

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

NOVALAND GROUP

65 Nguyễn Du, P.Bến Nghé, Quận 1, TP. HCM.

ĐT: (08) 3 521 0553 | Fax: (08) 377 52 999

www.novaland.com.vn

MỤC LỤC

Mục đích	02
Phạm vi áp dụng	02
Thông điệp của Chủ tịch Tập đoàn	03
Tầm nhìn – Sứ mạng – Giá trị cốt lõi	06
Chính sách của Novaland đối với nhân viên	11
Yêu cầu của Novaland đối với nhân viên	15
Cam kết của Novaland với khách hàng đối tác	23
và các tổ chức khác	
Yêu cầu của Novaland đối với nhà thầu,	27
nhà cung cấp	
Nội dung khác	29
LỜI KẾT	31

Câu hỏi

Tôi đang làm việc tại công ty Phước Long thuộc Tập đoàn Novaland Group, tôi và các đồng nghiệp có phải tuân thủ bộ Quy tắc ứng xử?

Trả lời

Tất cả Nhân viên của Novaland Group và các Công ty con được xác định do Novaland Group chỉ phối hệ thống quản lý phải tuân thủ Bộ Quy tắc ứng xử.

MỤC ĐÍCH:

Quy định và hướng dẫn các quy tắc nền tảng, những chuẩn mực đạo đức và ứng xử mà Tập đoàn mong muốn tất cả nhân viên tuân thủ thực hiện với mục đích: gìn giữ và phát huy Giá trị cốt lõi của Tập đoàn (Chính trực - Hiệu quả - Chuyên nghiệp); xây dựng Thương hiệu Novaland; tạo lập môi trường làm việc tốt nhất.

PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng đối với tất cả Nhân viên của Novaland Group (NVLG) và các Công ty con được xác định do NVLG chỉ phối hệ thống quản lý.



THÔNG điệp CỦA **CHỦ TỊCH TẬP ĐOÀN**

Lời đầu tiên, tôi rất hân hạnh chào đón tất cả các Thành viên của Novaland - một thương hiệu đang phát triển bền vững, được khách hàng tin yêu và đang lan tỏa.

Các bạn thân mến,
Người xưa thường nói: “Muốn được gì, phải mất gì”. Chúng ta ai cũng muốn được nhìn nhận, được tưởng thưởng. Đó là nhu cầu tất yếu. Như vậy mình sẽ hỏi lại mình phải mất gì?

Để Novaland tiếp tục phát triển vững mạnh, để không phụ lòng tin của khách hàng, của đối tác, chúng ta cùng nỗ lực làm việc hiệu quả và có một nguyên tắc ứng xử chung.

Tại Novaland, chúng ta không xây dựng thương hiệu cá nhân, chúng ta xây dựng đội ngũ và đội ngũ xây dựng Thương hiệu. Sự đóng góp và ý thức gìn giữ của các bạn sẽ được ghi nhận. Những hành vi đi ngược lại với văn hoá ứng xử sẽ làm tổn hại đến thương hiệu và sẽ bị loại trừ.

Bộ quy tắc ứng xử này được xây dựng để đưa ra các hướng dẫn cơ bản, những nguyên tắc làm việc cùng với những hành xử chuẩn mực trong các hoạt động thường ngày và được áp dụng cho tất cả Thành viên của Novaland Group. Các bạn nên lưu ý rằng các bạn phải đọc kỹ và tuân thủ vì nếu vi phạm các bạn sẽ bị xử lý theo quy định cho dù bạn ở bất kể vị trí nào.

Tôi mong muốn các bạn sẽ tích cực tham gia vào việc thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử này để Novaland trở thành một đội ngũ nhất quán, một Đại gia đình, một ngôi nhà thứ hai - nơi các bạn có thể yên tâm làm việc, yêu mến và gắn bó lâu dài.

BÙI THÀNH NHƠN

Chủ tịch Tập đoàn

Câu hỏi

Chúng ta phát triển dự án, xây nhà để bán để có lợi nhuận, tại sao lại nói là “xây dựng tổ ấm”?

Trả lời

Nếu chỉ thuần túy vì mục đích xây dựng công trình - giống như một người kiến trúc sư chỉ chú trọng thiết kế cho đẹp mà không quan tâm đến nếp sinh hoạt của người đang sống trong công trình đó, ngôi nhà đó, đến những tiện ích tối thiểu - thì chúng ta chỉ là những con người kinh doanh đơn thuần. Nhưng khi mọi người đều có trách nhiệm trong công việc của mình, đều nghĩ đến quyền lợi của khách hàng, chúng ta sẽ tạo nên những sản phẩm và dịch vụ chất lượng tốt, một nơi sống hoàn hảo - đó chính là tổ ấm.

Chúng ta càng thành công, xã hội càng hạnh phúc!

TÂM NHÌN:

“Là một Tập đoàn Bất động sản đẳng cấp quốc tế; vị thế cao; phát triển vững mạnh; góp phần mang lại cuộc sống hạnh phúc và thịnh vượng cho cộng đồng”.

Tầm nhìn là mục tiêu sau cùng chúng ta muốn đạt được. Tại đích đến, Novaland sẽ là một trong những Tập đoàn bất động sản có vị thế trên thế giới bằng việc xây dựng các đô thị tiện ích hiện đại. Thành công của chúng ta sẽ mang lại hạnh phúc và thịnh vượng cho cộng đồng.

