

— QUY TẮC VĂN HÓA PTSC

CHÀO HỎI

Là nghi thức quan trọng trong giao tiếp giữa cấp trên - cấp dưới, với đối tác, khách hàng, đồng nghiệp và các mối quan hệ khác trong tổng công ty.

THÁI ĐỘ
thân thiện,
chân thành,
tôn trọng khi
chào hỏi.

PHÙ HỢP
với tuổi tác,
chức vụ,
môi trường
công tác.

PTSC

A member of PETROVIETNAM

GIAO TIẾP ỨNG XỬ

1

HÒA NHÃ

- Đoàn kết, lắng nghe tiếp thu góp ý, giữ thái độ HÒA NHÃ, thanh lịch, mỉm cười khi có thể.
- Phát ngôn đúng chừng mực, lịch sự, không nói tục, chửi thề.

2

CHÂN THÀNH

- Góp ý CHÂN THÀNH trên tinh thần xây dựng, khách quan, đúng lúc, đúng nơi, vì tập thể và công việc.
- Tích cực, nghiêm túc tiếp thu ý kiến đóng góp.

3

HỖ TRỢ

- HỖ TRỢ, hợp tác và chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm để hoàn thành tốt nhiệm vụ.
- Hướng dẫn, giúp nhân viên mới sớm hòa nhập với môi trường và văn hóa PTSC.

NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP GIỮA CẤP LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ VỚI NHÂN VIÊN

NGUYÊN TẮC CHUNG: “Ứng xử đúng mực - Thái độ tôn trọng”



QUẢN LÝ - NHÂN VIÊN

- Thể hiện đúng cương vị, giữ gìn uy tín cá nhân.
- Công bằng, khuyến khích, tạo động lực cho nhân viên.
- Dám chịu trách nhiệm.

 Cảm tính, thiên vị



NHÂN VIÊN - QUẢN LÝ

- Tuân thủ nghiêm chỉnh các quyết định, yêu cầu của cấp trên theo đúng chức trách, nhiệm vụ được giao.
- Có tinh thần trách nhiệm cao.
- Thẳng thắn, trung thực, thể hiện đúng vai trò, vị trí công tác.

 Chống đối, vượt quyền



NHÂN VIÊN - NHÂN VIÊN

- Hỗ trợ nhau trong công việc, trung thực, thân thiện.

 Đố kị, nói xấu nhau



PHƯƠNG CHÂM 3 TỐT

KHI GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC

1



LẮNG NGHE TỐT

- Tôn trọng, lắng nghe ý kiến của khách hàng, đối tác.
- Biết thuyết phục và tạo sự tin tưởng.

2



NGHIÊN CỨU TỐT

- Tìm hiểu kỹ thông tin của từng khách hàng, đối tác.
- Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác khi giới thiệu về PTSC.

3



GIAO TIẾP TỐT

- **Giao tiếp trực tiếp:**
 - Niềm nở, lịch sự.
 - Thiện chí hợp tác vì sự bình đẳng, lợi ích hợp pháp của hai bên.
- **Giao tiếp qua điện thoại:**
 - Giới thiệu đầy đủ, trao đổi ngắn gọn.
 - Nhã nhặn trong chào hỏi, cảm ơn và ngắt máy nhẹ nhàng.
- **Giao tiếp qua email:**
 - Kiểm tra và trả lời email kịp thời.
 - Soạn kỹ và đọc lại email trước khi gửi (lưu ý tiêu đề, nội dung email, văn phong, chính tả, chữ ký).

QUY ĐỊNH TRANG PHỤC



GỌN

Mặc gọn gàng,
lịch sự.

ĐÚNG

Mặc đúng quy
định khi thực
hiện nhiệm vụ.

ĐẸP

Khuyến khích
mặc đẹp nhưng
phải đảm bảo
tính thẩm mỹ và
hoàn cảnh.



Ý THỨC, TÁC PHONG LÀM VIỆC

PTSC không chỉ chú trọng đến kết quả mà còn đề cao cả quá trình thực hiện để tạo nên thành quả.

