

THÔNGIỆP CỦA BAN LÃNH ĐẠO TỔNG CÔNG TY PVFCCo

Mỗi thành công của PVFCCo đã, đang và sẽ được xây dựng trên nền tảng Văn hóa PVFCCo, được các thế hệ CBCNV của PVFCCo xây dựng, duy trì, kế thừa và phát triển. Đó là những nét văn hóa phù hợp với đặc thù của ngành Dầu khí và được thể hiện qua phong cách lãnh đạo, phong cách làm việc và ứng xử của PVFCCo.

Việc học tập, nghiên cứu và tuân thủ các cam kết, quy tắc, quy định trong Bộ “Sổ tay văn hóa PVFCCo” sẽ đem lại lợi ích và giá trị cho bản thân mỗi thành viên của PVFCCo và cho Tổ chức. Ban Lãnh đạo Tổng Công ty tin tưởng rằng mỗi cán bộ PVFCCo sẽ gương mẫu, tự giác thực hiện những cam kết, quy tắc, quy định trong Bộ sổ tay này.

HỆ GIÁ TRỊ VĂN HÓA CỦA PVFCCo

Tầm nhìn.

Phát triển Tổng Công ty trở thành doanh nghiệp sản xuất và kinh doanh đa ngành, đứng đầu trong nước và khẳng định vị trí doanh nghiệp mạnh trong ngành công nghiệp phân bón và hóa chất tại khu vực Đông Nam Á.

Sứ mệnh

Sản xuất, cung ứng phân bón và hóa chất phong phú, đáng tin cậy với giá cả hợp lý và điều kiện tốt nhất cho khách hàng trên cơ sở đảm bảo hiệu quả sản xuất kinh doanh, góp phần tích cực vào sự phát triển bền vững của nền nông nghiệp và kinh tế đất nước.

Giá trị cốt lõi

- Chuyên nghiệp, hiệu quả;
- Năng động, hiện đại;
- Khát vọng, vươn xa;
- Trách nhiệm, sẻ chia.

Triết lý kinh doanh

- Tạo ra giá trị cho khách hàng;
- Minh bạch và có trách nhiệm;
- Phát huy nội lực gắn với huy động mọi nguồn;
- Kiểm soát rủi ro;
- Phát triển đi đôi với bảo vệ môi trường và trách nhiệm xã hội.

Các chuẩn mực ứng xử chung.

Trong khi thi hành nhiệm vụ và trong quan hệ xã hội, CBCNV làm việc tại PVFCCo phải thực hiện những chuẩn mực ứng xử chung sau:

- Thực hiện đúng chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước và quy định của PVFCCo.
- Không ngừng học tập nâng cao trình độ, phẩm chất; ứng xử có văn hoá.
- Có thái độ cởi mở, thân thiện, khiêm tốn trong mọi quan hệ; giữ uy tín, danh dự cho lãnh đạo và đồng nghiệp;
- Không sử dụng tài sản chung vì mục đích tư lợi, không tham gia vào những công việc gây phương hại đến lợi ích của PVFCCo.
- Bảo vệ uy tín, quyền và lợi ích hợp pháp của PVFCCo.

Các cam kết của PVFCCo

Cam kết với Chính phủ: *Tuân thủ pháp luật, phụng sự cho lợi ích quốc gia, nền nông nghiệp và bà con nông dân.*

Cam kết với người lao động: *Chung sức, đồng lòng.*

Cam kết với cổ đông: *Minh bạch thông tin, hài hòa lợi ích.*

Cam kết với Khách hàng và Đối tác: *Chuyên nghiệp, tận tâm.*

Cam kết giữ gìn môi trường: *Vì một môi trường xanh-sạch-đẹp.*

Cam kết về đạo đức nghề nghiệp: *Chính trực, uy tín.*

Chuẩn mực ứng xử nội bộ.

Chuẩn mực về thái độ với công việc.

- Tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế, quy định của PVFCCo và quy định pháp luật.
- Có tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao trong công việc;
- Luôn có thái độ làm việc nghiêm túc, nhiệt tình, không ngại khó, cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp trong công việc.
- Thường xuyên học tập, nâng cao trình độ, chủ động sáng tạo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao.
- Làm việc khoa học, chuyên nghiệp, năng động; không trốn tránh hay đùn đẩy trách nhiệm.
- Biết tận dụng thời cơ và tuyệt đối giữ bí mật về những thông tin quan trọng trong SXKD của PVFCCo.
- Tham gia nhiệt tình, có hiệu quả các công việc chung.
- Luôn có ý thức giữ gìn nơi làm việc xanh, sạch đẹp, bảo vệ và sử dụng tài sản của Tổng Công ty như của chính mình, có ý thức bảo vệ các lợi ích chung.

