



QUY TẮC ỨNG XỬ VNPT





NỘI DUNG CHÍNH

- **CÁC CHUẨN MỰC ỨNG XỬ CHUNG**
- **VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI CÔNG VIỆC**
- **VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP**
- **VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP CÔNG SỞ VÀ LỄ NGHI NGOẠI GIAO**
- **CHUẨN MỰC TRONG HÀNH VI CÔNG SỞ**
- **CÁC HÌNH THỨC VĂN HÓA**





CÁC CHUẨN MỰC ỨNG XỬ CHUNG





CÁC CHUẨN MỰC ỨNG XỬ CHUNG

- Giao tiếp văn minh, lịch sự và tự tin.
- Chào hỏi khi đến, chào tạm biệt khi về.
- Luôn nói lời cảm ơn, biết nói lời xin lỗi.
- Trung thực, trọng chữ tín và thực hiện đúng cam kết.
- Chân thành, thẳng thắn, tôn trọng, không chỉ trích.
- Lắng nghe, giải quyết triệt để những vấn đề bức xúc.





VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI CÔNG VIỆC





VĂN HÓA LÀM VIỆC: CÔNG HIẾN HẾT MÌNH

- **Nơi làm việc: xanh, sạch, đẹp, đảm bảo an toàn phòng chống cháy nổ**
- **Phong cách làm việc: năng động, chuyên nghiệp.**
 - ✓ Làm việc đúng giờ, tác phong chuyên nghiệp.
 - ✓ Thái độ vui vẻ, nhiệt tình, hợp tác.
 - ✓ Không gây ồn ào, làm việc riêng, rời bỏ vị trí làm việc.





VĂN HÓA LÀM VIỆC: CÔNG HIẾN HẾT MÌNH

- **Thái độ đối với công việc: Hết mình, hết việc.**
 - ✓ Đặt lợi ích của VNPT lên trên lợi ích của cá nhân.
 - ✓ Đổi mới, linh hoạt, chủ động thực hiện công việc đúng tiến độ.
 - ✓ Giải quyết công việc đúng nguyên tắc, hợp tình hợp lý.
 - ✓ Làm hết việc, không phải làm hết giờ.
 - ✓ Không lạm dụng chức quyền gây khó khăn, cản trở công việc.





VĂN HÓA LÀM VIỆC: CÔNG HIẾN HẾT MÌNH

- **Phối hợp thực hiện công việc: hợp tác, hiệu quả.**
 - ✓ Phát huy tinh thần trách nhiệm của cá nhân. Tăng cường làm việc nhóm.
 - ✓ Không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn, bất hợp tác.
 - ✓ Nghiêm cấm các hành vi cạnh tranh không lành mạnh trong nội bộ VNPT.





VĂN HÓA HỌP NGHIÊM TÚC, ĐÚNG GIỜ, CHẤT LƯỢNG

- Đi họp đúng giờ, đến trước giờ ít nhất 5 phút, không bỏ họp về sớm.
- Phát biểu, thảo luận nghiêm túc, đúng chủ đề.
- Để điện thoại ở chế độ rung, hạn chế nghe điện thoại trong khi họp.
- Tư thế ngay ngắn, không ngủ gật, nói chuyện, làm việc riêng.





VĂN HÓA HỌC TẬP TỰ GIÁC, KIÊN TRÌ

- Tự giác học tập đáp ứng yêu cầu công việc.
- Tích cực tham gia các hoạt động xã hội làm giàu kinh nghiệm, kỹ năng, đảm bảo giữ uy tín và quảng bá hình ảnh của VNPT.





VĂN HÓA BẢO MẬT THÔNG TIN: BÍ MẬT, AN TOÀN

- Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin của VNPT và của đối tác, khách hàng.
- Nghiêm cấm mọi hình thức sao chụp và gửi hồ sơ, tài liệu nội bộ của VNPT ra ngoài khi chưa được phép của người có thẩm quyền.





VĂN HÓA SỬ DỤNG TÀI LIỆU GIAO DỊCH ĐÚNG LÚC, ĐÚNG CHỖ

- Sử dụng bảng hiệu, ấn phẩm, tài liệu giao dịch... đúng quy định.
- Thống nhất trong quảng bá, nhận diện thương hiệu VNPT.





VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP





VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

➤ Văn hóa dùng người:

▪ Văn hoá tuyển dụng: chất lượng hơn số lượng

- ✓ Tuyển dụng đúng người vào đúng vị trí công việc đảm bảo chất lượng hơn số lượng.
- ✓ Tiêu chuẩn người lãnh đạo: Trí cao - Tâm rộng - Tâm sáng.
- ✓ Tiêu chuẩn người quản lý: Tài năng - Thông tuệ - Tâm huyết
- ✓ Tiêu chuẩn công nhân viên: Tinh thông - Tận tụy - Trách nhiệm.





VĂN HÓA DÙNG NGƯỜI

- **Văn hoá điều hành: Kiên quyết, kịp thời**
 - ✓ Khi Lãnh đạo ra quyết định thì trên dưới đồng lòng, quyết tâm thực hiện.
 - ✓ Khi phát hiện ra sai lầm thì thẳng thắn góp ý, kịp thời sửa sai.
 - ✓ Hết lòng vì lợi ích chung của VNPT.





VĂN HÓA DÙNG NGƯỜI

- **Văn hoá trao quyền: Tin tưởng, trách nhiệm.**
 - ✓ Dùng người phải tin người.
 - ✓ Trao quyền, ủy quyền để nâng cao hiệu quả và phát huy năng lực cấp dưới.
 - ✓ Phát huy tính tự chủ, tự chịu trách nhiệm khi được trao quyền.





VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA CẤP TRÊN VỚI CẤP DƯỚI: LẮNG NGHE, CHẤP HÀNH

- Nói đi đôi với làm, gương mẫu, đoàn kết nội bộ.
- Lắng nghe, tôn trọng, quan tâm, khuyến khích cấp dưới trong công việc và cuộc sống.
- Khen ngợi, động viên, công bằng trong đánh giá cấp dưới.
- Luôn sát cánh cùng cấp dưới trong mọi khó khăn.
- Không lạm dụng chức quyền, phê bình thiếu căn cứ.





VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA CẤP DƯỚI ĐỐI VỚI CẤP TRÊN: THẺNG THẮN, CHẤP HÀNH

- Chấp hành quyết định của cấp trên.
- Hoàn thành tốt công việc được giao với trách nhiệm cao nhất.
- Luôn thể hiện sự tôn trọng và cư xử đúng mực.
- Lắng nghe, thặng thắn trao đổi và tiếp thu ý kiến phê bình của cấp trên.
- Không giải quyết công việc vượt cấp.





VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI NGƯỜI ĐỒNG CẤP: HỢP TÁC, CỞI MỞ

- Quan tâm, sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp trong công việc và cuộc sống.
- Tôn trọng, lắng nghe, hợp tác, chia sẻ, lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau.
- Chân thành, thẳng thắn, xây dựng mối quan hệ tin cậy lẫn nhau.
- Không nói xấu, chê bai, tâng bốc, cố chấp, bình luận sau lưng.





VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP CÔNG SỞ VÀ LỄ NGHI NGOẠI GIAO





VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP CÔNG SỞ VÀ LỄ NGHI NGOẠI GIAO

- Văn hóa giới thiệu và tự giới thiệu: trân trọng, vui vẻ.
- **Giới thiệu**
 - ✓ Giới thiệu người có địa vị cao hoặc người lớn tuổi trước.
 - ✓ Giới thiệu tên kèm theo chức vụ.
- **Tự giới thiệu**
 - ✓ Tự giới thiệu ngắn gọn tên, đơn vị làm việc.
 - ✓ Thái độ lịch sự, khiêm nhường.





VĂN HÓA GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI: NGẮN GỌN, DỄ HIỂU

■ Nghe điện thoại

- ✓ Đặt chuông đủ nghe, trả lời sau không quá 3 tiếng chuông.
- ✓ Bắt đầu bằng câu “Alô”, với giọng nói vui vẻ, rõ ràng, rành mạch, lịch sự.
- ✓ Hỏi tên nếu người gọi không xưng danh.
- ✓ Trả lời ngắn gọn, đúng thẩm quyền, lắng nghe với thái độ thân thiện.
- ✓ Kết thúc cuộc gọi bằng lời chào hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng.





VĂN HÓA GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI: NGẮN GỌN, DỄ HIỂU

▪ Gọi điện thoại

- ✓ Chào người nghe điện thoại + xưng danh + tên đơn vị.
- ✓ Giọng nói từ tốn, thân thiện, rõ ràng, đủ nghe.
- ✓ Nói rõ nội dung cần trao đổi.
- ✓ Chủ động chào tạm biệt khi dừng cuộc nói chuyện.





