

Số 2625/QĐ-EVNNPC

Hà Nội, ngày 31 tháng 8 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH
Về việc sửa đổi, bổ sung Bộ quy tắc ứng xử
Văn hóa doanh nghiệp của Tổng công ty Điện lực miền Bắc

CHỦ TỊCH
TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC

Căn cứ Quyết định số 0789/QĐ-BCT ngày 05/02/2010 của Bộ Công thương về việc thành lập Công ty mẹ - Tổng công ty Điện lực miền Bắc;

Căn cứ Quyết định số 11/QĐ-EVN ngày 16 tháng 01 năm 2015 của Chủ tịch Hội đồng thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam phê duyệt điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Điện lực miền Bắc;

Căn cứ Quyết định số 125/QĐ-EVNNPC ngày 20/01/2017 về việc ban hành quy định phân công nhiệm vụ, trách nhiệm của Chủ tịch, Tổng giám đốc và các Phó tổng giám đốc;

Căn cứ văn bản số 2316/KH-EVNNPC ngày 09/6/2017 của Tổng công ty Điện lực miền Bắc về Kế hoạch xây dựng và triển khai “Chiến lược phát triển văn hóa doanh nghiệp trong Tổng công ty Điện lực miền Bắc;

Theo đề nghị của Ông Phó Tổng giám đốc, Phó trưởng ban thường trực Ban chỉ đạo VHDN Tổng công ty.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Sửa đổi, bổ sung nội dung của Bộ quy tắc ứng xử của Tổng công ty Điện lực miền Bắc theo nội dung đính kèm quyết định này.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Các ông (bà) Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc, Chánh văn phòng, Trưởng các Ban chức năng của EVNNPC; Các Công ty TNHH MTV do EVNNPC nắm giữ 100% vốn điều lệ; các Đơn vị trực thuộc; Người đại diện tại các Công ty có cổ phần, vốn góp chi phối của EVNNPC căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận

- Ban TGD (eoffice);
- KSV chuyên trách (eoffice);
- VP, các Ban của EVNNPC (eoffice);
- Thành viên Ban chỉ đạo VHDN (eoffice);
- Công đoàn EVNNPC (eoffice);
- Các công ty TNHH MTV (eoffice);
- Các đơn vị trực thuộc (eoffice);
- NĐD tại các Công ty CP chi phối (eoffice);
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH



Phan Kim Quỳnh



MỤC LỤC
BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ
VĂN HÓA DOANH NGHIỆP

LỜI NÓI ĐẦU	1
PHẦN 1: VĂN HÓA TRONG CÔNG VIỆC.....	2
1. Trách nhiệm	2
2. Đam mê.....	2
3. Chủ động.....	2
4. Sáng tạo	2
5. Kỷ luật	2
6. Chuẩn mực trong công việc.....	2
Phần 2: VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ	4
I. CHUẨN MỰC GIAO TIẾP, ỨNG XỬ NỘI BỘ	4
1. Ứng xử với cấp trên	4
2. Ứng xử với cấp dưới.....	4
3. Ứng xử với đồng nghiệp.....	5
4. Ứng xử của các Ban thuộc Tổng Công ty với các đơn vị thành viên.....	5
5. Ứng xử của các Phòng thuộc các Công ty đối với đơn vị cấp dưới (Điện lực, Phân xưởng...)	5
6. Ứng xử với tài sản chung của doanh nghiệp.....	5
II. CHUẨN MỰC GIAO TIẾP, ỨNG XỬ ĐỐI VỚI BÊN NGOÀI.....	6
1. Ứng xử với khách hàng	6
2. Ứng xử với đối tác	6
3. Ứng xử với báo chí.....	7
4. Ứng xử khi giao tiếp qua email	8
5. Ứng xử trên mạng xã hội.....	8
6. Ứng xử với Đảng, Chính phủ, Bộ ngành và địa phương	9
7. Ứng xử với cộng đồng.....	9
8. Ứng xử với môi trường.....	10
PHẦN 3: CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ THỰC THI VĂN HÓA DOANH NGHIỆP EVNNPC.....	11
I. QUY ĐỊNH VỀ TRANG PHỤC, LỄ PHỤC	11
1. Quy định về trang phục	11
2. Quy định đeo thẻ chức danh	11

3. Quy định về lễ phục	11
II. QUY ĐỊNH VỀ CHÀO HỎI, XUNG HÔ, ĐI THANG MÁY	12
1. Chào hỏi	12
2. Xung hô	12
3. Đi thang máy	13
III. QUY ĐỊNH VỀ BẮT TAY	13
IV. QUY ĐỊNH VỀ GIỚI THIỆU VÀ TỰ GIỚI THIỆU	13
1. Giới thiệu	13
2. Tự giới thiệu	14
V. QUY ĐỊNH VỀ SỬ DỤNG DANH THIẾP	14
1. Sử dụng danh thiếp	14
2. Cách trao - nhận danh thiếp	14
VI. VĂN HÓA GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI	14
1. Văn hóa nghe điện thoại	14
2. Văn hóa gọi điện thoại	15
VII. VĂN HÓA HỘI HỌP	15
1. Văn hóa giờ giấc	15
2. Văn hóa nghe	15
3. Văn hóa phát biểu	15
4. Sử dụng điện thoại trong giờ họp	15
5. Vị trí ngồi trong cuộc họp	16
VIII. VĂN HÓA ĐI CÔNG TÁC	16
1. Giờ giấc	16
2. Trong ô tô	16
3. Khi đi công tác tại nước ngoài	17
IX. QUY ĐỊNH TRONG THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH 5S	17
X. QUY ĐỊNH KHI DỰ TIỆC VÀ TỔ CHỨC BUỔI TIỆC	17
1. Văn hoá dự tiệc	17
2. Văn hoá mời tiệc	18
XI. QUY ĐỊNH VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG KỶ NIỆM NGÀY LỄ LỚN VÀ HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC TRUYỀN THỐNG	18
1. Các ngày lễ lớn của ngành	18
1.1. Ngày thành lập Tổng Công ty (06/10/1969)	18
2. Các ngày lễ khác	19

100
CƠ
JC M
DÀN
HỆ T
CÔNG
XINH
KIẾ

3. Hoạt động ngoại khóa.....	20
4. Hoạt động giáo dục truyền thống.....	20
PHẦN 4: NGHI THỨC CÔNG SỞ	21
I. BÀI TRÍ TRỤ SỞ.....	21
1. Treo Quốc kỳ, cờ truyền thống.....	21
2. Treo logo	21
3. Treo cờ khi đón khách quốc tế.....	21
4. Biên tên.....	21
II. CHUẨN MỰC NGHI LỄ ĐÓN TIẾP KHÁCH	21
1. Đối với khách đến giao dịch theo công văn, giấy mời, giấy giới thiệu.....	21
2. Đối với khách đến dự Lễ, Hội nghị, Hội thảo.....	22
3. Đối với khách đến làm việc theo chuyên môn	22
4. Đối với khách Quốc tế.....	22
5. Nghi lễ đón, tiếp khách.....	22
PHẦN 5: 20 ĐIỀU KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN TRONG CÔNG SỞ VÀ KHI ĐI LÀM VIỆC	23

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ
VĂN HÓA DOANH NGHIỆP
TRONG TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2625/QĐ-EVNNPC
ngày 31 tháng 8 năm 2017 của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc)

LỜI NÓI ĐẦU

Bộ quy tắc ứng xử văn hóa doanh nghiệp EVNNPC được xây dựng dựa trên các quy định của pháp luật, quy chế của Tập đoàn và Bộ quy tắc ứng xử của Tổng Công ty ban hành năm 2013, các quy tắc đề ra phù hợp với truyền thống văn hóa dân tộc và định hướng xây dựng đội ngũ CNVC-LĐ ngành điện chuyên nghiệp, hiện đại. Thực hiện Bộ quy tắc ứng xử văn hóa doanh nghiệp EVNNPC nhằm mục đích sau:

Đảm bảo các chuẩn mực trong các mối quan hệ; đảm bảo tính nghiêm túc và hiệu quả hoạt động của các đơn vị, cá nhân trong EVNNPC.

Tăng cường kỷ luật lao động, các kỹ năng cần thiết để xây dựng môi trường làm việc văn minh, chuyên nghiệp, thân thiện và cởi mở.