Chuẩn mực ứng xử với đồng nghiệp.

- Có thái độ chân thành, đoàn kết, trung thực, thân thiện, tương trợ và hợp tác giúp đỡ lẫn nhau, chia sẻ kiến thức, thông tin để giải quyết công việc đạt chất lượng và hiệu quả cao vì lợi ích chung của PVFCCo.
- Phê bình, góp ý, đánh giá, nhận định đồng nghiệp trên tinh thần xây dựng, khách quan, đúng lúc, đúng nơi, vì tập thể, vì công việc.
- Quan tâm, chia sẻ, tôn trọng và tin cậy lẫn nhau; bảo vệ danh dự, uy tín chính đáng của đồng nghiệp.
- Mềm mỏng trong cách xử lý bất đồng với đồng nghiệp.
- Không quấy rối, gây phiền hà hoặc coi thường đồng nghiệp.
- Không vi phạm các bí mật riêng tư không liên quan đến công việc của đồng nghiệp.
- Có thái độ, tích cực, sẵn sàng lắng nghe tiếp thu ý kiến góp ý của đồng nghiệp và sửa chữa sai sót. Tránh tình trạng hoài nghi, châm biếm, nóng giận.

Chuẩn mực ứng xử của cấp trên với cấp dưới.

- Gương mẫu thực hiện các quy định của pháp luật và các quy định của Tổng Công ty trong lĩnh vực hoạt động chuyên môn của PVFCCo.
- Là tấm gương về đạo đức và làm việc hiệu quả cho cấp dưới.
- Dám làm, dám chịu trách nhiệm về những quyết định cũng như những chỉ đạo của mình đối với cấp dưới.
- Kịp thời quan tâm động viên nhân viên, bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích hợp pháp của nhân viên.
- Tin cậy, thân thiện, đúng mực trong chỉ đạo, thực hiện nhiệm vụ.
- Có thái độ khôn khéo, kiên quyết khi xử lý những trường hợp nhạy cảm.
- Thực hiện sự phân công công việc công bằng, hợp lý, phù hợp với năng lực của từng cán bộ công nhân viên.
- Luôn thực hiện nguyên tắc “công khai - khách quan - bình đẳng” trong tuyển chọn, bồi dưỡng, đào tạo, bổ nhiệm cán bộ.
- Thưởng, phạt đối với cấp dưới, nhân viên phải công khai, đúng quy trình, đúng người, đúng việc, đúng mức độ và đúng lúc.
- Quan tâm đến những thông tin phản hồi từ phía nhân viên; lắng nghe và giải quyết kịp thời những bất đồng của nhân viên, quan tâm đến cuộc sống tâm tư, nguyện vọng của nhân viên.
- Tạo dựng bầu không khí làm việc thoải mái để nhân viên có thể trình bày, trao đổi những ý tưởng, suy nghĩ, thắc mắc và yêu cầu của mình.
- Giao tiếp lịch sự, chân thành, thẳng thắn; lắng nghe và tiếp thu ý kiến của cấp dưới với tinh thần cầu thị.

Chuẩn mực ứng xử của cấp dưới với cấp trên.

- Tôn trọng và chấp hành các quyết định, quy định, mệnh lệnh, yêu cầu của cấp trên trên theo đúng chức trách nhiệm vụ được giao.
- Thể hiện đúng vai trò, vị trí công tác, chức trách nhiệm vụ của mình, không thoái thác, đùn đẩy nhiệm vụ được giao.
- Mạnh dạn trình bày quan điểm cá nhân và đề xuất sáng kiến, ý kiến để cải tiến công việc với cấp trên.
- Phát huy tính tự chủ, sáng tạo và dám chịu trách nhiệm.
- Mạnh dạn yêu cầu được hưởng quyền, lợi ích chính đáng trước cấp trên.
- Sẵn sàng tiếp nhận sự phê bình của cấp trên và có ý thức sửa chữa khuyết điểm.
- Ứng xử khiêm tốn, đúng mực với cấp trên; sẵn sàng chia sẻ những khó khăn với cấp trên.
- Giữ gìn, bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên.

Chuẩn mực về quan hệ giữa các Ban Tổng Công ty và các đơn vị trực thuộc.

