

K KIM OANH
GROUP

SỔ TAY

CHUẨN MỰC ỨNG XỬ





Quyển Cẩm nang thu nhỏ này bao gồm những chuẩn mực ứng xử của Người Kim Oanh Group, định hướng:

- Giúp tổ chức và Người Kim Oanh Group đồng bộ, nhất quán trong tư duy, hành động; góp phần tạo dựng một môi trường làm việc lý tưởng, nơi mọi người được tạo điều kiện phát huy năng lực, trưởng thành thực chất, cân bằng và hạnh phúc.
- Nuôi dưỡng và lan tỏa giá trị nhân văn, tử tế cho mỗi Người Kim Oanh Group và hướng đến cộng đồng xung quanh, vì mình - vì người.

Hãy đọc, quan sát, ngắm nghĩ và thực hành những chuẩn mực ứng xử K-Code này với sự tuân thủ cao nhất cùng lòng nhiệt tình và cảm hứng lan tỏa nhé!



CHUẨN MỰC ỨNG XỬ

Theo Bộ Giá trị Cốt lõi của Người Kim Oanh Group



GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

CỔNG HIẾN

D – Devotion

“Cho đi thật tâm, nhận lại thật lòng”

HÀNH VI ĐẠI DIỆN:

- ✔ D1. Tin tưởng vào định hướng của Tập đoàn.
- ✔ D2. Cầu tiến, có khát vọng, đam mê cho sự nghiệp.
- ✔ D3. Chu toàn, lo nghĩ và sẵn sàng hỗ trợ cho tập thể.
- ✔ D4. Nỗ lực hết sức, tận tâm với công việc.
- ✔ D5. Giữ gìn giá trị bản sắc của Tập đoàn.
- ✔ D6. Kiên trì, đoàn kết, dũng cảm cùng vượt khó khăn.
- ✔ D7. Học tập, thay đổi để trưởng thành.

CHUẨN MỤC ỨNG XỬ:

“Cống hiến”: pD – Principle of Devotion



- ✔ pD1.1. Hiểu rõ và có khả năng chia sẻ chính xác, tự tin, đầy cảm hứng về định hướng phát triển của Tập đoàn.
- ✔ pD1.2. Lấy định hướng của Tập đoàn là nền tảng quan trọng trong các quyết định về công việc.
- ✔ pD2. Xây dựng lý tưởng, mục tiêu sự nghiệp dài hạn rõ ràng cho bản thân (5-10 năm).
- ✔ pD3. Cân bằng lợi ích của bản thân, tập thể và Tập đoàn khi ra các quyết định trong công việc.

- ✔ pD4.1. Mang toàn tâm, toàn sức vào công việc đã cam kết.
- ✔ pD4.2. Khi gặp thách thức, khó khăn thì quyết liệt, kiên trì, lạc quan tìm kiếm sự hỗ trợ và giải pháp đến cùng.
- ✔ pD5. Sống đúng với chuẩn mực văn hóa của Tập đoàn và khơi gợi đồng nghiệp cùng sống đúng.
- ✔ pD6. Phối hợp, tương trợ đồng nghiệp tối đa nhằm vượt qua thách thức, khó khăn trong công việc.
- ✔ pD7. Có kế hoạch thường xuyên hoàn thiện năng lực của bản thân hướng đến mục tiêu sự nghiệp đã đề ra (hàng tháng).

HÀNH VI ĐI NGƯỢC CHUẨN MỤC:

- ⚠ Thiếu lòng tin vào định hướng của Tập đoàn.
- ⚠ Vị kỷ, đặt mục đích của bản thân cao hơn tập thể.
- ⚠ Thiếu tinh thần học hỏi, cầu tiến, phấn đấu thành công.
- ⚠ Làm đúng việc được giao, thiếu chủ động tìm kiếm cơ hội đóng góp mới.
- ⚠ Bàn tán tiêu cực hay bỏ cuộc khi gặp khó khăn.
- ⚠ Bàng quan trước mọi việc xảy ra trong Tập đoàn.



GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

TRÁCH NHIỆM

A – Accountability

“Kỉ luật, tự chủ - Trách nhiệm, chu toàn”

HÀNH VI ĐẠI DIỆN:

- ✔ A1. Làm chủ công việc, hợp tác thúc đẩy vì mục tiêu chung.
- ✔ A2. Tôn trọng mọi cam kết, chịu trách nhiệm đến cùng.
- ✔ A3. Công bằng, minh bạch, chính trực.
- ✔ A4. Sẵn sàng tuân thủ, chấp nhận nhiệm vụ mới.
- ✔ A5. Tham gia và thúc đẩy những thay đổi cần thiết.
- ✔ A6. Khiêm nhường, tự soi, tự sửa, học hỏi từ thất bại.
- ✔ A7. Mạnh dạn đưa ý kiến mới, tranh luận, góp ý thực chất, mang tính xây dựng.
- ✔ A8. Đấu tranh bảo vệ những điều đúng đắn, bảo vệ và thúc đẩy giá trị Tập đoàn.

CHUẨN MỤC ỨNG XỬ:

“Trách nhiệm”: pA – Principle of Accountability

- ✔ pA1.1. Nắm vững mọi mục tiêu và tiêu chuẩn công việc.
- ✔ pA1.2. Kí luật, tuân thủ mọi yêu cầu và cam kết trong công việc.
- ✔ pA1.3. Linh hoạt tìm giải pháp dung hòa lợi ích các bên khi có vấn đề phát sinh.
- ✔ pA2.1. Hoạch định và theo sát quá trình triển khai mọi công việc.
- ✔ pA2.2. Kết nối hiệu quả với tất cả các đầu mối chủ chốt tác động đến hiệu quả công việc.
- ✔ pA3.1. Đối xử công bằng, hành xử minh bạch, nhất quán trong lời nói và hành động trong mọi mối quan hệ.
- ✔ pA3.2. Bảo vệ thông tin cá nhân và bí mật kinh doanh.
- ✔ pA3.3. Báo cáo minh bạch hoạt động kinh doanh và công việc.
- ✔ pA4. Tích cực, chủ động, nhiệt huyết tìm hiểu sâu, kết nối và tham gia đóng góp ý kiến khi đón nhận nhiệm vụ hay công việc mới.
- ✔ pA5. Hiểu rõ tầm quan trọng của những thay đổi cần thiết và chủ động lên kế hoạch để tham gia thúc đẩy thay đổi hiệu quả.
- ✔ pA6.1. Chân thành lắng nghe phản hồi, góp ý của người khác về bản thân và chủ động hỏi lời khuyên để thay đổi, hoàn thiện.
- ✔ pA6.2. Xin lỗi và chủ động đề xuất giải pháp ngay sau khi làm sai.



pA7. Tập trung vào tương lai, giải pháp và mục tiêu chung khi tranh luận.

pA8.1. Dừng cảm chia sẻ quan điểm khi chứng kiến những điều chưa đúng đắn.

pA8.2. Đảm bảo môi trường làm việc an toàn, phòng ngừa tai nạn và thương tích.

HÀNH VI ĐI NGƯỢC CHUẨN MỤC:

- ⚠ Làm công việc nửa vời, làm cho xong, trì hoãn công việc gây ảnh hưởng đến tiến độ chung.
- ⚠ Thiếu hoạch định và theo sát rõ ràng, chặt chẽ.
- ⚠ Né tránh trách nhiệm thuộc công việc của mình.
- ⚠ Cố chấp, thiếu lắng nghe, xuyên tạc thông tin.
- ⚠ Bất hợp tác, đặt cái tôi vào trong xử lý công việc.
- ⚠ Lợi dụng quyền lực của vị trí để tư lợi hoặc tạo áp lực cho người khác.
- ⚠ Chống đối hay thờ ơ với những thay đổi tích cực.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

SÁNG TẠO ĐỔI MỚI

CI – Creativity & Innovation

“Tự do sáng tạo – Thúc đẩy đổi mới”

HÀNH VI ĐẠI DIỆN:

- ✔ CI1. Nắm bắt xu thế.
- ✔ CI2. Trăn trở làm mới trong mọi việc, hướng đến kết quả bất phá.
- ✔ CI3. Nghiên cứu, tìm tòi và ứng dụng sáng tạo, đổi mới.
- ✔ CI4. Trân trọng, khuyến khích sự đa dạng và khác biệt.
- ✔ CI5. Khuyến khích, chia sẻ, tạo điều kiện phát huy sáng tạo và thực hiện cải tiến liên tục.
- ✔ CI6. Thử nghiệm đổi mới và chấp nhận rủi ro có tính toán.

