



Giải pháp không ngừng

CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH



VĂN HÓA QUAWACO



Văn hóa
Quawaco

NỘI DUNG

1

KHÁM PHÁ

2

GHI NHỚ

3

SUY NGHĨ

4

HÀNH ĐỘNG

5

CAM KẾT



KHÁM PHÁ

VĂN HOÁ QUAWACO

1

Mục tiêu

2

Khái niệm VHĐN

3

Ý nghĩa của VHĐN

4

Nội dung VHĐN

5

Đối tượng

Mục tiêu

*“Chèo lái con thuyền
QUAWACO vượt qua
sóng gió, thác gềnh,
vươn ra biển lớn”*



KHÁM PHÁ

MỤC TIÊU

Bí quyết chèo thuyền



Sức khỏe

40%

Nhịp nhàng

60%

Thành công

100%

“Một con thuyền có đi nhanh hay không, không chỉ phụ thuộc vào kỹ thuật, sức mạnh của những người chèo thuyền, mà còn phụ thuộc vào sự đồng lòng, phối hợp nhịp nhàng của những tay chèo.”- TS. Lê Thẩm Dương

“Một doanh nghiệp có hoạt động hiệu quả hay không, phát triển mạnh mẽ hay không phụ thuộc lớn vào văn hóa doanh nghiệp”



KHÁM PHÁ

KHÁI NIỆM VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

Một con đường mòn

về SUY NGHĨ HÀNH ĐỘNG THÓI QUEN THÁI ĐỘ

của TẤT CẢ MỌI NGƯỜI trong doanh nghiệp với công việc và với nhau

Trở thành **BẢN NĂNG – PHẢN XẠ** của tất cả mọi người trong doanh nghiệp



KHÁM PHÁ

Ý NGHĨA CỦA VHDN

*Xây dựng Văn hóa doanh nghiệp giống như trồng một cái cây
Tốn nhiều thời gian, công sức chăm sóc, quan tâm từng ngày...
Nhưng khi đã lớn, cái cây sẽ tỏa bóng mát cho tất cả mọi người, kết trái, đơm hoa...*





1 KHÁM PHÁ

Ý NGHĨA CỦA VHDN

TẠO ĐỘNG LỰC

Khiến tất cả mọi người vui vẻ khi làm việc cùng nhau, làm mọi người mong muốn cùng làm việc, cống hiến

ỔN ĐỊNH – BỀN VỮNG

Xây dựng mối liên kết, nâng cao trách nhiệm, kỷ luật giữa các thành viên, từ đó tạo ra sự ổn định, bền vững cho doanh nghiệp.

TẠO BÀN SẮC RIÊNG

Tạo ra dấu ấn riêng, bản sắc riêng của doanh nghiệp, tạo dựng hình ảnh tốt trước cộng đồng, chính quyền, khách hàng, đối tác.

TÀI SẢN LỚN NHẤT – VÔ GIÁ

Là tài sản vô hình lớn nhất
Không mua được bằng tiền
Là cái còn lại khi mọi thứ đổi thay



1 KHÁM PHÁ

NỘI DUNG VHDN

Ghi nhớ về Công ty, Lĩnh vực SXKD, Số lượng lao động, Địa bàn hoạt động, Lịch sử phát triển

HÀNH ĐỘNG

NÊN LÀM và **KHÔNG NÊN LÀM**
Trong giao tiếp, ứng xử, chỉ đạo, điều hành, phối kết hợp công việc, hội họp, tham gia hoạt động tập thể



SUY NGHĨ

Biết, hiểu được và nhớ được:
Tầm nhìn, Sứ mệnh, Hệ giá trị cốt lõi, Slogan, Triết lý kinh doanh

CAM KẾT

Các cam kết của nhân viên đối với Công ty, của Công ty và lãnh đạo đối với nhân viên, của Công ty đối với các bên liên quan



1 KHÁM PHÁ

ĐỐI TƯỢNG

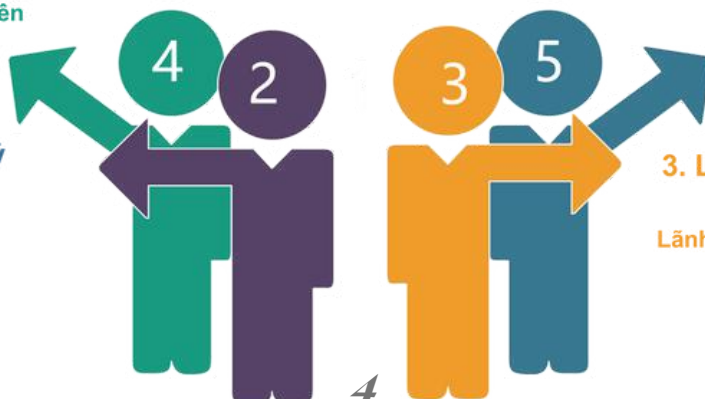
1. Người đứng đầu

4. Tổ chức Đoàn thể
Công đoàn – Đoàn Thanh niên

5. Toàn thể CBCNVLĐ Công ty

2. Tập thể Đảng ủy
Các đ/c UV BTV, BCH

3. Lãnh đạo Chuyên môn
HĐQT – BDH
Lãnh đạo các phòng ban, đơn vị





GHI NHỚ VỀ QUAWACO

1

Tên Công ty

2

Lịch sử phát triển

3

Logo - Slogan

4

Lĩnh vực SXKD

5

Lao động – Địa bàn



- ✓ **Tên tiếng Việt:** Công ty Cổ phần Nước sạch Quảng Ninh.
- ✓ **Tên tiếng Anh:** Quang Ninh Clean Water Joint Stock Company (Viết tắt: QUAWACO .,Jsc).
- ✓ **Ngày thành lập:** 01/10/1976.
- ✓ **Lĩnh vực kinh doanh:** Khai thác, SXKD nước sạch phục vụ sinh hoạt, du lịch, dịch vụ, sản xuất và các nhu cầu khác trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh
- ✓ **Trụ sở:** Số 449 Nguyễn Văn Cừ, Hồng Hải Hạ Long, Quảng Ninh.
- ✓ **Slogan:** Nỗ lực không ngừng.



LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN

Thành lập

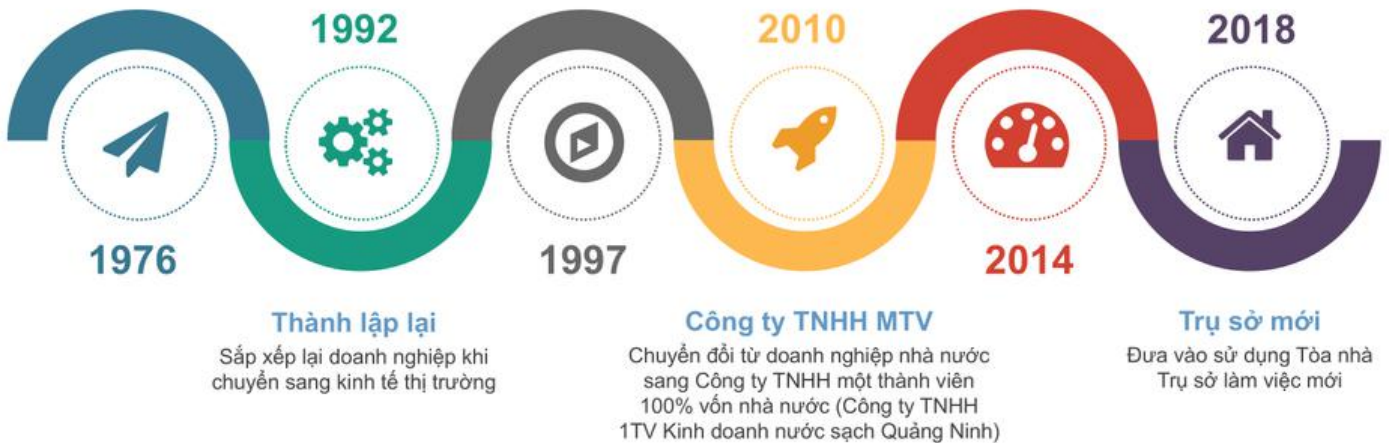
Thành lập Công ty Thi công và Cấp nước Quảng Ninh

Doanh nghiệp nhà nước

Chuyển từ doanh nghiệp hoạt động kinh doanh sang doanh nghiệp nhà nước hoạt động công ích

Cổ phần hóa

Chuyển từ Công ty TNHH MTV vốn nhà nước sang Công ty cổ phần, thành lập Công ty cổ phần Nước sạch Quảng Ninh





SUY NGHĨ

VỀ QUAWACO

1

Tầm nhìn

2

Sứ mệnh

3

Giá trị cốt lõi

4

Slogan

5

Triết lý kinh doanh

3 1 SUY NGHĨ

TẦM NHÌN



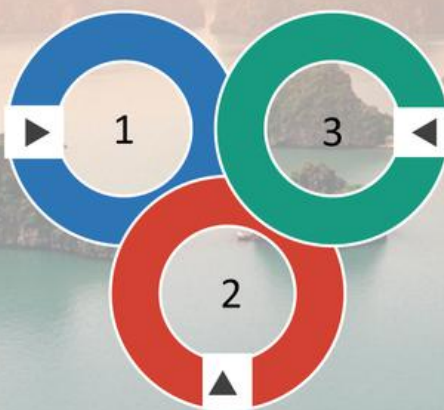
“Đến năm 2030, trở thành doanh nghiệp cấp nước có uy tín, được chính quyền, nhân dân ghi nhận; giữ vai trò chủ đạo trong phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Quảng Ninh; xây dựng, phát triển mối quan hệ hợp tác, chiến lược, toàn diện với các đơn vị cùng lĩnh vực trong và ngoài nước”.

TẦM NHÌN QUAWACO 2030

3 2 SUY NGHĨ

SỨ MỆNH QUAWACO

Xây dựng, quản lý vận hành hệ thống cấp nước an toàn, liên tục, ổn định, đảm bảo đáp ứng thoả mãn nhu cầu sử dụng nước sạch phục vụ sản xuất, du lịch, dịch vụ, phát triển kinh tế xã hội và sinh hoạt của nhân dân tỉnh Quảng Ninh



Kinh doanh có hiệu quả với chất lượng sản phẩm và dịch vụ ngày càng nâng cao

Mang lại lợi ích thiết thực phục vụ khách hàng, đối tác, người lao động và xã hội

3 SUY NGHĨ

GIÁ TRỊ CỐT LÕI



3 4 SUY NGHĨ

SLOGAN



Nỗ lực không ngừng

"*Nỗ lực không ngừng*" thể hiện tinh thần làm việc luôn nỗ lực cố gắng không ngừng nghỉ của đội ngũ cán bộ, công nhân viên QUAWACO trong mỗi hoàn cảnh, tại mọi vị trí công việc, với mục tiêu mang lại chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ tốt nhất phục vụ khách hàng và Nhân dân.



