



# BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ CỦA DIGIWORLD

Số Hiệu: 01-ITN/DGW  
Ngày hiệu lực:  
01/01/2017

| Phê duyệt Quy trình |                   |                                   |        |            |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------|--------|------------|
| Thực hiện           | Người phụ trách   | Chức danh                         | Chữ ký | Ngày ký    |
| Người soạn thảo     | Lã Thị Thu Phương | Training & Development Supervisor |        | 01/01/2017 |
| Hiệu chỉnh          | Triệu Ngọc Minh   | Internal Audit Manager            |        | 01/01/2017 |
| Phê Duyệt           | Đặng Kiện Phương  | Deputy General Director           |        | 01/01/2017 |
|                     | Tô Hồng Trang     | Deputy General Director           |        | 01/01/2017 |
|                     | Đoàn Hồng Việt    | CEO                               |        | 01/01/2017 |

## BẢNG THEO DÕI NỘI DUNG SỬA ĐỔI

| Chi tiết Nội dung sửa đổi |               |              |  |                 |
|---------------------------|---------------|--------------|--|-----------------|
| Phiên bản Quy trình       | Ngày hiệu lực | Ngày hết hạn | Mô tả thay đổi                           | Người phụ trách |
| V 1.0                     | 01/01/2017    |              | Xây dựng Bộ quy tắc ứng xử của Digiworld | Triệu Ngọc Minh |
| V 2.0                     |               |              |  |                 |

### 1. MỤC ĐÍCH:

Bộ quy tắc ứng xử của Digiworld được xây dựng để đảm bảo:

- Xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên giỏi về chuyên môn, chuẩn mực về đạo đức, đáp ứng một cách tốt nhất các yêu cầu trong hoạt động kinh doanh của Digiworld, góp phần nâng cao giá trị thương hiệu của Công ty trên thị trường.
- Đảm bảo đội ngũ nhân viên DGW tuân thủ đúng các quy định của pháp luật và của Digiworld ("Công ty") trong quá trình hoạt động, duy trì các chuẩn mực về đạo đức xã hội và đạo đức nghề nghiệp.
- Đảm bảo sự chính trực và công bằng trong quan hệ giữa KHÁCH HÀNG – NHÂN VIÊN – CÔNG TY

### 2. PHẠM VI ÁP DỤNG VÀ NGUYÊN TẮC CHUNG:

- **Phạm vi áp dụng:** Quy Tắc Ứng Xử áp dụng cho tất cả nhân viên của DigiWorld ở tất cả các cấp. Mọi nhân viên cần hiểu rõ và tuân thủ các Quy tắc ứng xử trong các hoạt động kinh doanh hàng ngày của Digiworld, đồng thời báo cáo với các cấp Quản lý, bộ phận Nhân sự hoặc bộ phận Kiểm toán nội bộ trong trường hợp phát hiện những hành vi vi phạm các Quy tắc ứng xử.
- **Nguyên tắc chung:** Bất cứ hành vi nào vi phạm Quy tắc ứng xử đều bị xem là Vi phạm kỷ luật và áp dụng hình thức xử lý kỷ luật theo đúng quy định của Công ty trong Nội quy lao động.

### 3. KHÁI NIỆM QUY TẮC ỨNG XỬ:

Các giá trị và các nguyên tắc được nêu ra trong Tôn Chỉ Định Hướng, Giá Trị Cốt Lõi có chức năng như chiếc la bàn; Bộ Quy Tắc Ứng Xử Trong Kinh Doanh của DigiWorld ("Quy Tắc Ứng Xử") là bản đồ chỉ đường giúp chúng ta luôn tuân thủ các giá trị đó.

Quy Tắc Ứng Xử nêu ra các yêu cầu cơ bản về đạo đức kinh doanh và là nền tảng cho các chính sách, quy trình và đường lối của Công Ty chúng ta, tất cả những điều này cung cấp hướng dẫn bổ sung về các hành vi được kỳ vọng.

# THÔNGIỆP TỪ NHỮNG NGƯỜI SÁNG LẬP

Các thành viên DigiWorld thân mến,

Hai mươi năm trước, Công ty Digiworld được tạo dựng từ những mong muốn được khẳng định bản thân, được thử sức của các nhà sáng lập. Và hai mươi năm sau, trải qua một chặng đường phát triển, Công ty Digiworld đã nằm trong top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam, top 100 thương hiệu Sao vàng Đất Việt. Chúng tôi tự hỏi Công ty Digiworld tiếp tục tồn tại và phát triển vì điều gì?

