

Gia Lai, ngày 25 tháng 9 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành “Tài liệu Văn hóa Công ty Thủy điện Ialy”

GIÁM ĐỐC CÔNG TY THỦY ĐIỆN IALY

Căn cứ Quyết định số 173/QĐ-EVN-HĐQT ngày 26 tháng 02 năm 2007 của Hội đồng quản trị Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty Thủy điện Ialy;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Giám đốc Công ty;

Xét đề nghị của Trưởng ban chỉ đạo xây dựng văn hóa Công ty.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này “Tài liệu Văn hóa Công ty Thủy điện Ialy”.

Điều 2. Ban chỉ đạo xây dựng văn hóa Công ty, Trưởng các đơn vị có trách nhiệm áp dụng các hình thức thích hợp để phổ biến nội dung tài liệu này đến CBCNV để mọi người thấu hiểu và thực hiện.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Trưởng các đơn vị và CBCNV căn cứ quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Các PGĐ;
- Lưu: VT, C7.

GIÁM ĐỐC



Tạ Văn Luận

VĂN HOÁ CÔNG TY THỦY ĐIỆN IALY

*Ban hành kèm theo Quyết định số 332/QĐ-TĐIAL ngày 25 tháng 9 năm 2014
của Giám đốc Công ty Thủy điện Ialy*

THÔNGIỆP CỦA BAN LÃNH ĐẠO CÔNG TY GỬI ĐẾN CBCNV

*Gần 15 năm thành lập, các thế hệ CBCNV Công ty đã đóng góp công sức, trí tuệ, lòng nhiệt huyết để xây dựng và đưa Ialy ngày càng phát triển. Cũng khoảng thời gian ấy, chúng ta đã từng bước hình thành nên một phong cách Ialy “**làm việc hết mình – sống chân thành, cởi mở, thân thiện**”, tạo được phẩm chất người Ialy “**Thông minh – Tận tụy – Trung thực**”.*

Xu hướng toàn cầu hóa làm cho môi trường cạnh tranh giữa các doanh nghiệp sẽ ngày càng khốc liệt hơn. Những yếu tố quyết định đến sự hưng thịnh hay suy vong của một doanh nghiệp không chỉ là năng lực tài chính, nguồn nhân lực, chiến lược, cơ hội kinh doanh... mà còn là văn hóa doanh nghiệp. Bởi văn hóa doanh nghiệp là thượng tầng kiến trúc, là nền móng cho tư tưởng sáng tạo, là tiền đề của những giá trị thặng dư, là cơ sở để định hướng chiến lược, chìa khóa của sự khác biệt... Vì thế, đã đến lúc chúng ta cần phải nâng phong cách Ialy và phẩm chất người Ialy đã hình thành thời gian qua lên một tầm mới “Văn hóa Ialy” như một định chuẩn xuyên suốt và lâu dài của doanh nghiệp. Đây là xu thế cần thiết và tất yếu để đưa Công ty phát triển ổn định, bền vững, khẳng định vị thế và tầm vóc của chúng ta trong cộng đồng.

Từ những cơ sở trên, Lãnh đạo Công ty ban hành tài liệu “Văn hóa Ialy” trên cơ sở kế thừa và phát triển những giá trị tinh thần đã hình thành, vun đắp. Đồng thời, tiếp thu và chọn lọc những giá trị văn hóa chung của EVN và cộng đồng nhằm tạo ra một Ialy đặc trưng, không trộn lẫn với bất kỳ một doanh nghiệp, tổ chức nào khác.

Lãnh đạo Công ty mong muốn và tin tưởng: Với tinh thần trách nhiệm, lòng tự trọng cao nhất cùng tình yêu dành cho Ialy mà mỗi một thành viên Ialy sẽ thấu hiểu để chung tay xây dựng, gìn giữ và phát huy “Văn hóa Ialy”. Hãy xem “Văn hóa Ialy” là hành trang cho hành động và suy nghĩ trong cuộc sống, lao động và học tập của mỗi người.

Nhất định chúng ta sẽ làm được điều đó như chúng ta đã từng làm được nhiều điều kỳ diệu trong những tháng năm qua.

PHẦN THỨ NHẤT

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

1. Tầm nhìn

Công ty Thủy điện Ialy khẳng định vị thế là doanh nghiệp đứng đầu khu vực miền Trung – Tây Nguyên trên lĩnh vực sản xuất, cung ứng điện năng cho hệ thống điện quốc gia. Đồng thời, thực hiện tốt vai trò Thủy điện đa mục tiêu cũng như cung ứng các dịch vụ kỹ thuật liên quan đến thủy điện bằng uy tín, chất lượng, tin cậy.

