

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ ABC

SỔ TAY NHÂN SỰ & PHÚC LỢI

Chính sách lao động - nghỉ phép - lương thưởng - đào tạo (Mẫu cho Chatbot RAG)

| THÔNG TIN TÀI LIỆU | |
|--------------------|--------------------|
| Mã tài liệu | ABC-HR-PLCY-001 |
| Phiên bản | 1.2 |
| Hiệu lực từ | 01/01/2026 |
| Đơn vị sở hữu | Phòng Nhân sự (HR) |
| Phân loại | Nội bộ |

Mục đích: Cung cấp bộ dữ liệu mẫu (nhiều ngữ cảnh, nhiều ngoại lệ, có SLA, có biểu mẫu) để kiểm thử Chatbot RAG nội bộ. Nội dung cố ý có các tình huống gần giống nhau để kiểm tra khả năng truy xuất và tổng hợp của hệ thống.

MỤC LỤC

| Mục | Nội dung |
|-----|--|
| 1. | Nguyên tắc chung & phạm vi áp dụng |
| 2. | Thời gian làm việc, chấm công, đi trễ - về sớm |
| 3. | Chính sách làm việc linh hoạt (Hybrid/Remote) |
| 4. | Nghỉ phép, nghỉ ốm, nghỉ không lương |
| 5. | Thử việc, đánh giá, thăng tiến |
| 6. | Lương, thưởng, phụ cấp & kỳ trả lương |
| 7. | Đào tạo, chứng chỉ & hoàn trả chi phí |
| 8. | Kỷ luật, khiếu nại & kênh phản ánh |
| 9. | Phụ lục: Thuật ngữ và ví dụ tình huống |

Gợi ý ingest: chunk theo tiêu đề H2/H3; giữ lại metadata ở đầu mỗi mục để làm filter (department, effective_date, owner).

1. Nguyên tắc chung & phạm vi áp dụng

Tài liệu áp dụng cho nhân viên làm việc tại Công ty ABC theo các loại hợp đồng: thử việc, chính thức, thời vụ (≥ 3 tháng) và cộng tác viên (CTV). Một số chính sách có điều kiện theo loại hợp đồng; khi có mâu thuẫn, ưu tiên theo thứ tự: (1) Hợp đồng lao động, (2) Quy chế công ty, (3) Sổ tay này, (4) Thông báo nội bộ.

Định nghĩa nhanh:

- NV chính thức: đã ký HĐLĐ xác định/không xác định thời hạn.
- NV thử việc: có quyết định thử việc, chưa hưởng đầy đủ phúc lợi.
- CTV: làm theo thỏa thuận dịch vụ, không áp dụng phép năm.

Bảng 1 - Phạm vi phúc lợi theo loại hợp đồng

| Hạng mục | Thử việc | Chính thức | Thời vụ | CTV |
|------------------|----------------------|------------------|------------|------------|
| Phép năm | Có (tính theo tỉ lệ) | Có (12 ngày/năm) | Có (tỉ lệ) | Không |
| Bảo hiểm | Theo luật/thỏa thuận | Đầy đủ | Theo luật | Không |
| Remote | Có điều kiện | Có điều kiện | Hạn chế | Theo dự án |
| Thưởng hiệu suất | Không/tùy quyết định | Có | Hạn chế | Không |

Lưu ý: Nếu nhân viên thử việc có thư mời làm việc ghi rõ phúc lợi đặc biệt (ví dụ: hỗ trợ gửi xe, phụ cấp ăn trưa), thì áp dụng theo thư mời trong thời gian thử việc.

2. Thời gian làm việc, chấm công, đi trễ - về sớm

Lịch chuẩn: Thứ Hai - Thứ Sáu. Sáng 08:30-12:00, chiều 13:30-18:00. Nhân viên có thể chọn khung linh hoạt +/- 30 phút nếu được trưởng bộ phận đồng ý.

