

SỔ TAY VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

PVOIL





NỘI DUNG CHÍNH

1. Giới thiệu

2. Bản sắc văn hóa PVOIL

- Sứ mệnh và Tầm nhìn.
- Giá trị cốt lõi.
- Hình ảnh, thương hiệu và slogan.

3. Đạo đức và trách nhiệm của người PVOIL

- Phẩm chất đạo đức của người PVOIL.
- Trách nhiệm đối với khách hàng và đối tác.
- Trách nhiệm đối với đồng nghiệp.
- Trách nhiệm của người lãnh đạo.
- Trách nhiệm đối với cộng đồng.

4. Các chuẩn mực văn hóa ứng xử của người PVOIL

- Văn hóa khi giao tiếp, làm việc.
- Văn hóa khi tham gia cuộc họp, hội nghị.
- Văn hóa khi tham gia các sự kiện, hoạt động phong trào.

1. GIỚI THIỆU



Tổng công ty Dầu Việt Nam - CTCP (PVOIL) là đơn vị thành viên của Tập đoàn Dầu khí Việt Nam (PVN), được thành lập theo Quyết định số 1250/QĐ-DKVN ngày 06/06/2008 của Hội đồng Quản trị Tập đoàn Dầu khí Việt Nam trên cơ sở hợp nhất Tổng công ty Thương mại dầu khí (Petechem) và Công ty Chế biến và Kinh doanh sản phẩm dầu mỏ (PDC). PVOIL chuyển sang hoạt động theo mô hình công ty cổ phần từ ngày 01/08/2018



Trong quá trình phát triển, **mỗi thành công của doanh nghiệp đều được xây dựng dựa trên nền tảng Văn hóa doanh nghiệp. PVOIL với hoạt động sản xuất kinh doanh ngày càng đa dạng, quy mô ngày càng phát triển thì càng đòi hỏi phải có một chuẩn mực về Văn hoá doanh nghiệp. Văn hóa doanh nghiệp PVOIL hình thành nên bản sắc con người PVOIL, là nhân tố quyết định để tạo dựng một thương hiệu PVOIL phát triển mạnh mẽ và bền vững.**



Ban hành sổ tay “Văn hóa doanh nghiệp PVOIL” **để mỗi cán bộ công nhân viên cùng nhau mang những nét đẹp văn hóa công sở, phong cách ứng xử chuyên nghiệp cùng hành vi văn minh, lịch sự vào các hoạt động thực tiễn của Tổng công ty.** Vì sự phát triển của Tổng công ty và vì bản thân mỗi chúng ta, Ban Lãnh đạo Tổng công ty tin tưởng và kỳ vọng toàn thể cán bộ công nhân viên PVOIL **luôn tự giác, đồng lòng, gương mẫu thực hiện, xây dựng Văn hóa PVOIL, góp phần thực hiện Văn hóa Petrovietnam.**



2. BẢN SẮC VĂN HÓA PVOIL



Sứ mệnh và Tâm nhìn

Trở thành doanh nghiệp hàng đầu ở Việt Nam và khu vực trong lĩnh vực cung cấp các nguồn năng lượng cho đời sống và phát triển kinh tế.

