

TỔNG CÔNG TY  
ĐIỆN LỰC MIỀN NAM  
**CÔNG TY ĐIỆN LỰC TÂY NINH**

Số: 318/QĐ-PCTN

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

Tây Ninh, ngày 15 tháng 07 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy định về “Tài liệu văn hóa Công ty Điện lực Tây Ninh”**

**GIÁM ĐỐC**  
**CÔNG TY ĐIỆN LỰC TÂY NINH**

Căn cứ Quyết định số 235/QĐ-EVN ngày 14/4/2010 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc đổi tên các Điện lực trực thuộc Tổng công ty Điện lực miền Nam;

Căn cứ Quyết định số: 719/QĐ-EVN SPC ngày 01/7/2010 của Tổng công ty Điện lực miền Nam về việc ban hành quy chế Tổ chức và hoạt động của Công ty Điện lực Tây Ninh;

Căn cứ Quyết định số 1890/QĐ-EVN SPC ngày 30/06/2015 của Tổng công ty Điện lực miền Nam về việc Ban hành Quy định về “Tài liệu văn hóa Tổng công ty Điện lực miền Nam”;

Theo đề nghị của Ông Chánh Văn phòng Công ty Điện lực Tây Ninh,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định “Tài liệu văn hóa Công ty Điện lực Tây Ninh”. (mã số PCTN-VP/QyĐ.54) ban hành lần 2, thuộc tài liệu Công ty Điện lực Tây Ninh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay cho Quyết định số 229/QĐ-PCTN ngày 28/07/2011.

**Điều 3.** Các Ông (bà) Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Ban GD;
- Lưu: VT, VP (MT.25).





EVN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 1/22

**KIỂM SOÁT SOẠN THẢO**





Lần sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Ngày hiệu lực
00	Ban hành lần 1: Quy định này tham khảo từ bộ tài liệu văn hóa của Tổng công ty Điện lực miền Nam, ban hành kèm theo Quyết định số 266/QĐ-EVN SPC	28/07/2011
01	Ban hành lần 2: Quy định này được biên soạn trên cơ sở kế thừa nội dung quy định về tài liệu văn hóa Công ty Điện lực Tây Ninh, ban hành kèm theo Quyết định số 229/QĐ-PCTN ngày 28/07/2011. Bổ sung mục V trách nhiệm, mục VI, mục VII, tài liệu tham khảo, trách nhiệm và thưởng phạt.	15/07/2015

**CHỦ TRÌ SOẠN THẢO**

Văn phòng Công ty Điện lực Tây Ninh.

**THAM GIA XEM XÉT VÀ GÓP Ý KIẾN**

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, ban nghiệp vụ Công ty.

<b>CHỦ TRÌ SOẠN THẢO</b> <b>PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG</b>	<b>XEM XÉT</b> <b>PHÓ GIÁM ĐỐC</b>	<b>PHÊ DUYỆT</b> <b>GIÁM ĐỐC</b>
 <b>Đào Hồng Phú</b>	 <b>Đỗ Anh Dũng</b>	  <b>Đỗ Hiếu Lễ</b>



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 2/22

## I. MỤC ĐÍCH

Quy định văn hóa doanh nghiệp của đơn vị phù hợp đặc điểm tình hình của cơ sở, những đặc trưng văn hóa của địa phương và không trái với Tài liệu văn hóa doanh nghiệp Tổng công ty Điện lực miền Nam. Quy định này bao gồm các nội dung sau:

1. Hệ thống giá trị cốt lõi trong văn hóa Công ty Điện lực Tây Ninh (PCTN)
2. Chuẩn mực đạo đức trong văn hóa Công ty Điện lực Tây Ninh
3. Thực thi văn hóa trong Công ty Điện lực Tây Ninh.

## II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy định này áp dụng cho tất cả các đơn vị thuộc Công ty Điện lực Tây Ninh.

## III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Quyết định số 1314/QĐ-EVN, ngày 09/12/2009 của Tập Đoàn Điện lực Việt Nam về việc ban hành tài liệu văn hóa Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

Quyết định số 1241/QĐ-EVN SPC, ngày 22/05/2014 của Tổng công ty Điện lực miền Nam về việc Ban hành nội quy lao động.

Quyết định số 1890/QĐ-EVN SPC, ngày 30/6/2015 của Tổng công ty Điện lực miền Nam về việc Ban hành Quy định "Tài liệu văn hóa Tổng công ty Điện lực miền Nam".

## IV. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ

Công ty: Công ty Điện lực Tây Ninh (PCTN)

Đơn vị: các phòng ban, đơn vị trực thuộc Công ty

EVN-SPC: Tổng công ty Điện lực miền Nam

CNVC: Công nhân viên chức.



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QuyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 3/22

## V. TRÁCH NHIỆM

1. Các phòng ban, các đơn vị trực thuộc có trách nhiệm tổ chức phổ biến, triển khai thực hiện Quy định này cho CNVC; trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, căn cứ Quy định này để quy định cụ thể Quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp của CNVC tại đơn vị.

2. Các trường hợp cá nhân hoặc tập thể vi phạm Quy định này thì tùy theo hình thức, tính chất và mức độ vi phạm mà Lãnh đạo PCTN sẽ xem xét đưa ra các hình thức là khiển trách, xử lý kỷ luật hoặc các hình thức xử lý khác theo nội quy, quy định của của PCTN đúng theo pháp luật. Hằng năm sẽ đưa nội dung này vào chấm điểm thi đua.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị các đơn vị phản ánh về PCTN (Văn phòng Công ty) để nghiên cứu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với văn hóa của PCTN và của ngành Điện lực.

