# SỔ TAY VĂN HOÁ

[ Văn Phòng ]: 147 Trung Lương 14, P.Hoà Xuân, Tp.Đà Nẵng
[ ĐT/ Fax ]: (0236)3 789 769 - [ Email ]: acon.dng@gmail.com
[ Website ]: www.aconcorp.vn [ Hotline ]: 0916 104 099

Phê duyệt bởi CEO - Huỳnh Bá Quý

Mã TL: ACON.SOTAY
Ngày BH: 17.05.2023
Version: 01




01

# Tổng quan về ACON

Sự hình thành và phát triển ACON & giá trị văn hoá ACON gửi đến CBCNV Công ty



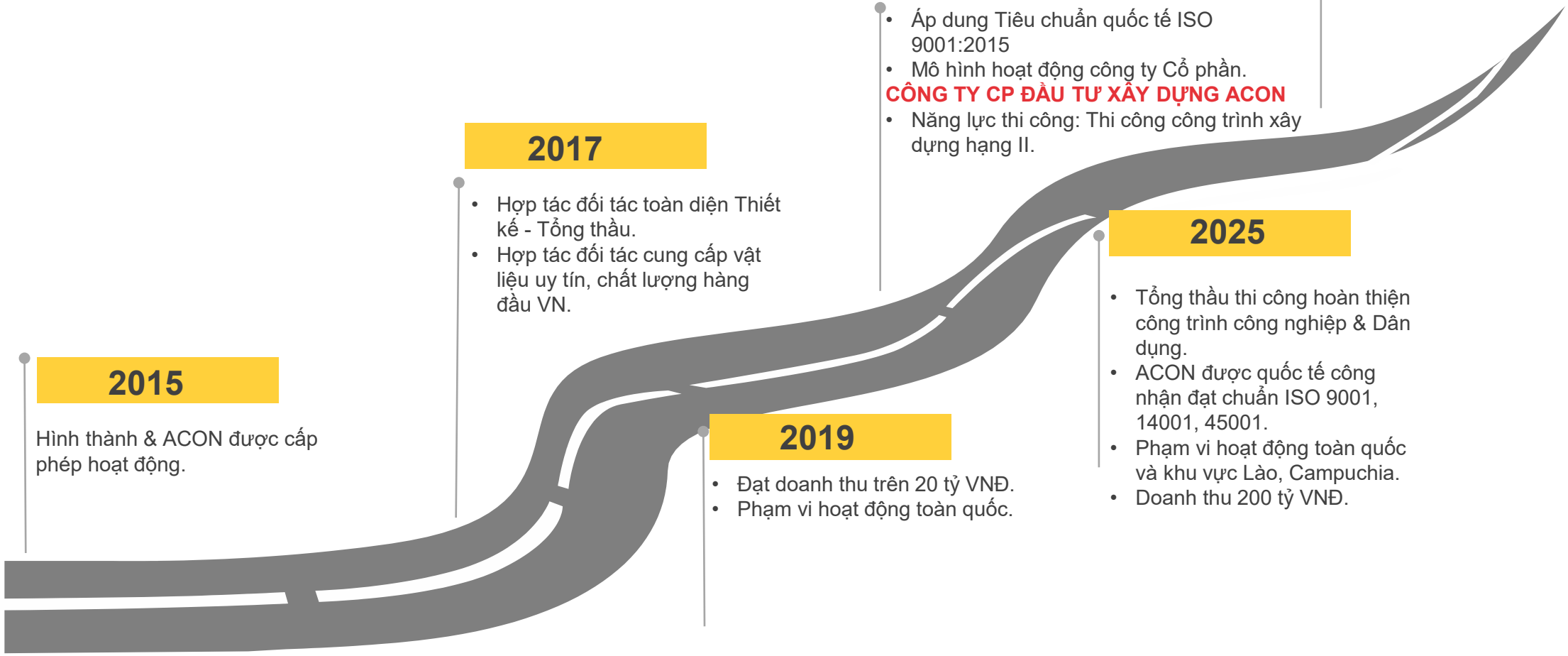

# Lời Ngỏ:

Cán bộ nhân viên ACON thân mến, Sổ tay Văn hoá ACON này ra đời với mục tiêu giúp tất cả các thành viên ACON hiểu rõ được các quy tắc ứng xử trong nội bộ cũng như với bên ngoài dựa trên các giá trị mà Ban lãnh đạo tâm huyết, mong muốn vun đắp và phát triển cho ACON. Ngoài các giá trị văn hoá cốt lõi, sổ tay cũng tóm lược một số quy định ngắn gọn nhất liên quan tới ý thức kỷ luật lao động đối với CBNV Công ty trong quá trình làm việc tại Công ty, các quy định cụ thể hơn được nêu rõ trong Quy chế Lao động của Công ty.

Với tinh thần và khát vọng xây dựng ACON trở thành một đơn vị có quy mô lớn và uy tín hàng đầu miền Trung về thiết kế, thi công hoàn thiện các công trình xây dựng, đảm bảo tiến độ, chất lượng mang lại sự an tâm ,tin tưởng cho khách hàng. Ban Lãnh đạo ACON mong muốn CBNV ACON trân trọng và cùng vun đắp, hoàn thiện hệ giá trị văn hoá của Công ty, chung sức xây dựng ACON ngày càng phát triển bền vững.

# Sự hình thành và phát triển ACON

Chúng tôi luôn hướng đến sự chuyên nghiệp và vượt quá sự mong đợi Khách hàng.



## 2015

Hình thành & ACON được cấp phép hoạt động.

## 2017

- Hợp tác đối tác toàn diện Thiết kế - Tổng thầu.
- Hợp tác đối tác cung cấp vật liệu uy tín, chất lượng hàng đầu VN.

## 2019

- Đạt doanh thu trên 20 tỷ VNĐ.
- Phạm vi hoạt động toàn quốc.

## 2023

- Áp dung Tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015
- Mô hình hoạt động công ty Cổ phần.