- Cùng hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ Đảm bảo chất lượng-Đúng tiến độ-Hiệu quả.
- Không đùn đẩy trách nhiệm, công việc.
- Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ của các Ban/ Đơn vị theo quy định.

- Không những nhiều, hạch sách khi làm việc với các đơn vị trực thuộc.

Chuẩn mực ứng xử với bên ngoài

Ứng xử với khách hàng

- Tạo dựng phong cách phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, năng động và hiệu quả.
- Có thái độ tôn trọng, thân thiện, niềm nở, ân cần, gần gũi, tận tình, chu đáo với khách hàng.
- Biết lắng nghe khách hàng.
- Quan tâm, chăm sóc và giải quyết công việc một cách nhanh gọn, hiệu quả theo yêu cầu của khách hàng.
- Thực hiện đúng các cam kết với khách hàng.

Ứng xử với cơ quan quản lý.

- Chấp hành sự quản lý của các cơ quan quản lý Nhà nước.
- Phát hiện và đề xuất các biện pháp hợp lý nhằm tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động sản xuất kinh doanh của Tổng Công ty nói riêng, môi trường kinh doanh nói chung.
- Thường xuyên cập nhật và phổ biến các chính sách của các cơ quan quản lý Nhà nước về hoạt động của Ngành/của Tổng Công ty.
- Tham gia góp ý những bất cập trong chủ trương, chính sách của các cơ quan quản lý Nhà nước về các vấn đề liên quan trực tiếp tới các hoạt động của Ngành/của Tổng Công ty.

Ứng xử với cộng đồng.

- Chủ động tham gia vào các hoạt động nhân đạo, chia sẻ những khó khăn với cộng đồng xã hội.
- Có thái độ cởi mở, hòa đồng, tôn trọng, giữ gìn và xây dựng văn hoá của địa phương.
- Thực hiện tài trợ mang tính tự nguyện cho các dự án, hoạt động mang tính của cộng đồng.
- Tuyên truyền, quảng bá hình ảnh của PVFCCo ở mọi lúc mọi nơi khi có điều kiện.

III. MỘT SỐ QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ CHUẨN MỰC

3.1 Ứng xử của PVFCCo đối với cán bộ, công nhân viên.

3.1.1 Thực hiện đầy đủ các chế độ, chính sách đối với cán bộ, công nhân viên theo quy định của pháp luật và Thỏa ước Lao động tập thể và không ngừng nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho người lao động.

3.1.4 Tương thân tương ái, hỗ trợ khi CBCNV/gia đình CBCNV gặp khó khăn hoạn nạn.

3.1.5 Thường xuyên tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao, tham quan, nghỉ dưỡng nhằm nâng cao đời sống tinh thần cho CBCNV.

3.2 Các chuẩn mực giao tiếp chung.

3.2.1 Chào hỏi.

- Việc chào hỏi phải phù hợp với tuổi tác, chức vụ và môi trường công tác. Tùy những mối quan hệ cụ thể mà có cách chào hỏi khác nhau, song phải tuân theo phong tục tập quán của người Việt Nam và thông lệ quốc tế.
- Lời chào phải thể hiện thái độ thân thiện, tùy thuộc đối tượng, hoàn cảnh có thể kèm theo cử chỉ bắt tay thân mật và thể hiện thái độ tôn trọng.
- ~~Nên~~ Chào hỏi khi gặp nhau, sau ngày lễ, sau chuyến đi công tác xa về.
- Khi gặp nhau thì nam chào nữ trước, cấp dưới chào cấp trên, trẻ chào già trước, người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước, người mới đến chào người đã đến trước, người từ ngoài vào chào người ở trong phòng trước.
- 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 đáp lại.
- Khi cấp trên bước vào phòng, nên đứng dậy để chào hoặc xoay hẳn người lại nhìn cấp trên chào; khi gặp cấp trên đi cùng với khách thì cần chào cả cấp trên và khách.
- 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.
- Đứng với tư thế đứng đặc, hướng mắt nhìn người đối diện thể hiện sự tôn trọng; giữ tư thế lưng thẳng, gật đầu chào, mỉm cười, ánh mắt thân thiện bày tỏ thiện chí sau khi chào hỏi.

