



**CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ TRƯỜNG HẢI**

**HƯỚNG DẪN ỨNG XỬ**  
**DÀNH CHO CÁN BỘ, CÔNG NHÂN VIÊN**  
**LÀM VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN Ô TÔ TRƯỜNG HẢI**

---

NGÀY HIỆU LỰC: 12/11/2015

LẦN BAN HÀNH: Lần thứ 1

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Hướng dẫn này quy định các chuẩn mực xử sự của cán bộ, công nhân viên làm việc trong các đơn vị thuộc hệ thống THACO trong việc thực hiện nhiệm vụ sản xuất kinh doanh và trong các quan hệ xã hội.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Đối tượng áp dụng tại Hướng dẫn này là cán bộ, công nhân viên làm việc trong các đơn vị thuộc hệ thống THACO (sau đây gọi tắt là CB.CNV).

#### Điều 3. Mục đích Hướng dẫn ứng xử

- 1- Đảm bảo sự liêm chính và trách nhiệm của CB.CNV.
- 2- Nâng cao ý thức trách nhiệm của CB.CNV trong toàn hệ thống THACO.
- 3- Làm căn cứ để các đơn vị thuộc THACO theo thẩm quyền được phân cấp xử lý trách nhiệm khi CB.CNV vi phạm các hướng dẫn xử sự trong thi hành nhiệm vụ, công việc và trong các quan hệ xã hội.
- 4 - Làm căn cứ để các tổ chức đoàn thể trong Công ty giám sát việc chấp hành pháp luật của CB.CNV; đồng thời góp phần thực hiện có hiệu quả Nội quy của THACO.

## Chương II

### HƯỚNG DẪN ỨNG XỬ CHUNG

#### Điều 4. THACO đối với Nhà nước

Nhân sự, người lao động, CB.CNV THACO tuân thủ Hiến pháp và Pháp luật của Nhà nước Việt Nam.

#### Điều 5. THACO đối với cộng đồng

THACO tổ chức mọi hoạt động trên tinh thần nhân văn, tận tâm nhằm tạo ra những giá trị phục vụ cho cộng đồng, xã hội.

#### Điều 6. THACO đối với cổ đông

Đảm bảo hài hòa lợi ích giữa THACO và các cổ đông, cung cấp thông tin minh bạch, kịp thời trên tinh thần tôn trọng và có trách nhiệm với cổ đông theo quy định pháp luật.

#### Điều 7. THACO đối với đối tác (nhà đầu tư, nhà cung cấp)

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

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

3- Trường hợp xảy ra vướng mắc, xung đột lợi ích (nếu có), cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, hợp tác, tôn trọng lợi ích của các bên. Không cho phép các hành vi ép buộc, núp kéo, lợi dụng nhằm mục đích trục lợi cá nhân.

### **Điều 8. THACO đối với khách hàng**

1- Tất cả các hoạt động kinh doanh của THACO đối với khách hàng đều dựa trên nền tảng tôn trọng, trung tín. THACO đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu, luôn đảm bảo về chất lượng sản phẩm và dịch vụ.

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

3- Thực hiện đúng cam kết với khách hàng theo thỏa thuận cam kết trong hợp đồng. Các nội dung trong hợp đồng phải rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu, đúng pháp luật. Nếu khách hàng có yêu cầu, cần giải thích trung thực.

## **Chương III**

### **CHUẨN MỰC ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ, CÔNG NHÂN VIÊN THACO**

### **Điều 9. THACO đối với nhân viên**

1- THACO quan niệm CB.CNV là nguồn lực quan trọng tạo nên sự thành công và phát triển bền vững của THACO. THACO cam kết đánh giá đúng, công bằng, công khai năng lực của mỗi cá nhân. Khuyến khích, tạo điều kiện tốt nhất để mỗi CB.CNV phát triển tối đa năng lực của mình, có cơ hội cống hiến nhiều nhất cho sự phát triển của Công ty.

