

VĂN HÓA

EVN *TPC BA RIA*



Bà Rịa, tháng 11 năm 2012

TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM
CÔNG TY CỔ PHẦN NHIỆT ĐIỆN BÀ RỊA

Số: 977/NQ-NĐBR-HĐQT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Bà Rịa, ngày 16 tháng 11 năm 2012

NGHỊ QUYẾT

**Về việc thông qua tài liệu “Văn hóa Doanh nghiệp và Quy tắc ứng xử”
trong Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa**

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ CÔNG TY CỔ PHẦN NHIỆT ĐIỆN BÀ RỊA

Căn cứ vào Luật doanh nghiệp 2005;

Căn cứ Điều lệ của Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa;

Căn cứ Quy chế hoạt động của Hội đồng Quản trị ban hành kèm theo quyết định số: 636/QĐ-NĐBR-HĐQT ngày 20/7/2012 của Chủ tịch Hội đồng Quản trị Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa.

Căn cứ Bảng tổng hợp ý kiến số 976/NĐBR-HĐQT ngày 16/11/2012, của HĐQT Công ty về việc đề nghị phê duyệt tài liệu “Văn hóa doanh nghiệp và Quy tắc ứng xử trong Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa” (phiên họp lần thứ 14 năm 2012),

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Thông qua tài liệu “Văn hóa doanh nghiệp và Quy tắc ứng xử” trong Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa như dự thảo đính kèm theo Tờ trình số 949/TTr-NĐBR-VP ngày 01/11/2012 của Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa;

Điều 2. Giao cho Ông Tổng Giám đốc Công ty ban hành Quyết định phê duyệt tài liệu “Văn hóa doanh nghiệp và Quy tắc ứng xử” trong Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa và chỉ đạo các đơn vị trong Công ty tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Ban Kiểm soát (để biết);
- Lưu VP, TK.

**TM HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH**



HUỲNH LIN



EVN TPC BÀ RỊA

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Ban hành tài liệu thực thi “Văn hoá Doanh nghiệp và
Quy tắc ứng xử” trong Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa

TỔNG GIÁM ĐỐC
CÔNG TY CỔ PHẦN NHIỆT ĐIỆN BÀ RỊA

Căn cứ Điều lệ của Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa;

Căn cứ văn bản số: 872/EVN-TC&NS-PC ngày 09 tháng 3 năm 2010 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc kế hoạch triển khai thực hiện Văn hoá Doanh nghiệp và ứng dụng Nhân hiệu EVN trong Tập đoàn;

Căn cứ Quyết định số: 859/QĐ-NĐBR-TCLĐ ngày 28 tháng 9 năm 2012 của Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa về việc thành lập Ban chỉ đạo triển khai thực hiện Văn hoá Doanh nghiệp và ứng dụng Nhân hiệu EVN trong Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa;

Căn cứ Nghị Quyết của Hội đồng Quản trị Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa số: 977/NQ-NĐBR-HĐQT ngày 16 tháng 11 năm 2012 về việc thông qua tài liệu “Văn hoá Doanh nghiệp và quy tắc ứng xử” trong Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa;

Theo đề nghị của Ông Ủy viên thường trực Ban chỉ đạo triển khai thực hiện Văn hoá Doanh nghiệp và ứng dụng Nhân hiệu EVN trong Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này là tài liệu “Văn hoá Doanh nghiệp và Quy tắc ứng xử” Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, Các Đơn vị trong Công ty có trách nhiệm phổ biến tài liệu này đến CBCNV trong đơn vị mình.

Điều 3. Các Ông Chánh Văn phòng, Trưởng các đơn vị trong Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa căn cứ Quyết định thi hành./. 

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu VP.

TỔNG GIÁM ĐỐC



“ VĂN HOÁ DOANH NGHIỆP & QUY TẮC ỨNG XỬ”

TRONG CÔNG TY CỔ PHẦN NHIỆT ĐIỆN BÀ RỊA (EVNTPC B A R I A)



- Căn cứ Quyết định số: 129/2007-QĐ-TTg ngày 2/8/2007 của Chính phủ ban hành Quy chế văn hoá công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước;

- Căn cứ Quyết định số: 1314/QĐ-EVN, ngày 09-12-2009 về việc ban hành tài liệu Văn hóa Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Công ty Cổ phần Nhiệt điện Bà Rịa (**EVNTPC B A R I A**) xây dựng tài liệu thực thi “Văn hóa Doanh nghiệp & Quy tắc ứng xử” trong **EVNTPC B A R I A**;

