



QTSC
Quality Tech Solution Complex

Sổ tay Văn hóa **QTSC**





.....



Quality Tech Solution Complex (QTSC)

Trung tâm cung cấp các giải pháp công nghệ
chất lượng cao

Mục lục

Lời mở đầu	5
I. Thông tin tổng quan về QTSC	6
II. Văn hóa QTSC	8
Tầm nhìn - Sứ mệnh	9
Logo	10
Giá trị cốt lõi	12
Linh vật đại diện	18
III. Văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm	20
Hành vi văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm	22
Phương châm hành động	23
IV. Bộ Quy tắc ứng xử	24
Chào hỏi	26
Giới thiệu	27
Sử dụng danh thiếp	28
Nói chuyện	31
Sử dụng điện thoại	32
Thư điện tử (Email)	36
Email Marketing	37
Báo chí, truyền hình, tài trợ	38
Quan hệ với đối tác	39
Thời gian	40

Góp ý	40
Mạng xã hội	42
Website	43
Brochure, Newsletter, tài liệu khách hàng	44
Thư chào giá, báo giá, hợp đồng	45
Trang phục	46
Tài liệu	47
Tài sản	48
Nơi làm việc	49
Phong trào	50
Sự kiện	52
Xúc tiến thương mại đầu tư	55
Dự họp	56
Cộng đồng	58
Tiếp đón đoàn khách đến thăm	60
One customer, Call center, CRM	62
Hệ thống quản lý Ticket Call center (Tổng đài, Alo QTSC)	63
Hoạt động tương tác, bán hàng	64
Chăm sóc khách hàng	66

Lời mở đầu

Trải qua quá trình hơn 23 năm hình thành và phát triển, bằng sự dẫn thân, không ngại đương đầu với những thử thách mới, bền bỉ và nỗ lực không ngừng, các thế hệ thành viên QTSC đã chung tay xây dựng nên QTSC ngày một phát triển lớn mạnh, khẳng định vị thế và thương hiệu trong ngành công nghệ thông tin của khu vực Đông Nam Á nói chung và của Việt Nam nói riêng. Ngọn lửa nghề nhiệt huyết và trái tim khát khao vươn mình ra biển lớn được các thế hệ thành viên QTSC gìn giữ và phát huy mạnh mẽ. Mỗi thành viên QTSC luôn trân trọng những giá trị mà các thế hệ trước đã làm được, đồng thời không ngừng hun đúc nhiệt huyết để tiếp tục xây dựng nên những giá trị mới, dấu ấn mới.

Đúc kết từ những giá trị lịch sử truyền thống tốt đẹp và cùng nhau hình thành các giá trị văn hoá mới, Sổ tay văn hóa QTSC đã được ra đời. Sổ tay văn hóa QTSC là tài liệu mà tất cả thành viên QTSC dù ở bất kỳ vị trí nào, luôn nắm rõ, cam kết thực hiện và cùng tham gia giám sát, điều chỉnh, để tài liệu này thực sự là cách hiểu, cách sống và cách làm việc của từng thành viên.

Mỗi thành viên QTSC không chỉ là người thụ hưởng văn hóa mà còn là người kiến tạo văn hóa QTSC.

I. Thông tin tổng quan về QTSC

2000

- 07/07/2000: Ủy ban nhân dân TPHCM xây dựng Công viên phần mềm Quang Trung



2011

- QTSC thay đổi hệ thống nhận diện thương hiệu
- Tổ chức DAS chứng nhận hệ thống an ninh thông tin QTSC đạt tiêu chuẩn ISO/IEC 27001:2005



2001

- 16/03/2001: Công viên phần mềm Quang Trung khai trương

2004

- 08/03/2004: Đạt chứng nhận ISO 9001:2000 do tổ chức BVQI cấp

2010

- Tháng 12: QTSC được bầu làm Chủ tịch Liên minh các công viên phần mềm Châu Á và Châu Đại dương (SPA)

2005

- 26/05/2005: Thành lập Vườn ươm doanh nghiệp phần mềm Quang Trung (SBI)

2009

- 21/04/2009: Công viên phần mềm Quang Trung được công nhận là Khu Công nghệ thông tin tập trung đầu tiên tại Việt Nam

2009

- Tháng 3: QTSC cung cấp hạ tầng cho chính phủ điện tử tại TPHCM theo mô hình hợp tác công tư - PPP

Tên công ty

**Công ty trách nhiệm
hữu hạn một thành viên
Phát triển Công viên
phần mềm Quang Trung**

Viết tắt

QTSC

Năm hoạt động
chính thức
2001

2015

- Công viên phần mềm Quang Trung được bình chọn là 01 trong 10 công trình và sự kiện của TPHCM trong 40 năm (1975 – 2015).
- Công viên phần mềm Quang Trung có 05 doanh nghiệp quy mô trên 1000 người.
- QTSC khởi xướng xây dựng thương hiệu VNITO để thúc đẩy quảng bá ngành Công nghệ thông tin Việt Nam

2022

- QTSC và chuỗi Công viên phần mềm Quang Trung công bố hệ thống nhận diện thương hiệu mới



2021

- Tháng 10/2021: Thành lập Trung tâm Hỗ trợ và Tư vấn Chuyển đổi số TPHCM (DXCenter)

2020

- Được TUV Nord Cert chứng nhận đáp ứng tiêu chuẩn Hệ thống Quản lý môi trường ISO 14001:2015
- QTSC được Thủ tướng Chính phủ trao giải thưởng “Giải vàng Chất lượng Quốc gia 2020” và Nhận Chứng nhận Doanh nghiệp vì cộng đồng- Saigon Times CSR 2020