**CÔNG TY CP ĐẦU TƯ XÂY DỰNG ACON**

- Năng lực thi công: Thi công công trình xây dựng hạng II.

## 2025

- Tổng thầu thi công hoàn thiện công trình công nghiệp & Dân dụng.
- ACON được quốc tế công nhận đạt chuẩn ISO 9001, 14001, 45001.
- Phạm vi hoạt động toàn quốc và khu vực Lào, Campuchia.
- Doanh thu 200 tỷ VNĐ.

## 2030

- Tổng thầu Xây Lắp
- Doanh thu > 500 TỶ
- Nhân sự 70-80 CBNV

# Giá trị văn hoá ACON





ACON ra đời và phát triển là kết tinh của khát vọng vươn lên, tạo ra giá trị về tinh thần và vật chất , góp phần đóng góp cho xã hội. Văn hoá ACON là nền tảng quyết định tới sự phát triển trường tồn của doanh nghiệp:

**Triết lý phát triển**

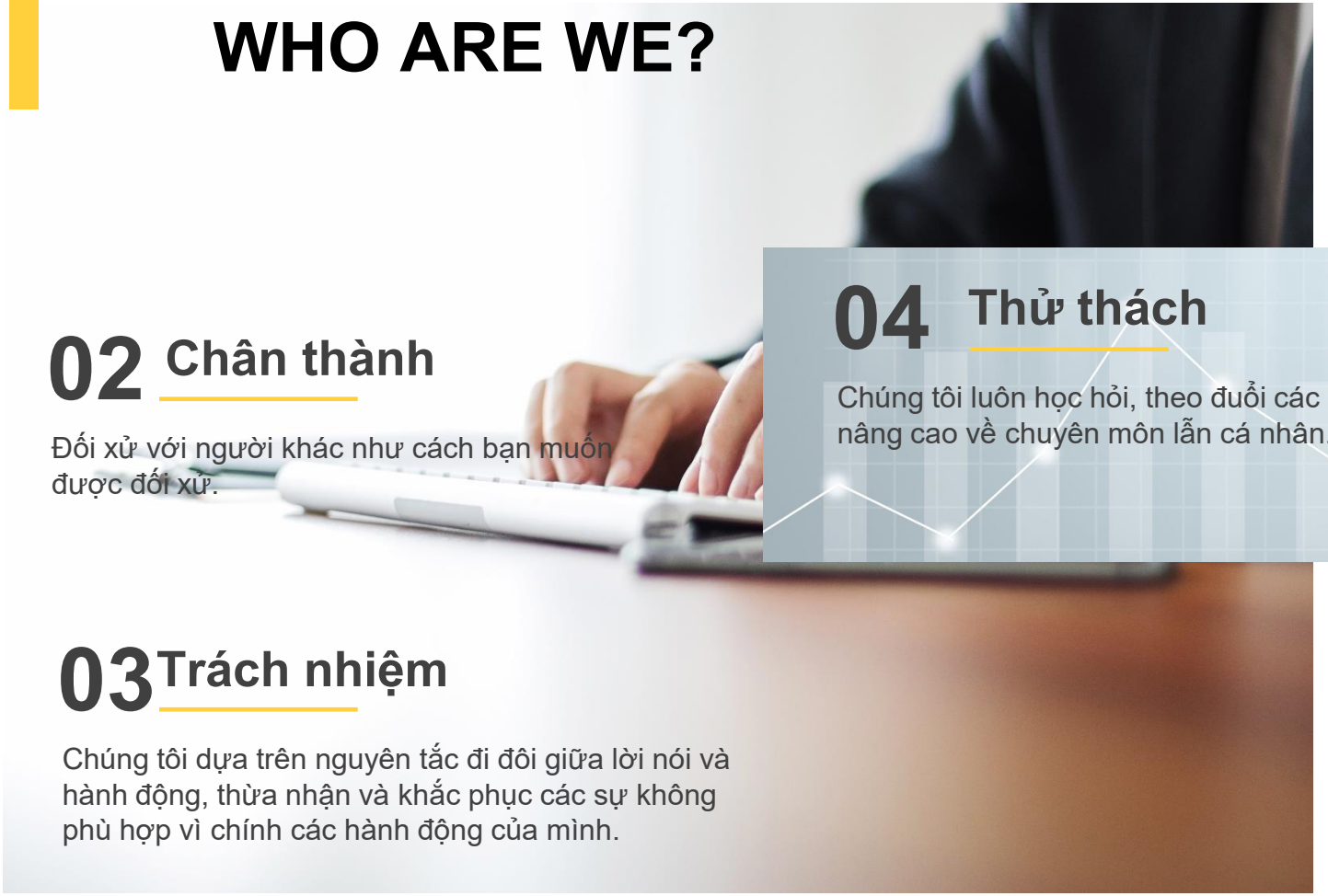
* **Cho là nhận:** Chúng tôi tin rằng bất kỳ sự cho đi nào cũng đều sẽ được nhận lại, cho nên mỗi thành viên đều ý thức được rằng trong bất kỳ mối quan hệ xã hội nào thì hãy luôn sống bằng thái độ tư duy tích cực và mang lại nhiều giá trị cho người thân, bạn bè, đối tác.

* **Mang lại lợi ích cho xã hội:** Chúng tôi coi tinh thần mang lại lợi ích cho xã hội vừa là trách nhiệm xã hội, vừa là niềm vui trong công việc và cuộc sống của mỗi thành viên. Thông qua đó, chúng tôi cũng mong muốn nhận được những thành quả xứng đáng từ sự nỗ lực và đóng góp không ngừng cho xã hội.

* **Giữ gìn uy tín:** Chúng tôi xem việc giữ gìn uy tín trở thành lẽ sống của tổ chức bằng sự chuẩn mực và cam kết cao nhất về chất lượng dịch vụ. Mỗi thành viên đều nhận thức sâu sắc việc phát triển và giữ gìn uy tín của doanh nghiệp thông qua thái độ ứng xử tận tụy, tác phong làm việc chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ vượt trội cho khách hàng .

