



**RELIABLE,
PROFESSIONAL**



STAFF HANDBOOK

Prepared by Ng. Tuyen
August, 2011

VINACUS CO LTD

Website:

www.vinacus.com

Email:

contact@viancus.com

NỘI DUNG

Giới thiệu Sổ tay nhân viên Vinacus	<u>3</u>
Tầm nhìn, sứ mệnh, triết lý kinh doanh, văn hóa Vinacus	<u>4</u>
1 Sơ đồ tổ chức	<u>6</u>
2 Hệ thống cấp bậc nhân viên	<u>7</u>
4 Hợp đồng tuyển dụng	<u>8</u>
4 Thời gian làm việc	<u>11</u>
5 Các ngày nghỉ lễ & nghỉ phép, nghỉ việc	<u>12</u>
6 Quyền lợi và các lợi ích đối với nhân viên Vinacus	<u>14</u>
7 Trợ cấp công tác, trợ cấp đào tạo	<u>15</u>
8 Giải trí, nghỉ mát	<u>16</u>
9 Lương và các khoản chi trả	<u>16</u>
10 Đánh giá hiệu quả cá nhân	<u>17</u>
Những Quy tắc Vinacus (Vinacus Codes)	<u>19</u>
11 Quy tắc trả lời điện thoại	<u>19</u>
12 Quy định về trang phục	<u>19</u>
13 Những Quy tắc nghề nghiệp	<u>20</u>
14 Hiệu chỉnh	<u>22</u>



SỔ TAY NHÂN VIÊN

MỤC ĐÍCH CỦA SỔ TAY VINACUS

Nhằm cung cấp cho tất cả nhân viên hiểu một cách rõ ràng về các chính sách và các qui định của công ty, hướng dẫn tất cả nhân viên làm đúng để đạt được mục tiêu phát triển của cả công ty và cá nhân mỗi nhân viên.

The 1st Edition

Aug, 2011

Soạn bởi: Ng. V. Tuyền

TẦM NHÌN & SỨ MỆNH CỦA VINACUS

TẦM NHÌN VINACUS

Phấn đấu để trở thành công ty hàng đầu cung cấp dịch vụ khai hải quan và vận chuyển hàng hóa tại Việt Nam thông qua việc cam kết mang lại ngày càng nhiều giá trị gia tăng cho khách hàng bằng dịch vụ chất lượng cao, chuyên nghiệp, tin cậy.

SỨ MỆNH VINACUS

- ▶ Cung cấp dịch vụ khai hải quan cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, thúc đẩy hoạt động thương mại và tư vấn về các hoạt động thương mại quốc tế
- ▶ Tạo ra & mang lại ngày càng nhiều giá trị gia tăng cho khách hàng, đóng góp cho cộng đồng nơi VINACUS hoạt động
- ▶ Tạo ra và mang lại các giá trị về tinh thần và vật chất, cá tính và sự tự hào đối với toàn bộ nhân viên VINACUS và các cổ đông

TRIẾT LÝ KINH DOANH

Lấy con người là trung tâm cho tất cả các hoạt động của VINACUS, tạo ra nhiều giá trị cho phát triển doanh nghiệp và xã hội để con người có cuộc sống ngày càng tốt đẹp hơn.

CHIẾN LƯỢC

- Theo đuổi chiến lược đầu tư vào con người và hệ thống
- Cung cấp dịch vụ khai hải quan & vận chuyển quốc tế với giá cạnh tranh và chất lượng cao
- Tạo ra đường giá trị mới, nhiều giá trị cho khách hàng hơn các đối thủ cạnh tranh
- Xây dựng và duy trì dịch vụ khách hàng chất lượng cao bên cạnh việc xây dựng thương hiệu VINACUS tập trung vào Chuyên nghiệp, Tin cậy, Thuận tiện – Thống nhất, Cởi mở, Nhiệt tình.

VĂN HÓA VINACUS

Tự tin và Tự hào

Tự tin có được là kết quả của quá trình học tập, tích lũy tri thức, hiểu rõ nghiệp vụ. Tự hào thể hiện mức độ hòa đồng giữa tự hào cá nhân với tự hào công ty VINACUS

Trách nhiệm và Cống hiến

Là việc luôn ý thức được việc mình làm vì lợi ích của khách hàng và công ty, cống hiến là hết mình vì sự phát triển của công ty



Chuyên nghiệp và Gắn kết

Chuyên nghiệp trong công việc, giao tiếp, cung cấp thông tin và tư vấn, xử lý tình huống, gắn kết với sự công bằng, trung thực và nhân phẩm