2016

- 03/03/2016: Thủ tướng Chính phủ ký quyết định thí điểm thành lập Chuỗi Công viên phần mềm Quang Trung

2016

- 16/03/2016: Nhận Huân chương Lao động hạng Nhất vì có thành tích xuất sắc trong công tác từ 2011-2015. Định hướng xây dựng Công viên phần mềm Quang Trung trở thành đô thị xanh, thông minh

2017

- KPMG xếp QTSC đứng thứ 03/08 Khu Công nghệ tại Châu Á về các yếu tố liên quan đến hiệu quả hoạt động và đứng thứ 04/08 về các yếu tố liên quan đến quy mô, hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp

2018

- Tháng 6: QTSC là doanh nghiệp nhà nước đầu tiên tại TPHCM được chứng nhận là Doanh nghiệp khoa học công nghệ
- Triển khai xây dựng khu thực nghiệm ứng dụng công nghệ thông tin trong nông nghiệp. Sau đó là khu nghiên cứu và phát triển sản phẩm mới QTSC R&D Labs đầu tiên chính thức đi vào hoạt động năm 2018

II. Văn hóa QTSC



Tầm nhìn:

- Trở thành doanh nghiệp **hàng đầu** về cung cấp **dịch vụ công nghệ** và phát triển **hạ tầng khu công nghệ tại Đông Nam Á.**

Sứ mệnh:

- Cung cấp dịch vụ công nghệ, hạ tầng khu công nghệ **toàn diện, đa dạng**, chất lượng **tin cậy**, thúc đẩy **phát triển nhanh** cho doanh nghiệp, cơ quan ban ngành và cộng đồng trong môi trường **kinh tế số.**



Logo



Nút “công tắc”:

- Chữ Q cách điệu thành “nút Power”: mang ý nghĩa cho sự **sẵn sàng tiếp cận** và **đáp ứng kịp thời** với xu hướng, thể hiện tính sẵn sàng của QTSC, như là người tiên phong và dẫn dắt các sự dịch chuyển của các mô hình công nghệ mà xã hội đang hướng tới.
- Vừa thể hiện **tính kế thừa** những nền tảng giá trị mà QTSC đã xây dựng và tích lũy trong hơn 20 năm qua; vừa là biểu trưng cho **giá trị “chất lượng”** (Quality), mà toàn hệ thống Chuỗi cam kết với cộng đồng xã hội, với khách hàng, đối tác và người dùng. Một hệ thống chất lượng về công nghệ được tích hợp thông qua các giải pháp mà hệ thống Chuỗi mang lại phù hợp với từng khách hàng, đối tác, người dùng cụ thể - Quality Tech Solution Complex.

Các điểm chấm:

- Kết nối thành các vòng tròn, lan tỏa từ tâm – nút công tắc, cùng với hiệu ứng lan tỏa màu sắc vừa mang ý nghĩa **sự lan tỏa** của nền tảng sáng tạo số, của xu hướng dịch chuyển các mô hình công nghệ, của sự chuyển đổi số **liên tục và không ngừng** cũng vừa mang ý nghĩa **kết nối** các thành phần trong xã hội được quy tụ chung quanh nền tảng số.

Màu đỏ cam:

- Được thể hiện cho **ý chí, cho sức mạnh, khát vọng mãnh liệt** của một **sự tiên phong** trong chuyển dịch các mô hình công nghệ, trong việc tạo ra những nền tảng sáng tạo số; trong khao khát tạo nên những con người khoa học của kỷ nguyên số (Science Citizen).

Câu khẩu hiệu

Quality Tech Solution Complex:

- Thể hiện giai đoạn 2021 – 2025, định hướng 2030, QTSC sẽ là **nơi hội tụ các hệ thống chất lượng về công nghệ** được tích hợp thông qua các giải pháp, tạo nên một nền tảng sáng tạo số, là **trung tâm thúc đẩy mọi kết nối**.

Giá trị Cốt lõi

“Chính trực – Tận tâm – Chuẩn mực Sáng tạo – Linh hoạt”

- Giá trị cốt lõi là nền tảng tôn chỉ định hướng suy nghĩ, nhận thức, hành động, quyết định của tập thể QTSC. QTSC đề cao và tuân thủ các giá trị cốt lõi trong mọi hoạt động của mình.





Chính trực

Công bằng và nhất quán, giữ gìn uy tín thông qua hành động và lời nói.

Biểu hiện:

- Tuân thủ các quy định chính sách, pháp luật.
- Dám nhận trách nhiệm, không đổ lỗi và tìm giải pháp cải thiện.
- Sẵn sàng tiếp thu các phản hồi đa chiều, thay đổi hành vi, thói quen không phù hợp.
- Trao đổi minh bạch, chia sẻ đúng, đủ thông tin, đóng góp mang tính xây dựng cho mục đích chung.
- Khách quan, trung lập trong ứng xử.

Tận tâm

Toàn tâm thực hiện để đạt kết quả cao nhất vì thành công chung.

Biểu hiện:

- Sẵn sàng đón nhận công việc và nhiệt huyết hoàn thành để đạt được kết quả cao nhất.
- Lấy hiệu quả tổ chức, phòng ban là ưu tiên hàng đầu.
- Lắng nghe, chia sẻ, tôn trọng ý kiến của người khác và tìm giải pháp để cùng đạt được hiệu quả chung.
- Làm gương trong các hành vi văn hóa công ty, thúc đẩy và khuyến khích đội ngũ cùng nhau thực hiện.





Chuẩn mực

Đáp ứng tiêu chuẩn cao về chất lượng sản phẩm và dịch vụ.