2.1. Chấm công

- Chấm công qua ứng dụng HRM (điện thoại) hoặc kiosk tại văn phòng.
- Nếu quên chấm công: tạo yêu cầu 'Bổ sung chấm công' trong HRM trong vòng 48 giờ.
- Quá 48 giờ: yêu cầu bị chuyển trạng thái 'Cần HR duyệt' và có thể bị từ chối nếu không có bằng chứng (ảnh GPS/kiosk).

2.2. Đi trễ - về sớm

| Tình huống | Cách tính |
|--|-----------------------------------|
| Đi trễ ≤ 10 phút (tối đa 2 lần/tháng) | Không trừ công, ghi nhận nhắc nhở |
| Đi trễ 11-30 phút | Trừ 0.25 công |
| Đi trễ > 30 phút | Trừ 0.5 công |
| Về sớm > 30 phút (không báo trước) | Trừ 0.5 công + ghi nhận vi phạm |

Ngoại lệ: Nếu đi trễ do sự cố hệ thống HRM hoặc khẩn cấp y tế có bằng chứng, trưởng bộ phận có thể đề xuất miễn trừ.

3. Chính sách làm việc linh hoạt (Hybrid/Remote)

ABC áp dụng mô hình Hybrid theo đặc thù dự án. Remote không phải quyền mặc định; cần đáp ứng điều kiện năng lực, bảo mật và KPI.

3.1. Điều kiện chung

- Hoàn thành thử việc (trừ trường hợp được BGĐ phê duyệt).
- Có thiết bị đạt chuẩn bảo mật: khóa màn hình, chống virus, không dùng Wi-Fi công cộng khi truy cập hệ thống nội bộ.
- Cam kết SLA phản hồi: trả lời tin nhắn công việc trong 30 phút trong giờ làm việc.

3.2. Số ngày remote tối đa (theo phòng ban)

| Phòng ban | Mức chuẩn | Ngoại lệ |
|---------------|--------------------|---|
| Kỹ thuật | Tối đa 2 ngày/tuần | Release tuần: ưu tiên on-site 1-2 ngày |
| Kinh doanh | Tối đa 1 ngày/tuần | Đi công tác: tính như remote nhưng phải có lịch gặp khách |
| HR/Hành chính | Theo lịch trực | Mùa tuyển dụng cao điểm: hạn chế remote |
| CSKH | Theo ca trực | Sự cố P1: yêu cầu online ngay |

Tình huống kiểm thử: Một nhân viên Kỹ thuật đang thử việc nhưng có thư mời ghi 'hybrid 1 ngày/tuần'. Khi hỏi 'em có được remote không?' -> chatbot cần suy luận theo thứ tự ưu tiên tài liệu và loại hợp đồng.

4. Nghỉ phép, nghỉ ốm, nghỉ không lương

4.1. Phép năm

Nhân viên chính thức có 12 ngày phép/năm. Phép được cộng dồn theo tháng (1 ngày/tháng). Nhân viên thử việc và thời vụ: phép tính theo tỉ lệ số tháng làm việc.

4.2. Quy trình xin nghỉ

- Tạo đơn trên HRM trước ít nhất 01 ngày làm việc (trừ trường hợp khẩn cấp).
- Trưởng bộ phận duyệt trong 24 giờ. Quá 24 giờ không phản hồi: HR nhắc tự động.
- Nghỉ ốm: có thể tạo đơn sau khi nghỉ nhưng phải bổ sung giấy tờ trong 03 ngày làm việc.

4.3. Nghỉ không lương (Leave Without Pay)

Nghỉ không lương tối đa 05 ngày/năm cho NV chính thức. Trên 05 ngày cần phê duyệt BGĐ. Trong tháng có nghỉ không lương, phụ cấp ăn trưa tính theo số ngày làm việc thực tế.

