



CÔNG TY CP NHỰA THIẾU NIÊN TIỀN PHONG PHÍA NAM



QUY ĐỊNH

SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH GIAO TIẾP SKYPE

KÝ MÃ HIỆU : HCNS-QD01
SOÁT XÉT : 00
NGÀY HIỆU LỰC : 16/02/2016

SOẠN THẢO	XÉT DUYỆT	BAN HÀNH
VĂN KIM THANH	VÕ HỒ NGỌC NHUNG	HỒ PHI HẢI



I. PHÂN PHỐI:

STT	BỘ PHẬN	TRÁCH NHIỆM	SL	XÁC NHẬN	GHI CHÚ
1	BLĐ	Ban Tổng Giám đốc công ty	01	x	
2		Trưởng ban ISO	01	x	
3		Thư ký ISO	01	x	Bản gốc
4	PHCNS	Trưởng phòng	01	x	
5	PMH	Trưởng phòng	01	x	
6	PKT	Trưởng phòng	01	x	
7	PCSKH	Trưởng phòng	01	x	
8	PKCS	Trưởng phòng	01	x	
9	PKTH	Trưởng phòng	01	x	
10	NMSX	Giám đốc sản xuất	01	x	



II. CẬP NHẬT QUÁ TRÌNH THAY ĐỔI

STT	PHẦN THAY ĐỔI	NỘI DUNG	SOÁT XÉT	NGÀY HIỆU LỰC

III. NỘI DUNG

1. MỤC ĐÍCH:

- Tạo điều kiện thuận lợi trong việc giao tiếp công việc hàng ngày nhanh chóng, kịp thời và tiết kiệm chi phí.
- Giúp cho nhân viên hiểu rõ quy định và tuân thủ về trạng thái đăng nhập, thời gian trả lời tin nhắn, cách đặt tên danh bạ, nhóm, ...
- Lưu lại các tin nhắn quan trọng.
- Có sự thống nhất về cách đặt tên nhằm giúp nhân viên tìm kiếm địa chỉ muốn liên lạc thuận tiện, nhanh chóng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Áp dụng cho toàn bộ CB-CNV, khi giao tiếp giải quyết công việc trong công ty.
- Yêu cầu các cấp quản lý và toàn bộ Khối kinh doanh (trừ công nhân Kho Thành phẩm) sử dụng chương trình SKYPE như là một chương trình bắt buộc trong giao tiếp không thể thiếu như các giao tiếp hiện nay: điện thoại, email.

3. NỘI DUNG:

3.1. Giới thiệu về chương trình giao tiếp SKYPE



SKYPE là chương trình hỗ trợ người dùng kết nối với gia đình, bạn bè, đồng nghiệp, đối tác kinh doanh, ... một cách nhanh chóng. **SKYPE** còn được dùng để gửi tập tin hay thiết lập các cuộc gọi họp hội nghị...

SKYPE là một ứng dụng sử dụng cho cả máy tính để bàn PC, laptop, máy tính bảng hay các điện thoại Smartphone.

Bạn có thể tự download và cài đặt chương trình miễn phí tại:

