

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ
.....

Số 20260507/QĐ2-SDS

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

Hà Nội, ngày... tháng... năm...

NỘI QUY CÔNG TY DỊCH VỤ

Địa chỉ trụ sở:

Căn cứ ban hành

- *Bộ luật Lao động số 45/2019/QH14 ngày 20/11/2019;*
- *Các văn bản hướng dẫn thi hành Bộ luật Lao động hiện hành;*
- *Nhu cầu quản lý lao động và tổ chức hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.*

Công ty ban hành Nội quy lao động này nhằm đảm bảo môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn, hiệu quả và tuân thủ pháp luật.

CHƯƠNG I. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Nội quy này áp dụng đối với toàn bộ người lao động làm việc tại Công ty, bao gồm:

- Người lao động làm việc theo hợp đồng lao động xác định thời hạn và không xác định thời hạn;
- Người lao động thử việc;
- Lao động thời vụ;
- Thực tập sinh và các đối tượng khác làm việc tại Công ty theo quy định.

Điều 2. Trách nhiệm tuân thủ

Mọi người lao động có trách nhiệm đọc, hiểu và chấp hành đầy đủ các quy định được nêu trong nội quy này.

CHƯƠNG II. THỜI GIỜ LÀM VIỆC VÀ NGHỈ NGƠI

Điều 3. Thời gian làm việc

1. Đối với khối văn phòng:
 - Buổi sáng: 08h00 – 12h00;
 - Buổi chiều: 13h00 – 17h00;
 - Từ thứ Hai đến thứ Sáu theo lịch làm việc của Công ty.
2. Đối với bộ phận làm việc theo ca:
 - Ca làm việc được phân công theo kế hoạch của từng bộ phận;
 - Người lao động phải có mặt trước giờ làm ít nhất 05 phút.

Điều 4. Nghỉ giải lao và nghỉ trưa

- Người lao động được nghỉ giữa ca theo quy định của pháp luật.
- Thời gian nghỉ trưa từ 12h00 đến 13h00 đối với khối văn phòng hoặc theo lịch phân ca của từng bộ phận.

Điều 5. Nghỉ phép năm

Người lao động được nghỉ hằng năm theo quy định của Bộ luật Lao động và chính sách của Công ty.

Điều 6. Xin nghỉ phép và báo vắng

1. Người lao động phải gửi đơn xin nghỉ hoặc thông báo cho quản lý trực tiếp trước thời điểm nghỉ.
2. Trường hợp nghỉ đột xuất do ốm đau hoặc sự cố bất khả kháng, người lao động phải thông báo cho quản lý trong thời gian sớm nhất.
3. Sau khi quay trở lại làm việc, người lao động phải bổ sung các giấy tờ liên quan (nếu có).

Điều 7. Đi trễ, về sớm

- Người lao động phải tuân thủ đúng thời gian làm việc.
- Việc đi trễ hoặc về sớm phải có lý do chính đáng và được cấp quản lý chấp thuận.
- Các trường hợp vi phạm sẽ được ghi nhận và xử lý theo quy định của Công ty.

CHƯƠNG III. QUY ĐỊNH TẠI NƠI LÀM VIỆC

Điều 8. Tác phong và hình ảnh chuyên nghiệp

1. Người lao động phải duy trì tác phong chuyên nghiệp, lịch sự và tôn trọng khách hàng, đối tác, đồng nghiệp trong quá trình làm việc.
2. Khi tham gia các cuộc họp, sự kiện, tư vấn hoặc làm việc với khách hàng, người lao động phải:
 - Ăn mặc phù hợp với quy định của Công ty;
 - Giao tiếp đúng mực, văn minh;
 - Không có hành vi gây ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của Công ty.
3. Người lao động không được phát ngôn nhân danh Công ty khi chưa được ủy quyền.

