



BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Cho CBNV NewCA



THƯ NGỎ

Các cán bộ, nhân viên NewCA thân mến,

Thành công và uy tín của NewCA có được với các đối tác, khách hàng phụ thuộc rất lớn vào công việc mà chúng ta thực hiện và cách thức mà chúng ta làm mỗi ngày. Khi chúng ta hoạt động một cách chuyên nghiệp, hiệu quả, nhiệt huyết, tận tâm và sáng tạo, chúng ta sẽ xây dựng được niềm tin với đối tác, khách hàng và xã hội.

Bộ Quy tắc ứng xử này được soạn cho tất cả CBNV của NewCA nhằm hướng dẫn và hỗ trợ chúng ta trong công việc hàng ngày, giúp tạo ra môi trường làm việc minh bạch, công bằng, **xây dựng văn hóa NewCA, tạo dựng niềm tin** với Khách hàng và đối tác.

Tôi hy vọng mỗi người trong các bạn tuân thủ theo các quy định của Bộ quy tắc này vào mọi lúc. Chúng ta cần tất cả các bạn nâng cao giá trị của Công ty nhằm duy trì và củng cố uy tín thương hiệu của **NewCA là một Nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số hỗ trợ khách hàng và chăm sóc đối tác tốt nhất.**



GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA NEWCA

Mục tiêu của chúng ta là trở thành Nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số UY TÍN – CHUYÊN NGHIỆP – TẬN TÂM, mỗi ngày chúng ta sống và làm việc theo bộ giá trị cốt lõi của mình là:

- ❖ Sản phẩm an toàn và bảo mật
- ❖ Hạ tầng công nghệ hiện đại và ổn định
- ❖ Dịch vụ chuyên nghiệp và tận tâm
- ❖ Không ngừng học hỏi và cải tiến
- ❖ Đoàn kết và phát huy tinh thần đội nhóm
- ❖ Tuân thủ pháp luật và hài hòa lợi ích

Mỗi chúng ta đều có trách nhiệm sống theo các giá trị này và xây dựng niềm tin với nhau, với khách hàng, với đối tác và với các bên có liên quan trong quá trình hoạt động kinh doanh của NewCA.



TRIẾT LÝ KINH DOANH CỦA NEWCA

Chúng ta là ai và cách chúng ta ứng xử có ý nghĩa quan trọng với toàn thể CBNV cũng như các bên liên quan trong hoạt động kinh doanh của NewCA.

Chúng ta có một sứ mệnh đáng tự hào là xây dựng vào tạo lập hình ảnh một Nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số UY TÍN – CHUYÊN NGHIỆP – TẬN TÂM.

Chúng ta có thể làm nên điều này nếu tất cả CBNV NewCA đều **coi Khách hàng và đối tác là trung tâm của mọi hoạt động**. Chúng ta mang tài năng, nhiệt huyết, trí tuệ, sự sáng tạo, sự tận tâm để không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ để mang lại những giá trị cao hơn cho khách hàng, đối tác và đáp ứng nhiều hơn cả sự mong đợi của họ. Chúng ta luôn tin rằng tất cả những gì chúng ta làm ngày hôm nay luôn có thể làm tốt hơn nữa.

Quy tắc ứng xử này giúp chúng ta thực hiện sứ mệnh trên bằng cách thiết lập các nguyên tắc đạo đức củng cố cho cam kết về chất lượng và giá trị cốt lõi của chúng ta và cách thức chúng ta tiến hành cung cấp dịch vụ. Đây cũng là nền tảng quan trọng để bảo vệ danh tiếng và thành công lâu dài của NewCA.



