

Số: 956 /VIT-TCHC

Bắc Ninh, ngày 26 tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

"V/v: Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi áp dụng trong nội bộ Công ty cổ phần Viglacera Tiên Sơn"

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN VIGLACERA TIỀN SƠN

- Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty CP Viglacera Tiên Sơn;
- Căn cứ định hướng chiến lược phát triển Công ty giai đoạn 2026-2030;
- Nhằm hoàn thành định hướng chiến lược phát triển, đồng thời hiện thực hóa sứ mệnh, tầm nhìn của Công ty giai đoạn 2026 - 2030 và những năm tiếp theo.
- Xét yêu cầu thực tế công tác xây dựng, định hình văn hóa làm việc chuyên nghiệp, đổi mới và trách nhiệm của mỗi Cán bộ công nhân viên Công ty.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Ban hành "Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi áp dụng trong nội bộ Công ty cổ phần Viglacera Tiên Sơn.

(Có Bộ Quy tắc kèm theo Quyết định này)

Điều 2: Trưởng các phòng ban, Giám đốc chi nhánh/Nhà máy và người đứng đầu các bộ phận/đơn vị chịu trách nhiệm phổ biến, đào tạo, giám sát, đánh giá việc thực hiện Bộ quy tắc này tại đơn vị mình.

Điều 3: Các quy định trước đây sẽ được thay thế và bãi bỏ kể từ ngày 26/ 8 /2026.

Điều 4: Các Ông/Bà Phó Tổng giám đốc, Kế toán trưởng, Trưởng các phòng ban nghiệp vụ Công ty, Chi nhánh/Nhà máy và CBCNV Công ty chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- HĐQT Cty (để b/cáo);
- Như điều 3;
- Lưu TC-HC.



TỔNG GIÁM ĐỐC
Lê Tiến Dũng

TỔNG CÔNG TY VIGLACERA - CTCP
CÔNG TY CỔ PHẦN VIGLACERA TIỀN SƠN

-----*****-----

THÔNGIỆP VĂN HÓA

Kính gửi: Toàn thể Cán bộ, Công nhân viên
Công ty cổ phần Viglacera Tiên Sơn

Trên hành trình phát triển, Viglacera Tiên Sơn mang trong mình khát vọng giữ vững vị thế thương hiệu gạch ốp lát hàng đầu Việt Nam, vươn tầm Top 20 thế giới và tiên phong trong lĩnh vực vật liệu xây dựng xanh. Để hiện thực hóa khát vọng đó, chúng ta tin rằng sức mạnh lớn nhất của doanh nghiệp không chỉ đến từ công nghệ, nguồn lực hay thị trường, mà trước hết đến từ con người và văn hóa doanh nghiệp.

Tại Viglacera Tiên Sơn, chúng ta lấy **Con người làm nền tảng - Văn hóa làm sức mạnh - Công nghệ làm động lực - Chất lượng làm danh dự - Phát triển bền vững làm tương lai**. Đó không chỉ là triết lý phát triển mà còn là những giá trị định hướng cho mọi quyết định, hành vi và hành động của mỗi CBCNV.

Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi được ban hành nhằm thống nhất nhận thức, chuẩn hóa hành vi và xây dựng môi trường làm việc kỷ luật, chuyên nghiệp, minh bạch, trách nhiệm, hợp tác và nhân văn. Đây không chỉ là những nguyên tắc cần tuân thủ mà còn là cam kết chung để cùng xây dựng và gìn giữ bản sắc văn hóa Viglacera Tiên Sơn.

Mỗi CBCNV, ở bất kỳ vị trí nào đều là một phần quan trọng của tập thể. Mỗi việc làm đúng đắn, mỗi sáng kiến cải tiến, mỗi hành động trách nhiệm và mỗi sự hợp tác chân thành đều góp phần tạo nên uy tín thương hiệu, sức mạnh tổ chức và sự phát triển bền vững của Công ty.

Ban Lãnh đạo Công ty kêu gọi toàn thể CBCNV cùng chung giá trị, chung khát vọng và chung hành động; không ngừng học hỏi, đổi mới, giữ vững kỷ luật, nâng cao chất lượng và phát huy tinh thần trách nhiệm trong công việc hằng ngày.

Chúng ta tin rằng thành công của Viglacera Tiên Sơn được tạo nên từ sự đóng góp của mỗi cá nhân. Mỗi người không chỉ đang làm một công việc, mà đang cùng xây dựng uy tín của một thương hiệu, giá trị của một tổ chức và tương lai của chính mình.

Hãy cùng tự hào là người Viglacera Tiên Sơn; cùng hành động bằng trách nhiệm, cống hiến bằng tâm huyết và đoàn kết bằng niềm tin để xây dựng một tập thể vững mạnh, một thương hiệu đáng tin cậy và một tương lai đáng tự hào.

Trân trọng cảm ơn!



Bắc Ninh, ngày 26 tháng 8 năm 2026
Tổng Giám đốc


Lê Tiến Dũng

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ CHUẨN MỰC HÀNH VI
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 956/VIT - TCHC, ngày 16 tháng 8 năm 2026)

PHẦN I
ĐỊNH HƯỚNG TÂM NHÌN, SỨ MỆNH VÀ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

Tuyên ngôn văn hóa: *“Người Viglacera Tiên Sơn tiên phong trong tư duy, chủ động trong hành động, sáng tạo trong giải pháp, kiên trì trước thử thách, tận tâm với khách hàng, cam kết với chất lượng và trách nhiệm với cộng đồng”.*

1. Tâm nhìn:

Viglacera Tiên Sơn giữ vững thương hiệu Gạch ốp lát hàng đầu Việt Nam, top 20 thế giới, tiên phong về công nghệ trong lĩnh vực sản xuất vật liệu xây dựng xanh và phát triển bền vững.

*** Trong đó:**

- Khẳng định thương hiệu quốc gia, tiên phong trong công nghệ, chất lượng sản phẩm hàng đầu Việt Nam.
- TOP 20 thế giới về sản lượng sản xuất gạch ốp lát - Đồng bộ hệ sinh thái vật liệu xanh.

2. Sứ mệnh:

Mang đến hệ sinh thái vật liệu xanh đồng bộ cho mọi công trình với chất lượng và dịch vụ hàng đầu Việt Nam, đạt chuẩn quốc tế, nâng cao trải nghiệm sống.

*** Trong đó:**

- Đồng bộ hệ sinh thái vật liệu xanh – giải pháp trọn vẹn cho mọi công trình.
- Khẳng định sứ mệnh của Viglacera mang đến chất lượng dịch vụ hàng đầu Việt Nam.
- Đưa sứ mệnh vượt khỏi sản phẩm, chạm đến cảm xúc của khách hàng.

3. Giá trị cốt lõi:

Viglacera Tiên Sơn xác định ba trụ cột giá trị cốt lõi là nền tảng cho mọi quyết định, hành động và định hướng phát triển của doanh nghiệp đó là **"VĂN HÓA – CÔNG NGHỆ – PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG"**. Đây là những giá trị được gìn giữ, thực hành và lan tỏa trong toàn Công ty.

- VĂN HÓA:

- **Minh bạch:** Hành động trung thực, rõ ràng và nhất quán; xây dựng niềm tin thông qua sự công khai, trách nhiệm và tôn trọng sự thật.

- **Quản trị:** Làm việc theo hệ thống, đề cao kỷ luật, hiệu quả và năng lực thực thi; hướng tới một tổ chức chuyên nghiệp và vận hành bền vững.
- **Học hỏi:** Không ngừng tiếp thu tri thức, đổi mới tư duy và phát triển năng lực để thích ứng với những yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và thị trường.

- CÔNG NGHỆ:

- **Tiên phong:** Chủ động đón đầu xu hướng, ứng dụng công nghệ mới và thúc đẩy chuyển đổi nhằm tạo lợi thế cạnh tranh bền vững.
- **Sáng tạo:** Khuyến khích tư duy đổi mới, tìm kiếm giải pháp hiệu quả hơn và tạo ra giá trị mới trong mọi hoạt động.
- **Chất lượng:** Kiên định với các tiêu chuẩn cao nhất trong sản phẩm, dịch vụ và quá trình vận hành; xem chất lượng là danh dự và cam kết của doanh nghiệp.

- PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG:

- **Bảo vệ môi trường:** Sử dụng hiệu quả tài nguyên, giảm thiểu tác động đến môi trường và hướng tới mô hình sản xuất xanh, thân thiện với tương lai.
- **Chia sẻ cộng đồng:** Gắn sự phát triển của doanh nghiệp với lợi ích xã hội; lan tỏa những giá trị tích cực và trách nhiệm đối với cộng đồng.
- **Nâng cao năng lực quản trị:** Liên tục hoàn thiện hệ thống quản trị theo hướng hiện đại, minh bạch, hiệu quả để bảo đảm sự phát triển bền vững trong dài hạn.

4. Nguyên tắc hành động:

Giá trị không nằm ở lời nói, mà được khẳng định bằng hành động mỗi ngày:

- **Tuân thủ – Kỷ luật:** Tuân thủ pháp luật, quy định nội bộ và chuẩn mực ngành là nguyên tắc bắt buộc. Kỷ luật là nền tảng để tổ chức vận hành hiệu quả, minh bạch và bền vững.
- **Trách nhiệm – Tôn trọng:** Mỗi cá nhân làm chủ công việc, chịu trách nhiệm đến cùng; đồng thời tôn trọng con người, tôn trọng sự khác biệt và giá trị đóng góp của nhau.
- **Trung thực – Liêm chính:** Nói đúng – làm đúng – minh bạch trong mọi hành vi. Không thỏa hiệp với gian lận, không né tránh sai sót. Uy tín là tài sản lớn nhất.
- **Chủ động – Cải tiến liên tục:** Luôn chủ động thích ứng với thay đổi, không ngừng tìm kiếm giải pháp tốt hơn, tối ưu hơn. Cải tiến mỗi ngày là con đường tạo nên khác biệt.
- **Chuyên nghiệp – Hiệu quả:** Làm đúng ngay từ đầu, đúng quy trình, đúng tiêu chuẩn. Hướng tới hiệu quả trong từng hành động, từng quyết định.
- **Đoàn kết – Hợp tác:** Xây dựng môi trường làm việc gắn kết, chia sẻ và hỗ trợ lẫn nhau vì mục tiêu chung – sức mạnh tập thể là lợi thế cạnh tranh bền vững.
- **An toàn – Chất lượng:** An toàn là ưu tiên hàng đầu. Chất lượng là danh dự nghề nghiệp. Không đánh đổi an toàn và chất lượng vì bất kỳ lý do nào.

- **Khách hàng – Thương hiệu:** Mọi hành động đều hướng đến khách hàng. Mỗi CBCNV là đại diện cho thương hiệu Viglacera – được xây dựng từ sự tin cậy và chữ tín.

5. Thông điệp hành động:

CBCNV Công ty Tiên Sơn hành động đều dựa trên 5 nguyên tắc vàng:

- Làm đúng ngay từ đầu;
- Không đánh đổi an toàn và chất lượng;
- Trung thực trong mọi tình huống;
- Chủ động cải tiến mỗi ngày;
- Hỗ trợ đồng đội để cùng thành công.

