



# SỔ TAY VĂN HÓA

E-learning ver 1.0

# Thông điệp của CHỦ TỊCH KIÊM TỔNG GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH

**Anh chị em Stavianers thân mến!**

Chào mừng các bạn gia nhập Nhà Stavian, một môi trường làm việc chuyên nghiệp – nơi mà bạn có cơ hội phát huy tối đa tiềm năng của mình, đồng thời cũng ấm áp tình thân như ngôi nhà thứ hai – nơi chúng ta dành thời gian thậm chí nhiều hơn ngôi nhà thứ nhất.

Như một tư tưởng trứ danh: Mỗi chúng ta chỉ sống một lần trong đời, hãy sống sao cho đáng sống, làm việc cống hiến hết mình, bung hết sức của mình, phát huy hết tiềm năng của mình và tỏa sáng, không chỉ cho chúng ta mà còn cho người thân, cộng đồng, xã hội; sống và làm việc nhiệt tình – tận hiến, đầy trách nhiệm, để sau này về già hay đến khi nhắm mắt xuôi tay, nhìn lại thời gian đã qua, không phải ân hận vì đã sống một cuộc đời tầm thường, vật vờ và uổng phí.

Văn hóa doanh nghiệp của Stavian hình thành, nảy mầm, được xây dựng và phát triển từ 5 Giá trị cốt lõi, 10 Đặc điểm nhân sự phù hợp, và 6 Chữ vàng trong Tuyên ngôn văn hóa doanh nghiệp.

Chúc các bạn có một hành trình thú vị và đầy ý nghĩa! Enjoy the journey!

**Đinh Đức Thắng**

Chủ tịch kiêm Tổng Giám đốc điều hành





Xin chào các Stavianers, lại là tôi – **Sao Stavian**. Hôm nay tôi sẽ cùng bạn tham gia vào một trò chơi nhỏ, trò chơi có tên “**Truy tìm báu vật**”. Để thắng cuộc trong trò chơi này, chúng ta sẽ cùng lên “**con tàu Stavian**” và vượt qua những thử thách chinh phục các đại dương trên hành trình khám phá và tìm hiểu Văn hóa của ngôi nhà chung Stavian. Nào, chúng ta cùng bắt đầu nhé!



## Chinh phục Thái Bình Dương BẢN SẮC VĂN HÓA

### 01. TÂM NHÌN & SỨ MỆNH

Trở thành Tập đoàn công nghiệp, đa quốc gia, quy mô lớn và vào danh sách Fortune Global 500. Tập đoàn kiên định phát triển bền vững, tạo ra hàng vạn công ăn việc làm và đảm bảo thu nhập cao cho CBNV, mang lại lợi ích cho các cổ đông và các nhà đầu tư, góp phần vào sự phát triển thịnh vượng tại các quốc gia, khu vực mà Tập đoàn hoạt động, tích cực tham gia bảo vệ môi trường và có trách nhiệm cao với cộng đồng.



## Chinh phục Thái Bình Dương BẢN SẮC VĂN HÓA

### 02. GIÁ TRỊ CỐT LÕI



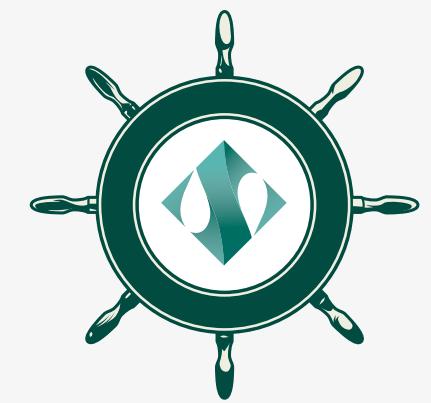
**Devotion**

Tận hiến



**Integrity**

Chính trực



**Ownership**

Tinh thần làm chủ



**Ingenuity**

Trí tuệ



**Internationality**

Tính Quốc tế

# Chinh phục Thái Bình Dương

## BẢN SẮC VĂN HÓA

### 2.1 TINH THẦN LÀM CHỦ

Là làm chủ công việc, chủ động, sáng tạo trong công việc, và không chờ đợi.

Tư duy đây cũng là công ty của tôi. Làm việc hết mình với trách nhiệm cao nhất vì mục tiêu chung.

Không chỉ hoàn thành công việc, mà phải hoàn thành tốt và dành tâm huyết để nghĩ về việc làm tốt hơn, để ý tới kết quả dài hạn và có lợi nhất cho công ty.

Bạn là đầu mối xử lý mọi tác vụ, trả lời mọi câu hỏi liên quan. Nếu chưa có thông tin, bạn sẽ thu thập.

Nếu có lỗi, bạn sẽ tìm người biết cách sửa. Nếu việc bạn chưa biết làm, bạn sẽ đi hỏi, đi nhờ giúp đỡ. Nếu việc liên quan đến phòng ban khác, bạn sẽ tổ chức họp và thúc đẩy tiến độ.

#### • Từ đồng nghĩa với Tinh thần làm chủ

Tinh thần chủ doanh nghiệp

Dám làm, dám nhận trách nhiệm

Người điều hành

Có thẩm quyền

Người đại diện thương hiệu

#### • Thể hiện Tinh thần làm chủ như thế nào

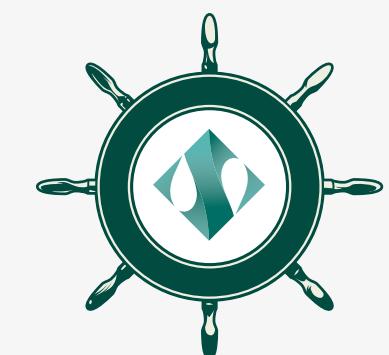
**What:** Là làm chủ công việc, chủ động, sáng tạo trong công việc, và không chờ đợi. Tư duy đây cũng là công ty của tôi. Làm việc hết mình với trách nhiệm cao nhất vì mục tiêu chung.

**Where:** Thể hiện “Tinh thần làm chủ” trong công việc được giao, những dự án được phân công, trong mọi hoạt động của công ty bao gồm cả công việc của những phòng ban chức năng khác.

**When:** Khi làm việc tại Tập đoàn, trong tất cả những hoạt động của công ty, dù là của phòng ban khác cần suy nghĩ mình cần phải có trách nhiệm và sự chủ động, đừng ngần ngại.

**How:** Bạn là đầu mối xử lý mọi tác vụ, trả lời mọi câu hỏi liên quan. Nếu chưa có thông tin, bạn sẽ thu thập. Nếu có lỗi, bạn sẽ tìm người biết cách sửa. Nếu việc bạn chưa biết làm, bạn sẽ đi hỏi, đi nhờ giúp đỡ. Nếu việc liên quan đến phòng ban khác, bạn sẽ tổ chức họp và thúc đẩy tiến độ. Không nói câu “Đó không phải là việc của tôi”.

**Who:** Đội ngũ nhân viên, cán bộ lãnh đạo, thể hiện giá trị này trong cả nội bộ và ra bên ngoài.



**Ownership**  
**Tinh thần làm chủ**

# Chinh phục Thái Bình Dương

## BẢN SẮC VĂN HÓA

### 2.2 TẬN HIẾN

Đây là tính cách nổi bật của doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại và dịch vụ, lấy con người và chất lượng dịch vụ làm trọng tâm.

Tính cách này thể hiện ở giá trị trải nghiệm khách hàng với Stavian nhiều hơn là cách họ nghe Stavian nói. Do vậy tính cách này cần được truyền thông nội bộ thậm chí còn nhiều hơn truyền thông với khách hàng.

Đối với ngành dịch vụ & thương mại, yếu tố tận tâm về dịch vụ sẽ tạo ra khác biệt. Có thể nhiều đơn vị trong ngành này nói về chất lượng dịch vụ, theo đuổi giá trị về dịch vụ, nhưng sự khác biệt chỉ nằm ở khâu thực thi. Khi được coi là một giá trị cốt lõi về cảm xúc, Stavian sẽ xem đây như là một tiêu chí cho đánh giá con người, thái độ và hiệu quả dịch vụ của nhân viên.

#### • Từ đồng nghĩa với tận hiến

|            |             |
|------------|-------------|
| Nhiệt tình | Quan tâm    |
| Chu đáo    | Trung thực  |
| Tin cậy    | Trách nhiệm |
| Thân thiện | Cống hiến   |

#### • Sự tận tâm thể hiện như thế nào:

**Who:** Đội ngũ nhân viên, Cán bộ lãnh đạo, thể hiện tính cách này trong cả nội bộ và ra bên ngoài.

**What:** Thể hiện qua chất lượng dịch vụ và sản phẩm mang đến cho khách hàng. Đây là tiêu chí để xây dựng văn hóa dịch vụ với khách hàng.

**Where:** Thể hiện “tận hiến” qua thái độ phục vụ khách hàng, phục vụ giữa các phòng ban trong công ty. Thiết kế nhận diện thương hiệu trên các ấn phẩm truyền thông (poster, brochure, print ads, bài viết...). Cam kết về chất lượng sản phẩm cũng như là tầm nhìn thương hiệu.

**When:** Khi tư vấn, thực hiện dịch vụ, bán hàng, xử lý phản hồi, giải đáp thắc mắc của khách hàng. Giai đoạn thiết kế logo, giai đoạn thực hiện các hoạt động marketing, truyền thông thương hiệu, content.

**How:** Nhận diện: biểu tượng, font chữ, màu sắc thân thiện, chân thực. Truyền thông: Ngôn ngữ content nhẹ thân thiện. Khách hàng: thể hiện sự quan tâm, lắng nghe và phục vụ hết mình. Đào tạo nhân viên về thái độ phục vụ, khả năng nắm bắt nhu cầu của khách hàng.



**Devotion**  
**Tận hiến**

## Chinh phục Thái Bình Dương BẢN SẮC VĂN HÓA

### 2.3 TRÍ TUỆ

Tính cách này liên quan đến hình mẫu của một người có tầm nhìn, có khả năng dẫn dắt và chi phối một ngành nghề.