## VI. NỘI DUNG

### PHẦN I

## HỆ GIÁ TRỊ CỐT LÕI TRONG VĂN HÓA CÔNG TY ĐIỆN LỰC TÂY NINH (PCTN)

### 1. TÂM NHÌN

Công ty Điện lực Tây Ninh (PCTN) phấn đấu xây dựng là một doanh nghiệp mạnh trong lĩnh vực phân phối và kinh doanh điện năng phục vụ nhu cầu sản xuất và đời sống của nhân dân trên địa bàn tỉnh Tây Ninh, góp phần cùng EVN SPC thực hiện vai trò chủ đạo trong nhiệm vụ đảm bảo an ninh năng lượng phục vụ nhu cầu phát triển kinh tế xã hội, an ninh quốc phòng trên địa bàn được phụ trách; là đơn vị có nguồn nhân lực chất lượng cao và hệ thống quản lý hiện đại, không ngừng phát triển về quy mô và chất lượng thuộc lĩnh vực hoạt động.

### 2. SỨ MỆNH

Sứ mệnh của PCTN là đáp ứng đầy đủ nhu cầu về điện của khách hàng với chất lượng và dịch vụ ngày càng hoàn hảo.

### 3. KHẨU HIỆU (Slogan)

Khẩu hiệu của PCTN là là “PCTN thấp sáng niềm tin”



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QuyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 4/22

## **4. GIÁ TRỊ CỐT LÕI**

### **4.1 Chất lượng - Trách nhiệm**

Chất lượng – Trách nhiệm là giá trị được Công ty Điện lực Tây Ninh tôn vinh với mục tiêu xây dựng niềm tin, sự tín nhiệm bằng chất lượng sản phẩm điện năng và chất lượng các dịch vụ, sự trung thực và tinh thần trách nhiệm của CNVC. Công ty Điện lực Tây Ninh cam kết với mọi đối tác và khách hàng luôn đảm bảo chất lượng là mục tiêu hàng đầu, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

### **4.2 Tận tâm – Trí tuệ**

Công ty Điện lực Tây Ninh mong muốn và quyết tâm xây dựng phong cách làm việc của CNVC ngày càng hiện đại, với tinh thần trách nhiệm cao đối với công việc và đối với cộng đồng xã hội. Các thành viên trong Công ty luôn cống hiến sức lực và trí tuệ để giải quyết công việc có hiệu quả, hết lòng phục vụ để đem lại sự hài lòng cho đối tác, cho khách hàng và vì hạnh phúc cộng đồng xã hội.

### **4.3 Hợp tác – Chia sẻ**

Công ty Điện lực Tây Ninh là một đơn vị thành viên mạnh của EVN SPC có nhiệm vụ cung ứng điện phục vụ sản xuất và đời sống nhân dân trên địa tỉnh Tây Ninh, một tỉnh thuộc khu vực Đông Nam Bộ, vùng kinh tế trọng điểm phía Nam, có tính đặc thù của khu vực văn hóa Nam bộ. Do đó, Công ty coi trọng sự hợp tác, hài hòa, hiệu quả; sự thông cảm chia sẻ của chính quyền và nhân dân địa phương, của đối tác, khách hàng và của chính nội bộ đội ngũ CNVC. Tôn vinh những giá trị này với mong muốn mọi đối tượng có liên quan luôn hợp tác trên tinh thần trung thực, công bằng, sẵn sàng chia sẻ, gắn bó chặt chẽ để giải quyết mọi vấn đề, cùng nhau phát triển, cùng nhau hành động vì sự thành công, tiến bộ của ngành, của mỗi thành viên trong Công ty và quyền lợi của các đối tác.

### **4.4 Sáng tạo – Hiệu quả**

- Chủ động sáng tạo là động lực phát triển của Công ty Điện lực Tây Ninh. Do vậy Công ty mong muốn và quyết tâm xây dựng một môi trường thuận lợi để mọi người phát huy được sức sáng tạo, cống hiến tài năng, trí tuệ, thường xuyên đổi mới công nghệ, quy trình quản lý để đem lại hiệu quả cao nhất, đưa Công ty phát triển đi lên một cách bền vững, toàn diện.

- Thường xuyên quan tâm và tích cực đẩy mạnh đầu tư cho các lĩnh vực nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ, phát minh sáng kiến cải tiến kỹ thuật; khuyến khích đội ngũ CNVC, đặc biệt là ở đơn vị cơ sở trực tiếp sản xuất hằng say nghiên cứu, đề xuất cải tiến công nghệ sản xuất và tích cực ứng dụng công nghệ



EVN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 5/22

mới vào lao động sản xuất để nâng cao năng suất lao động, đạt được hiệu quả cao nhất trong hoạt động kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh và nắm bắt được nhiều cơ hội kinh doanh mới.

## **PHẦN II**

### **CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC TRONG VĂN HÓA PCTN**

**1. Mọi hành động của Công ty Điện lực Tây Ninh đều hướng tới con người, vì con người, trong đó bao gồm đối tác, khách hàng, cộng đồng xã hội, đội ngũ CNVC.**

Công ty Điện lực Tây Ninh hành động vì quyền lợi, hạnh phúc của mọi người. Luôn xây dựng mối quan hệ với đối tác, khách hàng, đồng nghiệp, nhà đầu tư, cộng đồng xã hội bằng sự thiện chí, tình thân ái, tinh thần nhân văn. Trong các hoạt động của mình, Công ty luôn xem yếu tố con người là trung tâm; trong nội bộ PCTN, người lao động được coi là tài sản quý giá nhất giúp Công ty hoàn thành sứ mệnh và đi đến thành công. Mỗi thành viên của PCTN sẽ phấn đấu rèn luyện, tu dưỡng và tự hoàn thiện bản thân theo quy tắc cơ bản này.

