

Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 05 năm 2022

# BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

## CHƯƠNG I:

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1: Phạm vi áp dụng

Quy tắc này quy định các chuẩn mực xử sự nhân viên làm việc trong công ty, các nhà thầu phụ, các đánh giá viên tự do hoặc các thành viên của các hội đồng/ủy ban độc lập liên quan đến hoạt động chứng nhận.

#### Điều 2: Đối tượng điều chỉnh

Nhân viên làm việc tại Công Ty kể cả thử việc và chính thức hay chuyên gia thuê ngoài phục vụ công việc liên quan đến chứng nhận hay đơn vị cung cấp dịch vụ liên quan.

#### Điều 3: Mục đích

Mục đích quy định Quy tắc ứng xử nhằm:

1. Quy định các chuẩn mực xử sự của nhân viên, nhân sự có liên quan khi thi hành nhiệm vụ, công việc được giao và trong quan hệ xã hội, bao gồm những việc phải làm hoặc không được làm nhằm bảo đảm sự liêm chính và trách nhiệm của toàn thể nhân viên Công ty.
2. Thực hiện công khai các hoạt động nhiệm vụ, công việc và quan hệ xã hội của nhân viên; các nhà thầu phụ, các đánh giá viên tự do hoặc các thành viên của các hội đồng/ủy ban độc lập nâng cao ý thức, trách nhiệm của nhân sự trong công tác phòng, chống tham nhũng.
3. Là căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý trách nhiệm khi nhân viên phạm các chuẩn mực xử sự trong thi hành nhiệm vụ, công việc và trong quan hệ xã hội, đồng thời là căn cứ để Ban lãnh đạo giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của nhân viên

#### Điều 4: Giải thích thuật ngữ

Trong Quy tắc này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. "Chuẩn mực xử sự của nhân viên trong thi hành nhiệm vụ, công việc" là các quy định về những việc phải làm hoặc không được làm nhân viên thực thi nhiệm vụ, công việc trong thời gian làm việc tại công ty mình, với các Công Ty khách hàng có liên quan đến nhiệm vụ được giao..

2. "Chuẩn mực xử sự của nhân viên trong quan hệ xã hội là bảo đảm sự gương mẫu, xây dựng nếp sống văn minh sống và làm việc theo quy định của pháp luật.
3. "Vụ lợi" là lợi ích vật chất, tinh thần mà người có chức vụ, quyền hạn đạt được hoặc có thể đạt được thông qua hành vi tham nhũng.
4. "Tham nhũng" là hành vi của người có quyền hạn đã lợi dụng chức vụ, quyền hạn đó vì vụ lợi.

## **CHƯƠNG II:**

### **TRÁCH NHIỆM VÀ CHUẨN MỰC XỬ SỰ CỦA NHÂN VIÊN TRONG QUÁ TRÌNH LÀM VIỆC**

#### **Điều 5. Các quy định chung**

1. Nhân viên phải thực hiện đầy đủ và đúng các quy định về nghĩa vụ của mình.
2. Có trách nhiệm phát hiện việc thực hiện sai hoặc không đầy đủ, không đúng quy định của các nhân viên khác trong cùng công ty. Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quản lý và sử dụng cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền và xử lý vi phạm đối với cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các quy định của pháp luật theo phân cấp quản lý cán bộ, công chức.
3. Khi CB nghỉ ngơi nhân viên trong công ty, các nhà thầu phụ, các đánh giá viên tự do hoặc các thành viên của các hội đồng/ủy ban độc lập có vi phạm về các quy định đối với CB, thì CB sẽ thông báo cho tổ chức RA

#### **Điều 6. Quy định về việc chấp hành các quyết định đối với nhân viên**

1. Khi thực thi nhiệm vụ phải chấp hành quyết định của cấp có thẩm quyền. Nhân viên được giao nhiệm vụ phải phối hợp với nhân viên khác trong cùng công ty để thực hiện nhiệm vụ cho hiệu quả.
2. Phải chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp.

#### **Điều 7. Quy định trong giao tiếp hành chính**

1. Nhân viên trong thời gian thực thi nhiệm vụ phải mặc trang phục lịch sự
2. Trong giao tiếp tại công ty phải có thái độ lịch sự, hoà nhã, văn minh. Khi giao dịch trực tiếp, hoặc bằng văn bản hành chính hoặc qua các phương tiện thông tin (điện thoại, thư tín, qua mạng...) phải bảo đảm thông tin trao đổi đúng nội dung công việc cần hướng dẫn, trả lời.
3. Phải tôn trọng địa vị của người lãnh đạo, phục tùng và chấp hành nhiệm vụ được giao đồng thời phát huy tinh thần tự chủ, dám chịu trách nhiệm; có trách nhiệm đóng góp ý kiến trong hoạt động, điều hành của cơ quan, đơn vị mình bảo đảm cho hoạt động nhiệm vụ, công vụ đạt hiệu quả.
4. Trong quan hệ đồng phải chân thành, nhiệt tình bảo đảm sự đoàn kết; phối hợp và góp ý trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ để công việc được giải quyết nhanh và hiệu quả.

