

Số ~~128~~ 286/CNDD-TT

Vũng Tàu, ngày 27 tháng 9 năm 2010

V/v: Áp dụng văn hóa doanh nghiệp PetroVietNam

- Kính gửi:
- Các Phòng chức năng của công ty
 - Các Đội, các Công trường trực thuộc công ty

- Căn cứ Nghị quyết số 3149/NQ-DKVN ngày 06/5/2008 về việc chấp thuận nội dung Đề án “Văn hóa doanh nghiệp PetroVietNam” của Hội đồng quản trị Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam.

- Căn cứ Chỉ thị số 1094/CT-DKVN ngày 20/5/2008 về việc triển khai thực hiện “Văn hóa doanh nghiệp PetroVietNam” của Ban Tổng giám đốc Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam.

- Căn cứ vào Điều lệ Tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Xây dựng Công nghiệp và Dân dụng Dầu khí đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua ngày 23/02/2010.

- Căn cứ vào tình hình phát triển thực tế của Công ty Cổ phần Xây dựng Công nghiệp và Dân dụng Dầu khí.

Văn hóa doanh nghiệp có vị trí và vai trò rất quan trọng trong sự phát triển của mỗi doanh nghiệp. Bất kỳ một doanh nghiệp nào nếu thiếu đi yếu tố văn hóa thì doanh nghiệp đó khó có thể đứng vững và tồn tại được, đặc biệt trong giai đoạn phát triển hội nhập hiện nay. Vì vậy, Lãnh đạo Công ty coi việc triển khai và thực hiện “Văn hóa doanh nghiệp PetroVietNam” là một nội dung quan trọng trong công tác đổi mới, phát triển Công ty, nhằm phát huy quyền làm chủ của CBCNV, góp phần xây dựng Công ty phát triển ổn định và bền vững, xây dựng đội ngũ cán bộ, nhân viên có đủ phẩm chất, năng lực, làm việc có chất lượng, hiệu quả, xây dựng môi trường làm việc văn minh, lịch sự, đồng thời để quảng bá, khẳng định thương hiệu PVC – IC trên thị trường trong nước và quốc tế.

Với mục đích trên, Tổng giám đốc Công ty yêu cầu các Phòng chức năng của công ty, các Đội, các Công trường trực thuộc công ty:

1. Nghiêm túc quán triệt, triển khai và thực hiện “Những nội dung cơ bản của Văn hóa doanh nghiệp” ban hành kèm theo công văn này.
2. Trên cơ sở “Những nội dung cơ bản của Văn hóa doanh nghiệp” nếu có khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện, hoặc có những kiến nghị sửa đổi, giải pháp để văn hóa doanh nghiệp hoàn thiện và có giá trị thực tiễn hơn, đề nghị Trưởng, phó các Phòng chức năng của công ty, các

NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA VĂN HÓA DOANH NGHIỆP PETROVIETNAM

CHƯƠNG I VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP, CHÀO HỎI

1. Cách chào hỏi

- Đứng với tư thế đĩnh đạc, hướng mắt nhìn người đối diện thể hiện sự tôn trọng
- Giữ tư thế lưng thẳng, gật đầu chào
- Mím cười thể hiện sự thân thiện
- Ánh mắt cười thân thiện bày tỏ thiện chí sau khi chào hỏi
- Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần cười hoặc gật đầu thể hiện sự nhận biết đối tượng
- Thứ tự ưu tiên chào: Nhân viên chào cấp trên trước, khi được chào, cấp trên chào lại; Đồng nghiệp cùng cấp: người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước
- Ngôi xưng khi chào hỏi, nói chuyện: Anh/Chị/Em/Tôi. Không dùng các ngôi xưng mang tính chất văn hoá gia đình như: Bác/Cô/Chú/Cháu

| <i>Đối tượng</i> | <i>Cách thức chào</i> | <i>Thời điểm chào</i> |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Khách hàng/Đối tác | Xin chào Ông/Bà/Anh/Chị | Khi khách hàng đến |
| | Xin chào Bắt tay, Cười và Chào | Khi khách hàng về |
| Cấp dưới chào Cấp trên | Chào Anh/Chị | Khi mới gặp gỡ |
| | Chào Anh/Chị | Trong ngày |
| Đồng nghiệp | Xin chào | Khi mới gặp gỡ |
| | Chào Anh/Chị/Em | Trong ngày |

