



**CÔNG TY CỔ PHẦN KỸ THUẬT
NĂNG LƯỢNG TITAN
TITANTECH ENERGY JOINT
STOCK COMPANY**

Mã tài liệu/
Code: QHSE.PO.03
Lần ban hành/
Rev.: **02**
Ngày hiệu lực/
Date: 06/09/2024

VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP

	Soạn thảo/ Prepared by	Kiểm Tra/ Verified by	Phê Duyệt/ Approved by
Họ và Tên/ Full Name	Nguyễn Thu Hà	Nguyễn Quang Ba	Nguyễn Văn Đức
Chữ Ký/ Signature			
Ngày/ Date	06/09/2024	06/09/2024	06/09/2024

MỤC LỤC

I. SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, KHẨU HIỆU VÀ GIÁ TRỊ CỐT LÕI.....	5
1. Sứ mệnh	5
2. Tầm nhìn	5
3. Khẩu hiệu (Slogan)	5
4. Giá trị cốt lõi.....	5
5. Ngày thành lập Công ty	5
II. NGUYÊN TẮC VÀNG	5
III. QUY ĐỊNH CHUNG	6
1. Phạm vi áp dụng.....	6
2. Thuật ngữ và chữ viết tắt	6
3. Nguyên tắc thực hiện văn hoá doanh nghiệp	6
4. Mục tiêu của thực hiện văn hoá doanh nghiệp	6
5. Các hành vi bị cấm.....	6
IV. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ	7
1. Đối với CBCNV làm việc tại văn phòng Công ty	7
2. Đối với CBCNV làm việc tại công trường	7
1. Văn hoá giao tiếp, ứng xử giữa Titantech với cán bộ công nhân viên	7
2. Văn hoá giao tiếp, ứng xử giữa Cán bộ công nhân viên với Titantech	8
3. Văn hoá giao tiếp, ứng xử giữa cấp trên với cấp dưới.....	9
4. Văn hoá giao tiếp, ứng xử cấp dưới với cấp trên.....	9
5. Văn hoá giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp.....	10
6. Văn hoá giao tiếp, ứng xử với khách hàng	10
7. Văn hoá đúng giờ.....	11
8. Văn hoá chào hỏi	12
9. Văn hoá bắt tay	12
10. Văn hoá danh thiếp	13
11. Văn hoá giới thiệu và tự giới thiệu	14
12. Văn hoá hội họp	14
13. Văn hoá làm việc	15
14. Văn hoá góp ý	16
15. Văn hoá lắng nghe	16

16. Văn hoá nói chuyện và trao đổi	17
17. Văn hoá giao tiếp điện thoại	17
18. Văn hoá giao tiếp qua thư điện tử (email)	17
19. Văn hoá sử dụng không gian nơi làm việc	18
20. Văn hoá xây dựng hình ảnh	18
21. Văn hóa trên xe ô tô	18

I. SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, KHẨU HIỆU VÀ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

1. Sứ mệnh

Tạo ra một môi trường làm việc công bằng và chuyên nghiệp, khuyến khích nhân viên phát huy tối đa năng lực. Titantech cam kết cải tiến liên tục và ứng dụng công nghệ tiên tiến trong thiết kế, gia công, lắp đặt và chạy thử trong lĩnh vực dầu khí và năng lượng, lắng nghe nhu cầu khách hàng để cung cấp giải pháp tối ưu và đóng góp vào sự phát triển bền vững của Cộng đồng.

2. Tầm nhìn

Trở thành nhà thầu EPC hàng đầu Việt Nam, nổi bật với sự đổi mới và chất lượng vượt trội. Titantech phấn đấu mở rộng ra thị trường quốc tế, tạo giá trị lâu dài cho cộng đồng và các bên liên quan, đồng thời khẳng định vị thế của ngành công nghiệp Việt Nam trên thị trường Quốc tế.

3. Khẩu hiệu (Slogan)

Xây dựng lòng tin – Cùng nhau phát triển.

4. Giá trị cốt lõi

- **Chất lượng:** Titantech cam kết cung cấp sản phẩm và dịch vụ đạt chất lượng thông qua quy trình kiểm soát hiệu quả. Đầu tư vào công nghệ và đào tạo giúp tối ưu hóa chất lượng và chi phí, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.
- **Đổi mới và sáng tạo:** Titantech khuyến khích sáng tạo và ứng dụng công nghệ tiên tiến trong mọi hoạt động. Quy trình quản lý đổi mới, rõ ràng giúp phân bổ nguồn lực hợp lý và xây dựng môi trường làm việc cởi mở để nhân viên thoải mái chia sẻ ý tưởng.
- **Chuyên nghiệp và trách nhiệm:** Titantech duy trì tinh thần chuyên nghiệp và trách nhiệm, cam kết hoàn thành công việc với chất lượng đã cam kết và thực hiện nghĩa vụ với khách hàng, cộng đồng và môi trường.