3 5 SUY NGHĨ

TRIẾT LÝ KINH DOANH

Luôn hành động với phương châm "*Cùng gia tăng giá trị*".





HÀNH ĐỘNG

TẠI QUAWACO

1

Văn hóa giao tiếp

2

Văn hóa làm việc

3

Văn hóa ứng xử

4 2 HÀNH ĐỘNG

VĂN HÓA GIAO TIẾP



4 2 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa giao tiếp

CHÀO HỜI

CHÀO HỜI NÉT ỨNG XỬ THÂN THIỆN

Người Quawaco khi gặp đối tác, lãnh đạo, đồng nghiệp tại nơi làm việc hoặc trong lúc làm việc luôn tươi cười, chủ động chào hỏi hoặc có cử chỉ thân thiện với hàm ý chào hỏi (*mỉm cười, giơ tay chào, gật đầu...*)

THỨ TỰ ƯU TIÊN KHI CHÀO HỜI

- Cấp dưới chào cấp trên trước, khi được chào cấp trên phải chào lại.
- Đồng nghiệp cùng cấp: người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước.
- Với khách hàng, đối tác: chủ động chào khách hàng, đối tác trước.



CÁCH CHÀO HỜI

- Đứng với tư thế đĩnh đạc, hướng mắt nhìn về phía người đối diện để thể hiện sự tôn trọng.
- Nói lời chào với ngữ khí vui vẻ, thân thiện (*khi đứng gần*) hoặc giơ tay chào (*khi đứng xa*). Khi chào hỏi mỉm cười thể hiện sự thân thiện.
- Khi người được chào đang bận việc hoặc đang giao tiếp với người khác, chỉ cần mỉm cười hoặc gật đầu thể hiện sự nhận biết và đáp lại lời chào.

4 2 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa giao tiếp

GIỚI THIỆU TỰ GIỚI THIỆU



✓ GIỚI THIỆU KHI GIAO TIẾP

Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao trước, giới thiệu người trong cơ quan với khách hàng trước. Nội dung giới thiệu gồm tên và chức vụ.

Ví dụ: *Thưa anh, đây là em A, nhân viên tại Xí nghiệp nước B. Thưa chị, đây là bạn C bên đơn vị D...*

✓ TỰ GIỚI THIỆU

Giới thiệu ngắn gọn tên, bộ phận làm việc tại Q. Khi giới thiệu về bản thân cần có thái độ lịch sự, khiêm nhường, tránh rườm rà.



4 2 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa giao tiếp

BẮT TAY



✓ NGHI THỨC BẮT TAY

Nghi thức bắt tay áp dụng trong tình huống ngoại giao, trình trọng. Cách thức: Dùng một tay (*thường là tay phải*), mắt nhìn thẳng vào mắt người được bắt tay. Bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người và chỉ nên xiết nhẹ bàn tay.

✓ THỨ TỰ BẮT TAY

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. Khi nam bắt tay với phụ nữ, nên chờ phụ nữ chìa tay ra trước.



4 2 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa giao tiếp

E-MAIL, VPĐT

✓ E-mail, tin nhắn Văn phòng điện tử (VPĐT) phải có tiêu đề, nêu vấn đề và phản ánh được nội dung chính.

✓ Nội dung e-mail, tin nhắn VPĐT cần ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu. Nếu có đính kèm tài liệu nên viết rõ là đính kèm tài liệu gì.

✓ Với E-mail gửi cho các đối tác, khách hàng cần có lời chào ở đầu thư và lời cảm ơn/tạm biệt ở cuối thư và nên thông tin: *Họ và tên, chức vụ và các thông tin liên lạc như số điện thoại, địa chỉ cơ quan để thể hiện sự chuyên nghiệp và hiện đại trong cung cách làm việc, giao dịch.*

✓ Không sử dụng e-mail, tin nhắn VPĐT để phát tán tài liệu có nội dung không lành mạnh, không phù hợp thuần phong mỹ tục, chống phá chính quyền, tiết lộ bí mật Công ty, hạ thấp uy tín, hình ảnh của Công ty hoặc các thông tin cá nhân, riêng tư.



4 2 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa giao tiếp

SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

✓ Khi có cuộc gọi đến

- Nên trả lời không quá 3 tiếng chuông báo.
- Khi nhắc máy điện thoại cố định phải xưng tên đầy đủ của bộ phận nơi nghe điện thoại.

✓ **Khi gọi đi:** Bắt đầu bằng việc chào người nghe và xưng tên, đơn vị công tác.

✓ Giao tiếp văn hóa qua điện thoại

- Nói ngắn gọn, rõ ràng, âm lượng vừa phải. Không cãi nhau, to tiếng.
- Lắng nghe người khác nói, không cắt ngang giữa chừng.
- Kết thúc cuộc gọi bằng một lời chào, cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng.
- Đặt âm lượng chuông vừa đủ nghe, không ảnh hưởng đến người xung quanh. Trong các dịp hội/hợp để chế độ điện thoại im lặng/ chỉ báo rung.
- Trường hợp người gọi để lại lời nhắn cho đồng nghiệp khác, người nhận phải có trách nhiệm truyền đạt lại nhanh nhất có thể.