2. Sứ mệnh

Đảm bảo cung cấp kịp thời và đáp ứng đầy đủ sản lượng điện theo nhu cầu của Hệ thống điện quốc gia với mục tiêu An toàn - Hiệu quả - Chất lượng - Liên tục

3. Khẩu hiệu hành động

Cán bộ CNV Công ty thực hiện mọi hành động của mình với khẩu hiệu:

“IALY thấp sáng niềm tin”

4. Giá trị cốt lõi

- **Sáng tạo và Tận tụy:** Cán bộ CNV Công ty sẽ làm việc với suy nghĩ sáng tạo, kỹ năng thành thạo và thái độ tích cực để tạo ra những sản phẩm, lợi nhuận, đóng góp và mang lại hiệu quả thiết thực cho xã hội. Khi gặp phải khó khăn sẽ luôn tìm tòi hướng giải quyết tốt nhất. Trong mọi trường hợp luôn suy nghĩ tích cực vì doanh nghiệp, đồng nghiệp và bản thân mình.

- **Hợp tác và chia sẻ:** Hợp tác để cùng phát triển. Chia sẻ những ý tưởng mới, phương pháp hay để cùng ứng dụng mang lại những điều tốt đẹp vì một tương lai tươi sáng. Cảm thông với khó khăn, hoạn nạn để thiết lập tình cảm chân thành, gắn bó sâu sắc.

- **Đoàn kết và nhất quán:** Mỗi người Ialy luôn ý thức về sự đoàn kết để hướng đến một mục tiêu chung là xây dựng doanh nghiệp phát triển ổn định, bền vững. Các chính sách, định hướng sẽ được thảo luận trước khi ban hành, những cam kết, lời nói và hành động được thực hiện một cách đồng bộ, thống nhất trong toàn doanh nghiệp

- **Trọng tín và Cầu thị:** Thực hiện đúng những gì đã hứa, đã cam kết để thiết lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp bền vững. Lắng nghe điều

hay, tiếp thu cái mới, học tập những điều chưa biết, tiếp cận văn minh với thái độ chăm chỉ, trân trọng và cầu thị, cầu tiến để hoàn thiện chính mình.

PHẦN THỨ HAI **CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC**

1. Thượng tôn pháp luật

Cán bộ CNV Công ty luôn xác định việc tuân thủ luật pháp, quy định của EVN và Quy định nội bộ của doanh nghiệp là trách nhiệm xuyên suốt. Mỗi Cán bộ CNV luôn hiểu rằng chỉ có hiểu biết, tuân thủ pháp luật mới đảm bảo bền vững, và sự cẩn trọng trong công việc, hành xử là yếu tố hữu hiệu tránh xảy ra những sai phạm.

2. Trung thành-Trung thực

Cán bộ CNV tự hào về thương hiệu, màu áo, công việc và môi trường lao động tại Ialy. Gắn bó lâu dài, bảo vệ uy tín, thương hiệu, hình ảnh của Ialy trước cộng đồng. Trung thực trong suy nghĩ, lời nói và hành động, phê phán và đấu tranh trước những biểu hiện gian dối.

3. Hướng đến cộng đồng

Từ sứ mệnh làm ra nguồn điện sáng cho đất nước, Cán bộ CNV Ialy sẽ làm hết sức mình vì tương lai tương sáng, tốt đẹp cho cộng đồng. Ialy luôn đặt lợi ích của mình trong lợi ích chung của xã hội và vì thế sẽ làm tất cả để đảm bảo rằng sự phát triển của Ialy sẽ đồng hành cùng sự phát triển của cộng đồng. Ialy sẵn sàng hy sinh lợi ích của mình để đảm bảo không phương hại đến lợi ích chung.

4. Giữ trọn niềm tin

Ialy luôn xác định trách nhiệm của mình đối với đất nước, với Ngành Điện và các thế hệ đã gắn bó với doanh nghiệp. Vì thế sẽ làm việc hết sức, theo đuổi và trung thành với những giá trị cốt lõi của văn hóa doanh nghiệp để thật sự là hình ảnh tốt đẹp như mọi người mong muốn.

PHẦN THỨ BA

THỰC HIỆN VĂN HOÁ

1. Cam kết với EVN và cộng đồng

- Cán bộ CNV trong Công ty cam kết hoàn thành một cách tốt nhất mọi nhiệm vụ được EVN giao để hướng đến mục tiêu góp phần xây dựng EVN trở thành Tập đoàn kinh tế hàng đầu trong lĩnh vực năng lượng tại Việt Nam và khu vực.