VĂN HÓA GIAO TIẾP QUA TIN NHẮN: TIỆN LỢI, NHANH CHÓNG

- Sử dụng tin nhắn để kịp thời xử lý công việc.
- Trao đổi thông tin qua tin nhắn ngắn gọn, dễ hiểu.





VĂN HÓA GIAO TIẾP QUA THƯ ĐIỆN TỬ: CHÍNH XÁC, AN TOÀN

- Thư cần có tiêu đề làm rõ được nội dung.
- Có lời chào ở đầu thư, lời cảm ơn /tạm biệt ở cuối thư.
- Nội dung thư ngắn gọn, rõ ràng.
- Cần kiểm tra lại thư trước khi gửi đi.
- Khai thác thư điện tử hàng ngày để giải quyết công việc đúng thời hạn.





VĂN HÓA SỬ DỤNG DANH THIẾP: VĂN MINH, LỊCH SỰ

- Sử dụng danh thiếp để xây dựng mối quan hệ trong công việc và cuộc sống.
- Khi nhận danh thiếp không nên cất ngay, xác nhận thông tin chưa rõ trên danh thiếp.
- Khi trao đổi danh thiếp với nhóm nhiều người, nên bắt đầu với người ở vị trí cao nhất hoặc lớn tuổi nhất.





VĂN HÓA TRÌNH BÀY, LẮNG NGHE VÀ ĐƯA Ý KIẾN CHÂN THÀNH, CỎI MỎ

■ Văn hóa trình bày:

- ✓ Trình bày ngắn gọn, rõ ràng và đi thẳng vào vấn đề.
- ✓ Thái độ, hành vi, cử chỉ văn minh, lịch sự.

■ Văn hóa lắng nghe và đưa ra ý kiến

- ✓ Tập trung, chú ý lắng nghe bằng ánh mắt, cử chỉ thân thiện, gần gũi.
- ✓ Tránh ngắt lời người khác trước khi trình bày ý kiến riêng của mình.





VĂN HÓA ỨNG XỬ VỚI NHỮNG BẤT ĐỒNG Ý KIẾN: THẰNG THẮN, THIỆN CHÍ

- Bình tĩnh xem xét vấn đề, tìm nguyên nhân và biện pháp thích hợp để xử lý.
- Có chính kiến, quan điểm rõ ràng.
- Không thành kiến với người có quan điểm trái với quan điểm của mình.





VĂN HÓA TRÊN BÀN TIỆC: VUI VẺ, HÒA ĐỒNG

- **Chỗ ngồi khi dự tiệc:**
 - ✓ Chỗ ngồi phải tương xứng với cương vị của người dự tiệc.
 - ✓ Vị trí bên phải trang trọng hơn vị trí bên trái.
- **Trang phục dự tiệc:**
 - ✓ Trang phục phù hợp, lịch sự, thoải mái, tự tin trong giao tiếp.





VĂN HÓA TRÊN BÀN TIỆC: VUI VẺ, HÒA ĐỒNG

■ Khi ngồi vào bàn tiệc:

- ✓ Tư thế đàng hoàng, tự nhiên, không để khuỷu tay trên bàn.
- ✓ Không dùng tay để cầm, bốc thức ăn mà dùng dao, đĩa, thìa...
- ✓ Có thể nói chuyện vui vẻ, cởi mở và thân thiện với người bên cạnh. Không nên nói nhiều về chính trị, tiết lộ bí mật của doanh nghiệp.





VĂN HÓA NGỒI XE Ô TÔ: TÔN TRỌNG, THỨ BẬC

- Người có chức vụ cao nhất ngồi bên phải hàng ghế sau lái xe. Tiếp đó là người quan trọng thứ 2 ngồi ở bên trái người có chức vụ cao nhất. 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 lái xe.
- Cán bộ, nhân viên đi cùng, khi xe dừng, xuống xe trước và mở cửa.
- Xe đông người ưu tiên người lớn tuổi, lãnh đạo ngồi các hàng ghế trước.





