

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

NOVAGROUP

65 Nguyễn Du, P. Bến Nghé, Q.1, TP.HCM
ĐT: 1900 636 666 | www.novagroup.vn

MỤC LỤC

Mục đích	03
Phạm vi áp dụng	03
Thông điệp từ Chủ tịch HĐQT	05
Tầm nhìn – Sứ mạng – Giá trị cốt lõi	07
Chính sách của NovaGroup đối với nhân viên	13
Yêu cầu của NovaGroup đối với nhân viên	17
Cam kết của NovaGroup với khách hàng, đối tác và các tổ chức khác	25
Yêu cầu của NovaGroup đối với nhà thầu, nhà cung cấp	29
Nội dung khác	31
LỜI KẾT	33

Câu hỏi

Tôi đang làm việc tại Công ty Phước Long thuộc NovaGroup, tôi và các đồng nghiệp có phải tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử?

Trả lời

Áp dụng cho tất cả nhân viên của NovaGroup và nhân viên của các Công ty do NovaGroup nắm quyền chi phối hoặc NovaGroup sở hữu trên 65% cổ phần đều phải tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử này.

■ MỤC ĐÍCH

Quy định và hướng dẫn các quy tắc nền tảng, những chuẩn mực đạo đức và ứng xử mà Tập đoàn mong muốn tất cả nhân viên tuân thủ thực hiện với mục đích: Giữ gìn và phát huy Giá trị cốt lõi của Tập đoàn (Hiệu quả - Chính trực - Chuyên nghiệp); xây dựng Thương hiệu NovaGroup; tạo lập môi trường làm việc tốt nhất.

■ PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả nhân viên của NovaGroup bao gồm: Novaland Group, Nova Consumer Group, Nova Services Group và các công ty con được xác định do NovaGroup chi phối hệ thống quản lý.



THÔNG điệp TỪ CHỦ TỊCH HĐQT

Lời đầu tiên, xin hân hoan chào đón tất cả các Thành viên của NovaGroup và Cảm ơn các bạn đã cùng chung tay xây dựng Nova - một Thương hiệu Việt phát triển bền vững theo chuẩn mực quốc tế.

Các bạn thân mến,

Người xưa thường nói: “Muốn được gì, phải mất gì”. Mỗi chúng ta ai cũng muốn được nhìn nhận, được thăng tiến, được tưởng thưởng và đó là nhu cầu tất yếu. Như vậy chúng ta sẽ phải tự hỏi mình cần phải làm gì, phải đóng góp gì cho Tổ chức?

Để NovaGroup luôn phát triển vững mạnh, để không phụ lòng tin của các Cổ đông, của Khách hàng, của Đối tác, của Cộng đồng; Chúng ta cùng nỗ lực làm việc Hiệu quả và có cùng một Nguyên tắc Ứng xử chung.

Tại NovaGroup, Chúng ta không xây dựng thương hiệu cá nhân, Chúng ta xây dựng đội ngũ và đội ngũ xây dựng Thương hiệu. Sự đóng góp và ý thức gìn giữ của các bạn sẽ được ghi nhận. Những hành vi đi ngược lại với Nguyên tắc Ứng xử sẽ làm tổn hại đến Thương hiệu và sẽ bị loại trừ.

Bộ Quy tắc Ứng xử này được xây dựng để đưa ra các hướng dẫn cơ bản, những nguyên tắc làm việc cùng với những hành vi ứng xử chuẩn mực trong các hoạt động thường ngày và được áp dụng cho tất cả các thành viên của NovaGroup. Các bạn nên lưu ý rằng các bạn phải đọc kỹ, hiểu và tuân thủ vì nếu vi phạm, các bạn sẽ bị xử lý theo quy định cho dù bạn ở bất kỳ vị trí nào.

Tôi mong muốn các bạn sẽ tích cực tham gia vào việc thực hiện Bộ Quy tắc Ứng xử này để NovaGroup có một đội ngũ nhất quán vững mạnh, làm việc Hiệu quả; NovaGroup là một đại gia đình, một ngôi nhà thứ hai - nơi các bạn có thể yên tâm làm việc, yêu mến, tự hào và gắn bó lâu dài.

BUI THANH NHƠN

Chủ tịch HĐQT - NovaGroup

■ TẦM NHÌN:

Là Tập đoàn kinh tế đa ngành cung cấp các dịch vụ và sản phẩm thiết yếu cho cộng đồng.

Lý giải:

Tầm nhìn là đích đến sau cùng, là khát vọng. Ở nơi đến, NovaGroup sẽ góp phần làm gia tăng giá trị cuộc sống cho Cộng đồng qua việc cung cấp những sản phẩm tốt và dịch vụ tốt đáp ứng được nhu cầu thiết yếu của Xã hội.

■ SỨ MẠNG:

Góp phần nâng cao giá trị cuộc sống; kiến tạo một cộng đồng Thịnh vượng - Hạnh phúc.

■ GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

- Hiệu quả
- Chính trực
- Chuyên nghiệp

Đây là 3 tố chất không thể tách rời và là kim chỉ nam cho mọi hoạt động của tất cả các thành viên NovaGroup.

Câu hỏi

NovaGroup có bao nhiêu Giá trị Cốt lõi?

Trả lời

NovaGroup chỉ có duy nhất một Giá trị Cốt lõi gồm 3 tố chất không thể tách rời: Hiệu quả - Chính trực - Chuyên nghiệp.

- Nhân viên làm việc Hiệu quả và Chuyên nghiệp nhưng không Chính trực, có hành vi tư lợi cá nhân, vi phạm pháp luật sẽ hủy hoại sự phát triển của Tập đoàn.

- Ngược lại, nhân viên dù Chính trực, Chuyên nghiệp nhưng suy nghĩ viển vông, làm việc không Hiệu quả cũng không thể đóng góp cho sự phát triển của Tập đoàn.