ĐỊNH NGHĨA

- ❖ Quy tắc ứng xử là chuẩn mực xử sự của các thành viên NewCA. Quy tắc ứng xử nêu ra các yêu cầu cơ bản về đạo đức của cá nhân và lối hành xử của chúng ta khi tiến hành kinh doanh và cung cấp dịch vụ nhằm đảm bảo sự liêm chính và trách nhiệm của các thành viên trong NewCA.
- ❖ Trong Quy tắc ứng xử có 3 khái niệm cần hiểu đúng:
 - ✓ **Tuân thủ:** Bao gồm việc tuân theo một khuôn khổ các chính sách, các quy định và pháp luật đã định sẵn cũng như việc tuân theo các kỳ vọng hành vi trong ngành nghề thông qua đó xây dựng văn hóa giải quyết vấn đề và môi trường làm việc tin cậy.
 - ✓ **Đạo đức:** Là những nguyên tắc và giá trị đạo đức định hướng cho hành vi của một cá nhân có quyết định hoặc thực hiện điều đúng đắn.
 - ✓ **Liêm chính:** Liêm chính là hành vi trên cơ sở nền tảng của tuân thủ và đạo đức trong từng hành động mà chúng ta thực hiện. Hành động liêm chính sẽ tạo ra ý nghĩa lớn về giá trị đạo đức, lòng tin và uy tín.



VAI TRÒ

- ❖ Giúp các thành viên NewCA có kim chỉ nam để làm những việc liên chính và có cách hành xử đúng đắn dù chúng ta làm ở đâu, làm công việc gì.
- ❖ Giúp xây dựng các chính sách, quy trình, các chương trình hành động theo tôn chỉ tuân thủ pháp luật, đảm bảo các chuẩn mực đạo đức và các hành vi được kỳ vọng.
- ❖ Giúp tạo ra môi trường minh bạch, công bằng, tin tưởng và tôn trọng lẫn nhau, để tạo dựng văn hóa có trách nhiệm và chính trực trong NewCA.
- ❖ Là nền tảng tạo dựng niềm tin cho khách hàng, đối tác và các bên liên quan về uy tín và sự phát triển bền vững của NewCA.
- ❖ Giúp chúng ta nhận diện, phát hiện, cảnh báo và xử lý kịp thời các nguy cơ hoặc hành vi vi phạm đạo đức đồng thời báo cáo các hành vi trái đạo đức.



PHẠM VI

- ❖ Tất cả CBNV, cộng sự của NewCA, các công ty con và công ty liên doanh mà NewCA kiểm soát (nếu có) đều phải tuân thủ Quy tắc này.
- ❖ Trong quá trình kinh doanh, chúng ta cũng sẽ yêu cầu các nhà cung cấp, nhân viên tạm thời và các bên thứ ba khác mà chúng ta hợp tác áp dụng các nguyên tắc của Quy tắc này hoặc làm việc theo các tiêu chuẩn tương tự của họ.
- ❖ Bộ Quy tắc ứng xử này có thể được quy định cụ thể hơn trong các chính sách, quy trình của Công ty. Đồng thời, các chính sách, quy trình được phép ban hành phải có nội dung phù hợp với Bộ Quy tắc ứng xử này.



TRÁCH NHIỆM

❖ Đối với nhân viên NewCA

- ✓ Hiểu và tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn trong Bộ quy tắc ứng xử áp dụng cho công việc tại NewCA.
- ✓ Tiến hành kinh doanh và cung cấp dịch vụ một cách đúng đắn, phù hợp với chính sách của NewCA và các quy định của pháp luật.
- ✓ Ủng hộ hành vi đạo đức và bảo vệ uy tín của NewCA bằng cách tích cực ủng hộ Bộ quy tắc Ứng xử, các quy trình và chính sách.
- ✓ Báo cáo bất kỳ lo ngại hoặc nghi ngờ vi phạm tuân thủ nào cho Ban Giám đốc hoặc Bộ phận nhân sự của NewCA.
- ✓ Hợp tác hoàn toàn và trung thực trong bất kỳ điều tra cáo buộc hành vi sai trái hoặc vi phạm Bộ quy tắc ứng xử hay các chính sách và quy định của NewCA.



TRÁCH NHIỆM

❖ Đối với cán bộ quản lý NewCA

- ✓ Đào tạo, hướng dẫn, làm gương để tất cả các nhân viên của bạn đều hiểu và thực hiện các nội dung của Quy tắc ứng xử.
- ✓ Truyền cảm hứng cho những người mà bạn tương tác để luôn chịu trách nhiệm về tuân thủ và làm việc một cách đúng đắn.
- ✓ Tạo môi trường cởi mở, khuyến khích các thành viên của nhóm cảm thấy tự tin và có thể thắc mắc và nêu các mối quan ngại về tuân thủ mà không do dự hay sợ bị trả thù
- ✓ Đảm bảo các mối quan hệ về quan ngại đạo đức đều được coi trọng, theo dõi và giải quyết.



