

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn hóa Tập đoàn Điện lực Việt Nam**

**TỔNG GIÁM ĐỐC TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**

*Căn cứ Nghị định số 26/2018/NĐ-CP ngày 28/02/2018 của Chính phủ về Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Điện lực Việt Nam;*

*Căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-HĐTV ngày 03/01/2023 của Hội đồng thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc ban hành Bộ Quy tắc ứng xử văn hoá EVN;*

*Theo đề nghị của Trưởng Ban Tổ chức và Nhân sự.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Quy tắc ứng xử văn hóa Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, các Trưởng ban EVN, Giám đốc các đơn vị trực thuộc EVN, Hội đồng thành viên/Chủ tịch công ty TNHH MTV do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ và Người đại diện phần vốn của EVN tại các doanh nghiệp có cổ phần, vốn góp của EVN chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đảng ủy EVN (để b/c);
- HĐTV (để b/c);
- CĐ ĐLVN;
- TGD, các PTGD;
- KSV EVN;
- Các đơn vị thành viên EVN;
- Công đoàn ĐLVN;
- Đoàn Thanh niên EVN;
- VP/các Ban EVN;
- Lưu: VT, TCNS.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**Trần Đình Nhân**

**TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**

---



**EVN**

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ  
VĂN HÓA EVN**

*Hà Nội, tháng 01 năm 2023*

## MỤC LỤC

<b>THÔNGIỆP TỪ CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN VÀ TỔNG GIÁM ĐỐC EVN</b>	<b>1</b>
.....	
<b>CHƯƠNG I: CÁC QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP VÀ ỨNG XỬ CỦA EVN ...2</b>	<b>2</b>
<b>MỤC I. THỰC THI CÁC CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP</b>	<b>2</b>
Điều 1. Tuân thủ pháp luật và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp	2
1. Tuân thủ pháp luật và các quy định của EVN	2
2. Tuân thủ các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp	2
3. Tránh xung đột lợi ích	2
Điều 2. Thực hiện đúng quy định về công tác an toàn	2
1. Nêu cao ý thức về công tác an toàn	2
2. Đảm bảo an toàn cho người lao động	2
3. Đảm bảo an toàn cho khách hàng và cho cộng đồng	3
4. Đảm bảo an toàn cho các hệ thống kỹ thuật	3
Điều 3. Luôn trung thực trong mọi lời nói và hành động	3
1. Nói đi đôi với làm	3
2. Trung thực với bản thân và mọi người	3
Điều 4. Giữ gìn sự đoàn kết để tạo nên sức mạnh	3
1. Giữ đoàn kết nội bộ	3
2. coi trọng tình đồng nghiệp	3
Điều 5. Đặt con người ở vị trí trung tâm trong mọi hoạt động	4
1. coi trọng chất lượng công việc và cuộc sống của con người	4
2. Ứng xử có trách nhiệm với mọi người	4
Điều 6. Công khai, minh bạch trong nội bộ và bên ngoài	4
1. Công khai minh bạch với khách hàng, đối tác và cộng đồng	4
2. Công khai minh bạch trong nội bộ	4
<b>MỤC II. CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ CHUNG</b>	<b>5</b>
Điều 7. Đề cao sự tôn trọng và thúc đẩy sự đa dạng	5
1. Tôn trọng nhân phẩm và quyền con người	5
2. Tôn trọng khách hàng, đối tác và cộng đồng	5
3. Chấp nhận sự khác biệt và đa dạng	5
Điều 8. Làm việc và phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp	5
1. Nêu cao ý thức về tính chuyên nghiệp, trau dồi kỹ năng làm việc	5
2. Giữ hình ảnh chuyên nghiệp của EVN	5
3. Có tác phong làm việc và giao tiếp ứng xử chuyên nghiệp	5
Điều 9. Hợp tác và chia sẻ giá trị với các bên liên quan	6
1. Chia sẻ và hợp tác với các bên liên quan	6
2. Chia sẻ và hợp tác với nhau trong nội bộ	6
3. coi trọng hợp tác lâu bền với khách hàng và đối tác	6
Điều 10. Sống nghĩa tình	6
1. Sống và làm việc với lòng biết ơn	6
2. Sống trọng nghĩa, trọng tình với đồng chí, đồng nghiệp	6
<b>MỤC III. VĂN HOÁ ỨNG XỬ VÀ LÀM VIỆC NỘI BỘ</b>	<b>7</b>
Điều 11. Thực hiện đúng các quy tắc ứng xử chung trong nội bộ	7
1. Giao tiếp văn minh, lịch thiệp	7
2. Ứng xử chuyên nghiệp	7
3. Biết nói lời cảm ơn và xin lỗi	7
Điều 12. Làm việc với phong cách chuyên nghiệp, hiệu quả	7
1. Xây dựng môi trường làm việc tin cậy và chuyên nghiệp	7

