

**CÔNG TY CỔ PHẦN
NƯỚC
THỦ DẦU MỘT**

Số: 99/QĐ-CPNTDM

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Thủ Dầu Một, ngày 24 tháng 04 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Bộ quy tắc Đạo đức & Ứng xử văn hóa doanh nghiệp
Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC THỦ DẦU MỘT

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/6/2020 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 17/6/2020 và có hiệu lực ngày 01/01/2021;
- Căn cứ Điều lệ của Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một.

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ quy tắc Đạo đức & Ứng xử văn hóa doanh nghiệp - Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một.
- Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.
- Điều 3:** Phòng Nhân sự - Quản trị, Phòng Tài chính – Kế toán, các phòng ban chức năng có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Trí

Thủ Dầu Một, ngày 24 tháng 04 năm 2023

BỘ QUY TẮC ĐẠO ĐỨC & ỨNG XỬ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Ngày 24/04/2023, Chủ tịch HĐQT Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một (TDM) đã ra Quyết định số 99/QĐ-CPNTDM, về việc Ban hành Bộ quy tắc Đạo đức và ứng xử Văn hóa doanh nghiệp của Công ty nhằm đưa ra những chuẩn mực đạo đức ứng xử, làm kim chỉ nam cho toàn bộ CBCNV TDM trong thực thi công tác chuyên môn và giao tiếp hàng ngày. Bộ quy tắc Đạo đức và ứng xử góp phần giữ gìn và nâng cao truyền thống đoàn kết nội bộ, tạo niềm tin của khách hàng, của cộng đồng đối với TDM.

LỜI MỞ ĐẦU

- Bộ quy tắc Đạo đức & Ứng xử Văn hóa doanh nghiệp Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một (Công ty) là tài liệu triển khai văn hóa nhằm đưa ra những chuẩn mực đạo đức trong ứng xử và là kim chỉ nam cho toàn bộ CBCNV trong Công ty ứng dụng khi thực thi công tác chuyên môn và giao tiếp hàng ngày.
- Nhằm tạo nề nếp, văn minh trong quan hệ giao tiếp tổ chức, tạo điều kiện cho từng cá nhân trong tập thể phát huy hết khả năng của mình để cống hiến cho sự phát triển bền vững của Công ty.
- Bên cạnh đó, Bộ quy tắc Đạo đức & Ứng xử VHDN góp phần xây dựng văn hóa đặc trưng của Công ty, tạo thương hiệu và nâng cao uy tín của Công ty trước cộng đồng trong và ngoài nước.

PHẦN 1

QUY TẮC ĐẠO ĐỨC

1.1 NỘI QUY CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC THỦ DẦU MỘT: thực hiện theo nguyên tắc 9T.

1. Tuyệt đối trung thành và luôn nêu cao ý thức bảo vệ lợi ích, thương hiệu và uy tín công ty trong mọi trường hợp.
2. Thể hiện hành vi văn minh, lịch sự, có văn hóa và chuyên nghiệp.
3. Trung thành với lợi ích của khách hàng, xem khách hàng là người ân, được phục vụ khách hàng là niềm vinh dự nên luôn có thái độ lịch sự, hòa nhã, tận tụy khi tiếp xúc và làm việc với khách hàng.
4. Tìm cách tăng năng suất lao động, sẵn sàng hợp tác giúp đỡ đồng nghiệp, có ý thức về an toàn lao động cho bản thân và người khác.

5. Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, chống biểu hiện bè phái, tiêu cực, chủ nghĩa cá nhân, cơ hội, gây mất đoàn kết nội bộ hay làm giảm sức mạnh chung của công ty.
6. Thể hiện tinh thần xung kích, năng động, sáng tạo trong việc phát triển công ty và trong công tác xã hội.
7. Thường xuyên trau dồi kỹ năng bản thân, trình độ chuyên môn để nâng cao hiệu quả lao động, phát huy sáng kiến cải tiến kỹ thuật.
8. Thể hiện lòng nhân ái với người khác.
9. Tất cả CBCNV tình nguyện làm việc tại công ty phải hiểu, thuộc và nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy định này. Nếu vi phạm, tùy mức độ công ty sẽ xử lý từ hình thức nhắc nhở cho đến buộc thôi việc.