Góp phần xây dựng văn hóa đặc trưng của EVNNPC, tạo thương hiệu và nâng cao uy tín của EVNNPC đối với xã hội.

Giải thích từ ngữ:

Trong quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Công sở* là trụ sở của Tổng Công ty, các Ban thuộc Tổng Công ty, các Công ty thành viên, các Điện lực trực thuộc, các tổ trực điện xã và các khuôn viên liên quan.

2. *Đơn vị thành viên* của EVNNPC là các đơn vị trực thuộc và các công ty con.

3. *Hiện trường* là nơi có các địa điểm làm việc ngoài trời của cán bộ, công nhân (Tuyến đường dây, trạm biến áp, công trình điện đã và đang thi công).

4. *Lễ phục* là trang phục chính thức theo quy định của Tổng Công ty được sử dụng trong các sự kiện quan trọng: Bao gồm: Lễ kỷ niệm, Lễ trao giải thưởng, Lễ tưởng niệm, Lễ tri ân, Lễ hội, Đại hội, Hội nghị, Hội thi.

5. *Chuẩn mực ứng xử* là các quy tắc ứng xử giữa cá nhân với cá nhân.

6. *Ứng xử* bao gồm giao tiếp bằng ngôn ngữ, biểu cảm, cử chỉ, hành động.

PHẦN 1

VĂN HÓA TRONG CÔNG VIỆC

1. Trách nhiệm

Luôn có tinh thần trách nhiệm cao đối với công việc được giao và với công việc chung của doanh nghiệp, trong bất kỳ hoàn cảnh nào cũng nỗ lực hết mình để hoàn thành tốt nhất công việc được giao.

Sẵn sàng tham gia thực hiện những công việc chung khi cần, chủ động nghiên cứu triển khai nhiệm vụ được giao.

2. Đam mê

Đam mê là chìa khóa của mọi thành công; sự đam mê và nhiệt huyết sẽ khơi dậy tính sáng tạo trong công việc. Luôn có cái nhìn tích cực khi thực hiện công việc, khó khăn chính là cơ hội để mỗi cá nhân thể hiện năng lực của bản thân, là cơ hội để học hỏi, tích lũy kinh nghiệm và phát triển.

3. Chủ động

Dựa trên chức năng nhiệm vụ, chủ động nghiên cứu công việc, không chờ cấp trên giao, chủ động xin ý kiến lãnh đạo và trao đổi với đồng nghiệp; chủ động học tập, ứng dụng công nghệ và các phương pháp, công cụ mới vào công việc nhằm nâng cao năng suất và hiệu quả lao động.

4. Sáng tạo

Luôn tìm tòi phương án tối ưu để thực hiện công việc khi có vấn đề mới cần phân tích, đánh giá kỹ lưỡng trước khi thực hiện. Đối với những vấn đề quan trọng, trình xin ý kiến lãnh đạo trước khi làm.

5. Kỷ luật

Mọi hành động, mọi lời nói, mọi việc làm phải được thực hiện theo nguyên tắc tuân thủ quy định của pháp luật, của EVN, EVNNPC và đơn vị; thực hiện công việc theo đúng quy trình, quy định và đúng chức trách, quyền hạn được giao.

6. Chuẩn mực trong công việc

Đề cao trách nhiệm cá nhân, không trốn tránh, đối phó, đùn đẩy trách nhiệm. Toàn tâm, toàn ý thực hiện nhiệm vụ được giao.

Nếu chuyển giao công việc, cần kiểm tra lại toàn bộ công việc trước khi chuyển giao cho người khác nhằm giảm thiểu những sai sót, để người tiếp nhận dễ tiếp tục thực hiện công việc.

Giải quyết công việc nhanh chóng, kịp thời đáp ứng yêu cầu của cấp trên, khách hàng, đối tác và đồng nghiệp; tổ chức công việc khoa học, sắp xếp thứ tự công việc ưu tiên và sử dụng thời gian hiệu quả để hoàn thành nhiệm vụ.

Hết việc chứ không hết giờ. Khi được giao việc, khi khách hàng và đối tác yêu cầu sẵn sàng làm việc ngoài giờ để hoàn thành công việc theo đúng yêu cầu.

Luôn trao đổi và bàn bạc. Có thái độ cầu thị, sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với đồng nghiệp; bàn bạc, thảo luận để tìm ra phương án giải quyết công việc. Sẵn sàng phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau, bàn bạc để thống nhất cách làm nhằm hoàn thành công việc một cách tốt nhất vì mục tiêu chung của đơn vị.

Có kế hoạch công việc. Mọi công việc đều được lập kế hoạch có tính khả thi; xác định rõ mục tiêu, kết quả cần đạt được, các biện pháp cần thực hiện, lường trước những rủi ro có thể có và biện pháp ứng phó; kịp thời điều chỉnh kế hoạch khi cần thiết.

Khi có bất đồng. Mọi thành viên đều hướng tới mục tiêu chung và bỏ qua những bất đồng (nếu có), cùng bàn giải pháp mang tính xây dựng, giải quyết công việc đảm bảo hài hòa lợi ích của tất cả các bên và tuân thủ quyết định cuối cùng của cấp trên, sẵn sàng chịu trách nhiệm về những vi phạm do chủ quan gây ra.

Cầu thị, thẳng thắn, chân thành. Không bao giờ thỏa mãn với kết quả đạt được; luôn lắng nghe ý kiến đóng góp, học hỏi cách làm mới để nâng cao hiệu quả công việc, tìm ra cách giải quyết công việc hiệu quả nhất.

Giỏi một việc và làm được nhiều việc. Có ý thức tìm hiểu, học hỏi những công việc trong đơn vị, sẵn sàng nhận nhiệm vụ mới khi được phân công.

1004
CỘNG HÒA
LỰC MIỀN
ĐÀN Đ
HIỆT N
CÔNG T
ÁCH NHIỆM
KIỂM

Phần 2

VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ

Giá trị cốt lõi:

Lịch sự trong giao tiếp, ứng xử với mọi đối tượng và trong mọi tình huống, trong từng hành vi nhằm xây dựng hình ảnh đẹp về đội ngũ EVNNPC.

Tôn trọng mọi đối tượng giao tiếp, tôn trọng sự khác biệt của người khác, không phân biệt đối xử, lắng nghe và hợp tác giải quyết các vấn đề theo tinh thần chia sẻ, bình đẳng, cùng có lợi.

Đúng mực, tùy theo từng đối tượng (cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, khách hàng, đối tác, chính quyền, đoàn thể và người dân) và bối cảnh để lựa chọn cách ứng xử đúng mực; kiểm soát được bản thân trong quá trình giao tiếp.

I. CHUẨN MỰC GIAO TIẾP, ỨNG XỬ NỘI BỘ

1. Ứng xử với cấp trên

Khi có việc báo cáo xin ý kiến cấp trên cần chuẩn bị đầy đủ nội dung, trình bày khúc chiết và ngôn ngữ phù hợp để thể hiện sự tôn trọng và lịch sự. Không làm phiền lãnh đạo về những việc có thể tự giải quyết và việc không quan trọng.

Tích cực đề xuất các ý tưởng hay, các ý kiến mang tính xây dựng với lãnh đạo, tuân thủ quyết định lãnh đạo đưa ra và nỗ lực để hoàn thành nhiệm vụ được cấp trên giao.

Tôn trọng ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo, không bình luận, bàn tán với những ý kiến tiêu cực về lãnh đạo. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày thẳng thắn, trực tiếp mang tinh thần xây dựng cùng phát triển.

Sự tôn trọng dành cho lãnh đạo thể hiện trong lời nói, hành vi và ngay cả khi không có sự hiện diện của lãnh đạo.

2. Ứng xử với cấp dưới

Lãnh đạo thể hiện sự tôn trọng cấp dưới bằng việc lắng nghe cấp dưới, xử lý các vấn đề “thấu tình, đạt lý”. Ứng xử theo nguyên tắc: nghiêm túc trong công việc - bình đẳng, thân thiện trong quan hệ xã hội.

Thấu hiểu và luôn quan tâm giúp đỡ cấp dưới trong công việc cũng như trong cuộc sống; tạo điều kiện cho cấp dưới nâng cao năng lực làm việc và phát triển nghề nghiệp.