- Lãnh đạo và Cán bộ CNV Công ty trong chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn của mình sẽ làm tất cả để xây dựng, giữ gìn và phát huy truyền thống, giá trị văn hóa tinh thần của EVN

- Cán bộ CNV Công ty cam kết sẽ tôn trọng phong tục, tập quán, các giá trị văn hóa, xã hội, niềm tin của cộng đồng địa phương nơi các nhà máy đóng chân. Xây dựng mối quan hệ bền vững, gắn bó chia sẻ với địa phương. Đồng thời, có những hoạt động an sinh xã hội, hành động thiết thực, cụ thể, thường xuyên để giúp đỡ các gia đình chính sách, gia đình khó khăn, các hoàn cảnh đặc biệt sớm cải thiện cuộc sống

2. Cam kết với người lao động

Cán bộ CNV Công ty là tài sản quý giá nhất, là nhân tố quyết định mọi thành công của doanh nghiệp, vì thế Lãnh đạo Công ty cam kết:

- Đảm bảo cuộc sống ổn định và không ngừng nâng cao chất lượng cuộc sống cho người lao động.

- Tạo điều kiện cho mỗi một thành viên Ialy được đào tạo, học hỏi để phát triển nghề nghiệp và sáng tạo.

- Tạo ra môi trường làm việc văn minh, thân thiện để khuyến khích trao đổi, chia sẻ tri thức, chủ động trong suy nghĩ, hành động của mỗi người.

- Lắng nghe để thấu hiểu và chia sẻ những tâm tư, nguyện vọng của người lao động với thái độ chân thành, cởi mở.

3. Cam kết xây dựng môi trường làm việc

- Lãnh đạo Công ty sẽ tạo lập môi trường làm việc văn minh, thân thiện, bình đẳng và có tổ chức. Điều này được thể hiện với việc không đối xử phân biệt theo tình cảm hoặc quan hệ riêng. Áp dụng thống nhất chế độ đãi ngộ, điều kiện làm việc, cơ hội thăng tiến cho mọi người, phân công nhiệm vụ phù hợp với năng lực, trình độ của từng người.

- Kỷ cương, tình thương, trách nhiệm. Cấp trên tôn trọng và tạo điều kiện để cấp dưới sáng tạo, đề đạt ý tưởng, nguyện vọng. Cấp dưới tuân thủ và chấp hành cấp trên, không trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm khi được giao, làm việc với tinh thần tự giác thực hiện nhiệm vụ với quyết tâm hoàn thành cao nhất.

- Khuyến khích phương pháp làm việc theo nhóm, tạo điều kiện cho các hoạt động trao đổi, tranh luận, phản biện nội bộ để đi tìm ra giải pháp tối ưu hoặc thống nhất trong từng vấn đề.

4. Cam kết với khách hàng, đối tác

- Ialy xem khách hàng, đối tác như người thân của mình, vì thế sẽ cư xử với tất cả sự tận tụy, chân thành, niềm nở để mang lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng, đối tác.

- Ialy sẽ đặt mình vào vị trí của khách hàng, đối tác để hiểu điều khách hàng, đối tác cần, điều muốn chia sẻ hay mong muốn để từ đó có phương thức phục vụ và phụng sự tốt nhất.

- Giữ đúng lời hứa, cam kết với khách hàng, đối tác bằng cách tiến hành những hoạt động với nỗ lực cao nhất, thông minh, tận tụy và chăm chỉ nhất. Khi khách hàng, đối tác gặp khó khăn, cần sự trợ giúp, Ialy sẵn sàng sắp xếp công việc của mình để đến bên đối tác, khách hàng trong thời gian nhanh nhất có thể.

- Trường hợp xảy ra những bất đồng, sai sót, hậu quả không mong muốn, Ialy sẽ lấy thái độ thiện chí, tôn trọng và lắng nghe phản hồi của khách hàng để tìm ra hướng xử lý hợp tình, hợp lý. Ialy tuyệt đối bài trừ các hành vi, cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, trịch thượng của nhân viên mình với khách hàng, đối tác trong bất kỳ trường hợp nào kể cả khi không có lỗi.

5. Cam kết giữ gìn môi trường

- Sự phát triển của Ialy sẽ không phương hại đến việc sử dụng các nguồn tài nguyên hôm nay và các thế hệ mai sau. Ialy sẽ sử dụng hệ thống công nghệ hiện đại, hoàn thiện cơ chế quản lý, kiểm soát chặt chẽ chất thải để đảm bảo môi trường phụ cận trong lành, không ô nhiễm.

