

COOL **MATE**

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ ĐẠO ĐỨC

Code of Business Conduct and Ethics

Mục lục

Giới thiệu	04
4 Giá trị cốt lõi	08
Cơ cấu Bộ quy tắc	14
Kết bài từ phía CEO	37





Đây là Bộ Quy tắc Ứng xử về chúng ta.

Đây là hướng dẫn thực hành cho các quyết định hàng ngày của chúng ta và tuyên bố rõ ràng về chúng ta là ai với tư cách là một công ty.

Bộ Quy tắc áp dụng cho tất cả chúng ta – bao gồm tất cả các đối tác, nhà thầu và tất cả các thành viên Coolmate, cả tại Việt Nam và trên toàn thế giới.

Nếu các bạn thuộc các nhóm trên, vui lòng đọc, hiểu rõ, và sống với Bộ Quy tắc này và hãy lên tiếng khi nhận thấy điều gì đó có vẻ không đúng.

THÔNG điệp TỪ CEO - PHẠM CHÍ NHU

Kính gửi toàn thể nhân viên Coolmate,

Việt Nam chúng ta luôn tự hào vì xuất khẩu may mặc đứng thứ 2 thế giới, là công xưởng sản xuất của hầu hết các nhãn hàng thời trang lớn, nhưng chưa có được thương hiệu nào của người Việt thực sự để đáng tự hào, thực tế thì người tiêu dùng Việt Nam vẫn đang phải mua các sản phẩm thời trang thương hiệu quốc tế với giá không hề rẻ.

Có một câu hỏi luôn thôi thúc Nhu và các bạn sáng lập của Coolmate, đó là khi nào có một thương hiệu thời trang của người Việt Nam, sản xuất tại Việt Nam, mà “sánh vai” với thương hiệu lớn trên thế giới. Vào tháng 3 năm 2019, cái tên Coolmate đã ra đời tại một nhà kho chưa tới 50m2 trên tầng áp mái của một nhà máy cũ, với một số vốn ít ỏi. NHƯNG công ty đó đã có một sứ mệnh rất rõ ràng “Coolmate chúng ta sinh ra để trở thành niềm tự hào của ngành dệt may Việt Nam và mang tới sự lựa chọn tốt hơn dành cho người tiêu dùng trên khắp thế giới.” Và đây cũng như ngọn hải đăng giúp cho chúng ta bước đi, bất kể gian khó và thử thách.

Tại Coolmate, chúng ta luôn hướng đến việc xây dựng một môi trường làm việc dựa trên các giá trị cốt lõi của sự minh bạch, chính trực, tôn trọng và nỗ lực hết mình. Hành trình phát triển của chúng ta không chỉ được đo lường bởi thành công về mặt kinh doanh mà còn qua cách chúng ta hành xử với nhau, với khách hàng, đối tác và cộng đồng. Để sau cùng, thì chúng ta không chỉ tạo nên một Coolmate thành công, mà còn là một nơi làm việc mà mỗi người trong chúng ta có thể tự hào.

Bộ Quy tắc Ứng xử này chính là kim chỉ nam giúp chúng ta định hình văn hóa doanh nghiệp, duy trì những chuẩn mực đạo đức và tạo ra một môi trường làm việc mà mọi người đều cảm thấy an toàn và được tôn trọng, được cống hiến và phát triển. Tôi hy vọng mỗi cá nhân trong Coolmate sẽ luôn tự hào và cam kết tuân thủ những giá trị và nguyên tắc này, để chúng ta cùng nhau phát triển bền vững và vươn xa hơn nữa. Xin chân thành cảm ơn vì những nỗ lực và đóng góp không ngừng của các bạn. Cùng nhau, chúng ta sẽ tiếp tục kiến tạo những giá trị bền vững, vượt qua mọi thách thức và hướng tới tương lai tươi sáng hơn.

Trân trọng,

Phạm Chí Nhu
CEO COOLMATE



Ở Coolmate, niềm tin số 2 bảo rằng muốn làm việc lớn, thì cần nhiều người có cùng chí hướng, cùng tâm huyết, yêu thương và quý trọng lẫn nhau.

Đồng thuận

Chúng ta cùng đồng thuận rằng, khi chúng ta tư duy mọi thứ xung quanh KHÁCH HÀNG, thì sản phẩm và dịch vụ tạo ra sẽ tạo ra được giá trị cao nhất cho khách hàng, và sau đó các giá trị dành cho công ty chắc chắn sẽ tới.

Tinh thần yêu thương

Và sau cùng, tại Coolmate chúng ta sống và làm việc với nhau trên tinh thần yêu thương và hỗ trợ đồng đội, bởi thành công của tổ chức là điều quan trọng nhất, chúng ta chỉ làm được điều này nếu có sự đồng thuận và chung tay của một đội ngũ.

Chính trực

Ứng xử một cách chính trực, và sẵn sàng nhận trách nhiệm khi xảy ra sai sót, hay tinh thần luôn sẵn sàng thay đổi để tiếp nhận và học hỏi điều mới mẻ sẽ giúp chúng ta xây dựng được một môi trường làm việc cởi mở, trung thực, và thúc đẩy các ý tưởng mới để mang lại giá trị cho khách hàng, và các đối tác liên quan.



4 Giá trị cốt lõi của Coolmate

Để đạt được điều này thì chúng ta cần có được những hệ giá trị nhất quán với nhau, và những điều này đã được nêu rõ trong những giá trị cốt lõi của Coolmate.

“Sản phẩm TỐT, phản hồi NHANH, ứng xử CHÂN THÀNH.”

