

MỤC LỤC

Trang

PHẦN KIỂM SOÁT	4
PHẦN NỘI DUNG.....	4
I- MỤC ĐÍCH	5
II- PHẠM VI ÁP DỤNG	5
III- THAM KHẢO.....	5
IV- ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT	5
V- NỘI DUNG.....	7
1. Cấu trúc hệ thống tài liệu	7
2. Quy định lưu trữ hồ sơ giấy	8
3. Cách đặt mã số cho tài liệu và biểu mẫu	9
3.1 Mã biểu mẫu.....	9
3.2 Mã số phòng ban/bộ phận/nhân viên	9
3.3 Mã số tài liệu.....	10
3.4 Đặt tên folder/tên file lưu trữ theo từng chức năng, vị trí.....	11
3.5 Sơ đồ hệ thống lưu trữ file mềm theo phòng ban.....	12
3.6 Mã dự án	13
3.7 Mã báo giá.....	14
3.8 Mã số hiệu hợp đồng.....	15
3.9 Mã số cho các loại văn bản khác (Quyết định, thông báo, công văn).....	18
4. Quy định sử dụng email	19
4.1 Cách đặt tên tiêu đề, Subject.....	19
4.1.1 Đối với email nội bộ: Subject được chia thành 02 phần như sau	19
4.1.2 Đối với email liên quan hoặc gửi cho khách hàng, đối tác.....	20
4.2 Cách sử dụng "To", "Cc" và "Bcc"	20
4.2.1 Quy định chung	20
4.2.2 Sơ đồ lưu chuyển thông tin cụ thể	20
4.2.3 Những điều nên làm khi sử dụng email	21
4.2.4 Những điều không nên làm khi sử dụng email.....	21
4.2.5 Nội dung email mẫu tham khảo.....	21
5. Trách nhiệm từng cấp	22
5.1 Nhân viên	22
5.2 Trưởng bộ phận	22
5.3 Phòng nội chính.....	22



CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI KIẾN TRÚC XÂY DỰNG ĐỨC TÍN

QUY TRÌNH KIỂM SOÁT TÀI LIỆU VÀ LUÂN CHUYỂN THÔNG TIN

Mã hiệu:

Soát xét: 02

Hiệu lực: 01/12/2021

PHẦN KIỂM SOÁT**I-Phân phối :**

STT	Bộ phận	Người nhận	Ký nhận	Ngày thu hồi (có ký giao)
1	Ban lãnh đạo	Thư ký		
2	Phòng Nội chính	Phụ trách NC		
3	Phòng Kinh doanh tiếp thị	Phụ trách KDTT		
4	Phòng Kỹ thuật dự án	Phụ trách KTDA		

II-Phần điều chỉnh :

Ngày hiệu lực	Phần	Nội dung điều chỉnh	Lần soát xét

III-Phần ký duyệt

SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
Tên:	Tên:	Tên: Lê Văn Sang
Chức danh:	Chức danh:	Chức danh: Giám Đốc

I- MỤC ĐÍCH

Tài liệu này quy định và hướng dẫn phương pháp nhằm thống nhất hình thức trình bày, đánh ký mã hiệu, nhận dạng và kiểm soát, truy tìm tài liệu, văn bản một cách có hệ thống, và đảm bảo các vấn đề sau:

- + Phê duyệt tài liệu trước khi ban hành.
- + Xem xét, cập nhật khi cần và phê duyệt lại tài liệu.
- + Đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu.
- + Đảm bảo các bản của các tài liệu thích hợp và sẵn có ở nơi sử dụng.
- + Đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng và dễ nhận biết.
- + Đảm bảo tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được nhận biết và được kiểm soát khi phân phối.
- + Ngăn ngừa việc sử dụng vô tình các tài liệu lỗi thời và áp dụng các dấu hiệu nhận biết thích hợp nếu chúng được giữ lại vì mục đích nào đó.

II- PHẠM VI ÁP DỤNG

- + Tài liệu này được áp dụng cho tất cả các Bộ phận tại Công ty TNHH Thương Mại Kiến Trúc Xây Dựng Đức Tín.
- + Tài liệu này được áp dụng cho việc soạn thảo, ban hành và phê duyệt nội bộ trong Công ty TNHH Thương Mại Kiến Trúc Xây Dựng Đức Tín.

III- THAM KHẢO

- + ISO 9001:2008 - Hệ thống quản lý chất lượng
- + Và một số tài liệu khác.

IV- ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

1. **Tài liệu:** Là những dữ liệu có ý nghĩa (thông tin) và các phương tiện hỗ trợ, dùng cho các hoạt động của Công ty.
2. **Tài liệu nội bộ:** Là những tài liệu được soạn thảo, ban hành bởi nội bộ Công ty, thuộc phạm vi hệ thống quản lý chất lượng của Công ty (Ví dụ: Chính sách, mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu, sổ tay, các quy trình (thủ tục), các hướng dẫn công việc, quy chế tổ chức, nội quy, quy định, tiêu chuẩn nội bộ...)
3. **Tài liệu bên ngoài:** Là các tài liệu không thuộc tài liệu nội bộ, có nguồn gốc (xuất xứ) từ bên ngoài, mà được sử dụng trong các hoạt động sản xuất, kinh doanh, quản lý, dịch vụ tại Công ty (Ví dụ: Các văn bản quy phạm pháp luật, các bộ luật, Tiêu chuẩn ISO, bản vẽ của khách hàng, các hồ sơ về quy trình công nghệ, catalogue có liên quan đến các thiết bị và dự án của Công ty...)
4. **Hồ sơ:** Là tài liệu công bố các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện. Hồ sơ bao gồm các biểu mẫu đã sử dụng, tài liệu lỗi thời,

dữ liệu nhà cung ứng, dữ liệu thông tin của khách hàng, của pháp luật và các bên liên quan.

5. **Soạn thảo:** Là soạn thảo một văn bản, tài liệu để thông tin hoặc quy định các hoạt động trong tổ chức.

6. **Xem xét:** Là xem xét văn bản về tính khả thi trong việc áp dụng và sự phù hợp với các yêu cầu tiêu chuẩn.

7. **Phê duyệt:** Là hành động ký tên chấp thuận văn bản có hiệu lực sử dụng.

8. **Phê duyệt lại:** Nếu không có chỉ định đặc biệt nào khác thì mọi thay đổi trong tài liệu phải được xem xét và phê duyệt lại bởi cùng một cấp đã xem xét và phê duyệt trước đó.

9. **Sửa đổi, soát xét tài liệu:** Là việc sửa đổi một phần hay nhiều phần về nội dung hoặc hình thức để cho tài liệu phù hợp với các yêu cầu tiêu chuẩn và việc áp dụng thực tế.

10. **Ngày hiệu lực:** Là ngày tài liệu có hiệu lực áp dụng vào công việc.

11. **Cập nhật:** Là việc ghi nhận sự thay đổi trong danh mục tài liệu được kiểm soát như soạn mới tài liệu, sửa đổi tài liệu, hủy bỏ tài liệu. Cập nhật còn là sự ghi nhận kết quả thực hiện trong quá trình làm việc vào biểu mẫu.

12. **Tài liệu được kiểm soát:** là những tài liệu được sửa đổi, bổ sung, cập nhật và được lưu hành với số ban hành mới nhất.

+ Đối với tài liệu điện tử: Tài liệu được kiểm soát từ khi có thông báo của người/ bộ phận kiểm soát tài liệu là tài liệu đã được kiểm soát, cập nhật lên hệ thống mạng nội bộ của Doanh Nghiệp ban hành áp dụng cho các bộ phận.

