

TỔ CHỨC TƯ VẤN GIÁO DỤC VIỆT NAM
EDUVIET CORPORATION



SỔ TAY VĂN HOÁ

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

CHO NHÂN VIÊN EDUVIET

Hà Nội, tháng 01 năm 2011

GIỚI THIỆU

EDUVIET CORPORATION

EduViet Building, Số 19, đường Trung Yên 1, Yên Hoà, Cầu Giấy, Hà Nội

Tel: (844) 37855518. Fax: (844) 37855518. Email: contact@eduviet.vn . Website: www.eduviet.vn

Cán bộ nhân viên EduViet thân mến, cuốn Sổ tay Văn hoá EduViet này ra đời với mục tiêu giúp tất cả các thành viên EduViet hiểu rõ được các quy tắc ứng xử trong nội bộ cũng như với bên ngoài dựa trên các giá trị mà Ban lãnh đạo tâm huyết, mong muốn vun đắp và phát triển cho EduViet. Ngoài các giá trị văn hoá cốt lõi, sổ tay cũng tóm lược một số quy định ngắn gọn nhất liên quan tới ý thức kỷ luật lao động đối với CBNV Công ty trong quá trình làm việc tại Công ty, các quy định cụ thể hơn được nêu rõ trong Quy chế Lao động của Công ty.

Với tinh thần và khát vọng xây dựng EduViet trở thành một Tổ chức Tư vấn Giáo dục hàng đầu Việt Nam, Ban Lãnh đạo EduViet mong muốn CBNV EduViet trân trọng và cùng vun đắp, hoàn thiện hệ giá trị văn hoá của Công ty, chung sức xây dựng EduViet ngày càng phát triển.



TM. Ban Lãnh đạo
Giám đốc điều hành

Nguyễn Bá Tường

I. GIÁ TRỊ VĂN HÓA EDUVIET

EduViet ra đời và phát triển là kết tinh của khát vọng và tri thức. Văn hoá EduViet là nền tảng quyết định tới sự phát triển trường tồn của EduViet:

Triết lý phát triển

*** Tôn vinh tri thức:** Thế kỷ 21, kỷ nguyên của tri thức thì “học nhanh hơn đối thủ cạnh tranh trở thành vũ khí cạnh tranh mạnh nhất của mỗi công ty”. Tri thức đã trở thành sức mạnh quan trọng nhất của mỗi con người và tổ chức trên con đường phát triển. EduViet là một Tổ chức Tư vấn Giáo dục, là nơi sáng tạo và lan toả các tinh hoa tri thức cho khách hàng và xã hội, vì vậy tri thức tất yếu trở thành giá trị được tôn vinh tại EduViet.

*** Phụng sự xã hội:** EduViet cung cấp cho khách hàng và xã hội những giá trị thực tiễn thông qua các hoạt động nghề nghiệp với tinh thần phụng sự. EduViet coi tinh thần phụng sự vừa là trách nhiệm xã hội, vừa là niềm vui trong công việc và cuộc sống của mỗi thành viên. Thông qua đó, EduViet cũng mong muốn nhận được những thành quả xứng đáng từ sự nỗ lực và đóng góp không ngừng cho xã hội.

*** Giữ gìn danh tiếng:** EduViet coi giữ gìn danh tiếng trở thành lẽ sống của tổ chức bằng sự chuẩn mực và cam kết cao nhất về chất lượng dịch vụ. Mỗi thành viên EduViet đều nhận thức sâu sắc việc phát triển và giữ gìn danh tiếng EduViet thông qua thái độ ứng xử tận tụy, tác phong làm việc chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ vượt trội cho khách hàng.

Hoài bão EduViet (Vision)

Trở thành một Tổ chức Tư vấn Giáo dục hàng đầu tại Việt Nam, góp phần xứng đáng vào sự phát triển của cộng đồng doanh nghiệp Việt Nam trong thế kỷ 21.

Sứ mệnh EduViet (Mission)

Thúc đẩy sự phát triển của con người và tổ chức bằng nỗ lực học tập và sáng tạo tri thức.