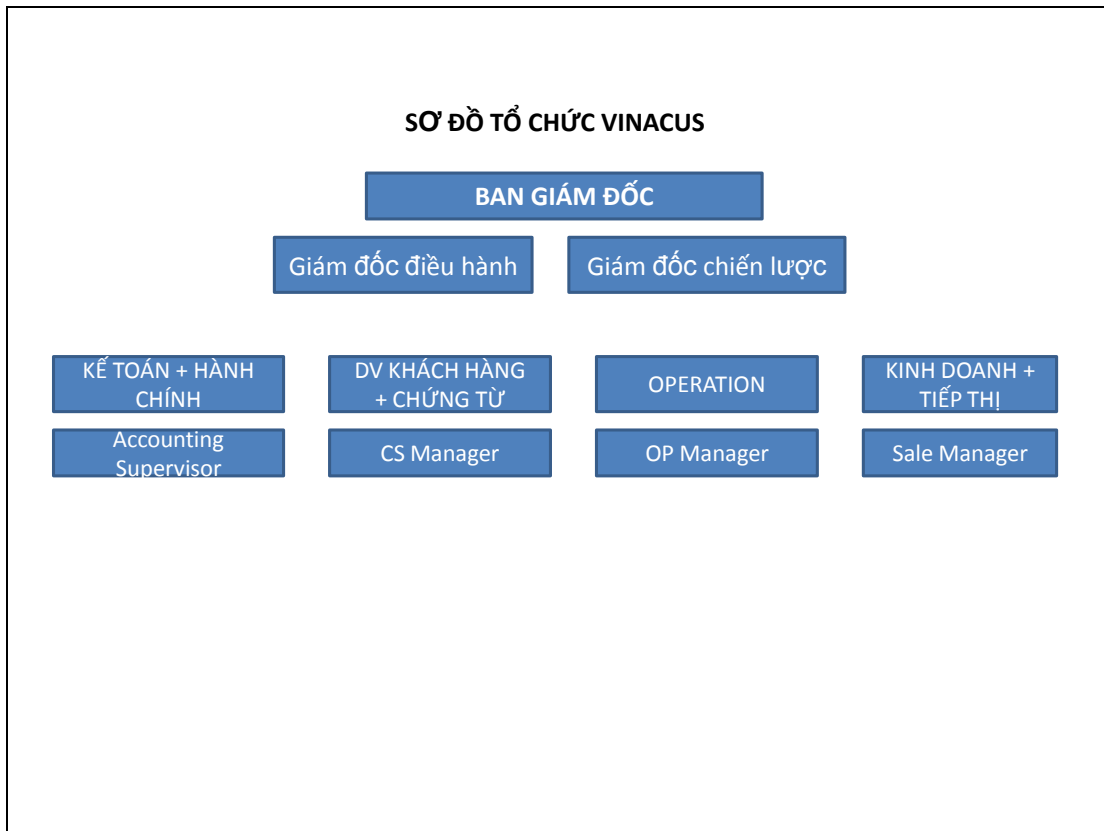
Nhiệt tình và Sẵn lòng

Vượt hơn cả sự trong đợi của khách hàng, mang lại càng nhiều giá trị gia tăng cho khách hàng là động lực làm việc của toàn bộ nhân viên VINACUS

Chia sẻ và Học hỏi

Chia sẻ tâm tư, kinh nghiệm, kiến thức và sẵn lòng học hỏi là tinh thần của VINACUS

1.0 SƠ ĐỒ TỔ CHỨC





2.0 HỆ THỐNG ĐÁNH GIÁ NHÂN VIÊN:

<u>Bậc</u>	<u>Chức vụ</u>	<u>Chức danh công việc</u>
Class 1.0	Director	Giám đốc điều hành, giám đốc Managing Director Business Development Director
Class 2.0	Senior Manager	Trưởng phòng cao cấp Senior Shipping Manager Senior Accounting Manager Senior Business Development Manager Branch Manager
Class 3.0	Manager	Trưởng phòng Shipping Manager Accounting Manager
Class 4.0	Supervisor	Kiểm soát viên Shipping Supervisor Accounting Supervisor
Class 5.0	Clerk	Shipping Clerk Accounting Clerk Sales Coordinator Operation staffs
Class 6.0	Special Duty Position	Nhân viên chuyên trách Lái xe, công nhân giao nhận



3. HỢP ĐỒNG TUYỂN DỤNG

[Tất cả nhân viên được ký “HỢP ĐỒNG TUYỂN DỤNG” trong vòng một tuần sau thời gian thử việc. Thông qua Hợp đồng tuyển dụng, cả công ty và nhân viên đồng ý các điều khoản sau:

- Hợp đồng là văn bản pháp luật ưu tiên đầu tiên giữa hai bên
- Các điều kiện về tuyển dụng được mô tả chi tiết trong hợp đồng
- Tất cả những tranh chấp phải được giải quyết theo các điều khoản của hợp đồng

Tất cả nhân viên sẽ có 3 tháng thử việc nếu không có thỏa thuận nào khác. Sau thời gian thử việc thành công, nhân viên sẽ nhận được “XÁC NHẬN TUYỂN DỤNG” từ công ty.