TRÁCH NHIỆM

Uy tín của NewCA xuất phát từ hành vi cá nhân của chúng ta trong quá trình kinh doanh và cung cấp dịch vụ. Mỗi tương tác với các bên liên quan của chúng ta đều là một cơ hội để chúng ta chứng minh sự tuân thủ quy tắc và giá trị đạo đức giúp xây dựng lòng tin và uy tín với khách hàng, đối tác.

Mỗi vi phạm Quy tắc này là không thể chấp nhận được và sẽ dẫn đến việc Công ty thực hiện hành động, có thể bao gồm kỷ luật cao nhất và bao gồm sa thải.

Quy tắc này không toàn diện và không thể đưa ra mọi yêu cầu về pháp luật hoặc yêu cầu của Công ty. Trong một số trường hợp, bạn sẽ cần sử dụng lý lẽ thông thường và phán đoán tốt để đưa ra quyết định dựa trên các nguyên tắc có trong Bộ Quy tắc ứng xử.

Nếu bạn phải đối mặt với một tình huống khó xử và bạn không chắc chắn về cách giải quyết tình huống đó thì bạn nên yêu cầu trợ giúp.



NỘI DUNG

1. CBNV NewCA với công việc

2. CBNV NewCA với Khách hàng

3. CBNV NewCA với đồng nghiệp



1. CBNV NEWCA VỚI CÔNG VIỆC

1.1. Yêu công việc của mình

- ✓ Làm việc tại NewCA là sự tự nguyện và niềm vui, sự hạnh phúc của mỗi thành viên NewCA. Để điều đó được nhân lên, CBNV NewCA hãy làm những điều tốt nhất có thể để mỗi ngày trôi qua là một ngày của sự hoàn thành công việc và đạt được các mục tiêu đề ra.
- ✓ Luôn giữ tinh thần tích cực, công tư tương hỗ để mang lại sự dư giả, sự nhiệt thành và các dịch vụ 0 đồng cho khách hàng, đồng nghiệp và đối tác của NewCA.
- ✓ Sống có trách nhiệm: Dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm. Tỉ mỉ và triệt để trong từng công việc.



1. CBNV NEWCA VỚI CÔNG VIỆC

1.2. Chuyên nghiệp trong công việc

❖ *Về tác phong*

- ✓ Luôn đúng giờ, đúng hẹn, đúng deadline.
- ✓ Đầu tóc, quần áo sạch sẽ, lành lặn, chỉnh tề.
- ✓ Chào hỏi đúng cách với thái độ tươi tỉnh, chủ động khi gặp đồng nghiệp, đối tác, khách hàng; chào hỏi lịch sự khi chia tay;
- ✓ Thực hiện đầy đủ Nội quy lao động, quy định 5s (sàng lọc, sắp xếp, sạch sẽ, sẵn sóc, sẵn sàng) tại nơi làm việc;

❖ *Về quản lý hiệu quả công việc*

- ✓ Xây dựng kế hoạch làm việc cụ thể hàng ngày, hàng tuần,...;
- ✓ Quản lý tốt tiến độ thực hiện công việc của cá nhân và tập thể;
- ✓ Thực hiện trao đổi thông tin, báo cáo cho những người liên quan và lãnh đạo của mình trong quá trình nhận việc – lập kế hoạch công việc – thực hiện công việc – kết thúc công việc để đạt hiệu quả cao nhất;



1. CBNV NEWCA VỚI CÔNG VIỆC

1.2. Chuyên nghiệp trong công việc

❖ *Về lưu trữ chính xác và toàn vẹn thông tin*

- ✓ Lưu giữ các tài liệu, dữ liệu chính xác và đầy đủ về những giao dịch đã thực hiện của mình (thời gian, nội dung, kết quả, chi phí, ...).
- ✓ Báo cáo số liệu chính xác, đầy đủ, đúng hạn. Không gây lỗi hoặc cố ý nhập sai trong báo cáo, dữ liệu.
- ✓ Cam kết phòng ngừa và phát hiện gian lận và sẽ điều tra mọi nghi ngờ về hành vi gian lận. Gian lận là một hành vi mà chúng ta sẽ không dung thứ.
- ✓ Khi Công ty duy trì hệ thống kiểm soát giám sát hoạt động, tài chính, tuân thủ ... chúng ta cần tuân thủ nghiêm ngặt các quy tắc của hệ thống giám sát, kiểm soát này.