Hướng tới khách hàng một cách sâu sắc

Tại Coolmate, chúng ta luôn lấy khách hàng làm trung tâm và ưu tiên ĐẦU TIÊN trong suy nghĩ, ra quyết định của mình. Chúng ta đã có những mặc định rất rõ ràng về điều này, và đồng thuận tuyệt đối cho nó, trong đó phải kể tới:

- Cho dù bạn ở vị trí nào tại Coolmate hãy tập trung vào 3 yếu tố đó là làm sản phẩm tốt, phản hồi nhanh, và ứng xử chân thành với khách hàng.
- Chúng ta luôn tập trung vào mang lại giá trị cho khách hàng và thực hiện mọi điều để đạt mục tiêu này.
- Hơn cả điều đó, chúng ta nỗ lực sáng tạo mang tới SỰ KHÁC BIỆT và TRẢI NGHIỆM TRÊN MONG ĐỢI cho khách hàng. “WOW SERVICE”

Với giá trị cốt lõi này chúng ta đã có được một “quan tòa” luôn bên cạnh để giúp cho chúng ta biết đúng/sai trong ra quyết định. Tất cả chúng ta đều hiểu rằng, khi khách hàng hài lòng thì các mục tiêu khác của chúng ta đều đạt được, chúng ta sẽ có được doanh số, có lợi nhuận, có được thương hiệu và sự phát triển bền vững.

Mở rộng hơn giá trị cốt lõi này đó là chúng ta coi đồng đội, đối tác đều là “khách hàng” của mình. Và với tư duy đó thì chắc chắn chúng ta sẽ có được những mối quan hệ rất tốt với các bên liên quan, và công việc sẽ có được hiệu suất cao, tạo giá trị cao hơn. Có một câu nói phản ánh rất rõ điều này đó là:

“ Muốn người khác đối xử với mình như thế nào thì hãy đối xử với họ như vậy ”.

“Lời nói của tôi chính là tôi. Khi sự việc xảy ra nguyên nhân đầu tiên là tôi”

CHÍNH TRỰC và NHẬN TRÁCH NHIỆM

Tại Coolmate, thì sự chính trực - Integrity được coi là giá trị bắt buộc. Coolmate là tập hợp của những người trẻ Việt Nam có khát vọng mạnh mẽ làm lên những sự thay đổi lớn lao. Trước khi có thể thực hiện được điều này thì chúng ta phải trở thành những con người đáng tin, và có uy tín.

Hơn thế nữa, chúng ta cũng khuyến khích các nhân viên Coolmate dám phản biện cấp trên vì những mục tiêu chung. Để làm rõ hơn điều này thì chúng ta đã đi tới những đồng thuận về một số mặc định như sau:

- Luôn thấy mình là gốc rễ của vấn đề, và chủ của phương án.
- Cam kết chịu trách nhiệm tuyệt đối với nhiệm vụ được giao.
- Nếu nhận việc không thuộc quyền và trách nhiệm thì bàn giao cho đúng người có trách nhiệm, không được THỜ Ơ.

Chỉ như vậy mới tạo dựng lòng tin với những người xung quanh. Niềm tin thúc đẩy tinh thần kinh doanh và là nhân tố kích thích sự đổi mới là động lực mang lại kết quả vượt trội cho khách hàng của chúng ta.

Chính trực theo định nghĩa của Coolmate đó là chúng ta NGHĨ, NÓI và HÀNH ĐỘNG nhất quán với nhau, và theo những chuẩn mực đạo đức.

“Không có kết quả MỚI cho cách làm CŨ”

SẴN SÀNG THAY ĐỔI

Chúng ta đang ở một thế giới hiện đại đầy phức tạp và không ngừng thay đổi. Những thứ mà chúng ta đang theo đuổi cũng là những điều mà chưa từng có tiền lệ tại Việt Nam, vì thế trên chặng đường này, nó sẽ có rất nhiều những vấp ngã, điều quan trọng nhất mà chúng ta cần có đó là tinh thần sẵn sàng thay đổi, để làm những điều mới mẻ, và đột phá hơn. Giá trị này đòi hỏi chúng ta cần phải:

- Luôn say “YES” với các nhiệm vụ mà tổ chức và lãnh đạo giao phó.
- Sẵn sàng thử thách bản thân bằng những việc chưa từng làm và làm nó với tất cả sự quyết tâm.
- Tích cực học hỏi những điều có giá trị từ những người xung quanh.

Tại Coolmate, **đừng** bao giờ nói câu:

“Đó không phải việc của Tôi, bởi đó là cách nhanh nhất giúp bạn ra khỏi tổ chức này.”

“Không có chỗ cho một cá nhân xuất sắc trong một đội nhóm thất bại.”

HỢP TÁC, YÊU THƯƠNG, HỖ TRỢ đồng đội

Để làm rõ hơn điều này thì chúng ta đã đồng thuận với nhau về những hành động được là sự hỗ trợ đồng đội bao gồm:

- Tôn trọng khác biệt của tất cả các bên liên quan, NHƯNG khi làm việc hoặc xảy ra những xung đột thì cần quyết liệt tới cùng, để giải quyết vấn đề một cách dứt điểm.
- Luôn có phương án đối trọng số 2 khi đưa ra sự nhận xét, còn lại thì chê bai thoải mái.
- Luôn giao một sản phẩm ĐƠN GIẢN, DỄ DÙNG, HIỆU QUẢ để đơn vị tiếp nhận sử dụng. Trong một chuỗi giá trị, thì đầu ra của phòng ban hay cá nhân này sẽ là đầu vào của bộ phận hay con người tiếp theo, vì thế nếu như chúng ta bàn giao một sản phẩm tốt và dễ dùng đã là một sự hỗ trợ rất nhiều cho các bên.
- Luôn tìm mọi cách để hỗ trợ đồng đội hoàn thành công việc.