5. Ngày thành lập Công ty

Ngày 25 tháng 07 năm 2018

II. NGUYÊN TẮC VÀNG

- Sẵn sàng giúp đỡ và nhờ giúp đỡ. Không bao giờ bỏ rơi đồng nghiệp lúc khó khăn.
- Luôn thân thiện và khích lệ mọi người.

- Luôn đúng giờ đúng cam kết, thoả thuận và ngăn chặn mọi khả năng phá vỡ càng sớm càng tốt.
- Thẳng thắn giải quyết các vấn đề mà bạn chưa hiểu, khó khăn với người đối diện.
- Chịu trách nhiệm, không đổ lỗi cho người khác, không bào chữa cho bản thân.
- Không để những vấn đề cá nhân ảnh hưởng đến cái chung.
- Kiên trì – Đoàn kết – Trung thực - Kỷ luật – Thành công.

III. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn thể Cán bộ công nhân viên đang làm việc tại Titantech.

2. Thuật ngữ và chữ viết tắt

Công ty/Titantech: Công ty Cổ phần Kỹ thuật Năng lượng Titan.

3. Nguyên tắc thực hiện văn hoá doanh nghiệp

Việc thực hiện văn hoá doanh nghiệp tuân thủ các nguyên tắc sau đây:

- Phù hợp với truyền thống văn hoá, thuần phong mỹ tục, bản sắc văn hoá dân tộc và điều kiện thực tiễn kinh tế - xã hội của Quốc gia.
- Phù hợp với các quy định của pháp luật và các quy chế, quy định quản lý, điều hành của Công ty.
- Phù hợp với chiến lược phát triển và định hướng xây dựng, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ công nhân viên công ty trước mắt và lâu dài.

4. Mục tiêu của thực hiện văn hoá doanh nghiệp

- Đảm bảo tính hiệu quả của các hoạt động SXKD.
- Xây dựng phong cách ứng xử chuẩn mực của toàn thể CBCNV với khách hàng, đối tác và từng CBCNV với nhau, tạo ra một đội ngũ người lao động mang tính chuyên nghiệp cao, có phẩm chất đạo đức tốt, đạt hiệu quả cao trong sản xuất.

5. Các hành vi bị cấm

- Sử dụng chất ma túy dưới bất kỳ hình thức nào.
- Sử dụng đồ uống có cồn tại cơ quan Công ty, nơi làm việc các công trường, ngoại trừ trường hợp được sự đồng ý của Lãnh đạo Công ty vào các dịp liên hoan, lễ, tết, tiếp khách hoặc các trường hợp đặc biệt khác.

- Không truyền bá, lan truyền các thông tin làm ảnh hưởng xấu đến Công ty.
- Tụ tập đông người để nói chuyện, gây rối làm mất an ninh, trật tự nơi làm việc.
- Thái độ hống hách, quát nạt, gây phiền hà những người khác trong giao tiếp và ứng xử.
- Nói tục, chửi bậy tại nơi làm việc
- Hút thuốc lá không đúng nơi quy định.
- Không đánh bạc, chơi điện tử trong phạm vi Công ty vào bất cứ thời gian nào.
- Xả rác bừa bãi.

IV. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ

A. TRANG PHỤC

1. Đối với CBCNV làm việc tại văn phòng Công ty

- Quy định chung: Thứ 2 và thứ 6 sẽ mặc đồng phục có đầy đủ logo Công ty. Thứ 7 mặc tự do đảm bảo đẹp, lịch sự và phù hợp.
- Đối với nhân viên Nam: Các ngày còn lại trong tuần phải mặc quần dài, áo có cổ và sơ vin đóng thùng, đi giày (hoặc sdan).
- Đối với nhân viên Nữ: Các ngày còn lại trong tuần mặc áo có cổ , quần tây (hoặc váy ống) nhưng không được ngắn quá đầu gối.
- Ngoài thời gian mặc đồng phục theo quy định thì trang phục khi làm việc phải đảm bảo đẹp, lịch sự và phù hợp.

2. Đối với CBCNV làm việc tại công trường

- Toàn thể CBCNV khi đi vào các khu sản xuất, nhà máy công trường phải mặc quần áo bảo hộ theo quy định.
- Trên trang phục BHLĐ có đầy đủ logo và tên Công ty.

B. GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ CÔNG NHÂN VIÊN

1. Văn hoá giao tiếp, ứng xử giữa Titantech với cán bộ công nhân viên

- Titantech coi đội ngũ cán bộ công nhân viên là tài sản quý giá nhất, mỗi cán bộ công nhân viên đều tạo nên giá trị, đóng góp cho sự Thành công và phát triển bền vững của Titantech. Ghi nhận và trân trọng những đóng góp của các thể hệ cán bộ công nhân viên vào sự nghiệp xây dựng và phát triển của Titantech.

- Titantech luôn tôn trọng, khuyến khích và tạo điều kiện để mỗi cán bộ công nhân viên phát huy năng lực, sở trường của mình cống hiến cho sự phát triển của Titantech.
- Xây dựng môi trường làm việc lành mạnh, tích cực, chuyên nghiệp; trang bị cơ sở vật chất, công cụ, phương tiện làm việc tốt cho cán bộ công nhân viên.
- Không ngừng cải thiện môi trường và điều kiện làm việc, ổn định việc làm và tiền lương cho cán bộ công nhân viên

2. Văn hoá giao tiếp, ứng xử giữa Cán bộ công nhân viên với Titantech

- Tuân thủ các quy định, quy trình, quy chế của Titantech.
- Không có văn hoá đổ lỗi, không nói xấu sau lưng, bôi đen, tô hồng, nói đúng, nói đủ trên tinh thần xây dựng
- Giao tiếp, ứng xử phải phù hợp với thuần phong mỹ tục, phải có thái độ tôn trọng, lịch sự, ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc, diễn đạt bằng những câu ngắn gọn, dễ hiểu.
- Để giao tiếp hiệu quả, không những cần diễn đạt rõ ràng mà còn cần biết lắng nghe người đối thoại. Cần giữ thái độ cởi mở khi giao tiếp, thể hiện sự sẵn sàng lắng nghe người khác nói.
- Nói chuyện, phát ngôn, biết nói những gì cần nói, hỏi những điều cần hỏi, tranh luận những điều đáng tranh luận.
- Thành thực, không gian dối, cam kết thực hiện những gì đã hứa và đảm bảo thực hiện đúng lời hứa.
- Trong mọi trường hợp, cần giữ thái độ bình tĩnh trước hành vi thiếu bình tĩnh của người đối thoại, sẵn sàng hợp tác với người đối thoại.
- Mọi người cần làm việc với tin thần hợp tác lẫn nhau, luôn luôn quan tâm đến việc xây dựng khối đại đoàn kết trong nội bộ.
- Nêu cao tinh thần trách nhiệm, tận tâm với công việc. Chủ động, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm, sẵn sàng vượt qua mọi khó khăn để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Luôn giữ gìn, bảo vệ lợi ích, uy tín và hình ảnh của Titantech. Kiên quyết phản đối và đấu tranh với các hành vi sai trái, gây tổn hại đến Titantech.
- Luôn tin tưởng vào Titantech và tương lai của Titantech.

3. Văn hoá giao tiếp, ứng xử giữa cấp trên với cấp dưới

- Gương mẫu, rèn luyện phẩm chất, nâng cao năng lực để cấp dưới tôn trọng và tin tưởng. Tạo dựng niềm tin, củng cố các mối quan hệ, gắn kết mọi người, xây dựng cam kết hợp tác.
- Tạo ra sự ủng hộ, quy tụ dẫn dắt cấp dưới đi theo các mục tiêu đã đề ra. Coi cấp dưới là cộng sự đắc lực giúp mình hoàn thành tốt nhiệm vụ. Truyền cảm hứng, tạo cho cấp dưới niềm tin và động lực làm việc.
- Kịp thời khen ngợi, khích lệ cấp dưới làm việc tốt hơn, làm cho cấp dưới cảm thấy vinh dự, tự tin vào bản thân, thấy mình quan trọng và có ý nghĩa. Gây ảnh hưởng để cấp dưới tuân thủ một cách tự nguyện trong thực hiện nhiệm vụ được giao.
- Làm chủ cảm xúc, suy nghĩ tích cực, nhìn vào điểm mạnh của cấp dưới, nâng tầm cấp dưới. Biết mang lại lợi ích và giá trị cho cấp dưới, quan tâm phát triển cấp dưới.
- Sẵn sàng đối diện với khó khăn, thách thức, dám thay đổi và tạo ra sự thay đổi trong nhận thức của cấp dưới. Khuyến khích cấp dưới học tập, nghiên cứu và sáng tạo.
- Tạo điều kiện để cấp dưới trình bày ý tưởng của mình, tạo môi trường thoải mái, thuận lợi để tranh luận, tôn trọng các ý kiến của cấp dưới.
- Cần có quy định nghiêm khắc để cấp dưới hoàn thành công việc đúng hạn và đảm bảo chất lượng.