- Nhân viên có tinh thần Chính trực, đạt Hiệu quả trong công việc nhưng không Chuyên nghiệp tức không có Chuyên môn hoặc có Chuyên môn nhưng không giỏi, sẽ không có lợi thế cạnh tranh lâu dài, không tạo được sự phát triển bền vững cho Tập đoàn.

Do vậy, giá trị cốt lõi của NovaGroup với 3 tố chất Hiệu quả - Chính trực - Chuyên nghiệp là không thể tách rời.

■ HIỆU QUẢ:

Làm việc gì cũng phải có kết quả cụ thể.

- **Không hiệu quả** khi kết quả đạt được thấp hơn mục tiêu đề ra.
- **Đạt hiệu quả** khi kết quả thực hiện đạt bằng với mục tiêu.
- **Đạt hiệu quả cao** khi kết quả đạt được vượt hơn mục tiêu đã định.

■ CHÍNH TRỰC:

Là sự ngay thẳng, liêm chính, không gian dối tham ô; tuân thủ nội quy; thượng tôn pháp luật.

Nghĩa rộng hơn là: Nhân cách tốt; Không báo cáo sai; Không nịnh hót; Luôn đặt quyền lợi công ty lên trên quyền lợi cá nhân.

Đặc biệt tại NovaGroup, tính Chính trực được đánh giá cao khi bạn tự ý thức, luôn để tâm và làm tất cả những gì có lợi cho Tổ chức. Từng cá nhân thể hiện được tinh thần làm chủ trong công việc và tinh thần chịu trách nhiệm 100%, coi công việc của công ty là việc của mình, không bao giờ nói "Đây không phải là việc của tôi", không đùn đẩy công việc cho người khác để trốn trách nhiệm. Khi thất bại luôn tự nhận lỗi về mình. Lỗi do tôi.

Câu hỏi

Tôi muốn biết thêm vài ví dụ điển giải ý nghĩa Hiệu quả - Chính trực - Chuyên nghiệp?

Trả lời

• Hiệu quả:

Là thước đo cho mỗi công việc được giao. Ví dụ: 3 nhân viên sale nhận nhiệm vụ mỗi người phải bán được 15 sản phẩm/năm. Tổng kết cuối năm, sale thứ nhất chỉ bán được 10 căn. Sale thứ hai bán được 15 căn. Sale thứ ba bán được 20 căn. So với mục tiêu sale thứ nhất không đạt Hiệu quả; sale thứ hai đạt Hiệu quả; sale thứ ba có Hiệu quả cao vì đã bán nhiều hơn mục tiêu 05 căn.

• Chính trực:

Ngoài việc ngay thẳng, không gian dối, không tham ô; nhân viên có tính Chính trực luôn nghĩ đến lợi ích của Tổ chức, lăn xả trong công việc, sẵn sàng gánh vác những việc không phải là nhiệm vụ của mình nếu nó làm lợi cho Tổ chức; không bao giờ nói: "Đây không phải là việc của tôi". Khi ra vào phòng họp, họ biết tắt bớt đèn, giảm nhiệt độ máy điều hòa, trong mọi hoạt động họ đều để ý cân nhắc biết tiết kiệm, biết cân nhắc lợi - hại cho công ty như đang làm cho chính mình.

• Chuyên nghiệp:

Khi làm bất cứ việc gì, muốn có kết quả tốt cần phải có chuyên môn. Ví dụ: Cấp quản lý xây dựng cao ốc phải có nghiệp vụ về xây dựng; khi giao việc cho nhân viên phải đảm bảo nhân viên đó biết nghề, phải được đào tạo về xây dựng. Mọi người phải luôn cải tiến để nghiệp vụ của mình ngày càng giỏi hơn.

Nhân viên phòng kinh doanh phải có nghiệp vụ về bán hàng và nhân viên đó phải luôn cải tiến để làm thế nào mình sẽ là người bán hàng giỏi nhất; nhân viên phòng thiết kế chuyên tâm vào việc thiết kế để trở thành kiến trúc sư giỏi nhất; nhân viên lái xe phải có bằng lái xe, thuộc luật giao thông, thuộc đường, biết bảo quản xe... Sự chuyên nghiệp được thể hiện qua việc tập trung vào nghề nghiệp chuyên môn của mình để tự nâng cao kỹ năng, nâng cao nghiệp vụ, để bản thân được vượt trội hơn các đồng nghiệp khác.

Câu hỏi

Là nhân viên phòng Cung ứng, tôi phải làm gì?

Trả lời

Bạn phải thể hiện sự **Hiệu quả** trong việc thương lượng được giá tốt với chất lượng tốt đúng theo yêu cầu cùng với các điều khoản tốt; **Chính trực** bằng sự công tâm trong việc chọn đối tác, không tư lợi cá nhân, không nhận tiền hoa hồng; **Chuyên nghiệp** bằng việc am hiểu và chọn vật tư, chất liệu phù hợp, đánh giá được giá thành.

Câu hỏi

Tôi là nhân viên Tiếp tân, tôi phải làm gì?

Trả lời

Nhân viên tiếp tân thể hiện sự **Hiệu quả** trong sự sắp xếp để khách hàng nhanh chóng gặp đúng người đúng việc; **Chính trực** được thể hiện bằng sự tự giác mặc dù không có người giám sát nhưng vẫn thực hiện nhiệm vụ hoàn tất; **Chuyên nghiệp** bằng sự hòa nhã, kịp thời, giao tiếp tốt với khách hàng.

■ CHUYÊN NGHIỆP:

Là nghề nghiệp chuyên môn, luôn học hỏi cải tiến để nâng cao nghiệp vụ, giỏi nghề để mình luôn có nhiều lợi thế cạnh tranh tạo ra Hiệu quả cao trong công việc.

