

Số: 30 /QĐ-VTDKĐD

Hà Nội, ngày 30 tháng 10 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**V/v: Ban hành “Các quy ước ứng xử trong văn hóa doanh nghiệp
tại Công ty Cổ phần Vận tải Dầu khí Đông Dương”**

**GIÁM ĐỐC
CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI DẦU KHÍ ĐÔNG DƯƠNG**

Căn cứ Luật Doanh nghiệp;

Căn cứ Điều lệ Công ty CP Vận tải Dầu khí Đông Dương;

Căn cứ Quyết định số 44/QĐ-VTDKĐD ngày 18/7/2023 của Giám đốc Công ty về việc thành lập Ban chỉ đạo Văn hóa doanh nghiệp tại Công ty CP Vận tải Dầu khí Đông Dương;

Theo đề nghị của Trưởng phòng TCHC Công ty CP Vận tải Dầu khí Đông Dương tại văn bản đề xuất số 02/ĐX-TCHC-VHDN ngày 28/10/2023,

QUYẾT ĐỊNH:

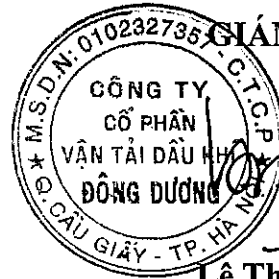
Điều 1. Ban hành “Các quy ước ứng xử trong văn hóa doanh nghiệp tại Công ty Cổ phần Vận tải Dầu khí Đông Dương” như đính kèm.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/11/2023.

Điều 3. Các ông/bà: Phó Giám đốc, Kế toán trưởng, Trưởng các phòng chức năng Công ty, Giám đốc các chi nhánh trực thuộc Công ty và toàn thể cán bộ - nhân viên, người lao động Công ty chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chi ủy Công ty (để báo cáo);
- HĐQT, BKS Công ty (để báo cáo);
- Các tổ chức đoàn thể CTXH Công ty (để phối hợp);
- Các phòng chức năng/chi nhánh (để thực hiện);
- Lưu: VT.



GIÁM ĐỐC

Lê Thanh Sơn



CÁC QUY ƯỚC ỨNG XỬ TRONG VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

BAN CHỈ ĐẠO XÂY DỰNG VHDN PTT

I. VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP, CHÀO HỎI

1. Cách chào hỏi

- Đứng với tư thế lưng thẳng, hướng mắt nhìn người đối diện thể hiện sự tôn trọng, gật đầu chào
- Mỉm 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 người cần chào hỏi
- Thứ tự ưu tiên chào: Nhân viên chào cấp trên trước, đồng nghiệp cùng cấp: người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước

I. VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP, CHÀO HỎI

2. Cách thức bắt tay

- Khi bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người, mắt hướng về người đối diện được bắt tay – chào hỏi với tinh thần 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 có chức vụ cao hơn, người cao tuổi hơn.
- Không cầm lấy cả hai tay của người đối diện khi bắt tay
- Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần.

II. VĂN HÓA TRONG GIỚI THIỆU VÀ TỰ GIỚI THIỆU

1. Giới thiệu

- Giới thiệu người có chức danh thấp cho người có chức danh cao biết
- 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

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

III. VĂN HÓA TRONG SỬ DỤNG DANH THIỆP

1. Sử dụng danh thiếp

- Cần chuẩn bị trước danh thiếp để khi mới gặp lần đầu có thể trao danh thiếp ngay tại buổi làm việc, hội nghị, hội thảo, sự kiện.
- Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn
- Không viết những thông tin khác trên danh thiếp
- Danh thiếp được sử dụng thống nhất theo quy định của Công ty

III. VĂN HÓA TRONG SỬ DỤNG DANH THIẾP

2. Cách trao, nhận danh thiếp

- Người giới thiệu 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 và đưa danh thiếp theo chiều để người nhận đọc được ngay những thông tin ghi trên danh thiếp
- Khi nhận danh thiếp, nên hơi cúi đầu chào và cảm ơn
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người có chức danh cao nhất
- Đưa danh thiếp bằng tay trái và nhận danh thiếp bằng tay phải

IV. VĂN HÓA TRAO ĐỔI CÔNG VIỆC

- Trình bày, diễn đạt bằng những câu nói ngắn gọn, dễ hiểu, 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 và không nên nói lặp lại các nội dung/ sự kiện đã trình bày hoặc không nên nói khi đang uống nước, nhai kẹo cao su, đang hút thuốc
- Xưng “tôi” để diễn tả ý kiến của chính mình

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

- Chào hỏi khách hàng/ đối tác trước và chủ động giúp đỡ nếu thấy khách/ đối tác 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 đã, đang, luôn sẵn sàng làm việc mọi lúc, mọi nơi
- Tôn trọng khách hàng/đối tác
- Nhanh chóng giải quyết thắc mắc, than phiền của khách hàng/đối tác nhằm phục vụ với chất lượng dịch vụ tốt nhất