1.2 Các giá trị cốt lõi của Chúng Ta

- * **Sự Liêm Chính** - Duy trì các tiêu chuẩn đạo đức cao nhất, tôn trọng các cam kết của chúng ta và cởi mở và trung thực trong mọi công việc chúng ta làm.
- * **Trao Quyền** - Công nhận rằng đội ngũ nhân viên là yếu tố cốt lõi mang đến sự thành công; cho phép mọi người tạo ra ảnh hưởng cá nhân tích cực đồng thời đáng tin cậy bởi những hành vi và kết quả mà họ mang đến cho cộng đồng, khách hàng và các cổ đông của chúng ta.
- * **Thông Cảm** - Biết được những cảm xúc của chúng ta và của những người khác; động viên những người khác và bản thân để đạt được các kết quả tốt đồng thời cũng quản lý các mối quan hệ với sự hiểu biết và đúng đắn.
- * **Hợp Tác** - Xây dựng các nhóm làm việc tập thể để tận dụng các kinh nghiệm và chuyên môn của tập thể nhằm tìm ra các giải pháp đa dạng cho khách hàng của chúng ta.
- * **Cạnh Tranh** - Nỗ lực không mệt mỏi để giành vị trí cao hơn trên thị trường đối với các sản phẩm và dịch vụ của chúng ta.
- * **Liên Tục Cải Tiến** - Xây dựng một văn hóa gắn liền với thay đổi và sáng tạo, cải tiến các quy trình, loại bỏ những lãng phí và tạo dựng cam kết kiên định với chất lượng.
- * **Bình Đẳng Nơi Làm Việc** - Mang đến các cơ hội, phẩm giá và sự tôn trọng với mọi nhân viên trong một môi trường làm việc an toàn và hữu ích với tất cả mọi người.
- * **Nỗ lực mở rộng phạm vi hoạt động kinh doanh của chúng ta**: như một cơ hội và coi trọng sự đa dạng. Chúng ta hợp tác với các nhân viên, nhà cung cấp và khách hàng từ những nền văn hóa khác nhau nhưng luôn tôn trọng và đóng góp với các cộng đồng và môi trường nơi chúng ta hoạt động.

1.3 Tầm nhìn

Là đơn vị kinh doanh nước sạch, bảo đảm cung cấp nước đầy đủ cho mọi đối tượng khách hàng với chất lượng, dịch vụ tốt nhất.

1.4 Sứ mệnh

Luôn quan tâm sức khỏe của mọi người, mọi nhà văn minh đô thị được xem trọng, giữ gìn môi trường trong sạch là tôn chỉ trong hoạt động kinh doanh, tạo lòng tin đến với mọi người, mọi khách hàng.

1.5 Triết lý kinh doanh

Phục vụ mọi người, phục vụ khách hàng, phục vụ xã hội là niềm hạnh phúc của mọi CBCNV công ty.

PHẦN 2

ỨNG XỬ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

I. VĂN HÓA CÔNG VIỆC

1. Trách nhiệm công việc

- Luôn có tinh thần trách nhiệm cao đối với công việc được giao và công việc chung của doanh nghiệp.
- Mỗi cá nhân phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung, kết quả và tiến độ công việc được giao.

2. Đam mê công việc

Luôn có cái nhìn tích cực khi thực hiện công việc, khó khăn chính là cơ hội để mỗi cá nhân thể hiện năng lực bản thân.

3. Chủ động trong công việc

Chủ động nghiên cứu công việc theo chức năng nhiệm vụ của cá nhân, không chờ cấp trên giao, chủ động xin ý kiến lãnh đạo và trao đổi với đồng nghiệp.

4. Sáng tạo trong công việc

Luôn tìm tòi phương án tối ưu để thực hiện công việc khi có vấn đề mới cần phân tích, đánh giá kỹ lưỡng trước khi thực hiện. Đối với những vấn đề quan trọng xin ý kiến lãnh đạo trước khi làm.