+ Đối với tài liệu dạng văn bản: Tài liệu được kiểm soát nhận dạng bằng chữ được định dạng chìm "**LUU HÀNH NỘI BỘ**" lên tất cả các trang của tài liệu. Tài liệu được kiểm soát phải được cập nhật vào danh mục kiểm soát tài liệu.

12. **Tài liệu không được kiểm soát:** Tài liệu không được kiểm soát là những tài liệu không thuộc hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, tài liệu này chỉ dùng để tham khảo, không được cập nhật trong danh mục kiểm soát tài liệu. Những tài liệu không kiểm soát không đóng dấu của Doanh Nghiệp.

13. **Tài liệu lỗi thời:** Là tài liệu đã hết hiệu lực áp dụng.

+ Đối với tài liệu điện tử: tài liệu lỗi thời sẽ được xóa bỏ khỏi hệ thống mạng nội bộ của Công ty.

+ Đối với tài liệu dạng văn bản: tài liệu lỗi thời được gạch chéo - hủy bỏ.

14. **Bản gốc:** Là bản có chữ ký thật, dấu tròn màu đỏ của Công ty (không photo). Bản gốc tài liệu chỉ có 01 bản do Thư ký ISO lưu giữ.

15. **Tài liệu mật:** Là những tài liệu liên quan đến kỹ thuật, công nghệ, bản vẽ, kế hoạch, dự án ...sẽ được Ban Giám đốc kiểm soát.

16. **Phụ lục:** Là phần tài liệu kèm thêm để bổ sung cho nội dung của tài liệu chính và có cùng soát xét, ký mã hiệu với tài liệu chính.

17. **Phân phối, thu hồi:** Là các thao tác cần thiết đảm bảo rằng tài liệu được kiểm soát và được chuyển tới nơi cần sử dụng. Bộ phận phát hành tài liệu mới phải thu hồi tài liệu cũ ở các bộ phận và hủy bỏ các bản tài liệu lỗi thời.

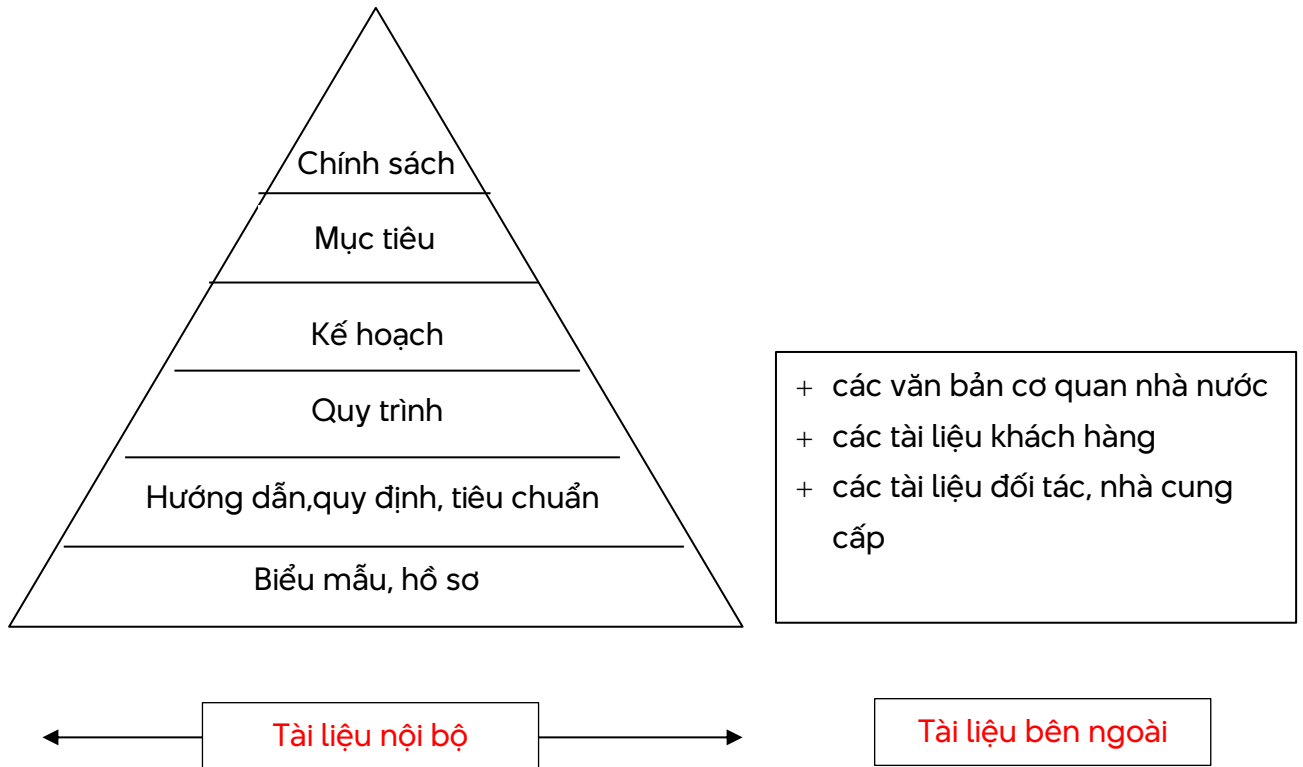
Công ty TNHH Thương Mại Kiến Trúc Xây Dựng Đức Tín thực hiện phân phối tài liệu bằng hệ thống CRM nội bộ. Tài liệu, thông tin được cập nhật, tải lên hệ thống của Công ty để các nhân viên/bộ phận truy cập áp dụng.

Trường hợp nếu các bộ phận in các tài liệu trên hệ thống ra để áp dụng phải có nhận dạng theo kiểm chữ định dạng chìm "**LƯU HÀNH NỘI BỘ**" lên trên tất cả các trang của tài liệu.

Việc chỉnh sửa, cập nhật các tài liệu trên hệ thống phải được thông qua Ban Giám đốc ký duyệt chấp thuận và cập nhật. (theo quy trình kiểm soát tài liệu nội bộ mục 8.1)

V- NỘI DUNG

1. Cấu trúc của hệ thống tài liệu



+ **Chính sách:** Là ý đồ và định hướng chung của Doanh Nghiệp được lãnh đạo Doanh Nghiệp công bố chính thức.

+ **Mục tiêu:** Là điều được tìm kiếm hay nhắm tới (tốt hơn, hoàn hảo hơn). Mục tiêu phải nhất quán với chính sách, phải khả thi và đo lường được.

+ **Kế hoạch:** Là tài liệu quy định các thủ tục và nguồn lực kèm theo phải được người nào áp dụng, khi nào áp dụng đối với một dự án, một sản phẩm, một quá trình hay một hợp đồng cụ thể.

+ **Quy trình:** Là tài liệu quy định các bước thực hiện một công việc hay một quá trình.

+ **Hướng dẫn công việc:** Là tài liệu quy định dùng để hướng dẫn một công việc cụ thể.

+ **Quy định:** Là tài liệu ấn định các yêu cầu.

+ **Tiêu chuẩn:** Là những điều được đặt ra để làm chuẩn mực cho việc đánh giá.

2. Quy định về lưu trữ hồ sơ giấy

2.1 Cách thức lưu trữ hồ sơ

+ Yêu cầu :

- Các bộ phận chịu trách nhiệm thiết lập và đánh số lên những vật dụng có thể lưu trữ hồ sơ (tủ, ngăn tủ, bàn, ngăn bàn, files ...), để mọi người có thể truy tìm và sau khi sử dụng cất hồ sơ vào đúng chỗ một cách nhanh chóng và chính xác.
- Để thuận tiện cho công việc quản lý, việc đưa ra cách thức lưu trữ có thể lập file theo các đặc tính sau:
 - ✓ Theo thứ tự thời gian.
 - ✓ Theo tính chất, nội dung của từng nhóm công việc.
 - ✓ Theo từng khách hàng.
 - ✓ Theo đối tượng quản lý...
- Trên từng file hồ sơ phải nhận dạng được trong file đó chứa những loại hồ sơ nào, được để tại kệ nào, tủ nào, ngăn nào để dễ dàng sử dụng, lưu trữ và truy cập.
- Đối với những file có lưu chung nhiều phần hồ sơ thì trang đầu tiên của files ghi mục lục để dễ dàng truy cập hồ sơ.

