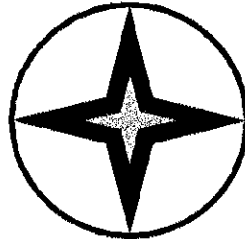


TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM
CÔNG TY THỦY ĐIỆN SƠN LA



EVNHPC SONLA

QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN HÓA
CÔNG TY THỦY ĐIỆN SƠN LA

(Ban hành kèm theo quyết định số 581/QĐ-TĐSL

ngày 15 tháng 12 năm 2014 của Giám đốc Công ty Thủy điện Sơn La)

Sơn La, ngày tháng 12 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy tắc ứng xử văn hóa Công ty Thủy điện Sơn La.

GIÁM ĐỐC CÔNG TY THỦY ĐIỆN SƠN LA

Căn cứ Quyết định số 69/QĐ-EVN ngày 14 tháng 02 năm 2011 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc thành lập Công ty Thủy điện Sơn La;

Căn cứ điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty ban hành kèm theo Quyết định số 70/QĐ-EVN ngày 14 tháng 02 năm 2011 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Xét đề nghị của Ông Chánh văn phòng Công ty,

QUYẾT ĐỊNH:

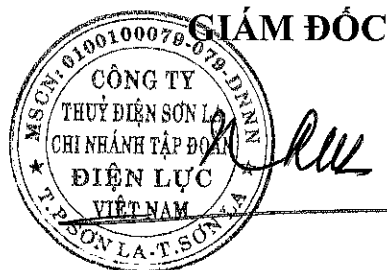
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “*Quy tắc ứng xử Văn hóa Công ty Thủy điện Sơn La*”.

Điều 2. Quyết định này thay thế cho quyết định số 197/QĐ-TĐSL-TCHC ngày 19/7/2013 về việc ban hành Quy tắc ứng xử văn hóa Công ty Thủy điện Sơn La. Quyết định có hiệu kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Các ông (bà) Trưởng các Phòng, Phân xưởng và CBCNV có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu: VT, VP.



Hoàng Trọng Nam

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	3
CÁC TỪ VIẾT TẮT	4
PHẦN I: QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ	5
1. Đối với các Phòng, Phân xưởng.	5
2. Công ty với CBCNV.	5
3. Đối với cá nhân từng CBCNV.	5
4. Lãnh đạo với nhân viên.	6
5. Nhân viên với Lãnh đạo.	7
6. Nhân viên với nhân viên.	7
6.1. Ứng xử đối với đồng nghiệp cùng phòng, đơn vị.	7
6.2. Ứng xử với đồng nghiệp khác phòng, đơn vị.	8
7. Ứng xử với công việc.	8
7.1. Trong điều hành thực thi công việc.	8
7.2. Trong sử dụng và bảo quản tài sản.	9
7.3. Trong bảo mật thông tin.	9
8. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ.	9
9. Đối với cảnh quan môi trường.	9
9. Các hành vi bị nghiêm cấm.	10
PHẦN II: QUY TẮC ỨNG XỬ VỚI BÊN NGOÀI	10
1. Ứng xử đối với cơ quan cấp trên, địa phương.	10
1.1. Đối với cơ quan cấp trên.	10
1.2. Đối với địa phương sở tại.	10
1.3. CBCNV đối với cán bộ công chức cơ quan cấp trên.	11
2. Đối với khách hàng, đối tác.	11
2.1. Đối với khách hàng.	11
2.2. Đối với đối tác trong nước.	11
2.3. Đối với đối tác nước ngoài.	11
3. Đối với truyền thông.	11

4. Ứng xử trong gia đình.	12
5. Ứng xử nơi cư trú.	12
6. Ứng xử nơi công cộng	12
PHẦN III: CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ	13
I. NGHI THỨC SỬ DỤNG DANH THIẾP	13
1. Sử dụng danh thiếp.	13
2. Cách trao danh thiếp.	13
II. NGHI THỨC BẮT TAY.	13
III. NGHI THỨC GIỚI THIỆU, NGHI THỨC CUỘC HỌP.	14
1. Nghi thức giới thiệu.	14
2. Nghi thức cuộc họp.	14
3. Nghi thức trang trí phòng họp.	14
4. Nghi thức tổ chức cuộc họp.	15
5. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi.	15
IV. NGHI THỨC NGỒI TRÊN XE Ô TÔ.	16
1. Vị trí ngồi.	16
2. Quy định chỗ ngồi.	16
V. NGHI THỨC GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI.	16
1. Khi gọi.	16
2. Khi nghe.	17
VI. TRANG PHỤC CỦA CBCNV.	17
1. Trang phục.	17
2. Lễ phục.	17
LỜI KẾT	18

LỜI NÓI ĐẦU

Quy tắc ứng xử văn hoá Công ty thuỷ điện Sơn La là tài liệu cụ thể hóa Văn hoá Tập đoàn Điện lực Việt Nam nhằm mục đích hoàn thiện các quy định về hành vi của cán bộ công nhân viên trong Công ty khi giao tiếp, thực thi các công việc chuyên môn trong mối quan hệ với đồng nghiệp và với xã hội.

Quy tắc ứng xử văn hóa này cũng nhằm hướng các hành vi giao tiếp và ứng xử của cán bộ công nhân viên đến những chuẩn mực ứng xử tốt đẹp, văn minh, lịch sự, công bằng, tạo điều kiện cho từng cá nhân trong tập thể phát huy hết khả năng của mình để cống hiến cho sự phát triển của Công ty.

