

CÔNG TY TNHH
IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 02 /QĐ-ITCOM

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 08 năm 2025

TỔNG GIÁM ĐỐC
CÔNG TY TNHH IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM

- Căn cứ Luật doanh nghiệp;
- Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty TNHH IT-Communications Việt Nam;

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử

Điều 1. Quyết định ban hành bộ Quy tắc ứng xử:

1. Quy tắc ứng xử dành cho Bên thứ ba hợp tác với Công ty TNHH IT-Communications Việt Nam;
2. Quy tắc ứng xử dành cho nhân viên Công ty TNHH IT-Communications Việt Nam

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 14 tháng 08 năm 2025.

Điều 3. Các Phòng ban có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VP.

CÔNG TY TNHH IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM
TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký và ghi rõ họ tên)


OTSUKA TAKAHIRO



CÔNG TY TNHH IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM
IT-COMMUNICATIONS VIETNAM CO., LTD

QUY TẮC ỨNG XỬ DÀNH CHO NHÂN VIÊN CÔNG TY TNHH
IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM

CODE OF CONDUCT FOR EMPLOYEES OF IT-COM VIETNAM CO., LTD.

(Ban hành kèm theo Quyết định số 02../QĐ-ITCOM ngày 14 tháng 08 năm 2025

*của Giám đốc IT-COM VIETNAM/ Issued under Decision No.02../QĐ-ITCOM
dated 14/08, 2025 by the Director of IT-COM VIETNAM)*

THÔNG ĐIỆP CỦA LÃNH ĐẠO

MESSAGE FROM LEADERSHIP

Công ty TNHH IT-Communications Việt Nam (IT-COM VIETNAM) là đơn vị tiên phong trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ Contact center đa ngôn ngữ (Tiếng Việt, Anh, Nhật), ứng dụng công nghệ AI hiện đại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Với đặc thù hoạt động trong môi trường giao tiếp trực tiếp, xử lý thông tin và yêu cầu tốc độ – độ chính xác cao, IT-COM VIETNAM đề cao tính chuyên nghiệp, kỷ luật và chuẩn mực ứng xử trong quá trình làm việc.

IT-COM VIETNAM Co., Ltd. (IT-COM VIETNAM) is a pioneer in delivering multilingual contact center services (Vietnamese, English, Japanese) through advanced AI technology, optimizing customer experience. Operating in an environment that demands direct communication, rapid information processing, and high accuracy, IT-COM VIETNAM upholds professionalism, discipline, and ethical conduct throughout its workflow.

Bộ Quy tắc ứng xử này được xây dựng trên nền tảng các giá trị cốt lõi: Chính trực – Xuất sắc – Cải tiến liên tục (Kaizen), đồng thời bám sát tính chất vận hành của ngành BPO và Contact Center, giúp mỗi nhân viên IT-COM VIETNAM làm việc hiệu quả, gắn kết và bền vững.

This Code of Conduct is built on the core values of Integrity – Excellence – Continuous Improvement (Kaizen), closely aligned with the BPO and Contact Center operations. It empowers IT-COM VIETNAM employees to work effectively, foster strong connections, and maintain long-term sustainability.

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



ĐIỀU 1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

(PURPOSE AND SCOPE)

Áp dụng cho toàn bộ nhân viên IT-COM VIETNAM: tổng đài viên, điều phối viên, giám sát viên, nhân viên back-office, nhân viên vận hành hệ thống và các bộ phận hỗ trợ liên quan đến quy trình chăm sóc khách hàng hoặc hệ thống kỹ thuật.

This Code applies to all IT-COM VIETNAM employees, including agents, coordinators, supervisors, back-office staff, system operators, and all support units involved in customer service or technical operations.

ĐIỀU 2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

(INTERPRETATION OF TERMS)

IT-COM VIETNAM: Công ty TNHH IT-Communications Việt Nam;

IT-COM VIETNAM: *IT-Communications Vietnam Company Limited.*

Nhân viên IT-COM VIETNAM: Là những cá nhân mà IT-COM VIETNAM ký hợp đồng lao động hoặc hợp đồng cộng tác viên hoặc bất kỳ loại hợp đồng nào tạo ra quan hệ thuê mướn lao động với IT-COM VIETNAM.

Employee: *Individuals with whom IT-COM VIETNAM signs a labor contract or a collaborator contract or any type of contract that creates an employment relationship with IT-COM VIETNAM.*

SLA: Service Level Agreement – Thỏa thuận mức độ dịch vụ, là cam kết chất lượng vận hành giữa IT-COM VIETNAM và khách hàng/đối tác trong mỗi hợp đồng BPO, dịch vụ chăm sóc khách hàng, tư vấn, xử lý kỹ thuật....

SLA (Service Level Agreement)- *Operational performance commitments between IT-COM VIETNAM and clients/partners in BPO, customer service, consulting, or technical contracts.*

CSAT: Customer Satisfaction Score – chỉ số đo lường mức độ hài lòng của khách hàng sau khi họ tương tác với dịch vụ.



CÔNG TY TNHH IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM
IT-COMMUNICATIONS VIETNAM CO., LTD

CSAT (Customer Satisfaction Score): *A measure of customer satisfaction after service interaction.*

AHT: Average Handling Time – thời gian xử lý trung bình cho mỗi tương tác với khách hàng.

AHT (Average Handling Time): *The average time to handle each customer interaction.*

QA: Quality Assurance - là chấm điểm chất lượng cuộc gọi hoặc tương tác của nhân viên với khách hàng, nhằm đảm bảo nội dung giao tiếp đạt chuẩn quy trình, thái độ và nghiệp vụ.