SỨ MẠNG:

“Chúng tôi phát triển dự án, không chỉ ở những mét vuông xây dựng mà góp phần kiến tạo cộng đồng nhân văn tiên tiến, có phong cách sống hiện đại với nhiều tiện ích, qua đó tạo nên giá trị sống gia tăng bền vững cho mình và cho xã hội”.

Sứ mạng của Novaland là đi xây dựng tổ ấm. Novaland không chỉ xây những

tòa cao ốc, những khu đô thị; chúng ta cùng xây dựng một cộng đồng tiên tiến; nơi đó khách hàng cảm thấy hài lòng, cảm thấy an toàn và hạnh diện về một phong cách sống mới.

Để đạt được điều đó, chúng ta phải bắt đầu ngay từ khâu quy hoạch, thiết kế. Tất cả phải mang tính nhân văn, tức phải chú trọng tối đa đến quyền lợi của con người. Đây là một công việc đòi hỏi chúng ta phải nỗ lực và hoàn thiện mỗi ngày.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

Chính trực - Hiệu quả - Chuyên nghiệp

Câu hỏi

Novaland có bao nhiêu giá trị cốt lõi?

Trả lời

Novaland chỉ có duy nhất một giá trị cốt lõi gồm 3 tố chất không thể tách rời: Chính trực - Hiệu quả - Chuyên nghiệp.

- Nhân viên làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả nhưng không chính trực, có hành vi tư lợi cá nhân sẽ gây thiệt hại cho Tập đoàn.

- Ngược lại, nhân viên dù chính trực, có tính chuyên nghiệp nhưng làm việc không đạt hiệu quả cao cũng không thể đóng góp cho sự phát triển của Tập đoàn.

- Nhân viên có tinh thần chính trực, đạt hiệu quả trong công việc nhưng cách làm việc không chuyên nghiệp thì sẽ không thể góp phần tạo được sự phát triển bền vững cho Tập đoàn.

Do vậy, giá trị cốt lõi của Novaland với 3 tố chất Chính trực - Hiệu quả - Chuyên nghiệp là không thể tách rời.

■ CHÍNH TRỰC:

Là sự liêm chính, trung thực; nói đúng và làm đúng những điều mình nghĩ; không gian dối để trục lợi. Nói theo nghĩa rộng người chính trực là những con người có đạo đức tốt, có tâm tính tốt; làm điều đúng và không gây phương hại đến người khác. Sự chính trực sẽ làm tăng sức mạnh của từng cá nhân, của tổ chức và xã hội.

■ HIỆU QUẢ:

Là việc đạt được các kết quả cụ thể tích cực, hành động có mục đích rõ ràng, luôn đánh giá và thực hiện các công việc mang lại kết quả tốt.

■ CHUYÊN NGHIỆP:

Là sự chuyên tâm vào nghề nghiệp chuyên môn.

Đối với người quản lý: Công việc phải giao đúng người có chuyên môn.

Đối với nhân viên: “Nhất nghệ tinh, nhất thân vinh”. Làm công việc mình am hiểu, được đào tạo; tập trung vào công việc chuyên môn cũng nhằm mục đích nâng cao hiệu suất. Muốn nâng cao hiệu suất, chúng ta phải hiểu việc, phải có kế hoạch, có quy trình, hợp tác làm việc theo nhóm, áp dụng công nghệ, sáng tạo, tốc độ...để làm sao cho trong công việc chính của mình sẽ không ai giỏi hơn mình.

Câu hỏi

Tôi muốn biết thêm vài ví dụ điển giải ý nghĩa Chính trực – Hiệu quả – Chuyên nghiệp?

Trả lời

* Chính trực:

Chính trực được thể hiện cụ thể qua: đạo đức trong kinh doanh, tuân thủ luật pháp, thực hiện theo hợp đồng, giữ đúng cam kết, làm đúng theo lời nói.

* Hiệu quả:

Ví dụ: 3 người đi câu cá trong một ngày từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Kết quả của một ngày đi câu, người thứ nhất không câu được con cá nào - không hiệu quả. Người thứ hai câu được 4 con cá (có hiệu quả). Người thứ ba câu được 7 con cá (có hiệu quả). Tuy nhiên, nếu so người thứ ba với người thứ hai tuy cả 2 người đều đạt hiệu quả, nhưng người thứ ba có hiệu suất cao hơn người thứ hai, vì cùng một thời gian, cùng một điều kiện nhưng người thứ ba đem về nhiều hơn người thứ hai 3 con cá.

* Chuyên nghiệp:

Ví dụ: Nhân viên bán hàng chuyên tâm vào việc bán hàng, nhân viên thiết kế chuyên tâm vào việc thiết kế, nhân viên lái xe chuyên tâm vào việc lái xe... Sự chuyên nghiệp được thể hiện qua sự toàn tâm toàn ý tập trung vào công việc chuyên môn của mình để tự nâng cao kỹ năng, để mình luôn vượt trội hơn các đồng nghiệp khác.

Gía trị cốt lõi của Novaland có điểm tương đồng với các nguyên tắc của đất nước Singapore. Tuy sự so sánh giữa một Tập đoàn

và một quốc gia dù chưa chuẩn về mặt tầm vóc nhưng nó mang lại cho chúng ta sự tự tin rằng chúng ta đã định hướng đúng.

Đất nước Singapore được cố Thủ tướng Lý Quang Diệu gầy dựng thành công vượt trội dựa trên 3 nguyên tắc cơ bản, đó là Trọng dụng nhân tài, Thực dụng và Trung thực.

