CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ & QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH
JOville, tầng 21, TNR Tower, số 54A Nguyễn Chí Thanh, Q.Đống Đa, Hà Nội
Tel: (+84 24) - 7309 9066
Website: www.tnh-hotels.vn

Số: 66 /2021/QĐ-TNH *Hà Nội, ngày 13 tháng 08 năm 2021*

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Sửa đổi bổ sung "Danh mục lỗi tuân thủ TNH" (ban hành lần 02)

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý khách sạn TNH;

- Căn cứ Quyết định số 101/2021/QĐ-TGĐ ngày 01/8/2021 về việc sửa đổi bổ sung Danh mục lỗi tuân thủ TNG (ban hành lần 6);

- Căn cứ Quyết định số 26/2021/QĐ-TNH ngày 14/4/2021 về việc ban hành Danh mục lỗi thủ TNH;

- Xét đề nghị của Phòng Chất lượng dịch vụ và Tuân thủ;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành bản sửa đổi bổ sung "Danh mục lỗi tuân thủ TNH" (ban hành lần 2) *(chi tiết tại Phụ lục kính kèm)*.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 26/2021/QĐ-TNH ngày 14/4/2021 về việc ban hành Danh mục lỗi thủ TNH.

Điều 3. Các Phòng, Ban, Đơn vị trực thuộc TNH và cá nhân có liên quan 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.*

CHỦ TỊCH HĐQT

M.S.D.N: 0107219179 - C.T.C.P - CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ QUẢN LÝ KHÁCH SẠN TNH - Q. ĐỐNG ĐA - TP. HÀ NỘI

PHẠM THỊ HẢI NINH

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Điều 1: Sửa đổi cách tính lỗi trực tiếp theo cấp bậc

Bỏ cách tính Hiện tại

- Cấp bậc từ Band 5 - Band 9 (với đơn vị là các cấp bậc tương đương, bao gồm cấp chuyên gia) nếu bản thân vi phạm thì mức trừ tuân thủ tăng theo cấp số nhân, cụ thể:
  - ✓ Cấp bậc Band 5: nhân hệ số 2,0
  - ✓ Cấp bậc Band 6: nhân hệ số 3,0
  - ✓ Cấp bậc Band 7: nhân hệ số 4,0
  - ✓ Cấp bậc từ Band 8 - Band 9: nhân hệ số 5,0"

Sửa thành:

- Mức trừ tuân thủ được quy định cho từng mã lỗi và tăng dần theo 3 nhóm dựa trên phân cấp quản lý:
  - ✓ Band 1 hàm Nhân viên đến Band 5 hàm Chuyên gia
  - ✓ Band 5 hàm Quản lý đến Band 7 hàm Quản lý cấp cao (Bao gồm Band 6 hàm Chuyên gia cao cấp)
  - ✓ Band 7 hàm Quản lý điều hành đến Band 9 hàm Hội đồng điều hành

Điều 2: Sửa đổi/ bổ sung Mức Trừ tuân thủ gián tiếp đối với Cán bộ quản lý trực tiếp khi để CBNV cấp dưới vi phạm lỗi.

Bỏ cách tính Hiện tại:

Tính trừ tuân thủ gián tiếp của cấp quản lý trực tiếp dựa trên hệ số lỗi vi phạm của đơn vị:

- Số lỗi từ 1-10: hệ số nhân 0.5 trên tổng số trừ tuân thủ của nhân viên cấp dưới.
- Số lỗi từ 11-20: hệ số nhân 1.0 trên tổng số trừ tuân thủ của nhân viên cấp dưới.
- Số lỗi từ 21 trở lên: hệ số nhân 2.0 trên tổng số trừ tuân thủ của nhân viên cấp dưới.

Sửa thành:

Nhóm hành vi	Phân loại mức độ liên đới	Nguyên tắc tính phạt liên đới	Mức trừ tuân thủ liên đới	Ví dụ cho Đơn vị có 10 nhân viên:
I. Thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi **II. Văn hóa làm việc nơi công sở** **III. An toàn và vệ sinh lao động** **IV- Bảo vệ tài sản**	Phụ thuộc ý thức CBNV & có thể định mức vi phạm	- Dựa trên tỷ lệ lỗi vi phạm (%) = số lượt vi phạm/ tổng số lượt định mức - Trừ tuân thủ với trường hợp cấp quản lý để tỷ lệ lỗi vi phạm trong đơn vị mình vượt quá: 5% (với nhóm hành vi có tần suất định kỳ hàng ngày) và 20% (với nhóm hành vi có tần suất định kỳ hàng tuần)	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/nhóm lỗi vi phạm .	***Hành vi có tần suất định kỳ hàng ngày:*** Cấp QLTT bị trừ 200.000 đồng nếu để xảy ra tình trạng đi muộn về sớm trong đơn vị/bộ phận của mình vượt từ 5% tổng số lượt theo ngày công (lượt sáng, lượt chiều) trong tháng, cụ thể cách tính: 5% x 10 nhân viên x 24 ngày x 2 lượt = 24 lượt vi phạm ***Hành vi có tần suất định kỳ hàng tuần:*** Cấp QLTT bị trừ 200.000 đồng nếu để xảy ra tình trạng không tuân thủ các yêu cầu khai báo/ báo cáo theo tuần vượt 20% tổng số lượt trong tháng, cụ thể cách tính: 20% x 10 nhân viên x 4 tuần = 8 lượt vi phạm
V- An toàn thông tin	Phụ thuộc ý thức CBNV & không thể định mức vi phạm, cấp quản lý không biết/ không được thông báo/ tham gia/ chỉ đạo	Không tính liên đới cho cấp quản lý		
VI. Chất lượng công việc	Các vi phạm về chất lượng công việc không thông qua cấp quản lý/ cấp quản lý không được báo cáo	Tính trừ tuân thủ liên đới dựa trên tỷ lệ số lỗi vi phạm trên số CBNV của đơn vị	Trừ tuân thủ 300,000 đồng/nhóm lỗi nếu CBQL để số lỗi vi phạm từ 30% đến dưới 50% số CBNV đơn vị Trừ tuân thủ 500,000 đồng/ nhóm lỗi nếu CBQL để số lỗi vi	Cụ thể cách tính: 30% x 10 nhân viên = 3 lượt vi phạm 50% x 10 nhân viên = 5 lượt vi phạm CBQL không bị trừ tuân thủ nếu số lỗi dưới 3 lỗi/nhóm lỗi trong tháng

