

## QUYẾT ĐỊNH

### Decision

V/v ban hành Quy chế ứng xử

*Promulgating the statute of behavior*

### HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

#### CÔNG TY CỔ PHẦN THÀNH THÀNH CÔNG – BIÊN HÒA

#### **THE BOARD OF DIRECTORS OF THANH THANH CONG – BIEN HOA JOINT STOCK COMPANY**

- Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Công ty; / *Persuant to the statute of organization and operation of Company.*
- Căn cứ Quy chế ban hành văn bản lập quy; / *Persuant to the statue of promulgating regulatory document.*
- Xét tờ trình số TTCS-3106 của Phòng nhân sự v/v ban hành Quy chế ứng xử được Ban lãnh đạo thuận duyệt; / *Persuant to the Statement No..../TTCS-3106 v/v promulgating the statute of behavior approved by Leadership Boards.*
- Căn cứ Biên Bản họp số 20/2018/BBH-HĐQT ngày 20/04/2018. / *Persuant to Meeting Minutes No. 20/2018/BBH-HĐQT on 20/04/2018.*



## QUYẾT ĐỊNH

### Decision

- Điều 1/ Article 1** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế ứng xử – mã số: NSĐT/QC-01. / *Promulgating the Decision along with The statute of behavior – Code: NSĐT/QC-01.*
- Điều 2/ Article 2** Giao Phòng Nhân sự làm đầu mối quản lý và chịu trách nhiệm hướng dẫn việc thực hiện và tuân thủ Quy chế này. / *Empower HR department to manage and take to instruct the execuion and compliance with the statute.*
- Điều 3/ Article 3** Quyết định này có hiệu lực kể từ 01/07/2018 và thay thế quyết định số 39/2014/QĐ-HĐQT ngày 23/04/2014 v/v ban hành Quy chế ứng xử trong Công ty. / *The Decision validates since 01 July, 2018 and replace the Decision No. 39/2014/QĐ-HĐQT on 23 April, 2014.*
- Điều 4/ Article 4** Các Ông/ Bà thành viên Hội đồng Quản trị, thành viên Ban Tổng giám đốc; Trưởng, Phó đơn vị và cán bộ nhân viên Công ty chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận/Receiving place:**

- Như Điều 4 (để thực hiện);/As Article 4.
- HĐQT, BKTNB (để báo cáo);/The Board of Directors, Internal Audit department.
- Lưu: PNS/Storage: HR Department.

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**  
**THE BOARD OF DIRECTORS**  
**CHỦ TỊCH/CHAIRMAN**



**PHẠM HỒNG DƯƠNG**



## MỤC LỤC

|                                                                                           | <b>Trang</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG .....</b>                                                     | <b>3</b>     |
| Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng.....                                      | 3            |
| Điều 2. Giải thích từ ngữ .....                                                           | 3            |
| <b>CHƯƠNG II. CAM KẾT CỦA CÔNG TY.....</b>                                                | <b>3</b>     |
| Điều 3. Cam kết đối với Cán bộ CBNV .....                                                 | 3            |
| Điều 4. Cam kết đối với người tiêu dùng, khách hàng, nhà cung cấp .....                   | 5            |
| Điều 5. Cam kết đối với đối tác, nhà đầu tư, cổ đông .....                                | 6            |
| Điều 6. Cam kết đối với việc tuân thủ pháp luật, cơ quan nhà nước và đối với xã hội ..... | 7            |
| <b>CHƯƠNG III. CAM KẾT VỀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP .....</b>                                   | <b>9</b>     |
| <b>CỦA CÁN BỘ NHÂN VIÊN .....</b>                                                         | <b>9</b>     |
| Điều 7. Hành động dựa trên lợi ích của Công ty .....                                      | 9            |
| Điều 8. Đảm bảo năng lực chuyên môn và tinh thần làm việc thận trọng.....                 | 10           |
| Điều 9. Trung thực, khách quan và công bằng trong công việc .....                         | 10           |
| Điều 10. Bảo mật thông tin của Công ty, Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp.....            | 11           |
| Điều 11. Truyền thông .....                                                               | 12           |
| Điều 12. Tính chính xác và minh bạch của sổ sách.....                                     | 12           |
| Điều 13. Tính minh bạch, công bằng trong giao dịch.....                                   | 12           |
| Điều 14. Sử dụng tài sản của Công ty và thời gian làm việc .....                          | 13           |
| Điều 15. Trách nhiệm báo cáo .....                                                        | 14           |
| Điều 16. Tuân thủ quy định pháp luật và chính sách nội bộ của Công ty .....               | 14           |
| <b>CHƯƠNG IV. QUY TẮC GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ NHÂN VIÊN.....</b>                     | <b>15</b>    |
| Điều 17. Các hành vi và thái độ khi làm việc .....                                        | 15           |
| Điều 18. Giao tiếp và ứng xử giữa cấp dưới với Cán bộ quản lý .....                       | 16           |
| Điều 19. Giao tiếp và ứng xử giữa đồng nghiệp cùng đơn vị.....                            | 16           |
| Điều 20. Giao tiếp và ứng xử giữa đồng nghiệp khác đơn vị .....                           | 16           |
| Điều 21. Giao tiếp và ứng xử với Khách hàng .....                                         | 16           |
| Điều 22. Giao tiếp và ứng xử với Đối tác, Nhà cung cấp .....                              | 17           |
| Điều 23. Giao tiếp và ứng xử qua điện thoại, thư điện tử.....                             | 17           |
| Điều 24. Ứng xử khi có vi phạm .....                                                      | 17           |

|                                                                                   |                                                          |                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>QUY CHẾ ỨNG XỬ</b></p> | <p>Mã số: NSĐT/QC-01<br/>Soát xét: 00<br/>Hiệu lực: 03/07/2018</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>CHƯƠNG V. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH.....</b>           | <b>18</b> |
| Điều 25. Trách nhiệm của Cán bộ CBNV .....          | 18        |
| Điều 26. Trách nhiệm của Phòng Nhân sự .....        | 18        |
| Điều 27. Trách nhiệm của Ban kiểm toán nội bộ ..... | 18        |
| Điều 28. Trách nhiệm của Ban điều hành.....         | 19        |
| Điều 29. Khiếu nại, xử lý vi phạm.....              | 19        |

## CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này áp dụng cho CBNV của Công ty Cổ phần Thành Thành Công – Biên Hòa nhằm tuân thủ và vận dụng đầy đủ các quy tắc ứng xử, cam kết về đạo đức nghề nghiệp trong quá trình tác nghiệp.
2. Đối tượng áp dụng: Toàn thể các CBNV đang làm việc tại Công ty.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Công ty: là Công ty Cổ phần Thành Thành Công - Biên Hòa.
2. CBNV: là viết tắt của cụm từ cán bộ nhân viên. CBNV đang làm việc tại Công ty và có ký hợp đồng với Công ty dưới mọi hình thức (bao gồm nhưng không giới hạn hợp đồng lao động không xác định thời hạn, xác định thời hạn, thời vụ, thử việc, hợp đồng cộng tác viên, hợp đồng đào tạo...).
3. Ban điều hành: bao gồm Tổng giám đốc và các chức danh do Hội đồng quản trị, Tổng giám đốc bổ nhiệm.
4. Người thân trong gia đình là bao gồm cha, mẹ ruột (hoặc cha, mẹ nuôi); cha mẹ chồng (hoặc cha mẹ vợ), vợ, chồng, con đẻ (hoặc con nuôi), anh, chị em ruột (hoặc anh, chị, em cùng cha khác mẹ, cùng mẹ khác cha hoặc anh, chị, em nuôi).
5. Thông tin nội bộ là thông tin chỉ được phép thông tin trong phạm vi Công ty và/hoặc thông tin giữa các CBNV trong Công ty, nếu công bố ra bên ngoài có thể gây ảnh hưởng đến uy tín của Công ty.
6. Người tiêu dùng: là đối tượng cuối cùng sử dụng hay tiêu dùng hàng hóa/ dịch vụ được cung ứng trên thị trường.
7. Khách hàng: là đối tượng mua hàng hóa/ dịch vụ của Công ty hay đối tượng trực tiếp tham gia giao dịch mua bán/trao đổi trên thị trường với chức năng thu mua hàng hóa từ Công ty.
8. Nhà cung cấp: là đối tượng bán hàng hóa/ dịch vụ cho Công ty.
9. Đối tác: là đối tượng hợp tác với Công ty trong các lĩnh vực hoạt động (không bao gồm Khách hàng và Nhà cung cấp trong quy chế này).