Gần với 3 nguyên tắc đó, về Trung thực chúng ta có Chính trực; về Thực dụng - chúng ta có Hiệu quả; về Trọng dụng nhân tài - chúng ta có những con người Chuyên nghiệp.

Lịch sử đã chứng minh sự thành công của Singapore và Novaland cũng sẽ đạt được hoài bão của mình.

Câu hỏi

Tôi là nhân viên của phòng Đầu tư phát triển dự án, tôi phải làm thế nào khi mọi người nói: Chính trực - Hiệu quả - Chuyên nghiệp là kim chỉ nam cho mọi hoạt động?

Trả lời

Khi đi mua dự án, trước tiên bạn phải xem xét dự án đó có lãi hay không? (Hiệu quả), tiếp theo phải xem dự án đó có phù hợp với phân khúc thị trường của Novaland đang phát triển hay không? (Chuyên nghiệp). Đồng thời, bạn phải xem dự án đó có đầy đủ pháp lý để triển khai; có đủ điều kiện để bán hàng hay không?(Chính trực).

Câu hỏi

Tôi là nhân viên Tiếp tân, tôi phải làm gì?

Trả lời

Nhân viên tiếp tân thể hiện sự chuyên nghiệp bằng sự hòa nhã, giao tiếp tốt với khách hàng, hiệu quả trong sự sắp xếp để khách hàng nhanh chóng gặp đúng người đúng việc, chính trực được thể hiện bằng sự tự giác thực hiện nhiệm vụ hoàn tất đến nơi đến chốn không cần sự kiểm soát...

Câu hỏi

Là nhân viên phòng Cung ứng, tôi phải làm gì?

Trả lời

Bạn phải thể hiện sự chuyên nghiệp bằng việc am hiểu và chọn vật tư, chất liệu phù hợp; hiệu quả thể hiện trong việc thương lượng được giá tốt với chất lượng tốt, đúng yêu cầu; chính trực bằng sự công tâm chọn đối tác, không tư lợi cá nhân, không nhận tiền hoa hồng.

Câu hỏi

Tôi là nhân viên quản lý xây dựng dự án, tôi phải làm gì?

Trả lời

Bạn phải thể hiện tính hiệu quả bằng việc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; thể hiện tính chuyên nghiệp qua việc am hiểu chuyên môn để đấu tranh với nhà thầu giữ vững chất lượng sản phẩm; thể hiện tính chính trực dựa trên công việc, không cố tình gây khó cho nhà thầu để trục lợi.

CHÍNH SÁCH NOVALAND ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN

* Tại Novaland, Hội đồng Quản trị và Ban Điều hành đều thấu hiểu con người là tài sản quý giá nhất và phải xem đây là nhiệm vụ hàng đầu trong mọi hoạt động phát triển doanh nghiệp.

* Tại Novaland, từ Chủ tịch đến nhân viên, đã cam kết cùng tạo lập một môi trường làm việc tốt nhất. Trong đó các tiêu chí về lương, thưởng, phúc lợi, thăng tiến đặc biệt được chú trọng.

* Chính sách của Novaland là cân bằng, chia sẻ giá trị gia tăng ngay từ khi đang tạo lập. Novaland cam kết liên tục nâng cao cuộc sống của nhân viên về tinh thần và vật chất qua những chính sách phúc lợi rất cụ thể và rất cạnh tranh trên thị trường lao động.

* Novaland sẽ dùng chính những tiện ích, những sản phẩm của mình để ưu tiên cho nhân viên sử dụng và để khen tặng cho các thành

viên ưu tú - những người đã và đang trực tiếp tạo ra sản phẩm.

* Cá nhân mỗi nhân viên đều được khuyến khích tận dụng môi trường làm việc để nâng cao giá trị bản thân, đều được khuyến khích xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp của mình trong tương lai. Sự đánh giá, bổ nhiệm, sự công nhận, thưởng thưởng... hoàn toàn dựa trên năng lực của mỗi nhân viên thể hiện qua kết quả công việc thực tế.

* Các nhân viên được bổ nhiệm lên các vị trí cao hơn có trách nhiệm đào tạo phát triển người thay thế. Với sự phát triển ngày một lớn mạnh của thương hiệu Novaland, chắc chắn mỗi một nhân viên sẽ có thêm nhiều trải nghiệm thú vị, đa dạng trong công việc chuyên môn của mình.

* Novaland sẽ là một nơi làm việc mà ở đó mỗi thành viên đều yêu thích công việc của mình, tự nguyện hết lòng hoàn thành nhiệm vụ vì mọi người đều hiểu rằng mình đang nỗ lực cho chính mình, cho xã hội.

Câu hỏi

Cấp quản lý của tôi dựa trên quyền hạn của mình để đưa người thân quen vào làm việc; đánh giá KPI, tạo chế độ và chính sách tốt cho mình và người thân quen của mình, như vậy có phải là vi phạm Quy tắc ứng xử hay không?

Trả lời

Có

Câu hỏi

Nhân viên có thể tìm hiểu thông tin về các Chính sách công ty ở đâu?

Trả lời

Truy cập Website Novaland, Ổ đĩa ISO, Novaland Portal.

Câu hỏi

Tôi rất thích làm việc theo nhóm nhưng có vài người tính khí khó chịu và lập dị, tôi không thể hòa hợp được, vậy tôi phải làm sao?

Trả lời

Bạn phải phân định rõ ràng cảm xúc cá nhân và công việc. Đặt công việc lên trên tất cả và trước hết phải vì lợi ích công ty, không vì bất hòa cá nhân làm ảnh hưởng đến công việc. Phải biết chịu trách nhiệm, phải biết lắng nghe, đừng nghĩ rằng ý kiến của mình luôn đúng và điều quan trọng hơn hết bạn phải học hỏi và thực hành kỹ năng làm việc nhóm.

