

# TRUNG TÂM NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN CÔNG NGHỆ

## A. TẦM NHÌN, SỨ MỆNH VÀ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

### ➤ Tầm nhìn

- Trở thành đơn vị công nghệ hàng đầu tại Việt Nam về lĩnh vực nội dung đa phương tiện.

### ➤ Sứ mệnh

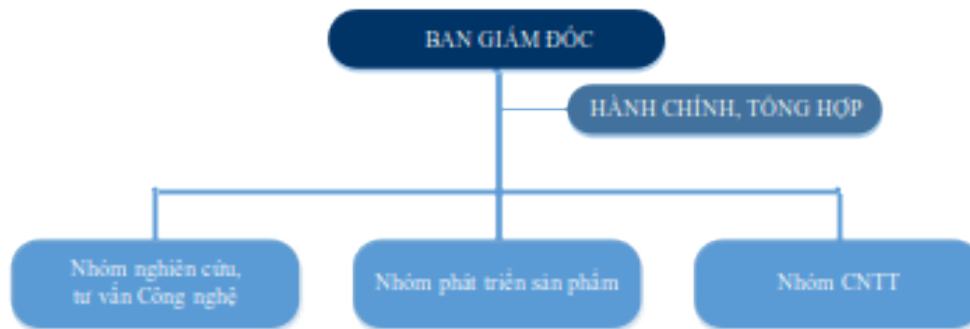
- Là đơn vị tham mưu chủ đạo của Tổng công ty trong các lĩnh vực hoạt động.
- Xây dựng, triển khai các giải pháp công nghệ, sản phẩm mang tính sáng tạo cho toàn Tổng công ty.

### ➤ Giá trị cốt lõi

- Đoàn kết, kỷ luật với nền tảng tri thức cao
- Đề cao phát triển giá trị tích lũy của từng cá nhân

# CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ

## TRUNG TÂM NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN CÔNG NGHỆ



*Hình 1. Sơ đồ tổ chức*

### **I. Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Nghiên cứu và phát triển công nghệ:**

#### **1. Chức năng**

Trung tâm Nghiên cứu và Phát triển công nghệ là bộ phận giúp việc cho Hội đồng thành viên, Tổng giám đốc về công tác nghiên cứu ứng dụng và phát triển khoa học công nghệ, dự báo xu hướng phát triển công nghệ và tham mưu, tổ chức triển khai hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin.

#### **2. Nhiệm vụ**

- Xây dựng kế hoạch hoạt động khoa học công nghệ hàng năm phù hợp với chiến lược phát triển của Tổng công ty; chủ trì hoặc phối hợp tổ chức triển khai các hoạt động khoa học công nghệ;
- Tham mưu, dự báo các xu hướng phát triển công nghệ, dịch vụ...;
- Nghiên cứu các giải pháp, sản phẩm, dịch vụ trên thế giới để ứng dụng phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của Tổng công ty;
- Nghiên cứu phát triển, cải tiến, nâng cấp để tạo ra các giải pháp, sản phẩm, dịch vụ mới phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của Tổng công ty;
- Tư vấn, đào tạo, chuyển giao công nghệ và hỗ trợ triển khai sản phẩm dịch vụ mới theo yêu cầu của đơn vị thành viên;
- Triển khai các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin; tập trung vào bảo đảm an toàn thông tin và nâng cao năng lực quản trị điều hành doanh nghiệp;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Hội đồng thành viên và Tổng giám đốc giao.

## **II. Chức năng nhiệm vụ nhóm Công nghệ thông tin:**

### **1. Chức năng:**

- Phụ trách về hoạt động ứng dụng CNTT trong quản trị và điều hành của cơ quan Tổng công ty và Trung tâm.
- Tham mưu, đề xuất kế hoạch và triển khai các kế hoạch, giải pháp và dự án CNTT của Tổng Công ty.
- Đề xuất, xây dựng và xử lý các quy trình, chính sách CNTT của Tổng Công ty.

### **2. Nhiệm vụ**

- **Tham mưu, đề xuất và triển khai kế hoạch, giải pháp, dự án CNTT**
  - Xây dựng kế hoạch hàng năm về ứng dụng CNTT tại cơ quan TCT
  - Tổ chức triển khai, giám sát, đào tạo, hướng dẫn và bảo dưỡng các hệ thống CNTT của Tổng Công ty.
  - Phối hợp và hỗ trợ các Ban chức năng, các đơn vị trong Tổng Công ty tham gia thẩm định, xây dựng các dự án về CNTT của Tổng Công ty và của các đơn vị thành viên.
- **Đề xuất, xây dựng và xử lý các quy trình, chính sách CNTT**
  - Tiếp nhận và xử lý các văn bản liên quan đến lĩnh vực CNTT: ATTT, hệ thống thương mại điện tử, cổng thương mại điện tử, dự thảo tiêu chuẩn, quy chuẩn, đề tài khoa học, v.v.
  - Cập nhật và khuyến cáo áp dụng các chính sách CNTT liên quan đến Tổng Công ty.
- **Điều hành, quản trị các hệ thống CNTT**
  - Tham mưu, đề xuất, triển khai và vận hành các hệ thống CNTT phục vụ công tác quản trị và điều hành tại cơ quan TCT, bao gồm website của TCT, các phần mềm quản lý, điều hành, các hệ thống kỹ thuật dùng chung tại Cơ quan TCT
  - Tiếp nhận yêu cầu và xử lý các sự cố liên quan đến sử dụng phần mềm, hệ thống CNTT của Trung tâm.
  - Quản trị và hỗ trợ vận hành các hệ thống máy chủ, Gateway, thiết bị mạng, đường truyền internet, mạng LAN tại TTNC đảm bảo hoạt động liên tục, ổn định.
  - Quản trị và hỗ trợ vận hành phòng LAB của TTNC.
- **Các nhiệm vụ khác**
  - Phối hợp với các Bộ phận khác tổ chức nghiên cứu và thực hiện các đề tài liên quan đến CNTT và Truyền thông.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo TT giao.