			phạm từ 50% số CBNV đơn vị trở lên	CBQL để số lỗi vi phạm của đơn vị từ 3 lỗi đến dưới 5 lỗi bị trừ tuân thủ 300,000 đồng/nhóm lỗi CBQL để số lỗi vi phạm của đơn vị từ 5 lỗi trở lên bị trừ tuân thủ 500,000 đồng/nhóm lỗi
	Các vi phạm về chất lượng công việc đã được thông qua cấp quản lý hoặc người quản lý đã biết nhưng vẫn có lỗi vi phạm	Tính liên đới trên tổng trừ tuân thủ của CBNV	Trừ tuân thủ cấp quản lý trực tiếp với hệ số 50% trên tổng số trừ tuân thủ của nhân viên cấp dưới.	Cấp QLTT bị trừ 50% trên tổng sô trừ tuân thủ của nhân viên cấp dưới
VII. Ý thức và hành vi	Cấp quản lý không biết/ không tham gia/ không chỉ đạo xét theo vi phạm cụ thể	Tính trừ tuân thủ liên đới dựa trên tỷ lệ số lỗi vi phạm trên số CBNV của đơn vị	Trừ tuân thủ 300,000 đồng/nhóm lỗi nếu CBQL để số lỗi vi phạm từ 30% đến dưới 50% số CBNV đơn vị Trừ tuân thủ 500,000 đồng/ nhóm lỗi nếu CBQL để số lỗi vi phạm từ 50% số CBNV đơn vị trở lên	Cụ thể cách tính: 30% x 10 nhân viên = 3 lượt vi phạm 50% x 10 nhân viên = 5 lượt vi phạm CBQL không bị trừ tuân thủ nếu số lỗi dưới 3 lỗi/nhóm lỗi trong tháng CBQL để số lỗi vi phạm của đơn vị từ 3 lỗi đến dưới 5 lỗi bị trừ tuân thủ 300,000 đồng/nhóm lỗi CBQL để số lỗi vi phạm của đơn vị từ 5 lỗi trở lên bị trừ tuân thủ 500,000 đồng/nhóm lỗi
	Cấp quản lý tham gia/ chỉ đạo hoặc được biết/ được thông báo nhưng vẫn để xảy ra vi phạm	Tính liên đới trên tổng trừ tuân thủ của CBNV	Trừ tuân thủ cấp quản lý trực tiếp với hệ số 50% trên tổng số trừ tuân thủ của nhân viên cấp dưới.	Cấp QLTT bị trừ 50% trên tổng sô trừ tuân thủ của nhân viên cấp dưới

Điều 3: Bổ sung Quy định về Hạn mức áp dụng đối với trừ tuân thủ:

Cấp bậc	Hạn mức trừ tuân thủ/tháng	Ghi chú
Band 1 hàm Nhân viên đến Band 5 hàm Chuyên gia	2.000.000 đồng/ tháng	Căn cứ báo cáo tổng hợp vi phạm của tháng, TNTalent sẽ trừ vào tuân thủ của kỳ lương tháng kế tiếp. Số vượt hạn mức trừ tuân thủ của tháng đó sẽ được kết chuyển sang trừ tuân thủ trong kỳ tính lương tháng tiếp theo cho đến khi kết thúc.
Band 5 hàm Quản lý đến Band 7 hàm Quản lý cấp cao	3.000.000 đồng/ tháng	
Band 7 hàm Quản lý điều hành đến Band 9 hàm Hội đồng điều hành	5.000.000 đồng/ tháng	

Điều 4: Sửa đổi một số lỗi trong Danh mục lỗi tuân thủ theo phụ lục đính kèm:

Nhóm lỗi	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú
Nhóm II. Văn hóa làm việc nơi công sở	II32A	**Bổ sung:** Không chấp hành các chỉ đạo, quy trình, nội quy khác gây ảnh hưởng đến văn hóa làm việc nơi công sở, an toàn môi trường làm việc	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Đối với các chỉ đạo, quy trình nội quy khác đã có văn bản phê duyệt riêng về khung trừ tuân thủ riêng thì áp dụng theo văn bản phê duyệt riêng của chỉ đạo đó.* *VD: Khung trừ tuân thủ của các chỉ đạo của Tổ chỉ đạo BCP*
Nhóm III. An toàn lao động và vệ sinh lao động	III7C	**Bổ sung:** Không thực hiện các quy định về 5S của Tập đoàn/ đơn vị/ phòng ban	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	
Nhóm V. An toàn thông tin	**V8B**	**Hiện tại:** Cho mượn/mượn tài khoản đăng nhập và mật khẩu (của bản thân và của người khác) **Sửa thành:**	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 800.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 1.000.000 đồng/lần vi phạm	Người mượn/ cho mượn/ vô tình có thông tin và sử dụng thông tin tài khoản đăng nhập của người khác cho mục đích cá nhân, gây thiệt hại cho TNH sẽ