Những giá trị cốt lõi và chuẩn mực đạo đức của CBCNV trong **EVNTPC B A R I A** được khái quát trong tài liệu Văn hoá của **EVNTPC B A R I A**, Quy tắc ứng xử và tác phong làm việc của **EVNTPC B A R I A** là những hướng dẫn cụ thể nhằm giúp thực hiện những giá trị và chuẩn mực đạo đức, cụ thể như sau:



HỆ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

1. TÂM NHÌN

EVNTPC BÀ RỊA là đơn vị sản xuất điện và cung ứng các dịch vụ, sản phẩm có chất lượng cao, an toàn, hiệu quả; thương hiệu uy tín; địa chỉ tin cậy của khách hàng.

2. SỨ MỆNH

EVNTPC BÀ RỊA đảm bảo cung ứng điện và dịch vụ đa dạng với chất lượng tốt nhất, làm hài lòng khách hàng.

3. KHẨU HIỆU

EVNTPC BÀ RỊA Trao chất lượng - Giữ niềm tin.

4. GIÁ TRỊ CỐT LÕI

4.1. Chất lượng - Tín nhiệm

EVNTPC BÀ RỊA tôn vinh giá trị này với mục tiêu xây dựng niềm tin, sự tín nhiệm bằng chất lượng sản phẩm và dịch vụ, bằng đức tính trung thực và tinh thần trách nhiệm.

EVNTPC BÀ RỊA cam kết với mọi khách hàng, đối tác: Đảm bảo chất lượng luôn là mục tiêu hàng đầu, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

4.2. Tận tâm - Trí tuệ

EVNTPC BÀ RỊA luôn mang hết trí tuệ, công sức để giải quyết công việc hiệu quả nhằm đem lại lợi ích và sự hài lòng cho khách hàng.

4.3. Sáng tạo - Hiệu quả

EVNTPC BÀ RỊA khuyến khích và tạo môi trường thuận lợi để CBCNV phát huy sức sáng tạo, chú trọng đổi mới công nghệ, cải tiến quy trình quản lý để mang lại hiệu quả chung cao nhất cho **EVNTPC BÀ RỊA**.



CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC

1. Mọi hành động của **EVNTPC BA RỊA** đều hướng tới con người, vì con người.

EVNTPC BA RỊA hành động vì lợi ích, niềm vui, hạnh phúc của cộng đồng và của chính mình.

EVNTPC BA RỊA xây dựng mối quan hệ với khách hàng, đối tác, đồng nghiệp, nhà đầu tư, cộng đồng xã hội... bằng thiện chí, tình thân ái, nhân văn, hài hoà lợi ích.

Trong các hoạt động của **EVNTPC BA RỊA**, con người luôn là trung tâm.

Trong nội bộ **EVNTPC BA RỊA**, người lao động là tài sản quý giá nhất.

2. **EVNTPC BA RỊA** luôn nêu cao ý thức trách nhiệm, tận tâm với công việc, tận tụy với khách hàng.

EVNTPC BA RỊA nỗ lực xây dựng và nêu cao tinh thần trách nhiệm, tận tâm, tận tụy không quản ngại khó khăn, gian khổ trong từng công việc, hành động để hoàn thành tốt nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.

3. **EVNTPC BA RỊA** cam kết tôn trọng luật pháp, hành động khách quan, trung thực, công tâm và minh bạch

Mọi hoạt động của **EVNTPC BA RỊA** luôn tuân thủ pháp luật; các quy định, quy chế quản lý nội bộ của **EVNTPC BA RỊA**.

Tất cả CBCNV của **EVNTPC BA RỊA** luôn nghiêm túc thực hiện, tích cực tham gia ý kiến để phát triển, hoàn thiện tài liệu thực thi “Văn hóa Doanh nghiệp & Quy tắc ứng xử” trong **EVNTPC BA RỊA**; tôn trọng các quy tắc, nghi thức giao tiếp; lịch thiệp, trung thực trong quan hệ; khách quan, minh bạch, công bằng và bình đẳng trong xử lý công việc với những người



bên ngoài (khách hàng, đối tác, cộng đồng...) cũng như với những người bên trong (người quản lý lao động và người lao động).