CHUẨN MỤC ỨNG XỬ:

“Sáng tạo - Đổi mới”:

pCI – Principle of Creativity & Innovation

- ✔ **pCI1.1.** Cập nhật thường xuyên các xu hướng có tác động mạnh mẽ đến công việc chuyên môn của bản thân và phòng ban (hàng quý).
- ✔ **pCI1.2.** Phát triển các mối quan hệ giúp trao đổi chiều sâu về chuyên môn bên ngoài Tập đoàn.
- ✔ **pCI2.** Thường xuyên tư duy cách làm nhanh hơn, nhiều hơn, tốt hơn, ít nguồn lực hơn cho các công việc đang làm (hàng tháng).



- ✔ **pCI3.** Tích cực tìm kiếm, chủ động áp dụng những phương pháp và công nghệ mới giúp gia tăng hiệu quả công việc của bản thân và tập thể.
- ✔ **pCI4.** Cởi mở lắng nghe và tôn trọng ý kiến của người khác, ngay cả những ý kiến trái ngược với quan điểm của bản thân.
- ✔ **pCI5.** Thường xuyên chia sẻ các ý tưởng mới, sáng tạo với tập thể và khuyến khích người khác chia sẻ sáng kiến của họ (hàng tháng).
- ✔ **pCI6.** Đảm bảo xây dựng kế hoạch chi tiết, chặt chẽ và hỏi tư vấn những người có chuyên môn nhằm quản trị rủi ro khi triển khai những sáng kiến mới.

HÀNH VI ĐI NGƯỢC CHUẨN MỤC:

- ⚠ Thụt lùi trong các xu thế của thời đại và kinh doanh.
- ⚠ Thiếu kế hoạch kiểm soát rủi ro trong triển khai đổi mới.
- ⚠ Quá thận trọng trong phân tích rủi ro.
- ⚠ Thụ động, bảo thủ, chỉ trích nhưng không góp ý xây dựng với những ý kiến mới.
- ⚠ Trung thành với những thói quen cố hữu tồn tại lâu dài.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

SẼ CHIA

S – Sharing

“Vì mình, vì người – Sống đẹp, sống tốt”

HÀNH VI ĐẠI DIỆN:

- ✔ S1. Tôn trọng và thấu hiểu người khác.
- ✔ S2. Thực hành tư duy “cùng thắng”.
- ✔ S3. Làm việc đồng đội (teamwork) và gắn kết đội ngũ.
- ✔ S4. Quan tâm và tận tâm giúp đỡ người khác.
- ✔ S5. Chân thành cảm kích, nhìn nhận và biết ơn.
- ✔ S6. Lan tỏa năng lượng tích cực, kiến tạo niềm vui mỗi ngày.

CHUẨN MỤC ỨNG XỬ:

“Sẻ chia”: pS – Principle of Sharing



- ✔ pS1. Đặt mình vào vị trí của người khác khi nhìn nhận, đánh giá vấn đề.
- ✔ pS2.1. Nói và hành động với người khác theo cách mình mong muốn bản thân được đối xử.
- ✔ pS2.2. Hiểu rõ nhu cầu, mong muốn và dung hòa lợi ích của tất cả các bên trong mọi trao đổi và hợp tác.
- ✔ pS3.1. Luôn tràn đầy năng lượng tích cực, tươi tắn và nhiệt tình.
- ✔ pS3.2. Tạo môi trường làm việc đoàn kết, đồng lòng, sẻ chia nguồn lực giúp nhau đạt được mục tiêu chung.

- ✔ pS4.1. Kết nối với đồng nghiệp cả trong công việc lẫn cuộc sống.
- ✔ pS4.2. Quan sát, chủ động giúp đỡ những người cần sự giúp đỡ của mình.
- ✔ pS5.1. Chân thành nhìn nhận nỗ lực và thành công của người khác.
- ✔ pS5.2. Thành thật trao lời cảm kích và biết ơn dành cho những hỗ trợ, giúp đỡ của người khác, cho dù là nhỏ.
- ✔ pS6.1. Phát triển những thú vui hoặc đam mê khác ngoài công việc cho bản thân như nghệ thuật, thể thao, ẩm thực, thiện nguyện...
- ✔ pS6.2. Làm một điều ý nghĩa cho những người thân yêu mỗi ngày.

HÀNH VI ĐI NGƯỢC CHUẨN MỤC:

- ⚠ Tiêu cực, lan tỏa năng lượng xấu đến những người xung quanh.
- ⚠ Luôn muốn giành phần thắng về cho mình.
- ⚠ Chỉ trích, oán trách, than phiền, chê bai người khác.
- ⚠ Làm việc độc lập, thiếu gắn kết trong đội nhóm.
- ⚠ Xem việc người khác giúp đỡ mình là điều hiển nhiên.