CÁC CHÍNH SÁCH NOVALAND ĐẶC BIỆT CHÚ TRỌNG:

■ ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN:

Trung tâm đào tạo nội bộ (NovaGroup Leadership Center) có nhiều chương trình đào tạo rất phong phú theo nhiều cấp với mục đích “Học là dùng được”: Chương trình huấn luyện hội nhập; Chương trình đào tạo chuyên môn; Chương trình đào tạo kỹ năng mềm; Chương trình đào tạo kỹ năng quản lý dành cho các cấp quản lý từ giám sát đến quản lý cấp cao; Chương trình hướng dẫn học qua mạng,...

■ CHÍNH SÁCH THƯỞNG:

Chính sách thưởng của Novaland bao gồm: Thưởng theo thành tích cá nhân cuối năm dựa trên đánh giá kết quả làm việc (đánh giá KPI); Thưởng đặc biệt cho các cá nhân có đóng góp xuất sắc vào kết quả của Tập đoàn (Top 100); Thưởng sáng kiến; Thưởng xuất sắc quý; Thưởng lễ; Thưởng thâm niên; Thưởng các chuyến đi tham quan, du lịch; Sinh nhật; Thưởng các phần quà

giá trị trong dịp tiệc tất niên của Tập đoàn,... và đặc biệt là các phần thưởng ESOP từ HĐQT dành cho nhân viên làm việc hiệu quả, gắn bó lâu dài.

■ CHÍNH SÁCH SÀNG LỌC:

Hàng năm căn cứ vào đánh giá kết quả công việc và đánh giá năng lực, Novaland sẽ rà soát, đào tạo bồi dưỡng hoặc thay thế những nhân viên không đủ năng lực, không phù hợp bằng những nhân viên làm việc hiệu quả (tương đương 5%). Đây là việc làm bắt buộc để đội ngũ ngày một tốt hơn.

Câu hỏi

Tôi không hoàn thành công việc vì làm theo quy trình, kết quả công việc của tôi bị ảnh hưởng bởi người khác, vậy việc đánh giá tôi có được gia giảm không?

Trả lời

Bạn phải dũng cảm nhận trách nhiệm về mình, không viện lý do, không đổ lỗi cho người khác, mạnh dạn nhận ra những khiếm khuyết sửa chữa sai lầm để tốt hơn. Người không dám nhận trách nhiệm sẽ có trăm ngàn lý do để đổ lỗi và không bao giờ tiến bộ vì lỗi do người khác làm và nghĩ mình đã hoàn hảo rồi. Một người giỏi sẽ biết dùng kỹ năng của mình uyển chuyển giải quyết vấn đề đến khi đạt hiệu quả tốt.

YÊU CẦU CỦA NOVALAND ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN



Câu hỏi

Làm sao để tôi tự tin hòa nhập và phát triển tại môi trường làm việc của Novaland?

Trả lời

"Chính trực - Hiệu quả - Chuyên nghiệp" là kim chỉ nam hoạt động của Novaland Group. Con người Novaland phải có đủ 3 tố chất này; nếu đã có, bạn cần phát triển hơn; nếu chưa có đủ, bạn phải nỗ lực rèn luyện để đạt được.

Câu hỏi

Sau buổi họp hoặc khi ra về, tôi quên không tắt đèn, máy lạnh, tôi có bị xem là lãng phí tài sản của công ty hay không?

Trả lời Có**Câu hỏi**

Không tiết kiệm giấy in, văn phòng phẩm, sử dụng thẻ taxi không đúng mục đích hoặc dùng cho việc riêng có bị xem là lạm dụng tài sản của công ty không?

Trả lời Có

TRONG MỌI HOẠT ĐỘNG LUÔN GIỮ ĐÚNG GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA NOVALAND: CHÍNH TRỰC - HIỆU QUẢ - CHUYÊN NGHIỆP.

1. Làm việc theo nhóm:

Luôn ý thức làm việc theo nhóm, thật tâm hỗ trợ thương yêu giúp đỡ lẫn nhau để hoàn thành nhiệm vụ. Không ganh tỵ. Không nói xấu đồng nghiệp. Không gây mất đoàn kết nội bộ.

2. Có tinh thần trách nhiệm trong công việc:

Mỗi cá nhân phải có ý thức trách nhiệm trong việc hoàn thành kế hoạch năm và sự phát triển bền vững của Tập đoàn. Không viện lý do khi không hoàn thành công việc. Hãy nghĩ đến lỗi của mình, không đổ lỗi cho người khác. Dũng cảm nhận trách nhiệm về mình. Mỗi ngày tìm ra một việc làm sai của mình và sửa chữa để tiến lên. Tập trung vào công việc chuyên môn tạo ra hiệu quả vượt trội để nâng cao giá trị của bản thân.

3. Là đại sứ thương hiệu của Novaland: Mỗi nhân viên là đại diện của Novaland; giản dị, tiết kiệm, chuẩn mực trong giao tiếp; bảo vệ tài sản của Novaland như tài sản của chính mình.

4. Cam kết về tính chính trực:

* Luôn đặt quyền lợi của Tập đoàn cao hơn quyền lợi cá nhân. Nhân viên có trách nhiệm trong việc chọn thầu, nhà cung cấp, không được có giao dịch liên quan đến những người thân (bao gồm cha, mẹ, chồng/ vợ, anh/ chị/ em, con,...). Nếu có phải khai báo.