2. Cách thức bắt tay

- Dùng một tay và chủ yếu dùng tay phải để bắt tay
- Khi bắt tay, mắt nhìn thẳng vào mắt người đó (tránh nhìn vào mắt người đối diện nếu đó là nguyên thủ quốc gia hay người đứng đầu cộng đồng tôn giáo)



- Bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người (phụ nữ có thể ngồi) hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau. Chỉ nên siết nhẹ biểu hiện sự nồng ấm thân thiết
- Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn. Khi ở vị trí xã hội thấp, cần chờ đối tác chia tay trước
- Không cúi lưng hay cầm lấy cả hai tay của người đối diện khi bắt tay
- Không tỏ thái độ khúm núm, cong gập người qua độ đủ rằng đối tượng quan trọng đến mức nào
- Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần, lắc lia lịa, bắt tay kèm theo cười nói oang oang, huênh hoang, toe toét, giơ cả hai tay

CHƯƠNG II

VĂN HÓA TRONG GIỚI THIỆU VÀ TỰ GIỚI THIỆU

1. Giới thiệu

- Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao
- Giới thiệu tên đi kèm theo chức vụ
- Giới thiệu người trong cơ quan trước với đối tác/ người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác)

2. Tự giới thiệu

- Với đối tác, giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại Công ty
- Tránh rườm rà
- Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường

CHƯƠNG III

VĂN HÓA TRONG SỬ DỤNG DANH THIỆP

1. Sử dụng danh thiếp

- Cần chuẩn bị trước một ít danh thiếp để khi mới gặp lần đầu có thể trao được danh thiếp ngay/ khi đến buổi tiếp khách
- Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm, có thể dùng để thăm hỏi, cảm ơn
- Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn
- Không viết những thông tin khác trên danh thiếp

- Mẫu danh thiếp được sử dụng thống nhất theo quy định của Công ty

2. Cách trao, đổi danh thiếp

- Người tự giới thiệu tự đưa danh thiếp trước
- Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người đối diện
- Đứng lên khi đưa danh thiếp, đưa danh thiếp sao cho người nhận có thể lưu nhớ luôn mọi thông tin sau khi nhận
- Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp
- Giữ khoảng cách 1 cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp
- Nếu cần thiết, hỏi thông tin về cách phát âm tên hoặc bất cứ thông tin gì chưa rõ trên danh thiếp
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí cao nhất
- Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm
- Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận và làm cách nào đó để ghi nhớ những người đã gặp
- Chú ý đưa danh thiếp tay trái và nhận bằng tay phải



CHƯƠNG IV VĂN HÓA NÓI CHUYỆN

- Diễn đạt bằng những câu nói ngắn gọn, dễ hiểu và truyền cảm
- Sử dụng những từ ngữ đơn giản, rõ ràng và chính xác, không dùng những từ ngữ trừu tượng hoặc quá chuyên môn
- Nói đủ nghe, không nên lặp lại các sự kiện cùng một giọng điệu hoặc không nên nói nuốt lời, không nên nói khi đang ăn cũng như đang nhai kẹo cao su hoặc đang hút thuốc
- Nói "tôi" để diễn tả ý kiến của chính mình

CHƯƠNG V VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG/ ĐỐI TÁC

- Chào hỏi khách hàng trước và chủ động giúp đỡ nếu thấy khách có biểu hiện cần giúp đỡ (kể cả khách đến không phải để gặp mình)
- Tác phong nhanh nhẹn, đúng giờ
- Giao tiếp với thái độ ân cần, gần gũi, biểu hiện sự thân thiện