CHUẨN MỰC ỨNG XỬ CHUYÊN NGHIỆP

GIAO TIẾP CHUYÊN NGHIỆP

Trực tiếp

- Đi làm đúng giờ quy định.
- Nhận biết thứ bậc để lựa chọn cách chào hỏi phù hợp. Chủ động giới thiệu theo nguyên tắc trang trọng và ngắn gọn, từ người có vị trí chức vụ cao đến thấp thuộc đơn vị mình với đối tác trong các cuộc gặp gỡ, hội họp.
- Chào hỏi mọi người với nụ cười tươi tắn và năng lượng tích cực trong mọi bối cảnh. Gọi đúng tên người đối diện.
- Chủ động chào đón/đáp lễ đúng nghi thức xã giao với đối tác, giao tiếp bằng mắt trước khi chào hỏi, bắt tay chặt vừa phải.



- Đưa và tiếp nhận danh thiếp bằng hai tay, cúi người nhẹ về trước để thể hiện sự tôn trọng. Khi trao hướng chiều thuận của chữ về phía người đối diện.
- Trong cuộc họp: luôn đến trước giờ họp 5 phút và ngồi đúng chỗ phù hợp.
- Lắng nghe và phản hồi tích cực. Đặt câu hỏi để làm rõ ý, tạo điều kiện cho người khác chia sẻ ý tưởng của mình, sử dụng ngôn ngữ và câu từ đơn giản, dễ hiểu và đi thẳng vào vấn đề.
- Âm lượng, âm vực vừa đủ nghe, thể hiện sự tôn trọng, thân thiện, cởi mở.
- Khéo léo lồng ghép văn hóa của Kim Oanh Group vào trong cuộc trò chuyện.

Điện thoại

- Đặt chuông điện thoại đủ nghe, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.
- Khi nhận điện thoại, xưng danh trước khi nói chuyện. Mở đầu và kết thúc cuộc gọi bằng lời chào và lời cảm ơn với sự thân thiện và tươi vui.
- Nói chuyện điện thoại cần ngắn gọn, rõ ràng, vừa đủ nghe, không bật loa ngoài khi là cuộc gọi cá nhân.
- Để điện thoại ở chế độ rung khi họp.
- Khi đang làm việc với khách hàng hay đối tác, chỉ sử dụng điện thoại khi có liên quan đến nội dung cần thiết cho việc đang trao đổi. Hoặc nếu trường hợp

khẩn cấp, xin lỗi khách hàng trước khi sử dụng điện thoại và trao đổi thật nhanh.

- Đối với các cuộc gọi nhờ từ đồng nghiệp, cần nhấn tin và gọi lại khi thuận tiện để cập nhật tình hình công việc.

Thư điện tử/ Tương tác trực tuyến hay mạng xã hội

- Đặt tiêu đề ngắn gọn, rõ ràng; tách riêng các chủ đề khác nhau để tạo thuận lợi cho người nhận phản hồi. Điều chỉnh tiêu đề khi chủ đề đã thay đổi so với thư ban đầu. Văn phong mạch lạc, rõ ý, đánh số thứ tự cho các nội dung và có câu chào hỏi mở đầu, kết thúc thư. Đọc kiểm tra, rà soát nội dung, chính tả, những từ viết tắt trước khi gửi thư.
- Gửi thư điện tử: chọn đúng người gửi tới và người được gửi kèm (Cc) phù hợp. Tránh lạm dụng trả lời toàn bộ người nhận (reply all) nếu việc trả lời toàn bộ không nhằm mục đích thông tin gì thêm cho những người khác. Khi nhận thư, cần trả lời sớm ngay khi có thể.
- Không sử dụng địa chỉ thư điện tử được Tập đoàn cấp để giao dịch cho mục đích cá nhân, kiện cáo hoặc truyền bá những nội dung không lành mạnh.

Tương tác trực tuyến:

- Đảm bảo tính chuẩn mực như giao tiếp trực tiếp, cần nắm rõ nội dung; đảm bảo các thiết bị công

nghệ, kỹ thuật ổn định; điều chỉnh màn hình rõ nét, góc độ trực diện, âm lượng vừa phải; chủ động chia sẻ thông tin và tích cực thảo luận về các nội dung diễn ra.