## **II. Chức năng nhiệm vụ nhóm Nghiên cứu, tư vấn công nghệ:**

### **1. Chức năng:**

- Nghiên cứu, tư vấn các công nghệ thuộc các lĩnh vực hoạt động của các đơn vị trong Tổng công ty.
- Nghiên cứu và dự báo các xu hướng phát triển công nghệ liên quan đến các lĩnh vực nội dung số, viễn thông và truyền hình.

### **2. Nhiệm vụ:**

- **Nghiên cứu, tư vấn các công nghệ thuộc các lĩnh vực hoạt động của các đơn vị trong Tổng công ty**
  - Xây dựng tuyến trao đổi thông tin và cập nhật hoạt động công nghệ kỹ thuật của từng đơn vị
  - Nắm vững công nghệ chủ đạo đang được sử dụng tại các đơn vị.
  - Nghiên cứu các công nghệ liên quan đến các đơn vị.
  - Tư vấn và hỗ trợ về mặt công nghệ cho các đơn vị.
  - Thuyết trình, báo cáo lãnh đạo tổng công ty về các công nghệ đang sử dụng, hoặc công nghệ có liên quan đến lĩnh vực hoạt động tại đơn vị.
  - Xây dựng các sản phẩm mô tả công nghệ mẫu, thực hiện giới thiệu, đào tạo và chuyển giao công nghệ cho các đơn vị.
- **Nghiên cứu và dự báo các xu hướng phát triển công nghệ liên quan đến các lĩnh vực nội dung số, viễn thông và truyền hình.**
  - Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển và ứng dụng các công nghệ mới tại Tổng công ty.
  - Nghiên cứu xu hướng phát triển công nghệ liên quan đến các lĩnh vực nội dung số, viễn thông và truyền hình.
  - Nghiên cứu đánh giá tổng quát, tính khả thi của các công nghệ mới.
  - Tổ chức thuyết trình với Lãnh đạo Tổng công ty và các đơn vị về các vấn đề công nghệ mới.
  - Tổ chức giới thiệu xu hướng phát triển công nghệ cho các đơn vị liên quan.
- **Các nhiệm vụ khác**
  - Làm đầu mối quy hoạch, lên kế hoạch đào tạo nâng cao năng lực cho cán bộ Trung tâm nghiên cứu
  - Xây dựng và quản lý tài liệu nghiên cứu của Trung tâm
  - Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Trung tâm giao

### **III. Chức năng nhiệm vụ nhóm phát triển sản phẩm:**

#### **1. Chức năng:**

- Đề xuất các sản phẩm, giải pháp, dịch vụ và xây dựng phương án áp dụng triển khai tại các đơn vị trong Tổng công ty.
- Phát triển các sản phẩm, giải pháp, dịch vụ mới nằm trong lĩnh vực hoạt động của Tổng công ty.

#### **2. Nhiệm vụ:**

- **Đề xuất và phát triển sản phẩm, dịch vụ mới**
  - Tiếp nhận kết quả (ý tưởng, công nghệ) từ nhóm Nghiên cứu, tư vấn công nghệ.
  - Tìm hiểu và đề xuất sản phẩm, dịch vụ, ý tưởng mới cho Tổng công ty hoặc các đơn vị thành viên.
  - Phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới cho Tổng công ty hoặc các đơn vị thành viên.
  - Phân tích, thuyết trình các sản phẩm, dịch vụ mới để Lãnh đạo Tổng công ty xem xét, quyết định triển khai.
  - Tổ chức bàn giao, hướng dẫn nghiệp vụ, phối hợp triển khai sản phẩm cho các đơn vị thuộc Tổng công ty.
- **Cải tiến nâng cao sản phẩm, quy trình.**
  - Nắm được thông tin các sản phẩm, dịch vụ của từng đơn vị trong Tổng công ty.
  - Hỗ trợ tư vấn và phát triển các giải pháp sáng kiến nhằm cải tiến nâng cao quy trình, sản phẩm, dịch vụ hiện có của các đơn vị thành viên.

#### **• Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Trung tâm giao**

### **IV. Chức năng nhiệm vụ bộ phận hành chính tổng hợp:**

#### **1. Chức năng**

- Thực hiện các công tác tổng hợp, kế toán đối với các công việc và dự án của Trung tâm.
- Thực hiện công tác tổ chức, hành chính.

#### **2. Nhiệm vụ**

- **Công tác tổng hợp, kế toán**
  - Tham gia quản lý các dự án của Trung tâm: lập dự án, các thủ tục thực hiện dự án, thủ tục đấu thầu dự án, nghiệm thu dự án, quyết toán dự án.

- Tham gia xây dựng và thương thảo các hợp đồng của Trung tâm cũng như của Tổng công ty khi Trung tâm tham gia.
- Thực hiện các công tác tạm ứng, hoàn ứng, thanh toán các chi phí tại Trung tâm.
- Theo dõi, quản lý tài sản thuộc Trung tâm: từ đề nghị mua/đầu tư tài sản, theo dõi, kiểm kê, báo cáo.
- Tham gia thực hiện các thủ tục liên quan đến các đề tài nghiên cứu khoa học.