5. Kỷ luật trong công việc

Nghiêm túc tuân thủ các quy trình, quy định và đúng chức trách quyền hạn được giao.

6. Chuẩn mực trong công việc

Giải quyết nhanh chóng, kịp thời đáp ứng yêu cầu của cấp trên, khách hàng, đối tác và đồng nghiệp; tổ chức công việc khoa học, sắp xếp thứ tự công việc ưu tiên và sử dụng thời gian hiệu quả để hoàn thành công việc.

II. VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

2.1 Chuẩn mực, giao tiếp ứng xử nội bộ

2.1.1 Ứng xử với cấp trên

- Tuân thủ quyết định lãnh đạo đưa ra và nỗ lực để hoàn thành nhiệm vụ được cấp trên giao.

- Tôn trọng ý kiến của lãnh đạo, khi có góp ý cần trình bày thẳng thắn, trực tiếp mang tình thân xây dựng.
- Thể hiện đúng vai trò, vị trí công tác của mình.

2.1.2 Ứng xử với cấp dưới

- Ứng xử theo nguyên tắc: nghiêm túc trong công việc – bình đẳng thân thiện trong quan hệ xã hội.
- Thấu hiểu và luôn quan tâm giúp đỡ cấp dưới trong công việc cũng như cuộc sống; tạo điều kiện cho cấp dưới nâng cao năng lực làm việc.
- Đối xử công bằng và quan tâm kịp thời động viên nhân viên để hoàn thành tốt công việc.

2.1.3 Ứng xử với đồng nghiệp

Luôn thể hiện sự tôn trọng, thân thiện, gần gũi; chủ động hợp tác, hỗ trợ, chia sẻ với đồng nghiệp để cùng hoàn thành nhiệm vụ.

2.2 Chuẩn mực, giao tiếp ứng xử đối với bên ngoài

2.2.1 Ứng xử với khách hàng

- Phải luôn thể hiện sự tôn trọng, lịch sự và bình đẳng trong giao tiếp với khách hàng.
- Thực hiện “Bốn xin” khi giao tiếp với khách hàng: Xin chào – Xin phép – Xin lỗi – Xin cảm ơn.
- Tiếp nhận và giải quyết thoả đáng mọi yêu cầu của khách hàng là trách nhiệm của CBCNV Công ty.
- Cử chỉ giao tiếp phải thể hiện sự chu đáo, tận tình, đúng mực trên tinh thần cầu thị và sẵn sàng đáp ứng nhu cầu khách hàng.
- Thường xuyên trau dồi và cập nhật thông tin mới nhất về sản phẩm, dịch vụ; hướng dẫn tận tình khi khách hàng có thắc mắc.
- Lắng nghe khách hàng, thấu hiểu những vấn đề của khách hàng và tìm cách đáp ứng nhu cầu của họ theo tinh thần hợp tác và chia sẻ.

2.2.2 Ứng xử với đối tác

- Xây dựng mối quan hệ với đối tác trên nguyên tắc hợp tác bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, hướng đến sự hợp tác lâu dài và cùng phát triển.
- Giải quyết công việc trên tinh thần tuân thủ luật pháp và tôn trọng quyền lợi giữa hai bên.

2.2.3. Ứng xử với cộng đồng

- Mọi hoạt động của Công ty đảm bảo hài hòa lợi ích giữa doanh nghiệp – cộng đồng – xã hội.
- Trong hoạt động SXKD phải coi trọng các biện pháp an toàn cho người lao động và cộng đồng dân cư.
- Tuyên truyền đầy đủ thông tin và thực hiện các hoạt động tư vấn, hướng dẫn trong cộng đồng sử dụng các sản phẩm dịch vụ của Công ty.

- Tổ chức các phong trào thi đua “Xanh – Sạch – Đẹp” tạo cảnh quan môi trường tốt trong và ngoài trụ sở đơn vị.

III. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ THỰC THI VHDN

3.1. Quy định về trang phục

Trang phục làm việc theo quy định của TDM.

3.2. Quy định giao tiếp

Lịch thiệp, đúng mực, tôn trọng và bình đẳng trong giao tiếp.

3.3 Quy định chào hỏi

- Khi chào tư thế đứng thẳng, nhìn vào mắt người giao tiếp, mỉm cười thân thiện thể hiện sự tôn trọng và thiện chí.
- Giữa cấp trên và nhân viên: Nhân viên chào cấp trên trước, cấp trên sẽ chào đáp lại.
- Giữa các đồng nghiệp với nhau: người ít tuổi chào người lớn tuổi trước.

3.4. Quy định về bắt tay

- Bắt tay bằng tay phải, cần bắt tay với tư thế đứng thẳng, nhìn vào mắt người đối diện thể hiện sự bình đẳng và tôn trọng.
- Bắt tay lần lượt theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn.

3.5. Quy định về giới thiệu

- Giới thiệu đầy đủ họ tên đi kèm chức vụ.
- Giới thiệu theo thứ tự ưu tiên người có địa vị cao, người trong đơn vị với khách trước.

3.6. Văn hóa giao tiếp với khách hàng bằng điện thoại

- Các số điện thoại dùng để liên lạc phải ở tình trạng tốt nhất, luôn có nhân viên trực theo quy định và phải nhắc máy chậm nhất ở hồi chuông thứ ba.
- Chú ý các quy cách giao tiếp, xưng hô lịch sự với khách hàng qua điện thoại. Bắt đầu chào bằng câu: “Tên đơn vị” xin nghe.
- Tập trung lắng nghe, nắm bắt yêu cầu của khách hàng, tóm tắt và thống nhất lại thông tin với khách hàng để tránh hiểu nhầm.
- Trả lời ngắn gọn, dễ hiểu, tránh đôi co tranh luận kéo dài.
- Nếu chưa có thông tin chính xác để cung cấp cho khách hàng, phải xin lỗi và hẹn thời gian trả lời cụ thể. Tuyệt đối không trả lời với khách hàng khi chưa có thông tin chính xác.

3.7. Văn hóa hội họp

- Đến trước giờ khai mạc cuộc họp ít nhất 5 phút. Nếu không tham gia cuộc họp hoặc đến muộn phải báo ngay với lãnh đạo hoặc Ban tổ chức.
- Chuẩn bị, nghiên cứu nội dung liên quan trước khi cuộc họp bắt đầu.
- Để điện thoại ở chế độ rung hoặc tắt; khi cần thiết ra ngoài phòng họp để trả lời điện thoại.

- Vị trí ngồi theo sự sắp xếp của Ban tổ chức cuộc họp: Lãnh đạo cao nhất ngồi ghế chủ tọa, lần lượt theo thứ tự chức vụ ngồi bên phải và bên trái của chủ tọa.
- Tuân thủ sự điều hành của người chủ trì cuộc họp; Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác, đăng ký trước khi trình bày ý kiến của cá nhân; Không ngắt lời khi người khác đang phát biểu.
- Không làm việc riêng trong giờ họp.

LỜI KẾT

Bộ quy tắc Đạo đức & Ứng xử của Công ty sẽ giúp CBCNV tự hoàn thiện mình, thúc đẩy cho mỗi cá nhân thực thi có hiệu quả trong công tác chuyên môn, xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp, hiện đại và còn giúp ứng xử một cách có văn hóa trong mọi môi trường sống, học tập và làm việc. Hy vọng rằng, Bộ quy tắc ứng xử sẽ là quy định chuẩn mực để mỗi CBCNV ứng dụng, đồng hành trong công tác chuyên môn, góp phần gìn giữ và nâng cao truyền thống đoàn kết nội bộ, đồng thời tạo dựng hình ảnh và giữ vững niềm tin của khách hàng, của cộng đồng đối với Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một./.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

CHỦ TỊCH HĐQT



Nguyễn Văn Trí