+ Bảo quản hồ sơ :

- Hồ sơ có liên quan tới Bộ phận nào thì bộ phận đó có trách nhiệm bảo quản và lưu trữ tại bộ phận mình.
- Các hồ sơ được lưu trong file, trong tủ, trên kệ và phải được để trong môi trường thích hợp đối với từng loại hồ sơ, tránh ẩm ướt, hư hỏng, mất mát, tránh nguồn cháy nổ, đảm bảo bảo mật thông tin.

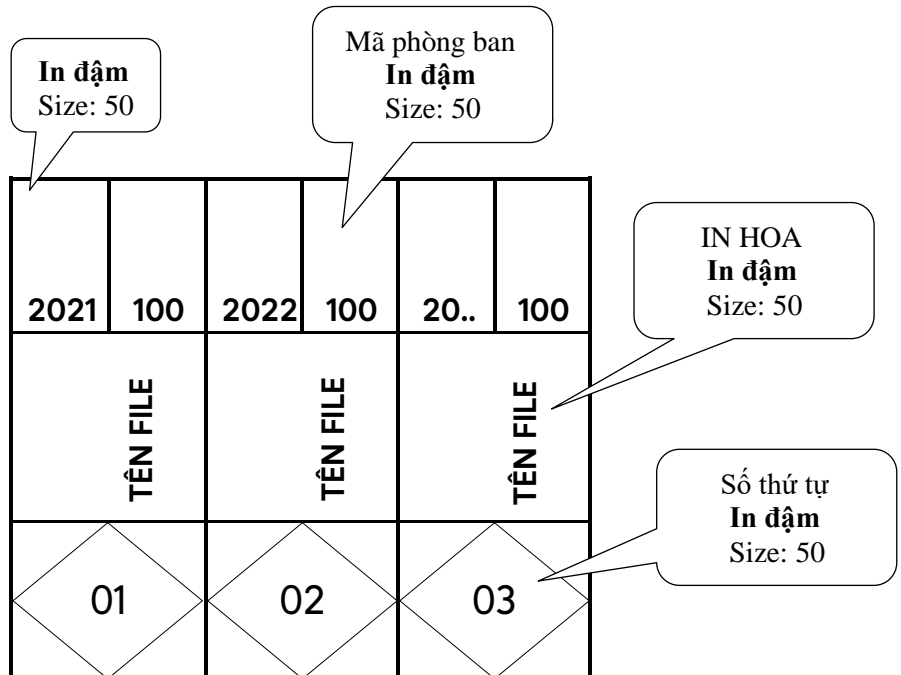
+ Tiếp cận và truy cập hồ sơ:

- **Truy cập nội bộ trong một Bộ phận:** các thành viên trong Bộ phận có quyền truy cập hồ sơ của Bộ phận mình. Tuy nhiên sau khi truy cập, sử dụng phải để hồ sơ vào các file hồ sơ đúng vị trí quy định.
- **Truy cập hồ sơ giữa các Bộ phận khác nhau trong cùng Công ty:** nếu khi có nhu cầu truy cập hồ sơ tại các Bộ phận khác trong cùng Công ty thì phải được

sự đồng ý của Phụ trách bộ phận mình và Phụ trách bộ phận nơi có hồ sơ cần truy cập.

- **Truy cập hồ sơ nếu là người ngoài phạm vi Công ty:** bất cứ hồ sơ nào khi khách hàng hoặc các đối tượng khác ngoài phạm vi Doanh Nghiệp có yêu cầu tham khảo các hồ sơ thì phải được Ban Giám Đốc phê duyệt.

+ Ví dụ về cách lưu hồ sơ giấy:



Hình 1: Trình bày bìa cùng hoặc bìa nhẵn

+ Các quy trình sử dụng hàng ngày	+ Tài liệu phục vụ công việc đang làm	+ Sổ tay + Máy tính + Bìa....
QUY TRÌNH QUY ĐỊNH	CÔNG VIỆC DANG DỒ	CÔNG CỤ DỤNG CỤ

Hình 2: Trình bày hồ sơ trên bàn làm việc

IN HOA
In đậm
Size: 20

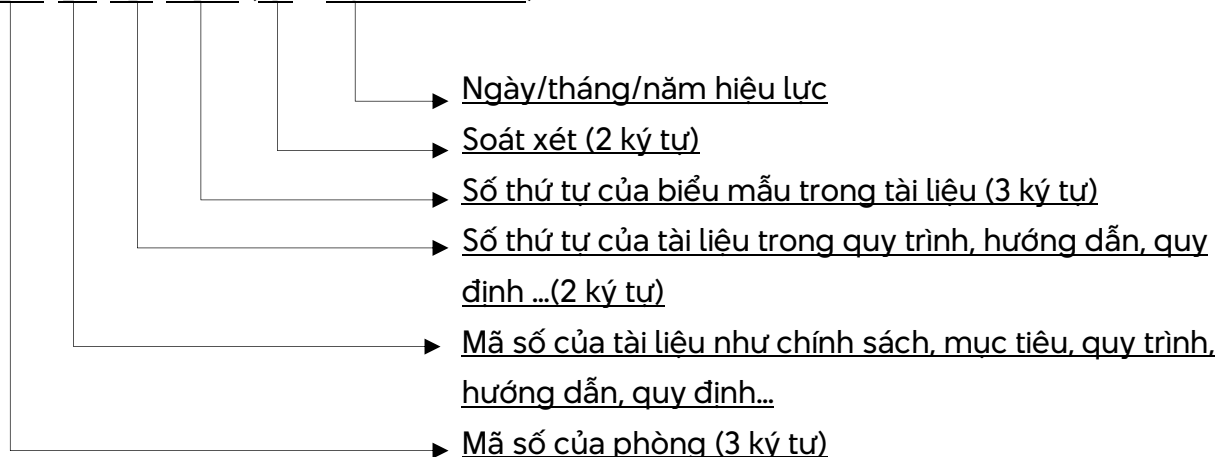
Ghi chú:

- + Tài liệu công ty phải có in chìm chữ “Logo Hành Nội Bộ” và chống sao chép.
- + Tài liệu dự án trong giai đoạn chuẩn bị chỉ có người chủ trì và cấp quản lý trực tiếp biết thông tin đầy đủ, còn lại lưu chuyển làm việc dưới tên mã dự án.
- + Kiểm tra chính tả và ngữ pháp trước khi gửi đi nội dung của văn bản, “public” hoặc “add” vào hệ thống. Cơ sở để đối chiếu lỗi chính tả là từ điển Lạc Việt.
- + Hãy kiểm tra lại một lần nữa, để chắc chắn rằng các thao tác của bạn là đúng và các dữ liệu của bạn đã được hệ thống xử lý.
- + Văn bản hóa và cập nhật tất cả các nội dung công việc mà mình thực hiện trong ngày lên hệ thống, trong vòng 08 (tám) giờ làm việc. Ví dụ: bạn đã gọi điện cho Trưởng phòng thông báo tình hình công việc A, sau đó, trong vòng 08 giờ sau, bạn cũng phải cập nhật nội dung đó lên hệ thống.
- + Không sử dụng hệ thống và các tài liệu lưu trữ vào các mục đích cá nhân, không tự ý chỉnh sửa, xóa... nội dung thông tin của khách hàng, dự án...
- + Bắt buộc phải “Sign Out” ngay khi không sử dụng hoặc rời khỏi máy và thường xuyên đổi “Password” ít nhất 01 lần/tháng (vào ngày 01 hàng tháng).
- + Cấp trên được truy cập vào tài khoản thông tin cấp dưới.
- + Mỗi tháng phải sắp xếp, sao lưu, dọn dẹp dữ liệu một lần đúng theo qui định.
- + Nghiêm cấm mọi hành vi lấy trộm, sao chép, truy cập, chuyển thông tin sai qui định.
- + Nếu bạn chưa biết về hệ thống hoặc chưa hiểu hết các nội dung trong quy định này, thì hãy liên hệ trực tiếp với Trưởng phòng của mình, hoặc Trưởng phòng NC.
- + Nếu có sự trùng lặp hoặc mâu thuẫn nào trong quy định này với các cơ chế hoặc quy định khác thì sẽ ưu tiên cho văn bản mới nhất.

3. Cách đặt mã số cho tài liệu và biểu mẫu

3.1 Mã biểu mẫu

AAA-BB-CC/MDD (EE - FF/GG/HHHH)



Ví dụ : Biểu mẫu Danh mục kiểm soát tài liệu trong Quy trình kiểm soát tài liệu của Phòng nội chính (100-QT-01) soát xét lần đầu (00) và ngày hiệu lực 15/11/2014 - đặt mã số như sau : 100- QT-01/M01

3.2. Mã số phòng ban/bộ phận/nhân viên

MÃ SỐ	TÊN ĐẦY ĐỦ
BGD	Ban Giám đốc/ BGD
100	Phòng nội chính/TP. NC
300	Phòng kinh doanh tiếp thị/TP. KD TT
500	Phòng kỹ thuật / TP. KT
700	Phòng dự án/ TP.DA
111 → 119	Nhân viên HCNS
121 → 129	Nhân viên kế toán
311 → 319	Nhân viên kinh doanh
321 → 329	Nhân viên tiếp thị
511 → 529	Nhân viên kỹ thuật
711 → 729	Nhân viên dự án

3.3. Mã số tài liệu

MÃ SỐ	TÊN ĐẦY ĐỦ
CS	Chính sách chất lượng
MT	Mục tiêu
QT	Quy trình
MTCV	Mô tả công việc
SĐTC	Sơ đồ tổ chức
HD	Hướng dẫn
BM/M	Biểu mẫu/Mẫu

3.4 Đặt tên folder/tên file lưu trữ theo từng chức năng, vị trí

3.4.1 Quy định đặt tên folder chức năng của vị trí XXX

- + Chia ra làm 05 nhóm theo qui tắc **XXX chức năng**.
- + Chức năng gồm: nhiệm vụ (NV); làm việc (LV); giao kiểm (GK); kiểm soát chất lượng (KS); báo cáo (KQ);
 - **NV**: theo chức năng nhiệm vụ được giao của vị trí.
 - **LV**: việc đang làm theo chức năng nhiệm vụ kể trên.
 - **GK**: giao nhân sự cấp dưới, phòng khác, đối tác bên ngoài, đánh giá kết quả.
 - **KS**: công cụ dụng cụ, mẫu biểu, phần mềm, qui trình, kiểm soát nội bộ...
 - **KQ**: lưu kết quả, báo cáo theo nhiệm vụ.

Ví dụ: “511 Nhiệm vụ” là folder chức năng nhiệm vụ của vị trí 511.

3.4.2 Quy định đặt tên folder nhiệm vụ trong folder chức năng

+ Có nhiều folder nhiệm vụ theo chức năng (thuộc nhóm việc phát triển tổ chức), đặt theo qui tắc: **XXX(viết tắt TMCN)(01 chữ cái in hoa theo thứ tự ưu tiên ABC) (tên nhiệm vụ).**

+ Trong đó:

- Chữ cái in hoa theo thứ tự ưu tiên A, B, C trong folder chức năng nhiệm vụ và chức năng kiểm soát được quy định như sau:

	Folder chức năng nhiệm vụ	Folder chức năng kiểm soát
A	Phát triển kinh doanh	Quy trình biểu mẫu
B	Phát triển nội bộ	Công cụ dụng cụ
P	Việc phối hợp	-
C	-	Lịch sử làm việc
D	-	Cấm ngưng làm việc
E	-	Đánh giá nội bộ

+ Ví dụ : 111NVA tuyển dụng
111NVB đào tạo

3.4.3 Qui tắc đặt tên file bên trong các thư mục nhiệm vụ

+ File được đặt theo quy tắc:

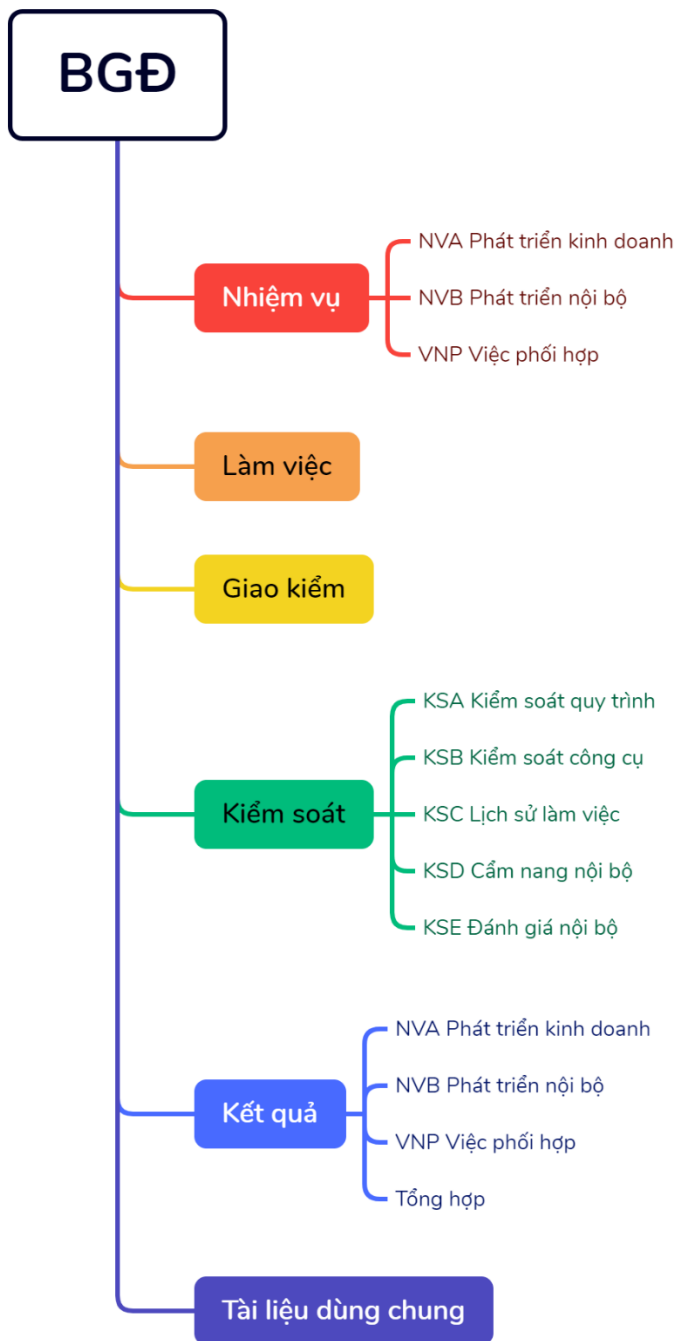
XXX (kí hiệu tắt của folder nhiệm vụ) (tên file) (năm/tháng/ngày/mức bảo mật).

