



CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH
Trụ sở chính: Tầng 21, Tháp A, số 54A Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội
Điện thoại: 024.7309 9066

Số: 132/2022/QĐ-T.NH

Hà Nội, ngày 16 tháng 8 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Quy trình Quản lý sự kiện rủi ro hoạt động TNH

TỔNG GIÁM ĐỐC

- Căn cứ Điều lệ Công ty cổ phần Đầu tư và Quản lý khách sạn TNH;
- Căn cứ Quyết định số 123/2022/QĐ-TNG về việc Ban hành Quy trình Quản lý sự kiện rủi ro hoạt động;
- Căn cứ nhu cầu công việc.

QUYẾT ĐỊNH

- Điều 1. Ban hành lần 1 "Quy trình Quản lý sự kiện rủi ro hoạt động" kèm theo Quyết định này.
- Điều 2. Phân công trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn, thường xuyên đánh giá và định kỳ rà soát quy trình này cho Phòng Kiểm soát Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ TNH.
- Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các ông (bà) Phó Tổng Giám Đốc, các Phòng, Ban, Đơn vị, Cơ sở, cá nhân trực thuộc TNH và các đơn vị do TNH quản lý vận hành chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- HĐQT (để báo cáo);
- Các Phòng/Ban/Đơn vị trực thuộc TNH (để thực hiện);
- Lưu: PPC-HC/Các đơn vị.



TỔNG GIÁM ĐỐC

NGUYỄN BÁ LUÂN



TNH

**CÔNG TY CP ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN
TNH**

VPGD: JoVille, tầng 21, 54A Nguyễn Chí Thanh, Đống
Đa, Hà Nội

Tel: (+84 24) 7309 9066 Fax: (+84 24) 7309 9066

QUY TRÌNH
QUẢN LÝ SỰ KIỆN RỦI RO HOẠT ĐỘNG TNH
(Ban hành lần 01)

Hà Nội, Năm 2022

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày sửa đổi	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Lần sửa	Ghi chú
.../.../2022	I	Ban hành mới	01	

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình quản lý sự kiện rủi ro hoạt động TNH được xây dựng nhằm đáp ứng các mục đích sau:

1. Tối ưu hóa thời gian quản lý sự kiện rủi ro hoạt động thông qua tích hợp các báo cáo của các đơn vị có liên quan của TNH.
2. Thống nhất phạm vi công việc và trách nhiệm của các đơn vị trong quá trình báo cáo và quản lý các sự kiện rủi ro hoạt động tại Công ty Cổ phần đầu tư và Quản lý khách sạn TNH.
3. Thu thập dữ liệu sự kiện rủi ro hoạt động để phục vụ cho các mục tiêu theo dõi.
4. Góp phần nâng cao nhận thức về rủi ro hoạt động và hiệu quả của quản lý rủi ro hoạt động trong nội bộ TNH.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Quy trình này áp dụng trong toàn bộ phòng/ban/đơn vị tại TNH và các đơn vị thành viên trực thuộc TNH.
2. Quy trình này áp dụng cho tất cả những sự kiện rủi ro hoạt động xảy ra tại tất cả các lĩnh vực, hoạt động trong hoặc ảnh hưởng đến Công ty và các đơn vị thành viên.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

1. Quy chế quản lý rủi ro Tập đoàn được ban hành theo quyết định số 24/2015/QĐ/HĐQT-TNG ngày 06/08/2016.
2. Quy trình Quản lý sự kiện rủi ro hoạt động được ban hành theo quyết định số 123/2022/QĐ-TNG ngày 03/06/2022
3. Quy trình xây dựng/sửa đổi và ban hành quy trình được ban hành theo quyết định số 98/2020/QĐ/TNG-TNG ngày 06/08/2020.
4. Danh mục lỗi tuân thủ TNH được ban hành theo quyết định số 66/2021/QĐ-TNH ngày 13/08/2021.

IV. THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT, KÝ HIỆU

1. Thuật ngữ:

- Tập đoàn/ Tập đoàn TNG: Công ty CP Đầu tư TNG Holdings Việt Nam.
- Công ty: Công ty cổ phần đầu tư và quản lý khách sạn TNH.

- **Rủi ro:** là những yếu tố nội bộ hoặc bên ngoài có khả năng tác động tới mục tiêu của tổ chức.
- **Rủi ro hoạt động:** Là các rủi ro gây ra tổn thất xuất phát từ sự không phù hợp hoặc vận hành không đúng của các quy trình nội bộ, con người và hệ thống hoặc do các sự kiện bên ngoài. Định nghĩa này bao gồm rủi ro về pháp luật nhưng không bao gồm rủi ro về chiến lược và danh tiếng.
- **Sự kiện rủi ro hoạt động:** Là sự kiện rủi ro hoạt động đã xảy ra, đã gây tổn thất hoặc có nguy cơ gây ra tổn thất cho tổ chức về mặt tài chính hoặc phi tài chính; bao gồm các lỗi tuân thủ, sai sót, vấn đề tồn tại và các sự kiện rủi ro hoạt động khác.
- **Sự kiện rủi ro hoạt động khác:** các sự kiện rủi ro hoạt động khác không thuộc nhóm Lỗi tuân thủ, Lỗi nghiệp vụ, vấn đề tồn tại.
- **Lỗi tuân thủ:** hành vi vi phạm quy định, quy trình của tổ chức hoặc không tuân thủ chỉ đạo của cấp trên. (Theo danh mục lỗi tuân thủ của Công ty).
- **Lỗi nghiệp vụ:** các lỗi bao gồm chủ quan và khách quan do cá nhân/nhóm/bộ phận/đơn vị gây ra lỗi trong quá trình tác nghiệp làm ảnh hưởng đến chất lượng, tiến độ công việc. Lỗi nghiệp vụ có thể ảnh hưởng và gây thiệt hại về tài sản, uy tín ...
- **Vấn đề tồn tại:** các vấn đề bất cập của đơn vị đã xảy ra và gây ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động của đơn vị nhưng chưa được giải quyết hoặc đã giải quyết nhưng chưa khắc phục được hoàn toàn.
- **Phân loại sự kiện:** Các loại sự kiện rủi ro chi tiết theo phụ lục 03 đính kèm theo quy trình này.
- **Nguyên nhân sự kiện rủi ro hoạt động:** xuất phát sự không phù hợp hoặc vận hành không đúng của các quy trình nội bộ, con người, hệ thống hoặc do các sự kiện bên ngoài. Chi tiết theo phụ lục 02 - Phân loại nguyên nhân sự kiện rủi ro hoạt động.
- **Tác động:** Là những ảnh hưởng của sự kiện tới hoạt động kinh doanh và vận hành của tổ chức, bao gồm: tác động tài chính, tác động uy tín, tác động pháp lý và tác động hoạt động vận hành kinh doanh. Chi tiết phân loại tác động theo phụ lục 04 - Đánh giá tác động rủi ro.