6. Cam kết hành động:

Viglacera Tiên Sơn tin rằng văn hóa doanh nghiệp được hình thành từ những hành động đúng đắn được thực hiện nhất quán mỗi ngày. Khi mỗi CBCNV cùng thực hành các giá trị cốt lõi và nguyên tắc hành động, chúng ta sẽ xây dựng một tổ chức kỷ luật, chuyên nghiệp, đổi mới và phát triển bền vững. Từ giá trị tạo nên niềm tin; Từ hành động tạo nên thành công; Từ sự đồng lòng tạo nên tương lai.

PHẦN II.

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ CHUẨN MỰC HÀNH VI

CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, ý nghĩa

Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi là kim chỉ nam định hướng cách làm việc, ứng xử và thực hiện trách nhiệm của toàn thể CBCNV Viglacera Tiên Sơn; góp phần xây dựng môi trường làm việc kỷ luật, chuyên nghiệp, tôn trọng, hợp tác và hiệu quả.

Bộ Quy tắc được ban hành nhằm thống nhất nhận thức, định hướng hành động và chuẩn hóa các chuẩn mực ứng xử trong toàn Công ty; hình thành những thói quen làm việc tích cực phù hợp với các giá trị cốt lõi, góp phần xây dựng môi trường làm việc minh bạch, trách nhiệm, gắn kết và phát triển bền vững.

Bộ Quy tắc không nhằm kiểm soát hành vi một cách đơn thuần, mà hướng tới việc hình thành nhận thức đúng, thái độ đúng và hành động đúng; khuyến khích mỗi CBCNV chủ động học hỏi, cải tiến, phát huy tinh thần trách nhiệm và không ngừng hoàn thiện bản thân trong quá trình làm việc.

Bộ Quy tắc không chỉ là công cụ định hướng và quản trị hành vi mà còn là nền tảng để ghi nhận, khuyến khích và phát triển con người. Công ty cam kết xây dựng môi trường làm việc trong đó mỗi CBCNV được tôn trọng, được lắng nghe, được trao quyền phù hợp với năng lực và trách nhiệm, được ghi nhận xứng đáng đối với những đóng góp tích cực và được tạo điều kiện phát huy tốt nhất tiềm năng của mình.

Thông qua việc thực hiện nhất quán Bộ Quy tắc, mỗi CBCNV góp phần bảo vệ uy tín, thương hiệu và lợi ích của Công ty; đồng thời xây dựng niềm tin, tăng cường sự gắn kết và tạo dựng môi trường làm việc đáng tự hào cho mọi thành viên Viglacera Tiên Sơn.

Văn hóa không được tạo nên bởi những điều được viết ra mà được khẳng định bằng những hành động đúng đắn được thực hiện mỗi ngày. Giá trị thật của văn hóa được thể hiện qua cách mỗi người ra quyết định và hành động ngay cả khi không có ai giám sát.

Điều 2. Phạm vi áp dụng và nguyên tắc thực hiện

Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi áp dụng đối với toàn thể CBCNV Công ty Cổ phần Viglacera Tiên Sơn, đồng thời là chuẩn mực tham chiếu trong quan hệ với khách hàng, đối tác và các bên liên quan.

Mỗi CBCNV có trách nhiệm hiểu, tuân thủ và thực hiện Bộ Quy tắc trong mọi hoạt động công việc, giao tiếp và hợp tác. Cấp quản lý có trách nhiệm nêu gương, hướng dẫn và giám sát việc thực hiện tại đơn vị.

Mọi hành vi và quyết định đều phải phù hợp với các giá trị cốt lõi, góp phần xây dựng môi trường làm việc kỷ luật, chuyên nghiệp và phát triển bền vững.

Điều 3. Quyền của Người lao động trong thực hiện Bộ Quy tắc

Việc thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi được xây dựng trên nền tảng tôn trọng con người, công bằng, minh bạch và phát triển bền vững.

Cùng với trách nhiệm tuân thủ các giá trị cốt lõi, quy tắc ứng xử và chuẩn mực hành vi của Công ty, mỗi CBCNV được tôn trọng, lắng nghe, ghi nhận và tạo điều kiện phát huy năng lực trong quá trình làm việc.

CBCNV có quyền góp ý, phản hồi, đề xuất sáng kiến; được tiếp cận thông tin liên quan đến việc đánh giá thực hiện Bộ Quy tắc của bản thân và được giải trình đối với các vấn đề có liên quan theo quy định của Công ty.

Công ty khuyến khích và bảo vệ CBCNV khi phản ánh các hành vi vi phạm, các nguy cơ mất an toàn hoặc những hành vi không phù hợp với Bộ Quy tắc trên tinh thần trung thực, trách nhiệm và xây dựng.

Thông qua việc bảo đảm các quyền chính đáng của người lao động, Công ty hướng tới xây dựng môi trường làm việc tin cậy, hợp tác, công bằng và chuyên nghiệp; nơi mỗi CBCNV có cơ hội phát triển và đóng góp cho sự phát triển chung của Viglacera Tiên Sơn.

Điều 4. Giải thích thuật ngữ

Trong Bộ Quy tắc này, các thuật ngữ được hiểu như sau:

1. Văn hóa doanh nghiệp: Hệ thống các giá trị, niềm tin và hành vi được thực hiện thống nhất trong toàn Công ty.

2. Giá trị cốt lõi: Những nguyên tắc nền tảng định hướng mọi quyết định và hành động.

3. Chuẩn mực hành vi: Những yêu cầu cụ thể về cách làm việc và ứng xử của CBCNV.

4. Tuân thủ: Thực hiện đúng pháp luật, quy định, quy trình và cam kết của Công ty.

5. Trách nhiệm: Chủ động thực hiện công việc và chịu trách nhiệm về kết quả.

6. Cải tiến liên tục (Kaizen): Không ngừng học hỏi, đổi mới và nâng cao hiệu quả công việc.

7. Xung đột lợi ích: Tình huống lợi ích cá nhân có thể ảnh hưởng đến tính khách quan trong công việc.

8. Sự cố văn hóa: Hành vi hoặc sự việc không phù hợp với các giá trị và chuẩn mực của Công ty.

Điều 5. Nguyên tắc áp dụng

Trường hợp có sự khác biệt giữa Bộ Quy tắc này với các quy chế, quy định chuyên môn của Công ty thì thực hiện theo quy định có tính pháp lý cao hơn; đồng thời vẫn phải bảo đảm tuân thủ các giá trị cốt lõi và chuẩn mực văn hóa của Công ty.

CHƯƠNG II. BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

“Văn hóa nội bộ – Nền tảng tạo môi trường làm việc”

Bộ Quy tắc được thiết kế theo mô hình 03 tầng văn hóa:

Tầng 1 – Văn hóa cốt lõi:

“Định hình tư duy, thái độ và cách thức làm việc của mỗi cá nhân”.

Tầng 2 – Văn hóa vận hành:

“Bảo đảm hệ thống hoạt động hiệu quả, an toàn và tuân thủ”.

Tầng 3 – Văn hóa phát triển:

“Thúc đẩy học hỏi, đổi mới và phát triển bền vững”.

TẦNG 1 – VĂN HÓA CỐT LÕI

Định hình tư duy, thái độ và cách thức làm việc của mỗi cá nhân.

Điều 6. Ứng xử với công việc

*** Nguyên tắc:** *“Làm đúng ngay từ đầu – Chịu trách nhiệm đến cùng – Không ngừng cải tiến”*

- Làm đúng ngay từ đầu để đặt nền tảng cho chất lượng và hiệu quả; chịu trách nhiệm đến cùng để đảm bảo mọi việc được hoàn tất trọn vẹn, không bỏ dở; và không ngừng cải tiến để mỗi ngày làm tốt hơn hôm qua. Đây là tinh thần làm việc chuyên nghiệp: chủ động, cam kết và luôn hướng tới kết quả tốt nhất.

*** Nên làm:**

- Tuân thủ 100% đủ quy trình, tiêu chuẩn;
- Chủ động nhận việc $\leq 24h$, đảm bảo tiến độ;
- Báo cáo trung thực, minh bạch;
- Đề xuất cải tiến liên tục;
- Phối hợp để đạt mục tiêu chung;
- Ưu tiên an toàn và chất lượng.

*** Không nên làm:**

- Bỏ qua quy trình, làm tắt;
- Đùn đẩy trách nhiệm;
- Biết vấn đề nhưng không báo cáo;
- Che giấu lỗi/sai sót;
- Làm việc đôi phó;
- Đánh đổi chất lượng/an toàn.

Điều 7. Ứng xử với đồng nghiệp

*** Nguyên tắc: “*Tôn trọng – Hỗ trợ – Cùng giải quyết vấn đề*”**

- Tôn trọng là nền tảng để xây dựng môi trường làm việc lành mạnh; hỗ trợ là cách để cùng nhau tiến xa hơn; và cùng giải quyết vấn đề giúp tập thể mạnh hơn từng cá nhân. Mỗi tương tác hằng ngày không chỉ là công việc mà còn là cơ hội tạo dựng niềm tin và sức mạnh đội nhóm.

*** Nên làm:**

- Giao tiếp lịch sự, tôn trọng;
- Chủ động hỗ trợ ≥ 2 lần/tháng ;
- Góp ý xây dựng;
- Minh bạch khi có lỗi;
- Chia sẻ kiến thức.

*** Không nên làm:**

- Xúc phạm, gây mâu thuẫn;
- Làm việc cục bộ;
- Đổ lỗi;
- Nói xấu, lan truyền tiêu cực;
- Không phân biệt vùng miền, giới tính, độ tuổi, trình độ.

Điều 8. Ứng xử cấp trên – cấp dưới

*** Nguyên tắc: “*Gương mẫu – Tin cậy – Trao quyền phát triển*”**

- Gương mẫu tạo niềm tin, tin cậy tạo động lực, và trao quyền giúp con người phát triển. Người lãnh đạo không chỉ quản lý công việc mà còn truyền cảm hứng và mở đường cho nhân viên trưởng thành. Mỗi quan hệ này là nền tảng để xây dựng một tổ chức bền vững và hiệu quả.

*** Nên làm:**

- Lãnh đạo công bằng, gương mẫu;
- Lắng nghe ý kiến;
- Lãnh đạo phải phản hồi đề xuất, kiến nghị từ cấp dưới;
- Sẵn sàng trao quyền;
- Ghi nhận đóng góp;
- Khuyến khích tự chủ.

*** Không nên làm:**

- Áp đặt quyền lực;
- Thiên vị;
- Không lắng nghe;
- Thiếu minh bạch.

Điều 9. Ứng xử về liêm chính và xung đột lợi ích

*** Nguyên tắc: "*Liêm chính - Công tâm - Minh bạch*"**

- Liêm chính là nền tảng tạo nên niềm tin và uy tín của Viglacera Tiên Sơn. Mỗi CBCNV phải đặt lợi ích chung của Công ty lên trên lợi ích cá nhân; thực hiện công việc một cách khách quan, minh bạch và không để các mối quan hệ hoặc lợi ích riêng ảnh hưởng đến quyết định nghề nghiệp; Lợi ích của Công ty phải được đặt lên trên lợi ích cá nhân trong mọi quyết định công việc.

*** Nên làm:**

- Chủ động khai báo các trường hợp có khả năng phát sinh xung đột lợi ích.
- Thực hiện công việc khách quan, công bằng và đúng thẩm quyền.
- Từ chối hoặc báo cáo các khoản quà tặng, lợi ích vật chất có thể ảnh hưởng đến tính độc lập trong công việc.
- Bảo vệ tài sản, lợi ích hợp pháp và uy tín của Công ty.
- Báo cáo các dấu hiệu tham nhũng, tiêu cực hoặc lợi dụng chức vụ quyền hạn.