* Nhân viên liên quan đến công việc thu mua cung ứng, chọn thầu... phải nâng cao kiến thức, kỹ năng mua hàng, kỹ năng thương lượng để mua được hàng đúng chất lượng với giá tốt nhất, các điều khoản tốt nhất cho Novaland. Không được tỏ thái độ khinh thường, bất hợp tác khi giao tiếp với khách hàng, nhà cung cấp, nhà thầu.

* Không được lợi dụng quan hệ trong công việc để nhờ vả, mượn tiền khách hàng/ nhà thầu; không cấu kết, không thỏa hiệp với bất kỳ cá nhân hay đơn vị nào để làm phương hại đến Novaland. Phải giao nộp ngay trong ngày cho Quản lý trực tiếp hoặc Phòng Hành chính về việc nhận các món quà giao tế (mà bạn không thể từ chối).

Câu hỏi

Quy định Quà tặng có giá trị dưới 100.000 đồng thì làm sao mua được quà có giá trị?

Trả lời

Nếu thực sự cần thiết, mọi người có thể cùng đóng góp lại để mua nhưng số tiền đóng góp không vượt quá 100.000 đồng/người.

Câu hỏi

Các hành vi nào được xem là nhận hối lộ, tham nhũng và vi phạm Bộ Quy tắc ứng xử?

Trả lời

Hành vi liên quan sự trao đổi bất kỳ vật gì có giá trị vì mục đích tư lợi bao gồm: Hàng hóa dịch vụ như phiếu quà tặng, quyền lợi ưu đãi đặc biệt liên quan sự kiện, vui chơi giải trí, du lịch, nghỉ mát, vé máy bay, phòng ở khách sạn miễn phí, các khoản vay tài chính hoặc tài sản, đồng ký kết khoản vay thế chấp, việc nhận hoa hồng/ chiết khấu trực tiếp hoặc gián tiếp hoặc hứa hẹn các công việc tương lai.

Câu hỏi

Trường hợp ngoài công trường, nhân viên NVLG có thể giao lưu và phê hoặc ăn uống với nhà thầu để chia sẻ kinh nghiệm chuyên môn hoặc cùng nhau tổ chức ăn mừng khi hoàn thành từng hạng mục công việc không?

Trả lời

Công ty nghiêm cấm mọi trường hợp không chính đáng làm phát sinh chi phí cho nhà thầu. Trong trường hợp thực sự cần thiết, có ý nghĩa thiết thực như hoàn thành hạng mục quan trọng, cất nóc... PM của dự án có thể đề nghị Novaland tổ chức tiệc ăn mừng nhưng trong mọi trường hợp phải dùng ngân sách của Novaland, không được dùng ngân sách của nhà thầu.

* Không được lợi dụng chức vụ, quyền hạn được giao để đem lại lợi thế cho cá nhân như: đưa người thân vào làm việc, ưu tiên giữ chỗ tốt trước với giá rẻ để sang nhượng lại kiếm lợi; tạo điều kiện tốt không bình thường cho người thân quen; cố đạt được hoặc nhận được sự giúp đỡ hoặc các lợi ích từ khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào khác.

* Cấp trên không được nhận quà của cấp dưới quá qui định của Novaland. Khi đi ăn, uống, đi chơi, giải trí không được để cấp dưới trả tiền cho mình hoặc gia đình mình.

5. Không xung đột lợi ích:

Xung đột lợi ích xảy ra khi quyền lợi cá nhân ảnh hưởng hoặc có biểu hiện gây ảnh hưởng đến quyền lợi Novaland. Nhân viên luôn minh bạch về các hoạt động và mối quan hệ ở bên ngoài. Nếu có mâu thuẫn lợi ích của cá nhân có thể ảnh hưởng đến Novaland nhưng chưa xác định rõ phải trao đổi với Giám đốc Nhân sự của Novaland.

6. Nghiêm cấm quấy rối:

Các hành động sau đây được xem là quấy rối: trêu chọc đồng nghiệp về khuyết tật, màu da, tôn giáo, chủng tộc, quốc tịch hoặc đưa ra các lời nói đùa, bình luận gây xúc phạm đến đồng nghiệp; đưa ra những lời tán tỉnh hoặc đề nghị tình dục hoặc chia sẻ các tài liệu không phù hợp.

7. Bảo mật thông tin và dữ liệu:

* Thông tin ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả đầu tư, đến sự phát triển của Novaland. Tất cả các nhân viên phải:

* Luôn cân nhắc khi chuyển giao tài liệu. Đảm bảo đúng người, đúng việc và kịp thời. Người tiếp nhận thông tin có trách nhiệm bảo mật thông tin, không tự ý luân chuyển qua người khác.

* Không tiết lộ thông tin hoặc bàn việc Novaland trên các mạng xã hội.

* Không được tự ý trả lời phỏng vấn của báo chí khi chưa được ủy quyền của người đại diện phát ngôn.

Câu hỏi

Định nghĩa hành vi “Quấy rối” là gì?

Trả lời

Quấy rối là hành vi gây khó chịu cho một người hoặc nhóm người, thể hiện qua lời nói, hành động, biểu hiện không thiện cảm, cố tình tạo ra môi trường làm việc không thân thiện, thù nghịch; tạo sự phân biệt đối xử theo vùng miền, địa phương, tôn giáo, sắc tộc; phân biệt tuổi tác, giới tính, khuyết tật.

Câu hỏi

Một số biểu hiện của hành vi quấy rối?