Các giá trị cốt lõi EduViet (Core Values)

Con người: Với EduViet, con người là động lực phát triển, là đích hướng của sự sáng tạo trong cung ứng sản phẩm và dịch vụ, là tính nhân bản mà EduViet tâm niệm khi thực hiện sứ mệnh của mình, qua đó EduViet mang lại giá trị và thành công cho khách hàng, đối tác và tổ chức của mình.

Sáng tạo: EduViet nỗ lực sáng tạo để tạo ra tri thức và giá trị mới cho khách hàng. Gắn học tập với sáng tạo nhằm tạo ra sự khác biệt làm nên lợi thế cạnh tranh của EduViet. Mỗi thành viên EduViet được tự do suy nghĩ, sáng tạo và cống hiến nhằm phát huy tối đa phẩm chất và năng lực của bản thân.

Học tập: EduViet phát triển văn hoá học tập để mỗi thành viên không ngừng tích lũy tri thức và chuẩn mực nghề nghiệp quốc tế nhằm nâng cao năng lực bản thân và tổ chức. Là một tổ chức tư vấn giáo dục, học tập và chia sẻ tri thức trở thành “bản năng” của mỗi thành viên EduViet.

Slogan: Maximize your potential! (Tối ưu hóa tiềm năng của bạn!)

Logo và ý nghĩa



Ý nghĩa Logo:

Hình ảnh con người trước hết tượng trưng cho giá trị cốt lõi nhất của EduViet là phát triển con người, biểu tượng thể hiện khát vọng mãnh liệt, sự tự tin, ý chí học hỏi và sáng tạo không ngừng, vươn lên những tầm cao mới của thời đại tri thức, biểu hiện sinh động các giá trị cốt lõi của EduViet.

II. QUY ĐỊNH PHONG CÁCH LÀM VIỆC EDUVIET

1. Quy định giờ làm việc:

1.1. Công ty làm việc theo giờ hành chính từ thứ 2 đến hết sáng thứ 7. Nghỉ vào chiều thứ 7, chủ nhật và các ngày lễ tết (theo quy chế lao động). Tuy nhiên theo yêu cầu công việc công ty có thể huy động CBNV làm thêm buổi tối/chiều thứ bảy/chủ nhật.

Giờ làm việc áp dụng đối với CBNV ký hợp đồng chính thức, làm việc toàn thời gian:

- Sáng từ 8h00 – 12h00. Chiều từ 13h30 – 17h30.
- Nghỉ và ăn trưa từ 12h00 – 13h30.
- Nghỉ giải lao trao đổi công việc hoặc dùng teabreak vào giữa mỗi buổi làm việc 15 phút. Sáng từ 10h00 – 10h15, chiều từ 15h30 – 15h45.
- Riêng sáng thứ 7 bắt đầu làm việc từ 8h15.

Trường hợp làm việc bán thời gian hoặc theo thỏa thuận được thể hiện trong hợp đồng lao động thì không nhất phải làm việc theo giờ quy định trên và do Giám đốc quyết định.

1.2. Các quy định khác:

- Trường hợp CBNV nghỉ phải bắt buộc báo cáo và được sự đồng ý của Giám đốc.

2. Quy định trong giờ làm việc

2.1. Không hẹn hoặc dẫn bạn bè, người nhà để gặp gỡ, trao đổi tại Văn phòng công ty vì công việc cá nhân. Những trường hợp đặc biệt do có việc đột xuất cần báo cáo và được sự chấp nhận của Giám đốc.

2.2. Không sử dụng thời gian làm việc tại Công ty để làm việc riêng hoặc những việc không mang lại lợi ích cho công ty.

2.3. Không tự ý ra ngoài trong giờ làm việc, trường hợp đi gặp khách hàng, đối tác hoặc công việc của Công ty phải báo cáo lý do và đăng ký vào sổ theo dõi của công ty với nhân viên hành chính. Trường hợp đặc biệt có việc cá nhân quan trọng, đột xuất phải được sự đồng ý của Giám đốc.

2.4. Không gây ồn ào hoặc nói chuyện trong giờ làm việc để ảnh hưởng tới người khác và công việc của công ty, đặc biệt khi có tiếp khách tại Văn phòng hoặc người khác đang giao dịch với khách qua điện thoại.

