Tổ xây dựng và phát triển Văn hóa doanh nghiệp, được thành lập theo Quyết định số 64/QĐ-VOSA/TGD ngày 25/3/2025 của Phó Tổng giám đốc Công ty.

II

CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP



1. Thực hành liêm chính

- CBNV không được thực hiện công việc hoặc giao dịch với tư cách là người điều hành, đại lý, người được uỷ thác, uỷ quyền cho khách hàng/ nhà cung cấp của VOSA hoặc làm đại diện quyền lợi cho họ khi mối quan hệ này có thể phát sinh xung đột lợi ích có thể nhận diện được.
- Trung thực trong việc cung cấp các thông tin thuộc phạm vi thẩm quyền bao gồm các thông tin về sản phẩm, dịch vụ, tài chính, nhân sự ...
- Chỉ sử dụng các thông tin của VOSA cho mục đích công việc và trong phạm vi cho phép. Nghiêm cấm việc sử dụng thông tin mật hoặc thông tin đặc quyền của VOSA để mưu cầu lợi ích cá nhân hoặc cho người thân.
- Không quan liêu, thiếu trách nhiệm hoặc buông lỏng trong công tác quản lý; không lợi dụng chức vụ, quyền hạn được giao để vi phạm các quy định của pháp luật hoặc của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền nhằm trục lợi cá nhân.

2. Phòng chống gian lận và tham nhũng

- Tuân thủ nghiêm túc các cam kết, quy định pháp luật, chính sách của Nhà nước và quy định nội bộ về phòng, chống gian lận và tham nhũng.
- CBNV phải chủ động phòng ngừa, không tham gia, bao che, hoặc tiếp tay cho bất kỳ hành vi gian lận, tham nhũng (hoặc nghi ngờ gian lận, tham nhũng) nào; tích cực đấu tranh trước những hành vi tham nhũng, tiêu cực và lãng phí; chủ động phối hợp trong việc phát hiện, ngăn chặn và xử lý các hành vi vi phạm.

➤ Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được giao, các cấp lãnh đạo có trách nhiệm thực hiện các biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn hành vi gian lận, tham nhũng; xử lý cán bộ vi phạm theo thẩm quyền và tạo điều kiện để cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xử lý người vi phạm.

➤ Không được phép lợi dụng vị trí, chức quyền để thực hiện bất kỳ hành vi gian lận, tham nhũng nào nhằm tư lợi cá nhân, làm tổn hại đến uy tín và lợi ích của VOSA.

➤ Không được chi trả hoặc gợi ý chi trả các khoản tiền hoặc hiện vật có giá trị một cách trực tiếp hoặc thông qua trung gian cho công chức nhà nước nhằm tác động đến quyết định của cơ quan công quyền, để trục lợi cho bản thân hoặc cho bất kỳ một bên thứ ba nào khác, nhằm đạt được lợi ích không hợp pháp hoặc không chính đáng.

➤ Không được đề nghị/ gợi ý hối lộ, lại quả trực tiếp hoặc qua bên thứ ba.

3. Xung đột lợi ích

➤ Lạm dụng vị trí công tác để thực hiện các hành vi không vì lợi ích của VOSA, trong bất kỳ trường hợp nào, sẽ có thể được coi là xung đột lợi ích.

➤ Mọi quyết định và giao dịch phải được thực hiện trên cơ sở minh bạch, khách quan, đặt lợi ích của VOSA lên hàng đầu; tuyệt đối không để lợi ích cá nhân hay lợi ích nhóm chi phối.

➤ CBNV không tham gia quyết định các công việc mang lại lợi ích trực tiếp/gián tiếp cho bản thân hoặc người thân.

➤ Khi nhận thấy bản thân hoặc đồng nghiệp đối diện với tình huống có thể dẫn đến xung đột lợi ích, CBNV cần cân nhắc áp dụng một trong các giải pháp sau:

➤ Luôn đặt lợi ích của VOSA lên trên lợi ích cá nhân trong các thỏa thuận, quyết định kinh doanh hay quản lý.

➤ Báo cáo lãnh đạo trực tiếp hoặc những người có thẩm quyền để có quyết định phù hợp nhằm tránh xảy ra xung đột lợi ích.

➤ Từ chối tham gia vào tình huống hoặc từ chối tham gia với vai trò ra quyết định.

➤ Kiên định “Thực hành liêm chính” và từ chối nhận các lợi ích bất chính.