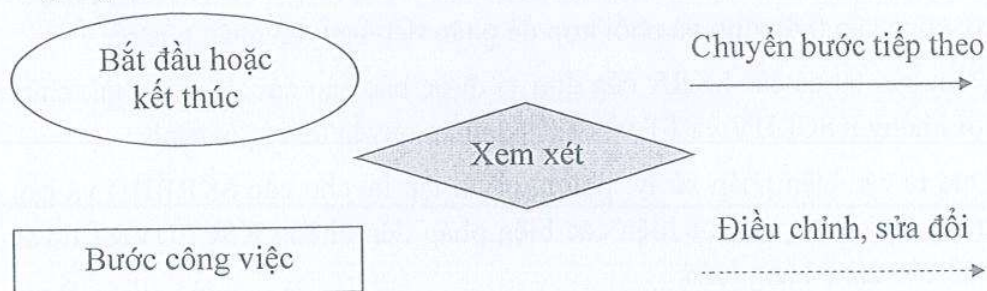
- **Đơn vị:** là các Phòng/Ban/Cơ sở/Đơn vị nghiệp vụ/Cơ sở trực thuộc quản lý của Công ty CPĐT và Quản lý khách sạn TNH, bao gồm cả văn phòng HO, các khách sạn thuộc chuỗi SOJO Hotels và Non-SOJO Hotels.
- **Lãnh đạo trực tiếp:** Là cán bộ chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp về nghiệp vụ và chịu trách nhiệm trước Ban lãnh đạo TNH về kết quả thực hiện công việc tại đơn vị. Bao gồm: Trưởng phòng, trưởng ban và các chức danh tương đương tại các phòng ban TNH; hoặc Giám đốc khách sạn chuỗi SOJO Hotels và Non-SOJO Hotels.
- **Lãnh đạo cao nhất tại đơn vị:** Chủ tịch HĐQT TNH hoặc Tổng Giám đốc TNH.
- **Đơn vị/cá nhân phát hiện sự kiện:** là cá nhân/đơn vị trong quá trình thực hiện công việc phát hiện ra sự kiện xảy ra tại đơn vị của mình hoặc đơn vị khác.
- **Cán bộ trực tiếp báo cáo sự kiện rủi ro:** Bất cứ cán bộ nào phát hiện ra sự kiện rủi ro.
- **Cấp phụ trách xử lý tại đơn vị phát sinh sự kiện/ sở hữu rủi ro:**
 - Trưởng các phòng/ban tại trụ sở làm việc chính của TNH, Giám đốc khách sạn thuộc chuỗi SOJO Hotels và Non-SOJO Hotels.
 - Ban lãnh đạo TNH.
 - Các cấp quản lý cao hơn tùy trường hợp.
- **Đầu mối quản lý sự kiện rủi ro tại các phòng/ban/đơn vị:** được chỉ định bởi lãnh đạo các phòng/ban/đơn vị để hỗ trợ các cấp lãnh đạo. Mỗi đơn vị này sẽ chỉ định một cán bộ nắm được luồng báo cáo công việc và báo cáo sự kiện tại đơn vị để hỗ trợ tổng hợp sự kiện rủi ro hoạt động xảy ra tại đơn vị hàng tuần cho đầu mối quản lý SKRRHĐ TNH. Danh sách đầu mối sự kiện rủi ro hoạt động tại các đơn vị được đăng ký theo Phụ lục 06 và cập nhật theo báo cáo sự kiện rủi ro hoạt động hàng tháng.
- **Đơn vị xảy ra sự kiện:** là đơn vị phát sinh sự kiện rủi ro hoạt động.
- **Đơn vị sở hữu rủi ro:** là đơn vị có trách nhiệm nhận diện, đánh giá, giảm thiểu rủi ro, thực hiện các hoạt động kiểm soát xử lý rủi ro và đánh giá hiệu quả thực hiện các hoạt động này. Đơn vị sở hữu rủi ro có đầy đủ nguồn lực, hiểu biết và thẩm quyền để xử lý rủi ro. Đơn vị sở hữu rủi ro là đơn vị phát sinh sự kiện rủi ro hoạt động (gây ra rủi ro) hoặc đơn vị chịu ảnh hưởng nhiều nhất, trực tiếp từ rủi ro đó.

- **Đơn vị hỗ trợ/giám sát:** Là các đơn vị hỗ trợ; đơn vị có chức năng quản lý, kiểm tra, giám sát trong quá trình thực hiện công việc phát hiện ra các sự kiện rủi ro hoạt động hoặc có thông tin về sự kiện rủi ro đã xảy ra tại TNH.
- **Đơn vị liên quan:** là các đơn vị có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến sự kiện rủi ro đã xảy ra, chịu ảnh hưởng hoặc gây ảnh hưởng dẫn tới sự kiện rủi ro.

2. Chữ viết tắt:

- Sự kiện/ Sự kiện rủi ro: Sự kiện rủi ro hoạt động.
- SKRRHĐ: Sự kiện rủi ro hoạt động.
- QLRRHĐ: Quản lý rủi ro hoạt động.
- QLSKRRHĐ: Quản lý sự kiện rủi ro hoạt động.
- Công ty: Công ty cổ phần đầu tư và quản lý khách sạn TNH.
- KSCLDV và TT : Kiểm soát chất lượng dịch vụ và tuân thủ.
- CBNV: Cán bộ nhân viên.
- HĐQT: Hội đồng quản trị.
- TGD: Tổng giám đốc.
- KH: Khách hàng
- BM/TL: biểu mẫu/tài liệu

3. Ký hiệu:



Đạt : Thống nhất/Thông qua, chuyển sang bước tiếp theo

Chưa đạt : Không thống nhất/Thông qua, yêu cầu điều chỉnh, bổ sung

V. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ LIÊN QUAN

5.1 Trách nhiệm của đơn vị phát hiện rủi ro:

5.2 Trách nhiệm của cán bộ trực tiếp phát hiện rủi ro:

- Có trách nhiệm báo cáo và cung cấp thông tin trong vòng 24 giờ tới các cá nhân và đơn vị có liên quan, bao gồm:

- + Đầu mối QLSKRRHĐ tại phòng/ban/cơ sở.
- + Đầu mối QLSKRRHĐ TNH.
- + Phòng QLRRHĐ TNG.
- + Các cấp lãnh đạo có liên quan theo PL02: Danh sách cá nhân hoặc đơn vị tiếp nhận báo cáo SKRRHĐ đối với từng mức độ của SKRRHĐ.

** Lưu ý: Đối với các CBNV không thuận tiện trong việc thực hiện báo cáo SKRRHĐ, phòng/ban/cơ sở có thể khắc phục bằng cách nhận thông tin, báo cáo thông qua đầu mối QLSKRRHĐ của phòng/ban/cơ sở đó. Tuy nhiên, phòng/ban/cơ sở cần đảm bảo tuân thủ thời hạn báo cáo và được sự phê duyệt của lãnh đạo đơn vị căn cứ trên tình hình thực tế của CBNV tại đơn vị (lãnh đạo các đơn vị quyết định hình thức báo cáo SKRRHĐ của đơn vị và báo cáo Đầu mối QLSKRRHĐ TNH trong vòng 10 ngày kể từ ngày quy trình được ban hành).*

5.3 Trách nhiệm của đầu mối đơn vị có SKRR:

- Có trách nhiệm tổng hợp và báo cáo các SKRR tới Phòng KSCLDV&TT và các cấp thẩm quyền theo quy định trước 12:00 ngày thứ 6 hàng tuần, trước 12:00 ngày 22 hàng tháng.

5.4 Trách nhiệm của đơn vị sở hữu rủi ro:

- Có trách nhiệm là đầu mối để xác định các bên liên quan chịu ảnh hưởng bởi rủi ro, cung cấp thông tin và phối hợp để phân tích nguyên nhân gốc rễ.
- Đảm bảo tất cả các SKRR của đơn vị được báo cáo đầy đủ, kịp thời, chính xác tới Phòng KSCLDV và TT và các cấp thẩm quyền theo quy trình.
- Đưa ra các biện pháp xử lý, phòng tránh lặp lại cho các SKRRHĐ và cập nhật trạng thái, kết quả thực hiện các biện pháp đến Phòng KSCLDV&TT vào lượt báo cáo thứ 6 hàng tuần.

5.5 Trách nhiệm của đầu mối QLRRHĐ TNH:

- Xây dựng quy trình Quản lý sự kiện rủi ro, truyền thông và theo dõi việc thực hiện theo quy trình, đồng thời cập nhật danh mục sự kiện rủi ro, danh mục rủi ro của TNH.
- Phối hợp cùng phòng QLRRHĐ TNG thực hiện các công việc:
 - + Đào tạo CBNV TNH về các nội dung liên quan đến Quản lý SKRRHĐ.
 - + Xây dựng công cụ tích hợp với các báo cáo khác của TNH.