“

01



Thái độ làm việc nghiêm túc, chấp hành nghiêm chỉnh quy định, nội quy tại nơi làm việc.

02



Có tinh thần trách nhiệm cao, luôn chủ động tìm giải pháp để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

03



Cầu tiến, thường xuyên học tập để nâng cao trình độ, kiến thức.

04



Năng động, làm việc tích cực, hiệu quả.

05



Chia sẻ, phối hợp cùng nhau hoàn thành nhiệm vụ.

**Ý THỨC
TÁC PHONG**

TIẾP KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC

01

- Hiếu khách, lịch sự, hòa nhã.
- Nghiêm túc, đúng hẹn.



02

- Cách trao đổi danh thiếp:
 - Chuẩn bị sẵn danh thiếp.
 - Dùng cả hai tay khi trao đổi danh thiếp.
 - Đặt danh thiếp trên ví, hộp đựng danh thiếp hoặc trên bàn.
 - Xếp từ trái sang phải theo thứ tự ngôi họp (từ góc nhìn của người nhận danh thiếp).

03

- Không tùy tiện đưa khách của cá nhân vào nơi làm việc.
- Giới thiệu khách liên hệ công tác về nội quy, quy định của PTSC.





01

CHUẨN BỊ

- Xác định đúng thành phần tham dự họp.
- Chuẩn bị kỹ nội dung, tài liệu.



02

TỔ CHỨC

- Đến đúng giờ.
- Phát biểu ngắn gọn, đi thẳng vào vấn đề.
- Có tinh thần xây dựng buổi họp.



03

YÊU CẦU

- Chỉ tổ chức khi thực sự cần thiết.
- Giữ trật tự, để điện thoại ở chế độ im lặng.
- Không ra vào hoặc bỏ về khi cuộc họp chưa kết thúc trừ trường hợp cần thiết và có sự đồng ý của người chủ trì.
- Khi có sự tham gia của khách hàng, đối tác bên ngoài phải chủ động liên hệ và đón tiếp khách tại khu vực lễ tân.



VĂN HÓA NƠI CÔNG CỘNG



Chấp hành đúng quy định và ứng xử văn minh.

Có ý thức bảo vệ uy tín và hình ảnh của PTSC.

Chủ động tuyên truyền, giới thiệu dịch vụ và thương hiệu PTSC.

VĂN HÓA TRÊN CÁC NỀN TẢNG MẠNG XÃ HỘI



Ứng xử đúng văn hóa, phù hợp với các chuẩn mực đạo đức.



KHÔNG chia sẻ các thông tin chưa được kiểm chứng.



KHÔNG sử dụng các nền tảng mạng xã hội PTSC cho mục đích cá nhân.



KHÔNG chia sẻ các thông tin sai lệch, tiêu cực làm ảnh hưởng đến uy tín của PTSC.

VĂN HÓA KHI THAM GIA CÁC SỰ KIỆN CỦA PTSC

01

Tuân thủ quy định của ban tổ chức, tham gia sự kiện nhiệt tình, đầy đủ.

02

Không tự ý đưa người nhà, người ngoài tham gia sự kiện.

03

Không tự ý tách đoàn, bỏ về.