Biểu hiện:

- Tuân thủ tiêu chuẩn của sản phẩm, dịch vụ và chuẩn mực ngành nghề.
- Chủ động phối hợp trong công việc, cùng hỗ trợ nhau đạt kết quả chung.
- Nâng cao năng lực, giải pháp, công cụ đáp ứng chất lượng dịch vụ.
- Thiết lập, cải tiến các tiêu chuẩn chất lượng cao hơn.

Sáng tạo

Liên tục đổi mới giải pháp, cải tiến công nghệ tạo giá trị để phát triển.

Biểu hiện:

- Sẵn sàng thay đổi, ủng hộ thực hiện sự cải tiến, đổi mới của tổ chức.
- Khuyến khích, tạo điều kiện cho việc thực hiện các sáng kiến, ý tưởng mới dù là nhỏ nhất.
- Chủ động cập nhật và áp dụng giải pháp, kiến thức, công nghệ mới nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng sản phẩm dịch vụ.
- Ghi nhận, vinh danh và khen thưởng kịp thời các sáng kiến, cải tiến hiệu quả.



Linh hoạt

Chủ động ứng biến nhanh chóng với thay đổi đảm bảo hiệu quả hoạt động.

Biểu hiện:

- Nhận định đúng tình huống phát sinh trong công việc và phản ứng, xử lý kịp thời.
- Điều chỉnh các quy trình, chính sách, giải pháp thích ứng nhanh với thay đổi của tổ chức và hoạt động kinh doanh.
- Vượt qua khó khăn, chủ động đối mặt thử thách mới.
- Thu hút và trao quyền để khuyến khích sự linh hoạt và chủ động.

Linh vật đại diện



Linh vật “Sói sáng tạo”

Bản chất của sói là dũng mãnh, thông minh, tổ chức, kỷ luật, quyết đoán và tự tin, với bàn tay nâng đỡ đám mây mang logo cách điệu từ các chữ cái viết tắt của 5 giá trị cốt lõi của QTSC.

Ý nghĩa của linh vật “Sói sáng tạo”

- Dịch vụ công nghệ và hạ tầng khu công nghệ là lĩnh vực đổi mới sáng tạo kết hợp giữa công nghệ ngày càng phát triển và đội ngũ nhân lực dịch vụ hiệu quả. Khách hàng cảm nhận sâu sắc chất lượng dịch vụ không chỉ đến từ công nghệ cao, đầu tư hiện đại mà còn từ đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp với văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm. Chú Sói sáng tạo thể hiện bản lĩnh và khát vọng của QTSC trở thành một nhà tiên phong, dẫn dắt các sự dịch chuyển của các mô hình công nghệ. Những phẩm chất thúc đẩy quá trình này được cụ thể hóa qua 05 giá trị cốt lõi của QTSC.

- Slogan -

**Đổi mới từng bước,
vững trồn niềm tin**

III. Văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm

Khách hàng là nguồn lực quan trọng hàng đầu của mỗi doanh nghiệp. Vì vậy, đối với QTSC, việc tập trung vào khách hàng không chỉ tạo ra sản phẩm và dịch vụ chất lượng, mà còn tạo ra mối quan hệ lâu dài với khách hàng, vượt xa việc mua bán đơn giản.





Hành vi văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm

- Am hiểu sản phẩm, dịch vụ, lắng nghe và thấu hiểu khách hàng.
- Thực hiện đầy đủ cam kết với khách hàng và xử lý nhanh chóng vấn đề của khách hàng.
- Đồng hành tìm ý tưởng, triển khai giải pháp có giá trị cho khách hàng và tổ chức.
- Thích ứng nhanh với thay đổi của nhu cầu khách hàng, thị trường.
- Đảm bảo trải nghiệm tuyệt vời của khách hàng suốt hành trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ.

Phương châm hành động

“Từ thấu hiểu, chúng tôi đồng hành và mang đến trải nghiệm vượt trội”



IV. Bộ Quy tắc ứng xử

Thứ tự áp dụng chung:

- Vị trí thấp hơn thực hiện trước, vị trí cao hơn thực hiện sau.
- Ít tuổi hơn thực hiện trước, nhiều tuổi hơn thực hiện sau.
- Nội bộ công ty thực hiện trước, khách hàng, đối tác thực hiện sau.





Chào hỏi

“Chủ động, niềm nở”

Nguyên tắc chung:

- Chủ động, tích cực trong chào hỏi khách hàng, đồng nghiệp, đối tác.
- Thái độ thể hiện sự niềm nở, lịch sự, thân thiện.

Cách chào:

- Miệng mỉm cười. Giao tiếp bằng mắt thể hiện sự tôn trọng, thiện chí lắng nghe.
- 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 đối tượng.





Giới thiệu

“Lịch sự, đầy đủ”

Nguyên tắc chung:

- Lịch sự, chuẩn mực khi tự giới thiệu về bản thân và giới thiệu người khác.
- Thái độ vui vẻ, tự tin, thân thiện, hướng về phía người được giới thiệu.
- Giới thiệu ngắn gọn nhưng đầy đủ thông tin: Tên – Chức vụ - Bộ phận làm việc – Vị trí vai trò đảm nhiệm trong công việc.
- Khi đi chung đoàn: Người dẫn đoàn thực hiện giới thiệu theo thứ tự.

Sử dụng danh thiếp

“Trân trọng”



Nguyên tắc chung:

- Trao và nhận danh thiếp với thái độ trân trọng và đón nhận.
- Sử dụng danh thiếp đã được công ty cấp.
- Luôn luôn chuẩn bị trước danh thiếp cho lần gặp đầu tiên với khách hàng, đối tác.
- Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn hay không đúng thông tin. Không viết những thông tin khác lên danh thiếp.