4 2 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa giao tiếp

- **Chú ý** các tin nhắn liên quan đến công việc của mình trong các nhóm (Group) tác nghiệp. Sớm trả lời, thông tin, báo cáo các tin nhắn hỏi, chỉ đạo công việc của cấp trên.
- **Quan tâm like, thả tim** với các thông tin, hình ảnh tích cực trong hoạt động sản xuất kinh doanh, hoạt động đoàn thể trên các nhóm chung của Công ty, đơn vị, phòng ban.
- Hạn chế bình luận, trao đổi... các nội dung không liên quan đến công việc. **Tránh đôi co, tranh luận cá nhân** căng thẳng trên các nhóm Zalo chung.

SỬ DỤNG ZALO



4 2 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa giao tiếp

- √ Ứng xử trên mạng xã hội như ứng xử ngoài cuộc sống, chỉ **đưa những thông tin chính xác**, rõ ràng, minh bạch lên mạng xã hội (*đặc biệt là những thông tin liên quan đến Công ty*).
- √ **Suy nghĩ, cân nhắc** trước các hoạt động đăng tin, bày tỏ cảm xúc, chia sẻ... trên MXH, hoàn toàn chịu trách nhiệm về các hoạt động của mình.
- √ **Không tuyên truyền, cổ vũ** cho các hành vi trái thuần phong, mỹ tục, trái với Pháp luật; không sử dụng ngôn ngữ gây thù ghét, kích động, thiếu văn hóa trên MXH.
- √ Thực hiện Bộ Quy tắc ứng xử trên MXH do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành.

SỬ DỤNG MXH



4 HÀNH ĐỘNG

VĂN HÓA NƠI LÀM VIỆC



4 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

TRANG PHỤC

1. CÁN BỘ QUẢN LÝ, NHÂN VIÊN GIÁN TIẾP

Mặc đồng phục vào ngày Thứ Hai và Thứ Sáu. Giữ trang phục gọn gàng, sạch sẽ, phẳng nếp; sơ vin áo trong quần để tạo phong thái tự tin, trang phục lịch sự; đi giày hoặc dép quai hậu.

Các ngày còn lại trong tuần:

✓ **Nữ:** Đảm bảo **kín đáo, lịch sự**, áo và đầm phải có tay, quần dài, váy công sở, đầm công sở. Đi giày, guốc hoặc dép quai hậu lịch sự; Đầu tóc đảm bảo gọn gàng trong lúc làm việc: Nhân viên lễ tân, tiếp xúc khách hàng chú ý không xõa tóc khi làm việc (có thể cạo gọn, kẹp tóc nửa sau đầu).

✓ **Nam:** Áo sơ mi, áo phông có cổ, quần dài; Đi giày hoặc dép có quai hậu.

2. CÔNG NHÂN LÀM VIỆC TRỰC TIẾP

Mặc bộ quần áo bảo hộ lao động, đi giày và đội mũ bảo hộ (nếu cần). Giữ trang phục gọn gàng, nghiêm chỉnh (không xắn quần, xắn tay áo bên thấp bên cao...).



4 3

HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

PHONG CÁCH ĐI ĐỨNG

✓ Không nên di chuyển quá chậm chạp hoặc vội vàng hấp tấp. Khi đi lại trong Công ty không nên khoác vai, nắm tay hoặc có cử chỉ khiếm nhã.

✓ Nên **nhường lối** đi cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ và xin phép nếu muốn lên trước khi có việc gấp.

✓ Khi cấp trên đi cùng, đi phía sau cấp trên nhưng không quá xa, **giữ khoảng cách** dưới 1 cánh tay.

✓ Khi lên – xuống cầu thang bộ:

+Lên cầu thang bộ: Nữ đi trước, Nam đi sau và giữ một khoảng cách tế nhị nhất định.

+Xuống cầu thang bộ: Nam đi trước, Nữ đi sau và giữ một khoảng cách an toàn.



4 3

HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

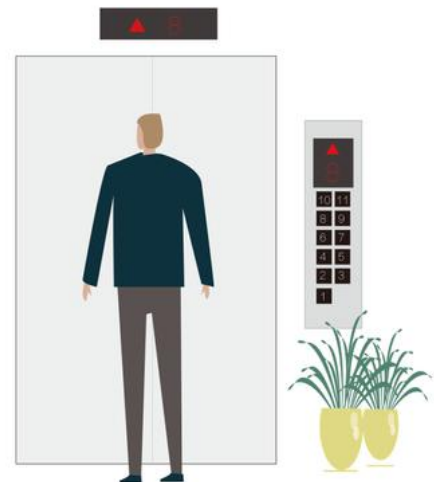
SỬ DỤNG THANG MÁY

✓ **RA VÀO THANG MÁY:** Không nên đứng chắn ngay cửa ra vào, hãy đứng lệch nghiêng sang hai bên cửa thang máy. Khi thang đến, người bên trong trật tự nhanh chóng đi ra và chào hỏi người bên ngoài. Khi thấy không còn ai đi ra thì người bên ngoài mới di chuyển vào bên trong thang máy.

✓ **TRONG THANG MÁY:** Bấm đúng số tầng muốn đến, có thể bấm số hộ cho những người còn lại nếu đứng gần bảng điều khiển và ưu tiên cho cấp lãnh đạo.

✓ Khi có khách đến tham quan hoặc hội họp tại Công ty, nên để khách sử dụng thang máy trước.