## CHƯƠNG II. CAM KẾT CỦA CÔNG TY

### Điều 3. Cam kết đối với Cán bộ CBNV

1. Công ty cam kết bảo vệ tối đa quyền con người của mỗi CBNV, không bị quấy rối hay xâm hại tình dục.
2. Công ty luôn tôn trọng các quyền lợi hợp pháp CBNV: Công ty tôn trọng nhân quyền và phẩm giá của tất cả CBNV cũng như tin rằng tính chính trực luôn sẵn có trong mỗi cá nhân.. Công ty luôn tôn trọng những ý kiến có tính chất đóng góp, xây dựng trên nhiều phương diện từ CBNV, không phân biệt cấp bậc. Đặc biệt là những đóng góp cho việc cải thiện môi trường làm việc hoặc những vấn đề liên quan đến công việc cụ thể.
  - a. Công ty tôn trọng sự riêng tư cá nhân. Việc thu thập, xử lý, lưu giữ và sử dụng thông



tin cá nhân nằm ngoài danh mục hồ sơ nhân sự của CBNV chỉ được thực hiện trong những trường hợp thật cần thiết và được cho phép bởi luật pháp.

- b. Công ty trân trọng ý chí phấn đấu vượt qua mọi khó khăn, thử thách để hoàn thành mục tiêu công việc trong sự tuân thủ các giá trị Đạo đức với tinh thần Cầu thị - Chủ động – Hy sinh. Công ty nhận thức rằng, chỉ có những CBNV có ý chí, có tinh thần Cầu thị – Chủ động - Hy sinh thật sự mới thành công trong công việc và góp phần thúc đẩy Công ty phát triển.
3. Công ty cam kết đối xử công bằng, bình đẳng với CBNV.
  - a. Không phân biệt đối xử khi CBNV có sự khác biệt về quê quán, dân tộc, tôn giáo, địa vị xã hội, hình thức, giới tính, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, mang thai, tình trạng nuôi con, chính kiến hoặc tham gia các đoàn thể, hiệp hội...
  - b. Công bằng trong việc đánh giá năng lực của CBNV cho dù tồn tại những quan điểm, ý kiến khác nhau trong công việc.
  - c. Việc tuyển dụng, sắp xếp công việc và xác định mức lương, lợi ích khác cho tất cả CBNV được dựa trên cơ sở phù hợp về trách nhiệm, khả năng và thể hiện bản thân, kinh nghiệm cũng như kết quả đánh giá của từng CBNV.
  - d. Công ty cung cấp cơ hội bình đẳng cho CBNV về khía cạnh lao động khác nhau:
    - i. Công ty cam kết xác lập mục tiêu công việc phù hợp, luôn mang lại sự thỏa đáng và thách thức với khả năng của từng CBNV.
    - ii. Công ty cam kết cung cấp những cơ hội đào tạo, huấn luyện và thăng tiến nhằm tạo điều kiện để CBNV khẳng định và phát triển.
    - iii. Công ty thực hiện đánh giá kết quả công việc để thu được những ý kiến phản hồi thẳng thắn và chính xác trên cơ sở có sự trao đổi.
4. Công ty chủ trương xây dựng môi trường làm việc an ninh, an toàn, lành mạnh, thân thiện và cởi mở. Một môi trường luôn thu hút và giữ chân những con người tài năng dù họ có xuất phát điểm khác nhau, hướng đến tạo dựng “ngôi nhà thứ hai” cho mỗi CBNV, gắn kết mỗi CBNV trên tinh thần đoàn kết – chia sẻ.
  - a. Tất cả CBNV đều có cơ hội khám phá và thể hiện các tiềm năng bản thân ở mức cao nhất cũng như đạt được đích đến của riêng mình để phát triển và đóng góp cho sự thành công của Công ty.
  - b. Tất cả CBNV đều có điều kiện làm việc tốt nhất trên khía cạnh vật chất lẫn tinh thần. CBNV được cung cấp không gian làm việc thuận lợi, các trang thiết bị phù hợp phục vụ công việc cũng như luôn cảm thấy thoải mái để phát huy khả năng và đóng góp ý kiến cá nhân. Môi trường đảm bảo khía cạnh tinh thần cũng có nghĩa là môi trường mà trong đó mỗi một CBNV đều được cảm thấy tôn trọng, mọi người có cơ hội giao lưu, giải trí bất kể những khác biệt cá nhân về tài năng hay cá tính.
  - c. Tất cả CBNV đều được đảm bảo an toàn và sức khỏe. Công ty luôn tuân thủ nghiêm chỉnh các chế định về an toàn và sức khỏe nhằm đảm bảo sức khỏe tốt nhất cho mỗi người để sẵn sàng phát huy năng lực của mình.
  - d. Công ty sẽ luôn tạo một môi trường trao đổi thông tin nội bộ cởi mở nhằm cung cấp cho CBNV những thông tin kịp thời về công việc, các mối quan hệ... và thành tích của CBNV.

**Điều 4. Cam kết đối với người tiêu dùng, khách hàng, nhà cung cấp**

1. Đối với người tiêu dùng: Công ty luôn hướng tới sứ mệnh là mang đến cho cộng đồng các sản phẩm sạch nhất, chất lượng nhất bằng chính sự trân trọng, tình yêu và trách nhiệm với con người và xã hội. Niềm tin yêu của người tiêu dùng đối với sản phẩm của Công ty chính là thước đo thành công và là động lực quý giá cho mỗi hành động. Công ty luôn đặt lợi ích người tiêu dùng lên hàng đầu, cam kết duy trì giá trị đạo đức, đảm bảo chất lượng và sự an toàn của sản phẩm.
  - a. Đặt ra tiêu chuẩn cao nhất cho sản phẩm:
    - i. Sự an toàn của sản phẩm và chất lượng của dịch vụ là mối quan tâm lớn nhất đối với Công ty. Công ty đảm bảo rằng người tiêu dùng có thể hoàn toàn tin tưởng sản phẩm bởi tính tin cậy, chất lượng tốt nhất và hiệu quả vượt trội. Công ty cam kết sẽ luôn làm ra sản phẩm đạt tiêu chuẩn về chất lượng, an toàn, vệ sinh; luôn đa dạng hóa sản phẩm và cung cấp sản phẩm với giá cả cạnh tranh.
    - ii. Về chất lượng, Công ty cam kết tuân thủ và áp dụng những quy định/chuẩn mực liên quan đến chất lượng, trang thiết bị, người lao động, nguyên liệu trong quá trình sản xuất sản phẩm. Với những trang thiết bị hiện đại, thân thiện với môi trường, đội ngũ lao động có ý chí, chuyên cần, giỏi chuyên môn, với nguồn nguyên liệu sản xuất thuần khiết từ các nông trường/ vùng nguyên liệu của Công ty và những nhà cung cấp bền vững, tin cậy, Công ty luôn tự tin về chất lượng.
    - iii. Về giá cả, Công ty cam kết đưa ra một chính sách giá hợp lý, cạnh tranh và xứng đáng với chất lượng của sản phẩm.
  - b. Trung thực trong quảng cáo:
    - i. Một trong những hình thức để đưa hình ảnh của Công ty đến người tiêu dùng chính là quảng cáo. Công ty kỳ vọng ở quảng cáo không chỉ ở tính sáng tạo, hấp dẫn và hữu ích mà còn chú trọng sự trung thực và chính xác.
    - ii. Công ty cam kết luôn quảng cáo trung thực tức là luôn nói đúng sự thật về sản phẩm của mình. Công ty nói đúng, làm đúng và bán đúng sản phẩm có chất lượng cho Người tiêu dùng như đã công bố.
  - c. Đáp ứng Người tiêu dùng:
    - i. Công ty luôn hướng tới người tiêu dùng để đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu và thị hiếu khi tạo ra sản phẩm. Nhu cầu của người tiêu dùng luôn thay đổi, cách tốt nhất để làm được điều đó là luôn tôn trọng ý kiến người tiêu dùng, cũng như tạo một môi trường thoải mái, thân thiện, kịp thời để trao đổi thông tin với người tiêu dùng.
    - ii. Công ty cam kết luôn đón nhận thông tin từ phía người tiêu dùng như những đóng góp về sản phẩm, mối quan tâm, thắc mắc hay cả những khiếu nại ...với thái độ trân trọng nhất, lịch sự nhất, kịp thời nhất cũng như cam kết sẽ điều tra và giải quyết thích đáng ngay lập tức đối với những vấn đề liên quan đến an toàn về sản phẩm, dịch vụ.
  - d. Giữ gìn thông tin Người tiêu dùng: Công ty tôn trọng và giữ gìn thông tin riêng tư của người tiêu dùng. Trong trường hợp nào đó mà người tiêu dùng được yêu cầu tiết lộ một số thông tin cá nhân nhất định (như tên, địa chỉ nhà, email, số điện thoại) cho mục đích nhất định trong hoạt động của Công ty, Công ty cam kết giữ gìn cẩn trọng và sẽ

chỉ sử dụng thông tin đó đúng mục đích đã thỏa thuận/công bố.

2. Đối với Khách hàng.