Đồng thời, tác phong, lối sống, tinh thần làm việc xoay quanh hệ giá trị cốt lõi *Chất lượng - Tín nhiệm; Tận tâm - Trí tuệ; Hợp tác - Chia sẻ; Sáng tạo - Hiệu quả* của từng cán bộ công nhân viên sẽ tạo dựng nên hình ảnh văn hóa đặc trưng của Công ty thuỷ điện Sơn La.

Dựa trên các mối liên hệ giao tiếp của Công ty thuỷ điện Sơn La trong nội bộ và với bên ngoài, Quy tắc ứng xử văn hoá của Công ty thuỷ điện Sơn La chia làm 4 phần:

- Phần I. Quy tắc ứng xử nội bộ.
- Phần II. Quy tắc ứng xử với bên ngoài.
- Phần III. Các nghi thức ứng xử.
- Phần IV. Điều khoản thi hành.

CÁC TỪ VIẾT TẮT

- + EVN: Tập đoàn Điện lực Việt Nam.
- + Cơ quan: Công ty thủy điện Sơn La.
- + Đơn vị: Là các Phòng, Phân xưởng trực thuộc Công ty.
- + Lãnh đạo Công ty: Giám đốc và các Phó Giám đốc Công ty.
- + Lãnh đạo đơn vị: Trưởng, phó các Phòng, Phân xưởng.
- + CBCNV: Cán bộ công nhân viên.

PHẦN I

QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ

1. Quy tắc ứng xử với các phòng, phân xưởng:

- Phân giao chức năng, nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng cho các Phòng, Phân xưởng.
- Khuyến khích và tạo điều kiện để các Phòng, Phân xưởng phát triển trở thành bộ phận tham mưu giỏi, đắc lực cho Lãnh đạo Công ty.
- Xây dựng và duy trì môi trường làm việc bình đẳng, tôn trọng, công bằng và có tính phối hợp cao.

2. Công ty với CBCNV.

EVN HPC SONLA cam kết cùng các tổ chức Đảng, Công đoàn và Đoàn Thanh niên nghiêm túc thực hiện:

a) Đánh giá đúng, công bằng, công khai năng lực của mỗi cá nhân. Khuyến khích, tạo điều kiện tốt nhất để mỗi CBCNV phát triển tối đa năng lực của mình, có cơ hội cống hiến nhiều nhất cho sự phát triển của Công ty.

b) Yêu cầu, giáo dục CBCNV thực hiện tốt các quy định của pháp luật và Công ty.

c) Trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc tốt nhất cho CBCNV.

d) Tích cực, chủ động chăm lo, cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, tăng thu nhập cho CBCNV.

đ) Giáo dục CBCNV biết tôn trọng, giữ gìn và phát huy truyền thống của ngành điện.

e) Động viên, khuyến khích và tôn vinh kịp thời những cá nhân, tổ chức tham gia các hoạt động đoàn thể làm từ thiện, ủng hộ các sáng kiến giúp đỡ cộng đồng.

3. Đối với cá nhân từng CBCNV.

a) Tự giác tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định của Công ty và đạo đức nghề nghiệp khi làm việc.

b) Sẵn sàng nhận nhiệm vụ. Trung thực, tận tâm, trách nhiệm cao khi giải quyết công việc. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

c) Hoàn thành tốt nhiệm vụ trên từng vị trí công tác được giao.

d) Nắm vững pháp luật, thông thạo nghiệp vụ, bản lĩnh vững vàng, động cơ làm việc trong sáng. Nâng cao hiểu biết và phát huy truyền thống của Ngành điện.

đ) Không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để nắm bắt tri thức và sử dụng công nghệ mới. Thường xuyên nghiên cứu, tìm hiểu, mạnh dạn áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào hoạt động sản xuất, kinh doanh.

e) Khi giải quyết công việc qua mọi hình thức (trực tiếp, điện thoại, văn bản, thư điện tử) phải thể hiện thái độ giao tiếp chuyên nghiệp, khiêm nhường, lịch sự.

g) Biết tôn trọng bản thân và tôn trọng người khác.

h) Thực hiện lối sống văn minh nơi công sở. Luôn cởi mở, thân thiện chào hỏi mọi người khi đến cơ quan làm việc, đến nơi công tác. Thực hiện lễ nghi chào hỏi theo nguyên tắc: Người ít tuổi chào người lớn tuổi trước, nhân viên chào lãnh đạo trước. Khi không biết rõ thông tin về người đang gặp thì thực hiện nguyên tắc: ai nhìn thấy trước thì chào trước, người được chào phải đáp lại thân thiện, lịch sự.

i) Khi giao tiếp trực tiếp cần thực hiện nghi thức bắt tay văn minh, lịch sự phù hợp với từng hoàn cảnh.

k) Giữ gìn, bảo vệ uy tín của Công ty và EVN. Không có những hành động trực lợi cá nhân trên vị trí công việc, làm tổn hại đến lợi ích và uy tín của Công ty và EVN.