# Giá trị cốt lõi ACON

## WHO ARE WE?



### 01 Luôn làm việc đúng

Trong mọi tình huống, hãy làm điều công bằng , hợp lý nhất với tất cả mọi người liên quan đến mình cũng như tổ chức.

### 02 Chân thành

Đối xử với người khác như cách bạn muốn được đối xử.

### 03 Trách nhiệm

Chúng tôi dựa trên nguyên tắc đi đôi giữa lời nói và hành động, thừa nhận và khắc phục các sự không phù hợp vì chính các hành động của mình.

### 04 Thử thách

Chúng tôi luôn học hỏi, theo đuổi các cách thức để nâng cao về chuyên môn lẫn cá nhân.

### 05 Cam kết

Chúng tôi luôn đặt mục tiêu công việc đúng an toàn, đúng chất lượng, đúng tiến độ, đúng tiêu chuẩn.

# Sứ mệnh ACON



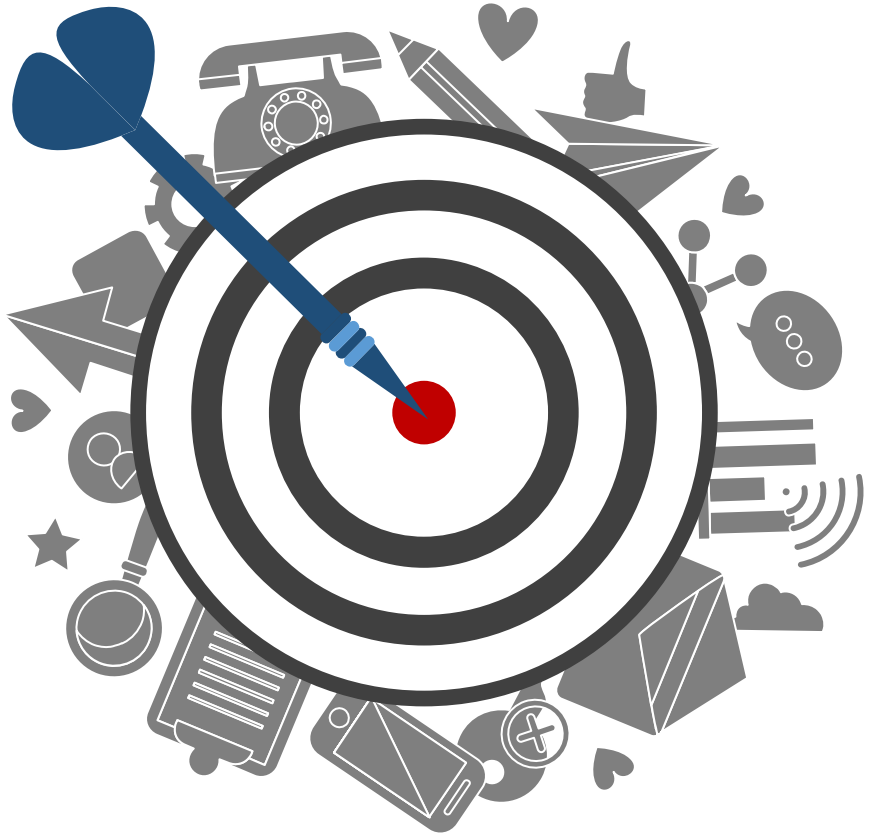
Sứ mệnh của công ty ACON là đem lại sự an tâm, giúp khách hàng đạt mục tiêu trong chiến lược kinh doanh lâu dài thông qua thi công công trình chất lượng, đảm bảo tiến độ và thẩm mỹ cao. Không ngừng cải tiến, áp dụng các công nghệ mới vào thi công thông qua đào tạo liên tục cho nhân viên nhằm tiến đến sự hoàn mỹ của sản phẩm.

Chúng tôi luôn lấy Hệ thống quản lý theo Tiêu chuẩn Quốc tế làm kim chỉ nam trong suốt quá trình cung cấp sản phẩm và dịch vụ đến với Khách hàng.



# Tầm nhìn ACON

Chúng tôi luôn hướng đến sự chuyên nghiệp và vượt quá sự mong đợi Khách hàng.



Tầm nhìn công ty ACON là trở thành một công ty có quy mô lớn và uy tín hàng đầu miền Trung về thiết kế, thi công hoàn thiện các công trình xây dựng, đảm bảo tiến độ, chất lượng mang lại sự an tâm ,tin tưởng cho khách hàng. Có môi trường làm việc năng động, chuyên nghiệp là nơi để mọi ngừoi có thể phát triển tốt hơn cho bản thân, gia đình và đóng góp cho xã hội.

# Ý nghĩa Logo ACON

Chúng tôi luôn hướng đến sự chuyên nghiệp và vượt quá sự mong đợi Khách hàng.

## Logo ACON

Sự sắp xếp đơn giản, tinh tế bởi các toà nhà đan xen lẫn nhau, cách điệu thẩm mỹ tượng trưng cho sự hoàn mỹ cho các công trình xây dựng. Biểu tượng thể hiện khát vọng mãnh liệt, sự tự tin, ý chí học hỏi và sáng tạo không ngừng, hướng đến tầm cao mới của thời đại tri thức, công nghệ biểu hiện sinh động các giá trị cốt lõi của ACON.

## Slogan

Hoàn thiện trên từng bước: Finish step by step!

Cam kết: Chúng tôi luôn lấy tinh thần trách nhiệm và sứ mệnh tập thể ACON mang lại cho Khách hàng sự chuyên nghiệp, yên tâm: Vật liệu, thời gian thi công, bảo hành, bảo trì,..

Tiến độ: Lộ trình, kế hoạch và tiến độ được ACON  xem xét kỹ lưỡng và phân bổ nguồn lực đáp ứng yêu cầu Khách hàng tốt nhất.