QA (Quality Assurance): *Call or interaction evaluations to ensure compliance with procedures, behavior, and service standards.*

CRM: Customer Relationship Management - là phần mềm quản lý mối quan hệ khách hàng, cho phép ghi nhận, theo dõi, phân loại và xử lý tất cả thông tin liên quan đến khách hàng mà nhân viên tương tác trong suốt quá trình làm việc.

CRM (Customer Relationship Management): *Software system for managing customer data, tracking, and processing interactions throughout the service lifecycle.*

ĐIỀU 3. NGUYÊN TẮC CHUNG

(GENERAL PRINCIPLES)

Xuất phát từ yêu cầu của các quy định pháp luật hiện hành, tính chất đặc thù về công việc đang thực hiện và quyền, lợi ích hợp pháp của IT-COM VIETNAM. Nhân viên IT-COM VIETNAM cần tuân thủ các nguyên tắc chung sau đây:

Based on the requirements of current legal regulations, the specific nature of the work being performed and the legitimate rights and interests of IT-COM VIETNAM. IT-COM VIETNAM employees must comply with the following general principles:

Một là, Tuân thủ nghiêm các quy trình nghiệp vụ, kịch bản cuộc gọi, SLA và thời gian xử lý.

Firstly, Strictly adhere to business processes, call scripts, SLAs and processing times.

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



Hai là, Không trao đổi ngoài nội dung công việc trong giờ trực tuyến (online).

Secondly, Avoid non-work-related conversations during online working hours.

Ba là, Không sử dụng mạng xã hội, thiết bị cá nhân làm gián đoạn nhiệm vụ.

Thirdly, Refrain from using social media or personal devices that disrupt duties.

Bốn là, Trung thực trong báo cáo, không thao túng số liệu hoặc chỉ số, AHT;

Fourthly, Report truthfully without manipulating performance indicators or AHT metrics.

Năm là, Bảo mật thông tin khách hàng, hệ thống và dữ liệu của IT-COM VIETNAM và đối tác.

Fifthly, Ensure confidentiality of customer and internal IT-COM VIETNAM data.

ĐIỀU 4. ỨNG XỬ TRONG MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

(BEHAVIOR IN THE WORKPLACE)

4.1. Tiếp nhận và duy trì ca trực

4.1. Shift Reception & Maintenance

Khi tiếp nhận và duy trì ca trực, Nhân viên IT-COM VIETNAM cần tuân thủ các yêu cầu sau đây:

When taking over and maintaining a shift, IT-COM VIETNAM staff must comply with the following requirements:

Luôn nhận ca, chuyển ca đúng giờ, đầy đủ, trung thực thông tin;

Receive and transfer shifts punctually with complete and honest information.

Không rời vị trí trực trong giờ cao điểm hoặc khi chưa có người thay thế.

Do not leave duty stations during peak hours or without backup.

Ưu tiên hỗ trợ đồng nghiệp trong tình huống khẩn cấp theo điều phối.

Prioritize supporting colleagues in emergencies under supervisor coordination.

4.2. Ứng xử với khách hàng (qua điện thoại/chat/email)

4.2. Customer Interaction (Phone/Chat/Email)

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



Khi ứng xử với khách hàng, Nhân viên IT-COM VIETNAM cần tuân thủ các yêu cầu sau đây:

When dealing with customers, IT-COM VIETNAM staff must comply with the following requirements:

Giữ giọng nói dễ nghe, tốc độ vừa phải, thái độ điềm tĩnh, lễ phép.

Maintain clear voice, moderate pace, calm and polite tone.

Không tranh cãi, ngắt lời hoặc thể hiện thái độ cá nhân với khách hàng.

Avoid interrupting or arguing with customers or expressing personal opinions.

Ghi nhận đầy đủ nội dung phản hồi trong CRM theo đúng hướng dẫn.

Log feedback accurately into the CRM following instructions.

4.3. Sử dụng hệ thống và thông tin nội bộ

4.3. Use of Systems & Internal Information

Để bảo vệ bí mật thông tin cá nhân của khách hàng, bảo mật thông tin nội bộ của IT-COM VIET NAM và đối tác, Nhân viên IT-COM VIETNAM cần tuân thủ các yêu cầu sau đây:

To protect the confidentiality of customers' personal information, and the internal information of IT-COM VIET NAM and its partners, IT-COM VIETNAM staff must comply with the following requirements:

Không truy cập trang web ngoài danh mục cho phép trong giờ làm việc;

Do not access unauthorized websites during work hours.

Không tự ý sửa, xóa, can thiệp dữ liệu trong hệ thống Ticket/CRM.

Never alter or delete data from Ticket/CRM systems without authorization.

Không chia sẻ mã OTP, tài khoản nội bộ, thông tin cá nhân khách hàng qua ứng dụng cá nhân.

Avoid sharing OTP codes, internal accounts, or personal customer data via personal apps.

4.4. Chống hối lộ và hành vi không minh bạch

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



4.4. Anti-Bribery & Transparency

Nhân viên IT-COM VIETNAM sẽ:

IT-COM VIETNAM staff will:

Nhân viên tuyệt đối không được nhận quà tặng, tiền, hoa hồng hay lợi ích vật chất từ khách hàng, đối tác, hoặc nhà cung cấp nhằm đổi lấy sự ưu tiên, xử lý riêng, làm ngơ sai phạm hoặc thao túng quy trình.

Employees are strictly prohibited from accepting gifts, money, commissions, or any material benefits from customers, partners, or suppliers in exchange for preferential treatment, special handling, overlooking violations, or manipulating processes.

Không được đề xuất, gợi ý hoặc tham gia bất kỳ hình thức hối lộ, chi trả bất hợp pháp nào để đạt mục tiêu cá nhân hoặc nhóm.

Do not suggest or engage in bribery or illicit payments for personal/group gain.