*** Không nên làm:**

- Nhận tiền, quà tặng hoặc lợi ích nhằm tác động đến quyết định công việc.
- Ưu tiên người thân, bạn bè hoặc đối tác vì quan hệ cá nhân trái với quy định của Công ty.
- Lợi dụng chức vụ, quyền hạn hoặc thông tin nội bộ để trục lợi.
- Tham gia vào các hoạt động có nguy cơ gây xung đột lợi ích mà không báo cáo.
- Bao che hoặc dung túng các hành vi vi phạm vì lợi ích cá nhân hoặc quan hệ riêng.

TẦNG 2 – VĂN HÓA VẬN HÀNH

Bảo đảm hệ thống hoạt động hiệu quả, an toàn và tuân thủ.

Điều 10. Ứng xử với khách hàng – đối tác

*** Nguyên tắc: "*Uy tín – Hợp tác – Khách hàng là trung tâm*"**

- Uy tín là tài sản quý giá nhất, hợp tác là chìa khóa phát triển dài hạn, và khách hàng luôn là trung tâm của mọi quyết định. Mỗi hành động đều phải hướng tới việc tạo giá trị thực và xây dựng niềm tin bền vững trên thị trường.

*** Nên làm:**

- Giao tiếp chuyên nghiệp;
- Thực hiện đúng cam kết;
- Minh bạch thông tin;
- Hợp tác win-win.

*** Không nên làm:**

- Gian dối;
- Không giữ cam kết;
- Trục lợi.

Điều 11. Ứng xử với Tài sản – Thông tin – Tuân thủ

*** Nguyên tắc: “*Minh bạch – Bảo mật – Đúng mục đích*”**

- Minh bạch giúp xây dựng niềm tin, bảo mật giúp bảo vệ giá trị, và sử dụng đúng mục đích giúp tối ưu nguồn lực. Đây không chỉ là quy định mà là trách nhiệm của mỗi cá nhân trong việc gìn giữ và phát triển tài sản chung của tổ chức.

*** Nên làm:**

- Sử dụng tài sản đúng mục đích;
- Bảo mật thông tin;
- Phân loại thông tin (*Cấp độ: Công khai; Nội bộ, Mật, Tuyệt mật*);
- Tuân thủ quy trình.

*** Không nên làm:**

- Lãng phí tài sản;
- Rò rỉ thông tin;
- Gian lận dữ liệu.

Điều 12. Ứng xử trên môi trường số và mạng xã hội

*** Nguyên tắc: “*Trách nhiệm - Văn minh - Bảo vệ thương hiệu*”**

- Mỗi CBCNV đều là đại diện hình ảnh của Viglacera Tiên Sơn trên môi trường số. Mọi thông tin phát tán trên mạng đều có thể ảnh hưởng trực tiếp tới uy tín và có thể làm tổn hại uy tín của Công ty được xây dựng trong nhiều năm.

*** Nên làm**

- Chia sẻ thông tin tích cực, chính xác;
- Sử dụng mạng xã hội văn minh;
- Tôn trọng khách hàng, đối tác và đồng nghiệp;
- Tuân thủ quy định truyền thông của Công ty.

*** Không nên làm**

- Đăng tải thông tin nội bộ, nhân danh Công ty khi chưa được ủy quyền;
- Công bố hình ảnh, Livestream trong khu vực sản xuất;
- Chụp ảnh tài liệu mật, dữ liệu kỹ thuật, dữ liệu khách hàng;
- Bình luận xúc phạm hoặc gây chia rẽ;
- Phát tán tin đồn, thông tin chưa được kiểm chứng;

Điều 13. Ứng xử với môi trường làm việc – sản xuất

*** Nguyên tắc: “*An toàn là trên hết – 5S là nền tảng – Hiện trường là trọng tâm*”**

- An toàn luôn là ưu tiên hàng đầu, 5S là nền tảng cho hiệu quả, và hiện trường là nơi giải quyết vấn đề thực tế. Một môi trường làm việc tốt không chỉ giúp nâng cao năng suất mà còn bảo vệ con người và tạo ra giá trị bền vững.

*** Nên làm:**

- Tuân thủ an toàn;

- Duy trì 5S;
- Nhận diện rủi ro;
- Xử lý tại hiện trường.

*** Không nên làm:**

- Vi phạm an toàn;
- Bỏ qua rủi ro;
- Làm việc thiếu ngăn nắp.

TẦNG 3 – VĂN HÓA PHÁT TRIỂN

Thúc đẩy học hỏi, đổi mới và phát triển bền vững.

Điều 14. Ứng xử trong học tập – cải tiến – phát triển

*** Nguyên tắc: “*Học mỗi ngày – Cải tiến mỗi ngày – Phát triển liên tục*”**

- Học mỗi ngày để nâng cao năng lực, cải tiến mỗi ngày để nâng cao hiệu quả, và phát triển từ chính công việc hằng ngày. Mỗi sai sót là một bài học, mỗi thay đổi nhỏ là một bước tiến lớn trên hành trình hoàn thiện bản thân và tổ chức.

*** Nên làm:**

- Chủ động học hỏi, Học ≥ 1 nội dung/tháng;
- Rút kinh nghiệm từ sai sót;
- Đề xuất cải tiến ≥ 1 ý tưởng;
- Chia sẻ kiến thức.

*** Không nên làm**

- Ngại học;
- Che giấu lỗi;
- Không cải tiến.

Điều 15. Ứng xử với công nghệ số và trí tuệ nhân tạo (AI)

*** Nguyên tắc: “*Đổi mới - Hiệu quả - An toàn dữ liệu*”**

Công nghệ và AI là công cụ hỗ trợ nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả quản trị. Việc sử dụng phải bảo đảm đúng mục đích, đúng quy định và bảo vệ tài sản dữ liệu của Công ty dựa trên nguyên tắc con người chịu trách nhiệm cuối cùng.

*** Nên làm**

- Chủ động học tập kỹ năng số;
- Ứng dụng AI để nâng cao hiệu quả công việc;
- Kiểm tra lại thông tin trước khi sử dụng kết quả AI;
- Tuân thủ quy định bảo mật dữ liệu.

*** Không nên làm**

- Đưa thông tin bí mật của Công ty lên các nền tảng công cộng;

- Sử dụng AI để làm giả dữ liệu;
- Phụ thuộc hoàn toàn vào AI mà không kiểm chứng;
- Vi phạm bản quyền hoặc quyền sở hữu trí tuệ.

Điều 16. Ứng xử với cộng đồng và thương hiệu

*** Nguyên tắc: “Giữ uy tín – Lan tỏa giá trị tích cực”**

- Mỗi cá nhân là một đại diện của doanh nghiệp. Giữ uy tín trong từng hành vi, lan tỏa giá trị tích cực chính là cách xây dựng thương hiệu bền vững. Những gì chúng ta làm không chỉ ảnh hưởng đến Công ty mà còn góp phần tạo giá trị cho xã hội.

*** Nên làm:**

- Tuân thủ pháp luật;
- Giữ hình ảnh chuẩn mực;
- Ứng xử văn minh;
- Tham gia hoạt động xã hội.

*** Không nên làm:**

- Vi phạm pháp luật;
- Làm xấu hình ảnh Công ty;
- Thiếu trách nhiệm xã hội.

CHƯƠNG III. CHUẨN MỰC HÀNH VI

Chuẩn mực hành vi là sự cụ thể hóa các giá trị cốt lõi và quy tắc ứng xử của Công ty thành những hành vi cụ thể mà mỗi CBCNV cần thực hiện trong công việc hằng ngày. Việc tuân thủ các chuẩn mực hành vi góp phần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn, hiệu quả và phát triển bền vững.

I. CHUẨN MỰC TÁC PHONG

Thể hiện hình ảnh, phong cách làm việc và năng lực hợp tác của CBCNV Viglacera Tiên Sơn trong công việc hằng ngày.

Điều 17. Chuẩn mực về trang phục và tác phong

*** Nguyên tắc:** *"Gọn gàng – Chuyên nghiệp – Phù hợp – An toàn"*

- Trang phục và tác phong phản ánh hình ảnh cá nhân, sự chuyên nghiệp và văn hóa của Công ty. Mỗi CBCNV cần ý thức rằng hình ảnh của mình cũng là hình ảnh của Viglacera Tiên Sơn.

*** Nên làm:**

- Mặc đồng phục, đeo thẻ chức danh theo quy định của Công ty;
- Sử dụng đầy đủ phương tiện bảo hộ lao động;
- Giữ trang phục gọn gàng, sạch sẽ, phù hợp môi trường làm việc;
- Giữ tác phong nhanh nhẹn, đúng giờ và chuyên nghiệp;
- Sử dụng lễ phục phù hợp trong các buổi lễ, hội nghị hoặc tiếp khách quan trọng.

*** Không nên làm**

- Mặc trang phục phản cảm hoặc không phù hợp môi trường làm việc;
- Không sử dụng bảo hộ lao động theo quy định;
- Tác phong tùy tiện, thiếu chuẩn bị hoặc thiếu chuyên nghiệp.

Điều 18. Chuẩn mực trong giao tiếp và ứng xử

*** Nguyên tắc:** *"Lịch sự – Tôn trọng – Chân thành"*

- Giao tiếp đúng mực tạo dựng môi trường làm việc tích cực, tăng cường sự gắn kết và nâng cao hiệu quả hợp tác. Áp dụng quy tắc 3 không: Không xúc phạm; Không mỉa mai; Không công kích cá nhân.

*** Nên làm**

- Chủ động chào hỏi khi gặp đồng nghiệp, khách hàng và đối tác;
- Lắng nghe đầy đủ trước khi phản hồi;
- Nói lời cảm ơn khi nhận được hỗ trợ;
- Sẵn sàng nhận lỗi và xin lỗi khi gây ảnh hưởng đến người khác;
- Giao tiếp bằng thái độ tích cực, tôn trọng và hợp tác.

*** Không nên làm**

- Nói tục, xúc phạm hoặc công kích cá nhân;
- To tiếng, tranh cãi thiếu kiểm soát;
- Lan truyền thông tin chưa được xác thực;
- Thể hiện thái độ thờ ơ hoặc thiếu tôn trọng người khác.

Điều 19. Chuẩn mực giao tiếp qua điện thoại và thư điện tử

*** Nguyên tắc: "*Rõ ràng – Chuyên nghiệp – Trách nhiệm*"**

- Mỗi cuộc gọi, mỗi thư điện tử đều đại diện cho hình ảnh cá nhân và Công ty. Giao tiếp rõ ràng giúp tránh hiểu nhầm, chuyên nghiệp tạo dựng sự tin cậy và trách nhiệm bảo đảm thông tin được truyền đạt đầy đủ, chính xác và đúng mục đích.

*** Nên làm**

- Xung tên và đơn vị công tác khi giao tiếp công việc;
- Trao đổi ngắn gọn, dễ hiểu, đúng nội dung;
- Sử dụng email công vụ cho các hoạt động công việc;
- Kiểm tra kỹ nội dung trước khi gửi;
- Sử dụng chữ ký thư điện tử theo quy định.

*** Không nên làm**

- Kết thúc cuộc gọi đột ngột;
- Gửi thư điện tử thiếu tiêu đề hoặc thiếu nội dung;
- Sử dụng từ ngữ thiếu lịch sự hoặc thiếu chuyên nghiệp;
- Chia sẻ thông tin nội bộ khi chưa được phép.