Cách trao danh thiếp:

A. Thứ tự trao danh thiếp:

- Thực hiện theo thứ tự áp dụng chung.
- Nếu đoàn khách có quá nhiều người hoặc có nhiều đoàn khách, đưa danh thiếp cho người có chức vụ cao nhất và những người có chức vụ quan trọng của các đoàn.

B. Cách trao danh thiếp:

- Trao danh thiếp một cách lịch sự, phần nội dung xuôi về phía người nhận danh thiếp.
- Thông tin danh thiếp với ngôn ngữ phù hợp với người được trao phải ở mặt trên. Chủ động phát âm tên để đối tác nghe rõ.

Cách nhận danh thiếp:

- Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp, nhận với thái độ trân trọng.
- Cảm ơn khi được trao danh thiếp.
- Dành thời gian để đọc nội dung trên danh thiếp. Không nên cất ngay danh thiếp sau khi nhận. Xác nhận lại thông tin chưa rõ nếu cần thiết.
- Đặt danh thiếp trên bàn trong suốt cuộc trò chuyện.
- Khi kết thúc, cất danh thiếp vào túi áo hoặc vị trí trang trọng. Không cất danh thiếp vào túi quần.
- Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận để dễ dàng ghi nhớ những người đã gặp.

Nói chuyện

“Ngắn gọn, đủ thông tin, đủ nghe”

Nguyên tắc chung:

- Cởi mở, thân thiện, tôn trọng, lắng nghe, không ngắt lời người cùng đối thoại.
- Sử dụng ngôn ngữ thông dụng, dễ hiểu, giảm sử dụng từ ngữ chuyên môn quá sâu khi không cần thiết.
- Âm lượng khi trao đổi vừa đủ nghe, không làm ảnh hưởng đến môi trường xung quanh.
- Tập trung vào những nội dung cần nói, kiểm soát cảm xúc bản thân.
- Lắng nghe tích cực, đặt câu hỏi để làm rõ ý và trình bày ý kiến ngắn gọn, rõ ràng và đầy đủ.
- Chú ý ngôn ngữ hình thể, ánh mắt giao tiếp và ngữ điệu nhằm đảm bảo thông điệp được truyền đi nhất quán và trọn vẹn, tránh hiểu nhầm, hiểu không hết ý.



Sử dụng điện thoại

“Ngắn gọn, đủ nghe”



Nguyên tắc chung:

- Âm lượng đủ nghe để không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.
- Xác định rõ nội dung cần trao đổi, nói ngắn gọn dễ hiểu.
- Lịch sự, thân thiện, lắng nghe và chủ động để đối tác cùng trao đổi.

Khi có cuộc gọi đến:



Nên trả lời không quá 3 tiếng chuông báo đối với cuộc gọi đến từ điện thoại bàn công ty và không quá 15 giây đối với cuộc gọi đến từ số điện thoại di động công ty cấp trong khung giờ làm việc.

- Tiếp nhận thông tin với giọng nhẹ nhàng, vui vẻ:
- Nếu là bộ phận tổng đài: QTSC xin nghe.
- Nếu là bộ phận khác: <Tên bộ phận> xin nghe.



Nội dung cuộc gọi:

Trả lời đúng quyền hạn, chức năng của người tiếp nhận. Nếu sự việc không thuộc phạm vi trả lời, cần phản hồi ghi nhận thông tin đến khách hàng, hẹn thời gian hoặc báo với bộ phận liên quan. Trường hợp khách hàng để lại lời nhắn, cần xin thông tin liên hệ của khách hàng, đồng thời có trách nhiệm truyền đạt lại cho cá nhân/bộ phận liên quan để xử lý kịp thời.



- Kết thúc: gửi lời cảm ơn và trao đổi với khách hàng nếu có vấn đề gì khác thì liên hệ lại cho QTSC.

Gọi lại khi có cuộc gọi nhờ của cấp trên/đồng nghiệp/đối tác. Kịp thời trả lời khi nhận được tin nhắn.



Khi gọi đi:

- Bắt đầu bằng lời chào và kết hợp xưng <Tên, Tên công ty/Bộ phận> và Mục đích cuộc gọi
- Kết thúc cuộc gọi bằng một lời chào hoặc cảm ơn và để khách hàng/đối tác cúp máy trước. Trường hợp mình đặt máy trước thì đặt máy nhẹ nhàng.



Thư điện tử (Email)

“Ngắn gọn, kịp thời”

Nguyên tắc chung:

- Sử dụng thư điện tử QTSC khi trao đổi công việc.

Nội dung email:

- Đặt tiêu đề email ngắn gọn, rõ ràng và phản ánh được nội dung.
- Có lời chào ở đầu thư và lời cảm ơn/tạm biệt ở cuối thư.
- Sử dụng từ ngữ ngắn gọn, lịch sự, đơn giản. Nội dung súc tích, mạch lạc, sắp xếp hợp lý, truyền tải thông điệp một cách rõ ràng.
- Có chữ ký điện tử theo mẫu của công ty.
- Gửi email đúng thành phần
- Đọc, kiểm tra, rà soát thành phần email, nội dung, chính tả, từ ngữ trước khi gửi.
- Reply all khi việc trả lời toàn bộ nhằm cung cấp thêm thông tin cho những người khác. Nếu không nhằm mục đích đó, chỉ trả lời với người làm việc trực tiếp hoặc người có liên quan cần thiết.
- Trả lời email kịp thời gian theo yêu cầu của người gửi. Trường hợp chưa có giải pháp ngay cần phản hồi ghi nhận thông tin, hẹn thời gian hoặc báo với bộ phận liên quan để phản hồi.