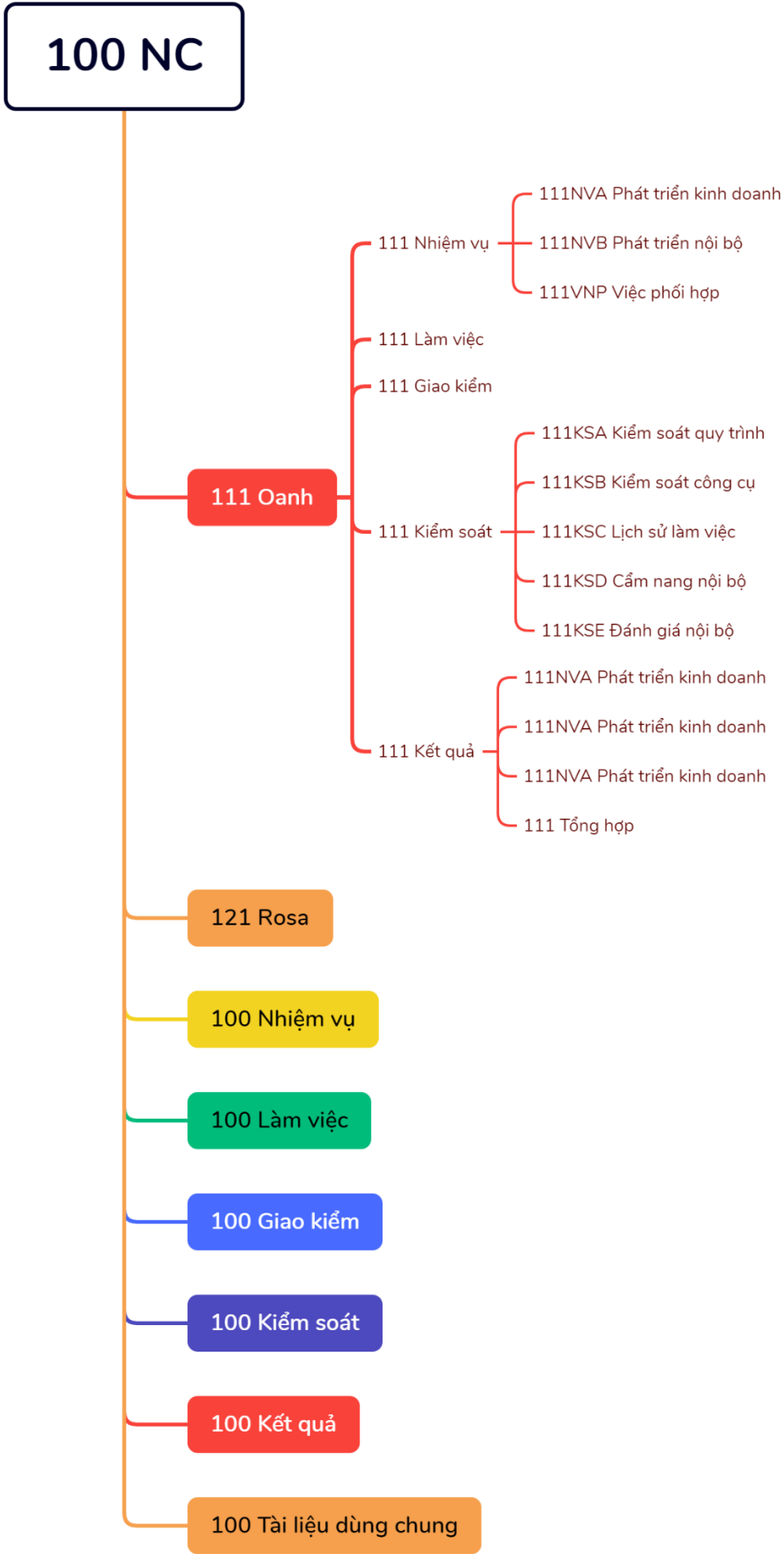
+ Khi lưu chuyển cho vị trí YYY thì tên file trong thư mục GK sẽ là:

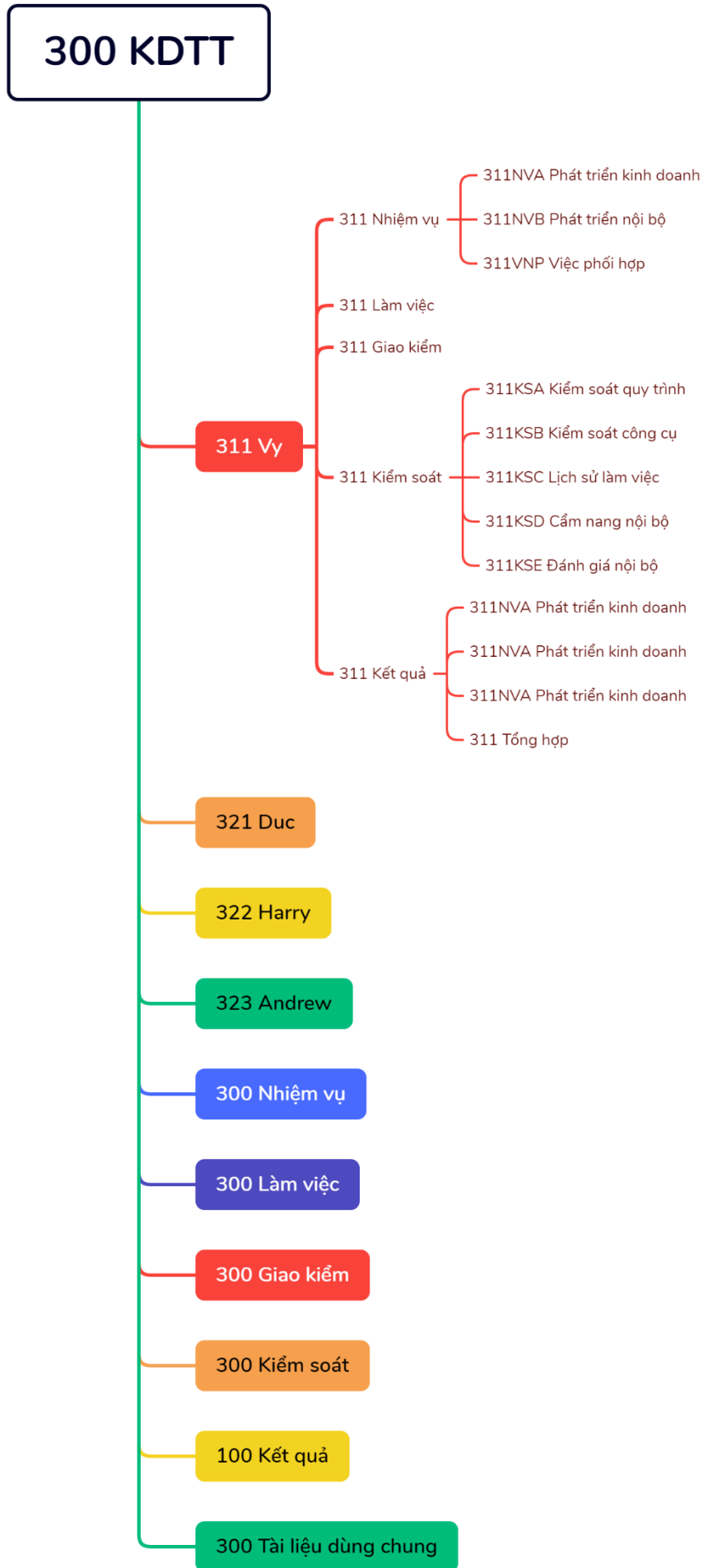
XXX (kí hiệu tắt của folder nhiệm vụ) YYY (tên file) (năm/tháng/ngày/mức bảo mật).