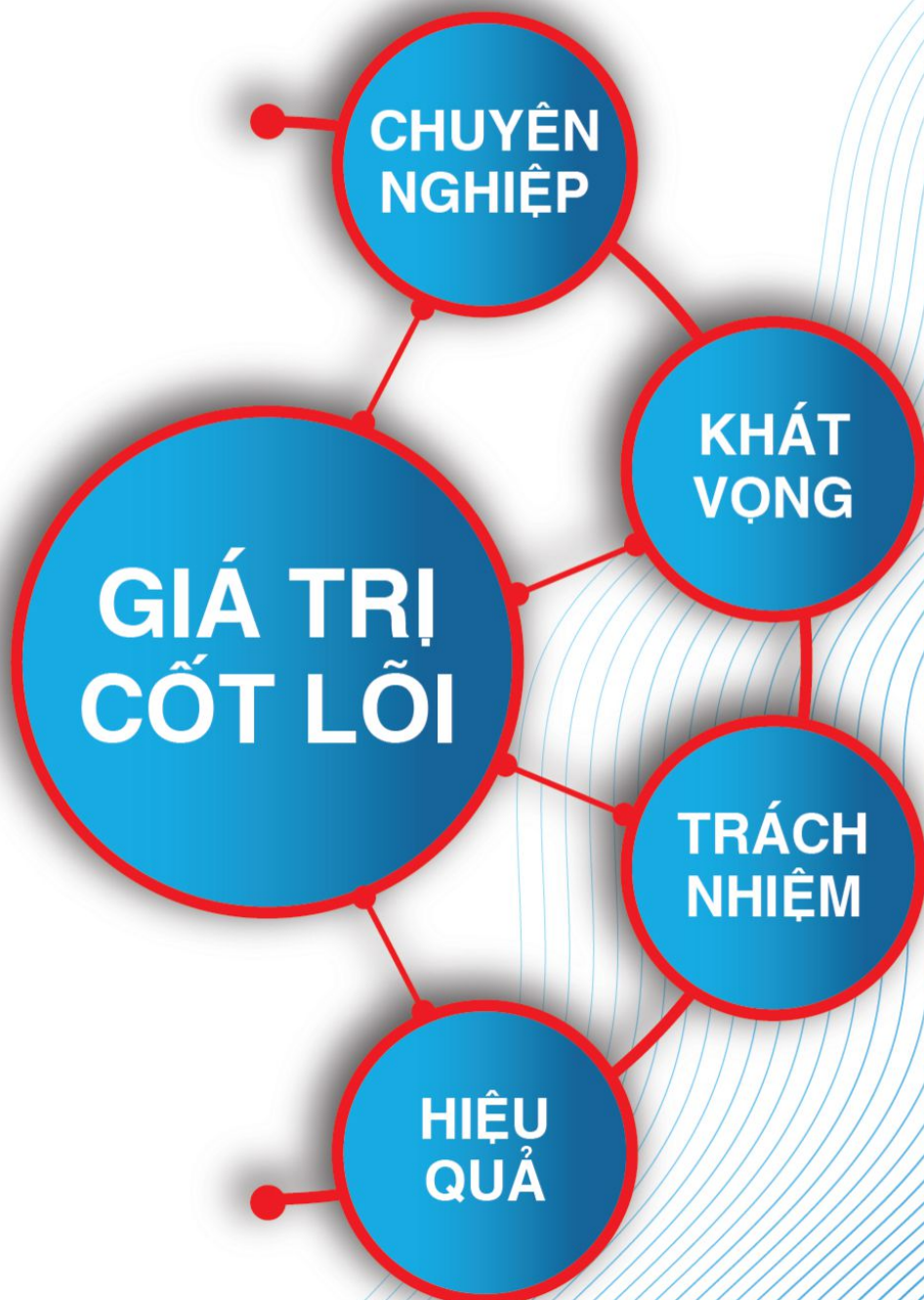


Thương hiệu - Slogan



Giá trị cốt lõi

Giá trị cốt lõi là “kim chỉ nam” định hướng về thái độ hành xử của người lao động, là những giá trị mang tính phổ quát, bền vững và được áp dụng tại PVOIL.



3. ĐẠO ĐỨC VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI PVOIL

01

ĐẠO ĐỨC CỦA NGƯỜI PVOIL

02

TRÁCH NHIỆM VỚI KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC

03

TRÁCH NHIỆM VỚI ĐỒNG NGHIỆP

04

TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

05

TRÁCH NHIỆM VỚI CỘNG ĐỒNG

01

ĐẠO ĐỨC CỦA NGƯỜI PVOIL

- Tôn trọng pháp luật và các qui định của PVOIL.
- Trung thành với lợi ích của PVOIL.
- Bảo vệ, giữ gìn uy tín thương hiệu PVOIL ở mọi lúc, mọi nơi.
- Trung thực trong mọi lời nói và hành động.
- Công bằng, khách quan trong nhìn nhận, đánh giá con người và sự việc.
- Tận tâm trong thực thi công việc.
- Liêm khiết, không lạm dụng chức quyền, vị trí công tác để mưu cầu lợi ích cá nhân.
- Khiêm tốn, cầu thị, học hỏi để không ngừng tiến bộ, hoàn thiện bản thân.
- Không ngừng đổi mới, sáng tạo để nâng cao hiệu quả công việc.
- Tiết kiệm, không lãng phí, phô trương hình thức.
- Có trách nhiệm bảo vệ tài sản công. Không sử dụng tài sản công vào mục đích cá nhân.
- Ủng hộ, bảo vệ cái tốt. Lên án, tẩy chay cái xấu.
- Nhân ái, thông cảm và sẵn sàng chia sẻ với những hoàn cảnh khó khăn của cộng đồng, của xã hội.



