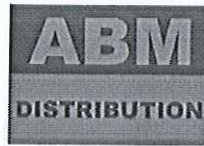


BEST SERVICES
SERVICEST INVESTMENT

CÔNG TY TNHH A.B.M



BEST SERVICES
SERVICEST INVESTMENT

CÔNG TY TNHH A.B.M

72 Cù Lao, Phường 2, Quận Phú Nhuận, Tp.Hồ Chí Minh

Điện thoại: 028 35171014

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

MỤC LỤC

I. PHẦN 1 – QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ

1. Ứng xử với các phòng ban
2. Ứng xử với cá nhân

II. PHẦN 2 - ỨNG XỬ VỚI BÊN NGOÀI

1. Ứng xử khách hàng
2. Ứng xử với đối tác
3. Ứng xử với cộng đồng
4. Ứng xử với Pháp Luật

III. PHẦN 3 – LỜI KẾT

PHẦN I QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ

I. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI CÁC PHÒNG BAN

Phân giao chức năng và nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng cho từng phòng ban.

Khuyến khích và tạo điều kiện tốt nhất để các phòng ban phát triển thành các bộ phận tham mưu giỏi, đắc lực cho lãnh đạo Công ty.

Xây dựng và duy trì môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng và công bằng.

II. ỨNG XỬ VỚI CÁ NHÂN

1. Công ty với Nhân Viên

1.1. Đánh giá đúng, công bằng, công khai năng lực của mỗi cá nhân. Khuyến khích, tạo điều kiện tốt nhất để mỗi Nhân viên phát triển tối đa năng lực của mình, có cơ hội cống hiến nhiều nhất cho sự phát triển của Công ty.

1.2. Yêu cầu Nhân viên thực hiện tốt các quy định của pháp luật và Công ty.

1.3. Trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc đầy đủ.

1.4. Tích cực, chủ động chăm lo, cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, tăng thu nhập cho Nhân viên.

1.5. Yêu cầu Nhân viên biết tôn trọng, giữ gìn và phát huy truyền thống của Dân tộc và Ngành điện.

1.6. Động viên, khuyến khích và tôn vinh kịp thời những cá nhân, tổ chức tham gia các hoạt động đoàn thể làm từ thiện, ủng hộ các sáng kiến giúp đỡ cộng đồng.

2. Đối với cá nhân từng Nhân viên

2.1. Tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định của Công ty.

- 2.2. Trung thực, tận tâm, trách nhiệm cao khi thực hiện công việc được giao. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.
- 2.3. Nắm vững pháp luật, thông thạo nghiệp vụ, bản lĩnh vững vàng, động cơ làm việc trong sáng. Nâng cao hiểu biết, giữ gìn và phát huy truyền thống của Ngành điện, mạnh dạn thử sức với những công việc mới.
- 2.4. 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 và áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào hoạt động sản xuất, kinh doanh.
- 2.5. Khi giải quyết công việc qua mọi hình thức (trực tiếp, điện thoại, văn bản, thư điện tử ...) phải thể hiện thái độ giao tiếp chuyên nghiệp, khiêm nhường, lịch sự.
- 2.6. 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. 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.
- 2.7. Khi giao tiếp trực tiếp cần thực hiện nghi thức bắt tay văn minh, lịch sự phù hợp với từng hoàn cảnh.
- 2.8. Không có những hành động trực lợi cá nhân trên vị trí công việc, làm tổn hại đến lợi ích và uy tín của Công ty.
- 2.9. Giữ gìn cảnh quan môi trường, đảm bảo nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ. Không tiếp khách (về việc riêng) trong phòng làm việc. Khi cần trao đổi công việc, nói âm lượng vừa đủ, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.
- 2.10. Thăng tiến và chân thành đấu tranh với mọi thói hư tật xấu trong Công ty.
- 2.11. Không nói tục, hành xử suồng sã hoặc có hành động đe dọa nhân viên, đồng nghiệp tại nơi làm việc.
- 2.12. Không hút thuốc lá trong phòng làm việc, trong khu vực nhà máy, kho vật tư thiết bị, trong phòng họp, hội trường, nơi đông người và khi giao tiếp với khách hàng, đối tác.

2.13. Không uống rượu, bia trong giờ làm việc, buổi trưa.

2.14. Không đi muộn, về sớm, tự ý bỏ vị trí công tác trong giờ làm việc. Không vứt rác bừa bãi, ăn quà vặt, không làm việc riêng, tụ tập, tán gẫu, nói to trong giờ làm việc ảnh hưởng đến những người xung quanh tại nơi làm việc.

3. Lãnh đạo Công ty, trưởng các chi nhánh với Nhân viên

3.1. Luôn tôn trọng mỗi Nhân viên, luôn tạo điều kiện cho mỗi cá nhân phát triển và có cơ hội thăng tiến. Tuyển chọn công tâm, khách quan, dùng người đúng việc, đúng vị trí. Chỉ bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo những Nhân viên có đạo đức nghề nghiệp, có năng lực chuyên môn, uy tín và có khả năng lãnh đạo.