**2. Công ty Điện lực Tây Ninh luôn nêu cao ý thức trách nhiệm, tinh thần tận tâm với công việc, tận tụy với khách hàng, bình đẳng với đối tác và có trách nhiệm với cộng đồng xã hội.**

Phương châm hành động chủ đạo của Công ty Điện lực Tây Ninh là làm tròn nghĩa vụ, với tư cách là thành viên của Tổng công ty Điện lực miền Nam. Các đơn vị trực thuộc Công ty cam kết hành động vì lợi ích Quốc gia, vì sự phồn vinh của Tổ quốc. Công ty Điện lực Tây Ninh hướng tới xây dựng hình ảnh đẹp, thương hiệu mạnh về tinh thần trách nhiệm cao, về sự tận tâm, tận tụy trong từng công việc, hành động. Mỗi thành viên trong Công ty luôn phấn đấu, hy sinh, không quản ngại khó khăn, gian khổ để thực hiện tốt phương châm này.

**3. Công ty Điện lực Tây Ninh luôn cam kết tôn trọng pháp luật, hành động khách quan, công tâm và minh bạch.**

- Mọi hành động của Công ty Điện lực Tây Ninh luôn tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành, quy chế quản lý nội bộ của Tổng công ty điện lực miền Nam và PCTN. Mọi thành viên của Công ty luôn đi tiên phong trong việc thực thi và góp phần phát triển, hoàn thiện những quy định và quy chế do Công ty ban hành. Công ty điện lực Tây Ninh luôn tôn trọng các quy tắc, nghi thức trong giao tiếp,



EVN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 6/22

trong phát ngôn; 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 người bên trong (người lao động, người quản lý).

- Công ty Điện lực Tây Ninh luôn công khai, minh bạch thông tin về hoạt động của PCTN đúng quy định với CNVC, với đối tác, khách hàng và luôn tôn trọng lợi ích, lắng nghe và cầu thị đối với tất cả mọi người khi tiếp xúc.

- Các thành viên trong Công ty có trách nhiệm tuân thủ pháp luật, cùng góp sức xây dựng Công ty, chịu trách nhiệm và kết quả về hành vi của mình.

- Mọi người trong Công ty chịu trách nhiệm về những phần việc và trách nhiệm được giao của mình.

**4. Sức mạnh trong mọi hành động của Công ty Điện lực Tây Ninh là sự đồng thuận và trí tuệ tập thể.**

Công ty Điện lực Tây Ninh thực hiện và đóng góp cho toàn xã hội, cho nền kinh tế bằng kinh nghiệm và sự sáng tạo, bằng trí tuệ con người kết hợp với công nghệ hiện đại. Công ty luôn trân trọng những thành quả đã đạt được cũng như truyền thống vẻ vang của ngành và của dân tộc. Công ty Điện lực luôn trân trọng, giữ gìn và phát huy truyền thống đoàn kết, hợp tác và lao động sáng tạo, coi đó là nguồn sức mạnh tổng hợp để đạt được các mục tiêu đề ra.

**5. Công ty Điện lực Tây Ninh phấn đấu để xứng đáng với niềm tin của khách hàng, đối tác và nhân dân.**

Công ty Điện lực Tây Ninh coi trọng cam kết với khách hàng, đối tác, trung thành với tinh thần của các giá trị cốt lõi, thực hiện các cam kết bằng những hành động thiết thực. Công ty tin tưởng và không ngừng phấn đấu để xứng đáng niềm tin mà Đảng, Chính quyền địa phương và nhân dân đã tin tưởng.

### **PHẦN III**

#### **THỰC THI VĂN HÓA TRONG CÔNG TY ĐIỆN LỰC TÂY NINH**

**1. Cam kết với Đảng, Chính quyền và nhân dân địa phương “Điện đi trước một bước”**

- Sống, chiến đấu, lao động, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, Công ty Điện lực Tây Ninh cam kết thực hiện tốt nhiệm vụ Đảng và Chính phủ giao phó, đảm bảo cung cấp điện với chất lượng ổn định, an toàn cho sự phát



EYN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 7/22

triển kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội của các tỉnh thành khu vực phía Nam trong sự nghiệp CNH-HĐH đất nước, là công cụ tin cậy để Đảng và Chính phủ ổn định chính sách kinh tế vĩ mô, góp phần hưng thịnh quốc gia, an sinh xã hội, đưa đất nước sánh vai với các nước tiên tiến trong khu vực.

- Mỗi CNVC của Công ty Điện lực Tây Ninh ý thức rõ vai trò, trọng trách của Công ty đối với an ninh năng lượng quốc gia, với sự phát triển của toàn xã hội, cam kết tận tâm và trách nhiệm, sáng tạo và hiệu quả khi thực hiện những chủ trương, chính sách của Đảng và Chính phủ với phương châm “Trái tim người thợ điện còn đập thì dòng điện không bao giờ tắt”.

- Kiên quyết bài trừ tệ nạn tham nhũng, cửa quyền, quan liêu, thiếu trách nhiệm và vụ lợi, triệt để loại trừ chủ nghĩa cá nhân, thực hiện tốt lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh “Cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư”.

**2. Cam kết với người lao động “Người lao động là tài sản quý giá nhất”**

- Đảm bảo ổn định việc làm và đời sống của người lao động, đảm bảo mọi người được quan tâm chăm sóc đầy đủ các quyền lợi về vật chất và tinh thần theo quy định của pháp luật.