Muốn đi xa phải đi cùng nhau.
Không ai có thể thành công nếu chỉ là một mình. Mình giúp người thì người sẽ giúp mình.



Cơ cấu Bộ quy tắc ứng xử và đạo đức Coolmate

Ban lãnh đạo của Coolmate đã đồng thuận và trình bày bộ quy tắc ứng xử và đạo đức thành 10 nguyên tắc chung, để giúp cho tất cả chúng ta sẽ hiểu giống nhau, dễ dàng ứng dụng nó vào trong công việc và hoạt động hàng ngày.

- Chúng ta quan tâm tới khách hàng và luôn luôn là như vậy
- Chúng ta xây dựng lòng tin trong các mối quan hệ kinh doanh
- Chúng ta lãnh đạo bằng sự chính trực và làm gương
- Chúng ta quan tâm tới cộng đồng và xã hội
- Chúng ta tôn trọng cổ đông và nguồn lực
- Chúng ta mang đến một nơi làm việc an toàn, công bằng tôn trọng và một cuộc sống sung túc.
- Chúng ta tuân thủ các chính sách và luật pháp
- Chúng ta cam kết cạnh tranh tự do và công bằng
- Chúng ta tôn trọng quyền riêng tư cá nhân
- Chúng ta coi an ninh mạng là ưu tiên hàng đầu

Tại COOLMATE, chúng ta tin tưởng vào sự minh bạch. Đó là lý do tại sao chúng ta xuất bản một Bộ Quy tắc duy nhất để mọi người cùng tham khảo.

Bao gồm các đồng nghiệp đang làm việc cũng như các cổ đông, đối tác kinh doanh và ứng viên đồng nghiệp mới đang cân nhắc tham gia đội ngũ của chúng ta.

CÁCH SỬ DỤNG BỘ QUY TẮC NÀY

Bộ Quy tắc này không phải là một danh sách các quy tắc. Đây là một hướng dẫn sử dụng để thúc đẩy hoạt động kinh doanh của chúng ta phát triển theo cách đúng đắn.

Kỳ vọng từ phía tổ chức đó là chúng ta sẽ hiểu được bản chất của các quy tắc, và sau đó áp dụng một cách đúng đắn, thường xuyên, liên tục, và có những phản hồi cần thiết cho bộ phận phụ trách về những vấn đề phát sinh.

Ban lãnh đạo của Coolmate đã đồng thuận và trình bày bộ quy tắc ứng xử và đạo đức thành 10 nguyên tắc chung, để giúp cho tất cả chúng ta sẽ hiểu giống nhau, dễ dàng ứng dụng nó vào trong công việc và hoạt động hàng ngày.

Chúng ta quan tâm tới khách hàng và luôn luôn là như vậy

Sự tập trung và ưu tiên cao nhất vào sự hài lòng của khách hàng được thể hiện rất rõ ở nhiều khía cạnh của chúng ta.

KHÁCH HÀNG

Điều đầu tiên phải kể tới đây là giá trị cốt lõi đầu tiên của chúng ta: “Hướng tới khách hàng một cách sâu sắc”. Thứ tự ưu tiên của chúng ta với các bên liên quan thì KHÁCH HÀNG ở vị trí số 1.

Để hiện thực hóa điều này, chúng ta đã đưa những diễn giải cụ thể về tư duy, và hành động mặc định cụ thể và rõ ràng.

Đổi mới để cải thiện trải nghiệm khách hàng

Coolmate liên tục đổi mới các sản phẩm, dịch vụ và quy trình nhằm mang lại trải nghiệm khách hàng ngày càng tốt hơn. Từ việc cải thiện giao diện mua hàng trực tuyến liên tục ở website, đến dịch vụ giao hàng nhanh, đóng gói theo yêu cầu, và tích cực tiếp thu mọi sáng kiến đều nhằm mục đích nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Thời gian trao đổi với tổng đài viên là không hạn chế

Coolmate không giới hạn thời gian phải kết thúc một cuộc gọi. Chúng tôi khuyến khích nhân viên CSKH nói chuyện và trao đổi với khách hàng nhiều hơn. Cuộc gọi dài nhất tới thời điểm hiện tại chúng tôi ghi nhận là kéo dài 48 phút.

Tập trung vào khách hàng trước hết

Thay vì cạnh tranh với các đối thủ, Coolmate luôn ưu tiên hiểu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Các quyết định chiến lược không chỉ dựa trên lợi nhuận, mà chủ yếu hướng đến việc làm hài lòng khách hàng.

Chính sách đổi trả dễ dàng và hiệu quả

Chúng ta là đơn vị đầu tiên và cho tới hiện tại thì Coolmate vẫn là đơn vị duy nhất tại Việt Nam có chính sách đổi trả hàng lên tới 60 ngày, và với bất cứ lý do gì. 5 năm trước, chúng ta đã làm việc với đơn vị vận chuyển để tạo ra được quy trình đổi trả hàng 2 chiều vô cùng thuận tiện cho khách hàng, và những điều này đã giúp cho tăng sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng khi mua sản phẩm Coolmate.

Sự tương tác mang tính cá nhân hoá

Khác với các tổng đài viên trả lời theo cấu trúc có sẵn. Khác với các Fanpage phản hồi tự động, và theo những form lặp lại. Ở Coolmate, mọi thứ đều không có kịch bản trước. CSKH của chúng tôi được đào tạo để có thể xử lý theo từng trường hợp cụ thể theo yêu cầu của khách hàng. Coolmate tin rằng mỗi khách hàng có những vấn đề và nhu cầu khác nhau, do đó không thể áp dụng những công thức giống nhau được.