Email Marketing

“Đúng đối tượng, chuyên nghiệp”

Nguyên tắc chung:

- Chương trình Email Marketing đúng đối tượng của QTSC.
- Tổ chức chương trình chuyên nghiệp, mức độ ứng dụng chừng mực phù hợp với nội dung truyền thông và sự chấp thuận của người nhận.
- Nội dung email trang trọng, gần gũi, thông tin cá nhân hóa ở mức cao.
- Có chức năng hủy đăng ký cho người nhận nếu người nhận không muốn nhận email.
- Có thông tin người liên hệ trực tiếp theo từng chủ đề/chương trình.

Báo chí, Truyền hình, Tài trợ

“Chẩn chu, chọn lọc”

Nguyên tắc chung:

- Tổ chức quảng bá thương hiệu công ty và khách hàng thông qua kênh truyền thông phù hợp, chính thống gồm báo chí, truyền hình, tài trợ ... có thể kết hợp đối tác.
- Đảm bảo chẩn chu hình ảnh quảng bá thương hiệu và hiệu quả truyền thông trong các hoạt động QTSC tham gia.
- Chọn lọc đối tác kết hợp, nội dung tài trợ, thông tin chuyển tải chất lượng.
- Công tác chuẩn bị và tiếp đón báo chí, truyền hình, ghi hình thực hiện theo đúng hướng dẫn của công ty ban hành.





Quan hệ với đối tác

“Hiệu quả, phát triển”

Nguyên tắc chung:

- Tổ chức giải pháp quan hệ với đối tác, môi giới hướng đến hiệu quả chung.
- Thường xuyên cập nhật chia sẻ thông tin, chương trình, chính sách hợp tác.
- Phát triển và triển khai thường xuyên hoạt động duy trì và phát triển mối quan hệ ngày càng bền chặt.
- Nhân sự luôn chủ động sẵn sàng chuẩn bị tài liệu, liên hệ gặp gỡ, thực hiện đúng cam kết và giữ gìn mối quan hệ lâu dài với đối tác.

Thời gian

“Đúng giờ, đúng hẹn”

Nguyên tắc chung:

- Tuân thủ thời gian làm việc tại công ty theo nội quy lao động.
- Sử dụng thời gian làm việc hiệu quả, chất lượng.
- Hoàn thành công việc đáp ứng chất lượng và đúng hẹn.
- Trường hợp có vướng mắc, cần phản hồi để có giải pháp xử lý phù hợp đảm bảo chất lượng và thời gian.

Góp ý

“Hữu ích nhẹ nhàng”

Nguyên tắc chung:

- Ý kiến góp ý hữu ích cho hoạt động chung của QTSC, không đưa ra ý kiến chủ quan, không đi vào công kích cá nhân.
- Góp ý rõ ràng, đúng trọng tâm vào vấn đề cần nói, tránh lan man.
- Hình thức góp ý nhẹ nhàng, tinh tế, chân thành, có sự thấu hiểu, thông cảm và dễ tiếp thu vì sự tiến bộ chung.



Mạng xã hội

“Tích cực, tôn trọng, chính xác”

Nguyên tắc chung:

- Tuân thủ Bộ quy tắc ứng xử trên mạng xã hội được pháp luật quy định.
- Sử dụng mạng xã hội lành mạnh, tích cực, chia sẻ những thông tin có nguồn chính thống, đáng tin cậy.
- Tích cực tương tác với các hoạt động của QTSC trên mạng xã hội.
- Tôn trọng thông tin, phản ánh của khách hàng, ý kiến cộng đồng.
- Không nhân danh QTSC khi phát ngôn trên mạng xã hội.
- Không có những chia sẻ, phát ngôn làm ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín, thương hiệu QTSC.
- Không tiết lộ, chia sẻ các thông tin nội bộ khi chưa được công bố chính thức, công khai, chưa được kiểm chứng.
- Không tiết lộ, thông tin về bí mật công nghệ, bí mật kinh doanh, sở hữu trí tuệ của công ty.



Website

“Thân thiện, trang trọng, đầy đủ”

Nguyên tắc chung:

- Cấu trúc hiện đại, dễ tìm kiếm.
- Hình thức thân thiện, ngôn ngữ gần gũi hướng đến đúng khách hàng cần tham khảo. Đối với các nội dung thông báo, ngoại giao, chính sách... ngôn ngữ cần chuẩn mực, văn phong, cách xưng hô...phù hợp từng tình huống.
- Nội dung cần được cập nhật thường xuyên, khuyến khích có giải pháp đa ngôn ngữ theo từng đối tượng khách hàng.
- Phần website phục vụ hoạt động kinh doanh cần thể hiện rõ sản phẩm dịch vụ, thông tin liên hệ, danh sách khách hàng tiêu biểu, cam kết chất lượng, cập nhật thường xuyên các chương trình khuyến mãi (nếu có), tương tác với khách hàng...
- Ứng dụng giải pháp, công nghệ phù hợp với thông điệp truyền tải, tăng trải nghiệm của khách hàng.

Brochure, Newsletter, Tài liệu khách hàng

“Đầy đủ, sẵn sàng”

Nguyên tắc chung:

- Tài liệu đầy đủ nội dung, trình bày ngắn gọn, rõ ràng, dễ tiếp nhận phù hợp với từng đối tượng khách hàng.
- Áp dụng cá nhân hóa nội dung đến từng khách hàng, đối tác ở mức cao nhất.
- Chuẩn mực về quy chuẩn văn bản, chính tả, trình bày, cách xưng hô.
- Tối ưu quá trình xây dựng, sử dụng và cập nhật tài liệu. Giữ khách hàng nhận được thông tin mới thường xuyên.
- Tổ chức tài liệu luôn sẵn sàng cho khách hàng sử dụng, hợp lý giữa tài liệu in ấn (offline) và trực tuyến (online) cho phép khách hàng trải nghiệm, tiếp cận, dễ dàng, tiện ích nhận được thông tin.