4. Văn hoá giao tiếp, ứng xử cấp dưới với cấp trên

- Tôn trọng và tin tưởng cấp trên, có tính cam kết và tinh thần hợp tác cao. Tuân thủ sự phân công và các ý kiến chỉ đạo của cấp trên.
- Tranh luận, thảo luận đưa ra các ý tưởng để thực hiện tốt công việc nhưng khi quyết định đã được cấp trên đưa ra thì phải tuân thủ.
- Bình tĩnh, tự tin khi trình bày quan điểm, ý kiến của mình. Góp ý trực tiếp, thẳng thắn, rõ ràng và thiện chí. Khi xảy ra bất đồng quan điểm, có ý kiến hay cách làm

khác với cấp trên cần ứng xử khéo léo và góp ý tế nhị, tránh gây bất hoà và không tranh cãi với cấp trên.

5. Văn hoá giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp

- Nhiệt tình giúp đỡ đồng nghiệp trong công việc. Sẵn sàng tiếp nhận các ý kiến góp ý của đồng nghiệp để hoàn thiện bản thân.
- Luôn hợp tác, chia sẻ kiến thức, thông tin; chân thành, lịch sự với đồng nghiệp để giải quyết công việc đạt chất lượng và hiệu quả chung. Đề cao trách nhiệm cá nhân, không né tránh đối phó hay đùn đẩy trách nhiệm cho đồng nghiệp.
- Luôn chào hỏi, quan tâm và giữ mối quan hệ thân thiện với đồng nghiệp. Thận trọng trong phát ngôn, giữ lời hứa với đồng nghiệp.
- Tôn trọng, lắng nghe, cùng nhau chia sẻ khó khăn và tận hưởng thành công với đồng nghiệp.
- Tham gia nhiệt tình vào các hoạt động, phong trào do các đoàn thể, công ty tổ chức; qua đó tăng cường hiểu biết và củng cố mối quan hệ thân thiết với đồng nghiệp.
- Quan tâm, tìm hiểu, chia sẻ và giúp đỡ cán bộ công nhân viên Titantech gặp khó khăn, bất trắc.

6. Văn hoá giao tiếp, ứng xử với khách hàng

- Khi tiếp xúc với các tổ chức và cá nhân ngoài Titantech, mỗi cán bộ công nhân viên đều là đại diện cho những giá trị văn hoá của Titantech và con người Titantech.
- Khi làm việc với khách hàng cần tôn trọng, lịch sự làm hài lòng khách hàng.
- Cách chào hỏi mang tính thân thiện, từ tốn, gần gũi, thể hiện tình cảm, gây ấn tượng tốt ngay tại lần gặp đầu tiên.
- Luôn đúng giờ và có tác phong chuyên nghiệp, trong mọi trường hợp phải có mặt trước giờ hẹn ít nhất 10 phút.
- Thực hiện đúng những lời cam kết với khách hàng để đảm bảo lòng tin của khách hàng với Công ty.

- Có ý thức bảo vệ lợi ích, uy tín và hình ảnh của Titantech. Kiên quyết phản đối và đấu tranh với các hành vi gây tổn hại đến Titantech.
- Khi gặp khách hàng ở mọi lúc, mọi nơi đều phải tỏ thái độ tươi cười, chào hỏi và sẵn sàng giúp đỡ, chỉ dẫn.
- Tất cả các thư của Khách hàng gửi đến đều phải có xác nhận ngay về việc nhận thông tin và thông báo kế hoạch đáp ứng yêu cầu tới Khách hàng trong thời gian ngắn nhất.
- Cần lưu ý phân biệt các thư nội bộ và thư gửi khách hàng khi sử dụng hộp thư điện tử, tránh gửi cho khách hàng các thư từ giao dịch nội bộ.
- Thực hiện tất cả các biện pháp có thể để đáp ứng yêu cầu về thời hạn của Khách hàng tiến tới mục tiêu “Không bao giờ chậm” đối với khách hàng.
- Xử lý khéo léo khi khách hàng than phiền bằng cách lắng nghe tích cực, đưa ra lời xin lỗi ngay khi có thể, hoặc đưa ra các giải pháp thay thế phục vụ khách hàng.