2.	Chủ động học hỏi, thích ứng nhanh với sự thay đổi.....	8
3.	Đề cao hiệu quả công việc và tinh thần làm việc nhóm .....	8
4.	Tận dụng sức mạnh của công nghệ và dữ liệu.....	8
Điều 13.	Ứng xử với đơn vị cấp dưới.....	8
1.	Tôn trọng và công bằng với đơn vị.....	8
2.	Quan tâm và gắn kết các đơn vị .....	8
Điều 14.	Ứng xử với người lao động.....	8
1.	Ứng xử tôn trọng và công bằng với người lao động .....	8
2.	Đảm bảo việc làm, tạo môi trường làm việc tích cực.....	9
3.	Chăm lo sức khỏe và đời sống của người lao động.....	9
4.	Đào tạo phát triển toàn diện người lao động .....	9
Điều 15.	Ứng xử với đồng nghiệp .....	9
1.	Đề cao tình đồng nghiệp .....	9
2.	Chia sẻ và hợp tác một cách chuyên nghiệp.....	9
Điều 16.	Ứng xử của cấp trên đối với cấp dưới .....	9
1.	Lãnh đạo phải làm gương .....	10
2.	Gần gũi và thân thiện, quan tâm và thu phục .....	10
3.	Xử lý công việc và ứng xử với sự công tâm.....	10
Điều 17.	Ứng xử của cấp dưới đối với cấp trên .....	10
1.	Tuân thủ và chấp hành.....	10
2.	Trung thực và tin cậy.....	10
3.	Đúng mực và thẳng thắn.....	10
MỤC IV.	ỨNG XỬ VỚI CÁC CƠ QUAN CẤP TRÊN VÀ ĐỊA PHƯƠNG.....	11
Điều 18.	Đối với Đảng và Nhà nước .....	11
Điều 19.	Đối với Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp và các bộ, ngành ..	11
Điều 20.	Đối với địa phương .....	11
MỤC V.	ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC.....	11
Điều 21.	Phục vụ khách hàng với sự thân thiện, tin cậy, tận tâm và tính chuyên nghiệp .....	11
1.	Thể hiện sự thân thiện, tôn trọng, tận tình và tính chuyên nghiệp với khách hàng.....	11
2.	Đề cao chữ tín trong quan hệ với khách hàng .....	12
3.	Tạo trải nghiệm và xây dựng quan hệ tốt với khách hàng.....	12
Điều 22.	Ứng xử với đối tác .....	12
1.	Tôn trọng và thiện chí với đối tác.....	12
2.	Coi trọng quan hệ hợp tác bình đẳng và bền vững với đối tác .....	12
3.	Một số điều cần chú ý khi làm việc với đối tác nước ngoài .....	13
MỤC VI:	ỨNG XỬ ĐỐI VỚI GIA ĐÌNH, CỘNG ĐỒNG XÃ HỘI VÀ VỚI MÔI TRƯỜNG .....	13
Điều 23.	Định hướng cho các quan hệ ứng xử .....	13
Điều 24.	Ứng xử trong gia đình.....	13
Điều 25.	Ứng xử trong cộng đồng.....	14
1.	Tích cực ủng hộ, hỗ trợ cộng đồng.....	14
2.	Ứng xử với cộng đồng nơi sinh sống .....	14
3.	Ứng xử nơi công cộng .....	14
Điều 26.	Ứng xử với môi trường .....	14
1.	Có ý thức tích cực bảo vệ môi trường sống.....	14
2.	Chủ động tham gia ứng phó với biến đổi khí hậu .....	15
Điều 27.	Ứng xử với các cơ quan truyền thông và quan hệ công chúng.....	15