Trường hợp nghi ngờ hoặc bị tiếp cận bằng hành vi gợi ý hối lộ, nhân viên có nghĩa vụ báo cáo ngay cho cấp quản lý trực tiếp hoặc phòng nhân sự;

In case of suspicion or being approached with suggestive behavior of bribery, employees are obliged to immediately report to their direct manager or human resources department.

Vi phạm quy định chống hối lộ sẽ bị xử lý kỷ luật ở mức cao nhất và có thể chuyển cơ quan chức năng nếu có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

Violations of anti-bribery regulations will be subject to disciplinary action at the highest level and may be transferred to competent authorities if there are signs of law violations.

4.5. Quản lý chất lượng cá nhân (QA/KPI)

4.5. Personal Quality Management (QA/KPI)

Để đảm bảo đạt và duy trì chất lượng, hiệu quả công việc được giao, Nhân viên IT-COM VIETNAM cần đảm bảo các yêu cầu sau đây:



To ensure and maintain the quality and efficiency of assigned work, IT-COM VIETNAM staff must ensure the following requirements:

Cam kết hoàn thành chỉ tiêu KPI đúng thời hạn (AHT, FCR, SLA...).

Ensure KPI targets (AHT, FCR, SLA, etc.) are completed on schedule.

Chủ động tiếp thu phản hồi từ giám sát để cải thiện điểm QA.

Accept supervisor feedback and proactively improve QA scores.

Không lợi dụng hệ thống chấm công để gian lận thời gian làm việc.

Avoid exploiting attendance systems to falsify work hours.

4.6. Đánh giá hiệu quả công việc

4.6. Performance Evaluation

Việc đánh giá tính hiệu quả công việc của Nhân viên IT-COM VIETNAM sẽ được thực hiện dựa trên các nguyên tắc sau đây:

The evaluation of the work efficiency of IT-COM VIETNAM staff will be carried out based on the following principles:

Hiệu quả công việc của nhân viên được đánh giá định kỳ dựa trên các chỉ số chất lượng (QA), năng suất (KPI), sự tuân thủ quy trình và phản hồi từ khách hàng.

Evaluations are based on QA scores, KPI metrics, procedural compliance, and customer feedback.

Nhân viên hoàn thành tốt sẽ được xem xét tăng lương, khen thưởng, cơ hội thăng tiến hoặc ưu tiên phân công dự án quan trọng.

Excellent performers may receive salary increases, rewards, promotions, or project priority.

Nhân viên không đạt chỉ tiêu liên tiếp trong 2 kỳ đánh giá hoặc vi phạm nội quy sẽ bị cảnh báo, theo dõi cải thiện hoặc kỷ luật tùy mức độ.

Employees failing targets across two review cycles or violating rules may face warnings, monitoring, or disciplinary actions.



Đánh giá hiệu quả là một trong các tiêu chí bắt buộc khi xét tái ký hợp đồng lao động hoặc chuyển nhóm công tác nội bộ.

Evaluation results are mandatory for contract renewal or internal reassignments.

ĐIỀU 5. HÀNH VI VI PHẠM, KỶ LUẬT, BỒI THƯỜNG *(VIOLATIONS, DISCIPLINE, & COMPENSATION)*

5.1. Các hành vi vi phạm

5.1. Types of Violations

Nhân viên IT-COM VIETNAM nhận thức rõ việc vi phạm các quy định pháp luật, nội quy và nghĩa vụ theo hợp đồng đã giao kết với IT-COM VIETNAM có thể gây thiệt hại cho quyền, lợi ích hợp pháp, ảnh hưởng đến uy tín của IT-COM VIETNAM và bản thân nhân viên. Do đó, Nhân viên IT-COM VIETNAM sẽ không để xảy ra các hành vi vi phạm sau:

IT-COM VIETNAM staff are fully aware that violations of legal regulations, rules and obligations under the contract signed with IT-COM VIETNAM may cause damage to the legitimate rights and interests, and affect the reputation of IT-COM VIETNAM and the staff themselves. Therefore, IT-COM VIETNAM staff will not allow the following violations to occur:

Vi phạm ý thức tổ chức: không tuân thủ nội quy, quy trình, không báo cáo công việc.

Organizational misconduct: Failure to follow rules, processes, or report duties.

Vi phạm đạo đức: nói xấu, đe dọa, xúc phạm người khác, bè phái, mất đoàn kết.

Ethical violations: Slander, threats, insults, groupism, or disruption of unity.

Vi phạm bảo mật: làm rò rỉ dữ liệu, chia sẻ trái phép tài khoản, thông tin nội bộ

Security breaches: Data leaks or unauthorized sharing of accounts/internal data

Vi phạm tài sản: làm mất, hỏng, sử dụng sai mục đích tài sản công ty.

Property violations: Loss, damage, or misuse of company assets

Vi phạm hình ảnh: phát ngôn sai lệch, hành vi ảnh hưởng đến uy tín công ty.



Reputational misconduct: False statements or actions that damage company image.

Vi phạm pháp luật: trộm cắp, giả mạo, nhận hối lộ, lạm dụng chức vụ.

Legal violations: Theft, impersonation, bribery, abuse of authority.

Vi phạm khi thực hiện nhiệm vụ contact center, bao gồm:

Specific contact center misconduct, includes:

Thực hiện sai kịch bản cuộc gọi, cắt ngang cuộc gọi trái quy định.

Deviating from call scripts or unauthorized call interruption.

Làm mất thông tin, xử lý sai dữ liệu khách hàng dẫn đến hậu quả nghiêm trọng.

Data mishandling causing severe consequences.

Phát ngôn sai lệch, gây hiểu lầm làm ảnh hưởng đến thương hiệu đối tác.

False communication damaging partner brand reputation.

Giả mạo ghi âm, báo cáo, thao túng điểm QA hoặc số lượng xử lý phiếu/ticket.

Faking recordings/reports or manipulating QA scores and ticket volumes.