Trả lời

Các biểu hiện hành vi quấy rối có thể bao gồm: Quấy rối tình dục, dùng ngôn ngữ xúc phạm, cười cợt bình luận ác ý người khác, hành vi đe dọa, uy hiếp, biểu hiện thái độ thù nghịch có chủ đích hướng đến người khác, nói xấu về chủng tộc, giới tính, tôn giáo...

Câu hỏi

Thông tin nào liên quan các hoạt động của công ty bắt buộc áp dụng quy chế bảo mật?

Trả lời

Thông tin bảo mật bao gồm: Bất kỳ tài liệu bản in hoặc bản điện tử là: thông tin nhân viên, kế hoạch kinh doanh, kế hoạch đầu tư phát triển dự án, kế hoạch tiếp thị truyền thông, báo cáo nghiên cứu thị trường, các loại hợp đồng, thông tin hồ sơ thầu, thông tin thiết bị, giá thành, ngân sách, thông tin liên quan đến khách hàng, đối tác, nhà cung cấp, các bài thuyết trình, báo cáo tồn kho, hóa đơn, đơn đặt hàng, báo cáo kiểm tra chất lượng báo cáo tai nạn, nhật ký công trường... hoặc các thông tin khác có liên quan đến hoạt động của Novaland Group.

của Novaland. Trong trường hợp báo chí phỏng vấn, nền lịch sự cho báo chí biết qui định của Novaland và chuyển cuộc phỏng vấn đến đúng người có trách nhiệm.

* Không tiết lộ cho người khác kể cả người thân hoặc làm sai lệch thông tin/ dữ liệu về thông tin nhân viên, thông tin kinh doanh, kế hoạch đầu tư phát triển dự án, kế hoạch marketing truyền thông, hợp đồng, thông tin hồ sơ thầu, thông tin thiết bị, giá thành, ngân sách, thông tin liên quan đến khách hàng, đối tác, nhà cung cấp...

* Bảo quản, sắp xếp thông tin tại nơi lưu trữ thật khoa học.

8. Khai báo/ cập nhật thông tin các mối quan hệ cá nhân:

Chính sách của Novaland không khuyến khích vợ chồng anh em làm chung trong một công ty. Nhân viên cần khai báo/cập nhật các mối quan hệ cá nhân của bản thân với người thân/ đồng nghiệp/đối tác đang giao dịch với Novaland:

* Đối với nhân viên mới vào: kê khai các mối quan hệ cá nhân của bản thân với những đồng nghiệp trong Novaland và các mối quan hệ với đối tác đang giao dịch với Novaland ngay từ ngày đầu tiên nhận việc cho Phòng Nhân sự.

* Đối với nhân viên đang làm việc: kê khai/ cập nhật với phòng Nhân sự nếu như có người thân (bao gồm cha, mẹ, chồng/ vợ, anh/ chị/ em, con,...) sắp gia nhập hoặc đang làm việc tại Novaland; và các mối quan hệ với đối tác đang giao dịch với Novaland.

Hai người có mối quan hệ là người thân không được làm việc chung trong một phòng ban. Nghiêm cấm quan hệ bất chính trong Tập đoàn. Trường hợp quản lý và nhân viên trong cùng một phòng ban còn độc thân có mối quan hệ tình cảm với nhau phải khai báo với Phòng Nhân sự. Theo đó, Ban Điều hành có quyền điều chuyển công tác của một trong hai người - nếu cần thiết.

**Câu hỏi**

Những trường hợp nào nhân viên được phép đăng tải thông tin lên mạng xã hội?

Trả lời

Không được phép đăng tải bất kỳ thông tin nào có liên quan đến Novaland Group ngoại trừ bạn được cấp quản lý cho phép đối với một số trường hợp phục vụ công tác bán hàng, truyền thông.

Câu hỏi

Tôi phải làm gì trong trường hợp báo chí liên hệ để tìm hiểu thông tin?

Trả lời

Chuyển thông tin đến Giám đốc truyền thông và quan hệ công chúng, tuyệt đối không đưa ra bình luận, cung cấp thông tin dưới bất kỳ hình thức nào.

CAM KẾT CỦA NOVALAND ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC VÀ CÁC TỔ CHỨC KHÁC

■ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG:

- * Khách hàng là mục tiêu đặc biệt quan trọng; nhân viên của Novaland phải vì lợi ích của khách hàng và thật tâm xem khách hàng là ưu tiên số một.
- * Đáp ứng được những mong đợi của khách hàng: sản phẩm phù hợp, chất lượng tốt, giá hợp lý; dịch vụ làm hài lòng khách hàng; thực hiện đúng cam kết trong hợp đồng.

■ ĐỐI VỚI ĐỐI TÁC:

- * Tôn trọng nguyên tắc đôi bên cùng có lợi (WIN-WIN).
- * Lựa chọn nhà thầu/ nhà cung cấp dựa trên tiêu chí nhu cầu của Novaland và mức độ đáp ứng các nhu cầu đó. Không phân biệt đối xử; tạo điều kiện cho các đối tác tự do cạnh tranh. Không làm sai lệch thông tin về năng

lực, hồ sơ dự thầu của nhà thầu. Không cố tình gây khó khăn hoặc trì hoãn công việc theo nhiệm vụ hoặc trách nhiệm của Novaland đối với nhà thầu/ nhà cung cấp để tìm kiếm cơ hội nhận quà, tiền biếu.