2.5. Không được sử dụng các công cụ giao tiếp trên mạng trong giờ làm việc để làm việc riêng, ảnh hưởng tới hiệu suất công việc cá nhân và ảnh hưởng tới người khác (chát, game, mạng xã hội...). Riêng bộ phận tư vấn khách hàng trực tuyến được sử dụng đúng vào mục đích tư vấn khách hàng. Mọi sự giao dịch cần thiết khác với khách hàng và đối tác đều được thực hiện qua điện thoại, Email hoặc gặp trực tiếp tại văn phòng công ty.

2.6. Tuyệt đối không sử dụng điện thoại của Công ty vào việc riêng, đặc biệt để buôn chuyện với người khác.

2.7. Không hút thuốc lá, không xả rác tùy tiện, và tuyệt đối không ăn sáng, ăn vặt trong giờ làm việc và tại Văn phòng công ty (trừ 2 buổi teabreak theo quy định).

3. Quy định về họp hành:

3.1. Công ty họp giao ban từ 8h30 – 10h30 mỗi sáng thứ 2.

- 3.2. Trường hợp nghỉ hoặc vì lý do chính đáng không tham gia được phải báo cáo và được sự đồng ý của Giám đốc.
- 3.3. Khi họp mang theo sổ tay cá nhân, bút được Công ty phát và ghi chép nội dung họp, đặc biệt là các phần việc của bản thân.
- 3.4. Tuyệt đối không làm việc riêng, không nghe điện thoại (tắt hoặc để điện thoại ở chế độ rung) khi tham gia họp, nếu có điện thoại phải nghe thì xin phép ra ngoài.
- 3.5. Thư ký (nhân viên hành chính) có trách nhiệm ghi chép lại nội dung cuộc họp bằng văn bản mềm và gửi qua Email tới toàn thể CBNV trước 12h cùng ngày.

4. Quy định về trang phục:

EduViet là một tổ chức tư vấn, giáo dục, làm dịch vụ cho doanh nghiệp và xã hội, lại hàng ngày có nhiều học viên, khách hàng, đối tác đến học tập và làm việc tại công ty, do đó việc xây dựng một hình ảnh chuyên nghiệp, lịch sự thông qua trang phục của CBNV là **một yêu cầu bắt buộc đối với CBNV**, góp phần vào sự thành công trong dịch vụ khách hàng của công ty.

- 4.1. Đeo huy hiệu của công ty vào tất cả thời gian làm việc trong cũng như ngoài giờ hành chính, khi có mặt tại các lớp học/hội thảo... cũng như gặp gỡ khách hàng, đối tác.
- 4.2. Mặc đồng phục vào các ngày quy định. Các ngày còn lại mặc lịch sự bằng trang phục công sở đối với cả nam và nữ.
- 4.3. Tuyệt đối không mặc áo phông/thun, trang phục thiếu lịch sự hoặc không phù hợp (áo sát nách, quần áo ở nhà, quần túi hộp, dép lê...) đến làm việc tại văn phòng tất cả các ngày cũng như đi gặp gỡ khách hàng, đối tác. Ngày thứ 7 được phép mặc áo phông (có cổ) đi làm.
- 4.4. Đối với Hội nghị/Hội thảo/Ngày hội văn hóa...: Mặc theo yêu cầu của công ty tùy chương trình.
- 4.5. Các hoạt động ngoại khóa: Mặc theo sở thích cá nhân.

5. Quy định về xưng hô trong giao tiếp:

- 5.1. Đối với Giảng viên: Gọi tất cả các giảng viên bằng **Thầy/Cô** trong khi giao tiếp với khách hàng, đối tác bên ngoài công ty và trong mọi hình thức giao tiếp (trực tiếp, email, điện thoại, thư...). Xưng hô nội bộ theo quan hệ cá nhân giữa CBNV với giảng viên.
- 5.2. Xưng hô trong họp hành: Các quy định về xưng hô trong họp hành nhằm tạo bầu không khí nghiêm túc và bình đẳng trong văn hóa họp hành của công ty:
 - Xưng **"Tôi"** khi trao đổi/phát biểu chung trong cuộc họp để biểu thị tính tự chủ, độc lập và bình đẳng.
 - Có thể xưng hô theo quan hệ cá nhân khi trao đổi với người khác trong cuộc họp.