HÀNH ĐỘNG THỂ HIỆN SỰ CHUYÊN NGHIỆP:

- Được đào tạo chuyên môn; liên tục học hỏi, cập nhật, cải tiến để nâng cao nghiệp vụ của mình; để trong công việc chuyên môn mình không thua kém đồng nghiệp.
- Người quản lý phải có chuyên môn và giao đúng việc cho nhân viên có chuyên môn.

Câu hỏi

Tôi là nhân viên Quản lý Xây dựng dự án, tôi phải làm gì?

Trả lời

Bạn phải thể hiện tính **Hiệu quả** bằng việc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao theo đúng thời gian quy định; không để chậm tiến độ, kiểm soát không làm phát sinh chi phí; thể hiện tính **Chính trực** không cố tình gây khó cho nhà thầu để trục lợi; thể hiện tính **Chuyên nghiệp** qua việc am hiểu chuyên môn để đấu tranh với nhà thầu giữ vững chất lượng sản phẩm; tiến độ thi công.

Câu hỏi

Tôi là sếp Tuyển dụng của phòng Nhân sự, lấy Hiệu quả - Chính trực - Chuyên nghiệp làm kim chỉ nam cho mọi hoạt động, tôi phải làm gì?

Trả lời

- **Về tính Hiệu quả:** Bạn phải tìm hiểu năng lực, sự đóng góp của ứng viên qua quá trình làm việc ở những nơi trước đây ứng viên đã làm việc, KPI hàng năm, khả năng ứng viên hoàn thành nhiệm vụ được giao.
- **Về tính Chính trực:** Ứng viên có tham ô, có bị kỷ luật, có tai tiếng gì ở công ty cũ hay không? Đặc biệt thẩm định tư duy làm chủ trong công việc (Ownership - Tinh thần làm chủ), chịu trách nhiệm, tự nhận lỗi về mình. Tìm hiểu xem ứng viên có né tránh đùn đẩy công việc cho người khác không?
- **Về Tính Chuyên nghiệp:** Ứng viên có được đào tạo đúng chuyên môn như bản mô tả công việc hay không? Ứng viên có tinh thần học hỏi cầu tiến, luôn tìm cách nâng cao nghiệp vụ của mình hay không? Đánh giá trình độ chuyên môn của ứng viên so với những ứng viên khác.

Câu hỏi

Tôi là nhân viên của phòng Đầu tư Phát triển dự án, tôi phải làm thế nào khi mọi người nói: Hiệu quả - Chính trực - Chuyên nghiệp là kim chỉ nam cho mọi hoạt động tại NovaGroup?

Trả lời

Để áp dụng Giá trị cốt lõi vào việc đầu tư dự án, chúng ta phải hiểu nghĩa rộng hơn về **Hiệu quả - Chính trực - Chuyên nghiệp**. Trước tiên, phải xem tính **Hiệu quả** tức là phải xem dự án đó có lợi nhuận hay không? Về tính **Chính trực**, ta phải xem dự án đó có đầy đủ pháp lý để triển khai; có đủ điều kiện để bán hàng. Để xem tính **Chuyên nghiệp**, ta phải xem dự án đó có vị trí tốt không? Có phù hợp với phân khúc thị trường mà NovaGroup đang phát triển hay không?

CHÍNH SÁCH CỦA NOVAGROUP ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN

Ngoài việc NovaGroup sở hữu hệ sinh thái hoàn chỉnh với nhiều dịch vụ, tiện ích ưu việt không chỉ phục vụ lợi ích cho cộng đồng mà còn tạo ra nhiều giá trị đặc sắc dành riêng cho nhân viên khi tham gia làm việc tại Tập đoàn. Điều đó thể hiện qua:

- **Chính sách thu hút, quy tụ nhân tài và chăm sóc, gìn giữ nhân sự:** Lương thưởng ở mức trung bình cao so với thị trường, Câu lạc bộ Tỷ phú (B-Club); Chiết khấu dịch vụ; Chiết khấu mua nhà; Quỹ ngày phép năm; Chăm sóc sức khỏe (Novacare); Du lịch thường niên; Thưởng thâm niên; Thưởng lễ; Thưởng theo hiệu quả công việc; Các hoạt động thi đua văn hóa nội bộ, gắn kết nhân viên được thực hiện xuyên suốt trong năm; và rất nhiều chính sách khen thưởng khác.

- **Chính sách đào tạo và phát triển nhân lực:** Mỗi nhân viên đều được khuyến khích tự nâng cao giá trị bản thân thông qua công việc được giao. Công ty sẽ hỗ trợ qua nhiều Chương trình đào tạo. Trung tâm đào tạo nội bộ (NovaGroup Leadership Center) có nhiều chương trình đào tạo rất phong phú theo nhiều cấp với mục đích **"Học là dùng được"**: Chương trình huấn luyện hội nhập; Chương trình đào tạo chuyên môn; Chương trình đào tạo kỹ năng quản lý - lãnh đạo; Chương trình đào tạo nhân sự tài năng, nhân sự kế nhiệm; Các chương trình đào tạo bắt buộc theo quy định nhà nước; Chương trình hướng dẫn học online và các hội thảo chuyên đề liên quan đến công việc của nhân viên; Chương trình đào tạo cán bộ kế nhiệm, mỗi người đào tạo một người kế nhiệm của mình...

Câu hỏi

Lòng Trung thành với tổ chức - "Gắn bó lâu dài, cùng góp sức cho sự phát triển vững bền của NovaGroup" được hiểu như thế nào? Tại sao phải có?

Trả lời

"Ăn cây nào, rào cây ấy" là đạo đức sống mà Ông cha ta đã dạy. Một cái cây di chuyển nhiều nơi sẽ không thể trở thành đại thụ. Cỏ bên kia đồi không phải luôn xanh tươi. Ở tất cả các Tổ chức đều có những khó khăn riêng.