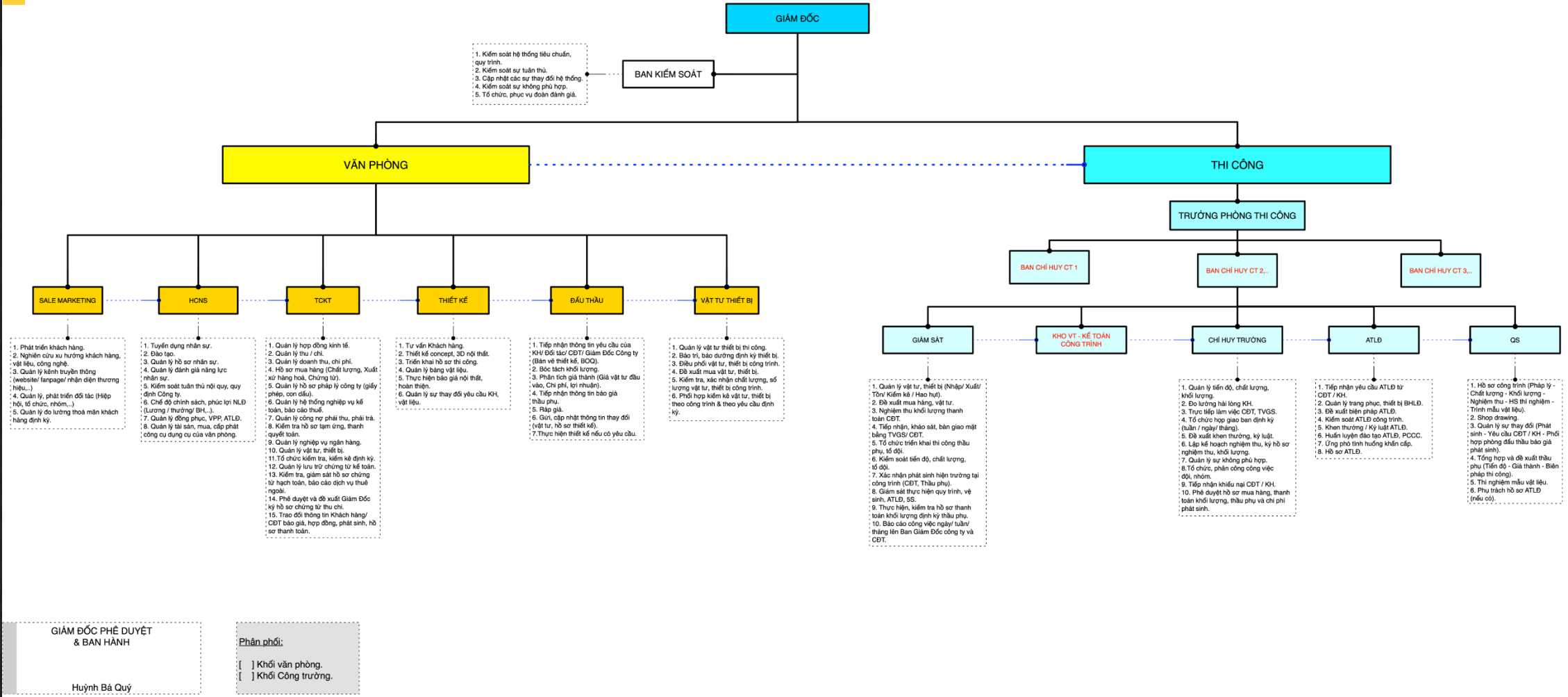
Chất lượng: Tuân thủ tiêu chuẩn quốc tế, kiểm soát đầu vào và đầu ra trong suốt quá trình thi công – mua hàng – bảo hành – bảo trì – nguyên vật liệu,..

Bền lâu: Giá trị gắn kết với Khách hàng bởi đạt được Chất lượng!