7. Văn hoá đúng giờ

- Đúng giờ là đức tính cần thiết của xã hội văn minh, không chỉ là quy định, là kỷ luật, mà còn là văn hoá, thể hiện sự tôn trọng mọi người và thời gian của người khác.
- Cán bộ công nhân viên Titantech coi đúng giờ là nét đẹp văn hoá, thể hiện tinh thần trách nhiệm, lối sống khoa học và sự chuyên nghiệp trong công việc của con người Titantech.
- Cán bộ công nhân viên Titantech luôn nghiêm khắc với bản thân trong việc chấp hành giờ giấc. Đến trước giờ ít nhất 5 phút khi đi làm hàng ngày, tham dự các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, dự tiệc, tham gia cuộc gặp gỡ, giao lưu, tiếp xúc.
- Đến muộn làm cho người khác phải chờ đợi, lãng phí thời gian, gây tâm lý khó chịu cho người chờ đợi, đồng thời làm giảm uy tín của người đến muộn. Cán bộ công nhân viên Titantech không đến muộn, nếu vì lý do nào đó không đến đúng giờ được thì phải thông báo trước qua điện thoại, tuyệt đối không để khách phải chờ.
- Chào hỏi mọi người khi đến và rời công sở.

8. Văn hoá chào hỏi

- Chào hỏi là nghi thức xã giao đầu tiên, là phép lịch sự tối thiểu của mỗi cá nhân khi bắt đầu một cuộc giao tiếp. Chào hỏi để bày tỏ thiện chí, tôn trọng, lịch sự với người mình gặp.
- Thứ tự chào:
 - ✓ Cấp dưới chào cấp trên trước, nếu cùng cấp thì người ít tuổi hơn chào trước.
 - ✓ Khi gặp đối tác thì chủ động chào đối tác trước.
 - ✓ Người được chào hỏi phải đáp lại.
- Tư thế khi chào phải trang trọng, lịch sự.
- Khi người được chào đang bận việc, giao tiếp với người khác hoặc ở những chỗ cần giữ im lặng thì không chào bằng lời nói mà thể hiện thông qua ánh mắt, cử chỉ như gật đầu, giơ tay, mỉm cười.

9. Văn hoá bắt tay

- Bắt tay là nét đẹp văn hóa cần chú trọng, thể hiện sự thân thiện, tình cảm quý mến nhau. Bắt tay không chỉ là kỹ năng giao tiếp, mà còn là một cử chỉ văn hoá, một nghệ thuật, một kỹ năng sống. Bắt tay đúng sẽ làm đôi bên xích lại gần nhau, tăng thêm sự thân thiện. Bắt tay không đúng cách sẽ làm mất đi ý nghĩa của cử chỉ thân thiện này, nếu sơ suất trong việc bắt tay có thể làm đối tác tự ái, thậm chí dẫn đến hỏng việc.
- Thứ tự bắt tay:
 - ✓ Về cấp bậc, địa vị: Cấp trên đưa tay ra bắt trước, cấp dưới đưa tay ra đáp lại.
 - ✓ Về tuổi tác: Người nhiều tuổi hơn đưa tay ra bắt trước, người ít tuổi hơn đưa tay ra đáp lại.
 - ✓ Về giới tính: Chỉ khi nào phụ nữ đưa tay ra bắt trước thì nam giới mới đưa tay ra đáp lại. Trong trường hợp nam giới là cấp trên hoặc người cao tuổi thì chủ động đưa tay ra bắt trước.

- ✓ Với đối tác: Trong trường hợp cấp bậc, địa vị ngang nhau, bên chủ nhà chủ động bắt tay trước. Khi đối tác có cấp bậc, địa vị cao hơn thì chờ đối tác đưa tay ra bắt trước.
- Cách bắt tay:
 - ✓ Dùng một tay, bắt bằng tay phải.
 - ✓ Đứng thẳng người thể hiện sự hữu nghị.
 - ✓ Siết bàn tay vừa phải, không lỏng quá, cũng không chặt quá, thể hiện sự thân thiết và nồng ấm.
 - ✓ Lắc nhẹ tay thể hiện sự tôn trọng và thân thiện.