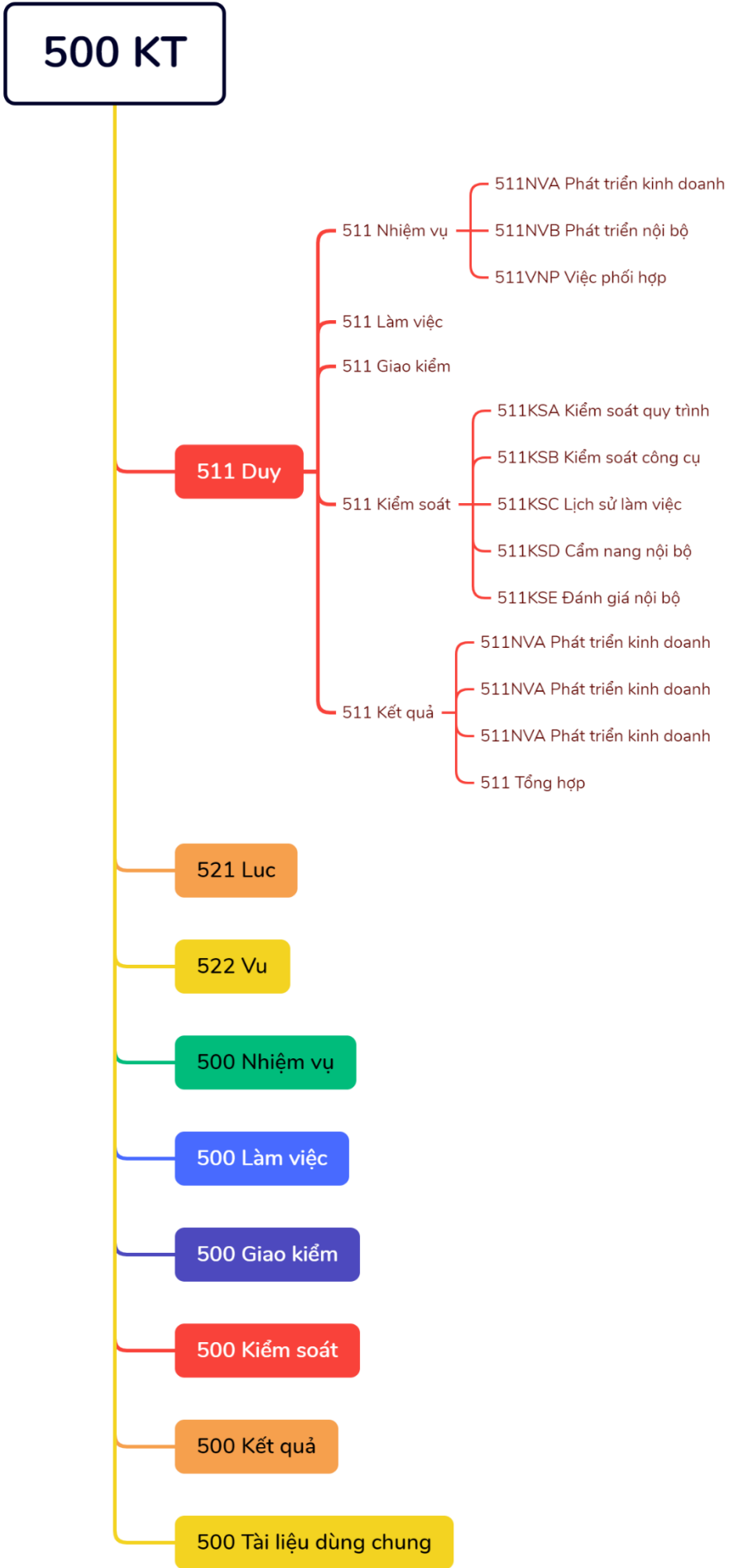
Ví dụ: 111NVA tuyển nhân sự P.KDĐT 131107.doc
111NVA 500 quy chuẩn cho vị trí KD.doc

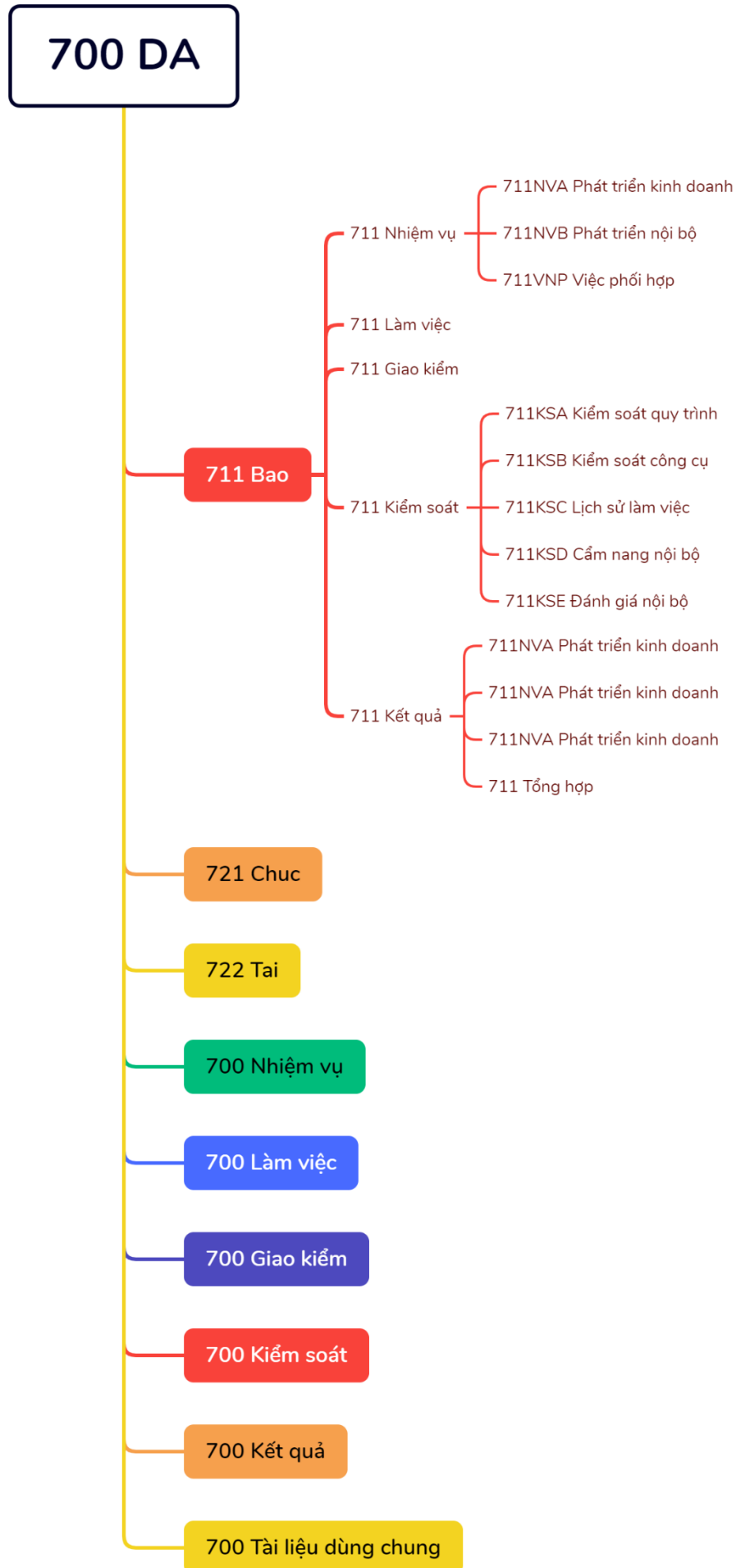
3.5 Sơ đồ hệ thống lưu trữ file mềm theo phòng ban