# Sơ đồ tổ chức ACON

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC

MÃ TL: ACON.QT01
Ngày BH: 24.04.2023
Phiên bản: 01

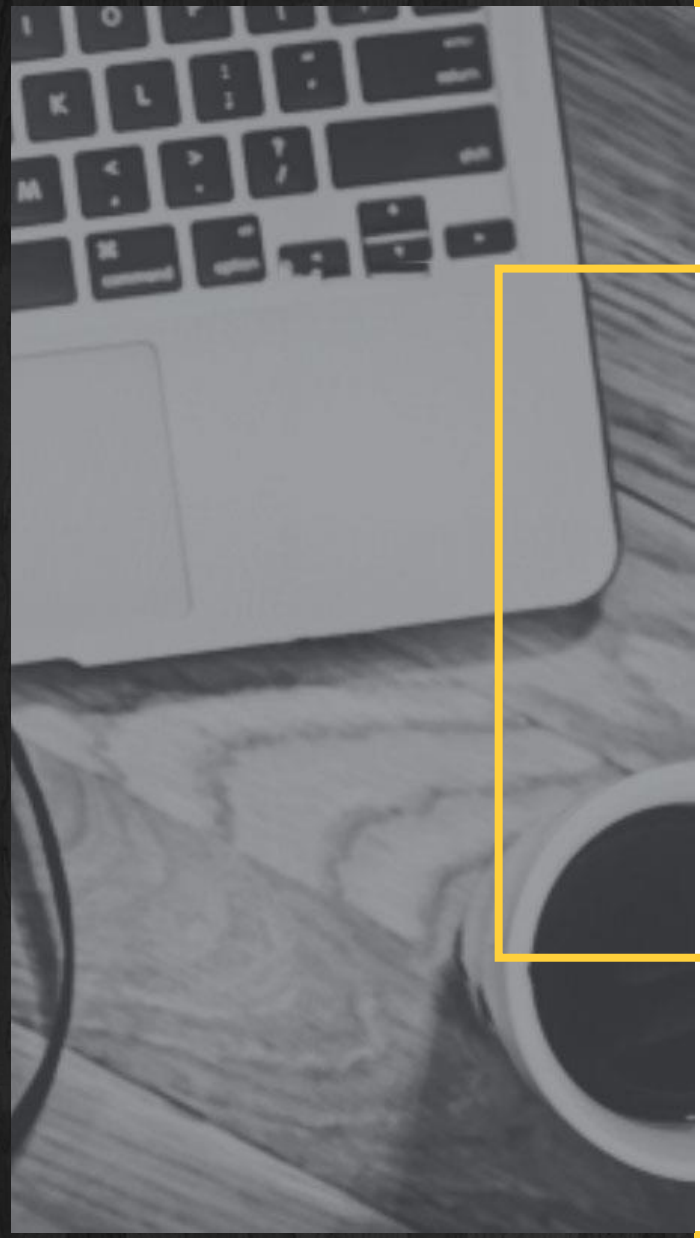



GIÁM ĐỐC PHÊ DUYỆT
& BAN HÀNH

Huỳnh Bá Quý

Phân phối:

[ ] Khối văn phòng.
[ ] Khối Công trường.



02

# Văn hoá giao tiếp ACON

Sự cầu thị và cải iến liên lục, luôn học hỏi và hướng đến sự chuyên nghiệp thông qua giao tiếp, học tập và lấy Tiêu chuẩn quốc tế làm thướt đo cho sự thành công của ACON.

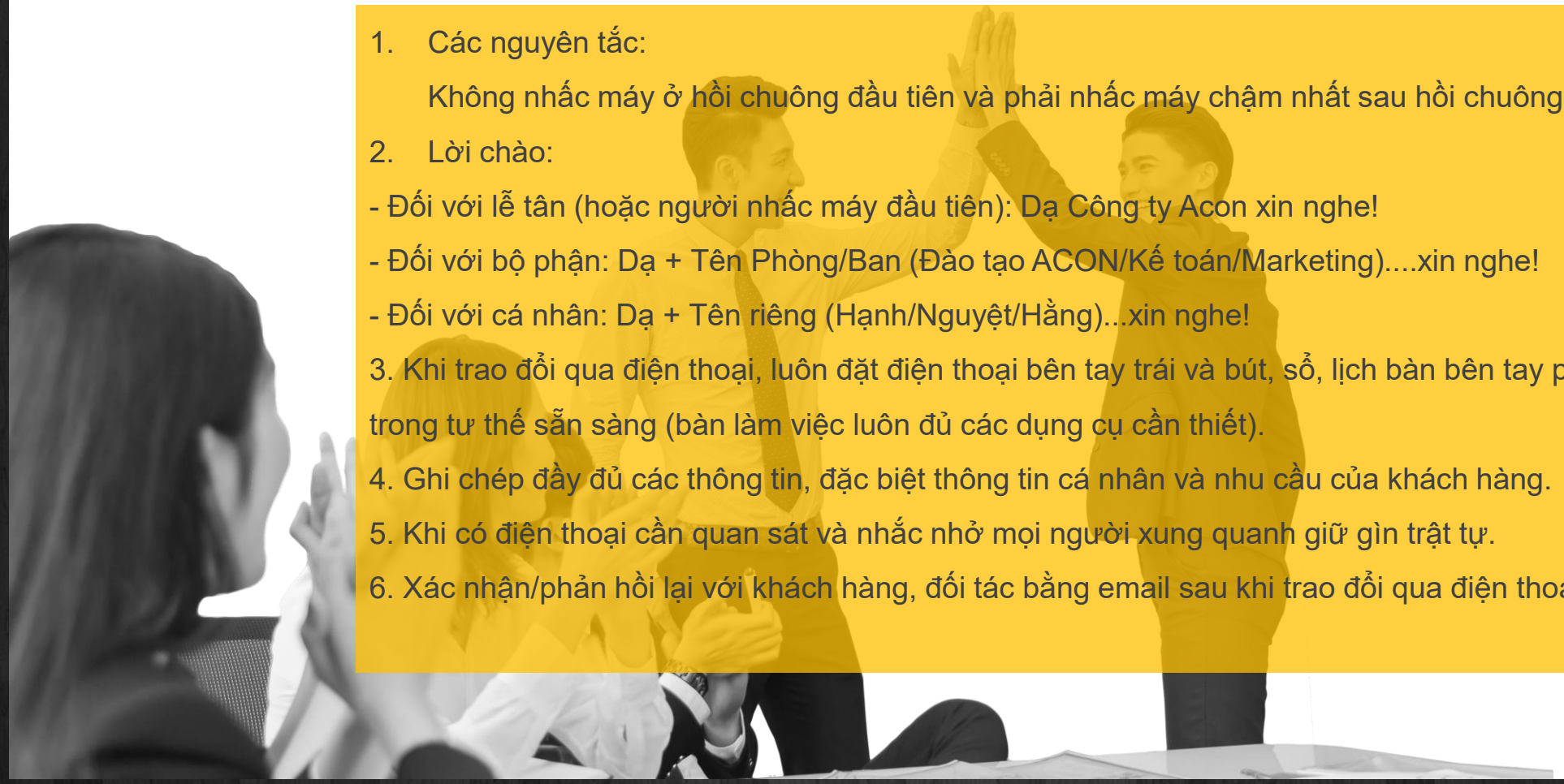
# ACON giao tiếp Khách hàng / Đối tác

Chúng tôi luôn hướng đến sự chuyên nghiệp và vượt quá sự mong đợi Khách hàng.

