



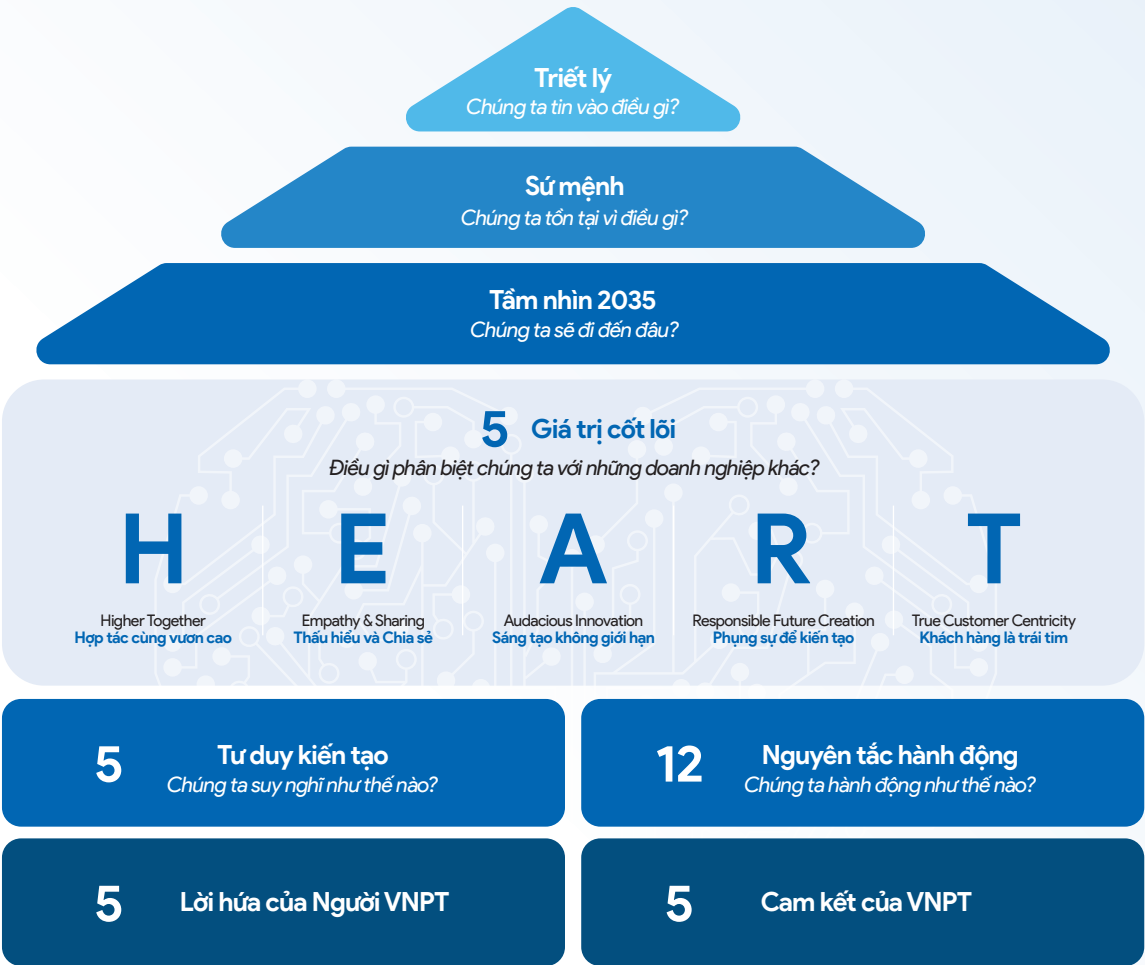
Sổ tay Văn hóa

Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam



VNPT HEART

Ban hành Tháng 01.2026



Kiến trúc nền tảng Văn hóa VNPT

Mục lục

	Thư gửi Người VNPT	03
Chương I.	Nền tảng và bản sắc văn hoá	05
	1. Triết lý của chúng ta	06
	2. Sứ mệnh	07
	3. Tầm nhìn	08
	4. Logo & Slogan	09
	5. Hệ giá trị cốt lõi	11
	6. Bản sắc văn hóa truyền thống của VNPT	17
	7. Mười chữ vàng của VNPT trong giai đoạn mới	19
Chương II.	Hành động theo Văn hoá VNPT	21
	1. Hệ tư duy kiến tạo	22
	2. Các nguyên tắc hành động	25
	3. Lời hứa của Người VNPT	29
	4. Cam kết của VNPT	31

Thư gửi Người VNPT

Thân gửi toàn thể Cán bộ, Công nhân viên Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam,

Với niềm tự hào sâu sắc và tinh thần quyết tâm cùng VNPT lớn mạnh trong kỷ nguyên mới, thay mặt Ban Lãnh đạo Tập đoàn, tôi trân trọng gửi tới toàn thể anh chị em những lời chúc mừng tốt đẹp nhất nhân dịp Tập đoàn chính thức ra mắt Bộ Tài liệu Văn hóa VNPT với tinh thần chủ đạo “Trỗi dậy & Bứt phá để kiến tạo tương lai”.

Ban Lãnh đạo Tập đoàn hy vọng và tin tưởng rằng, Bộ tài liệu này không chỉ là cẩm nang hướng dẫn mà sẽ trở thành ngọn lửa nội lực, thôi thúc mỗi chúng ta cùng viết tiếp bản hùng ca của VNPT, một di sản đáng tự hào đã được các thế hệ đi trước dày công gây dựng.

Nhìn lại hành trình 80 năm qua, VNPT đã gắn bó máu thịt với vận mệnh dân tộc. Từ những ngày đầu thành lập, chúng ta đã là những chiến sĩ thông tin – giữ vững mạch liên lạc trong kháng chiến, rồi tiên phong đưa Việt Nam kết nối với thế giới. Danh hiệu Anh hùng Lao động cùng truyền thống “Trung thành – Dũng cảm – Tận tụy – Sáng tạo – Nghĩa tình” chính là hành trang quý giá nhất của chúng ta.

Ông Tô Dũng Thái

Chủ tịch Hội đồng thành viên
Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam

Dẫu trải qua nhiều thăng trầm, chúng ta vẫn giữ vững vị thế trụ cột, đóng góp vào công cuộc phát triển đất nước. Chúng ta chuyển mình từ nhà cung cấp dịch vụ viễn thông truyền thống sang “Nhà cung cấp dịch vụ số”, với mục tiêu trở thành trụ cột đổi mới sáng tạo, với tinh thần tiên phong trong hệ sinh thái số quốc gia, vươn tầm hàng đầu khu vực và hiện diện toàn cầu vào năm 2035.

Công nghệ và chiến lược là những công cụ thiết yếu và là bản đồ dẫn đường quan trọng. Nhưng sức mạnh nội sinh quyết định mọi thành bại, chính là VĂN HÓA, nguồn năng lượng bền vững giúp chúng ta vượt qua mọi thách thức, biến khát vọng lớn thành hiện thực. Một nền văn hóa mạnh được nuôi dưỡng từ một môi trường làm việc tin cậy, văn minh, hạnh phúc, nơi mỗi cá nhân cảm thấy được tôn trọng, được tin tưởng trao quyền, có cơ hội phát triển và cùng gắn bó kiến tạo tương lai chung.