✓ Những khi đông người, nên xếp hàng để ra/vào thang theo trật tự, không chen lấn, xô đẩy.



4 3

HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

TRÊN XE Ô TÔ

✓ **ĐỐI VỚI LÁI XE**

- Thường xuyên **kiểm tra** xe, đảm bảo luôn sẵn sàng phục vụ.

- **Đến trước** giờ hẹn ít nhất 5 phút, khởi động xe và hỗ trợ việc vận chuyển đồ đạc, hồ sơ, tài liệu, hành lý.

- Thực hiện **nguyên tắc bảo mật**, không đàm tiếu, nghị luận trên xe.

- Giao tiếp, ứng xử đối với người đi trên xe văn minh, lịch sự.

✓ **ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐI TRÊN XE**

- Lên xuống xe **trật tự**, ai đến trước lên xe trước, ai ngồi trước xuống trước.

- **Ưu tiên** ghế đầu, ghế rộng rãi cho phụ nữ, người lớn tuổi hoặc người sức khỏe yếu, dễ say xe.

- Giữ gìn **trật tự, văn minh, lịch sự** (không gây ồn ào, ảnh hưởng đến người xung quanh).

- Có ý thức giữ gìn, bảo vệ trang thiết bị trên xe.

- **Chào hỏi** khi lên xe và lúc xuống xe, kết thúc hành trình.



4 3

HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

TRÊN XE Ô TÔ

√ ĐI CÙNG XE Ô TÔ VỚI LÃNH ĐẠO

- Người có chức vụ cao nhất ngồi bên phải hàng ghế thứ hai (chỗ ngồi danh dự), tiếp đó người quan trọng thứ 2 ngồi vị trí tay trái người lãnh đạo cấp cao. Người quan trọng thứ 3 (nếu có) ngồi ở giữa hàng ghế thứ hai. Nếu xe có hàng ghế thứ ba thì cán bộ, nhân viên ngồi hàng ghế thứ ba.

- Cán bộ, nhân viên đi cùng (hoặc thư ký, trợ lý của lãnh đạo) ngồi bên phải lái xe; khi xe dừng, xuống xe trước và mở cửa cho lãnh đạo; khi lên xe chờ mở cửa cho lãnh đạo lên xe mới lên xe.

- 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 xuống trước.



4 3

HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

BỔ TRÍ NƠI LÀM VIỆC

√ **Nơi làm việc của cá nhân:** đảm bảo **sạch sẽ**; hồ sơ tài liệu sắp xếp **gọn gàng, ngăn nắp, khoa học, dễ cất – dễ tìm**; cách bài trí cần phù hợp với bài trí chung của cả phòng, bộ phận. Sắp xếp gọn gàng, ngay ngắn hồ sơ, tài liệu, sổ sách, bút, ghế ngồi và các đồ dung cá nhân khác trước khi rời nơi làm việc.

√ **Môi trường làm việc chung:**

- + Đảm bảo **thoáng mát, vệ sinh sạch sẽ**.
- + Bố trí phòng làm việc, bàn làm việc đảm bảo **thông thoáng**, đi lại dễ dàng, khoa học.
- + Nên bố trí cây cối, **không gian xanh** trong phòng làm việc (**bố trí các loại cây phù hợp môi trường trong nhà**).
- + Không nấu nướng trong phòng làm việc; nếu dùng đồ ăn thì nên **giữ gìn vệ sinh chung**.
- + Giữ gìn vệ sinh môi trường làm việc **Xanh – Sạch – Đẹp** là trách nhiệm của tất cả mọi người.



4 3

HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

KHÔNG GIAN CHUNG

LUÔN Ý THỨC GÌN GIỮ KHÔNG GIAN CHUNG

√ Không hút thuốc tại nơi làm việc, không gian chung (**chỉ hút thuốc tại nơi quy định, không gian ngoài trời**).

√ Luôn tiết kiệm điện, nước, văn phòng phẩm; tắt đèn – điều hòa khi ra khỏi phòng làm việc trên 15 phút.

√ Sử dụng thiết bị vệ sinh (**bồn rửa tay, bồn cầu, bồn tiểu**) đúng cách, xả nước sau khi sử dụng, tự khắc phục nếu làm vấy bẩn.

√ Bỏ rác đúng cách và đúng nơi quy định.

√ Không sử dụng các công cụ, phương tiện của Công ty cho mục đích cá nhân.



4 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

TÁC PHONG LÀM VIỆC

- ✓ Đi làm **đúng giờ**, nếu có thể hãy *đến trước 05 phút*.
- ✓ Nếu vắng mặt hoặc đi làm muộn vì những lý do bất khả kháng, hãy *liên lạc sớm nhất* với cấp trên quản lý trực tiếp.
- ✓ Nếu không có lý do chính đáng, **không được rời vị trí** làm việc trong giờ làm việc.
- ✓ Không nên làm việc riêng hoặc gây ồn ào, ảnh hưởng đến người khác trong giờ làm việc.
- ✓ **Nguyên tắc khi vào phòng lãnh đạo:**
 - + Gõ cửa nhẹ trước khi vào.
 - + Trong lúc lãnh đạo đang có khách hoặc nghe điện thoại, nên báo cáo ngắn gọn và gửi lại các tài liệu cần trình rồi rời khỏi phòng.
 - + Khi vào phòng và khi bước ra, nên chào hỏi lãnh đạo và những người đang ở trong phòng làm việc.