4. Sức mạnh của **EVNTPC BÀ RỊA** là sự đồng thuận và trí tuệ tập thể

EVNTPC BÀ RỊA phục vụ và đóng góp cho xã hội bằng kinh nghiệm và sự sáng tạo; bằng sự đoàn kết, thống nhất ý chí, hành động; bằng trí tuệ tập thể kết hợp với công nghệ tiên tiến.

5. **EVNTPC BÀ RỊA** phấn đấu để xứng đáng với niềm tin của cấp trên, địa phương và khách hàng.

EVNTPC BÀ RỊA coi trọng cam kết với khách hàng, đối tác; trung thành với nội dung của các giá trị cốt lõi, thực hiện cam kết bằng những hành động thiết thực.



THỰC THI VĂN HOÁ

1. CAM KẾT VỚI EVN

EVNTPC BÀ RỊA cam kết sống, lao động và học tập theo tấm gương đạo đức của Chủ tịch Hồ Chí Minh, phấn đấu hết mình để hoàn thành tốt nhiệm vụ cấp trên giao; Tất cả CBCNV đều ý thức rõ vai trò, trọng trách của mình trong công tác sản xuất điện năng và cung cấp các dịch vụ liên quan khác với tinh thần trách nhiệm, tận tâm, đảm bảo công bằng, minh bạch.

EVNTPC BÀ RỊA cam kết sử dụng hiệu quả nguồn vốn, tài sản và các nguồn lực khác trong các hoạt động của mình. Kiên quyết chống tệ nạn quan liêu, tham nhũng, lãng phí, cửa quyền, hách dịch, thiếu trách nhiệm.

2. CAM KẾT VỚI NGƯỜI LAO ĐỘNG

“Người lao động là tài sản quý giá nhất”

EVNTPC BÀ RỊA cam kết bảo đảm việc làm, thu nhập cho CBCNV ổn định. Đời sống, các quyền lợi về tinh thần, vật chất của CBCNV được quan tâm, chăm sóc và có nhiều điểm có lợi hơn cho người lao động. Đảm bảo môi trường làm việc an toàn, xanh, sạch, đẹp;

- Đảm bảo xây dựng, thực hiện các chế độ đãi ngộ thỏa đáng để thu hút nhân tài, tuyển dụng lao động, bổ nhiệm cán bộ công bằng, minh bạch;

- Khuyến khích, đề cao các ý tưởng sáng tạo, tạo điều kiện để các ý tưởng sáng tạo được áp dụng vào thực tiễn; tôn trọng ý kiến của CBCNV; việc đánh giá, thưởng, phạt đối với CBCNV được tiến hành đúng thủ tục, kịp thời, công bằng, công khai.



3. ỨNG XỬ NỘI BỘ

Thực hiện theo tôn chỉ của **EVN** “*Gia đình EVN trên thuận, dưới hòa*”, thực hiện nếp sống văn hóa mọi lúc, mọi nơi, mọi hành động

3.1 - Trong văn hoá công việc, **EVNTPC BÀ RỊA** cam kết:

- CBCNV **EVNTPC BÀ RỊA** thực hiện đúng quy trình, quy định của **EVNTPC BÀ RỊA** và **EVN**; Mọi công việc được giải quyết đều tuân thủ pháp luật, các quy định, qui chế nội bộ của **EVN**, **EVNTPC BÀ RỊA**; Toàn tâm, toàn ý trong công việc, đảm bảo hoàn thành công việc nhanh chóng, hiệu quả; Bảo vệ các lợi ích chung; Bảo quản tài sản của **EVNTPC BÀ RỊA**; Luôn giữ gìn nơi làm việc xanh, sạch, đẹp.

- Mỗi công việc đều phải gắn với trách nhiệm cá nhân cụ thể. Đề cao trách nhiệm cá nhân, không trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm cho người khác. Trong công việc, ứng xử, cấp trên gương mẫu, làm gương, thuyết phục cấp dưới nhằm tạo ra sự đồng thuận; cấp dưới chấp hành nghiêm túc các yêu cầu của cấp trên. Cấp trên tạo điều kiện để cấp dưới trình bày ý tưởng, tạo môi trường tranh luận, phản biện thoải mái, thuận lợi; các ý kiến khác biệt được tôn trọng.

3.2 - Trong văn hoá giao tiếp, **EVNTPC BÀ RỊA** cam kết:

- CBCNV **EVNTPC BÀ RỊA** trang phục gọn gàng, lịch sự, đúng quy định của **EVNTPC BÀ RỊA**; thái độ làm việc lịch thiệp, tôn trọng đối tượng giao tiếp (chào hỏi, bắt tay, nói chuyện...) phù hợp với tuổi tác, thứ bậc, mọi xử sự đều hướng



đến các giá trị nhân văn.