Tôn trọng ý kiến và trân trọng những sáng kiến, đổi mới của cấp dưới đối với doanh nghiệp; công bằng, minh bạch trong phân công công việc, đãi ngộ và khen thưởng đối với cấp dưới.

3. Ứng xử với đồng nghiệp

Luôn thể hiện sự tôn trọng, thân thiện, gần gũi với đồng nghiệp; sẵn sàng chia sẻ thông tin và kinh nghiệm, chia sẻ niềm vui và khó khăn với đồng nghiệp trong công việc và cuộc sống.

Khi được giao cùng giải quyết một công việc, chủ động phối hợp để cùng hoàn thành tốt. Nếu có bất đồng quan điểm cần bình tĩnh trao đổi lại với nhau để đi đến thống nhất theo hướng lựa chọn phương án tối ưu và có lợi cho doanh nghiệp. Nếu không thể tự giải quyết được thì báo cáo với lãnh đạo quản lý trực tiếp (hoặc lãnh đạo 2 bên liên quan) để xem xét phương án giải quyết công việc.

Luôn học hỏi kinh nghiệm của những người đi trước; chủ động hợp tác, hỗ trợ, chia sẻ với đồng nghiệp để cùng hoàn thành nhiệm vụ.

4. Ứng xử của các Ban thuộc Tổng Công ty với các đơn vị thành viên

- Ban hành các quy chế quản lý nội bộ của Tổng công ty phù hợp hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, Điều lệ tổ chức và hoạt động của EVNNPC.

- Các văn bản chỉ đạo, kế hoạch, hướng dẫn phải chuẩn mực, rõ ràng, thống nhất, khoa học, phù hợp với tình hình thực tế hoạt động SXKD tại đơn vị.

- Cán bộ, chuyên viên Tổng Công ty hướng dẫn các đơn vị thành viên thực hiện đúng quy chế và thường xuyên kiểm tra việc triển khai tại cơ sở, tạo mọi điều kiện để cơ sở hoàn thành nhiệm vụ.

- Khi giải quyết công việc phải công khai, minh bạch, công bằng, kịp thời hỗ trợ và hướng dẫn đơn vị cơ sở.

- Luôn đảm bảo rằng: lợi ích tập thể được đặt lên hàng đầu.

5. Ứng xử của các Phòng thuộc các Công ty đối với đơn vị cấp dưới (Điện lực, Chi nhánh, Phân xưởng...)

Nghiên cứu kỹ các văn bản chỉ đạo của Tổng Công ty và có hướng dẫn cụ thể, phù hợp để đơn vị trực thuộc triển khai thực hiện.

- Phải tâm niệm rằng: Sự thành công, mức độ hoàn thành nhiệm vụ, sự hài lòng của khách hàng, uy tín, thương hiệu của EVNNPC và các Công ty là phụ thuộc phần lớn vào các đơn vị cơ sở và người lao động trực tiếp, từ đó có thái độ ứng xử văn hóa đúng mực với cấp dưới.

6. Ứng xử với tài sản chung của doanh nghiệp

Người lao động có trách nhiệm sử dụng hiệu quả và bảo quản tài sản của doanh nghiệp, kể cả tài sản chung nhưng giao cho cá nhân sử dụng phục vụ

nhiệm vụ chuyên môn phải đảm bảo sử dụng đúng mục đích công việc được giao, tiết kiệm tránh lãng phí.

Không sử dụng tài sản chung và tài sản công vào mục đích cá nhân. Không tự ý mang tài sản ra khỏi cơ quan nếu chưa được phép của cán bộ quản lý.

Thực hiện nghiêm chỉnh mọi nội quy, quy định của cơ quan, tắt các thiết bị sử dụng điện và khóa chốt cửa trước khi ra về.

II. CHUẨN MỰC GIAO TIẾP, ỨNG XỬ ĐỐI VỚI BÊN NGOÀI

1. Ứng xử với khách hàng

Mọi hoạt động của EVNNPC đều hướng đến mục tiêu KHÁCH HÀNG LÀ TRUNG TÂM. Khách hàng là sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp, do vậy mỗi thành viên khi giao tiếp với khách hàng của ngành điện đều phải thể hiện thái độ thân thiện, văn minh lịch sự, tôn trọng với tác phong nhanh nhẹn, nhiệt tình, trách nhiệm, tận tâm.

Luôn giải quyết công việc đảm bảo đúng quy định của ngành điện của Tổng công ty và đơn vị.

Thường xuyên trau dồi và cập nhật những thông tin mới nhất về sản phẩm, dịch vụ và quy định của EVNNPC, của đơn vị để đảm bảo cho khách hàng luôn nhận được thông tin chân thực và đầy đủ nhất khi cần trao đổi, ký kết.

Khi khách hàng có thắc mắc hoặc yêu cầu giải đáp về dịch vụ của ngành điện cung cấp thì mỗi nhân viên theo thẩm quyền được giao kịp thời giải quyết thỏa đáng những yêu cầu đó, đồng thời có trách nhiệm kiểm tra kết quả đã được thực hiện.

Phục vụ khách hàng bằng trái tim và kiến thức, bằng nỗ lực của doanh nghiệp. Lắng nghe khách hàng, thấu hiểu những vấn đề của khách hàng và tìm cách đáp ứng nhu cầu của họ theo tinh thần hợp tác và chia sẻ - luôn nỗ lực để mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

Thực hiện **“Bốn xin”** khi giao tiếp với khách hàng: **Xin chào - Xin phép - Xin lỗi - Xin cảm ơn.**

2. Ứng xử với đối tác

Với quan điểm đối tác là một phần quan trọng của EVNNPC và phương châm *“Hợp tác cùng phát triển”* cần xây dựng mối quan hệ coi trọng đối tác trên nguyên tắc hợp tác - bình đẳng - bền vững - cùng phát triển.

Giải quyết công việc trên tinh thần tuân thủ luật pháp và tôn trọng quyền lợi giữa hai bên. Trường hợp xảy ra vướng mắc hay mâu thuẫn cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, hợp tác, tôn trọng lợi ích giữa các bên.



Khi làm việc với các đối tác nước ngoài hay đi công tác ở nước ngoài, mọi thành viên phải tuân thủ luật pháp, tôn trọng văn hóa của nước bạn và tôn trọng các Hiệp định, thỏa thuận, Biên bản ghi nhớ các bên đã ký kết.

Trong giao tiếp, ứng xử với đối tác, luôn thể hiện lịch sự và tôn trọng, lắng nghe đối tác trình bày quan điểm các vấn đề khi đàm phán, thỏa thuận; thái độ ứng xử trọng thị, lịch thiệp đúng nghi thức.

*** Những nguyên tắc cơ bản khi ứng xử với đối tác:**

- Chuẩn bị chu đáo, nắm rõ vấn đề của đối tác cần và giải quyết vấn đề của đối tác một cách nhanh chóng, hiệu quả.

- Tìm hiểu phong tục tập quán, văn hóa của đối tác, nhất là với các đối tác nước ngoài để có cách ứng xử phù hợp.

- Bình tĩnh, làm chủ bản thân trong mọi tình huống, thể hiện trách nhiệm cao đối với đối tác.

- Tạo ấn tượng tốt góp phần xây dựng thương hiệu EVNNPC.

- Lắng nghe đối tác và tìm phương án giải quyết những vấn đề của hai bên trên tinh thần hợp tác, bình đẳng và cùng có lợi. Sẵn sàng hỗ trợ đối tác những lúc khó khăn nhằm xây dựng mối quan hệ lâu dài với những đối tác tốt.

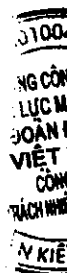
3. Ứng xử với báo chí

Nghiêm túc thực hiện Quy chế phát ngôn của EVN, EVNNPC. Mọi vấn đề liên quan đến đơn vị thì chỉ người có thẩm quyền hoặc người được ủy quyền từ người có thẩm quyền của EVNNPC, của đơn vị mới được phép cung cấp thông tin và phát ngôn cho báo chí, truyền thông.

Cung cấp thông tin định kỳ: Tùy theo tính chất quan trọng của từng cấp quản lý, từng đơn vị hàng tháng, hàng quý, hàng năm Tổng Công ty và các Đơn vị chủ động cung cấp thông tin cho báo chí để tuyên truyền hoạt động SXKD và dịch vụ khách hàng (*dưới dạng Thông cáo báo chí*). Thông cáo báo chí có thể gửi dưới dạng văn bản, email, thông qua hộp báo và đăng trên website của đơn vị.