III

CHUẨN MỰC ỨNG XỬ



1. Ứng xử của CBNV với VOSA

1.1. Kỷ luật là nền tảng hành động

- Tuân thủ nghiêm túc các quy định, quy trình và chính sách của VOSA trong mọi hoạt động. Không làm tắt, bỏ qua hoặc làm trái các quy trình, quy định nội bộ hiện hành.
- Tôn trọng giờ giấc làm việc, tham gia đầy đủ các cuộc họp, chương trình đào tạo và hoạt động chung của Công ty.
- Duy trì phong thái chuyên nghiệp trong giao tiếp, ứng xử và diện mạo hàng ngày, phản ánh đúng văn hóa và chuẩn mực của VOSA.
- Chủ động và sẵn sàng nhận nhiệm vụ được giao, không đùn đẩy hay từ chối công việc vì bất kỳ lý do nào.
- Hoàn thành đúng thời hạn các nhiệm vụ được giao, đảm bảo chất lượng công việc theo yêu cầu. Không trì hoãn hoặc gây ảnh hưởng tiêu cực đến tiến độ chung của Công ty.
- Không dung túng, bao che hoặc tham gia vào các hành vi làm ảnh hưởng đến tính kỷ luật của VOSA. Chủ động phát hiện, báo cáo và ngăn chặn các hành vi vi phạm kỷ luật trong phạm vi công việc.

1.2. Tận tâm vì công việc

- Đặt tâm huyết vào từng công việc, coi mỗi nhiệm vụ không chỉ là trách nhiệm mà còn là cơ hội để đóng góp và cống hiến.
- Nỗ lực phát huy, khai phá hết khả năng của bản thân; luôn có tinh thần cầu tiến trong công việc.
- Luôn nỗ lực hoàn thành công việc một cách hiệu quả, không bỏ dở giữa chừng, không làm việc qua loa và không để xảy ra sai sót ảnh hưởng đến kết quả chung. Trong trường hợp xảy ra sai sót, biết nhận trách nhiệm, không đổ lỗi, đổ trách nhiệm cho người khác; chủ động đưa ra phương án nhận diện, xử lý để giảm thiểu rủi ro xuống mức thấp nhất và rút kinh nghiệm cho những lần sau.
- Không chùn bước khi gặp khó khăn hoặc nhiệm vụ phức tạp, luôn giữ vững ý chí và tìm cách vượt qua.



➤ Nhận thức được vai trò, đóng góp của mình với sự phát triển của tổ chức; chú trọng các kết quả, các chỉ số BSC-KPIs, quyết liệt với các mục tiêu chung của VOSA.

1.3. Đổi mới để phát triển

➤ Chủ động tìm kiếm các giải pháp mới trong công việc, mạnh dạn tiếp cận và áp dụng các tri thức quản trị kinh doanh hiện đại nhằm nâng cao hiệu suất và hiệu quả hoạt động.

➤ Chủ động tìm kiếm cơ hội trau dồi, học tập, nâng cao kỹ năng, tri thức phục vụ công việc.

➤ Kiên trì học tập với thái độ tích cực, không nản chí, không tự hài lòng. Ý thức được việc học tập là suốt đời cũng như coi việc nâng cao năng lực bản thân là việc đương nhiên phải thực hiện.

➤ Không e ngại sự thay đổi, sẵn sàng đổi mới với những thách thức mới, điều chỉnh cách làm việc và tư duy để phù hợp với sự biến động của thị trường.

1.4. Bảo vệ tài sản và bảo mật thông tin

➤ Tài sản của VOSA phải được sử dụng đúng mục đích, tuân thủ hướng dẫn về chức năng và quy cách sử dụng. Khi xảy ra hư hỏng hoặc mất mát tài sản, phải kịp thời báo cáo lãnh đạo đơn vị để xử lý và khắc phục. Tùy theo mức độ vi phạm, CBNV có thể phải chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định và chịu các hình thức kỷ luật phù hợp do VOSA xem xét.

➤ Bảo quản cẩn thận trang thiết bị và phương tiện làm việc được giao. Khi chuyển công tác hoặc nghỉ việc, CBNV phải bàn giao đầy đủ tài sản cho người được chỉ định theo quy định.

➤ Luôn có ý thức tiết kiệm trong việc sử dụng văn phòng phẩm, vật dụng, dụng cụ và các phương tiện làm việc được trang bị; nêu cao tinh thần tiết kiệm, chống tham nhũng và lãng phí. Không sử dụng vật dụng, trang thiết bị và tài sản của VOSA vào mục đích cá nhân.

➤ CBNV phải bảo mật tuyệt đối thông tin mà mình được giao, không để bên thứ ba tiếp cận hoặc xâm phạm các thông tin mật của VOSA. Đồng thời, có trách nhiệm bảo vệ an toàn tài liệu, tư liệu và số liệu thuộc sở hữu của VOSA. Cụ thể:

- Các tài liệu về đề án, dự án đầu tư và mở rộng, kế hoạch và chiến lược phát triển; thông tin về quản trị, tái cơ cấu của VOSA được phổ biến trong phạm vi những người có trách nhiệm, theo quy chế dân chủ và chế độ bảo mật của VOSA.