l) Giữ gìn cảnh quan môi trường, CBCNV tự sắp xếp bàn làm việc và phòng làm việc gọn gàng, sạch sẽ. Không tiếp khách (về việc riêng) trong phòng làm việc. Khi cần trao đổi công việc, nói nhỏ âm lượng vừa đủ, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

m) Thăng thấn và chân thành đấu tranh với mọi thói hư tật xấu trong Công ty.

n) Không nói tục, cư xử suồng sã, hay có hành động đe dọa nhân viên, đồng nghiệp tại nơi làm việc.

o) Không uống rượu, bia trong giờ làm việc, buổi trưa.

p) Không đi muộn, về sớm, tự ý bỏ vị trí công tác trong giờ làm việc. Không vứt rác bừa bãi, ăn quà vặt, không làm việc riêng, tụ tập, tán gẫu. Phải xin phép người quản lý trực tiếp khi cần nghỉ làm hoặc đi làm muộn. Hút thuốc lá đúng nơi quy định. Không hút thuốc lá, thuốc lào trong phòng làm việc, phòng họp, phòng trực, nhà ăn, hội trường, nơi đông người và khi giao tiếp với khách hàng.

4. Lãnh đạo với nhân viên.

a) Lãnh đạo Công ty và Lãnh đạo các phòng, phân xưởng luôn tôn trọng mỗi CBCNV trong đơn vị và luôn tạo điều kiện cho mỗi cá nhân phát triển và có cơ hội thăng tiến. Tuyển chọn công tâm, khách quan, dùng người đúng việc, đúng vị trí. Chỉ bổ nhiệm vào vị trí lãnh đạo những CBCNV có đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn, uy tín và có khả năng lãnh đạo.

b) Trong điều hành, xử lý công việc: Lãnh đạo đơn vị giao việc cụ thể cho từng nhân viên mình quản lý. Yêu cầu họ phải thông thạo về chuyên môn, trung thực, tận tâm, có trách nhiệm cao với công việc để đề xuất, tham mưu Lãnh đạo

cách giải quyết hiệu quả nhất. Đồng thời Lãnh đạo phải có thái độ hăng say như mình đang bắt tay vào làm.

c) Lãnh đạo phải: Biết thu phục nhân viên dưới quyền; biết lắng nghe đề xuất và các ý kiến phản hồi của nhân viên; biết khen chê, phê bình nhân viên đúng lúc, đúng chỗ.

d) Khi đánh giá thi đua, khen thưởng và kỷ luật nhân viên mình quản lý Lãnh đạo phải công tâm, trung thực, công bằng, không lòng động cơ cá nhân, không có thái độ và hành vi trù dập nhân viên.

đ) Lãnh đạo phải đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện khi nhân viên cấp dưới chào mình.

5. Nhân viên với Lãnh đạo.

a) Giữ thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với lãnh đạo. Nhân viên phải tự khẳng định được vai trò của mình, phải trở thành người hỗ trợ đắc lực cho lãnh đạo, cố gắng đưa ra đề xuất, ý tưởng để giải quyết công việc, để phát triển đơn vị và Công ty.

b) Chấp hành nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn và thực hiện mọi nhiệm vụ được phân công. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định.

c) Trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong mọi báo cáo, đề xuất với cấp trên.

d) Tôn trọng ý kiến của cấp trên. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày trực tiếp, thẳng thắn và thiện chí. Không lợi dụng việc góp ý, phê bình hoặc sử dụng đơn thư nặc danh làm tổn hại uy tín của cấp trên.

đ) Khi thực hiện quyết định của cấp trên, nếu phát hiện quyết định đó trái pháp luật, làm ảnh hưởng tới lợi ích chung, hoặc không phù hợp với thực tế thì phải báo cáo ngay với người ra quyết định. Trong trường hợp chấp hành quyết định mà trái pháp luật thì phải báo cáo ngay với cấp trên trực tiếp của người ra quyết định, đồng thời không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

6. Nhân viên với nhân viên.

a) Chân thành và hợp tác khi giải quyết công việc. Đồng cảm và sẵn sàng chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác và cuộc sống. Cùng đồng nghiệp xây dựng đơn vị đoàn kết, môi trường làm việc thân thiện.

b) Luôn niềm nở chào hỏi đồng nghiệp vào buổi sáng đến Công ty và chào tạm biệt trước khi rời Công ty.

c) Luôn tôn trọng, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp. Biết lắng nghe ý kiến góp ý của đồng nghiệp. Chân thành và thẳng thắn khi góp ý cho đồng nghiệp.

6.1. Ứng xử với đồng nghiệp cùng phòng, đơn vị.

a) Thường xuyên trao đổi công việc với đồng nghiệp trong phòng, đơn vị để học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao hiểu biết lĩnh vực mình không đảm nhiệm.

b) Khi được giao cùng đồng nghiệp giải quyết một công việc thì phải chủ động phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp để cùng thực hiện tốt mọi nhiệm vụ được giao. Khi bất đồng quan điểm phải báo cáo trực tiếp với người quản lý giao việc để người quản lý quyết định.

c) Không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp. Không ghen ghét, đố kỵ, lôi kéo bè cánh, phe nhóm, gây mất đoàn kết nội bộ.