3.2.2 Bắt tay

- Khi bắt tay cấp trên chủ động bắt tay cấp dưới, người lớn tuổi chủ động bắt tay người ít tuổi, người ở trong phòng chủ động bắt tay người từ ngoài vào.
- Khi bắt tay nắm tay đối phương một cách chắc chắn, thể hiện sức mạnh, lòng nhiệt thành và sự chuyên nghiệp để gây thiện cảm, tạo sự hài lòng.
- Khi bắt tay, nên đưa tay ra với bàn tay duỗi thẳng và ngón tay cái hướng thẳng về phía trước.
- Khi bắt tay người lớn tuổi hơn, không nên nắm quá chặt bởi những cái nắm tay quá chặt thường gây đau cho đối phương.
- Khi bắt tay cũng không nên lắc quá mạnh vì có nhiều người có làn da nhạy cảm dễ bị nổi mẩn đỏ, đau dị ứng, thậm chí có người xương còn bị yếu.
- Khi bày tỏ lời chúc mừng ai đó, nên đưa cả hai tay bởi điều đó biểu lộ rằng chúng ta đang chia sẻ niềm vui, sự ấm cúng và niềm tự hào đối với họ.

- Trong môi trường làm việc hiện đại, cả phụ nữ và nam giới đều bắt tay, do đó cũng không phân biệt đàn ông phải chờ phụ nữ đưa tay ra bắt trước.

3.2.3 Giới thiệu và tự 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).
- Với đối tác, giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại PVFCCo.
- Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường.

3.2.4 Trao và nhận danh thiếp.

- Cần chuẩn bị trước một ít danh thiếp để khi mới gặp lần đầu, khi đến buổi tiếp khách có thể trao được danh thiếp ngay.
- Người tự giới thiệu tự đưa danh thiếp trước, người được giới thiệu đưa danh thiếp sau. Nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp.
- Đứng lên khi đưa danh thiếp, trao bằng hai tay và quay phần chữ của danh thiếp về phía người nhận để người nhận có thể lưu nhớ dễ dàng thông tin trên danh thiếp.
- Khi nhận cũng nhận bằng hai tay, giữ khoảng cách một cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp.
- Khi nhận danh thiếp, nên cảm ơn, nên đọc kỹ những thông tin trên tấm danh thiếp ngay khi nhận với thái độ trân trọng nhất. Nếu cần thiết, hỏi thông tin về cách phát âm tên hoặc bất cứ thông tin gì chưa rõ trên danh thiếp.
- 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 PVFCCo.
- 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.
- Nếu có quá nhiều người không tiện đưa danh thiếp cho tất cả, có thể chỉ đưa danh thiếp cho người đứng đầu kèm theo tự giới thiệu bằng lời.
- Nếu có bàn làm việc với khách thì để danh thiếp ở vị trí trang trọng theo thứ tự khách ngồi đối diện. Trong trường hợp không có bàn làm việc với khách, sau khi đã chắc chắn nhớ được những thông tin chính trên danh thiếp, có thể trình trọng để danh thiếp của khách vào túi áo ngực hoặc cặp vào sổ công tác để trước mặt.
- Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm, có thể dùng để thăm hỏi, cảm ơn.
- Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận và làm cách nào đó để ghi nhớ những người đã gặp.

3.2.5 Giao tiếp qua điện thoại.

- Chỉ sử dụng điện thoại vào mục đích công việc chung của cơ quan, đơn vị, không dùng vào việc riêng, đồng thời nên hạn chế nói chuyện riêng khi trao đổi qua điện thoại.

