
	Policy & Procedure CHÍNH SÁCH & QUY TRÌNH	Policy Number Số văn bản	GD_FIN_02
		Effective Date Ngày có hiệu lực	17/12/2024
HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG EMAIL CÔNG VIỆC		Supersedes No. Thay thế số:	
		Prepared By Người soạn thảo	Đỗ Văn Đán (Chairman)
		Approved By Người phê duyệt	Đỗ Văn Đán (Chairman) 
		Phạm vi áp dụng: Tất cả nhân viên bộ thuộc hệ thống EHG Tổng số trang: 01	

I. MỤC ĐÍCH

Có hướng dẫn công việc rõ ràng giúp nhân sự hiểu và làm đúng, đồng thời đảm bảo hiệu quả trong trao đổi thông tin và quản lý công việc.

II. CÁC THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT:

FIN: phòng tài chính kế toán	KTTH: kế toán tổng hợp
MARCOM: phòng truyền thông marketing communication	KTT: kế toán trưởng
BOD: Board of Directors	

III. CÁC HƯỚNG DẪN CHUNG KHI SỬ DỤNG EMAIL:

1. Tiêu đề (Subject Line):

- Rõ ràng và súc tích: Trình bày ngắn gọn nội dung chính của email.
- Ưu tiên email quan trọng: Sử dụng các từ như “Khẩn”, “Quan trọng” nếu cần thiết, đồng thời bật chế độ/Tag “High Important” trên Outlook/Gmail.

2. Lời chào:

- Chân thành: sử dụng các cụm từ như “Kính gửi”, “Chào anh/chị”.
- Cá nhân hóa: Nếu có thể, hãy xưng hô bằng tên để tạo sự gần gũi.
- Với các lãnh đạo, BOD, cán bộ cấp trên: phải xưng hô đích danh trân trọng, không được dùng “Dear all” trong nhóm có nhiều người.

3. Nội dung:

- Rõ ràng, mạch lạc: Trình bày ý tưởng một cách ngắn gọn, dễ hiểu.
- Ngữ pháp, chính tả: Kiểm tra kỹ trước khi gửi để tránh những lỗi sai không đáng có.
- Tone giọng chuyên nghiệp: Tránh sử dụng quá nhiều biểu tượng cảm xúc hoặc ngôn ngữ quá thân mật.
- Phân đoạn: Chia nội dung thành các đoạn ngắn để dễ đọc.
- Font chữ và cỡ chữ: Sử dụng font chữ phổ biến và cỡ chữ dễ nhìn (chi tiết theo hướng dẫn của Marcom).

4. Lời kết:

Trân trọng: Dùng các cụm từ như “Trân trọng”, “Xin cảm ơn”.

Thông tin liên hệ: Đính kèm chữ ký với đầy đủ thông tin cá nhân theo quy định của Marcom.

Email signature:

Dùng theo email hiện tại đang dùng, sẽ update theo thông báo của Marcom.

Best regards,

DO VAN DAN (Mr)

Chairman / CEO

M: (84) 903 260 987 | E: chairman@ehg.com.vn

ELEGANCE HOSPITALITY GROUP

Head Office: 4th floor, No 9 Cua Dong Street, Hoan Kiem District, Hanoi, Vietnam

[Website](#) | [Facebook](#) | [Youtube](#)

*Elegance Hospitality Group is an Eco-Friendly Company:
Please consider the environment before printing this e-mail*

5. Đính kèm:

Đặt tên file rõ ràng: Dễ dàng nhận biết nội dung file đính kèm, đánh index/ số thứ tự file chi tiết theo danh sách để dễ theo dõi.

Nén file: Nếu file quá lớn, hãy nén lại để giảm dung lượng.

Nếu gửi cho các bộ phận/ gửi ra bên ngoài, cần đảm bảo file được format sạch đẹp, được đặt chế độ sẵn sàng để in (ví dụ; trên khổ A4), các công thức, link cần xử lý (đặt chế độ value, tránh việc lỗi), kiểm tra kỹ chế độ Hide: các file/sheet không liên quan phải xóa/ loại đi và nên gửi file pdf nếu không yêu cầu file excel/word/powerpoint.

6. Gửi cho ai: TO, CC, BCC, Reply All:

Gửi To: ... nên gửi đến 1 người thực hiện/ chịu trách nhiệm chính trong thực hiện luồng công việc.

Người nhận email phải có trách nhiệm xử lý theo đúng trách nhiệm và đúng luồng công việc đảm bảo luồng công việc (flow) chạy trơn tru, liên tục, không bị tắc/ dừng tại chỗ của mình.

Trường hợp chưa xử lý được ngay thì phải có email phản hồi trong bao lâu để giải quyết công việc.

Khi nhận được email thì nên trả lời trong vòng 24 giờ và chậm nhất là 48h làm việc.

Nên gửi email trong giờ/ngày làm việc, không nên gửi email quá muộn hoặc quá sớm nếu thực sự không cấp thiết.