+ Phân tích nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý và biện pháp phòng ngừa với các SKRRHĐ tại TNH theo mức độ trưởng thành của chức năng QLRRHĐ tại TNH.

- Tiếp nhận và tổng hợp các SKRR từ các đơn vị trực thuộc để đảm bảo các SKRRHĐ được báo cáo đúng hạn theo thời gian quy định.
- Chịu trách nhiệm cập nhật diễn biến và tình trạng giải quyết thực tế của các SKRRHĐ và báo cáo tới các cấp có thẩm quyền và phòng QLSKRR hàng tuần, hàng tháng.

5.6 Trách nhiệm của cá nhân/đơn vị:

a) Trách nhiệm của Lãnh đạo trực tiếp tại đơn vị:

- Truyền thông phổ biến trách nhiệm báo cáo SKRRHĐ tới toàn thể CBNV tại đơn vị mình, đảm bảo việc tuân thủ quy định về quản lý rủi ro;
- Đảm bảo tất cả các SKRRHĐ của đơn vị được báo cáo đầy đủ, kịp thời, chính xác tới Phòng KSCLDV&TT và các cấp thẩm quyền theo quy trình;
- Thiết lập cơ chế quản lý và giám sát việc xử lý các SKRR xảy ra tại đơn vị;
- Chịu trách nhiệm về công tác quản lý rủi ro hoạt động tại đơn vị mình.

b) Trách nhiệm của toàn thể CBNV:

- Báo cáo đầy đủ, kịp thời, chính xác và trung thực tất cả các SKRRHĐ phát hiện được cho các cấp lãnh đạo, Phòng KSCLDV&TT và các đơn vị liên quan.

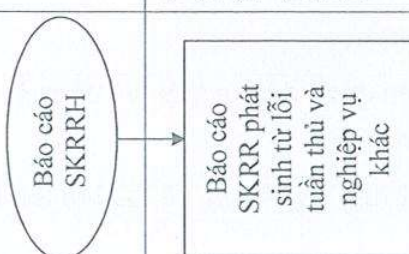
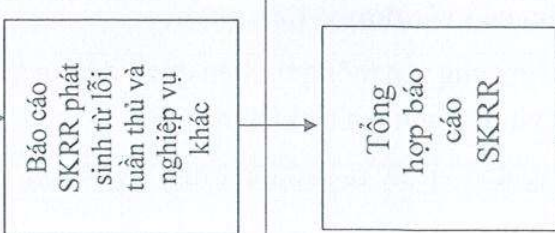
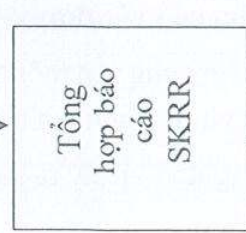
5.7 Trách nhiệm của Phòng QLRRHĐ:

- Đào tạo các kiến thức liên quan đến Quản lý sự kiện rủi ro hoạt động cho đầu mối TNH thuộc phòng KSCLDV&TT.
- Tư vấn cho đơn vị trong việc đánh giá sự kiện rủi ro và đưa ra các biện pháp xử lý (Đối với SKRR Cao/Khá cao) nếu đơn vị có yêu cầu.
- Phối hợp cùng Phòng KSCLDV&TT TNH xây dựng quy trình Quản lý sự kiện rủi ro hoạt động cho TNH.

5.8 Trách nhiệm của các đơn vị liên quan:

- Có trách nhiệm cung cấp thông tin liên quan đến sự kiện và đề xuất các biện pháp nghiệp vụ phòng tránh sự kiện lặp lại.
- Phối hợp cùng đơn vị xảy ra sự kiện trong việc xử lý và thu hồi tổn thất.

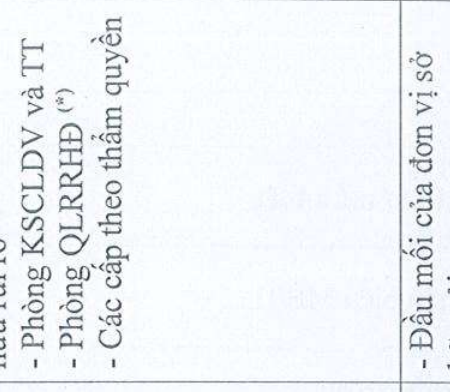
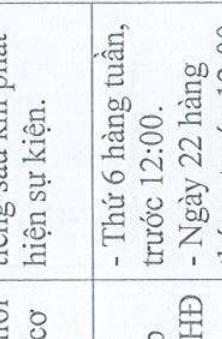
VI. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH

Bước	Nội dung công việc	Người báo cáo	Thời gian báo cáo	Cách thức báo cáo	Đơn vị nhận báo cáo và xử lý
1	 <p>Báo cáo SKRRH</p> <p>Báo cáo SKRRR phát sinh từ lỗi tuân thủ và nghiệp vụ khác</p>	CBNV phát hiện SKRR.	<ul style="list-style-type: none"> - Trong vòng 24 tiếng sau khi phát hiện sự kiện. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhập thông tin vào mẫu biểu MB01. - Gửi email có đính kèm mẫu biểu MB01. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu mối của đơn vị sở hữu rủi ro - Phòng KSCLDV và TT - Phòng QLRRHD - Các cấp theo thẩm quyền
2	 <p>Báo cáo SKRRR phát sinh từ lỗi tuân thủ và nghiệp vụ khác</p> <p>Tổng hợp báo cáo SKRRR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cá nhân bị ghi nhận lỗi tuân thủ/lỗi nghiệp vụ/.... tiềm ẩn RRHD. - Đơn vị phát sinh lỗi tuân thủ/lỗi nghiệp vụ/.... tiềm ẩn RRHD. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ngay khi ghi nhận lỗi tuân thủ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhập thông tin vào mẫu biểu MB01. - Gửi email có đính kèm mẫu biểu MB01. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu mối của đơn vị sở hữu rủi ro - Phòng KSCLDV và TT - Phòng QLRRHD - Các cấp theo thẩm quyền
3	 <p>Tổng hợp báo cáo SKRRR</p> <p>Tổng hợp báo cáo SKRRR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu mối quản lý SKRRR của đơn vị sở hữu SKRRR tổng hợp toàn bộ các SKRRR đã phát sinh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thứ 6 hàng tuần, trước 12:00. - Ngày 22 hàng tháng, trước 12:00. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhập thông tin vào mẫu biểu MB01. - Gửi email có đính kèm mẫu biểu MB01. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu mối của đơn vị sở hữu rủi ro - Phòng KSCLDV và TT - Phòng QLRRHD - Các cấp theo thẩm quyền

Mã số: QC-PP001
Đơn vị soạn thảo: Phòng KSCLDV&TT

Lần BH: 01

Ngày BH: .../.../2022
9/11

4		<ul style="list-style-type: none"> - CBNV/đơn vị sở hữu SKRR cập nhật cho đầu mối QLRRHĐ tại phòng/ban/cơ sở. - Đầu mối QLRRHĐ tại phòng/ban/cơ sở tổng hợp và gửi về đầu mối QLRRHĐ TNH. - Đầu mối QLRRHĐ TNH cập nhật và gửi về Phòng QLRRHĐ TNG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trong vòng 24 tiếng sau khi phát hiện sự kiện. - Thứ 6 hàng tuần, trước 12:00. - Ngày 22 hàng tháng, trước 12:00. - Thứ 6 hàng tuần, trước 17:00. - Ngày 22 hàng tháng, trước 17:00. - Thứ 5 hàng tuần. - Ngày 21 hàng tháng. - Thứ 6 hàng tuần, trước 12:00. - Ngày 22 hàng tháng, trước 12:00. - Thứ 6 hàng tuần, trước 17:00. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhập thông tin vào mẫu biểu MB01. - Gửi email có đính kèm mẫu biểu MB01. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu mối của đơn vị sở hữu rủi ro - Phòng KSCLDV và TT - Phòng QLRRHĐ (*) - Các cấp theo thẩm quyền
5		<ul style="list-style-type: none"> - CBNV/đơn vị sở hữu SKRR cập nhật cho đầu mối QLRRHĐ tại phòng/ban/cơ sở. - Đầu mối QLRRHĐ tại phòng/ban/cơ sở tổng hợp và gửi về đầu mối QLRRHĐ TNH. - Đầu mối QLRRHĐ TNH cập nhật và gửi về Phòng QLRRHĐ TNG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thứ 6 hàng tuần, trước 12:00. - Ngày 22 hàng tháng, trước 12:00. - Thứ 6 hàng tuần, trước 17:00. - Ngày 22 hàng tháng, trước 17:00. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhập thông tin vào mẫu biểu MB01. - Gửi email có đính kèm mẫu biểu MB01. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu mối của đơn vị sở hữu rủi ro - Phòng KSCLDV và TT - Phòng QLRRHĐ (*) - Các cấp theo thẩm quyền