2- Công ty trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc phù hợp cho CB.CNV. Đảm bảo tuân thủ nghiêm chỉnh các quy định về an toàn và sức khỏe cho người lao động và thực hiện đúng quy định của Pháp luật Lao động.

3- Công ty tích cực, chủ động chăm lo, cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, tăng thu nhập cho CB.CNV.

4- Công ty thường xuyên tổ chức đào tạo, huấn luyện nhằm tạo điều kiện để CB.CNV khẳng định năng lực và phát triển.

5- Công ty động viên, khuyến khích những cá nhân, tổ chức làm việc tốt, việc thiện, ủng hộ các sáng kiến cải tiến mang lại lợi ích thiết thực cho Công ty.

## **Điều 10. Nhân viên đối với THACO**

1- Mỗi CB.CNV phải tự giác tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định nội bộ của Công ty và đạo đức nghề nghiệp khi làm việc tại THACO.

2- Sẵn sàng nhận nhiệm vụ. Tận tâm, trung thực, có trách nhiệm cao khi giải quyết công việc. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

3- Không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để nắm bắt tri thức và sử dụng công nghệ mới. Thường xuyên nghiên cứu, tìm hiểu, mạnh dạn áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào hoạt động sản xuất, kinh doanh.

4- Khi giải quyết công việc qua mọi hình thức (trực tiếp, điện thoại, văn bản, email) phải thể hiện thái độ giao tiếp chuyên nghiệp, khiêm nhường, lịch sự.

5- Biết tôn trọng bản thân và tôn trọng người khác.

6- 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 theo lễ nghi chào hỏi của xã hội.

7- Giữ gìn, bảo vệ uy tín của Công ty. Không làm tổn hại đến lợi ích và uy tín của Công ty.

8- Giữ gìn cảnh quan môi trường tại Công ty, CB.CNV tự sắp xếp bàn làm việc và phòng làm việc gọn gàng, sạch sẽ theo quy định 5S đã được ban hành. Không tiếp khách trong phòng làm việc. Khi cần trao đổi công việc, nói nhỏ âm lượng vừa đủ, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

9- Dừng cảm đấu tranh với mọi thói hư tật xấu trong Công ty.

10- Không nói tục, cư xử suồng sã, hay có hành động đe dọa, hành vi bạo lực, quấy rối nhân viên, đồng nghiệp.

11- Trong giờ làm việc, hoặc buổi trưa không uống rượu bia, nói to hoặc có lời nói, hành động thiếu văn minh lịch sự; gây ảnh hưởng đến Công ty.

12- Không đi muộn, về sớm, tự ý bỏ ra ngoài trong giờ làm việc. Không vứt rác bừa bãi, ăn quà vặt, không làm việc riêng, tụ tập, tán gẫu.

## **Điều 11. Lãnh đạo đối với nhân viên**

1- Lãnh đạo Công ty, lãnh đạo các đơn vị trực thuộc luôn tôn trọng mỗi cá nhân đang làm việc tại THACO. Luôn tạo điều kiện cho mỗi cá nhân phát triển và có cơ hội thăng tiến. Tuyển dụng khách quan, dùng người đúng việc, đúng vị trí. Chỉ bổ nhiệm vào vị trí quản lý những CB.CNV có đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn, uy tín và có khả năng lãnh đạo.

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

3- Lãnh đạo phải biết lắng nghe đề xuất và các ý kiến phản hồi của nhân viên; biết khen, khuyến khích động viên nhân viên đúng lúc, đúng chỗ và phê bình nhân viên một cách hợp lý.

4- Khi đánh giá thi đua, khen thưởng và kỷ luật nhân viên mình quản lý, lãnh đạo phải công tâm, trung thực, công bằng, không có động cơ cá nhân và hành vi trù dập nhân viên.

5- Khi nhân viên cấp dưới chào Lãnh đạo, Lãnh đạo phải đáp lại bằng cử chỉ thân thiện (có thể gật đầu mỉm cười đáp lại).

## **Điều 12. Nhân viên đối với lãnh đạo**

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

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

3- Trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong mọi báo cáo, đề xuất với lãnh đạo.