- Ialy sẽ tôn trọng và tuân thủ các quy định của pháp luật về môi trường, hạn chế đến mức thấp nhất những tranh chấp, kiện tụng liên quan đến việc sử dụng nguồn tài nguyên. Thực hiện đúng, đủ và kịp thời các khoản thuế, phí theo quy định của pháp luật nhằm phục vụ cho công tác trồng rừng, bảo vệ môi trường rừng.

- Ialy sẽ có chương trình, kế hoạch để tuyên truyền, vận động Cán bộ CNV và gia đình nâng cao nhận thức, ý thức và tham gia tích cực vào các hoạt động cải tạo, gìn giữ môi trường cũng như hưởng ứng đầy đủ các hoạt động môi trường do cộng đồng phát động, tổ chức.

6. Cam kết của Lãnh đạo doanh nghiệp

- Giám đốc Công ty và các cộng sự sẽ gương mẫu, tiên phong trong việc thực thi chính sách, cam kết các giá trị văn hóa cũng như các hoạt động khác để Cán bộ CNV noi theo.

- Lãnh đạo sâu sắc, am tường trong công việc, sáng suốt trong quyết định, dám làm, dám chịu trách nhiệm và sẵn sàng gánh vác những khó khăn, thách thức để trở thành chỗ dựa về tinh thần và niềm tin cho Cán bộ CNV.

- Lãnh đạo phải không ngừng học hỏi, trao dồi kiến thức, kỹ năng, biết lắng nghe, tiếp thu lẽ phải, thuận theo quy luật để đảm bảo điều hành doanh nghiệp phát triển theo hướng tốt nhất.

- Lãnh đạo phải minh bạch, công tâm và sáng suốt trong các quyết định để đảm bảo xây dựng môi trường doanh nghiệp thật sự văn minh.

CHUẨN MỤC HÀNH VI ỨNG XỬ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 128/QĐ-TĐIAL ngày 25 /5/2011 của
Giám đốc Công ty Thủy điện Ialy)*

PHẦN 1 LỜI NÓI ĐẦU

Hơn 01 thập niên được thành lập, Công ty Thủy điện Ialy đã vượt qua khó khăn để đạt được những thành quả quan trọng. Tuy nhiên, để doanh nghiệp phát triển ổn định, bền vững, khẳng định được vị thế của mình thì ngoài thế mạnh và tiềm lực đã có, cần phải xây dựng và hình thành những giá trị tinh thần mang bản sắc riêng của Ialy.

Diện mạo tốt đẹp của Ialy với những giá trị văn minh đích thực sẽ giúp chúng ta được cộng đồng, khách hàng, đồng nghiệp ...nhìn nhận, đánh giá bằng hình ảnh tốt đẹp và thân thiện. Có được sự thiện cảm từ cộng đồng, chính là có được cơ hội và động lực trên con đường phát triển.

Để làm được điều này, phải bắt đầu từ việc xây dựng và áp dụng những chuẩn mực ứng xử trong cuộc sống, làm việc và giao tiếp hàng ngày của mỗi CBCNV Công ty (thành viên Ialy). Chúng ta không đặt kỳ vọng là phải xây dựng những chuẩn mực ứng xử hoàn hảo, tuyệt đối mà chỉ mong muốn hình thành được tính cách của “Con người Ialy” là “Thông minh-Tận tụy-Trung thực”. Những quy tắc ứng xử của Ialy là sự chất lọc từ thực tế cuộc sống kết hợp với quá trình phát triển của Doanh nghiệp mà hình thành, nên bình dị nhưng đặc trưng, phổ biến nhưng không lẫn lộn trong các chuẩn mực của đời sống văn minh.

Các chuẩn mực sẽ chỉ là lý thuyết và không đi vào cuộc sống nếu chúng không được mọi người thấu hiểu và tự ý thức, tự giác thực hiện. Vì thế, với tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp, lòng tự trọng và niềm tự hào là thành viên của Công ty Thủy điện Ialy, mỗi CBCNV hãy thực sự thấu hiểu và cùng nhau thực hiện tốt những chuẩn mực đã được thể chế.

Ban Lãnh đạo Công ty đặt trọn niềm tin vào toàn thể CBCNV và hy vọng rằng tất cả thành viên của Ialy sẽ làm được điều này với kết quả tốt nhất như những gì chúng ta đã cùng nhau làm được trong suốt thời gian qua./.