1. CBNV NEWCA VỚI CÔNG VIỆC

1.2. Chuyên nghiệp trong công việc

❖ *Cải tiến và sáng tạo*

- ✓ Luôn xem xét và cải tiến các vấn đề liên quan đến công việc để tối ưu hóa mọi hoạt động của cá nhân và tập thể;
- ✓ Tích cực tìm ra phương pháp để cải tiến cách chúng ta hoạt động nhằm nỗ lực đạt được quy trình hoàn hảo, tối ưu.
- ✓ Sáng tạo là tài nguyên tạo ra sự khác biệt và tạo ra sức sống của NewCA. Mọi sự cải tiến, khác biệt đều được coi là sáng tạo, do vậy, NewCA luôn trân trọng và tôn vinh từ những ý tưởng nhỏ nhất.
- ✓ Mỗi cá nhân cần mạnh dạn bộc lộ nhận thức và tham gia đóng góp ý kiến riêng, cách làm riêng của mình để lan tỏa tính sáng tạo cũng như biến ý tưởng thành hiện thực, mang lại sự phát triển bền vững cho NewCA.



1. CBNV NEWCA VỚI CÔNG VIỆC

1.2. Chuyên nghiệp trong công việc

❖ *Suy nghĩ logic*

- ✓ Luôn xem xét, phân tích và đánh giá các vấn đề liên quan đến công việc một cách minh bạch, khách quan, tìm ra nguyên nhân và biện pháp giải quyết gốc rễ của vấn đề;
- ✓ Luôn nhìn nhận và phản biện vấn đề ở bối cảnh sự việc, không đánh giá, phán xét hay đổ lỗi cho con người.
- ✓ Luôn tích cực, tư duy khoa học và nhất quán trong quá trình nhận giao việc, lập kế hoạch công việc, quản lý tiến độ công việc và báo cáo kết quả công việc.

❖ *Chăm sóc thái độ gốc*

- ✓ Công tư tương hỗ khi đến văn phòng.
- ✓ Duy trì và gia tăng sự dư dả, mang đến nhiều dịch vụ 0 đồng.
- ✓ Không ngừng khám phá bản thân.
- ✓ Để đạt thành tích cao, bạn cần làm việc tốt nhất theo khả năng của mình. Các phần thưởng, các chương trình thi đua của Công ty là nhằm ghi nhận sự nỗ lực của bạn, mọi hành vi gian lận, vì thành tích giả tạo sẽ bị nghiêm khắc loại trừ.



1. CBNV NEWCA VỚI CÔNG VIỆC

1.3. Mắc lỗi và sửa lỗi

- ✓ Mắc lỗi là điều không thể tránh khỏi trong công việc, CBNV NewCA không sợ mắc lỗi mà coi đó là kinh nghiệm, cơ hội cho sự hoàn thiện và phát triển tiếp theo.
- ✓ Khi mắc lỗi cần trung thực nhận lỗi, hiểu rõ nguyên nhân mắc lỗi, rút ra bài học kinh nghiệm để tránh mắc lại lỗi tương tự.
- ✓ Nếu việc mắc lỗi thành hệ thống hoặc mắc lỗi do vô trách nhiệm hoặc các hành vi trái đạo đức, vi phạm pháp luật thì sẽ bị xử lý nghiêm khắc đối với cá nhân/CBQL/tập thể có liên quan.
- ✓ NewCA ủng hộ việc phê bình, đóng góp ý kiến mang tính chất xây dựng, tích cực ; không chấp nhận đơn/thư tố cáo nặc danh sai lầm của người khác, không cho phép dùng sai lầm của người khác mắc lỗi để làm mất uy tín của người đó.