Điều 20. Chuẩn mực trong hội họp và phối hợp công việc

*** Nguyên tắc: "*Chuẩn bị - Tập trung - Hiệu quả*"**

- Hiệu quả công việc bắt đầu từ sự chuẩn bị chu đáo, sự tham gia tập trung và tinh thần trách nhiệm của mỗi cá nhân. Mọi cuộc họp và hoạt động phối hợp cần hướng tới giải quyết vấn đề, thống nhất hành động và tạo ra kết quả cụ thể. Kết thúc cuộc họp phải có: Người thực hiện; Thời hạn hoàn thành; Kết quả cần đạt.

*** Nên làm:**

- Nghiên cứu tài liệu trước khi họp;
- Tham dự đúng giờ và đầy đủ thành phần;
- Phát biểu ngắn gọn, đúng trọng tâm;
- Tôn trọng người chủ trì và người tham dự;
- Thực hiện nghiêm các nội dung đã thống nhất.

*** Không nên làm**

- Đi họp muộn hoặc rời họp khi chưa được phép;
- Làm việc riêng trong cuộc họp;
- Nói chen hoặc tranh luận thiếu xây dựng;
- Không thực hiện các nội dung đã cam kết.

Điều 21. Chuẩn mực trong tiếp khách và hoạt động đối ngoại

*** Nguyên tắc: "*Tôn trọng - Chuyên nghiệp - Giữ gìn hình ảnh*"**

- Mỗi CBCNV là một đại diện của Viglacera Tiên Sơn trong mắt khách hàng, đối tác và cộng đồng. Sự tôn trọng tạo dựng thiện cảm, tính chuyên nghiệp củng cố niềm tin và việc giữ gìn hình ảnh góp phần bảo vệ uy tín, thương hiệu và giá trị của Công ty.

*** Nên làm**

- Đón tiếp khách hàng, đối tác lịch sự và chu đáo;
- Chuẩn bị đầy đủ nội dung, tài liệu làm việc;
- Giao tiếp văn minh, chân thành và hợp tác;
- Tôn trọng khác biệt văn hóa và thông lệ quốc tế;
- Giữ gìn hình ảnh, uy tín và thương hiệu Công ty trong mọi hoạt động đối ngoại.

*** Không nên làm**

- Để khách chờ đợi khi không có lý do chính đáng;
- Hứa hẹn vượt quá thẩm quyền;
- Có hành vi hoặc phát ngôn gây ảnh hưởng đến uy tín Công ty;
- Sử dụng rượu bia quá mức hoặc có hành vi phản cảm;
- Bàn luận các vấn đề nhạy cảm không liên quan đến công việc.

II. CHUẨN MỰC NGHỀ NGHIỆP

Điều 22. Chuẩn mực liêm chính nghề nghiệp

*** Nguyên tắc: "*Trung thực - Trách nhiệm - Đúng sự thật*"**

- Liêm chính nghề nghiệp được thể hiện thông qua sự trung thực trong thực hiện công việc, báo cáo và cung cấp thông tin. Mỗi CBCNV có trách nhiệm phản ánh đúng thực tế, chịu trách nhiệm đối với kết quả công việc của mình và không làm sai lệch dữ liệu dưới bất kỳ hình thức nào.

*** Nên làm:**

- Ghi chép, báo cáo và cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác;
- Trung thực trong đánh giá, kiểm tra và xác nhận kết quả công việc;
- Chủ động nhận trách nhiệm khi xảy ra sai sót;
- Kịp thời báo cáo các lỗi phát sinh và đề xuất biện pháp khắc phục;
- Tôn trọng sự thật và minh chứng thực tế trong quá trình làm việc.

Không nên làm:

- Làm sai lệch số liệu, hồ sơ hoặc kết quả công việc;
- Gian lận trong báo cáo, đánh giá hoặc kiểm kê;
- Che giấu sai sót, sự cố hoặc vi phạm đã phát hiện;
- Báo cáo thiếu trung thực nhằm đạt chỉ tiêu, thành tích hoặc lợi ích cá nhân;
- Đồ lỗi, né tránh trách nhiệm hoặc chuyển trách nhiệm không đúng thực tế.

Điều 23. Chuẩn mực chất lượng

*** Nguyên tắc: "*Chất lượng là danh dự nghề nghiệp*"**

- Chất lượng không chỉ là yêu cầu kỹ thuật mà còn là cam kết đối với khách hàng, thương hiệu và uy tín của Viglacera Tiên Sơn. Mỗi CBCNV có trách nhiệm bảo đảm sản phẩm, dịch vụ và công việc được thực hiện đúng tiêu chuẩn ngay từ đầu, không chấp nhận thỏa hiệp với các sai lỗi ảnh hưởng đến chất lượng.

*** Nên làm**

- Tuân thủ đầy đủ các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy trình và hướng dẫn công việc;
- Kiểm tra, giám sát chất lượng ngay từ công đoạn mình phụ trách;
- Phát hiện lỗi phải báo cáo và xử lý kịp thời theo quy định;
- Chủ động phòng ngừa sai lỗi và đề xuất cải tiến chất lượng;
- Phối hợp với các bộ phận liên quan để khắc phục nguyên nhân gốc của sự cố.

*** Không nên làm**

- Bỏ qua hoặc che giấu lỗi sản phẩm, bán thành phẩm hoặc nguyên vật liệu;
- Điều chỉnh, làm sai lệch số liệu chất lượng;
- Giao nhận hoặc nghiệm thu sản phẩm không đạt tiêu chuẩn;
- Đánh đổi chất lượng để chạy theo tiến độ hoặc sản lượng;
- Đổ lỗi cho cá nhân khác thay vì tập trung xử lý nguyên nhân.

Điều 24. Chuẩn mực an toàn và quyền dừng công việc không an toàn

*** Nguyên tắc: "*An toàn là trên hết - Không có ngoại lệ*"**

- An toàn lao động là giá trị cốt lõi và là trách nhiệm của mỗi CBCNV. Mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh và dịch vụ đều phải được thực hiện trên nguyên tắc bảo đảm an toàn cho con người, thiết bị, tài sản và môi trường. Không vì tiến độ, sản lượng hoặc bất kỳ áp lực nào mà đánh đổi an toàn.

*** Nên làm**

- Tuân thủ đầy đủ các quy định về an toàn, vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ;
- Sử dụng đúng và đầy đủ phương tiện bảo hộ lao động theo quy định;
- Chủ động nhận diện, báo cáo và cảnh báo các nguy cơ mất an toàn;
- CBCNV có quyền dừng hoặc từ chối thực hiện công việc khi phát hiện nguy cơ mất an toàn nghiêm trọng và phải báo cáo ngay cấp có thẩm quyền để đánh giá rủi ro;
- Công ty không xử lý bất lợi đối với người thực hiện quyền này vì mục đích bảo đảm an toàn;
- Báo cáo ngay cho cấp quản lý trực tiếp để đánh giá và kiểm soát rủi ro trước khi tiếp tục công việc;
- Người phát hiện nguy cơ mất an toàn có nghĩa vụ báo cáo;
- Cấp quản lý có trách nhiệm xử lý trong thời gian sớm nhất;

- Nghiêm cấm mọi hành vi gây áp lực hoặc trả đũa người báo cáo nguy cơ mất an toàn.

*** Không nên làm**

- Chủ quan hoặc bỏ qua các nguy cơ mất an toàn;
- Sử dụng thiết bị, máy móc khi không bảo đảm điều kiện an toàn;
- Làm việc khi chưa được đào tạo hoặc chưa được hướng dẫn an toàn;
- Tháo bỏ, vô hiệu hóa các thiết bị hoặc biện pháp an toàn;
- Ép buộc người khác thực hiện công việc trong điều kiện không bảo đảm an toàn.

III. CHUẨN MỰC LÃNH ĐẠO

Điều 25. Chuẩn mực lãnh đạo Viglacera Tiên Sơn

*** Nguyên tắc: "*Nêu gương - Công bằng - Phát triển con người - Dẫn dắt đổi mới*"**

- Người lãnh đạo không chỉ chịu trách nhiệm về kết quả sản xuất kinh doanh mà còn chịu trách nhiệm xây dựng văn hóa, phát triển đội ngũ và tạo môi trường làm việc tích cực. Cán bộ quản lý các cấp phải là người tiên phong thực hiện các giá trị cốt lõi, Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi của Công ty; lấy hành động làm gương mẫu, lấy uy tín làm nền tảng và lấy sự phát triển của tổ chức làm mục tiêu cao nhất. Văn hóa của đơn vị phản ánh trực tiếp chất lượng lãnh đạo của người đứng đầu.

*** Nên làm**

- Là người đầu tiên thực hiện và lan tỏa Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi tại đơn vị;
- Gương mẫu chấp hành các quy định, quy trình và chuẩn mực của Công ty;
- Công bằng, khách quan và minh bạch trong quản lý, phân công công việc và đánh giá nhân sự;
- Lắng nghe, tôn trọng và ghi nhận các ý kiến đóng góp của người lao động;
- Hướng dẫn, huấn luyện và tạo điều kiện để nhân viên phát triển năng lực;
- Chủ động hỗ trợ nhân viên tháo gỡ khó khăn trong công việc;
- Khuyến khích học hỏi, đổi mới, cải tiến và ứng dụng công nghệ trong công việc;
- Ra quyết định dựa trên dữ liệu, thực tế và lợi ích chung của Công ty;
- Kịp thời biểu dương những hành vi tích cực và chấn chỉnh những hành vi chưa phù hợp;
- Xây dựng môi trường làm việc đoàn kết, tôn trọng và hợp tác;
- Chịu trách nhiệm về kết quả hoạt động của đơn vị và những quyết định thuộc phạm vi quản lý.

*** Không nên làm**

- lạm dụng chức vụ, quyền hạn vì mục đích cá nhân;
- Thiên vị, phân biệt đối xử hoặc đánh giá nhân viên theo cảm tính;
- Bao che sai phạm hoặc né tránh trách nhiệm quản lý;
- Giao việc không rõ ràng hoặc đùn đẩy trách nhiệm cho cấp dưới;

- Quản lý bằng áp lực, đe dọa hoặc xúc phạm nhân phẩm người lao động;
- Bỏ qua các ý kiến phản ánh, góp ý hoặc kiến nghị chính đáng;
- Kìm hãm sáng kiến, cải tiến và sự phát triển của nhân viên;
- Ra quyết định thiếu căn cứ gây ảnh hưởng đến tập thể và Công ty;
- Đánh đổi an toàn, chất lượng hoặc đạo đức nghề nghiệp để đạt mục tiêu ngắn hạn;
- Nói không đi đôi với làm hoặc yêu cầu người khác thực hiện những điều bản thân không thực hiện.

PHẦN III.

CƠ CHẾ THỰC THI

Điều 26. Nguyên tắc thực thi

1. Mục đích

- Bảo đảm Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi được triển khai thống nhất, hiệu quả và trở thành một phần trong văn hóa làm việc hằng ngày của Viglacera Tiên Sơn.

2. Nguyên tắc thực hiện

- Thiết thực và dễ thực hiện: Quy tắc phải rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp với thực tiễn công việc.
- Gắn với hoạt động hằng ngày: Văn hóa được thể hiện thông qua cách làm việc và ứng xử trong từng nhiệm vụ cụ thể.
- Nhất quán trong toàn hệ thống: Các chuẩn mực được áp dụng thống nhất ở mọi đơn vị và vị trí công tác.
- Đo lường được và có khả năng cải tiến: Việc thực hiện được theo dõi, đánh giá và từng bước hoàn thiện.
- Liên tục và bền vững: Văn hóa được xây dựng bằng sự kiên trì, không mang tính phong trào.
- Hành động tạo nên văn hóa: Mỗi hành vi đúng đắn được thực hiện hằng ngày đều góp phần hình thành và củng cố văn hóa doanh nghiệp.