III. QUY ĐỊNH CHUNG KHI GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG/ĐỐI TÁC

1. Tuyệt đối trung thực với mọi thông tin về công ty cũng như chính sách của công ty, không lạm dụng chính sách cam kết chất lượng của công ty để khoa trương hay lừa dối khách hàng nhằm đạt mục tiêu công việc.
2. Nắm chắc và hiểu rõ các nét văn hóa của Công ty, các sản phẩm dịch vụ và tinh thần cam kết của EduViet.
3. Tác phong đĩnh đạc, tự tin, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng trong mọi tình huống dưới mọi hình thức.
4. Luôn niềm nở và nhẹ nhàng trong giao tiếp với khách hàng, đối tác.
5. Tuyệt đối không cãi vã hay đổ lỗi cho khách hàng trong mọi tình huống. Nếu khách hàng sai vẫn luôn ân cần giải thích. Không trực tiếp phản bác họ mà khéo léo dẫn dắt họ bằng thái độ lịch sự.

6. Tuyệt đối không giải thích vòng vo, đổ lỗi cho cá nhân hay bộ phận khác trong Công ty khi phát sinh sự cố hoặc khách hàng phản đối. Cần nhận lỗi về Công ty, xin lỗi khách hàng, hứa xem xét ngay và lập tức giải quyết vấn đề.
7. Luôn lắng nghe khách hàng chia sẻ tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu của họ và trả lời mọi vướng mắc của khách hàng.
8. Luôn giới thiệu “Tổ chức Tư vấn Giáo dục Việt Nam – EduViet Corporation” hoặc “Trường Kinh doanh EduViet”, “EduViet Business School” trong giao tiếp với khách hàng, đối tác.
9. Cảm ơn khách hàng, đối tác trong mọi tình huống khi kết thúc cuộc giao tiếp.

IV. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

1. Các nguyên tắc:

- 1.1. Không nhắc máy ở hồi chuông đầu tiên và phải nhắc máy chậm nhất sau hồi chuông thứ 3.
- 1.2. Lời chào:
 - Đối với lễ tân (hoặc người nhắc máy đầu tiên): Dạ EduViet Business School xin nghe!
 - Đối với bộ phận: Dạ + Tên Phòng/Ban (Đào tạo EduViet/Kế toán/Marketing)...xin nghe!
 - Đối với cá nhân: Dạ + Tên riêng (Hạnh/Nguyệt/Hằng)...xin nghe!
- 1.3. Khi trao đổi qua điện thoại, luôn đặt điện thoại bên tay trái và bút, sổ, lịch bàn bên tay phải. Mọi thứ trong tư thế sẵn sàng (bàn làm việc luôn đủ các dụng cụ cần thiết).
- 1.4. Ghi chép đầy đủ các thông tin, đặc biệt thông tin cá nhân và nhu cầu của khách hàng.
- 1.5. Khi có điện thoại cần quan sát và nhắc nhở mọi người xung quanh giữ gìn trật tự.
- 1.6. Xác nhận/phản hồi lại với khách hàng, đối tác bằng email sau khi trao đổi qua điện thoại.

V. GIAO TIẾP TRỰC TIẾP

1. Các nguyên tắc:

- 1.1. Hãy ghi nhớ khi nói chuyện đối diện trực tiếp với khách hàng thì phong cách của bạn chính là hình ảnh của Công ty.
- 1.2. Tuân thủ quy tắc trang phục của công ty.
- 1.3. Sẵn sàng chuẩn bị tài liệu (chào hàng) bút, sổ, danh thiếp.
- 1.4. Ghi chép nội dung làm việc với khách hàng nếu cần thiết.
- 1.5. Luôn tươi cười, thân thiện với khách hàng.