Nhóm lỗi	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú
		Cho mượn/mượn tài khoản đăng nhập và mật khẩu (của bản thân và của người khác)				bị xem xét kỷ luật lao động. *Việc xác định mức độ thiệt hại và xem xét để nghị kỷ luật lao động áp dụng theo theo quy định có hiệu lực hiện hành của TNH*
Nhóm VI. Chất lượng công việc	VI8B	**Bổ sung:** Nhân viên báo cáo công việc vượt cấp, không thông báo qua cấp quản lý trực tiếp	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại và xem xét để nghị kỷ luật lao động áp dụng theo theo quy định có hiệu lực hiện hành của TNH*
	VI9B	**Bổ sung:** Cán bộ quản lý giao việc cho nhân viên của đơn vị khác mà không thông báo/ cung cấp thông tin cho cấp quản lý trực tiếp của nhân viên đó; gây ảnh hưởng đến công việc của đơn vị.		Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	

PHỤ LỤC 01: DANH MỤC LỖI TUÂN THỦ TNH (BAN HÀNH LẦN 02)

(Ban hành kèm theo Quyết định Số 66/2021/QĐ-TNH ngày 13/08/2021 của Chủ tịch HĐQT)

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
hóm I. Thời giờ làm việc, nghỉ ngơi							
1	I1C	Rời bỏ nơi làm việc mà không có lý do chính đáng	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*- Thời giờ làm việc theo quy định của TNH từng thời kỳ;* *- Trường hợp có lý do phải báo cáo và được sự cho phép của cấp quản lý trực tiếp nhưng không quá 03 lần/tháng;*	Dữ liệu từ Access control Dữ liệu máy chấm công / Log chấm công
2	I2C	Cấp quản lý trực tiếp để xảy ra tình trạng đi muộn về sớm trong đơn vị/bộ phận của mình vượt từ 5% tổng số lượt theo ngày công (lượt sáng, lượt chiều) trong tháng.		Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Anh A là cấp trên trực tiếp quản lý 10 CBNV trong bộ phận của mình thì 5% tính như sau:* *(10 người x 2 lượt sáng, chiều x 24 ngày công) x 5% = 24 lỗi* *Nếu trong tháng bộ phận anh A quản lý phát sinh từ 24 lỗi trở lên (sau khi đã giải trình 03 lần) thì bị tính lỗi tuân thủ.*	- Đối với CBNV làm việc tại HO: Dữ liệu từ Hris sau khi đã trừ 03 lần giải trình. Trường hợp giải trình bổ sung cần có phê duyệt trên Hris - Đối với CBNV làm việc tại các đơn vị trực thuộc TNH: Dữ liệu từ máy chấm công/log chấm công - Không tính lỗi gián tiếp của cấp trên quản lý trực tiếp. - Không tính hệ số lỗi theo cấp bậc.
Nhóm II. Văn hóa làm việc nơi công sở							
1	II1C	Không mặc đồng phục theo quy định (Trong	Trừ tuân thủ 100.000	Trừ tuân thủ 200.000	Trừ tuân thủ 300.000	*Áp dụng đối với CBNV làm việc tại các cơ sở TNH quản lý đã được trang bị đồng phục theo quy định.*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
		trường hợp đã được TNH trang bị đồng phục)	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm		
2	II2C	Không đeo thẻ cán bộ nhân viên đúng quy định trong giờ làm việc.	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
3	II3C	Cho người khác mượn thẻ hoặc sử dụng thẻ của người khác	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Người lao động cho mượn thẻ và người lao động mượn thẻ đều bị trừ tuân thủ*	
4	II4C	Không sử dụng đúng trang phục theo quy định.	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Quy định về trang phục công sở từ thứ 2 đến thứ 5 hàng tuần như sau:* *- Nam: mặc quần âu, áo sơ mi* *- Nữ: mặc quần âu/zuyp với áo sơ mi hoặc váy liền độ dài vừa phải (khoảng cách từ đầu gối đến điểm cuối cùng của chân váy tối đa 05 cm)* *- Không được mặc quần bò, áo phông không cổ, đi giày thể thao, dép lê, dép xỏ ngón* *- Đối với nữ không được mặc váy/áo 2 dây, sát nách, váy/zuyp quá ngắn*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
						- Thứ 6 mặc áo phông tím SOJO (thay đổi từng thời kỳ) áp dụng đối với CBNV làm việc tại HO	
5	II5C	Tự ý rời bỏ vị trí hoặc máy móc thiết bị khi làm việc theo ca hoặc khi vận hành các trang thiết bị chuyên dùng hiện đại mà chưa gây thiệt hại	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm		*- Trường hợp hết giờ làm việc mà người làm thay chưa đến phải báo cáo người phụ trách để xử lý* *- Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
6	II6C	Sử dụng điện thoại, các tài sản, thông tin của TNH hoặc khai thác thông tin trên mạng vào mục đích tư lợi cá nhân mà chưa gây thiệt hại	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
7	II7C	Vô ý làm mất, hỏng, mất tác dụng hoặc lãng phí tài sản (trừ trường hợp bất khả kháng) mà gây thiệt hại không nghiêm trọng cho TNH	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
8	II8B	Đến cơ quan trong tình trạng say rượu bia; sử dụng rượu bia, các chất có cồn tương tự khác tại nơi làm việc và/hoặc	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
		trong giờ làm việc nhưng chưa có hành vi gây thiệt hại cho TNH					
9	II9C	Có hành vi gây mất trật tự tại nơi làm việc	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
10	II10C	Làm việc riêng, ngủ, chơi trò chơi điện tử trong giờ làm việc	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
11	II11C	Khạc nhổ; xả rác bừa bãi; viết, vẽ bậy hoặc có hành vi khác làm mất vệ sinh	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
12	II12B	Hút thuốc lá tại khu vực cấm hút thuốc hoặc nơi giao dịch/ tiếp xúc với khách hàng	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
13	II13C	Tự ý vào phòng làm việc của đơn vị/ cá nhân khác khi không có người trong phòng/khi chưa được sự đồng ý của đơn vị/cá nhân đó	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
14	II14B	Không chấp hành sự kiểm tra của nhân viên bảo vệ/ an ninh	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
15	II15C	Để phương tiện đi lại, đồ dùng cá nhân không đúng vị trí quy định tại các khu vực thuộc TNH	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
16	II16C	Không sắp xếp, cất giữ hồ sơ, tài liệu, phương tiện, thiết bị dụng cụ làm việc ngăn nắp, gọn gàng và sạch sẽ	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		
17	II17C	Ngồi thu chân lên ghế hoặc gác chân lên bàn	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
18	II18C	Tiếp khách cá nhân tại nơi làm việc	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
19	II19C	Mẫu chữ ký email không tuân thủ theo đúng bộ chữ ký của TNH (Theo từng thời kỳ)	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Ghi nhận từ email người vi phạm hoặc người phát hiện.