Là những người tiên phong sáng lập ra Công ty Digiworld, Chúng tôi hiểu rằng việc xây dựng một chủ định cho sự phát triển chung của Công ty chính là ngọn hải đăng giúp chúng tôi lái con thuyền Digiworld đi đúng đích. Chủ định đó đã được tìm ra và đồng thuận xây dựng là: Digiworld là sân chơi cho các tài năng thử thách, là nơi mọi người thực hiện ước mơ của mình, là nơi mọi người sống cuộc đời lớn.

Để các bạn và Digiworld đồng hành cùng nhau thực hiện hóa Mục đích cuộc đời các bạn và Chủ định của Digiworld, chúng tôi đã cùng nhau soạn ra Bộ Giá trị cốt lõi và Quy tắc ứng xử của Digiworld để các bạn hiểu rõ về Tôn chỉ định hướng, Giá trị cốt lõi, Các cam kết của Digiworld.

Chúng tôi mong rằng các bạn sẽ hiểu và sống với những Giá trị cốt lõi và tuân thủ những Quy tắc ứng xử như một lời cam kết người Digiworld "sống cuộc đời lớn".

Chân thành cảm ơn các bạn.

**THAY MẶT NHỮNG NGƯỜI SÁNG LẬP DIGI WORLD  
CHỦ TỊCH HĐQT KIỂM TÓNG GIÁM ĐỐC**



**ĐOÀN HỒNG VIỆT**

A handwritten signature in blue ink, possibly "H. H. B.", located at the bottom right of the page.

## PHẦN I: TÔN CHỈ ĐỊNH HƯỚNG

Trên chặng đường phát triển bền vững, những tôn chỉ định hướng của Digiworld sẽ luôn được duy trì và phát huy, bao gồm:

### 1. Chủ định:

#### **“MỌI NGƯỜI SỐNG CUỘC ĐỜI LỚN”**

Digiworld là sân chơi cho các tài năng lớn, là nơi mọi người thực hiện ước mơ cuộc đời mình, là nơi mọi người “sống cuộc đời lớn”.

### 2. Sứ mệnh:

#### **NÂNG TÂM VIỆT NAM**

**Không gì là không thể**

Khi tuyên bố một Sứ mệnh có nghĩa là bạn đã bước chân vào quá trình gánh vác và thực hiện hóa sứ mệnh đó. Đối với Digiworld, Nâng tầm Việt Nam được thể hiện nhất quán và rõ ràng ở những lĩnh vực công ty kinh doanh, hướng tới phát triển tri thức, giáo dục, sức khỏe nâng cao đời sống của người dân Việt Nam. Digiworld không vì lợi nhuận tham gia những ngành hàng gây ảnh hưởng không tốt tới sức khỏe, tinh thần của nhân dân và vị thế của đất nước. Tập thể Digiworld cam kết thực hiện sứ mệnh “Nâng tầm Việt Nam” từ những hành động nhỏ nhất như tôn trọng luật lệ giao thông, bảo vệ môi trường, giao tiếp văn minh lịch sự.

### 3. Tầm nhìn Digiworld:

**“Digiworld là Công ty tỷ đô được ghi nhận đóng vai trò nâng tầm Việt Nam, ở đó mọi người đều được thưởng thường xứng đáng và thực hiện mục đích cuộc đời mình”**

Tầm nhìn Digiworld hướng tới là công ty có giá trị 1 tỷ đô la Mỹ, được xã hội công nhận là doanh nghiệp tiêu biểu trong hoạt động nâng tầm vị thế Việt Nam, nâng cao đời sống của nhân dân Việt Nam thông qua các hoạt động kinh doanh hướng tới phát triển tri thức, giáo dục, công nghệ hóa cuộc sống, chăm sóc sức khỏe và cuộc sống. Đặc biệt Digiworld là một sân chơi lớn để những tài năng có đất dụng võ và được thưởng thường xứng đáng, họ sẽ thực hiện được ước mơ cuộc đời mình tại Digiworld.