Thư chào giá, Báo giá, Hợp đồng

“Chuẩn mực, cá nhân”

Nguyên tắc chung:

- Ngôn ngữ chẵn chu, theo chuẩn quy tắc văn bản, thông tin liên hệ đầy đủ.
- Áp dụng cá nhân hóa nội dung đến từng khách hàng, đối tác ở mức cao nhất.
- Ứng dụng công nghệ giúp thực hiện nhanh, chính xác và tăng hiệu quả quản lý nội dung cá nhân hóa.



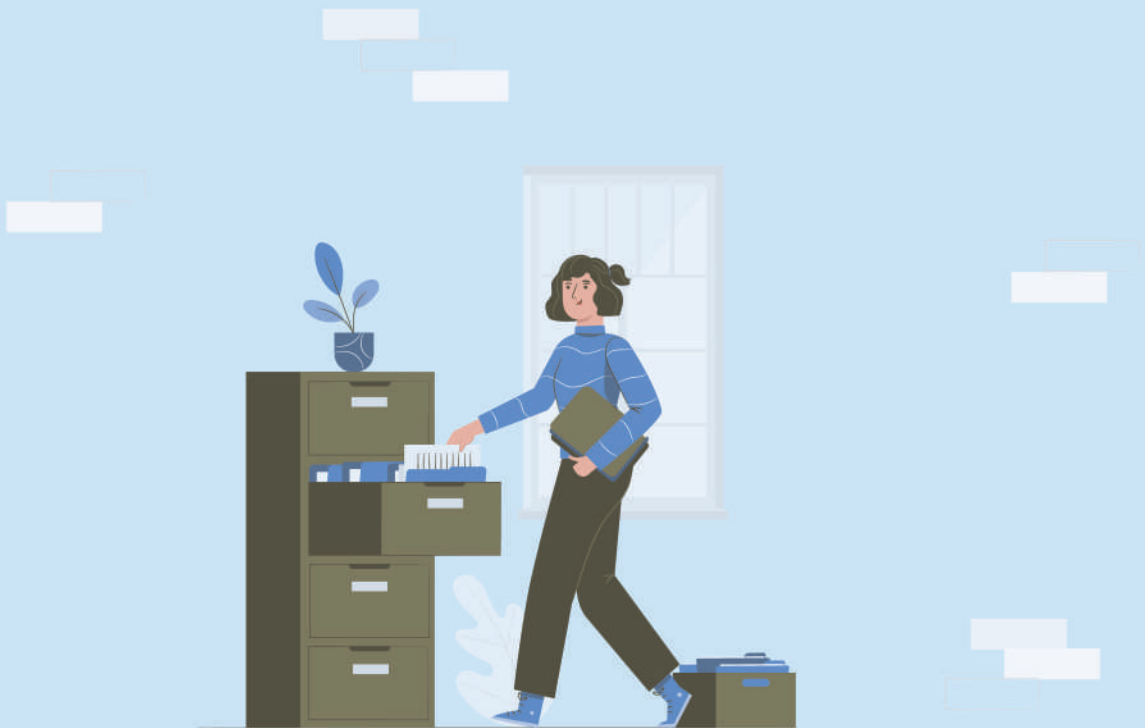
Trang phục

“Đúng quy định, chuẩn mực, gọn gàng, trang nhã”

Nguyên tắc chung:

- Trang phục lịch sự, chuẩn mực, phù hợp với môi trường làm việc.
- Đối với các hoạt động liên quan đến khách hàng, sử dụng trang phục phù hợp với tính chất và bối cảnh của hoạt động.
- Chỉnh chu, giữ gìn trang phục gọn gàng, sạch đẹp, được ủi thẳng.
- Sử dụng trang phục đúng logo. Không sử dụng trang phục đã cũ, xuống màu. Không sử dụng trang phục gây phản cảm.





Tài liệu

“Ngăn nắp, khoa học”

Nguyên tắc chung:

- Sắp xếp lưu trữ hồ sơ tài liệu khoa học gọn gàng, dễ sử dụng, có dấu hiệu nhận biết đảm bảo truy xuất đúng, đầy đủ và kịp thời.
- Quản lý hồ sơ, tài liệu theo đúng quy định, quy trình, không sao chép, phát tán tài liệu khi chưa được phép.

Tài sản

“Tiết kiệm, hiệu quả”

Nguyên tắc chung:

- Quản lý tài sản, thông tin theo đúng quy định, quy trình. Không sử dụng cho mục đích cá nhân. Di dời, mang tài sản ra khỏi nơi làm việc cần được phê duyệt theo quy định.
- Sử dụng tài sản tiết kiệm, hiệu quả; tuân thủ quy định về phòng chống cháy nổ.
- Cần xây dựng và tuân thủ nguyên tắc đánh mã tài sản để quản lý.
- Số hóa hoặc ứng dụng công nghệ cho việc quản lý tài sản để dễ dàng kiểm tra, giám sát, đối soát.



Nơi làm việc

“Gọn gàng, sạch sẽ và an toàn”

Nguyên tắc chung:

- Giữ gìn nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ và an toàn.
- Bài trí không gian làm việc hài hòa, phù hợp môi trường công sở, tuân thủ nguyên tắc 5S và nhận diện thương hiệu QTSC. Có ý thức giữ gìn tài sản và cảnh quan chung.
- Tuân thủ các quy định về phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ, an toàn điện, an toàn vệ sinh lao động, nội quy lao động.
- Không tụ tập trò chuyện ồn ào gây ảnh hưởng đến những người xung quanh. Hạn chế ăn uống tại văn phòng, không gian làm việc.