1. CBNV NEWCA VỚI CÔNG VIỆC

1.4. Bảo vệ tài sản

- ✓ Các công nghệ, tài sản trí tuệ và thông tin thương mại nhạy cảm là tài sản quan trọng của Công ty và chúng ta phải bảo vệ các tài sản này không bị sử dụng hoặc tiết lộ trái phép.
- ✓ Chỉ sử dụng tài sản của Công ty cho mục đích công việc, sử dụng hợp lý tránh lãng phí, bảo quản tài sản cẩn thận.
- ✓ Không tìm cách trục lợi cá nhân từ việc sử dụng, bán, chuyển nhượng hoặc thải bỏ tài sản của Công ty khi chưa được phê duyệt.
- ✓ Bảo vệ và giữ an toàn tất cả các dữ liệu của Công ty. Không cho phép sao chép, tiết lộ, truyền ra ngoài các thông tin dữ liệu của Công ty khi chưa có phê duyệt.
- ✓ Coi trọng thời gian làm việc, siêng năng để hoàn thành nhiệm vụ và vai trò của mình.
- ✓ Danh tiếng là một tài sản quan trọng và chúng ta luôn hành động theo cách bảo vệ và nâng cao danh tiếng cũng như thương hiệu của NewCA.



1. CBNV NEWCA VỚI CÔNG VIỆC

1.5. Truyền thông và phát biểu

- Chỉ những người được BGĐ công ty chỉ định mới được phép phát ngôn (phát ngôn viên chính thức) với giới truyền thông, các cơ quan, tổ chức bên ngoài. Nếu các bạn được hỏi, hãy lịch sự từ chối không trả lời, ghi lại câu hỏi và chuyển đến đầu mối chức năng có thẩm quyền.
- Trong quá trình làm việc, chỉ phát ngôn những thông tin đã được NewCA công bố chính thức và công khai. Những thông tin chưa chính thống hoặc chưa chắc chắn hoặc cần giữ bí mật, bạn không được phép tiết lộ, phát ngôn.
- Khi được cử tham gia các cuộc họp, các buổi hội thảo, cần cân nhắc kỹ trước khi phát ngôn đảm bảo điều đó không ảnh hưởng đến uy tín, thương hiệu và gây tổn hại đến lợi ích của NewCA.
- Không phát ngôn những điều chưa chắc chắn hoặc thông tin sai sự thật, bóp méo về sản phẩm, dịch vụ ... liên quan đến Khách hàng, đối thủ cạnh tranh, Nhà cung cấp...



1. CBNV NEWCA VỚI CÔNG VIỆC

1.6. Thích ứng với sự thay đổi

Thay đổi là tất yếu của quy luật phát triển, mọi CBNV NewCA phải hiểu được ý nghĩa của sự thay đổi tích cực đến sự phát triển của NewCA và sẵn sàng thích ứng với sự thay đổi, cụ thể:

- Luôn trong tâm thế chuẩn bị sẵn sàng cho sự thay đổi, nắm bắt và thích ứng với sự thay đổi một cách nhanh nhất có thể để tạo ra những cơ hội mới. Tránh tâm lý chống đối, đổ lỗi hoặc những phản ứng tiêu cực với sự thay đổi.
- CBQL cần là người dẫn dắt, thuyết phục các thành viên của nhóm mình về tầm quan trọng của sự thay đổi, bàn bạc, thống nhất cách thức, hành động để thích ứng với sự thay đổi.



2. CBNV NEWCA VỚI KHÁCH HÀNG

2.1. Hiểu triết lý kinh doanh của NewCA

- ✓ NewCA kinh doanh dịch vụ trên quan điểm coi **khách hàng là trung tâm**.
- ✓ Mọi hoạt động của NewCA đều hướng đến mang lại **các sản phẩm có giá trị, các cảm xúc tin cậy và hài lòng** cho Khách hàng.
- ✓ NewCA không ngừng học hỏi, cải tiến, ứng dụng và nâng cấp công nghệ để đáp ứng nhu cầu dịch vụ của khách hàng một cách nhanh chóng, thuận tiện, chuyên nghiệp.
- ✓ CBNV với sứ mệnh là **hình ảnh đại diện của NewCA**, ấn tượng của Khách hàng về lời nói, thái độ của bạn cũng là ấn tượng của Khách hàng về hình ảnh của Công ty. Do vậy, mỗi CBNV cần không ngừng bồi dưỡng, nâng cao năng lực bản thân để mang đến cho khách hàng dịch vụ **chuyên nghiệp** với thái độ **tận tâm, chân thành** để **đáp ứng cao hơn sự mong đợi** của Khách hàng.
- ✓ Luôn cam kết giữ bảo mật thông tin Khách hàng, tuyệt đối tránh các vấn đề gây mâu thuẫn lợi ích không làm ảnh hưởng xấu đến uy tín, hình ảnh của NewCA.
- ✓ Tặng hoặc nhận quà tặng trong chừng mực, giới hạn cho phép của quy định Công ty, không biến thành lợi dụng hoặc hối lộ...