- **Công tác tổ chức, hành chính**

- Xây dựng và theo dõi thực hiện các nội quy, quy chế nội bộ.
- Phối hợp thực hiện công tác tuyển dụng nhân sự, quản lý nhân sự tại Trung tâm.
- Tổng hợp và soạn thảo các báo cáo của Trung tâm.
- Thực hiện công tác hành chính: sắp xếp lịch làm việc của Trung tâm, theo dõi công văn.
- Phối hợp thực hiện việc tổ chức hội thảo khoa học và công nghệ của Tổng công ty.

- **Các nhiệm vụ khác**

- Phụ trách công tác Đảng và công đoàn của Trung tâm.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do lãnh đạo Trung tâm giao.

## B. SỔ TAY VĂN HÓA TTNC

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### 1. Mục đích

- Sổ tay Văn hóa TTNC đưa ra chuẩn mực về đạo đức và hành vi trong quá trình làm việc và giao tiếp của mỗi cán bộ; góp phần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động, đổi mới trong con mắt của cán bộ nhân viên, các phòng ban đối tác, các bên liên quan và tạo nên bản sắc văn hóa đặc trưng của TTNC.
- Sổ tay Văn hóa TTNC nhằm đảm bảo các cấp quản lý và cán bộ nhân viên TTNC có phương thức hành xử đúng đắn, chuẩn mực trong giao tiếp và giải quyết công việc hàng ngày, góp phần tạo nên giá trị văn hóa đặc trưng và tạo động lực thúc đẩy sự phát triển bền vững của TTNC.

#### 2. Phạm vi

Sổ tay Văn hóa TTNC quy định những chuẩn mực, quy tắc và hướng dẫn hành vi ứng xử giữa cá nhân với đồng nghiệp, đối tác/khách hàng và nội bộ VTC.

#### 3. Đối tượng áp dụng

Sổ tay này được áp dụng cho toàn thể Lãnh đạo và cán bộ nhân viên đang làm việc tại TTNC.

## PHẦN I

### QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

#### 1. Mục đích

Quy tắc đạo đức, nghề nghiệp là các định hướng cơ bản để điều chỉnh hành vi của cán bộ, nhân viên TTNC nhằm áp dụng một tiêu chuẩn thống nhất, phát huy các giá trị văn hóa đặc trưng của TTNC phục vụ lợi ích của TTNC. Việc áp dụng các quy tắc đạo đức nhằm hình thành sự tự giác của mỗi cá nhân trong quá trình làm việc, giao tiếp trong nội bộ và bên ngoài TTNC.

#### 2. Yêu cầu

- Việc hình thành và hoàn thiện các nguyên tắc về đạo đức yêu cầu ý thức tự giác sửa chữa và tự rèn luyện trong hoạt động thực tiễn.

- Mỗi CBNV cần nhận thức được các hành vi của mình đối với các lợi ích của TTNC.
- Luôn tự hào và tôn vinh những thành tích, truyền thống tốt đẹp của TTNC; suy tôn những đóng góp xuất sắc của CBNV vì sự phát triển của TTNC.

### **3. Các nguyên tắc cơ bản**

Các nguyên tắc này áp dụng chung cho tất cả Lãnh đạo và người lao động hiện đang làm việc tại TTNC gồm:

- Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản theo chuẩn mực đạo đức của xã hội; đảm bảo các hoạt động không trái với các quy định của pháp luật và Tổng công ty.
- Không phân biệt các nền văn hóa, ngôn ngữ, giới tính, nguyên tắc hoạt động khác nhau.
- Làm việc trên cơ sở bình đẳng, hợp tác cùng có lợi, đảm bảo hài hòa lợi ích của cộng đồng và lợi ích của TTNC; giữa lợi ích tập thể và cá nhân.

### **4. Quy tắc trong giao tiếp**

- Cần trọng với mọi phát ngôn của cá nhân; không sử dụng các hành vi, lời nói bất lịch sự hoặc mang tính kì thị, bạo lực.
- Trung thực, thẳng thắn với các hành vi trái với quy định và quy tắc đã định.
- Tôn trọng, lắng nghe các ý kiến đóng góp về công việc và bày tỏ những quan điểm cá nhân mang tính xây dựng.
- Tích cực tham gia những hoạt động với các tổ chức, cá nhân ngoài TTNC trên cơ sở mang lại lợi ích cho TTNC, không vi phạm quy chế, ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và chức năng nhiệm vụ của TTNC.

### **5. Quy tắc trong quan hệ nội bộ**

- TTNC cam kết tạo ra môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau giữa các CBNV. Mọi hành vi xúc phạm, đe dọa, phân biệt đối xử đi ngược lại với quy ước đạo đức nghề nghiệp, thuần phong mỹ tục, làm ảnh hưởng xấu đến môi trường làm việc của CBNV đều không được chấp nhận.
- CBNV TTNC cam kết sử dụng quyền của mình theo đúng phạm vi được phân cấp, trên cơ sở tôn trọng cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, đối tác.
- Đấu tranh loại trừ tiêu cực, vụ lợi cá nhân làm ảnh hưởng đến lòng tin của CBNV trong TTNC.

### **6. Quy tắc trong quan hệ với cộng tác viên, đối tác, tổ chức và cá nhân ngoài TTNC**

- CBNV làm việc vì lợi ích của TTNC và có trách nhiệm thực hiện chắc chắn nhiệm vụ của TTNC trên cương vị công tác.