5.2. Hình thức kỷ luật

5.2. Disciplinary Actions

Tùy theo tính chất, mức độ mà các hành vi vi phạm của nhân viên sẽ bị xử lý với các hình thức kỷ luật như sau:

Depending on the nature and severity of employee violations, they will be subject to the following disciplinary actions:

Nhắc nhở qua email/Slack: nghỉ không phép dưới 2 giờ, sơ suất khi nhập thông tin nhưng chưa gây hậu quả.

Email/Slack Warning: Unapproved leave under 2 hours, minor data entry errors.

Cảnh cáo: tự ý tắt phần mềm monitoring, cố ý giảm năng suất ca trực, không hoàn thành chỉ tiêu 3 kỳ liên tiếp.

Formal Warning: Turning off monitoring tools, lowering productivity, failing targets 3 cycles in a row.

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



Chấm dứt hợp đồng: làm rò rỉ dữ liệu khách hàng, vi phạm bảo mật, giả mạo log/ghi âm, thao túng CSAT.

Contract Termination: Data leaks, security breaches, report falsification, CSAT tampering.

5.3. Trách nhiệm quản lý ca và trưởng nhóm

5.3. Responsibilities of Shift Leaders & Team Leads

Với chức trách, nhiệm vụ được giao, quản lý ca và trưởng nhóm cần thực hiện đúng các nhiệm vụ cụ thể như sau:

With assigned responsibilities and tasks, shift managers and team leaders need to properly perform the following specific tasks:

Ghi nhận điểm danh đúng giờ, nắm rõ tình trạng kết nối của từng nhân sự;

Accurately record attendance and monitor employee connectivity.

Không được bao che, không kiểm tra chất lượng/ghi âm hàng ngày.

Avoid concealment and conduct daily QA/record checks.

Sai sót lặp lại hoặc thiếu minh bạch trong xử lý lỗi của nhân viên dưới quyền sẽ bị đánh giá giảm xếp loại và xử lý theo quy định.

Repeated errors or lack of transparency will result in lower performance ratings and disciplinary action.

Áp dụng hình thức xử lý nghiêm khắc hơn một cấp so với nhân viên thường nếu vi phạm.

More severe disciplinary actions will apply than for regular staff.

Có thể bị miễn nhiệm, điều chuyển hoặc chấm dứt nếu bao che, không xử lý vi phạm thuộc cấp;

Possible dismissal or reassignment for concealment or failure to manage violations.

Phải chịu trách nhiệm quản lý, giám sát và kịp thời báo cáo.

Must oversee and report incidents promptly.

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



5.4. Bồi thường thiệt hại

5.4. *Compensation for Damages*

Nhân viên IT-COM VIETNAM nhận thức rõ việc vi phạm các quy định pháp luật, nội quy và nghĩa vụ theo hợp đồng đã giao kết với IT-COM VIETNAM có thể gây thiệt hại cho quyền, lợi ích hợp pháp, ảnh hưởng đến uy tín của IT-COM VIETNAM. Do đó, Nhân viên IT-COM VIETNAM sẽ buộc phải bồi thường thiệt hại khi thực hiện một cách cố ý các hành vi vi phạm định pháp luật, nội quy và nghĩa vụ theo hợp đồng đã giao kết, gây ra các thiệt hại thực tế cho IT-COM VIETNAM.

IT-COM VIETNAM staff are fully aware that violating the laws, regulations and obligations under the contract signed with IT-COM VIETNAM may cause damage to the legitimate rights and interests, affecting the reputation of IT-COM VIETNAM. Therefore, IT-COM VIETNAM staff will be forced to compensate for damages when intentionally performing acts that violate the laws, regulations and obligations under the contract signed, causing actual damage to IT-COM VIETNAM.

ĐIỀU 6. BẢO MẬT VÀ CAM KẾT

(CONFIDENTIALITY & COMMITMENT)

6.1. Bảo mật

6.1. *Confidentiality*

Nhằm bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng, IT-COM VIET NAM và đối tác, Nhân viên IT-COM VIETNAM cần tuân thủ các yêu cầu sau đây:

In order to protect the personal information of customers, IT-COM VIETNAM and partners, IT-COM VIETNAM staff must comply with the following requirements:

Không tiết lộ thông tin nội bộ khách hàng/dự án qua mạng xã hội, nhóm cá nhân.

Do not disclose customer or project information via social media or private groups.

Không chia sẻ tài khoản, không lưu trữ ghi âm/kịch bản ra ngoài máy chủ công ty;

Do not share internal accounts or store recordings/scripts outside the company server.

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



Báo cáo ngay khi phát hiện thất thoát hoặc rủi ro;

Immediately report suspected data loss or risks.

6.2. Cam kết

6.2. Commitment

Nhân viên IT-COM VIETNAM sẽ:

IT-COM VIETNAM staff will:

Ký cam kết tuân thủ hằng năm kèm điều kiện tiếp tục hợp đồng lao động;

Annual signed commitment is required for contract continuation.

Mỗi nhân viên là đại diện cho IT-COM trong từng phút tiếp xúc khách hàng, phải chịu trách nhiệm 100% cho mỗi tương tác.

Each employee represents IT-COM VIETNAM in every customer interaction and is fully accountable.

Mỗi nhân viên có trách nhiệm đọc hiểu và tuân thủ bộ quy tắc này;

Reading and adhering to this Code is mandatory.

Ký cam kết là điều kiện bắt buộc trong tuyển dụng, tái ký hoặc bổ nhiệm;

Commitment is required for hiring, renewal, or promotion.

Mọi vi phạm sẽ bị xử lý và không miễn trừ trách nhiệm cá nhân.

Violations will be disciplined without exception.