- Các số liệu thống kê, phân tích, đánh giá và báo cáo trong tất cả các lĩnh vực hoạt động của VOSA phải được quản lý theo chế độ lưu trữ; không được cung cấp cho cá nhân, đơn vị ngoài VOSA khi chưa có ý kiến của Tổng giám đốc hoặc những người có trách nhiệm được Tổng giám đốc ủy quyền và không trái với chế độ bảo mật của VOSA.

- Việc lưu trữ, bảo quản hồ sơ cá nhân đặc biệt là hồ sơ cán bộ lãnh đạo, quản lý VOSA, các văn bản, tài liệu, con dấu của các đơn vị phải tuân thủ chế độ hiện hành của Nhà nước và do cán bộ chuyên trách phù hợp đảm nhiệm.

- Việc ký kết các hợp đồng phải được thực hiện chặt chẽ, bảo vệ được lợi ích của VOSA, đúng trình tự, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao. Chỉ Tổng giám đốc hoặc những người được Tổng giám đốc ủy quyền bằng văn bản mới được ký các hợp đồng của VOSA. Hợp đồng chỉ được phổ biến đến những đơn vị, cá nhân có trách nhiệm, bảo đảm bảo mật và tránh gây tổn thất cho VOSA dưới bất kỳ hình thức nào.

1.5. Bảo vệ thương hiệu VOSA

- Luôn tự hào về thương hiệu VOSA. Nhận thức rằng mỗi CBNV là một đại diện cho thương hiệu VOSA trong mọi giao tiếp với khách hàng, đối tác, cộng đồng...

- Tuân thủ đầy đủ các chỉ dẫn về việc sử dụng thương hiệu. Bảo vệ uy tín và thương hiệu của VOSA mọi lúc mọi nơi, đặc biệt là trên mạng xã hội.

- CBNV chỉ được công bố và tuyên truyền thông tin đúng thẩm quyền, đúng Quy chế Công bố thông tin, nhằm tránh gây hiểu lầm hoặc hậu quả không mong muốn. Không tự ý tiếp xúc với báo chí hoặc trả lời phỏng vấn nhân danh VOSA nếu không có ủy quyền hợp pháp. Trường hợp phát biểu với tư cách cá nhân, phải đảm bảo không thể hiện rằng mình đang hành động nhân danh hoặc liên quan đến VOSA.

2. Ứng xử của VOSA với CBNV

2.1. Tôn trọng và hỗ trợ nhân viên

- Tôn trọng ý kiến, quan điểm và sự đóng góp của từng cá nhân, coi mỗi nhân viên là một phần quan trọng trong sự phát triển chung của VOSA.

- Tôn trọng sự khác biệt về giới tính, tôn giáo, tín ngưỡng, sắc tộc, vùng miền, quốc tịch và những sự khác biệt khác trong lao động theo quy định pháp luật.

- Quan tâm, chia sẻ và sẵn sàng hỗ trợ CBNV có hoàn cảnh khó khăn, cần giúp đỡ.

2.2. Tạo môi trường làm việc lý tưởng

- CBNV được khuyến khích thể hiện quyền làm chủ với tinh thần trách nhiệm để phát huy tối đa sự sáng tạo trong công việc.

- VOSA không chấp nhận việc lan truyền các thông tin cá nhân và mọi hình thức phân biệt đối xử, quấy rối, kỳ thị, đe dọa hoặc xúc phạm người khác.

➤ Nghiêm cấm các hành vi trộm cắp, gian lận, tham nhũng, xúc phạm, đe dọa, trả thù, bạo lực, sử dụng rượu bia và các chất kích thích khác tại nơi làm việc dưới mọi hình thức.

➤ VOSA có chiến lược xây dựng một lộ trình thăng tiến, phát triển công việc rõ ràng cho CBNV, những người có ý thức cầu tiến và làm việc với tinh thần trách nhiệm, hiệu quả cao, có những đóng góp cho sự phát triển của VOSA.

2.3. Xây dựng tổ chức học tập

➤ Luôn khuyến khích và tạo cơ hội giúp CBNV nâng cao kỹ năng nghiệp vụ và trau dồi thêm những kỹ năng nghiệp vụ mới hữu ích phục vụ cho công việc.

➤ Khuyến khích CBNV chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm và kỹ năng với đồng nghiệp thông qua các chương trình đào tạo nội bộ, hội thảo hoặc các buổi chia sẻ nhóm.

➤ VOSA liên tục đầu tư vào việc phát triển con người, phát triển kỹ năng của CBNV để tăng khả năng cạnh tranh, đáp ứng những nhu cầu của môi trường kinh doanh, cũng như mong muốn học hỏi và phát triển bản thân của CBNV.

3. Ứng xử của CBNV với nhau

3.1. Lãnh đạo đối với CBNV

➤ Gương mẫu trong công việc và đời sống; nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của pháp luật và VOSA.