- Đảm bảo xây dựng các chế độ đãi ngộ công bằng, minh bạch. Luôn khuyến khích, tạo điều kiện cho người lao động rèn luyện, trau dồi kiến thức, kỹ năng để phát triển. Khuyến khích, đề cao các ý tưởng sáng tạo và tạo điều kiện tối đa để các ý tưởng sáng tạo được áp dụng vào thực tiễn.

- Mọi người phải được đánh giá đúng và được lắng nghe; thành tích phải được đánh giá chính xác, kịp thời, công bằng và công khai.

**3. Văn hóa trang phục**

- Đối với cán bộ, nhân viên làm việc thường xuyên ở cơ quan Công ty và các đơn vị trực thuộc thì mặc đồng phục theo quy định sau:

+ Mặc đồng phục theo quy định của Công ty vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

+ Trang phục phải lịch sự, gọn gàng, không mặc áo thun, quần jean, mang giày hoặc dép có quai hậu.

- Đối với CNVC trực tiếp sản xuất và CNVC thuộc đối tượng mặc bảo hộ lao động phải mặc trang phục bảo hộ lao động theo đúng quy định. Trên trang phục có gắn lô gô và tên Công ty.





EVN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 8/22

- Đối với nhân viên tiếp xúc với khách hàng: trang phục gọn gàng, lịch sự; mặc trang phục đúng quy định của Công ty khi tiếp xúc với khách hàng.

- CNVC Công ty phải đeo thẻ trong khi làm việc, thẻ CNVC được quy định trong hồ sơ nhân hiệu EVN và cấp phát cho CNVC Công ty.

### **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 (có 15 tiêu chí).

#### **3.1 Văn hóa công sở**

- CNVC tuân thủ mặc đồng phục theo quy định, thống nhất trong toàn Công ty, đeo biển tên trong thời gian làm việc và trong giao dịch công tác.

- Tác phong giao tiếp ứng xử chuyên nghiệp, văn minh, lịch sự.

- Đi đứng trong tư thế đàng hoàng, không quá vội vàng, không quá chậm chạp.

- Không để tay trong túi quần trong quá trình giao tiếp.

- Đi lại đóng mở cửa nhẹ nhàng, trước khi vào phòng khác nên gõ cửa, khi ra khỏi phòng phải đóng cửa.

- Không khoác vai, nắm tay nhau, nhìn chăm chăm vào ai hoặc chỉ trỏ vào phòng làm việc của người khác.

- Không dựa vào tường hay bất cứ vật gì xung quanh khi nói chuyện.

#### **3.2 Văn hóa chào hỏi**

- Đứng với tư thế đứng đạc, mắt nhìn thẳng người đối diện thể hiện sự tôn trọng.

- Giữ tư thế lưng thẳng, gật đầu chào. Miệng cười, ánh mắt thân thiện thể hiện thiện chí.

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

<b>Đối tượng</b>	<b>Cách thức chào</b>	<b>Thời điểm chào</b>
Khách hàng /Đối tác	Xin chào Ông/Bà (Anh/Chị)	Khi khách hàng đến
	Tạm biệt Ông/Bà (Anh/Chị)	Khi khách hàng về



EVN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 9/22

	Bắt tay, cười và chào	
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 ưu tiên 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.

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 đến mức nào.
- Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc lia lịa, kèm theo cười nói oang oang, huênh hoang, toe toét, giơ cả hai tay.
- Không buông thõng hoặc thả lỏng tay hoặc biểu hiện sự hời hợt, lạnh nhạt, gượng ép khi bắt tay.

### **3.3 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).



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QuyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 10/22

**Tự giới thiệu**

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

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

**3.4 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, bần.

- Không viết những thông tin khác trên danh thiếp in sẵn.

- Mẫu danh thiếp được sử dụng thống nhất theo quy định của EVN và Tổng công ty Điện lực miền Nam

- Người tự giới thiệu đưa danh thiếp trước và đứng lên khi đưa.

- Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người đối diện.

- Giữ khoảng cách một 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.

- 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.

**3.5 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.



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QuyĐ.54  
Lần ban hành: 02  
Ngày ban hành: 15/07/2015  
Trang: 11/22

- Nói đừ nghe, không nên nói khi đang ăn cũng như đang nhai kẹo cao su, đang hút thuốc lá...

- Nói “tôi” để diễn tả ý kiến của chính mình với người đối diện.

- Không sử dụng tiếng “lóng”, khi trình bày câu chuyện phải có chủ ngữ, vị ngữ.

### **3.6 Văn hóa trong ứng xử với đồng nghiệp**

#### ***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***

- Người ít tuổi chào người lớn tuổi trước.

- Các CNVC khi gặp nhau phải chào hỏi lịch sự, đúng mực.

### **3.7 Văn hóa trong giao tiếp điện thoại**

- Trả lời không muộn quá 3 hồi chuông.

- Khi gọi đi, câu đầu tiên: Chào hỏi + xưng danh.

- Khi nhận điện thoại, câu đầu tiên: Alo + tên đơn vị/tên mình + xin nghe.

- Nếu người gọi muốn gặp người khác trong đơn vị thì báo cho người gọi chờ trong giây lát và báo cho ngay cho người cần gọi để tiếp chuyện (trong lúc gọi phải bật kính thiết bị thu âm để người bên kia không nghe việc trao đổi nội bộ).

- Nếu người gọi muốn gặp người mà trong đơn vị không có tên thì báo cho bên gọi biết, đơn vị không có người tên ấy và chào tạm biệt.