Thông tin cung cấp cho báo chí phải đảm bảo tính trung thực, kịp thời, đúng quy định của pháp luật, của ngành; Nội dung thông tin phải công khai, minh bạch, dễ hiểu tạo được sự đồng cảm của công luận và đảm bảo lợi ích của ngành của đơn vị.

Các sự kiện có nội dung ngành điện cần quảng bá, phổ biến đến người dân và khách hàng, đơn vị mời báo chí tham dự, đưa tin.



Khi có vấn đề quan trọng, đột xuất bất thường, liên quan đến hoạt động SXKD hoặc các mối quan hệ với khách hàng, tùy theo tính chất của sự kiện Tổng Công ty và các đơn vị tổ chức họp báo cung cấp thông tin cho báo chí.

4. Ứng xử khi giao tiếp qua email

Tiêu đề thư: Người gửi phải đặt chủ đề thư (subject) rõ ràng, ngắn gọn. Khi soạn thư có lời chào mở đầu, kết thúc thể hiện sự tôn trọng đối với người nhận email.

Nội dung email: Ngắn gọn, nêu thẳng vấn đề muốn trao đổi và đưa ra ý kiến, đề nghị. Nếu có nhiều vấn đề thì trình bày bằng cách đánh số thứ tự hoặc xuống dòng.

Người nhận thư trực tiếp (to): Có trách nhiệm trả lời email, người nhận thư gián tiếp (chuyên tiếp từ người khác) thì không bắt buộc phải trả lời.

Phản hồi thư (reply): Chỉ phản hồi với người gửi (reply to) khi nội dung phản hồi chỉ thông báo cho người gửi biết và phản hồi tới tất cả người nhận thư (reply all) khi nội dung phản hồi cần thông báo với những người liên quan.

Cuối thư: Có phần ghi tên, chức danh, địa chỉ theo quy định nhận diện thương hiệu của EVN.

5. Ứng xử trên mạng xã hội

Mạng xã hội (facebook, Facebook Messenger Twitter Instagram, zalo, ..) đang ngày càng ảnh hưởng trực tiếp đến tình hình kinh tế, chính trị, xã hội của đất nước và sự phát triển của mỗi doanh nghiệp cũng như cuộc sống của mỗi cá nhân. Vì vậy, mỗi thành viên của EVNNPC cần có những kỹ năng cần thiết, khi tham gia mạng xã hội cần thể hiện là con người có văn hóa, học thức.

*** Những điều không nên khi cá nhân tham gia mạng xã hội:**

a) Không ghi danh đặt trên nick có gắn với tên Công ty, ví dụ: Van A_EVNNPC, Le B – PC, Tran C_Dienluc...

b) Hạn chế tham gia vào những diễn đàn có nội dung nhạy cảm như giới tính, tôn giáo, tín ngưỡng, chính trị, công việc... khi chưa xác minh rõ ràng.

c) Trong một số sự kiện giải trí của tập thể, ví dụ: Tổ chức liên hoan, tiệc chiêu đãi, giao lưu..v.v. Các cá nhân tham dự các sự kiện này cần kiểm soát việc chụp ảnh để phòng những sự cố không đáng có xảy ra do không quản lý được hình ảnh, gây ảnh hưởng đến uy tín của doanh nghiệp.

e) Không đăng tải, tham gia bình luận các vấn đề sau:

- Phàn nàn về chính sách, về lãnh đạo đơn vị và đồng nghiệp.

- Ý kiến tiêu cực về các sự cố trong công việc, với khách hàng.
- Không nói tục, chửi bậy hay dùng lời lẽ kích động tập thể.
- Nội dung thông tin, hình ảnh ảnh hưởng xấu đến uy tín của doanh nghiệp.
- Không chụp ảnh và không đăng tải các hình ảnh phản cảm đặc biệt trong khi đang sử dụng đồng phục của ngành. Nếu bị chụp hình ở những hoàn cảnh như vậy, hãy nghiêm túc đề nghị người chụp xóa bỏ hình ảnh.

6. Ứng xử với Đảng, Chính phủ, Bộ ngành và địa phương

6.1. Với Đảng và Chính phủ

EVNNPC thực hiện tốt các nhiệm vụ chính trị được giao, nghiêm chỉnh chấp hành thực hiện đúng Chỉ thị, Nghị quyết của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước.

Thường xuyên báo cáo, trao đổi, giữ mối quan hệ tốt để tạo sự ủng hộ và đồng thuận của Đảng, Chính phủ.

6.2. Với các Bộ ngành hữu quan và EVN

Thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo của Bộ Công Thương, của EVN. Giữ mối quan hệ hợp tác lâu dài, chặt chẽ với các cơ quan chức năng, với các Cục, Ban thuộc Bộ hữu quan và các Ban chuyên môn thuộc EVN để thực hiện công việc một cách kịp thời, chính xác hiệu quả.

Chủ động, kịp thời đề xuất những vấn đề vướng mắc khi thực hiện các quy định của Bộ ngành và EVN.

6.3. Với cấp ủy, chính quyền các địa phương

Tuân thủ các quy định của cấp ủy, chính quyền các địa phương nơi EVNNPC có các hoạt động SXKD.

Giữ mối quan hệ thường xuyên, thân thiện với cấp ủy, chính quyền địa phương. Hoàn thành tốt các nhiệm vụ chính trị khi được địa phương giao cho.

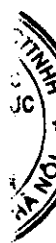
Khuyến khích các đơn vị tổ chức cho người lao động tham gia các hoạt động xã hội tại địa phương.

Phối hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương trong đảm bảo an ninh trật tự cho trụ sở EVNNPC và các đơn vị thuộc EVNNPC.

7. Ứng xử với cộng đồng

Bên cạnh SXKD, mọi hoạt động của EVNNPC đều hướng đến sự phát triển chung, đảm bảo hài hòa lợi ích giữa doanh nghiệp - cộng đồng - xã hội.

Coi trọng đạo đức kinh doanh, có trách nhiệm cao đối với cộng đồng. Trong hoạt động SXKD phải coi trọng các biện pháp an toàn nhằm đảm bảo



tính mạng cho người lao động và cộng đồng dân cư.

Thể hiện trách nhiệm với cộng đồng thông qua các hoạt động xã hội, thiện nguyện góp phần xây dựng hình ảnh tốt đẹp của ngành điện và nâng cao uy tín, sự ảnh hưởng của ngành điện đối với cộng đồng. Khi ứng xử với cộng đồng cần thể hiện sự tôn trọng, hòa đồng, gần gũi.

(Cộng đồng gồm: Chính quyền, cơ quan, đoàn thể, doanh nghiệp, người dân nơi EVNNPC có trụ sở và có hoạt động SXKD trên địa bàn.v.v.)

*** Các nguyên tắc khi ứng xử với cộng đồng:**

- Tìm hiểu kỹ cộng đồng để lựa chọn cách giao tiếp, ứng xử phù hợp.
- Thể hiện sự lắng nghe, thấu hiểu, cảm thông.
- Luôn có những hành động thiết thực góp phần giải quyết những vấn đề của cộng đồng.
- Tích cực tham gia những hoạt động công ích của cộng đồng.
- Cầu thị, tiếp thu ý kiến đóng góp trong cộng đồng.
- Xây dựng mối quan hệ tốt với cộng đồng; tranh thủ sự phối hợp, hỗ trợ của cộng đồng để hoàn thành tốt công việc được giao.
- Tuân thủ các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử cụ thể.

8. Ứng xử với môi trường

Luôn cam kết giữ gìn môi trường cùng bảo vệ ngôi nhà chung

Thực hiện nghiêm túc các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường. Khi thực hiện bất kỳ dự án nào, giải pháp kỹ thuật nào đều phải tính đến yếu tố đảm bảo môi trường trong hoạt động SXKD.

Luôn chú trọng ứng dụng công nghệ thân thiện với môi trường trong hoạt động SXKD với mục tiêu hiệu quả, tiết kiệm, giảm thiểu tác động xấu đến môi trường gắn với phát triển bền vững.

Khuôn viên trụ sở được bài trí khoa học, thẩm mỹ, luôn sạch sẽ, đảm bảo đủ 3 yếu tố “Xanh - sạch - đẹp” theo chương trình 5S.