4- Tôn trọng ý kiến của lãnh đạo. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của lãnh đạo. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày trực tiếp, thẳng thắn và thiện chí. Không lợi dụng việc góp ý, phê bình để chỉ trích. Không sử dụng đơn thư nặc danh, mạng xã hội, Facebook đưa ra những nhận xét làm tổn hại uy tín của lãnh đạo và Công ty.

5- Khi thực hiện quyết định của lãnh đạo, nếu phát hiện quyết định đó trái pháp luật, làm ảnh hưởng tới lợi ích chung, hoặc không phù hợp với thực tế thì phải báo cáo ngay với người ra quyết định. Trong trường hợp chấp hành quyết định mà trái pháp luật thì phải báo cáo ngay với lãnh đạo 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.

## **Điều 13. Nhân viên đối với đồng nghiệp**

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

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

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

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

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

6- Không sử dụng tin nhắn, email, mạng xã hội để chỉ trích nhau làm ảnh hưởng tinh thần đoàn kết nội bộ.

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

8- 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 trong giải quyết công việc phải kịp thời báo cáo lãnh đạo của các bên liên quan.

#### **Điều 14. Sử dụng và bảo quản tài sản**

1- Mọi CB.CNV phải có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn và sử dụng tài sản đúng mục đích, tiết kiệm, tránh lãng phí tài sản, phương tiện chung tại phòng làm việc. Không sử dụng tài sản Công ty vào mục đích cá nhân.

2- Hết giờ làm việc, CB.CNV phải tắt hết các thiết bị điện trước khi ra về.

3- Không được mang tài sản, phương tiện ra khỏi nơi làm việc nếu chưa được cấp có thẩm quyền cho phép. Các nghi ngờ về vi phạm sử dụng tài sản của Công ty, CB.CNV phải lập tức báo cáo ngay cho lãnh đạo để kiểm tra.

4- Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định bảo mật thông tin của Công ty đã được ban hành.

#### **Điều 15. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ**

1- 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.

2- Trong trường hợp bất đồng giữa cá nhân với cá nhân trở thành mâu thuẫn nội bộ thì trường đơn vị và người đứng đầu Công ty có trách nhiệm giải quyết thấu tình, đạt lý để không ảnh hưởng tới công việc chung và đoàn kết nội bộ.

## CHƯƠNG IV

### XỬ LÝ VI PHẠM

**Điều 16.** CB.CNV THACO nếu vi phạm các quy định tại Hướng dẫn ứng xử này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử lý trách nhiệm theo quy định của Nội quy Công ty.

## CHƯƠNG V

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 17. Trách nhiệm các phòng, ban giúp Tổng Giám đốc**

1- Phòng Truyền thông có trách nhiệm phổ biến Hướng dẫn này đến toàn hệ thống THACO.

2- Các phòng Văn hóa, phòng Thanh tra, phòng Pháp chế, phòng Hành chính, phòng Nhân sự, phòng Công nghệ - Thông tin, phòng Quản lý mạng và các Văn phòng quản trị Chi nhánh khu vực, KPH Chu Lai-Trường Hải có trách nhiệm giúp Tổng Giám đốc thực hiện kiểm tra, đôn đốc, giám sát thực hiện Hướng dẫn này trong toàn hệ thống THACO.

3- Hàng năm, cùng với việc tổng kết công tác năm, lãnh đạo các đơn vị trực thuộc tổ chức đánh giá tình hình thực hiện Hướng dẫn ứng xử của CB.CNV đơn vị mình quản lý và gửi báo cáo đánh giá về phòng Văn hóa chậm nhất vào ngày 30 tháng 01 năm sau.

4- Phòng Văn hóa có trách nhiệm tổng hợp và báo cáo Tổng Giám đốc tình hình thực hiện Hướng dẫn ứng xử của CB.CNV THACO hàng năm.

*Hướng dẫn ứng xử này được ban hành kèm theo Quyết định số 746 /QĐ-TGD/THACO, ngày 12 tháng 11 năm 2015.*

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Hùng Minh**