- a. Công ty luôn nhìn nhận khách hàng như là một đối tác kinh doanh dựa trên cơ sở đôi bên cùng có lợi. Công ty sẽ có những hành động thiết thực như hoạch định, điều khoản hợp tác, hỗ trợ... về hệ thống khách hàng của mình.
- b. Công ty không có hành vi hay hàm ý ban ơn cho khách hàng, dù là nhà phân phối hay điểm bán lẻ, về giá cả, chiết khấu, khuyến mại, hỗ trợ... Tất cả các hành động của Công ty với khách hàng đều nhất quán dựa trên nền tảng là kinh doanh.

3. Đối với nhà cung cấp: Công ty luôn mong muốn đảm bảo được một nguồn cung cấp ổn định và tin cậy trên nền tảng quan hệ bền vững và hài hòa lợi ích với các nhà cung cấp hàng hóa/ dịch vụ ở mức tiêu chuẩn cao. Do đó, Công ty cam kết tạo dựng hình ảnh một công ty uy tín, tôn trọng và trung thực với các nhà cung cấp.

- a. Công ty cam kết tuân thủ các quy định của Pháp luật có liên quan đến các giao dịch với nhà cung cấp.
- b. Công ty cam kết giao dịch với nhà cung cấp trên nguyên tắc công bằng, trung thực, khách quan và hài hòa lợi ích. Việc lựa chọn nhà cung cấp của Công ty luôn được căn cứ trên những tiêu chí xác định như tính cạnh tranh về giá, về chất lượng và những tiêu chuẩn, điều kiện phù hợp khác. Đồng thời, Công ty luôn ủng hộ các nhà cung cấp cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng, quyết liệt vì mục tiêu kinh doanh chung và đưa ra thái độ cương quyết với những hành vi phi luật pháp hoặc phi đạo đức trong cạnh tranh.
- c. Bên cạnh đó, Công ty luôn mong muốn rằng nhà cung cấp tôn trọng những nguyên tắc trong Quy chế ứng xử cũng như đạo đức kinh doanh, tuân thủ luật pháp và đảm bảo rằng những sản phẩm và dịch vụ mà nhà cung cấp cung cấp cho Công ty là đạt tiêu chuẩn.

### **Điều 5. Cam kết đối với đối tác, nhà đầu tư, cổ đông**

Tôn trọng lợi ích lẫn nhau là phương châm quan trọng và thiết yếu trong mối quan hệ của Công ty với đối tác, nhà đầu tư và cổ đông.

1. Đối với đối tác: Công ty cam kết tôn trọng lợi ích của đối tác và nỗ lực trong việc bảo vệ tài sản, nhân lực tham gia hợp tác, liên doanh liên kết. Công ty cam kết hợp tác với Đối tác trên tinh thần hợp tác chân thành, hướng đến lợi ích cao nhất của các bên.
2. Đối với Nhà đầu tư: Công ty cam kết tạo cơ hội đầu tư ngang bằng cho mọi nhà đầu tư trong việc trao đổi, tiết lộ thông tin và tạo dựng môi trường kinh doanh minh bạch bằng việc công khai quy trình lựa chọn nhà đầu tư.
3. Đối với Cổ đông: Tôn chỉ của Công ty là xem lợi ích của các cổ đông như chính lợi ích của mình.
4. Công ty cam kết đối xử sòng phẳng và trung thực với đối tác, nhà đầu tư và cổ đông. Tất cả đối tác, nhà đầu tư và cổ đông đều được cung cấp thông tin từ phía Công ty một cách trung thực nhất. Đồng thời, Công ty cam kết đảm bảo giữ bí mật thông tin riêng của các đối tác, nhà đầu tư, cổ đông trừ những trường hợp có yêu cầu của cơ quan Luật pháp
5. Công ty cam kết cung cấp báo cáo tài chính với những thông tin trung thực và hợp lý, tuân thủ các quy định và chuẩn mực liên quan.



- a. Công ty cam kết đưa ra những báo cáo tài chính chất lượng, chính trực và minh bạch. Mọi tài sản, nguồn vốn, lợi nhuận hay chi phí đều phải được ghi nhận đầy đủ và chính xác trong các báo cáo tài chính theo đúng pháp luật, các chuẩn mực và nguyên tắc kế toán hiện hành cũng như các chính sách riêng của Công ty. Cam kết này đồng nghĩa với việc kiểm toán nội bộ cũng như kiểm toán độc lập đã, đang và sẽ luôn được Công ty coi trọng thực hiện. Chính các chương trình kiểm toán phù hợp và có tính độc lập cao sẽ gia tăng niềm tin của đối tác, nhà đầu tư, cổ đông.
  - b. Việc cung cấp báo cáo tài chính ra bên ngoài luôn được thực hiện bởi thẩm quyền theo quy định của Công ty, pháp luật. Đặc biệt đối với những thông tin quan trọng chưa công bố (những thông tin mà Công ty chưa tiết lộ nhưng bất kỳ bên thứ ba nào cũng có thể xem là quan trọng trong việc quyết định đầu tư) chỉ được tiết lộ bởi những người được chỉ định, thông thường là cấp quản lý cao cấp của Công ty. Mặt khác, các hồ sơ lưu trữ, trao đổi thông tin công khai – dù là nói miệng hay bằng văn bản – đều phải đầy đủ, công bằng, chính xác, kịp thời và dễ hiểu, không có những sai sót đáng kể.
6. Công ty thực hiện việc thông báo tình hình hoạt động qua website của mình. Hàng năm, các cổ đông được thông báo tình hình hoạt động trong năm thông qua Báo cáo thường niên cũng như có cơ hội chất vấn Ban Điều hành và Hội đồng Quản trị tại cuộc họp Đại hội đồng cổ đông.

### **Điều 6. Cam kết đối với việc tuân thủ pháp luật, cơ quan nhà nước và đối với xã hội**

1. Đối với pháp luật: Công ty cam kết thực hiện đầy đủ các quyền và nghĩa vụ của pháp luật quy định trong suốt quá trình tồn tại và phát triển của Công ty cũng như chịu trách nhiệm về những hành vi không tuân thủ. Công ty còn thực hiện trách nhiệm góp ý, hoàn thiện hệ thống pháp luật, qua đó không chỉ trực tiếp tạo nên điều kiện pháp lý thuận lợi nhất cho hoạt động kinh doanh của mình mà còn gián tiếp góp phần cho hệ thống pháp luật đất nước ngày càng hoàn thiện. Theo đó, cần lưu tâm đến:
  - a. Pháp luật cạnh tranh: Pháp luật cạnh tranh đảm bảo sự công bằng và rộng mở cho việc tham gia thương trường của tất cả các doanh nghiệp/ lĩnh vực không chiếm vị thế độc quyền, chi phối. Nhận thức rất rõ điều đó, Công ty ủng hộ và cam kết tuân thủ pháp luật cạnh tranh.
    - i. Công ty sẽ luôn cạnh tranh trên nguyên tắc trung thực, không xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng, quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.
    - ii. Công ty cam kết không thực hiện những hành vi cạnh tranh không lành mạnh. Cụ thể: không đưa ra bất kỳ nhận xét sai lệch nào về các sản phẩm của đối thủ cạnh tranh; không thu thập thông tin bí mật của đối thủ cạnh tranh bằng những cách thức không hợp pháp hoặc phi đạo đức; không thực hiện những hành vi làm giảm, sai lệch hay cản trở cạnh tranh trên thị trường.
  - b. Pháp luật bảo vệ môi trường: Công ty tuân thủ Pháp luật bảo vệ môi trường, cam kết mang đến cho cộng đồng một môi trường an toàn cho sức khỏe mọi người.
    - i. Công ty sẽ nỗ lực trong việc đầu tư và sử dụng các trang thiết bị, máy móc cũng như sản xuất sản phẩm thân thiện với môi trường. Tất cả chất thải phát sinh trong quá trình sản xuất, kinh doanh đều được kiểm soát và xử lý theo quy định của pháp luật. Đồng thời, Công ty cam kết luôn chung tay xây dựng môi trường thân thiện, hòa bình, phát triển cho tương lai.