➤ Thường xuyên trau dồi, nâng cao trình độ chuyên môn; hỗ trợ và tạo điều kiện cho CBNV học hỏi, phát huy tối đa năng lực của bản thân; dẫn dắt và truyền cảm hứng cho CBNV hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

➤ Dũng cảm nhận việc, nhận trách nhiệm và đương đầu với khó khăn, thách thức; tận tâm, tận lực trong công tác tham mưu, chỉ đạo; quyết liệt và theo sát nhiệm vụ đến tận cùng.

➤ Quan tâm, động viên, chia sẻ và ghi nhận những đóng góp của CBNV đúng lúc, đúng cách để tạo động lực làm việc.

➤ Tin tưởng vào tài năng, phẩm chất, ý chí, tinh thần của tất cả CBNV đã, đang và sẽ luôn phấn đấu cho mục tiêu phát triển bền vững của VOSA.

➤ Sắp xếp và điều hành công việc dựa trên năng lực cá nhân, tinh thần trách nhiệm, kinh nghiệm làm việc kết hợp với tâm tư, nguyện vọng của CBNV nhằm phát huy khả năng, sự chủ động và tinh thần cống hiến của từng cá nhân.

➤ Công bằng, khách quan và minh bạch trong công tác tuyển dụng, sắp xếp, bố trí công việc; công tác khen thưởng và xử lý vi phạm.

3.2. CBNV với lãnh đạo

- Tôn trọng, lễ phép và lịch sự trong giao tiếp với cấp trên, không phân biệt độ tuổi, giới tính hay bằng cấp.
- Cam kết hoàn thành nhiệm vụ lãnh đạo giao phó đúng hạn và đúng yêu cầu.
- Tuân thủ ý kiến và quyết định cuối cùng của lãnh đạo bộ phận trong công việc. Trong quá trình thực hiện công việc, nếu có vấn đề mới thay đổi chủ trương hoặc hướng giải quyết thì phải báo cáo và được sự đồng ý của lãnh đạo bộ phận, không được tự ý làm theo ý mình.
- Chủ động, thẳng thắn trình bày ý kiến, đề xuất, ý tưởng mới thuộc phạm vi công việc của mình. Mạnh dạn phản biện với thái độ tích cực và luôn đặt lợi ích chung của VOSA lên hàng đầu.

3.3. CBNV với nhau

- Quan tâm, chia sẻ và hỗ trợ lẫn nhau, không chỉ trong công việc mà còn trong cuộc sống.
- Luôn đặt mình vào vị trí của người khác để điều chỉnh hành động của bản thân một cách hài hoà, phù hợp, hạn chế tối đa xung đột và mâu thuẫn.
- Sẵn sàng hợp tác và hỗ trợ đồng nghiệp để hoàn thành nhiệm vụ. Chủ động chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm và kỹ năng để cùng nhau phát triển.
- Tin tưởng và tích cực đón nhận mọi ý kiến đóng góp, mọi ý tưởng mới vì mục đích giúp nhau cùng tiến bộ.
- Đồng lòng vì mục tiêu chung của VOSA. Đoàn kết một khối, xoá nhoà mọi ranh giới phòng, ban để nó không trở thành yếu tố ảnh hưởng đến sự hợp tác.

3.4. Lãnh đạo và CBNV Văn phòng Công ty đối với các Công ty con

- Tôn trọng bản sắc văn hoá riêng của mỗi Công ty con.
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện; không gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu đối với các Công ty con.
- Sâu sát và trách nhiệm trong việc hướng dẫn, tư vấn, cung cấp thông tin về trình tự, thủ tục, quy định của pháp luật cũng như của VOSA khi các Công ty con đề nghị.
- Chia sẻ những khó khăn, vướng mắc và đồng hành cùng các Công ty con trong quá trình tháo gỡ, xử lý vấn đề.

4. Ứng xử của VOSA với khách hàng

4.1. Chuyên nghiệp trong phục vụ khách hàng

- Luôn mỉm cười chào đón khách hàng, giao tiếp với khách hàng bằng thái độ nhẹ nhàng, lịch sự, lễ phép.

➤ Tôn trọng khách hàng, không phân biệt nghề nghiệp, cấp bậc, vị trí, độ tuổi, giới tính.

➤ Đặt mình vào vị trí của khách hàng để hiểu và đáp ứng nhu cầu một cách tận tâm, nhanh chóng và hiệu quả, mang lại trải nghiệm tốt nhất cho họ.

➤ Lắng nghe khách hàng một cách tích cực, trọn vẹn, tập trung, không ngắt lời, không phán xét, không định kiến.

➤ Sẵn sàng hỗ trợ khách hàng; trong trường hợp yêu cầu vượt quá phạm vi công việc và năng lực của bản thân, phải chủ động chuyển yêu cầu lên cấp cao hơn để đảm bảo khách hàng nhận được sự hỗ trợ kịp thời và đầy đủ.