PHẦN 2 CAM KẾT VÀ ĐỊNH HƯỚNG

1. Cam kết

- Lãnh đạo Công ty cam kết các chuẩn mực ứng xử sau khi ban hành sẽ được thực thi một cách nghiêm túc, toàn diện và ổn định lâu dài trên cơ sở phổ biến rộng khắp để mọi người thấu hiểu và tự giác thực hiện. Lãnh đạo Công ty không chấp nhận những hành vi ứng xử lệch lạc, thiếu lịch sự và trái với chuẩn mực trong môi trường sống, làm việc của CBCNV.

- Lãnh đạo Công ty luôn lắng nghe và xử lý những ý kiến đóng góp của CBCNV trong quá trình áp dụng những chuẩn mực này với thái độ trân trọng và nghiêm túc nhất.

2. Gương mẫu

Các cấp lãnh đạo Công ty (Ban Lãnh đạo, các chức danh trưởng, phó đơn vị, lãnh đạo các đoàn thể...) phải là những người gương mẫu, đi đầu thực hiện các chuẩn mực đề cộng sự noi theo. Việc gương mẫu không chỉ thể hiện vị thế, tư cách của người dẫn đầu mà còn phản ánh giá trị đích thực của cá nhân đó trong tập thể. Hành xử lệch lạc, thiếu văn minh của cấp lãnh đạo sẽ làm giảm uy tín, vị thế người đó và sẽ bị chính các nhân viên của họ nhận xét, đánh giá.

3. Định hướng

- Công ty Thủy điện Ialy xác định CBCNV là tài sản quý giá nhất, là nhân tố quyết định mọi thành công của doanh nghiệp nên mục tiêu Doanh nghiệp hướng đến là đảm bảo chất lượng cuộc sống của người lao động, tạo điều kiện cho từng nhân viên được đào tạo, phát triển nghề nghiệp, học hỏi, sáng tạo. Khuyến khích trao đổi, chia sẻ tri thức, chủ động trong suy nghĩ và thực hiện công việc. Thấu hiểu và tôn trọng những giá trị văn minh đích thực.

- Tuân thủ pháp luật, các quy định của EVN và văn bản quản lý nội bộ là trách nhiệm đầu tiên và xuyên suốt đối với CBCNV Công ty. Sự cẩn trọng khi làm việc và hành xử để tránh phạm phải những sai lầm liên quan đến chế định pháp lý là điều mà mỗi một thành viên Ialy cần phải ghi nhớ.

- Lãnh đạo Công ty đánh giá cao việc giữ gìn chữ Tín của CBCNV. Bởi ngoài việc tôn trọng, thực hiện đúng cam kết, chữ Tín còn phản ánh nhân cách con người. Khi chữ Tín được thực thi một cách triệt để thì mới có cơ sở để thiết lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp, bền vững. Mỗi một thành viên Ialy phải luôn ý thức rằng chính bản thân mình là người xây đắp và gìn giữ chữ Tín cho Doanh nghiệp.

- Tinh thông nghề nghiệp mà cụ thể là vững vàng về kiến thức, thành thạo về kỹ năng, linh hoạt và sáng tạo khi xử lý tình huống là những yêu cầu mà mỗi thành viên của Ialy cần phải trau dồi và hoàn thiện.

- Mỗi một thành viên của Ialy phải có thái độ tích cực, luôn hướng đến mục đích chung của doanh nghiệp, làm việc với sự tận tâm, tận lực, không lạm dụng chức trách để vụ lợi. Tiếp thu cái mới, cái tiến bộ, văn minh để phù hợp với xu thế phát triển cũng như cảm thông và chia sẻ trước khó khăn của đồng nghiệp, đối tác và cộng đồng xã hội.

PHẦN 3

CÁC CHUẨN MỰC VỀ HÀNH VI ỨNG XỬ

A. TÁC PHONG GIAO TIẾP NƠI CÔNG SỞ

1. Trang phục

- Mặc trang phục hoặc quần áo bảo hộ lao động theo quy định
- Tóc cắt hoặc vấn, kẹp gọn gàng

Nam giới: Tóc không được che hết khuôn mặt, che hết tai hoặc phủ hết cổ áo (*trừ những trường hợp có điểm khuyết cần che lấp*); Râu và ria mép cần được tỉa gọn gàng

Nữ giới: Tóc không được che lấp khuôn mặt, kiểu tóc gọn gàng, tránh dùng những ruy băng, đồ trang trí rườm rà trên tóc; Cách trang điểm nhẹ nhàng, thanh thoát

2. Đi lại nơi công sở

- Đi, đứng dáng hoàng, đỉnh đạc nhưng cũng không quá chậm chạp. Không để tay trong túi quần trong quá trình giao tiếp

- Nhường lối cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ. Gặp chỗ chật chội phải nhường bước, nếu muốn vượt lên cần xin phép

- Đi lại, đóng mở cửa nhẹ nhàng, không khoác vai, nắm tay nhau, nhìn chằm chằm vào ai hoặc chỉ trở vào phòng làm việc. Không dựa vào tường hay bất cứ vật gì xung quanh khi nói chuyện

3. Chào hỏi

- Hướng mắt nhìn người đối diện, giữ tư thế lưng thẳng, mỉm cười gật đầu chào. Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần cười hoặc gật đầu chào.