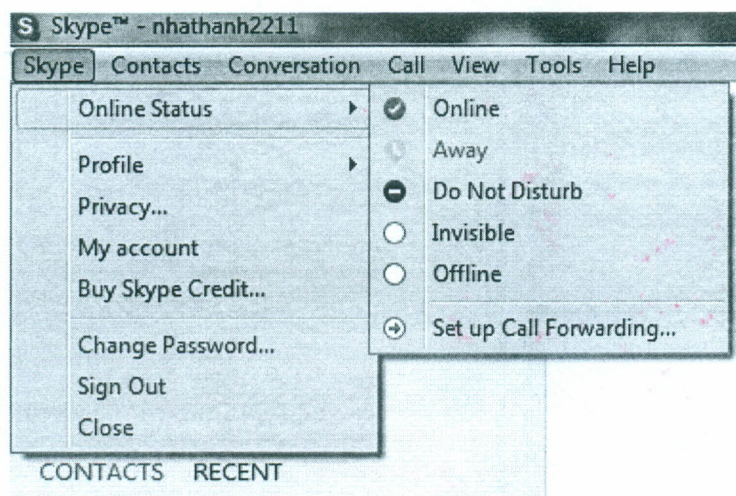
www.skype.com

www.skypevietnam.com

3.2. Quy định về trạng thái đăng nhập SKYPE:

Sau khi cài đặt / đăng nhập thành công vào chương trình SKYPE, yêu cầu các CB-CNV khi sử dụng phải chú ý thiết lập trạng thái đăng nhập như sau:

- Trong giờ làm việc, phải luôn để mở SKYPE
- Trường hợp công việc bình thường thì để trạng thái màu xanh “**Online**”.
- Trường hợp vắng mặt tại bàn làm việc thì để trạng thái màu vàng “**Away**”.
- Trường hợp có mặt tại bàn làm việc nhưng cần hạn chế trao đổi công việc thì phải để trạng thái “**Do not disturb**”.



- Trong quá trình làm việc (ở trạng thái online), nếu nhận được tin nhắn của đồng nghiệp, đối tác hay khách hàng, CB-CNV phải trả lời ngay, chậm nhất là 30 phút.

3.3. Quy định về cách đặt tên danh bạ (không bắt buộc):

- Mỗi CB - CNV tự quản lý danh bạ trong tài khoản SKYPE của mình.
- Khuyến khích CB-CNV khi đặt thêm tên đồng nghiệp hoặc đối tác (khách hàng, nhà cung ứng) trong danh bạ nên viết in hoa có dấu và có cú pháp như sau:

+ MÃ CÔNG TY.PHÒNG BAN _ HỌ TÊN ĐẦY ĐỦ

+ MÃ ĐỐI TÁC _ HỌ TÊN ĐẦY ĐỦ

Lưu ý: _ là khoảng trắng



+ Bảng mô tả ký hiệu đơn vị:

STT	Tên đơn vị	Ký hiệu
01	Công Ty CP Nhựa Tiên Phong Phía Nam	TPN
02	Công Ty CP Nhựa Tiên Phong	NTP
03	Công ty Tín Mỹ	TM
04	Công ty Tín Kim	TK
05	Công ty Khải Toàn	KTG
06	Khách hàng	Ký tự viết tắt của đối tác, khách hàng, cơ quan nhà nước... VD: Công ty Tân Giang - ghi là: TG Bảo Hiểm Xã Hội – ghi là: BHXH
07	Đối Tác	

+ Bảng quy định ký hiệu phòng ban:

STT	Tên phòng ban	Ký hiệu theo quy trình Kiểm soát tài liệu
01	Ban lãnh đạo	BLĐ
02	Hành chính nhân sự	HCNS
03	Kế toán	KT
04	Mua hàng	MH
05	Kinh doanh 1,2,3,4,5	KD1/2/3/4/5
06	Marketing	MAR
07	Chăm sóc khách hàng	CSKH
08	Kho Thành Phẩm	KHO
09	Sản xuất	SX
10	Kỹ Thuật	KTH
11	Quản lý Chất lượng	QLCL

Ví dụ:

STT	Diễn giải	Ký hiệu
01	Anh Hoàng Trọng Kim thuộc Nhà máy sản xuất Công ty Nhựa Tiên Phong phía Nam	TPN.SX HOÀNG TRỌNG KIM
02	Anh Nguyễn Bảo Quốc thuộc Phòng Kinh doanh 1 Công ty Nhựa Tiên Phong phía Nam	TPN.KD1 NGUYỄN BẢO QUỐC
03	Anh Trần Thanh Tú Công ty Tín Mỹ	TM TRẦN THANH TÚ