1. Thực hiện đúng quy định về đầu mối cung cấp thông tin và phát ngôn về hoạt động của EVN .....	15
2. Đảm bảo tính trung thực, chính xác, kịp thời và đúng quy định của thông tin cung cấp .....	15
3. Đối với quảng cáo.....	15
Điều 28. Ứng xử với mạng xã hội .....	16
1. Các quy tắc ứng xử chung .....	16
2. Phát ngôn và chia sẻ thông tin .....	16
<b>CHƯƠNG II: CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ .....</b>	<b>17</b>
Điều 29. Sử dụng cờ trong EVN .....	17
1. Vị trí treo cờ .....	17
2. Nguyên tắc treo cờ.....	17
Điều 30. Sử dụng danh thiếp .....	17
1. Sử dụng danh thiếp .....	17
2. Cách trao danh thiếp .....	17
Điều 31. Các nghi thức họp và hội nghị .....	17
1. Nghi thức giới thiệu.....	17
2. Nghi thức cuộc họp.....	18
3. Quy cách trang trí phòng họp .....	18
Điều 32. Tổ chức hội họp .....	18
1. Tổ chức cuộc họp nội bộ .....	18
2. Tổ chức các cuộc họp khác.....	19
Điều 33. Nghi thức hội đàm, ký kết, tổ chức tiệc chiêu đãi .....	20
1. Nghi thức hội đàm, ký kết .....	20
2. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi.....	21
Điều 34. Đi công tác .....	21
Điều 35. Quy cách ngồi trên xe ô tô .....	22
1. Vị trí ngồi .....	22
2. Quy định chỗ ngồi .....	22
Điều 36. Sử dụng thang máy nơi làm việc .....	22
1. Khi vào thang máy.....	22
2. Trong thang máy.....	23
Điều 37. Giao tiếp qua điện thoại .....	23
1. Khi gọi .....	23
2. Khi nghe .....	23
Điều 38. Trang phục, đồng phục của cán bộ, công nhân viên.....	23
1. Trang phục .....	23
2. Đồng phục .....	23
3. Lễ phục .....	24
4. Thẻ nhân viên .....	24

## THÔNG DIỆP TỪ CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG THÀNH VIÊN VÀ TỔNG GIÁM ĐỐC EVN

Trong suốt quá trình gần 70 năm hình thành và phát triển, Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) đã phát huy được các giá trị truyền thống của ngành Điện cách mạng Việt Nam với tinh thần *EVN thấp sáng niềm tin bằng trách nhiệm, sự tận tâm, tinh thần tiên phong và sáng tạo để nâng cao chất lượng cuộc sống của khách hàng và cộng đồng xã hội*. Bằng việc đảm bảo cung cấp điện với chất lượng dịch vụ ngày càng được nâng cao, EVN cam kết đóng góp cho sự phát triển bền vững của nền kinh tế và sự tiến bộ của cộng đồng xã hội.

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đang diễn ra mạnh mẽ hiện nay, quá trình chuyển đổi số và chuyển dịch năng lượng đang được đặc biệt quan tâm trên toàn cầu và Việt Nam tiếp tục đổi mới, hội nhập sâu rộng vào kinh tế thế giới, EVN đang tiếp tục phát triển mạnh mẽ, phấn đấu trở thành doanh nghiệp số có văn hóa tiêu biểu bằng cách thực thi tốt pháp luật, tôn trọng và phát huy các giá trị văn hoá, các nguyên tắc mà EVN cam kết với Đảng, Nhà nước, với khách hàng, đối tác, cộng đồng xã hội và với người lao động.

Bộ Quy tắc ứng xử văn hóa EVN được xây dựng để triển khai Tài liệu Văn hóa EVN, là kim chỉ nam để mỗi cá nhân trong EVN áp dụng một cách hiệu quả các nguyên tắc và giá trị văn hóa của EVN vào công việc của mình, giúp đưa ra các quyết định đúng đắn và phù hợp với thực tế.

Chúng tôi tin tưởng rằng mỗi cán bộ công nhân viên (CBCNV) của EVN sẽ luôn nêu cao ý thức tự giác và tinh thần trách nhiệm để thực thi nghiêm túc, có hiệu quả các nội dung của Bộ Quy tắc này.