Hợp đồng tuyển dụng phải bao gồm các điều khoản sau:

- Chức vụ/bậc/chức danh công việc/lương tháng/ngày bắt đầu công việc
- Phụ cấp tháng/Số giờ làm việc/phụ cấp ngoài giờ
- Nghỉ phép năm
- Kế hoạch thưởng
- Chính sách y tế
- Những điều kiện khác về tuyển dụng

3.1 MẪU HỢP “ĐỒNG TUYỂN DỤNG”



“HỢP ĐỒNG TUYỂN DỤNG”

Riêng tư & Bảo mật

Hợp đồng này được lập ngày (....) bởi và giữa

Công ty TNHH Giao nhận và Dịch vụ Hải quan Việt Nam

Đ/c: 1c Đường 10, Phúc Xá, Ba Đình, Hà Nội

Tel: 04 37950580 fax: 04 37950581

và

<Tên nhân viên được tuyển dụng>

Chứng minh nhân dân:>..... cấp ngày..... tại

<Địa chỉ đăng ký HK>

<Chỗ ở hiện tại, tel:>

Hai bên đồng ý các điều kiện sau:

1) Điều kiện cơ bản của tuyển dụng

Chức vụ :

Bậc :

Chức danh công việc :

Lương tháng : VND

Ngày bắt đầu :

2) Phụ cấp hàng tháng: Trên cơ sở hàng tháng sau thời gian thử việc

a) Điện thoại di động : VND_____/tháng

b) Xăng xe : VND_____/tháng

c) Giải trí : VND 0.00 theo kế hoạch của công ty

d) Đi lại : VND 0.00, Nhân viên tự lo phương tiện đi lại

e) Chỗ ở : VND 0.00, Nhân viên được tuyển dụng tự lo chỗ ở

d) Ăn trưa : VND 520.000 /tháng

d) Khác : VND 0.00, không có các trợ cấp khác

3) Giờ làm việc / ngoài giờ:

- Làm việc 8 giờ / ngày theo phân công công việc của cán bộ quản lý trực tiếp
- Làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 và sáng thứ 7.

4) Thưởng: Tùy theo tình hình kinh doanh của công ty và quyết định của Ban giám đốc

5) Bảo hiểm y tế:%, theo qui định của luật lao động Việt Nam

6) Bảo hiểm xã hội:% theo qui định của luật lao động Việt Nam

7) Nghỉ phép năm: Nhân viên được tuyển dụng được nghỉ phép _____ ngày làm việc được trả lương đầy đủ cho mỗi năm. Trong trường hợp chưa làm đủ thời gian một năm, sẽ được tính trên cơ sở số tháng làm việc không bao gồm thời gian thử việc.

Nhân viên được tuyển dụng chỉ được phép xin nghỉ phép năm sau thời gian thử việc, tổng thời gian thử việc không có nghỉ phép. Việc xin nghỉ phép phải được điền vào form và báo trước ít nhất 3 ngày cho quản lý bộ phận trực tiếp. Thời gian nghỉ phép liên tục không quá 5 ngày làm việc.

Số ngày phép của năm hiện tại chưa hết sẽ được tính sang năm tiếp theo nhưng không quá tháng 3 của năm tiếp theo. Nếu hết tháng ba của năm tiếp theo không nghỉ hết phép thì công ty sẽ qui ra theo ngày lương và thanh toán cho nhân viên được tuyển dụng. Nhưng số ngày này được hạn chế không được vượt quá nửa số ngày phép của cả năm.

Nghỉ phép năm sẽ không được tính cho những ngày nghỉ trước thời hạn xin nghỉ việc

8) Nhân viên được tuyển dụng cam kết tuân thủ sự phân công của lãnh đạo quản lý trực tiếp và của giám đốc. Tuyệt đối tuân thủ nội qui công ty và chịu trách nhiệm nếu có bất kỳ vi phạm nào về nội qui công ty.

Công ty và người được tuyển dụng tuyên bố đã đọc và hiểu toàn bộ các điều kiện trên và đồng ý ký kết hợp đồng. Mỗi bên sẽ giữ một bản làm cơ sở thực hiện

Chữ ký của người được tuyển dụng

Chữ ký của người tuyển dụng

Tên đầy đủ: _____

Tên đầy đủ: Phùng Thị Thu Hà

CMND Số: _____

Chức vụ: Giám đốc

Ngày ký: _____

Ngày ký: _____

(Mẫu hợp đồng có thể điều chỉnh bổ sung, tuy nhiên những điều khoản cơ bản trên phải được nêu trong hợp đồng)

4.0 THỜI GIAN LÀM VIỆC

4.1 Giờ làm việc

Tất cả nhân viên đều phải có mặt đúng giờ làm việc.