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
20	II20C	Mẫu văn bản (Letterhead) không tuân thủ theo chuẩn của TNH (Theo từng thời kỳ)	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Ghi nhận từ email người vi phạm hoặc người phát hiện.
21	II21C	Dùng địa chỉ email cá nhân mà không sử dụng email Công ty để trao đổi công việc hoặc sử dụng email Công ty cho các việc riêng	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Ghi nhận từ email người vi phạm hoặc người phát hiện.
22	II22C	Không gửi email ở dạng "To" cho những người có liên quan trực tiếp (có trách nhiệm xử lý yêu cầu/thông tin); và không gửi ở dạng "CC" cho những người có liên quan gián tiếp (theo dõi, phối hợp…);	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*- Khi sử dụng email chung của bộ phận, phải nêu rõ tên người gửi*	- Ghi nhận từ email người vi phạm hoặc người phát hiện.
23	II23B	Chuyển các thông tin trao đổi nội bộ ở dạng "forward/chuyển tiếp" cho đối tác/khách hàng	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Tất cả các email gửi cho khách hàng/đối tác nếu sử dụng nguồn là các thông tin trao đổi nội bộ đều phải được kiểm tra, cân nhắc kỹ lưỡng về nội dung trước khi gửi và có ủy quyền của CBLĐ. Người gửi không được để lộ các*	- Ghi nhận từ email người vi phạm hoặc người phát hiện.

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
						địa chỉ email của CBLĐ hoặc CBNV khác của Công ty không trực tiếp làm việc với đối tác	
24	II24B	Khi gửi email chung cho nhiều khách hàng/đối tác, không gửi theo hình thức "BCC"	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Khi gửi cho nhiều khách hàng cùng một lúc tuyệt đối không được gửi theo hình thức "To" và/hoặc "CC" để đảm bảo các nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng*	- Ghi nhận từ email người vi phạm hoặc người phát hiện.
25	II25B	Là người nhận mail ở dạng "To" (nội dung mail yêu cầu xác nhận/phản hồi) nhưng không phản hồi email của người gửi trong vòng 48 giờ làm việc.	*Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm*	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Cán bộ A gửi mail cho cán bộ B ở dạng "To", và "CC" cho 3 cán bộ khác có liên quan. Trong vòng 48 giờ làm việc, cán bộ B không phản hồi email. Cán bộ B sẽ bị tính lỗi tuân thủ II25B.* *Cán bộ B nghỉ theo chế độ, hoặc đi công tác mà không có điều kiện sử dụng email, phải để chế độ trả lời tự động để người gửi nắm được thông tin.*	- Ghi nhận từ email người vi phạm hoặc người phát hiện.
26	II26C	Không đi họp, tham gia đào tạo đầy đủ, đúng giờ	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*- Trường hợp không thể tham gia cần xin phép người tổ chức họp/đào tạo* *- Trong thời gian họp/đào tạo, điện thoại cá nhân để ở chế độ*	- Xác nhận của đơn vị chủ trì họp, đào tạo.

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
						rung, khi họp hạn chế sử dụng điện thoại kể cả nhắn tin.	
27	II27C	Bỏ các cuộc làm việc, cuộc họp, đào tạo không xin phép người tổ chức họp/đào tạo	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Xác nhận của đơn vị chủ trì họp, đào tạo
28	II28C	Tổ chức liên hoan sinh nhật riêng lẻ cho từng CBNV và các hoạt động ăn uống, vui chơi, làm việc riêng tại nơi làm việc và trong giờ làm việc	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm đối với mỗi người tham gia	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Trừ trường hợp tổ chức các hoạt động sinh hoạt chung được Cấp có thẩm quyền cho phép thực hiện*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
29	II29C	Tự ý ở lại cơ quan qua đêm	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Trừ khi cần phải thực hiện nhiệm vụ theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
30	II30C	Tự ý sử dụng máy móc/thiết bị của người khác khi chưa được phép	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm-	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý - Phản ánh của đồng nghiệp xung quanh
31	II31C	Quẹt thẻ/quẹt vân tay hộ người khác đi qua cổng kiểm soát	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
32	II32C	Không chấp hành các chỉ đạo, quy trình, nội quy	Trừ tuân thủ 100.000	Trừ tuân thủ 200.000	Trừ tuân thủ 300.000	*Đối với các chỉ đạo, quy trình nội quy khác đã có văn bản phê duyệt*	

