



Qui tắc Ứng xử cho người được cấp phép đào tạo lái xe

Giới thiệu

Mục tiêu của Qui tắc Ứng xử này là gây dựng và truyền đạt một bộ nguyên tắc và hướng dẫn hành vi ứng xử đúng mực của những người đào tạo lái xe, các trường đào tạo lái xe, và các cơ sở đào tạo thầy dạy lái xe được cấp phép dưới [Phần 27](#) của *Quy định Đạo luật Xe Mô tô* (“người được cấp phép dạy lái xe”).

Với tư cách là một phần của qui trình nộp hồ sơ và gia hạn bằng, ứng viên và người được cấp phép dạy lái xe phải xem xét Qui tắc Ứng xử và bằng việc ký vào bộ hồ sơ của Tổng công ty Bảo hiểm Tỉnh bang British Columbia (ICBC) họ đã chỉ ra rằng họ đã đọc và hiểu, và sẽ tuân theo Qui tắc Ứng xử này. Các trường đào tạo lái xe và các cơ sở đào tạo thầy dạy lái xe phải xem xét Qui tắc ứng xử này cùng với nhân viên mới trong thời gian giới thiệu và hàng năm với tất cả các nhân viên.

Việc người được cấp phép dạy lái xe vi phạm Qui tắc Ứng xử này có thể dẫn đến việc treo hoặc hủy đặc ân đặt lịch thi lái xe trên đường của trường đào tạo lái xe hoặc ICBC có biện pháp khác đối với người được cấp phép dạy lái xe theo [Phần 27](#) của *Quy định Đạo luật Xe Mô tô*. Những biện pháp này sẽ được thêm vào bất kỳ sắc lệnh nào khác được pháp luật đề ra (ví dụ, các cáo buộc vi phạm của liên bang hay tỉnh bang).

Công bố Qui tắc Ứng xử này

Qui tắc Ứng xử này được công bố trên icbc.com/dscodeofconduct. Các trường đào tạo lái xe và các cơ sở đào tạo thầy dạy lái xe sẽ niêm yết một bản Qui tắc Ứng xử rõ ràng và dễ đọc, và luôn đăng tải, tại mỗi địa điểm kinh doanh, bao gồm các trang mạng của doanh nghiệp, nơi mà thông tin này sẽ nổi bật và khách hàng dễ dàng chú ý.

Qui tắc Ứng xử

1. Người được cấp phép dạy lái xe phải tuân thủ *Đạo luật Xe Mô tô* và những quy định của đạo luật và bất kỳ luật có liên quan và hiện hành.

- 1.1 Người được cấp phép dạy lái xe phải ngay lập tức thông báo cho ICBC nếu họ bị buộc tội vi phạm một trong những điều liệt kê dưới [Phần 27](#) hoặc [28](#) của *Quy định Đạo luật Xe Mô tô*, bị kết tội vi phạm một trong những điều liệt kê dưới [Phần 27](#) hoặc [28](#) của *Quy định Đạo luật Xe Mô tô*, hoặc nhận lệnh treo bằng hoặc cấm lái xe.
- 1.2 Người được cấp phép dạy lái xe không được trợ giúp, tiếp tay, cố vấn hoặc coi nhẹ bất kỳ sự vi phạm nào của người được cấp phép lái xe, đại lý của người được cấp phép lái xe, hoặc người học trong khi đang đào tạo lái xe theo qui định của liên bang, tỉnh bang.

2. Người được cấp phép dạy lái xe sẽ hành động với sự trung thực và chính trực, công nhận rằng họ đang ở vị trí đáng tin cậy và có quyền lực.

2.1 Người được cấp phép dạy lái xe sẽ không:

- hành động theo một cách gây hiểu lầm hoặc lừa đảo đối với khách hàng
- đe dọa, quấy rối, lạm dụng thể chất hoặc bằng lời nói với khách hàng, những người được cấp phép dạy lái xe khác, hoặc nhân viên hay đại lý của ICBC
- sử dụng các chất có thể ảnh hưởng đến khả năng đào tạo lái xe, bao gồm ma túy, rượu, cần sa, hoặc thuốc
- cho phép khách hàng lái xe khi họ có vẻ bị ảnh hưởng bởi ma túy hoặc rượu
- chấp nhận hoặc gạ gẫm hoặc tạo điều kiện cho nhân viên hoặc đại lý của ICBC hối lộ
- sử dụng không đúng vị trí hoặc kiến thức của họ với tư cách là người được cấp phép dạy lái xe vì lợi ích cá nhân