(*): Đối với các SKRR cao và khá cao, phòng QLRRHĐ sẽ phối hợp với các đầu mối của đơn vị và phòng KSCLDV&TT để tiến hành phân tích, xử lý và đưa ra các biện pháp khắc phục và phòng tránh sự lặp lại.

Mã số: QC-PP001
Đơn vị soạn thảo: Phòng KSCLDV&TT

Lần BH: 01

Ngày BH: .../.../2022
10/11

10/2022

VII. DANH MỤC TÀI LIỆU, MẪU BIỂU

Stt	Loại tài liệu	Tên tài liệu/ mẫu biểu
1	Phụ lục 01	Báo cáo SKRRHĐ theo mẫu biểu MB01
2	Phụ lục 02	Phân cấp tiếp nhận báo cáo SKRR
3	Phụ lục 03	Phân loại nguyên nhân SKRR
4	Phụ lục 04	Phân loại SKRR
5	Phụ lục 05	Đánh giá tác động SKRR
6	Phụ lục 06	Phân loại đối tượng báo cáo
7	Phụ lục 07	Danh sách đầu mối QLRRHĐ tại các đơn vị thuộc TNH

PHỤ LỤC 02: DANH SÁCH CÁ NHÂN/ĐƠN VỊ TIẾP NHẬN BÁO CÁO SỰ KIẾN RỦI RO

Cá nhân/ Đơn vị	Chủ tịch HĐQT TNG	Tổng giám đốc TNG	Phó TGD TNG phụ trách mảng công việc (nếu có)	Lãnh đạo công ty thành viên (nếu có)	Lãnh đạo đơn vị liên quan (nếu có)	Lãnh đạo cao nhất tại đơn vị xảy ra sự kiện	P.QLRRHD	HÌNH THỨC BÁO CÁO
Sự kiện rủi ro								
CAO	x	x		x	x	x	x	Gửi qua mail bản Scan có chữ ký lãnh đạo trực tiếp
KHÁ CAO		x	x	x	x	x	x	Gửi qua mail bản mềm
TRUNG BÌNH			x	x	x	x	x	
THẤP				x	x	x	x	
RẤT THẤP				x	x	x	x	
Gửi thêm Ban Thanh tra								
Sự kiện thuộc nhóm Lỗi nghiệp vụ, Lỗi tuân thủ								<i>Đối với các đơn vị đã tham gia chương trình tự đánh giá rủi ro và chốt kiểm soát của QLRRHD, đơn vị sẽ không phải gửi báo cáo Lỗi nghiệp vụ cho Ban Thanh Tra mà sẽ gửi trực tiếp cho QLRRHD thông qua các báo cáo sự kiện rủi ro hoạt động. Hàng tháng, QLRRHD sẽ lọc từ dữ liệu để gửi.</i>
Tác động pháp lý từ mức thấp trở lên								<i>Gửi thêm Ban Pháp chế tập đoàn</i>
Ảnh hưởng đến uy tín, danh tiếng từ mức thấp trở lên								<i>Gửi thêm Ban Truyền thông và Quản lý thương hiệu tập đoàn</i>

PHỤ LỤC 03: PHÂN LOẠI NGUYÊN NHÂN SỰ KIỆN RỦI RO

TT	Phân loại nguyên nhân	Thứ cấp	Ví dụ minh họa (bao gồm nhưng không giới hạn)
1	Con Người	Gian lận của người lao động và các hành động xấu	Cầu kết, thông đồng, biển thủ, tham ô
3			Làm hủy hoại danh tiếng của tổ chức (có chủ tâm)
4			Trộm cắp tài sản vật chất, trí tuệ
6			Gian lận khi lập trình
7			Phát tán virus lên hệ thống máy tính tổ chức
8			Sử dụng user và password người khác khi thực hiện xử lý nghiệp vụ
9			Sử dụng thông tin được ưu tiên nhằm tiếp cận sai mục đích
10		Hành động không đúng quyền hạn và trách nhiệm	Phê duyệt hay thực hiện các nghiệp vụ không được phê duyệt
11			Sử dụng quyền hiện có để tạo ra những quy định không đúng
12			Thực hiện các nghiệp vụ không đúng thẩm quyền
13			Vi phạm hạn mức
14			Hành động không đúng nguyên tắc giao dịch
16			Không tuân thủ quy trình
17			Sử dụng thủ đoạn trong việc bán hàng hoặc thủ đoạn để hoàn thành chỉ tiêu
18			Lỗi/sai sót của nhân viên
19		Các vấn đề liên quan đến pháp luật lao động	Chấm dứt hợp đồng lao động trái luật
20			Phân biệt đối xử
21	Không tuân thủ pháp luật lao động		
22	Không tuân thủ quy định về sức khỏe và an toàn cho người lao động		
23	Biểu tình hoặc đình công	Biểu tình hoặc đình công của người lao động	
24	Mất mát hoặc thiếu hụt các nhân sự chủ chốt	Thiếu nhân sự phù hợp do đào tạo không kịp thời	
25		Mất nhân sự chủ chốt do chế độ lương thưởng không đáp ứng	
26		Thiếu kế hoạch cho người kế cận	
27	Quy trình	Rủi ro do hệ thống quy	Quy trình có lỗ hổng
29			Các quy trình và hướng dẫn không phù hợp hoặc thiếu tính đồng nhất

TT	Phân loại nguyên nhân	Thứ cấp	Ví dụ minh họa (bao gồm nhưng không giới hạn)
30		trình không phù hợp	Quy trình thiếu
34		Rủi ro văn bản hoặc hợp đồng	Văn bản thiếu các thông tin quan trọng
35			Điều khoản/ thuật ngữ hợp đồng, văn bản chưa hợp lý, hợp pháp...
36			
47			Rủi ro dự án
48			Rủi ro đối với các sản phẩm mới
			Nguồn lực không đáp ứng yêu cầu dự án
50		Rủi ro bán hàng	Quyết định lựa chọn/ đầu tư sản phẩm không chính xác
51			Sản phẩm phức tạp
53			Báo cáo thiếu chính xác về thói quen/thị hiếu đầu tư của Khách hàng
54	Hệ thống	Rủi ro trong đầu tư về công nghệ	Quyết định không đúng khi thiết kế hệ thống
55			Rủi ro về chiến lược (lựa chọn nhà cung cấp...)
56			Không tương thích với hệ thống cũ
57			Không xác định chính xác yêu cầu kinh doanh
58			Các quyết định mua/xây dựng không chính xác
59			Phản cứng/phần mềm lạc hậu
61		Xây dựng và triển khai hệ thống	Lỗi lập trình xuất phát từ cả bên trong/ngoài
63			Không thể tích hợp/chuyển đổi từ hệ thống đang tồn tại
64			
65			Lỗi hệ thống
67		Lỗi phần cứng/phần mềm	
68		Vi phạm an ninh hệ thống	Lỗ thủng an ninh từ bên ngoài/bên trong
70			Virus máy tính
72		Khả năng của hệ thống	Khả năng của hệ thống không đáp ứng đủ
73	Phần mềm không tương thích		
74	Sự kiện bên ngoài	Trách nhiệm pháp lý và cộng đồng	Vi phạm luật bản quyền
75			Vi phạm việc quản lý môi trường
76			Vi phạm trách nhiệm của trung gian/đại lý
77			Hiểu sai luật
78		Kiên tụng, tranh chấp	
79	Các hành vi vi phạm pháp luật, tội phạm	Gian lận bên ngoài/ Séc giả/ Giả mạo chữ ký, con dấu	
80		Phá hoại một cách chủ tâm	
81			