6.2. Ứng xử với đồng nghiệp khác phòng, đơn vị.

a) Luôn cởi mở, hòa nhã, thân thiện và hợp tác. Sẵn sàng, nhanh chóng phối hợp công việc một cách hiệu quả nhất. Đồng cảm, chia sẻ khó khăn trong cuộc sống.

b) Không có thái độ gây khó khăn, cản trở, thiếu hợp tác khi giải quyết và phối hợp công việc. Khi phát hiện đồng nghiệp khác có hành động thiếu hợp tác trong giải quyết công việc phải kịp thời báo cáo Lãnh đạo của các bên liên quan.

7. Ứng xử với công việc.

7.1. Trong điều hành và thực thi công việc.

a) Tất cả CBCNV phải tự giác tuân thủ chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của Công ty.

b) Có ý thức trách nhiệm trong công tác, thường xuyên học tập nâng cao trình độ, chủ động, sáng tạo nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

c) Chấp hành sự điều động, phân công công tác của Lãnh đạo. Không được trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.

d) Khi thực thi nhiệm vụ, giải quyết công việc, phải phối hợp với cá nhân, bộ phận liên quan khác để hoàn thành công việc có hiệu quả, không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối sự phối hợp của những Cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan.

đ) Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu được giao phụ trách công việc, bộ phận có thẩm quyền quản lý và sử dụng cán bộ có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ thuộc thẩm quyền. CBCNV khi thực hiện nhiệm vụ phải chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp. Trường hợp có quyết định của cấp trên cao hơn thì cán bộ và CBCNV phải thực hiện theo quyết định của cấp có thẩm quyền, đồng thời có trách nhiệm báo cáo cấp quản lý trực tiếp của mình về việc thực hiện quyết định đó.

e) Luôn có thái độ cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp trong công việc.

g) Đảm bảo xử lý công việc trong thời gian nhanh nhất. Trong trường hợp được yêu cầu xử lý gấp của Cơ quan chức năng hoặc cấp trên thì phải cố gắng xử lý ngay trong ngày làm việc.

7.2. Trong sử dụng và bảo quản tài sản.

a) Mọi CBCNV phải có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn và sử dụng đúng mục đích, tiết kiệm tránh lãng phí tất cả tài sản, phương tiện chung tại phòng làm việc.

b) Đối với các tài sản giao riêng cho từng cá nhân phải được sử dụng hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí. Không sử dụng các tài sản đó vào mục đích cá nhân.

c) Hết giờ làm việc, CBCNV phải tắt hết các thiết bị điện, khóa cửa trước khi ra về.

d) Không sử dụng các tài sản trong phòng vào mục đích của cá nhân. Không được mang tài sản, phương tiện ra khỏi phòng làm việc nếu chưa được cấp có thẩm quyền cho phép. Các nghi ngờ về vi phạm sử dụng tài sản của cơ quan, CBCNV phải lập tức báo cáo ngay cho Lãnh đạo để kiểm tra.

7.3. Trong bảo mật thông tin.

a) Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định bảo mật thông tin của Công ty.

b) Không sao chụp, gửi các hồ sơ, tài liệu nội bộ, tiết lộ thông tin của Công ty ra bên ngoài dưới bất cứ hình thức nào khi chưa được sự cho phép của người có thẩm quyền.

8. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ.

a) Mỗi cá nhân chủ động giải quyết bất đồng của mình với đồng nghiệp trên tinh thần trao đổi thẳng thắn, cầu thị và cảm thông. Trong trường hợp bất đồng giữa cá nhân với cá nhân trở thành mâu thuẫn nội bộ thì Trưởng đơn vị và người đứng đầu Công ty có trách nhiệm giải quyết thấu tình, đạt lý để không ảnh hưởng tới công việc chung và đoàn kết nội bộ.

b) Không được lợi dụng việc bất đồng và mâu thuẫn cá nhân để lôi kéo bè phái, gây mất đoàn kết nội bộ.

9. Đối với cảnh quan môi trường.

a) Tuân thủ và chỉ đạo các đơn vị trực thuộc, các thành viên trong Công ty thực hiện nghiêm túc luật và các quy định về bảo vệ môi trường.

b) Tích cực tham gia hưởng ứng các chương trình xã hội về bảo vệ môi trường.

c) Bố trí khuôn viên trụ sở Công ty trang trọng, xanh sạch đẹp.

d) Sơ đồ các phòng làm việc, phòng họp của Công ty được đặt tại các vị trí dễ nhìn, dễ thấy.

e) Phòng làm việc của Công ty phải được bài trí khoa học, có thẩm mỹ. Nơi làm việc phải đảm bảo giữ gìn vệ sinh chung, luôn sạch sẽ và thoáng mát. Tôn trọng và giữ gìn bảo vệ môi trường sinh thái xung quanh.

10. Các hành vi bị nghiêm cấm.

a) Lạm dụng danh tiếng lãnh đạo EVN *HPC SONLA* để giải quyết việc cá nhân.

b) Trù dập hoặc có những hành vi tương tự đối với người đã đưa ra chính kiến không cùng quan điểm với mình.

c) Lợi dụng chức vụ, quyền hạn, vị trí công việc của mình để sách nhiễu nhằm mục đích trục lợi cá nhân.

e) Tham gia công tác với các tổ chức cá nhân bên ngoài Công ty có xung đột lợi ích với công ty.

f) Say rượu, bia, sử dụng chất kích thích, chơi điện tử, chứng khoán, chơi cờ bạc trong thời gian làm việc.

g) Mọi biểu hiện gây mất trật tự, mỹ quan, thiếu văn hóa tại nơi làm việc.