Lắng nghe khách hàng

Coolmate không ngừng thu thập phản hồi của khách hàng qua nhiều kênh khác nhau để hiểu rõ nhu cầu và điều chỉnh sản phẩm, dịch vụ. Trung tâm lắng nghe khách hàng được xây dựng từ sớm, và hoạt động độc lập, 100% báo cáo được gửi hàng tuần trực tiếp cho CEO, và các phòng ban liên quan. Các quản lý của các phòng ban thường xuyên được yêu cầu tham gia vào việc phân tích phản hồi và đưa ra những cải tiến phù hợp.

Liên hệ Chăm sóc khách hàng dễ dàng

Tổng đài Coolmate với số Hotline 1900272737 rất dễ tìm kiếm và xuất hiện khắp mọi nơi từ Website, Email, Fanpage, trong nhãn mác, bao bì đóng gói... Hơn thế nữa, đội ngũ chăm sóc khách hàng Coolmate cam kết 100% cuộc gọi sẽ được trả lời, nếu như bị gọi nhỡ (do quá tải) sẽ được gọi lại ngay lập tức. CSKH của chúng ta hoạt động 13,5h/1 ngày và 7 ngày/1 tuần, và 363 ngày/1 năm. Trong bất cứ khi nào thuộc khung thời gian từ 8h30 tới 22:00 trong tất cả các ngày trong tuần, khách hàng đều có thể tâm sự với team CSKH Coolmate.

Chúng ta xây dựng lòng tin trong các mối quan hệ kinh doanh

Chúng ta cam kết mang lại cho các đối tác của mình sự hỗ trợ, lắng nghe và lợi ích thiết thực.

MỐI QUAN HỆ

Chúng ta hiểu rằng, chúng ta không thể thành công nếu như thiếu đi sự đồng hành của các đối tác, đặc biệt là các đối tác sản xuất trong ngành may mặc. Một chiếc áo đẹp được tạo lên từ những miếng vải đẹp và những người thợ giỏi.

Chúng ta cam kết luôn trung thực và chính trực trong mối quan hệ với các đối tác. Chúng ta làm điều đúng đắn, ngay cả khi việc đó không dễ. Chúng ta thành công nhờ xây dựng được mối quan hệ tin cậy với các nhà cung cấp và khách hàng và chúng ta sẽ không bao giờ che giấu hoặc trình bày thông tin sai lệch để lợi dụng đối tác của mình.

Hướng tới xây dựng đối tác chiến lược

Ở Coolmate, chúng ta lựa chọn sự đồng hành sâu rộng và dài hạn làm định hướng cho việc xây dựng mối quan hệ.

Chúng ta sẵn sàng lắng nghe, góp ý, phản hồi và tạo điều kiện để các đối tác có thể khai thác nhiều nhất thể mạnh hợp tác cùng sự phát triển của Coolmate, và mang lại nhiều giá trị cho các bên. Chúng ta không bao giờ dọa giẫm, ép buộc, hay trục lợi từ phía đối tác của mình.

Chúng ta thường xuyên cập nhật cho các đối tác về tình hình của Coolmate, về định hướng hay kế hoạch. Bên cạnh đó, các đối tác cũng thường xuyên chia sẻ cho chúng ta những công nghệ mới, tình hình về ngành và những cơ hội mở rộng sản phẩm.

Trên tinh thần đó, thì các đối tác của Coolmate thực sự hiểu, và làm việc gắn bó với Coolmate trong dài hạn.

Chúng ta lãnh đạo bằng sự chính trực và làm gương

Ở Coolmate, chúng ta coi lãnh đạo là những người tài, và người tài là tài sản quý giá nhất của doanh nghiệp. Lãnh đạo là người sẽ giúp công ty biến tầm nhìn thành hiện thực.

CHÍNH TRỰC

Ở Coolmate, chúng ta coi lãnh đạo là những người tài, và người tài là tài sản quý giá nhất của doanh nghiệp. Lãnh đạo là người sẽ giúp công ty biến tầm nhìn thành hiện thực.

Chính vì vậy chúng ta đã cùng nhau đưa ra được 8 tiêu chuẩn hành vi của lãnh đạo cần có ở Coolmate, mà dựa vào đó để những người đang, và mong muốn tham gia vào đội ngũ lãnh đạo của chúng ta biết và làm theo.

8 tiêu chuẩn hành vi của lãnh đạo cần có ở Coolmate

03

Điều hành đội ngũ thì cần có quy trình và hệ thống chính sách rõ ràng, và được văn bản hoá, ban hành công khai.

06

Lãnh đạo cần làm việc có kỷ luật, biểu hiện rõ ràng của điều này đó là giao việc nhớ đòi và hứa nhớ phản hồi.

01

Làm việc gì cũng cần có chiến lược, mục tiêu được viết ra rõ ràng, với mục tiêu thì cần phải đo lường và đánh giá được.

04

Khi làm việc, cần Có KPI/ Kế hoạch/ và có báo cáo rõ ràng định kỳ.

07

Đã là lãnh đạo thì không bao giờ được đổ thừa khi xảy ra sự cố. Mô típ cần thực hiện đó là: Lỗi của tôi - Xin rút kinh nghiệm là - Hướng giải quyết của tôi là

02

Khi xây dựng đội ngũ thì cần phải có cấu trúc của đội ngũ, tổ chức đội ngũ, mô tả công việc của các bộ phận và nhân viên một cách rõ ràng và văn bản hoá.

05

Lãnh đạo làm gương, cố gắng hết sức để làm đúng - nếu như làm sai thì cần công khai xin lỗi các bên liên quan.

08

Trong điều hành đội ngũ thì không thể bỏ qua việc kiểm tra, giám sát định kỳ

Chúng ta quan tâm tới cộng đồng và xã hội.