Mọi thành viên không ngừng nâng cao nhận thức và tham gia tích cực vào các hoạt động nhằm cải tạo, giữ gìn môi trường xanh - sạch - đẹp trong và ngoài trụ sở đơn vị.

Hàng năm tổ chức triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Môi trường thế giới 5/6 từ Tổng Công ty đến các Điện lực, phân xưởng, tổ đội sản xuất.

PHẦN 3
CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ
VỀ THỰC THI VĂN HÓA DOANH NGHIỆP EVNNPC

I. QUY ĐỊNH VỀ TRANG PHỤC, LỄ PHỤC

1. Quy định về trang phục

1.1. Đối với khối lao động gián tiếp

Hình thức trang phục: Thống nhất 01 mẫu chung đồng phục cho khối lao động gián tiếp trong toàn Tổng công ty theo thiết kế kiểu dáng, màu sắc nhận diện thương hiệu của EVNNPC.

Thời gian mặc đồng phục: 05 ngày/tuần và tất cả các cuộc họp, Hội nghị, Hội thi, Đại hội v.v và khi đi làm việc với đối tác bên ngoài.

Đi giày hoặc dép có quai, không được đi dép lê đến trụ sở.

Cán bộ, chuyên viên Tổng Công ty đi làm việc tại trụ sở của các đơn vị thành viên và cán bộ chuyên viên các đơn vị thành viên khi đi làm việc tại cơ quan Tổng Công ty/trụ sở Điện lực, Phân xưởng đều mặc đồng phục như đi làm.

1.2. Đối với khối lao động trực tiếp

Thực hiện trang phục bảo hộ lao động theo quy định của Tổng Công ty vào tất cả các ngày làm việc kể cả tại trụ sở đơn vị và ngoài hiện trường.

Công nhân trực tiếp sản xuất khi dự Hội nghị, Hội thi (trừ Hội diễn văn nghệ) tùy theo tính chất từng sự kiện, lãnh đạo đơn vị có các quy định 1 trong 2 phương án trang phục (bảo hộ lao động ngành điện hoặc trang phục công sở theo quy định).

2. Quy định đeo thẻ chức danh

Thẻ do đơn vị cấp, mẫu mã, kích thước, màu sắc thực hiện theo đúng quy định nhận diện thương hiệu của EVNNPC.

Thẻ được đeo ở vị trí trước ngực bằng cách sử dụng dây đeo. Khoảng cách từ cằm đến mặt cắt ngang ở mép của trên thẻ từ 20cm - 30cm.

Thời gian đeo thẻ: Tất cả các ngày làm việc; cuộc họp, Hội nghị, Hội thi.

Công nhân trực tiếp sản xuất đeo thẻ khi đến trụ sở đơn vị và đeo thẻ khi đi làm việc ngoài hiện trường.

3. Quy định về lễ phục

3.1. Đối với khối lao động gián tiếp

a) Lễ phục nam:



Mùa đông (Từ 15/10 năm trước - 15/4 năm sau): Comple + áo sơ mi đồng phục + cà vạt xanh (theo màu nhận diện thương hiệu) + đi giày.

Mùa hè (Từ 15/4 - 15/10): Đồng phục theo quy định + cà vạt (theo màu nhận diện thương hiệu) + đi giày.

b) Lễ phục nữ:

Mùa đông (Từ 15/10 năm trước - 15/4 năm sau): Bộ vest và áo sơ mi đồng phục + cà vạt xanh (theo màu nhận diện thương hiệu) + đi giày hoặc dép có quai).

Mùa hè: Đồng phục theo quy định + cà vạt (theo màu nhận diện thương hiệu) + đi giày hoặc áo dài truyền thống, khuyến khích mặc trang phục dân tộc đối với các đơn vị ở vùng cao.

3.2. Đối với khối lao động trực tiếp

Tùy theo tính chất sự kiện, lãnh đạo đơn vị hoặc Ban Tổ chức sự kiện quyết định 02 phương án trang phục (Bảo hộ lao động của ngành hoặc trang phục công sở theo quy định).

* Lưu ý: Không dùng phù hiệu, không dùng “nơ”, hoa cài ngực trong các buổi lễ. Chỉ dùng phù hiệu đối với Ban Tổ chức.

II. QUY ĐỊNH VỀ CHÀO HỎI, XUNG HỒ, ĐI THANG MÁY

1. Chào hỏi

Đứng với tư thế đứng đặc, mắt nhìn thẳng người đối diện, ánh mắt thân thiện thể hiện thiện chí.

Mim cười: Giữ tư thế lưng thẳng, gật đầu và mim cười chào.

Chủ động giới thiệu về bản thân đối với người mới quen.

Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần mim cười hoặc gật đầu.

Đối tượng	Cách thức chào	Thời điểm chào
Khách hàng, đối tác	- Xin chào ông/bà /anh/chị - Tạm biệt ông/bà/anh/chị - Bắt tay, cười và chào	- Khi khách hàng đến - Khi khách hàng về
Cấp dưới chào cấp trên	Chào anh/chị	Khi gặp lần đầu trong ngày
Đồng nghiệp	Xin chào Anh/Chị/Em	Khi gặp lần đầu trong ngày

Thứ tự chào:

- Nhân viên chào cấp trên trước, khi được chào, cấp trên chào lại.
- Đồng nghiệp cùng cấp: người ít tuổi chào người lớn tuổi trước.

2. Xung hô

TT	Các mối quan hệ	Ngôi thứ nhất	Ngôi thứ hai
1	Cấp trên với cấp dưới	Tôi	Anh/chi/em/tên riêng
2	Cấp dưới với cấp trên	Tôi	Gọi theo chức danh
3	Trong Hội nghị, Hội thảo	Tôi	Ông/ bà
4	Trong Hội, họp của Đảng	Tôi	Đồng chí
5	Đồng nghiệp với đồng nghiệp	Tôi/anh/chi/em	Anh/chi/em/tên riêng
6	CB, nhân viên với khách hàng	Tôi/anh/chi/em	Cô/chú/bác/anh/chi/em
7	CB, nhân viên với đối tác	Tôi	Ông/bà/anh/chi

3. Đi thang máy

Khi vào: Xếp hàng bên phải, đợi mọi người trong thang ra hết rồi người bên ngoài mới lần lượt bước vào thang máy.

Khi ra: Lần lượt ra thang máy phía bên phải, nhường phụ nữ có thai, người cao tuổi và lãnh đạo đi trước.

Không chen lấn, xô đẩy khi ra - vào thang máy. Không gọi điện thoại, không nói chuyện to, không bàn công việc trong thang máy.

III. QUY ĐỊNH VỀ BẮT TAY

Bắt tay bằng tay phải, mỉm cười và nhìn thẳng vào mắt người đối diện.

Phải đứng khi được giới thiệu với một người khác. Đứng thẳng và đối diện hoàn toàn với người kia

Bắt tay với tư thế bình đẳng (phụ nữ có thể ngồi) hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau, siết nhẹ biểu hiện sự nồng ấm, thân thiết.

Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn. Khi ở vị trí xã hội thấp hơn, cần chờ đối tác chìa tay trước.

Không cúi lưng hay cầm lấy cả hai tay của người đối diện khi bắt tay.

Không tỏ thái độ khúm núm khi bắt tay. Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, cười nói to khi bắt tay.

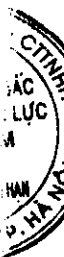
Phụ nữ nên nắm chắc tay, không phải siết mạnh, không nắm hờ.

Trước khi buông tay, nói “Rất hân hạnh được gặp anh/ chị”. Khi buông tay, không nên nhìn xuống dưới.

IV. QUY ĐỊNH VỀ GIỚI THIỆU VÀ TỰ GIỚI THIỆU

1. Giới thiệu

Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao; Giới thiệu tên đi kèm theo chức vụ.



Giới thiệu người trong cơ quan trước với đối tác/người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác).

2. Tự giới thiệu

Với đối tác, giới thiệu ngắn gọn về tên, nơi làm việc của bản thân.

Thái độ khi giới thiệu: lịch sự, khiêm nhường.

V. QUY ĐỊNH VỀ SỬ DỤNG DANH THIẾP

1. Sử dụng danh thiếp

Chuẩn bị trước một số danh thiếp để khi gặp lần đầu có thể trao ngay.

Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm.v.v.