TT	Phân loại nguyên nhân	Thứ cấp	Ví dụ minh họa (bao gồm nhưng không giới hạn)	
82			Cố ý gian lận trong quá trình đàm phán/ký kết/giao dịch với khách hàng	
83			Tổng tiền	
84			Trộm cắp tài sản	
85			Rửa tiền	
86			Khủng bố/bom, trộm cướp	
87			Cướp giật, ăn trộm	
88			Gián điệp điện tử	
89			Rủi ro liên quan đến nhà cung cấp/sử dụng nguồn lực bên ngoài (Outsourcing)	Nhà cung cấp phá sản
90				Vi phạm trách nhiệm
91				Rủi ro về thỏa thuận mức độ dịch vụ (SLA) với đối tác
92				Vi phạm SLA
93	Lỗi trong việc cung cấp dịch vụ			
94	Lỗi kỹ thuật trong hệ thống của người cung cấp			
95	Không quản lý tốt các đơn vị cung cấp sản phẩm/dịch vụ			
96	Gian lận lập trình			
97	Rủi ro nguồn bên trong	Không tuân thủ các cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) đã thông báo trên toàn bộ hệ thống		
98	Thảm họa và các lỗi cơ sở hạ tầng	Cháy nổ		
99		Thảm họa thiên nhiên		
100		Bạo động/Khủng bố		
101		Giao thông đình trệ		
102		Hệ thống truyền thông bị trục trặc		
103		Thiếu văn phòng		
104		Thiếu điện/nguyên liệu/nhiên liệu		
105	Rủi ro chính trị/ từ quản lý của Chính phủ	Chiến tranh		
106		Xung công tài sản		
107		Bị ngăn cản trong hoạt động kinh doanh		
108		Thay đổi về chế độ thuế		
109	Các thay đổi khác trong luật			
110	Rủi ro về các quy định	Thay đổi các quy định tiêu chuẩn đối với ngành		

Phần loại sự kiện (Cấp 1)		Phần loại sự kiện (Cấp 2)		Phần loại sự kiện (Cấp 3) (bao gồm nhưng không giới hạn)		Phần loại nguyên nhân		
ME	Phần loại	Định nghĩa	ME	Phần loại	Định nghĩa	ME	Vi dụ minh họa	Phần loại nguyên nhân
	1	CBNV của tổ chức tham gia thực hiện						
	2		2.2	Trộm cắp và gian lận	Hành vi có tính chất phạm tội và sẽ dẫn đến bị truy tố. Bao gồm rút ro chiếm đoạt tài sản, thông đồng và gian lận tham nhũng và rút ro gian lận bảo cáo tài chính gian lận	2.2.1	Trộm cắp chiếm đoạt tài sản (Vật chất, trí tuệ) của tổ chức	Con người
			2.3	Phá hoại an ninh hệ thống	Bao gồm rút ro tổn thất tài chính do các hành vi chưa được phát hiện như thay đổi trái phép các cài đặt bảo mật chính, nhiều lần không đăng nhập được hệ thống nháy cam và chèn mã độc phần mềm.	2.2.2	Tham ô/biến thái/loại/loại/nhãn hồi/lợi/ống/tiểu/ấu kết/hồng đống/ giao dịch nội gián	Con người
			2.4	Khác		2.2.3	Lừa đảo, Giả mạo hồ sơ, giấy tờ, chữ ký, con dấu	Con người
						2.2.4	Hành vi phá hoại tài sản/danh tiếng/hệ thống của tổ chức	Con người
						2.2.5	Trốn thuế	Con người
						2.3.1	Bao gồm rút ro tổn thất tài chính do các hành vi chưa được phát hiện như thay đổi trái phép các cài đặt bảo mật chính, nhiều lần không đăng nhập được hệ thống nháy cam và chèn mã độc phần mềm.	Con người
3	Mối trường làm việc	Tổn thất phát sinh từ các hành vi không tuân thủ với luật hoặc thỏa thuận về việc làm, sức khỏe và an toàn lao động từ việc thanh toán các yêu cầu bồi thường thương tích cá nhân hoặc từ các sự kiện phân biệt đối xử	3.1	Các vấn đề liên quan đến người lao động/ CBNV	Các sự kiện liên quan đến sai lầm hoặc hành động không thể chấp nhận được đối với nhân viên trong các mối quan hệ với Công ty, do không tuân thủ với các quy tắc, luật pháp, quy định hiện hành liên quan quan hệ lao động, và do sự cố liên quan đến giám đoạn lao động Nội bộ.	3.1.1	Vi phạm quy định của pháp luật về chế độ bồi thường, trợ cấp, phúc lợi cho người lao động, vi phạm quyền riêng tư	Con người
			3.2	Mối trường làm việc không an toàn	Các sự kiện liên quan đến khiếu nại của nhân viên bị thương tật và thiếu an toàn tại nơi làm việc cho nhân viên và bên thứ ba, do sự không tuân thủ luật pháp hiện	3.1.2	Không tuân thủ quy định pháp luật lao động về các hoạt động khác: Chăm sóc HDLB trái luật, xử lý kỷ luật trái luật, phân biệt đối xử, không đảm bảo sức khỏe và an toàn cho người lao động	Con người
						3.1.3	Kiểm tụng, tố cáo của người lao động	Con người
						3.1.4	Đình công, biểu tình của người lao động	Con người
						3.2.1	Tại nạn lao động	Con người
						3.2.2	Sự cố ảnh hưởng đến an toàn và sức khỏe cho người lao động tại nơi làm việc	Con người