CỘNG ĐỒNG & XÃ HỘI

Coolmate cam kết mang lại giá trị cho cộng đồng thông qua việc phát triển các sản phẩm hướng tới sự bền vững, bảo vệ môi trường, tạo nhiều việc làm và đóng thuế đầy đủ.

Trách nhiệm đối với môi trường

Thời trang và may mặc là một ngành nghề rất nhạy cảm và tác động lớn tới môi trường, đặc biệt là các hoạt động dệt, nhuộm để tạo ra nguyên liệu là vải. Hiểu rõ vấn đề này, chúng ta luôn cố gắng để hạn chế tối đa tác động thông qua các hành động cụ thể.

Nguyên liệu bền vững

Tích cực sử dụng các sợi tái chế, và hướng tới 100% sử dụng sợi Poly Tái chế hoặc bền vững vào năm 2030 thể hiện quyết tâm của Coolmate trong vấn đề này.

Giảm lãng phí sản xuất

Đảm bảo quy trình sản xuất hiệu quả, giảm thiểu lãng phí nguyên liệu, nước và năng lượng. Điều này bao gồm tối ưu hóa quá trình cắt may, tái sử dụng nguyên liệu dư thừa, và giảm thiểu lượng hóa chất độc hại trong sản xuất.

Thúc đẩy tái chế và tái sử dụng

Khuyến khích phát triển các sản phẩm tái chế hoặc tái sử dụng các nguyên liệu không đạt chuẩn để làm các phụ kiện hữu dụng ngày càng được chúng ta áp dụng nhiều trong các bộ sưu tập mới.

Giảm lượng khí thải carbon

Khuyến khích và dẫn hướng tới quy chuẩn áp dụng các giải pháp sản xuất xanh, sử dụng năng lượng tái tạo và giảm lượng phát thải khí nhà kính đối với các đối tác liên quan trong chuỗi cung ứng là một trong những mục tiêu của chúng ta.

Thiết kế sản phẩm có độ bền cao

Thay vì tập trung vào các sản phẩm thời trang nhanh, trung vào thiết kế các sản phẩm bền vững và chất lượng cao, có tuổi thọ lâu dài, nhằm giảm thiểu sự tiêu thụ quá mức và lãng phí tài nguyên.

Care & Share: For a Better Childhood

Với mong muốn sức nhỏ làm việc nhỏ. Ít nhất chúng ta đã bắt tay vào làm và lan toả điều tích cực.



Số lượng chương trình tăng dần qua từng năm, và điều quan trọng hơn đó là Care&Share đã kết nối được số đông mọi người, và lan toả sự tích cực tới nhiều người hơn.

Rất nhiều các hoạt động đã được diễn ra như xây trường cho các trẻ em miền núi, tặng quà các bé các dịp lễ quan trọng, nhận nuôi các bé ăn học ở vùng cao, và gần đây thì là các hoạt động tài trợ phẫu thuật cho các bé bị hở hàm ếch và các vấn đề răng miệng.

Sản xuất có đạo đức

Điều kiện làm việc công bằng và an toàn cho công nhân

Chúng ta cũng đưa ra các bộ tiêu chuẩn để các đối tác tham gia vào chuỗi cung ứng đảm bảo điều kiện làm việc công bằng và an toàn cho công nhân, tránh sử dụng lao động trẻ em hoặc lao động cưỡng bức, đồng thời trả lương hợp lý cho người lao động, với đầy đủ các phúc lợi như quy định của pháp luật

Các hoạt động xã hội khác

“Một doanh nghiệp không cần phải lớn mới làm điều ý nghĩa”

Vì triết lý này mà Coolmate đã tạo ra một chương trình mang tên “Care&Share” Là dự án CSR với hoạt động trọng tâm là bán hàng gây quỹ và sử dụng quỹ để tổ chức các hoạt động xã hội trọng tâm hướng tới trẻ em.

Chúng ta tôn trọng cổ đông và nguồn lực

TÔN TRỌNG

Chúng ta không được có bất kỳ hành động nào có thể gây tổn hại đến công ty, khách hàng, nhà cung cấp, cổ đông hay đồng nghiệp của chúng ta.

Chúng ta cam kết mang lại lợi ích tài chính cho các nhà đầu tư trong dài hạn.

Cơ hội & khám phá

Chúng ta không tước đi bất kỳ cơ hội nào từ công ty của chúng ta, những cơ hội được khám phá thông qua công việc của chúng ta.

Phát ngôn & hành động

Chúng ta cũng thận trọng khi phát ngôn hay hành động thay mặt cho Coolmate, đảm bảo chúng ta chỉ hành động theo các chính sách, giá trị của mình và các yêu cầu pháp lý.

Sử dụng vốn đầu tư

Chúng ta cam kết với các cổ đông trong việc tiến hành sử dụng vốn đầu tư vào hoạt động kinh doanh của mình một cách hiệu quả và có đạo đức. Chúng ta không cho phép trộm cắp hoặc lãng phí nguồn lực của công ty.

Chúng ta mang đến
một nơi làm việc có
đạo đức, an toàn,
công bằng tôn trọng
và một cuộc sống
sung túc

MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Chúng ta kỳ vọng xây dựng Coolmate trở thành một công ty điển hình mà phần đông các bạn trẻ đều muốn được tới trải nghiệm, làm việc, hay cống hiến. Điều này chỉ đạt được khi chúng ta có được sự an toàn, công bằng và một chế độ phúc lợi tốt.

Sự an toàn, công bằng và một chế độ phúc lợi tốt.

Tôn trọng lẫn nhau

Công ty cam kết mang lại môi trường làm việc công khai, minh bạch, tôn trọng, yêu thương và đảm bảo công bằng trong nội bộ. Công ty đặt nhân viên chỉ sau khách hàng trong chiến lược ưu tiên của mình với niềm tin nhân tài là yếu tố tiên quyết tạo giá trị phát triển mạnh mẽ và vượt bậc.