Cảm ơn tinh thần cam kết của CBCNV trong thực thi các quy tắc ứng xử văn hóa nói riêng và các giá trị văn hóa của EVN nói chung, góp phần cùng EVN xây dựng văn hóa EVN ngày càng vững mạnh.

## **CHƯƠNG I:**

### **CÁC QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP VÀ ÚNG XỬ CỦA EVN**

#### **MỤC I. THỰC THI CÁC CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP**

##### **Điều 1. Tuân thủ pháp luật và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp**

###### **1. Tuân thủ pháp luật và các quy định của EVN**

a) Tuân thủ, chấp hành nghiêm chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước.

b) Không bao che và tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật; kịp thời thông báo cho cấp có thẩm quyền các thông tin về các hành vi vi phạm pháp luật.

c) Nghiêm cấm mọi hành vi đưa hoặc nhận hối lộ khi giải quyết công việc.

d) Tuân thủ các quy định trong Nội quy lao động và các quy chế quản lý nội bộ của EVN.

###### **2. Tuân thủ các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp**

a) Nghiêm túc thực thi các giá trị chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của EVN.

b) Trung thực trong mọi lời nói, việc làm; đấu tranh với mọi thói hư, tật xấu.

c) Giữ gìn, bảo vệ uy tín của EVN, không có những hành động trục lợi cá nhân trong công việc.

###### **3. Tránh xung đột lợi ích**

a) Không thực hiện các hoạt động có thể gây xung đột lợi ích với EVN theo quy định của pháp luật.

b) Chỉ được phép sử dụng tài sản, thông tin, dữ liệu, thời gian làm việc để phục vụ công việc của EVN, không sử dụng cho các lợi ích cá nhân.

##### **Điều 2. Thực hiện đúng quy định về công tác an toàn**

###### **1. Nâng cao ý thức về công tác an toàn**

a) Thường xuyên tuyên truyền, đào tạo, huấn luyện cho người lao động về các quy định của pháp luật và của EVN về an toàn.

b) Chủ động các biện pháp phòng ngừa đảm bảo an toàn cho con người và tài sản thiết bị.

###### **2. Đảm bảo an toàn cho người lao động**

a) Đảm bảo trang bị các thiết bị, dụng cụ, điều kiện an toàn cho người lao động theo quy định của EVN.

b) Thực hiện nghiêm ngặt các quy định đảm bảo an toàn cho người lao động trước và trong khi làm việc.

### **3. Đảm bảo an toàn cho khách hàng và cho cộng đồng**

a) Thường xuyên kiểm tra để phát hiện kịp thời dấu hiệu, nguy cơ mất an toàn hệ thống lưới điện và hành lang lưới điện.

b) Không cung cấp các thiết bị, giải pháp, sản phẩm, dịch vụ không đảm bảo an toàn, ảnh hưởng đến sức khỏe của khách hàng, của người dân.

### **4. Đảm bảo an toàn cho các hệ thống kỹ thuật**

a) Thực hiện đúng các quy định về đảm bảo an toàn cho các hệ thống kỹ thuật, an toàn thông tin theo quy định của pháp luật và của EVN.

b) Phân công trách nhiệm rõ ràng trong công tác đảm bảo an toàn hệ thống kỹ thuật, thông tin.

## **Điều 3. Luôn trung thực trong mọi lời nói và hành động**

### **1. Nói đi đôi với làm**

a) Luôn hành động và ứng xử theo phương châm *“Lời nói đi đôi với việc làm”*.

b) Đảm bảo mọi lời nói, cam kết của mình với khách hàng, đối tác, đồng nghiệp sẽ được thực hiện.

### **2. Trung thực với bản thân và mọi người**

a) Mỗi cá nhân phải trung thực, tự đánh giá đúng về bản thân.

b) Sống, làm việc và nhìn nhận sự việc theo đúng bản chất.

c) Không bào chữa, biện minh cho hành động không đúng đắn, không phù hợp.

d) Không đổ lỗi hoặc đùn đẩy trách nhiệm cho người khác.