ĐIỀU 7. HIỆU LỰC

(EFFECTIVENESS)

Áp dụng ngay với toàn bộ hệ thống nhân sự kể từ ngày ký;

Applicable to the entire human resources system from the date of signing.

Bổ sung, điều chỉnh định kỳ theo tình hình sản xuất kinh doanh và quy định của pháp luật.

Supplement and adjust periodically according to production and business situation and legal regulations.

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



CÔNG TY TNHH IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM
IT-COMMUNICATIONS VIETNAM CO., LTD

*“IT-COM VIETNAM – Chính trực trong hành động, chuyên nghiệp
trong phục vụ, và cải tiến không ngừng để phát triển bền vững”*

*“IT-COM VIETNAM – Integrity in action, professionalism in service, and
relentless improvement for sustainable growth”*

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



CÔNG TY TNHH IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM
IT-COMMUNICATIONS VIETNAM CO., LTD

QUY TẮC ỨNG XỬ DÀNH CHO BÊN THỨ BA
HỢP TÁC VỚI CÔNG TY TNHH IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM
CODE OF CONDUCT FOR THIRD PARTIES
COOPERATING WITH IT-COM VIETNAM CO., LTD.

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 02. /QĐ-ITCOM ngày 14 tháng 08 năm 2025
của Giám đốc IT-COM VIETNAM/ Issued under Decision No.02. /QĐ-ITCOM
dated 14/08, 2025 by the Director of IT-COM VIETNAM)*

Tại IT-COM VIETNAM, chúng tôi tin rằng yếu tố con người là trung tâm của mọi trải nghiệm. Không phải công nghệ, mà chính sự tử tế, minh bạch và hợp tác chân thành mới là nền tảng tạo nên mối quan hệ bền vững. Mỗi đối tác, nhà cung cấp hay cộng tác viên – dù ngắn hạn hay dài hạn – đều là một phần trong hành trình phục vụ khách hàng bằng sự tận tâm và chuyên nghiệp.

With IT-COM VIETNAM, we believe that people are at the heart of every experience. It is not technology, but kindness, transparency, and sincere collaboration that form the foundation of sustainable relationships. Each partner, supplier, or collaborator—whether short-term or long-term—is a part of our journey to serve customers with dedication and professionalism.

Quy tắc ứng xử này thể hiện quan điểm rõ ràng của IT-COM VIETNAM về cách thức hợp tác đúng đắn, hiệu quả và chuẩn mực, nhằm đảm bảo mọi bên liên quan đều hành động vì lợi ích chung và phát triển bền vững.

This Code of Conduct reflects IT-COM VIETNAM's clear stance on proper, effective, and ethical cooperation, ensuring all parties act in pursuit of mutual benefit and sustainable development.

ĐIỀU 1. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI (PURPOSE AND SCOPE)

1.1. Mục đích (Purpose)

Quy tắc ứng xử này quy định các tiêu chuẩn đạo đức, hành vi và trách nhiệm tối thiểu mà các Bên thứ ba (bao gồm đối tác, nhà cung cấp,...) cần tuân thủ trong quá trình hợp tác với Công ty TNHH IT-Communications Việt Nam ("IT-COM VIETNAM").

This Code of Conduct sets forth the minimum ethical standards, behaviors, and responsibilities that Third Parties (including partners, suppliers, etc.) must comply with

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



during their cooperation with IT-Communications Vietnam Company Limited ("IT-COM VIETNAM").

1.2. Phạm vi áp dụng (Scope)

Áp dụng cho Bên thứ ba và cá nhân, tổ chức được Bên thứ ba ủy quyền để thực hiện Hợp đồng được giao kết bởi IT-COM VIETNAM và Bên thứ ba.

Applicable to Third Parties and individuals or organizations authorized by them to perform contracts entered into by IT-COM VIETNAM and the Third Parties.

1.3. Giải thích từ ngữ (Definitions)

IT-COM VIETNAM: Công ty TNHH IT-Communications Việt Nam

IT-COM VIETNAM: *IT-Communications Vietnam Company Limited.*

Bên thứ ba: là tổ chức hoặc cá nhân được thành lập và hoạt động theo quy định pháp luật, được IT-COM VIETNAM lựa chọn để hợp tác trong việc cung cấp dịch vụ cho IT-COM VIETNAM hoặc nhận dịch vụ từ IT-COM VIETNAM; bao gồm cả các tổ chức, cá nhân được Bên thứ ba ủy quyền thực hiện Hợp đồng dịch vụ đã ký kết với IT-COM VIETNAM.

The third Party: an organization or individual legally established and operating under the law, selected by IT-COM VIETNAM to cooperate in providing services to or receiving services from IT-COM VIETNAM. This includes entities and individuals authorized by the Third Party to execute service contracts signed with IT-COM VIETNAM.

Tài sản: bao gồm nhưng không giới hạn thông tin khách hàng, thông tin liên quan đến khách hàng, các công cụ, phương tiện, thiết bị, tiền và/hoặc các loại giấy tờ có giá trị khác.

The Assets: include, but are not limited to, customer information, customer-related data, tools, devices, equipment, cash and/or other valuable documents.

Hành vi vi phạm: là hành vi (thể hiện dưới dạng hành động hoặc không hành động) không tuân thủ hoặc tuân thủ không đầy đủ (1) nghĩa vụ của hợp đồng được giao kết giữa IT-COM VIETNAM với Bên thứ ba; (2) quy tắc ứng xử này; và (3) các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



Misconduct: any act or omission failing to comply, or inadequately complying with (1) obligations under contracts signed with IT-COM VIETNAM; (2) this Code of Conduct; and (3) other legal obligations.

Sự kiện bất khả kháng: là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết là khoản tiền mà Bên thứ ba phải nộp do vi phạm (1) nghĩa vụ hợp đồng, (2) quy tắc ứng xử này, và/hoặc (3) các quy định pháp luật. Mức phạt cụ thể được quy định trong Hợp đồng hợp tác và các văn bản liên quan.