3. Nội dung thực hiện

- Thực hiện Bộ Quy tắc trong mọi hoạt động quản lý, sản xuất, kinh doanh và giao tiếp.
- Gắn việc thực hiện văn hóa với trách nhiệm của từng cấp quản lý và mỗi CBCNV.
- Lồng ghép các giá trị văn hóa vào các hoạt động đào tạo, đánh giá, khen thưởng và phát triển nhân sự.
- Thường xuyên rà soát, đo lường và cải tiến để bảo đảm Bộ Quy tắc phù hợp với thực tiễn.

4. Thông điệp hành động

- Văn hóa không được tạo ra bằng khẩu hiệu mà bằng hành động.
- Điều đúng được thực hiện mỗi ngày sẽ trở thành thói quen.
- Thói quen đúng được duy trì lâu dài sẽ trở thành văn hóa.

“Văn hóa được xây dựng bằng hành động và duy trì bằng sự nhất quán”

Điều 27. Trách nhiệm thực thi

1. Mục đích

- Xác định rõ vai trò, trách nhiệm của từng cấp trong việc triển khai, duy trì và phát triển văn hóa doanh nghiệp; bảo đảm Bộ Quy tắc được thực hiện thống nhất trong toàn Công ty.

2. Nguyên tắc thực hiện

- Mọi cấp, mọi cá nhân đều có trách nhiệm thực hiện Bộ Quy tắc.
- Cấp trên nêu gương, cấp dưới thực hiện và cùng chịu trách nhiệm xây dựng văn hóa.
- Văn hóa doanh nghiệp được hình thành từ sự tham gia của toàn thể CBCNV.
- Trách nhiệm càng cao, yêu cầu gương mẫu càng lớn.
- Công ty cam kết bảo mật danh tính người phản ánh thiện chí.

3. Nội dung thực hiện

3.1. Ban Lãnh đạo

- Định hướng, dẫn dắt và bảo trợ việc thực hiện Bộ Quy tắc.
- Lồng ghép các giá trị văn hóa vào chiến lược, mục tiêu và hoạt động quản trị.
- Gương mẫu trong tư duy, hành vi và phong cách lãnh đạo.
- Kiểm tra, đánh giá và tạo điều kiện để văn hóa được duy trì và phát triển.
- Truyền cảm hứng và lan tỏa các giá trị cốt lõi trong toàn Công ty.
- Vai trò: *Người giữ chuẩn - Người truyền cảm hứng - Người dẫn dắt văn hóa.*

3.2. Cấp quản lý

- Tổ chức triển khai Bộ Quy tắc tại đơn vị.
- Hướng dẫn, huấn luyện và hỗ trợ nhân viên thực hiện đúng chuẩn mực hành vi.
- Theo dõi, ghi nhận, phản hồi và chấn chỉnh các hành vi chưa phù hợp.
- Xây dựng môi trường làm việc kỷ luật, hợp tác và tôn trọng.
- Chuyển hóa các giá trị văn hóa thành hành động cụ thể trong công việc hằng ngày.
- Vai trò: *Người chuyển hóa giá trị thành hành động - Người gìn giữ văn hóa tại đơn vị.*

3.3. Ban chấp hành Công đoàn

- Là đơn vị đầu mối tham mưu xây dựng và quản trị văn hóa doanh nghiệp.
- Tổ chức truyền thông, đào tạo và hướng dẫn thực hiện Bộ Quy tắc.
- Theo dõi, tổng hợp và báo cáo kết quả thực hiện.
- Đề xuất các hoạt động ghi nhận, cải tiến và phát triển văn hóa.
- Vai trò: "Người kết nối - Người điều phối - Người thúc đẩy văn hóa."
- Tiếp nhận phản ánh văn hóa. Bao gồm: Kênh phản ánh; Email; Hotline; Hòm thư góp ý.

3.4. Cán bộ, Công nhân viên

- Chủ động tìm hiểu, tuân thủ và thực hành Bộ Quy tắc.

- Tự giác điều chỉnh hành vi theo các giá trị cốt lõi và chuẩn mực của Công ty.
- Tích cực học hỏi, hợp tác, cải tiến và đóng góp xây dựng môi trường làm việc tích cực.
- Chung tay bảo vệ uy tín, thương hiệu và văn hóa Viglacera Tiên Sơn.
- Lan tỏa những hành vi tích cực trong công việc và giao tiếp hằng ngày.
- Vai trò: *Người thực thi - Người lan tỏa - Người kiến tạo văn hóa mỗi ngày.*

4. Phân công thực thi

- Trách nhiệm cụ thể của các cấp, các đơn vị và các cá nhân trong việc triển khai, đào tạo, giám sát, đánh giá, khen thưởng, xử lý vi phạm và cải tiến Bộ Quy tắc được thực hiện theo Ma trận trách nhiệm thực thi văn hóa doanh nghiệp (RACI).

5. Thông điệp hành động

- Mỗi CBCNV là một đại sứ văn hóa của Viglacera Tiên Sơn.
- Mỗi hành vi chuẩn mực là một viên gạch xây dựng văn hóa doanh nghiệp.
- Cùng thực hiện - Cùng lan tỏa - Cùng phát triển.

“Mỗi người là một đại sứ văn hóa của Viglacera Tiên Sơn”

Điều 28. Truyền thông và đào tạo văn hóa

1. Mục đích

- Truyền thông và đào tạo nhằm thống nhất nhận thức, chuẩn hóa hành vi và hình thành thói quen thực hành các giá trị văn hóa, quy tắc ứng xử và chuẩn mực hành vi trong toàn Công ty.

2. Nguyên tắc thực hiện

- Liên tục và thường xuyên.
- Gắn với thực tiễn công việc.
- Đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện.
- Lấy hành vi làm trọng tâm.
- Đảm bảo tính thống nhất trong toàn Công ty.

3. Nội dung triển khai

- Phổ biến Bộ Quy tắc đến toàn thể CBCNV.
- Đào tạo hội nhập đối với nhân sự mới.
- Đào tạo định kỳ theo các nhóm quy tắc ứng xử và chuẩn mực hành vi.
- Lồng ghép trong các cuộc họp, sinh hoạt chuyên môn và hoạt động tập thể.
- Học tập thông qua các tình huống thực tế, bài học kinh nghiệm và các điển hình văn hóa tiêu biểu.

4. Thông điệp hành động

- Hiểu đúng để làm đúng.
- Làm đúng để tạo thành thói quen.
- Thói quen đúng tạo nên văn hóa.

“Hiểu đúng - Làm đúng - Duy trì đúng”

Điều 29. Giám sát và đánh giá

1. Mục đích

- Giám sát và đánh giá nhằm theo dõi mức độ thực hiện Bộ Quy tắc; ghi nhận các hành vi tích cực, kịp thời chấn chỉnh các hành vi chưa phù hợp và thúc đẩy cải tiến liên tục trong toàn Công ty.

2. Nguyên tắc thực hiện

- Khách quan;
- Minh bạch;
- Có minh chứng;
- Nhất quán;
- Hướng tới phát triển và cải tiến.

3. Nội dung đánh giá

- Mức độ thực hiện các giá trị cốt lõi, quy tắc ứng xử và chuẩn mực hành vi;
- Ý thức tuân thủ quy định và trách nhiệm trong công việc;
- Tinh thần hợp tác, hỗ trợ và xây dựng tập thể;
- Ý thức học hỏi, cải tiến và đóng góp cho sự phát triển của Công ty;
- Vai trò nêu gương và phát triển đội ngũ của cán bộ quản lý.

4. Phương thức đánh giá

- Tự đánh giá của cá nhân;
- Đánh giá của quản lý trực tiếp;
- Phản hồi từ đồng nghiệp hoặc các bên liên quan khi cần thiết;
- Khảo sát mức độ hài lòng của CBCNV đối với môi trường làm việc, văn hóa doanh nghiệp và cấp quản lý trực tiếp.
- Công ty định kỳ thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của CBCNV. Kết quả khảo sát là nguồn thông tin tham khảo phục vụ công tác phát triển đội ngũ lãnh đạo, cải thiện môi trường làm việc và hoàn thiện văn hóa doanh nghiệp.

5. Thông điệp hành động

- Điều được đo lường sẽ được cải thiện.
- Điều được phản hồi sẽ được hoàn thiện.

"Đo lường để cải tiến - Phản hồi để phát triển."

Điều 30. Ghi nhận và khen thưởng

1. Mục đích

- Ghi nhận và khen thưởng nhằm khuyến khích các hành vi tích cực, lan tỏa các giá trị văn hóa tốt đẹp và tạo động lực cho sự phát triển của tổ chức.

2. Nguyên tắc thực hiện

- Kịp thời;
- Công bằng;
- Minh bạch;

- Lan tỏa.

3. Nội dung ghi nhận

- Ưu tiên ghi nhận các cá nhân, tập thể có:
- Hành vi chuẩn mực và gương mẫu;
- Tinh thần trách nhiệm, hợp tác và hỗ trợ đồng đội;
- Sáng kiến, cải tiến và đổi mới;
- Đóng góp tích cực cho sự phát triển văn hóa doanh nghiệp.

4. Hình thức ghi nhận

- Biểu dương, vinh danh trong các hoạt động nội bộ;
- Thư cảm ơn hoặc ghi nhận của Ban Lãnh đạo;
- Truyền thông các điển hình tích cực trên các kênh thông tin của Công ty;
- Gắn với công tác thi đua, khen thưởng và phát triển nhân sự.

5. Thông điệp hành động

- Điều được ghi nhận sẽ được duy trì.
- Điều được tôn vinh sẽ được lan tỏa.

"Ghi nhận đúng - Lan tỏa rộng - Phát triển bền vững."

Điều 31. Xử lý vi phạm

1. Mục đích

- Xử lý vi phạm nhằm bảo đảm tính nghiêm minh, công bằng và nhất quán trong việc thực hiện Bộ Quy tắc; đồng thời hỗ trợ người lao động điều chỉnh và hoàn thiện hành vi.

2. Nguyên tắc thực hiện

- Công bằng.
- Minh bạch.
- Nhất quán.
- Giáo dục trước, xử lý sau.

3. Nội dung xem xét

- Ưu tiên xem xét các hành vi:
- Vi phạm các quy tắc ứng xử và chuẩn mực hành vi đã ban hành.
- Không tuân thủ quy trình, quy định hoặc yêu cầu quản lý.
- Tái phạm nhiều lần sau khi đã được nhắc nhở hoặc đào tạo.
- Gây ảnh hưởng đến an toàn lao động, chất lượng sản phẩm, môi trường làm việc, uy tín và lợi ích của Công ty.

4. Hình thức xử lý

- **Mức 1:** Nhắc nhở, góp ý, hướng dẫn hoặc đào tạo lại.
- **Mức 2:** Cảnh báo và yêu cầu cam kết khắc phục.

- **Mức 3:** Xử lý kỷ luật theo Nội quy lao động, Quy chế Công ty và quy định pháp luật hiện hành.