Lãnh đạo trí tuệ, có tầm nhìn và quyết liệt, nguồn lực tài chính vững mạnh là một trong những điểm khác biệt thương hiệu của Stavian; nguồn lực nhân sự tinh nhuệ và giỏi nghề; nguồn lực về các đối tác cung cấp, các đối tác vệ tinh; tất cả nói về sức mạnh của Doanh nghiệp lớn, năng động, giỏi xoay sở.

#### Từ đồng nghĩa với từ Trí tuệ

|                      |            |
|----------------------|------------|
| Thông minh           | Lanh lợi   |
| Khéo léo             | Khôn ngoan |
| Sắc sảo              | Sáng tạo   |
| Giàu trí tưởng tượng | Tùng trǎi  |

#### • Thể hiện tính cách trí tuệ như thế nào

**What:** Thể hiện sự thông minh, hiểu biết, am tường trong lĩnh vực chuyên môn, trong việc triển khai các lợi ích kinh doanh hiệu quả, lợi ích win-win cho các bên.

**Where:** Các hoạt động thương mại, giao dịch với khách hàng, đối tác, trong các hoạt động sự kiện truyền thông nội bộ, thi tay nghề.

**Who:** Đây là tính cách thể hiện năng lực đội ngũ lãnh đạo Tập đoàn trong việc đưa ra định hướng kinh doanh, dẫn dắt và điều hành công ty, nhân viên đạt mục tiêu.

**When:** Trong cả nội bộ và bên ngoài, giao dịch với khách hàng, hoạt động marketing, truyền thông thương hiệu, content marketing.

**How:** Năng lực là tiêu chí để tuyển chọn và đánh giá chất lượng nhân sự, tạo nên giá trị khác biệt của thương hiệu so với đối thủ cùng ngành. Xây dựng các hoạt động truyền thông nội bộ, khóa đào tạo, hội thảo để nâng cao năng lực đội ngũ.



**Ingenuity**  
**Trí tuệ**

# Chinh phục Thái Bình Dương BẢN SẮC VĂN HÓA

## 2.4 CHÍNH TRỰC

Trung thực với chính bản thân, với khách hàng, với các nhà đầu tư, với các đối tác kinh doanh. Đây là triết lý kinh doanh của con người Stavian trong toàn hệ thống. Giá trị và sự chuẩn mực về sự chính trực trở thành kim chỉ nam hành động để xây dựng văn hóa dịch vụ, có bản sắc và văn minh với bất kỳ thị trường nào, trong hay ngoài nước.

Đối với ngành dịch vụ và phân phối, giá trị về chữ tín có lẽ còn lớn hơn giá trị về sản phẩm thực hữu. Chính trực là yếu tố quan trọng nhất về lâu dài để bồi đắp chữ tín với khách hàng vốn đã được Stavian gây dựng từ khi thành lập đến nay.

Khi phát triển lên quy mô lớn đa dạng về Nhân sự, cần có một giá trị xuyên suốt trong toàn tổ chức để theo đuổi sự ổn định về văn hóa dịch vụ. Tính cách chính trực là giá trị phù hợp để Stavian xây dựng giá trị con người vốn là gốc của ngành dịch vụ.

Đây là tính cách không thể hiện ra ngay nhưng là tính cách cốt lõi về chiến lược lâu dài của Stavian.

### Từ đồng nghĩa với từ chính trực

|            |              |
|------------|--------------|
| Uy tín     | Đáng tin cậy |
| Công bằng  | Chân thật    |
| Cam kết    | Chân thành   |
| Trung thực | Tin cậy      |

### Thể hiện sự chính trực

**What:** Nhất quán trong mọi lời nói về hành động, giữ cam kết với đối tác, khách hàng, nhân viên.

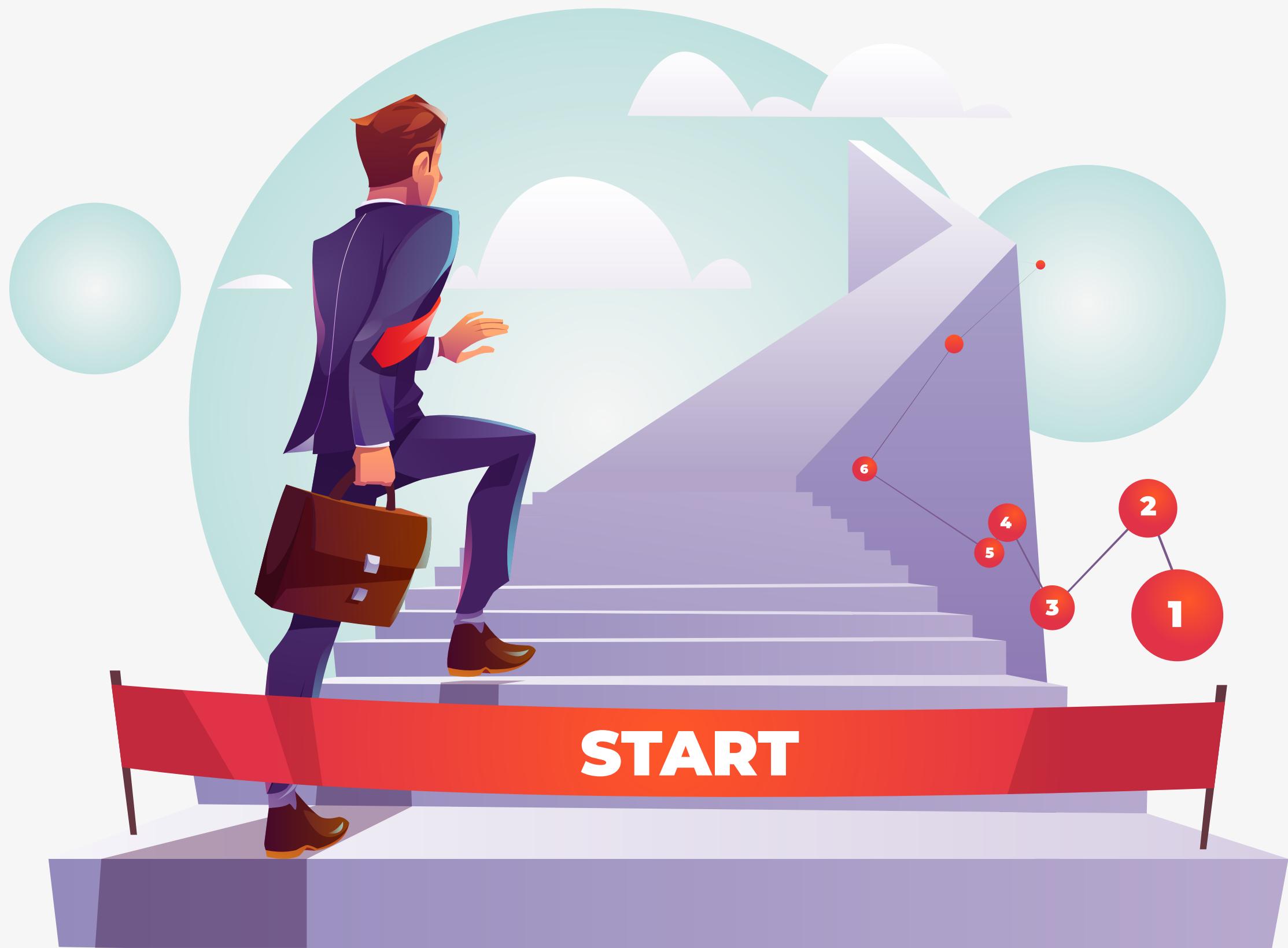
**Where:** Trong nội bộ: mỗi vị trí nhân sự thể hiện qua công việc mình làm. Với khách hàng, các hoạt động giao thương, ký kết, chăm sóc khách hàng.

**When:** Khi làm việc và phục vụ khách hàng, trong hoạt động truyền thông và nội bộ của Marketing.

**How:** Nhận diện: Lựa chọn, font chữ, màu sắc mang lại sự chắc chắn, đáng tin cậy. Truyền thông: ngôn ngữ, hình ảnh ấm áp.

Khích lệ và truyền cảm hứng cho nhân viên về tinh thần chính trực trong hoạt động giao tiếp, làm việc với khách hàng và văn hóa nội bộ của Tập đoàn.

Thể hiện trong nội bộ từ lãnh đạo đến nhân sự các cấp, hướng tới khách hàng và các đối tác, đồng đội.



**Integrity**  
**Chính trực**

# Chinh phục Thái Bình Dương BẢN SẮC VĂN HÓA

## 2.5 TÍNH QUỐC TẾ

Yếu tố nội tại của Stavian: Phạm vi hoạt động nhiều ở các thị trường nước ngoài (đối tác cung cấp nước ngoài, văn phòng nước ngoài, thị trường nước ngoài).

Tư tưởng của lãnh đạo đứng đầu là thiên về yêu nước và lịch sử văn hóa Việt Nam nhưng tư duy quản trị và phong cách làm việc, giao tiếp theo Văn hóa doanh nghiệp quốc tế.

Yếu tố cạnh tranh: Với xu thế hội nhập toàn cầu, nói cùng ngôn ngữ Quốc tế là yếu tố quan trọng để một doanh nghiệp đầu ngành trong lĩnh vực thương mại nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Khi định hướng trở thành một Tập đoàn Thương mại Quốc tế, đây là tính cách để Stavian tạo dựng hình ảnh một doanh nghiệp Việt Nam mang tầm Quốc tế. Hiện tại chưa có Doanh nghiệp, tập đoàn nào trong lĩnh vực Thương mại có hình ảnh thương hiệu này.

### • Từ đồng nghĩa với Tính Quốc tế

|              |             |
|--------------|-------------|
| Toàn cầu     | Đa quốc gia |
| Hiện đại     | Tân tiến    |
| Liên lục địa | Thế giới    |
| Nước ngoài   | Vũ trụ      |

### • Thể hiện tính Quốc tế như thế nào

**What:** Tính quốc tế trong sự hiện diện văn phòng nước ngoài, quy trình làm việc chuyên nghiệp, trong giao tiếp và phục vụ khách hàng.