- Bảo đảm rằng đang sẵn sàng và luôn sẵn sàng vào mọi lúc
- Tôn trọng khách hàng/ đối tác
- Nhanh chóng giải quyết thắc mắc, than phiền của khách hàng / đối tác nhằm phục vụ một cách hữu hiệu nhất
- Giao lưu cởi mở với khách hàng/ đối tác trong quyền hạn, sẵn lòng chấp nhận các đề nghị và những ý tưởng cải tiến hợp lý của khách hàng / đối tác
- Biết lắng nghe, cố gắng hiểu được khách hàng/ đối tác để có thể đưa ra những cách diễn đạt phù hợp với khả năng hiểu biết và khả năng chú ý của họ
- Trong giao tiếp với khách hàng / đối tác đảm bảo thái độ tôn trọng cấp trên và đồng nghiệp, không nói xấu tổ chức, cấp trên và đồng nghiệp
- Thực hiện đúng cam kết với khách hàng

CHƯƠNG VI

VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

1. Giữa lãnh đạo với nhân viên

Khi gặp lãnh đạo, nhân viên phải chào trước, thể hiện sự kính trọng, lễ phép. Lãnh đạo cũng phải đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện / có thể gật đầu mỉm cười đáp lại

2. Giữa nhân viên với nhân viên

- Người ít tuổi chào người lớn tuổi trước
- Các CBCNV khi gặp nhau phải chào hỏi lịch sự, đúng mực

CHƯƠNG VII

VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP ĐIỆN THOẠI

- Trả lời không quá 3 tiếng chuông
- Khi gọi đi, câu đầu tiên: Chào hỏi + xưng danh
- Khi nhận điện thoại, câu đầu tiên: Alo + Tên mình + xin nghe
- Trong khi nói chuyện : nói ngắn gọn, rõ ràng, không ảnh hưởng đến những người xung quanh, giọng nói vui vẻ, tích cực thể hiện sự sẵn sàng giúp đỡ
- Không nên tranh cãi trên điện thoại. Nếu cần thiết hãy giữ thái độ bình tĩnh
- Giọng nói thật lịch sự, lắng nghe lời người khác nói, nói rõ ràng, rành mạch để người khác có thể hiểu được ý mình định nói

- Không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác khi biết người ta định nói gì trước
- Kết thúc cuộc gọi: bằng một lời chào hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng
- Đặt chuông điện thoại đủ nghe, không để tiếng chuông làm ảnh hưởng đến người xung quanh (đặc biệt là đối với điện thoại di động)
- Trường hợp người gọi để lại lời nhắn, người nhận điện thoại phải có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể

CHƯƠNG VIII

VĂN HÓA TRONG LÀM VIỆC

1. Nơi làm việc

Đối với nơi làm việc của cá nhân

- Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc sạch sẽ, gọn gàng
- Sắp xếp các thiết bị phục vụ công việc vật dụng cá nhân gọn gàng, khoa học
- Khi đứng dậy khỏi nơi làm việc, tài liệu phải được xếp lại ngay ngắn
- Phân loại, lưu trữ tài liệu nghiên cứu, phục vụ công việc khoa học, thuận tiện khi tra cứu

Đối với môi trường làm việc chung

- Chủ động giữ gìn công sở xanh, sạch, đẹp hoặc liên hệ với bộ phận có trách nhiệm để kịp thời xử lý những vấn đề có liên quan đến vệ sinh chung của công ty
- Không vứt rác bừa bãi, không hút thuốc và ăn quà vặt tại nơi làm việc
- Không tụ tập, tán gẫu, trò chuyện ồn ào gây ảnh hưởng đến người xung quanh

2. Tác phong

CBCNV tuân thủ mặc đồng phục theo quy định (nếu có), đeo biển hiệu tên của mình trong thời gian làm việc và trong khi đi giao dịch công tác

- Tác phong giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự
- Đi đứng trong tư thế dáng hoàng, đĩnh đạc, chừng chạc, không quá vội vàng và hấp tấp nhưng cũng không quá chậm chạp.
- Không vừa đi vừa chạy, khi đi nhắc chân khỏi mặt đất, không kéo lê dép.
- Không để tay trong túi quần trong quá trình giao tiếp
- Phải biết nhường lối cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ.

0832
CÔNG TY
PHẦN
TỔNG NH
V DỤN
KHÍ
3A RIA

- Đi lại đóng mở cửa nhẹ nhàng.
- Khi đi lại trong công ty không khoác vai, nắm tay nhau, nhìn chăm chăm vào ai hoặc chỉ trỏ vào phòng làm việc
- Gặp chỗ chật chội phải nhường bước, nếu muốn vượt lên cần xin phép
- Không dựa vào tường hay bất cứ vật gì xung quanh khi nói chuyện.