3.6 Mã dự án

CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI KIẾN TRÚC XÂY DỰNG ĐỨC TÍN

Phone | + 033 995 3989

Website | <https://ductinconstruction.vn>

Email | info@ductinconstruction.vn

Address | 1, Đường 623D, Phước Long B, TP Thủ Đức, TP.HCM

Trang 16

/22

MÃ NHÓM SẢN PHẨM + NĂM + SỐ THỨ TỰ

+ Mã nhóm sản phẩm là ký tự đầu tiên của nhóm ngành được quy định như sau:

T: Thương mại (mua, bán)

C: Thầu xây dựng

S: Dịch vụ (cung cấp các dịch vụ tư vấn, thiết kế, bảo trì định kỳ)

I: Đầu tư (cho các dự án tham gia góp vốn)

+ **Năm:** ghi 02 số cuối, ví dụ: 24 cho 2024, 25 cho 2025.

+ **Số thứ tự (trong năm):** ghi từ 001 – 999 và phải đăng kí với cấp quản lí trực tiếp (TP KDDT) Ví dụ: T24001, S24015, C24020

- Khu vực TP.HCM: 001 - 499
- Khu vực Đà Nẵng: 500 - 699
- Khu vực Cần Thơ: 700 - 799
- Khu vực Hà Nội: 800 - 899
- Các khu vực khác: 900 - 999

+ **Trường hợp đặc biệt: cùng một dự án:**

- Có nhiều hơn một nhân viên theo: mỗi nhân viên được cấp một (hoặc một số) mã dự án riêng biệt.
- Một nhân viên theo nhiều hơn một nhà thầu: mỗi nhà thầu một mã, để tiện lưu trữ lịch sử giao dịch.
- Quản lý phải lưu ý các dự án trùng khi theo dõi doanh số (dự báo) của từng nhân viên và cả công ty.

+ **Bảng theo dõi dự án bao gồm:**

Tên dự án	Mã dự án	SLxModel / Dịch vụ	Khách hàng	Nhân viên	Ngày cập nhật
Cửa hàng G25	C24001	Cải tạo cửa hàng	H-Interior	Vy	15/01
Chị Như Anh	S24002	Thiết kế nhà phố	Như Anh	Harry	16/01
AA Student	C23002	Thi công nhà phố	Huỳnh Samuel An	Thomas	17/01

3.7 Mã báo giá

Ví dụ: T24001/N1 hoặc C24001/N1/R1 (báo giá của dự án T24001, bảng báo giá số 1, chỉnh sửa lần 1).

3.8 Mã số hiệu hợp đồng

SỐ HIỆU HỢP ĐỒNG = MÃ DỰ ÁN

+ Ví dụ : Hợp đồng số: C24001.

+ Trong một hợp đồng có nhiều báo giá thì phải đính kèm và liệt kê số các báo giá trong phần mô tả.

+ Các quản lý kiểm tra và ký vào phần mình chịu trách nhiệm trong hợp đồng trước khi trình cho BGD ký.

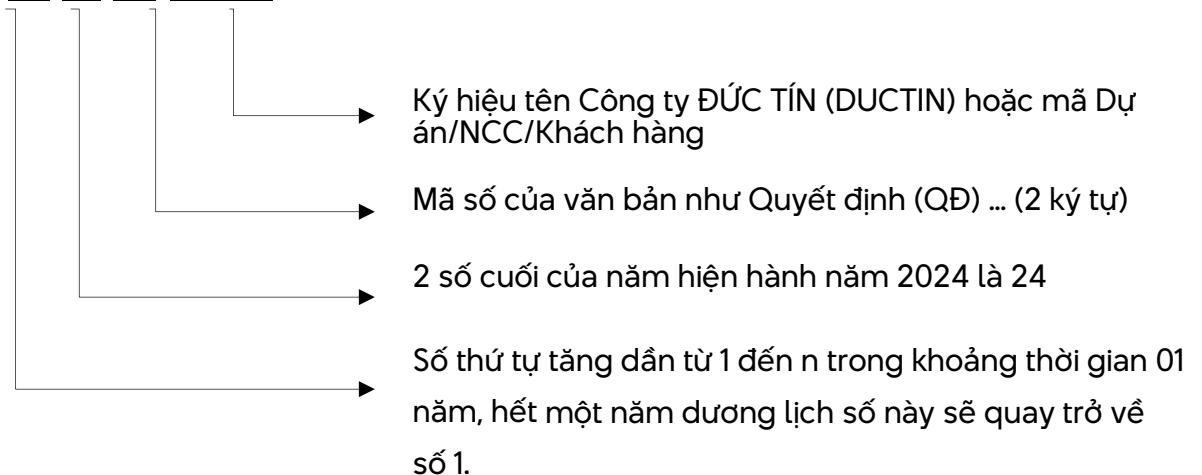
Ghi chú:

+ Khi một công trình, dự án được thực hiện liên quan đến nhiều phòng ban, mã dự án sẽ được sử dụng xuyên suốt và thống nhất giữa các phòng ban. Chỉ khác đuôi người thực hiện và tên file.

+ Khi trao đổi file data thảo luận bàn bạc qua lại giữa các phòng, chỉ trao đổi theo mã dự án, không trao đổi kèm theo tên riêng của folder hoặc file. Người nhận sẽ gán mã dự án vào file việc đang làm của mình.

3.9 Mã số cho các loại văn bản khác (Quyết định, thông báo, công văn)

AA/BB/CC-EEEEEE



Ghi chú:

+ Mã nhà cung cấp gồm 3 ký tự được thống kê và đánh số từ 001 – 999 do Phòng nội chính trực tiếp quản lý và cập nhật theo danh mục hàng năm.

+ Trường hợp Hợp đồng có xuất hiện dự án thì chỉ ghi mã dự án (6 ký tự).

4. Quy định sử dụng Email

4.1. Email nội bộ: Subject được chia thành 02 phần như sau:

CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI KIẾN TRÚC XÂY DỰNG ĐỨC TÍN

Phone | + 033 995 3989

Website | <https://ductinconstruction.vn>

Email | info@ductinconstruction.vn

Address | 1, Đường 623D, Phước Long B, TP Thủ Đức, TP.HCM

+ Phần 1: là tên phòng nhận thư, NC (phòng Nội Chính), KDTT (phòng Kinh Doanh Tiếp Thị) và KTDA (phòng Kỹ Thuật Dự Án).

- Nếu có nhiều hơn một phòng thì dấu gạch ngang "-", trước và sau dấu "-" là một dấu cách.

- Nếu là nội dung chung, như thông báo, quyết định... thì dùng từ TH

+ Phần 2: là nội dung cần gửi, viết IN HOA, ngắn gọn, đủ ý nghĩa, không viết tắt, ngăn cách với phần 1 bởi dấu ","

+ Ví dụ: NC, TUYỂN THÊM NHÂN VIÊN SALES
KDTT - KTDA, HỌP VỀ QUY TRÌNH QUẢN LÝ NỘI BỘ
TH, THÔNG BÁO NGHỈ TẾT ÂM LỊCH

4.2 Email liên quan hoặc gửi cho khách hàng, đối tác

+ Trường hợp công ty đã có dự án

- Subject sẽ được đặt: MÃ DỰ ÁN, NỘI DUNG CẦN GỬI

- Ví dụ : C23001, BẢN VẼ THIẾT KẾ

+ Trường hợp công ty chưa có dự án

- Subject sẽ được đặt: TÊN KHÁCH HÀNG (tên viết tắt), NỘI DUNG CẦN GỬI

- Cách đặt "tên khách hàng": là các chữ cái đầu tiên được ghép lại của tên khách hàng hoặc sử dụng tên viết tắt của khách hàng đó đã có sẵn.