Force Majeure Event: an objective event that cannot be foreseen or remedied despite all necessary efforts, resulting in penalties for breach of (1) contractual obligations, (2) this Code of Conduct, and/or (3) legal regulations. Specific penalties shall be defined in the cooperation contract and related documents.

Phạt vi phạm: là khoản tiền phạt do Bên thứ ba có hành vi vi phạm (1) nghĩa vụ của hợp đồng được giao kết giữa IT-COM VIETNAM với Bên thứ ba; (2) quy tắc ứng xử này; và (3) các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật. Mức phạt vi phạm sẽ được quy định cụ thể trong Hợp đồng hợp tác và các văn bản có liên quan giữa hai bên.

Penalty for breach: a monetary penalty imposed on the Third Party for breaching (1) contractual obligations, (2) this Code of Conduct; and (3) other legal obligations. The exact amount shall be defined in the cooperation contract and related documents.

Bồi thường thiệt hại: là trách nhiệm dân sự mà Bên thứ ba có hành vi gây thiệt hại phải đền bù các tổn thất về vật chất và tổn thất về tinh thần cho IT-COM VIETNAM, nhằm khắc phục hậu quả thiệt hại do hành vi vi phạm mà Bên thứ ba đã gây ra cho IT-COM VIETNAM.

Compensation for Damages: the civil liability of the Third Party to compensate for material and emotional damages to IT-COM VIETNAM arising from the breach committed by the Third Party.

ĐIỀU 2. GIÁ TRỊ CỐT LÕI VÀ NGUYÊN TẮC CHUNG (CORE VALUES AND GENERAL PRINCIPLES)

Bên thứ ba cam kết hợp tác với IT-COM VIETNAM trên tinh thần:

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



Third Parties commit to cooperate with IT-COM VIETNAM based on the following principles:

Một là, Chính trực và minh bạch.

Firstly, Integrity and transparency.

Hai là, Tuân thủ pháp luật và quy định nội bộ của IT-COM VIETNAM.

Secondly, all parties must comply with applicable laws and the internal regulations of IT-COM VIETNAM.

Ba là, Bảo vệ quyền lợi của khách hàng, đối tác và người tiêu dùng.

Thirdly, ensure the protection of the rights and interests of customers, partners, and consumers.

Bốn là, Không ngừng cải tiến hiệu suất và chất lượng dịch vụ.

Fourthly, continuously improve performance and the quality of services.

Năm là, Hợp tác thiện chí, tôn trọng lẫn nhau, hành xử văn minh chuyên nghiệp.

Fifthly, engage in good-faith cooperation, mutual respect, and professional, civilized conduct.

ĐIỀU 3. CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC VÀ LIÊM CHÍNH (ETHICS AND INTEGRITY STANDARDS)

Trong quá trình hợp tác với IT-COM VIETNAM, Bên thứ ba sẽ ý thức tuân thủ pháp luật Việt Nam, quy định pháp luật quốc tế có liên quan và hành động với chuẩn mực đạo đức và sự liêm chính. Bên thứ ba sẽ:

During the course of cooperation with IT-COM VIETNAM, the Third Party shall be aware of and comply with Vietnamese laws, relevant international legal regulations, and act with ethical standards and integrity. The Third Party shall:

Không đưa, nhận, gợi ý hoặc chấp nhận hối lộ, quà tặng hoặc bất kỳ lợi ích nào nhằm ảnh hưởng không đúng đắn đến các quyết định kinh doanh.

Not offer, accept, suggest, or receive bribes, gifts, or any benefits aimed at improperly influencing business decisions.

Tôn trọng các quy trình minh bạch, cạnh tranh lành mạnh.

Respect transparent processes and fair competition.



Hành động một cách thiện chí, phù hợp với quy định pháp luật, chuẩn mực đạo đức và liêm chính trong kinh doanh.

Act in good faith, in accordance with law, ethical standards, and business integrity.

Báo cáo kịp thời cho IT-COM VIETNAM khi phát hiện hành vi gian lận, xung đột lợi ích hoặc vi phạm đạo đức khác.

Promptly report to IT-COM VIETNAM upon detecting any fraud, conflict of interest, or other ethical violations.

ĐIỀU 4. HÀNH VI ỨNG XỬ CHUYÊN NGHIỆP (PROFESSIONAL BEHAVIOR)

Bên thứ ba cam kết sẽ (*The Third Party undertakes to*):

Hành xử chuẩn mực, đúng mực, tôn trọng nhân viên IT-COM VIETNAM, khách hàng và đối tác liên quan.

Conduct oneself in a professional and respectful manner toward IT-COM VIETNAM employees, customers, and relevant partners.

Không có hành vi xúc phạm, đe dọa, lạm quyền, kỳ thị hoặc quấy rối trong bất kỳ hoàn cảnh hợp tác nào.

Avoid any behavior involving insult, intimidation, abuse of authority, discrimination, or harassment in any context of cooperation.

Không được gây cản trở hoặc ảnh hưởng tiêu cực đến hệ thống vận hành, tổng đài, văn phòng hoặc hệ thống IT của IT-COM VIETNAM.

Shall not obstruct or adversely affect the operational systems, call center, offices, or IT infrastructure of IT-COM VIETNAM.

ĐIỀU 5. TUÂN THỦ PHÁP LUẬT VÀ QUY ĐỊNH NỘI BỘ (COMPLIANCE WITH LAWS AND INTERNAL)

Bên thứ ba ý thức tầm quan trọng của việc tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật và Quy tắc ứng xử này khi hợp tác với IT-COM VIETNAM. Do đó, Bên thứ ba hiểu rõ và cam kết rằng:



The Third Party acknowledges the importance of full compliance with applicable laws and this Code of Conduct when cooperating with IT-COM VIETNAM. Therefore, the Third Party fully understands and commits that:

Tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật Việt Nam và quốc tế áp dụng.