5. Thông điệp hành động

- Văn hóa được xây dựng bằng hành vi đúng.
- Văn hóa được bảo vệ bằng kỷ luật công bằng.

“Kỷ luật công bằng là nền tảng bảo vệ văn hóa”

Điều 32. Hệ thống công cụ triển khai

1. Mục đích

- Cung cấp các công cụ hỗ trợ truyền thông, đào tạo, giám sát và đánh giá nhằm bảo đảm Bộ Quy tắc được triển khai hiệu quả trong toàn Công ty.

2. Nguyên tắc áp dụng

- Đơn giản.
- Thiết thực.
- Dễ áp dụng.
- Dễ đo lường.
- Dễ cải tiến.

3. Hệ thống công cụ

3.1. KPI văn hóa

- Đo lường mức độ thực hiện các giá trị văn hóa và chuẩn mực hành vi.
- Gắn với đánh giá hiệu quả công việc, thi đua và phát triển nhân sự.

3.2. Checklist hành vi

- Hỗ trợ tự kiểm tra và đánh giá việc thực hiện văn hóa trong công việc hằng ngày.
- Giúp phát hiện sớm các điểm cần cải thiện.

3.3. Truyền thông trực quan

- Poster, infographic, bảng tin, video và các hình thức truyền thông nội bộ.
- Tăng cường ghi nhớ và lan tỏa văn hóa tại nơi làm việc.

3.4. Tình huống thực tế (Case Study)

- Chuyển hóa nhận thức thành hành vi thông qua các tình huống thực tiễn.
- Sử dụng trong đào tạo, họp đầu ca và sinh hoạt chuyên đề.

4. Thông điệp hành động

- Điều được nhắc nhở sẽ được ghi nhớ.
- Điều được đo lường sẽ được cải thiện.

“Công cụ tốt giúp hành vi đúng trở thành thói quen”

Điều 33. Duy trì và cải tiến

1. Mục đích

- Bảo đảm Bộ Quy tắc luôn phù hợp với thực tiễn hoạt động và định hướng phát triển của Công ty.

2. Nguyên tắc thực hiện

- Liên tục.
- Thích ứng.
- Thực tiễn.
- Cùng tham gia.

3. Nội dung thực hiện

- Định kỳ rà soát việc thực hiện Bộ Quy tắc.
- Thu thập ý kiến phản hồi và bài học thực tiễn.
- Bổ sung, cập nhật các nội dung cần thiết.
- Nhân rộng các mô hình và điển hình văn hóa tích cực.

4. Kết quả mong đợi

- Bộ Quy tắc luôn phù hợp với thực tiễn quản trị và sản xuất kinh doanh.
- Các giá trị văn hóa được duy trì và lan tỏa rộng khắp.
- Mỗi CBCNV chủ động thực hành và đóng góp xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

5. Thông điệp hành động

- Văn hóa không phải là đích đến mà là hành trình hoàn thiện liên tục.
- Điều tốt hôm nay cần được duy trì và phát triển tốt hơn trong tương lai.

“Văn hóa là hành trình cải tiến không có điểm kết thúc”

PHẦN IV

CÔNG CỤ TRIỂN KHAI ĐÁNH GIÁ KPI VÀ ĐÀO TẠO

I. Mục đích, đối tượng áp dụng và chu kỳ đánh giá

1. Mục đích

Công cụ triển khai đánh giá KPI và đào tạo này được ban hành nhằm:

- Định lượng mức độ thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi;
- Làm cơ sở đánh giá văn hóa doanh nghiệp;
- Gắn văn hóa với hiệu quả quản trị nhân sự;
- Tạo sự thống nhất trong toàn Công ty.

2. Đối tượng áp dụng

- Thành viên Hội đồng quản trị;
- Ban Tổng Giám đốc;
- Cán bộ quản lý các cấp;
- Nhân viên và người lao động;
- Các đối tượng khác theo quy định của Công ty.

3. Chu kỳ đánh giá

- Hàng tháng: Đánh giá thực hiện tại đơn vị.
- Hàng quý: Tổng hợp kết quả.
- Cuối năm: Xét thi đua, khen thưởng, tăng lương, quy hoạch, bổ nhiệm, đào tạo.

2. Đánh giá KPI

2.1. Nguyên tắc

- Chấm điểm theo minh chứng: Không dựa vào cảm tính.
- Điểm tối đa: 100 điểm.
- Điểm vi phạm: Được trừ trực tiếp.
- Một hành vi vi phạm nghiêm trọng: Có thể bị xếp loại không đạt mặc dù tổng điểm cao.

2.2. Khung KPI văn hóa dành cho công nhân viên

* NHÓM 1: KỶ LUẬT VÀ TUÂN THỦ (30 ĐIỂM)

Tiêu chí	Minh chứng	Điểm
Đi làm đúng giờ	Máy chấm công	10
Chấp hành nội quy	Biên bản kiểm tra	10
Tuân thủ chỉ đạo	Đánh giá quản lý	10

- **Trừ điểm:**

- Đi muộn 01 lần: -2 điểm
- Không chấm công: -2 điểm
- Vi phạm nội quy mức nhẹ: -5 điểm

- Vi phạm mức nghiêm trọng: -10 điểm

*** NHÓM 2: THÁI ĐỘ VÀ HÀNH VI (25 ĐIỂM)**

Tiêu chí	Minh chứng	Điểm
Giao tiếp tôn trọng	Phản hồi đồng nghiệp	10
Hợp tác	Đánh giá 360 độ	10
Tinh thần tích cực	Ghi nhận hỗ trợ	5

• **Trừ điểm**

- Cãi vã nơi làm việc: -5 điểm
- Nói tục, xúc phạm: -10 điểm
- Gây mất đoàn kết: -15 điểm

*** NHÓM 3: TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC (25 ĐIỂM)**

Tiêu chí	Minh chứng	Điểm
Hoàn thành kế hoạch	Báo cáo KPI	10
Chất lượng công việc	Tỷ lệ lỗi	10
Trung thực báo cáo	Kiểm tra thực tế	5

• **Trừ điểm**

- Chậm tiến độ: -3 điểm đến -5 điểm
- Che giấu lỗi: -10 điểm
- Báo cáo sai sự thật: -15 điểm

*** NHÓM 4: CẢI TIẾN VÀ HỌC HỎI (10 ĐIỂM)**

Tiêu chí	Minh chứng	Điểm
Sáng kiến	Phiếu đề xuất	5
Tham gia đào tạo	Danh sách đào tạo	5

*** NHÓM 5: HÌNH ẢNH VÀ VĂN HÓA (10 ĐIỂM)**

Tiêu chí	Minh chứng	Điểm
Đồng phục	Kiểm tra thực tế	5
Tác phong	Đánh giá đơn vị	5

* ĐÁNH GIÁ XẾP LOẠI

Điểm	Kết quả
90–100	Xuất sắc
80–89	Tốt
70–79	Khá
60–69	Đạt
Dưới 60	Không đạt

• Quy định đặc biệt

Không được xếp loại Xuất sắc nếu:

- Có vi phạm kỷ luật;
- Có khiếu nại xác thực về ứng xử;
- Vi phạm quy tắc đạo đức nghề nghiệp.
- Vi phạm an toàn lao động mức nghiêm trọng;
- Vi phạm quy định bảo mật thông tin;
- Có hành vi gian lận hoặc xung đột lợi ích đã được xác minh.

2.3. Khung KPI văn hóa dành cho Cán bộ quản lý

* Mục đích:

Đánh giá mức độ thực hiện vai trò nêu gương, dẫn dắt, phát triển đội ngũ và xây dựng văn hóa doanh nghiệp của đội ngũ cán bộ quản lý các cấp.

* Áp dụng đối với:

- Ban Tổng Giám đốc;
- Giám đốc Nhà máy/Chi nhánh;
- Trưởng/Phó phòng ban;
- Quản đốc;
- Tổ trưởng;
- Các chức danh quản lý khác theo quy định của Công ty.

* NHÓM 1. NÊU GƯƠNG VÀ TUÂN THỦ VĂN HÓA (25 ĐIỂM)

Tiêu chí	Mình chứng	Điểm
Gương mẫu thực hiện Bộ Quy tắc	Kiểm tra thực tế	10
Không vi phạm nội quy, quy định	Hồ sơ quản lý	10
Thực hiện cam kết sau đánh giá	Kết quả theo dõi	5

• Trừ điểm

- Vi phạm Bộ Quy tắc: -5 đến -15 điểm
- Vi phạm kỷ luật lao động: -10 điểm
- Bị phản ánh về hành vi không gương mẫu: -5 điểm/lần

*** NHÓM 2. PHÁT TRIỂN VÀ DẪN DẮT ĐỘI NGŨ (25 ĐIỂM)**

Tiêu chí	Minh chứng	Điểm
Đào tạo và hướng dẫn nhân viên	Kế hoạch đào tạo	10
Kèm cặp, phát triển nhân sự	Hồ sơ đánh giá	10
Tỷ lệ hoàn thành đào tạo	Báo cáo đào tạo	5

• Trừ điểm

- Không tổ chức đào tạo theo kế hoạch: -5 điểm
- Không thực hiện đánh giá nhân viên định kỳ: -5 điểm

*** NHÓM 3. XÂY DỰNG MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA (20 ĐIỂM)**

Tiêu chí	Minh chứng	Điểm
Duy trì môi trường làm việc tích cực	Khảo sát nội bộ	10
Gắn kết đội ngũ	Hoạt động đơn vị	5
Giải quyết mâu thuẫn kịp thời	Hồ sơ xử lý	5

• Trừ điểm

- Để xảy ra mâu thuẫn kéo dài: -5 điểm
- Có khiếu nại xác thực về cách quản lý: -10 điểm

*** NHÓM 4. THÚC ĐẨY CẢI TIẾN VÀ ĐỔI MỚI (15 ĐIỂM)**

Tiêu chí	Minh chứng	Điểm
Sáng kiến cải tiến của đơn vị	Hồ sơ sáng kiến	10
Ứng dụng công nghệ, số hóa	Báo cáo thực hiện	5

• Trừ điểm

- Không có hoạt động cải tiến trong kỳ đánh giá: -5 điểm

*** NHÓM 5. QUẢN TRỊ AN TOÀN - CHẤT LƯỢNG - TUÂN THỦ (15 ĐIỂM)**

Tiêu chí	Minh chứng	Điểm
Không để xảy ra vi phạm an toàn nghiêm trọng	Hồ sơ ATLĐ	5
Không để xảy ra vi phạm chất lượng nghiêm trọng	Hồ sơ chất lượng	5
Tuân thủ hệ thống quản lý	Kiểm tra nội bộ	5

• Trừ điểm

- Vi phạm an toàn nghiêm trọng: -10 điểm
- Vi phạm chất lượng nghiêm trọng: -10 điểm
- Che giấu sự cố: -15 điểm

* XẾP LOẠI

Điểm	Kết quả
90 - 100	Xuất sắc
80 - 89	Tốt
70 - 79	Khá
60 - 69	Đạt
Dưới 60	Không đạt

* QUY ĐỊNH ĐẶC BIỆT

Không được xếp loại **Xuất sắc** nếu thuộc một trong các trường hợp:

- Đơn vị xảy ra tai nạn lao động nghiêm trọng do lỗi quản lý;
- Có hành vi vi phạm liêm chính hoặc xung đột lợi ích;
- Bị xác minh có hành vi thiên vị hoặc đánh giá nhân sự không công bằng;
- Để xảy ra vi phạm chất lượng nghiêm trọng;
- Không hoàn thành trách nhiệm đào tạo và phát triển nhân viên.