➤ Giữ thái độ cầu thị, bình tĩnh và chuyên nghiệp trong những tình huống căng thẳng, khi khách hàng tỏ ý không hài lòng.



4.2. Xây dựng mối quan hệ bền vững

➤ VOSA cam kết mang đến những trải nghiệm dịch vụ tốt nhất, đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng trên cơ sở hợp tác đôi bên cùng có lợi.

➤ Lắng nghe và tìm hiểu nhu cầu, mong muốn của khách hàng một cách toàn diện để có thể mang đến cho khách hàng trải nghiệm vượt mong đợi.

➤ Tìm hiểu về văn hóa quốc gia, văn hóa doanh nghiệp của khách hàng để tôn trọng và ứng xử phù hợp.

4.3. củng cố niềm tin

➤ Đảm bảo tiến độ và kết quả công việc theo đúng cam kết, đúng chất lượng với khách hàng.

➤ Bảo vệ tài sản, thông tin, dữ liệu của khách hàng; không được tiết lộ, chia sẻ các thông tin liên quan đến khách hàng, trừ trường hợp được phép cung cấp hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

➤ Chia sẻ thông tin minh bạch, trung thực trong quá trình hợp tác.

➤ Không những nhiễu, vôi vĩnh, nhận tiền, quà cáp có giá trị hoặc các đặc quyền, ưu đãi từ khách hàng.

4.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ

➤ Luôn trân trọng và chào đón ý kiến phản hồi của khách hàng, xem các góp ý, phản hồi của khách hàng là cơ hội để cải thiện chất lượng dịch vụ.

- Xử lý phản hồi, khiếu nại một cách nhanh chóng, chuyên nghiệp và luôn hành động nhằm bảo vệ lợi ích cho khách hàng.
- Lãnh đạo và CBNV ở tất cả các vị trí, bộ phận, đơn vị đều phải có tư duy “Lấy khách hàng làm trung tâm” và lấy điều đó làm kim chỉ nam cho mọi hành động, quyết định trong công việc.
- Tiên phong trong việc ứng dụng các giải pháp công nghệ hiện đại để tối ưu hóa quy trình phục vụ, mang lại trải nghiệm nhanh chóng, thuận tiện và chính xác cho khách hàng.
- Nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ với tư duy đổi mới, sáng tạo và cải tiến liên tục.

5. Ứng xử của VOSA với đối tác, nhà cung cấp

5.1. Liêm chính trong hợp tác

- VOSA cam kết lựa chọn đối tác và nhà cung cấp một cách khách quan, không thiên vị và không dựa trên các yếu tố cá nhân hay lợi ích riêng. Các quyết định sẽ được đưa ra dựa trên các tiêu chí như tính cạnh tranh về giá, chất lượng, thời gian và những tiêu chuẩn, điều kiện phù hợp với quy định của pháp luật.
- Bảo mật mọi thông tin và tài sản liên quan đến đối tác và nhà cung cấp; không sử dụng thông tin của đối tác, nhà cung cấp vào mục đích cá nhân hoặc các mục đích khác ngoài phạm vi hợp tác.

5.2. Duy trì hợp tác lâu dài

- VOSA mong muốn xây dựng mối quan hệ ổn định và lâu dài với các đối tác, nhà cung cấp trên nguyên tắc chia sẻ lợi ích và tôn trọng lẫn nhau.
- Sẵn sàng hỗ trợ và đồng hành cùng đối tác, nhà cung cấp trong suốt quá trình hợp tác; cung cấp thông tin cần thiết trong phạm vi cho phép để đối tác, nhà cung cấp có được những sản phẩm, dịch vụ chất lượng cao.
- VOSA mong muốn đối tác, nhà cung cấp tôn trọng Bộ QTUX cũng như tuân thủ đạo đức kinh doanh, các quy định của VOSA và các quy định của pháp luật.

6. Ứng xử của VOSA với nhà đầu tư, cổ đông

6.1. Trách nhiệm với nhà đầu tư và cổ đông

- VOSA cam kết đối xử bình đẳng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các nhà đầu tư và cổ đông.
- Cung cấp thông tin một cách minh bạch và kịp thời tới nhà đầu tư và cổ đông; luôn lắng nghe phản hồi và đóng góp ý kiến để cải thiện hoạt động kinh doanh.
- Bảo mật tuyệt đối các thông tin liên quan đến nhà đầu tư và cổ đông, trừ những trường hợp có yêu cầu của các cơ quan nhà nước.

6.2. Hải hòa lợi ích

- Tôn trọng lẫn nhau và hải hòa lợi ích là phương châm quan trọng và thiết yếu trong mối quan hệ của VOSA với nhà đầu tư và cổ đông.
- VOSA hướng tới xây dựng mối quan hệ dài hạn với các nhà đầu tư và cổ đông thông qua chiến lược phát triển bền vững, từ đó gia tăng giá trị cho tổ chức và tối đa hóa lợi ích cho tất cả các bên liên quan.