4 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

LÀM VIỆC NHÓM

- **Tôn trọng:** lắng nghe ý kiến của các thành viên trong nhóm, tôn trọng quan điểm của người khác.
- **Bình đẳng:** mỗi người đều có quyền đưa ra các ý tưởng, phương án thực hiện công việc.
- **Chia sẻ:** mỗi thành viên có trách nhiệm chia sẻ ý tưởng với người khác, chia sẻ kinh nghiệm, kỹ năng, hiểu biết.



- **Trợ giúp:** khi một thành viên gặp khó khăn, các thành viên còn lại hỗ trợ hoặc san sẻ công việc cùng nhau.
- **Chung sức:** giữ tinh thần đoàn kết. Khi có vấn đề phát sinh, từng thành viên đưa ra giải pháp thực hiện trên tinh thần xây dựng để đi đến lợi ích chung.

4 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

HỘI HỢP

CHỖ NGỒI TRONG BUỔI HỌP

✓ **Trong các buổi họp có đối tác, đoàn làm việc bên ngoài**

+ Nếu **Đoàn làm việc có Lãnh đạo cấp cao hơn Lãnh đạo QUAWACO:** Lãnh đạo cấp cao ngồi ghế chủ tọa. Thành phần Quawaco ngồi một một bên, đoàn làm việc bên ngoài ngồi một bên. Lãnh đạo Quawaco ngồi gần sát chủ tọa cuộc họp.

+ Nếu **họp cùng đối tác, đoàn làm việc ngang cấp:** Hai bên ngồi đối diện, Lãnh đạo Quawaco ngồi giữa, các thành phần nội bộ ngồi hai bên Lãnh đạo theo thứ tự chức vụ từ lớn đến nhỏ.

+ **Các phòng, ban họp cùng đối tác bên ngoài:** Hai bên ngồi đối diện. Lãnh đạo Quawaco (*nếu dự chỉ đạo*) ngồi ghế chủ tọa.

✓ **Trong các buổi họp nội bộ:** Lãnh đạo có chức vụ cao nhất, vai trò chủ trì ngồi vào ghế chủ tọa. Các thành phần ngồi hai bên theo thứ tự chức vụ từ lớn đến nhỏ. Nếu cuộc họp giữa các phòng, ban, đơn vị ngang cấp thì các thành phần ngồi hai bên đối diện nhau.

✓ Không ngồi **nhằm chỗ** nếu buổi họp đã có biển tên hoặc sơ đồ chỗ ngồi. Người vào trước ngồi trước, không để ghế trống cạnh Lãnh đạo hoặc ghế trống bên cạnh.



4

HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

HỘI HỌP

✓ Đến trước **ít nhất 5 phút** trước khi cuộc họp bắt đầu, nếu đến muộn hoặc không thể tham dự khi có lý do chính đáng phải thông báo với BTC hoặc người chủ trì trước khi cuộc họp bắt đầu.

✓ Cần **hiểu rõ mục đích, nội dung** của cuộc họp, các yêu cầu về việc **chuẩn bị báo cáo** và trách nhiệm của mình trong cuộc họp.

✓ Hãy phát biểu khi được sự đồng ý của chủ tọa, không cắt lời người khác. Phát biểu **tập trung** vào trọng tâm vấn đề.



✓ Chú ý **lắng nghe** nội dung của cuộc họp và ghi chép, tham gia ý kiến (*nếu liên quan*).

✓ Không nên tranh cãi gay gắt hoặc dùng ngôn ngữ khiếm nhã.

✓ Không tự ý bỏ dở cuộc họp khi chưa có sự đồng ý của chủ tọa.

✓ Để điện thoại ở chế độ rung và hạn chế sử dụng.

✓ Nếu được phân công báo cáo, cần **báo cáo ngắn gọn, đầy đủ**, tập trung vào trọng tâm.

4

HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

XỬ LÝ CÔNG VIỆC

5 NGUYÊN TẮC XỬ LÝ CÔNG VIỆC

(1) Nguyên nhân đầu tiên của vấn đề là bản thân mình:

Trong mọi vấn đề cần suy xét bản thân trước, xem mình đã thực hiện hết trách nhiệm chưa; không đổ lỗi cho người khác và hoàn cảnh.

(2) Đừng nói không, hãy đưa ra giải pháp: Mọi vấn đề đều có cách giải quyết; vì vậy khi gặp khó khăn hãy kiên trì tự duy để đưa ra các giải pháp và lựa chọn giải pháp phù hợp.

(3) Chưa xong chưa về: Làm việc với tinh thần trách nhiệm cao; phải xác định việc chậm trễ của bản thân có thể gây ảnh hưởng cho nhiều người khác; luôn cố gắng hoàn thành công việc đúng thời hạn.

(4) Nỗ lực không ngừng: Cố gắng nỗ lực không ngừng nghỉ trong công việc; Không nên tự mãn với thành công của mình mà quên rằng mọi người xung quanh đều đang nỗ lực tiến lên không ngừng nghỉ.



4

HÀNH ĐỘNG

Văn hóa nơi làm việc

XỬ LÝ CÔNG VIỆC

(5) Hãy nói chuyện bằng những con số

Khi lên kế hoạch: xác định rõ mục tiêu, đưa ra các công việc cụ thể, do ai làm, thời gian thế nào, nguồn lực ở đâu (**Nguyên tắc 5W2H**).