VI. GIAO TIẾP QUA EMAIL

1. Các nguyên tắc

- 1.1. Văn phong trang trọng, rõ ràng và ngắn gọn.
- 1.2. Sử dụng các mẫu văn bản và mẫu chữ ký theo quy định chuẩn nhận diện thương hiệu của Công ty.
- 1.3. Đính kèm dữ liệu cho khách hàng, đối tác phải ở dạng PDF (ngoài trừ các tài liệu cần sự tương tác thông tin của khách hàng).
- 1.4. Sử dụng email do công ty cấp khi giao dịch với khách hàng/đối tác.
- 1.5. Khi gửi Email nội bộ hoặc cho khách hàng/đối tác phải cc (Copy Carbon) cho tất cả các cá nhân và bộ phận liên quan để phối hợp công việc hoặc để biết thông tin.
- 1.6. Giám đốc điều hành kiểm duyệt các Email giao dịch đối với các Trưởng phòng/Ban và các Trưởng Phòng/Ban kiểm soát Email CBNV trực thuộc.

Chữ ký mẫu Email:

Best regards,

Nguyễn Minh Tho (Ms)

BNE Manager

Mobile: 0982408599

Email: minhtho@eduviet.vn

EDUVIET CORPORATION

Add: No19, Trung Yen I, Yen Hoa, Cau Giay, Ha Noi

Tel: (844) 37855518. Fax: (844) 37855518.

Website: www.EduViet.vn

www.EduViet.edu.vn

www.HRLink.vn

www.VietnamJobs.vn

www.Doanhnhancuoituan.vn

VII. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC VỀ LÀM VIỆC NỘI BỘ:

1. Quy định về làm kế hoạch và báo cáo công việc:

* Về nội dung và thể thức:

- Theo từng tuần, các cá nhân phải lập kế hoạch và báo cáo công việc cá nhân từng tuần theo mẫu.
- Trưởng Phòng/Ban thì lập kế hoạch và báo cáo công việc của Phòng/Ban
- Đối với CBNV trực thuộc bộ phận thì gửi kế hoạch và báo cáo cho Trưởng Phòng/Ban (hoặc Giám đốc khi được đề nghị), Trưởng Phòng/Ban gửi cho Giám đốc.
- Kế hoạch và báo cáo được lập chung theo mẫu của công ty, trên bản mềm Excel và duy trì các tuần/tháng kế tiếp bằng các Sheet khác nhau trên cùng 1 file. Filename ghi rõ họ tên, chức danh, Phòng/Ban.

* Về thời gian:

- Các cá nhân và Phòng/Ban làm báo cáo kết quả công việc trong tuần và lập kế hoạch cho tuần sau trước cuộc họp giao ban hàng tuần.

2. Quy định sử dụng máy tính và mạng nội bộ:

- Tất cả CBNV phải sử dụng hệ thống máy Destop được phân để làm việc, có kết nối với hệ thống mạng nội bộ và Server của công ty để bảo mật và thống nhất quản lý dữ liệu. Trường hợp sử dụng Laptop cá nhân phải được sự đồng ý của Giám đốc nhưng bắt buộc quá trình làm việc phải kết nối với Server và hệ thống của công ty để lưu trữ các dữ liệu.

3. Quy định về sử dụng điện chiếu sáng

- 3.1. Hạn chế tối đa việc bật đèn làm việc trong phòng, đèn nhà vệ sinh cũng như đèn chiếu sáng cầu thang vào ban ngày.
- 3.2. Trục lớp buổi tối chỉ bật đèn ở khu vực làm việc của mình, không bật đèn toàn phòng.
- 3.3. Các trường hợp dùng đèn cầu thang hoặc đèn nhà vệ sinh buổi tối thì phải tắt ngay sau khi sử dụng xong.
- 3.4. Người cuối cùng ra khỏi Công ty phải có trách nhiệm tắt toàn bộ các thiết bị chiếu sáng trước khi ra về.

4. Quy định về sử dụng điều hòa

- 4.1. Chỉ bật điều hòa khi nhiệt độ ngoài trời vượt quá 30 °C và để chế độ không thấp hơn 24 °C.
- 4.2. Khi bật điều hòa, cần chú ý đóng toàn bộ các cửa: cửa sổ, cửa ra vào.
- 4.3. Người cuối cùng ra khỏi phòng phải có trách nhiệm tắt điều hòa trước khi ra về.