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
		khác gây ảnh hưởng đến văn hóa làm việc nơi công sở, an toàn môi trường làm việc	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm	*riêng về khung trừ tuân thủ riêng thì áp dụng theo văn bản phê duyệt riêng của chỉ đạo đó.* *VD: Khung trừ tuân thủ của các chỉ đạo của Tổ chỉ đạo BCP* *(*) Kế hoạch hoạt động liên tục (BCP): là kế hoạch bảo vệ những chức năng, nghiệp vụ, nguồn lực chính và trọng yếu của đơn vị, bao gồm nhưng không giới hạn về truyền thông và các kế hoạch ứng phó với gián đoạn hoạt động do đơn vị tự liệt kê và đánh giá dựa trên hoạt động thực tế*	
Nhóm III. An toàn lao động và vệ sinh lao động							
1	III1C	Không chấp hành các quy định, quy trình, nội quy về an toàn lao động liên quan tới công việc được giao nhưng chưa gây thiệt hại	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm		*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
2	III2C	Không tuân thủ các quy định, hướng dẫn về việc sử dụng, vận hành và bảo quản máy móc, trang thiết bị, phương	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm		*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
		tiện làm việc nhưng chưa gây thiệt hại					
3	III3C	Không sử dụng đúng các trang bị/ phương tiện bảo hộ lao động đã được trang bị	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm			- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
4	III4C	Tự ý sử dụng máy móc, trang thiết bị làm việc nếu không được giao nhưng chưa gây thiệt hại cho TNH	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm			- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
5	III5B	Không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các quy định về PCCC và phòng chống thiên tai nhưng chưa gây thiệt hại cho TNH	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
6	III6A	Đem chất nổ/chất dễ cháy,... vào nơi làm việc (nhưng chưa gây ra thiệt hại cho TNH)	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 800.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 1.000.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
7	III7C	Không thực hiện các quy định về 5S của Tập đoàn/ đơn vị/ phòng ban	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Hoặc, lập biên bản xác nhận, trường hợp người vi phạm không ký thì chỉ cần xác nhận của người chứng kiến
Nhóm IV. Bảo vệ tài sản							
1	IV1C	Di chuyển tài sản đến nơi khác trong phạm vi cơ quan khi không được cấp có thẩm quyền cho phép	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
2	IV2C	Mang tài sản ra/vào cơ quan không đăng ký với đơn vị có trách nhiệm và không xuất trình giấy tờ hợp lệ (nếu được yêu cầu)	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Trừ tài sản được trang bị cho cá nhân*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
3	IV3C	Sử dụng trang thiết bị điện mà TNH không cho phép	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
4	IV4C	Giao tài sản được TNH trang bị cho người khác sử dụng, chiếm đoạt hoặc làm hư hỏng	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Áp dụng đối với các trường hợp không nằm trong mong muốn của người vi phạm và không gây thiệt hại nghiêm trọng cho TNH.*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
						Trường hợp cố tình sẽ bị xử lý theo quy định của TNH và Pháp luật.	
5	IV5B	Không thực hiện tiết kiệm điện (không tắt các thiết bị điện khi không làm việc và khi ra về)	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Nếu là người sau cùng rời khỏi nơi làm việc*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
Nhóm V. An toàn thông tin							
1.	V1C	Mang máy tính (PC, Laptop) của cá nhân đến văn phòng làm việc của TNH để sử dụng.	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
2.	V2C	Sử dụng thiết bị ngoại vi (usb, ổ cứng cắm ngoài, thẻ nhớ,…) để copy dữ liệu trong các máy tính của Công ty (PC và laptop)	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Chỉ cho phép copy dữ liệu phục vụ công việc từ thiết bị ngoại vi vào các máy tính Công ty (PC và laptop) và phải đăng ký sử dụng thiết bị ngoại vi theo biểu mẫu*	
3.	V3C	Sử dụng máy tính Công ty truy cập các website chat; trò chơi trực tuyến trên Internet; website có nội dung không lành mạnh, các website có	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
		chứa virus độc hại; hòm thư công cộng;…					
4.	V4C	Sử dụng máy tính Công ty truy cập các mạng xã hội; website nhạc hoặc xem video trực tuyến;	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Các trường hợp cần phải sử dụng để phục vụ công việc thì phải đăng ký và có sự phê duyệt của trưởng đơn vị*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
5.	V5C	Cài đặt các phần mềm sử dụng giao thức kết nối p2p (Ví dụ: Torrent, Sopcast..);	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Các trường hợp cần phải sử dụng để phục vụ công việc thì phải đăng ký và có sự phê duyệt của trưởng đơn vị*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
6.	V6B	Tải lên hoặc tải xuống từ Internet các file thực thi có phần đuôi mở rộng bao gồm nhưng không hạn chế: exe, bat, com, lnk, msi, pif, scr, vbs, vbx…	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Không tìm cách cố tải lên hoặc tải xuống các file này bằng cách đổi tên, đổi phần đuôi mở rộng.*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
7.	V7A	Chuyển các tài liệu mật hoặc tài liệu nội bộ ra bên ngoài mạng nội bộ của Tập đoàn khi chưa được An ninh Nội bộ xem xét và Tổng Giám đốc Tập đoàn phê duyệt.	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
8.	V8A	Cho mượn/mượn tài khoản đăng nhập và mật	Trừ tuân thủ 500.000	Trừ tuân thủ 800.000	Trừ tuân thủ 1.000.000	Người mượn/ cho mượn/ vô tình có thông tin và sử dụng thông tin	