- Mọi người được đối xử bình đẳng, sống có tình nghĩa; đoàn kết, hợp tác trên mọi phương diện.

4. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG

- **EVNTPC BÀ RỊA** cam kết mỗi CBCNV **EVNTPC BÀ RỊA** đều là đại sứ, đại diện cho những giá trị văn hóa **EVNTPC BÀ RỊA** khi tiếp xúc với khách hàng, đem tới khách hàng hình ảnh đẹp, hài lòng nhất về **EVNTPC BÀ RỊA**.

- Khi khách hàng có yêu cầu hoặc gặp khó khăn về sử dụng sản phẩm, dịch vụ, CBCNV **EVNTPC BÀ RỊA** đều có trách nhiệm giải quyết hoặc liên hệ với người có trách nhiệm giải quyết, đồng thời theo dõi kết quả để chắc chắn yêu cầu của khách hàng đã được đáp ứng.

5. QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC

- **EVNTPC BÀ RỊA** cam kết coi các đối tác như những người bạn, quan hệ thân thiện, bình đẳng, bền vững, các bên cùng có lợi.

- Khi tiếp xúc với đối tác trong và ngoài nước, CBCNV **EVNTPC BÀ RỊA** khẳng định vai trò, vị trí của Công ty mình thông qua cách cư xử lịch thiệp, tôn trọng, nghi thức phù hợp, giữ lời hứa, đúng hẹn.

- Khi giải quyết công việc, **EVNTPC BÀ RỊA** luôn tuân thủ pháp luật. Cạnh tranh lành mạnh trên cơ sở công nghệ tiên tiến, chất lượng sản phẩm tốt.

- Khi làm việc với đối tác nước ngoài hay khi đi công tác nước ngoài, CBCNV **EVNTPC BÀ RỊA** tuân thủ, tôn trọng luật pháp, văn hoá của nước bạn.



6. ĐẢM BẢO LỢI ÍCH CHO CỘNG ĐỒNG

- **EVNTPC BARIA** cam kết thực hiện tốt trách nhiệm của một thành viên trong cộng đồng thông qua việc đảm bảo cung cấp điện năng và tham gia tích cực vào các hoạt động xã hội của địa phương và của ngành.

7. CAM KẾT GIỮ GÌN MÔI TRƯỜNG

- **EVNTPC BARIA** cam kết thực hiện việc kiểm soát ô nhiễm để đảm bảo chất lượng môi trường trong mọi hoạt động của Công ty.

- **EVNTPC BARIA** khuyến khích CBCNV không ngừng nâng cao nhận thức, tích cực tham gia các hoạt động cải tạo, giữ gìn, phát triển môi trường sống tại Công ty và trong cộng đồng;



QUY TẮC ỨNG XỬ

Bộ quy tắc này được áp dụng đối với tất cả CBCNV của **EVNTPC BÀ RỊA**, mỗi CBCNV tự giác thực hiện tốt những nội dung trong bộ quy tắc ứng xử văn hoá này, trước hết là trong **EVNTPC BÀ RỊA**, khi làm việc với khách hàng và đối tác; kể đến khi tham gia các đoàn công tác, tham quan của **EVNTPC BÀ RỊA** trong cộng đồng xã hội; sau là vận động gia đình cùng bạn bè thực hiện tốt đời sống văn hoá ở khu dân cư theo chủ trương của Đảng và Nhà Nước.

1. Văn hóa công sở

*Hành vi ứng xử:

- Khi làm việc tại **EVNTPC BÀ RỊA**, CBCNV phải tận tụy, năng động, sáng tạo trong xử lý giải quyết công việc, phải có trách nhiệm giữ vệ sinh chung, duy trì mỹ quan, ngăn nắp nơi làm việc.
- Trong giao tiếp và ứng xử, CBCNV **EVNTPC BÀ RỊA** phải có thái độ lịch sự, tôn trọng. Ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc; không nói tục, nói tiếng lóng, quá nạt.
- Đi nhẹ, nói khẽ, đóng mở cửa nhẹ tay tránh tạo tiếng ồn;
- Không hút thuốc lá nơi làm việc.