- Mỗi CBNV phải đặt lợi ích của Tổng công ty trên hết khi làm việc với đối tác và các đơn vị bên ngoài.
- Khuyến khích CBNV tham gia những hoạt động với các tổ chức, cá nhân ngoài TTNC trên cơ sở mang lại lợi ích cho Tổng công ty và TTNC, không vi phạm quy chế, quy định ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và chức năng nhiệm vụ của TTNC.

### **7. Quy tắc trong xử lý thông tin**

- CBNV không phát ngôn tùy tiện hoặc có những hành vi làm ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín và hình ảnh của TTNC. CBNV không bình luận, phê phán hoặc đưa ra quan điểm cá nhân trái ngược với quan điểm chính thức của TTNC đã được thông báo thống nhất nội bộ.
- Không sử dụng, sao chép các thông tin bảo mật của TTNC, của khách hàng, cơ quan, đơn vị, cá nhân hay những đối tác khác mà TTNC có quan hệ cho mục đích cá nhân, hoặc những mục đích khác.
- Có ý thức giữ bí mật các thông tin của TTNC trước khi có công bố chính thức; không xuyên tạc, cường điệu hoặc suy đoán các thông tin của TTNC.
- Thực hiện việc lưu trữ, xử lý thông tin theo đúng các quy định của TTNC
- Không sử dụng các phương tiện truyền thông, thông tin vào trong mục đích cá nhân.

### **8. Quy tắc khi sử dụng tài sản TTNC**

- CBNV có trách nhiệm bảo vệ và sử dụng tài sản, tiện nghi, công cụ được giao một cách thích hợp.
- Không tự ý chiếm hữu tài sản của trung tâm, sử dụng không cẩn thận và lãng phí.
- Làm mất hoặc làm hỏng tài sản do trách nhiệm cá nhân phải tự đền bù.
- Hệ thống thư điện tử và Internet là công cụ hỗ trợ CBNV làm việc, không sử dụng/tiếp cận thông tin không phù hợp với công việc.
- Thư điện tử, thông tin, dữ liệu máy tính của CBNV liên quan tới hoạt động của TTNC là tài sản của doanh nghiệp và TTNC có quyền kiểm soát các thông tin, dữ liệu này.

### **9. Quy tắc khi giải quyết các mâu thuẫn**

- Trong trường hợp phát sinh các xung đột về lợi ích giữa tập thể và cá nhân, ưu tiên các lợi ích của Tổng công ty, TTNC so với các lợi ích cá nhân.
- Luôn cố gắng giải quyết các mâu thuẫn trên cơ sở công bằng, chuyên nghiệp với thái độ tích cực.
- Từ chối các đề nghị, yêu cầu từ đồng nghiệp, người quản lý nếu các đề nghị, yêu cầu đó trái với các quy định của pháp luật, quy định của TTNC và các quy tắc đạo đức trong bộ quy định này.

- Báo cáo với cán bộ quản lý trực tiếp hoặc bất cứ cán bộ quản lý khác về mọi vấn đề có thể gây tác động đến quyết định và công việc của bạn trong trường hợp không thể giải quyết trong các quyền hạn của cá nhân.

## PHẦN II

### VĂN HÓA ỨNG XỬ, GIAO TIẾP VÀ HÀNH VI

#### 1. Văn hóa ứng xử và giao tiếp

Văn hóa ứng xử và giao tiếp chính là bộ phận cấu thành nên giá trị hữu hình dễ quan sát nhất của văn hóa TTNC và cũng có ảnh hưởng trực tiếp tới việc tạo dựng một hình ảnh riêng của TTNC trong con mắt của khách hàng, đối tác và xã hội.

TTNC quy định mọi cá nhân phải tuân thủ và nghĩa vụ phải thực hiện văn hóa ứng xử, giao tiếp cơ bản tại Trung tâm.

##### *1.1 Văn hóa ứng xử, giao tiếp 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 TTNC.
- 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, tin cậy và tôn trọng lẫn nhau, bảo vệ danh dự, uy tín chính đáng của đồng nghiệp.
- Mềm mỏng trong cách đối xử 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.

##### *1.2 Văn hóa ứng xử, giao tiếp của CBNV với lãnh đạo, quản lý:*

- Tôn trọng và chấp hành các quyết định, quy định, yêu cầu của cấp 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 với cấp trên.
- Luôn tỏ thái độ cầu thị và kiên trì thuyết phục cấp trên khi cần thiết.
- Khiêm nhường trước những thành tích và những lời khen ngợi của cấp trên đối với bản thân.
- Sẵn sàng tiếp nhận sự phê bình của cấp trên và có ý thức sửa chữa khuyết điểm.
- Phát huy tính tự chủ, sáng tạo và dám chịu trách nhiệm.

- Ứng xử khiêm tốn, đúng mực với cấp trên, sẵn sàng chia sẻ khó khăn với cấp trên; giữ gìn, bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên.