Điều 9. Sử dụng hệ thống công nghệ thông tin và dữ liệu

1. Người lao động có trách nhiệm sử dụng đúng mục đích các tài khoản, phần mềm, hệ thống và thiết bị do Công ty cung cấp.
2. Không được:
 - Chia sẻ tài khoản làm việc cho người khác;
 - Tự ý cài đặt phần mềm không được phê duyệt;
 - Truy cập hoặc khai thác dữ liệu ngoài phạm vi được phân quyền.
3. Người lao động phải thực hiện các biện pháp bảo mật theo quy định của Công ty nhằm bảo vệ dữ liệu và hệ thống thông tin.

Điều 10. Sử dụng điện thoại và mạng xã hội

1. Người lao động chỉ sử dụng điện thoại cá nhân trong giờ làm việc cho các nhu cầu cần thiết.
2. Không làm ảnh hưởng đến hiệu quả công việc hoặc hoạt động chung của Công ty.
3. Không đăng tải, chia sẻ thông tin nội bộ, hình ảnh, tài liệu hoặc nội dung có thể gây ảnh hưởng đến uy tín của Công ty trên mạng xã hội.

Điều 11. Bảo mật thông tin

1. Người lao động có trách nhiệm bảo mật các thông tin sau:
 - Thông tin khách hàng;
 - Hợp đồng, báo giá;
 - Chiến lược kinh doanh;
 - Dữ liệu kinh doanh và tài chính;

- Kế hoạch marketing;
 - Thông tin dự án;
 - Mã nguồn, tài liệu kỹ thuật (nếu có);
 - Các thông tin mật khác của Công ty.
2. Người lao động không được:
 - Tiết lộ thông tin nội bộ cho bên thứ ba;
 - Chuyển giao dữ liệu khách hàng khi chưa được phê duyệt;
 - Sao chép hoặc sử dụng dữ liệu của Công ty cho mục đích cá nhân.
 3. Nghĩa vụ bảo mật tiếp tục được duy trì kể cả sau khi người lao động chấm dứt hợp đồng lao động.

CHƯƠNG IV. QUYỀN LỢI VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG

Điều 12. Trách nhiệm đối với khách hàng

1. Người lao động phải thực hiện công việc theo đúng cam kết, quy trình và tiêu chuẩn dịch vụ của Công ty.
2. Mọi phản hồi, khiếu nại hoặc yêu cầu của khách hàng phải được tiếp nhận và xử lý kịp thời theo quy trình nội bộ.
3. Người lao động không được:
 - Cung cấp thông tin sai lệch cho khách hàng;
 - Hứa hẹn vượt quá phạm vi dịch vụ được Công ty phê duyệt;
 - Thực hiện các hành vi làm ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng hoặc uy tín của Công ty.

Điều 13. Chất lượng dịch vụ và trách nhiệm công việc

1. Người lao động có trách nhiệm đảm bảo chất lượng công việc theo các tiêu chuẩn chuyên môn và yêu cầu của khách hàng.
2. Các hồ sơ, báo cáo, tài liệu, sản phẩm hoặc kết quả công việc phải được kiểm tra trước khi gửi cho khách hàng.
3. Người lao động phải chủ động báo cáo cấp quản lý khi phát sinh các vấn đề có thể ảnh hưởng đến tiến độ hoặc chất lượng dịch vụ.

Điều 14. Quản lý thông tin khách hàng

1. Thông tin khách hàng là tài sản của Công ty và được quản lý theo quy định bảo mật.
2. Người lao động chỉ được sử dụng thông tin khách hàng phục vụ công việc được giao.

3. Nghiêm cấm:

- Mua bán, trao đổi dữ liệu khách hàng;
- Sử dụng dữ liệu khách hàng vào mục đích cá nhân;
- Tự ý cung cấp thông tin khách hàng cho tổ chức hoặc cá nhân khác.

CHƯƠNG V. AN TOÀN LAO ĐỘNG VÀ PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY

Điều 15. Quy định về an toàn lao động

1. Người lao động phải tuân thủ đầy đủ các quy định về an toàn lao động.
2. Sử dụng đúng phương tiện, thiết bị và công cụ làm việc được cấp phát.
3. Không thực hiện các hành vi có nguy cơ gây mất an toàn cho bản thân hoặc người khác.