- ii. Bảo vệ môi trường cũng có nghĩa là Công ty sẽ gắn kết hài hòa với phát triển kinh tế và bảo đảm tiến bộ xã hội để phát triển bền vững đất nước, bảo vệ môi trường quốc gia gắn liền với bảo vệ môi trường khu vực và toàn cầu.
  - c. Pháp luật lao động: Công ty cam kết tuân thủ Pháp luật lao động. Công ty cam kết không sử dụng lao động vị thành niên hoặc lao động cưỡng bức.
    - i. Công ty nhận thức được quyền của Công ty về việc tuyển chọn lao động, bố trí, điều hành lao động theo nhu cầu sản xuất, kinh doanh, quyền khen thưởng và xử lý các vi phạm kỷ luật lao động theo quy định của pháp luật lao động.
    - ii. Công ty nhận thức được trách nhiệm là cần quản lý lao động một cách dân chủ, công bằng, văn minh. Công ty cần làm cho người lao động quan tâm đến hiệu quả hoạt động của Công ty nhằm đạt hiệu quả cao trong quản lý lao động, sản xuất. Đó là cách tốt nhất để Công ty nâng cao vị thế trong sự tuân thủ pháp luật và bảo vệ nguồn nhân lực của mình.
  - d. Pháp luật sở hữu trí tuệ: Công ty cam kết tuân thủ Pháp luật sở hữu trí tuệ.
    - i. Công ty sẽ làm tất cả những gì có thể để bảo vệ tài sản sở hữu trí tuệ hợp pháp của mình. Công ty bảo hộ tài sản sở hữu trí tuệ của mình bằng cách đăng ký quyền tác giả, quyền liên quan, quyền sở hữu công nghệ đối với sáng chế, kiểu dáng công nghiệp, thiết kế bố trí, nhãn hiệu.
    - ii. Công ty tôn trọng tất cả tài sản sở hữu trí tuệ của đối thủ cạnh tranh, khách hàng, nhà cung cấp ... Công ty nỗ lực bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ thông qua việc tuân thủ nghĩa vụ được đề cập theo các thỏa thuận bảo mật đã ký kết.
    - iii. CBNV của Công ty sẽ phải tuân thủ các nghĩa vụ trên một cách liên tục trong suốt quá trình làm việc, thậm chí ngay cả khi không còn làm việc tại Công ty.
  - e. Pháp luật chứng khoán: Là Công ty đại chúng niêm yết, Công ty cam kết tuân thủ Pháp luật Chứng khoán. Công ty tuân thủ bao gồm nhưng không giới hạn ở nghĩa vụ công bố thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời. CBNV Công ty không được tiết lộ, sử dụng, cung cấp thông tin nội bộ để tư vấn hoặc mua bán chứng khoán cho chính mình hoặc cho người khác. Công ty không thực hiện các hành vi nhằm tạo cung cầu giả tạo.
  - f. Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: Công ty cam kết tuân thủ Pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Công ty cam kết tuân thủ các chính sách, nguyên tắc, quy định và thực hiện đầy đủ trách nhiệm của mình trong việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.
2. Đối với Cơ quan nhà nước:
- a. Công ty cam kết không thu thập thông tin trái phép hoặc có hành vi che đậy thông tin nhằm mang lại lợi ích riêng cho Công ty.
  - b. Công ty cam kết không thực hiện những hành vi mang tính chất hối lộ để đạt được những ưu đãi đặc biệt về lợi ích như giấy phép, hợp đồng...
  - c. CBNV Công ty, trong quá trình thực hiện công việc của mình, không được nhân danh Công ty thực hiện bất kỳ hành động như tặng quà, hoạt động giải trí ... cho các công chức Cơ quan Nhà nước để nhằm đạt được mục tiêu.
3. Đối với xã hội:
- a. Công ty đóng góp vật chất và tinh thần cho xã hội trên chủ trương “Vì cộng đồng -

phát triển địa phương”, thể hiện cụ thể bằng các hoạt động, chương trình tình nguyện, chương trình tài trợ, chương trình khuyến học...

- b. Công ty cam kết tuân thủ Pháp luật bảo vệ môi trường không chỉ là dành riêng cho Công ty mà tuyên truyền đến toàn thể CBNV, luôn khuyến khích CBNV đưa ra ý tưởng, sáng kiến nhằm giảm thiểu tác động xấu tới môi trường trong quá trình làm việc.

### CHƯƠNG III. CAM KẾT VỀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA CÁN BỘ NHÂN VIÊN

#### Điều 7. Hành động dựa trên lợi ích của Công ty

1. Tại Công ty, mỗi CBNV đưa ra các quyết định trong công việc dựa trên lợi ích cao nhất của Công ty, không phục vụ cho bất kỳ mục đích nào nhằm mưu lợi cho chính CBNV đó và/hoặc bất kỳ tổ chức, cá nhân khác. Công ty tôn trọng quyền của CBNV được tự do đặt mối quan hệ với những người sẽ tiếp xúc trong môi trường làm việc, nhưng mỗi CBNV phải dùng sự phán đoán sáng suốt của mình để đảm bảo những mối quan hệ đó không ảnh hưởng không tốt đến tính độc lập, chính trực trong công việc.
2. CBNV không được làm việc hoặc hỗ trợ cho bất cứ một bên thứ ba nào trong khi đang làm cho Công ty nếu công việc đó có thể ảnh hưởng không tốt đến hiệu suất lao động hoặc sự phán đoán trong công việc của bản thân. Nhấn mạnh rằng, trường hợp không được chấp nhận là trường hợp mà CBNV tham gia quản lý ở Công ty lại đồng thời tham gia điều hành ở một doanh nghiệp khác không thuộc đơn vị thành viên của Công ty, kể cả những doanh nghiệp không cùng lĩnh vực kinh doanh với Công ty.
3. CBNV không được phép sử dụng tài sản, thông tin hay vị trí trong Công ty để cạnh tranh hoặc lấy đi những cơ hội kinh doanh có thể mang lại lợi ích cho Công ty vì mục đích cá nhân hay để phục vụ lợi ích của tổ chức hoặc cá nhân khác. CBNV phải tuyệt đối cẩn trọng trong nghiệp vụ mua bán hàng hóa, sản phẩm hoặc dịch vụ cho hoặc từ Công ty với nhà cung cấp, khách hàng để tránh bất kỳ xung đột lợi ích hiện hữu, tiềm tàng hoặc nhận diện được. Lưu ý, một hình thức lợi ích nào đó của CBNV có thể đến từ khách hàng, nhà cung cấp.
4. CBNV không được nhận bất kỳ lợi ích vật chất hoặc tinh thần từ Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp dưới mọi hình thức để liên kết thực hiện các giao dịch, kinh doanh của Công ty. Việc nhận bất kỳ lợi ích vật chất hoặc tinh thần để đem lại lợi ích cho bên thứ ba trong việc thực hiện hoặc có liên quan đến giao dịch, kinh doanh của Công ty cũng không được thực hiện.

Những món quà và chiêu đãi thích hợp có thể giúp tăng cường mối quan hệ kinh doanh. Công ty không cấm các trường hợp này và những trường hợp mà quà tặng được cho phép thực hiện là:

- Quà tặng hoặc giải trí nhận từ khách hàng hoặc nhà cung cấp không có ảnh hưởng hoặc không có biểu hiện ảnh hưởng đến các quyết định trong công việc.
- Phải có một mục đích công việc hợp lệ cho bất kỳ quà tặng hoặc giải trí nào trong kinh doanh, nó phải phù hợp với thuần phong mỹ tục và phải tuân thủ pháp luật, tuân thủ quy định, chính sách của Công ty.

Nếu CBNV được đề nghị tặng một món quà hoặc được đề nghị chiêu đãi, nhận định rằng

tình huống đó không đáp ứng các tiêu chí được đặt ra ở trên, hãy lịch sự từ chối món quà hoặc buổi chiêu đãi. Nếu việc từ chối món quà/chiêu đãi có thể gây xúc phạm hoặc làm tổn hại mối quan hệ kinh doanh, hãy chấp nhận món quà thay mặt Công ty và báo ngay việc nhận quà cho cấp quản lý trực tiếp và với Ban Kiểm toán nội bộ của Công ty. Đặc biệt lưu ý, tiền mặt hoặc những vật có giá trị tương đương bao gồm phiếu mua hàng, phiếu tặng quà, séc, thư chuyển tiền, chứng khoán đầu tư, thẻ tín dụng ... không được nhận dưới danh nghĩa một món quà, bất kể giá trị bao nhiêu.

CBNV phải cân nhắc và thận trọng trong mọi việc tặng quà và chiêu đãi. Mọi việc tặng quà, dịch vụ ... cho công chức, quan chức Nhà nước phải được sự chấp thuận của cấp thẩm quyền. CBNV phải tuyệt đối tuân thủ pháp luật cũng như các quy định liên quan của Công ty.