Trước các làn sóng biến đổi sâu rộng của thế giới, mang đến cả thách thức lẫn cơ hội vô cùng to lớn, việc song hành giữa kế thừa các giá trị truyền thống và xây dựng một “Hệ điều hành” văn hóa mới mạnh mẽ, phù hợp trở thành nhiệm vụ trọng tâm. Bộ Tài liệu Văn hóa VNPT được xây dựng chính là nền tảng vững chắc cho sự chuyển mình mạnh mẽ ấy của VNPT, kết tinh tinh thần “Trái tim VNPT” (The VNPT’s Heart) với 5 giá trị cốt lõi, định hình sức mạnh và bản sắc khác biệt của chúng ta.

Anh chị em thân mến,
Vi sứ mệnh cao cả phụng sự đất nước, kiến tạo một tương lai số tốt đẹp hơn cho chính bản thân mỗi chúng ta và cho mọi người, tôi kêu gọi toàn thể cán bộ, công nhân viên VNPT hãy chủ động nghiên cứu, thấu hiểu sâu sắc và sống trọn vẹn các giá trị văn hóa VNPT, đồng thời lan tỏa tinh thần ấy đến mọi đồng nghiệp, đối tác và cộng đồng xã hội.

Chúng ta hãy chung tay kiến tạo tương lai, xây dựng một VNPT mạnh mẽ và tiên phong, luôn xem khách hàng là trái tim, góp phần kiến thiết một Việt Nam hùng cường, thịnh vượng, mang lại hạnh phúc bền vững cho mọi người!

Với tất cả niềm tin, tự hào và trân trọng.



Tô Dũng Thái
Chủ tịch Hội đồng thành viên

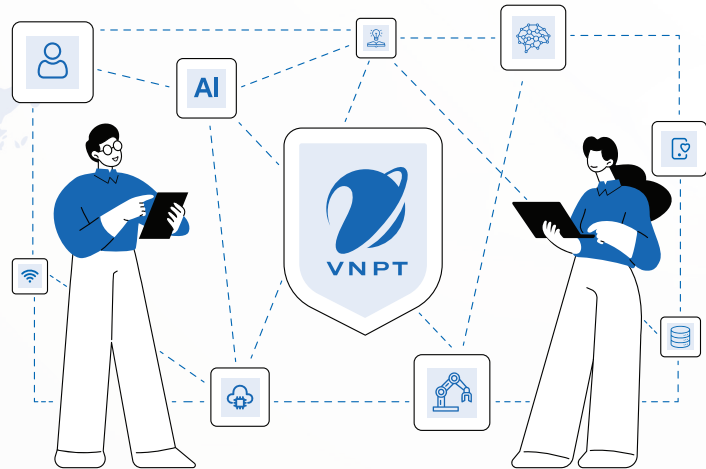


1 Nền tảng và bản sắc văn hoá

Triết lý của chúng ta



Chúng ta tin vào sức mạnh của sự kết nối toàn diện và cộng hưởng giữa con người và công nghệ, nơi trí tuệ Việt hoà quyện cùng sáng tạo toàn cầu sẽ mở ra một tương lai số tốt đẹp hơn.



Kết nối để rút ngắn và xóa đi khoảng cách. Cộng hưởng để nhân lên sức mạnh.

- **Kết nối toàn diện:** Tạo ra các liên kết xuyên suốt: giữa người với người, người dân với Chính phủ số, doanh nghiệp với nền kinh tế số, và Việt Nam với thế giới.
- **Cộng hưởng giữa con người và công nghệ:** Là sự kết hợp hài hòa, nơi công nghệ trở thành công cụ để nâng tầm trí tuệ và năng lực sáng tạo của con người, chứ không thay thế con người.
- **Trí tuệ Việt & Sáng tạo toàn cầu:** Kế thừa và phát huy tinh hoa trí tuệ Việt Nam, đồng thời chủ động hội nhập với tinh thần sáng tạo toàn cầu để tạo ra những giá trị công nghệ mang đậm bản sắc Việt, vừa hiện đại vừa phù hợp với nhu cầu và tâm hồn người Việt.

Con người VNPT là chủ thể tạo nên giá trị kết nối & cộng hưởng

Con người chính là những mạch nguồn giúp kết nối được bền chặt hơn, cộng hưởng được sâu sắc hơn, và tương lai số tốt đẹp hơn được hình thành mỗi ngày.

Sứ mệnh



*Kết nối sâu sắc
mọi mặt của cuộc
sống thông qua
đổi mới sáng tạo
và khả năng làm
chủ công nghệ, vì
một Việt Nam số
thịnh vượng, bền
vững và hạnh phúc
cho mọi người.*



Kết nối sâu sắc mọi mặt của cuộc sống

"Kết nối sâu sắc" của VNPT không dừng lại ở việc nối liền, liên kết mạng lưới, mà là kiến tạo những tương tác có ý nghĩa, thấu hiểu và mang lại giá trị đích thực.

Thông qua đổi mới sáng tạo và khả năng làm chủ công nghệ

VNPT lấy đổi mới sáng tạo làm cốt lõi để dẫn dắt thị trường, không ngừng tạo ra những giá trị đột phá trong sản phẩm, mô hình kinh doanh và giải pháp cho các vấn đề xã hội.

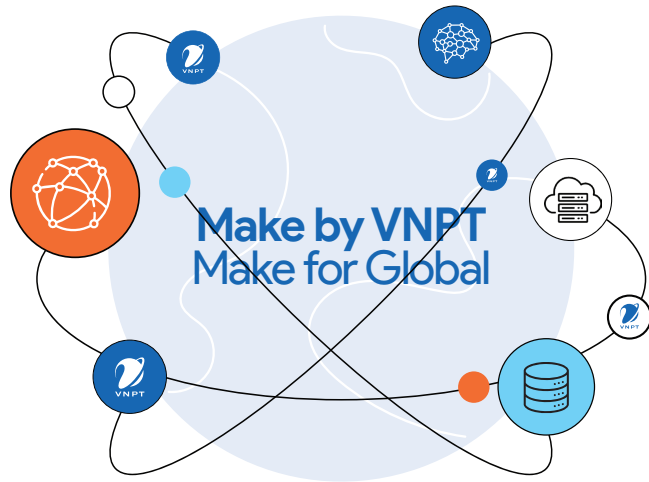
Vì một Việt Nam số thịnh vượng, bền vững và hạnh phúc cho mọi người

VNPT phụng sự cho sự phát triển độc lập, tự chủ và thịnh vượng của đất nước, được đo lường qua sự tăng trưởng của nền kinh tế số, năng suất lao động và sự ra đời của các ngành công nghiệp, dịch vụ số mới.

Tầm nhìn 2035



Đến năm 2035, VNPT trở thành trụ cột đổi mới sáng tạo, với tinh thần tiên phong trong hệ sinh thái số quốc gia, vươn tầm hàng đầu khu vực và hiện diện toàn cầu với các sản phẩm, dịch vụ, hạ tầng số mang đậm bản sắc Việt Nam.