**Where:** Cách thực hiện các giao dịch thương mại quốc tế.

Nhận diện thương hiệu và ấn phẩm truyền thông trong cách lựa chọn màu sắc, kiểu chữ, font chữ, ngôn ngữ trên các kênh làm việc với khách hàng.

**When:** Khi thiết kế bộ nhận diện thương hiệu, không gian văn phòng.

Khi set up và trang trí, thiết kế phòng, tổ chức sự kiện cho khách hàng và nội bộ.

**How:** Bản đồ thế giới có đánh dấu các nước mà công ty đã có sự hiện diện; Giới thiệu những chân dung người nước ngoài và phong cách doanh nghiệp tại các thị trường, các cuộc thi trình độ tiếng Anh, v.v.

Truyền thông: Ngôn ngữ và hình ảnh hiện đại, đơn giản.

**Who:** Tính quốc tế thể hiện qua đội ngũ lãnh đạo, nhân viên, đội ngũ kinh doanh, chăm sóc khách hàng, Logistics, cán bộ phụ trách chi nhánh nước ngoài, ... đối với khách hàng.



**Internationality**  
**Tính Quốc tế**

## Chinh phục Thái Bình Dương **BẢN SẮC VĂN HÓA**

### 03. TUYÊN NGÔN VĂN HÓA

**“6 Chữ Vàng: Chung – Chuyên –  
Trách – Nhiệt – Tôn – Gương”**



# Chinh phục Thái Bình Dương

## BẢN SẮC VĂN HÓA

### 3.1. CHUNG

Vì mục tiêu chung, hướng tới mục tiêu chung của Tập thể. Mọi quyết định, giải pháp, hành động, suy nghĩ đều vì mục tiêu chung của Tập thể. Mỗi người thường là thành viên của các Tập thể cơ bản sau: Tập đoàn, Công ty thành viên, Phòng ban chức năng. Mục tiêu, lợi ích của Tập đoàn được đặt trên mục tiêu, lợi ích của Công ty thành viên. Mục tiêu, lợi ích của Công ty được đặt lên trên mục tiêu, lợi ích của Phòng ban chức năng. Sự hướng tới mục tiêu chung của mỗi cá nhân, mỗi tập thể, vừa giúp nâng cao hiệu quả trong sản xuất kinh doanh, vừa khiến mọi người đoàn kết, vui vẻ trong phối hợp công việc; đồng thời, nó cũng là cẩn cú, tiêu chí, kim chỉ nam trong các cuộc thảo luận và ra các quyết định.

### 3.2. CHUYÊN

VHDN Stavian đề cao sự xuất sắc trong chuyên môn công việc của mỗi người. Mỗi người là chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực của mình. Là người: 1. Có kiến thức, tri thức uyên thâm, chuyên sâu trong lĩnh vực của mình; 2. Đồng thời áp dụng được kiến thức, tri thức chuyên sâu ấy vào trong công việc và tạo ra những kết quả xuất sắc. Muốn được như vậy: 1. Người ấy phải chăm chỉ học tập, hàng ngày, đọc nhiều sách và tài liệu chuyên ngành, tham gia các khóa học liên quan, học từ thực tiễn công việc, học từ các chuyên gia khác, học từ đối thủ cạnh tranh, học từ những người giỏi hơn mình trong lĩnh vực của mình; 2. Chăm chỉ làm việc, thực hiện khối lượng công việc càng lớn càng tốt, nhiều gấp 2-3 lần người bình thường, làm việc không dưới 12 tiếng/ngày, 365 ngày/năm, trong ít nhất là 10 năm. Bên cạnh đó, "Chuyên" còn là sự chuyên nghiệp: mỗi cá nhân là một Pro, trong một môi trường làm việc chuyên nghiệp, được quản trị điều hành, vận hành một cách chuyên nghiệp.



## Chinh phục Thái Bình Dương BẢN SẮC VĂN HÓA

### 3.3. TRÁCH

Là trách nhiệm, là tinh thần làm chủ. Người Stavian là người có trách nhiệm cao độ với công việc, với Công ty. Các hành vi, ứng xử hàng ngày trong văn hóa Stavian là những hành vi, ứng xử có tính trách nhiệm cao. Như chọn lọc tự nhiên, văn hóa Stavian sẽ loại bỏ những người vô trách nhiệm và cảnh báo những người thiếu trách nhiệm, chỉ giữ lại những thành viên hàng ngày chăm chút xây dựng, bảo vệ cho ngôi nhà chung Stavian.

### 3.4. NHIỆT

Là nhiệt tình, nhiệt huyết, tận tình, hết lòng, tận hiến vì công việc, vì Tập đoàn. Sẵn sàng xông pha, nhận thêm việc, lao vào chỗ khó khăn và nhiều thử thách. Xung phong nhận mọi nhiệm vụ mà Tập đoàn cần hoặc giao phó. Quên mình vì Tập thể. Nhiệt tình giúp đỡ đồng nghiệp vì mục tiêu chung.



## Chinh phục Thái Bình Dương BẢN SẮC VĂN HÓA

### 3.5. TÔN

Là tôn trọng đồng nghiệp, tôn trọng sự khác biệt, khác nhau trong các ý kiến, cách nhìn nhận vấn đề, cách tiếp cận vấn đề, các giải pháp, miễn là chúng phải hướng tới mục tiêu, lợi ích chung của Tập thể, của Stavian. Ngược lại, nếu các giải pháp, hành động, hành vi, ứng xử mà làm hại, ảnh hưởng tiêu cực tới Nhà Stavian, thì phải bị phê phán, góp ý, điều chỉnh, loại bỏ. Tôn trọng nhau sẽ giúp teamwork tốt hơn, tạo thêm động lực cho nhau làm việc và cống hiến, khiến không khí, môi trường làm việc vui vẻ, tích cực, mọi người hạnh phúc hơn. Nói chung, những người càng có đầy đủ “5 Giá trị cốt lõi” và “10 Đặc điểm nhân sự phù hợp” thì càng đáng được tôn trọng. Ở chiều ngược lại, những người càng có ít trong 15 yếu tố trên, thì mức độ được tôn trọng cũng giảm theo.