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
		khẩu (của bản thân và của người khác)	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm	tài khoản đăng nhập của người khác cho mục đích cá nhân, gây thiệt hại cho TNG sẽ bị xem xét kỷ luật lao động. *Việc xác định mức độ thiệt hại và xem xét để nghị kỷ luật lao động áp dụng theo theo quy định có hiệu lực hiện hành của TNG*	
9.	V9C	Không khóa màn hình máy tính khi rời khỏi bàn làm việc trên 30 phút	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	*Cần cài chế độ thời gian tự động khóa màn hình tối đa khi không làm việc là 30 phút để tránh sai sót*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
10.	V10C	Không tắt máy tính cá nhân (laptop, PC) khi ra về	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
11.	V11C	Không cất các giấy tờ quan trọng hoặc máy tính xách tay trong tủ có khóa	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
12.	V12B	Sao chép và phát tán các tài liệu của Tập đoàn/Công ty dưới mọi hình thức nhưng chưa gây thiệt hại	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
13.	V13B	Tự ý cung cấp thông tin về chính sách bán hàng, giá bán, thông tin khách hàng cho nội bộ TNH hoặc bên ngoài khi chưa có sự phê duyệt của Lãnh đạo Tập đoàn/Công ty nhưng chưa gây thiệt hại	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	
Nhóm VI. Chất lượng công việc							
1	VI1B	Không hoàn thành công việc theo khối lượng, chất lượng, tiến độ được giao nhưng chưa gây thiệt hại cho TNH	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
2	VI2B	Không hoàn thành cung cấp chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng theo tiêu chuẩn	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Để khách hàng phản hồi ý kiến không tốt về thái độ, hành vi, lời nói, của nhân viên*	- Ý kiến khách hàng
2	VI3B	Thực hiện sai hoặc không thực hiện theo Quy trình của công ty ban hành nhưng chưa gây thiệt hại cho TNH	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
3	VI4B	Không thực hiện, áp dụng công nghệ mà công	Trừ tuân thủ 200.000	Trừ tuân thủ 300.000	Trừ tuân thủ 500.000		- Kết quả báo cáo trên các ứng dụng, phần mềm mà công ty đang sử dụng

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
		ty đã có thông báo triển khai	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm		
4	VI2C	Gửi báo cáo hoạt động định kỳ không đúng thời hạn	Trừ tuân thủ 100.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm		- Căn cứ theo thời gian thực hiện báo cáo trong quy trình -Theo email nhắc nhở của người phụ trách tổng hợp báo cáo
5	VI3B	Không thực hiện đúng cam kết SLA	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm		-Lập biên bản xử lý
6	VI4B	Không chấp hành hoặc thực hiện sai mệnh lệnh hợp pháp của Cấp có thẩm quyền (hoặc Lãnh đạo quản lý trực tiếp) nhưng chưa gây thiệt hại cho TNH	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý
7	VI5B	Không thực hiện đúng tiến độ khắc phục khuyến nghị đã cam kết sau thanh tra, kiểm soát với P. CLDV&TT nhưng chưa gây thiệt hại cho TNH	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH*	Kết quả hoàn thành theo cam kết đã xác nhận
8	VI6B	Không thực hiện báo cáo lỗi vi phạm chất lượng	Trừ tuân thủ 200.000	Trừ tuân thủ 300.000	Trừ tuân thủ 500.000	*1. CBNV bao gồm: CBNV cùng tương tác công việc/CBNV nhận*	- Sử dụng hình ảnh - Lập biên bản xử lý

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
		công việc (nhóm 6) cho Phòng CLDV & TT khi phát hiện: - Lỗi tuân thủ của CBNV khác - Lỗi tuân thủ của bộ phận khác	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm	đồng/lần vi phạm	*kết quả công việc/Bộ phận nhận kết quả công việc.* *Ví dụ 1: Anh A gửi chậm báo cáo làm chậm tiến độ báo cáo của anh B. Anh B không báo cáo lại sự việc cho P. CLDV&TT thì anh B phát sinh lỗi.* *Ví dụ 02: Bộ phận A gửi yêu cầu cho Bộ phận B thực hiện công việc. Bộ phận B thực hiện chậm tiến độ hoặc Bộ phận A không báo cáo lỗi của Bộ phận B thì sẽ phát sinh lỗi của bộ phận A và B.* *3. Cán bộ có lỗi trực tiếp sau khi P. CLDV&TT xác minh sẽ xử lý theo quy định TNH.*	
9	VI7B	Hành vi quản lý nhân viên cấp dưới: - Cán bộ quản lý không phát hiện ra lỗi vi phạm của nhân viên cấp dưới. - CBQL phát hiện ra lỗi tuân thủ nhưng không thông báo cho P. CLDV&TT hoặc cố ý che dấu		Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*1. Lỗi vi phạm do bộ phận hoặc CBNV khác báo cáo thì cán bộ quản lý phát sinh lỗi trực tiếp. Việc xác định mức độ thiệt hại theo quy định của TNH.* *2. Nếu cán bộ quản lý đã tự phát hiện ra lỗi tuân thủ, đã có báo cáo cho P. CLDV&TT và đã thực hiện biện pháp khắc phục thì không phát sinh lỗi tuân thủ.*	