NovaGroup có **Tâm nhân - Sứ mạng** mang lại giá trị lợi ích thiết thực cho bản thân, cho gia đình, cho xã hội. NovaGroup đang hướng tới là một nơi làm việc tốt nhất, với mức lương thường cao so với thị trường với rất nhiều chính sách đãi ngộ nhân tài. Bạn sẽ không dễ tìm được một nơi làm việc tốt hơn, vậy tại sao bạn không dốc hết tâm sức, thể hiện năng lực và sự trung thành hết lòng cống hiến cho sự phát triển lâu dài của NovaGroup?

Câu hỏi

Tôi không hoàn thành công việc vì làm theo quy trình, kết quả công việc của tôi bị ảnh hưởng bởi người khác, vậy việc đánh giá tôi có được gia giảm không?

Trả lời

Lỗi do mình. Khi thất bại, con người NovaGroup phải dũng cảm nhận trách nhiệm, không viện lý do và không đổ lỗi cho người khác, mạnh dạn nhận ra những khiếm khuyết để sửa chữa, để tốt hơn. Người không dám nhận trách nhiệm sẽ có trăm ngàn lý do để đổ lỗi và không bao giờ tiến bộ vì nghĩ rằng lỗi do người khác làm và bản thân mình luôn hoàn hảo.

Nếu bạn là người giỏi, bạn sẽ biết chủ động dùng kỹ năng của mình để đối mặt với cái khó và vượt khó, biếtuyển chuyển, quyết liệt giải quyết vấn đề cho đến khi đạt kết quả tốt.

Câu hỏi

Nhân viên có thể tìm hiểu thông tin về các Chính sách công ty ở đâu?

Trả lời

Novaland Portal,
Phòng Nhân sự.

YÊU CẦU CỦA NOVAGROUP ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN



Câu hỏi

Làm sao để tôi tự tin hòa nhập và phát triển tại môi trường làm việc của NovaGroup?

Trả lời

“Hiệu quả - Chính trực - Chuyên nghiệp” là kim chỉ nam hoạt động của NovaGroup. Con người NovaGroup phải có đủ 3 tố chất này; nếu đã có, bạn cần phát triển hơn; nếu chưa có đủ, bạn phải nỗ lực rèn luyện để đạt được. Có được 3 tố chất này, bạn sẽ dễ dàng hòa nhập vào NovaGroup.

Câu hỏi

Sau buổi họp hoặc khi ra về, tôi quên không tắt đèn, máy lạnh, tôi có bị xem là lãng phí tài sản của công ty hay không?

Trả lời

Có. Bạn sẽ bị đánh giá không có tư duy “Ownership - Tinh thần làm chủ”. Nếu đó là nhà của bạn, chắc chắn bạn sẽ tắt đèn.

Câu hỏi

Không tiết kiệm giấy in, văn phòng phẩm, sử dụng thẻ taxi không đúng mục đích hoặc dùng cho việc riêng có bị xem là không Chính trực, lạm dụng tài sản của công ty không?

Trả lời

Có. Bạn sẽ bị đánh giá không có tư duy “Ownership - Tinh thần làm chủ”. Nếu đó là tiền của bạn, chắc chắn bạn sẽ biết tiết kiệm.

TRONG MỌI HOẠT ĐỘNG LUÔN GIỮ ĐÚNG GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA NOVAGROUP:

HIỆU QUẢ - CHÍNH TRỰC - CHUYÊN NGHIỆP.

Muốn có **HIỆU QUẢ** cao cần: Xác định mục tiêu, hoạch định nguồn lực, chiến thuật chiến lược để đạt được mục tiêu. Chú ý Tốc độ.

CHÍNH TRỰC: Tuyệt đối không tham ô. Cần có tư duy làm chủ trong công việc, tự chịu trách nhiệm; luôn nhận lỗi về mình. Luôn nghĩ và làm những việc mang lại lợi ích cho Tổ chức. Chú ý Tinh Ownership. Tinh thần tự chịu trách nhiệm trong công việc.

CHUYÊN NGHIỆP: Tập trung làm đúng việc chuyên môn của mình và luôn cải tiến để nâng cao nghiệp vụ. Chú ý tính Đồng đội.

1. Cam kết về tính Chính trực:

- Không được lợi dụng quan hệ trong công việc để nhận tiền, lợi dụng, nhờ vả, mượn tiền khách hàng/nhà thầu; không cấu kết, không thỏa hiệp với bất kỳ cá nhân hay đơn vị nào để làm tổn hại đến NovaGroup. Phải giao nộp ngay trong ngày cho Quản lý trực tiếp hoặc phòng Hành chính về việc nhận các món quà giao tế (mà bạn không thể từ chối).

- Nhân viên liên quan đến công việc thu mua cung ứng, chọn thầu, không bắt tay với nhà Cung cấp/ Nhà thầu... phải nâng cao kiến thức, kỹ năng mua hàng, kỹ năng thương lượng để mua được hàng đúng chất lượng với giá tốt nhất, các điều khoản tốt nhất cho NovaGroup. Không được thiên vị hay tỏ thái độ xem thường, bắt hợp tác khi giao tiếp với khách hàng, nhà cung cấp, nhà thầu,...

- Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn được giao để tạo lợi thế cho cá nhân như: Đưa người thân vào làm việc, ưu tiên giữ chỗ tốt trước với giá rẻ để sang nhượng lại kiếm lợi; tạo điều kiện tốt không bình thường cho người thân quen; cố đạt được hoặc nhận được sự giúp đỡ hoặc các lợi ích từ khách hàng hoặc bất kì cá nhân nào khác.

Câu hỏi

Trường hợp ngoài công trường, nhân viên NovaGroup có thể giao lưu cà phê hoặc ăn uống với nhà thầu để chia sẻ kinh nghiệm chuyên môn hoặc cùng nhau tổ chức ăn mừng khi hoàn thành từng hạng mục công việc không?