Trụ cột đổi mới sáng tạo, với tinh thần tiên phong trong hệ sinh thái số quốc gia

VNPT chuyển từ vai trò hạ tầng sang dẫn dắt đổi mới sáng tạo, tiên phong trong tư duy và giải pháp, giữ vị trí điều phối trung tâm, kiến tạo và thúc đẩy hệ sinh thái số quốc gia phát triển bền vững.

Vươn tầm hàng đầu khu vực và hiện diện toàn cầu

VNPT khẳng định năng lực làm chủ công nghệ lõi, triển khai nền tảng số quy mô lớn, chủ động đưa sản phẩm “Make in Viet Nam” ra quốc tế, tham gia sâu vào chuỗi giá trị toàn cầu.

Với các sản phẩm, dịch vụ, hạ tầng số mang đậm bản sắc Việt Nam

Sản phẩm, dịch vụ và hạ tầng số của VNPT kết hợp công nghệ tiên tiến với giá trị văn hóa Việt, tạo giải pháp phù hợp thực tiễn, khác biệt và bền vững, nâng tầm thương hiệu công nghệ Việt.

Con người và môi trường văn hóa là nền tảng để VNPT hiện thực hóa tầm nhìn

Con người và văn hóa là nền tảng cốt lõi bảo đảm năng lực thực thi, thúc đẩy trách nhiệm, hợp tác và học hỏi, giúp chiến lược và tầm nhìn được hiện thực hóa bằng hành động hằng ngày.

Logo & Slogan

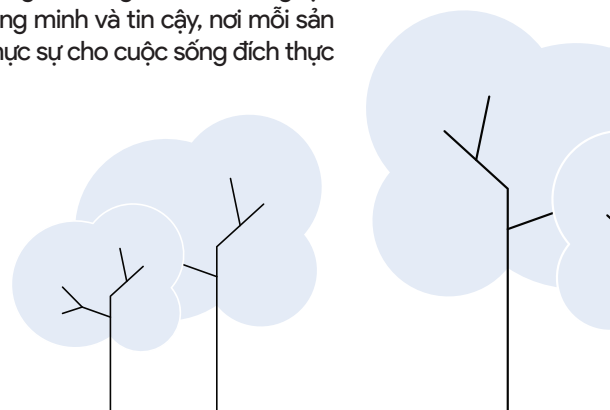
Logo



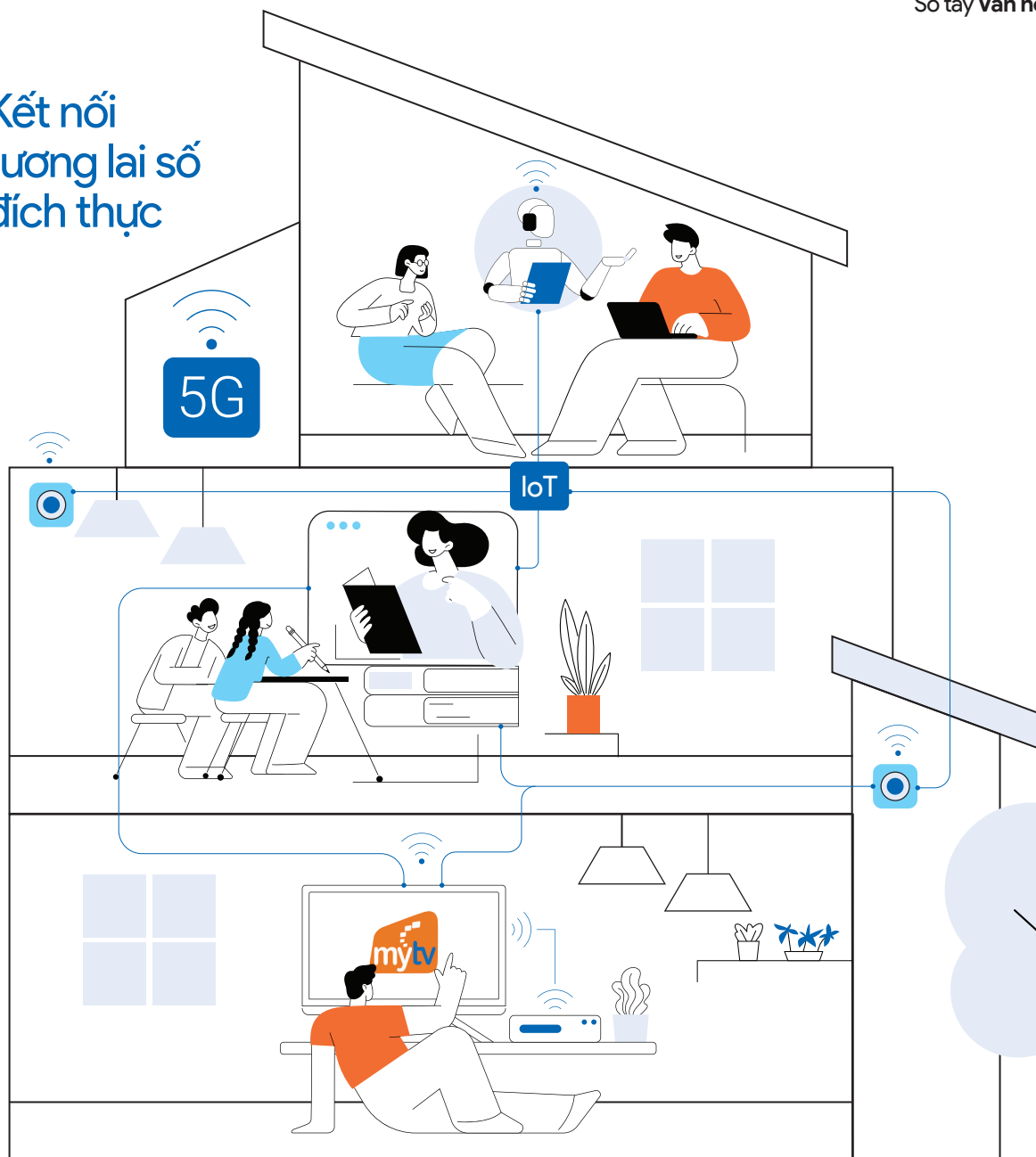
Slogan

VNPT – Cuộc sống đích thực

“VNPT – Cuộc sống đích thực” là tuyên ngôn phụng sự của VNPT trong hành trình kiến tạo tương lai số đích thực cho đất nước. Từ niềm tin vào giá trị đích thực của con người, cùng tinh thần sáng tạo không giới hạn, VNPT phát triển một hệ sinh thái số toàn diện, thông minh và tin cậy, nơi mỗi sản phẩm, mỗi dịch vụ số đều hướng tới giá trị, ý nghĩa và hạnh phúc thực sự cho cuộc sống đích thực của mọi người.



Kết nối tương lai số đích thực



Hệ giá trị cốt lõi Trái tim Văn hoá VNPT

H

**Higher
Together**
Hợp tác cùng
vươn cao



Bằng cách cùng chung tay với các đối tác, chúng ta có thể đạt được những mục tiêu lớn hơn, vươn tới những tầm cao mới.