Fully comply with applicable Vietnamese and international laws.

Tuân thủ Quy tắc ứng xử này và các thảo thuận theo hợp đồng được giao kết bởi IT-COM VIETNAM và Bên thứ ba.

Adhere to this Code of Conduct and all contractual provisions established between IT-COM VIETNAM and the Third Party.

Không thực hiện bất kỳ hành vi nào gây ảnh hưởng xấu đến uy tín, hình ảnh hoặc lợi ích hợp pháp của IT-COM VIETNAM.

Avoid engaging in any conduct that could harm the reputation, public image, or lawful interests of IT-COM VIETNAM.

ĐIỀU 6. BẢO MẬT THÔNG TIN (INFORMATION CONFIDENTIALITY)

Bên thứ ba ý thức tầm quan trọng của việc bảo mật thông tin mà IT-COM VIETNAM cung cấp cho Bên thứ ba trong quá trình hợp tác hay các thông tin liên quan đến IT-COM VIETNAM mà Bên thứ ba có được trong quá trình hợp tác với IT-COM VIETNAM. Bên thứ ba cam kết rằng:

The Third Party acknowledges the importance of maintaining the confidentiality of any information provided by IT-COM VIETNAM during the course of cooperation, as well as any information related to IT-COM VIETNAM that the Third Party may access or become aware of during such cooperation. The Third Party commits to:

Bảo mật thông tin của IT-COM VIETNAM và khách hàng của IT-COM VIETNAM mà Bên thứ ba có được trong quá trình hợp tác.

Safeguard the confidentiality of all information pertaining to IT-COM VIETNAM and its customers acquired by the Third Party in the course of cooperation.

Chỉ sử dụng thông tin nêu trên theo đúng quy định, phù hợp với mục đích và phạm vi theo thỏa thuận giữa IT-COM VIETNAM và Bên thứ ba; không chia sẻ, sử dụng hoặc tiết lộ thông tin vì bất kỳ mục đích nào không được phép.



Use the above-mentioned information strictly in compliance with applicable regulations and solely for the purposes and within the scope as agreed upon between IT-COM VIETNAM and the Third Party; and refrain from sharing, using, or disclosing such information for any unauthorized purpose.

Không được tiết lộ, sử dụng hoặc chuyển giao bất kỳ thông tin nào thuộc về IT-COM VIETNAM, khách hàng của IT-COM VIETNAM hoặc dữ liệu nội bộ mà không được sự cho phép bằng văn bản.

Shall not disclose, use, or transfer any information related to IT-COM VIETNAM, its customers, or internal data without the prior written consent of IT-COM VIETNAM.

Cam kết tuân thủ các yêu cầu về bảo mật, bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin.

Commit to full compliance with all applicable requirements regarding confidentiality, personal data protection, and information security.

ĐIỀU 7. PHÒNG, CHỐNG HỐI LỘ VÀ XUNG ĐỘT LỢI ÍCH (PREVENTION OF BRIBERY AND CONFLICTS OF INTEREST)

Bên thứ ba ý thức rằng việc hối lộ và xung đột lợi ích sẽ ảnh hưởng đến uy tín và gây thiệt hại cho quyền và lợi ích hợp pháp của Bên thứ ba và IT-COM VIETNAM. Do đó, Bên thứ ba cam kết rằng:

The Third Party acknowledges that bribery and conflicts of interest may damage its own reputation as well as that of IT-COM VIETNAM, and may harm the legitimate rights and interests of both parties. Therefore, the Third Party commits to:

Không hối lộ, biếu quà, hoa hồng bất hợp pháp dưới mọi hình thức với nhân viên IT-COM VIETNAM hoặc bên liên quan.

Refrain from offering any bribes, gifts, or unlawful commissions, in any form, to employees of IT-COM VIETNAM or any related parties.

Không lợi dụng mối quan hệ cá nhân để tác động đến kết quả hợp tác, đấu thầu, thanh toán hoặc đánh giá hiệu suất.

Refrain from leveraging personal relationships to improperly influence the outcomes of cooperation, bidding processes, payments, or performance evaluations.



Không tham gia vào các tình huống hoặc hoạt động gây xung đột lợi ích giữa Bên thứ ba với lợi ích của IT-COM VIETNAM.

Avoid engaging in any situations or activities that may result in a conflict of interest between the Third Party and IT-COM VIETNAM's legitimate interests.

Thông báo cho IT-COM VIETNAM nếu phát sinh mối quan hệ cá nhân, tài chính hoặc lợi ích có thể ảnh hưởng đến tính minh bạch trong quá trình hợp tác.

Promptly inform IT-COM VIETNAM of any emerging personal, financial, or other interest-related relationships that could impact the transparency and integrity of the cooperation process.

ĐIỀU 8. QUYỀN CON NGƯỜI VÀ ĐIỀU KIỆN LAO ĐỘNG (HUMAN RIGHTS AND WORKING CONDITIONS)

Với ý thức tuân thủ quy định của pháp luật quốc tế và pháp luật Việt Nam về quyền con người và điều kiện lao động, IT-COM VIETNAM và Bên thứ ba hiểu rõ và cam kết rằng:

With a clear awareness of complying with international and Vietnamese laws on human rights and labor conditions, IT-COM VIETNAM and the Third Party fully understand and commit that:

Không sử dụng lao động cưỡng bức, lao động trẻ em, hay bất kỳ hình thức bóc lột lao động nào.

Refrain from employing forced labor, child labor, or engaging in any form of labor exploitation.

Đảm bảo môi trường làm việc an toàn, lành mạnh và không phân biệt đối xử.