Phân loại sự kiện (Cấp 1)			Phân loại sự kiện (Cấp 2)			Phân loại sự kiện (Cấp 3) (bao gồm nhưng không giới hạn)			Phân loại nguyên nhân
Mã	Phân loại	Định nghĩa	Mã	Phân loại	Định nghĩa	Mã	Mô tả minh họa		
			3.2.3		hành về sự khoe và an toàn tại nơi làm việc.		Bồi thường cho người lao động		Cow người
			3.3	Phân biệt đối xử	Các sự kiện liên quan đến bình đẳng tại nơi làm việc và phân biệt đối xử phát sinh theo luật lao động hoặc quy tắc nội bộ công ty.	3.3.1	Tất cả các loại sự kiện phân biệt đối xử về giới tính, độ tuổi, người mang thai/ có con nhỏ,...		Cow người
			3.4	Khác		3.4.1			Cow người
4	Các hoạt động liên quan đến khách hàng, sản phẩm và hoạt động kinh doanh	Tồn thất phát sinh từ sự vô ý hoặc lỗi của nhà không tuân theo yêu cầu bắt buộc của nghiệp vụ/ chuyên môn đối với khách hàng cụ thể (bao gồm các yêu cầu lý thác), các vấn đề liên quan hoạt động kinh doanh, hoặc các biến liên quan tới tổ chức (như cơ quan quản lý...) hoặc phát sinh từ đặc tính hoặc thiết kế của sản phẩm,...	4.1	Các vấn đề liên quan đến khách hàng	Các sự cố phát sinh do chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất, hồ sơ pháp lý, thông tin không được cung cấp đầy đủ, đúng mức cho khách hàng dẫn đến nhiều phản ứng tiêu cực, khiếu nại, kiện tụng	4.1.1	Vì phạm các giao dịch, thỏa thuận với khách hàng		Quy trình
			4.2	Các vấn đề liên quan đến sản phẩm	Các sự kiện do sản phẩm thiết kế không chính xác hoặc định giá không phù hợp, bao gồm cả các thay đổi về pháp luật đối với sản phẩm	4.1.2	Thông tin cung cấp cho KH chưa minh bạch, chính xác		Quy trình
			4.3	Các vấn đề liên quan đến hoạt động kinh doanh và hoạt động vận hành, tài tin, quản lý đối tác/ đơn vị thuê ngoài, các vấn đề liên quan đến pháp lý,...	Các hoạt động kinh doanh không phù hợp với pháp luật đối với sản phẩm	4.1.3	Phản ứng tiêu cực của KH về sản phẩm, chất lượng dịch vụ... của tổ chức (đã/ có thể dẫn đến biểu tình)		Quy trình
			4.4			4.1.4	Các hoạt động xuất phát từ KH khác ảnh hưởng tới tổ chức (KH không thanh toán công nợ, KH phá sản...)		Quy trình
			4.5			4.1.5	Khách hàng gặp sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ/ sản phẩm của Công ty hoặc tại cơ sở của Công ty		Quy trình
			4.6			4.1.6	Các hành vi không phù hợp/ tiêu cực từ phía khách hàng đối với dịch vụ, sản phẩm, tài sản và nhân viên của Công ty		Cow người
			4.2.1		Các sự kiện do sản phẩm thiết kế không chính xác hoặc định giá không phù hợp, bao gồm cả các thay đổi về pháp luật đối với sản phẩm	4.2.1	Sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho KH có khiếm khuyết, chưa phù hợp, chất lượng thấp (khiến KH không hài lòng và phản hồi tiêu cực, có thể dẫn đến biểu tình)		Quy trình
			4.2.2			4.2.2	Vì phạm chính sách giá cả hoặc không tuân thủ quy định nội bộ/ thỏa thuận bên ngoài gắn với sản phẩm, dịch vụ		Quy trình
			4.2.3			4.2.3	Sản phẩm, dịch vụ chưa có đầy đủ chứng nhận/ chưa được cấp phép đầy đủ		Quy trình
			4.2.4			4.2.4	Chưa có đầy đủ quy trình cho các hoạt động vận hành, cung cấp sản phẩm, dịch vụ		Quy trình
			4.2.5			4.2.5	Sản phẩm bị lỗi, hư hỏng		Quy trình
			4.3.1		Các hoạt động kinh doanh không phù hợp	4.3.1	Hoạt động kinh doanh chưa đầy đủ căn cứ pháp lý, chưa được cấp phép		Quy trình
			4.3.2			4.3.2	Các hoạt động không tuân thủ/ có thể bị đánh giá không tuân thủ theo quy định của pháp luật		Quy trình
			4.3.3			4.3.3	Thao túng thị trường, giao dịch nội gián		Quy trình
			4.3.4			4.3.4	Hoạt động rửa tiền, vi phạm các đạo luật về cấm vận, trừng phạt luật về cấm vận		Quy trình
			4.3.5		Các sự kiện ảnh hưởng đến uy tín, danh tiếng tổ chức	4.3.5	Sự kiện ảnh hưởng đến uy tín, danh tiếng của tổ chức có nguồn gốc do con người/ quy trình/ hệ thống của tổ chức bao gồm các thông tin bất lợi trên báo đài, các kênh truyền thông, tin đồn, truyền tai, đánh giá của các tổ chức tài chính/ tổ chức xếp hạng,...		Quy trình
			4.3.6		Các vấn đề liên quan đến đơn vị thuê ngoài (Nhà	4.3.6	Nhà cung cấp/ đơn vị Outsourcing/ Nhà thầu/ Đơn vị tư vấn vi phạm trách nhiệm với Tổ chức		IT & tương

Phân loại sự kiện (Cấp 1)		Phân loại sự kiện (Cấp 2)		Phân loại sự kiện (Cấp 3) (Đang gồm nhưng không giới hạn)		Phân loại nguyên nhân
Mã	Phân loại	Mã	Phân loại	Mã	Mô tả	
			Định nghĩa thông tin và / hoặc không có sẵn các liên lạc và các giám đốc kinh doanh được điều khiển từ bên ngoài khác cũng có thể gây hại nhân viên			
			Định nghĩa của người dùng cuối hoặc sự cố vật và / hoặc liên lạc nội bộ lỗi hệ thống và / hoặc không thể truy cập của thông tin và / hoặc mất dữ liệu			
		6.2	Gián đoạn nghiệp vụ do nguyên nhân khác	6.1.2	Vị dụ minh họa Sự cố liên quan đến phần cứng và mềm của hệ thống công nghệ	Hệ thống
				6.1.3	Sự cố liên quan đến hệ thống khác	Hệ thống
				6.1.4	Hệ thống lỗi thời, lạc hậu	Hệ thống
				6.1.5	Khả năng của hệ thống không đáp ứng được nhu cầu công việc	Hệ thống
				6.2.1	Gián đoạn nghiệp vụ do thiên họa thiên nhiên, các sự cố cháy nổ, sự cố do nhân tố bên ngoài (chiến tranh,...)	Hệ thống
				6.2.2	Gián đoạn nghiệp vụ do không có đầy đủ hồ sơ pháp lý hoặc chưa hoàn thiện các thủ tục với Cơ quan nhà nước	Hệ thống
				6.2.3	Công việc bị gián đoạn do mất mát thiết bị nhân sự chủ chốt (do đào tạo không kịp thời, chế độ lương thưởng không đáp ứng nhu cầu, thiếu kế hoạch cho người kế cận...). Nguồn nhân lực không đủ giải quyết khối lượng công việc	Hệ thống
				6.2.4	Thiếu kế hoạch duy trì liên tục hoạt động kinh doanh	Hệ thống
				6.2.5	Gián đoạn nghiệp vụ do gián đoạn về nguồn cung cấp đầu vào như điện nước, các nguyên vật liệu đầu vào cho dịch vụ sản xuất hoặc gián đoạn do dịch bệnh, nhiệm đặc, Cơ quan chính quyền yêu cầu cách ly....	Hệ thống
7	Hệ thống văn bản và thực hiện theo quy trình	6.3	Khác	6.3.1		Hệ thống
		7.1	Hạn chế bất cập của hệ thống văn bản, quy trình nội bộ	7.1.1	Các nghiệp vụ trọng yếu chưa được quy định đầy đủ và chính xác tại các văn bản	Quy trình
				7.1.2	Quy trình có những điểm chưa phù hợp, chưa hiệu quả làm chậm quá trình thực hiện, cần phải cải thiện	Quy trình
				7.1.3	Điều khoản/thuật ngữ hợp đồng/văn bản gửi bên ngoài có nội dung chưa phù hợp gây ra bất lợi cho tổ chức (về quyền lợi, tuân thủ pháp lý hoặc xử lý khi xảy ra kiện tụng, tranh chấp...)	Quy trình
		7.2	V phạm trong việc thực hiện theo quy trình, nghiệp vụ	7.2.1	V phạm thẩm quyền, vi phạm hạn mức, vi phạm quy định của tổ chức đối có khả năng gây thiệt hại cho tổ chức (không có yếu tố trực tiếp)	Quy trình
				7.2.2	Chậm trễ trong việc thực hiện công việc theo quy định/nội dung được phân công; Không tuân thủ các cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) đã thông báo trên toàn bộ tổ chức	Quy trình
				7.2.3	V phạm nội quy lao động	Quy trình
		7.3	Sai sót trong việc thực hiện theo quy trình, nghiệp vụ	7.3.1	Lỗi, sai sót, nhầm lẫn trong quá trình thực hiện nghiệp vụ (vô ý)	Quy trình