- * Nhân viên Novaland không trực tiếp hoặc gián tiếp nhận quà, tiền (tại cơ quan cũng như nhà riêng), các chuyến du lịch, chiêu đãi (kể cả trong những dịp lễ, Tết...), các khoản cho vay, cổ phiếu và các quyền lợi hay đặc ân khác từ nhà thầu/ nhà cung cấp.

- * Không chấp nhận các nguyên vật liệu, sản phẩm, các hạng mục công trình, các kết quả không đạt chất lượng hoặc bất kỳ khiếm khuyết/ lỗi làm phương hại đến hình ảnh, uy tín của Novaland.

- * Không nói xấu đối thủ cạnh tranh, không nói xấu các đối tác. Không trả thù.

Câu hỏi

Chúng tôi luôn xem khách hàng là ưu tiên số một. Tuy nhiên có những khách hàng thực sự rất khó chịu và đòi hỏi vô lý, chúng tôi phải xử trí như thế nào?

Trả lời

Tại Novaland, khách hàng thực sự là Thượng đế, đó chính là sự khác biệt của chúng ta. Trong mọi trường hợp, chúng ta phải luôn làm vừa lòng khách hàng. Sẽ có sự khác nhau giữa nhân viên giỏi và nhân viên kém; nhân viên giỏi luôn có những kỹ năng làm vừa lòng khách hàng nhưng không gây thiệt hại cho công ty.

Nếu bạn không cảm thấy tự tin trong cách xử trí, hãy thảo luận các cách giải quyết vấn đề với cấp trên của bạn - Khách hàng luôn là ưu tiên số 1.

Câu hỏi

Trách nhiệm xã hội (CSR) của Novaland là gì? Nhân viên Novaland có vai trò gì trong trách nhiệm xã hội?

Trả lời

Trách nhiệm xã hội (CSR) của Novaland được thể hiện : Tạo việc làm ổn định cho nhân viên, phát triển kinh doanh bền vững, tạo môi trường làm việc tốt, cung cấp dịch vụ và sản phẩm tốt cho xã hội, giữ vững văn hóa doanh nghiệp, không đi ngược lại lợi ích cộng đồng.

Novaland ngày càng phát triển, trách nhiệm xã hội ngày càng cao. Nhân viên phải ý thức được trách nhiệm của mình, thực tâm phục vụ khách hàng bằng sản phẩm tốt, dịch vụ tốt để Novaland ngày càng phát triển bền vững và hoàn thành trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp.

■ ĐỐI VỚI CỔ ĐỒNG:

- * Hoạt động hiệu quả mang lại lợi nhuận cho các cổ đông.
- * Cung cấp thông tin trung thực, kịp thời, minh bạch.
- * Chống giao dịch nội gián.

■ ĐỐI VỚI NHÀ NƯỚC:

- * Tuân thủ luật pháp và không đi ngược lại chủ trương chính sách của nhà nước; với lợi ích cộng đồng.
- * Thực hiện tốt trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR).
- * Luôn tích cực góp phần đưa nước nhà lên thứ hạng cao so với các nước trên thế giới.



YÊU CẦU CỦA NOVALAND ĐỐI VỚI NHÀ THẦU, NHÀ CUNG CẤP

Khi làm việc với các nhà thầu/ nhà cung cấp, chúng ta yêu cầu nhà thầu/ nhà cung cấp phải hỗ trợ mạnh mẽ việc xây dựng và phát huy Giá trị cốt lõi của Novaland:

* Yêu cầu các nhà thầu/ nhà cung cấp phải bảo đảm nhân viên của mình thấu hiểu và ứng xử theo các quy tắc ứng xử của Novaland. Nếu vi phạm nguyên tắc, nhà thầu/ nhà cung cấp sẽ tức khắc bị chấm dứt hợp đồng, bị phạt và có thể bị truy cứu trách nhiệm.

* Quan hệ kinh doanh với Novaland được đánh giá trên việc thực hiện các cam kết của hợp đồng; thể hiện qua chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cạnh tranh, tiến độ và năng lực triển khai.

* Tuyệt đối không hối lộ, chi tiền hoa hồng, ăn uống, giải trí hoặc mua chuộc nhân

viên Novaland dưới mọi hình thức, trực tiếp hoặc qua trung gian người thứ ba.

* Nếu nhân viên của Novaland đòi hỏi hối lộ, nhà thầu/ nhà cung cấp phải lập tức báo đến người quản lý của Novaland. Nếu có những nghi ngờ không minh bạch về việc chọn thầu, chọn nhà cung cấp, phải báo cáo về địa chỉ email và đường dây nóng (số điện thoại **0903999119** và địa chỉ email **nvl@novaland.com.vn**). Việc điều tra sẽ được tiến hành bí mật và ngay lập tức.

* Không được sử dụng thương hiệu và thông tin của Novaland khi chưa được sự đồng ý của Novaland. Phải báo với người có trách nhiệm nếu có người thân là nhân viên của Novaland. Mọi giao dịch với Novaland phải lưu trữ hồ sơ sổ sách rõ ràng, chính xác.

Câu hỏi

Khi làm việc với nhà thầu/nhà cung cấp, nhân viên Novaland phải làm gì?

Trả lời

- Yêu cầu nhà thầu/ nhà cung cấp phải hỗ trợ mạnh mẽ việc xây dựng và phát huy Giá trị cốt lõi của Novaland.

- Gửi Quy định về Quy Tắc Ứng Xử của Novaland với nhà thầu, nhà cung cấp và giải thích cụ thể các quy định nếu được yêu cầu.