- Nhân viên chào cấp trên trước, khi được chào, cấp trên chào lại; đồng nghiệp cùng cấp: người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước.

4. Bắt tay

- Dùng một tay và chủ yếu dùng tay phải để bắt

- Khi bắt tay, mắt nhìn thẳng vào mắt người đó (tránh nhìn vào mắt người đối diện nếu đó là Chủ tịch nước hay người đứng đầu cộng đồng tôn giáo).

- Bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người (phụ nữ có thể ngồi). 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 người đối diện khi bắt tay. Không khúm núm, cong gập người quá độ dù đối tượng quan trọng đến mức nào.

- Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần, lắc lia lịa, bắt tay kèm theo cười nói oang oang. Bắt tay một người nhưng mắt nhìn người khác.

5. Giới thiệu và tự giới thiệu

a. 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 khách hoặc đối tác/người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác).

b. Tự giới thiệu

- Với khách hoặc đối tác, giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc trong công ty, tránh rườm rà.

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

6. Sử dụng danh thiếp

a. Dùng danh thiếp

- Cần chuẩn bị trước một ít danh thiếp để khi mới gặp lần đầu có thể trao được danh thiếp ngay/khi đến buổi tiếp khách.

- 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.

- Mẫu danh thiếp được sử dụng thống nhất theo quy định công ty.

b. Cách trao, đổi danh thiếp

- Người tự giới thiệu tự đưa danh thiếp trước.
- Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người đối diện.
- Đứng lên khi đưa danh thiếp, quay phần chữ thuận của danh thiếp về phía người nhận.
- Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp.
- Giữ khoảng cách 1 cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp.
- Nếu cần thiết, hỏi thông tin về cách phát âm tên hoặc bất cứ thông tin gì chưa rõ trên danh thiếp.
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí cao nhất. Đưa danh thiếp tay trái và nhận bằng tay phải.
- Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.

7. Giao tiếp trực diện

- Cố gắng diễn đạt bằng những câu nói ngắn gọn, dễ nghe dễ hiểu và truyền cảm, sử dụng những từ ngữ đơn giản, rõ ràng, chính xác, không dùng những từ trừu tượng hoặc quá chuyên môn. Tránh cắt ngang người khác hoặc gây ra sự hài hước khiến người khác bực mình.
 - Xưng hô “tôi” để diễn tả ý kiến của chính mình và luôn tỏ thái độ vui vẻ, không biểu lộ vấn đề cá nhân khi làm việc.
 - Nói đủ nghe, không lặp lại các sự việc cùng một giọng điệu hoặc không nói nuốt lời người khác, không nói khi đang ăn cũng như đang nhai kẹo cao su hoặc đang hút thuốc.
 - Khi có lỗi, phải thật lòng xin lỗi.
- Khi nhận được sự giúp đỡ, động viên, phải biết cảm ơn kịp thời.

8. Giao tiếp qua điện thoại

- Khi điện thoại reo, không trả lời ngay ở tiếng chuông đầu tiên, nên trả lời ở tiếng chuông thứ 2 hoặc thứ 3. Tránh để chuông đổ trên 5 lần mới trả lời.
- Câu đầu tiên khi nhận điện thoại là xưng tên mình, đơn vị và xin nghe.
- Cố gắng diễn đạt ngắn gọn, dễ hiểu. Tránh sử dụng ngôn ngữ khó hiểu hoặc ám chỉ.
- Âm lượng vừa phải, đủ nghe, không vừa nhai vừa ăn vừa nói chuyện.
- Cố gắng giữ bình tĩnh, không tranh cãi qua điện thoại, không cắt ngang câu nói của người khác.
- Khi kết thúc cuộc nói chuyện với người có chức vụ cao hơn, chờ người đó dập máy trước.
- Trường hợp người gọi để lại lời nhắn thì người nhận điện thoại có tránh nhiệm truyền đạt đầy đủ, chính xác nội dung.