- Trao đổi ngắn, chỉ nên trao đổi qua điện thoại những lời nhắn hay công việc gấp. Không dùng điện thoại để làm phiền người khác.
- Nói ngắn gọn, rõ ràng, rành mạch để người khác có thể hiểu được ý mình định nói. Đừng nói quá to ảnh hưởng đến những người xung quanh cũng đừng thì thầm khiến đầu dây bên kia phải liên tục hỏi lại.
- Giọng nói từ tốn, lịch sự, vui vẻ, tích cực thể hiện sự sẵn sàng hợp tác, giúp đỡ.
- Xung hô phải phù hợp với người nghe và nên sử dụng từ trung tính (tôi).
- Lắng nghe lời người khác nói, không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác khi biết người ta định nói gì trước.
- Không nên tranh cãi trên điện thoại. Nếu cần thiết hãy giữ thái độ bình tĩnh.
- Trả lời thẳng câu hỏi của đối tác. Nếu không biết câu trả lời hoặc không chắc chắn vào những gì mình nói, hãy nói sẽ gọi cho họ sau khi đã có đáp án chính xác.
- Không nói những thông tin thừa và bí mật, khi tìm người khác nghe máy nên để cúp máy điện thoại xuống mặt bàn, tránh những âm thanh, cuộc nói chuyện của cơ quan lọt vào trong máy.
- Nên xác nhận lại với đối tác những điều đã được thống nhất để có thể đưa ra cách giải quyết thích hợp.
- 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.
- Đừng bao giờ quên “Cám ơn” và một lời chào tốt đẹp trước khi chấm dứt. Cuối cùng, hãy cúp (gác) máy nhẹ nhàng.
- Những điều nên tránh:
 - Hứa sẽ gọi điện cho ai rồi quên khuấy mất.
 - Gọi nhầm tên người bên kia đầu dây. Nếu không biết, hãy hỏi thẳng thắn.
 - Hút thuốc, ngáp, ... khi đang nói chuyện điện thoại.
 - Cùng một lúc bắt nhiều cuộc điện thoại. Nên kết thúc cuộc này rồi hãy bắt cuộc khác.
 - Bất nhã yêu cầu người bên kia phải gọi điện vào lúc khác.
 - Chuyển cuộc gọi qua nhiều người.
- Khi gọi điện thoại:
 - Câu đầu tiên: Chào hỏi + Xung tên + Chức danh, bộ phận làm việc của mình và đề nghị được gặp người cần gặp.
 - Kết thúc cuộc gọi bằng một lời chào hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng.
 - Có thể gạch đầu dòng trước những điều định nói và cần nói, như thế sẽ tiết kiệm được thời gian cho người gọi và người nghe.
 - Khi gọi đến ai, nơi nào, trước hết nên hỏi thăm xem có đúng người, nơi cần gọi chưa rồi tự xưng tên và xin được gặp người muốn đối thoại.
 - Nếu gọi nhầm số thì nên có câu xin lỗi chứ đừng cúp máy đột ngột.
 - Trừ khi có việc thật gấp, không nên gọi điện thoại vào giờ ăn cơm, giờ nghỉ trưa hoặc sau 21h.

- Chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi (ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể), nếu là vấn đề quan trọng thì nên hẹn gặp trực tiếp để trao đổi hoặc nếu là vấn đề phức tạp thì nên chọn hình thức thông tin bằng văn bản. Không nên và hạn chế mở rộng vấn đề sang một lĩnh vực khác.
- Khi nhận điện thoại:
 - Câu đầu tiên: Chào hỏi + xưng tên + chức danh, bộ phận làm việc của mình và hỏi xem người gọi điện thoại là ai nếu người đó chưa xưng tên.
 - Nếu người chịu trách nhiệm trực điện thoại đi vắng, hãy chủ động nghe và chuyển điện thoại nếu cần.
 - Nếu vì một nguyên nhân khách quan không thể tiếp tục cuộc nói chuyện được thì chúng ta nên xin lỗi. Vì lý do gì đi chăng nữa thì cũng không nên đập máy trước người gọi.
 - Không nên giữ thái độ thiếu nhiệt tình khi nói chuyện, kể cả khi đó không phải là khách của mình. Nếu họ muốn gặp người khác, hãy nhiệt tình chuyển hoặc hỏi họ lời nhắn. Có trường hợp gọi điện nhầm số, không nên có thái độ lạnh lùng hay gắt gỏng.
 - Nếu có điện thoại gọi đến khi đang tiếp khách hay hội họp, nên xin lỗi mọi người trước khi ra khỏi phòng để nghe.

3.2.6 Giao tiếp qua thư điện tử.

- Nên đặt tiêu đề rõ ràng cho nội dung thư.
- Không nên viết chữ hoa trong thư vì dễ gây cho người nhận hiểu lầm và cho rằng người viết đang giận dữ hay kiêu căng.
- Hạn chế viết tắt vì viết tắt rất dễ gây hiểu lầm hoặc không hiểu nội dung thư. Nếu muốn viết tắt thì chỉ nên viết tắt những từ đã được quy định sử dụng trên mạng.
- Trước khi gửi thư phải đọc lại, cân nhắc kỹ lưỡng.
- Hãy cân nhắc khi gửi những bức thư điện tử có tính chất giải trí, bởi những thông tin ấy có thể gây bực mình cho người nhận.
- Không nên trả lời thư chậm trễ, nội dung thư nên súc tích, ngắn gọn, rõ ràng.
- Không sử dụng thư điện tử để tung tin xấu ~~trong công ty~~.
- Không sử dụng lẫn lộn tiếng Anh và tiếng Việt.
- Với khách hàng không sử dụng quá nhiều từ chuyên ngành làm cho khách hàng khó hiểu.