- 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. Nếu cần thiết hãy giữ thái độ bình tĩnh, 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.



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QuyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 12/22

- Kết thúc cuộc gọi: bằng một lời chào hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng.
- Đặt chuông điện thoại đủ nghe (đặc biệt là đối với điện thoại di động) để không làm ảnh hưởng đến người khác, đặc biệt trong sinh hoạt, hội họp, hội nghị... phải đặt đúng chế độ báo có cuộc gọi không để chuông báo.
- 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.
- Không sử dụng điện thoại của cơ quan, đơn vị để thực hiện các cuộc nói chuyện vì mục đích cá nhân.

### **3.8 Văn hóa hội họp**

#### ***Nghi thức cuộc họp***

- Đến trước 3-5 phút trước khi cuộc họp bắt đầu. 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 luôn 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 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.
- #### ***Vị trí ngồi trong buổi họp***
- \* Trong các buổi họp có đối tác ngoài đơn vị**
- Lãnh đạo cao nhất của đơn vị trong thành phần cuộc họp ngồi vào ghế chủ tọa.
  - Đối tác ngồi đối diện với Lãnh đạo cao nhất.



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54  
Lần ban hành: 02  
Ngày ban hành: 15/07/2015  
Trang: 13/22

- Người quan trọng thứ hai của đơn vị 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 hơn phía tay trái).

**\* 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.

- Người quan trọng ngồi ngay sau lãnh đạo, hoặc ở vị trí bên cạnh phía tay phải và tay trái của lãnh đạo.

- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng hơn phía tay trái), nên bố trí bảng tên, chức vụ những nhân vật quan trọng.

**3.9 Văn hóa tổ chức tiệc và dự tiệc**

**Bố trí chỗ ngồi khi dự tiệc**

- Chỗ ngồi trong tiệc chiều dài phải tương xứng với cương vị của khách mời dự tiệc.

- Để khách ngồi thoải mái, rộng rãi; chỗ ngồi giữa hai khách cách nhau khoảng 0,6-0,7m

- Nếu bàn hình chữ nhật không nên rộng quá 1,6m để khách có thể trò chuyện được với nhau. Bàn tròn đường kính 2m xếp cho 8-10 người.

- Bàn tròn đường kính 4m xếp cho 16 người

- Bàn tròn đường kính 4,5m xếp cho 18-20 người

- Xếp theo địa vị ngoại giao của người dự tiệc. Nếu có thể nên xếp xen kẽ nam và nữ, chủ và khách.

- Nếu nam và nữ cùng địa vị thì ưu tiên cho nữ, nếu chủ và khách có cùng địa vị ưu tiên cho khách, xếp vợ, chồng (hoặc người thân) 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.



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54  
Lần ban hành: 02  
Ngày ban hành: 15/07/2015  
Trang: 14/22

***Phong thái khi đi dự tiệc***

- Khi CNVC được mời tham dự tiệc, trang phục phải phù hợp với từng 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 dao, đĩa, thìa,...

- Ăn xong cứ để đĩa đồ người phục vụ sẽ đem đĩa đi không đẩy đĩa sang phía bên cạnh, đặc biệt là phía khách mời.

- Không dùng 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, nhưng lưu ý tránh khi đang nhai thức ăn. Trong bữa tiệc có thể nói chuyện vui vẻ hòa nhập vào các chủ đề một cách cởi mở và thân thiện, không nên nói nhiều về chính trị, nói những điều có thể tiết lộ bí mật của cơ quan mình.

- Không ép khách uống nhiều rượu, bia đặc biệt đối với khách là lãnh đạo cấp trên, lãnh đạo cấp Bộ, ngành, Đảng, Chính phủ hoặc đối tác người nước ngoài; bản thân không uống nhiều rượu bia, tuyệt đối không để say.

- Nếu muốn ra ngoài cần lặng lẽ ra không gây chú ý cho người khác.

- Khi xĩa răng cần che miệng. Chủ tiệc không ăn xong trước khách.

**3.10 Văn hóa trong xe ô tô**

- Người có chức vụ cao nhất ngồi bên phải hàng ghế sau của xe, tiếp đó là người quan trọng thứ 2 ngồi ở vị trí tay trái người lãnh đạo cao nhất. Trường hợp đặc biệt 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.

- Cán bộ nhân viên hoặc thu ký, phiên dịch viên đi cùng ngồi ghế cùng hàng với lái xe. Cán bộ nhân viên đi cùng (trừ phụ nữ) khi xe dừng, xuống xe trước và mở cửa cho lãnh đạo.

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



EVN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 15/22

### **3.11 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 Công ty Điện lực Tây Ninh.

- 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, Tổng công ty Điện lực miền Nam và Công ty Điện lực Tây Ninh cũng như vì sự phát triển chung của đất nước.

- Cấp trên phải 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.

- Không lạm dụng quyền lực hay chức vụ, lợi dụng nhiệm vụ được phân công để thực hiện những hành vi vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm các quy trình, quy phạm, nội quy của đơn vị, của ngành và chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- Thẳng thắn thừa nhận những sai lầm của chính mình (nếu có) và thực sự cầu tiến trong sửa chữa khuyết điểm.

### **3.12 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 công sở 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 vặt trong phòng làm việc...





**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 15/07/2015
Trang: 16/22

- Không tụ tập, tán gẫu, trò chuyện ồn ào gây ảnh hưởng đến người xung quanh.