* LIÊN KẾT VỚI ĐÁNH GIÁ CÁN BỘ QUẢN LÝ

Kết quả KPI văn hóa quản lý được sử dụng làm căn cứ:

- Xét thi đua cuối năm;
- Khen thưởng;
- Nâng lương;
- Quy hoạch cán bộ;
- Bổ nhiệm, tái bổ nhiệm;
- Đánh giá năng lực quản lý.

3. Ma trận trách nhiệm thực thi Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi (RACI)

Giải thích ký hiệu, thuật ngữ

- **R (Responsible):** Người trực tiếp thực hiện.
- **A (Accountable):** Người chịu trách nhiệm cuối cùng.
- **C (Consulted):** Người tham gia tư vấn, phối hợp.
- **I (Informed):** Người được thông tin.

MA TRẬN TRÁCH NHIỆM THỰC THI VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Hoạt động	HDQT/ Ban TGD	Ban CHCD	Quản lý đơn vị	CBCNV
Ban hành Bộ Quy tắc	A	R	I	I
Rà soát, sửa đổi Bộ Quy tắc	A	R	C	I
Truyền thông văn hóa	A	R	C	I
Đào tạo hội nhập văn hóa	I	A/R	C	I
Đào tạo định kỳ văn hóa	C	A/R	R	I
Tổ chức sinh hoạt văn hóa tại đơn vị	I	C	A/R	I
Thực hiện Bộ Quy tắc	I	C	C	A/R
Nêu gương văn hóa	A/R	R	A/R	I
Theo dõi việc thực hiện	I	C	A/R	I
Đánh giá KPI văn hóa CBCNV	I	C	A/R	I
Đánh giá KPI văn hóa quản lý	A	R	I	I
Khen thưởng văn hóa	A	R	C	I
Xử lý vi phạm văn hóa	A	C	R	I
Triển khai đào tạo lại sau vi phạm	I	A/R	R	I
Thu thập phản hồi cải tiến	I	A/R	C	C
Tổng hợp báo cáo văn hóa	I	A/R	C	I
Công bố kết quả đánh giá văn hóa	A	R	C	I
Phát hiện và đề xuất Đại sứ văn hóa	I	R	A	C
Triển khai chương trình cải tiến văn hóa	A	R	C	C
Khảo sát mức độ gắn kết và văn hóa	I	A/R	C	C

4. Khen thưởng, xử phạt

4.1. Khen thưởng

- **Xuất sắc:**
 - Giấy khen;
 - Biểu dương toàn Công ty;
 - Ưu tiên xét nâng lương;
 - Ưu tiên quy hoạch.
- **Tốt:**
 - Ghi nhận thành tích;
 - Cộng điểm thi đua.

4.2. Xử phạt

- **Không đạt 01 kỳ**
 - Đào tạo lại.
- **Không đạt 02 kỳ liên tiếp**
 - Phê bình bằng văn bản.
- **Không đạt từ 03 kỳ**
 - Xem xét đánh giá năng lực và mức độ phù hợp vị trí.

5. Đào tạo tình huống

CASE 1. ĐI TRỄ VÌ KẸT XE

Bối cảnh

- Anh A là công nhân sản xuất.
- Buổi sáng, do kẹt xe nên anh đến công ty muộn 15 phút.
- Khi vào xưởng, anh thấy quản lý chưa có mặt và quyết định vào làm việc bình thường mà không báo cáo.

Câu hỏi

- Anh A nên làm gì?

Phương án A

- Vào làm việc bình thường vì chỉ trễ 15 phút.

Phương án B

- Chủ động báo cáo tổ trưởng hoặc quản lý trực tiếp ngay khi có mặt.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Nhiều người nghĩ rằng đi trễ một chút không ảnh hưởng nhiều.
- Tuy nhiên:
- Tính kỷ luật được hình thành từ những hành vi nhỏ nhất;
- Việc không báo cáo khiến quản lý không nắm được tình trạng nhân sự;
- Nếu ai cũng tự cho phép mình đi muộn thì kỷ luật tập thể sẽ bị phá vỡ.
- Vấn đề không nằm ở 15 phút.
- Vấn đề nằm ở trách nhiệm đối với tập thể.

Thông điệp

- Kỷ luật không phải đúng giờ khi có người kiểm tra, mà là đúng giờ ngay cả khi không ai nhắc nhở.

CASE 2. ĐỔ LỖI CHO ĐỒNG NGHIỆP

Bối cảnh

- Một lô sản phẩm bị lỗi.
- Anh A và anh B cùng tham gia sản xuất.
- Trong cuộc họp, hai người liên tục tranh cãi và đổ lỗi cho nhau.

Câu hỏi

- Cách xử lý nào phù hợp?

Phương án A

- Chứng minh lỗi thuộc về người khác để tránh trách nhiệm.

Phương án B

- Tập trung xác định nguyên nhân và giải pháp khắc phục.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Đồ lỗi không làm sản phẩm tốt hơn.
- Đồ lỗi chỉ tạo ra:
- Mâu thuẫn nội bộ;
- Mất đoàn kết;
- Chậm khắc phục lỗi.
- Văn hóa chuyên nghiệp tập trung vào:
- "Điều gì sai?" thay vì "Ai sai?"

Thông điệp

- Người chuyên nghiệp giải quyết vấn đề. Người cảm tính đi tìm người để đổ lỗi.

CASE 3. PHÁT HIỆN HÀNG LỖI

Bối cảnh

- Trong quá trình kiểm tra, chị Lan phát hiện một số sản phẩm có dấu hiệu không đạt tiêu chuẩn.
- Nếu báo cáo, sản lượng của tổ sẽ giảm.
- Nếu bỏ qua, khả năng khách hàng không phát hiện ngay.

Câu hỏi

- Chị Lan nên làm gì?

Phương án A

- Bỏ qua để tránh ảnh hưởng sản lượng.

Phương án B

- Báo cáo ngay theo quy trình kiểm soát chất lượng.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Một sản phẩm lỗi có thể dẫn đến:
- Khiếu nại khách hàng;
- Mất uy tín doanh nghiệp;
- Thiệt hại tài chính;
- Ảnh hưởng thương hiệu Viglacera Tiên Sơn.
- Việc báo lỗi có thể gây khó khăn trước mắt nhưng bảo vệ lợi ích lâu dài.

Thông điệp

- Trung thực đôi khi làm khó hiện tại nhưng luôn bảo vệ tương lai.

CASE 4. KHÔNG HÀI LÒNG VỚI CẤP TRÊN

Bối cảnh

- Anh Quang bị quản lý nhắc nhở trước tập thể vì chưa hoàn thành công việc.
- Anh cảm thấy mất mặt và rất bức xúc.

Câu hỏi

- Anh Quang nên phản ứng thế nào?

Phương án A

- Tranh cãi ngay trước đám đông.

Phương án B

- Lắng nghe, tiếp thu và trao đổi riêng sau cuộc họp nếu thấy cần thiết.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Phản ứng nóng giận thường dẫn đến:
- Xung đột leo thang;
- Mất hình ảnh chuyên nghiệp;
- Làm giảm hiệu quả công việc.
- Người chuyên nghiệp biết:
- Kiểm soát cảm xúc;
- Tách cảm xúc khỏi vấn đề;
- Trao đổi trên tinh thần xây dựng.

Thông điệp

- Kiểm soát cảm xúc là dấu hiệu của sự trưởng thành nghề nghiệp.

CASE 5. KHÔNG PHẢI VIỆC CỦA TÔI

Bối cảnh

- Cuối ca sản xuất, một đồng nghiệp đang phải xử lý khối lượng công việc lớn để kịp giao hàng.
- Anh Bình đã hoàn thành phần việc của mình.

Câu hỏi

- Anh Bình nên lựa chọn thế nào?

Phương án A

- Ra về vì công việc của mình đã hoàn thành.

Phương án B

- Hỗ trợ đồng nghiệp trong khả năng cho phép hoặc báo quản lý để điều phối.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Tư duy:
- "Xong việc tôi là đủ"
- chỉ tạo ra cá nhân tốt.
- Tư duy:
- "Đội nhóm cùng hoàn thành"
- mới tạo ra tổ chức mạnh.

Thông điệp

- Thành công của tập thể là thành công của mỗi cá nhân.

CASE 6. NHÀ CUNG CẤP TẶNG QUÀ

Bối cảnh

- Một nhà cung cấp gửi giỏ quà giá trị lớn cho nhân viên phụ trách mua hàng trước thời điểm đánh giá nhà cung cấp.

Câu hỏi

- Người nhận nên xử lý thế nào?

Phương án A

- Nhận quà vì đây là việc bình thường.

Phương án B

- Từ chối hoặc báo cáo theo quy định của Công ty.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Việc nhận quà có thể:
- Làm mất tính khách quan;
- Tạo xung đột lợi ích;
- Phát sinh nghi ngờ về sự minh bạch.
- Ngay cả khi không có hành vi tư lợi, hình ảnh cá nhân và doanh nghiệp vẫn bị ảnh hưởng.

Thông điệp

- Liêm chính không chỉ là không tham nhũng, mà còn tránh những nghi ngờ về sự thiếu minh bạch.

CASE 7. ĐĂNG HÌNH ẢNH NỘI BỘ LÊN MẠNG XÃ HỘI

Bối cảnh

- Một nhân viên chụp hình dây chuyền sản xuất và đăng lên Facebook cá nhân.
- Trong ảnh vô tình xuất hiện thông tin khách hàng và dữ liệu sản xuất.

Câu hỏi

- Hành động này có phù hợp không?

Phương án A

- Có, vì đây là tài khoản cá nhân.

Phương án B

- Không, cần tuân thủ quy định về bảo mật thông tin.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Thông tin nội bộ là tài sản của Công ty.
- Việc đăng tải không kiểm soát có thể:
- Làm lộ bí mật kinh doanh;
- Ảnh hưởng khách hàng;
- Gây thiệt hại cho Công ty.

Thông điệp

- Một bức ảnh đăng tải có thể làm mất nhiều năm xây dựng uy tín.

CASE 8. BAO CHE CHO ĐỒNG NGHIỆP**Bối cảnh**

- Anh Minh phát hiện đồng nghiệp ghi sai số liệu sản xuất nhưng đề nghị không báo cáo vì "anh em trong tổ với nhau".

Câu hỏi

- Anh Minh nên làm gì?

Phương án A

- Im lặng để giữ quan hệ.

Phương án B

- Nhắc nhở đồng nghiệp điều chỉnh và báo cáo theo quy định nếu không khắc phục.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Bao che sai phạm:
- Không phải đoàn kết;
- Không phải giúp đỡ đồng nghiệp.
- Đó là tạo điều kiện cho sai phạm tiếp tục xảy ra.
- Giúp đồng nghiệp đúng nghĩa là giúp họ sửa sai.

Thông điệp

- Tình đồng nghiệp chân chính không đồng nghĩa với dung túng sai phạm.

CASE 9. AN TOÀN LAO ĐỘNG

Bối cảnh

- Anh Thành chỉ vào khu vực sản xuất khoảng 5 phút nên không muốn đội đầy đủ bảo hộ lao động.

Câu hỏi

- Lựa chọn nào đúng?

Phương án A

- Không cần sử dụng đầy đủ bảo hộ vì thời gian rất ngắn.