PHẦN II QUY TẮC ỨNG XỬ VỚI BÊN NGOÀI

1. Đối xử đối với cơ quan cấp trên, địa phương.

1.1. Đối với cơ quan cấp trên.

a) Nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của Tập đoàn Điện lực Việt Nam. Phối hợp chặt chẽ với cơ quan Tập đoàn để giải quyết công việc một cách hiệu quả và nhanh nhất.

b) Chủ động, kịp thời đề xuất các kiến nghị về những vấn đề vướng mắc khi thực hiện các quy định của Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

c) Chủ động giữ mối quan hệ hài hoà, gắn bó để tạo sự ủng hộ của các Ban của Tập đoàn. Thực hiện kịp thời báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Tập đoàn.

1.2. Đối với địa phương sở tại:

a) Tuân thủ các quy định về trật tự, an ninh của địa phương. Trình báo khẩn cấp các trường hợp gây mất an toàn và an ninh cơ quan.

b) Động viên khuyến khích CBCNV tích cực tham gia và đóng góp cho các hoạt động xã hội của địa phương.

c) Luôn giữ mối quan hệ gắn bó và thân thiện với địa phương khi làm việc.

1.3. CBCNV đối với cán bộ công chức cơ quan cấp trên.

Mỗi cá nhân được giao nhiệm vụ làm việc với cán bộ công chức của cơ quan cấp trên và cơ quan chức năng phải đảm bảo:

- a) Có trình độ chuyên môn cao, nắm vững nội dung báo cáo, có khả năng trình bày rõ ràng các nội dung cần báo cáo.
- b) Thái độ làm việc nghiêm túc, cẩn trọng, đúng mực.
- c) Tạo lập được mối quan hệ gắn bó, thân tình với cán bộ công chức của cơ quan cấp trên trực tiếp chỉ đạo, theo dõi Công ty và các cơ quan chức năng khác.

1.4. Đối với khách hàng, đối tác.

2.1. Đối với khách hàng.

- a) Khi giao tiếp với khách hàng phải có thái độ lịch sự, nhiệt tình, thân thiện. Giữ chữ *Tín* và đảm bảo sự chuyên nghiệp trong mọi giao dịch với khách hàng.
- b) Thực hiện đúng cam kết với khách hàng theo thỏa thuận cam kết trong hợp đồng. Các nội dung trong hợp đồng phải rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu, đúng pháp luật. Nếu khách hàng có yêu cầu, cần giải thích trung thực, tránh các hành vi lập lờ, gian lận.

2.2. Đối với đối tác trong nước.

- a) Xây dựng mối quan hệ với đối tác trên nguyên tắc hợp tác bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, hướng đến sự hợp tác lâu dài và cùng phát triển.
- b) Mọi giao dịch, ký kết hợp tác được thực hiện trên tinh thần tuân thủ pháp luật và tôn trọng quyền lợi của hai bên. Thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện, đúng mực, nỗ lực hoàn thành giao dịch một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất.
- c) Trường hợp xảy ra vướng mắc, xung đột lợi ích (nếu có), cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, hợp tác, tôn trọng lợi ích của hai bên. Không cho phép các hành vi ép buộc, nín kéo, lợi dụng nhằm mục đích trục lợi cá nhân.

2.3. Đối với đối tác nước ngoài.

- a) Tuân thủ pháp luật của nhà nước, nội quy, quy định của EVN về quan hệ, tiếp xúc và hợp tác với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài.
- b) Xây dựng mối quan hệ với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài trên nguyên tắc bình đẳng, hợp tác và tôn trọng lẫn nhau.
- c) Tôn trọng luật pháp quốc tế, luật pháp nước bạn và luật pháp Việt nam trong mọi giao dịch. Chỉ những người có thẩm quyền mới được tham gia giao dịch và ký kết hợp đồng kinh tế với tổ chức nước ngoài.
- d) Trường hợp có nguy cơ xung đột lợi ích hoặc xảy ra tranh chấp thì phải báo cáo ngay với Lãnh đạo quản lý trực tiếp hoặc người có thẩm quyền.

3. Đối với truyền thông.

a) Chỉ người có thẩm quyền hoặc người được người có thẩm quyền uỷ quyền mới được phép cung cấp thông tin và phát ngôn cho truyền thông về các vấn đề liên quan của Công ty.

b) Mọi thông tin cung cấp cho các phương tiện truyền thông phải trung thực, kịp thời, đúng quy định của pháp luật và của Công ty. Nội dung truyền thông phải công khai, minh bạch, dễ hiểu tạo được sự đồng cảm của công luận và vì lợi ích của Công ty và EVN.

4. Ứng xử trong gia đình.

a) Hiếu thảo với ông bà, bố mẹ. Nuôi dạy con cái thành con ngoan, trò giỏi và thành công dân tốt. Tổ chức cuộc sống gia đình đầm ấm, hòa thuận. Xây dựng gia đình đạt tiêu chuẩn gia đình văn hóa nơi cư trú.

b) Có trách nhiệm hướng dẫn động viên, thuyết phục người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành chủ trương đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, thực hành tiết kiệm chống lãng phí.

c) Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để làm những việc trái pháp luật.