PVOIL
Đường xa thêm gần

TRÁCH NHIỆM VỚI KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC

02

- Tôn trọng khách hàng và đối tác, luôn đặt mình vào vị trí của khách hàng và đối tác.
- Luôn đề cao sự hài lòng của khách hàng.
- Luôn lắng nghe, thấu hiểu mong muốn của khách hàng
- Đảm bảo lợi ích hợp lý cho khách hàng và đối tác, trên cơ sở tuân thủ nguyên tắc “đôi bên cùng có lợi”.
- Chủ động cùng đối tác, khách hàng tìm giải pháp khắc phục khó khăn.
- Giữ gìn tín nhiệm ở mọi lúc và mọi nơi.
- Tuyệt đối không làm tổn hại quyền lợi hợp pháp của đối tác và khách hàng.

03

TRÁCH NHIỆM VỚI ĐỒNG NGHIỆP

- Hết lòng tương trợ đồng nghiệp trong công việc.
- Chủ động hướng dẫn, hỗ trợ đồng nghiệp mới vào nghề, chưa có kinh nghiệm.
- Tuyệt đối không gây khó dễ, cản trở đồng nghiệp thực thi nhiệm vụ.
- Chủ động tuân thủ các qui định về phối hợp công việc giữa các cá nhân, giữa các bộ phận.
- Tuyệt đối không đùn đẩy công việc, đùn đẩy trách nhiệm lẫn nhau.
- Chủ động góp ý, phê bình có tính xây dựng. Tuyệt đối tránh “nói xấu sau lưng”.
- Giữ gìn sự đoàn kết của tập thể. Tuyệt đối không chia rẽ, bè phái gây mất đoàn kết.
- Cảm thông và chia sẻ những khó khăn của đồng nghiệp trong công việc cũng như cuộc sống riêng.

TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

04

- Luôn gương mẫu trong mọi lời nói cũng như việc làm, đặc biệt là tuân thủ các phẩm chất về Đạo đức và Trách nhiệm của Người PVOIL.
- Luôn hết lòng và đặt lợi ích hợp pháp và chính đáng của PVOIL lên cao nhất.
- Tuyệt đối không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để tham nhũng, mưu cầu lợi ích cá nhân.
- Dám nghĩ, dám làm vì lợi ích của PVOIL.
- Sẵn sàng chịu trách nhiệm cá nhân về những vấn đề xảy ra trong lĩnh vực mình phụ trách.
- Sẵn sàng bảo vệ quyền lợi và lợi ích hợp pháp của nhân viên.
- Tạo lập môi trường làm việc minh bạch, công bằng và có tổ chức, kỷ luật.
- Tuyệt đối không trù dập cấp dưới.
- Động viên, truyền cảm hứng làm việc cho mọi người.

05

TRÁCH NHIỆM VỚI CỘNG ĐỒNG

- Chủ động, tích cực tham gia các hoạt động an sinh xã hội, thiện nguyện.
- Chủ động, tích cực bảo vệ môi trường.
- Không vì lợi ích của đơn vị hay bản thân mà tổn hại đến xã hội, cộng đồng.
- Đề cao tính nhân văn cũng như hiệu quả trong tất cả các hoạt động cộng đồng.

4. CÁC CHUẨN MỰC VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA NGƯỜI PVOIL

Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Văn hóa khi tham gia cuộc họp, hội nghị

Văn hóa khi tham gia các sự kiện, hoạt động phong trào





Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Đối với đồng nghiệp

- Thể hiện tác phong lịch sự, tôn trọng, đúng mực, chủ động chào hỏi khi gặp đồng nghiệp.
- Đi lại, trao đổi công việc nhẹ nhàng, giữ trật tự; không tụ tập nói chuyện, ăn uống trong phòng làm việc.
- Khi bắt tay đứng thẳng người, bắt tay bằng một tay (chủ yếu là tay phải), nắm chặt vừa phải. Lãnh đạo, đồng nghiệp lớn tuổi hơn, đồng nghiệp ở vị thế chủ nhà chủ động bắt tay trước. Trong trường hợp phải hạn chế tiếp xúc thì chào hỏi bằng cách gật đầu.



Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Đối với Lãnh đạo, người có chức vụ cao hơn

- Chủ động chào khi gặp Lãnh đạo.
- Thể hiện thái độ nghiêm túc, đúng mực khi làm việc với Ban Lãnh đạo.
- Cấp dưới tuân thủ, chấp hành yêu cầu của cấp trên; trường hợp có nội dung chưa thống nhất về quan điểm, về cách thức làm việc thì có thể xin phép trình bày lại. Khi người có chức vụ cao hơn đã kết luận thì cấp dưới nghiêm túc chấp hành.



PVOIL
Đường xa thêm gần



Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Đối với Lãnh đạo, người có chức vụ thấp hơn

Lãnh đạo khi làm việc với cấp dưới:

- Luôn tôn trọng
- Có thái độ hòa nhã
- Khi cấp dưới chào, lãnh đạo đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện
- Chỉ đạo, hướng dẫn tận tình
- Không hạch sách, quát nạt
- Nghiêm khắc nhưng độ lượng



Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Đối với khách hàng, đối tác

- Chủ động chào hỏi, giới thiệu tên, chức danh và bộ phận công tác.
- Giải quyết công việc một cách nhanh gọn, hiệu quả; đảm bảo thái độ tôn trọng, không phân biệt đối xử, không gây khó khăn, phiền hà cho khách hàng, đối tác.
- Khi kết thúc buổi làm việc, cần nói lời cảm ơn và tiễn khách.





Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Giữ gìn trật tự nơi công cộng

- Không chen lấn, xô đẩy, không nói chuyện, gây ồn ào mất trật tự nơi công cộng, trong thang máy, trên ô tô...
- Tôn trọng và thực hành văn hóa xếp hàng...



Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Giữ gìn môi trường làm việc

- Sắp xếp tài liệu, đồ dùng làm việc của bản thân một cách ngay ngắn, gọn gàng và khoa học.
- Bài trí chỗ làm việc có thể theo sở thích cá nhân nhưng phải hài hòa, phù hợp với môi trường công sở. Không quá khác biệt với không gian chung.
- Giữ gìn nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ.
- Nghiêm cấm vứt rác và hút thuốc lá (kể cả thuốc lá điện tử) nơi làm việc, không gian chung ở công sở.
- Không tụ tập, tán gẫu trò chuyện gây ồn ào, ảnh hưởng đến người xung quanh.
- Hạn chế tối đa ăn uống trong giờ làm việc, trong phòng làm việc.





Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Trang phục

- Tuân thủ theo quy định của PVOIL: nam mặc áo sơ mi có cổ, quần tây, mang giày; nữ mặc áo dài, áo sơ mi có cổ và tay áo, mặc quần tây hoặc váy dài quá gối. Không mặc quần jean, áo thun trong giờ làm việc (trừ các sự kiện được thông báo mặc áo thun đồng phục PVOIL).
- Khi đi giao dịch, công tác ngoài văn phòng phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, phù hợp; thể hiện đúng mực vị thế của PVOIL với đối tác.
- Sử dụng thẻ nhân viên PVOIL trong trường hợp cần thiết.



Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Giao tiếp qua điện thoại, thư điện tử

- Khi trao đổi về công việc, cần ngắn gọn, tập trung vào nội dung chính, kết thúc cuộc gọi bằng lời cảm ơn; ưu tiên lắng nghe ý kiến, thông tin của người gọi đến.
- Trường hợp cuộc gọi đến không phải của mình (điện thoại bàn) thì chủ động nghe hộ và truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể.
- Có thói quen thường xuyên kiểm tra điện thoại (kể cả khi ở công ty và ở nhà). Nếu thấy cuộc gọi nhớ/ tin nhắn của Lãnh đạo, đồng nghiệp gọi/ nhắn đến điện thoại di động thì cần nhanh chóng gọi lại/ trả lời ngay.
- Ngoài giờ làm việc, nếu không phải việc gấp thì hạn chế gọi điện thoại cho Lãnh đạo, đồng nghiệp; ưu tiên việc giao tiếp qua tin nhắn.
- Thường xuyên giữ liên lạc qua thư điện tử (email) để giải quyết/ xử lý công việc kịp thời theo yêu cầu của Lãnh đạo, đồng nghiệp, đối tác, khách hàng...