***Văn hóa khi làm việc***

- Đi làm đúng giờ, biết chào hỏi mọi người khi đến chỗ làm.
- Liên lạc trước với người quản lý khi buộc phải vắng mặt hay đi muộn.
- Luôn ý thức được hành vi của mình.
- Lời nói ngắn gọn, dễ nghe. Tránh cắt ngang lời người khác hoặc gây ra việc khiến người khác bực mình.
- Không rời chỗ làm trong thời gian làm việc trừ trường hợp phải đi công tác.
- Tránh cản trở người khác trong quá trình làm việc.
- Thái độ vui vẻ, cởi mở với đồng nghiệp, không biểu lộ vấn đề cá nhân khi làm việc.
- 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.
- Để xe đúng nơi quy định.
- Không hút thuốc trong phòng làm việc và những nơi có biển “cấm hút thuốc”
- Không sử dụng chất ma túy trong bất kỳ trường hợp nào.
- Không sử dụng phương tiện làm việc của Công ty vào các mục đích cá nhân.

**3.13 Văn hóa trong quan hệ bạn bè, đồng nghiệp**

***Tôn trọng đồng nghiệp***

- Công ty Điện lực Tây Ninh 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 toàn thể nhân viên của mình.
- Cán bộ quản lý phải giải thích rõ bằng cả lời nói và hành động rằng sự quấy rối, xúc phạm là không thể chấp nhận được và những hành vi đạo đức nghề nghiệp khó chịu cần phải loại bỏ.



EVN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QuyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 17/22

***Sử dụng sự phân quyền***

- Làm việc tại Công ty Điện lực Tây Ninh do vị trí công việc của mình cán bộ có thể có được một sự phân quyền nhất định theo đó có những quyền hạn nhất định. Công ty Điện lực Tây Ninh cam kết sử dụng sự phân quyền này hết sức thận trọng trên cơ sở tôn trọng, bình đẳng đối với mọi CNVC, khách hàng, chính quyền, đối tác và mối quan hệ với những nhà cung cấp.

- Lạm dụng quyền hạn quá mức thường khó nhận biết và không thể lường trước. Sử dụng quyền hạn một cách vô ý và thiếu tôn trọng có thể dẫn đến những hậu quả xấu đối với khách hàng, đối tác, nhà cung cấp và đồng nghiệp, bởi thái độ của mọi nhân viên thường được biết đến như là tiếng nói của tổ chức, do đó sẽ ảnh hưởng xấu tới uy tín của Công ty. CNVC cần nhận thức rõ những tổn hại tiềm tàng khi sử dụng quyền hạn một cách vô ý và thiếu tôn trọng có thể mang lại.

***Sự chính xác, trung thực của hệ thống văn bản, tài liệu***

- Toàn bộ hệ thống văn bản, tài liệu của Công ty Điện lực Tây Ninh phải trung thực và truyền đạt chính xác thông tin khi được ban hành. Hệ thống tài liệu ban hành phải phù hợp với những chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và những quy định hiện hành của ngành, của chính Công ty. Mỗi CNVC cần có trách nhiệm với hệ thống tài liệu khi sử dụng theo quy định trong Tập đoàn và Công ty Điện lực Tây Ninh.

- Các hồ sơ nghiệp vụ phải được lưu và tuân thủ các quy trình nghiệp vụ hiện hành, các hồ sơ lưu phải mang tính thực tế khách quan, phần đầu áp dụng tiêu của ISO trong quản lý.

- Tuyệt đối không sao chụp, copy và gửi các hồ sơ, tài liệu nội bộ của Công ty ra bên ngoài dưới bất kỳ hình thức nào khi chưa được sự cho phép của các cấp có thẩm quyền.

***Tuyển dụng và đề bạt***

- Việc tuyển dụng và đề bạt tuân thủ Quy trình tuyển dụng và quy chế về tuyển dụng, đề bạt cán bộ được quy định trong chính sách nhân sự của Tập đoàn và Tổng công ty Điện lực miền Nam.

- Công tác tuyển dụng cần bảo đảm tính khách quan, trung thực, phù hợp với Văn hoá Tập đoàn và văn hóa Công ty.

- Cấm các trường hợp tiêu cực, mưu lợi cá nhân, quan liêu, cửa quyền trong tuyển dụng làm ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của Công ty do những sự hiểu lầm có thể xảy ra trong công tác tuyển dụng, đề bạt.



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02.

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 18/22

### **3.14 Văn hóa sử dụng tài sản của Công ty Điện lực Tây Ninh**

- Mỗi CNVC của Công ty Điện lực Tây Ninh được giao quản lý, sử dụng một lượng tài sản nhất định phải có trách nhiệm trong việc bảo vệ, quản lý và sử dụng chúng một cách thích hợp, hiệu quả...

- Tự ý chiếm đoạt tài sản của Công ty, sử dụng không đúng mục đích và lãng phí đều có tác động trực tiếp đến lợi ích của đơn vị, tài sản của Công ty chỉ được sử dụng phục vụ cho công việc, vì công việc và lợi ích của Công ty.

- Khi phát hiện tài sản có hiện tượng bất thường phải báo ngay cho người có thẩm quyền.

- Hệ thống thư điện tử và Internet là công cụ hỗ trợ nhân viên làm việc. Không sử dụng tiếp cận thông tin không phù hợp phục vụ ham muốn và mục đích cá nhân (chơi game online, phổ biến tranh ảnh, phim, truyện và các ấn phẩm có nội dung xấu...).