11-21 11-21 20-2 2-1-11

Phân loại sự kiện (Cấp 1)		Phân loại sự kiện (Cấp 2)		Phân loại sự kiện (Cấp 3) (bao gồm nhưng không giới hạn)		Phân loại nguyên nhân
Mã	Định nghĩa	Mã	Phân loại	Mã	Ví dụ minh họa	
7.4	Vi phạm/sai sót trong việc thu thập thông tin và lưu hồ sơ	7.4.1	Định nghĩa Việc thu thập, lưu trữ thông tin, hồ sơ không đầy đủ, không chính xác, gây thất thoát tài sản thông tin	7.4.1	Thu thập thiếu/không chính xác các thông tin, hồ sơ KH	Quy trình
7.5	Khác	7.4.2		7.4.2	Mất mát hồ sơ	Quy trình
				7.5.1		Quy trình

PHỤ LỤC 05: ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG SỰ KIỆN RỦI RO

Loại tác động	Mô tả	Mức độ tác động				Sự kiện rủi ro
		Sự kiện rủi ro NGHIÊM TRỌNG	Sự kiện rủi ro CAO	Sự kiện rủi ro TRUNG BÌNH	Sự kiện rủi ro THẤP	
Tài chính	Tồn thất đã hoặc có khả năng gây mất mát tiền, giảm giá trị tài sản của tổ chức	Giá trị tổn thất lên đến > 1 tỷ đồng	Giá trị tổn thất từ > 50 triệu đến 1 tỷ đồng	Giá trị tổn thất từ 10 triệu đến 50 triệu đồng	Giá trị tổn thất từ 2 triệu đến 10 triệu đồng	Giá trị tổn thất từ 0 đến dưới 2 triệu đồng
Uy tín	Ảnh hưởng đến hình ảnh, danh tiếng của tổ chức	- Phản ứng của thông tin đại chúng: Gây hậu quả xấu về uy tín, thương hiệu của tổ chức, đánh mất lòng tin từ khách hàng/công chúng.	- Thông tin bất lợi về tổ chức được đưa liên tục trên báo chí, trên các bản tin chính của truyền hình trung ương nhiều hơn 1 ngày.	- Xuất hiện nhiều tin, bài viết phê phán trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc phê bình công khai từ các Cơ quan hữu quan hoặc các đơn vị trong ngành; - Gây thiệt hại uy tín, danh tiếng khá / nặng.	- Sự việc được đưa tin ngắn trên các trang báo hoặc trên website về tổ chức; - Một số ít khách hàng/ đối tác ý thức về vấn đề xảy ra nhưng không ảnh hưởng.	- Sự việc không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng; - Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc.

Mức độ tác động						
Loại tác động	Mô tả	Sự kiện rủi ro NGHIÊM TRỌNG	Sự kiện rủi ro CAO	Sự kiện rủi ro TRUNG BÌNH	Sự kiện rủi ro THẤP	Sự kiện rủi ro RẤT THẤP
Hoạt động	Ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, quá trình cung cấp dịch vụ của tổ chức	<ul style="list-style-type: none"> Hoạt động của tổ chức bị tạm dừng Tổ chức không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ trong điều kiện hiện tại; Nhân viên: Xảy ra tổn thất, mất mát về tài sản, nguy hiểm đến tính mạng con người hoặc có những tác động tiêu cực, nghiêm trọng đến thu nhập, việc làm của người lao động. 	<ul style="list-style-type: none"> Hoạt động của từ 6 đơn vị trở lên bị gián đoạn hoặc trì hoãn từ 2h trở lên Gián đoạn việc cung cấp dịch vụ/ sản phẩm cho khách hàng kéo dài liên tục 24h; Nhân viên: Xảy ra tổn hại lớn về sức khỏe, tâm sinh lý, có thể nguy hiểm đến tính mạng. 	<ul style="list-style-type: none"> Hoạt động của từ 2 đơn vị trở lên bị gián đoạn hoặc trì hoãn từ 2h trở lên Khách hàng: Nhiều khách hàng ý thức được về vấn đề đang xảy ra liên quan đến hoạt động kinh doanh của tổ chức và phải chịu một số tác động không tốt; Nhân viên: Có nhiều hơn 1 nhân viên bất ổn về sức khỏe, tâm sinh lý cần đến bệnh viện điều trị. 	<ul style="list-style-type: none"> Hoạt động của từ 1 đơn vị bị gián đoạn hoặc trì hoãn trong thời gian ngắn (dưới 2h) Khách hàng: Một số ít khách hàng ý thức được về vấn đề đang xảy ra liên quan đến hoạt động kinh doanh của tổ chức; Nhân viên: Có ảnh hưởng nhỏ đến sức khỏe, tâm sinh lý hoặc thời gian lao động. 	<ul style="list-style-type: none"> Hoạt động không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể; Khách hàng: Không gây ảnh hưởng đến khách hàng hoặc khách hàng không nhận ra vấn đề liên quan đến hoạt động kinh doanh của tổ chức; Nhân viên: Không gây tác động đáng kể.

Mức độ tác động						
Loại tác động	Mô tả	Sự kiện rủi ro NGHIÊM TRỌNG	Sự kiện rủi ro CAO	Sự kiện rủi ro TRUNG BÌNH	Sự kiện rủi ro THẤP	Sự kiện rủi ro RẤT THẤP
Pháp lý	Phản ứng tiêu cực của cơ quan nhà nước	- Phản ứng của cơ quan hữu quan: Cơ quan đưa ra các quy định xử phạt rất nặng đối với tổ chức; buộc tổ chức phải ngưng hoặc chấm dứt một số hoặc toàn bộ nghiệp vụ kinh doanh; - Ảnh hưởng pháp lý: Khời tố hình sự đối với vụ việc xảy ra.	- Phản ứng của cơ quan hữu quan: Cơ quan đưa ra các quy định xử phạt nặng đối với tổ chức; buộc tổ chức phải điều chỉnh, thay đổi một số hoạt động nghiệp vụ kinh doanh; - Ảnh hưởng pháp lý: Xây ra kiện tụng dân sự, có thể hòa giải mà không cần ra tòa án.	- Phản ứng của cơ quan hữu quan: Cơ quan thi hành phạt/ xử lý cảnh cáo tổ chức; - Ảnh hưởng pháp lý: Xây ra kiện tụng dân sự, có thể hòa giải mà không cần ra tòa án.	- Phản ứng của cơ quan hữu quan: Cơ quan văn bản hoặc có một số phát ngôn từ người có thẩm quyền gây bất lợi cho tổ chức; - Ảnh hưởng pháp lý: Có khả năng có các hành động pháp lý nhất định gây bất lợi cho tổ chức.	- Phản ứng của cơ quan hữu quan: Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao; - Ảnh hưởng pháp lý: Không xuất hiện nguy cơ liên quan đến pháp lý.

Lưu ý: Trường hợp sự kiện rủi ro gây ra nhiều loại tác động thì kết quả đánh giá tác động rủi ro tổng thể của sự kiện được tính theo loại tác động có mức độ tác động cao nhất.
Việc đánh giá tác động dựa vào hiện trạng thực tế đã xảy ra và dự đoán ảnh hưởng có thể xảy ra trong tương lai.