5. Bản thân CBNV và người thân trong gia đình không được đề nghị hoặc gợi ý về việc nhận các lợi ích vật chất hoặc tinh thần từ Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp mà có thể ảnh hưởng đến quyết định kinh doanh của Công ty. Không được vay, mượn tiền từ Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp nếu việc mượn tiền này ảnh hưởng hoặc có thể ảnh hưởng đến lợi ích của Công ty.
6. CBNV không được đại diện Công ty trong các giao dịch liên quan đến tổ chức, cá nhân mà CBNV hoặc người thân trong gia đình có cam kết tài chính, lợi ích hoặc tác động đến việc ra quyết định có liên quan đến các nghiệp vụ mua, bán, vay, đầu tư, đấu thầu, ... trừ trường hợp được sự chấp thuận của Hội đồng quản trị.
7. CBNV không được lợi dụng ảnh hưởng từ vị trí của mình để giới thiệu dịch vụ/hàng hóa cho bên thứ ba cho khách hàng, nhà cung cấp. Đặc biệt, CBNV nên tránh những trường hợp mà bản thân có liên quan trực tiếp cũng như những ảnh hưởng từ vị trí của cá nhân mình, có thể tác động đến việc quyết định sử dụng/ mua sắm những dịch vụ/hàng hóa của bên thứ ba đó. Trong những tình huống không thể từ chối vì lý do khách quan, CBNV cũng chỉ được phép cung cấp tên nhà cung cấp dịch vụ/hàng hóa mà không được tham gia vào việc đưa ra quyết định.
8. CBNV không lợi dụng vị trí của mình để thực hiện hoặc gây ảnh hưởng đến các giao dịch có thể liên quan đến những tài sản (bất động sản, tài sản sở hữu trí tuệ ...) mà Công ty có ý định mua hoặc thuê vì lợi ích cá nhân.
9. CBNV phải thông báo cho Công ty tất cả các lợi ích có thể gây xung đột với lợi ích của Công ty mà họ có thể được hưởng thông qua các giao dịch với Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp hoặc cá nhân khác.

### **Điều 8. Đảm bảo năng lực chuyên môn và tinh thần làm việc thận trọng**

1. Có tính cẩn trọng cao khi đảm nhận bất kỳ nhiệm vụ nào trên cơ sở nhận thức và tuân thủ tuyệt đối các quy trình kiểm tra kiểm soát.
2. Tinh thần làm việc cẩn trọng bao hàm trách nhiệm phải hành động đúng theo các yêu cầu của nghề nghiệp một cách cẩn thận, kỹ lưỡng và kịp thời; luôn ý thức được các rủi ro đặc thù ngành, nghề kinh doanh của Công ty để có biện pháp phòng ngừa trong từng nghiệp vụ phát sinh hàng ngày.

### **Điều 9. Trung thực, khách quan và công bằng trong công việc**

1. CBNV phải trung thực trong quá trình thực hiện nghiệp vụ được giao, không lừa dối Công ty, đồng nghiệp, Đối tác hoặc Khách hàng, Nhà cung cấp.

2. Đối với Ban điều hành, yêu cầu về tính khách quan, công bằng rất được coi trọng. Ban điều hành không được thành kiến, thiên vị trong mọi hành động của mình, đặc biệt là trong việc đối xử với CBNV cấp dưới. Không được dựa trên những khác biệt về giới tính, tôn giáo, quan điểm chính trị, ... để tạo nên những kỳ thị, phân biệt đối xử trong quá trình làm việc.
3. Ở khía cạnh tài chính, mỗi CBNV và đặc biệt là các thành viên Ban điều hành không được phép yêu cầu hoặc nhận hối lộ dưới bất kỳ hình thức nào thông qua sự phục vụ của mình bằng việc sử dụng tài sản, thông tin của Công ty, làm ảnh hưởng tới lợi ích, uy tín của Công ty.

### **Điều 10. Bảo mật thông tin của Công ty, Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp**

1. Tùy từng vị trí công việc mà CBNV có thể được phép tiếp cận thông tin bảo mật do Công ty sở hữu hoặc thông tin do Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp sở hữu. Yêu cầu của Công ty là CBNV phải giữ gìn nghiêm ngặt những thông tin bảo mật đó, tuân thủ Chính sách, Quy định Bảo mật của Công ty.
  - a. CBNV được yêu cầu tuân thủ theo các quy định về thu nhập, sử dụng, chuyển giao, xóa bỏ, bảo vệ thông tin với các cấp độ bảo mật khác nhau. Những thông tin mà CBNV lưu ý thực hiện Chính sách Bảo mật bao gồm nhưng không giới hạn ở các thông tin:
    - i. Thông tin về quản trị, tái cơ cấu.
    - ii. Các hoạch định năm, trung hạn và dài hạn.
    - iii. Các nội dung liên quan đến tổ tụng.
    - iv. Kế hoạch marketing và kinh doanh.
    - v. Phân tích về cạnh tranh, rủi ro.
    - vi. Kế hoạch phát triển sản phẩm, công thức sản phẩm.
    - vii. Giá cả, giá thành, chi phí, ngân sách.
    - viii. Các hợp đồng quan trọng, sáp nhập hoặc thu tóm.
    - ix. Kế hoạch kinh doanh và tài chính hoặc các dự báo.
    - x. Thông tin về nhân sự.
    - xi. Các thông tin liên quan đến khách hàng, đối tác, khách hàng tiềm năng và các nhà cung cấp được cung cấp cho Công ty một cách bảo mật cũng được xem như là các thông tin bảo mật.
  - b. Bản thân mỗi CBNV phải nhận thức được tầm quan trọng của thông tin bí mật mà mình đang nắm giữ. CBNV không được phép tiết lộ thông tin cũng như không cho phép một bên thứ ba nào xâm phạm đến các thông tin bí mật của Công ty.
  - c. Luôn cảnh giác với khả năng vô tình tiết lộ thông tin mật, thông tin nội bộ khi CBNV giao tiếp với bạn bè, Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp hoặc kể cả đối với những người thân trong gia đình. CBNV tránh:
    - i. Thảo luận thông tin lớn tiếng trong môi trường mở khi một bên thứ ba có thể nghe thấy và nắm bắt thông tin.
    - ii. Thảo luận thông tin bảo mật với các bên thứ ba khi không được phép hoặc khi



chưa có thỏa thuận/cam kết không tiết lộ thông tin.

- iii. Thảo luận thông tin với Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Cấp thẩm quyền và hiểu biết về tình trạng của thông tin là bí mật hay không bí mật.
  - iv. Hủy các ghi chú hoặc các văn bản có thông tin bí mật không đúng cách.
2. Nếu CBNV biết được bất kỳ trường hợp tiếp cận, sử dụng và/hoặc tiết lộ trái phép thông tin nêu trên của Công ty thì phải thông báo ngay cho Quản lý trực tiếp hoặc Ban Kiểm toán nội bộ để kịp thời xử lý.

### **Điều 11. Truyền thông**

1. Ngoại trừ Chủ tịch Hội đồng Quản trị và người được ủy quyền mới có quyền liên lạc, cung cấp thông tin cho các cơ quan truyền thông. Các công bố thông tin về Công ty ra công chúng phải chính xác, nhất quán và phù hợp với các quy định truyền thông của Công ty. Không một cá nhân nào được tự ý tiếp xúc với báo chí, trả lời phỏng vấn nhân danh Công ty mà không có ủy quyền hợp pháp từ Công ty, trừ trường hợp phát biểu đó với tư cách là một cá nhân, không thể hiện rằng mình đang hành động nhân danh hoặc liên quan đến Công ty.
2. Trong hoạt động tiếp thị, quảng bá về thương hiệu và công việc của Công ty, CBNV không được sử dụng các phương tiện có thể làm ảnh hưởng tới hình ảnh và thương hiệu Công ty; không phóng đại về những công việc Công ty có thể làm hoặc dịch vụ Công ty có thể cung cấp; không nói xấu, đưa thông tin xuyên tạc về các hoạt động của Công ty.

### **Điều 12. Tính chính xác và minh bạch của sổ sách**

1. Để đảm bảo là tất cả các chứng từ đều chính xác cho mục đích phục vụ yêu cầu báo cáo, mỗi CBNV đều có trách nhiệm đảm bảo rằng mình đã hoàn tất các chứng từ một cách chính xác và trung thực.
2. Chứng từ bao gồm các chứng từ kế toán và kiểm toán, chứng từ giao dịch và tất cả các chứng từ khác trong hoạt động hàng ngày của Công ty. Việc đảm bảo tính chính xác và minh bạch của sổ sách cũng loại trừ việc phóng đại, sửa đổi, bóp méo dữ liệu, thông tin.

### **Điều 13. Tính minh bạch, công bằng trong giao dịch**

CBNV phải công khai và giải thích rõ cho Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp hiểu về chính sách minh bạch, công bằng trong mọi giao dịch của Công ty, gồm:

1. Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp không được dùng bất cứ thủ đoạn nào, dù trực tiếp hay gián tiếp, bằng vật chất hoặc tinh thần nhằm mua chuộc, hoặc thỏa hiệp với CBNV để đạt được mục đích giao dịch thành công. Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp luôn hiểu và cam kết thực hiện giao dịch cho Công ty theo giá cả cạnh tranh mà không bị bất kỳ một tác động nào từ việc mua chuộc hay thỏa hiệp nêu trên.
2. Nếu Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp vi phạm quy định tại điều này và Công ty phát hiện được cùng với những bằng chứng về việc cạnh tranh không lành mạnh, về việc đưa tiền mặt hoặc quà mua chuộc, hoặc thỏa hiệp với CBNV, Cấp quản lý của CBNV, Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp phải chịu trách nhiệm bồi thường những giá trị tổn thất gây ra cho Công ty. Đồng thời, việc vi phạm này có thể được Công ty xem xét và đưa ra trước pháp luật để xử lý theo quy định pháp luật.
3. Trên tinh thần công khai, minh bạch, CBNV, Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp phải

công khai rõ ràng các khoản hỗ trợ chiết khấu, hoa hồng, khuyến mãi trên các văn bản sẽ được cung cấp hoặc lập giữa các bên (nếu có).