10. Văn hoá danh thiếp

- Danh thiếp không đơn giản là việc cung cấp thông tin cá nhân mà còn là hành vi văn hoá, cách đưa và nhận danh thiếp ấn tượng cho cả đôi bên. Do đó, cần trao và nhận danh thiếp đúng cách, phù hợp.
- Chỉ sử dụng danh thiếp theo mẫu quy định thống nhất của Titantech.
- Thứ tự trao danh thiếp: Chủ động tự giới thiệu và trao danh thiếp theo thứ tự từ người có chức vụ cao đến thấp hơn, người cao tuổi đến ít tuổi, nữ trước nam. Trong trường hợp không thuận tiện cho việc xác định thứ tự thì trao theo thứ tự từ người gần nhất.
- Trao và nhận danh thiếp bằng tay phải. Trường hợp người trao danh thiếp bằng hai tay, hoặc là người có chức vụ cao hơn hay cao tuổi hơn thì phải trao và nhận danh thiếp bằng hai tay.
- Khi trao danh thiếp: Giới thiệu tên, chức danh, bộ phận công tác của mình, trong trường hợp thấy cần thiết có thể giới thiệu thêm về tên, chức năng, nhiệm vụ bộ phận công tác và các nội dung khác ghi trên danh thiếp. Sẵn sàng trả lời các câu hỏi của người nhận danh thiếp.
- Khi nhận danh thiếp: Cảm ơn, xem các nội dung ghi trên danh thiếp và chú ý nghe nội dung trao đổi của người trao danh thiếp. Có thể xác nhận một số thông tin hoặc hỏi thêm về những nội dung chưa rõ trên danh thiếp.

- Khi trao và nhận danh thiếp phải ở tư thế đứng, trang trọng, lịch sự, hơi cúi đầu về trước để tạo sự tôn trọng đối tác.

11. Văn hoá giới thiệu và tự giới thiệu

- Tại các cuộc họp, giao lưu, tiếp xúc với đối tác việc giới thiệu thành phần tham gia và tự giới thiệu về bản thân với đối tác có vai trò rất quan trọng. Nếu không có sự giới thiệu thì cuộc giao tiếp trở nên khách sáo, thiếu sự thân thiện. Việc giới thiệu và tự giới thiệu gây ấn tượng là yếu tố góp phần tạo ra thành công cho cuộc giao lưu, tiếp xúc.
- Thứ tự giới thiệu:
 - ✓ Giới thiệu người trong cơ quan với đối tác trước.
 - ✓ Giới thiệu từ người có chức vụ cao đến người có chức vụ thấp.
 - ✓ Giới thiệu từ người cao tuổi đến người ít tuổi.
- Nội dung giới thiệu và tự giới thiệu: Danh xưng, họ và tên, chức vụ, bộ phận làm việc của người được giới thiệu. Trong một số trường hợp có thể giới thiệu vai trò của người được giới thiệu đối với cuộc họp, giao lưu, tiếp xúc.
- Thái độ khi giới thiệu và tự giới thiệu: Chân Thành, cởi mở, thân thiện, nghiêm túc, lịch sự và khiêm nhường.

12. Văn hoá hội họp

- Các cuộc họp, hội nghị, hội thảo có tác dụng quan trọng trong công tác quản lý, điều hành và giải quyết công việc của Titantech. Tuân thủ các nguyên tắc trong văn hoá hội họp sẽ tiết kiệm thời gian, nâng cao hiệu quả công việc, đồng thời xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp trong công việc của Titantech và con người Titantech.
- Đơn vị chủ trì chuẩn bị nội dung, chương trình cuộc họp, thông qua chủ toạ cuộc họp.
- Những người dự họp đến sớm ít nhất 5 phút. Trong trường hợp không thể tham dự hoặc đến muộn giờ phải thông báo cho người có trách nhiệm sớm nhất có thể và trước khi cuộc họp bắt đầu.

- Nắm rõ mục đích, yêu cầu, chủ đề và nội dung cuộc họp, chuẩn bị đầy đủ tài liệu cần thiết và ý kiến dự kiến phát biểu tại cuộc họp.
- Ngồi đúng theo biển tên hoặc hướng dẫn của đơn vị chủ trì.
- Tuân thủ sự điều hành của chủ tọa
- Giữ trật tự, chú ý lắng nghe ý kiến của người khác, tập trung theo dõi, ghi chép các nội dung cần thiết.
- Chỉ phát biểu khi có sự đồng ý của chủ tọa, không nói chen ngang, không cắt lời người khác. Không nói xấu người khác, không tranh cãi, không có những hành động và lời nói khiếm nhã, không thể hiện thái độ tiêu cực, thiếu tinh thần xây dựng.
- Nội dung phát biểu phải ngắn gọn, đúng trọng tâm, đúng chủ đề. Tuân thủ thời lượng phát biểu theo quy định hoặc yêu cầu của chủ tọa.
- Đặt điện thoại ở chế độ im lặng hoặc chế độ rung, hạn chế sử dụng điện thoại trong thời gian họp. Trong trường hợp buộc phải sử dụng điện thoại thì không được để ảnh hưởng đến người khác.
- Không nói chuyện, làm việc riêng, đi lại tùy tiện hay có những hành động làm phiền người khác. Không tự ý ra ngoài hoặc bỏ dở cuộc họp, nếu có lý do chính đáng phải xin phép và được sự đồng ý của chủ tọa. Khi kết thúc cuộc họp không để lại tài liệu và vật dụng cá nhân.