11/11/2011

PHỤ LỤC 06 - PHẦN LOẠI ĐỐI TƯỢNG BÁO CÁO

Phân loại	Định nghĩa	Ví dụ	MỨC ĐỘ ẢNH HƯỞNG	Phân loại	Vi dụ	Yêu cầu báo cáo trực tiếp	Yêu cầu báo cáo tổng hợp
Sự kiện rủi ro là sự kiện đã xảy ra, đã gây tổn thất hoặc có nguy cơ cáo gây ra tổn thất cho tổ chức về mặt tài chính hoặc phi tài chính; bao gồm các lỗi luân thủ, sai sót, vấn đề tồn tại và các sự kiện khác.	Sai sót: các sai sót, nhầm lẫn khi thực hiện công việc, xuất phát từ việc bất cẩn, thiếu hiểu biết của cán bộ. Sự xuất hiện hoặc thay đổi của một tập hợp các tình huống cụ thể. Một sự kiện có thể xảy ra một hoặc nhiều lần và có thể có nhiều nguyên nhân. Một sự kiện có thể bao gồm một việc gì đó không xảy ra. Một sự kiện đôi khi có thể được gọi là một sự cố hay tai nạn. Một sự kiện mà không có hệ quả cũng có thể được gọi là thoát nạn hoặc thoát hiểm. Sự cố là bất kỳ sự kiện nào không phải là một phần của hoạt động tiêu chuẩn của dịch vụ và gây ra hoặc có thể gây ra sự gián đoạn dịch vụ.	Hạch toán nhầm tài khoản, lỗi soạn thảo...	Sự kiện đã xảy ra và đã gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Gây thiệt hại về tài chính >2.000.000 VND. Thời gian xử lý nhiều hơn 48h. - Gây ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín (tư luận, thông tin đại chúng...), khách hàng/ đối tác/ công chúng ý thức được vấn đề, có thay đổi thái độ theo hướng tiêu cực hoặc mất lòng tin đối với dịch vụ sản phẩm của tổ chức. - Gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh & vận hành, gây ra gián đoạn và hoạt động, gây tác động tới sức khỏe, tâm sinh lý, thời gian lao động của nhân viên. - Xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý hoặc đã phát sinh các hành động pháp lý gây bất lợi cho tổ chức, xảy ra kiện tụng, khởi tố hình sự,... Cơ quan hữu quan có ban hành văn bản hoặc một số phát ngôn gây bất lợi.	Phân loại	Sự kiện đã xảy ra và đã gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Yêu cầu báo cáo trực tiếp	Yêu cầu báo cáo tổng hợp
Sự cố (Incident)	Sự cố là bất kỳ sự kiện nào không phải là một phần của hoạt động tiêu chuẩn của dịch vụ và gây ra hoặc có thể gây ra sự gián đoạn dịch vụ.	Điện lưới thành phố chuyển pha đột ngột dẫn đến chập và cháy nguồn cấp điện cho biến tần thang máy, khiến thang dừng hoạt động, làm gián đoạn phục vụ khách hàng, công việc của khách sạn, dẫn đến thiệt hại về tài chính.	Sự kiện đã xảy ra và có thể gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Phân loại	Sự kiện đã xảy ra và đã gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Yêu cầu báo cáo trực tiếp	Yêu cầu báo cáo tổng hợp
Vấn đề (Issue)	Vấn đề có thể bao gồm những yếu tố hoặc điều kiện tích cực và tiêu cực cần theo dõi nhưng vấn đề không gắn với mục tiêu.	Nhân sự kỹ thuật thiếu.	Sự kiện đã xảy ra và có thể gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Phân loại	Sự kiện đã xảy ra và đã gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Yêu cầu báo cáo trực tiếp	Yêu cầu báo cáo tổng hợp
Vấn đề (Problem)	Vấn đề là nguyên nhân gây ra sự cố.	Nhân sự an ninh luân trong tình trạng thiếu, dẫn đến không đủ người thực hiện các ca trực, an ninh không đảm bảo, không kiểm soát được các tồn thất mất mát về tài sản do trộm cắp.	Sự kiện đã xảy ra và có thể gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Phân loại	Sự kiện đã xảy ra và đã gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Yêu cầu báo cáo trực tiếp	Yêu cầu báo cáo tổng hợp
Vấn đề tồn tại	Các vấn đề bất cập của đơn vị đã xảy ra và gây ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động của đơn vị nhưng chưa được giải quyết hoặc đã giải quyết nhưng chưa khác phục được hoàn toàn.	Các phòng khách sạn có hiện tượng bị nứt tường do chất lượng thi công, tuy nhiên do vướng mắc trong phối hợp với nhà thầu khác phục, vấn đề vẫn chưa được khắc phục triệt để.	Sự kiện đã xảy ra và có thể gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Phân loại	Sự kiện đã xảy ra và đã gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Yêu cầu báo cáo trực tiếp	Yêu cầu báo cáo tổng hợp
Vi phạm/Lỗi luân thủ (Violation)	Bất cứ tình huống nào mà các quy định, yêu cầu của tổ chức không được thực hiện đầy đủ.	Nhân viên an ninh không thực hiện đúng nhiệm vụ trực mục tiêu, không đi tuần, các đối tượng bên ngoài đã lợi dụng để trà trộn vào khách sạn và thực hiện các hành vi phá hoại.	Sự kiện đã xảy ra và có thể gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Phân loại	Sự kiện đã xảy ra và đã gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Yêu cầu báo cáo trực tiếp	Yêu cầu báo cáo tổng hợp
Hỏng hóc (Failure)	Bất kỳ lỗi, sai sót hoặc khuyết điểm, đặc biệt là những lỗi ảnh hưởng đến khách hàng, có thể tiềm ẩn hoặc đã xảy ra thực tế.	Tủ đồng bị hư hỏng, cần đến thợ sửa chữa bảo trì để trở đồng sinh an toàn thực phẩm.	Sự kiện đã xảy ra và đã gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Phân loại	Sự kiện đã xảy ra và đã gây ra ảnh hưởng, cụ thể: - Không gây thiệt hại về tài chính hoặc có xảy ra thiệt hại tài chính <2.000.000 VND - Chưa gây ảnh hưởng đến uy tín: không gây ra chú ý của dư luận và các phương tiện thông tin đại chúng. - Không gây ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến hoạt động kinh doanh & vận hành, không gây ra gián đoạn và hoạt động, có thể khắc phục được ngay trong vòng 48h. Không gây tác động đáng kể tới nhân viên. - Không xuất hiện nguy cơ liên quan pháp lý. Cơ quan hữu quan vẫn đánh giá tổ chức có mức độ tuân thủ cao. Khách hàng/ đối tác không bị ảnh hưởng hoặc không nhận ra sự việc hoặc khách hàng có ý kiến góp ý, phản ánh liên quan đến hoạt động thông thường như thủ tục hàng hóa thi công, hàng hóa ra vào, liên quan đến nội quy, số tay khách hàng nhưng chưa ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng đối với tổ chức.	Yêu cầu báo cáo trực tiếp	Yêu cầu báo cáo tổng hợp

PHỤ LỤC 07 - DANH SÁCH ĐẦU MÓI QUẢN LÝ SỰ KIẾN RỦI RO HOẠT ĐỘNG TNHH

Đai hội đồng cổ đóng	Chủ tịch HĐQT/ TNHH	Tổng Giám đốc/ TNHH	Phó Tổng Giám đốc / TNHH	Đầu mối QL/R/RH tại / TNHH	Phòng ban/ đơn vị		Trưởng Phòng/ Ban/ Lãnh đạo đơn vị		ĐAI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÓNG VÀ KIẾN RỦI RO (CÁ NHÂN CÓ TRÁCH NHIỆM ĐÓNG TRÁP CÙNG SK/R/RH BẢO GIÁC ĐẾN)						
					Họ tên	Chức danh	Số điện thoại	Email	Họ tên	Chức danh	Số điện thoại	Email			
					Ban Tài chính kế toán										
					Phòng Pháp chế - Hành chính										
					Phòng Kiểm soát chất lượng										
					Ban đầu tư và PTDA										
					Phòng chia sẻ thuận ích										
					Phòng định hình phong cách										
					Phòng Giải mã giấc mơ										
					Phòng Quản Gia Tận Tâm										
					Phòng Nhân sự										
					SOJO Hotel Nam Dinh										
					SOJO Hotel Bac Giang										
					SOJO Hotel Thai Binh										
					SOJO Hotel Ga Hanoi										
					SOJO Hotel Hoa Binh										
					SOJO Hotel Viet Tri										
					SOJO Lang Son										
					SOJO Ha Long										
					Giám đốc Lapochine										
					Giám đốc Lapochine										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										
					Khách sạn SOJO										

11