5. Ứng xử nơi cư trú.

a) Gương mẫu thực hiện và vận động cộng đồng dân cư nơi cư trú, thực hiện tốt chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và các quy định của chính quyền địa phương.

b) Kính trọng, lễ phép với người già, người lớn tuổi, cư xử đúng mực, không kỳ thị đẳng cấp, phân biệt giàu nghèo, tôn giáo, người tàn tật. Tương trợ giúp đỡ nhau lúc hoạn nạn khó khăn, sống có nghĩa tình với hàng xóm, láng giềng.

c) Tham gia đóng góp ý kiến xây dựng cộng đồng văn hóa. Hưởng ứng các cuộc vận động, các phong trào xã hội, từ thiện, các hoạt động văn hóa, thể thao tại nơi cư trú.

e) Đấu tranh với các thói hư tật xấu, các hủ tục lạc hậu địa phương. Không bao che cho các hành vi trái pháp luật.

f) Không lợi dụng việc tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia để vụ lợi

6. Ứng xử nơi công cộng

a) Luôn thể hiện sự văn minh, lịch sự trong giao tiếp ứng xử nơi công cộng. Có ý thức giữ gìn vệ sinh nơi công cộng, bảo vệ môi trường.

b) Chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật và quy tắc sinh hoạt nơi công cộng.

c) Chia sẻ, giúp đỡ người già, trẻ em, người tàn tật, giúp đỡ người bị nạn.

d) Tự giác tham gia giữ gìn an ninh trật tự xã hội. Tích cực đấu tranh với những hành vi trái pháp luật, trái với đạo lý và thuần phong mỹ tục.

e) Kịp thời thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền các thông tin về các hành vi vi phạm pháp luật.

f) Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn để tạo thanh thế cho cá nhân khi tham gia các hoạt động xã hội, không vi phạm các chuẩn mực về thuần phong, mỹ tục tại nơi công cộng.

PHẦN III

CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ

I. NGHI THỨC SỬ DỤNG DANH THIẾP.

1. Sử dụng danh thiếp

Danh thiếp phải in theo mẫu thống nhất của EVN, Công ty. Danh thiếp được trao cho khách khi mới gặp lần đầu, khi đến dự họp hoặc buổi tiếp khách. Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn. Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm, có thể dùng để thăm hỏi, cảm ơn.

2. Cách trao danh thiếp.

a) Trước khi trao danh thiếp, người tự giới thiệu sẽ đưa danh thiếp trước. Mặt chính của danh thiếp nên hướng lên phía trên, hướng đặt danh thiếp nên để phân họ tên thuận theo hướng nhìn của người nhận, giúp họ dễ dàng đọc được tên trên danh thiếp. Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người tự giới thiệu.

b) Đứng lên khi đưa danh thiếp. Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp.

c) Giữ khoảng cách 1 cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp.

d) Nên hỏi nhẹ nhàng các thông tin chưa rõ trên danh thiếp.

đ) Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí cao nhất hoặc người gần nhất.

e) Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.

g) Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận, nên ghi nhớ những thông tin trên danh thiếp của người đã gặp. Đưa danh thiếp tay trái và nhận bằng tay phải.

II. NGHI THỨC BẮT TAY.

a) Việc bắt tay thường diễn ra sau hoặc cùng với lời chào. Người bắt tay phải chủ động, dứt khoát, không nắm quá chặt, không xiết quá mạnh, không lắc quá nhiều, không giữ quá lâu (không được gây ngại cho người bắt tay).

Ngược lại không nắm hững hờ, hời hợt. Trong trường hợp bắt tay những người đeo nhẫn, không để họ bị đau bởi cái bắt tay quá nhiệt tình của bạn.

b) Người được tôn trọng, ưu tiên bao giờ cũng được quyền đưa tay ra bắt tay trước, người ít được tôn trọng ưu tiên mới được đưa tay bắt tay. Trong trường hợp ngang hàng nhau, khi gặp nhau thường xử sự theo nghi thức sau:

- Nữ giới được chủ động đưa tay bắt tay với nam giới.
- Người được giới thiệu chủ động chào và bắt tay người khác.
- Khi đón khách, hay khi chia tay khách, chủ nhà chủ động đưa tay bắt tay khách để thể hiện sự thịnh tình, mến khách của mình.

c) Khi bắt tay phải nhìn thẳng vào mặt người mình bắt tay (không nhìn đi chỗ khác). Cử chỉ, thái độ phải thể hiện phù hợp với mức độ quan hệ. Người ít được tôn trọng, ưu tiên nên đưa cả hai tay và hơi ngả về phía trước khi bắt tay người khác.

d) Không đứng trên cao chìa tay bắt tay người đứng dưới, trừ trường hợp cá biệt (người ngồi trên xe tiễn người ở dưới, hoặc trao thưởng cho người đoạt giải đứng trên bục).

đ) Không nên bắt tay chéo nhau, bắt tay qua đầu, qua vai người khác, hoặc dùng cả hai tay bắt với hai người cùng một lúc.

III. NGHI THỨC GIỚI THIỆU, NGHI THỨC CUỘC HỌP.

1. Nghi thức giới thiệu.

a) Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao.

b) Giới thiệu tên đi kèm theo chức vụ.

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

d) Khi tự giới thiệu với đối tác: giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại Công ty, tránh rườm rà. Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường.