7. Ứng xử của VOSA với pháp luật và cơ quan nhà nước

7.1. Tuân thủ pháp luật và các quy định

- Tuân thủ các quy định của pháp luật; quy định và tiêu chuẩn của ngành, các thông lệ, điều ước, tập quán và quy tắc quốc tế mà Việt Nam là thành viên.
- Tuân thủ pháp luật tại các quốc gia mà VOSA có hoạt động kinh doanh, quan hệ hợp tác.
- Quán triệt CBNV học hỏi và tuân thủ quy định pháp luật, tránh mọi hành vi vi phạm trong quá trình làm việc với cơ quan nhà nước.
- Đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời theo yêu cầu của pháp luật, cơ quan nhà nước; tuân thủ các quy định về báo cáo, kiểm tra và thanh tra của các cơ quan có thẩm quyền.

7.2. Phòng ngừa và phối hợp xử lý vi phạm

- VOSA cam kết không thực hiện những hành vi phạm pháp, trái đạo đức kinh doanh, đạo đức nghề nghiệp để thu thập thông tin hoặc che đậy thông tin nhằm mang lại lợi ích riêng cho mình.
- Có trách nhiệm phát hiện, phòng chống, ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật và quy chế, quy định của cơ quan nhà nước.
- Phối hợp chặt chẽ và thực hiện đầy đủ yêu cầu của cơ quan nhà nước trong trường hợp xử lý vi phạm có liên quan đến VOSA.

8. Ứng xử của VOSA với mạng xã hội

- Mạng xã hội (Facebook, Twitter, Instagram, Zalo...) đang ngày càng ảnh hưởng đến mọi mặt của đời sống xã hội. Vì vậy mỗi CBNV của VOSA cần có những kỹ năng cần thiết khi tham gia mạng xã hội:
 - Hạn chế tham gia những diễn đàn có nội dung nhạy cảm như giới tính, tôn giáo, tín ngưỡng, chính trị, công việc...khi chưa xác minh rõ ràng.
 - Không đăng tải hình ảnh, thông tin, tham gia bình luận về các vấn đề gây ảnh hưởng xấu đến hình ảnh, uy tín của Công ty.

9. Ứng xử của VOSA với cộng đồng

9.1. Hoạt động tích cực vì cộng đồng

- VOSA dành nhiều nguồn lực cho các hoạt động an sinh xã hội như đền ơn đáp nghĩa, đầu tư giáo dục, phòng chống thiên tai và dịch bệnh, giúp đỡ người nghèo và các hoàn cảnh khó khăn.
- Tích cực tham gia vào các hoạt động bảo vệ môi trường, phát triển xanh và bền vững.
- Khuyến khích và tạo điều kiện cho CBNV tham gia vào các hoạt động từ thiện, vì cộng đồng.

9.2. Chung tay xây dựng cộng đồng bền vững

- Hưởng ứng và lan tỏa lối sống và làm việc xanh: giảm rác thải, không dùng đồ nhựa, hạn chế in ấn, tiết kiệm điện, khuyến khích làm việc trên môi trường số.
- Đề cao việc hợp tác với các tổ chức xã hội, các cơ quan chính phủ và các đối tác khác để triển khai các dự án cộng đồng.
- Đảm bảo rằng mọi hoạt động của VOSA đều gắn với trách nhiệm xã hội, đóng góp vào sự phát triển thịnh vượng và bền vững của cả đất nước.

IV

HƯỚNG DẪN TUÂN THỦ BỘ QTUX VOSA

1. Trách nhiệm của các bên

1.1. CBNV VOSA

- CBNV có trách nhiệm tuân thủ các nội dung của Bộ QTUX và vận dụng hiểu biết cùng khả năng nhìn nhận, đánh giá đúng đắn của mình để ứng xử phù hợp trong những tình huống mà Bộ QTUX chưa thể bao quát hết.
- Khi đối mặt với những vấn đề liên quan đến đạo đức mà bản thân chưa chắc chắn, trước hết, mỗi CBNV hãy tự hỏi các câu hỏi sau đây để có thể đưa ra những quyết định đúng đắn:
 - Ứng xử / Quyết định này CÓ hợp pháp không?
 - Ứng xử / Quyết định này CÓ tuân thủ Bộ QTUX không?
 - Ứng xử / Quyết định này CÓ hợp tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp không?
 - Ứng xử / Quyết định này CÓ phi đạo đức hoặc không chính đáng không?
 - Ứng xử / Quyết định này nếu được thông tin và truyền thông rộng rãi thì CÓ trở thành vấn đề hay không?
 - Tôi CÓ được quyền làm việc này hay không?