3.2. Trong điều hành, xử lý công việc: Trưởng các chi nhánh giao việc cho các nhân viên mình quản lý. Yêu cầu họ phải thông thạo về chuyên môn, trung thực, tận tâm, có trách nhiệm cao với công việc để đề xuất, tham mưu lãnh đạo cách giải quyết hiệu quả nhất. Đồng thời trưởng các đơn vị cũng phải có thái độ hăng hái giống như mình đang bắt tay vào làm.

3.3. Biết thu phục nhân viên dưới quyền, biết lắng nghe đề xuất và các ý kiến phản hồi của nhân viên, biết khen, chê nhân viên đúng lúc, đúng chỗ.

3.4. Phải góp ý cho nhân viên chân thành. Khi đánh giá thi đua, khen thưởng và kỷ luật nhân viên phải công tâm, trung thực, công bằng, không lồng động cơ cá nhân, không có thái độ và hành vi trù dập nhân viên.

3.5. Phải đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện khi nhân viên chào mình.

4. Nhân viên với lãnh đạo

4.1. 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, cố gắng đưa ra ý tưởng để giải quyết công việc, để phát triển Công ty.

4.2. 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.

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

4.4. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của lãnh đạo. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày trực tiếp, không lợi dụng việc góp ý, phê bình hoặc sử dụng đơn thư nặc danh làm tổn hại uy tín của lãnh đạo.

4.5. 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.

5. Nhân viên với Nhân viên

5.1. 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 môi trường làm việc đoàn kết và thân thiện.

5.2. Luôn niềm nở chào hỏi đồng nghiệp khi đến làm việc và chào tạm biệt trước khi rời Công ty.

5.3. 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.

5.4. Đối với đồng nghiệp cùng đơn vị

Thường xuyên trao đổi công việc để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao hiểu biết lĩnh vực mình không phụ trách.

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 bắt đầu quan điểm phải báo cáo trực tiếp với người quản lý giao việc để người quản lý quyết định.

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

5.5. Đối với đồng nghiệp khác đơn vị

Sẵn sàng, nhanh chóng phối hợp công việc một cách hiệu quả nhất.

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

6. Ứng xử với công việc

6.1. Trong điều hành và thực thi công việc

Tất cả Nhân viên phải tuân thủ, chấp hành nghiêm chỉnh đầy đủ đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của Công ty.

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

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

Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu được giao phụ trách công việc, bộ phận có thẩm quyền quản lý và sử dụng cán bộ chịu trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ thuộc thẩm quyền.

CBCNV khi thực hiện nhiệm vụ phải chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp. Trường hợp có quyết định của cấp cao hơn thì phải báo cáo trước khi thực hiện.

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

Đảm bảo xử lý công việc trong thời gian nhanh nhất. Trong trường hợp được yêu cầu xử lý gấp của cơ quan chức năng hoặc lãnh đạo thì phải xử lý ngay trong ngày làm việc.

6.2. Trong sử dụng và bảo quản tài sản

Mọi Nhân viên phải có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn và sử dụng đúng mục đích, tiết kiệm tránh lãng phí các tài sản, phương tiện chung tại phòng làm việc. Không sử dụng các tài sản của đơn vị vào mục đích của cá nhân. 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 cơ quan, Nhân viên phải lập tức báo cáo ngay cho Quản lý để kiểm tra.

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

Hết giờ làm việc, Nhân viên phải tắt hết các thiết bị điện, khóa chốt các cửa trước khi ra về.

6.3. Trong bảo mật thông tin

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

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 nếu trái quy định về bảo mật thông tin và chưa được sự cho phép của người có thẩm quyền.

6.4. Khi đi công tác

Căn cứ chương trình, nội dung công tác Nhân viên trực tiếp theo dõi phải:

Nắm vững và thông hiểu lĩnh vực chuyên môn tham gia để giải quyết công việc một cách hiệu quả nhất.

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

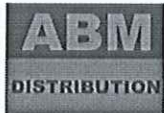
Có những ứng xử phù hợp cả trong làm việc và giao tiếp.

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

Tận dụng các cơ hội để học hỏi, thu thập tài liệu, khai thác và tìm hiểu thông tin có ích cho Công ty.

6.5. Đối với cảnh quan môi trường

Nghiêm túc thực hiện các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường.



BEST SERVICES
SERVICEST INVESTMENT

CÔNG TY TNHH A.B.M

Tích cực tham gia và hưởng ứng các chương trình xã hội về bảo vệ môi trường.

Nơi làm việc phải được bài trí khoa học, phải đảm bảo giữ gìn vệ sinh chung, luôn sạch sẽ và thoáng mát.

Nhân viên ngồi chung phòng làm việc phải thống nhất phân công vệ sinh, đảm bảo nơi làm việc luôn sạch sẽ, ngăn nắp.