Trả lời

Ngoài việc thực hiện theo hợp đồng, Công ty nghiêm cấm mọi trường hợp không chính đáng làm phát sinh chi phí cho nhà thầu. Trong trường hợp thực sự cần thiết, có ý nghĩa thiết thực như hoàn thành hạng mục quan trọng... Quản lý dự án (PM) có thể đề nghị NovaGroup tổ chức tiệc ăn mừng nhưng trong mọi trường hợp phải dùng ngân sách của NovaGroup, không được dùng ngân sách của nhà thầu.

Câu hỏi

Cấp Quản lý của tôi dựa trên quyền hạn của mình để đưa người thân quen vào làm việc; đánh giá KPIs, tạo chế độ và chính sách tốt cho mình và người thân quen của mình, như vậy có phải là vi phạm Quy tắc Ứng xử?

Trả lời

Có

Câu hỏi

Tôi phải làm gì trong trường hợp báo chí liên hệ để tìm hiểu thông tin?

Trả lời

Chuyển thông tin đến Đại diện Phòng Truyền thông, tuyệt đối không đưa ra bình luận, cung cấp thông tin dưới bất kỳ hình thức nào.

Câu hỏi

Thông tin nào liên quan các hoạt động của Tập đoàn bắt buộc áp dụng quy chế bảo mật?

Trả lời

Thông tin bảo mật bao gồm: Bất kỳ tài liệu bản in hoặc bản điện tử là: Thông tin nhân viên, kế hoạch kinh doanh, kế hoạch đầu tư phát triển dự án, kế hoạch tiếp thị truyền thông, báo cáo nghiên cứu thị trường, các loại hợp đồng, thông tin hồ sơ thầu, thông tin thiết bị, giá thành, ngân sách, thông tin liên quan đến khách hàng, đối tác, nhà cung cấp, các bài thuyết trình, báo cáo tồn kho, hóa đơn, đơn đặt hàng, báo cáo kiểm tra chất lượng, báo cáo tai nạn, nhật ký công trường,... hoặc các thông tin khác có liên quan đến hoạt động của NovaGroup.

- Luôn đặt quyền lợi của Tập đoàn trước quyền lợi cá nhân. Nhân viên có trách nhiệm trong việc chọn thầu, nhà cung cấp, không được có giao dịch liên quan đến những người thân (bao gồm cha, mẹ, chồng/vợ, anh/chị/em, con,...), nếu có phải khai báo.
- Cấp trên không được nhận quà của cấp dưới quá quy định của NovaGroup. Khi đi ăn, uống, đi chơi, giải trí không được để cấp dưới trả tiền cho mình hoặc gia đình mình. Không ép nhân viên, người bị lệ thuộc dưới mọi hình thức để phục vụ cho mục đích cá nhân.

2. Không xung đột lợi ích:

Xung đột lợi ích xảy ra khi quyền lợi cá nhân ảnh hưởng hoặc có biểu hiện gây ảnh hưởng đến quyền lợi NovaGroup. Nhân viên luôn minh bạch về các hoạt động và mối quan hệ ở bên ngoài. Nếu có mâu thuẫn lợi ích của cá nhân có thể ảnh hưởng đến Tập đoàn nhưng chưa xác định rõ phải trao đổi với Giám đốc Khối Nguồn Nhân lực của Tập đoàn hoặc Quản lý Trực tiếp hoặc **Đường dây nóng: 0903 999 119 và Email: nvg@novagroup.vn.**

3. Nghiêm cấm hành vi Quấy rối:

Các hành động sau đây được xem là quấy rối: Trêu chọc đồng nghiệp về khuyết tật, màu da, tôn giáo, chủng tộc, quốc tịch hoặc đưa ra các lời nói đùa bình luận gây xúc phạm đến đồng nghiệp; đưa ra những lời tán tỉnh, đề nghị tình dục hoặc chia sẻ các tài liệu không phù hợp.

4. Bảo mật thông tin và dữ liệu:

Thông tin ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả đầu tư, đến sự phát triển của Tập đoàn. Tất cả các nhân viên phải:

- Luôn biết bảo mật, cân nhắc khi chuyển giao tài liệu. Đảm bảo đúng người, đúng việc và kịp thời. Người tiếp nhận thông tin có trách nhiệm bảo mật thông tin, không tự ý luân chuyển qua người khác. Tuy nhiên, không được lạm dụng gây ách tắc công việc của Tập đoàn.
- Không tiết lộ thông tin hoặc bàn việc NovaGroup trên các mạng xã hội. Không được tự ý trả lời phỏng vấn của báo chí khi chưa được ủy quyền của người đại diện phát ngôn của Tập đoàn. Trong trường hợp báo chí phỏng vấn, nên lịch sự cho báo chí biết quy định của Tập đoàn và chuyển cuộc phỏng vấn đến đúng người có trách nhiệm.

Câu hỏi

Định nghĩa hành vi “Quấy rối” là gì?

Trả lời

Quấy rối là hành vi gây khó chịu cho một người hoặc nhóm người, thể hiện qua lời nói, hành động, biểu hiện không thiện cảm, cố tình tạo ra môi trường làm việc không thân thiện, thù nghịch; tạo sự phân biệt đối xử theo vùng miền, địa phương, chính trị, tôn giáo, sắc tộc; phân biệt tuổi tác, giới tính, khuyết tật...

Câu hỏi

Một số biểu hiện của hành vi Quấy rối?

Trả lời

Các biểu hiện hành vi quấy rối có thể bao gồm:

Quấy rối tình dục, đưa hình ảnh, dùng ngôn ngữ xúc phạm, cười cợt bình luận ác ý người khác, hành vi đe dọa, uy hiếp, biểu hiện thái độ thù nghịch có chủ đích hướng đến người khác, nói xấu về chủng tộc, giới tính, tôn giáo.

