

# Bộ Quy tắc Ứng xử cho Cung cấp Hàng hóa của C&A



Chú ý: đây là bản dịch của tài liệu tiếng Anh. Tài liệu ràng buộc về mặt pháp lý là phiên bản gốc tiếng Anh.





## ***Giới thiệu***

**Mô hình kinh doanh của C&A là cung cấp các sản phẩm thời trang chất lượng cao với giá cả phải chăng.**

Chúng tôi cam kết thực hiện việc đó một cách bền vững, tôn trọng con người và môi trường, trong lúc vẫn tuân thủ các tiêu chuẩn cao về sự liêm chính trong kinh doanh. Chúng tôi tin tưởng mạnh mẽ rằng đây là cách duy nhất mà C&A và các nhà cung cấp của mình có thể tiếp tục thành công một cách lâu dài.

Bộ Quy tắc Ứng xử cho Cung cấp Hàng hóa (“Bộ Quy tắc Ứng xử”) sẽ mô tả những gì C&A yêu cầu từ các nhà cung cấp liên quan đến việc tuân thủ pháp luật, các quy định về lao động, hoạt động môi trường và phòng chống tham nhũng. Những yêu cầu liên quan đến các vấn đề khác, ví dụ như tiêu chuẩn chất

lượng, tiêu chuẩn sản phẩm và hướng dẫn giao hàng, sẽ được đề cập trong các chính sách và hướng dẫn khác. Các yêu cầu trong Bộ Quy tắc Ứng xử được giải thích rõ thêm trong Hướng dẫn Hỗ trợ về Bộ Quy tắc Ứng xử.

Các yêu cầu này áp dụng cho tất cả các nhà cung cấp đang sản xuất hàng hóa cho C&A. Điều quan trọng là cần lưu ý rằng các quy định trong Bộ Quy tắc Ứng xử cấu thành các tiêu chuẩn tối thiểu, chứ không phải tối đa. C&A yêu cầu các nhà cung cấp hướng đến mục đích cải tiến liên tục về điều kiện làm việc và hoạt động môi trường.

---

1. Bao gồm các bộ phận sản xuất, các công ty con, chi nhánh và đại lý. Các yêu cầu này không chỉ áp dụng cho hoạt động sản xuất cho C&A, mà còn cho hoạt động sản xuất cho bất cứ bên thứ ba nào khác.



# Yêu cầu

## C&A tôn trọng triệt để mười nguyên tắc của Hiệp ước Toàn cầu Liên Hợp Quốc.

C&A yêu cầu các nhà cung cấp tiến hành các hoạt động của họ một cách có trách nhiệm, và thực hiện mọi nỗ lực để bảo vệ con người và môi trường.

Bảng dưới đây là một bản tóm tắt các yêu cầu trong Bộ Quy tắc Ứng xử.

### Tóm tắt các yêu cầu

#### 1. Tuân thủ Pháp luật

- Luôn luôn tuân thủ luật pháp quốc gia & các luật hiện hành khác
- Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ

#### 2. Lao động

- Không sử dụng lao động trẻ em
- Không phân biệt đối xử về việc làm
- Không cưỡng bức lao động
- Tôn trọng quyền tự do hiệp hội và thương lượng tập thể
- Không đối xử khắc nghiệt hoặc vô nhân đạo
- Một môi trường làm việc an toàn và hợp vệ sinh
- Quan tâm đặc biệt đối với các nhóm dễ bị tổn thương
- Việc làm thường xuyên
- Lương đủ mức sống, trả lương đúng hạn
- Không làm việc vượt mức thời gian cho phép
- Tuân thủ các yêu cầu pháp lý

#### 3. Môi trường

- Tuân thủ các yêu cầu pháp lý
- Quản lý hoạt động môi trường
- Cải thiện hiệu quả sử dụng năng lượng và nước
- Giảm chất thải và khí thải ra môi trường
- Giảm các loại hóa chất độc hại trong chuỗi cung ứng

#### 4. Chống tham nhũng

- Không hối lộ và tham nhũng



## 1. Tuân thủ Pháp luật

---

- Các nhà cung cấp phải luôn tuân thủ luật pháp quốc gia và các luật hiện hành khác.
- Trường hợp các quy định của pháp luật và Bộ Quy tắc Ứng xử giải quyết cùng một chủ đề, các nhà cung cấp phải áp dụng điều khoản nào mang lại khả năng bảo vệ người lao động và môi trường tốt hơn.
- Các nhà cung cấp phải đảm bảo rằng các quyền sở hữu trí tuệ được tôn trọng, và rằng không cung cấp hoặc tạo ra các bản sao trái pháp luật.