*Trang phục:

- CBCNV tuân thủ mặc trang phục theo quy định thống nhất trong **EVNTPC BÀ RỊA**, đeo biển tên trong suốt thời gian làm việc.
- Trong giờ làm việc không mặc trang phục của Công ty đi ăn uống la cà, hò hét gây ồn ào tại các hàng quán bên ngoài.

2. Văn hóa nơi làm việc

Đối với nơi làm việc của cá nhân

- Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc sạch sẽ, gọn gàng, sắp xếp



các dụng cụ, thiết bị phục vụ công việc, vật dụng cá nhân ngăn nắp, khoa học.

Khi hết giờ ra khỏi nơi làm việc, tài liệu phải được xếp lại ngay ngắn, các thiết bị văn phòng sử dụng điện phải đưa về chế độ không làm việc.

Đối với nơi làm việc chung

- Giữ gìn **EVNTPC BA RỊA** xanh, sạch, đẹp, an toàn, văn minh. Bàn ghế, vật dụng và các thiết bị văn phòng phải bố trí khoa học, thông thoáng, đảm bảo các yêu cầu về tiêu chuẩn an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ, không vứt rác, giấy bỏ và các vật liệu khác bừa bãi. Không ăn quà vật trong phòng làm việc...
- Không tụ tập, tán gẫu, trò chuyện ồn ào gây ảnh hưởng đến người xung quanh.
- Không hút thuốc lá trong phòng làm việc để tránh ảnh hưởng đến sức khỏe cho những người xung quanh.

Văn hóa khi làm việc

- Đi làm đúng giờ, chào hỏi mọi người khi đến chỗ làm.
- Xin phép với người quản lý khi phải vắng mặt hay đi muộn đột xuất.
- Lời nói ngắn gọn, dễ nghe, tránh cắt ngang lời người khác hoặc gây ra việc khiến người khác bức mình.
- Không bỏ vị trí trong thời gian làm việc để làm việc riêng.
- Thái độ vui vẻ, cởi mở với đồng nghiệp.

3. Văn hóa chào hỏi

CBCNV khi đến làm việc tại văn phòng gặp nhau đều phải chào hỏi lẫn nhau theo nguyên tắc:

- Người có địa vị/chức vụ thấp hơn, chào người có địa vị/chức vụ cao hơn trước;



- Người ít tuổi hơn, chào người nhiều tuổi hơn trước;
- Đồng nghiệp cùng chào hỏi lẫn nhau;

Cách thức bắt tay:

- Dùng tay phải để bắt tay, khi bắt tay, mắt nhìn thẳng người đối diện.
- Bắt tay với tư thế bình đẳng (phụ nữ có thể ngồi) hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau. Chỉ nên 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, dù đối tượng là nhân vật quan trọng.
- Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, kèm theo cười nói.
- Không buông lỏng, thả lỏng tay hoặc biểu hiện sự hời hợt, lạnh nhạt, gượng ép khi bắt tay.

4. Văn hóa trong giới thiệu và tự giới thiệu.

Giới thiệu

- Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao.
- Giới thiệu tên kèm theo các chức vụ do người đó đảm nhiệm.
- Giới thiệu người trong cơ quan trước với đối tác/người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác từ cao đến thấp).

Tự giới thiệu

Với đối tác, giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc trong đơn vị, tránh rườm rà, qua loa.

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



5. Văn hóa sử dụng danh thiếp

- Luôn chuẩn bị sẵn danh thiếp để khi gặp đối tác có thể trao được ngay danh thiếp của mình thay lời giới thiệu đầu tiên, đặc biệt với đối tác người nước ngoài.
- Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm, có thể dùng để thăm hỏi, cảm ơn.
- Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn. Không viết những thông tin khác trên danh thiếp in sẵn. Mẫu danh thiếp được sử dụng thống nhất theo quy định của EVN.
- Người tự giới thiệu đưa danh thiếp trước và đứng lên khi đưa.
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí cao nhất.
- Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.
- Chú ý đưa danh thiếp tay trái và nhận bằng tay phải.

6. Văn hóa trò chuyện

- Diễn đạt bằng những câu nói ngắn gọn, dễ hiểu và truyền cảm, thể hiện thái độ thân thiện, vui vẻ và hòa đồng.
- Sử dụng những từ ngữ đơn giản, rõ ràng và chính xác, không dùng những từ trừu tượng hoặc quá chuyên môn, nói vừa đủ nghe.