## **Điều 4. Giữ gìn sự đoàn kết để tạo nên sức mạnh**

### **1. Giữ đoàn kết nội bộ**

a) Coi trọng tính công khai, minh bạch, dân chủ, bình đẳng trong công việc.

b) Xây dựng môi trường làm việc tích cực, gắn kết mọi người vì mục tiêu và lợi ích của tập thể.

c) Chủ động ngăn ngừa các biểu hiện, hành vi dễ gây mất đoàn kết.

d) Giải quyết triệt để, hợp lý và kịp thời những sự việc, nguy cơ có khả năng gây mâu thuẫn nội bộ.

### **2. Coi trọng tình đồng nghiệp**



- a) Luôn tôn trọng đồng nghiệp.
- b) Nuôi dưỡng và phát huy tinh thần đồng đội.
- c) Sẵn sàng giúp đỡ và phối hợp với đồng nghiệp để hoàn thành nhiệm vụ chung.

## **Điều 5. Đặt con người ở vị trí trung tâm trong mọi hoạt động**

### **1. Coi trọng chất lượng công việc và cuộc sống của con người**

- a) Xây dựng môi trường văn hoá tích cực, đảm bảo tính hài hòa giữa con người, công việc và gia đình.
- b) Làm việc mẫn cán với tinh thần trách nhiệm cao vì sự an toàn và phát triển của con người.
- c) Tạo điều kiện và phát triển kỹ năng cân bằng cuộc sống và công việc cho người lao động.

### **2. Ứng xử có trách nhiệm với mọi người**

- a) Đề cao tình yêu thương con người.
- b) Có thái độ hòa nhã, nhiệt tình và bình tĩnh trong mọi tình huống.
- c) Cảm thông, thấu hiểu và chia sẻ với người khác.

## **Điều 6. Công khai, minh bạch trong nội bộ và bên ngoài**

### **1. Công khai minh bạch với khách hàng, đối tác và cộng đồng**

- a) Công khai, minh bạch về thông tin và trách nhiệm trong công việc với khách hàng, đối tác và với cộng đồng xã hội.
- b) Cung cấp thông tin liên quan đến quyền và lợi ích của khách hàng một cách minh bạch.
- c) Thực hiện nghiêm túc việc công bố thông tin theo quy định của pháp luật và của EVN.

### **2. Công khai minh bạch trong nội bộ**

- a) Minh bạch về vai trò, trách nhiệm, công việc và kết quả thực hiện công việc của từng cá nhân.
- b) Công khai và minh bạch các nội dung liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của người lao động.
- c) Thực hiện tốt các quy định về công khai, minh bạch thông tin quản trị nội bộ theo quy định của EVN.

## MỤC II. CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ CHUNG

### **Điều 7. Đề cao sự tôn trọng và thúc đẩy sự đa dạng**

#### **1. Tôn trọng nhân phẩm và quyền con người**

- a) Luôn có thái độ, hành vi tôn trọng nhân phẩm và các quyền con người.
- b) Coi trọng việc phát triển, tôn trọng nhân cách và công nhận sự cống hiến của người lao động EVN.

#### **2. Tôn trọng khách hàng, đối tác và cộng đồng**

- a) Tôn trọng quyền lợi, nghĩa vụ của khách hàng, đối tác và cộng đồng xã hội trong mọi việc làm và hành động.
- b) Tôn trọng đặc điểm riêng của đối tác; hợp tác công bằng, bình đẳng và không phân biệt đối xử với các đối tác.

#### **3. Chấp nhận sự khác biệt và đa dạng**

- a) Tôn trọng và chấp nhận sự khác biệt của mỗi cá nhân, không phân biệt đối xử trong tổ chức.
- b) Lắng nghe, ghi nhận và xem xét các quan điểm, ý kiến đề xuất mang tính khác biệt của mọi người.

### **Điều 8. Làm việc và phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp**

#### **1. Nêu cao ý thức về tính chuyên nghiệp, trau dồi kỹ năng làm việc**

- a) Tuân thủ các tiêu chuẩn chất lượng công việc, các chuẩn mực hành vi ứng xử.
- b) Luôn rèn luyện ý thức tự giác, kỷ luật trong công việc, lối sống.
- c) Chủ động học hỏi để hoàn thiện bản thân về chuyên môn, kỹ năng, mối quan hệ công việc và xã hội.