## 2. Lao động

---

Các yêu cầu trong phần này được dựa trên các tiêu chuẩn của Tổ chức Lao động Quốc tế, Chương trình Tuân thủ Xã hội Toàn cầu và Bộ Quy tắc Cơ sở Sáng kiến Thương mại Đạo đức.

C&A tôn trọng các quyền của con người, và tìm cách tránh đồng lõa trong việc ngược đãi nhân quyền. C&A yêu cầu các nhà cung cấp tôn trọng quyền của người lao động, và phải tuân thủ các yêu cầu trong phần này.

### 2.1. Lao động trẻ em

- Người lao động phải được ít nhất 16 tuổi, hoặc lớn hơn nếu luật pháp sở tại yêu cầu, bao gồm các quy định đối với giáo dục bắt buộc.
- Người lao động thực hiện các công việc nguy hiểm hoặc làm việc ban đêm tối thiểu phải 18 tuổi.

### 2.2. Phân biệt đối xử

- Các nhà cung cấp không được tham gia, hỗ trợ hoặc dung thứ việc phân biệt đối xử về việc làm<sup>2</sup>.
- Cơ sở duy nhất để phân biệt giữa những người lao động phải là khả năng và sự sẵn sàng thực hiện công việc, chứ không phải là đặc điểm cá nhân<sup>3</sup>.

### 2.3. Lao động bị cưỡng bức

- Người lao động phải thực hiện công việc của mình trên cơ sở tự nguyện, nghĩa là tất cả các hình thức lao động cưỡng bức, bao gồm lao động theo giao kèo, ràng buộc theo hợp đồng và lao động tù nhân, đều bị nghiêm cấm.
- Các nhà cung cấp không được xâm phạm tự do lựa chọn việc làm bằng cách yêu cầu đặt cọc, giữ lại giấy tờ tùy thân, hoặc giữ lại tiền lương.
- Các nhà cung cấp phải cho phép người lao động chấm dứt hợp đồng lao động của họ sau khi có thông báo phù hợp.

- 
2. Bao gồm việc tuyển dụng, thuê mướn, đào tạo, điều kiện làm việc, phân giao công việc, thù lao, thăng tiến, kỷ luật, chấm dứt làm việc và hưu trí.
  3. Các đặc điểm cá nhân đó bao gồm, nhưng không giới hạn về: giới tính, tuổi tác, tôn giáo, tình trạng hôn nhân, chủng tộc, giai cấp, lịch sử xã hội, bệnh tật, khuyết tật, mang thai, nguồn gốc dân tộc và quốc gia, quốc tịch, tư cách thành viên trong các tổ chức người lao động bao gồm các tổ chức công đoàn, đảng phái chính trị, và khuynh hướng tính dục.



## 2.4. Tự do Hiệp hội

- Các nhà cung cấp phải có thái độ cởi mở và hợp tác đối với đại diện người lao động, cho phép người lao động thành lập hoặc tham gia các tổ chức công đoàn theo lựa chọn của riêng họ cũng như để thương lượng tập thể.
- Các nhà cung cấp phải cho phép đại diện người lao động tiếp cận với môi trường làm việc để thực hiện các chức năng đại diện của họ.
- Trong trường hợp quyền tự do lập hội và thương lượng tập thể bị luật pháp hạn chế, các nhà cung cấp phải tạo điều kiện và không cản trở người lao động thiết lập các hình thức đại diện và thương lượng thay thế khác cho người lao động.
- Các nhà cung cấp phải thực hiện cơ chế khiếu nại hiệu quả để giải quyết tranh chấp nội bộ trong ngành cũng như các khiếu nại của nhân viên.