### 3.6. GƯƠNG

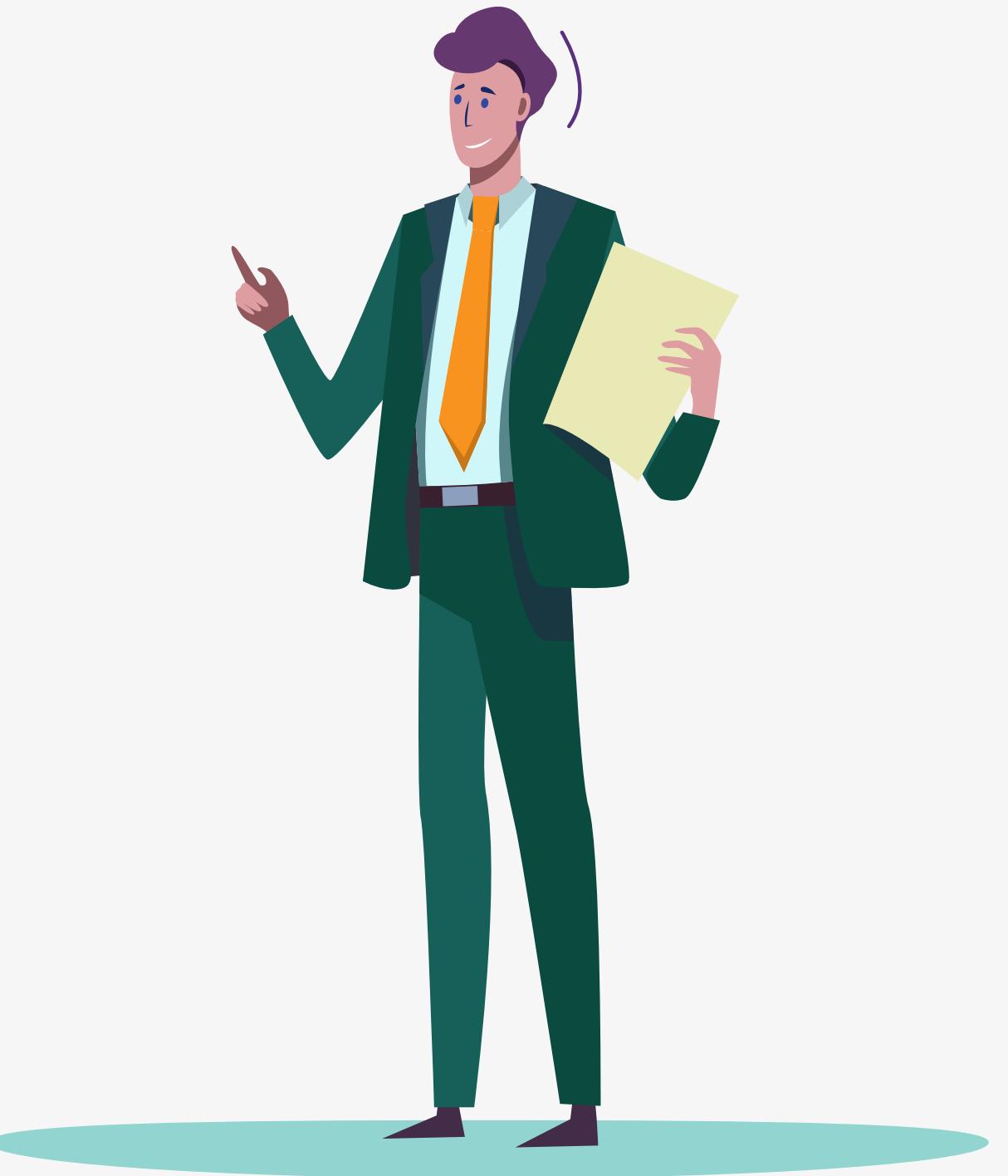
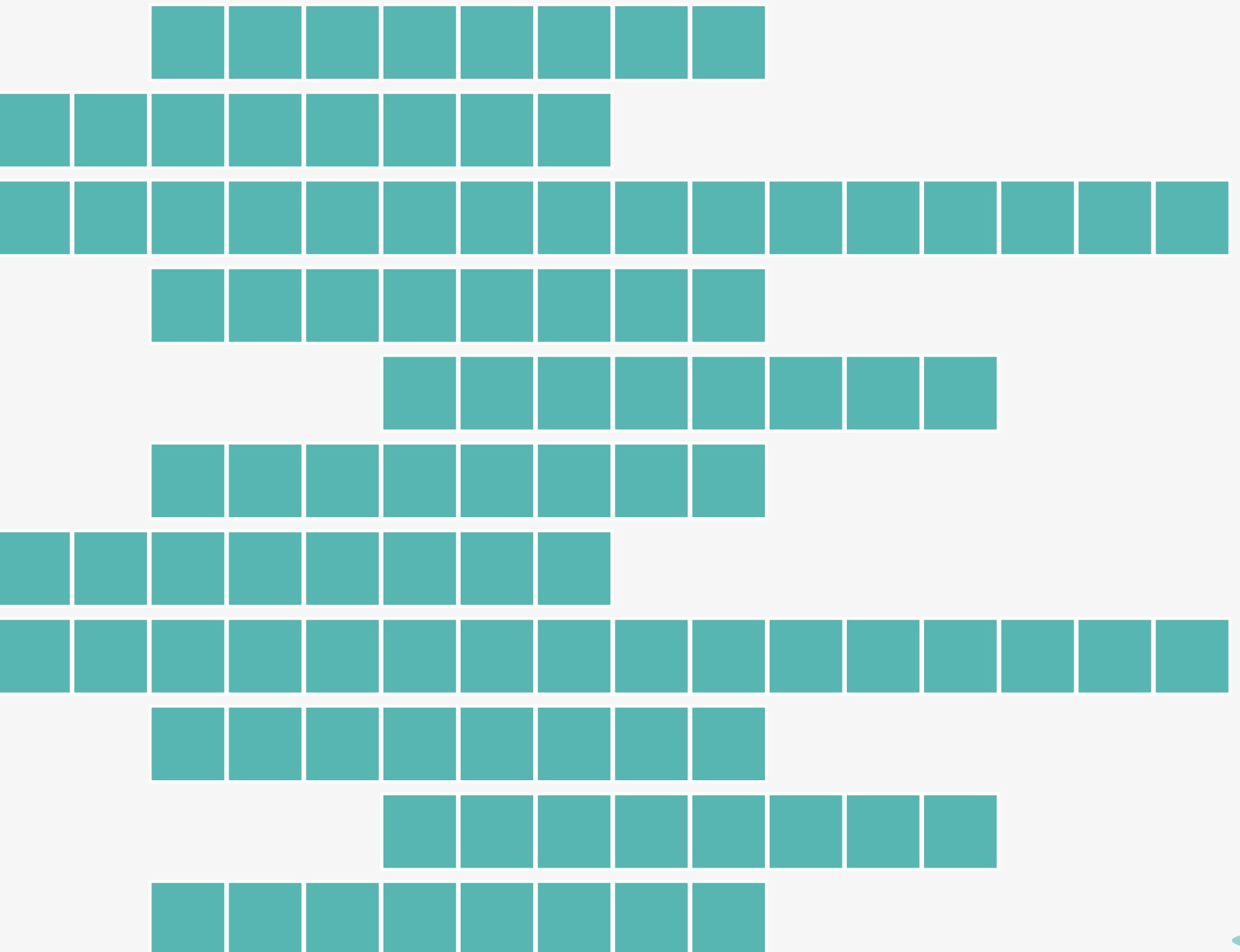
Là gương mẫu, mỗi người là tấm gương sáng cho các đồng nghiệp khác noi theo. Mỗi người, khi hành xử, nói năng, làm việc, sinh hoạt, giao tiếp, không chỉ nghĩ đến mình, mà còn nghĩ đến người khác: nếu mình làm tốt, thì trở thành tấm gương tốt cho người khác học tập, từ đó lan tỏa cái tốt, khiến Tập thể tốt lên. “Mã tẩm mả, ngưu tẩm ngưu”. Cá nhân và Tập thể luôn có sự tương tác, ảnh hưởng qua lại nhau. Nếu bạn là tấm gương tốt, chỉ sau một thời gian, vây quanh bạn hầu hết là những người tốt. Hãy thử tưởng tượng, nếu tất cả chúng ta, ai ai cũng là một tấm gương sáng, thì Nhà Stavian sẽ tuyệt vời như thế nào.



## Chinh phục Thái Bình Dương **BẢN SẮC VĂN HÓA**

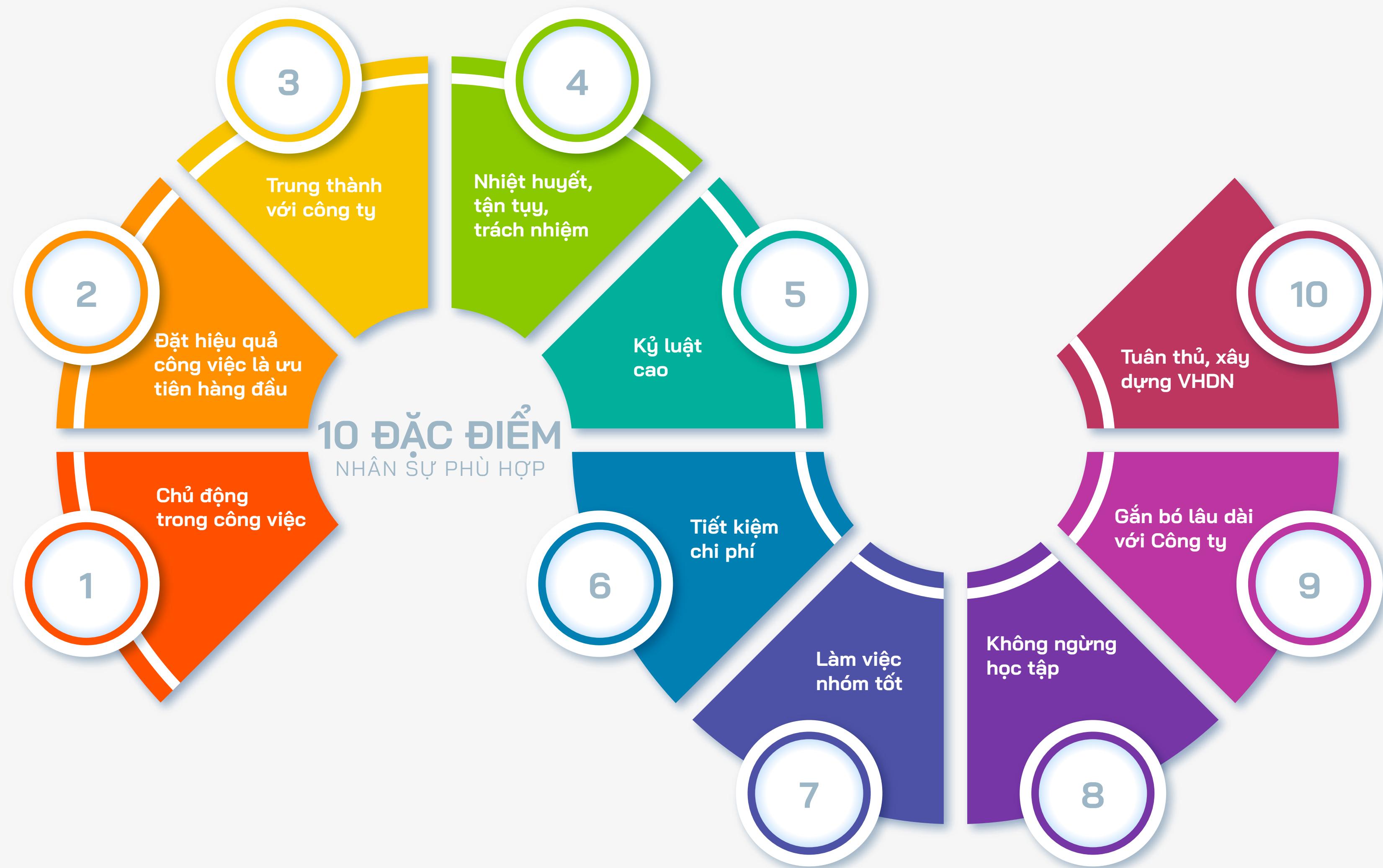
### 04. TRẠM NGHỈ CHÂN

Minigame – Giải ô chữ



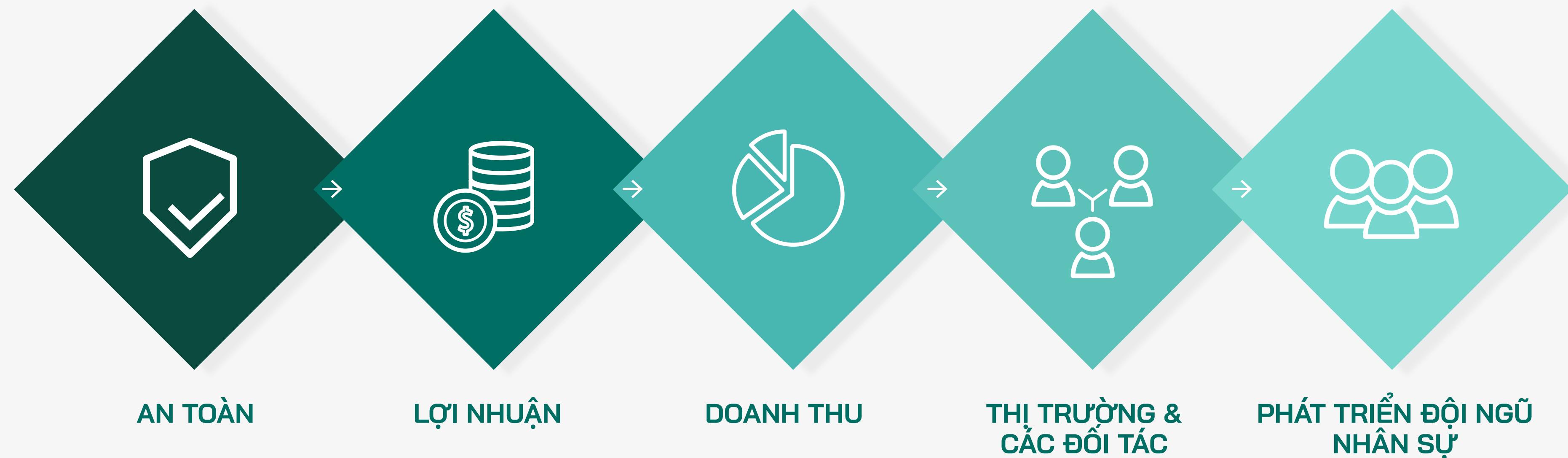
## Chinh phục Thái Bình Dương **BẢN SẮC VĂN HÓA**