7. Văn hóa trong ứng xử trong quan hệ bạn bè, đồng nghiệp

EVNTPC BÀ RỊA cam kết tạo ra một bầu không khí làm việc tôn trọng lẫn nhau, loại trừ những sự quấy rối, xúc phạm, đe dọa đối với nhân viên của mình.



Giữa lãnh đạo với nhân viên

- Khi gặp lãnh đạo, nhân viên phải chào trước, thể hiện sự kính trọng lễ phép. Lãnh đạo cũng phải đáp lại bằng cách chào hỏi thân thiện/có thể gật đầu mỉm cười đáp lại. Cần thiết phải nói câu xin lỗi khi quá vội hoặc đang nghe điện thoại.

Giữa nhân viên với nhân viên

- Các CBCNV khi gặp nhau phải chào hỏi lịch sự.

Tôn trọng đồng nghiệp

- Trong giao tiếp và ứng xử với đồng nghiệp, CBCNV **EVNTPC BA RIA** phải có thái độ trung thực, thân thiện, hợp tác.

8. Văn hóa trong giao tiếp điện thoại

Giao tiếp qua điện thoại:

- Khi giao tiếp qua điện thoại, CBCNV **EVNTPC BA RIA** phải xưng tên, cơ quan, đơn vị nơi công tác; trao đổi ngắn gọn, tập trung vào nội dung công việc; không ngắt điện thoại đột ngột.

a) Khi nhận điện gọi đến, cần:

- Luôn sẵn sàng nhận và trả lời điện thoại; Trả lời không muộn quá 3 hồi chuông.
- Khi nhận điện thoại, câu đầu tiên: Alo + tên đơn vị/tên mình + xin nghe, thái độ niềm nở vui vẻ.
- Luôn sẵn sàng nhận và trả lời điện thoại; Trả lời không muộn quá 3 hồi chuông.
- Khi nhận điện thoại, câu đầu tiên: Alo + tên đơn vị/tên mình + xin nghe, thái độ niềm nở vui vẻ.



- Luôn sẵn sàng giấy bút để ghi chép.
- Nói chuyện qua điện thoại phải ngắn gọn, rõ ràng, không ảnh hưởng người xung quanh, giọng nói rành mạch, truyền cảm để người nghe hiểu được ý mình định nói.
- Không nên tranh cãi qua điện thoại. Hãy giữ thái độ bình tĩnh, nếu vấn đề không thể giải quyết qua điện thoại nên hẹn gặp để trao đổi trực tiếp.
- Giọng nói lịch sự, lắng nghe lời người khác nói. Không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác khi biết người ta định nói gì trước.
- Kết thúc cuộc gọi: bằng một lời chào hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ tay.
- Đặt chuông điện thoại vừa đủ nghe để không làm ảnh hưởng đến người khác, đặc biệt trong sinh hoạt, hội họp, hội nghị... phải chuyển qua chế độ rung.
- Trường hợp người gọi để lại lời nhắn, người nhận điện thoại phải có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể.
- Ghi nhận mẫu nhắn tin khi cần thiết.

b) Gọi điện thoại đi, cần:

- Chuẩn bị chính xác số cần gọi để tránh quay nhầm số;
- Khi gọi đi, câu đầu tiên: Chào hỏi + xưng danh.
- Biết tên, chức vụ, bộ phận làm việc của người cần gặp để chủ động;
- Trước khi gọi phải xác định rõ những thông tin cần gọi;
- Sắp xếp thứ tự các cuộc gọi và nội dung cần trao đổi của từng cuộc để chủ động và không sót nội dung;
- Lựa chọn thời điểm thích hợp và dự tính đến tình huống không gặp người cần gọi để xử lý thích hợp.