## **Chương III:**

## **NHỮNG VIỆC NHÂN VIÊN KHÔNG ĐƯỢC LÀM**

### **Điều 8. Các quy định chung**

Không được mượn danh cơ quan, đơn vị để giải quyết công việc của cá nhân.

### **Điều 9. Các quy định nhân viên không được làm trong khi thực hiện nhiệm vụ được giao**

1. Cán bộ, công chức, viên chức không được trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm khi nhiệm vụ do mình thực hiện gây ra hậu quả ảnh hưởng đến hoạt động của công ty mình hoặc của đơn vị tổ chức khác hoặc vi phạm tới quyền lợi chính đáng, danh dự và nhân phẩm của công dân.
2. Không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối sự phối hợp của những người trong công ty mình hoặc cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan .
3. Không được che giấu, bưng bít và làm sai lệch nội dung các phản ảnh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ do mình được giao thực hiện không đúng quy định của pháp luật.
4. Không được bắt cứ cái gì liên quan đến tiền hay hiện vật , các khoản vay, chi phí, ăn ở các dịch vụ , khấu trừ hay bất kỳ lợi ích hoặc phúc lợi nào từ khách hàng mình đánh làm việc
5. Trong quá trình làm việc không được làm sai lệch hồ sơ hay báo cáo sai lệch so với kết quả trong thực tế.
6. Không được làm lộ bí mật của công ty khách hàng, bí mật công nghệ và bí mật nội dung đơn thư khiếu nại, tố cáo của khách hàng
7. Đảm bảo cam kết không có bất cứ mối quan hệ mật thiết

### **Điều 10: Các ví dụ liên quan đến việc tham nhũng liên quan đến hoạt động chứng nhân nhưng không giới hạn:**

- Nhân viên đòi chiết khấu chênh lệch khi thực hiện làm thỏa thuận hợp đồng chứng nhận với khách hàng
- Chuyên gia đánh giá nhận quà tặng có giá trị vật chất hoặc hiện vật từ khách hàng để giảm bớt các NC được phát hiện trong quá trình đánh giá
- Chuyên gia đánh giá nhận quà tặng hoặc tiền của khách hàng để đưa ra các hướng dẫn cho khách hàng thực hiện các hành động khắc phục đối với các lỗi không phù hợp phát hiện trong quá trình đánh giá.
- Chuyên gia đánh giá chấp nhận nhưng khoản thanh toán riêng như khách sạn, vé máy bay ...mặc dù thỏa thuận hợp đồng đã bao gồm các chi phí này
- Chuyên gia đánh giá nhận giá trị về tiền/vật chất để tư vấn, hướng dẫn không chính thức cho khách hàng trước cuộc đánh giá.
- Người chịu trách nhiệm sắp xếp lịch có lợi cho khách hàng.

## **CHƯƠNG IV:**

### **XỬ LÝ VI PHẠM**

#### **Điều 10. Đối với nhân viên của Công Ty:**

Nhân viên vi phạm các quy định tại Quy tắc này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý trách nhiệm theo quy định nội bộ của công ty hoặc theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 11. Đối với nhân sự thuê bên ngoài:**

Nhân sự thuê bên ngoài vi phạm các quy định tại Quy tắc này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý trách nhiệm theo quy định nội bộ của công ty hoặc theo quy định của pháp luật. hoặc sẽ bị phạt theo hợp đồng làm việc đã được ký

#### **Điều 12. Đối với người quản lý đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu Công Ty:**

Tùy theo mức độ vi phạm của nhân viên người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó bị xử lý kỷ luật theo quy định nội bộ của công ty hoặc theo quy định của pháp luật.

## **CHƯƠNG V:**

### **CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHÁCH HÀNG KHI CÓ TRƯỜNG HỢP VI PHẠM ĐƯỢC PHÁT HIỆN**

Trong trường hợp nhân viên hay chuyên gia thuê ngoài có dấu hiệu tham nhũng bị phát hiện làm ảnh hưởng đến khách hàng:

- Xử lý kỷ luật đối với nhân viên vi phạm tùy theo mức độ
- Công ty phải bố trí nhân viên khác thực hiện lại các dịch vụ cần cung cấp cho khách hàng mà toàn bộ chi phí sẽ do Công Ty chịu.
- Trả lại toàn bộ các lợi ích đã nhận từ khách hàng hoặc bồi thường bằng tiền cho khách hàng

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Nam Hải