E

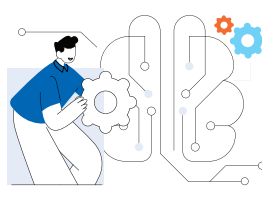
**Empathy
& Sharing**
Thấu hiểu
và Chia sẻ



Chúng ta lắng nghe để thấu hiểu, thấu hiểu để chia sẻ những giá trị chung và cùng nhau phát triển.

A

**Audacious
Innovation**
Sáng tạo
không giới hạn



Chúng ta khuyến khích tư duy đột phá, dám thử nghiệm và chấp nhận rủi ro có kiểm soát. Sáng tạo là động lực để vượt lên chính mình và dẫn dắt thị trường.

R

**Responsible
Future Creation**
Phụng sự
để kiến tạo



Chúng ta kiên định với sứ mệnh phụng sự đất nước.

T

**True Customer
Centricity**
Khách hàng
là trái tim



Khách hàng là trung tâm của mọi suy nghĩ và hành động của chúng ta.

Higher Together

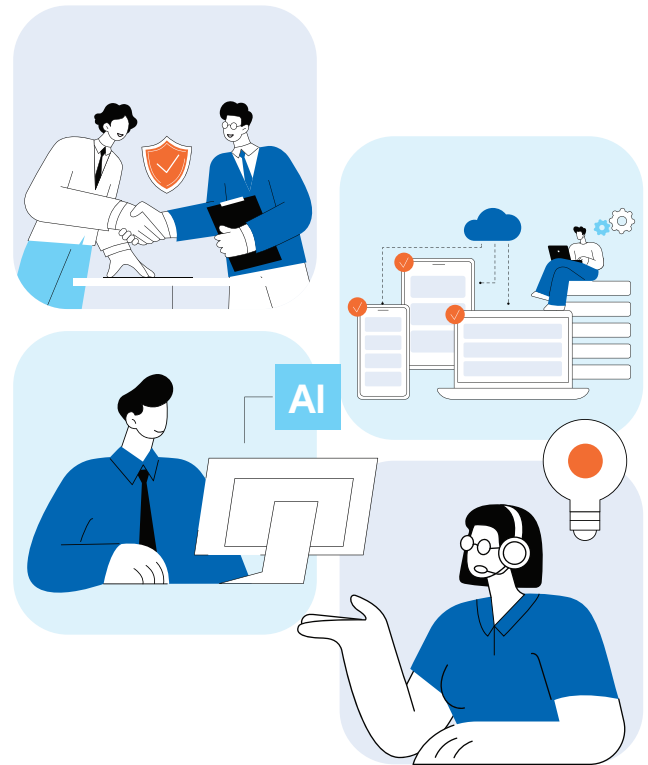
Hợp tác cùng vươn cao

“

Chúng ta tin rằng những thành tựu vĩ đại nhất được sinh ra từ sự cộng hưởng của nhiều trí tuệ. VNPT lựa chọn hợp tác chiến lược, dựa trên tin cậy, minh bạch và khát vọng chung, không chỉ để chia sẻ công việc, mà để cùng các đối tác kiến tạo nên những tương lai mà không ai có thể tạo ra đơn độc.

Điều này có nghĩa là

- **One VNPT:** Đoàn kết nội bộ, xóa bỏ rào cản để phát triển bền vững.
- **Đồng kiến tạo giá trị:** Hợp tác với đối tác dựa trên minh bạch, chia sẻ rủi ro và lợi ích, cùng thắng.
- **Kết nối cộng hưởng:** VNPT chủ động kết nối nguồn lực, tri thức, công nghệ để tạo giá trị vượt trội.



Empathy & Sharing Thấu hiểu và Chia sẻ



Chúng ta tin rằng sức mạnh đích thực của sự kết nối toàn diện bắt nguồn từ sự đồng cảm với con người, sự thấu hiểu sâu sắc vấn đề. Chúng ta đặt sự “Thấu hiểu” làm kim chỉ nam để nhìn thế giới qua lăng kính của khách hàng, đồng nghiệp và cộng đồng. Từ đó, chúng ta cam kết “Chia sẻ” một cách tự nhiên tri thức, cơ hội và sự hỗ trợ, để kiến tạo những mối quan hệ đồng hành bền vững.

Điều này có nghĩa là

- **Thấu hiểu toàn diện:** Tìm hiểu sâu về cảm xúc, hệ thống, chia sẻ dữ liệu thông minh và an toàn để xây dựng tổ chức số vững mạnh.
- **Chia sẻ trách nhiệm:** Lan tỏa tri thức, cơ hội, nguồn lực, tạo sức mạnh tập thể dựa trên lòng tin.
- **Tôn trọng đa dạng:** Đón nhận góc nhìn khác biệt, xây dựng quan hệ bền vững trên nền tảng thấu hiểu và chia sẻ thực chất.



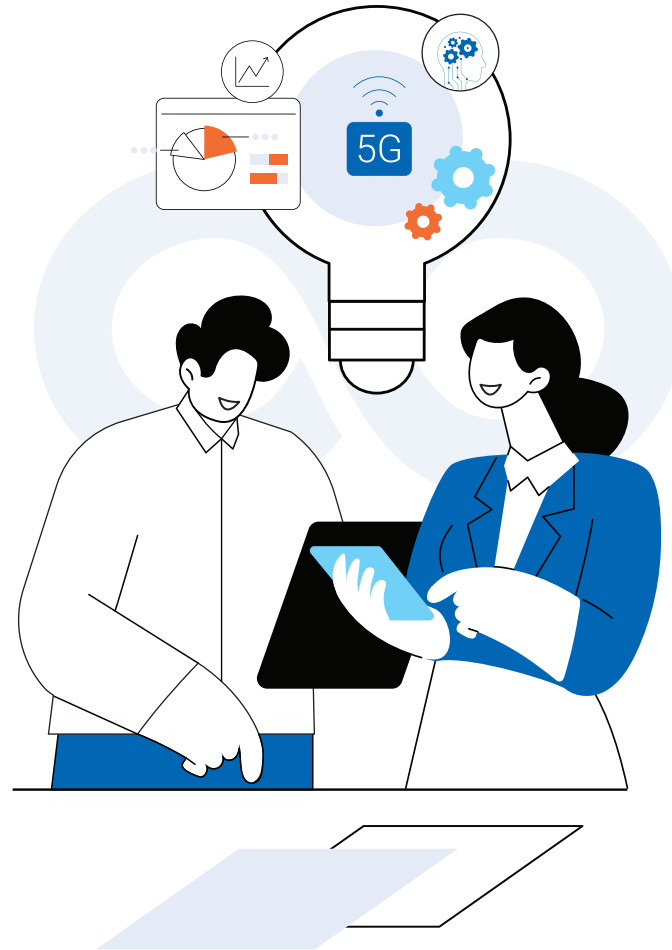
Audacious Innovation Sáng tạo không giới hạn

“

Không có giới hạn nào cho sáng tạo vì mỗi giới hạn đều có thể được vượt qua bằng tư duy mới và hành động dũng cảm. Tại VNPT, chúng ta dám nghĩ khác, dám thử nghiệm và dám chịu trách nhiệm với những điều mình tạo ra. Mỗi ý tưởng, dù nhỏ, đều có thể mở đường cho đột phá lớn nếu được nuôi dưỡng bằng khát vọng và tinh thần trách nhiệm. Sáng tạo không phải đặc quyền, đó là bản sắc và cũng là trách nhiệm của mỗi người VNPT.