Nam giới

- Tóc không được che hết khuôn mặt
- Tóc không được che hết tai
- Tóc không được phủ hết cổ áo
- râu và ria mép cần được tỉa gọn gàng
- Trang phục gọn gàng, sáng sủa, phẳng nếp: quần tây, áo sơ mi, đi giày tây hoặc dép quai hậu. Không được mặc áo thun, đi dép lê đến công ty.
- Không hút thuốc trong phòng làm việc.

Nữ giới

- Tóc không được che lấp khuôn mặt
- Kiểu tóc gọn gàng, tránh những ruy băng, đồ trang trí rườm rà trên tóc
- Trang phục gọn gàng, sáng sủa, phẳng nếp: áo dài, vest công sở, váy công sở. Không được mặc váy quá ngắn, áo sát nách, quần jean trễ cạp.
- Cách trang điểm nhẹ nhàng, thanh thoát.

3. Khi làm việc

- Đi làm đúng giờ theo nội quy của công ty.
- Chào hỏi mọi người khi đến chỗ làm
- Liên lạc trước với cán bộ quản lý khi vắng mặt hay đi làm muộn
- Luôn ý thức được hành vi của mình
- Cố gắng để lời nói ngắn gọn, dễ nghe. Nói vừa đủ nghe, tránh cười nói oang oang. Tránh cắt ngang người khác hoặc gây ra sự hài hước khiến người khác bực mình
- Không rời chỗ làm trong thời gian làm việc trừ trường hợp phải đi giao dịch công việc hoặc trong trường hợp cần thiết.
- Tránh cản trở người khác trong quá trình làm việc

- Tò thái độ vui vẻ, không biểu lộ vấn đề cá nhân khi làm việc
- Tắt hết thiết bị điện và đặt các thiết bị an toàn vào đúng chỗ quy định và chào tạm biệt trước khi rời khỏi văn phòng

CHƯƠNG IX VĂN HÓA HỘI HỌP

1. Nghi thức cuộc họp

- Đến trước ít nhất 5 phút trước khi cuộc họp bắt đầu
- Hiểu rõ những yêu cầu và nội dung cuộc họp nói chung và trách nhiệm của bản thân nói riêng, nếu có những điểm chưa rõ hoặc không đồng ý thì phải trao đổi với người có trách nhiệm tổ chức cuộc họp. Trong trường hợp vì lý do chính đáng không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn giờ phải thông báo với người tổ chức ngay khi có thể và trước khi cuộc họp được bắt đầu.
- Tuân thủ quy tắc điều hành của người chủ trì cuộc họp
- Để điện thoại ở chế độ rung để không ảnh hưởng tới những người xung quanh
- Hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp, chỉ nghe điện khi thỏa mãn 2 điều kiện : người nghe điện thoại không phải là người đang thuyết trình, đang phát biểu và không thuộc đối tượng chính của việc thuyết trình, phát biểu.
- Trong trường hợp phải nghe điện thoại, người nghe bắt buộc phải ra khỏi phòng họp. Thời gian gián đoạn khỏi cuộc họp tối đa là 5 phút.
- Không làm việc riêng trong giờ họp như : đọc sách, báo, chơi trò chơi trên máy điện thoại...
- Tôn trọng ý kiến của người khác, không thể hiện thái độ tiêu cực, tranh cãi, thiếu tinh thần xây dựng trong khi họp.
- Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của riêng mình
- Tránh ngắt lời người khác
- Luôn nghĩ về bức tranh toàn cảnh trước khi trình bày ý kiến
- Đăng ký/ đưa ra tín hiệu trước khi phát biểu

2. Chỗ ngồi trong buổi họp

Trong các buổi họp có đối tác



- Lãnh đạo cấp cao của Tập đoàn ngồi vào ghế chủ tọa
- Đối tác ngồi đối diện với Lãnh đạo
- Người quan trọng thứ hai của Tập đoàn ngồi phía bên tay phải của lãnh đạo Tập đoàn
- Người quan trọng thứ hai của đối tác ngồi phía bên tay phải của đối tác
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên ./.