Chúng tôi luôn nói không với bất kỳ sự phân biệt chủng tộc hoặc gây rối nào về mặt giới tính, màu da, tôn giáo, tuổi tác, quốc gia/dân tộc, khuyết tật hoặc các xu hướng tình dục. Nhân viên và các ứng viên tại công ty đánh giá trên nguyên tắc công tâm và không phân biệt đối xử.

Quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới

Công ty đảm bảo mối quan hệ công bằng, hợp tác, tôn trọng, có chuẩn mực giữa cấp trên và cấp dưới.

Luôn khuyến khích sự lắng nghe giữa hai bên và tiếp nhận phản hồi để quá trình tương tác và làm việc được thuận tiện.

Đối với Coolmate, không có danh giới giao tiếp giữa các cấp bậc trong Công ty. Nhân viên có quyền được tiếp cận bất cứ cấp bậc nào, hoặc Ban Lãnh Đạo để phản hồi ý kiến, đưa đề xuất nếu quản lý trực tiếp của họ không lắng nghe hoặc giải quyết hợp lý những khiếu nại phát sinh.

Tạo Cơ hội Công bằng

Coolmate tuân thủ các luật cấm phân biệt đối xử trong việc sử dụng lao động ở bất kỳ nơi nào mà chúng ta hoạt động kinh doanh.

Chúng ta tạo cơ hội việc làm công bằng cho mọi người và chúng ta không bao giờ đối xử với ứng viên hay đồng nghiệp bằng bất kỳ định kiến trái pháp luật nào. Bất cứ hành động nào mà cho rằng bị đối xử không công bằng đều được xác minh và xử lý từ ban lãnh đạo công ty.

Nhân quyền

Công ty cam kết tuân thủ luật nhân quyền trong phạm vi ảnh hưởng của mình và tuyệt đối nói KHÔNG với bất kỳ hình thức cưỡng bức lao động nào trong Công ty và các đối tác kinh doanh.

Lao động trẻ em Công ty cam kết không sử dụng/ tuyển dụng lao động trẻ em để thực hiện công việc trong toàn hệ thống Công ty và ngay cả tại các đối tác kinh doanh cho dù ở bất kỳ quốc gia nào, áp theo bất kỳ bộ luật nào.

Sức khỏe & an toàn lao động

Chúng ta luôn nêu cao tầm quan trọng của sức khỏe và sự an toàn cho đội ngũ cán bộ nhân viên bằng cách mang lại một môi trường làm việc lành mạnh, an toàn, và nhân văn.

Chống Quấy rối và Phân biệt đối xử

Tại Coolmate, không một ai sẽ bị phân biệt đối xử hay quấy rối dựa trên đặc điểm cá nhân của họ. Chúng ta không cho phép tồn tại những lời nói hay hành động, email, video, hình ảnh, câu nói bông đùa hay lời gièm pha có thể khiến cho đồng nghiệp của chúng ta cảm thấy bị quấy rối, ức hiếp hay không được chào đón. Kỳ vọng này cũng áp dụng với cả đối tác kinh doanh của chúng ta và bất kỳ sự kiện bên ngoài nào mà chúng ta có thể tham dự trong quá trình triển khai hoạt động kinh doanh.

Chúng ta nghiêm cấm mọi hình thức quấy rối hay phân biệt đối xử dựa trên một trạng thái được pháp luật bảo vệ, bao gồm: Chủng tộc Giới (Giới tính) Tình trạng đang mang thai Tình trạng Hôn nhân Thiểu năng Trí tuệ Màu da Bản dạng Giới Quốc tịch Độ tuổi Tôn giáo hoặc Tín ngưỡng Xu hướng Tình dục Sắc tộc Tình trạng Bị tàn tật Bất kỳ cơ sở nào khác được pháp luật bảo vệ.

Phát triển lao động

Chúng ta luôn phát triển đội ngũ lao động của Công ty một cách có hệ thống nhằm định hướng cho tương lai của tổ chức.

Và như thế, chúng tôi chú trọng đầu tư nguồn lực để phát triển các khả năng về năng lực lãnh đạo, chuyển hóa xây dựng văn hóa tích cực tác động hỗ trợ kinh doanh, các kỹ năng chuyên môn, về kỹ thuật cũng như các kỹ năng tương tác mang tính xã hội cho đội ngũ nhân viên của Công ty.

Sử dụng chất gây nghiện

Chúng ta kỳ vọng tập thể nhân viên của mình hoàn thành các nhiệm vụ và đưa ra các quyết định khi tinh thần tỉnh táo và không bị tác động ảnh hưởng do bia, rượu hay ma túy. Vì vậy, công ty nghiêm cấm việc sử dụng chất gây nghiện như ma túy và không khuyến khích sử dụng rượu bia trong giờ làm việc.

Chúng ta tuân thủ các chính sách và luật pháp

Tại Coolmate, chúng ta kinh doanh đúng luật. Chúng ta tuân thủ luật ở bất kỳ nơi nào chúng ta tiến hành hoạt động kinh doanh, bao gồm tất cả các tiêu chuẩn và quy định áp dụng.

CHÍNH SÁCH VÀ LUẬT PHÁP

Ngoài việc tuân thủ tất cả các yêu cầu pháp lý, chúng ta tuân thủ các chính sách địa phương và toàn cầu trong quá trình kinh doanh để đảm bảo việc tuân thủ.

Nếu luật pháp địa phương nghiêm ngặt hơn các chính sách này, chúng ta sẽ tuân thủ luật pháp địa phương. Nếu một thông lệ kinh doanh địa phương xung đột với các chính sách của chúng ta, chúng ta phải tuân thủ các chính sách của mình. Khi có nghi ngờ về việc liệu một hoạt động có không phù hợp hay không, chúng ta tìm kiếm hướng dẫn.