Buổi sáng : 8.00 bắt đầu làm việc ~ 12.00 kết thúc

Nghỉ ăn trưa từ: 12.00 ~ 13.30'

Buổi chiều : 13.30 bắt đầu làm việc ~ 17.30 kết thúc

- Khi đi ra ngoài vì công việc phải báo cho quản lý trực tiếp biết
- Không được ra ngoài làm việc riêng trong giờ làm việc vì công ty trả tiền để làm việc cho công ty trong thời gian đã qui định (những trường hợp ngoại lệ phải được báo trước và quản lý đồng ý).
- Vi phạm qui định này sẽ bị từ mức PHẠT ĐẾN MUỘN đến mức chấm dứt hợp đồng tuyển dụng.
- Mức PHẠT ĐẾN MUỘN sẽ được qui định chi tiết và thông báo cho tất cả nhân viên trong công ty.

4.2 Làm sáng thứ 7

Nhân viên tất cả các phòng ban làm việc sáng thứ 7. Tất cả các bộ phận phải có lịch làm việc vào sáng thứ 7.

4.3 Làm ngoài giờ

Khi cần thiết công ty có thể yêu cầu nhân viên làm ngoài giờ. Tất cả nhân viên đều phải đáp ứng yêu cầu của công ty.

Thời gian làm ngoài giờ sẽ được tính để nghỉ bù cho giờ làm việc trong tuần những ngày tiếp theo hoặc trả tiền ngoài giờ tùy theo từng nhiệm vụ công việc cụ thể.

5.0 NGHỈ LỄ, NGHỈ ỐM VÀ NGHỈ PHÉP NĂM, NGHỈ VIỆC

5.1 Nghỉ lễ

Tất cả nhân viên sẽ được nghỉ những ngày nghỉ lễ mà nhà nước qui định như:

- Nghỉ tết dương lịch
- Nghỉ tết nguyên đán
- Ngày quốc khánh 2/9
- Ngày quốc tế lao động 1/5 & 30/4
- Ngày giỗ tổ Hùng Vương 10/3
- Và các ngày khác theo qui định của nhà nước

Trong trường hợp cần thiết và đột xuất, công ty vẫn có thể yêu cầu nhân viên đi làm vào ngày lễ và nghỉ bù sang ngày khác. Nhân viên có nghĩa vụ đáp ứng yêu cầu của công ty.

5.2 Nghỉ phép năm

Tất cả nhân viên đều có ngày phép năm, số ngày phép trong một năm đối với nhân viên mới là 10 ngày, mỗi năm công tác tiếp theo được tính thêm một ngày phép.

5.3 Nộp đơn xin nghỉ phép

- Tất cả nhân viên đều phải điền vào mẫu xin nghỉ phép và phải được quản lý trực tiếp hoặc giám đốc phê duyệt và phải nộp cho bộ phận hành chính ít nhất 3 ngày trước khi nghỉ phép.
- Bất kỳ nhân viên nào nộp đơn xin nghỉ phép không đủ thời hạn 3 ngày trước khi nghỉ số ngày phép đó sẽ không được trả lương.
- Số ngày phép trong một lần nghỉ không được vượt quá 5 ngày, trường hợp vượt quá phải có lý do chính đáng.

5.4 Nghỉ ốm

- Nhân viên cần xin nghỉ ốm phải điền vào mẫu xin nghỉ ốm nộp lại cho bộ phận hành chính (trong các trường hợp nghỉ đi khám)
- Trường hợp bị ốm không đi làm được phải thông báo cho quản lý trực tiếp trước 9:00 AM. Trường hợp không thể liên lạc thì phải nhờ người thông báo cho quản lý trực tiếp. Chỉ trừ trường hợp cấp cứu bất tỉnh không nhắn lại được người nhà.
- Khi nghỉ ốm phải có lý do chính đáng và có các giấy tờ của cơ quan y tế (sổ khám bệnh, giấy khám...)
- Ngay trong ngày đi làm đầu tiên sau nghỉ ốm phải điền và nộp mẫu XIN NGHỈ ỐM kèm theo các GIẤY TỜ CỦA CƠ QUAN Y TẾ nếu nghỉ ốm từ 2 ngày, không có trường hợp ngoại lệ.
- Trường hợp nghỉ ốm không chính đáng (không có giấy tờ chứng minh) sẽ được gửi

THƯ CẢNH CÁO về thái độ và tinh thần trách nhiệm. Nhân viên nào nhân được 2 lần THƯ CẢNH CÁO trong vòng sáu tháng có thể bị xem xét chấm dứt hợp đồng tuyển dụng.

5.5 Nghỉ cưới

Tất cả nhân viên khi nghỉ cưới được nghỉ 3 ngày công ty trả lương và phải làm việc đủ một năm cho công ty. Mẫu xin nghỉ cưới phải được điền đầy đủ và nộp cho phòng hành chính, báo cho quản lý trực tiếp trước ít nhất 7 ngày làm việc.

5.6 Nghỉ sinh

Nhân viên nữ khi nghỉ sinh phải điền vào Mẫu xin nghỉ sinh trước ít nhất 3 tuần. Thời gian nghỉ sinh áp dụng theo luật lao động tại thời điểm nghỉ sinh.