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
10	VI8B	Nhân viên báo cáo công việc vượt cấp, không thông báo qua cấp quản lý trực tiếp	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại và xem xét để nghị kỷ luật lao động áp dụng theo theo quy định có hiệu lực hiện hành của TNH*	B1. P. CLDV&TT tiếp nhận thông tin tố giác B2. P. CLDV&TT xác minh B3. P. CLDV&TT xác nhận với người vi phạm
11	VI9B	Cán bộ quản lý giao việc cho nhân viên của đơn vị khác mà không thông báo/ cung cấp thông tin cho cấp quản lý trực tiếp của nhân viên đó; gây ảnh hưởng đến công việc của đơn vị.		Trừ tuân thủ 300.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm		
Nhóm VII. Ý THỨC VÀ HÀNH VI							
1	VII1B	Lỗi lặp lại kể từ ngày bị tính lỗi tuân thủ lần đầu tiên. Chỉ áp dụng đối với hành vi thuộc nhóm VI - Chất lượng công việc và thời hạn 12 tháng kể từ lần đầu tiên bị tính lỗi	- Vi phạm lần 2: bằng mức vi phạm nhóm VI nhân (x) 2 - Vi phạm lần 3: bằng mức vi phạm nhóm VI nhân (x) 3 - Vi phạm lần	- Vi phạm lần 2: bằng mức vi phạm nhóm VI nhân (x) 2 - Vi phạm lần 3: bằng mức vi phạm nhóm VI nhân (x) 3 - Vi phạm	- Vi phạm lần 2: bằng mức vi phạm nhóm VI nhân (x) 2 - Vi phạm lần 3: bằng mức vi phạm nhóm VI nhân (x) 3 - Vi phạm lần	*Lỗi lặp lại là lỗi cùng một hành vi lặp lại từ 2 lần trở lên. Ví dụ: Tháng 1: nhân viên A quá deadline công việc "X". Tháng 2: nhân viên A tiếp tục quá deadline công việc "X". Như vậy hành vi quá deadline cùng công việc "X" lặp lại 2 lần được coi là lỗi lặp lại. Việc xác định mức độ thiệt hại và xem xét để nghị kỷ luật lao động áp dụng theo theo quy định có hiệu lực hiện hành của TNH* *Việc xác định mức độ thiệt hại và xem xét để nghị kỷ luật lao động*	Dựa vào Sổ tay lỗi nghiệp vụ và Danh sách lỗi tuân thủ do P.CLDV&TT theo dõi để tính số lỗi lặp lại

STT	Mã Hành Vi	Nội dung chi tiết hành vi vi phạm tuân thủ	Mức xử lý vi phạm band 1 hàm NV - band 5 hàm CG	Mức xử lý vi phạm band 5 hàm QL – band 7 hàm QLCC	Mức xử lý vi phạm band 7 hàm QLĐH – band 9 hàm HĐĐH	Ghi chú	Phương thức đo lường
			4: chuyển TNTalent xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.	lần 4: chuyển TNTalent xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.	4: chuyển TNTalent xem xét xử lý kỷ luật theo quy định.	*áp dụng theo theo quy định có hiệu lực hiện hành của TNH*	
2	VII2A	Lỗi hệ thống: Thực hiện sai hoặc không thực hiện: Quy định; Quy trình; Chức năng nhiệm vụ mà không có phê duyệt ngoại lệ của cấp có thẩm quyền.	Trừ tuân thủ 500.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 800.000 đồng/lần vi phạm	Trừ tuân thủ 1.000.000 đồng/lần vi phạm	*Việc xác định mức độ thiệt hại và xem xét để nghị kỷ luật lao động áp dụng theo theo quy định có hiệu lực hiện hành của TNH*	

PHỤ LỤC 02

NGUYÊN TẮC ÁP DỤNG TRỪ TUÂN THỦ

1. Các nguyên tắc chung

Quy định tránh trùng lặp trừ tuân thủ:

Đối với nhóm nhân viên thực hiện các công việc theo bộ quy định tiêu chuẩn và chế tài Trừ tuân thủ chất lượng dịch vụ sẽ không phải áp dụng các mục trùng lắp trong bộ danh mục này.

Thời gian hiệu lực của các lỗi vi phạm tuân thủ: tính trong năm tài chính từ 1/1 đến 31/12.

Trừ tuân thủ: theo quy định của Tập đoàn phù hợp theo từng thời kỳ.

2. Mã lỗi Tuân thủ:

- Nhóm lỗi:
  I - Giờ giấc làm việc;
  II- Văn hóa công sở;
  III - An toàn lao động;
  IV- Bảo vệ tài sản;
  V- An toàn thông tin,
  VI: Chất lượng công việc;
  VII: Ý thức và hành vi
- Số thứ tự trong nhóm: 1,2,3,4 …
- Cấp độ lỗi:
  A: Nghiêm trọng
  B: Trung bình
  C: Thấp

3. Mức trừ tuân thủ vi phạm trực tiếp:

- Mức trừ tuân thủ là Mức áp dụng từ cấp bậc Band 1 - Band 9 (với đơn vị là các cấp bậc tương đương)
- Mức trừ tuân thủ được quy định cho từng mã lỗi và tăng dần theo 3 nhóm dựa trên phân cấp quản lý:
  - Band 1 hàm Nhân viên đến Band 5 hàm Chuyên gia
  - Band 5 hàm Quản lý đến Band 7 hàm Quản lý cấp cao (Bao gồm Band 6 hàm Chuyên gia cao cấp)
  - Band 7 hàm Quản lý điều hành đến Band 9 hàm Hội đồng điều hành

4. Mức trừ tuân thủ vi phạm gián tiếp: là mức Trừ tuân thủ đối với Cán bộ quản lý trực tiếp khi để CBNV cấp dưới vi phạm lỗi.