- Tôi CÓ đủ thông tin và dữ liệu để đưa ra quyết định sáng suốt không?
- Tôi CÓ tự tin bảo vệ quyết định/hành xử của mình trước đồng nghiệp, lãnh đạo và các cơ quan chức năng hay không?
- Tôi đã tìm sự giúp đỡ cần thiết từ các nguồn lực của VOSA chưa?
- Tôi đã thảo luận vấn đề với quản lý của mình hoặc với Tổ xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp (Tổ VHDN) chưa?

Nếu câu trả lời cho bất cứ câu hỏi nào trên đây là KHÔNG/CHƯA hoặc KHÔNG CHẮC CHẮN, CBNV đều có quyền được yêu cầu sự hướng dẫn từ cấp quản lý hoặc từ Tổ VHDN của VOSA.

1.2. Ban Điều hành và các cấp quản lý

➤ Các lãnh đạo/quản lý tại VOSA không những cần hiểu và tuân thủ đúng Bộ QTUX mà còn được kỳ vọng trở thành người định hướng, tấm gương mẫu mực trong việc thực hiện để CBNV noi theo. Bởi vậy, lãnh đạo/quản lý gánh vác những trách nhiệm quan trọng sau:

- Tuân thủ Bộ QTUX trong các quyết định quản lý và kinh doanh.
- Có biện pháp để đảm bảo CBNV của mình hiểu và nhận thức được rằng công việc và trách nhiệm của mỗi CBNV đều chịu sự chi phối của Bộ QTUX và các quy chế, chính sách, quy định khác của VOSA.
- Tạo nguồn lực và môi trường để có thể triển khai hiệu quả Bộ QTUX trong doanh nghiệp. Tạo ra những cơ hội để thảo luận về Bộ QTUX cũng như xây dựng và duy trì một môi trường thoải mái để mỗi CBNV có thể đưa ra những thắc mắc hay mối quan tâm của mình.
- Truyền thông và chia sẻ cam kết thực thi Bộ QTUX với CBNV và đối tác (trong các cuộc họp, hội nghị, hội thảo,...).
- Yêu cầu và khuyến khích CBNV tham gia các buổi tập huấn về Bộ QTUX.
- Đánh giá việc thực hiện Bộ QTUX đối với CBNV.

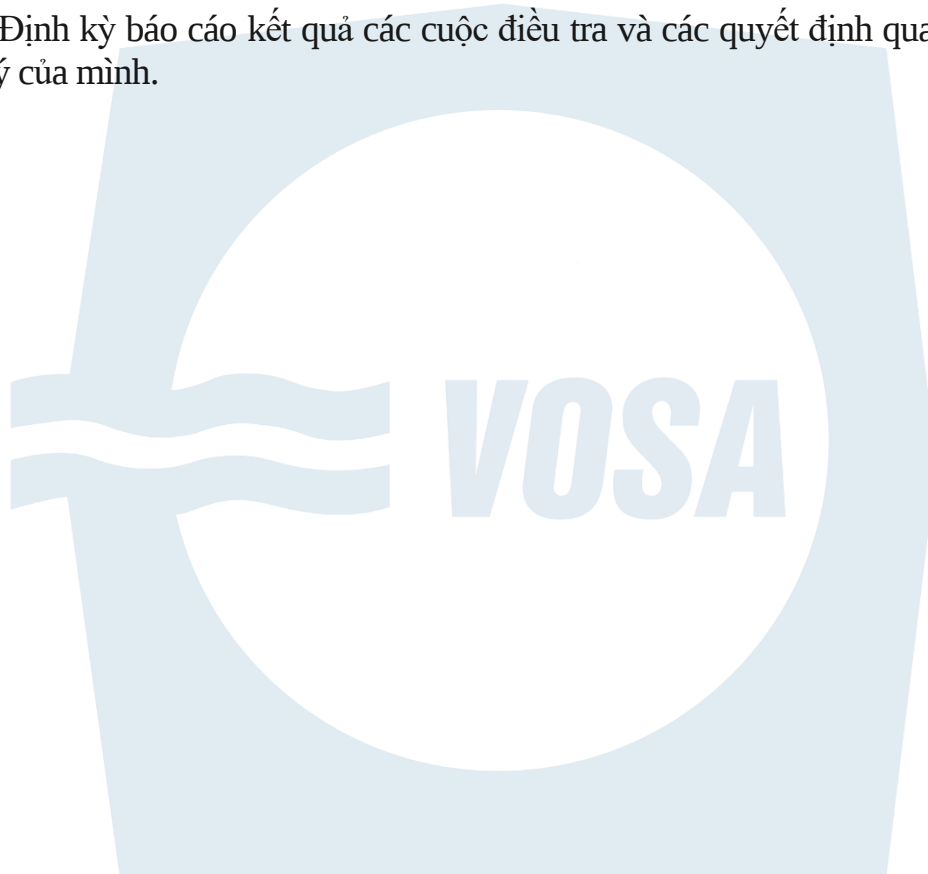
2. Thông báo và xử lý vi phạm

➤ CBNV nếu phát hiện ra những hành vi vi phạm hoặc có dấu hiệu vi phạm Bộ QTUX cần thông báo ngay cho Tổ VHDN hoặc cấp quản lý trực tiếp của mình.