Mẫu danh thiếp sử dụng thống nhất theo quy định nhận diện thương hiệu của EVNNPC.

2. Cách trao - nhận danh thiếp

Danh thiếp phải sạch sẽ, không gãy góc, không viết tay lên danh thiếp (trừ khi khách yêu cầu ghi thêm thông tin).

2.1. Trao danh thiếp

Người tự giới thiệu đưa danh thiếp trước.

Trao danh thiếp cho người trên trước (địa vị, chức vụ, tuổi)

Trao danh thiếp giữa 2 nhóm: Bắt đầu với người đứng đầu của nhóm.

Lấy danh thiếp từ túi áo ngực (nam) hoặc trong ví (nữ) trao cho đối tác.

Khoảng cách giữa người trao và người nhận khoảng hơn 1 cánh tay. Khi trao người hơi đổ về phía trước, mắt hướng về người đối diện, mỉm cười, trao danh thiếp bằng tay trái. Khi trao danh thiếp cho đối tác bên ngoài, tùy tình huống có thể dùng 2 tay để trao danh thiếp

2.2. Nhận danh thiếp

Nhận bằng tay phải, song có tình huống có thể nhận bằng hai tay.

Mặt tươi và gật nhẹ đầu khi nhận danh thiếp (hoặc nói: cảm ơn).

Xem qua danh thiếp và có thể hỏi thêm thông tin nếu chưa rõ.

Sau khi nhận để danh thiếp ở nơi trang trọng (để trên bàn ngay trước mặt hoặc cất vào túi áo ngực/ví/cặp).

VI. VĂN HÓA GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

1. Văn hóa nghe điện thoại

Đối với điện thoại cá nhân (điện thoại di động): Để chuông vừa nghe tránh làm ảnh hưởng đến mọi người xung quanh; không nói to, cười lớn, diễn đạt ngắn

gọn, dễ hiểu; Khi họp: để chuông ở chế độ rung; hạn chế nghe trong giờ họp, trường họp đặc biệt cần ra khỏi phòng họp để nghe.

Đối với điện thoại cơ quan (điện thoại bàn): Để chuông vừa phải, không trả lời muộn quá 3 hồi chuông. Khi nhận điện thoại, câu đầu tiên: Alo + tên đơn vị/tên mình + xin nghe. Giọng nói lịch sự, lắng nghe, không cắt ngang giữa chừng, nếu cắt ngang phải nói lời “Xin lỗi” hoặc “xin phép”.

2. Văn hóa gọi điện thoại

Đối với điện thoại cá nhân (điện thoại di động): Nên nói ngắn gọn, rõ ràng không làm ảnh hưởng đến người xung quanh, giọng truyền cảm để người nghe hiểu được ý mình định nói.

Đối với điện thoại bàn của đơn vị: Chào hỏi + xưng danh, giọng nói ngắn gọn, rành mạch để người nghe hiểu được ý người gọi muốn truyền đạt.

Không nên tranh cãi qua điện thoại, luôn luôn giữ thái độ bình tĩnh, hòa nhã. Nếu không thể giải quyết qua điện thoại nên gặp trực tiếp để trao đổi.

VII. VĂN HÓA HỘI HỌP

1. Văn hóa giờ giấc

Đến trước giờ khai mạc cuộc họp ít nhất 5 phút. Nếu không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn phải báo cáo ngay với lãnh đạo hoặc Ban tổ chức.

2. Văn hóa nghe

Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của mình. Lắng nghe để hiểu rõ yêu cầu và nội dung cuộc họp nói chung và trách nhiệm của bản thân nói riêng, nếu có những điểm chưa rõ hoặc không đồng ý thì phải trao đổi với người có trách nhiệm tổ chức cuộc họp.

Tuân thủ quy tắc điều hành của người chủ trì cuộc họp, tôn trọng ý kiến của người khác, không thể hiện thái độ tiêu cực, thiếu tinh thần xây dựng, không làm việc riêng trong giờ họp.

3. Văn hóa phát biểu

Đăng ký với Ban tổ chức hoặc đưa ra tín hiệu trước khi phát biểu.

Đề ra các ý chính khi chuẩn bị phát biểu. Không phát biểu quá thời gian quy định của Ban tổ chức. Tránh ngắt lời khi người khác đang phát biểu.

Luôn sẵn sàng chuẩn bị các ý kiến đề nếu được mời phát biểu bất kể lúc nào cũng có nội dung để trình bày.

4. Sử dụng điện thoại trong giờ họp

Để điện thoại ở chế độ rung. Trường họp cấp bách chỉ nghe khi không phải phát biểu hoặc không phải phục vụ cho việc hội họp. Nếu nghe điện thoại, phải ra khỏi phòng họp nhưng không quá 5 phút.



5. Vị trí ngồi trong cuộc họp

5.1. Trong các buổi họp có đối tác

Lãnh đạo cao nhất của đơn vị ngồi ghế chủ tọa và bố trí ghế lãnh đạo ngồi ở vị trí trung tâm, quay mặt ra hướng cửa ra - vào.

Đối tác ngồi đối diện với lãnh đạo.

Người quan trọng thứ hai của đơn vị có mặt trong cuộc họp ngồi phía bên tay phải của lãnh đạo cao nhất.

Người quan trọng thứ hai của đối tác ngồi phía bên tay phải của đối tác.

Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên (*ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn*).

5.2. Trong các buổi họp nội bộ

Lãnh đạo ngồi ghế chủ tọa được bố trí ở vị trí trung tâm phòng họp.

Người quan trọng ngay sau lãnh đạo ngồi ở vị trí bên cạnh phía tay phải của lãnh đạo. Tiếp đến người quan trọng tiếp ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo.

Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên (*ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn*).

VIII. VĂN HÓA ĐI CÔNG TÁC

1. Giờ giấc

Có mặt trước giờ khởi hành của cả đoàn 5 phút, hiểu rõ mục đích của từng chuyến công tác, chuẩn bị đầy đủ tài liệu liên quan để phục vụ công tác.

Nếu đột xuất không tham dự được vì lý do chính đáng phải báo cáo ngay với trưởng đoàn hoặc người giữ chức vụ cao nhất của đơn vị có mặt trong chuyến đi công tác đó.

2. Trong ô tô

Người có chức vụ cao nhất trong đoàn công tác ngồi bên phải hàng ghế sau của xe, người quan trọng thứ 2 ngồi ở vị trí tay trái người lãnh đạo cao nhất. Trường hợp có 3 người ngồi ghế sau thì người ngồi giữa có chức vụ thấp hơn so với 2 người bên cạnh.

Cấp dưới đi cùng và ngồi ghế cùng hàng với lái xe, khi xe dừng, xuống xe trước và mở cửa cho lãnh đạo (trừ phụ nữ).

Lãnh đạo có phu nhân đi cùng thì phu nhân ngồi ở vị trí danh dự, lãnh đạo ngồi bên tay trái phu nhân. Khi dừng xe, cấp dưới đi cùng (trừ phụ nữ) xuống trước mở cửa xe cho phu nhân xuống trước, sau đó lãnh đạo xuống sau.

004
CÔNG
LỤC MI
ĐÀN Đ
KIẾT N
CÔNG
ACH N
Y KIẾ

Có thái độ văn minh, lịch sự, tôn trọng mọi người xung quanh, tuyệt đối không hút thuốc lá trong ô tô.

Lái xe không tham gia trao đổi công việc khi lãnh đạo trao đổi công việc trên xe, không đem công việc của lãnh đạo hoặc người trong đoàn công tác đi đàm luận nơi khác.

3. Khi đi công tác tại nước ngoài

Tuân thủ đúng chương trình, nội dung làm việc và lịch trình đi lại.

Tuân thủ luật pháp, lễ nghi và phong tục tập quán tại nước sở tại. Ứng xử phù hợp theo nghi thức ngoại giao trong quá trình làm việc và giao tiếp.

Thực hiện đúng chức trách nhiệm vụ được giao, không tự ý phát ngôn thực hiện nghiêm các chế độ bảo mật thông tin. Tận dụng cơ hội và thời gian để học hỏi, thu thập tài liệu, kinh nghiệm quý báu về cho đơn vị, cho EVNNPC.

Gìn giữ, bảo vệ và đề cao các giá trị văn hóa, uy tín của EVNNPC.