## 2.5. Đối xử khắc nghiệt & vô nhân đạo

- Các nhà cung cấp phải đối xử với người lao động đàng hoàng và tôn trọng, và không tham gia hoặc dung thứ việc bắt nạt, quấy rối<sup>4</sup>, đe dọa, bạo lực, trừng phạt hoặc lạm dụng thân thể dưới bất cứ hình thức nào<sup>5</sup>.
- Các nhà cung cấp phải thiết lập các quy trình xử lý kỷ luật bằng văn bản, giải thích bằng những điều khoản rõ ràng cho người lao động của họ, và lưu giữ hồ sơ của tất cả các biện pháp kỷ luật.
- Các nhà cung cấp phải đảm bảo rằng các biện pháp kỷ luật là phù hợp, và không bao gồm các hình phạt về thể chất hoặc tinh thần.

## 2.6. Sức khỏe & An toàn

- Các nhà cung cấp phải cung cấp một nơi an toàn và hợp vệ sinh để làm việc, có đầy đủ ánh sáng, sưởi ấm và thông thoáng.
- Các nhà cung cấp phải có biện pháp phòng ngừa nhằm ngăn chặn các tai nạn và thương tổn đến sức khỏe xảy ra trong quá trình làm việc, bằng cách bảo đảm xử lý và lưu trữ an toàn các hóa chất, an toàn của máy móc và thiết bị, an toàn điện, an toàn, độ bền và độ ổn định của các tòa nhà, bao gồm các cơ sở dân cư nếu có cung cấp, và bằng cách cung cấp những biện pháp bảo vệ đầy đủ phòng chống hỏa hoạn.
- Các nhà cung cấp phải thực hiện các khóa huấn luyện về sức khỏe và an toàn thường xuyên, bao gồm huấn luyện về an toàn cháy nổ, huấn luyện về quản lý chất thải, xử lý hóa chất và các vật liệu nguy hiểm khác cho người lao động.
- Các nhà cung cấp phải cho phép người lao động sử dụng các nhà vệ sinh sạch sẽ, nước uống, và nếu có thể, các cơ sở hợp vệ sinh để chuẩn bị và cất giữ thức ăn.
- Nếu có cung cấp, các ký túc xá phải sạch sẽ, an toàn, và đáp ứng các nhu cầu cơ bản của người lao động.

## 2.7. Bảo vệ Người dễ bị xâm phạm

- Các nhà cung cấp phải đặc biệt xem xét đến các quyền của những người dễ bị xâm phạm nhất đối với các quy định về lao động bị ngược đãi, ví dụ như phụ nữ, người làm tại nhà, nhân viên dịch vụ, người lao động tạm thời và lao động nhập cư.
- Các nhà cung cấp có tuyển dụng người lao động tại nhà phải tuân thủ Hướng dẫn của C&A về Sử dụng Người Lao động tại Nhà, được bao gồm trong Hướng dẫn Hỗ trợ Bộ Quy tắc Ứng xử.

---

4. Bao gồm quấy rối tình dục.

5. Bao gồm việc lạm dụng về thể chất, tâm lý và lạm dụng bằng lời nói.



## 2.8. Việc làm thường xuyên

- Nhà cung cấp phải cam kết với người lao động trên cơ sở mối quan hệ tuyển dụng được công nhận được thiết lập thông qua luật pháp quốc gia và thực tiễn.
- Nhà cung cấp không được tìm cách tránh né các nghĩa vụ pháp lý phát sinh từ mối quan hệ này<sup>6</sup>.

## 2.9. Tiền lương

- Các nhà cung cấp phải trả thù lao cho người lao động bằng cách trả lương, tiền làm thêm giờ, các phúc lợi và nghỉ phép có trả lương nhằm đáp ứng được hoặc hơn các tiêu chuẩn tối thiểu theo pháp luật và/hoặc trong ngành, tùy điều kiện nào cao hơn.
- Các nhà cung cấp phải trả thù lao cho tất cả người lao động làm thêm giờ với tỷ lệ không ít hơn 125% mức lương thông thường, hoặc cao hơn nếu pháp luật yêu cầu.
- Tiền lương và thù lao<sup>7</sup> phải được trả thường xuyên và đúng thời hạn, và đủ để đáp ứng các nhu cầu cơ bản và cung cấp một khoản thu nhập tùy ý cho người lao động và gia đình họ.
- Các nhà cung cấp không được thực hiện bất cứ khoản khấu trừ nào từ tiền lương mà không theo quy định của pháp luật quốc gia, hoặc như là một biện pháp kỷ luật.
- Các nhà cung cấp phải mang đến cho người lao động những thông tin bằng văn bản và dễ hiểu giới thiệu về các điều kiện tuyển dụng bao gồm mức lương, trước khi bắt đầu làm việc và các chi tiết về mức lương của họ mỗi khi họ được trả tiền