- Lãnh đạo/quản lý tại VOSA có trách nhiệm:
 - Tiếp nhận các thông tin phản ánh của CBNV về những hành vi vi phạm hoặc có dấu hiệu vi phạm Bộ QTUX.
 - Cam kết bảo vệ đối với CBNV thông báo về hành vi vi phạm.
 - Có biện pháp xử lý thích đáng đối với những hành vi vi phạm, kể cả hình thức cao nhất là sa thải nhưng vẫn đảm bảo mức độ xử lý luôn phù hợp với các quy định của pháp luật và tuân theo nguyên tắc công bằng, thấu tình, đạt lý.

➤ Tổ VHDN VOSA có trách nhiệm tiếp nhận các phản hồi và thông báo vi phạm. Bộ phận này sẽ trợ giúp các trường hợp đã được đề cập ở trên. Trong trường hợp xảy ra các vi phạm nghiêm trọng, Tổ Văn hóa doanh nghiệp VOSA có trách nhiệm:

- Thực hiện điều tra toàn diện các vi phạm đối với các vi phạm nghiêm trọng và bảo mật công việc này.
- Trước khi có kết luận cuối cùng, các nhân sự liên quan trong trường hợp bị điều tra sẽ được thông tin với mức độ phù hợp. Bảo mật những thông tin cáo buộc và bảo đảm chống trả đũa người tố cáo.
- Xác lập Quy trình khiếu nại, tố cáo để hỗ trợ công việc này.
- Định kỳ báo cáo kết quả các cuộc điều tra và các quyết định quan trọng đến cấp quản lý của mình.



Member of VIMC 

MỤC LỤC

I. GIỚI THIỆU CHUNG.....	15
1. Về Bộ Quy tắc ứng xử.....	15
2. Đối tượng và phạm vi áp dụng.....	15
3. Giải thích từ ngữ.....	15
II. CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP.....	16
1. Thực hành liêm chính.....	16
2. Phòng chống gian lận và tham nhũng.....	16
3. Xung đột lợi ích.....	17
III. CHUẨN MỰC ỨNG XỬ.....	18
1. Ứng xử của CBNV với VOSA.....	18
1.1. Kỷ luật là nền tảng hành động.....	18
1.2. Tận tâm vì công việc.....	18
1.3. Đổi mới để phát triển.....	19
1.4. Bảo vệ tài sản và bảo mật thông tin.....	19
1.5. Bảo vệ thương hiệu VOSA.....	20
2. Ứng xử của VOSA với CBNV.....	20
2.1. Tôn trọng và hỗ trợ nhân viên.....	20
2.2. Tạo môi trường làm việc lý tưởng.....	20
2.3. Xây dựng tổ chức học tập.....	21
3. Ứng xử của CBNV với nhau.....	21
3.1. Lãnh đạo đối với CBNV.....	21
3.2. CBNV với lãnh đạo.....	22
3.3. CBNV với nhau.....	22
3.4. Lãnh đạo và CBNV Văn phòng Công ty đối với các Công ty con.....	22
4. Ứng xử của VOSA với khách hàng.....	22
4.1. Chuyên nghiệp trong phục vụ khách hàng.....	22
4.2. Xây dựng mối quan hệ bền vững.....	23
4.3. Củng cố niềm tin.....	23
4.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ.....	23
5. Ứng xử của VOSA với đối tác, nhà cung cấp.....	24
5.1. Liêm chính trong hợp tác.....	24

5.2. Duy trì hợp tác lâu dài.....	24
6. Ứng xử của VOSA với nhà đầu tư, cổ đông.....	24
6.1. Trách nhiệm với nhà đầu tư và cổ đông.....	24
6.2. hài hòa lợi ích.....	25
7. Ứng xử của VOSA với pháp luật và cơ quan nhà nước.....	25
7.1. Tuân thủ pháp luật và các quy định.....	25
7.2. Phòng ngừa và phối hợp xử lý vi phạm.....	25
8. Ứng xử của VOSA với mạng xã hội.....	25
9. Ứng xử của VOSA với cộng đồng.....	26
9.1. Hoạt động tích cực vì cộng đồng.....	26
9.2. Chung tay xây dựng cộng đồng bền vững.....	26
IV. HƯỚNG DẪN TUÂN THỦ BỘ QTUX.....	26
1. Trách nhiệm của các bên.....	26
1.1. CBNV VOSA.....	26
1.2. Ban Điều hành và các cấp quản lý.....	27
2. Thông báo và xử lý vi phạm.....	27