2. CBNV NEWCA VỚI KHÁCH HÀNG

2.1. Khi tiếp xúc trực tiếp với Khách hàng

- ✓ Luôn đúng giờ, đúng hẹn.
- ✓ Trang phục lịch sự, phù hợp với sự kiện.
- ✓ Chào hỏi, xưng hô với Khách hàng/Đối tác lịch sự, tuân theo tuổi tác, cấp bậc. Giao tiếp với phong thái tự tin, thân thiện, vui vẻ.
- ✓ Luôn thể hiện sự tôn trọng với Khách hàng/đối tác với thái độ chân thành, biết lắng nghe và chia sẻ; Làm chủ cảm xúc, không bị cảm xúc riêng chi phối.
- ✓ Trong trao đổi công việc, sử dụng ngôn từ chuẩn mực và chính xác; lời lẽ rõ ràng, dễ hiểu và xúc tích; không dùng tiếng địa phương, không phát ngôn làm ảnh hưởng đến uy tín của NEWCA cũng như thể hiện sự thiếu tôn trọng với Khách hàng/Đối tác hoặc bên thứ ba.
- ✓ Giải quyết và xử lý tình huống công việc trên quan điểm đảm bảo chất lượng và sự hỗ trợ tốt nhất, nhưng cần kiên định tuân thủ các quy định của pháp luật và NewCA trên tinh thần thiện chí hợp tác.
- ✓ Cam kết bảo mật các thông tin của NewCA cũng như của Khách hàng/Đối tác.



2. CBNV NEWCA VỚI KHÁCH HÀNG

2.2. Khi tiếp xúc qua điện thoại với Khách hàng

- ✓ Luôn mỉm cười, nhắc điện thoại trong vòng 3 hồi chuông, tư thế sẵn sàng, không làm việc/nói chuyện riêng khi nhắc máy.
- ✓ Xư hô và giao tiếp bằng ngôn từ trang trọng, lịch sự, thân thiện. Không nói trống không, không dùng từ địa phương.
- ✓ Luôn thể hiện sự tôn trọng với Khách hàng/đối tác với thái độ chân thành, biết lắng nghe và chia sẻ; Làm chủ cảm xúc, không bị cảm xúc riêng chi phối.
- ✓ Luôn thể hiện sự tận tâm, sẵn sàng giúp đỡ Khách hàng.
- ✓ Luôn cẩn trọng với các phát ngôn của mình để không ảnh hưởng đến uy tín của khách hàng, NewCA hoặc bất kỳ một bên thứ 3 nào.
- ✓ Thể hiện sự tự tin, sự cam kết trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin và giải quyết vấn đề để mang lại cảm xúc tin cậy, hài lòng cho Khách hàng.
- ✓ Luôn thông báo, xác nhận kết quả giải quyết vấn đề cho Khách hàng và cảm ơn Khách hàng vì đã sử dụng dịch vụ của NewCA.



2. CBNV NEWCA VỚI KHÁCH HÀNG

2.3. Khi tiếp xúc qua email với Khách hàng

- ✓ Xác nhận và phản hồi email trong vòng 02h kể từ khi nhận được email.
- ✓ Sử dụng ngôn từ trang trọng, thể hiện sự tôn trọng với Khách hàng và sự chuyên nghiệp trong giải quyết vấn đề.
- ✓ Không sử dụng từ địa phương, hạn chế sử dụng văn nói trong email. Trình bày bố cục rõ ràng, ngôn từ ngắn gọn, súc tích, logic chặt chẽ.
- ✓ Luôn cẩn trọng với câu, từ sử dụng trong email để không ảnh hưởng đến uy tín của khách hàng, NewCA hoặc bất kỳ một bên thứ 3 nào.
- ✓ Thể hiện sự tự tin, sự cam kết trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin và giải quyết vấn đề để mang lại cảm xúc tin cậy, hài lòng cho Khách hàng.
- ✓ Luôn thông báo, xác nhận kết quả giải quyết vấn đề cho Khách hàng và cảm ơn Khách hàng vì đã sử dụng dịch vụ của NewCA.
- ✓ Sử dụng tính năng CC, BCC phù hợp để báo cáo và giải quyết công việc hiệu quả.