Những cam kết này áp dụng cho tất cả mọi người, và bất kỳ trường hợp ngoại lệ nào đều phải được Ban giám đốc phê duyệt.

Hối lộ là gì?

Hối lộ xảy ra khi thứ gì đó có giá trị được hứa hẹn hoặc được trao tay để giành lấy lợi thế không lành mạnh. Thứ có giá trị có thể là bất cứ thứ gì có giá trị đối với người nhận, bao gồm:

- Các khoản thanh toán bằng tiền mặt
- Thẻ quà tặng hoặc các khoản tương đương tiền mặt Quyền góp từ thiện
- Các khoản vay, chi phí đi lại Quà tặng Chiếu đãi Cơ hội việc làm Thông tin mật

Nếu được mời chào hoặc đưa ra với ý định hoặc nhằm mục đích giành được lợi thế kinh doanh không công bằng nó được coi là hối lộ. Chúng ta không dung thứ hành vi hối lộ dưới bất kỳ hình thức nào.

Chúng ta sẽ không thay mặt công ty thực hiện các khoản thanh toán không phù hợp hoặc cho phép bất kỳ ai khác thực hiện hành vi hối lộ cho chúng ta. Chúng ta sẽ không nhận hối lộ dưới bất kỳ hình thức nào.

Ngoài ra, chúng ta cũng nghiêm cấm:

Lại quà: Việc đưa lại một số tiền đã thanh toán hoặc đến hạn thanh toán và coi đó là tiền thưởng vì đã trao hoặc nuôi dưỡng cơ hội kinh doanh.

Các khoản tiền Bồi trơn: Các khoản phí hay khoản thanh toán cho một quan chức chính phủ để xử lý nhanh một biểu mẫu hay quy trình.

Các giới hạn nói trên không áp dụng với các chương trình giảm giá hay chiết khấu đã được phê duyệt đúng quy định hoặc với các khoản phí trả cho quan chức chính phủ có biên lai hợp pháp.

Lao động trẻ em

Công ty cam kết không sử dụng/tuyển dụng lao động trẻ em để thực hiện công việc trong toàn hệ thống Công ty và ngay cả tại các đối tác kinh doanh cho dù ở bất kỳ quốc gia nào, áp theo bất kỳ bộ luật nào.

Chống rửa tiền

Đôi khi, các cá nhân hoặc tổ chức tìm cách che giấu quỹ bất hợp pháp hoặc làm cho các quỹ đó trông có vẻ hợp pháp. Như vậy gọi là rửa tiền. Chúng ta cam kết tuân thủ tất cả luật chống rửa tiền tại Coolmate.

Hợp tác với các cơ chế rửa tiền có thể dẫn đến các hình phạt dân sự và hình sự nghiêm trọng. Để tránh trở thành đồng phạm bất đắc dĩ, chúng ta luôn phải theo dõi bất kỳ dấu hiệu cảnh báo nào, bao gồm:

- Yêu cầu thanh toán cao hơn giá đã thỏa thuận
- Thanh toán từ một tài khoản bất thường
- Yêu cầu thực hiện thanh toán bằng các loại tiền tệ khác
- Yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt
- Các khoản thanh toán từ bên thứ ba không liên quan đến tài khoản

Mâu thuẫn lợi ích, chống hối lộ, tham nhũng

- Chính trực và nhận trách nhiệm là một trong những giá trị cốt lõi của chúng ta và là nguyên tắc chủ đạo trong các quyết định và hành động tại nơi làm việc. Chính vì vậy, Công ty và nhân viên làm việc tại bất kỳ vị trí nào dưới hình thức giao kết hợp đồng nào đều cam kết hoạt động kinh doanh, các nghiệp vụ phát sinh tại vị trí đảm nhiệm được thực thi một cách công bằng, cởi mở, trung thực và minh bạch và tuân theo các chuẩn mực đạo đức cao nhất.
- Hối lộ và tham nhũng làm hại đến đạo đức kinh doanh và làm tổn thương danh dự của tổ chức, vì vậy, Công ty kiên quyết phân đối mọi hành vi không phù hợp, hoặc bất hợp pháp, làm ảnh hưởng đến kinh doanh minh bạch.
- Chính sách chống hối lộ và tham nhũng được ban hành quy định rõ ràng về hành vi ứng xử mà Công ty mong đợi đối với nhân viên làm việc tại Công ty.
- Cán bộ nhân viên hành động vì lợi ích của Công ty và luôn phân biệt rõ giữa lợi ích của Công ty và lợi ích của cá nhân. Vì vậy, đối với những vấn đề mâu thuẫn lợi ích dù nhỏ nhất, các quyết định đưa ra sẽ dựa trên giá trị cốt lõi và định hướng hành động đã CAM KẾT của Công ty phù hợp với pháp luật và các tiêu chuẩn chung của xã hội.
- Công ty áp dụng các biện pháp xử lý không khoan nhượng đối với tất cả các hình thức hối lộ và tham nhũng và sẽ nghiêm túc thực hiện các hoạt động kinh doanh của mình một cách đạo đức, trung thực và với tiêu chuẩn cao về sự chính trực. Điều này cũng áp dụng cho các hoạt động kinh doanh của Công ty tại Việt Nam tất cả các quốc gia trên toàn thế giới (nếu có).

Chúng ta cam kết cạnh tranh tự do và công bằng

Chúng ta thành công bằng việc cung cấp sản phẩm có chất lượng tuyệt vời và áp dụng điều khoản công bằng trong một thị trường mở, chúng ta không bao giờ tìm kiếm lợi ích từ một lợi thế cạnh tranh không lành mạnh.