13. Văn hoá làm việc

- Các giá trị cốt lõi, chuẩn mực đạo đức, quy tắc ứng xử và văn hoá giao tiếp tạo nên các giá trị văn hoá mang bản sắc Titantech. Các giá trị nhân văn này thấm sâu vào các hoạt động của Titantech, chi phối tình cảm, suy nghĩ, hành vi của con người Titantech trong quá trình giải quyết công việc, tạo nên văn hoá làm việc của Titantech.
- Luôn nhiệt tình, tâm huyết với công việc, nêu cao tinh thần tự giác, sẵn sàng chịu trách nhiệm, làm hết khả năng để đạt được kết quả tốt nhất. coi trọng công việc, không để những việc cá nhân ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

- Tạo bầu không khí cởi mở, vui vẻ, thân thiện làm tăng sự hứng khởi làm việc, từ đó nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc.
- Xây dựng môi trường làm việc lành mạnh, tích cực, chuyên nghiệp; ứng xử văn minh, lịch sự, quan hệ tốt với đồng nghiệp; biết giữ lời hứa, biết lắng nghe, biết xin lỗi và luôn nói lời cảm ơn.
- Sáng tạo trong công việc, đổi mới tư duy, tạo ra sự khác biệt để đi đến thành công. Luôn tìm hiểu, nghiên cứu và ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật, công nghệ hiện đại, các ứng dụng mới, công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả và tăng năng suất lao động. Đảm bảo chất lượng và tiến độ công việc, trong đó chất lượng là ưu tiên hàng đầu.

14. Văn hoá góp ý

- Chủ động góp ý và nghiêm túc tiếp thu các ý kiến góp ý sẽ làm tăng tính đoàn kết, thống nhất, nâng cao chất lượng hiệu quả công việc.
- Hình thức góp ý có thể bằng văn bản, qua thư điện tử, trao đổi trực tiếp, phát biểu tại cuộc họp, hội nghị, hội thảo.
- Người góp ý cần có thái độ thân thiện, tôn trọng, chân thành, thẳng thắn và sử dụng ngôn từ rõ ràng, dễ hiểu, lịch sự.
- Người được góp ý cần nghiêm túc tiếp thu và lắng nghe với thái độ cầu thị, không nên có phản ứng mà phải nghiên cứu kỹ ý kiến góp ý, nếu thấy nội dung góp ý đúng thì tiếp thu, nếu thấy nội dung góp ý chưa đúng thì cần có sự chia sẻ, phản hồi tích cực và phù hợp.

15. Văn hoá lắng nghe

- Lắng nghe người khác cũng là một cách để nâng cao giá trị của mình. Lắng nghe và biết cách lắng nghe sẽ giúp chúng ta có thêm lợi thế và giành thêm thiện cảm của đồng nghiệp, cấp trên và đối tác. Do đó, mỗi người phải rèn luyện cho mình cách lắng nghe người khác.
- Chú tâm vào câu chuyện, có thái độ muốn nghe dù là nội dung không quan trọng, vẻ mặt thể hiện sự hào hứng, giao tiếp bằng mắt, có các cử chỉ, lời nói khuyến khích

người nói. Lặp lại thông tin và đặt những câu hỏi thể hiện sự quan tâm khi người nói đã trình bày xong.

- Không cắt ngang hoặc ngắt lời người nói. Khi thời gian không cho phép tiếp tục cuộc trao đổi thì người nghe cần từ chối một cách tế nhị, lịch sự.
- Có thái độ bình tĩnh trước những hành vi mất bình tĩnh của người khác để làm dịu đi không khí căng thẳng, đồng thời biểu hiện thái độ cầu thị, sẵn sàng hợp tác.

16. Văn hoá nói chuyện và trao đổi

- Diễn đạt ngắn gọn, dễ hiểu; sử dụng từ ngữ thông dụng, rõ ràng và phù hợp. Không sử dụng từ ngữ trừu tượng, khó hiểu, không lạm dụng ngoại ngữ khi giao tiếp với người Việt Nam.
- Nói đủ nghe, rõ ràng, trực tiếp vào những nội dung cần nói. Không nên nói lặp lại nhiều lần về cùng một nội dung, sự việc; không nên nói khi người giao tiếp đang nói hoặc bận việc khác.
- Sử dụng lời nói tích cực, khuyến khích và cuốn hút người nghe vào vấn đề chính, kết hợp với giao tiếp bằng mắt. Không sử dụng lời nói tiêu cực, khiếm nhã.
- Khi nói chuyện, trao đổi không đứng quá xa hoặc quá gần. Nếu đang nói chuyện với một nhóm người, tuyệt đối không nói thầm vào tai người khác.