Nhóm hành vi	Phân loại mức độ liên đới	Nguyên tắc tính phạt liên đới	Mức trừ tuân thủ liên đới
I. Thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi **II. Văn hóa làm việc nơi công sở:** **III. An toàn và vệ sinh lao động** **IV- Bảo vệ tài sản** **V- An toàn thông tin**	Phụ thuộc ý thức CBNV & có thể định mức vi phạm	- Dựa trên tỷ lệ lỗi vi phạm (%) = số lượt vi phạm/ tổng số lượt định mức - Trừ tuân thủ với trường hợp cấp quản lý để tỷ lệ lỗi vi phạm vượt quá 5% (với nhóm hành vi có tần suất định kỳ hàng ngày) và 20% (với nhóm hành vi có tần suất định kỳ hàng tuần)	Trừ tuân thủ 200.000 đồng/nhóm lỗi vi phạm Ví dụ: - Cấp quản lý trực tiếp để xảy ra tình trạng đi muộn về sớm trong đơn vị/bộ phận của mình vượt từ 5% tổng số lượt theo ngày công (lượt sáng, lượt chiều) trong tháng bị trừ tuân thủ 200.000 đồng. - Cấp quản lý trực tiếp để xảy ra tình trạng không tuân thủ các yêu cầu khai báo/ báo cáo theo tuần đơn vị/bộ phận của mình vượt từ 20% tổng số lượt trong tháng bị trừ tuân thủ 200.000 đồng.
	Phụ thuộc ý thức CBNV & không thể định mức vi phạm, cấp quản lý không biết/ không được thông báo/ tham gia/ chỉ đạo	Không tính liên đới cho cấp quản lý	
VI. Chất lượng công việc	Các vi phạm về chất lượng công việc không thông qua cấp quản lý/ cấp quản lý không được báo cáo	Tính trừ tuân thủ liên đới dựa trên tỷ lệ số lỗi vi phạm trên số CBNV của đơn vị	Trừ tuân thủ 300,000 đồng/nhóm lỗi nếu CBQL để số lỗi vi phạm từ 30% đến dưới 50% số CBNV đơn vị Trừ tuân thủ 500,000 đồng/ nhóm lỗi nếu CBQL để số lỗi vi phạm từ 50% số CBNV đơn vị trở lên
	Các vi phạm về chất lượng công việc đã được thông qua cấp quản lý hoặc người quản lý đã biết nhưng vẫn có lỗi vi phạm	Tính liên đới trên tổng trừ tuân thủ của CBNV	Trừ tuân thủ cấp quản lý trực tiếp với hệ số 50% trên tổng số trừ tuân thủ của nhân viên cấp dưới.
VII. Ý thức và hành vi	Cấp quản lý không biết/ không tham gia/ không chỉ đạo xét theo vi phạm cụ thể	Tính trừ tuân thủ liên đới dựa trên tỷ lệ số lỗi vi phạm trên số CBNV của đơn vị	Trừ tuân thủ 300,000 đồng/nhóm lỗi nếu CBQL để số lỗi vi phạm từ 30% đến dưới 50% số CBNV đơn vị Trừ tuân thủ 500,000 đồng/ nhóm lỗi nếu CBQL để số lỗi vi phạm từ 50% số CBNV đơn vị trở lên

Nhóm hành vi	Phân loại mức độ liên đới	Nguyên tắc tính phạt liên đới	Mức trừ tuân thủ liên đới
	Cấp quản lý tham gia/ chỉ đạo hoặc được biết/ được thông báo nhưng vẫn để xảy ra vi phạm	Tính liên đới trên tổng trừ tuân thủ của CBNV	Trừ tuân thủ cấp quản lý trực tiếp với hệ số 50% trên tổng số trừ tuân thủ của nhân viên cấp dưới.

5. Quy định áp dụng đối với công tác Phòng CLDV&TT:

- Lập báo cáo tổng hợp hàng tháng trừ tuân thủ của từng đơn vị gửi TNTalent (bao gồm cả trừ tuân thủ của từng cá nhân).
- Ghi nhận và tính mức Trừ tuân thủ đối với trường hợp trừ tuân thủ vi phạm gián tiếp của cán bộ quản lý trực tiếp.

6. Quy định về Hạn mức áp dụng đối với trừ tuân thủ:

Cấp bậc	Hạn mức trừ tuân thủ/tháng	Ghi chú
Band 1 hàm Nhân viên - Band 5: hàm Chuyên gia	2.000.000 đồng/ tháng	Căn cứ báo cáo tổng hợp vi phạm của tháng, TNTalent sẽ trừ vào tuân thủ của kỳ lương tháng kế tiếp. Số vượt hạn mức trừ tuân thủ của tháng đó sẽ được kết chuyển sang trừ tuân thủ trong kỳ tính lương tháng tiếp theo cho đến khi kết thúc.
Band 5 hàm Quản lý - Band 7 hàm Quản lý cấp cao	3.000.000 đồng/ tháng	
Band 7 hàm Quản lý điều hành - Band 9 hàm Hội đồng điều hành	5.000.000 đồng/ tháng	