CHUẨN MỰC TRONG HÀNH VI CÔNG SỞ





CHUẨN MỰC TRONG HÀNH VI CÔNG SỞ

- **Trang phục, lễ phục, thẻ cán bộ**
- **Trang phục công sở: lịch sự, gọn gàng.**
 - ✓ Mặc đồng phục đúng quy định là niềm tự hào của Người VNPT.
 - ✓ Trang phục công sở lịch sự, gọn gàng, kín đáo.
 - ✓ Không mặc quần bò, áo pull không cổ, áo sơ mi ngoài quần (đối với nam giới) tại nơi làm việc; không mặc váy, áo cổ quá rộng, tay sát nách và váy quá ngắn (đối với nữ) tại nơi làm việc.





TRANG PHỤC, LỄ PHỤC, THẺ CÁN BỘ

▪ Lễ phục: sang trọng

- ✓ Mặc lễ phục trong những buổi lễ, mít tinh, hội nghị trọng thể và tiếp khách.
- ✓ Lễ phục của nam: Bộ Comple tối màu, áo sơ mi, cavat, hoặc bộ veston VNPT.
- ✓ Lễ phục của nữ: Áo dài truyền thống hoặc áo dài, bộ veston VNPT.





TRANG PHỤC, LỄ PHỤC, THẺ CÁN BỘ

■ Thẻ cán bộ: rõ ràng

- ✓ Đeo thẻ ngay từ khi vào cổng cơ quan và trong suốt thời gian làm việc cho đến khi rời khỏi cơ quan.
- ✓ Đeo thẻ ngay ngắn trước ngực, mặt thẻ quay ra ngoài.
- ✓ Thẻ phải phẳng, không cong vênh, mờ chữ.





CHUẨN MỰC TRONG HÀNH VI CÔNG SỞ

- **Sử dụng không gian chung: giữ gìn vệ sinh nơi công cộng**
 - **Nhà ăn tập thể:**
 - ✓ Không nói cười lớn gây mất trật tự trong nhà ăn tập thể.
 - ✓ Không xả rác và thức ăn thừa xuống sàn nhà.
 - ✓ Ăn xong, dọn bát đĩa để đúng nơi quy định.





SỬ DỤNG KHÔNG GIAN CHUNG: GIỮ GÌN VỆ SINH NƠI CÔNG CỘNG

- **Khu vực để xe ô tô, xe máy**
 - ✓ Giữ tốc độ an toàn khi lưu thông xe ra, vào cơ quan.
 - ✓ Chấp hành nội quy ra vào Cơ quan.
 - ✓ Không làm ồn, xả rác trong bãi đỗ, nhà để xe.





SỬ DỤNG KHÔNG GIAN CHUNG: GIỮ GÌN VỆ SINH NƠI CÔNG CỘNG

- **Thang máy**
 - ✓ Không chen lấn xô đẩy.
 - ✓ Chủ động nhường chỗ cho phụ nữ có thai, người lớn tuổi và khách.





CHUẨN MỰC TRONG HÀNH VI CÔNG SỞ

➤ Sử dụng tài sản: của bên tại người

- ✓ Sử dụng và bảo vệ tài sản, công cụ lao động như tài sản của chính mình.





CÁC HÌNH THỨC VĂN HÓA





CÁC HÌNH THỨC VĂN HÓA

- Văn hóa lễ hội ngày 15/8: trang trọng tiết kiệm.
 - ✓ Tổ chức ngày truyền thống với các hoạt động văn hóa, thể dục thể thao phù hợp.
 - ✓ Vào các năm chẵn có thể tổ chức các hội thi, hội thao, hội diễn.





CÁC HÌNH THỨC VĂN HÓA

- **Văn hóa tổng kết, tôn vinh: Đánh giá, ghi nhận**
 - ✓ Ngày sáng tạo VNPT, Nụ cười VNPT, Văn hóa VNPT...
 - ✓ Hội nghị triển khai kế hoạch hàng năm.





CÁC HÌNH THỨC VĂN HÓA

- **Văn hóa chuyển giao: tri ân, trân trọng**
 - ✓ Bổ nhiệm cán bộ.
 - ✓ Chia tay, điều động, luân chuyển cán bộ.





CÁC HÌNH THỨC VĂN HÓA

■ Các hoạt động văn hóa khác:

- ✓ Chúc mừng đồng nghiệp nhân ngày sinh nhật.
- ✓ Tổ chức trao thưởng cho con CBCNV về thành tích học tập.
- ✓ Khuyến khích những hoạt động vui chơi tập thể với tinh thần vui, khỏe, bổ ích.





TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