IX. QUY ĐỊNH TRONG THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH 5S

Mọi thành viên trong đơn vị đều có trách nhiệm thực hiện và duy trì chương trình 5S theo 5 bước:

Sàng lọc: Thường xuyên sàng lọc những vật dụng không cần thiết tại nơi làm việc và loại bỏ chúng.

Sắp xếp: Sắp xếp tài liệu, vật dụng nơi làm việc ngăn nắp, theo một trật tự nhất định, đảm bảo tiện lợi khi làm việc: dễ thấy, dễ lấy, dễ sử dụng

Sạch sẽ: Hàng ngày luôn giữ gìn vệ sinh sạch sẽ tại nơi làm việc và các thiết bị tại nơi làm việc.

Sẵn sàng: Luôn sẵn sàng, giữ gìn nơi làm việc luôn sạch sẽ, thuận tiện và có năng suất bằng cách liên tục thực hiện Sàng lọc, Sắp xếp, Sạch sẽ.

Sẵn sàng: Thực hiện 5S trở thành một nề nếp, thói quen tự giác của mỗi thành viên nhằm duy trì môi trường làm việc thuận tiện.

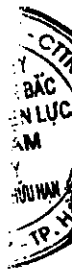
X. QUY ĐỊNH KHI DỰ TIỆC VÀ TỔ CHỨC BUỔI TIỆC

1. Văn hoá dự tiệc

Tuỳ theo nội dung buổi tiệc được mời để lựa chọn trang phục phù hợp đáp ứng được tiêu chí: lịch sự, trang nhã, tự tin trong giao tiếp.

Lựa chọn vị trí ngồi phù hợp và tương xứng với địa vị của các khách mời.

Tham gia vào bữa tiệc phải ngồi với tư thế đoàng hoàng, tự nhiên tạo nên phong thái tự tin và tự chủ trong mọi hành động của mình.



Chú ý quan sát tế nhị bàn tiệc để làm chủ trong mọi tình huống, vui vẻ, cởi mở và thân thiện trong mọi chủ đề.

Khi có điện thoại hoặc có việc riêng, nhẹ nhàng đứng lên đi ra ngoài.

Khi dùng tăm phải dùng tay còn lại che miệng.

Quan sát chung bàn tiệc để không kết thúc quá nhanh hoặc quá chậm so với mọi người.

*** Những điều cần tránh khi dự tiệc**

- Không bàn bạc quá sâu vào riêng tư người khác.
- Không bàn luận chính trị và không tiết lộ bí mật của doanh nghiệp.
- Không vừa nhai vừa nói, không dùng tay bốc trực tiếp vào thức ăn.
- Không gấp thức ăn trực tiếp đưa vào miệng, không gây tiếng động mạnh trong lúc ăn.
- Không gác đũa ngang bát đĩa ăn, không bỏ đồ ăn bừa bãi.
- Không dùng đũa của mình gấp thức ăn cho khách.
- Không uống quá nhiều đồ uống có cồn và không ép khách uống đồ có nồng độ cồn cao.
- Không gây tiếng động mạnh khi xô dịch ghế ngồi hoặc khi đi lại.

2. Văn hoá mời tiệc

Tuỳ theo số lượng và địa vị của khách để lựa chọn địa điểm tổ chức tiệc.

Trang phục lịch sự, gọn gàng phù hợp với tính chất buổi tiệc.

Phải nhanh nhẹn, niềm nở đón khách và mời khách vào vị trí dự tiệc.

Bố trí số lượng khách mời phù hợp trong bàn tiệc. Khoảng cách giữa các vị khách dự tiệc cùng bàn không quá xa hoặc quá gần, nên từ 60 - 70 cm.

Người mời tiệc cần ngồi ở vị trí thuận lợi, có thể bao quát được toàn bộ khách mời để chủ động trong việc giao tiếp với khách mời.

*** Trình tự buổi tiệc**

- Giới thiệu thành phần dự tiệc.
- Chủ tiệc khai mạc và mời khách.
- Chủ khách phát biểu đáp từ (nếu có).
- Kết thúc bữa tiệc chào và cảm ơn khách mời.

XI. QUY ĐỊNH VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG KỶ NIỆM NGÀY LỄ LỚN VÀ HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC TRUYỀN THỐNG

1. Các ngày lễ lớn của ngành

1.1. Ngày thành lập Tổng Công ty (06/10/1969)



Tổng Công ty tổ chức lễ kỷ niệm vào các năm lẻ 5, năm tròn.
Đơn vị cấp dưới không tặng hoa, lẵng hoa cho đơn vị cấp trên.

1.2. Ngày thành lập của các đơn vị trực thuộc

Tổ chức lễ kỷ niệm thành lập đơn vị vào các năm lẻ 5, năm tròn.
Tổng Công ty tặng hoa, lẵng hoa cho đơn vị cấp dưới.

1.3. Ngày Truyền thống ngành Điện lực Việt Nam (21/12/1954)

Hàng năm tổ chức các hoạt động tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông và tuyên truyền nội bộ.

Tổ chức hoạt động kỷ niệm vào các năm lẻ 5, năm tròn.

2. Các ngày lễ khác

2.1. Tết nguyên đán

Người đứng đầu Tổng Công ty/ người đứng đầu các đơn vị trực thuộc có thiệp chúc mừng năm mới đến khách hàng, người lao động và chúc mừng trên website của đơn vị.

Trước Tết từ 5 - 7 ngày lãnh đạo Tổng Công ty/đơn vị thành viên tổ chức gặp mặt tập trung chúc Tết người lao động trong cơ quan, đơn vị.

Tùy theo điều kiện từng đơn vị, tổ chức thăm hỏi, chúc Tết các đơn vị sản xuất, cán bộ hưu trí, người có công, gia đình chính sách trên địa bàn.

Kết thúc kỳ nghỉ Tết, ngay ngày làm việc đầu tiên của năm mới các đơn vị làm việc bình thường, không tổ chức chúc tụng, ăn uống trong trụ sở làm ảnh hưởng đến hoạt động SXKD và các giao dịch khác.

2.2. Ngày Quốc tế lao động 1.5, ngày thống nhất đất nước 30/4; ngày Quốc khánh 2/9

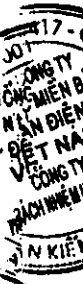
Căn cứ vào thực tế SXKD, hàng năm nhân dịp các ngày lễ lớn đơn vị tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao phù hợp với điều kiện của đơn vị.

2.3. Chúc mừng sinh nhật

Hàng tháng hoặc hàng quý, Cơ quan Tổng công ty, các đơn vị thành viên tổ chức chúc mừng sinh nhật cho người lao động trong đơn vị có ngày sinh trong tháng, quý.

Hình thức chúc mừng: Tổ chức gặp mặt/thiếp chúc mừng/chúc mừng qua email. Dù tổ chức hình thức nào cũng cần thể hiện sự trân trọng và ghi nhận đóng góp người lao động.

2.4. Gặp mặt chia tay người lao động nghỉ hưu



Khi đơn vị có người lao động nghỉ hưu, tùy theo thực tế tổ chức gặp mặt, chia tay, tặng quà biểu trưng lưu niệm cho người lao động trước khi về nghỉ chế độ hưu trí.

Các thành phần khi được triệu tập dự gặp mặt chia tay phải tham gia đầy đủ, đúng thời gian, thành phần, trang phục.

Chụp ảnh, ghi hình để làm tư liệu lưu trữ phục vụ lưu niệm cá nhân và công tác truyền thông và truyền thống của đơn vị.

3. Hoạt động ngoại khóa

Hàng năm nhân dịp các ngày lễ, các sự kiện quan trọng, Tổng Công ty và các đơn vị tổ chức các hoạt động ngoại khóa, hoạt động ngoài trời.v.v.

Mọi thành viên tham gia tích cực các hoạt động ngoại khóa do đơn vị tổ chức và nhiệt tình tham gia công tác tổ chức; tuân thủ các quy định của hoạt động, có ý thức thể hiện sự văn hóa, lịch sự trong hoạt động ngoại khóa.

4. Hoạt động giáo dục truyền thống

4.1. Xây dựng Phòng Truyền thống

Tổng Công ty/đơn vị thành viên tùy theo điều kiện thực tế, bố trí địa điểm để xây dựng Phòng truyền thống nhằm lưu giữ các thành tựu hoạt động và giáo dục lịch sử cho các thế hệ người lao động.