2. CBNV NEWCA VỚI KHÁCH HÀNG

2.4. Khi tiếp xúc với Khách hàng phàn nàn/nóng giận

- ✓ Bình tĩnh, kiểm soát cảm xúc của bản thân, lắng nghe (sử dụng các câu hỏi để xác nhận thông tin, thấu hiểu khách hàng và xoa dịu cơn giận).
- ✓ Không chen ngang, không bình luận/biện hộ cho bất kỳ ai/bất kỳ điều gì.
- ✓ Xác nhận với khách hàng về **mong muốn** của họ và đưa ra giải pháp phù hợp với thái độ tự tin, cam kết, tin cậy.
- ✓ Báo cáo cho cấp trên nhanh nhất có thể nếu nhận thấy vấn đề nằm ngoài khả năng giải quyết của mình.
- ✓ Thông báo và xác nhận với khách hàng ngay sau khi vấn đề được giải quyết. Bù đắp lại cho Khách hàng bằng những món quà hoặc dịch vụ 0 đồng.
- ✓ Cập nhật đầy đủ thông tin sự việc vào Sổ theo dõi khiếu nại của Công ty. Báo cáo và đề xuất với cấp trên về nguyên nhân, giải pháp khắc phục, cải tiến ...



2. CBNV NEWCA VỚI KHÁCH HÀNG

2.3. Khi tiếp xúc qua email với Khách hàng

- ✓ Xác nhận và phản hồi email trong vòng 02h kể từ khi nhận được email.
- ✓ Sử dụng ngôn từ trang trọng, thể hiện sự tôn trọng với Khách hàng và sự chuyên nghiệp trong giải quyết vấn đề.
- ✓ Không sử dụng từ địa phương, hạn chế sử dụng văn nói trong email. Trình bày bố cục rõ ràng, ngôn từ ngắn gọn, súc tích, logic chặt chẽ.
- ✓ Luôn cẩn trọng với câu, từ sử dụng trong email để không ảnh hưởng đến uy tín của khách hàng, NewCA hoặc bất kỳ một bên thứ 3 nào.
- ✓ Thể hiện sự tự tin, sự cam kết trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin và giải quyết vấn đề để mang lại cảm xúc tin cậy, hài lòng cho Khách hàng.
- ✓ Luôn thông báo, xác nhận kết quả giải quyết vấn đề cho Khách hàng và cảm ơn Khách hàng vì đã sử dụng dịch vụ của NewCA.
- ✓ Sử dụng tính năng CC, BCC phù hợp để báo cáo và giải quyết công việc hiệu quả.



3. CBNV NEWCA VỚI ĐỒNG NGHIỆP

3.1. Với cấp trên

- ✓ Luôn nhận thức rằng CBNV vừa là người phục tùng lại vừa là người hỗ trợ đắc lực cho cấp trên. Do vậy cần cư xử vừa mang tính tôn trọng nhưng lại vừa tự tin, mạnh dạn đưa ra các chính kiến, đề xuất với thái độ tích cực và mang tính xây dựng.
- ✓ Luôn hoàn thành tốt công việc được cấp trên giao với tinh thần trách nhiệm cao nhất. Biết lắng nghe và chấp hành mệnh lệnh, chỉ đạo của cấp trên.
- ✓ Trung thực, tự chủ trong công việc, mạnh dạn thử sức với công việc mới, sẵn sàng học hỏi và đề nghị sự trợ giúp từ người đi trước, cấp trên.
- ✓ Cố vấn hiệu quả cho cấp trên, khi trình bày các ý tưởng/đề xuất mới cần rõ ràng, thuyết phục. Mạnh dạn đóng góp ý kiến, đưa ra cảnh báo khi phát hiện sai sót, gian lận...
- ✓ Không được phép có hành động thiếu trung thực như nói dối cấp trên, bao biện, che dấu khuyết điểm, báo cáo sai sự việc, cung cấp thông tin không chính xác ... gây tổn hại đến quyền lợi và uy tín của Công ty.