Ví dụ về hành vi sai trái

- Bán hoặc trợ giúp việc bán cuộc hẹn thi sát hạch trên đường
- Cố gắng tác động đến kết quả của bài thi sát hạch trên đường bằng cách biếu quà hoặc các lợi ích khác cho người sát hạch lái xe hoặc bất kỳ nhân viên hay đại lý khác của ICBC
- Hứa với khách hàng rằng họ sẽ thi đỗ bài thi sát hạch trên đường

3. Người được cấp phép dạy lái xe sẽ phải đối xử với tất cả mọi người bình đẳng cùng với nhân phẩm và sự tôn trọng.

- 3.1 Ví dụ, họ sẽ không phân biệt đối xử với một người vì sắc tộc Bản địa hoặc sắc tộc khác, màu da, tổ tiên, nơi xuất thân, tôn giáo, tình trạng hôn nhân hay gia đình, khiếm khuyết thể chất hay tinh thần, giới tính, khuynh hướng tính dục, bản dạng hay biểu hiện giới, hoặc tuổi tác của người đó, theo [Bộ luật Nhân Quyền](#).

Ví dụ hành vi sai trái

- Từ chối phục vụ một người vì họ là dân Bản địa
- Ngôn ngữ không phù hợp hoặc thực hiện các cử chỉ hoặc hành động tục tĩu trước mặt khách hàng hoặc trong khi đang đào tạo lái xe
- Nhận xét hoặc trưng bày hình ảnh hoặc tài liệu viết mô tả định kiến về chủng tộc hoặc tính dục hoặc nội dung hạ thấp phẩm giá khác
- Nhận xét khêu gợi hoặc xúc phạm về ngoại hình, nền tảng chủng tộc hoặc dân tộc, giới tính, bản dạng giới, hoặc khuynh hướng tính dục của một người

Quan ngại về trường dạy lái xe? Truy cập icbc.com/dscodeofconduct

4. **Người được cấp phép dạy lái xe sẽ không tham gia hoạt động quấy rối tình dục hoặc đụng chạm không thích hợp và không hành xử theo cách có thể bị hiểu là quấy rối tình dục.**

Ví dụ hành vi sai trái

- Gắn gửi không cần thiết với khách hàng như chủ động chạm vào khách hàng vì bất kỳ lý do gì ngoài việc là một cử chỉ an toàn (như là để tránh đụng xe)
- Pha trò đùa xúc phạm, nhận xét dâm dục, hoặc sử dụng ngôn ngữ xúc phạm
- Trưng bày hình ảnh hoặc tài liệu viết có thể bị hiểu là xúc phạm hoặc tục tĩu
- Bắt đầu giao tiếp có tính chất tình dục hoặc hỏi những câu hỏi về quan hệ cá nhân

5. **Người được cấp phép dạy lái xe sẽ hành xử một cách chuyên nghiệp và sẽ cố gắng để củng cố và giữ vững niềm tin của công chúng trong ngành đào tạo lái xe.**

5.1 Điều này có nghĩa là họ sẽ:

- bảo vệ sức khỏe, sự an toàn và phúc lợi của khách hàng và những người tham gia giao thông khác
- tuân thủ tất cả các mệnh lệnh của Chính phủ liên quan đến sức khỏe và an toàn của cộng đồng
- trả lời các thắc mắc và quan tâm của khách hàng một cách nhanh chóng và lịch sự
- duy trì các tiêu chuẩn ăn mặc và vệ sinh cá nhân
- đảm bảo các phương tiện đào tạo lái xe an toàn, sạch sẽ, gọn gàng, và không có khói thuốc

5.2 Điều này có nghĩa là họ sẽ không:

- hành xử theo cách có thể làm giảm uy tín của ngành đào tạo lái xe, những người được cấp phép dạy lái xe khác, hoặc ICBC hay đại lý của ICBC
- cung cấp hoặc quảng cáo đào tạo lái xe khi họ không có đủ tiêu chuẩn hoặc không có giấy phép
- cho phép lợi ích cá nhân ảnh hưởng không tốt đến hành vi nghề nghiệp

Ví dụ hành vi sai trái

- Cho phép khách hàng tăng tốc hoặc thực hiện các thao tác không an toàn trong các giờ học
- Nói một cách tiêu cực về người được cấp phép dạy lái xe khác để có được khách hàng
- Đưa ra những tuyên bố có thể gây tổn hại đến danh tiếng của ICBC hoặc đại lý của ICBC
- Tham gia đối đầu công khai với khách hàng, những người được cấp phép dạy lái xe khác, hoặc nhân viên hay đại lý của ICBC
- Mặc quần áo với ngôn ngữ hoặc hình ảnh không phù hợp
- Hút thuốc, bao gồm sử dụng thuốc lá điện tử hoặc cho phép người khác hút thuốc trong xe đào tạo lái xe đang được dùng trong giờ học
- Cho khách hàng dừng lại ở tiệm cà phê hoặc nhà hàng mà người được cấp phép dạy lái xe hoặc bạn bè và gia đình có lợi nhuận hoặc có thể được ăn bữa ăn miễn phí
- Làm việc vặt hoặc tiến hành công việc cá nhân khi đang hướng dẫn