## 2.10. Giờ làm việc

- Các nhà cung cấp phải định nghĩa số giờ làm việc thông thường theo hợp đồng, theo một con số phù hợp với luật pháp quốc gia hoặc thỏa ước tập thể, với tối đa 48 giờ mỗi tuần không bao gồm làm thêm giờ.
- Các nhà cung cấp phải sử dụng công việc làm thêm giờ có trách nhiệm, không yêu cầu làm thêm giờ thường xuyên, và chấp nhận làm thêm giờ là tự nguyện, và do đó không ép buộc người lao động làm thêm giờ.
- Số giờ làm việc không được vượt quá 60 giờ trong bất kỳ khoảng thời gian bảy ngày nào, trừ khi thật sự đặc biệt, trong những hoàn cảnh không lường trước được<sup>8</sup>.
- Các nhà cung cấp phải cho phép người lao động nghỉ ngơi, có ít nhất một ngày nghỉ trong mỗi khoảng thời gian bảy ngày<sup>9</sup>, và hưởng các ngày lễ theo luật định.

---

6. Ví dụ, thông qua các chương trình học nghề được áp dụng không đúng hoặc sử dụng quá nhiều hợp đồng có thời hạn.

7. Đối với số giờ làm việc tiêu chuẩn, ví dụ như không kể giờ làm thêm.

8. Và chỉ khi đáp ứng được tất cả các điều kiện sau: 1 ) được cho phép bởi luật pháp quốc gia, 2 ) được cho phép bởi một thỏa thuận tập thể, và 3 ) các biện pháp bảo đảm được thực hiện nhằm bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của người lao động.

9. Hoặc hai ngày nghỉ trong mỗi khoảng thời gian 14 ngày, khi được cho phép bởi luật pháp quốc gia.



### 3. Môi trường

---

C&A tin tưởng rằng hoạt động môi trường tốt là điều kiện tiên quyết cho sự thành công sau này trong ngành. Vì vậy, theo thời gian, C&A yêu cầu các nhà cung cấp vượt xa việc tuân thủ và chủ động quản lý hoạt động môi trường. Khi cần thiết, C&A sẽ làm việc chặt chẽ với các nhà cung cấp để giúp họ đạt được sự tuân thủ.

#### 3.1. Tuân thủ Pháp luật

- Các nhà cung cấp phải tuân thủ tất cả các luật và quy định có liên quan về bảo vệ môi trường của địa phương và quốc gia, và nhằm mục đích đáp ứng các tiêu chuẩn bảo vệ môi trường quốc tế.
- Các nhà cung cấp phải có được tất cả các giấy phép về môi trường cần thiết, và giữ cho chúng luôn được cập nhật.

#### 3.2. Quản lý Hoạt động Môi trường

- Các nhà cung cấp phải có một hệ thống quản lý môi trường<sup>10</sup> tại chỗ, và phân giao trách nhiệm về hoạt động môi trường cho người đại diện quản lý cấp cao.
- Các nhà cung cấp phải đo lường việc sử dụng năng lượng & nước, khí thải & chất thải ra môi trường, và việc xử lý chất thải, và công khai thông tin này cho C&A theo yêu cầu.
- Các nhà cung cấp phải kết hợp tác động môi trường vào các quyết định kinh doanh, có một phương pháp tiến bộ trong việc cải thiện hoạt động môi trường, và yêu cầu điều tương tự từ các nhà cung cấp và nhà thầu phụ của mình.