### 05. MƯỜI ĐẶC ĐIỂM NHÂN SỰ PHÙ HỢP – ADN CỦA STAVIANERS



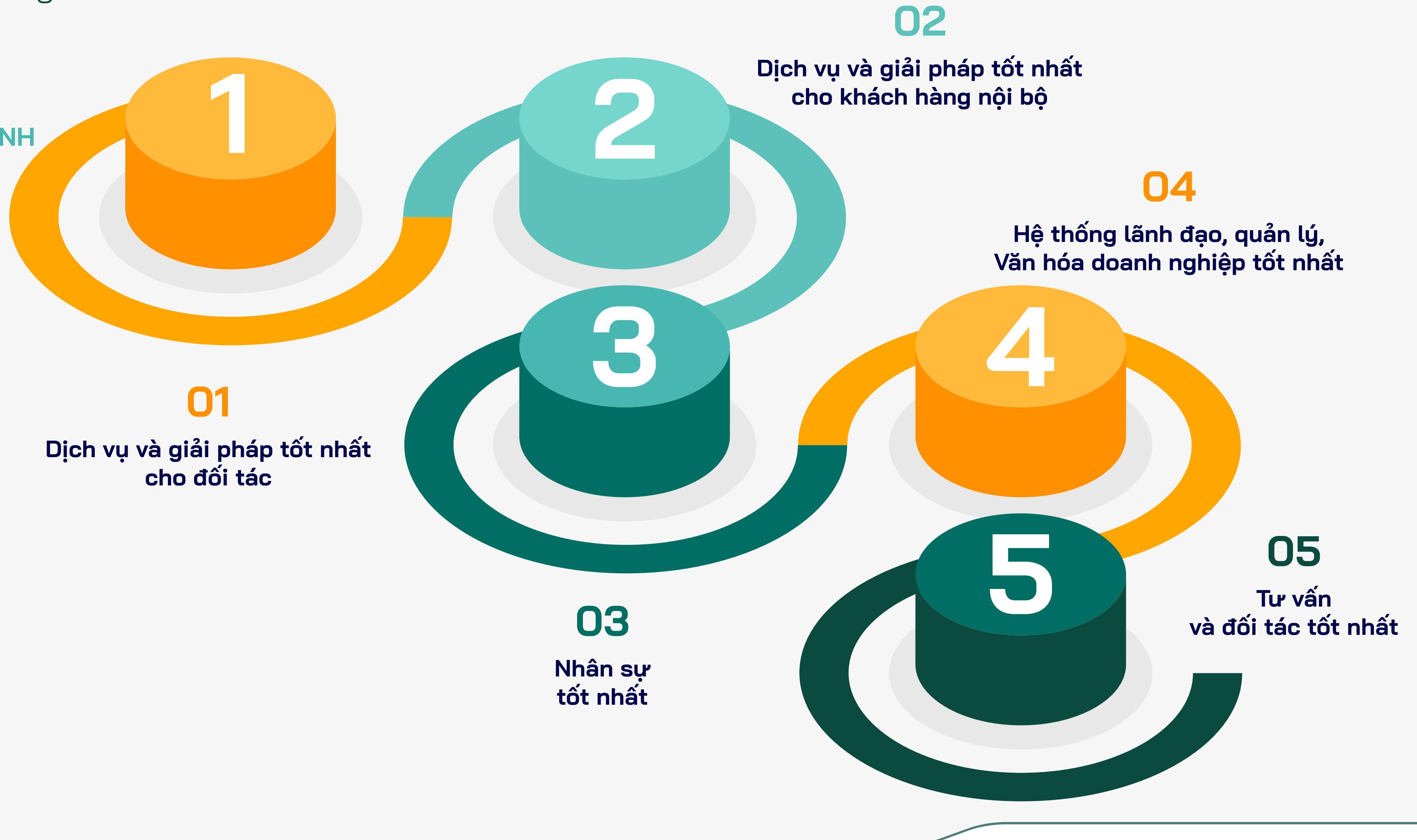
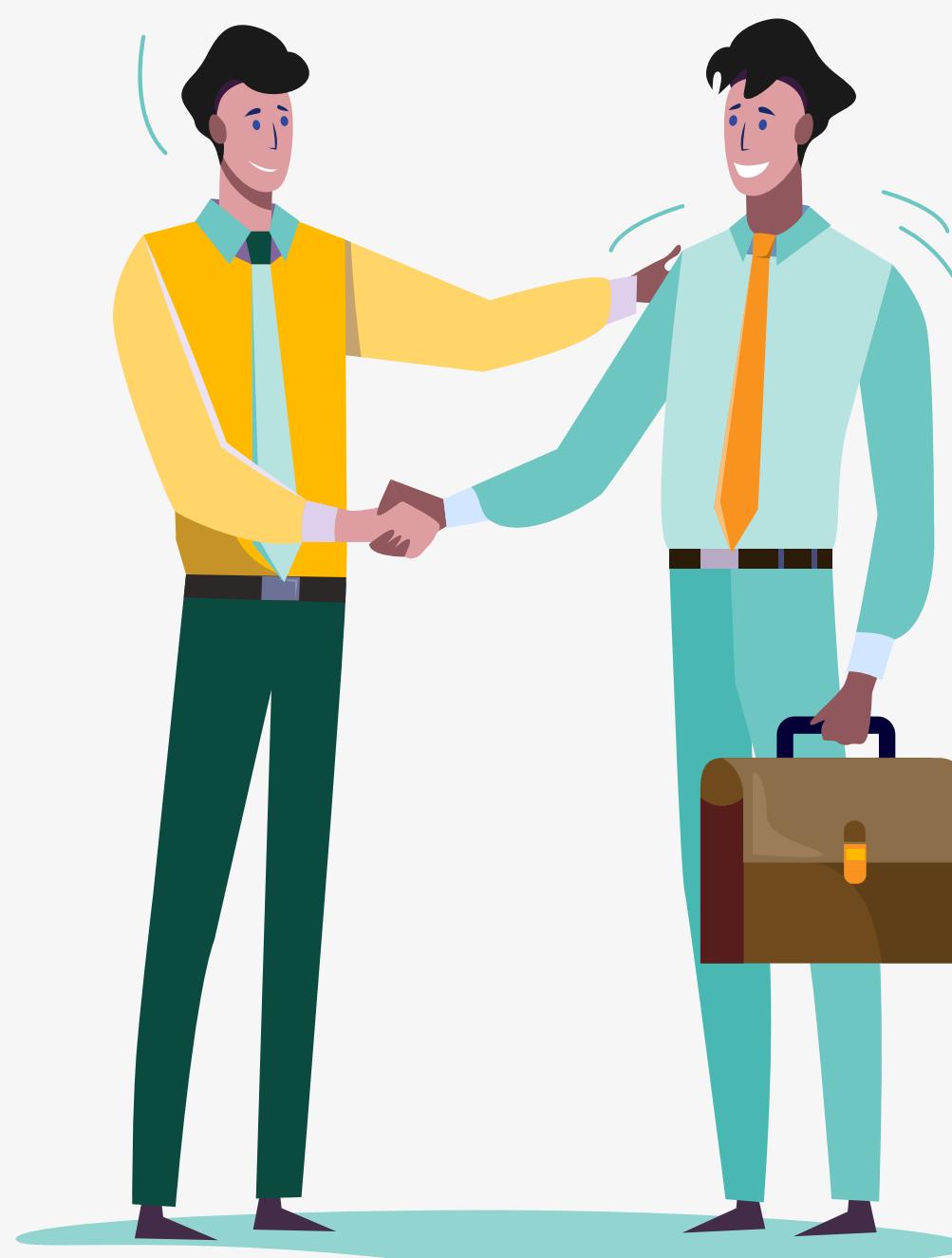
## Chinh phục Thái Bình Dương **BẢN SẮC VĂN HÓA**

### 06. ĐIỀU HÀNH HƯỚNG TỚI NĂM MỤC TIÊU QUAN TRỌNG NHẤT



## Chinh phục Thái Bình Dương BẢN SẮC VĂN HÓA

### 07. NĂM TỐT NHẤT TRONG ĐIỀU HÀNH



» THỦ THÁCH 01



## Chinh phục Đại Tây Dương

# ĐẠO ĐỨC VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA STAVIANERS

### 01. ĐẠO ĐỨC

#### Tuân thủ Pháp luật và những quy định nội bộ

Tuân thủ, thượng tôn Pháp luật cùng những Quy định nội bộ là phẩm chất đạo đức, trách nhiệm hàng đầu và xuyên suốt.

Luôn tự giác và tự nguyện thực hiện tốt các Quy định của Pháp luật và Quy định nội bộ. Chủ động tìm hiểu và tham gia phòng chống và lèn án các hành vi vi phạm Pháp luật và Quy định nội bộ.