### ***1.3 Văn hóa ứng xử, giao tiếp của lãnh đạo, cấp quản lý với CBNV***

- Gương mẫu thực hiện các quy định của pháp luật và quy định nội bộ của TTNC; là tấm gương về đạo đức và làm việc hiệu quả cho CBNV.
- Dám làm, dám chịu trách nhiệm về những quyết định cũng như những chỉ đạo của mình đối với CBNV.
- Luôn tạo không khí làm việc thân thiện để nhân viên có thể trình bày, trao đổi ý tưởng, suy nghĩ của mình.
- Giao tiếp lịch sự, hòa đồng, tin cậy, đúng mực.
- Tôn trọng, khuyến khích nhân viên bày tỏ ý kiến; lắng nghe và tiếp thu ý kiến với tinh thần cầu thị.
- Nói sự thật, không giấu giếm khó khăn trở ngại, không hứa suông, hứa vượt quá khả năng, thực hiện phương châm lời nói đi đôi với việc làm.
- Thực hiện phân công công việc công bằng, hợp lý, phù hợp với năng lực của từng CBNV.
- Việc thưởng, phạt đối với nhân viên phải công khai, minh bạch, đúng quy trình, đúng người, đúng việc và đúng lúc.
- Bao dung, độ lượng đối với những lỗi ngẫu nhiên, không cố ý của nhân viên; nhưng xử lý công minh, cương quyết đối với những trường hợp nhân viên có những hành vi đi ngược lại lợi ích chung của TTNC.
- Động viên nhân viên, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nhân viên; quan tâm thiết thực đến hoàn cảnh gia đình, đời sống CBNV.
- Không tỏ thái độ lạnh lùng, thờ ơ, miệt thị hoặc đối xử bất bình đẳng với nhân viên mới, đặc biệt là nhân viên mới tuyển dụng.

### ***1.4 Văn hóa ứng xử với môi trường làm việc***

*Đối với nơi làm việc của cá nhân:*

- Giữ gìn nơi làm việc sạch sẽ gọn gàng; sắp xếp bàn làm việc ngăn nắp.
- Trước khi rời khỏi vị trí làm việc, tài liệu phải được xếp lại ngay ngắn; không để quá nhiều đồ vật không cần thiết trên bàn làm việc.
- Phân loại, lưu trữ tài liệu nghiên cứu, phục vụ công việc, một cách khoa học và thuận tiện khi tra cứu.

*Đối với môi trường làm việc chung:*

- Chủ động giữ gìn vệ sinh chung sạch, đẹp.
- Có ý thức bảo vệ cây xanh, giữ gìn tài sản, trang thiết bị của cơ quan
- Không thực hiện các hành vi bói toán, mê tín dị đoan, cờ bạc tại nơi làm việc.
- Thực hiện tốt nội quy, kỷ luật của cơ quan.

### ***1.5 Văn hóa ứng xử với đối tác***

- Tạo dựng phong cách làm việc với đối tác/ khách hàng chuyên nghiệp, năng động và hiệu quả.
- Có thái độ tôn trọng, thân thiện, chu đáo khi tiếp xúc với đối tác.
- Thực hiện đúng các cam kết với đối tác.

### ***1.6 Văn hóa ứng xử với cộng đồng***

- Chủ động tham gia vào các hoạt động nhân đạo, chia sẻ khó khăn với cộng đồng, xã hội.
- Có thái độ tôn trọng, giữ gìn và xây dựng văn hóa của địa phương.
- Tích cực thực hiện tài trợ cho các dự án an sinh xã hội, các hoạt động mang tính cộng đồng.
- Tuyên truyền, quảng bá hình ảnh của Tổng công ty VTC ở mọi lúc mọi nơi khi có điều kiện.

## **2. Hành vi cá nhân nơi làm việc**

### ***2.1 Trang phục làm việc***

- Mặc đồng phục vào thứ hai hàng tuần và trong các sự kiện quan trọng của TTNC theo yêu cầu. Đối với các trường hợp đặc biệt (cán bộ nữ trong thời kỳ mang thai hoặc sinh con nhỏ, cán bộ đang trong thời gian điều trị bệnh) không thể mặc đồng phục theo quy định thì cần lựa chọn trang phục công sở lịch sự, có màu sắc tương đồng với màu đồng phục.
- Mặc trang phục lịch sự, màu sắc trang nhã vào các ngày trong tuần khác (thứ ba, thứ tư, thứ năm).
- Không mặc các loại trang phục gồm váy quá ngắn, áo hai dây, áo trễ cổ (đối với nữ giới), quần soóc và áo phông không cổ (đối với nam giới). Đối với các Lãnh đạo/CBNV có lịch tiếp khách tại TCT hoặc có chương trình làm việc với các cơ quan/đối tác bên ngoài thì phải mặc trang phục công sở lịch sự.
- Không đi dép lê, dép xỏ ngón trong cơ quan.

### ***2.2 Tác phong làm việc***

- Đến cơ đúng qui định về giờ giấc của TCT để làm việc đúng thời gian và không gây ảnh hưởng đến người xung quanh.
- Khi vắng mặt hay đi làm muộn vì những lý do bất khả kháng, phải báo cáo và được sự đồng ý của cán bộ quản lý, báo cáo bộ phận Hành chính tổng hợp để theo dõi.
- Chào hỏi mọi người khi đến chỗ làm hoặc rời công sở.
- Luôn giữ thái độ vui vẻ, hòa nhã với mọi người, giữ tư thế thoải mái trong khi làm việc.
- Không nên để việc riêng hay tâm trạng cá nhân ảnh hưởng tới công việc của phòng, ban.

- Không có cử chỉ khiếm nhã khi đi lại trong cơ quan
- Quan tâm, chia sẻ công việc chung với đồng nghiệp và cộng sự; không tỏ thái độ bàng quan, thờ ơ, vô cảm với người khác.
- Tập trung và chuyên tâm vào công việc chuyên môn; không làm việc riêng, không tán gẫu với đồng nghiệp; không ăn uống, ngồi bàn nước quá lâu; không uống rượu, bia, không nghe nhạc, chơi game... trong thời gian làm việc.
- Không sử dụng điện thoại, máy vi tính của cơ quan để làm những việc cá nhân không liên quan đến công việc chuyên môn. Không nói chuyện điện thoại với âm lượng quá to làm ảnh hưởng tới mọi người xung quanh.
- Trong thời gian làm việc không bàn luận, bình phẩm, nhận xét về các vấn đề chính trị - xã hội.