Điều này có nghĩa là

- **Vượt lên "Đủ tốt":** Luôn hướng tới sự xuất sắc, kiên trì tìm giải pháp tối ưu trong mọi hoàn cảnh để giải quyết bài toán của khách hàng và đất nước.
- **Thúc đẩy sáng tạo trách nhiệm:** Tin vào tiềm năng đổi mới của từng thành viên, xây dựng môi trường khuyến khích thử nghiệm, học hỏi từ sai sót.
- **Mở rộng tầm nhìn:** Chủ động tìm kiếm cơ hội mới, kiến tạo giá trị và không gian số, góp phần phát triển kinh tế - xã hội.



Responsible Future Creation

Phụng sự để kiến tạo



*Vì một Việt Nam hùng cường,
chúng ta đặt lợi ích quốc gia,
khách hàng và xã hội lên trên hết.
Bằng năng lực công nghệ và văn
hóa Việt, chúng ta chủ động kiến
tạo những hạ tầng số trụ cột và
nền tảng số mở, biến sự phụng sự
xuất sắc thành lợi thế dẫn dắt tự
nhiên của VNPT trên hành trình
kiến tạo tương lai số.*

Điều này có nghĩa là

- **Thuốc đo:** Sự phát triển và thịnh vượng của đất nước là thước đo thành công tối thượng. Mọi nỗ lực đều hướng tới đóng góp hữu hình cho một Việt Nam số bền vững.
- **Hành động:** Chủ động dùng công nghệ và tài năng để giải quyết các bài toán lớn của quốc gia, tiên phong kiến tạo hạ tầng số và nền tảng đột phá. Mỗi thành viên đều có trách nhiệm, cơ hội đóng góp dù ở bất kỳ vị trí nào.
- **Lợi thế:** Uy tín và năng lực phụng sự xuất sắc, đáng tin cậy, có tầm nhìn chiến lược là lợi thế cạnh tranh cao cấp nhất, vượt lên trên giá rẻ hay chiến thuật ngắn hạn.
- **Di sản:** Tiếp nối và vun đắp những truyền thống Trung thành, Dũng cảm, Tận tụy của các thế hệ VNPT, xây dựng những công trình và nền tảng số cho tương lai Tổ quốc.



True Customer Centricity

Khách hàng là trái tim

“

Chúng ta không dừng lại ở việc phục vụ. Chúng ta lắng nghe khách hàng bằng trái tim, thấu hiểu bằng tâm trí và hành động bằng nhiệt huyết. Mỗi tương tác là cơ hội để truyền đi nhịp đập của sự tin cậy, để mọi khách hàng cảm nhận được rằng họ chính là nguồn sống cho mọi sáng tạo và phát triển của VNPT.

Điều này có nghĩa là

- **Lý do tồn tại:** Khách hàng là trung tâm, mọi hoạt động đều hướng tới phục vụ lợi ích và sự phát triển của khách hàng.
- **Cách thức:** Lắng nghe bằng trái tim, thấu cảm và đồng hành bền vững, đặt mình vào vị trí khách hàng, trở thành đối tác tin cậy lâu dài.
- **Tài sản:** Niềm tin của khách hàng được gây dựng bằng sự minh bạch, giữ lời hứa và trách nhiệm, coi mỗi phản hồi là cơ hội quý giá để hoàn thiện.
- **Mục tiêu:** Thành công và hạnh phúc của khách hàng là lẽ sống, là thước đo mọi thành công của VNPT.



Bản sắc văn hoá truyền thống của VNPT



Sinh ra trong Cách mạng

Trước 1945

Hình thành mạng lưới thông tin Cách mạng

T8/1945

Thành lập “Ban Giao thông chuyên môn”. Ngày 15-8 được lấy làm ngày truyền thống của ngành Bưu điện

Giữ vững mạch máu thông tin liên lạc trong kháng chiến

1945 - 1954

Giữ vững mạch máu thông tin liên lạc trong 2 cuộc kháng chiến chống Pháp, chống Mỹ cứu nước

Khôi phục và hiện đại hoá thông tin liên lạc sau hoà bình

Sự ra đời Tập đoàn và phát triển vượt bậc

2006

Thành lập Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT)

2008 - 2012

Phóng vệ tinh VINASAT-1 (2008) và phóng vệ tinh VINASAT-2 (2012)

1975 - 1986

Khôi phục hạ tầng thông tin, mở rộng mạng lưới viễn thông và bưu chính

1986 - 2000

Thực hiện công cuộc Đổi mới, mở rộng hợp tác quốc tế, ứng dụng công nghệ hiện đại

2014 - 2024

Tiên phong trong chuyển đổi số quốc gia với vai trò chủ lực, thành lập thành lập 4 Tổng công ty/Công ty (VNPT-Net, VNPT-Vinaphone, VNPT-Media và VNPT-IT)

2025

Tái cơ cấu toàn diện Tập đoàn, chuyển đổi thành một Techco với tầm nhìn hướng tới năm 2035 và xa hơn

Mười chữ vàng của VNPT trong giai đoạn mới

10 chữ Vàng	Trung thành 	Dũng cảm 
Ý nghĩa truyền thống	Là lòng trung kiên tuyệt đối với Tổ quốc, với Đảng. Là lý tưởng để hơn một vạn liệt sĩ sẵn sàng hy sinh để giữ vững mạch máu thông tin liên lạc.	Là tinh thần quả cảm và sẵn sàng hy sinh giữa bom đạn chiến trường để giữ vững mạch máu thông tin; là ý chí kiên cường, bất khuất vì độc lập dân tộc và sự nghiệp cách mạng.
Ngày nay	Là sự cống hiến trọn vẹn cho sứ mệnh kiến tạo quốc gia số, kiên định bảo vệ chủ quyền số, đặt lợi ích đất nước lên trên hết và bền bỉ phụng sự để kiến tạo tương lai số của Việt Nam.	Là bản lĩnh đổi mới với những cái mới, cái khó, dám nhận trọng trách, dám làm, dám chịu trách nhiệm.

Tận tụy

Là sự cống hiến hết mình, không quản ngại gian khổ, thiếu thốn cho nhiệm vụ được giao. Là tận tụy phục vụ kháng chiến, phục vụ nhân dân, thể hiện phẩm chất hy sinh, bền bỉ và trách nhiệm.

Là tận tâm phục vụ khách hàng và phụng sự đất nước, theo đuổi chuẩn mực cao nhất trong từng sản phẩm, dịch vụ; là tinh thần trách nhiệm sâu sắc, làm việc hết mình vì mục tiêu chung.

Sáng tạo

Là khả năng tìm tòi và cải tiến kỹ thuật trong điều kiện thiếu thốn và hoàn cảnh ngặt nghèo để luôn hoàn thành nhiệm vụ được giao, thể hiện trí tuệ, sự linh hoạt và bản lĩnh kiên cường của những người chiến sĩ cách mạng trong ngành thông tin liên lạc.