Khi đánh giá: đưa ra số liệu cụ thể, phân tích chi tiết và đánh giá thuyết phục.

Trong giao tiếp trao đổi công việc: có cơ sở rõ ràng khi tranh luận, có dữ liệu chính xác khi quyết định.

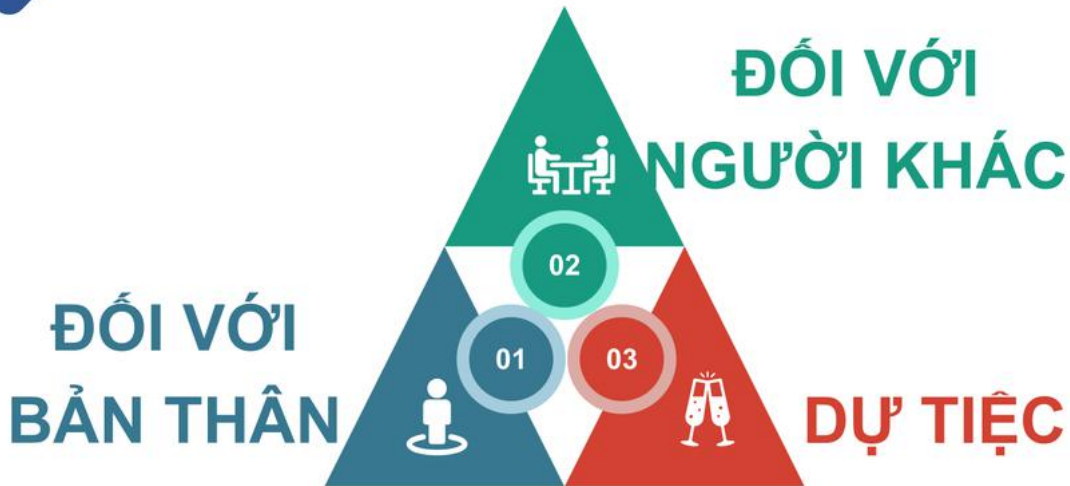
- Thiết lập kế hoạch công việc hàng ngày và hàng tuần soát lại công việc phải thực hiện, tiến độ các công việc để ưu tiên thực hiện.

- Khi xử lý công việc, Lãnh đạo đưa ra định hướng chung, công nhân viên thực hiện, đưa ra giải pháp cụ thể, **phân tích ưu – nhược điểm**, tính khả thi, nguồn lực để Lãnh đạo lựa chọn quyết định.



4 HÀNH ĐỘNG

VĂN HÓA ỨNG XỬ



4 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa ứng xử

VỚI BẢN THÂN

TRONG CÔNG VIỆC
HỢP TÁC – HẾT MÌNH



TRONG HỘI HỌP
NGHIÊM TÚC – ĐÚNG GIỜ

TRONG BẢO MẬT THÔNG TIN
BÍ MẬT – AN TOÀN



TRONG HỌC TẬP
TỰ GIÁC – KIÊN TRÌ

4 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa ứng xử

VỚI NGƯỜI KHÁC

✓ **GIỮA LÃNH ĐẠO VỚI CBCNV:** Thân thiện, hòa đồng; Tôn trọng, chân thành; Truyền đạt thông tin rõ ràng, mạch lạc; Công bằng trong đối xử, công minh trong thưởng – phạt; Bao dung, thông cảm với các sai phạm lần đầu của nhân viên.

✓ **GIỮA CBCNV VỚI LÃNH ĐẠO:** Tôn trọng và cư xử đúng mực; Trình bày ngắn gọn, mạch lạc, trọng tâm về những vấn đề cần báo cáo, đề xuất; Luôn có thái độ cầu thị và kiên trì thuyết phục cấp trên khi cần thiết; Tuân thủ các quyết định và làm tốt công việc khi được cấp trên phân giao.

✓ **GIỮA ĐỒNG NGHIỆP VỚI NHAU:** Luôn giữ thái độ vui vẻ, hòa nhã và thoải mái với mọi người; Quan tâm, chia sẻ công việc chung với đồng nghiệp, không tỏ thái độ thờ ơ, vô cảm với người khác.



4 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa ứng xử

VĂN HÓA DỰ TIỆC

Ý THỨC KHI DỰ TIỆC

- ✓ Tư thế đứng, ngồi: lịch sự, đàng hoàng, tự nhiên.
- ✓ Ăn uống có chừng mực, không để say xỉn, mất kiểm soát hành vi.
- ✓ Bát, đĩa, khăn lau... đã dùng xong không để sang người khác.
- ✓ Không dùng thìa, đũa của mình gắp thức ăn cho người khác.
- ✓ Không nên nói khi đang nhai.
- ✓ Nếu hút thuốc phải xin phép những người ngồi cạnh (nên hạn chế hút thuốc).
- ✓ Phục vụ bia, rượu, nước uống: nên đưa bên tay phải của khách.
- ✓ Không rời bàn, rời tiệc trước khi khách ra về (trừ trường hợp đặc biệt).
- ✓ Đối với các tiệc buffet: trật tự, xếp hàng, lấy thức ăn vừa đủ.