5.7 Nghỉ báo hiếu

Trong thời gian làm việc, nếu gia đình có người thân mất (gồm tứ thân phụ mẫu, vợ chồng, anh em ruột, con ruột và một số trường hợp khác) nhân viên được nghỉ 3 ngày công ty trả lương. Ngày tiếp theo đi làm lại phải điền vào Mẫu nghỉ báo hiếu và nộp cho phòng hành chính.

5.8 Nghỉ không lương

Công ty không khuyến khích nghỉ không lương. Trường hợp nhân viên có nhu cầu nghỉ không lương phải được quản lý trực tiếp hoặc giám đốc phê duyệt. Số ngày nghỉ không lương không được vượt quá 3 ngày / 1 lần, 1 năm không quá 2 lần.

5.9 Nghỉ việc

5.9.1 Chấm dứt hợp đồng lao động

Người nghỉ việc do muốn chấm dứt hợp đồng lao động sẽ được hưởng đầy đủ các quyền lợi và chính sách trợ cấp với các điều kiện sau:

- + Phải báo trước cho công ty 45 ngày bằng văn bản
- + Không vi phạm các qui định của công ty trong thời gian chờ chấm dứt hợp đồng lao động
- + Bàn giao lại đầy đủ tài sản, hồ sơ giấy tờ có liên quan
- + Bảo mật thông tin kinh doanh của công ty

Khi chấm dứt hợp đồng lao động sẽ được trợ cấp:

- + ½ tháng lương / 1 năm công tác.
- + Các khoản trợ cấp khác theo qui định của công ty

- + Các khoản trợ cấp đặc biệt nếu nhân viên có thành tích và đóng góp xuất sắc trong quá trình làm việc trước đó.

5.9.2 Bị sa thải

Nhân viên khi bị sa thải sẽ không được hưởng các chính sách trợ cấp của công ty.

Khi bị sa thải công ty sẽ có quyết định kỷ luật & Quyết định buộc thôi việc của Giám đốc.

Công ty sẽ chính thức thông báo đến các bộ phận & khách hàng nếu thấy cần thiết về việc sa thải nhân viên nhằm ngăn chặn những hành vi làm ảnh hưởng đến công ty.

5.9.3 Yêu cầu khi nghỉ việc / bị sa thải.

Nhân viên nghỉ việc hoặc bị sa thải phải nộp lại công ty tất cả những công cụ, tài sản được trang bị để phục vụ công việc như máy tính, túi xách, điện thoại...

Nhân viên nghỉ việc hoặc bị sa thải phải nộp lại toàn bộ đồng phục cho công ty nhằm đảm bảo hình ảnh công ty và không sử dụng vào mục đích không phù hợp.

NHỮNG QUYỀN LỢI VÀ LỢI ÍCH ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN VINACUS

6.0 THƯỜNG VÀ NHỮNG KHOẢN PHỤ CẤP

6.1 Thường cuối năm

Tất cả nhân viên hoàn tất một năm công tác sẽ được thưởng cuối năm bằng tháng lương thứ 13. Những nhân viên làm việc dưới một năm sẽ được tính trên cơ sở số tháng / 12 tháng, số ngày dưới một tháng sẽ được làm tròn bằng một tháng.

6.2 Thưởng theo hiệu quả công việc

Thưởng hiệu quả công việc căn cứ vào hiệu quả công việc của mỗi cá nhân. Ban giám đốc sẽ quyết định mức thưởng dựa vào thành tích cả năm của mỗi cá nhân khi hoàn tất một năm công tác. Nhân viên chấm dứt hợp đồng tuyển dụng trước ngày chi trả thưởng sẽ không được nhận tiền thưởng.

6.3 Phụ cấp đi lại

Công ty sẽ chi trả những khoản phí đi lại vì công việc cho các khoản và phương tiện đi lại hợp lý. Nhân viên được yêu cầu điền vào Mẫu đề nghị thanh toán và phải được trưởng bộ phận hoặc giám đốc phê duyệt.

6.4 Phụ cấp điện thoại di động

- Giám đốc điều hành và Các giám đốc khác được công ty chi trả 100% cước phí điện thoại hàng tháng.
- Nhân viên thường xuyên phải đi ra ngoài sẽ được công ty trợ cấp tiền điện thoại theo mức nhất định do giám đốc quyết định tùy theo chức danh và công việc cụ thể.
- Nhân viên làm việc tại văn phòng không được trợ cấp điện thoại di động

6.5 Phụ cấp xăng xe

Nhân viên phải đi ra ngoài bằng phương tiện của mình sẽ được công ty chi trả phụ cấp xăng xe. Mức phụ cấp xăng xe có thể được tính bằng 2 cách do giám đốc quyết định:

- Tính trung bình theo tháng
- Tính theo số KM dựa theo hành trình công việc

7.0 TRỢ CẤP CÔNG TÁC VÀ TRỢ CẤP ĐÀO TẠO

7.1 Công tác

Việc đi công tác phải được Giám đốc duyệt, mục đích của chuyến đi phải rõ ràng và cần thiết.