## PHẦN III

### HƯỚNG DẪN CỤ THỂ VỀ VĂN HÓA GIAO TIẾP, ỨNG XỬ TẠI TTNC

#### 1. Văn hóa chào hỏi

##### 1.1 Cách chào hỏi

*Tư thế chào:*

- Đứng chào với tư thế đứng đặc, hướng mắt nhìn người đối diện thể hiện sự tôn trọng, cúi đầu nhẹ nhàng khi chào.
- Mỉm cười thể hiện sự thân thiện.
- Khi người được chào đang bận việc hoặc đang giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần mỉm cười hoặc gật đầu thể hiện sự nhận biết người chào.

*Thứ tự ưu tiên chào:* Thông thường chào hỏi thường theo thứ tự sau

- Cấp dưới chào cấp trên trước; Khi được chào, cấp trên phải chào lại.
- Đối với đồng nghiệp cùng cấp: người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước.
- Chủ động chào khi gặp đối tác.

##### 1.2 Cách thức bắt tay

Nghị thức bắt tay không nhất thiết phải sử dụng trong mọi trường hợp, chỉ nên dùng trong các nghi thức ngoại giao, trình trọng. Đối với đồng nghiệp hoặc cấp trên gặp nhau hàng ngày ở cơ quan, việc chào hỏi thường không cần thiết phải bắt tay.

Trường hợp cần thiết phải bắt tay, nghi thức sau đây nên được áp dụng:

- Dùng một tay (thường là tay phải) để bắt tay. Để tỏ sự tôn kính có thể đưa 2 tay ra đón lấy tay người hơn mình về cương vị xã hội và tuổi tác.
- Khi bắt tay mắt nhìn thẳng vào mắt người đối diện, đứng thẳng người, thể hiện sự tôn trọng, thân thiện.

- Chỉ nên siết nhẹ bàn tay để biểu hiện sự nồng ấm và thân thiện; không bắt tay quá lâu, không lắc mạnh hoặc lắc nhiều lần khi bắt tay.
- Để biểu thị lòng hiếu khách, cần bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn.
- Khi đối tác ở vị trí xã hội cao hơn, cần chờ đối tác chìa tay ra trước.
- 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.

## **2. Văn hóa giới thiệu và tự giới thiệu**

Trong giao tiếp, việc giới thiệu thành phần tham gia và tự giới thiệu bản thân cho đối tác có vai trò quan trọng đầu tiên tạo ra thành công cho các cuộc tiếp xúc. Giới thiệu là trung tâm của sự giao tiếp; cách thức giới thiệu và tự giới thiệu là nhân tố gây ấn tượng mạnh nhất trong các cuộc giao lưu tiếp xúc.

### **2.1 Cách thức giới thiệu:**

- Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao trước.
- Giới thiệu chức vụ đi kèm theo tên của người được giới thiệu.
- Giới thiệu người trong TTNC với đối tác giao tiếp trước.

### **2.2 Cách thức tự giới thiệu:**

- Giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại TTNC khi gặp đối tác lần đầu. Trường hợp cần phải cho đối tác biết trách nhiệm của mình, cần giới thiệu chức vụ hiện đang đảm nhiệm hoặc vai trò được ủy nhiệm để làm việc với đối tác.
- Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường.

## **3. Văn hóa sử dụng danh thiếp**

Danh thiếp luôn được coi là một công cụ có ảnh hưởng rộng, hiệu quả lớn, tiết kiệm chi phí, đơn giản và giúp mọi người nhớ đến mình trong nhiều giờ, nhiều tuần và thậm chí là nhiều năm sau.

### **3.1 Sử dụng danh thiếp:**

- Cần chuẩn bị trước danh thiếp để khi gặp lần đầu hoặc khi đến buổi tiếp đối tác/khách hàng có thể trao vào thời điểm phù hợp (thường là khi vừa mới gặp nhau hoặc trước khi chào tạm biệt ra về).
- Chỉ sử dụng danh thiếp theo mẫu quy định thống nhất của TTNC. Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn, tẩy xóa.
- Danh thiếp được sử dụng để trao đổi, giới thiệu trong các nghi thức ngoại giao, trình trọng.
- Không viết những thông tin khác trên danh thiếp.



### **3.2 Trao đổi danh thiếp:**

- Người tự giới thiệu đưa danh thiếp trước, nên mỉm cười, ánh mắt tập trung vào người nhận.
- Người được giới thiệu đưa lại danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người đối diện.
- Đưa danh thiếp sao cho người nhận cảm nhận được sự trân trọng, có thể đọc ngay mọi thông tin của mình và TTNC sau khi nhận.
- Nếu đối tác đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp, nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp.
- Nếu cần thiết, hỏi thông tin về cách phát âm tên hoặc bất cứ thông tin gì chưa rõ trên danh thiếp.
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí xã hội cao nhất.
- Khi trao đổi danh thiếp giữa hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.
- Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận, cất danh thiếp vào vị trí trang trọng.