#### Hành động vì lợi ích chung

Có ý thức bảo vệ hình ảnh thương hiệu, uy tín và những giá trị truyền thống tốt đẹp mà Stavian hướng tới.

Luôn hành động vì lợi ích chung mọi lúc mọi nơi. Đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích cá nhân với niềm tự hào và vinh danh.

#### Uy tín, Trung thực, Cầu tiến, Tận tâm, Vì cộng đồng

Giữ chữ tín với khách hàng, với Lãnh đạo và với đồng nghiệp.

Đề cao tính trung thực, tôn trọng nguyên tắc công bằng, luôn phản ánh đúng sự thật trong mọi hành động.

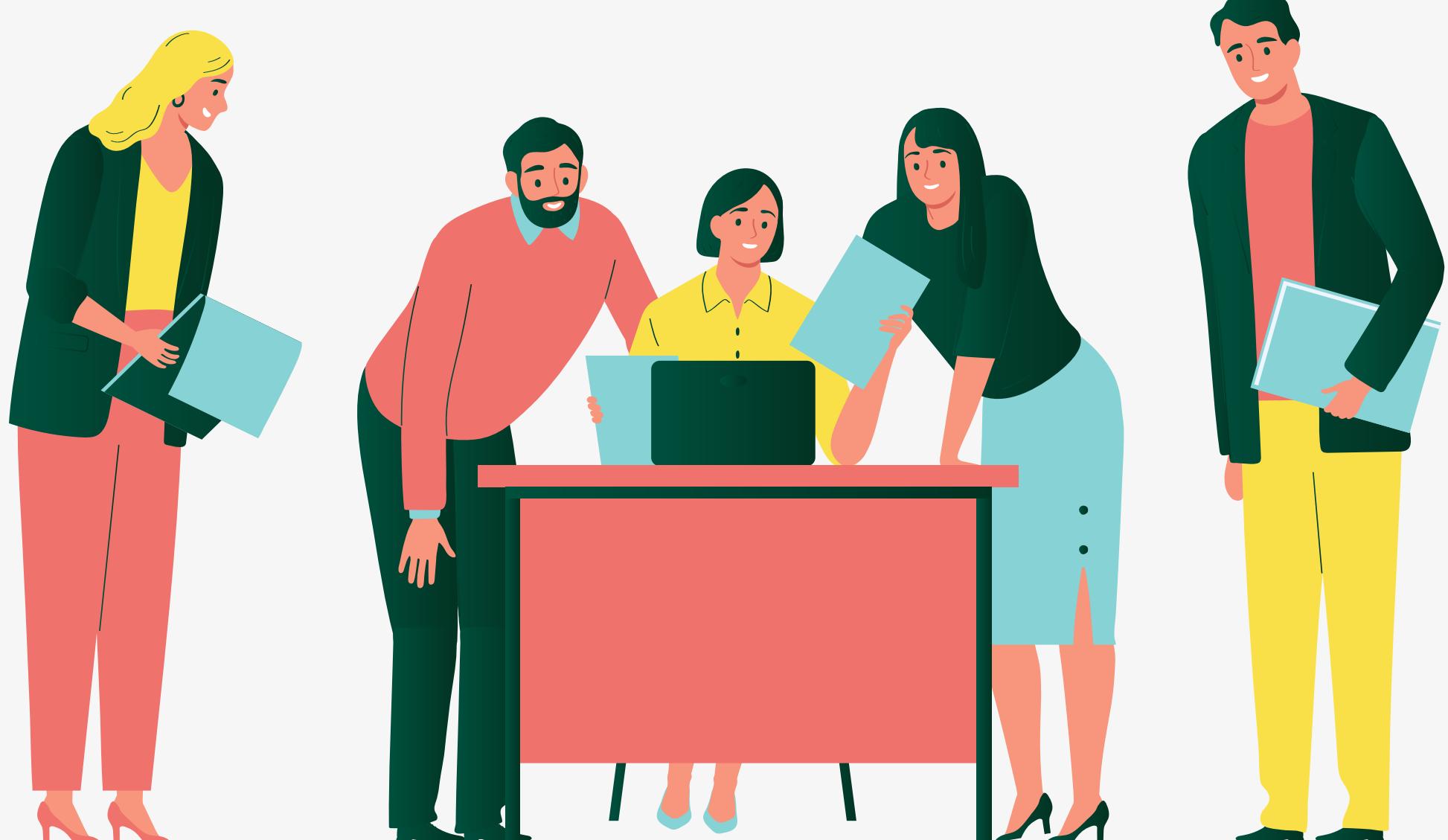
Luôn siêng năng, khiêm tốn học hỏi và sẵn sàng với mọi sự thay đổi để nâng cao hiệu quả công việc.

Làm việc có tâm, luôn đề cao tính nhân văn, vì một cuộc sống tốt đẹp hơn cho tổ chức, bản thân và cộng đồng.

#### Đoàn kết, hòa đồng, tích cực tham gia các hoạt động tập thể và thiện nguyện cộng đồng

Giữ gìn đoàn kết nội bộ, gần gũi thân thiện với đồng nghiệp. Tích cực tham gia các hoạt động phong trào chung.

Đề cao tinh thần Uống nước nhớ nguồn, Đền ơn đáp nghĩa, các hoạt động thiện nguyện vì cộng đồng.



## Chinh phục Đại Tây Dương

# ĐẠO ĐỨC VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA STAVIANERS

### 02. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI LÃNH ĐẠO STAVIAN

#### Lãnh đạo làm gương

Luôn là tấm gương sáng để cấp dưới noi theo, luôn gương mẫu và đi đầu trong công việc, thực hiện nghiêm túc những Quy định của Tập đoàn và tiên phong trong các hoạt động phong trào.

Đối với công việc, luôn thể hiện tầm nhìn và trình độ, đưa ra các quyết định sáng suốt và hợp lý, không ngừng học hỏi nâng cao năng lực, lắng nghe và phân tích một cách tổng quát.

#### Chính trực – Tin cậy – Khách quan – Bình đẳng

Luôn đề cao tính chính trực, quán triệt nguyên tắc bình đẳng trong công việc. Không phân biệt đối xử, không để tình cảm và quan hệ riêng ảnh hưởng đến tính khách quan.

Luôn tôn trọng và bảo vệ danh dự, quyền lợi của cán bộ cấp dưới, phân công công việc một cách công bằng, bình đẳng. Áp dụng chung một môi trường làm việc, điều kiện làm việc và lộ trình thăng tiến cho mọi cán bộ cấp dưới.

Luôn quyết liệt, dám nghĩ – dám làm – dám nhận trách nhiệm, không tránh né, dùn đẩy. Luôn sát sao và xây dựng một môi trường làm việc kỷ luật, nghiêm túc tại đơn vị.



## Chinh phục Đại Tây Dương

# ĐẠO ĐỨC VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA STAVIANERS

### 03. TRÁCH NHIỆM VỚI KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC

#### Luôn nghĩ cho khách hàng và tôn trọng đối tác

Lấy “khách hàng là trọng tâm” làm kim chỉ nam cho mọi hoạt động, lấy mục tiêu làm hài lòng khách hàng là đích đến, người Stavian luôn hành động vì lợi ích của khách hàng và nguyên tắc “hai bên cùng có lợi” đối với đối tác.

Đặt mình vào vị trí của khách hàng và đối tác, tư vấn và cung cấp thông tin đúng - đủ - hợp lý, tận tình chăm sóc và xây dựng mối quan hệ. Không từ chối khách hàng trong mọi hoàn cảnh.

#### Uy tín – Chuyên nghiệp – Tận tâm

Giữ chữ tín với khách hàng và đối tác trong mọi hoàn cảnh, coi đó là trách nhiệm hàng đầu. Không làm trái với cam kết, không hứa hẹn những nhiệm vụ bất khả thi hoặc những thông tin chưa rõ.

Cầu tiến, nỗ lực hoàn thiện và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Không tìm cách lẩn tránh, dùn đẩy. Trong trường hợp không thể xử lý được công việc, cần báo cáo với Lãnh đạo và cập nhật thông tin để khách hàng và đối tác được biết và cảm thông.

Luôn ý thức rằng hình ảnh của bản thân chính là hình ảnh của Công ty, người Stavian cần đảm bảo sự chuyên nghiệp trong ngoại hình, tác phong làm việc, thái độ giao tiếp luôn nhã nhặn, lịch sự, chuẩn mực, không đôi co, tranh cãi với khách hàng.

#### Bảo mật thông tin, không tham nhũng và trực lợi cá nhân

Nghiêm túc tuân thủ đạo đức và quy định về việc bảo mật thông tin của khách hàng và đối tác. Chỉ được cung cấp thông tin của khách hàng và đối tác cho các bộ phận liên quan và khi có yêu cầu từ Lãnh đạo.

Nghiêm cấm các hành vi tham nhũng. Người Stavian cần tuân thủ sự minh bạch, không nhận quà tặng bằng tiền, hiện vật hoặc dịch vụ có giá trị lớn từ khách hàng và đối tác.



## Chinh phục Đại Tây Dương

# ĐẠO ĐỨC VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA STAVIANERS

### 04. TRÁCH NHIỆM VỚI ĐỒNG NGHIỆP

#### Tôn trọng lãnh đạo

Tuyệt đối trung thực, tôn trọng và lễ phép với Lãnh đạo và cấp trên trong mọi trường hợp, mọi hoàn cảnh.

#### Đoàn kết và hết lòng hỗ trợ

Người Stavian luôn nêu cao tinh thần đoàn kết. Trong mọi công việc luôn tận tình hướng dẫn, hỗ trợ và hợp tác lẫn nhau để hoàn thành với kết quả tốt nhất.

Nghiêm cấm mọi hành vi che giấu thông tin trong phạm vi công việc của bản thân nhằm cản trở, gây khó dễ đồng nghiệp thực hiện nhiệm vụ. Trong khó khăn, luôn hợp tác với tinh thần cùng nhau giải quyết vấn đề, cùng nhau tháo gỡ.