1. Tuyệt đối trung thực với mọi thông tin về công ty cũng như chính sách của công ty, không lạm dụng chính sách cam kết chất lượng của công ty để khoa trương hay lừa dối khách hàng nhằm đạt mục tiêu công việc.
2. Nắm chắc và hiểu rõ các nét văn hóa của Công ty, các sản phẩm dịch vụ và tinh thần cam kết của ACON.
3. Tác phong đĩnh đạc, tự tin, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng trong mọi tình huống dưới mọi hình thức.
4. Luôn niềm nở và nhẹ nhàng trong giao tiếp với khách hàng, đối tác.
5. Tuyệt đối không cãi vã hay đổ lỗi cho khách hàng trong mọi tình huống. Nếu khách hàng sai vẫn luôn ân cần giải thích. Không trực tiếp phản bác họ mà khéo léo dẫn dắt họ bằng thái độ lịch sự.
6. Tuyệt đối không giải thích vòng vo, đổ lỗi cho cá nhân hay bộ phận khác trong Công ty khi phát sinh sự cố hoặc khách hàng phản đối. Cần nhận lỗi về Công ty, xin lỗi khách hàng, hứa xem xét ngay và lập tức giải quyết vấn đề.
7. Luôn lắng nghe khách hàng chia sẻ tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu của họ và trả lời mọi vướng mắc của khách hàng.
8. Luôn giới thiệu “Nhà thầu thi công hoàn thiện ACON” hoặc “công ty ACON” trong giao tiếp với khách hàng, đối tác.
9. Cảm ơn khách hàng, đối tác trong mọi tình huống khi kết thúc cuộc giao tiếp.

# ACON giao tiếp qua điện thoại

Chúng tôi luôn hướng đến sự chuyên nghiệp và vượt quá sự mong đợi Khách hàng.



1. Các nguyên tắc:

   Không nhấc máy ở hồi chuông đầu tiên và phải nhấc máy chậm nhất sau hồi chuông thứ 3.

2. Lời chào:

- Đối với lễ tân (hoặc người nhấc máy đầu tiên): Dạ Công ty Acon xin nghe!
- Đối với bộ phận: Dạ + Tên Phòng/Ban (Đào tạo ACON/Kế toán/Marketing)....xin nghe!
- Đối với cá nhân: Dạ + Tên riêng (Hạnh/Nguyệt/Hằng)...xin nghe!

3. Khi trao đổi qua điện thoại, luôn đặt điện thoại bên tay trái và bút, sổ, lịch bàn bên tay phải. Mọi thứ trong tư thế sẵn sàng (bàn làm việc luôn đủ các dụng cụ cần thiết).
4. Ghi chép đầy đủ các thông tin, đặc biệt thông tin cá nhân và nhu cầu của khách hàng.
5. Khi có điện thoại cần quan sát và nhắc nhở mọi người xung quanh giữ gìn trật tự.
6. Xác nhận/phản hồi lại với khách hàng, đối tác bằng email sau khi trao đổi qua điện thoại.

# ACON giao tiếp trực tiếp

Chúng tôi luôn hướng đến sự chuyên nghiệp và vượt quá sự mong đợi Khách hàng.

1.1. Hãy ghi nhớ khi nói chuyện đối diện trực tiếp với khách hàng thì phong cách của bạn chính là hình ảnh của Công ty.
1.2. Tuân thủ quy tắc trang phục của công ty.
1.3. Sẵn sàng chuẩn bị tài liệu (chào hàng) bút, sổ, danh thiếp.
1.4. Ghi chép nội dung làm việc với khách hàng nếu cần thiết.
1.5. Luôn tươi cười, thân thiện với khách hàng.



# ACON giao tiếp qua email

Chúng tôi luôn hướng đến sự chuyên nghiệp và vượt quá sự mong đợi Khách hàng.

1. Các nguyên tắc
   1.1. Văn phong trang trọng, rõ ràng và gắn gọn.
   1.2. Sử dụng các mẫu văn bản và mẫu chữ ký theo quy định chuẩn nhận diện thương hiệu của Công ty.
   1.3. Đính kèm dữ liệu cho khách hàng, đối tác phải ở dạng PDF (ngoài trừ các tài liệu cần sự tương tác thông tin của khách hàng).
   1.4. Sử dụng email do công ty cấp khi giao dịch với khách hàng/đối tác.
   1.5. Khi gửi Email nội bộ hoặc cho khách hàng/đối tác phải cc (Copy Carbon) cho tất cả các cá nhân và bộ phận liên quan để phối hợp công việc hoặc để biết thông tin.
   1.6. Giám đốc điều hành kiểm duyệt các Email giao dịch đối với các Trưởng phòng/Ban và các Trưởng Phòng/Ban kiểm soát Email CBNV trực thuộc.
2. Mẫu chữ ký Email



Thanks, Best regard !

---

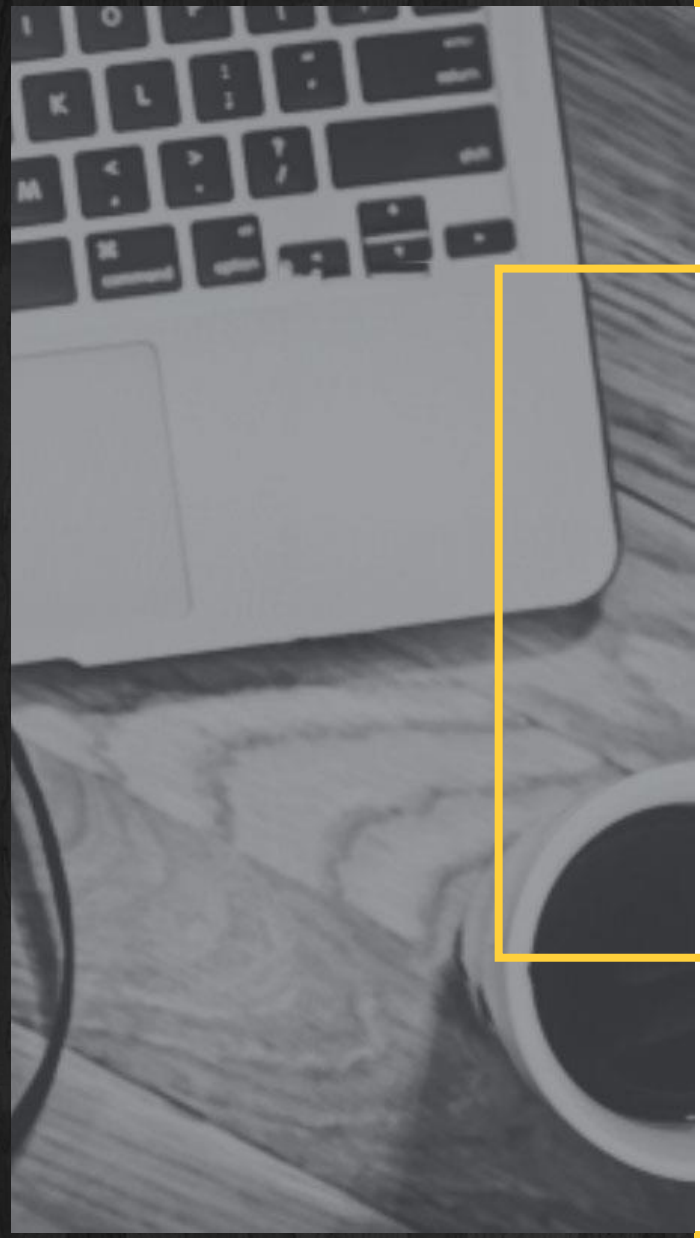
Ms. THUY LINH
Assistant
Mobile : 090.5737.298
Mail : thuylinh.acon@gmail.com