### **4. Văn hóa nói chuyện, trao đổi**

Để tăng hiệu quả nói chuyện và trao đổi, ngoài phong thái lịch sự, CBNV TTNC nên lưu ý một số vấn đề sau:

- Dùng từ ngữ phù hợp thông dụng, rõ ràng và chính xác trong khi nói; diễn đạt bằng những câu ngắn gọn, dễ hiểu và truyền cảm; không nói đệm, nói để, trống không, hoặc cướp lời người đang đối thoại.
- Không nói khi đang ăn, đang nhai kẹo cao su hoặc đang hút thuốc; không sử dụng những lời nói thô lỗ, tiêu cực trong mọi trường hợp.
- Nói rõ ràng, đủ nghe những điều cần nói; không nói thầm hoặc nói vọng từ xa; sử dụng những lời nói tích cực, gợi mở, khuyến khích và cuốn hút người nghe vào vấn đề chính.
- Giữ thái độ cởi mở khi giao tiếp và thể hiện sự sẵn sàng lắng nghe người khác nói. Hãy nhìn thẳng và nở nụ cười với người đang nói.
- Không được có biểu hiện thiếu tôn trọng người nói như: vắn ngồi trên ghế trong khi người nói chuyện đứng, hay bắt chéo chân, ánh mắt không nhìn vào người nói; để tay trong túi quần khi giao tiếp.
- Cần giữ thái độ bình tĩnh trước hành vi thiếu bình tĩnh (nếu có) của người đối thoại trong mọi trường hợp để làm dịu đi không khí căng thẳng; đồng thời biểu hiện thái độ cầu thị, sẵn sàng hợp tác với người đối thoại.

### **5. Văn hóa giao tiếp qua điện thoại**

- Nhắc máy trả lời ngay khi có thể, không để chờ quá 3 tiếng chuông báo có cuộc gọi đến.



- Khi nhận điện thoại, bắt đầu bằng giọng nói vui vẻ thể hiện sự sẵn sàng hợp tác: “Alo + đơn vị công tác + xin nghe”.
- Khi gọi đi bắt đầu bằng việc chào hỏi kết hợp xưng danh, đơn vị công tác trước khi đưa thông điệp cần giao tiếp.
- Nói ngắn gọn, rõ ràng, tránh dùng thuật ngữ, từ lóng; âm lượng vừa phải không ảnh hưởng đến người xung quanh.
- Luôn giữ thái độ bình tĩnh, lịch thiệp, không tranh cãi trên điện thoại.
- Lắng nghe người đối thoại, không cắt ngang giữa chừng câu nói kể cả khi biết trước người đối thoại định nói gì.
- Trường hợp cuộc gọi không thuộc thẩm quyền trả lời: chuyển cuộc gọi tới bộ phận tiếp nhận và có trách nhiệm theo dõi đảm bảo cuộc gọi đã được kết nối.
- Trường hợp người chịu trách nhiệm xử lý đi vắng: xin lại thông tin của người gọi và hẹn sẽ nhắc cán bộ gọi lại hoặc hẹn gọi lại sau, hoặc đề nghị để lại lời nhắn (ghi lời nhắn một cách chính xác và có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể).
- Trường hợp cuộc gọi xin gặp lãnh đạo đơn vị, cần để máy ở chế độ chờ và xin ý kiến lãnh đạo trước khi chuyển máy.
- Kết thúc cuộc gọi bằng một lời chào, hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng.
- Đặt chuông báo điện thoại với âm lượng đủ nghe, không để tiếng chuông làm ảnh hưởng đến người xung quanh (đặc biệt là đối với điện thoại di động).

## **6. Văn hóa giao tiếp qua thư điện tử (Email)**

- Đặt tiêu đề bao quát nội dung cho mỗi email; tuyệt đối không gửi thư mà không có tiêu đề.
- Bắt đầu email bằng câu chào thể hiện sự lịch sự, thân thiện.
- Hạn chế viết tắt vì viết tắt rất dễ gây hiểu lầm và hoặc không hiểu nội dung thư. Không dùng những từ biểu cảm suồng sã trong email.
- Đối với đối tác người Việt, phải viết bằng tiếng Việt có dấu, không sử dụng lẫn lộn tiếng Anh và tiếng Việt.
- Kết thúc email bằng lời chúc hoặc cảm ơn; nên có phần chữ ký điện tử thể hiện tính chuyên nghiệp và tin cậy.
- Trước khi gửi email phải đọc lại, cân nhắc kỹ lưỡng; kiểm tra cẩn thận các file đính kèm, đảm bảo tính chính xác của file gửi đi;
- Nên trả lời email ngay sau khi nhận được, muộn nhất trong vòng 24h kể từ khi nhận được thư.

## **7. Văn hóa tham gia hội họp**

### **7.1 Chỗ ngồi trong buổi họp:**

*Trong các buổi họp có đối tác:*

- Lãnh đạo TTNC (người được phân công chủ trì buổi họp) ngồi vào ghế chủ tọa.
- Đối tác ngồi đối diện với lãnh đạo của TTNC.
- Người quan trọng thứ hai của đối tác ngồi phía bên tay phải của đối tác.
- Người quan trọng thứ hai của TTNC ngồi phía bên tay phải của lãnh đạo TTNC.
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng hơn vị trí ngồi phía tay trái).

*Trong các buổi họp nội bộ:*

- Lãnh đạo TTNC (người chủ trì theo nội dung cuộc họp) ngồi vào ghế chủ tọa được bố trí ở trung tâm.
- Người quan trọng ngay sau lãnh đạo ngồi ở vị trí ngay bên cạnh phía tay phải của lãnh đạo.
- Người quan trọng tiếp theo ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo.
- Các vị trí khác sắp xếp theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng hơn vị trí ngồi bên tay trái).

## **7.2 Hành vi tham gia hội họp:**

*Đối với đơn vị chủ trì hội họp:*

- Phải đặt lịch họp, thông báo trước cho các thành phần tham dự.
- Chuẩn bị nội dung họp và các điều kiện đảm bảo để tổ chức họp.
- Làm công tác tổ chức họp.