Tương tác qua mạng xã hội:

- Sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin tích cực và phù hợp khi đưa các thông tin và tương tác trên mạng xã hội.
- Có các hành vi, ứng xử phù hợp với những giá trị đạo đức, văn hóa truyền thống của dân tộc và văn hóa Kim Oanh Group, trong phát ngôn cá nhân và tham gia không gian mạng. Không sử dụng từ ngữ/ngôn ngữ phản cảm, gây thù hận, kích động, bạo lực, phân biệt vùng miền, tôn giáo.
- Chỉ đăng tải, chia sẻ thông tin nội bộ của Kim Oanh Group trên mạng xã hội khi các thông tin đó được kiểm chứng và công bố chính thức, công khai.
- Chỉ đưa ra những phát biểu đại diện thay mặt cho công ty trên các phương tiện truyền thông như email, điện thoại, blog, facebook... khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt. Không cung cấp và đưa thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự và nhân phẩm của cá nhân; không giả mạo tổ chức, cá nhân hay phát tán thông tin không chính xác.

DIỆN MẠO TÁC PHONG

- Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp, đúng giờ.
- Thực hiện mặc đồng phục, trang phục bảo hộ lao động theo quy định của đơn vị/bộ phận công tác. Đảm bảo trang phục công sở sạch sẽ, thơm tho.
- Kiểu tóc và trang sức gọn gàng, thẩm mỹ, phù hợp với bối cảnh và thuận tiện trong công việc.
- Tuân thủ nguyên tắc xếp hàng, nhường lối, lên xe, xuống xe, chỗ ngồi cho người mang vật nặng, cho cấp trên, người lớn tuổi và phụ nữ.

KẾT NỐI NỘI BỘ

- Hỗ trợ đồng nghiệp tối đa với nguồn lực đang có.
- Giữ hòa khí nội bộ. Không gây mất đoàn kết nội bộ bằng những lời nói, hành động mang tính kích động, chỉ trích, bêu xấu cấp trên, đồng nghiệp sau lưng.
- Không chia sẻ, truyền tải những thông tin tiêu cực về Tập đoàn trên các phương tiện truyền thông dưới mọi hình thức.
- Giữ không gian làm việc tích cực, chuyên nghiệp. Tránh làm việc riêng, tụ tập, trò chuyện ồn ào gây ảnh hưởng đến người xung quanh.

HỢP TÁC KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC

- Tôn trọng và thực hiện đúng thỏa thuận trong việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ và hợp tác.
- Niềm nở, nhã nhặn, lịch sự và đúng mực khi giao tiếp. Không tranh cãi hay to tiếng trong quá trình làm việc.
- Thể hiện sự tôn trọng dành cho cấp trên, đồng nghiệp và nhân viên của Kim Oanh Group trong quá trình giao tiếp với khách hàng, đối tác.
- Giữ sự kết nối thường xuyên.

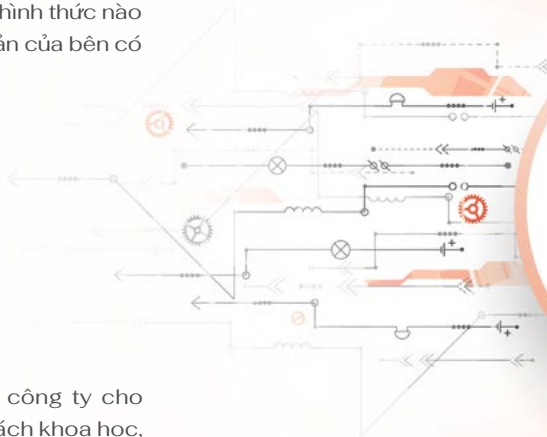


BẢO MẬT THÔNG TIN

- Đảm bảo cam kết về bảo mật thông tin trong mọi thỏa thuận. Không sao chép, cung cấp một phần hay toàn bộ thông tin mật hoặc thông tin cá nhân cho bất kỳ bên thứ ba nào biết dưới bất cứ hình thức nào khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của bên có quyền sở hữu đối với thông tin.


TIẾT KIỆM TÀI NGUYÊN




- Chỉ sử dụng tài nguyên, tài sản của công ty cho mục đích công việc và sử dụng một cách khoa học, hiệu quả.
- Có ý thức tiết kiệm các tài nguyên, năng lượng khi sử dụng các thiết bị, tài sản trong quá trình làm việc.





CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN ĐỊA ỐC KIM OANH

 219 - 221 Xô Viết Nghệ Tĩnh, P.17, Q. Bình Thạnh, TP.HCM

 info@kimoanhgroup.vn  kimoanhgroup.vn  1900.633.968