3.3 **Giao tiếp nội bộ.**

3.3.1 Giao tiếp trong khi làm việc, trong xử lý giải quyết công việc.

- Đi làm đúng giờ, đảm bảo thời gian làm việc theo đúng quy định của PVFCCo.
- Đến trước giờ làm 5-10 phút để chuẩn bị tài liệu, trang phục trước khi bắt đầu công việc.
- Liên lạc trước với cán bộ quản lý khi vắng mặt hay đi làm muộn.
- Chào hỏi mọi người khi đến chỗ làm.
- Trong thời gian làm việc không được bỏ vị trí làm việc của mình khi không có lý do chính đáng và chưa được sự cho phép của cấp trên.

- Trang phục phù hợp với môi trường nơi làm việc, chỉnh tề, gọn gàng, lịch sự. Đi đứng khoan thai, dáng hoàng, đỉnh đạc, không quá vội vàng hấp tấp nhưng cũng không quá chậm chạp.
- Không để tay trong túi quần trong quá trình giao tiếp, gặp chỗ chật chội phải nhường bước, nếu muốn vượt lên cần xin phép.
- Khi đi lại trong cơ quan không khoác vai, nắm tay nhau, nhìn chăm chăm vào ai hoặc chỉ trở vào phòng làm việc.
- Trong giờ làm việc, đi lại, nói năng, đóng mở cửa nhẹ nhàng; không tụ tập, tán gẫu, trò chuyện quá ồn ào làm ảnh hưởng tới hoạt động của người khác, đơn vị, bộ phận khác.
- Nói năng đúng mực, phù hợp với từng hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp, đồng thời luôn giữ được nụ cười tươi tắn trên môi, tạo một không khí làm việc thân thiện, cởi mở.
- Hạn chế tối đa việc nói chuyện riêng, làm việc riêng trong giờ làm việc.
- Không nói xấu đồng nghiệp, hình thành phe cánh gây mất đoàn kết nội bộ.
- Tránh cản trở người khác trong quá trình làm việc, không biểu lộ vấn đề cá nhân khi làm việc.
- Trong khi nghe, trao đổi công việc với đồng nghiệp:
 - Nên giữ thái độ tôn trọng, hòa nhã, thân thiện.
 - Nên nghe đầy đủ trình bày để hiểu đúng ý và khi trao đổi công việc cần bình tĩnh để truyền đạt ý tưởng của bản thân một cách rõ ràng và mạch lạc nhất.
 - Nói chuyện bằng các câu nói ngắn gọn, dễ hiểu và truyền cảm.
 - Sử dụng từ ngữ đơn giản, rõ ràng và chính xác, nói đủ nghe.
 - Tránh cắt ngang người khác hoặc gây ra sự hài hước khiến người khác bực mình.
- Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc sạch sẽ, gọn gàng; không vứt rác bừa bãi, không hút thuốc và ăn quà vặt tại nơi làm việc. Giữ vệ sinh nơi làm việc, nơi công cộng.
- Sắp xếp các thiết bị phục vụ công việc, vật dụng cá nhân ngăn nắp, gọn gàng, khoa học, sạch đẹp.
- Phân loại, lưu trữ tài liệu nghiên cứu, phục vụ công việc khoa học, thuận tiện khi tra cứu.
- Chủ động giữ gìn công sở xanh, sạch, đẹp; giữ gìn tài sản, trang thiết bị của PVFCCo như của chính mình.
- Tuân theo các quy định của PVFCCo và các đơn vị hữu quan trong việc đảm bảo an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ.
- Khi đứng dậy khỏi nơi làm việc, tài liệu phải được xếp lại ngay ngắn.
- Tắt hết thiết bị điện và đặt các thiết bị an toàn vào đúng chỗ quy định và chào tạm biệt trước khi rời văn phòng.

3.3.2 Hội họp, sinh hoạt tập thể.

- Ban tổ chức phải có chương trình, nội dung làm việc cụ thể, khoa học; chủ trì hội họp, hội nghị phải bảo đảm tính dân chủ, thời gian và đạt hiệu quả; thể hiện sự

ngghiêm túc, trang trọng; tôn trọng và lắng nghe các ý kiến trong cuộc họp; phải có kết luận về vấn đề thảo luận, rút kinh nghiệm.