Văn hóa khi giao tiếp, làm việc

Giới thiệu, sử dụng danh thiếp

- Chủ động trao đổi danh thiếp trước mỗi buổi gặp mặt, làm việc với đối tác, khách hàng mới. Khi đưa danh thiếp, phải đưa bằng 2 tay.
- Người tự giới thiệu chủ động đưa danh thiếp trước và tiếp nhận danh thiếp của đối tác, khách hàng với thái độ lịch sự; không bỏ lại danh thiếp sau buổi gặp gỡ.
- Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn. Mẫu danh thiếp phải được thống nhất chung theo quy định nhận dạng thương hiệu PVOIL.





Văn hóa khi tham gia cuộc họp, hội nghị

- Khi nhận được thư mời/ thông báo tham gia cuộc họp, hội nghị, người được mời/ thông báo cần ghi chú vào lịch làm việc của Ban/ Văn phòng/ Đơn vị/ cá nhân và tham gia theo yêu cầu. Nếu đến giờ họp mà vắng mặt người được mời/ thông báo thì Ban/ bộ phận chủ trì tổng hợp thông tin và báo cáo Lãnh đạo chủ trì cuộc họp.
- Nắm rõ nội dung cuộc họp và chuẩn bị các tài liệu liên quan; chuẩn bị các nội dung trình chiếu theo mẫu slide của PVOIL.
- Có mặt và ổn định chỗ ngồi ít nhất là 5 phút trước khi bắt đầu. Đối với Ban/ bộ phận chủ trì tham mưu nội dung cuộc họp có mặt ít nhất 15 phút trước khi bắt đầu nhằm đảm bảo các điều kiện kỹ thuật, tài liệu... Trong trường hợp không thể tham dự, phải xin phép người chủ trì.
- Không làm việc riêng, chuyển điện thoại sang chế độ rung. Hạn chế tối đa việc nghe điện thoại, trong trường hợp cần thiết thì nhẹ nhàng di chuyển ra khỏi phòng họp và nghe trong thời gian tối thiểu.
- Tập trung lắng nghe, không ngắt lời người khác. Khi muốn phát biểu cần đăng ký/ xin phép và chỉ được phát biểu theo điều hành của người chủ trì.
- Thu dọn tài liệu, để ghế ngồi ngay ngắn, đúng vị trí, tắt các thiết bị điện trước khi rời phòng họp.



Văn hóa khi tham gia cuộc họp, hội nghị

Khi tham gia các cuộc họp, hội nghị trực tuyến, người tham gia họp cần thực hiện các việc sau:

- Chủ động đăng nhập, kết nối và sẵn sàng cho cuộc họp trực tuyến trước giờ họp 5 - 10 phút.
- Thay đổi hình nền (background) theo mẫu quy định của PVOIL trên ứng dụng họp trực tuyến hoặc background do ban tổ chức thông báo đối với các cuộc họp chuyên biệt.
- Duy trì chế độ mở camera trong suốt thời gian diễn ra cuộc họp, hội nghị; tắt micro khi không phát biểu; không được để các âm thanh, hình ảnh sinh hoạt cá nhân/ gia đình vào khung hình họp trực tuyến.
- Mặc trang phục lịch sự, phù hợp.





Văn hóa khi tham gia các sự kiện, hoạt động phong trào

- Tuân thủ đúng thời gian, thành phần tham gia, trang phục theo quy định.
- Có mặt và ngồi đúng vị trí trước 15 - 30 phút, không ra về sớm khi các hoạt động chưa kết thúc.
- Chuyển điện thoại sang chế độ im lặng, không làm việc riêng trong suốt thời gian diễn ra sự kiện.
- Trong trường hợp cần thiết phải ra ngoài, cần nhẹ nhàng đi ra, không làm mất sự tập trung của người khác.
- Tích cực tham gia các sự kiện, phong trào với tinh thần trách nhiệm cao; thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các nội dung theo yêu cầu của Ban tổ chức.







Tổng công ty Dầu Việt Nam - CTCP

Tầng 14-18 Toà nhà PetroVietnam | Số 1-5 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP.HCM

Điện thoại: (84 - 28) 39106990

Fax: (84 - 28) 39106980