Commit to providing a safe, healthy, and inclusive working environment, free from any form of discrimination.

Tôn trọng quyền tự do hiệp hội và thương lượng tập thể của người lao động.

Respect the right of employees to freely associate and engage in collective bargaining in accordance with applicable laws.

ĐIỀU 9. TUÂN THỦ QUY TẮC (COMPLIANCE WITH THE CODE)

Với việc chấp thuận bằng văn bản đối với Quy tắc ứng xử này, Bên thứ ba đồng ý rằng đã đọc, hiểu rõ và chấp thuận ràng buộc với Quy tắc ứng xử này và phổ biến Quy

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).



tác ứng xử này đến toàn bộ cán bộ, nhân viên tham gia làm việc với IT-COM VIETNAM.

By providing written acceptance of this Code of Conduct, the Third Party agrees that it has read, fully understood, and accepted to be bound by its terms, and shall communicate and disseminate this Code to all officers and employees involved in working with IT-COM VIETNAM.

Bất kỳ điều khoản nào của Quy tắc ứng xử này mâu thuẫn với thỏa thuận giữa IT-COM VIETNAM và Bên thứ ba thì các điều khoản được ghi nhận tại thỏa thuận giữa IT-COM VIETNAM và Bên thứ ba sẽ ưu tiên áp dụng.

In the event of any conflict between the provisions of this Code of Conduct and the agreement between IT-COM VIETNAM and the Third Party, the provisions set forth in the agreement shall prevail.

ĐIỀU 10. HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM (DISCIPLINARY MEASURES)

Bên thứ ba ý thức rằng việc để xảy ra bất kỳ hành vi vi phạm nào của cá nhân thuộc Bên thứ ba và/hoặc Bên thứ ba khi thực hiện các công việc theo Hợp đồng hợp tác hoặc không tuân thủ Quy tắc ứng xử này, sẽ gây thiệt hại cho lợi ích chính đáng của IT-COM VIETNAM. Do đó, IT-COM VIETNAM có toàn quyền áp dụng các biện pháp như sau:

The Third Party acknowledges that any violation committed by its personnel and/or by the Third Party itself during the performance of the cooperation agreement, or any failure to comply with this Code of Conduct, may cause harm to the legitimate interests of IT-COM VIETNAM. Therefore, IT-COM VIETNAM reserves the full right to apply the following measures:

Yêu cầu Bên thứ ba và cá nhân thuộc Bên thứ ba chấm dứt hành vi vi phạm ngay lập tức.

Require the Third Party and any involved individuals under its control to immediately cease the violation.

Chấm dứt Hợp đồng hợp tác với Bên thứ ba nếu IT-COM VIETNAM xét thấy cần thiết để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của IT-COM VIETNAM.



Terminate the cooperation agreement with the Third Party if deemed necessary by IT-COM VIETNAM to safeguard its legitimate rights and interests.

Yêu cầu Bên thứ ba khắc phục và bồi thường thiệt hại phát sinh do hành vi vi phạm của Bên thứ ba và/hoặc của cá nhân thuộc Bên thứ ba gây ra.

Request the Third Party to take corrective actions and provide compensation for any damages resulting from violations committed by the Third Party and/or individuals under its control.

Yêu cầu Bên thứ ba trả khoản tiền phạt vi phạm theo quy định về phạt vi phạm.

Request the Third Party to pay the prescribed penalty for breach, in accordance with the applicable provisions on penalties for violations.

Thực hiện các biện pháp cần thiết khác theo quy định của pháp luật.

Implement any other necessary measures as permitted by applicable laws and regulations.

ĐIỀU 11. CƠ CHẾ PHẢN ÁNH VÀ BÁO CÁO (FEEDBACK AND REPORTING MECHANISM)

IT-COM VIETNAM khuyến khích Bên thứ ba phản ánh các hành vi vi phạm pháp luật, đạo đức, hoặc quy định nội bộ qua các kênh sau:

IT-COM VIETNAM encourages Third Parties to report violations of laws, ethics, or internal regulations via the following channels:

Email: info@itcom21.com.vn

Email: info@itcom21.com.vn

Đường dây nóng: +84 (0)28 6291 3321

Hotline: +84 (0)28 6291 3321

Gửi thư: Tầng 10 và tầng 11 Tòa nhà Văn phòng Thủy Lợi 4, 102 Nguyễn Xi, Phường Bình Thạnh, Thành Phố Hồ Chí Minh.

Postal mail: Floors 10 and 11, Thuy Loi 4 Office Building, 102 Nguyen Xi Street, Binh Thanh Ward, Ho Chi Minh City.

Mọi phản ánh được bảo mật và xử lý nghiêm túc.

All reports will be kept confidential and handled seriously.



CÔNG TY TNHH IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM
IT-COMMUNICATIONS VIETNAM CO., LTD

ĐIỀU 12. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH (IMPLEMENTATION PROVISIONS)

Quy tắc này có hiệu lực kể từ ngày ký. Mọi sửa đổi, bổ sung sẽ được thông báo và có hiệu lực sau khi công bố chính thức.

This Code shall take effect upon the date of signing. All amendments and supplements will be announced and effective upon official publication.

“IT-COM VIETNAM – Hợp tác minh bạch, phát triển bền vững.”

“IT-COM VIETNAM - Transparent Cooperation, Sustainable Development”

....., ngày tháng.....năm.....

....., Date Month Year

BÊN THỨ BA/THIRD PARTY

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Signature and full name)

Quy tắc ứng xử này chứa các thông tin là tài sản của IT-COM VIETNAM. Nghiêm cấm việc sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào khi không có sự đồng ý bằng văn bản của IT-COM VIETNAM (This Code of Conduct contains information that is the property of IT-COM VIETNAM. Any reproduction or printing in any form without the prior written consent of IT-COM VIETNAM is strictly prohibited).