B. ỨNG XỬ GIAO TIẾP

1. Ứng xử với khách hoặc đối tác

- Chào hỏi khách/đối tác trước và chủ động giúp đỡ nếu thấy họ có biểu hiện cần giúp đỡ (kể cả khách đến không phải để gặp mình).
- Tác phong nhanh nhẹn, đúng giờ thể hiện sự tôn trọng với khách hoặc đối tác.
- Thái độ ân cần, gần gũi, biểu hiện sự thân thiện bảo đảm rằng đang sẵn sàng và luôn sẵn sàng xử lý những đề nghị của khách hoặc đối tác.
- Lắng nghe và nhanh chóng giải quyết thắc mắc than phiền của khách hoặc đối tác nhằm phục vụ một cách hữu hiệu nhất.
- Trong giao tiếp với khách, đối tác đảm bảo thái độ tôn trọng cấp trên và đồng nghiệp, không nói xấu tổ chức, cấp trên và đồng nghiệp.
- Thực hiện đúng những điều đã cam kết với khách/đối tác.

2. Ứng xử với đồng nghiệp

- Trung thực, thân thiện chia sẻ và hợp tác, tôn trọng lẫn nhau, không gây mất đoàn kết nội bộ. Sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp khi gặp khó khăn.
- **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 cử chỉ chào hỏi thân thiện/có thể gật đầu mỉm cười đáp lại.
- **Giữa nhân viên với nhân viên.** Khi gặp nhau phải chào hỏi lịch sự, đúng mực, Người ít tuổi chào người lớn tuổi trước.

3. Ứng xử với môi trường

a. Đối với nơi làm việc của cá nhân

- Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc sạch sẽ, ngăn nắp.
- Sắp xếp các thiết bị phục vụ công việc, vật dụng cá nhân gọn gàng, khoa học.
- Kết thúc ngày (ca) làm việc tài liệu phải được xếp lại ngay ngắn.
- Phân loại, lưu trữ tài liệu nghiên cứu, phục vụ công việc khoa học, thuận tiện khi tra cứu.

b. Đối với môi trường làm việc chung

- Luôn có ý thức giữ gìn nơi làm việc xanh, sạch, đẹp, đề phương tiện đi lại (ôtô, mô tô) đúng nơi quy định, bảo vệ và sử dụng tài sản của cơ quan như của chính mình, có ý thức bảo vệ các lợi ích chung.
- Chủ động liên hệ với bộ phận có trách nhiệm để kịp thời xử lý những vấn đề có liên quan đến vệ sinh chung của Công ty.
- Không vứt rác bừa bãi, không uống rượu bia hoặc ăn quà vặt tại nơi làm việc. Không hút thuốc trong nhà vệ sinh, vứt tàn thuốc nơi công cộng hoặc các chậu cây cảnh.
- Không tụ tập, tán gẫu, trò chuyện ồn ào gây ảnh hưởng đến người xung quanh; Không tụ tập để bàn tán, nói xấu, bới móc những chuyện thầm kín của người khác.
- Tắt hết thiết bị điện và đặt các thiết bị an toàn vào đúng chỗ quy định và chào tạm biệt trước khi rời văn phòng hoặc vị trí làm việc.

C. ỨNG XỬ TRONG CÔNG VIỆC

1. Tác phong và thái độ làm việc

- Đi làm đúng giờ.

- Chào hỏi mọi người khi đến công sở hoặc nơi làm thực thi công việc; có lời thăm hỏi nhau sau những ngày nghỉ lễ, sau mỗi lần đi công tác xa.
- Liên lạc trước với cán bộ quản lý khi vắng mặt hay đi làm muộn.
- Không rời chỗ làm trong thời gian làm việc trừ trường hợp phải đi giao dịch công việc hoặc trong trường hợp cần thiết.
- Không cản trở người khác trong quá trình làm việc.

2. Giải quyết công việc

- Tất cả các công việc khi được giải quyết phải trên cơ sở tuân thủ pháp luật các quy định của EVN và văn bản quản lý nội bộ Công ty.
- Chấp hành sự điều động, phân công của cấp trên.
- Không trốn tránh, đối phó, đổ thừa, quanh co hay đùn đẩy trách nhiệm cho người khác.
- Phải toàn tâm toàn ý, thực hiện hết trách nhiệm được giao, phối hợp với cá nhân, bộ phận liên quan khác đảm bảo hoàn thành công việc một cách nhanh nhất và hiệu quả nhất. Không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối sự phối hợp của những cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan.
- 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 Công ty, của EVN và vì sự phát triển chung của đất nước.
- Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu đơn vị có thẩm quyền quản lý và sử dụng cán bộ có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công cụ 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 phải thực hiện theo quyết định của cấp có thẩm quyền cao nhất, đồng thời có trách nhiệm báo cáo cấp quản lý trực tiếp của mình về việc thực hiện quyết định đó.