Gửi CC: cần cân nhắc kỹ những ai cần gửi để thực hiện luồng công việc, không gửi CC vượt cấp nếu không thực sự cần thiết, không gửi cho những người không thực sự liên quan.

Trả lời tất cả (Reply All): chỉ sử dụng khi cần thiết và chắc chắn rằng thông tin cần gửi đến tất cả mọi người.

7. Tránh cảm xúc:

Giữ bình tĩnh: Tránh sử dụng ngôn ngữ quá gay gắt hoặc xúc phạm.

8. Kiểm tra kỹ lại trước khi gửi email:

Đọc kỹ: Kiểm tra lại nội dung, chính tả, file đính kèm trước khi gửi.

9. Cách quản lý hiệu quả với Outlook:

Với các email cần xử lý sau, nên đặt lịch nhắc: bật “CỜ” để nhắc nhở: Outlook/Follow up/ Add reminder: đặt thời hạn để Outlook nhắc lịch.

Phân loại email vào các thư mục nhỏ hơn để theo dõi.

Ví dụ: hộp mail ngoài để theo dõi các email đến quan trọng, chưa xử lý thông tin. Sau khi hoàn thành thì chuyển vào thư mục con bên trong.

Sử dụng tập trung công cụ Calendar để đặt lịch hẹn/ họp, lưu, nhắc nhở các công việc cần làm: định kỳ hàng tuần/tháng/năm cũng như các công việc.

Gửi email cho đối tác/ nhân sự kèm thời hạn nhắc nhở phản hồi/ thực hiện: dùng chế độ: “Follow up”.

10. Luồng công việc thực hiện quy trình thanh toán qua email:

10.1. Các bộ phận/ nhân sự gửi đề nghị thanh toán cho Finance check:

Yêu cầu gửi đúng người

Chỉ CC: những người liên quan đến thực hiện nghiệp vụ, không CC vượt cấp nếu không thực sự cần thiết.

10.2. Kế toán tổng hợp tổng hợp/ kiểm tra rồi gửi KTT

chỉ gửi: "To: ..." không CC nếu ko thực sự cần thiết.

10.3. KTT kiểm tra/ duyệt >> KTT gửi BOD duyệt thanh toán

chỉ gửi: "To: BOD

10.4. KTTH kiểm tra việc thực hiện thanh toán

KTTH gửi UNC "To: ..." cho những người liên quan.

11. Email đề nghị thanh toán:

Mẫu quy chuẩn:

Kính gửi/ Dear ...

Phòng TCKT E9 xin phê duyệt thanh toán như sau:

Nội dung t/toán:

Chi phí thực phẩm tháng 11/2024

Hình thức thanh toán:

Chuyển khoản từ tài khoản công ty Phước Thịnh -TCB ...

THÔNG TIN CHUYỂN KHOẢN:

Người thụ hưởng: CONG TY TNHH TM VA XNK FAMILY FOOD

Số tài khoản: 99081988

Tại ngân hàng: ACB

Số tiền (VND): 80.000.000

Nội dung C/K: TT mua thực phẩm theo HD1539 cty Family Food

Trân trọng/ Best regards,

MỘT SỐ MẪU KHÁC:

EMAIL ĐỀ NGHỊ, XIN Ý KIẾN

Kính gửi/Dear anh...,
Em xin ý kiến của anh về việc xuất hóa đơn cho các phòng XYZ. Hiện tại, việc xuất hóa đơn thông qua bảng tính excel kết xuất từ SML. Tuy nhiên, thường xuyên xảy ra tình trạng hóa đơn bị chậm trễ, gây ảnh hưởng đến công tác thanh toán.

Em xin đề xuất phương án chuyển sang xuất hóa đơn điện tử tự động hàng tháng. Phương án này sẽ giúp tiết kiệm thời gian, tăng tính chính xác và minh bạch trong quá trình xuất hóa đơn.

Mong anh xem xét và cho ý kiến.

Trân trọng,

EMAIL XIN NGHỈ PHÉP

Kính gửi ...

Tôi xin phép được nghỉ từ ngày .../.../... đến .../.../...

vi [lý do nghỉ phép].

Trong thời gian vắng mặt, tôi đã sắp xếp công việc và bàn giao cho [Tên đồng nghiệp].

Trân trọng cảm ơn,

EMAIL THÔNG BÁO THU TIỀN THANH LÝ MINIBAR:

Kính gửi các anh/chi,

Em xin gửi báo cáo tổng hợp số lượng bán thanh lý đồ minibar cho nhân viên trong tháng 12/2024.

Giá bán đã được anh Hà Trung Hiếu/GM phê duyệt với mức chiết khấu xxx%.

Trong đó, tổng số tiền thu và nhập quỹ kế toán tháng 12 là:

E12: xxx đồng đã được giao cho chị Thảo.

E09: xxx đồng bàn giao với Hoàng Anh.

Trân trọng,