XÂY DỰNG MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA PTSC

MÔI TRƯỜNG KỶ CƯƠNG, CHUYÊN NGHIỆP, VĂN MINH

KỶ CƯƠNG

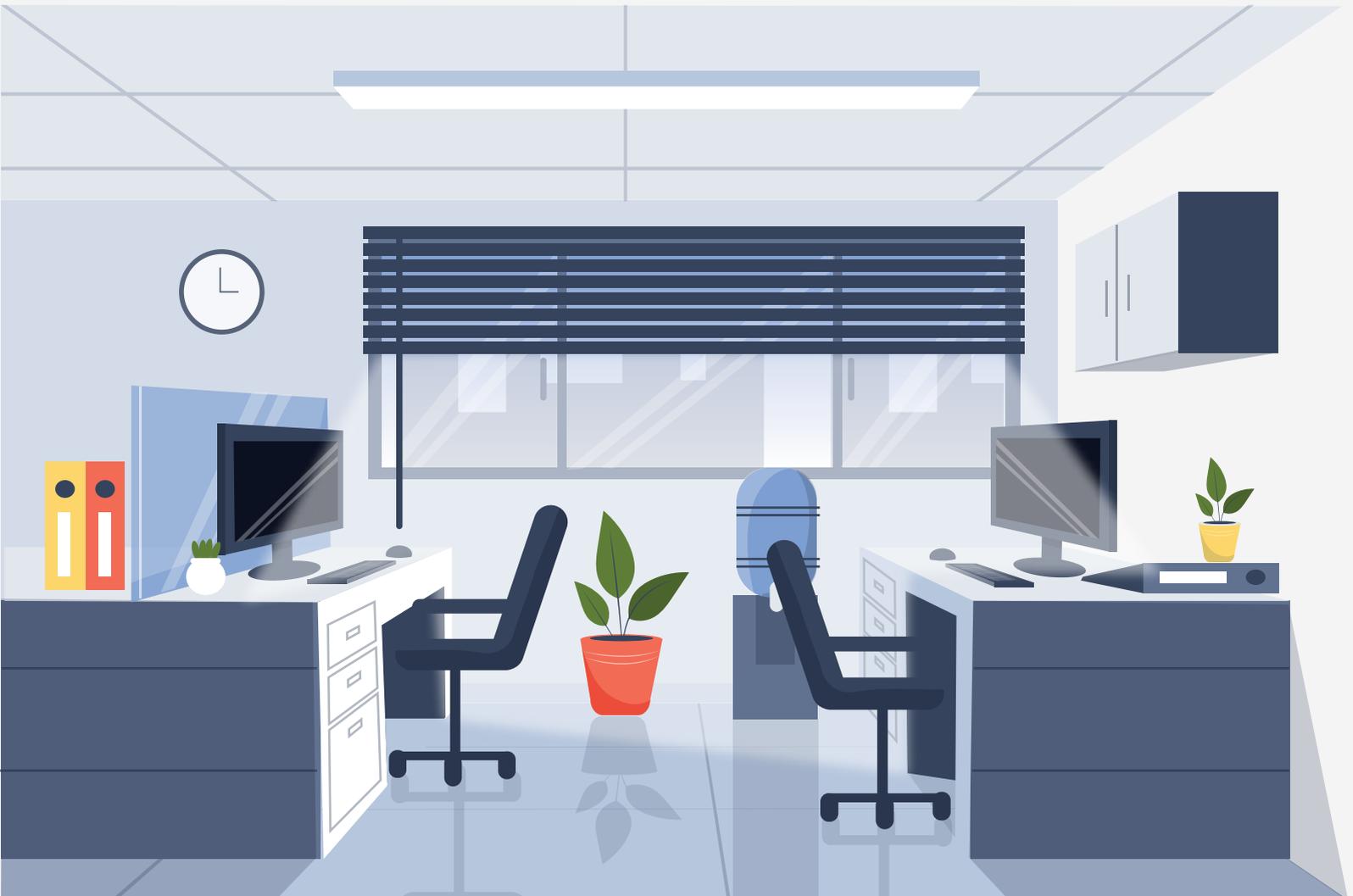
- Tuân thủ quy định kỷ luật của nơi làm việc.
- Chủ động trong tiến độ và chất lượng công việc.

CHUYÊN NGHIỆP

- Xây dựng tác phong công nghiệp: chuyên nghiệp, năng động, đổi mới, khoa học.

VĂN MINH

- Xây dựng môi trường công sở văn minh.
- Cư xử thân thiện và có thái độ chân thành, tôn trọng.



XÂY DỰNG MÔI TRƯỜNG VĂN HÓA PTSC



MÔI TRƯỜNG AN TOÀN, SẠCH ĐẸP



AN TOÀN

- Có ý thức giữ gìn tài sản chung.
- Chấp hành và đảm bảo an ninh, phòng chống cháy nổ, phòng ngừa dịch bệnh.

.....



SẠCH - ĐẸP

- Giữ vệ sinh tại khu vực làm việc và công cộng.
- Bày trí nơi làm việc gọn gàng, ngăn nắp, khoa học theo tiêu chuẩn 5S.