3. CBNV NEWCA VỚI ĐỒNG NGHIỆP

3.2. Với cấp dưới

- ✓ Cán bộ quản lý vừa là chỉ huy vừa là chuyên gia cả trong chuyên môn và trong quản lý. Luôn gương mẫu, nâng cao trình độ để làm gương cho cấp dưới.
- ✓ Biết phân công đúng người – đúng việc; hỗ trợ - động viên – khuyến khích kịp thời nhưng cũng có biện pháp đôn đốc – kiểm tra – giám sát – nhắc nhở để đảm bảo cấp dưới hoàn thành công việc đúng hạn, hiệu quả và chất lượng tốt.
- ✓ Biết phát huy tinh thần tập thể, đoàn kết; lắng nghe phản hồi của cấp dưới, giải quyết các mâu thuẫn, xung đột.
- ✓ Công bằng, khách quan, minh bạch khi đưa ra các đánh giá, nhận định; thưởng – phạt nghiêm minh trên cơ sở giúp nhân viên ngày một trưởng thành và NewCA phát triển bền vững.
- ✓ Lôi kéo và dẫn dắt nhân viên trong tất cả các hoạt động chuyên môn và phong trào tập thể, hòa nhập với sự đa dạng và thích ứng với sự thay đổi...



3. CBNV NEWCA VỚI ĐỒNG NGHIỆP

3.3. Với đồng nghiệp

- ✓ Mỗi một nhân viên NewCA là một mắt xích quan trọng tạo nên giá trị NewCA nên mỗi nhân viên NewCA đều được tôn trọng và tôn trọng lẫn nhau.
- ✓ Mỗi người đều có trách nhiệm đào tạo người ngay dưới mình, người mới; có ý thức tổng hợp, lưu giữ kinh nghiệm cho những người mới, những người tiếp nhận công việc của mình bằng cách viết hướng dẫn, quy trình....
- ✓ Trong công việc, coi đồng nghiệp của mình như một KHÁCH HÀNG cần thể hiện sự CHUYÊN NGHIỆP, TẬN TÂM. Ngoài công việc, coi đồng nghiệp như anh em trong gia đình cần lắng nghe, chia sẻ, tương thân tương hỗ, biết ơn những người đi trước.
- ✓ Khi có bất đồng cần bình tĩnh, suy xét kỹ càng, phân tích rõ ý kiến của mình, giải quyết có tình, có lý. Nếu không đi đến được thống nhất, cần trình bày với cấp trên và xin lời khuyên.
- ✓ CBNV NewCA luôn xây dựng tinh thần đoàn kết, chân thành, cởi mở, thẳng thắn góp ý và cởi mở tiếp nhận ý kiến phê bình của nhau. Không bàn tán, nói xấu, nghi kỵ lẫn nhau; tránh lời nói xúc phạm lẫn nhau hoặc làm giảm uy tín của đồng nghiệp.



3. CBNV NEWCA VỚI ĐỒNG NGHIỆP

3.4. Sự đa dạng và hòa nhập

- ✓ Vị thế cạnh tranh và sự phát triển của NewCA được nâng cao nhờ có đội ngũ nhân viên đa dạng, chúng ta khuyến khích môi trường làm việc rộng mở, nơi mà mỗi thành viên đều được tôn trọng, được sáng tạo bộc lộ năng lực và được đánh giá cao.
- ✓ Chúng ta đối xử với nhau một cách cởi mở, công bằng, tôn trọng và nghiêm túc.
- ✓ Không cho phép bất kỳ hành vi bắt nạt, quấy rối, đe dọa, xúc phạm hoặc ác ý hay nói những lời đùa cợt hoặc phân biệt đối xử trái pháp luật... Nếu gặp phải điều này, bạn hãy nói ra để cùng dập tắt.
- ✓ Không loại trừ người khác ra khỏi dự án, cuộc thảo luận... do chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính, tuổi tác, khuynh hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, khuyết tật... của họ.
- ✓ Là người quản lý cần đưa ra các quyết định về tuyển dụng, đánh giá, phát triển nguồn nhân lực dựa trên năng lực, kỹ năng, kinh nghiệm của nhân viên.



Trân trọng cảm ơn.