17. Văn hoá giao tiếp điện thoại

- Khi gọi điện thoại nên chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi. Khi có cuộc điện thoại gọi đến nên cố gắng trả lời sớm nhất có thể.
- Giữ thái độ lịch sự, lắng nghe, không cắt ngang lời người đối thoại. Nói ngắn gọn, rõ ràng, âm lượng vừa phải để không ảnh hưởng đến những người xung quanh.
- Kết thúc cuộc điện thoại bằng lời chào, chúc hoặc cảm ơn lịch sự và tắt điện thoại nhẹ nhàng.

18. Văn hoá giao tiếp qua thư điện tử (email)

- Việc trao đổi qua email không chỉ là việc truyền tải thông tin, mà còn là cách giải quyết công việc hàng ngày thay cho gặp mặt, hội họp hoặc giao việc bằng văn bản.

Đây là công cụ giao tiếp văn minh, góp phần giải quyết công việc nhanh và hiệu quả hơn.

- Cán bộ công nhân viên Titantech được cấp địa chỉ email để phục vụ cho việc trao đổi và giải quyết công việc. Mỗi cán bộ công nhân viên cần tạo cho mình những thói quen giao tiếp qua email lịch sự, văn minh, hiệu quả.

19. Văn hoá sử dụng không gian nơi làm việc

- Xây dựng và giữ gìn không gian cơ quan, nơi làm việc sạch, đẹp, thân thiện với môi trường, tạo tâm lý thoải mái, tinh thần làm việc tốt, góp phần nâng cao chất lượng công việc.
- Luôn có thái độ vui vẻ, hoà nhã tôn trọng mọi người. Không có những hành động, cử chỉ, lời nói làm phiền, gây ảnh hưởng đến người khác.
- Chỉ hút thuốc ở nơi dành riêng cho người hút thuốc. Không vứt rác bừa bãi, khi phát hiện các hiện tượng mất vệ sinh thì chủ động khắc phục, nếu bận việc hoặc không có khả năng giải quyết thì phải báo cho người có trách nhiệm giải quyết và theo dõi cho đến khi giải quyết xong.

20. Văn hoá xây dựng hình ảnh

- Cán bộ công nhân viên Titantech luôn quan tâm xây dựng, giữ gìn hình ảnh Titantech và con người Titantech thông qua các hành vi, việc làm cụ thể.
- Luôn tuân thủ các chuẩn mực đạo đức, quy tắc ứng xử và văn hoá giao tiếp của Titantech; bảo vệ lợi ích, uy tín và hình ảnh của Titantech.
- Xây dựng hình ảnh con người Titantech có bản lĩnh vững vàng, tinh thần trách nhiệm cao, luôn coi trọng tính nhân văn, giàu lòng nhân ái và có khát vọng vươn lên.

21. Văn hóa trên xe ô tô

- Người có chức vụ cao nhất trong xe chủ động chọn chỗ ngồi bất kỳ mà mình muốn.
- Những người ngồi trong xe có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh chung, không gây ảnh hưởng đến những người ngồi cùng trong xe và sự tập trung của lái xe.

- Lái xe không sử dụng điện thoại khi đang lái xe, không tham gia trao đổi và sử dụng thông tin lãnh đạo trao đổi trong xe ở bất cứ đâu, vào bất kỳ mục đích gì.
- Bố trí chỗ ngồi đối với xe 5 đến 7 chỗ:
 - + Nếu người có chức vụ cao nhất chọn chỗ hàng ghế trước, bên phải lái xe thì người quan trọng tiếp theo ngồi vị trí bên phải hàng ghế thứ hai. Trường hợp có hai bên đi cùng xe thì người có chức vụ cao nhất trong xe ngồi vị trí bên phải hàng ghế thứ hai.
 - + Nếu người có chức vụ cao nhất chọn chỗ bên phải hàng ghế thứ hai thì người quan trọng tiếp theo ngồi vị trí bên trái hàng ghế thứ hai. Trường hợp có hai bên đi cùng xe thì người có chức vụ cao nhất bên chủ nhà hoặc đối tác mà không phải là người có chức vụ cao nhất trong xe ngồi vị trí bên trái hàng ghế thứ hai.
 - + Lãnh đạo có vợ hoặc chồng đi cùng thì vợ hoặc chồng ngồi ở vị trí do lãnh đạo yêu cầu.