- Cá nhân tham gia cần hiểu rõ những yêu cầu và nội dung cuộc họp nói chung và trách nhiệm của bản thân nói riêng và tuân thủ quy tắc điều hành của người chủ trì cuộc họp.
- Chuẩn bị kỹ tài liệu trong phạm vi công việc của mình. Tùy theo nội dung, tính chất của hội nghị, các cá nhân được phân công phát biểu phải chuẩn bị bài phát biểu trước, nội dung đầy đủ, ngắn gọn và rõ ràng.
- Đúng giờ, nên đến trước ít nhất 5 phút trước khi cuộc họp bắt đầu.
- 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.
- Không tự động ra về khi hội nghị chưa kết thúc. Trong trường hợp cần ra ngoài, phải xin phép và được sự đồng ý của Ban tổ chức hoặc cán bộ chủ trì hội nghị.
- Không nói chuyện riêng, làm việc riêng trong giờ họp như: đọc sách, báo, chơi trò chơi trên máy điện thoại...
- Tắt điện thoại di động hoặc để chế độ rung. Chỉ nghe điện thoại 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.
- Theo dõi cuộc họp từ đầu đến cuối, tích cực phát biểu với tinh thần xây dựng vì lợi ích đúng đắn của tập thể, đồng nghiệp.
- Tôn trọng ý kiến của người khác, không thể hiện thái độ tiêu cực, thiếu tinh thần xây dựng trong khi họp tránh ngắt lời người khác.
- Chăm chú nghe các ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của riêng mình.
- Lễ phục của CBCNV sử dụng trong những buổi lễ, mít tinh, hội nghị trọng thể và các cuộc tiếp khách.
 - Lễ phục của nam: bộ comple, áo sơ mi, cavat.
 - Lễ phục của nữ: áo dài truyền thống hoặc bộ comple nữ.

3.3.3 Bài trí nơi làm việc.

- Phòng/ Ban làm việc phải có Bảng tên đơn. Trên bàn làm việc của cán bộ từ cấp Trưởng ban/ tương đương trở lên (hoặc cấp Trưởng phòng thuộc đơn vị) phải có bảng tên ~~phải~~ ghi đầy đủ họ tên, chức danh cán bộ.
- Trong phòng làm việc đảm bảo sắp xếp bàn ghế, tài liệu, phương tiện làm việc gọn gàng ngăn nắp thuận tiện cho công tác. Việc bố trí phương tiện, dụng cụ làm việc, bảng tên, bài trí nơi làm việc đảm bảo sự thống nhất theo quy định trong Tổng Công ty/ các đơn vị.

3.4 Giao tiếp với khách hàng

3.4.1 Những yêu cầu chung.

- Tác phong nhanh nhẹn, đúng giờ, bảo đảm rằng đang sẵn sàng và luôn sẵn sàng vào mọi lúc.
- Giao tiếp với thái độ ân cần, gần gũi, biểu hiện sự thân thiện bằng nụ cười, bằng ánh mắt, bằng lời nói, cử chỉ, hành động ứng xử tinh tế, thông minh với khách hàng.
- Những điều cần tránh khi giao tiếp với khách hàng: Trả lời khách hàng một cách đơn giản “có” hoặc “không”; cao giọng, tranh cãi với khách hàng, vung tay quá nhiều; đặt quá nhiều câu hỏi cho khách hàng; hỏi khách hàng như chất vấn; tỏ thái độ sốt ruột, cau có, thờ ơ hoặc thành kiến với khách hàng; giữ khoảng cách quá gần hoặc quá xa với khách hàng; cố chứng minh cho khách hàng thấy họ sai và PVFCCo đúng; tuyệt đối không được trở tay về phía khách hàng, khoanh tay và cho tay vào túi; tránh những động tác khi giao tiếp như: xoay bút, vôn vê tài liệu, vuốt mũi, xoa hai tay, chân đung đưa, tay liên tục vuốt tóc...; .