D. ỨNG XỬ NƠI CÔNG CỘNG

1. Trong hội họp

- Mặc trang phục theo quy định của Công ty.
- Đến trước ít nhất 5 phút trước khi cuộc họp bắt đầu. Tuyệt đối không đi họp muộn.
- Quan sát cách bố trí phòng họp, thành phần tham dự cuộc họp để chọn chỗ ngồi họp cho phù hợp. Ngồi đúng vị trí theo sắp xếp của người phụ trách.
- Hiểu rõ những 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. Trong trường hợp vì lý do chính đáng không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn giờ 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.
- Để điện thoại ở chế độ rung hoặc tắt máy để không ảnh hưởng tới những người xung quanh. Hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp.
- Trong trường hợp phải nghe điện thoại, người nghe bắt buộc phải ra khỏi phòng họp. Thời gian gián đoạn khỏi cuộc họp tối đa là 5 phút.
- Không làm việc riêng trong giờ họp như: đọc sách, báo, chơi trò chơi trên máy điện thoại, không tham dự cuộc họp trong tình trạng say rượu.

- 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 trước khi phát biểu.

2. Trong dự tiệc hoặc ăn tại các bếp tập thể

- Trang phục phải phù hợp với bữa tiệc, lịch sự, trang nhã, thoải mái tự tin trong giao tiếp.

- Ngồi ăn với tư thế đàng hoàng, tự nhiên, không để khuỷu tay trên bàn.

- Không dùng tay để cầm, bốc thức ăn mà phải dùng bằng đũa, dao, đĩa, thìa,...(trừ những thức ăn phải dùng tay).

- Không dùng đũa, thìa, đĩa của mình để gấp thức ăn cho khách.

- Không húp canh, nhai nhồm nhoàm, gặm xương, nhè xương một cách thiếu văn hoá.

- Vừa ăn có thể vừa nói chuyện với người bên cạnh, tuy nhiên khi đang nhai thức ăn thì không nói chuyện. Chủ đề nói chuyện cởi mở và thân thiện, không nên nói nhiều về chính trị, hoặc có thể tiết lộ bí mật của cơ quan mình.

- Không ép khách uống nhiều rượu, bản thân không uống nhiều, tuyệt đối không để say rượu.

- Không được hút thuốc trong phòng ăn, nơi công cộng. Khi xia răng cần che miệng.

3. Trên phương tiện công cộng (xe đưa đón công nhân hoặc xe buýt)

- Đến nơi đón xe theo quy định ít nhất 5 phút trước khi giờ xe chạy.

- Không chen lấn xô đẩy khi lên xe và nhường ghế ngồi cho người người tàn tật, người già, phụ nữ, trẻ em.

- Không gây ồn ào làm ảnh hưởng đến người trên xe, sẵn sàng giúp đỡ chia sẻ khó khăn với người khác khi họ cần.

- Nghe, gọi điện thoại phải ngắn gọn, âm lượng vừa phải để không ảnh hưởng người xung quanh.

4. Khi ngồi xe ô tô cùng Lãnh đạo

- Đối với xe 05 chỗ ngồi, thứ tự chỗ ngồi ưu tiên cho người có chức vụ cao hơn là:

+ Chỗ ngồi bên phải ghế sau (chéo với ghế ngồi của tài xế).

+ Chỗ ngồi bên trái, ghế sau ghế tài xế và

+ Chỗ ngồi ghế trước, bên phải ghế tài xế

- Trường hợp có thêm người đi xe, có thể xếp 03 người ngồi ghế sau nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh.

- Khi lên xe, nhân viên đi cùng hoặc tài xế phải mở cửa chờ lãnh đạo lên ngồi trước. Khi dừng xe, xuống xe trước mở cửa cho lãnh đạo.

- Lái xe thể hiện thái độ nhiệt tình song đúng mực. Trường hợp Lãnh đạo có mời thêm khách đi cùng xe, lái xe có trách nhiệm phục vụ khách như phục vụ Lãnh đạo.

5. Nơi sinh hoạt văn hoá, thể thao

- khí
- Không dùng băng rôn, khẩu hiệu và những lời nói khích bác người khác
cổ động.
 - Không sử dụng vũ lực hay lời nói nói khích bác khi thi đấu.