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

- 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

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 tôn trọng.
- Lãnh đạo cũng phải đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện/ có thể gật đầu, mỉm cười

2. Giữa nhân viên với nhân viên

- Người ít tuổi chào người lớn tuổi trước
- Cán bộ nhân viên khi gặp nhau phải chào hỏi lịch sự, đúng mực

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 + 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 và luôn 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

VII. VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP ĐIỆN THOẠI

- Không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác khi họ đang trao đổi qua điện thoại
- Kết thúc cuộc gọi: bằng một lời chào hoặc cảm ơn
- Cài đặt chuông điện thoại đủ nghe, không để tiếng chuông làm ảnh hưởng đến người xung quanh
- Trường hợp người gọi gửi lời nhắn, người nhận điện thoại phải có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn sớm nhất hoặc ngay khi có thể

VIII. VĂN HÓA LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

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

VIII. VĂN HÓA LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

Đối với môi trường làm việc chung

- Chủ động giữ gìn văn phòng làm việc 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, bàn tán, trò chuyện ồn ào gây ảnh hưởng đến người xung quanh
- Trao đổi công việc và chuyện điện thoại không nói quá to làm ảnh hưởng đến công việc của những người xung quanh.

VIII. VĂN HÓA LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

2. Tác phong

- Cán bộ nhân viên mặc đồng phục theo quy định, đeo biển hiệu tên của mình trong thời gian làm việc và trong khi đi giao dịch công tác (*nếu được trang bị*); đảm bảo sự gọn gàng, sáng sủa, phẳng nếp
- Tác phong giao tiếp ứng xử văn minh, lịch sự
- Đi đứng trong tư thế đàng hoàng, dĩnh đạc, chững chạc, không quá vội vàng và hấp tấp nhưng cũng không quá chậm chạp
- Không để tay trong túi quần trong quá trình giao tiếp
- Phải biết nhường lối cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ
- Đi lại và đóng mở cửa nhẹ nhàng

VIII. VĂN HÓA LÀM VIỆC TẠI VĂN PHÒNG

3. Quy định làm việc tại văn phòng

- Đi làm đúng giờ
- Chào hỏi mọi người khi đến chỗ làm
- Báo cáo trước với cán bộ quản lý khi vắng mặt tại văn phòng hay đi làm muộn
- Luôn ý thức được hành vi của mình
- Không rời chỗ làm trong thời gian làm việc (trừ trường hợp cần thiết)
- Tránh cản trở người khác trong quá trình làm việc
- Luôn có 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

IX. VĂN HÓA TẠI CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

1. Quy định tại cuộc họp, hội nghị, hội thảo (hội nghị)
 - Đến trước ít nhất 5 phút trước khi cuộc họp bắt đầu
 - Hiểu rõ những yêu cầu và nội dung cuộc họp và trách nhiệm của bản thân trong hội nghị, nếu có những điểm chưa rõ hoặc không đồng ý thì phải báo cáo, trao đổi với người chủ trì hội nghị. Trong trường hợp vì lý do chính đáng không thể tham gia hội nghị hoặc đến muộn giờ phải thông báo với người chủ trì hội nghị trước khi cuộc họp được bắt đầu
 - Tuân thủ nội quy, quy tắc điều hành của người chủ trì hội nghị

IX. VĂN HÓA TẠI CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

- Để điện thoại ở chế độ rung để không ảnh hưởng tới những người xung quanh
- Hạn chế nghe điện thoại trong hội nghị hoặc chỉ được nghe điện thoại khi không phải là người đang báo cáo, phát biểu, thuyết trình.
- Trong trường hợp phải nghe điện thoại, người nghe bắt buộc phải ra khỏi phòng họp. Thời gian ra khỏi hội nghị, gián đoạn tham gia hội nghị tối đa là 5 phút.
- Không làm việc riêng trong hội nghị như: đọc sách, báo, chơi trò chơi trên máy điện thoại, nhắn tin trên điện thoại, làm việc khác trên máy tính – điện thoại, nói chuyện riêng, ...