9. Văn hóa hội họp

Nghi thức cuộc họp

- Đến phòng họp đúng giờ là thể hiện tôn trọng mình và tôn trọng Chủ tọa, Ban tổ chức;
- Hiểu rõ những yêu cầu và nội dung cuộc họp.
- Nếu có những điểm chưa rõ trong cuộc họp thì phải trao đổi với người có trách nhiệm tổ chức cuộc họp. Khi không tham gia cuộc họp với lý do chính đáng hoặc đến muộn phải thông báo với người tổ chức ngay khi có thể và trước khi cuộc họp được bắt đầu. Tuân thủ quy tắc điều hành của người chủ trì cuộc họp. Điện thoại đặt ở chế độ rung.
- Hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp, chỉ nghe điện thoại khi đã ra khỏi phòng họp và thỏa mãn 2 điều kiện: không phải là người đang thuyết trình, đang phát biểu, và không thuộc đối tượng chính của việc thuyết trình, phát biểu.
- Không hút thuốc lá trong phòng họp, Hội trường.
- Đi nhẹ, nói khẽ, không gây ồn trong phòng họp.
- Không làm việc riêng trong giờ họp như đọc sách, báo, chơi trò chơi trên máy điện thoại...
- Tôn trọng ý kiến của người khác, không thể hiện thái độ tiêu cực, thiếu tinh thần xây dựng trong khi họp. Chú ý lắng nghe ý kiến của người khác trước khi trình bày ý kiến của riêng mình. Tránh ngắt lời người khác.
- Đăng ký/đưa ra tín hiệu xin phép trước khi phát biểu.
- Chỉ được rời khỏi cuộc họp khi được sự cho phép của Chủ tọa;



10. Văn hóa tiếp khách, bố trí chỗ ngồi:

Tiếp xã giao:

- Người tiếp tân đón khách từ cửa sảnh Văn phòng và đưa khách vào nơi tiếp.
- Giới thiệu khách với lãnh đạo mình và mời ngồi đúng vị trí. Sắp sẵn chỗ ngồi cho cả hai bên.
- Khi ổn định chỗ ngồi, người phục vụ rót nước mời thứ tự theo tập quán (khách trước, chủ sau).
- Chủ giới thiệu người dự, chương trình...

Tiếp làm việc:

- Bố trí đoàn chủ và đoàn khách đối diện nhau, trong đó trưởng đoàn chủ đối diện trưởng đoàn khách, và đoàn chủ ngồi nhìn ra phía cửa ra vào.

Trong các buổi họp nội bộ

- Lãnh đạo ngồi vào ghế chủ tọa được bố trí ở trung tâm quay mặt ra hướng trung tâm của phòng họp nhằm bao quát hết các thành phần tham dự.
- Các vị trí khác được bố trí ngồi theo bảng chỉ danh.

11. Văn hóa công việc

- Mọi hành động, mọi lời nói, mọi việc làm và văn bản phải được thực hiện theo nguyên tắc tuân thủ quy định của pháp luật, của EVN và **EVNTPC BÀ RỊA**.
- Đề cao trách nhiệm cá nhân, không trốn tránh, đối phó, đổ thừa, đùn đẩy trách nhiệm. Luôn có thái độ cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp trong thực hiện giải quyết công việc. Toàn tâm, toàn ý trong công việc, thực hiện hết trách nhiệm được giao, đảm bảo hoàn thành công việc một cách



nhANH chóng, chính xác và hiệu quả nhất.

- Luôn hợp tác, chia sẻ kiến thức, thông tin để giải quyết công việc đạt chất lượng và hiệu quả cao nhất, vì lợi ích chung của EVN và **EVNTPC BÀ RỊA**.
- Cấp trên tạo điều kiện để cấp dưới trình bày ý tưởng của mình, tạo môi trường thoải mái, thuận lợi để thảo luận, bàn bạc, tôn trọng ý kiến cá nhân và chịu trách nhiệm về những quyết định của mình. Ngược lại, cấp dưới có quyền đề xuất các ý tưởng và giải pháp thực hiện tốt công việc, mang lại giá trị lợi ích chung nhưng một khi quyết định đã được cấp trên đưa ra thì phải tuyệt đối tuân thủ.
- Thẳng thắn thừa nhận những sai lầm của chính mình (nếu có) và thực sự cầu tiến trong sửa chữa khuyết điểm.

12. Văn hoá ứng xử khi đi xe ô tô

Khi CBCNV **EVN TPC BÀ RỊA** sử dụng xe ô tô của Công ty (xe từ 12 chỗ ngồi trở lên) để đi công tác, tham quan ... thì thứ tự nhường ưu tiên: người phụ trách Đoàn, Lãnh đạo, người lớn tuổi, phụ nữ mời vào các hàng ghế phía trước, người say xe ngồi cạnh tài xế, người mạnh khỏe, thanh niên ngồi các hàng ghế phía sau.