Luôn tự giác, hết mình và chủ động phối hợp. Không đùn đẩy trách nhiệm, không từ chối yêu cầu phối hợp công việc của các cá nhân và bộ phận liên quan.

#### Thân tình – Tạo dựng môi trường làm việc nhân văn

Luôn ý thức Công ty là “nhà”, đồng nghiệp là “người thân”, người Stavian luôn hành động và đối xử với đồng nghiệp một cách thân tình. Luôn yêu thương, chăm sóc, sẻ chia, luôn lắng nghe và tôn trọng sự khác biệt.

Tham gia nhiệt tình các hoạt động phong trào, các tổ chức đoàn thể, nhằm tạo dựng một môi trường thân thiện, gần gũi, nơi để mỗi cá nhân thể hiện bản thân, tương trợ lẫn nhau trong mọi buồn vui của cuộc sống.



## Chinh phục Đại Tây Dương

# ĐẠO ĐỨC VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA STAVIANERS

### 05. TRÁCH NHIỆM VỚI CÔNG VIỆC VÀ TÀI SẢN CHUNG

#### Đối với công việc

Làm việc có tâm, luôn nỗ lực hoàn thành công việc một cách tốt nhất và trong thời gian được giao.

Chăm chỉ, cần cù, chủ động học hỏi, phát huy sáng kiến để thúc đẩy hiệu quả công việc.

Nghiêm cấm hành vi vượt cấp, vượt quyền, luôn tuân thủ pháp luật, quy trình, quy định chung và chỉ đạo từ cấp có thẩm quyền trong phạm vi công việc được giao và cấp thẩm quyền trong phạm vi công việc được giao.

#### Đối với tài sản chung

Luôn có ý thức giữ gìn, bảo vệ và bảo mật tài sản chung, bao gồm cả tài sản hữu hình và tài sản sở hữu trí tuệ. Chỉ sử dụng tài sản chung trong phạm vi công việc.

Không sử dụng tài sản chung vào lợi ích cá nhân và các hoạt động thương mại. Không sử dụng hình ảnh, logo, mượn danh Công ty vào các mục đích ngoài công việc.

Đề cao tính tiết kiệm, vì một môi trường làm việc xanh, sạch, văn minh, hiện đại.



## Chinh phục Đại Tây Dương

# ĐẠO ĐỨC VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA STAVIANERS

### 06. TRÁCH NHIỆM VỚI CỘNG ĐỒNG

Luôn tôn trọng văn hóa, phong tục tập quán tại địa phương nơi Stavian hoạt động.

Tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng, thiện nguyện và bảo vệ môi trường. Hưởng ứng các phong trào Công đoàn, đền ơn đáp nghĩa, hỗ trợ những hoàn cảnh khó khăn, nỗ lực xây dựng một Stavian nhân văn, vì một cuộc sống tốt đẹp hơn cho cộng đồng.



» THỦ THÁCH 02



SÁNG TẠO  
KHẮC CÓ GẠO ĂN

CÓ Ý CHÍ  
SẼ CÓ ĐƯỜNG ĐI



# Chinh phục Ấn Độ Dương BỘ QUY TẮC HÀNH VI ỨNG XỬ CỦA STAVIANERS

## 01. TRONG CHÀO HỎI VÀ XƯNG HÔ

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.

Khi gặp nhau thì nam chào nữ trước, cấp dưới chào cấp trên, 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 đối tác, khách hàng cần chủ động chào hỏi đối tác, khách hàng trước.

Tư thế chào phải đĩnh đạc, hướng mắt nhìn người đối diện, thể hiện sự tôn trọng. Giữ tư thế thẳng lưng, 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 đối tượng.

## 02. TRONG NGHĨ THỨC BẮT TAY

Trường hợp bắt tay khi chào hỏi phải dùng tay phải. Không nên siết tay quá mạnh song cũng không nên quá hời hợt, uể oải. Một cái bắt tay đúng quy cách nên là một cái bắt tay chắc chắn, thể hiện sự niềm nở và nhiệt thành.

Khi bắt tay quyền chủ động dành cho: Cấp trên chủ động bắt tay cấp dưới; người lớn tuổi bắt tay người ít tuổi; người ở trong phòng chủ động bắt tay người từ ngoài vào.

Bắt tay từng người theo thứ tự người đến trước, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn. Khi ở vị trí chức vụ thấp hơn hẳn, nên chờ đối tác chìa tay trước.



# Chinh phục Ấn Độ Dương

## BỘ QUY TẮC HÀNH VI ỨNG XỬ CỦA STAVIANERS

### 03. TRONG GIỚI THIỆU & TỰ GIỚI THIỆU

Khi gặp đối tác lần đầu, người Stavian phải tự giới thiệu với đối tác về bản thân theo nguyên tắc ngắn gọn, không rườm rà.

Trường hợp đi cùng với những đồng nghiệp khác, phải giới thiệu những người đi cùng trước rồi tự giới thiệu sau. Giới thiệu những người đi cùng theo nguyên tắc giới thiệu người có chức vụ cao nhất rồi lần lượt đến những người có chức vụ thấp hơn. Nội dung giới thiệu bao gồm tên và chức vụ mà người đó đang đảm nhiệm.

### 04. TRONG NÓI CHUYỆN ĐIỆN THOẠI

Khi điện thoại reo, không trả lời ngay ở tiếng chuông đầu tiên, nên trả lời điện thoại ở tiếng chuông thứ hai hoặc thứ ba để thể hiện sự lịch sự. Tuyệt đối tránh để chuông kêu trên 5 lần rồi mới trả lời.

Trong giao tiếp nói chuyện, cố gắng diễn đạt bằng những câu ngắn gọn, dễ hiểu, niềm nở, âm lượng vừa phải. Tránh sử dụng những từ ngữ khó hiểu hoặc ám chỉ trong nói chuyện.

Khi gọi đi, bắt đầu bằng việc chào hỏi kết hợp xưng danh, đơn vị công tác trước khi đưa ra thông điệp cần giao tiếp.

Luôn giữ thái độ bình tĩnh, lịch thiệp, không tranh cãi trên điện thoại. Lắng nghe lời người khác nói, không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác kể cả khi biết trước người đối thoại định nói gì.

Kết thúc cuộc gọi bằng một lời chào, hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng.

Trường hợp người gọi để lại lời nhắn, người nhận điện thoại có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể.



# Chinh phục Ấn Độ Dương BỘ QUY TẮC HÀNH VI ỨNG XỬ CỦA STAVIANERS

## 05. TRONG NGHỊ LỄ, ĐÀO TẠO, HỘI HỌP

Đến trước 5-10 phút khi cuộc họp bắt đầu. Tuyệt đối không đi họp muộn, không tự ý ra về trước khi cuộc họp kết thúc. Trường hợp vì lý do chính đáng không dự họp được hoặc đến họp muộn, phải xin phép và được sự đồng ý của Ban tổ chức hoặc cán bộ chủ trì cuộc họp.

Chuông điện thoại di động phải chuyển sang chế độ rung trong khi họp. Hạn chế dùng điện thoại trong khi họp. Trường hợp đang thuyết trình hoặc đang phát biểu thì không được nghe điện thoại.

Tôn trọng và lắng nghe các ý kiến trong cuộc họp.

Tuân thủ các quy định của cuộc họp, chỉ được phát biểu khi có sự đồng ý của chủ tọa, không nói chen ngang, cắt lời người khác, không nói chuyện riêng, không đọc sách báo. Khi phát biểu cần có tinh thần xây dựng, vì lợi ích chung, không thể hiện thái độ tiêu cực kể cả khi nội dung phát biểu của mình không được chấp thuận.

Trường hợp tài liệu họp đã được gửi trước thì người dự họp phải xem trước và ghi lại các vấn đề dự định phát biểu trong cuộc họp.

Trường hợp cuộc họp có đối tác bên ngoài, nên ưu tiên để đối tác bước ra, rồi phòng họp trước.

## 06. TRONG GIAO TIẾP VÀ TRAO ĐỔI

Dùng từ ngữ phù hợp khi nói, ngôn ngữ ngắn gọn, dễ hiểu, không dùng từ bác học, quá chuyên môn. Nói rõ ràng, không lặp lại cùng một nội dung nhiều lần. Không nói chuyện khi đang ăn, đang nhai kẹo cao su hoặc đang hút thuốc. Không nói chen ngang khi người đối diện đang nói.

Luôn sử dụng những lời nói tích cực, gợi mở, khuyến khích và cuốn hút người nghe vào vấn đề chính. Không sử dụng những lời nói thô lỗ, tiêu cực trong mọi trường hợp.

Khi nói chuyện, trao đổi cần giữ khoảng cách, không đứng quá gần, hoặc quá xa. Không nên nói thầm, hoặc nói vọng từ xa.

Khi nghe người khác nói, cần tập trung nắm bắt ý chính, nhìn thẳng và nở nụ cười với người đang nói. Không nên có biểu hiện thiếu tôn trọng như vắt chéo chân, ánh mắt không nhìn vào người nói, hoặc vẫn ngồi trên ghế khi người nói chuyện đang đứng. Luôn bình tĩnh trước hành vi thiếu bình tĩnh.



# Chinh phục Ấn Độ Dương BỘ QUY TẮC HÀNH VI ỨNG XỬ CỦA STAVIANERS

## 07. TRONG ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC

Chủ động chào hỏi, nhiệt tình hướng dẫn khi khách hàng và đối tác cần.

Tuyệt đối không nhẫn tin, không để chuông điện thoại khi gấp gỡ khách hàng, đối tác. Không có mùi bia rượu hay mùi cơ thể khi tiếp xúc với khách hàng, đối tác.

Có thể sử dụng danh thiếp trong quá trình gấp gỡ khách hàng và đối tác. Tuân thủ nguyên tắc sử dụng danh thiếp: Chỉ sử dụng danh thiếp theo mẫu quy định của Công ty, không dùng danh thiếp đã cũ, rách, gãy, nhau, bẩn... Không viết những thông tin khác lên danh thiếp. Khi đưa danh thiếp phải hướng phần thông tin về phía người nhận. Khi nhận danh thiếp, cần nhìn và xác nhận lại thông tin với thái độ niềm nở.