## PHẦN II: GIÁ TRỊ CỐT LÕI

### 1. HIỆU QUẢ <Efficiency>

Đây là giá trị quan trọng nhất đối với sự trường tồn và phát triển của Digiworld.

Hiệu quả là giá trị quan trọng mà Digiworld mang lại cho khách hàng, giúp tạo ra giá trị gia tăng rất lớn cho khách hàng khi cung cấp các dịch vụ phân phối và phát triển thị trường (5 dịch vụ Phát triển thị trường) với chi phí thấp nhất (về tiền bạc, con người) và thời gian nhanh nhất. Điều đó đã giúp Digiworld tồn tại và phát triển bền vững.

Các yếu tố quan trọng góp phần hình thành nên giá trị Hiệu quả của Digiworld:

- + Giao tiếp hiệu quả: Trọng tâm, ngắn gọn, hướng tới kết quả, không sa đà tranh cãi đúng sai.
- + Hành động hiệu quả (ra quyết định hiệu quả):
  - ✓ Tiền bạc, chi phí phải bỏ ra ít nhất.
  - ✓ Tốn ít nhân lực nhất
  - ✓ Hoàn thành trong thời gian sớm nhất, làm ngay không trì hoãn.

### 2. CAM KẾT <Integrity>

- Chỉ cam kết khi nhận thấy mình có đủ năng lực và nguồn lực để có thể thực hiện được cam kết đưa ra.
- Đã cam kết thì phải thực hiện
- Nếu đã nỗ lực hết sức mà không hoàn thành được cam kết thì phải:
  - + thông báo ngay cho những người liên quan
  - + chịu trách nhiệm về việc mình không giữ đúng cam kết
  - + dọn dẹp hậu quả gây ra
  - + tạo dựng cam kết mới

### 3. NHẬN TRÁCH NHIỆM <Be cause in the matter>

- Luôn nhìn nhận trách nhiệm của mình trong mọi việc không hiệu quả xảy ra.
- Không đổ lỗi cho người khác.
- Trách nhiệm của mình chỉ hoàn tất khi công việc được hoàn thành 100%.
- Khi đã nhận mình là nguồn gốc vấn đề, bạn có quyền yêu cầu người khác hợp tác để hành động tạo ra thay đổi.

### 4. ĐỒNG THUẬN <Alignment>

- Lắng nghe: Không định kiến
- Tranh luận: Cởi mở, thẳng thắn, trực tiếp trên tinh thần xây dựng.
- Đồng lòng: Khi đã đồng thuận chọn ra 1 phương án tối ưu thì sống chết cũng theo.

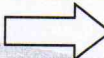
### 5. YÊU THỬ THÁCH <Love Challenges>

- Đón nhận không e ngại với thử thách
- Dám đương đầu không sợ hãi trước thử thách
- Không ngừng hoàn thiện bản thân để biến thử thách thành cơ hội.

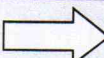
### PHẦN III. QUY TẮC ỨNG XỬ

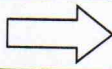
Nội dung chính của các Quy tắc Ứng xử:

❖ **Đảm bảo Hiệu quả trong hoạt động Kinh doanh**

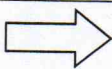
|                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| <b>Giá trị cốt lõi</b>        | <i>Trong tất cả giao dịch kinh doanh của Chúng ta với Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp và với Đồng nghiệp</i>  |   |
| <b>HIỆU QUẢ</b>               | <b>KHÔNG NÊN LÀM</b>  |  <b>NÊN LÀM</b>  |
| <b>Giao tiếp hiệu quả</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lan man, xa rời mục tiêu</li> <li>• Tranh cãi đúng sai</li> <li>• Dài dòng</li> <li>• Vòng vo</li> <li>• Không trực tiếp</li> <li>• Than phiền</li> <li>• Suy diễn, đánh giá cá nhân</li> <li>• Sai lệch, chỉnh sửa thông điệp truyền tải gốc</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trọng tâm</li> <li>• Hướng tới kết quả</li> <li>• Ngắn gọn</li> <li>• Trả lời thẳng vào câu hỏi</li> <li>• Trực tiếp, công khai, minh bạch</li> <li>• Đề nghị</li> <li>• Giao tiếp dựa trên Bằng chứng và Con số</li> <li>• Đảm bảo thông tin truyền đạt nhất quán qua mọi cấp độ tiếp nhận</li> </ul> |
| <b>Hành động hiệu quả</b>     | <p>Sử dụng tài nguyên Công ty:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lãng phí</li> <li>• Dùng cho mục đích Cá nhân</li> <li>• Tiết lộ thông tin mật của Công ty &amp; đối tác kinh doanh</li> <li>• Mâu thuẫn lợi ích</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiết kiệm</li> <li>• Đúng mục đích</li> <li>• Bảo vệ thông tin mật của Công ty &amp; các đối tác kinh doanh</li> <li>• Tránh xung đột về quyền lợi, nếu có mâu thuẫn lợi ích cần khai báo trung thực và đầy đủ.</li> </ul>   |
| <b>Ra Quyết định hiệu quả</b> | <p>Thiếu cân nhắc khi ra quyết định, dẫn đến hệ quả:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lãng phí tiền bạc</li> <li>• Tồn nhiều nhân lực</li> <li>• Kéo dài thời gian, trì hoãn</li> </ul>   | <p>Ra quyết định hiệu quả dựa trên các yếu tố:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tối ưu tài chính</li> <li>• Tiết kiệm nhân lực</li> <li>• Tiết kiệm thời gian</li> </ul>  |

❖ **Tạo dựng và thực hiện Cam kết**

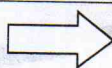
|                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
| <b>Giá trị cốt lõi</b>   | <i>Trong tất cả giao dịch kinh doanh của Chúng ta với Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp và với Đồng nghiệp</i>   |   |
| <b>CAM KẾT</b>           | <b>KHÔNG NÊN LÀM</b>   |  <b>NÊN LÀM</b>  |
| <b>Tạo cam kết</b>       | <p>Cam kết vội vàng, khi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đánh giá sai về năng lực</li> <li>• Thiếu nguồn lực để thực hiện</li> </ul>   | <p>Cân nhắc trước khi cam kết, đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đủ năng lực</li> <li>• Đủ nguồn lực</li> </ul>   |
| <b>Thực hiện cam kết</b> | <p>Khi thực hiện cam kết:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Không có mục tiêu</li> <li>• Không có kế hoạch với thời hạn cụ thể</li> <li>• Hứa suông mà không làm</li> <li>• Dễ dàng phá vỡ cam kết</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Đặt mục tiêu rõ ràng</li> <li>• Lập kế hoạch hành động với thời hạn cụ thể</li> <li>• Đã cam kết thì phải thực hiện</li> <li>• Cố gắng hết sức để hoàn thành.</li> </ul> |

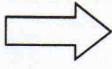
|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Giá trị cốt lõi</b>                                 | <i>Trong tất cả giao dịch kinh doanh của Chúng ta với Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp và với Đồng nghiệp</i>   |  |
| <b>CAM KẾT</b>   | <b>KHÔNG NÊN LÀM</b>   |  <b>NÊN LÀM</b>   |
| Nếu đã nỗ lực hết sức mà không hoàn thành được cam kết | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Không thông tin hoặc thông tin không kịp thời</li> <li>• Đổ lỗi, chỉ tay về người khác</li> <li>• Không thực hiện hành động khắc phục hậu quả</li> <li>• Bỏ lơ cam kết</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông báo ngay cho những người liên quan nếu có gì xảy ra khiến việc hoàn thành cam kết bị phá bỏ hoặc trì hoãn</li> <li>• Chịu trách nhiệm về việc mình không giữ cam kết</li> <li>• Dọn dẹp hậu quả và tạo cam kết mới</li> <li>• Tạo dựng cam kết mới</li> </ul> |
| Tuân thủ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi phạm pháp Luật</li> <li>• Vi phạm Nội quy, quy định của Công ty</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuân thủ Quy định Pháp luật</li> <li>• Tuân thủ Nội quy, Quy định của Công ty</li> </ul>  |