Phương án B

- Tuân thủ đầy đủ quy định về an toàn lao động.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Tai nạn lao động không xảy ra theo lịch trình.
- Đa số tai nạn xuất phát từ tâm lý:
- Chỉ một chút thôi;
- Chắc không sao đâu.

Thông điệp

- An toàn không có ngoại lệ.

CASE 10. DÁM NHẬN TRÁCH NHIỆM

Bối cảnh

- Trong một dự án, chị Hương vô tình gửi sai số liệu làm chậm tiến độ.
- Chưa ai phát hiện lỗi này.

Câu hỏi

- Chị Hương nên làm gì?

Phương án A

- Giữ im lặng và hy vọng không ai phát hiện.

Phương án B

- Chủ động báo cáo lỗi và đề xuất biện pháp khắc phục.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Người trung thực có thể mất điểm trong ngắn hạn.
- Nhưng người che giấu lỗi thường gây thiệt hại lớn hơn rất nhiều khi sự việc bị phát hiện.

Thông điệp

- Người đáng tin không phải người không mắc sai lầm, mà là người dám chịu trách nhiệm khi mắc sai lầm.

CASE 11. THIÊN VỊ TRONG ĐÁNH GIÁ NHÂN VIÊN

Bối cảnh

- Đến kỳ đánh giá KPI cuối quý.
- Anh A là nhân viên có kết quả công việc tốt, thường xuyên hoàn thành vượt kế hoạch.
- Anh B có kết quả công việc thấp hơn nhưng là người thân quen với quản lý đơn vị.
- Khi đánh giá, quản lý dự định chấm điểm anh B cao hơn để hỗ trợ xét thưởng.

Câu hỏi

- Người quản lý nên xử lý như thế nào?

Phương án A

- Ưu tiên người thân quen để giữ quan hệ và tạo sự thuận lợi trong công việc.

Phương án B

- Đánh giá dựa trên kết quả thực tế, minh chứng và tiêu chí đã quy định.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Đánh giá không công bằng sẽ:
- Làm mất niềm tin của nhân viên.
- Triệt tiêu động lực phấn đấu.
- Gây mất đoàn kết nội bộ.
- Làm giảm uy tín người quản lý.
- Người quản lý phải công bằng ngay cả khi phải đưa ra quyết định không thuận lợi cho người quen của mình.

Thông điệp

- Công bằng là nền tảng của sự tôn trọng.

CASE 12. NGƯỜI THÂN ỨNG TUYỂN VÀO ĐƠN VỊ

Bối cảnh

- Một vị trí tuyển dụng tại đơn vị của chị Lan đang có nhiều ứng viên tham gia.
- Trong số đó có người thân của chị Lan.
- Ứng viên này chưa phải người phù hợp nhất.

Câu hỏi

- Chị Lan nên làm gì?

Phương án A

- Ưu tiên tuyển dụng người thân vì dễ phối hợp công việc.

Phương án B

- Báo cáo khả năng phát sinh xung đột lợi ích và đề hội đồng tuyển dụng đánh giá khách quan.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Quản lý có trách nhiệm:
- Đặt lợi ích Công ty lên trên lợi ích cá nhân.
- Tuyển đúng người phù hợp nhất.
- Tránh các nghi ngờ về tính minh bạch.
- Minh bạch giúp bảo vệ cả tổ chức và chính người quản lý.

Thông điệp

- Người phù hợp nhất cho Công ty luôn quan trọng hơn người thân quen với quản lý.

CASE 13. CHE GIẤU SỰ CỐ CHẤT LƯỢNG

Bối cảnh

- Một lô sản phẩm bị phát hiện lỗi kỹ thuật.
- Nếu báo cáo đầy đủ, đơn vị có nguy cơ không đạt KPI tháng.
- Nếu không báo cáo, khả năng lỗi chưa bị phát hiện ngay.

Câu hỏi

- Quản lý đơn vị nên làm gì?

Phương án A

- Tạm thời chưa báo cáo để bảo vệ chỉ tiêu sản xuất.

Phương án B

- Báo cáo đầy đủ sự cố, thực hiện cô lập sản phẩm lỗi và triển khai biện pháp khắc phục.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Che giấu lỗi có thể dẫn tới:
- Khiếu nại khách hàng.
- Thiệt hại tài chính lớn hơn.
- Mất uy tín thương hiệu.
- Làm suy giảm văn hóa liêm chính.
- Người quản lý có trách nhiệm bảo vệ uy tín dài hạn thay vì chỉ tiêu ngắn hạn.

Thông điệp

- Thành tích có thể làm lại. Uy tín mất đi rất khó lấy lại.

CASE 14. ÁP LỰC TIẾN ĐỘ VÀ AN TOÀN LAO ĐỘNG

Bối cảnh

- Đơn hàng cần giao gấp.
- Một số thiết bị đang có dấu hiệu mất an toàn nhưng việc dừng sản xuất sẽ ảnh hưởng tiến độ giao hàng.

Câu hỏi

- Người quản lý nên lựa chọn thế nào?

Phương án A

- Tiếp tục vận hành để kịp tiến độ.

Phương án B

- Tạm dừng công việc, kiểm soát rủi ro và chỉ tiếp tục khi điều kiện an toàn được bảo đảm.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Áp lực tiến độ là thực tế của sản xuất.
- Tuy nhiên:
- Tai nạn lao động gây thiệt hại lớn hơn nhiều lần.
- Không có mục tiêu nào quan trọng hơn tính mạng và sức khỏe con người.
- Người quản lý phải là người bảo vệ an toàn cho đội ngũ.

Thông điệp

- Không có đơn hàng nào quan trọng hơn sự an toàn của con người.

CASE 15. NHÂN VIÊN PHẢN BIỆN Ý KIẾN QUẢN LÝ

Bối cảnh

- Trong cuộc họp, một nhân viên đưa ra ý kiến khác với ý kiến của trưởng bộ phận.
- Ý kiến của nhân viên có căn cứ dữ liệu và được trình bày trên tinh thần xây dựng.

Câu hỏi

- Người quản lý nên phản ứng như thế nào?

Phương án A

- Ngắt lời và yêu cầu nhân viên tuyệt đối tuân theo chỉ đạo.

Phương án B

- Lắng nghe, xem xét dữ liệu và trao đổi trên tinh thần tôn trọng.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- Lãnh đạo không phải luôn đúng.
- Người quản lý giỏi:
- Khuyến khích phản biện tích cực.
- Lắng nghe các góc nhìn khác nhau.
- Ra quyết định dựa trên dữ liệu.
- Môi trường không có phản biện thường là môi trường tiềm ẩn nhiều rủi ro.

Thông điệp

- Người lãnh đạo mạnh không sợ ý kiến khác biệt, mà biết sử dụng sự khác biệt để tạo ra quyết định tốt hơn.

CASE 16. SỬ DỤNG AI ĐỂ SOẠN BÁO CÁO

Bối cảnh

- Anh Quang được giao chuẩn bị báo cáo phân tích chất lượng sản phẩm và hiệu quả sản xuất của đơn vị.
- Để tiết kiệm thời gian, anh sao chép toàn bộ dữ liệu nội bộ của Công ty bao gồm: Sản lượng sản xuất, Tỷ lệ lỗi sản phẩm, Thông số kỹ thuật, Dữ liệu khách hàng, Kế hoạch sản xuất và đưa lên một nền tảng AI công cộng để nhờ phân tích và soạn thảo báo cáo.
- Báo cáo được hoàn thành nhanh chóng và chất lượng trình bày khá tốt.

Câu hỏi

- Hành động của anh Nam có phù hợp với Bộ Quy tắc ứng xử và Chuẩn mực hành vi của Công ty không?

Phương án A

- Phù hợp vì mục đích là hoàn thành công việc nhanh hơn, AI chỉ là công cụ hỗ trợ.

Phương án B

- Không phù hợp vì có nguy cơ làm lộ thông tin nội bộ và vi phạm quy định về bảo mật dữ liệu của Công ty.

Đáp án đúng

- Phương án B

Phân tích

- AI là công cụ hỗ trợ nâng cao hiệu quả công việc và Công ty khuyến khích CBCNV ứng dụng công nghệ để cải tiến năng suất.

Tuy nhiên:

- Việc đưa dữ liệu nội bộ lên các nền tảng AI công cộng có thể dẫn đến:
- Rò rỉ thông tin sản xuất;
- Rò rỉ dữ liệu khách hàng;
- Tiết lộ bí mật công nghệ;

- Mất quyền kiểm soát dữ liệu của Công ty;
- Ảnh hưởng đến lợi thế cạnh tranh và uy tín doanh nghiệp.

Điều cần phân biệt là:

- Khuyến khích sử dụng AI.
- Không được sử dụng AI bằng cách vi phạm quy định bảo mật thông tin.

Người sử dụng AI phải:

- Tuân thủ các quy định về bảo mật dữ liệu;
- Chỉ sử dụng thông tin đã được phép chia sẻ;
- Kiểm tra, xác thực lại kết quả do AI tạo ra;
- Chịu trách nhiệm về nội dung cuối cùng của báo cáo.
- AI hỗ trợ con người làm việc tốt hơn nhưng không thay thế trách nhiệm nghề nghiệp của mỗi cá nhân.

Hành vi đúng

- Trong trường hợp cần sử dụng AI hỗ trợ công việc:
- Chỉ cung cấp dữ liệu đã được phép công khai hoặc đã được ẩn danh hóa.
- Không đưa thông tin bí mật, dữ liệu khách hàng hoặc dữ liệu sản xuất nội bộ lên nền tảng công cộng.
- Thực hiện theo các quy định bảo mật thông tin của Công ty.
- Kiểm tra, đánh giá và chịu trách nhiệm về kết quả trước khi sử dụng.

-----o0o-----

....., ngày tháng năm 2026

BẢN CAM KẾT
TUÂN THỦ QUY TẮC ỨNG XỬ & CHUẨN MỰC HÀNH VI

Kính gửi: Ban Tổng Giám đốc Công ty CP Viglacera Tiên Sơn

Họ và tên:

Sinh ngày:

Chức vụ/Bộ phận công tác:

Tôi cam kết thực hiện đầy đủ Bộ Quy tắc Ứng xử & Chuẩn mực Hành vi của Công ty như sau:

1. Tuân thủ

- Tôi đã được đọc, hiểu và thực hiện đầy đủ Bộ Quy tắc Ứng xử & Chuẩn mực Hành vi của Công ty

2. Trách nhiệm

- Chịu trách nhiệm về mọi hành vi, lời nói của bản thân trong công việc và ngoài công việc.

- Không tiết lộ thông tin, bí mật công nghệ, dữ liệu khách hàng và tài sản trí tuệ của Công ty.

3. Hợp tác & Tôn trọng

- Tôn trọng cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng và đối tác.

- Hợp tác, chia sẻ, đoàn kết để cùng đạt mục tiêu chung.

4. Uy tín & Hình ảnh

- Giữ gìn hình ảnh cá nhân và thương hiệu Viglacera Tiên Sơn trong mọi hoạt động xã hội.

- Không có hành vi làm ảnh hưởng đến uy tín Công ty.

5. Chấp nhận xử lý vi phạm

- Cam kết tuân thủ các hình thức xử lý nếu vi phạm Quy tắc.

- Việc tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử & Chuẩn mực Hành vi của Công ty là nghĩa vụ, danh dự của cá nhân tôi và mỗi CBCNV Công ty.

....., ngày.....tháng.....năm 20...

Người cam kết

(Ký và ghi rõ họ tên)