Bảng 2 - SLA phê duyệt các loại nghỉ

| Loại nghỉ | Người duyệt | SLA phản hồi |
|---------------------|--|---------------------------|
| Nghỉ phép <= 1 ngày | Trưởng bộ phận | 24 giờ |
| Nghỉ phép > 1 ngày | Trưởng bộ phận + HR | 48 giờ |
| Nghỉ ốm | Trưởng bộ phận + HR | 72 giờ (có thể duyệt tạm) |
| Nghỉ không lương | Trưởng bộ phận + HR + BGĐ (nếu > 5 ngày) | 05 ngày làm việc |

5. Thử việc, đánh giá, thăng tiến

Thử việc thường 01-02 tháng tùy vị trí. Kết thúc thử việc có 03 kết quả: đạt, gia hạn, không đạt.

5.1. Tiêu chí đánh giá

- KPI công việc (40%)
- Chất lượng & đúng hạn (30%)
- Thái độ hợp tác (20%)
- Tuân thủ quy định bảo mật và quy trình (10%)

5.2. Thăng tiến & thay đổi bậc

Xét thăng tiến theo chu kỳ 6 tháng (tháng 6 và tháng 12). Ngoại lệ: dự án đặc biệt có thể xét sớm theo đề xuất trưởng bộ phận.

6. Lương, thưởng, phụ cấp & kỳ trả lương

Kỳ trả lương: ngày 05 hàng tháng (nếu trùng cuối tuần, chuyển sang ngày làm việc gần nhất). Thưởng hiệu suất tính theo quý và có thể bị điều chỉnh theo mức độ hoàn thành KPI.

6.1. Phụ cấp

| Loại phụ cấp | Điều kiện | Mức (VND/tháng) |
|--------------|---|-----------------|
| Ăn trưa | Có mặt tại văn phòng ≥ 12 ngày/tháng | 600.000 |
| Gửi xe | Làm việc tại VP HCM | 200.000 |
| Điện thoại | NV Kinh doanh/CSKH theo danh sách | 300.000 |

Tình huống kiểm thử: 'Em remote 3 ngày/tuần thì có được phụ cấp ăn trưa không?' -> cần đọc điều kiện 'có mặt tại VP'.

7. Đào tạo, chứng chỉ & hoàn trả chi phí

Công ty hỗ trợ chi phí đào tạo nếu khóa học liên quan trực tiếp công việc và được duyệt trước khi đăng ký.

7.1. Quy tắc hoàn trả (bond)

| Mức hỗ trợ | Cam kết tối thiểu | Hoàn trả nếu nghỉ trước hạn |
|------------------------|-------------------|--|
| $\leq 3.000.000$ | 3 tháng | 100% nếu nghỉ trong 1 tháng đầu; 50% nếu trong 2-3 tháng |
| 3.000.001 - 10.000.000 | 6 tháng | Theo tỉ lệ tháng còn lại |
| $> 10.000.000$ | 12 tháng | Theo tỉ lệ + phí tài liệu (nếu có) |

8. Kỷ luật, khiếu nại & kênh phản ánh

Công ty khuyến khích phản hồi minh bạch. Nhân viên có thể gửi khiếu nại ẩn danh qua form nội bộ.

8.1. Các mức xử lý

- Nhắc nhở (verbal)

- Nhắc nhở bằng email (written)
- Cảnh cáo
- Chấm dứt hợp đồng theo quy định

8.2. Kênh phản ánh

Email HR: hr@abc.example | Hotline nội bộ: 1002 | Form ẩn danh: intranet/feedback (chỉ truy cập mạng nội bộ).

9. Phụ lục: Thuật ngữ và ví dụ tình huống

Thuật ngữ: SLA (thời gian phản hồi cam kết), KPI, P1/P2 (mức độ sự cố), Hybrid/Remote.

Ví dụ tình huống 1: NV Kỹ thuật chính thức hỏi 'remote tối đa mấy ngày?' -> 2 ngày/tuần.

Ví dụ tình huống 2: NV Kinh doanh đi công tác 3 ngày hỏi 'có tính remote không?' -> có nhưng phải có lịch gặp khách.

Ví dụ tình huống 3: Nghỉ không lương 7 ngày -> cần BGĐ duyệt.