### **Điều 14. Sử dụng tài sản của Công ty và thời gian làm việc**

Công ty nhận thức được trách nhiệm của mình trong việc nỗ lực mang lại lợi ích cao nhất cho các Cổ đông là đảm bảo giữ gìn và bảo vệ tài sản của Công ty và cũng chính là của Cổ đông. Do đó, bản thân mỗi CBNV chúng ta phải có ý thức trách nhiệm về việc này để đáp lại niềm tin của các Cổ đông. CBNV phải có trách nhiệm giữ gìn, bảo vệ các tài sản của Công ty khỏi hư hỏng, thiệt hại, mất mát, đồng thời phải sử dụng tài sản của Công ty đúng mục đích, hiệu quả nhất và không được tự ý chiếm hữu tài sản của Công ty dưới mọi hình thức. Đặc biệt khi các tài sản đó được giao cho CBNV quản lý hoặc sử dụng.

1. Tài sản sở hữu trí tuệ: Đối với tài sản sở hữu trí tuệ của Công ty bao gồm nhưng không giới hạn ở các ý tưởng kinh doanh, thông tin, bí mật kinh doanh,... Công ty bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ thông qua đăng ký bảo hộ các sáng chế, nhãn hiệu và bản quyền. Mỗi CBNV được yêu cầu phải bảo vệ tài sản sở hữu trí tuệ đó theo quy định Bảo mật thông tin.
2. Hệ thống thông tin: Hệ thống thông tin tại Công ty bao gồm các nội dung liên quan đến email, hệ thống mạng nội bộ, phần mềm, telephone, voice mailbox, thiết bị wireless, truy cập internet, fax, máy tính cá nhân, các thiết bị lưu trữ khác.
  - a. Trong suốt thời gian làm việc, CBNV phải sử dụng Tài sản - Hệ thống thông tin thích hợp để đảm bảo các thông tin được tiếp nhận kịp thời cũng như có trách nhiệm bảo vệ các hệ thống và dữ liệu tránh truy cập không chính đáng, hư hỏng hoặc mất cắp. Việc sử dụng và bảo vệ Hệ thống thông tin được quy định cụ thể tại Chính sách IT của Công ty.
  - b. Tất cả các truy cập và sử dụng Hệ thống thông tin của Công ty đều được kiểm soát và các thông tin sẽ không còn mang tính riêng tư khi nó được gửi/ nhận/ lưu trữ trong Hệ thống thông tin của Công ty. Việc này có thể dẫn đến việc thông tin có thể bị Công ty ngăn chặn hoặc xem xét (trong những trường hợp mà Công ty cho là cần thiết).
  - c. CBNV không được:
    - i. Thực hiện các hoạt động lừa đảo, gian lận, phá hoại ...không hợp pháp khác.
    - ii. Truy cập các website, lưu trữ/phát tán các tập tin/chương trình có nội dung vi phạm pháp luật như : khiêu dâm; quấy rối, kích động chính trị; chia rẽ tôn giáo.
    - iii. Quấy rối người khác.
    - iv. Gửi đi các thư dây chuyền, gửi virus, hoặc các đoạn mã gây hại.
    - v. Sử dụng tài khoản của người khác mà không được phép của chủ tài khoản.
    - vi. Thực hiện các hoạt động thử nghiệm hệ thống IT khi chưa có sự chấp thuận chính thức từ người có thẩm quyền của Công ty.
    - vii. Cho phép đối tượng không có nhiệm vụ truy cập vào Hệ thống thông tin.
    - viii. Các hành vi khác gây phương hại đến quyền và lợi ích của Công ty.
  - d. Thư điện tử (E-mail): CBNV có phạm sự liên quan của Công ty sẽ được cấp tài khoản e-mail trong hệ thống e-mail của Công ty. CBNV chỉ được phép sử dụng tài khoản được cấp, hệ thống e-mail để thực hiện trao đổi thông tin cho mục đích công việc của Công ty. Các hệ thống e-mail khác bên ngoài cũng như các diễn đàn (board, forum...)

không được phép sử dụng để thực hiện trao đổi thông tin cho công việc của Công ty.

- e. Hệ thống mạng và truy cập mạng: CBNV sẽ chỉ được cấp quyền truy cập và quyền xử lý thông tin phù hợp với công việc được giao. Các trường hợp ngoại lệ, CBNV phải được sự phê chuẩn của cả cấp quản lý có thẩm quyền. Việc truy cập và xử lý trái phép sẽ được xem là hành vi xâm phạm tài sản của Công ty.
  - f. Phần mềm: Quan điểm của Công ty là chỉ sử dụng những phần mềm có bản quyền hợp pháp. Các phần mềm của cá nhân chỉ được sử dụng tại Công ty khi có sự đồng ý của cấp quản lý có thẩm quyền. Các phần mềm này phải được chứng thực về bản quyền trước khi cài đặt.
3. CBNV không sử dụng thời gian làm việc để thực hiện các công việc cá nhân, đồng thời cũng không trao đổi với đồng nghiệp những vấn đề không liên quan đến công việc gây ảnh hưởng xấu đến khả năng phục vụ Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp và làm chậm tiến trình giải quyết công việc.

### **Điều 15. Trách nhiệm báo cáo**

1. CBNV phải có trách nhiệm báo cáo trung thực, đầy đủ, rõ ràng, chính xác và đúng thời gian cho các Cấp thẩm quyền. Trong trường hợp để giải quyết công việc khẩn cấp ảnh hưởng ngay lập tức đến uy tín của Công ty thì CBNV được quyền báo cáo vượt cấp, nhưng sau đó phải báo cáo lại với cán bộ quản lý trực tiếp.
2. CBNV phải có trách nhiệm báo cáo các hành vi vi phạm và các hành vi nghi ngờ có thể gây vi phạm đạo đức nghề nghiệp hoặc tổn hại đến uy tín, công việc kinh doanh của Công ty. Trong trường hợp nếu thấy không thuận tiện trong việc báo cáo trực tiếp thì CBNV có thể thực hiện việc báo cáo bằng cách điện thoại hoặc gửi email cho quản lý trực tiếp hoặc Ban kiểm toán nội bộ.
3. Trong bất kỳ trường hợp nào, Công ty đều nghiêm cấm việc trả thù và/hoặc trừng phạt, trù dập những người có nhã ý trình báo một cách trung thực về các hành vi vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm quy định nội bộ của Công ty, quy định của pháp luật. Những người trình báo không trung thực được xem là vu cáo và có thể bị xử lý theo quy định của pháp luật và (hoặc) quy định của Công ty.

### **Điều 16. Tuân thủ quy định pháp luật và chính sách nội bộ của Công ty**

CBNV phải có nghĩa vụ tuân thủ các quy định của pháp luật và chính sách nội bộ của Công ty:

1. CBNV phải hiểu và tuân thủ các quy định của pháp luật, các chuẩn mực và thông lệ của Việt Nam và Quốc tế có liên quan đến hoạt động của Công ty. Không chỉ vì bảo vệ danh tiếng của Công ty mà còn vì mục đích tạo dựng tính kỷ luật cho mỗi CBNV.

Trường hợp CBNV đang hoặc có nguy cơ gánh chịu một hình phạt hoặc bị ép buộc hoặc trong điều kiện bất khả kháng, mà phải có hành vi vi phạm pháp luật thì CBNV phải thông báo ngay cho Cấp quản lý trực tiếp hoặc Bộ phận Kiểm toán nội bộ để có sự tư vấn phù hợp. Khi cần thiết, những người liên đới trách nhiệm sẽ phải làm việc với Cấp thẩm quyền để giải quyết vấn đề. Những CBNV cố tình hoặc ép buộc người khác làm điều sai trái, vi phạm pháp luật tùy vào mức độ sẽ bị kỷ luật và bị xử lý theo quy định của Công ty.

2. Hiểu và tuân thủ các quy định nội bộ của Công ty cũng như thực hiện quyền góp ý, cải tiến các quy định này nhằm đảm bảo tính thực tiễn và hiệu quả.

- Đảm bảo hoạt động hàng ngày của CBNV ngoài việc duy trì lợi ích của Công ty thì còn hướng tới xã hội, Đối tác, Khách hàng, Nhà cung cấp và môi trường xanh.