Điều 16. Xử lý sự cố và tai nạn lao động

1. Khi xảy ra tai nạn lao động hoặc sự cố nguy hiểm, người lao động phải:
 - Báo ngay cho quản lý trực tiếp;
 - Thực hiện các biện pháp ứng phó ban đầu trong phạm vi được hướng dẫn;
 - Hợp tác trong quá trình điều tra và khắc phục sự cố.
2. Không tự ý che giấu hoặc làm sai lệch thông tin liên quan đến sự cố.

Điều 17. Công tác phòng cháy chữa cháy

1. Người lao động phải tham gia các chương trình đào tạo, diễn tập PCCC theo yêu cầu.
2. Không tự ý sử dụng các thiết bị có nguy cơ gây cháy nổ trái quy định.
3. Các trưởng bộ phận có trách nhiệm:
 - Kiểm tra việc thực hiện quy định PCCC;
 - Phổ biến kiến thức an toàn cho nhân viên;
 - Phối hợp xử lý khi có sự cố xảy ra.

CHƯƠNG VI. KỶ LUẬT LAO ĐỘNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 18. Các hành vi vi phạm trong hoạt động cung cấp dịch vụ

Ngoài các hành vi bị nghiêm cấm theo nội quy chung, người lao động bị xem xét xử lý kỷ luật khi:

- Tiết lộ thông tin khách hàng hoặc thông tin nội bộ;

- Không tuân thủ quy trình cung cấp dịch vụ;
- Tự ý ký kết, cam kết hoặc thỏa thuận với khách hàng khi chưa được ủy quyền;
- Cung cấp thông tin sai lệch gây ảnh hưởng đến khách hàng hoặc Công ty;
- Có thái độ thiếu chuyên nghiệp, xúc phạm khách hàng hoặc đối tác;
- Làm mất, hư hỏng hoặc thất thoát dữ liệu do lỗi chủ quan;
- Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm được giao dẫn đến thiệt hại cho Công ty hoặc khách hàng.

Điều 19. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại

1. Người lao động gây thiệt hại về tài sản, dữ liệu, hợp đồng hoặc uy tín của Công ty do lỗi cá nhân phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật và quy chế của Công ty.
2. Trường hợp hành vi vi phạm làm phát sinh khiếu nại, tranh chấp hoặc thiệt hại cho khách hàng, Công ty sẽ xem xét trách nhiệm của người lao động theo mức độ vi phạm và quy định hiện hành

Điều 20. Quy định về làm việc từ xa (nếu áp dụng)

1. Người lao động làm việc từ xa phải đảm bảo hoàn thành đầy đủ nhiệm vụ được giao và tuân thủ thời gian làm việc theo quy định.
2. Người lao động có trách nhiệm bảo mật dữ liệu, tài liệu và thông tin khách hàng trong quá trình làm việc ngoài văn phòng.
3. Công ty có quyền kiểm tra, giám sát kết quả công việc thông qua các công cụ quản lý được phê duyệt.

Điều 21. Trình tự xử lý kỷ luật

1. Xác minh hành vi vi phạm.
2. Lập biên bản vi phạm.
3. Thông báo hợp xử lý kỷ luật theo quy định.
4. Tổ chức cuộc họp xử lý kỷ luật có sự tham gia của các bên liên quan theo quy định pháp luật.
5. Lập biên bản cuộc họp.
6. Ban hành quyết định xử lý kỷ luật bằng văn bản.

CHƯƠNG VII. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 22. Hiệu lực thi hành

Nội quy lao động này có hiệu lực kể từ ngày tháng năm

Các quy định trước đây trái với nội quy này đều hết hiệu lực kể từ ngày nội quy này được ban hành.

Điều 23. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Nhân sự có trách nhiệm phổ biến nội quy này đến toàn thể người lao động.
2. Các trưởng bộ phận có trách nhiệm giám sát và hướng dẫn nhân viên thực hiện đúng nội quy.
3. Mọi người lao động có trách nhiệm nghiêm túc chấp hành các quy định nêu trong nội quy này.

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)