Phong trào

“Nhiệt tình, cống hiến”

Nguyên tắc chung:

- Nhiệt tình đóng góp ý kiến, tham gia tích cực các hoạt động phong trào, tập thể.
- Hợp tác tích cực với đồng nghiệp, lan tỏa hình ảnh đẹp từ hoạt động phong trào của cá nhân, đơn vị.





Sự kiện

“Đúng giờ, lịch thiệp, chuyên nghiệp”

Nguyên tắc chung:

- Áp dụng với các sự kiện, gian hàng triển lãm, hội thảo do QTSC tổ chức hoặc tham dự.

QTSC tổ chức hoặc tham dự gian hàng triển lãm:

- Đảm bảo hình thức trang trọng, lịch sự, tiếp cận đúng đối tượng, phù hợp với tính chất của từng sự kiện.
- Đảm bảo đầy đủ các thông tin, xây dựng checklist công việc, nhân sự và thời gian để triển khai và quản lý.
- Chẩn chu, chuyên nghiệp trong quá trình tổ chức sự kiện ở tất cả các mặt: Tổ chức, khách hàng, nhân sự, tài liệu, các công tác hậu cần,...
- Đảm bảo thực hiện theo đúng các quy trình, quy định, hướng dẫn của công ty.

QTSC tham dự:

- Tham dự với tâm thế chủ động, đảm bảo về thời gian, lịch trình.
- Thông báo cho người chủ trì nếu đến muộn hoặc không thể tham dự.
- Nhân sự tham dự lịch thiệp, kỹ năng giao tiếp tốt, chủ động xây dựng và phát triển mối quan hệ với khách hàng.
- Chuẩn bị tài liệu nếu có.
- Chú ý lắng nghe với thái độ tôn trọng, tích cực. Tuân thủ sự điều hành của người chủ trì.
- Không làm việc riêng hoặc làm ảnh hưởng đến sự kiện.





Xúc tiến thương mại đầu tư

“Chủ động, phối hợp”

Nguyên tắc chung:

- Chủ động tổ chức, mời doanh nghiệp trong và ngoài nước tham quan và làm việc.
- Phối hợp doanh nghiệp nội khu tìm kiếm cơ hội tiếp xúc với doanh nghiệp nước ngoài.
- Phối hợp các kênh môi giới tại nước ngoài tạo kênh tiếp xúc doanh nghiệp.
- Chủ động chuẩn bị các tài liệu, brochure và các chính sách ưu đãi, thu hút đầu tư, theo dõi bổ sung.

Dự họp

“Nghiêm túc, xây dựng”

Trước cuộc họp:

- **Thành viên tổ chức cuộc họp:** Gửi nội dung và tài liệu cuộc họp nếu có cho thành phần tham dự trước ít nhất 01 ngày. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện phục vụ cho cuộc họp.
- **Thành viên dự họp:** Nghiên cứu nội dung, tài liệu cuộc họp nếu có và chuẩn bị trước các ý kiến phát biểu cần thiết.
- **Với các cuộc họp trực tuyến:** Chủ động chuẩn bị trang thiết bị, kết nối, điều kiện sẵn sàng trước khi tham dự các cuộc họp trực tuyến.



Tổ chức cuộc họp:

- Thời gian:
 - Bắt đầu cuộc họp đúng giờ đã được sắp xếp và thông báo.
 - **Thành viên tổ chức cuộc họp** cần có mặt trước ít nhất 15 phút để chuẩn bị cuộc họp.
 - **Thành viên dự họp** cần có mặt trước ít nhất 05 phút để ổn định chỗ ngồi.
- Tuân thủ điều hành của chủ trì cuộc họp, tập trung, không làm việc riêng.
- Chuyển điện thoại sang chế độ im lặng khi tham gia họp.
- Đóng góp ý kiến mang tính chất xây dựng.
- Phát biểu đúng nội dung, đúng lúc, đúng thời lượng.
- Sắp xếp tài liệu, vật dụng gọn gàng sau khi họp.



Cộng đồng

“Văn minh, tích cực”

Nguyên tắc chung:

- Hòa đồng, lịch sự.
- Truyền tải các thông điệp hướng đến cộng đồng, phát triển ngành, tham gia các hoạt động vì cộng đồng, vì xã hội.
- Lan tỏa các giá trị văn hóa QTSC và tích cực đóng góp xây dựng cộng đồng văn minh.





Tiếp đón đoàn khách đến thăm

“Chu đáo, chuyên nghiệp”

Nguyên tắc chung:

- Đảm bảo công tác tổ chức trước, trong và sau khi đón tiếp được chu đáo, chuyên nghiệp.
- Xây dựng chương trình làm việc cụ thể, các chủ đề thảo luận.
- Phân công công việc, phối hợp các Phòng/Trung tâm liên quan, chuẩn bị hậu cần. Đội ngũ liên quan cần nắm rõ công việc cần làm.
- Lấy thông tin đoàn khách và xác định người dẫn đoàn, khách VIP trong đoàn. Phân công người đón tiếp phù hợp.
- Đối với các đoàn khách quan trọng: mời Ban Lãnh đạo tiếp đón tận cửa.
- Mời vào phòng họp: cần sắp xếp vị trí ngồi, có người hướng dẫn, tặng quà sau buổi họp,...
- Giới thiệu thành phần các bên, trao danh thiếp.

- Phân công người dẫn đoàn tham quan nội khu phù hợp (nếu có).
- Tiễn khách và quay về khi khách đã vào thang máy hoặc đã lên xe (đối với đoàn khách quan trọng).
- Gửi lời cảm ơn đến đoàn khách qua email sau khi tham quan.
- Cập nhật thông tin cho các bên liên quan sau chương trình đón tiếp, tham quan.