---

CÔNG TY CP ĐẦU TƯ XÂY DỰNG ACON

ACON CONSTRUCTION

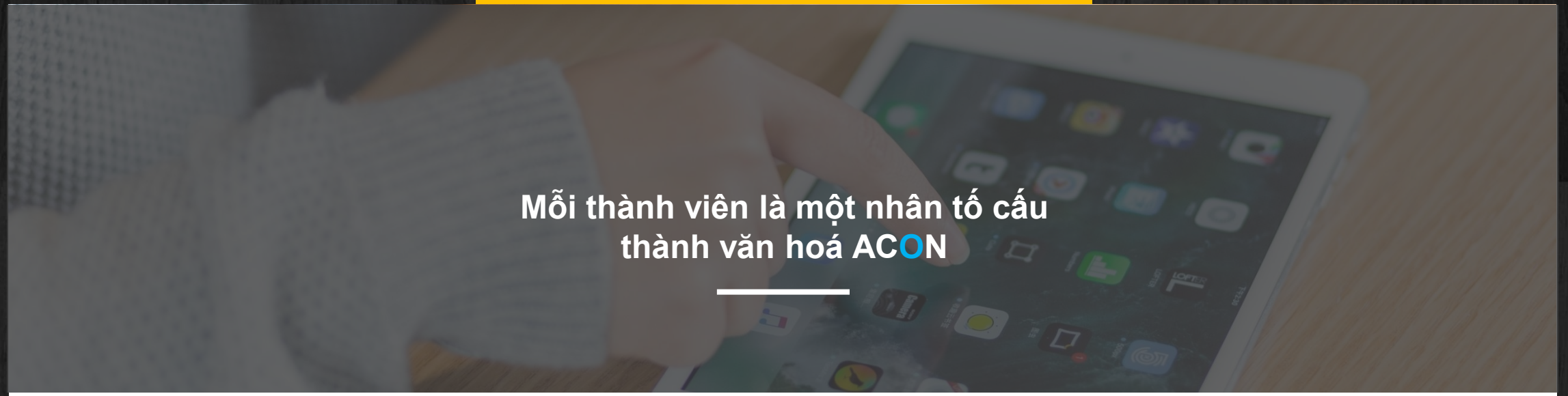
Add : 145-147 Trung Luong 14 Str., Hoa Xuan Ward, Cam Le Dist, Danang City.
Tel : 0916. 104 099 - eMail : acon.dng@gmail.com



03

# Phong cách làm việc ACON

Sự chuyên nghiệp thông qua phong cách làm việc, trang phục và sự tuân thủ yêu cầu Luật pháp, Tiêu chuẩn, Khách hàng và các bên liên quan.



# Mỗi thành viên là một nhân tố cấu thành văn hoá ACON

## Tinh thần tập thể

Những vấn đề luôn được chúng tôi phân tích nguyên nhân gốc rễ & Đề xuất Giải pháp phù hợp nhất

## Trách nhiệm – Sáng tạo

Nhiệm vụ được giao chúng tôi luôn hoàn thành trước tiến độ – Ghi nhận bằng chứng thực hiện quá trình – Sự sáng tạo giúp gia tăng sự hoàn mỹ

## Cải tiến

Chúng tôi luôn tìm kiếm sự không phù hợp vì đó chính là cơ hội để ACON cung cấp dịch vụ vượt quá sự mong đợi Khách hàng.

# Quy định giờ làm việc

A C O N

Finish Step by Step

- Thứ 2 đến thứ 7
- Sáng 7: 30 – 11:30
- Chiều 13:30 – 17:30
- Nghỉ trưa 12:00 – 13:30

1. Quy định giờ làm việc:

1.1. Công ty làm việc theo giờ hành chính từ thứ 2 đến hết thứ 7. Nghỉ vào chủ nhật và các ngày lễ tết (theo quy chế lao động). Tuy nhiên theo yêu cầu công việc công ty có thể huy động CBNV làm thêm buổi tối /Chủ nhật.

Giờ làm việc áp dụng đối với CBNV ký hợp đồng chính thức, làm việc toàn thời gian:

- Sáng từ 7h30 – 11h30. Chiều từ 13h30 – 17h30.
- Nghỉ và ăn trưa từ 12h00 – 13h30.

  Trường hợp làm việc bán thời gian hoặc theo thỏa thuận được thể hiện trong hợp đồng lao động thì không nhất phải làm việc theo giờ quy định trên và do Giám đốc quyết định.