CHƯƠNG X

VĂN HÓA TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG NGOẠI KHÓA

1. Bố trí chỗ ngồi khi dự tiệc

- Chỗ ngồi trong tiệc chiều dài phải tương xứng với cương vị của khách
- Để khách ngồi thoải mái, rộng rãi; chỗ ngồi giữa hai khách cách nhau khoảng 0.6– 0.7 m
- Nếu bàn hình chữ nhật không nên rộng quá 1.6 m vì để khách có thể mạn đàm với nhau được
- Bàn tròn đường kính 2m xếp cho 8 – 10 người
- Bàn tròn đường kính 4m xếp cho 16 người
- Bàn tròn đường kính 4.5m xếp cho 18 – 20 người
- Xếp theo hàm ngoại giao của người dự
- Vị trí bên phải long trọng hơn vị trí bên trái
- Xếp xen kẽ nam và nữ, chủ và khách
- Nếu nam và nữ cùng hàm thì ưu tiên cho nữ
- Nếu chủ và khách có cùng hàm thì ưu tiên cho khách
- Xếp vợ, chồng ngồi cạnh nhau
- Chủ tiệc ngồi ở vị trí trung tâm quay ra cửa để dễ quan sát
- Cần tính đến trình độ ngoại ngữ của người dự tiệc
- Chỗ càng gần chủ tiệc, càng trọng thị

2. Văn hóa dự tiệc

Khi cán bộ nhân viên được mời tham dự tiệc, trang phục phải phù hợp với bữa tiệc, lịch sự, trang nhã, thoải mái tự tin trong giao tiếp.

Khi ngồi vào bàn tiệc

- Ngồi ăn với tư thế dềnh hoàng, tự nhiên, không dè khuy u tay trên bàn

- Không dùng tay để cầm, bốc thức ăn mà phải dùng bằng dao . đĩa, thìa... trừ một số món ăn bắt buộc phải sử dụng tay.
- Ăn xong cứ để đĩa đó người phục vụ sẽ đem đĩa đi không đẩy đĩa sang bên cạnh
- Không dùng thìa, đĩa của mình để gắp thức ăn cho khách
- Không húp canh, nhai nhồm nhoàm, gặm xương, nhè xương một cách thiếu văn hóa
- Vừa ăn có thể vừa nói chuyện với người bên cạnh, tuy nhiên khi trong miệng đang nhai thức ăn thì không nói chuyện
- Trong bữa tiệc có thể nói chuyện vui vẻ hòa nhập vào các chủ đề một cách cởi mở và thân thiện, không nên nói nhiều về chính trị, nói những điều có thể tiết lộ bí mật của cơ quan mình.
- Không ép khách uống nhiều rượu, bản thân không uống nhiều, tuyệt đối không để say rượu
- Nếu hút thuốc phải xin phép người ngồi cạnh, nhưng tốt hơn là không nên hút
- Khi xia răng cần che miệng
- Nếu muốn ra ngoài cần lặng lẽ ra không gây chú ý cho người khác
- Chủ tiệc không ăn xong trước khách
- Nhân viên không được bỏ về khi lãnh đạo chưa về.

3. Cách thức ngồi trong xe ô tô

- Người có chức vụ cao nhất ngồi bên phải hàng ghế sau của xe, tiếp đó là người quan trọng thứ 2 ngồi ở vị trí tay trái người lãnh đạo cấp cao
- Trong trường hợp đặc biệt có thể xếp ba người ngồi ghế sau nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh
- Cán bộ nhân viên đi cùng ngồi trên ghế cùng hàng với lái xe
- Cán bộ nhân viên đi cùng, khi xe dừng, xuống xe trước và mở cửa cho lãnh đạo
- Lãnh đạo có phu nhân đi cùng thì phu nhân ngồi ở vị trí danh dự, lãnh đạo ngồi bên tay trái phu nhân và khi dừng xe cán bộ đi cùng xuống trước mở cửa xe cho phu nhân, phu nhân xuống trước sau đó cán bộ lãnh đạo xuống sau.