Mẫu đề nghị đi công tác cần phải có các thông tin sau:

- Thời gian bao lâu
- Mục đích chuyến đi
- Lịch gặp và lịch chiều đi
- Lịch biểu làm việc trong cuộc gặp
- Người liên lạc trong tình huống khẩn cấp

Trong vòng 7 ngày từ ngày kết thúc chuyến công tác, người đi công tác phải nộp lại **BÁO CÁO CÔNG TÁC** cho Ban giám đốc.

Chi phí đi công tác

- Tiền ăn, tiền đi lại
- Tiền phòng khách sạn, tiệc chiêu đãi (Mức phòng khách sạn tùy thuộc vào chức vụ của người đi công tác)

Các khoản chi phí người đi công tác phải có hóa đơn, chứng từ nộp lại cho bộ phận kế toán để thanh toán.

7.2 Trợ cấp đào tạo

Nhân viên đã ký hợp đồng chính thức có thể được xem xét cử đi học các lớp nghiệp vụ, các khóa học ngoại ngữ, chuyên môn nhằm đáp ứng nhu cầu công việc.

Trường hợp nhân viên tự nguyện đi học có yêu cầu công ty hỗ trợ phí đào tạo, công ty sẽ xem xét hỗ trợ một phần hay toàn phần.

Tất cả nhân viên nhận được hỗ trợ phí đào tạo của công ty đều phải cam kết làm việc cho công ty sau khi đào tạo xong và phải hoàn trả lại phí đào tạo công ty đã chi trả nếu nghỉ việc hoặc bị sa thải do mắc những lỗi nghiêm trọng.

8. CÁC CHI PHÍ GIẢI TRÍ, NGHỈ MÁT

Ngân sách cho giải trí, nghỉ mát phải được xem xét dựa trên doanh số và mức lợi nhuận của cả năm. Ngân sách nghỉ mát, giải trí không được vượt quá 10% NET PROFIT (lợi nhuận sau thuế của năm tài chính trước đó).

Dựa vào tình hình kinh doanh cụ thể công ty sẽ tổ chức các kỳ nghỉ, workshop, và các hình thức giải trí khác.

9. LƯƠNG VÀ CÁC KHOẢN CHI TRẢ

9.1 Ngày trả lương

Lương tháng sẽ được trả vào ngày 30 hàng tháng, các khoản phụ cấp, trợ cấp khác cũng được trả cùng ngày.

9.2 Tăng lương

Mức lương sẽ được xét tăng vào tháng 4 hàng năm và được áp dụng từ tháng 5 cùng năm.

9.3 Các khoản chi phí công việc

Tất cả các khoản chi phí để thực hiện công việc bình thường đều được công ty thanh toán đầy đủ. Những chi phí phát sinh khác hoặc bất thường cần phải báo cho quản lý trực tiếp biết và duyệt trước khi thực hiện. Những khoản chi phí bất thường nếu không được cấp quản lý duyệt sẽ không được công ty thanh toán.

9.4 Tạm ứng

Nhân viên được tạm ứng các khoản chi phí để thực hiện công việc. Không được tạm ứng lương, thưởng và các khoản phụ cấp, trợ cấp.

Việc tạm ứng phải điền vào MẪU YÊU CẦU TẠM ỨNG và ký nhận với bộ phận kế toán. Bộ phận kế toán phải viết phiếu chi và thực hiện đúng trình tự kế toán.

9.5 Hoàn tạm ứng

Khi hoàn tất công việc nhân viên tạm ứng phải nộp lại các hóa đơn chứng từ làm thủ tục hoàn tạm ứng với bộ phận kế toán. Tròng vòng 5 ngày làm việc kể từ khi hoàn tất công việc nhân viên phải làm thủ tục hoàn tạm ứng.

10. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ MỖI CÁ NHÂN

10.1 Mục đích

Thông qua việc đánh giá hiệu quả mỗi cá nhân nhằm khuyến khích mỗi cá nhân các tinh thần sau:

- Thái độ tích cực với công việc
- Sự hài lòng của khách hàng về thái độ, công việc
- Tư duy sáng tạo
- Khả năng xử lý công việc và vấn đề
- Ý thức tuân thủ các qui định của công ty (giờ làm việc, đồng phục, báo cáo....)
- Mức độ hoàn thành công việc được giao
- Khả năng làm việc nhóm và hợp tác trong công việc
- Trung thực và nhiệt tình

10.2 Thời gian đánh giá

Đánh giá hiệu quả nhân viên sẽ được thực hiện hàng tháng và cuối năm bởi ban Giám đốc. Dựa vào đánh giá để xét thưởng tháng và thưởng cuối năm.