Câu hỏi

Những trường hợp nào nhân viên được phép đăng tải thông tin lên mạng xã hội?

Trả lời

Không được phép đăng tải bất kỳ thông tin nào có liên quan đến NovaGroup ngoại trừ bạn được cấp Quyền lý cho phép đối với một số trường hợp phục vụ công tác bán hàng, truyền thông.

Câu hỏi

Tôi rất thích làm việc theo nhóm nhưng có vài người tính khí khó chịu và lập dị, tôi không thể hòa hợp được, vậy tôi phải làm sao?

Trả lời

Nếu bạn là người chuyên nghiệp biết phân định rõ ràng cảm xúc cá nhân và công việc, đặt công việc lên trên tất cả và trước hết phải vì lợi ích Tập đoàn, không vì bất hòa cá nhân làm ảnh hưởng đến công việc thì bạn sẽ làm việc được với tất cả mọi người, bạn phải biết lắng nghe, đừng nghĩ rằng ý kiến của mình luôn đúng và điều quan trọng hơn hết bạn phải học hỏi và thực hành kỹ năng làm việc nhóm.

- Không tiết lộ cho người khác kể cả người thân hoặc làm sai lệch thông tin/dữ liệu về thông tin nhân viên, thông tin kinh doanh, kế hoạch đầu tư phát triển dự án, kế hoạch marketing truyền thông, hợp đồng, thông tin hồ sơ thầu, thông tin thiết bị, giá thành, ngân sách, thông tin liên quan đến khách hàng, đối tác, nhà cung cấp,... Báo cáo ngay cho cấp Quản lý nếu phát hiện dữ liệu thông tin của Tập đoàn bị xâm nhập hoặc đánh cắp.
- Bảo quản, sắp xếp thông tin tại nơi lưu trữ thật khoa học.

5. Khai báo/cập nhật thông tin các mối quan hệ cá nhân:

Chính sách của NovaGroup không khuyến khích vợ/chồng, anh/em làm chung trong một Tập đoàn. Nhân viên cần khai báo/cập nhật các mối quan hệ cá nhân của bản thân với người thân/đồng nghiệp/đối tác đang giao dịch với NovaGroup:

- Đối với nhân viên mới gia nhập NovaGroup: kê khai các mối quan hệ cá nhân của bản thân với những đồng nghiệp trong Tập đoàn và các mối quan hệ với đối tác đang giao dịch với Tập đoàn ngay từ ngày đầu tiên nhận việc cho phòng Nhân sự.
- Đối với nhân viên: Kê khai/cập nhật với phòng Nhân sự nếu như có người thân (bao gồm cha/mẹ, vợ/chồng/anh/chị/em, con,...) sắp gia nhập hoặc đang làm việc tại NovaGroup; và các mối quan hệ với đối tác đang giao dịch với Tập đoàn.

Hai người có mối quan hệ là người thân không được làm việc chung trong một phòng ban. Nghiêm cấm quan hệ bất chính trong Tập đoàn. Trường hợp Quản lý và nhân viên trong cùng một phòng ban còn đồng thân có mối quan hệ tình cảm với nhau phải khai báo với phòng Nhân sự. Theo đó, Ban Điều hành có quyền điều chuyển công tác của một trong hai người - nếu cần thiết.

Câu hỏi

Quy định Quà tặng có giá trị dưới 500.000 đồng thì làm sao mua được quà có giá trị?

Trả lời

Nếu thực sự cần thiết, mọi người có thể cùng đóng góp lại để mua những số tiền đóng góp không vượt quá 500.000 đồng/người và không vượt quá 5 triệu đồng/Phòng ban.

Câu hỏi

Các hành vi nào được xem là nhận hối lộ, tham nhũng và vi phạm Bộ Quy tắc Ứng xử?

Trả lời

Hành vi liên quan sự trao đổi bất kỳ vật gì có giá trị vì mục đích tư lợi bao gồm: Hàng hóa dịch vụ như phiếu quà tặng, quyền lợi ưu đãi đặc biệt liên quan sự kiện, vui chơi giải trí, du lịch, nghỉ mát, vé máy bay, phòng ở khách sạn miễn phí, tình dục, các khoản vay tài chính hoặc tài sản, đồng ký kết khoản vay thế chấp, việc nhận hoa hồng/chiết khấu trực tiếp hoặc gián tiếp hoặc hứa hẹn các công việc tương lai,...

CAM KẾT CỦA NOVAGROUP VỚI KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC VÀ CÁC TỔ CHỨC KHÁC

■ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG:

- Khách hàng là mục tiêu đặc biệt quan trọng; nhân viên của NovaGroup phải vì lợi ích của khách hàng và thật tâm xem khách hàng là ưu tiên số một.
- Đáp ứng được những mong đợi của khách hàng: sản phẩm phù hợp, chất lượng tốt, giá hợp lý, dịch vụ làm hài lòng khách hàng, thực hiện đúng cam kết trong hợp đồng. Đặc biệt chú ý các góp ý của khách hàng và nghiêm túc cải tiến.

■ ĐỐI VỚI ĐỐI TÁC:

- Tôn trọng nguyên tắc đôi bên cùng có lợi (WIN - WIN).
- Lựa chọn nhà thầu/nhà cung cấp phải minh bạch, dựa trên tiêu chí nhu cầu của NovaGroup và mức độ đáp ứng các nhu cầu đó. Không phân biệt đối xử; tạo điều kiện cho các đối tác tự do cạnh tranh. Không làm sai lệch thông tin về năng lực, hồ sơ dự thầu của nhà thầu.

Không cố tình gây khó khăn hoặc trì hoãn công việc theo nhiệm vụ hoặc trách nhiệm của NovaGroup đối với nhà thầu/nhà cung cấp để tìm kiếm cơ hội nhận quà, tiền biếu.