4 HÀNH ĐỘNG

Văn hóa ứng xử

VĂN HÓA DỰ TIỆC

✓ CHỖ NGỒI KHI DỰ TIỆC

- Trong các buổi tiệc, liên hoan trang trọng, chỗ ngồi phải tương xứng với cương vị của khách (về chức danh, tuổi tác). Chủ tiệc ngồi vị trí trung tâm, quay ra cửa để dễ quan sát. Khách mời quan trọng nhất ngồi bên phải chủ tiệc. Các chỗ ngồi khác càng gần chủ tiệc càng trọng thị.
- Nên xếp xen kẽ chủ - khách, nam – nữ ngồi cạnh nhau.

✓ TRANG PHỤC KHI DỰ TIỆC

- Mặc trang phục theo yêu cầu của buổi tiệc, đảm bảo lịch sự, trang nhã, tạo cảm giác thoải mái, tự tin.





CAM KẾT

CỦA QUAWACO

1

Cam kết chung

2

CBCNV với Quawco

3

Quawaco với CBCNV

4

Với các bên liên quan



5

1 CAM KẾT CHUNG

1. Chúng ta *cam kết* sẽ cùng nhau dựng xây Ngôi nhà QUAWACO ngày càng phát triển, là mái nhà chung cho CBCNV cống hiến hết mình.
2. Chúng ta *cam kết* sẽ chung tay bảo vệ, duy trì hệ tư tưởng văn hóa, các giá trị cốt lõi của QUAWACO và làm cho các giá trị ấy được tỏa sáng bằng chính công việc, thái độ của chính chúng ta.
3. Chúng ta sẽ xây dựng một tập thể CBCNV luôn luôn “*Nỗ lực không ngừng*”, để khách hàng luôn cảm nhận và tin tưởng vào tinh thần mãnh liệt ấy.



5

2 CAM KẾT

CBCNV VỚI QUAWACO

1. Tôi *cam kết* sẽ đọc và thực hiện tất cả những nội dung được quy định về Văn hóa QUAWACO, đồng thời nghiêm túc áp dụng vào công việc cũng như cuộc sống.
2. Tôi *cam kết* làm việc vì lợi ích chung của Quawaco, trung thành với các giá trị và nguyên tắc văn hóa cốt lõi mà QUAWACO đã đề ra.
3. Tôi *cam kết* sẽ chia sẻ, lan tỏa Văn hóa QUAWACO đến mọi đồng nghiệp xung quanh mình.



5

3

CAM KẾT

QUAWACO VỚI CBCNV

1. QUAWACO luôn coi người lao động là tài sản quý giá nhất.

2. QUAWACO ghi nhận và tôn trọng mọi ý kiến đóng góp tích cực của cán bộ công nhân viên.

3. QUAWACO luôn tạo mọi điều kiện, phương tiện và môi trường làm việc thuận lợi để cán bộ, công nhân viên được cống hiến và phát triển năng lực bản thân.



5

3

CAM KẾT

QUAWACO VỚI CBCNV



4. QUAWACO cam kết đảm bảo công bằng trong đánh giá năng lực, hiệu quả công việc dựa trên kết quả làm việc và quan sát thực tế.

5. QUAWACO cam kết đảm bảo quyền lợi của cán bộ công nhân viên theo quy định của pháp luật, quy chế nội bộ; cam kết xây dựng môi trường làm việc tích cực, có cơ hội học tập, nỗ lực cống hiến và phát triển vươn lên.

5 **4** CAM KẾT
Với các bên liên quan

NGÀNH CẤP NƯỚC VIỆT NAM



“QUAWACO cam kết sẽ nỗ lực không ngừng để cùng thúc đẩy sự phát triển của ngành cấp nước Việt Nam, xứng đáng vai trò ngành cung cấp dịch vụ thiết yếu của đời sống xã hội, một trong các hạ tầng kỹ thuật quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội”.

5 **4** CAM KẾT
Với các bên liên quan

VỚI CỘNG ĐỒNG

“QUAWACO cam kết tích cực tham gia đóng góp cho cộng đồng bằng các hoạt động có trách nhiệm: mở rộng mạng lưới cấp nước tại vùng sâu, vùng xa, biên giới hải đảo không vì mục tiêu lợi nhuận; bảo vệ môi trường; hỗ trợ chăm sóc người yếu thế trong Công ty và trong xã hội.

QUAWACO
NỖ LỰC KHÔNG NGỪNG

5 **4** CAM KẾT
Với các bên liên quan

VỚI TỈNH QUẢNG NINH



QUAWACO cam kết nỗ lực đầu tư xây dựng hệ thống cấp nước đảm bảo đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn tất cả các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Quảng Ninh; nộp ngân sách địa phương đầy đủ và ngày càng tăng.

5

4

CAM KẾT

Với các bên liên quan

VỚI KHÁCH HÀNG

“QUAWACO cam kết cung cấp sản phẩm, dịch vụ phục vụ khách hàng với chất lượng đạt tiêu chuẩn, thỏa mãn nhu cầu; phục vụ khách hàng tận tâm, trách nhiệm; ứng xử với khách hàng bằng thái độ chân thành, nhiệt tình; luôn tôn trọng và lắng nghe ý kiến phản hồi từ khách hàng.



5

4

CAM KẾT

Với các bên liên quan

VỚI CÁC CỔ ĐÔNG



“QUAWACO cam kết quản trị Công ty tiên tiến, minh bạch trong công bố thông tin, hiệu quả trong đầu tư, đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh an toàn – bền vững, bảo toàn và phát triển vốn, tạo giá trị gia tăng cho cổ đông và nhà đầu tư.



Nỗ lực không ngừng

Thank you!