10.3 Các tiêu chí đánh giá:

Mô tả		Point
Ý tưởng sáng tạo		1
Ý tưởng được lựa chọn	Làm tăng năng suất	3
	Nâng cao chất lượng dịch vụ	2
	Tiết kiệm chi phí	5
	Cải thiện hệ thống làm việc	3
Những nhận xét tốt từ khách hàng, đồng nghiệp về thái độ, công việc		2
Mức độ hoàn thành công việc được giao	Hoàn thành	1
	Hoàn thành suất sắc	2
	Không hoàn thành	-1
Hợp tác nhóm	Hợp tác tốt với các bộ phận và tinh thần nhóm	1
	Xung đột với các bộ phận, đồng nghiệp	-2
Ăn mặc không phù hợp		-1
Trả lời điện thoại không đúng cách thức		-1
Giờ làm việc	Không đi muộn, đến sớm hơn	1
	Đúng giờ	0
	Đi muộn, không tập trung vào công việc	-1
KHÔNG TRUNG THỰC	Nói dối hay cố tình báo cáo sai	-2
	Nhận tiền hoa hồng, refund từ các bên khác không thông tin lại cho công ty	-5
	Làm thanh toán sai số tiền thực chi khi thực hiện công việc, không chi đúng như thông báo	-10

- Suất sắc: 12~17 points
- Trung bình: 7~12 Points
- Kém, tệ: Dưới 7 ~ (-7) points

* Trường hợp nhân viên không trung thực có thể bị xem xét kỷ luật và buộc thôi việc.

11. NHỮNG QUI TẮC – VINACUS CODES

11.1 Qui tắc trả lời điện thoại

Cách thức trả lời điện thoại là bước đầu tiên trong chuỗi các bước của chất lượng dịch vụ.

Kết nối nhanh chóng và trả lời một cách lịch sự.

Để xây dựng hình ảnh công ty RELIABLE, PROFESSIONAL (Tin cậy, Chuyên nghiệp), tất cả nhân viên được yêu cầu phải thực hiện như sau:

11.1.1 Kết nối nhanh chóng và thứ tự ưu tiên

Tất cả nhân viên đều được yêu cầu trả lời điện thoại ngay sau hồi chuông đầu tiên, kể cả khi đang có cuộc gọi khác thì phải xin lỗi khách hàng để HOLD cuộc gọi thứ nhất và trả lời cuộc gọi thứ 2. Sau đó sẽ quyết định tiếp tục cuộc điện thoại nào hoặc gọi lại cho cuộc gọi nào.

11.1.2 Trả lời lịch sự

Trả lời lịch sự, chuyên nghiệp tạo cho khách hàng cảm giác chuyên nghiệp về dịch vụ và cảm giác về hình ảnh công ty tin cậy. Tất cả nhân viên được yêu cầu trả lời điện thoại bằng giọng nhẹ nhàng và nhiệt tình (kind & supportive), sử dụng ngôn từ trang trọng. Không được dùng các từ lóng, từ khiếm nhã, không được tỏ thái độ không hài lòng cá nhân thông qua điện thoại. Thậm chí cả khi khách hàng không hiểu và bức xúc cũng phải giữ thái độ bình tĩnh, hòa nhã để giải thích.

12. QUI TẮC VỀ TRANG PHỤC

Tất cả nhân viên được yêu cầu mặc trang phục gọn gàng, đứng đắn.

Tất cả các nhân viên khi được trang bị đồng phục đều phải mặc đồng phục, ngày thứ 7 không phải mặc đồng phục.

Những yêu cầu dưới đây là mức tối thiểu các nhân viên phải đảm bảo:

- Nhân viên nam:
 - + Áo sơ mi, quần âu tối màu
 - + Áo sơ mi, quần tối màu + caravat (khi đi tiếp khách)
 - + Đi giày hoặc dép có quai hậu
- Nhân viên nữ:
 - + Áo sơ mi, quần âu tối màu
 - + Áo sơ mi, váy ngắn tối màu (váy văn phòng)
 - + Áo sơ mi, váy ngắn văn phòng + caravat (khi đi tiếp khách - khuyến nghị)
 - + Đi giày hoặc dép xăng đan có quai hậu, hoặc guốc cao gót.

Không được phép:

- + Mặc áo phông, áo không cổ

- + Mặc quần bò (quần jean)
- + Mặc quần áo thô (casual)
- + Đi dép lê, dép không có quai hậu (khuyến cáo đi giày)

13. QUI TẮC NGHỀ NGHIỆP

Tất cả nhân viên đều được yêu cầu thực hiện công việc một cách trung thực, tích cực để tạo lòng tin từ khách hàng và đảm bảo tính chuyên nghiệp của dịch vụ công ty cung cấp. Gắn kết với các bộ phận và tạo sự tin cậy trong toàn công ty.

13.1 Qui tắc về những yêu cầu về lương và các khoản chi trả

Lương và các khoản chi trả là thông tin bí mật của mỗi cá nhân, chỉ những người có liên quan được biết.