4.2. Quản lý và duy trì hoạt động Phòng truyền thống

Cử người quản lý, tiếp nhận hiện vật tài liệu bổ sung hàng năm và hướng dẫn khách tham quan Phòng truyền thống.

Trang bị cho Phòng truyền thống các thiết bị bảo quản, lưu giữ tài liệu hiện vật lâu dài.

4.3. Tham quan, tìm hiểu lịch sử truyền thống

Phòng truyền thống thường xuyên mở để phục vụ người lao động, đối tác và khách mời tham quan.

Hàng năm, Tổng Công ty tổ chức cho các cán bộ, công nhân tiêu biểu tham quan Phòng truyền thống EVN và EVNNPC.

Các đơn vị căn cứ vào thực tế và các sự kiện kết hợp tổ chức cho các thế hệ cán bộ, công nhân tham quan tìm hiểu truyền thống tại đơn vị và EVN, EVNNPC.

PHẦN 4 NGHI THỨC CÔNG SỞ

I. BÀI TRÍ TRỤ SỞ

1. Treo Quốc kỳ, cờ truyền thống

1.1. Vị trí treo cờ

- a) Quốc kỳ, cờ truyền thống được treo nơi trang trọng trước trụ sở.
- b) Trong các phòng họp.
- c) Trong các phòng tổ chức Đại hội/Hội nghị.

1.2. Nguyên tắc treo cờ

- a) Cờ phẳng phiu, nguyên dạng, nguyên màu sắc.
- b) Không sử dụng cờ vào bất cứ mục đích nào khác ngoài nghi thức.
- c) Khi không sử dụng được nữa thì phải thu hồi và xử lý theo quy định.

2. Treo logo

- a) Gắn ở phía chính diện của trụ sở đơn vị.
- b) các bục phát biểu trong Hội trường và các trường hợp khác theo quy định của Bộ nhận diện thương hiệu.

3. Treo cờ khi đón khách quốc tế

Khi đón các đoàn khách chính thức nước ngoài, Quốc kỳ nước bạn có thể được treo cùng Quốc kỳ Việt Nam. Cụ thể:

- a) Nếu treo Quốc kỳ của Việt Nam và một nước khách thì nếu đứng từ ngoài vào, Quốc kỳ Việt Nam bên phía tay phải, Quốc kỳ nước khách bên trái.
- b) Nếu treo Quốc kỳ nhiều nước: Treo theo hàng ngang, Quốc kỳ Việt Nam treo ở vị trí trung tâm.

4. Biển tên

4.1. Vị trí đặt biển

- a) Biển tên Tổng Công ty/Công ty: Đặt tại cổng chính, ghi rõ tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt, tiếng Anh và địa chỉ, số điện thoại của đơn vị.
- b) Biển tên cá nhân: Được đặt trước bàn làm việc/phía trên cửa chính của phòng làm việc cá nhân (nếu có)

4.2. Hình thức biển tên

Theo quy định nhận diện thương hiệu của EVNNPC.

II. CHUẨN MỰC NGHI LỄ ĐÓN TIẾP KHÁCH

1. Đối với khách đến giao dịch theo công văn, giấy mời, giấy giới thiệu
Nhân viên lễ tân có trách nhiệm hướng dẫn khách đến bộ phận có thẩm

quyền giải quyết.

2. Đối với khách đến dự Lễ, Hội nghị, Hội thảo

Do Ban tổ chức thực hiện đón và tiếp khách.

3. Đối với khách đến làm việc theo chuyên môn

Căn cứ vào tính chất, nội dung công việc của khách, đơn vị phụ trách lĩnh vực nào thì đơn vị đó chủ trì thực hiện việc đón tiếp khách.

4. Đối với khách Quốc tế

Ban Quan hệ Quốc tế/bộ phận được giao nhiệm vụ đón khách ở tiền sảnh và hướng dẫn khách đến nơi làm việc. Phân công người dẫn khách đến chào xã giao hoặc làm việc với lãnh đạo đơn vị.

5. Nghi lễ đón, tiếp khách

5.1. Chủ trì tiếp khách

- a) Ban Tổng Giám đốc\Ban Giám đốc tiếp khách cấp trên hoặc đồng cấp.
- b) Trường hợp tiếp khách cấp dưới, đại diện Ban Tổng Giám đốc\Ban Giám đốc có thể tham dự với tư cách là khách mời.

5.2. Trang trí

- a) Đối với đoàn khách cấp cao/Quốc tế (quan trọng): Có băng rôn chào mừng hoặc trên bảng điện tử (nếu có).
- b) Biển tên: Biển tên của khách và chủ.

5.3. Giới thiệu thành phần tiếp khách

Khi khách đến thì chủ nhà giới thiệu trước, khách giới thiệu sau.

5.4. Nhiệm vụ của người chủ trì tiếp khách

- a) Chào mừng và giới thiệu về Tổng Công ty/Công ty.
- b) Trao đổi nội dung làm việc (nếu có).
- c) Ký văn bản thỏa thuận (nếu có).
- d) Tặng và nhận quà (nếu có).
- e) Phát biểu cảm ơn và mời khách dự tiệc chiêu đãi (nếu có).

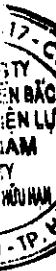
5.5. Trao đổi danh thiếp

Việc trao đổi danh thiếp thực hiện đối với Ban Tổng Giám đốc/Ban Giám đốc và thực hiện sau nghi lễ giới thiệu. Lãnh đạo có thể đưa danh thiếp cho Chánh Văn phòng hoặc Thư ký để trao lại cho những người còn lại.

0100
SỔ CÔNG
LỤC N
ĐOÀN
VIỆT
CÓN
TRÁCH NH
N KIẾ

PHẦN 5
20 ĐIỀU KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN TRONG CÔNG SỞ
VÀ KHI ĐI LÀM VIỆC

1. Không hút thuốc lá tại nơi làm việc, không uống rượu trước và trong khi làm việc.
2. Không được tổ chức hoạt động mê tín dị đoan tại nơi làm việc.
3. Không tiếp khách để giải quyết việc riêng tại nơi làm việc, không làm việc riêng trong giờ làm việc.
4. Không được có các hành vi khiếm nhã, gây mất trật tự công cộng.
5. Không mặc quần soóc, áo may ô, váy quá ngắn đến nơi làm việc.
6. Không được có hành vi quấy rối tình dục.
7. Không sử dụng hình ảnh phản cảm, văn hóa phẩm trái với thuần phong mỹ tục của dân tộc hoặc trái với quy định của pháp luật.
8. Không được thể hiện thái độ hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn phiền hà cho khách hàng, đối tác.
9. Không phát ngôn tùy tiện, thiếu văn minh khi giao tiếp khách hàng, đối tác.
10. Không lợi dụng quyền hạn, chức vụ được giao để thực hiện hành vi vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm pháp luật và quy định của ngành.
11. Không tiếp tay cho các hành vi sai trái với quy định của pháp luật, của ngành để trục lợi cá nhân.
12. Không tự ý mang tài sản, thiết bị của đơn vị ra khỏi đơn vị.
13. Không mặc đồng phục, trang phục bảo hộ lao động và đeo thẻ của đơn vị khi ra ngoài làm việc cá nhân.
14. Không được lấy uy tín, danh nghĩa của đơn vị để đi làm việc bên ngoài với mục đích cá nhân.
15. Không đùn đẩy công việc và né tránh trách nhiệm. Không ghen ghét, đố kỵ và lời bè kéo phái gây mất đoàn kết nội bộ.
16. Không chỉ trích, khích bác lẫn nhau, không nói xấu người khác sau lưng, không xúc phạm làm ảnh hưởng đến danh dự, uy tín của người khác.
17. Không viết đơn thư nặc danh, mạo danh làm ảnh hưởng đến uy tín của cấp trên, đồng nghiệp và đơn vị.
18. Không cửa quyền, hách dịch, quan liêu, trù dập cấp dưới.



19. Không xâm phạm đời tư, tôn trọng riêng tư cá nhân, tôn trọng sự khác biệt của mọi người (nếu điều đó không ảnh hưởng đến doanh nghiệp, không ảnh hưởng đến thuần phong mỹ tục).

20. Không được in chức vụ, tên cơ quan trong thư mời sinh nhật, tân gia, thiệp cưới của gia đình và người thân.