2. Nghi thức cuộc họp.

a) Bắt đầu cuộc họp, người chủ trì cuộc họp thực hiện nghi thức giới thiệu thành phần bên chủ trì, sau đó đề nghị bên đối tác tự giới thiệu thành phần tham gia cuộc họp.

b) Người chủ trì: điều khiển cuộc họp theo chương trình đã được gửi trước cho thành phần tham gia.

3. Nghi thức trang trí phòng họp.

Các phòng họp được sử dụng vào mục đích tiếp khách, họp nội bộ cơ quan và hội họp. Phòng họp phải được bố trí đầy đủ ánh sáng và nhiệt độ thích hợp, thiết bị âm thanh và máy chiếu. Trang trí phòng họp lịch sự, thẩm mỹ, trang nhã và ấm cúng. Tùy theo mục đích sử dụng của từng phòng họp để bố trí khẩu

hiệu cho phù hợp về hệ giá trị cốt lõi của EVN và Công ty. Tùy theo nội dung và yêu cầu của từng cuộc họp để bố trí nước, hoa quả trong và ngoài phòng họp.

4. Nghi thức tổ chức cuộc họp.

a) Đơn vị chủ trì phải chuẩn bị chu đáo tài liệu cuộc họp và gửi trước cho các thành phần dự họp có ý kiến tham gia. Thành phần tham gia cuộc họp phải đến trước 5 phút và tắt điện thoại (hoặc để chế độ rung) trong thời gian diễn ra cuộc họp, chỉ ra ngoài phòng họp nghe điện thoại khi thật cần thiết.

b) Vị trí ngồi họp: Lãnh đạo ngồi vào ghế chủ tọa được bố trí ở trung tâm mặt quay ra hướng cửa ra vào. Người quan trọng ngay sau lãnh đạo ngồi ở vị trí ngay bên cạnh phía tay phải của lãnh đạo. Tiếp đến người quan trọng tiếp theo ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo. Các vị trí khác sắp xếp theo thứ tự ưu tiên (phía tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn).

c) Thứ tự phát biểu tại cuộc họp tuân theo sự điều hành của người chủ trì cuộc họp.

d) Thành phần tham dự phải có mặt đầy đủ, giữ trật tự, ghi chép nội dung cần thiết, không bỏ về nửa chừng cuộc họp (trong trường hợp đặc biệt phải báo cáo người chủ trì hoặc Ban Tổ chức cuộc họp), không ra vào, đi lại tùy tiện, nói chuyện riêng. Trường hợp vắng mặt hoặc đến muộn phải báo cáo với người chủ trì hoặc Ban tổ chức.

e) Trong phòng họp phải ngồi ngay ngắn, không ngồi nghiêng ngửa, dặng chân, đặt chân lên ghế, vắt chân chữ ngũ.

g) Tuân thủ chương trình nghị sự và sự điều hành của người chủ trì hoặc Ban Tổ chức.

h) Tùy theo tính chất của cuộc họp đơn vị chủ trì thông báo cho Văn phòng để bố trí biển tên của khách mời theo vị trí mời.

5. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi.

a) Xây dựng chương trình cụ thể, chi tiết cho bữa tiệc, bao gồm: Mức độ và hình thức tổ chức, thời gian, địa điểm, người làm chủ tiệc; thành phần, số lượng khách tham gia, thực đơn.

b) Lựa chọn địa điểm có không gian rộng rãi, đầy đủ ánh sáng và đảm bảo sự yên tĩnh để thực khách có thể trò chuyện.

c) Có mặt tại buổi tiệc đúng giờ. Tuyệt đối không đến muộn hay vắng mặt vì bất cứ lý do gì. Bộ phận chủ trì phải đến trước và về muộn để đón và tiễn khách, bố trí chỗ ngồi khi dự tiệc theo nguyên tắc:

- Chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi phải tương xứng với cương vị của khách.
- Chỗ ngồi của khách đảm bảo thoải mái, rộng rãi.

- Xếp theo hàm ngoại giao của người dự. Vị trí bên phải long trọng hơn vị trí bên trái. Xếp xen kẽ nam và nữ, chủ và khách. Nếu nam và nữ cùng hàm thì ưu tiên cho nữ. Nếu chủ và khách có cùng hàm ưu tiên cho khách. Xếp vợ, chồng ngồi cạnh nhau.

- Chủ tiệc ngồi ở vị trí trung tâm quay ra cửa để dễ quan sát.

- Cần tính đến trình độ ngoại ngữ của người dự tiệc. Chỗ càng gần chủ tiệc, càng trọng thị.

d) Dành quyền lựa chọn thực đơn cho khách. Cần lưu ý những khác biệt về tôn giáo, phong tục và sở thích ẩm thực của khách trong lựa chọn món ăn.

e) Trang phục: Khi CBCNV được mời tham dự tiệc, trang phục phải phù hợp với bữa tiệc, lịch sự, trang nhã, thoải mái tự tin trong giao tiếp.

g) Khi ngồi vào bàn tiệc: Đảm bảo tư thế ngồi ăn đàng hoàng, tự nhiên. Hành vi giao tiếp cởi mở, thân thiện chu đáo, văn minh và lịch sự.

h) Chủ tiệc không ăn xong trước khách.

IV. NGHI THỨC NGỒI TRÊN XE Ô TÔ.

1. Vị trí ngồi.

Vị trí quan trọng thứ nhất ở hàng ghế thứ hai phía tay phải của lái xe, vị trí quan trọng thứ 2 ở phía tay trái của vị trí thứ nhất.