One Customer, Call Center, CRM

“Đầy đủ, chuyên nghiệp, chi tiết”

One Customer:

- Hình thức thể hiện rõ ràng, cung cấp toàn bộ nội dung để khách hàng dễ xem các thông tin dịch vụ mà khách hàng đang sử dụng.

Call Center:

- Có giọng tổng đài hướng dẫn khách hàng lựa chọn các thông tin liên hệ theo nhu cầu.

CRM:

- Có tiêu chuẩn nhập liệu đầu vào thông tin khách hàng lên CRM; các phòng ban phải cập nhật thông tin liên tục, phản hồi thông tin đúng tiến độ đảm bảo tuân thủ theo quy trình trên CRM. Nhiều tiện ích, dễ thao tác sử dụng.





Hệ thống quản lý Ticket Call Center (Tổng đài, Alo QTSC)

Nguyên tắc chung:

- Tuân thủ kịch bản để đồng bộ cho tất cả khách hàng, tất cả tổng đài viên.
- Chuẩn mực chung của hệ thống.
- Vận hành, quản lý tâm trạng, cân bằng cảm xúc đối với từng nhóm khách hàng và đối với cảm xúc của khách hàng.
- Chuẩn bị kịch bản trả lời cho tổng đài viên, câu trả lời mẫu, sau đó chuyển hướng cho các phòng chuyên môn.
- App: có thể nhắn tin và các yêu cầu được xử lý qua hệ thống Call Center.

Hoạt động tương tác, Bán hàng

“Chuyên sâu, hiệu quả”

Tư vấn bán hàng:

- Ghi nhận thông tin nhu cầu cơ bản của khách hàng. Từ đó, định hướng/giới thiệu khách hàng các gói sản phẩm của công ty.
- Chia sẻ những thế mạnh/lợi ích trong các gói sản phẩm.
- Mở rộng mục tiêu đề xuất cho khách hàng theo phương châm góp ý tầm nhìn vào tương lai gần mà khách hàng có thể phát triển.

Môi giới đối tác:

- Cá nhân hóa thông tin pháp nhân đầy đủ của khách hàng. Ghi đầy đủ thông tin của khách hàng.



Tương tác với khách hàng:

- Giới thiệu ứng dụng thông qua các kênh bán hàng, truyền thông, tương tác.
- Tạo ra nhiều sản phẩm/dịch vụ tốt cho khách hàng trải nghiệm.

Hướng dẫn khách hàng tham quan văn phòng:

- Giới thiệu tổng quan tòa nhà. Các chứng chỉ, tiêu chuẩn của tòa nhà.
- Nội thất, dịch vụ,... của tòa nhà mà khách hàng được thụ hưởng.
- Các chính sách hỗ trợ/phụ trợ phục vụ khách hàng.
- Mô tả và giới thiệu khu vực/vị trí khách hàng nhằm đến theo từng nhu cầu/phân khúc.

Thử sản phẩm đường truyền Internet

- Giám sát sử dụng tài nguyên của khách hàng, chia sẻ thông tin và tạo điều kiện cho khách hàng trải nghiệm.
- Trao đổi thông tin với khách hàng về những trải nghiệm cho thử sản phẩm đường truyền Internet.
- Ghi nhận mức độ sử dụng trải nghiệm và nhu cầu cần đáp ứng trong tương lai.

Chăm sóc khách hàng

“Đa dạng, cá nhân hóa”

Chính sách theo phân loại khách hàng

- Theo nhóm đối tượng khách hàng theo doanh thu/lĩnh vực khách hàng
- Chính sách phù hợp với dịch vụ mà khách hàng sử dụng và hướng đến việc quảng bá thương hiệu của khách hàng.
- Cá nhân hóa cho từng khách hàng top 10, khách hàng lớn.

Chăm sóc khách hàng cũ/thanh lý

- Định kỳ, khảo sát sự hài lòng của khách hàng, đối tác.
- Tìm hiểu các nhu cầu phát triển của khách hàng trong thời gian sắp tới.
- Xem xét khả năng đáp ứng của công ty và đề xuất phương án phù hợp với khách hàng.

Định kỳ thăm hỏi khách hàng

- Lưu trữ những thông tin liên quan đến khách hàng (tên công ty, người thành lập, chủ sở hữu, sinh nhật CEO,...). Sử dụng những thông tin để làm việc với khách hàng.
- Thực hiện thăm hỏi đúng ngày, đúng thông tin cần thiết.

- Chính sách chăm sóc khách hàng tập trung theo từng khách hàng cụ thể, phù hợp với văn hóa của từng doanh nghiệp.

Hệ thống khảo sát ý kiến khách hàng trực tuyến

- Lắng nghe ý kiến góp ý.
- Phản hồi kịp thời, đúng trọng tâm/yêu cầu. Giải quyết thỏa đáng.
- Chia sẻ những nội dung hữu ích.

Hệ thống dashboard IOC

- Xác định những thông tin mà khách hàng quan tâm.
- Cập nhật realtime những thông tin cần thiết.

Các hoạt động sinh hoạt CEO Club nội khu

- Xây dựng kế hoạch và chuẩn bị các chủ đề thảo luận.
- Liên hệ và gửi thư mời tham dự.
- Ghi nhận các ý kiến đề xuất, trao đổi, đóng góp.
- Tổng hợp, báo cáo và điều chỉnh.





Quality Tech Solution Complex

- Trụ sở chính: 97 - 101 Nguyễn Công Trứ, phường Nguyễn Thái Bình, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Trụ sở làm việc: QTSC Building 1, Khu Công viên phần mềm Quang Trung, phường Tân Chánh Hiệp, quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh
- Điện thoại: (84-28) 3715 8888
- Website: <http://www.qtsc.com.vn>