- Ví dụ : Công ty TNHH An Nam Việt → tên viết tắt: ANV Công ty CP sữa Việt Nam

→ tên viết tắt: VINAMIL Công ty CP Quang Minh → tên viết tắt: QM

4.2.1 Cách sử dụng "To", "Cc", "Bcc"

+ Với "To": người nhận phải trực tiếp xử lý nội dung email, trong thời gian quy định.

+ Với "Bcc": không được sử dụng.

+ Với "Cc": người nhận để tham gia xử lý nội dung (khi cần) hoặc giám sát, cụ thể:

- Thư gửi đến khách hàng, đối tác, nội bộ phòng hoặc liên phòng: phải "Cc" cho quản lý trực tiếp của mình.

- Đối với các công việc phối hợp, giao kiểm: phải "Cc" thêm cho người giao việc.

- Ngoài ra, những công việc theo điều lệ, quy định của công ty: phải "Cc" thêm cho

Trưởng BKS.

+ Nếu như email bạn nhận không phải dành cho bạn (căn cứ vào Subject hoặc nội dung) thì hãy báo ngay cho người gửi.

4.2.2 Những điều nên làm

- + Nhanh chóng trả lời email trong vòng 08 (tám) giờ làm việc và càng sớm càng tốt nếu bạn giải quyết được/không giải quyết được một phần/toàn bộ yêu cầu của người gửi.
- + Sử dụng câu văn, ngữ pháp ngắn gọn, dễ hiểu, dùng tiếng Anh với đối tác nước ngoài.
- + Mỗi email chỉ nên đề cập tới tối đa 02 vấn đề, khi có nhiều hơn, bạn nên tách thành nhiều email khác nhau.
- + Nếu email của bạn nhiều hơn 300 từ, hoặc nhiều hơn 15 dòng, thì bạn nên trình bày thành file văn bản rồi đính kèm.
- + Nếu bạn nhận được một email với "Subject" lộn xộn, vô nghĩa... thì bạn nên sửa lại theo chuẩn của công ty mình khi "reply", "forward" hoặc trả lời bằng một email mới với "Subject" chuẩn để thuận tiện lưu trữ và tìm kiếm sau này.
- + Lưu giữ lại những email quan trọng bằng file PDF.

4.2.3 Những điều không làm

- + Đừng sử dụng email cho những cuộc trao đổi thông tin khẩn, chẳng hạn như hoãn một cuộc hẹn với khách hàng... Trong trường hợp đó, trước/sau khi gửi email người gửi phải thông báo cho nhận người nhận bằng điện thoại sớm nhất có thể.
- + Không sử dụng những câu nói, từ ngữ có hàm ý chế nhạo hoặc ngôn ngữ mang cảm xúc tiêu cực, cá nhân vì nó làm cho người đọc có thể hiểu sai nội dung khi ở dạng viết.
- + Không sử dụng cả tiếng Anh lẫn tiếng Việt trong cùng một câu (trừ những từ ngữ đã được Việt hóa).
- + Không chèn vào câu văn những ký hiệu, ký tự, hình ảnh gây phản cảm, làm mất tính trang trọng cho nội dung (như mặt cười, mặt buồn, ký hiệu ám chỉ khác...)
- + Tuyệt đối tránh việc gửi thư cá nhân hoặc thư liên quan công việc mà không "Cc" cho quản lý hoặc người giám sát.
- + Không tự ý thay đổi form chuẩn của công ty (như: cấu trúc, màu sắc, phong chữ...)
- + Đừng bao giờ đọc email của người khác và điều này cũng tương tự như việc bạn truy cập vào những thông tin cá nhân của họ.

4.2.4 Nội dung email mẫu tham khảo

Bạn có thể sử dụng cấu trúc này cho email bằng tiếng Anh

To: abc@abc.com.vn

Cc: info@ductinconstruction.vn

Subject: C23001, THỜI GIAN THỰC HIỆN VÀ THANH TOÁN

Kính gửi: Anh Nguyễn Văn A

(xuống dòng)

Cảm ơn (nên có) anh đã Theo thoả thuận ngày... về việc, chúng tôi xin gửi thư phúc đáp đến anh, với nội dung như sau: (mở đầu)

1. Về thời gian thực hiện: chúng tôi sẽ tiến hành như sau: (nội dung 1)

+ Thời gian giao hàng: trong vòng ... tuần

+ Thời gian lắp đặt: trong vòng ... tuần

(xuống dòng)

2. Về điều kiện thanh toán: được chia làm ... đợt: (nội dung 2)

+ Đợt 1: ... % sau khi ký hợp đồng

+ Đợt 2: ... % sau khi giao hàng

(xuống dòng)

Trên đây là những đề xuất của chúng tôi, nếu anh có bất kỳ..., xin vui lòng liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ sau! (kết luận) (xuống dòng)

Chân thành cảm ơn! (phải có)

(xuống dòng)

Nguyen Ngoc Anh, Jerry (tên TV, TA)

.....(chức vụ ghi đúng theo name card, sát lễ, TA)

0909 123 456 (HP của mình)



KIẾN TẠO DẤU ẤN
XÂY DỰNG TƯƠNG LAI

CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI KIẾN TRÚC XÂY DỰNG ĐỨC TÍN

Số 1, Đường 623D, Phường Phước Long B, TP. Thủ Đức, TP. HCM

Website: <https://ductinconstruction.vn> Hotline: 033 995 3989

Email: info@ductinconstruction.vn Tel: (028) 3535 0397

5. Trách nhiệm từng cấp

5.1 Nhân viên

- + Thực hiện việc sắp xếp, lưu trữ hồ sơ, thông tin theo đúng quy định của công ty .
- + Cập nhật thường xuyên hàng ngày dữ liệu từ PC lên hệ thống.
- + Chịu trách nhiệm về các hồ sơ, dữ liệu được phân công quản lý, lưu trữ.

5.2 Trưởng bộ phận

- + Nắm vững các nội dung về quản lý, sắp xếp và lưu trữ thông tin, giám sát và thực hiện sắp xếp, lưu trữ thông tin của bộ phận mình phụ trách đầy đủ và đúng quy định.
- + Hướng dẫn, kiểm tra nhân viên trong bộ phận sắp xếp và lưu trữ thông tin đúng quy định.
- + Kiểm tra thường xuyên về mặt nội dung chuyên môn các thông tin, dữ liệu mà nhân viên bộ phận mình sắp xếp lưu trữ.
- + Chịu trách nhiệm về việc quản lý và lưu trữ thông tin của toàn bộ phận.

5.3 Phòng Nội Chính

- + Hướng dẫn cụ thể cho nhân viên công ty quy định sắp xếp lưu trữ thông tin, đảm bảo cho toàn thể nhân viên hiểu và cam kết thực hiện.
- + Kiểm tra tổng thể, định kỳ, bất thường công tác sắp xếp, lưu trữ thông tin toàn công ty.
- + Phối hợp với các Trưởng bộ phận theo dõi, đôn đốc và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.
- + Chịu trách nhiệm liên đới khi các bộ phận thực hiện không đúng qui định này làm thất thoát thông tin hoặc gây ảnh hưởng đến việc công ty.