3.4. Quy định về tạo nhóm:

- Đối với nhóm được tạo ra để trao đổi công việc giữa các phòng ban phải có Ban lãnh đạo và các Quản lý Phòng / Khối / Bộ phận.
- Đối với nhóm được tạo ra để trao đổi công việc nội bộ của phòng phải có thành viên là Trưởng phòng hoặc Trưởng bộ phận.
- Đối với nhóm trao đổi công việc giữa các bộ phận với nhau phải có thành viên là các Trưởng phòng hoặc các Trưởng bộ phận.
- Khi có nhu cầu tạo nhóm để trao đổi công việc, người tạo nhóm cần xin ý kiến của Trưởng Phòng/ Trưởng bộ phận, TP/TPB xem xét nếu cần thiết và tên nhóm chưa tồn tại thì lập nhóm.

3.5. Quy định cách đặt tên nhóm:

- Tên nhóm trong danh bạ phải viết hoa có dấu và đúng cú pháp sau:
 + “G”MÃ CÔNG TY. PHÒNG BAN _ MỤC TIÊU NHÓM
 + “G”MÃ CÔNG TY _ MỤC TIÊU NHÓM
 + “G”MÃ CÁC CÔNG TY _ MỤC TIÊU NHÓM
- Bảng mô tả ký hiệu nhóm:

STT	Tên đơn vị	Mã nhóm
01	Nhóm chỉ có thành viên Tiên Phong Nam	GTPN
02	Nhóm có thành viên Tiên Phong Nam và Tiên Phong Bắc	GTP
03	Nhóm có thành viên Tiên Phong Nam và đối tác, khách hàng	GTPN + từ viết tắt cuối cùng của đối tác (ví dụ Tiên Phong và Tín Mỹ: GTPM)

- Tên nhóm là mục tiêu của nhóm hoặc mô tả về công việc cần trao đổi, tên nhóm do thành viên có chức vụ cao nhất trong nhóm quyết định. Trường hợp có nhiều người cùng chức vụ thì cần thỏa thuận đặt tên nhóm.
- Một số ví dụ:

STT	Diễn giải	Tên nhóm
01	Thành viên là nhân viên ở Phòng HCNS Công ty Tiên Phong Nam và mục tiêu là xin nghỉ phép	GTPN.HCNS NGHỈ PHÉP
02	Thành viên là các CB-CNV có nhiệm vụ giám sát và quản lý công ty Tiên Phong Nam và mục tiêu nhóm là trao đổi công việc giám sát	GTPN BÁO CÁO GIÁM SÁT
03	Thành viên là Tiên Phong Nam và Tân Giang, mục tiêu là đặt hàng	GTPNG ĐẶT HÀNG
04	Thành viên là Tiên Phong Nam, Tín Mỹ và Tín Kim, mục tiêu là giao hàng	GTPNMK GIAO HÀNG

8-6
 N
 VG
 M
 BIN

3.6. Quy định về thêm bỏ thành viên trong nhóm:

Thành viên có chức vụ cao nhất trong nhóm chịu trách nhiệm về việc thêm hoặc bớt thành viên của nhóm đó, thành viên khác trong nhóm có thể thêm hoặc bớt nếu được sự đồng ý của thành viên có chức vụ cao nhất.

- **Thêm thành viên vào nhóm:** Muốn thêm một thành viên nào vào nhóm đã có sẵn để trao đổi công việc. Người có chức vụ cao nhất trong nhóm phải đánh giá ngoài công việc hiện tại người này có liên quan gì những công việc khác trong nhóm không? Nếu liên quan đến tất cả công việc thì thêm vào, ngược lại tạo một nhóm khác.
- **Bỏ thành viên ra khỏi nhóm:** Trường hợp nhân viên nghỉ việc, Trưởng bộ phận có trách nhiệm bỏ hoặc nhắc những cá nhân liên quan bỏ các thành viên đã nghỉ việc ra khỏi nhóm./.