*Đối với các thành phần tham dự hội họp:*

- Có mặt tại địa điểm họp trước khi cuộc họp bắt đầu ít nhất 05 (năm) phút. Trong trường hợp không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn giờ (có lý do chính đáng) phải thông báo ngay với người có trách nhiệm, trước khi buổi họp được tổ chức.
- Nhận được thông báo mời họp và nội dung cuộc họp phải chuẩn bị trước những nội dung, ý kiến cần trình bày.
- Chỉ được phát biểu khi có sự đồng ý của chủ tọa, không nói chen ngang, cắt lời người khác.
- Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của riêng mình; chỉ phát biểu những ý kiến liên quan đến nội dung cuộc họp.
- Không nói xấu hoặc bôi nhọ người khác, không tranh cãi gay gắt hoặc dùng lời nói khiếm nhã trong cuộc họp.
- Để điện thoại di động ở chế độ im lặng; hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp; trong trường hợp buộc phải nghe điện thoại thì nói nhẹ hoặc ra khỏi phòng họp.
- CBNV của TTNC không sử dụng điện thoại (đọc sách báo, vào mạng, FB, chat ...) trong các cuộc họp của TT hoặc tại các cuộc họp có tham gia. Trường hợp cần trả lời điện thoại gấp cần sự đồng ý của chủ tọa.

- Trong trường hợp cần ra ngoài, phải được sự đồng ý của chủ tọa cuộc họp.

## **8. Văn hóa dự tiệc**

### **8.1 *Chỗ ngồi khi dự tiệc:***

- Chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi phải tương xứng với cương vị của khách, người quan trọng được xếp ở vị trí trung tâm. Nếu cùng cấp thì xếp người nhiều tuổi trước người ít tuổi, nữ xếp trước nam, khách xếp trước chủ tiệc.
- Xếp xen kẽ nam và nữ, chủ và khách; xếp vợ, chồng ngồi cạnh nhau; tránh xếp nữ ngồi cuối bàn tiệc.
- Chủ tiệc ngồi ở vị trí trung tâm quay ra cửa để dễ quan sát.

### **8.2 *Trang phục khi dự tiệc:***

- Nếu buổi tiệc được tổ chức theo nghi lễ với đối tác quan trọng, người dự tiệc phải mặc đồng phục theo quy định của TTNC.
- Nếu bữa tiệc được tổ chức theo nghi lễ thông thường (tiệc liên hoan tổng kết, nhận giải thưởng...) thì trang phục có thể đa dạng hơn nhưng vẫn phải đảm bảo phù hợp với không khí buổi tiệc, lịch sự, trang nhã, tự tin trong giao tiếp.

### **8.3 *Hành vi khi dự tiệc:***

- Ngồi ăn với tư thế đàng hoàng, tự nhiên, không để khuỷu tay trên bàn.
- Không nên ăn, uống khi chủ và khách đang phát biểu.
- Không dùng đũa, thìa, đĩa của mình để gắp thức ăn cho khách; không ép khách uống nhiều rượu, bia; bản thân không uống nhiều, tuyệt đối không để say rượu, bia khi dự tiệc.
- Muốn chúc rượu, bia khách tránh để miệng ly của mình cao hơn miệng ly của khách; không dùng đáy ly của mình chạm vào miệng ly của khách khi chúc rượu.
- Vừa ăn có thể vừa nói chuyện, tuy nhiên khi đang nhai thì không nói chuyện; không nên nói nhiều về chính trị, nói những điều có thể tiết lộ bí mật của TTNC.
- Không hút thuốc lá khi dự tiệc.
- Nếu muốn ra ngoài cần lạng lẽ ra không gây chú ý cho người khác.
- Chủ tiệc không nên đứng dậy ra về trước khách.

## **9. Văn hóa tham gia hoạt động tập thể, hoạt động ngoại khóa**

- Làm việc hết sức, vui chơi hết mình.
- Tích cực tham gia các hoạt động tập thể, sinh hoạt ngoại khóa để nâng cao sức khỏe, tăng cường giao lưu và gắn kết nội bộ.
- Khuyến khích những trò chơi tập thể, có tinh thần hợp tác.

### **10. Văn hóa ngồi xe ô tô:**

Tùy theo hoàn cảnh cụ thể, nhưng chuẩn mực theo nghi lễ ngoại giao thì bố trí việc ngồi xe ô tô như sau:

- Người có chức vụ cao nhất (trong xe) ngồi bên phải hàng ghế sau của xe (là chỗ ngồi danh dự), tiếp đó là người quan trọng thứ 2 ngồi ở vị trí tay trái người có chức vụ cao nhất.
- Trong trường hợp đặc biệt có thể xếp ba người ngồi ghế sau, nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh.
- CBNV đi cùng ngồi ghế cùng hàng với lái xe; khi xe dừng, xuống xe trước và mở cửa cho lãnh đạo (ngồi ở vị trí danh dự).
- Lãnh đạo có phu nhân đi cùng thì phu nhân ngồi ở vị trí danh dự, lãnh đạo ngồi bên tay trái phu nhân và khi dừng xe cán bộ đi cùng xuống trước mở cửa xe cho phu nhân, phu nhân xuống trước, sau đó cán bộ lãnh đạo xuống sau.

### **11. Văn hóa sử dụng thang máy**

- Chào hỏi khi gặp nhau trong thang máy.
- Nhường thang máy cho cấp trên, khách hàng, người lớn tuổi, phụ nữ mang thai.
- Đợi người bên trong ra khỏi xong mới vào thang máy.
- Không chen lấn, xô đẩy khi ra, vào và khi ở bên trong thang máy.
- Hạn chế nói chuyện, không gây ồn ào trong thang máy.