Công ty yêu cầu:

- Nhân viên không được hỏi lương, thưởng và các khoản chi trả của người khác
- Không được tiết lộ các khoản lương, thưởng, trợ cấp, phụ cấp của mình với nhân viên khác
- Khi có thắc mắc, yêu cầu về lương và các khoản chi trả phải gặp riêng giám đốc và đề đạt.
- Không được đề đạt tập thể, giám đốc chỉ quyết định làm việc riêng với từng người.
- Vi phạm một trong các qui định trên có thể xem xét từ cảnh cáo đến buộc thôi việc

13.2 Có mặt tại nơi làm việc và đến đúng giờ

Lễ thông thường tất cả nhân viên đều được yêu cầu phải đến đúng giờ. Vì bất kỳ lý do gì khi muộn quá 30' phải tìm cách thông báo cho quản lý trực tiếp biết.

13.3 Tuân thủ & Ân cần

Tất cả nhân viên phải cư xử lịch sự và ân cần với nhau, phải tuân thủ hướng dẫn, phân công của quản lý trực tiếp. Trường hợp không tuân thủ sự phân công của quản lý trực tiếp sẽ bị nhắc nhở, cảnh cáo. Nếu quản lý trực tiếp phân công công việc quá mức hoặc không hợp lý đối với một nhân viên nào đó một cách không công bằng thì quản lý đó cũng sẽ bị Ban giám đốc nhắc nhở và cảnh cáo.

13.4 Đánh lộn, tranh cãi và lừa dối

Đánh lộn nhau là điều cấm kỵ, bất kỳ nhân viên nào đánh lộn đều bị xem xét buộc thôi việc. Những hành vi cãi lộn, lừa dối nhau sẽ bị xử lý kỷ luật nghiêm khắc từ cảnh cáo đến buộc thôi việc. Trong các trường hợp nghiêm trọng công ty sẽ báo cho cơ quan cảnh sát can thiệp.

13.5 Uống rượu bia, đánh bạc, sử dụng ma túy

- Nhân viên không được phép uống rượu, bia trong giờ làm việc
- Nhân viên không được phép đánh bạc, kể cả ngoài giờ làm việc, đây là một cam kết bắt buộc của nhân viên khi làm việc cho công ty
- Nhân viên không được phép sử dụng ma túy kể cả ngoài giờ làm việc, đây là cam kết bắt buộc khi làm việc cho công ty

* Vi phạm một trong những điều trên có thể bị xem xét từ cảnh cáo đến cho buộc thôi việc.

13.6 Nhận tiền, hoa hồng, quà hay các lợi thế

Nhân viên không được phép nhận tiền lại quà, hoa hồng, các món quà đắt tiền từ khách hàng hay một bên đối tác của công ty.

13.7 Làm việc cho một công ty khác hay kinh doanh riêng

Nhân viên cam kết không làm việc cho công ty khác, kể cả làm ngoài giờ trong thời gian ký hợp đồng tuyển dụng với Vinacus. Các trường hợp khác phải được Ban giám đốc chấp nhận

Nhân viên không được kinh doanh, làm thêm trong lĩnh vực cạnh tranh trực tiếp hoặc gián tiếp đối với các sản phẩm, dịch vụ Vinacus đang hoặc sẽ cung cấp.

13.8 Sử dụng tài sản công ty

Tất cả nhân viên đều được yêu cầu sử dụng tài sản của công ty cẩn thận và giữ gìn, trường hợp cố ý gây hư hại tài sản của công ty tùy theo mức độ từ khiển trách đến buộc thôi việc hoặc có thể bị chuyển sang cơ quan công an giải quyết.

13.9 Lưu giữ chứng từ

Tất cả nhân viên đều được yêu cầu lưu trữ chứng từ vào đúng nơi quy định, ngăn nắp và đầy đủ theo qui trình do quản lý trực tiếp hướng dẫn.

13.10 Bảo mật thông tin

Tất cả các thông tin kinh doanh liên quan đến khách hàng, đối tác, qui trình.... đều phải được bảo mật. Trường hợp cố tình tiết lộ thông tin kinh doanh của công ty cho một bên thứ ba mà gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của công ty ngay lập tức hoặc tiềm tàng đều có thể bị xem xét từ cảnh cáo đến buộc thôi việc.

Không cung cấp thông tin về khách hàng cho bên thứ 3 không liên quan đến công việc

Trong những trường hợp khác phải có sự đồng ý của Ban giám đốc

VINACUS – STAFF HANDBOOK

Khi chấm dứt hợp đồng lao động, nhân viên không được sao chép, sử dụng tài liệu, thông tin của công ty cho các mục đích riêng. Phải hoàn trả tất cả hồ sơ, tài liệu thuộc về công ty.

14. REVISION

Bản SỔ TAY NHÂN VIÊN VINACUS này được viết và áp dụng từ tháng 8/2011

Tất cả nhân viên đều được khuyến khích đóng góp ý kiến để SỔ TAY NHÂN VIÊN VINACUS hoàn thiện hơn.