Là năng lực tạo ra những đột phá số mới, làm chủ công nghệ lõi và định hình các giải pháp tiên phong; là tư duy đổi mới không ngừng để bứt phá giới hạn, nuôi dưỡng tinh thần “Sáng tạo không giới hạn” trong mọi lĩnh vực hoạt động.

Nghĩa tình

Là tinh đồng chí, đồng đội keo sơn, cùng sát cánh trong gian khó. Là sự đùm bọc, sẻ chia như trong một tập thể gắn bó bền chặt.

Là nuôi dưỡng sự tin cậy và gắn kết; là tinh thần thấu hiểu, sẻ chia, hỗ trợ chân thành với đồng nghiệp và sống với lòng biết ơn đối với các thế hệ đi trước.



2 Hành động theo Văn hoá VNPT

Hệ tư duy kiến tạo

Hệ điều hành trí tuệ dẫn dắt hành động



Tư duy Kết nối & Cộng hưởng

One VNPT - Sức mạnh nội sinh

Kết nối

Sức mạnh VNPT được tạo nên từ khả năng liên kết chủ động, minh bạch và tin cậy giữa con người, dữ liệu, đối tác và các nền tảng số. Sự kết nối này giúp rút ngắn, thậm chí xóa bỏ khoảng cách địa lý, thông tin và năng lực, mở rộng cơ hội cho mọi thành viên cùng phát triển.

Cộng hưởng

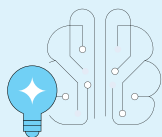
Khi các chủ thể trong hệ sinh thái VNPT phối hợp và chia sẻ nguồn lực, sức mạnh trí tuệ, dữ liệu và năng lực được cộng hưởng, tạo nên giá trị vượt trội.



Câu chuyện điển hình

Câu chuyện "Vượt bão Yagi 2024" là minh chứng rõ nét cho văn hóa kết nối và cộng hưởng không giới hạn của VNPT. Khi bão Yagi ập đến, mọi đơn vị, cá nhân trong hệ thống đã chủ động liên kết, phối hợp và chia sẻ nguồn lực, vượt qua thử thách, hỗ trợ đồng bào kịp thời. Tinh thần này đã tạo nên nền móng vững chắc cho sự phát triển hệ sinh thái số mở của VNPT, khẳng định vị thế và sứ mệnh phụng sự cộng đồng bằng trái tim và trí tuệ Việt.





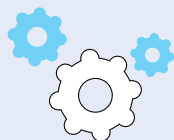
Tư duy Đổi mới, Sáng tạo không giới hạn

Chuyển từ tư duy "Tại sao không?" sang "Làm thế nào?", nghĩa là luôn chủ động đổi mới, vượt qua khuôn mẫu, biến mọi rào cản thành cơ hội thử nghiệm và phát triển giải pháp thực tiễn.



Tư duy Trải nghiệm xuất sắc

Kết hợp giữa công nghệ hiện đại và sự thấu cảm để tạo ra cảm xúc tích cực, khiến khách hàng và nhân viên đều có những trải nghiệm trọn vẹn và ý nghĩa.



Tư duy Kỷ luật, Tinh gọn, Tốc độ

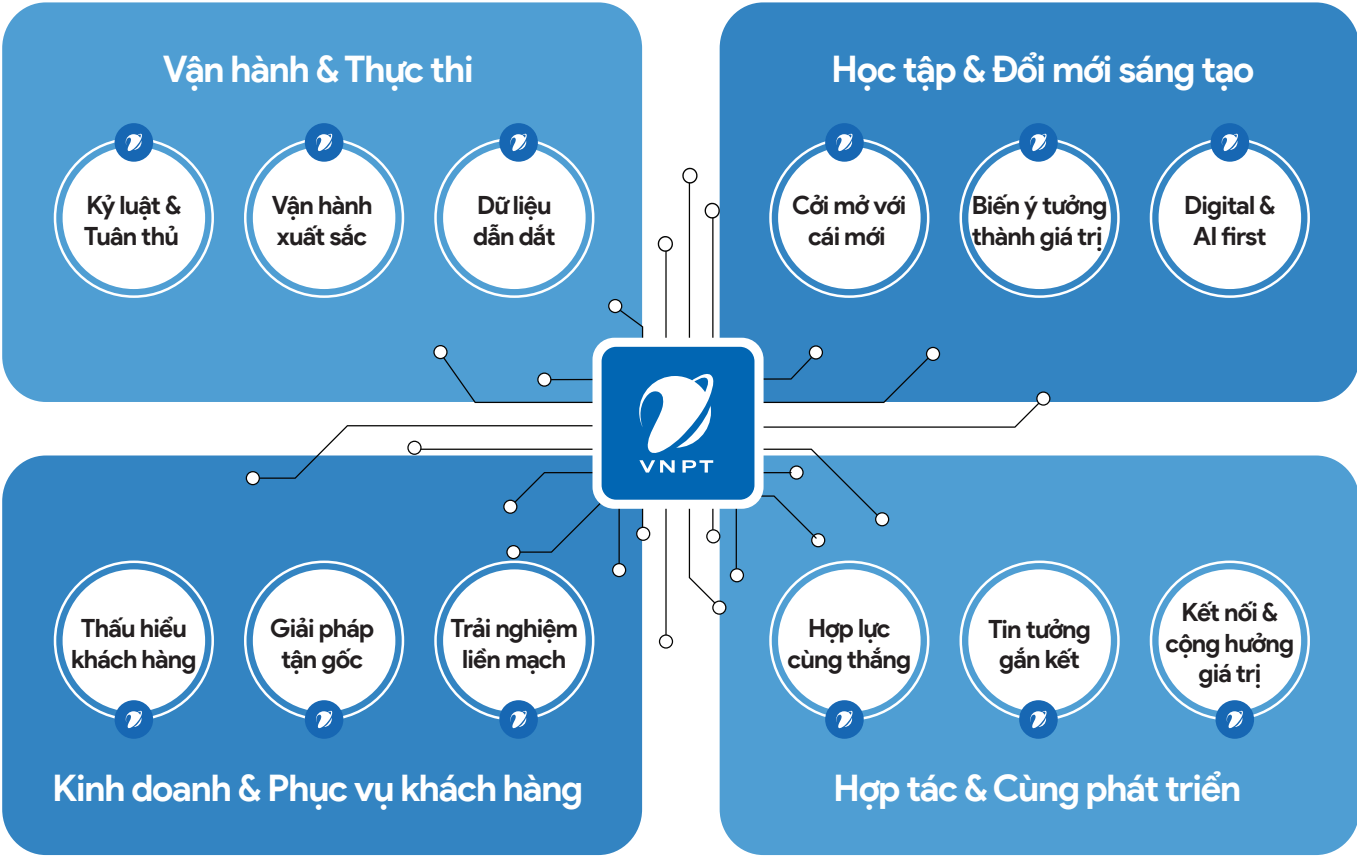
Kỷ luật là nền tảng, tinh gọn tạo động lực và tốc độ giúp nắm bắt cơ hội. Ba yếu tố này liên kết chặt chẽ giúp tổ chức vận hành linh hoạt, chính xác và hiệu quả vượt trội.