### **3.15 Văn hóa trong quan hệ với bên ngoài**

- Trong môi trường làm việc của Công ty Điện lực Tây Ninh, những cán bộ quản lý và nhân viên cùng chia sẻ trách nhiệm, giữ cho tổ chức tránh được những rắc rối nảy sinh hay những mâu thuẫn về lợi ích do các hoạt động bên ngoài. Cụ thể, mọi nhân viên khi tham gia các hoạt động xã hội, văn hoá, thể thao, nhất định phải tuân theo những nghĩa vụ, quy định rõ ràng và thực hiện phân bổ thời gian hợp lý để vừa hoàn thành chức trách, nhiệm vụ tại đơn vị vừa tham gia tốt các hoạt động đó, tránh được những rắc rối, ảnh hưởng đến lợi ích của Công ty.

- Công ty khuyến khích CNVC 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 Tổng công ty. Bên cạnh đó khuyến khích CNVC tham gia những hoạt động bên ngoài mang lại lợi ích cho Công ty hoặc làm phát triển thêm những kinh nghiệm chuyên nghiệp và kỹ năng của nhân viên, xây dựng hình ảnh của Công ty Điện lực Tây Ninh trong cộng đồng xã hội.

## **4. Ứng xử với khách hàng “Khách hàng là sự tồn tại của chúng tôi”**

- Thái độ, văn hoá giao tiếp với khách hàng mang ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động và quan hệ của Công ty khách hàng, doanh nghiệp, nhà cung cấp, đối tác và những tổ chức, cá nhân khác. Thái độ chuẩn mực, có văn hóa của CNVC đối với khách hàng có thể mang lại lợi ích rất lớn cho Công ty, hoặc ngược lại là sự bất lợi cho Công ty nếu CNVC thể hiện thái độ ngược lại. Mọi CNVC phải tuân thủ các Quy định giao tiếp với khách hàng do Tổng công ty Điện lực miền Nam và



**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QuyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 19/22

Công ty Điện lực Tây Ninh ban hành. Trong giao tiếp với khách hàng phải nhiệt tình, trung thực, lịch sự, đảm bảo sự an toàn cho Công ty và cho khách hàng.

- Khi giao dịch với khách hàng, mỗi CNVC sẽ là đại diện của Công ty và những giá trị văn hóa của Công ty. Công ty giao trách nhiệm này cho CNVC và tin tưởng họ sẽ đem tới khách hàng những hình ảnh đẹp về ngành Điện và về Công ty.

- CNVC khi thực hiện nhiệm vụ giao tiếp khách hàng phải sử dụng trang phục và thể nghiệp vụ theo quy định. Giao tiếp với thái độ ân cần, gần gũi, biểu hiện sự thân thiện, tôn trọng khách hàng.

- 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, đe dọa, cửa quyền, gây phiền hà cho khách hàng.

- Giao lưu cởi mở với khách hàng trong phạm vi quyền hạn cho phép, sẵn sàng lắng nghe các đề nghị và những ý tưởng cải tiến hợp lý của khách hàng. Biết lắng nghe, cố gắng hiểu được khách hàng để có thể đưa ra cách diễn đạt phù hợp với khả năng hiểu biết và khả năng chú ý của họ.

- Trong giao tiếp với khách hàng phải thể hiện thái độ tôn trọng cấp trên và đồng nghiệp, không phát ngôn tùy tiện làm phương hại đến tổ chức, cấp trên và đồng nghiệp.

- Thực hiện đúng cam kết với khách hàng.

### **5. Quan hệ với đối tác “ Hợp tác cùng phát triển”**

- Công ty Điện lực Tây Ninh coi đối tác trong và ngoài ngành 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 ngành sẽ có nhiều thuận lợi trong kêu gọi đầu tư, hợp tác liên doanh, mở rộng các hoạt động dịch vụ, kỹ thuật, tài chính - thương mại, bảo hiểm, nghiên cứu khoa học, đào tạo.

- Khi tiếp xúc với các đối tác, CNVC cần 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.



EVN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QuyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 20/22

- 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, CNVC phải tuân thủ và tôn trọng theo quy định luật pháp, văn hóa và các thỏa thuận đã ký kết.

- Công ty Điện lực Tây Ninh luôn tôn trọng quyền lợi của đối tác, minh bạch hoạt động sản xuất kinh doanh và tuân thủ các quy định của pháp luật.

- Công ty đảm bảo thi hành những thủ tục nội bộ hay những thủ tục kiên quan không thêm vị.

- Tuyệt đối không nhận hoa hồng, quà biếu, đặc ân hay vận động bên ngoài từ phía đối tác.

**6. Đảm bảo lợi ích cho cộng đồng “Vì một cộng đồng phát triển”**

- Công ty Điện lực Tây Ninh cam kết thực hiện nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp công bằng, không gian lận, không thiên vị đối với mọi nhân viên. Khuyến khích nhân viên mạnh dạn trong việc phát biểu ý kiến về công việc và về những vấn đề cá nhân. Mỗi cá nhân cùng cam kết làm việc với sự nhiệt tình sáng tạo nhằm cống hiến cao nhất cho Công ty.

- Cam kết tôn trọng sự riêng tư của nhân viên. Những thông tin bí mật bao gồm hồ sơ cá nhân, hồ sơ y tế, thông tin liên quan đến điều tra pháp luật

- Áp dụng một cách nhất quán những quy định và nguyên tắc đối với tất cả mọi đối tượng khách hàng, đối tác và cán bộ nhân viên của mình. Những quyết định, đánh giá của cán bộ quản lý đối với nhân viên phải đảm bảo công bằng dựa trên kết quả công việc và quan sát thực tế; Tận tâm với tiến trình xem xét thành tích, thiết lập hệ thống xem xét thành tích từ hai phía. Thái độ đối xử với các khách hàng, đối tác của Công ty bình đẳng như nhau, bảo đảm cam kết về chất lượng dịch vụ và cùng có lợi.