.....

HOẠT ĐỘNG NÂNG CAO ĐỜI SỐNG VĂN HÓA TINH THẦN CHO CÁN BỘ NHÂN VIÊN



HOẠT ĐỘNG NÂNG CAO ĐỜI SỐNG VĂN HÓA TINH THẦN CHO CÁN BỘ NHÂN VIÊN

GIÁO DỤC TRUYỀN THỐNG

1

- Tích cực tuyên truyền về lịch sử hình thành, phát triển và thành tựu của PTSC.
- Gìn giữ và phát huy bản sắc, giá trị văn hóa của PTSC.

CHĂM SÓC ĐỜI SỐNG TINH THẦN CBCNV

2

- Chúc mừng ngày sinh nhật hàng năm CBCNV và ân cần giúp đỡ khi CBCNV, người thân gặp hoàn cảnh khó khăn.
- Giữ liên lạc, quan tâm các nguyên lãnh đạo, các đồng chí có nhiều năm gắn bó, đóng góp cho PTSC.
- Khen thưởng và tổ chức hoạt động cho con em CBCNV.
- Tôn vinh cá nhân làm việc 30 năm, 35 năm và 40 năm tại PTSC.

VĂN HÓA, VĂN NGHỆ QUẦN CHÚNG

3

Nội dung

- Đạt yêu cầu về tư tưởng, thẩm mỹ, nghệ thuật.
- Có chiều sâu, phản ánh tích cực về PTSC.
- Nêu gương điển hình; phê phán hành động không phù hợp.

Hình thức

- Thu hút đông đảo CBCNV.
- Phong phú, đa dạng, phát huy tính sáng tạo CBCNV.

HOẠT ĐỘNG THỂ THAO

4

- Tạo điều kiện về sân bãi, cơ sở vật chất cho CBCNV thường xuyên luyện tập thể dục thể thao.
- Tổ chức Đại hội thể thao PTSC định kỳ 2 năm 1 lần để các Đơn vị trong toàn PTSC có cơ hội gặp gỡ, giao lưu.
- Thành lập các đội tuyển, tổ chức tập luyện và tham gia thi đấu.

HOẠT ĐỘNG XÃ HỘI, TỪ THIỆN

5

- Giúp đỡ các gia đình có hoàn cảnh khó khăn trong PTSC.
- Đóng góp hoạt động từ thiện, nhân đạo cho xã hội và cộng đồng.
- Tuyên truyền, khuyến khích CBCNV thực hiện tốt tinh thần tương thân tương ái.

TỔ CHỨC THỰC HIỆN QUY TẮC VĂN HÓA PTSC

“Quy tắc văn hóa PTSC được toàn thể Ban lãnh đạo, CBCNV thống nhất tổ chức thực hiện”

ĐỐI VỚI LÃNH ĐẠO

“Khen thưởng đúng lúc và xử phạt kịp thời”

Gương mẫu thực hiện Quy tắc văn hóa PTSC, xây dựng đoàn kết nội bộ.

01

Khuyến khích tính sáng tạo, dân chủ, cải tiến của CBCNV.

02

Đào tạo, bồi dưỡng nhân viên cũ và trao cơ hội cho nhân tố mới.

03



TỔ CHỨC THỰC HIỆN QUY TẮC VĂN HÓA PTSC

“Quy tắc văn hóa PTSC được toàn thể Ban lãnh đạo, CBCNV thống nhất tổ chức thực hiện”



ĐỐI VỚI CẤP NHÂN VIÊN

“Thực hiện ĐỦ - ĐÚNG - TỐT các nhiệm vụ”

Thực hiện tốt Quy tắc văn hóa PTSC.



Xây dựng hình ảnh PTSC chuyên nghiệp, năng động, phát triển bền vững và có trách nhiệm với cộng đồng.



Nhiệt tình, hiệu quả trong công việc; tích cực, chủ động trong học tập.



Sống chân thành, cởi mở, khiêm tốn, hòa đồng.



A member of PETROVIETNAM

“

Hãy cùng nhau giữ gìn và
phát triển văn hóa PTSC

”