#### 3.3. Sử dụng Tài nguyên & Biến đổi Khí hậu

- Các nhà cung cấp phải thực hiện các biện pháp nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả năng lượng trong các tòa nhà, vận chuyển & sản xuất, và nỗ lực hợp lý để sử dụng các nguồn năng lượng có thể tái tạo hoặc ít dùng carbon hơn.
- Các nhà cung cấp phải nỗ lực hợp lý nhằm đảm bảo rằng các quyết định mua của họ không đóng góp vào việc phá rừng, đối xử tàn nhẫn với động vật, hoặc ảnh hưởng xấu đến hệ sinh thái dễ bị thương tổn hoặc các loài nguy cơ tuyệt chủng<sup>11</sup>.
- Các nhà cung cấp với các quá trình ướt phải có biện pháp để không ngừng cải thiện hiệu quả sử dụng nước.

---

10. Một hệ thống quản lý môi trường là một tập hợp các chính sách bằng văn bản, các công cụ lập kế hoạch và các quy trình để đo lường, quản lý và báo cáo về hiệu quả môi trường.

11. Theo định nghĩa của Công ước CITES và các danh sách đỏ IUCN.



### 3.4. Chất thải & Khí thải

- Các nhà cung cấp phải có biện pháp giảm thiểu chất thải thông qua thiết kế và hiệu quả hoạt động, cũng như tạo điều kiện tái sử dụng và tái chế nếu có thể.
- Các nhà cung cấp phải xử lý nước thải đúng cách trước khi xả đi, kiểm tra nước thải theo yêu cầu nhằm đáp ứng tất cả các tiêu chuẩn về tuân thủ xả nước quốc gia và địa phương, cũng như chia sẻ dữ liệu chất lượng nước thải với các bên liên quan, khi có yêu cầu từ C&A.
- Các nhà cung cấp phải có biện pháp giảm thiểu ô nhiễm tiếng ồn và khí thải vào không khí, đất và nước ngầm.
- Các nhà cung cấp phải có biện pháp giảm thiểu ô nhiễm tiếng ồn và khí thải vào không khí, đất và nước ngầm.

### 3.5. Hóa chất Độc hại

- Các nhà cung cấp phải làm việc với C&A và các nhà cung cấp của họ về việc loại bỏ các chất độc hại khỏi chuỗi cung ứng.

## 4. Chống tham nhũng

---

C&A yêu cầu các nhà cung cấp phải tuân thủ những tiêu chuẩn đạo đức cao trong thực tiễn kinh doanh.

- Các nhà cung cấp phải tuân thủ tất cả các luật về chống hối lộ và tham nhũng hiện hành.
- Các nhà cung cấp phải có một chính sách chống tham nhũng và các quy trình tại chỗ, cũng như xem lại chúng thường xuyên để đảm bảo rằng chúng đang hoạt động hiệu quả.
- Nhà cung cấp không được đưa ra, trả tiền, gạ gẫm hoặc chấp nhận hối lộ, bao gồm các khoản thanh toán bôi trơn.





# Đảm bảo Tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử

C&A công nhận rằng có thể đầy thử thách để đạt được việc tuân thủ đầy đủ các yêu cầu của Bộ Quy tắc Ứng xử, nhưng tin rằng điều này cực kỳ quan trọng đối với sự thành công thương mại sau này của C&A và các nhà cung cấp của mình.

Tôn trọng Bộ Quy tắc Ứng xử cũng quan trọng không kém việc đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng hoặc các điều khoản giao nhận.

C&A sẽ tiếp tục nỗ lực nghiêm túc để làm việc với những nhà cung cấp cởi mở, trung thực, và cam kết cải tiến liên tục, cũng như sẽ hỗ trợ họ đạt được các yêu cầu này.

## 1. Hoạt động Quản lý

---

- Các nhà cung cấp phải có một hệ thống quản lý hiệu quả để chủ động quản lý việc tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử, và phân giao trách nhiệm đối với việc tuân thủ cho một người đại diện quản lý cấp cao.
  - Các nhà cung cấp phải làm cho người lao động nhận thức được các yêu cầu của Bộ Quy tắc Ứng xử, và đào tạo các quản lý và giám sát viên của mình về cách thức đạt được chúng.
  - Các nhà cung cấp phải tiến hành đánh giá nội bộ thường xuyên.
  - Các nhà cung cấp phải có được sự chấp thuận từ C&A đối với tất cả các cơ sở sản xuất, cho dù thuộc sở hữu hoặc gia công, trước khi bắt đầu sản xuất. Việc sử dụng trái phép cơ sở sản xuất bị nghiêm cấm tuyệt đối.
  - Nhà cung cấp không được giao thầu lại bất cứ phần nào của quá trình sản xuất mà không có sự đồng ý bằng văn bản của C&A, và chỉ sau khi a) nhà thầu phụ đã đồng ý tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử, và b) nhà thầu phụ đã vượt qua cuộc đánh giá.
  - Nhà cung cấp sẽ chịu trách nhiệm bảo đảm việc tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử của các nhà thầu phụ.
-



