



SỔ TAY

VĂN HOÁ KIM OANH GROUP





Sổ tay văn hoá Kim Oanh Group bao gồm những hành vi đại diện theo Bộ Giá trị cốt lõi và 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 toả 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, ngẫm nghĩ và thực hành những hành vi đại diện theo Bộ Giá trị cốt lõi và chuẩn mực ứng xử với sự tuân thủ cao nhất cùng lòng nhiệt tình và cảm hứng lan toả nhé!

BỘ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

CỦA NGƯỜI KIM OANH GROUP





HÀNH VI ĐẠI DIỆN

Theo Bộ Giá trị cốt lõi của Người Kim Oanh Group



GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

CHÍNH TRỰC

“Chúng ta luôn trung thực, minh bạch, liêm chính và dùng cảm làm điều đúng đắn”.

HÀNH VI ĐẠI DIỆN:

- ✔ **Luôn làm điều đúng đắn**
 - Kinh doanh đúng cách, hành động có đạo đức và nhất quán với các Giá trị của chúng ta.
- ✔ **Tuân thủ pháp luật, chính sách và các quy định của công ty**
 - Tất cả công việc phải tuân thủ Quy tắc ứng xử, chính sách của chúng ta và pháp luật.
- ✔ **Nói đi đôi với làm**
 - Hành động phù hợp với những gì bạn nói.
- ✔ **Chủ động lên tiếng và hợp tác xử lý rủi ro**
 - Hãy đặt câu hỏi và nêu lên những lo ngại khi phát sinh các vấn đề về tuân thủ.
- ✔ **Đặt lợi ích chung lên trên lợi ích cá nhân**
 - Tránh mọi hành vi trục lợi cá nhân hoặc xung đột lợi ích.



GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

TRÁCH NHIỆM

“Chúng ta chịu trách nhiệm với mọi lời nói, việc làm, công ty và tương lai của mình”.

HÀNH VI ĐẠI DIỆN:

- ✔ **Hoàn thành công việc đúng hạn hoặc sớm hơn**
 - Luôn lập kế hoạch làm việc, hoàn thành hoặc sớm hơn thời hạn.
- ✔ **Cam kết và kiên trì**
 - Thể hiện sự cam kết cá nhân với nhóm. Nỗ lực đạt được mục tiêu bất chấp rào cản hoặc khó khăn; chủ động vượt qua các trở ngại.
- ✔ **Đảm bảo chất lượng đầu ra**
 - Không chỉ hoàn thành mà còn kiểm tra kỹ lưỡng trước khi bàn giao.
- ✔ **Chịu trách nhiệm đến cùng**
 - Theo sát công việc từ đầu đến khi hoàn tất, đảm bảo đạt được hoặc vượt mục tiêu đề ra.
- ✔ **Vượt xa yêu cầu công việc**
 - Hành động vượt ra ngoài yêu cầu công việc để đạt được mục tiêu.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

HIỆU QUẢ

“Chúng ta làm việc nhanh chóng, hiệu quả và mang lại giá trị cao nhất”.

HÀNH VI ĐẠI DIỆN:

- ✓ **Thiết lập mục tiêu thách thức**
 - Thiết lập các mục tiêu đầy thách thức cho bản thân và người khác nhằm đạt được kết quả kinh doanh vượt mong đợi.
- ✓ **Quyết liệt trong thực thi**
 - Dành thời gian và năng lượng cần thiết cho các nhiệm vụ hoặc công việc để đảm bảo không bỏ sót bất kỳ khía cạnh nào của công việc; nỗ lực vượt qua các trở ngại để hoàn thành các nhiệm vụ hoặc công việc.
- ✓ **Sử dụng công nghệ để tiết kiệm nguồn lực**
 - Luôn cập nhật và áp dụng công nghệ trong công việc.
- ✓ **Loại bỏ những việc không cần thiết**
 - Ưu tiên các quy trình tinh gọn, loại bỏ lãng phí.
- ✓ **Liên tục cải thiện cách làm việc**
 - Luôn tự hỏi “Tôi có thể làm cách gì khác hiệu quả hơn không?”



GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

SÁNG TẠO

“Chúng ta luôn tìm kiếm các ý tưởng mới mang lại giá trị gia tăng cho công việc kinh doanh”.

HÀNH VI ĐẠI DIỆN:

- ✔ **Thách thức các khuôn mẫu**
 - Không chấp nhận cách nghĩ cũ, tìm ra cách tiếp cận mới, sáng tạo hơn.
- ✔ **Suy nghĩ mở rộng**
 - Kết hợp các ý tưởng theo những cách độc đáo hoặc tạo ra mối liên hệ giữa các ý tưởng khác nhau.
- ✔ **Tìm kiếm, đánh giá nhiều giải pháp để áp dụng chọn lựa tối ưu**
 - Kiểm tra nhiều giải pháp tiềm năng và đánh giá từng giải pháp trước khi lựa chọn và áp dụng.
- ✔ **Thử nghiệm đổi mới và chấp nhận rủi ro có tính toán**
 - Đảm bảo xây dựng kế hoạch chi tiết, chặt chẽ nhằm quản trị rủi ro.
- ✔ **Góp ý mang tính xây dựng với tư duy cùng thắng**
 - Cởi mở đón nhận ý kiến khác biệt để hoàn thiện và phát triển ý tưởng tốt hơn.



GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

SẺ CHIA

“Chúng ta quan tâm, chia sẻ với đồng nghiệp, khách hàng và cộng đồng”.

HÀNH VI ĐẠI DIỆN:

- ✔ **Giúp đỡ đồng nghiệp**
 - Giúp đỡ đồng nghiệp khi họ gặp khó khăn trong công việc và cuộc sống.
- ✔ **Đóng góp cộng đồng**
 - Tích cực tham gia các hoạt động từ thiện, quyên góp vì cộng đồng, tạo ra giá trị bền vững cho xã hội.
- ✔ **Cởi mở, lắng nghe và chia sẻ**
 - Luôn cởi mở, sẵn sàng lắng nghe, chia sẻ, truyền đạt kinh nghiệm cho đồng nghiệp.
- ✔ **Lan tỏa điều tích cực và kiến thức phát triển**
 - Chủ động khen ngợi, động viên những đóng góp của người khác, những kiến thức mới để nâng cao năng lực cho đồng nghiệp.
- ✔ **Tôn trọng đa dạng và hiệp nhất sức mạnh tập thể**
 - Trân trọng sự đa dạng về văn hóa, giới tính, phong tục và phát huy sự đa dạng của mỗi cá nhân để tạo giá trị chung.



CHUẨN MỰC ỨNG XỬ 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 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.

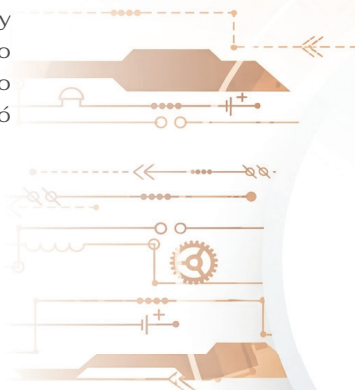
HỢP TÁC KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC

- 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. Gia Định, TP. Hồ Chí Minh

✉ info@kimoanhgroup.vn 🌐 kimoanhgroup.vn ☎ 1900.633.968