❖ **Nhận trách nhiệm**

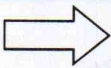
|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
| <b>Giá trị cốt lõi</b>  | <i>Trong tất cả giao dịch kinh doanh của Chúng ta với Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp và với Đồng nghiệp</i>   |  |
| <b>NHẬN TRÁCH NHIỆM</b> | <b>KHÔNG NÊN LÀM</b>   |  <b>NÊN LÀM</b>   |
| Nhận trách nhiệm        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tôi không phải là người tạo ra kết quả</li> <li>• Tôi không chịu trách nhiệm chính cho việc này</li> <li>• Tôi phải làm công việc này</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tôi góp phần tạo ra kết quả cho công việc này:</li> <li>• Tôi là nguồn gốc của vấn đề</li> <li>• Tôi lựa chọn làm công việc này</li> </ul>  |
| Hoàn thành trách nhiệm  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tôi đã xong việc khi hoàn thành 99% công việc</li> <li>• Phủ trách nhiệm khi kết quả không như mong đợi</li> <li>• Chối bỏ trách nhiệm và chỉ than phiền</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Công việc chỉ được xem là hoàn tất khi được hoàn thành 100%. Thực hiện từ 0% - 99% công việc được xem là chưa hoàn thành</li> <li>• Nhận nhận trách nhiệm của mình trong mọi kết quả</li> <li>• Nhận trách nhiệm và yêu cầu hợp tác để hành động tạo ra thay đổi</li> </ul> |

❖ **Đồng thuận**

|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| <b>Giá trị cốt lõi</b> | <i>Trong tất cả giao dịch kinh doanh của Chúng ta với Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp và với Đồng nghiệp</i>                              |  |
| <b>ĐỒNG THUẬN</b>      | <b>KHÔNG NÊN LÀM</b>  |  <b>NÊN LÀM</b>                             |
| Lắng nghe              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thiếu tôn trọng</li> <li>• Phân biệt đối xử</li> <li>• Định kiến, 편견</li> <li>• Khó gần</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tôn trọng</li> <li>• Công bằng</li> <li>• Khách quan</li> <li>• Thân thiện</li> </ul> |

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| <b>Giá trị cốt lõi</b> | <i>Trong tất cả giao dịch kinh doanh của Chúng ta với Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp và với Đồng nghiệp</i>   |   |
| <b>ĐỒNG THUẬN</b>      | <b>KHÔNG NÊN LÀM</b>   |  <b>NÊN LÀM</b>  |
| Tranh luận             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Che giấu sự thật, úp úp mở</li> <li>Không chủ động chia sẻ ý kiến</li> <li>Không trao đổi trực tiếp</li> <li>Tranh cãi, bắt lỗi</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Thẳng thắn</li> <li>Cởi mở</li> <li>Trực tiếp</li> <li>Với tinh thần xây dựng</li> </ul>   |
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Không có tinh thần hợp tác, làm cho có.</li> <li>Chỉ làm việc khi nào nhìn thấy lợi ích của mình trong đó</li> <li>Chỉ làm việc khi quyết định của tập thể theo như ý mình mong muốn</li> <li>Phủ trách nhiệm khi kết quả không được như ý</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hợp tác hết mình</li> <li>Làm việc vì mục tiêu chung của tập thể</li> <li>Có thể bạn không hoàn toàn đồng ý với quyết định đó, nhưng một khi Tập thể đã lựa chọn, sống chết cũng theo vì lợi ích chung của Tổ chức</li> <li>Cùng chịu trách nhiệm</li> </ul> |

❖ **Yêu thử thách**

|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| <b>Giá trị cốt lõi</b> | <i>Trong tất cả giao dịch kinh doanh của Chúng ta với Khách hàng, Đối tác, Nhà cung cấp và với Đồng nghiệp</i>  |  |
| <b>YÊU THỬ THÁCH</b>   | <b>KHÔNG NÊN LÀM</b>  |  <b>NÊN LÀM</b>   |
| Yêu thử thách          | <ul style="list-style-type: none"> <li>E ngại trước thử thách</li> <li>Hài lòng với những gì đang có</li> <li>Chờ đợi sự thay đổi từ người khác</li> <li>Tư duy và hành động theo lối mòn</li> <li>Lười học hỏi và cập nhật kiến thức</li> <li>Ngủ quên trên chiến thắng</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sẵn sàng đón nhận thử thách</li> <li>Thách thức hiện tại</li> <li>Chủ động đề xuất hoặc tạo ra thay đổi</li> <li>Tư duy sáng tạo</li> <li>Chủ động học hỏi</li> <li>Không ngừng hoàn thiện</li> </ul> |