## 2. Giám sát & Minh bạch

---

- Các nhà cung cấp phải cho phép C&A và/hoặc đại diện của mình thực hiện việc đánh giá, cho dù có công bố hay không.
- Các nhà cung cấp phải hợp tác và minh bạch trong quá trình đánh giá, và cung cấp khả năng tiếp cận không hạn chế đến người lao động, hồ sơ, khu vực làm việc, và khu tập thể, nếu có.
- Các nhà cung cấp phải cho phép cuộc phỏng vấn người lao động diễn ra trong khung cảnh riêng tư, và không được huấn luyện người lao động về cách trả lời các câu hỏi.
- Các nhà cung cấp phải duy trì hồ sơ đầy đủ và chính xác để có thể đánh giá một cách hiệu quả việc tuân thủ, và không thao tác thông tin hoặc xuyên tạc bất cứ khía cạnh nào trong các hoạt động của nó.
- Các nhà cung cấp phải cho phép C&A công khai tên tuổi và địa điểm của nhà cung cấp và các cơ sở sản xuất, cũng như các thông tin về hoạt động của họ theo Bộ Quy tắc Ứng xử, đối với các bên thứ ba.
- Các nhà cung cấp phải hỗ trợ cho C&A và/hoặc người đại diện của mình để thực hiện việc đánh giá các nhà cung cấp và nhà thầu phụ của mình, theo yêu cầu của C&A.

## 3. Xử phạt

---

- C&A có một hệ thống tuyệt còi bí mật tại chỗ được gọi là Kênh Công Bằng, qua đó tất cả các bên liên quan, bao gồm các nhà cung cấp, người lao động tại nhà máy, và nhân viên C&A, đều có thể báo cáo những hành vi thiếu đạo đức và vi phạm Bộ Quy tắc Ứng xử cho ban giám đốc cao nhất của C&A.
- Trong trường hợp vi phạm Bộ Quy tắc Ứng xử, C&A sẽ yêu cầu các nhà cung cấp triển khai một kế hoạch cải tiến, với sự hỗ trợ của C&A nếu cần thiết, và thực hiện kế hoạch đó trong khoảng thời gian nhất định, có thể thay đổi tùy thuộc vào tính chất của việc vi phạm.
- Trong trường hợp vi phạm nghiêm trọng, bao gồm, nhưng không giới hạn trong việc sử dụng lao động trẻ em, lao động cưỡng bức hoặc tù nhân, hối lộ, gian lận, sử dụng các thành phần giả, và sử dụng các cơ sở sản xuất trái phép, và/hoặc trong trường hợp liên tục thất bại trong việc thực hiện các kế hoạch cải tiến đã thỏa thuận, C&A bảo lưu quyền chấm dứt mối quan hệ kinh doanh với nhà cung cấp đó, bao gồm việc hủy bỏ các đơn hàng đang tồn đọng.
- C&A sẽ bắt nhà cung cấp chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất cứ thiệt hại và chi phí nào C&A phải gánh chịu, bao gồm việc mất doanh thu và/hoặc lợi nhuận mà có thể là do các nhà cung cấp vi phạm Bộ Quy tắc Ứng xử, bao gồm (các) nhà thầu phụ của họ.

C&A mong muốn xây dựng mối quan hệ lâu dài với những nhà cung cấp đang thực sự cam kết cùng nhau hoạt động hướng tới những điều kiện lao động và hoạt động môi trường tốt hơn, và sẽ giúp họ vượt qua những khó khăn họ có thể gặp phải. Để làm rõ hơn nữa và biết các hướng dẫn thực thi Bộ Quy tắc Ứng xử, vui lòng tham khảo Hướng dẫn Hỗ trợ về Bộ Quy tắc Ứng xử, sẽ được cập nhật thường xuyên.