TỰ DO VÀ CÔNG BẰNG

Chúng ta không được sử dụng thông tin mật để tư lợi và không được tiết lộ thông tin mật có thể làm suy giảm khả năng cạnh tranh hoặc vi phạm lòng tin của đối tác kinh doanh.

Chúng ta không tham gia vào bất kỳ hoạt động nào có thể làm suy giảm khả năng cạnh tranh tự do hoặc gây tổn hại cho người tiêu dùng.

Chúng ta tôn trọng quyền riêng tư cá nhân

Tại Coolmate, chúng tôi coi trọng quyền riêng tư của tất cả mọi người, bao gồm cả nhân viên, khách hàng và đối tác.

QUYỀN RIÊNG TƯ

Việc bảo vệ thông tin cá nhân là một nguyên tắc quan trọng và không thể thay đổi, góp phần tạo nên sự tin tưởng và tôn trọng lẫn nhau trong môi trường làm việc và kinh doanh.

Mọi nhân viên của Coolmate đều có trách nhiệm bảo vệ và giữ bí mật các thông tin cá nhân mà họ có quyền truy cập trong quá trình làm việc.

Tôi có thể làm gì để bảo vệ dữ liệu cá nhân?

Bảo vệ quyền riêng tư

Chúng tôi không cho phép việc xâm phạm đời sống riêng tư của người khác dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm việc giám sát, lưu trữ, hoặc sử dụng thông tin cá nhân mà không có sự đồng ý rõ ràng từ cá nhân liên quan.

Coolmate cam kết xử lý thông tin cá nhân một cách minh bạch, đúng mục đích và an toàn, nhằm bảo vệ quyền riêng tư của tất cả mọi người.

Tuân thủ các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư cơ bản dưới đây để giúp bảo vệ dữ liệu cá nhân tại Coolmate:

- Chỉ thu thập hoặc sử dụng thông tin cá nhân nếu cần thiết và được ủy quyền để thực hiện các vai trò công việc của chúng ta.
- Không được tiết lộ thông tin cá nhân khi không được phép và không có nhu cầu kinh doanh hợp pháp.
- Thực hiện các bước cần thiết để duy trì tính bảo mật cho thông tin cá nhân.
- Lựa chọn các bên thứ ba mà chúng ta tin tưởng một cách thận trọng để xử lý hoặc truy cập thông tin cá nhân. Lập hợp đồng phù hợp với các bên thứ ba đó.
- Chỉ chuyển thông tin cá nhân cho các bên thứ ba được ủy quyền thông qua các phương thức an toàn.
- Hủy hoặc xóa các hồ sơ chứa dữ liệu cá nhân khi không cần sử dụng nữa theo các chính sách và quy trình của công ty.

Tuân theo quy định

Điều này bao gồm thông tin liên quan đến nhân viên, khách hàng, nhà cung cấp và bất kỳ bên liên quan nào khác.

Việc chia sẻ, sử dụng hoặc tiết lộ thông tin cá nhân phải tuân theo các quy định của pháp luật, cũng như chính sách bảo mật và quyền riêng tư của công ty.

Hướng dẫn và hỗ trợ

Nếu có bất kỳ thắc mắc hay lo ngại nào liên quan đến quyền riêng tư, nhân viên có thể liên hệ ngay với bộ phận quản lý hoặc phòng nhân sự để được hướng dẫn và hỗ trợ.

Coolmate cam kết sẽ xử lý nghiêm túc và kịp thời mọi vi phạm liên quan đến quyền riêng tư cá nhân.

Chúng ta coi an ninh mạng là ưu tiên và đáng chú ý

Công ty coi trọng việc sử dụng hệ thống công nghệ thông tin (IT) một cách chính xác và nhân văn, kèm theo các yếu tố về pháp lý và tính bảo mật thông tin thích hợp.

Toàn thể nhân viên được yêu cầu kiểm soát thường xuyên việc sắp xếp bảo mật công nghệ thông tin có sẵn để bảo vệ dữ liệu của Công ty.

AN NINH MẠNG

Để duy trì an ninh mạng, chúng ta cần tuân thủ các biện pháp sau:

- Giữ danh tính cá nhân và công việc tách biệt, chỉ sử dụng công cụ được phê duyệt cho công việc
- Kiểm tra kỹ các email, cuộc gọi, tin nhắn đáng ngờ để tránh tấn công giả mạo
- Báo cáo ngay các email lừa đảo hoặc mối đe dọa mạng cho Trung tâm Phòng thủ Mạng
- Cẩn trọng khi gửi/nhận hồ sơ điện tử để tránh chia sẻ nhầm thông tin
- Không lưu trữ thông tin mật bên ngoài hệ thống phê duyệt của công ty và tuân thủ quy trình khi thực hiện giao dịch tài chính.



Kết bài từ phía CEO

Chúng ta đuổi mô hình doanh nghiệp có trách nhiệm bằng cách kinh doanh tử tế, hướng tới hiệu suất cao, và mang lại giá trị lâu dài cho khách hàng, cho nhân viên, cho cổ đông, cho cộng đồng và xã hội.

Và sau cùng là đạt được sứ mệnh trở thành một niềm tự hào của ngành may mặc Việt Nam, thì cần sự chung tay, nỗ lực của tất cả chúng ta, biến những quy ước này thành hành động, hiểu, sống với các giá trị này.

Chúng ta sẽ trở thành một **TẬP THỂ** có ý chí và có khát vọng mạnh mẽ, có cùng chí hướng, cùng tâm huyết, yêu thương và quý trọng lẫn nhau.

Thay mặt Coolmate,
xin cảm ơn tất cả các
bạn đã có sự hiện diện
với Coolmate!