-

3.4.2 Với khối văn phòng:

- Chuẩn bị các điều kiện đón tiếp chu đáo (giấy tờ, tài liệu tiếp thị, phương tiện làm việc, nghiên cứu các thông tin cần thiết, nước uống, bàn ghế...).
- Chào hỏi khách trước và chủ động giúp đỡ nếu thấy khách có biểu hiện cần giúp đỡ (kể cả khách đến không phải để gặp mình) và không quên nở một nụ cười tạo cảm giác gần gũi hơn.
- Khi đón tiếp khách hàng nên mặc đồng phục của đơn vị, đeo biển tên, logo, thẻ nghiêm túc.
- Bắt tay khách hàng: Lễ phép ở tư thế đứng, tay nắm chặt và lắc vừa phải.
- Trao danh thiếp và nhận danh thiếp từ khách hàng.
- Khi đón tiếp khách hàng, tự giới thiệu mình, tự khẳng định phạm vi khả năng, thẩm quyền của mình để có thể giải quyết các yêu cầu của khách hàng.
- Biểu hiện sự tự tin, bản lĩnh, hiểu biết về chuyên môn sâu sắc, có kinh nghiệm nghề nghiệp nhưng vẫn thể hiện sự khiêm tốn, tôn trọng khách.
- Trong quá trình tiếp xúc nên nhớ tên và thường xuyên gọi tên khách hàng.
- Trả lời ngắn gọn lịch sự, giải thích dễ hiểu với khách hàng khi tiếp xúc qua điện thoại.
- Phân loại và trả lời ngay khi có thư của khách hàng gửi tới; các văn bản gửi tới khách hàng luôn bày tỏ những câu chữ trân trọng; nếu không rõ nội dung nào trong thư thì điện thoại trực tiếp hỏi khách hàng; gửi thư cảm ơn và hẹn gặp khách hàng khi đến nơi giao dịch.
- Tránh ngả người khi giao tiếp với khách hàng; ngồi không đối diện với khách hàng; liên tục thay đổi tư thế ngồi.
- Tránh nóng nảy, tức giận một cách vô cớ.

3.4.3 Với khối kinh doanh.

- Ghi nhớ thật cẩn thận những thông tin khách hàng hỏi và yêu cầu, không ngắt lời khi khách hàng đang nói.
- Phân loại, xử lý và trả lời các câu hỏi của khách hàng nhanh nhất; chỉ bắt đầu xử lý yêu cầu của khách hàng khi đã nắm rõ yêu cầu của khách hàng; trong quá trình trả lời nếu nhận thấy khách hàng không hài lòng cần phải nhiệt tình giải đáp.
- Xử lý tình huống một cách rõ ràng, mạch lạc, giản dị, uyển chuyển, linh hoạt, mềm dẻo chứ không theo nguyên tắc cứng nhắc. Biết lắng nghe và ghi nhớ thật cẩn thận những thông tin khách hàng hỏi và yêu cầu, không ngắt lời khi khách hàng đang nói.
- Xử lý tình huống một cách rõ ràng, mạch lạc, giản dị, uyển chuyển, linh hoạt, mềm dẻo chứ không theo nguyên tắc cứng nhắc.
- Biết nói lời xin lỗi và biết cảm ơn; biết điềm tĩnh xử trí thông minh, hợp lý khi khách hàng nổi nóng, khiếm nhã.
- Biết khéo léo, tế nhị, lịch thiệp từ chối những yêu cầu vô lý hoặc trả lời những dịch vụ chưa có điều kiện đáp ứng nhu cầu của khách hàng; Giao lưu cởi mở với khách hàng trong quyền hạn, sẵn lòng chấp nhận các đề nghị và những ý tưởng cải tiến hợp lý của khách hàng.
- Biết nói lời xin lỗi và biết cảm ơn; biết điềm tĩnh xử trí thông minh, hợp lý khi khách hàng nổi nóng, khiếm nhã.
- Biểu lộ sự mong muốn tiếp tục được phục vụ khách hàng tốt hơn thông qua ngôn ngữ cơ thể. Cử chỉ của thân thể tự nhiên sẽ giúp tạo được ấn tượng tốt với khách hàng.
- Thông báo thông tin ngay và nêu rõ lý do, chia sẻ cảm xúc về nhu cầu của khách hàng không thể thực hiện được.
- Hiểu được cử chỉ và bộc lộ của khách hàng từ đó xử lý những tình huống có thể xảy ra.
- Những điều cần tránh khi tiếp xúc khách hàng:
 - Không sử dụng quần áo đồng phục.
 - Sử dụng nhiều đồ phụ trang.
 - Đeo kính đen hoặc kính đổi màu.
 - Sặc mùi nước hoa gây cảm giác khó chịu.
 - Cắt những kiểu tóc quá khác người.
 - Nét mặt không tạo thái độ thiện cảm.
 - Ánh mắt tập trung quá nhiều vào một khách hàng nào đó.
 - Ánh mắt rụt rè, nhút nhát, thường xuyên nhíu mày.