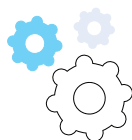
Tư duy Thích ứng, Linh hoạt & Bền vững

Khả năng thích ứng linh hoạt với thay đổi, kết hợp với mục tiêu phát triển lâu dài, cân bằng giữa hiệu quả kinh tế, trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường, tạo nên nền tảng phát triển bền vững cho VNPT.

Các nguyên tắc hành động



Vận hành & Thực thi



1. Kỷ luật & Tuân thủ

Lấy kỷ luật tự giác làm nền tảng cho mọi hoạt động, tạo ra sự ổn định và tin cậy. Phải tuyệt đối tuân thủ pháp luật và quy định nội bộ, cùng nhau xây dựng văn hóa làm việc chính trực, trách nhiệm và minh bạch, nói đi đôi với làm, giữ vững chữ tín. Đặt bảo mật thông tin và đảm bảo an toàn được lên hàng đầu.

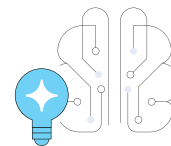
2. Vận hành xuất sắc

Đề cao việc số hóa, giám sát và tối ưu hóa mọi hoạt động dựa trên dữ liệu thực, phối hợp hiệu quả giữa các đơn vị để đảm bảo hệ thống ổn định, mang lại trải nghiệm tốt cho khách hàng.

3. Dữ liệu dẫn dắt

Xác định dữ liệu là tài sản chiến lược, là cơ sở khách quan cho các quyết định quan trọng. Ưu tiên phân tích dữ liệu thay cho cảm tính, xây dựng hệ thống đo lường để nâng cao chất lượng quyết định và hiệu quả công việc.

Học tập & Đổi mới sáng tạo



4. Cởi mở với cái mới

Khuyến khích tinh thần sẵn sàng tiếp nhận quan điểm, phương pháp và công nghệ mới; tôn trọng sự khác biệt và coi đó là nguồn sáng tạo; chủ động học hỏi từ thành công và thất bại; xây dựng môi trường tích cực với thay đổi.

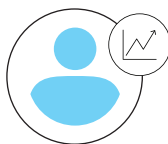
5. Không ngừng đổi mới để biến ý tưởng thành giá trị

Đề cao đổi mới liên tục, thử nghiệm và đo lường ý tưởng bằng hiệu quả thực tiễn; xem thất bại là cơ hội học hỏi; chia sẻ thành công để cùng lan tỏa giá trị.

6. Ưu tiên kỹ thuật số và trí tuệ nhân tạo (Digital & AI first)

Xác định chuyển đổi số và AI là trọng tâm chiến lược; chủ động ứng dụng công nghệ vào quy trình và công việc; phát triển năng lực số cá nhân; cam kết sử dụng AI có trách nhiệm, đảm bảo đạo đức, minh bạch và bảo mật.

Kinh doanh & Phục vụ khách hàng



7. Thấu hiểu khách hàng theo cách của VNPT - bằng dữ liệu và trái tim

Kết hợp phân tích dữ liệu với sự đồng cảm để hiểu sâu sắc nhu cầu, cảm xúc của khách hàng; chuyển hóa hiểu biết thành hành động thực tế nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ và xây dựng mối quan hệ bền vững.

8. Giải pháp tận gốc, hiệu quả và tin cậy

Tập trung giải quyết nguyên nhân cốt lõi của vấn đề, thiết kế giải pháp toàn diện, ưu tiên giá trị cao, chuẩn hóa quy trình, đảm bảo an toàn và bảo mật.

9. Trải nghiệm liền mạch, kết nối đầy cảm xúc

Tạo hành trình khách hàng thông minh, nhất quán, đơn giản và tích cực ở mọi điểm chạm; phối hợp chủ động, sử dụng công nghệ để nâng cao sự thuận tiện và kết nối cảm xúc với khách hàng.

Hợp tác & Cùng phát triển



10. Hợp lực để cùng thắng

Đề cao tinh thần hợp tác chặt chẽ, phá bỏ tư duy cục bộ, phối hợp giữa các đơn vị, minh bạch chia sẻ thông tin và nguồn lực, cùng xây dựng cơ chế lợi ích công bằng để tạo sức mạnh tổng hợp.

11. Tin tưởng, gắn kết để cộng tác thành công

Xây dựng môi trường làm việc dựa trên sự tin tưởng, chính trực và trách nhiệm; lãnh đạo trao quyền phù hợp để nhân viên chủ động, sáng tạo; vun đắp tinh thần đồng đội, lắng nghe, tôn trọng và hỗ trợ lẫn nhau nhằm hoàn thành mục tiêu chung.

12. Kết nối và cộng hưởng giá trị hệ sinh thái số

Chủ động kết nối, hợp tác với các thành phần trong hệ sinh thái số; chia sẻ dữ liệu, dịch vụ và nền tảng công nghệ để tạo ra giá trị mới cho khách hàng và xã hội; mỗi sản phẩm, dự án hướng tới mở rộng và phát triển hệ sinh thái số VNPT vững mạnh.



“

Hệ tư duy kiến tạo VNPT 4.0 giúp chúng ta nghĩ đúng về cách thức phát triển tương lai, các nguyên tắc hành động giúp Người VNPT chúng ta làm đúng mỗi ngày. Khi cách nghĩ thống nhất, cách làm nhất quán, mọi chiến lược sẽ không còn nằm trên văn bản, mà trở thành hành vi, kỷ luật và giá trị thực được tạo ra bền bỉ trong toàn hệ thống VNPT.

Ông Huỳnh Quang Liêm

Tổng Giám đốc Tập đoàn VNPT

Lời hứa của Người VNPT



Là cam kết danh dự của mỗi con người trong Tập đoàn, những người phụng sự bằng trái tim, hành động bằng sự chính trực, sáng tạo bằng trí tuệ và gắn kết bằng niềm tin. Năm lời hứa là 5 kim chỉ nam sống và làm việc, giúp mỗi Người VNPT biến giá trị văn hoá thành hành động cụ thể, lan toả tinh thần phục vụ, đổi mới và gắn bó. Tất cả cùng hướng đến một mục tiêu chung: “Phụng sự Tổ quốc, Sáng tạo cho tương lai, Khách hàng là trái tim”.

✓ **1. Phụng sự bằng trái tim, hành động bằng sự chính trực**

Tôi cống hiến bằng tinh thần phụng sự và trung thực trong mọi việc, luôn hành động minh bạch, công tâm, đặt lợi ích của tổ chức và đất nước lên trên hết.

✓ **2. Trách nhiệm vẹn toàn, vững vàng chuyên môn**

Tôi hoàn thành công việc đến cùng, bảo đảm chất lượng và hiệu quả cao nhất, đồng thời không ngừng trau dồi trình độ chuyên môn nghiệp vụ, làm chủ công việc.

✓ **3. Luôn học hỏi và không ngừng đổi mới**

Tôi chủ động học tập mỗi ngày, cởi mở với cái mới để không ngừng tiến bộ, dám nghĩ khác, dám thử nghiệm và biến sáng tạo thành giá trị thực tiễn.