1.2. Các quy định khác:

Trường hợp CBNV nghỉ phải bắt buộc báo cáo và được sự đồng ý của Giám đốc.

# Quy định trong giờ làm việc

2.1. Không hẹn hoặc dẫn bạn bè, người nhà để gặp gỡ, trao đổi tại Văn phòng công ty vì công việc cá nhân. Những trường hợp đặc biệt do có việc đột xuất cần báo cáo và được sự chấp nhận của Giám đốc.
2.2. Không sử dụng thời gian làm việc tại Công ty để làm việc riêng hoặc những việc không mang lại lợi ích cho công ty.
2.3. Không tự ý ra ngoài trong giờ làm việc, trường hợp đi gặp khách hàng, đối tác hoặc công việc của Công ty phải báo cáo lý do và đăng ký vào sổ theo dõi của công ty với nhân viên hành chính. Trường hợp đặc biệt có việc cá nhân quan trọng, đột xuất phải được sự đồng ý của Giám đốc.
2.4. Không gây ồn ào hoặc nói chuyện trong giờ làm việc để ảnh hưởng tới người khác và công việc của công ty, đặc biệt khi có tiếp khách tại Văn phòng hoặc người khác đang giao dịch với khách qua điện thoại.
2.5. Không được sử dụng các công cụ giao tiếp trên mạng trong giờ làm việc để làm việc riêng, ảnh hưởng tới hiệu suất công việc cá nhân và ảnh hưởng tới người khác (chát, game, mạng xã hội...).
2.6. Tuyệt đối không sử dụng điện thoại của Công ty vào việc riêng, đặc biệt để buôn chuyện với người khác.
2.7. Không hút thuốc lá, không xả rác tùy tiện, và tuyệt đối không ăn sáng, ăn vặt trong giờ làm việc và tại Văn phòng công ty.



# Quy định họp nội bộ

3.1. Công ty họp giao ban vào đầu tháng (Phòng hành chính sẽ sắp xếp thời gian và thông báo).

3.2. Trường hợp nghỉ hoặc vì lý do chính đáng không tham gia được phải báo cáo và được sự đồng ý của Giám đốc.

3.3. Khi họp mang theo sổ tay cá nhân, bút được Công ty phát và ghi chép nội dung họp, đặc biệt là các phần việc của bản thân.

3.4. Tuyệt đối không làm việc riêng, không nghe điện thoại (tắt hoặc để điện thoại ở chế độ rung) khi tham gia họp, nếu có điện thoại phải nghe thì xin phép ra ngoài.

3.5. Thư ký (nhân viên hành chính) có trách nhiệm ghi chép lại nội dung cuộc họp bằng văn bản mềm và gửi qua Email tới toàn thể CBNV trước 12h cùng ngày.



# Quy định trang phục

ACON là một công ty chuyên thi công tại các dự án lớn cho doanh nghiệp và xã hội, lại hàng ngày có nhiều kỹ sư , CBCNV làm việc với chủ đầu tư và các đơn vị liên quan do đó việc xây dựng một hình ảnh chuyên nghiệp, lịch sự thông qua trang phục của CBNV là một yêu cầu bắt buộc đối với CBNV, góp phần vào sự thành công trong dịch vụ khách hàng của công ty.

4.2. Mặc đồng phục vào các ngày quy định ( thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần). Thứ 7 mặc lịch sự bằng trang phục công sở đối với cả nam và nữ.

4.3. Tuyệt đối không mặc áo phông/thun, trang phục thiếu lịch sự hoặc không phù hợp (áo sát nách, quần áo ở nhà, quần túi hộp, dép lê...) đến làm việc tại văn phòng tất cả các ngày cũng như đi gặp gỡ khách hàng, đối tác. Ngày thứ 7 được phép mặc áo phông (có cổ) đi làm.

4.4. Đối với Hội nghị/Hội thảo/Ngày hội văn hóa...: Mặc theo yêu cầu của công ty tùy chương trình.

4.5. Các hoạt động ngoại khóa: Mặc theo sở thích cá nhân.



# Quy định xưng hô trong giao tiếp

5.1. Đối với đồng nghiệp: Gọi bằng tên gọi thân mật hoặc xưng anh/chị trong khi giao tiếp với khách hàng, đối tác bên ngoài công ty và trong mọi hình thức giao tiếp (trực tiếp, email, điện thoại, thư...). Xưng hô nội bộ theo quan hệ cá nhân giữa CBNV với cấp trên.

5.2. Xưng hô trong họp hành: Các quy định về xưng hô trong họp hành nhằm tạo bầu không khí nghiêm túc và bình đẳng trong văn hóa họp hành của công ty:

- Xưng “Tôi” khi trao đổi/phát biểu chung trong cuộc họp để biểu thị tính tự chủ, độc lập và bình đẳng.
- Có thể xưng hô theo quan hệ cá nhân khi trao đổi với người khác trong cuộc họp.



# ĐỐI TÁC/PARTNER



ACON CONSTRUCTION

KIM LONG NAM GROUP
DẪN ĐẦU ĐỂ PHỤNG SỰ

SGU

MT Minh Toan Hotel

Herbalife

TIẾN THU

NEWTECONS Build on trust

DINCO ENGINEERING & CONSTRUCTION

BUILDING FUTURES COTECCONS

Unicons COTECONS GROUP

DACINCO

VINACONEX VINACONEX 25

THÀNH QUÂN

# NHÀ CUNG CẤP/SUPPLIER



KNAUF

VĨNH TƯỜNG SAINT-GOBAIN

ZINCA®

Dulux

AUSTRONG Architectural Product

JOTUN

TALIDA® ARCHITECTURAL PRODUCT

ecovina Nhà máy sản xuất gỗ composite

CONWOOD

VIETCERAMICS®

XUAN THANH CEMENT

Sika®

# CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC

















ACON
CONSTRUCTION

# THANK YOU

SỔ TAY VĂN HOÁ CÔNG TY - ACON

Dare: 05.2023