7. Ứng xử trong gia đình, cộng đồng

7.1. Ứng xử trong gia đình

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

Hướng dẫn, vận động, thuyết phục người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực hành tiết kiệm điện, chống lãng phí trong sinh hoạt gia đình, có ý thức và thực hiện giữ gìn vệ sinh chung.

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

7.2. Ứng xử nơi cư trú

Gương mẫu thực hiện tốt chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các quy định của chính quyền địa phương và của khu nhà công vụ.

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

Không đánh, chửi gây mất đoàn kết.

Hưởng ứng các cuộc vận động, các phong trào xã hội, từ thiện, các hoạt động văn hóa, thể thao tại nơi cư trú.

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

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

Không lợi dụng việc tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia ... để vụ lợi.

7.3. Ứng xử nơi công cộng

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

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

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

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

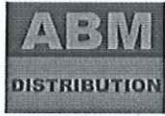
Kịp thời thông báo cho Công ty, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền các thông tin về các hành vi vi phạm pháp luật.

Không vi phạm các chuẩn mực về thuần phong, mỹ tục.

8. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ

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

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



BEST SERVICES
SERVICE INVESTMENT

CÔNG TY TNHH A.B.M

9. Các hành vi bị nghiêm cấm

Lạm dụng danh tiếng cấp Quản lý Công ty để giải quyết công việc cá nhân.

Trù dập hoặc có những hành vi tương tự đối với người đã đưa ra chính kiến không cùng quan điểm với mình.

Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, vị trí công việc của mình để sách nhiễu hoặc nhằm mục đích trục lợi, tham ô, tham nhũng.

Cố ý phá hoại tài sản đơn vị, sử dụng tài sản đơn vị sai mục đích hoặc mưu lợi cá nhân.

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

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

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

PHẦN II

QUY TẮC ỨNG XỬ VỚI BÊN NGOÀI

I. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

1. Đảm bảo chất lượng:

Cam kết cung cấp các sản phẩm chính hãng, được sản xuất theo tiêu chuẩn nhà sản xuất

Cam kết hàng mới 100% , nhập khẩu chính hãng.

2. Tiếp thị và bán hàng

Cam kết cung cấp các sản phẩm và dịch vụ một cách trung thực theo giá trị thật và sẽ không sử dụng bất cứ lời nói, hành động nào để lừa dối khách hàng hoặc cung cấp thông tin không đúng về sản phẩm và dịch vụ.

3. Bảo Mật thông tin khách hàng

Bảo mật thông tin khách hàng là trách nhiệm của ABM. Chúng tôi tôn trọng và giữ gìn thông tin riêng tư của Khách hàng, tuyệt đối không cung cấp cho bên thứ ba nếu chưa có sự đồng ý của Khách hàng, trừ khi có yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

II. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI ĐỐI TÁC

ABM luôn mong muốn hợp tác lâu dài, ổn định và tin cậy, dựa trên mối quan hệ bền vững và tôn trọng lợi ích các bên.

Cam kết giao dịch với nhà cung cấp trên nguyên tắc trung thực, bình đẳng. Bên cạnh đó, ABM mong muốn đối tác tôn trọng đạo đức kinh doanh, tuân thủ luật và đảm bảo các sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho ABM luôn đảm bảo chất lượng.

Với phương châm “Hợp tác cùng phát triển” xây dựng mối quan hệ với đối tác, coi trọng các đối tác như những người bạn trên nguyên tắc bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, hướng đến sự hợp tác lâu dài và cùng phát triển.

Luôn giải quyết công việc trên tinh thần tuân thủ pháp luật và tôn trọng quyền lợi giữa hai bên.

Trường hợp xảy ra vướng mắc hay xung đột cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, hợp tác và tôn trọng lợi ích giữa các bên liên quan.

Thái độ ứng xử lịch thiệp, đúng nghi thức.

III. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI CỘNG ĐỒNG

ABM luôn tuyên truyền, giáo dục ý thức trách nhiệm xã hội cho mỗi nhân viên và tạo điều kiện, động viên nhân viên làm công tác xã hội.

IV. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI PHÁP LUẬT

ABM luôn cam kết tuân thủ luật pháp của nhà nước và luật pháp của bất kỳ quốc gia nào mà chúng ta có hoạt động kinh doanh.

PHẦN 3

LỜI KẾT

Bộ Quy tắc ứng xử này được xác định là bản cam kết của mỗi nhân viên làm việc tại ABM. Toàn thể Nhân viên ABM đều phải tuân thủ Bộ Quy tắc ứng xử này.

Các Quy tắc ở đây không thể bao quát hết mọi tình huống ứng xử. Mỗi nhân viên cần hành xử theo trách nhiệm và lương tâm của mình.

ABM luôn sẵn sàng tiếp nhận mọi ý kiến đóng góp của Khách hàng, Nhà cung cấp và toàn thể nhân viên bày tỏ quan điểm liên quan đến Bộ Quy tắc ứng xử này./.

CÔNG TY TNHH A.B.M

Giám Đốc



VŨ MINH MÃN