Giữ thái độ tôn trọng, hòa nhã, luôn lắng nghe và thể hiện thái độ cầu thị, sẵn sàng tiếp thu những ý kiến và yêu cầu từ khách hàng và đối tác. Nghiêm cấm các hành

vi tiêu cực khi ứng xử với khách hàng và đối tác như gây khó dễ, đe dọa, vòi vĩnh...

Tuân thủ và thực hiện đúng cam kết với khách hàng và đối tác.

Đáp ứng các yêu cầu từ khách hàng và đối tác một cách nhanh chóng và chất lượng. Nỗ lực tìm kiếm các giải pháp tối ưu để hoàn thành công việc đúng và sớm hơn kỳ hạn, mang đến chất lượng dịch vụ cao nhất cho khách hàng.



# Chinh phục Ấn Độ Dương

## BỘ QUY TẮC HÀNH VI ỦNG XỬ CỦA STAVIANERS

### 08. TRONG ỦNG XỬ GIỮA LÃNH ĐẠO, CẤP TRÊN VÀ CẤP DƯỚI

Üng xử đúng mục trong giao tiếp, phù hợp với đạo lý và truyền thống người Việt Nam, thể hiện sự tôn trọng lẫn nhau.

Cấp trên luôn gương mẫu trong công việc, vui vẻ, hòa nhã, thể hiện đúng cương vị, trách nhiệm của mình, giữ gìn, bảo vệ uy tín cá nhân. Nói và làm luôn nhất quán, giữ lời hứa với cấp dưới, khách quan, công bằng, minh bạch, tạo điều kiện phát triển cho cấp dưới trong mọi hoàn cảnh.

Cấp dưới luôn tin tưởng, tôn trọng và chấp hành chỉ đạo từ Lãnh đạo và cấp trên. Giữ thái độ lễ phép, luôn bảo vệ danh dự và uy tín của Lãnh đạo và cấp trên. Chân thành, cởi mở, làm đúng trách nhiệm của bản thân và đóng góp xây dựng vì lợi ích của Công ty.

### 09. TRONG SỬ DỤNG THANG MÁY NƠI CÔNG SỞ

Xếp hàng và chờ đến lượt mình ở bên phải cửa thang máy (theo hướng chúng ta nhìn thẳng vào cửa), chờ cho những người bên trong thang máy đi ra hết rồi mới vào, không chen lấn xô đẩy người khác; nếu có việc gấp cần đi thang máy, nên xin lỗi và xin phép những người đứng trước.

Nhường nhịn và tôn trọng người khác, dành sự ưu tiên cho khách hàng, đối tác, các thành viên Ban Lãnh đạo, người lớn tuổi, phụ nữ có thai và trẻ em.

Trong thang máy không nên nói chuyện riêng, nói chuyện điện thoại to giọng gây ồn ào, nhất là trong trường hợp thang máy có đông người.

Không trao đổi công việc trong thang máy, không ăn uống hay vứt rác ra thang máy.

Nên ra ngoài theo thứ tự, không nên chen lấn, nếu đứng ở sau nhưng muốn ra trước thì chúng ta nên nhẹ nhàng xin phép người đứng trước để họ tránh về một phía.



## Chinh phục Ấn Độ Dương

# BỘ QUY TẮC HÀNH VI ỨNG XỬ CỦA STAVIANERS

### 10. TRONG SỬ DỤNG EMAIL NỘI BỘ VÀ LƯU TRỮ THÔNG TIN

Khi gửi email, người gửi phải nêu rõ mục đích và nội dung cần trao đổi. Mở đầu email phải có phần kính gửi/ gửi rõ ràng để thể hiện sự tôn trọng, không được gửi trống không.

Các yêu cầu, thông tin trao đổi chỉ được gửi cho các cán bộ có liên quan.

Tuyệt đối không được gửi email dạng “forward” cho đối tác/ khách hàng. Phải cân nhắc và kiểm tra kỹ email trước khi gửi. Khi gửi email cho nhiều khách hàng/ đối tác, bắt buộc phải gửi theo hình thức “BCC” để bảo mật thông tin.

CBNV chỉ sử dụng email Công ty cho mục đích công việc. Không sử dụng email Công ty cho mục đích cá nhân hoặc dùng email cá nhân trong quá trình làm việc.

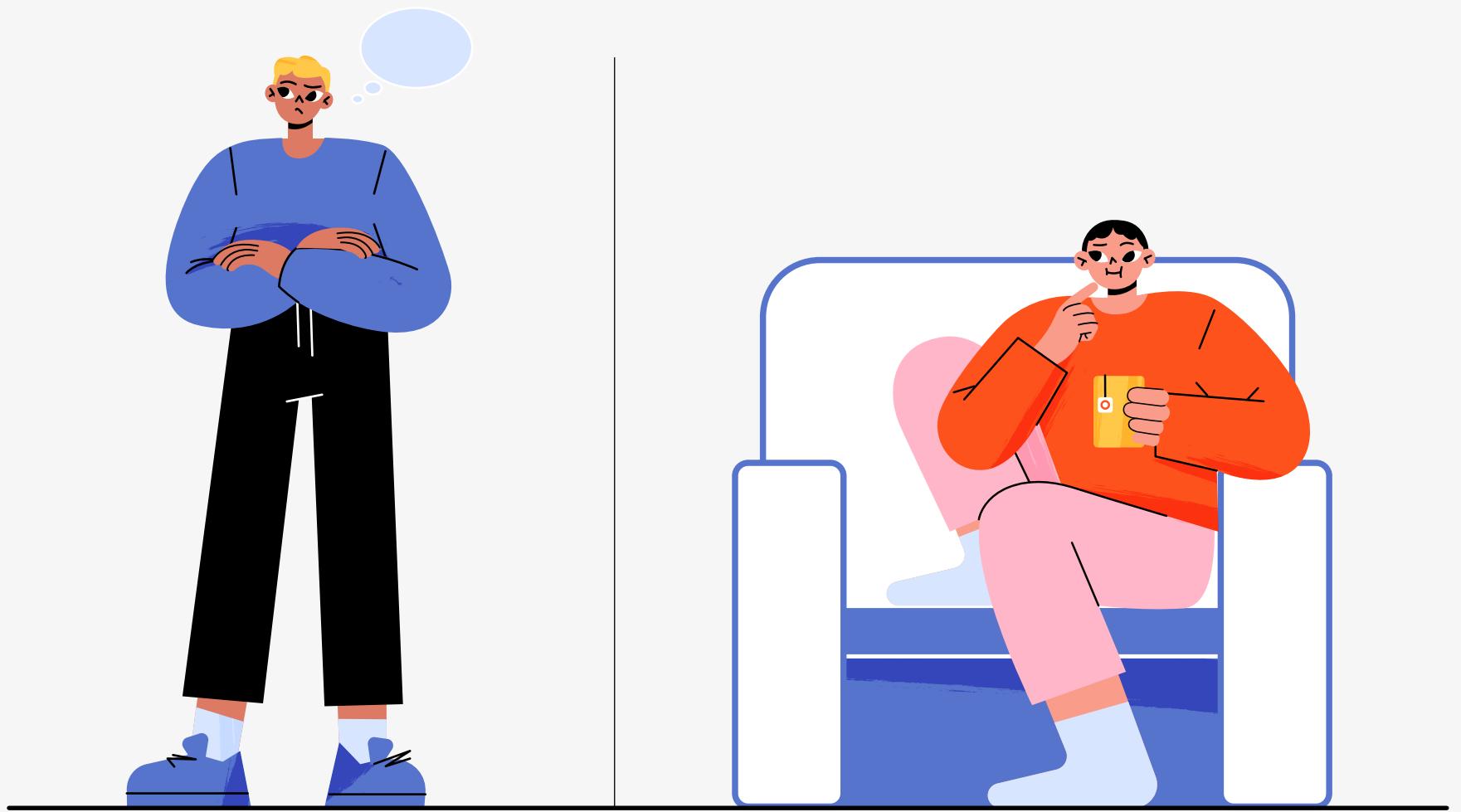
CBNV chỉ lưu trữ thông tin trên thiết bị do Công ty cung cấp. Nghiêm cấm việc sao chép, phát tán tài liệu dưới mọi hình thức.

### 11. TRONG ỨNG XỬ NƠI CÔNG CỘNG

Không nói chuyện to, gây ồn ào tại nơi công cộng. Hút thuốc lá đúng nơi quy định, không ăn uống và vứt rác bừa bãi.

Tuân thủ nguyên tắc 5S tại văn phòng. Sắp xếp tài liệu, đồ dùng cá nhân gọn gàng. Có thể chủ động bố trí bàn làm việc, nhưng đảm bảo hài hòa với văn hóa và môi trường chung.





Nghĩ tích cực cho đời bớt cực



Muốn được việc phải quyết liệt

## Quy trình 05 bước thiết lập cách ứng xử thành công

01

Hãy thừa nhận  
chấp nhận

02

Biết lắng nghe ý kiến, tìm ra điểm  
mạnh điểm yếu của đồng nghiệp, thấy  
cái mạnh cái yếu của ta

03

Tạo ra sự đồng cảm, gây niềm tin (Hiểu  
biết lẫn nhau, gây sự tin tưởng)



04

Tìm điểm chung, mỗi bên đều thấy được cái  
lợi, cái vui và cách cộng tác Tương lai của  
sự cộng tác đó

05

Tạo dư luận ủng hộ và xây dựng mối  
quan hệ thân tình

Thiết lập cách ứng xử thành công



## Working Together

**Đối đáp mềm mỏng – Được lòng được việc  
“Lời nói chẳng mất tiền mua  
Lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau”**

## Thiết lập cách ứng xử thành công



**Giao tiếp hài hước - Xóa tan xung đột  
“Khi đồng nghiệp nỗi cáu - Ta hãy đùa lại một câu”**

– Laphongten –