- Nhân viên NovaGroup không trực tiếp hoặc gián tiếp nhận quà, tiền (tại cơ quan cũng như nhà riêng), các chuyến du lịch, chiêu đãi (kể cả trong những dịp Lễ, Tết,...), các khoản cho vay, cổ phiếu và các quyền lợi hay đặc ân khác từ nhà thầu/nhà cung cấp hoặc bất cứ quyền lợi nào khác cho riêng mình.
- Không nghiệm thu khống, không chấp nhận các nguyên vật liệu, sản phẩm, các hạng mục công trình, các kết quả không đạt chất lượng hoặc bất kỳ khiếm khuyết/lỗi làm phương hại đến hình ảnh, uy tín của NovaGroup.
- Không nói xấu đối thủ cạnh tranh, không nói xấu các đối tác. Không trả thù.

Câu hỏi

Chúng tôi luôn xem khách hàng là ưu tiên số một. Tuy nhiên có những khách hàng thực sự rất khó chịu và đòi hỏi vô lý, chúng tôi phải xử trí như thế nào?

Trả lời

Tại NovaGroup, khách hàng thực sự là Thượng đế. Trong mọi trường hợp, chúng ta phải luôn làm vừa lòng khách hàng. Sẽ có sự khác nhau giữa nhân viên giỏi và nhân viên kém; nhân viên giỏi luôn có những kỹ năng hài hòa làm vừa lòng khách hàng nhưng không gây thiệt hại cho Tập đoàn.

Nếu bạn không cảm thấy tự tin trong cách xử trí các vấn đề liên quan đến khách hàng, hãy thảo luận các cách giải quyết vấn đề với cấp trên của bạn - Khách hàng luôn là ưu tiên số một.



Câu hỏi

Trách nhiệm xã hội (CSR) của NovaGroup là gì? Nhân viên NovaGroup có vai trò gì trong trách nhiệm xã hội?

Trả lời

Trách nhiệm xã hội (CSR) của NovaGroup được thể hiện: Làm việc Hiệu quả; Tạo việc làm ổn định cho nhân viên; phát triển kinh doanh bền vững; tạo môi trường làm việc tốt; cung cấp dịch vụ và sản phẩm tốt cho xã hội; giữ vững văn hóa doanh nghiệp; tham gia các Chương trình thiện nguyện; Chương trình phát triển cộng đồng.

NovaGroup ngày càng phát triển, trách nhiệm xã hội ngày càng cao. Nhân viên phải ý thức được trách nhiệm của mình, thực tâm phục vụ khách hàng bằng sản phẩm tốt, dịch vụ tốt để NovaGroup ngày càng phát triển bền vững và hoàn thành trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp ở mức cao nhất có thể.

■ ĐỐI VỚI CỔ ĐÔNG:

- Hoạt động hiệu quả mang lại lợi nhuận cho các cổ đông.
- Cung cấp thông tin trung thực, kịp thời, minh bạch.
- Chống giao dịch nội gián.
- Không được nhận nhân viên/nhà thầu/nhà cung cấp kém chất lượng qua hình thức giới thiệu.

■ ĐỐI VỚI NHÀ NƯỚC:

- Tuân thủ Luật pháp và không đi ngược lại chủ trương chính sách của Nhà nước; với lợi ích Cộng đồng.
- Thực hiện tốt trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR).
- Luôn tích cực gắn liền lợi ích Doanh nghiệp vào lợi ích của Đất nước.

YÊU CẦU CỦA NOVAGROUP ĐỐI VỚI NHÀ THẦU, NHÀ CUNG CẤP

Nhà thầu/nhà cung cấp phải ký cam kết về tính Chính trực và phải hỗ trợ mạnh mẽ việc xây dựng và phát huy Giá trị cốt lõi của NovaGroup:

- Yêu cầu các nhà thầu/ nhà cung cấp phải bảo đảm tính Chính trực và phải quản lý được nhân viên của mình tuân thủ quy định, thấu hiểu và ứng xử theo các Quy tắc Ứng xử của NovaGroup bằng văn bản. Nếu vi phạm nguyên tắc, nhà thầu/nhà cung cấp sẽ bị chấm dứt hợp đồng ngay lập tức, bị phạt và có thể bị truy cứu trách nhiệm.
- Quan hệ kinh doanh với NovaGroup được đánh giá trên việc thực hiện các cam kết của hợp đồng; thể hiện qua chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cạnh tranh, tiến độ và năng lực triển khai.

- Tuyệt đối không hối lộ, chi tiền hoa hồng, ăn uống, giải trí hoặc mua chuộc nhân viên NovaGroup dưới mọi hình thức, trực tiếp hoặc qua trung gian người thứ ba.

- Nếu nhân viên của NovaGroup đòi hỏi hối lộ, nhà thầu/nhà cung cấp phải lập tức báo đến người quản lý của Tập đoàn. Nếu có những nghi ngờ không minh bạch về việc chọn thầu, chọn nhà cung cấp, phải báo cáo về **Đường dây nóng: 0903 999 119** và **Email: nvg@novagroup.vn**. Việc điều tra sẽ được tiến hành bí mật và ngay lập tức.

- Không được sử dụng thương hiệu và thông tin của NovaGroup khi chưa được sự đồng ý của Tập đoàn. Phải báo với người có trách nhiệm nếu có người thân là nhân viên của NovaGroup.

Câu hỏi

Khi làm việc với nhà thầu/ nhà cung cấp, nhân viên NovaGroup phải làm gì?

Trả lời

Yêu cầu nhà thầu/ nhà cung cấp phải ký cam kết về tính chính trực và bảo đảm nhà thầu/ nhà cung cấp quản lý được các nhân viên của mình không vi phạm quy định đã ký trong bản cam kết về tính Chính trực.

Câu hỏi

Khi cung cấp các thông tin vi phạm Bộ Quy tắc Ứng xử, Tôi sẽ được bảo vệ như thế nào?