### CHƯƠNG IV. QUY TẮC GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ NHÂN VIÊN

#### Điều 17. Các hành vi và thái độ khi làm việc

- Trong quá trình giao tiếp, cho dù là ở trong phạm vi Công ty hay bên ngoài CBNV phải kiểm soát hành vi cá nhân để không làm ảnh hưởng đến hình ảnh của Công ty nhằm bảo vệ uy tín của Công ty.
- CBNV phải giao tiếp và ứng xử trên tinh thần cởi mở, chân thành và thẳng thắn:
  - Cởi mở là hòa đồng vào môi trường tập thể, tuy nhiên, không có nghĩa là dễ dãi trong lời nói hay ứng xử.
  - Chân thành là mọi hành động và lời nói phải xuất phát từ tấm lòng. Không tự cao, không để cái tôi cá nhân lấn át mọi suy nghĩ và hành động. Đôi khi, nên đặt mình vào vị trí của người khác để điều chỉnh hành động của bản thân. Chân thành không có nghĩa là vượt quá giới hạn thân thiện khi không được chấp thuận. Chân thành đề cao tính trung thực và là cơ sở vững chắc để tạo dựng lòng tin cho mỗi CBNV.
  - CBNV cũng phải thể hiện ý chí và sự chính trực qua việc thẳng thắn hơn trong việc trao đổi thông tin, đóng góp ý kiến xây dựng để đạt được mục tiêu chung của Công ty. Thẳng thắn nhưng luôn phải vì mục đích cùng tiến bộ.
- Trong quá trình làm việc, mỗi một CBNV luôn cần đề cao tinh thần Cầu thị - Chủ động – Hy sinh. Trong tất cả các tương tác: giữa những đồng nghiệp với nhau, giữa cấp trên và cấp dưới nên được thực hiện trên tinh thần tôn trọng, hợp tác, hỗ trợ nhau cùng phát triển. Tinh thần đó luôn được đặt trên những Giá trị cốt lõi và vì sự thành công chung của Công ty. Phát huy tinh thần đó cũng như hiệu suất công việc và tính năng động sáng tạo của mỗi thành viên, CBNV thực hiện hết trách nhiệm của mình và đặt lòng tin vào đồng nghiệp rằng mọi người cũng luôn tận tâm tương trợ. Bên cạnh đó, CBNV cũng cạnh tranh với nhau một cách lành mạnh và bình đẳng, sẵn sàng trợ giúp cho đồng nghiệp của mình khi cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ.
- CBNV cũng không nói xấu hoặc có những hành vi lăng mạ các cá nhân, tổ chức khác. CBNV không nói xấu, phê phán, chỉ trích, đổ lỗi mà phải phối hợp và đề xuất hướng giải quyết tốt nhất; luôn đối xử với đồng nghiệp với sự tôn trọng, quan tâm và thấu hiểu thông qua giao tiếp tại tất cả các cấp bậc CBNV, Khách hàng và các tổ chức chính trị, xã hội với sự tôn trọng tương đồng.
- CBNV không được có thái độ phân biệt đối xử và hành vi quấy rối tại nơi làm việc, đảm bảo duy trì không khí làm việc thoải mái, không có tình trạng xa cách, phòng thủ hay bị phân biệt đối xử.
- Việc duy trì hành vi và thái độ làm việc tốt bao hàm cả việc không sử dụng rượu bia, thuốc kích thích trong trụ sở của Công ty, trong khi đang làm nhiệm vụ cho Công ty vào giờ làm việc.
- Không được phép tàng trữ, sử dụng (dưới mọi hình thức: hút, hít, chích ...), sở hữu, bán hoặc phân phối các chất kích thích, chất gây nghiện (ma túy, đồ dùng liên quan đến ma túy...), vũ khí... trong phạm vi Công ty .

|                                                                                   |                       |                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY CHẾ ỨNG XỬ</b> | Mã số: NSĐT/QC-01<br>Soát xét: 00<br>Hiệu lực: 03/07/2018 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|

8. CBNV phải tuân thủ quy định khác của Công ty.

#### **Điều 18. Giao tiếp và ứng xử giữa cấp dưới với Cán bộ quản lý**

1. CBNV phải giữ thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với Cán bộ quản lý. CBNV phải tự khẳng định được vai trò của mình, phải trở thành người hỗ trợ đắc lực cho Cán bộ quản lý.
2. Chấp hành nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn và thực hiện mọi nhiệm vụ được phân công. Khi thực hiện quyết định của cấp trên, nếu phát hiện quyết định đó trái pháp luật, làm ảnh hưởng tới lợi ích chung, hoặc không phù hợp với thực tế thì phải báo cáo ngay với người ra quyết định. Trong trường hợp chấp hành quyết định mà trái pháp luật thì phải báo cáo ngay với cấp trên trực tiếp của người ra quyết định, đồng thời không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó
3. Trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong mọi báo cáo, đề xuất với cấp trên.
4. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự và tôn trọng ý kiến của cấp trên. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày trực tiếp, thẳng thắn và thiện chí. Không lợi dụng việc góp ý, phê bình hoặc sử dụng đơn thư nặc danh làm tổn hại uy tín của cấp trên.

#### **Điều 19. Giao tiếp và ứng xử giữa đồng nghiệp cùng đơn vị**

1. Chân thành và hợp tác khi giải quyết công việc. Đồng cảm và sẵn sàng chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác và cuộc sống. Cùng đồng nghiệp xây dựng đơn vị đoàn kết, môi trường làm việc thân thiện.
2. Luôn niềm nở chào hỏi đồng nghiệp khi làm việc tại Công ty.
3. Luôn tôn trọng, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp. Biết lắng nghe ý kiến góp ý của đồng nghiệp. Chân thành và thẳng thắn khi góp ý cho đồng nghiệp.
4. Thường xuyên trao đổi công việc với đồng nghiệp trong đơn vị để học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao hiệu biết lĩnh vực mình không đảm nhiệm.
5. Khi được giao cùng đồng nghiệp giải quyết một công việc thì phải chủ động phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp để cùng thực hiện tốt mọi nhiệm vụ được giao. Khi bất đồng quan điểm phải báo cáo trực tiếp với Cán bộ quản lý giao việc để được quyết định.
6. Không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp. Không ghen ghét, đố kỵ, lôi kéo, bè cánh, phe nhóm, gây mất đoàn kết nội bộ.

#### **Điều 20. Giao tiếp và ứng xử giữa đồng nghiệp khác đơn vị**

1. Luôn cởi mở, hòa nhã, thân thiện và hợp tác. Sẵn sàng, nhanh chóng phối hợp công việc một cách hiệu quả nhất. Đồng cảm, chia sẻ khó khăn trong công việc.
2. Không có thái độ gây khó khăn, cản trở, thiếu hợp tác khi giải quyết và phối hợp công việc. Khi phát hiện đồng nghiệp khác có hành động thiếu hợp tác trong giải quyết công việc phải kịp thời báo cáo Cán bộ quản lý của các bên liên quan.

#### **Điều 21. Giao tiếp và ứng xử với Khách hàng**

1. Trong giao tiếp và ứng xử với Khách hàng phải có thái độ lịch sự, nhã nhặn, lắng nghe ý kiến, tư vấn, giải thích rõ ràng, cụ thể về các dịch vụ và những thắc mắc của Khách hàng về công việc của doanh nghiệp mình tham gia. Các thông tin CBNV cung cấp cho Khách hàng về sản phẩm và dịch vụ của Công ty phải trung thực, dễ hiểu.



2. Không phát ngôn thiếu ý thức, thiếu trách nhiệm gây hiểu lầm cho Khách hàng hoặc đồng nghiệp, đồng thời phải kiên quyết chống lại những thông tin, hành vi xâm hại đến Công ty, Khách hàng và đồng nghiệp.
3. Không được có thái độ hách dịch, nhũn nhẽ, gây khó khăn, phiền hà cho Khách hàng khi đến làm việc tại Công ty.
4. Thực hiện đúng cam kết với Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp theo thỏa thuận cam kết trong hợp đồng. Các nội dung trong hợp đồng phải rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu, đúng pháp luật. Nếu Khách hàng có yêu cầu, cần giải thích trung thực, tránh các hành vi lập lờ, gian lận.

### **Điều 22. Giao tiếp và ứng xử với Đối tác, Nhà cung cấp**

1. Xây dựng mối quan hệ trên quy tắc hợp tác bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, hướng đến sự hợp tác lâu dài và cùng phát triển.
2. Mọi giao dịch, ký kết hợp tác được thực hiện trên tinh thần tuân thủ pháp luật và tôn trọng quyền lợi của hai bên. Thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện, đúng mực, nỗ lực hoàn thành giao dịch một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất.
3. Trường hợp xảy ra vướng mắc, xung đột lợi ích (nếu có), cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, hợp tác, tôn trọng lợi ích của hai bên. Không cho phép các hành vi ép buộc, núp bóng, lợi dụng nhằm mục đích trục lợi cá nhân.