Câu hỏi

Khi cung cấp các thông tin vi phạm Bộ Quy tắc ứng xử, Tôi sẽ được bảo vệ như thế nào?

Trả lời

Ban lãnh đạo Novaland cam kết sẽ thực hiện các bước cần thiết để giữ bí mật các nội dung khai báo, bao gồm cả thông tin người báo cáo. Novaland nghiêm cấm các hành vi trả thù (sẽ điều tra và xử lý nghiêm đối với tất cả các hành vi trả thù – nếu có).

NỘI DUNG KHÁC

■ THÔNG BÁO VI PHẠM BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ:

Novaland đánh giá cao những thông tin cung cấp về những hành vi vi phạm Bộ Quy tắc ứng xử này. Nếu bất kỳ ai có lý do để tin rằng một nhân viên nào đó hoặc bất kỳ ai làm việc cho Novaland có những hành vi vi phạm nên ngay lập tức báo cáo vụ việc đến Quản lý trực tiếp, Tổng Giám đốc hoặc Chủ tịch, sự việc sẽ ngay lập tức được bí mật điều tra.

■ BẢO MẬT THÔNG TIN NHÂN VIÊN CUNG CẤP VỀ CÁC HÀNH VI VI PHẠM BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ NGHIÊM TRỊ CÁC HÀNH VI TRẢ THÙ:

Ban lãnh đạo Novaland cam kết sẽ thực hiện các bước cần thiết để giữ bí mật các thông tin này bao gồm cả

thông tin người báo cáo. Novaland nghiêm cấm các hành vi trả thù (sẽ điều tra và xử lý nghiêm đối với tất cả các hành vi trả thù – nếu có). Các hành động dưới đây được xem là sự trả thù:

- * Quấy rối, đe dọa, tăng cường giám sát.
- * Ngăn chặn các cơ hội được đào tạo, thăng tiến; không cho thảo luận công việc quan trọng.
- * Đánh giá KPI tiêu cực, không công bằng.
- * Sắp xếp công việc ít được mong muốn hơn.
- * Chấm dứt hợp đồng lao động.
- * Đối với nhà thầu/ nhà cung cấp: không mời thầu, không cung cấp thông tin hoặc đánh giá không trung thực hoặc không tích cực thương lượng, không chọn thầu...

Câu hỏi

Chúng tôi đang làm việc cho Novaland, tại sao nói chúng tôi làm việc cho chính mình?

Trả lời

Là thành viên của Novaland, bạn được đãi ngộ, hưởng nhiều chế độ phúc lợi xã hội cao, lương thưởng theo mức bình quân cao của thị trường, có sự so sánh tương quan với các công ty, tập đoàn lớn.

Novaland là một Tập đoàn có vị thế, đẳng cấp quốc tế, là môi trường tốt để bạn hứng khởi làm việc và có nhiều cơ hội để bạn học hỏi, trao đổi cho bản thân. Qua công việc hàng ngày, bạn được hoàn thiện về mọi mặt và giá trị bản thân sẽ ngày càng được nâng cao. Như vậy, người được hưởng lợi nhiều nhất là chính bạn! Vì vậy, hãy tự giác trong công việc, không so đo tính toán vì bạn đang làm việc cho chính mình!



LỜI KẾT

Mỗi một doanh nghiệp đều có một nét văn hoá riêng. Tại Novaland, HĐQT và Ban Điều hành có trách nhiệm chăm lo cho nhân viên. Từng nhân viên có trách nhiệm chăm lo cho khách hàng thể hiện qua sản phẩm và dịch vụ khách hàng. Novaland là một đội ngũ chuyên nghiệp có tính nhất quán cao. Mọi ứng xử đều phải theo quy tắc ứng xử. Mọi người đều có quyền tự do của mình nhưng không được làm ảnh hưởng đến người khác.

Hành vi ứng xử đúng chuẩn mực sẽ gìn giữ Giá trị cốt lõi của Novaland. Chính trực - Hiệu quả - Chuyên nghiệp sẽ là kim chỉ nam cho mọi hoạt động; giúp chúng ta phát triển bền vững.

Novaland khuyến khích mỗi nhân viên nên tận dụng cơ hội để phát triển, không ngừng nâng cao giá trị của chính mình bằng hiệu quả công việc. Sự quyết tâm và nỗ lực vươn lên của các bạn là yếu tố quyết định cho sự thành công. Thành công của các bạn chính là sự thành công của Novaland. Thành công của Novaland góp phần phát triển đất nước.

Trước khi làm những điều có thể đi ngược lại Bộ Quy tắc ứng xử, làm phương hại đến Giá trị cốt lõi của Novaland chúng ta nên tự hỏi: nó sẽ ảnh hưởng thế nào đến Thương hiệu, đến đồng nghiệp, đến gia đình và đến bản thân của chúng ta? Hay trong trường hợp nghiêm trọng hơn được phán xét bởi tòa án, nó có ảnh hưởng thế nào đến tương lai của chúng ta và của con cái chúng ta?

Mỗi nhân viên của Novaland đều có nghĩa vụ tuân thủ Bộ Quy tắc ứng xử này và nếu bạn tin rằng có những ai vi phạm, vì Thương hiệu Novaland, vì tương lai của hàng ngàn con người, hàng ngàn gia đình, chúng tôi khuyến khích bạn lên tiếng. Sự tích cực đóng góp của bạn sẽ được bảo vệ và được khen thưởng. Số điện thoại **0903999119** và địa chỉ email **nvl@novaland.com.vn** sẽ sẵn sàng tiếp nhận thông tin của bạn. Chúc các bạn thành công!