IX. VĂN HÓA TẠI CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

- Tôn trọng ý kiến của người khác, không thể hiện thái độ tiêu cực, thiếu tinh thần xây dựng trong hội nghị
- 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 hoặc ra tín hiệu trước khi phát biểu

IX. VĂN HÓA TẠI CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

2. Chỗ ngồi trong hội nghị

Trong các buổi họp có đối tác

- Lãnh đạo của Công ty ngồi vào khu vực trung tâm (1 bên)
- Đối tác ngồi đối diện với Lãnh đạo Công ty
- Người quan trọng thứ hai của Công ty ngồi phía bên tay phải của lãnh đạo Công ty
- Người quan trọng thứ ba của Công ty ngồi phía bên tay trái của lãnh đạo Công ty
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn)

IX. VĂN HÓA TẠI CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Trong các buổi họp nội bộ

- Lãnh đạo Công ty ngồi vào ghế chủ tọa được bố trí ở trung tâm
- Người quan trọng thứ hai của Công ty ngồi ở vị trí ngay bên cạnh phía tay phải của lãnh đạo Công ty
- Người quan trọng thứ ba của Công ty ngồi ngay bên cạnh phía tay trái của lãnh đạo Công ty
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn)

X. VĂN HÓA TỔ CHỨC SỰ KIỆN, NGOẠI KHOẢ

1. Bố trí chỗ ngồi trong sự kiện

- Người chủ trì ngồi ở vị trí trung tâm và dễ quan sát bao quát
- Xếp theo hàm ngoại giao của người tham dự
- Người ngồi gần người chủ trì, là người có chức danh cao hơn
- Người ngồi vị trí bên phải người chủ trì dành cho người có chức danh cao hơn người ngồi 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

X. VĂN HÓA TỔ CHỨC SỰ KIỆN, NGOẠI KHOẢ

2. Văn hóa tham gia sự kiện

- Khi cán bộ nhân viên được mời tham gia sự kiện, trang phục phải phù hợp với sự kiện, trang nhã, thoải mái tự tin trong giao tiếp
- Tham gia sự kiện với phong cách lịch sự, văn hoá, tự nhiên,
- Khi tham gia sự kiện có thể nói chuyện vui vẻ hòa nhập vào các chủ đề một cách cởi mở và thân thiện, không nên nói về chính trị và những điều có thể tiết lộ bí mật của Công ty.
- Khi rời sự kiện không để gây sự chú ý hoặc ảnh hưởng cho người khác
- Không hút thuốc trong khi tham gia sự kiện
- Không rời sự kiện trước khách

X. VĂN HOÁ NHÂN VIÊN LÁI XE

1. Tác phong nhân viên lái xe

- Đồng phục gọn gàng, sáng sủa, phẳng nếp
- Tinh thần thoải mái khi phục vụ, không để có mùi trên cơ thể
- Không uống rượu, bia và sử dụng chất kích thích
- Vệ sinh răng miệng (đặc biệt tránh mùi hôi do hút thuốc)
- Không hút thuốc lá trên xe, không đội nón, mũ trên xe và khi phục vụ

2. Chất lượng xe phục vụ

- Xe sạch đẹp (rửa xe, hút bụi mỗi ngày), lái xe phải kiểm tra vệ sinh xe mỗi khi trả khách, xe không để móp méo, trầy xước...
- Xe luôn đầy đủ tiện nghi được trang bị (dù, tấm che nắng...)
- Luôn mở máy lạnh đảm bảo nhiệt độ phù hợp trước khi khách lên xe

XI. VĂN HOÁ NHÂN VIÊN LÁI XE

BỐ TRÍ CHỖ NGỒI TRONG XE Ô TÔ

- Lãnh đạo cao nhất ngồi bên phải hàng ghế sau của xe, người quan trọng thứ 2 ngồi ở vị trí tay trái người lãnh đạo cao nhất
- Trường hợp đặc biệt có thể xếp ba người ngồi ghế sau nhưng người ngồi giữa là người có chức danh thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh.
- Cán bộ nhân viên đi cùng sẽ ngồi trên ghế cùng hàng với lái xe
- Khi xe dừng, lái xe nhanh chóng xuống xe và mở cửa cho lãnh đạo/ khách VIP
- Lãnh đạo đi cùng khách VIP thì khách sẽ ngồi ở vị trí danh dự, lãnh đạo ngồi bên tay trái khách VIP và khi dừng xe nhân viên lái xe mở cửa xe cho khách, sau đó mở cửa xe cho lãnh đạo.



XII. VĂN HOÁ NHÂN VIÊN LÁI XE

GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG

- Nụ cười: Luôn nở nụ cười tạo cho khách ấn tượng về người lái xe vui vẻ, thân thiện, tin cậy.
- Lời chào: Luôn mở lời chào khách hàng trước khi phục vụ.
- Hành động:
 - Xếp hàng lý cho khách, mở cửa mời khách lên xe
 - Điều khiển xe với tốc độ hợp lý, chấp hành luật giao thông
 - Hạn chế sử dụng còi
 - Mở cửa mời khách xuống xe, nhắc khách kiểm tra hành lý
 - Cảm ơn khách sử dụng dịch vụ, chào tạm biệt và xin hẹn được phục vụ lần sau