13. Văn hóa trong quan hệ với bên ngoài

EVN TPC BÀ RỊA khuyến khích CBCNV học tập, trau dồi kiến thức nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, bảo đảm việc tuân thủ quy định pháp luật và các quy định của **EVNTPC BÀ RỊA**. Bên cạnh đó khuyến khích CBCNV tham gia những hoạt động bên ngoài mang lại lợi ích cho **EVNTPC**



BÀ RỊA hoặc làm phát triển thêm những kinh nghiệm chuyên nghiệp và kỹ năng của nhân viên, xây dựng hình ảnh của **EVNTPC BÀ RỊA** trong cộng đồng xã hội.

14. Quan hệ với cổ đông

* **EVNTPC BÀ RỊA** luôn coi trọng mối quan hệ với Cổ đông. Mối quan hệ giữa **EVNTPC BÀ RỊA** và Cổ đông dựa theo các quy định của pháp luật, của Điều lệ về tổ chức và hoạt động của **EVNTPC BÀ RỊA**, và các nghị quyết của Đại hội đồng cổ đông. Luôn phấn đấu trong sản xuất kinh doanh vì mục tiêu lợi nhuận của Cổ đông; tôn trọng quyền lợi, minh bạch hoạt động sản xuất kinh doanh và tuân thủ các quy định của pháp luật.

15. Quan hệ với đối tác và khách hàng

15.1- Quan hệ với đối tác

* **EVNTPC BÀ RỊA** coi đối tác trong và ngoài ngành, trong và ngoài nước như những người bạn có cùng mục đích, luôn mong muốn mở rộng quan hệ hợp tác, thân thiện, bền vững trên cơ sở hiểu biết, thông cảm và bình đẳng, các bên cùng có lợi và tin tưởng lâu dài. Mở rộng quan hệ với đối tác trong và ngoài nước sẽ có nhiều thuận lợi trong kêu gọi đầu tư, hợp tác liên doanh, mở rộng các hoạt động dịch vụ, kỹ thuật, thương mại, nghiên cứu khoa học, đào tạo.

* Khi tiếp xúc với các đối tác, CBCNV **EVNTPC BÀ RỊA** khẳng định vai trò, vị trí của mình thông qua cách giới thiệu, thái độ cư xử lịch thiệp, nghi thức và hình thức phù hợp làm hài lòng đối tác, tránh phô trương, quảng bá không đúng thực chất tiềm



năng và lợi thế của mình.

* Thực hiện quan hệ với đối tác trên cơ sở tuân thủ pháp luật, cạnh tranh lành mạnh trên cơ sở công nghệ tiên tiến, chất lượng sản phẩm đáp ứng yêu cầu của cả hai bên. Khi làm việc với đối tác nước ngoài hay đi công tác nước ngoài, CBCNV **EVNTPC BÀ RỊA** tuân thủ và tôn trọng luật pháp, văn hóa của nước bạn.

15.2- Quan hệ với khách hàng

* Thái độ, văn hoá giao tiếp với khách hàng mang ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động và quan hệ của **EVNTPC BÀ RỊA** với khách hàng, doanh nghiệp, nhà cung cấp, đối tác và những tổ chức, cá nhân khác. Thái độ chuẩn mực, có văn hóa của CBCNV đối với khách hàng có thể mang lại lợi ích to lớn cho **EVNTPC BÀ RỊA**, hoặc ngược lại là sự bất lợi cho **EVNTPC BÀ RỊA** nếu CBCNV thể hiện thái độ ngược lại.

* Khi giao dịch với khách hàng, mỗi CBCNV sẽ là đại diện của **EVNTPC BÀ RỊA** và những giá trị văn hóa của **EVNTPC BÀ RỊA**.

* Đón tiếp khách hàng với lời chào hỏi trước cử chỉ và nụ cười, ánh mắt gần gũi thân thiện và chủ động giúp đỡ nếu thấy khách có biểu hiện cần giúp đỡ (kể cả khách đến không phải để gặp mình).

- Nhanh chóng giải quyết thắc mắc than phiền của khách hàng nhằm phục vụ một cách hữu hiệu nhất. Tuyệt đối tránh những hành vi, cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, gây phiền hà cho khách hàng.





EVN *TPC* BÀ RỊA
CÔNG TY CỔ PHẦN NHIỆT ĐIỆN BÀ RỊA

Địa chỉ: Quốc Lộ 51, Phường Long Hương, Thành Phố Bà Rịa, Tỉnh Bà Rịa- Vũng Tàu.

Điện thoại: 0642.212811 - Fax: 0643.825985

email: info@btp.com.vn - www.btp.com.vn