- Khuyến khích CNVC tự nguyện tham gia công tác xã hội như đền ơn đáp nghĩa, từ thiện và bảo vệ môi trường.

**7. Về an toàn lao động**

- Luôn tuân thủ các quy định về an toàn, coi an toàn là ưu tiên hàng đầu

- Tìm mọi biện pháp cần thiết nhằm ngăn ngừa và giảm thiểu rủi ro thương tật, bệnh nghề nghiệp ảnh hưởng đến sức khỏe người lao động và hư hại tài sản.

- Nâng cao khả năng quản lý, tăng cường hoạt động kiểm soát an toàn một cách có hệ thống



EVN SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyD.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 21/22

- Thực hiện các chương trình đào tạo toàn diện về an toàn và kiểm tra định kỳ về an toàn lao động.

### **8. Bảo mật và công khai thông tin**

- Công ty Điện lực Tây Ninh luôn có mối quan hệ rộng rãi với các cấp chính quyền, các đối tác và khách hàng. Do đó, mỗi CNVC đều có thể nắm được những thông tin nhạy cảm về khách hàng, đối tác, hay nội bộ Công ty. Sự rò rỉ những tài liệu bí mật có thể gây nguy hại tới những quá trình và huỷ hoại những mục tiêu phát triển của Công ty. Ý thức bảo mật thông tin là điều then chốt và cần luôn được tâm niệm bởi mỗi CNVC, điều này tạo nên sự tin cậy cho khách hàng.

- Bên cạnh việc phải bảo mật những thông tin nhạy cảm để bảo vệ quyền và lợi ích của khách hàng, đối tác, Công ty Điện lực Tây Ninh cam kết trở thành một tổ chức mở với các phương tiện thông tin đại chúng.

- Tất cả các thông tin về Công ty, về khách hàng hay đối tác khác có liên quan, mặc dù có công khai hay không công khai sẽ không được sử dụng cho mục đích cá nhân, gia đình hoặc những lợi ích khác.

### **9. Cam kết giữ gìn môi trường “Bảo vệ ngôi nhà chung”**

- Là doanh nghiệp lớn thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam, hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh đặc thù, CNVC Công ty luôn nhận thức được tầm quan trọng của môi trường và đặc biệt quan tâm đến việc bảo vệ môi trường, không ngừng nâng cao nhận thức và tham gia tích cực vào các hoạt động nhằm cải tạo, giữ gìn và phát huy môi trường sống tại cơ quan cũng như trong cộng đồng. Trên cơ sở nhận thức đó, Công ty luôn phấn đấu sử dụng công nghệ tiên tiến, công nghệ “xanh, sạch” gần gũi và thân thiện với môi trường, không có tác động xấu đến môi trường trong thực hiện đầu tư xây dựng, phát triển và vận hành hệ thống điện trên địa bàn, đồng thời cố gắng đưa ra thị trường những sản phẩm sạch, thân thiện với môi trường.

- Công ty Điện lực Tây Ninh cam kết động viên khuyến khích các đơn vị thuộc quyền và toàn thể CNVC không ngừng học tập nâng cao nhận thức và tham gia tích cực vào các hoạt động cải tạo, giữ gìn và phát triển môi trường tại cơ quan, đơn vị cũng như trong cộng đồng xã hội.

- Luôn tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường, đồng thời cam kết đầu tư thích đáng cho các hoạt động kiểm soát ô nhiễm, tăng cường chất lượng môi trường trên tất cả các công trình do Công ty làm chủ đầu tư.



EVN.SPC  
PC TAY NINH

**QUY ĐỊNH**  
**Tài liệu văn hóa**  
**Công ty Điện lực Tây Ninh**

Mã số: PCTN-VP/QyĐ.54

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 15/07/2015

Trang: 22/22

**10. Bảo đảm thực thi văn hóa doanh nghiệp**

Công ty Điện lực Tây Ninh tạo điều kiện thuận lợi để mọi thành viên thực thi văn hóa doanh nghiệp, đồng thời có biện pháp phù hợp nhằm điều chỉnh các hành vi đi ngược lại văn hóa doanh nghiệp làm tổn hại lợi ích của đơn vị.

Quá trình thực hiện, Công ty rất mong nhận được sự đóng góp từ nhiều phía và của cán bộ, công nhân, viên chức trong đơn vị để tài liệu được hoàn thiện hơn.

**VII. QUẢN LÝ HỒ SƠ XÂY DỰNG VÀ THỰC THI VHDN**

**1. Hoạt động:** Hàng năm PCTN ban hành chương trình, kế hoạch hoạt động VHDN của PCTN, các đơn vị triển khai xây dựng chương trình, kế hoạch thực hiện chi tiết của đơn vị theo thực tế hoạt động.

**2. Báo cáo:** Thực hiện chế độ báo cáo hoạt động, thực thi VHDN tháng/quý/ năm theo kế hoạch về Tổng công ty.

**VIII. HỒ SƠ LƯU:**

STT	Loại hồ sơ, văn bản	Trách nhiệm/thời hạn lưu	
		Văn phòng	Các đơn vị
1	Kế hoạch, chương trình hoạt động VHDN hàng năm	20 năm	20 năm
2	Báo cáo hoạt động tháng	5 năm	5 năm
3	Báo cáo hoạt động quý	10 năm	10 năm
4	Báo cáo hoạt động hàng năm	20 năm	20 năm