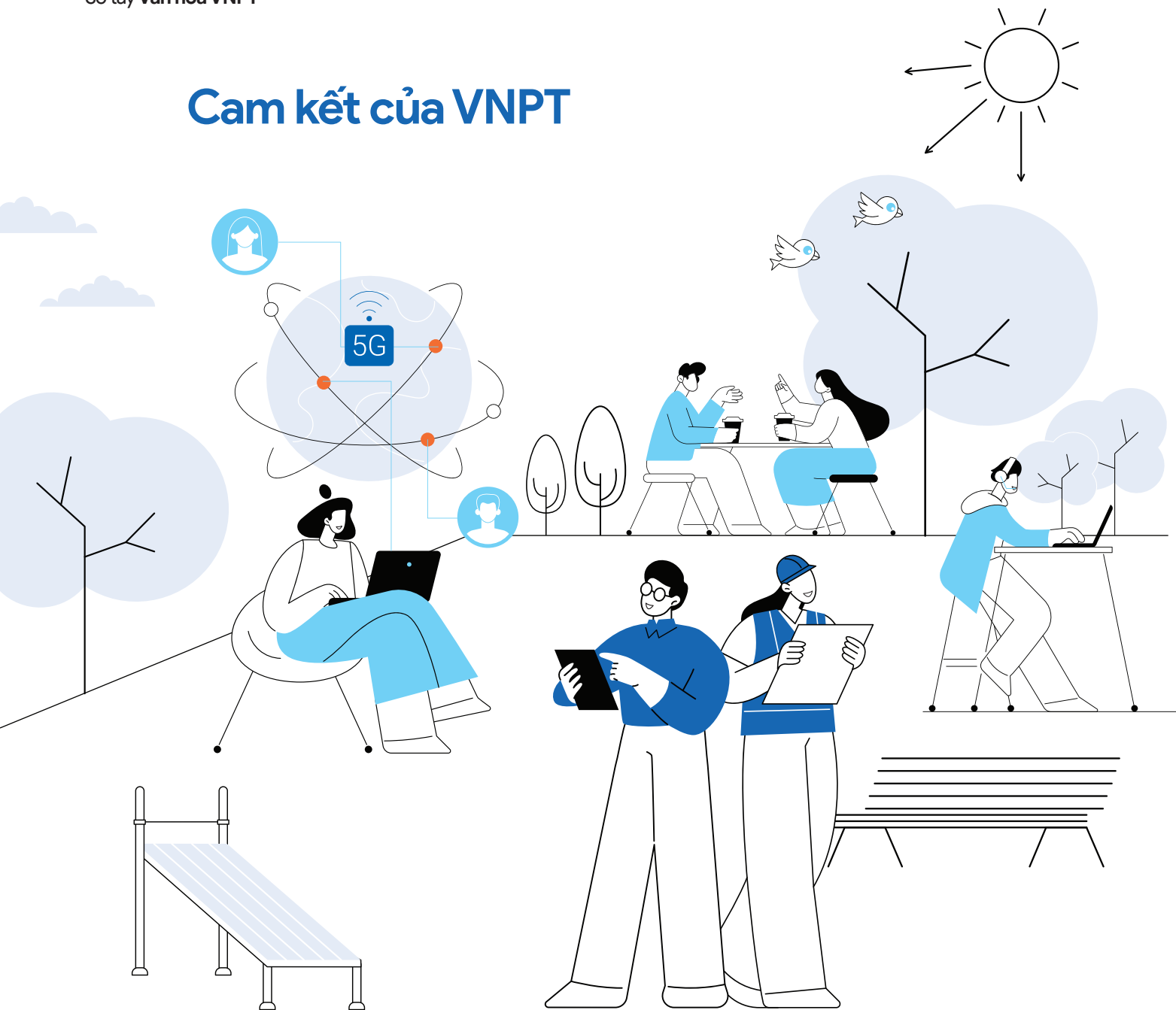
✓ **4. Hợp tác chân thành, sát cánh cùng đồng đội**

Tôi tin tưởng, chia sẻ và đồng hành cùng đồng nghiệp trên tinh thần cùng tiến, chung sức vượt qua thách thức để đạt được những thành công lớn hơn cho tập thể VNPT.

✓ **5. Tận tâm và chuyên nghiệp, phục vụ vì “Khách hàng là trái tim”**

Tôi tận tâm và chuyên nghiệp trong từng hành động, từng tương tác với khách hàng, phục vụ bằng sự thấu hiểu và trách nhiệm, coi khách hàng thực sự là trái tim của mọi giá trị VNPT kiến tạo.

Cam kết của VNPT



1. Với Khách hàng: **Đồng hành trọn vẹn bằng cả trái tim**

Chúng tôi coi khách hàng là trái tim của mọi hành động, luôn thấu hiểu nhu cầu thật để tư vấn trung thực, cung cấp giải pháp chính xác và chủ động chịu trách nhiệm đến cùng – bởi giữ chữ tín với khách hàng chính là giữ mạch sống và danh dự của VNPT.

2. Với Người lao động: **Tôn trọng, gắn kết và cùng phát triển**

Chúng tôi kiến tạo môi trường làm việc vừa công bằng và nhân văn, vừa truyền cảm hứng, nơi mỗi cá nhân được lắng nghe, tin tưởng và trao quyền để phát huy tiềm năng; đồng thời lãnh đạo luôn sát cánh, kịp thời ghi nhận và cùng nhân viên trưởng thành trong hành trình chung phụng sự đất nước bằng công nghệ và trí tuệ Việt. Trên hành trình đó, hạnh phúc và sự phát triển toàn diện của người lao động luôn là mục tiêu cao nhất và thước đo quan trọng cho mọi thành công bền vững của VNPT.

3. Với Đối tác: **Tin cậy, minh bạch và cùng tạo giá trị**

Chúng tôi hợp tác với tinh thần tin cậy và bình đẳng, thực hiện đúng cam kết, bảo vệ lợi ích và tài sản trí tuệ của đối tác như chính của mình; cùng chia sẻ cơ hội, nguồn lực và sáng kiến để tạo ra giá trị bền vững, vì sự thịnh vượng chung của hệ sinh thái số Việt Nam.

4. Với Cộng đồng và Xã hội: **Phụng sự vì tương lai số Việt Nam**

Là doanh nghiệp của đất nước, chúng tôi tiên phong kiến tạo hạ tầng số, phổ cập kỹ năng công nghệ và thúc đẩy phát triển bền vững; đồng thời thực hiện trách nhiệm xã hội bằng hành động nhân văn, tiết kiệm tài nguyên và lan tỏa tinh thần nghĩa tình – để cùng kiến tạo một Việt Nam số thịnh vượng.

5. Với Môi trường: **Phát triển xanh, công nghệ sạch và có trách nhiệm**

Chúng tôi cam kết giảm phát thải và sử dụng năng lượng hiệu quả trong mọi hoạt động, ứng dụng công nghệ xanh để tối ưu vận hành và bảo vệ hệ sinh thái tự nhiên; đồng thời thúc đẩy lối sống bền vững trong toàn hệ thống VNPT nhằm gìn giữ hành tinh xanh cho các thế hệ tương lai.



Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam

Trụ sở chính: Tòa nhà VNPT, 57 Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng, Hà Nội
Website: www.vnpt.com.vn