6. **Người được cấp phép dạy lái xe sẽ hỗ trợ an toàn đường bộ và việc cung cấp dịch vụ cấp bằng lái xe cho người dân British Columbia.**

6.1 Người được cấp phép dạy lái xe sẽ không phá hoại an toàn đường bộ bằng cách làm gián đoạn việc kiểm tra và cấp bằng lái xe.

Ví dụ hành vi sai trái

- Hướng dẫn khách hàng tuyến đường kiểm tra hơn là hướng dẫn lái xe an toàn như thế nào
- Đào tạo thực hành tại các bãi đậu xe của văn phòng cấp giấy phép lái xe trong giờ làm việc
- Cản trở người sát hạch lái xe, người dự sát hạch hoặc phương tiện giao thông sát hạch trong giờ kiểm tra sát hạch
- Gạ gẫm công việc kinh doanh tại các văn phòng ICBC
- Sử dụng thiết bị để ghi lại tuyến đường sát hạch của ICBC hoặc bất kỳ ai tham gia sát hạch lái xe
- Phân phát, lưu hành, hoặc xuất bản các cảnh quay video quay các bài kiểm tra lái xe từ camera trong xe
- Chia sẻ ảnh, băng ghi âm hay video, các bản vẽ, ghi chú, hoặc nội dung trình bày có thể làm giảm tính toàn vẹn của bài kiểm tra của ICBC
- Yêu cầu hoặc hướng dẫn khách hàng yêu cầu một người sát hạch lái xe cụ thể

7. Người được cấp phép dạy lái xe sẽ không làm gián đoạn, phá hoại, hoặc can thiệp qui trình đặt lịch thi sát hạch trên đường của ICBC hoặc công việc của ICBC nói chung.

7.1 Điều này có nghĩa là họ sẽ phải hoàn toàn tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện Đặt lịch thi sát hạch trên đường của ICBC và phải tôn trọng qui trình và kết quả thi sát hạch trên đường của ICBC.

Ví dụ hành vi sai trái

- Đặt hoặc giữ chỗ đặt lịch hẹn thi sát hạch trên đường cho khách hàng không cần thi hoặc không cần đặt lịch hẹn
- Bán lịch hẹn thi sát hạch trên đường
- Hỏi hoặc sử dụng từ khóa của khách hàng để đặt lịch hẹn thi sát hạch trên đường
- Sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng để đặt lịch thi sát hạch trên đường cho khách hàng khác
- Không kịp thời hủy cuộc hẹn thi sát hạch trên đường khi khách hàng có cuộc hẹn đó không còn cần thi sát hạch trên đường nữa
- Tiết lộ mã bằng lái xe của khách hàng cho ICBC để đặt lịch hẹn mà không có được sự đồng ý bằng văn bản từ trước của khách hàng theo mẫu Đồng ý và Cho phép của Học sinh của ICBC
- Trở nên thù địch với nhân viên Văn phòng Cấp bằng lái xe về kết quả bài thi sát hạch trên đường của học sinh

8. Người được cấp phép dạy lái xe sẽ bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng và bảo vệ bất kỳ thông tin nào của khách hàng mà họ sở hữu hoặc kiểm soát theo bất kỳ luật về quyền riêng tư hiện hành nào, bao gồm [Đạo luật Bảo vệ Thông tin Cá nhân \(PIPA\)](#).

8.1 Điều này có nghĩa là họ sẽ không:

- sử dụng thông tin khách hàng khi họ không biết và đồng ý
- sử dụng thông tin khách hàng cho một mục đích nào đó khác với mục đích mà nó được thu thập
- chia sẻ thông tin khách hàng với bên thứ ba mà không có sự đồng ý của khách hàng

Ví dụ hành vi sai trái

- Ghi âm khách hàng khi không có sự đồng ý của họ
- Sử dụng thông tin khách hàng để giữ cuộc hẹn thi sát hạch trên đường cho một khách hàng khác
- Thảo luận kết quả bài thi trên đường của khách hàng với nhân viên ICBC khi không có sự đồng ý của khách hàng