### **Điều 23. Giao tiếp và ứng xử qua điện thoại, thư điện tử**

1. Khi giao tiếp qua điện thoại, CBNV phải xưng tên, tên Công ty (nếu giao tiếp với Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp bên ngoài công ty), đơn vị làm việc, nội dung trao đổi ngắn gọn, tập trung vào trọng tâm công việc, không ngắt điện thoại đột ngột. Âm thanh trao đổi vừa đủ nghe để không làm ảnh hưởng đến đồng nghiệp xung quanh.
2. Khi giao tiếp bằng thư điện tử (email), CBNV phải nhận thức được rằng email là một hình thức giao tiếp nội bộ và bên ngoài rất quan trọng. Một email không bao giờ được phép tạo hoặc chuyển đi khi chưa thỏa mãn các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp nói chung và các yêu cầu về thông tin nội bộ nói riêng. Tất cả các email được tạo đều phải được hiểu đó là chứng từ chính thức và vì vậy chúng cần được trình bày một cách chuyên nghiệp. Khi trả lời email, cần phải loại trừ các thông tin cá nhân của Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp hoặc các thông tin không cần thiết khác ra khỏi nội dung email gửi đi.
3. Mặc dù email, điện thoại là hình thức giao tiếp không thể thiếu nhưng nó vẫn không nên thay thế những đối thoại trực tiếp vì giao tiếp của con người tạo được nhiều hiệu quả hơn, đồng thời cũng xây dựng mối quan hệ làm việc tốt hơn.

### **Điều 24. Ứng xử khi có vi phạm**

1. Đối với những hành vi vi phạm hoặc có dấu hiệu vi phạm, Công ty khuyến khích việc thông báo ngay lập tức cũng như cam kết tạo điều kiện thuận lợi trong việc thông báo cho Ban Kiểm toán nội bộ nhận thông báo 24/24 giờ.
2. Hành vi vi phạm là những hành vi không tuân thủ các quy định của pháp luật, Quy định trong quy chế này và các quy định nội bộ khác của Công ty hoặc xúi giục người khác làm như vậy vì một lý do nào đó. Hành vi vi phạm được xem là thực sự nghiêm trọng khi nó là hành vi trả thù. Công ty sẽ quyết định áp dụng các hình thức kỷ luật phù hợp với quy định của Công ty, pháp luật.

|                                                                                   |                       |                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY CHẾ ỨNG XỬ</b> | Mã số: NSĐT/QC-01<br>Soát xét: 00<br>Hiệu lực: 03/07/2018 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|

3. Khi đối mặt với vấn đề vi phạm hoặc khi có lý do chính đáng để nghi ngờ là hành vi vi phạm, mỗi CBNV cần phản ứng bằng cách thông báo ngay về vấn đề này, đặc biệt là các hành vi trả thù. Đặc biệt, Công ty luôn khuyến khích mỗi CBNV tự giác thú nhận khi có hành vi vi phạm. Công ty luôn dành sự khoan dung đúng mực đối với những trường hợp này.

## CHƯƠNG V. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

### Điều 25. Trách nhiệm của Cán bộ CBNV

1. Toàn thể CBNV của Công ty có nghĩa vụ đọc và hiểu rõ các quy định đã nêu trong quy chế này, nghiêm túc thực hiện và ký tên xác nhận sau khi hiểu rõ những quy định được Phòng Nhân sự phổ biến. Văn bản xác nhận sẽ được lưu giữ cùng với hồ sơ tuyển dụng của CBNV, được xem là cơ sở xem mức độ lỗi khi có vi phạm xảy ra.
2. Suy nghĩ chín chắn và cân nhắc đến các nội dung quy định, các quy tắc trước khi hành động, bằng cách tự hỏi và trả lời các câu hỏi:
  - Tôi có được quyền làm việc này hay không.
  - Nó có phù hợp với các quy định trong Quy chế ứng xử không.
  - Nó có phù hợp với đạo đức và Luật pháp không.
  - Nó có mang lại điều tốt đẹp cho bản thân cũng như có làm tăng thêm uy tín của Công ty.
  - Những vấn đề này sẽ có tác động tích cực nếu chúng xuất hiện trên báo chí/phương tiện truyền thông.

Nếu câu trả lời cho bất cứ câu hỏi nào trên đây là KHÔNG hoặc nếu CBNV vẫn cảm thấy sự không chắc chắn, mỗi CBNV có quyền được trợ giúp là yêu cầu sự hướng dẫn từ cấp quản lý của mình hoặc Ban kiểm toán nội bộ. Bắt đầu với cấp quản lý trực tiếp của mình thường là cách tốt nhất để giải quyết thắc mắc.

Trong một số trường hợp đặc biệt, khi phải đối mặt với vấn đề cực kỳ quan trọng hoặc có liên quan đến Xung đột lợi ích, mỗi CBNV sẽ nhận được sự trợ giúp vững chắc và cụ thể hơn từ Ban Kiểm toán nội bộ dưới hình thức văn bản.

### Điều 26. Trách nhiệm của Phòng Nhân sự

1. Phòng Nhân sự chịu trách nhiệm phổ biến các nội dung thuộc quy chế ứng xử này đến toàn thể CBNV cũng như tích cực tuyên truyền để tạo nên nhận thức thường xuyên của mỗi CBNV.
2. Tiếp nhận những thắc mắc hay ý kiến góp ý về quy định này nói riêng và những vấn đề liên quan đến đạo đức nghề nghiệp, cung cách ứng xử nói chung để ngày càng hoàn thiện quy chế và các nội dung trong quy chế ứng xử trở thành chuẩn mực tốt nhất.

### Điều 27. Trách nhiệm của Ban kiểm toán nội bộ

1. Giữ vai trò là đơn vị kiểm tra và kiểm soát tính tuân thủ của mọi hoạt động trong công ty, Ban Kiểm toán nội bộ chịu trách nhiệm tiếp nhận tất cả các thông tin liên quan đến việc không tuân thủ quy định của pháp luật, quy định của Công ty, theo những xem xét của CBNV, là có thể gây ra những rủi ro không tốt cho Công ty.

|                                                                                   |                       |                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|
|  | <b>QUY CHẾ ỨNG XỬ</b> | Mã số: NSĐT/QC-01<br>Soát xét: 00<br>Hiệu lực: 03/07/2018 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|

2. Qua việc xem xét một cách bảo mật nhưng kịp thời và công bằng, Ban Kiểm toán nội bộ nhanh chóng phản hồi thông tin cho CBNV, đồng thời phải xem xét và đề xuất các biện pháp xử lý để ngăn chặn rủi ro, thiệt hại cho Công ty.

### **Điều 28. Trách nhiệm của Ban điều hành**

Với vai trò là cán bộ quản lý, được kỳ vọng là không những hiểu và tuân thủ Quy chế ứng xử mà còn thể hiện với tư cách của một người định hướng, mẫu mực.

1. **Đẩy mạnh sự tuân thủ:**
  - a. Phải có biện pháp để đảm bảo CBNV cấp dưới của mình hiểu và nhận thức được rằng công việc và trách nhiệm của mỗi người đều chịu sự chi phối của Quy chế ứng xử và các quy chế, chính sách, quy định, quy trình khác của Công ty. Luôn tạo ra những cơ hội để thảo luận về Quy chế ứng xử, cũng như tạo ra và duy trì một môi trường thoải mái để mỗi CBNV có thể đưa ra những thắc mắc hay mối quan tâm của mình.
  - b. Không khuyến khích, có hàm ý hoặc trực tiếp, chỉ đạo CBNV đánh đổi giá trị đạo đức để đạt được một mục tiêu công việc/ kinh doanh nào đó.
  - c. Thực hiện những hành động hợp lý để ngăn chặn những hành vi vi phạm Quy chế ứng xử như là hành động giám sát đối với CBNV.
2. Quan tâm, lắng nghe, phản hồi và giải đáp các thắc mắc, ý kiến của các CBNV. Trong trường hợp vượt quá thẩm quyền giải quyết sự việc thì cán bộ quản lý có trách nhiệm báo cáo lên cấp trên trực tiếp hoặc Ban kiểm toán nội bộ để được hỗ trợ giải quyết.

### **Điều 29. Khiếu nại, xử lý vi phạm**

1. Mọi CBNV phát hiện sai phạm, đều có nghĩa vụ báo cáo lên cán bộ quản lý trực tiếp hoặc Phòng Kiểm toán nội bộ của Công ty.
2. CBNV vi phạm các quy định trên đây sẽ chịu các hình thức kỷ luật theo quy định của Công ty, pháp luật, đồng thời có trách nhiệm đền bù thiệt hại do vi phạm đó gây ra (nếu có).
3. **Kênh thông báo, tiếp nhận thông tin:**
  - Đơn vị phụ trách : Ban Kiểm toán nội bộ
  - Số điện thoại 24/24 giờ : 0988 381 379
  - Email : tbbktnb@tcsugar.com.vn