2. Quy định chỗ ngồi.

a) Người có chức vụ cao nhất ngồi ở vị trí quan trọng thứ nhất.

b) Trường hợp có Lãnh đạo hai bên đi cùng xe: Lãnh đạo bên chủ nhà ngồi vị trí quan trọng thứ 2, Lãnh đạo bên khách ngồi vị trí quan trọng thứ nhất.

c) Trong trường hợp đặc biệt: người có chức vụ cao nhất tự lựa chọn vị trí ngồi, tiếp đó là người quan trọng thứ 2; có thể xếp ba người ngồi ghế sau nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh.

d) Ghế phụ hàng trên, bên cạnh lái xe: dành cho bảo vệ, phiên dịch, cán bộ tháp tùng, thư ký, trợ lý... hoặc người cao tuổi.

đ) Khi đi taxi: người mời (hoặc người đón) ngồi ghế hàng trên bên cạnh lái xe để trả tiền. Lãnh đạo đoàn khách ngồi vị trí quan trọng thứ nhất.

e) CBCNV hoặc lái xe đi cùng có nhiệm vụ mở cửa xe khi Lãnh đạo bước lên và bước xuống xe.

g) Lãnh đạo có vợ/chồng đi cùng thì vợ/chồng ngồi ở vị trí do Lãnh đạo yêu cầu. Khi dừng xe cán bộ đi cùng hoặc lái xe xuống trước mở cửa xe cho vợ/chồng xuống trước, sau đó cán bộ lãnh đạo xuống sau.

V. NGHI THỨC GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI.

1. Khi gọi.

- a) Chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi.
- b) Khi có người cầm máy, phải có lời chào, xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc và đề nghị được gặp người cần gặp;
- c) Trao đổi nội dung ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải;
- d) Kết thúc trao đổi, phải có lời cảm ơn, lời chào.

2. Khi nghe.

- a) Phải có lời chào hỏi, xưng tên, chức danh bộ phận làm việc của mình;
- b) Nếu người gọi đến cần gặp đích danh mình thì trao đổi, trả lời rõ ràng, cụ thể từng nội dung theo yêu cầu của người gọi. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải;
- c) Trường hợp người gọi cần gặp người khác hoặc nội dung không thuộc trách nhiệm của mình thì chuyển điện thoại hoặc hướng dẫn người gọi liên hệ đến đúng người, địa chỉ cần gặp;
- d) Có lời cảm ơn, lời chào trước khi kết thúc cuộc đàm thoại.

VI. TRANG PHỤC CỦA CÁN BỘ, CÔNG NHÂN VIÊN

1. Trang phục

- Trang phục khi làm việc ngoài trụ sở Công ty phải đảm bảo lịch sự, văn minh và phù hợp theo môi trường làm việc của công sở. Không mặc áo phông, quần bò đi dép lê.
- CBCNV lao động trực tiếp khi đến nơi làm việc phải mặc trang bị bảo hộ lao động, thẻ nhân viên và đi giày bảo hộ hoặc dép có quai hậu.
- CBCNV lao động gián tiếp tại các Phòng nghiệp vụ khi đến nơi làm việc phải ăn mặc lịch sự theo quy định của nội quy cơ quan, đeo thẻ chức danh đầy đủ. Riêng bộ phận bảo vệ, phục vụ, văn thư mặc tất cả các ngày.

2. Lễ phục

- a) Lễ phục của nam:
 - Mùa đông: Comple nam, áo sơ mi, cravat.
 - Mùa hè: quần dài, áo sơ mi có cổ, cravat.
- b) Lễ phục của nữ:
 - Mùa đông: Comple nữ.
 - Mùa hè: áo dài truyền thống hoặc váy công sở.

LỜI KẾT

- Quy tắc ứng xử văn hóa cơ quan là hành trang về các chuẩn mực ứng xử, giúp CBCNV tự hoàn thiện mình, tạo dựng hình ảnh của chính mình của Công ty và EVN trước các tổ chức, cá nhân trong quan hệ giao tiếp và quan hệ công tác.

- Quy tắc ứng xử này không chỉ đơn thuần giúp cán bộ, công nhân viên của cơ quan có những ứng xử đúng mực trong việc tuân thủ pháp luật, chấp hành nội quy, quy định mà còn giúp ứng xử một cách có văn hóa, có tự trọng nghề nghiệp trong mọi môi trường sống, học tập và làm việc.

- Khi và chỉ khi mỗi CBCNV của Công ty là một cá thể văn hóa thì EVN *HPC SONLA* nói riêng và EVN nói chung mới trở thành một cộng đồng văn hóa. Việc thực hiện nghiêm túc và tự giác các quy tắc ứng xử văn hóa sẽ giúp cho CBCNV phát triển hoàn thiện bản thân, nâng tầm hình ảnh và thương hiệu của EVN, do đó thực hiện quy tắc ứng xử văn hóa không những là trách nhiệm, nghĩa vụ mà còn là bổn phận và sự tự trọng của mỗi cán bộ nhân viên đối với Công ty Thủy điện Sơn La, với Tập đoàn Điện lực Việt Nam, với bản thân, với đồng nghiệp, với gia đình và với cộng đồng.