5. Quy định về sử dụng thang máy

5.1. CBNV không sử dụng thang máy trong trường hợp di chuyển dưới 4 tầng. (Trừ trường hợp đi cùng khách hàng, đối tác, giảng viên, ...hoặc vận chuyển đồ đặc nặng, công kênh,...).

6. Những quy định chung khác

6.1. Khi xảy ra các sự cố về điện, nước, thang máy,.. cần báo ngay cho nhân viên hành chính và bảo vệ biết. Nhân viên hành chính có trách nhiệm báo cho các bên có liên quan để giải quyết tình hình. Trong trường hợp sự cố xảy ra ngoài giờ hành chính thì cần báo ngay cho bảo vệ và nhà cung cấp để có hướng xử lý kịp thời.

6.2. Xe để đúng khu vực để xe, xếp theo hàng ngay ngắn theo sự sắp xếp của nhân viên bảo vệ; không khóa cổ xe để tiện cho việc sắp xếp và trông coi xe.

VIII. HIỆU LỰC THI HÀNH

1. Sổ tay này là quy chế nội bộ có tính chất tuân thủ bắt buộc đối với tất cả CBNV của EduViet.
2. Các trưởng phòng, ban có trách nhiệm giám sát, đôn đốc và hướng dẫn nhân viên thực hiện đúng các quy định trong sổ tay này.
3. Các CBNV vi phạm chịu phạt theo phụ lục đi kèm, tiền phạt đưa vào “Quỹ tiến bộ” của công ty do Công đoàn quyết định sử dụng cho các hoạt động dành cho CBNV.
4. Phòng Hành chính có trách nhiệm tổng hợp và theo dõi thực hiện Sổ tay toàn công ty.
5. Sổ tay này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2011

TM.

Ban Lãnh đạo công ty

Giám đốc điều hành



Nguyễn Bá Tường

PHỤ LỤC QUY ĐỊNH ĐÓNG GÓP “QUỸ TIỀN BỘ”

TT	Tên	ĐK đối chiếu	Mức đóng góp trong tháng			Ghi chú
			Lần 1	Lần 2	Từ lần 3	
1	Đi làm muộn từ 5-15'	II>1.1	10,000	20,000	50,000	
	Đi làm muộn từ 16-30'		20,000	40,000	80,000	
	Đi làm muộn từ 31' trở lên		30,000	60,000	100,000	
2	Nghỉ không xin phép/không bàn giao	II>1.2	50,000	100,000	150,000	
3	Làm việc riêng trong giờ làm việc.	II>2.1 - 2.6	10,000	30,000	80,000	
4	Hút thuốc lá, xả rác không đúng nơi quy định,	II>1.1; 2.7	20,000	40,000	80,000	
5	Đề chuông điện thoại trong giờ họp	II>3.4	10,000	20,000	50,000	
6	Không đeo huy hiệu/thẻ nhân viên	II>4.1	10,000	20,000	50,000	
7	Không mặc đồng phục vào ngày quy định/trang phục không đúng quy định(áo phông không cổ, dép lê...)	II>4.1 - 4.4	20,000	40,000	100,000	
8	Không tắt đèn, điều hoà khi dùng xong	VII>3.1 - 3.4	20,000	40,000	100,000	

9	Dùng điều hoà/dèn khi không cần thiết	VII>3.1 - 4.4	30,000	50,000	100,000	
10	Dùng thang máy sai quy định	VII>5.1	30,000	50,000	100,000	
11	Ăn uống không đúng nơi quy định hoặc ăn trong giờ làm việc	II>1.1; 2.7	10,000	20,000	50,000	
12	Sử dụng các phương tiện liên lạc của công ty (điện thoại, máy fax...) vào mục đích riêng	II>2.5, 2.6	10,000	30,000	80,000	
13	Đồng ý hoặc cho phép người không được phép và khách của họ vào nơi làm việc mà không được sự đồng ý của người có thẩm quyền	II>2.1	10,000	30,000	80,000	
14	Nộp Báo cáo tuần muộn hoặc không nộp	VII>1	10,000	30,000	50,000	
15	Các hành vi vi phạm khác theo quyết định của toàn thể CBNV trong công ty					