Trả lời

Ban Lãnh đạo NovaGroup cam kết sẽ thực hiện các bước cần thiết để giữ bí mật các nội dung khai báo, bao gồm cả thông tin người báo cáo. NovaGroup nghiêm cấm các hành vi trả thù. Công ty sẽ điều tra và trừng phạt hoặc cho nghỉ việc đối với tất cả các hành vi trả thù (nếu có).

NỘI DUNG KHÁC

■ THÔNG BÁO VI PHẠM BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ:

NovaGroup đánh giá cao những thông tin cung cấp về những hành vi vi phạm Bộ Quy tắc Ứng xử này. Nếu bất kỳ ai có lý do để tin rằng một nhân viên nào đó hoặc bất kỳ ai làm việc cho NovaGroup có những hành vi vi phạm nên ngay lập tức báo cáo vụ việc đến Quản lý trực tiếp; Phòng Quản lý Rủi ro, Quy trình & Tuân thủ; Tổng Giám đốc hoặc Chủ tịch. Sự việc sẽ ngay lập tức được bí mật điều tra.

■ BẢO MẬT THÔNG TIN NHÂN VIÊN CUNG CẤP VỀ CÁC HÀNH VI VI PHẠM BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ NGHIÊM TRỊ CÁC HÀNH VI TRẢ THÙ

Ban Lãnh đạo NovaGroup cam kết sẽ thực hiện các bước cần thiết để giữ bí mật các thông tin này bao gồm cả thông tin người báo cáo.

NovaGroup nghiêm cấm các hành vi trả thù (sẽ điều tra và xử lý nghiêm đối với tất cả các hành vi trả thù – nếu có). Các hành động dưới đây được xem là sự trả thù:

- Quấy rối, đe dọa, tăng cường giám sát.
- Ngăn chặn các cơ hội được đào tạo, thăng tiến; không cho thảo luận công việc quan trọng.
- Đánh giá KPI tiêu cực, không công bằng.
- Chấm dứt hợp đồng lao động.
- Đối với nhà thầu/nhà cung cấp: không mời thầu, không cung cấp thông tin hoặc đánh giá không trung thực hoặc không tích cực thương lượng, không chọn thầu,...

Câu hỏi

Chúng tôi đang làm việc cho NovaGroup, tại sao nói chúng tôi làm việc cho chính mình?

Trả lời

Là thành viên của NovaGroup, uy tín và vị thế của bạn được nâng cao, bạn được đãi ngộ, hưởng nhiều chế độ phúc lợi xã hội, lương thưởng theo mức bình quân cao của thị trường, có sự so sánh tương quan với các công ty, tập đoàn lớn.

NovaGroup là một Tập đoàn có vị thế, đẳng cấp quốc tế, là môi trường tốt để bạn hứng khởi làm việc, có sàng lọc, tạo nhiều cơ hội để bạn học hỏi, trau dồi cho bản thân. Qua công việc hàng ngày, bạn được hoàn thiện về mọi mặt và giá trị bản thân sẽ ngày càng được nâng cao. Như vậy, người được hưởng lợi nhiều nhất là chính bạn! Vì vậy, hãy tự giác trong công việc, không so đo tính toán vì bạn đang làm việc cho chính mình!



LỜI KẾT

Mỗi một doanh nghiệp đều có một nét văn hóa riêng. Tại NovaGroup, HĐQT và Ban Điều hành có trách nhiệm chăm lo cho nhân viên. Từng nhân viên có trách nhiệm chăm lo cho khách hàng thể hiện qua sản phẩm và dịch vụ khách hàng. NovaGroup là một đội ngũ chuyên nghiệp có tính nhất quán cao. Mọi ứng xử đều phải theo Bộ Quy tắc Ứng xử. Mọi người đều có quyền tự do của mình nhưng không được làm ảnh hưởng đến người khác. Hành vi ứng xử đúng chuẩn mực sẽ gìn giữ Giá trị cốt lõi của NovaGroup. Hiệu quả - Chính trực - Chuyên nghiệp sẽ là kim chỉ nam cho mọi hoạt động, giúp chúng ta phát triển bền vững.

NovaGroup khuyến khích mỗi nhân viên nên tận dụng cơ hội để phát triển, không ngừng nâng cao giá trị bản thân qua Hiệu quả công việc. Sự quyết tâm và nỗ lực vươn lên của các bạn là yếu tố quyết định cho sự thành công. Thành công của các bạn chính là sự thành công của NovaGroup. Thành công của NovaGroup góp phần phát triển Cộng đồng, phát triển Đất nước.

Trước khi làm những điều có thể đi ngược lại Bộ Quy tắc Ứng xử, làm phương hại đến Giá trị cốt lõi của NovaGroup, chúng ta nên tự hỏi: Nó sẽ ảnh hưởng như thế nào đến Thương hiệu, đến đồng đội, đến gia đình và đến bản thân của chúng ta?

Mỗi nhân viên của NovaGroup đều có nghĩa vụ tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử này. Nếu vi phạm tùy theo mức độ, bạn sẽ bị xử lý: nhắc nhở, cảnh cáo, kỷ luật dưới nhiều hình thức. Và nếu bạn tin rằng có những ai vi phạm, vì Thương hiệu NovaGroup, vì tương lai của hàng chục ngàn con người, hàng vạn gia đình, chúng tôi khuyến khích bạn lên tiếng. Sự tích cực đóng góp của bạn sẽ được bảo vệ và được khen thưởng.

NovaGroup sẽ là một đội ngũ vững mạnh, một nhân tố tích cực góp phần vào một Việt Nam hùng cường.

Đường dây nóng: 0903 999 119

Email: nvg@novagroup.vn sẽ sẵn sàng tiếp nhận thông tin của bạn.

Chúc các bạn thành công.