#### **2. Giữ hình ảnh chuyên nghiệp của EVN**

- a) Luôn coi trọng và giữ hình ảnh về một EVN chuyên nghiệp.
- b) Nghiêm túc thực hiện quy định chung về trang phục, đồng phục trong công việc.
- c) Đảm bảo không gian làm việc chuyên nghiệp, đúng quy tắc, đúng nhận diện thương hiệu của EVN.

#### **3. Có tác phong làm việc và giao tiếp ứng xử chuyên nghiệp**

- a) Thể hiện thái độ thân thiện, cởi mở, nhiệt tình, lịch thiệp và tin cậy trong công việc.

b) Giải quyết công việc đúng quy trình, quy định của EVN.

## **Điều 9. Hợp tác và chia sẻ giá trị với các bên liên quan**

### **1. Chia sẻ và hợp tác với các bên liên quan**

a) EVN luôn sẵn sàng chia sẻ mọi khó khăn, thách thức và đồng hành cùng với khách hàng, đối tác.

b) Hợp tác dựa trên cơ sở tuân thủ luật pháp, đồng thuận, cùng chia sẻ các giá trị, lợi ích chung.

c) Quan tâm đến lợi ích và sẵn sàng chia sẻ với khách hàng, với đối tác trong điều kiện tốt nhất của mình, cùng phấn đấu vì lợi ích chung của cộng đồng.

d) Giúp đỡ, chia sẻ khó khăn với đồng bào khi gặp thiên tai, dịch bệnh.

### **2. Chia sẻ và hợp tác với nhau trong nội bộ**

a) Hợp tác nội bộ trên tinh thần tin tưởng, có trách nhiệm với nhau, vì lợi ích chung của EVN.

b) Luôn cởi mở chia sẻ thông tin, kiến thức, chủ động phối hợp để giải quyết công việc đạt chất lượng và hiệu quả cao nhất.

### **3. Coi trọng hợp tác lâu bền với khách hàng và đối tác**

a) Coi trọng chữ tín và lợi ích hợp tác lâu bền với khách hàng, đối tác.

b) Thực hiện đúng các cam kết với khách hàng và đối tác.

c) Luôn chủ động tích cực xây dựng mối quan hệ bền chặt với khách hàng và đối tác.

## **Điều 10. Sống nghĩa tình**

### **1. Sống và làm việc với lòng biết ơn**

a) Định kỳ tổ chức các hoạt động đền ơn đáp nghĩa trong EVN.

b) Quan tâm, biết ơn và có hành động thiết thực tri ân các thế hệ CBCNV đi trước.

c) Thực hiện tốt công tác tri ân khách hàng, đối tác và những người có đóng góp cho sự phát triển của EVN.

### **2. Sống trọng nghĩa, trọng tình với đồng chí, đồng nghiệp**

a) Coi trọng tình đồng chí, tình đồng nghiệp và coi trọng tính hiệu quả, chất lượng trong giải quyết công việc.

b) Thường xuyên chăm lo đời sống vật chất, tinh thần, sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp.

## MỤC III. VĂN HOÁ ỨNG XỬ VÀ LÀM VIỆC NỘI BỘ

### Điều 11. Thực hiện đúng các quy tắc ứng xử chung trong nội bộ

#### 1. Giao tiếp văn minh, lịch thiệp

a) Luôn thể hiện sự tôn trọng, lịch thiệp và đúng mực trong giao tiếp với mọi người.

b) Thực hiện lễ nghi chào hỏi theo nguyên tắc: người ít tuổi chào người lớn tuổi trước, cấp dưới chào cấp trên trước. Khi không biết rõ thông tin về người đang tương tác thì thực hiện nguyên tắc: ai nhìn thấy trước thì chào trước, người được chào đáp lại thân thiện, lịch sự.

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

#### 2. Ứng xử chuyên nghiệp

a) Luôn ứng xử với tinh thần bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau.

b) Không bình phẩm, chê bai đồng nghiệp với người thứ ba khi không có mặt người đó.

c) Không phân biệt đối xử với người lao động về dân tộc, giới tính, trình độ, xuất thân, tôn giáo,...

d) Luôn đúng giờ và biết quý trọng thời gian.

#### 3. Biết nói lời cảm ơn và xin lỗi

a) Sẵn sàng bày tỏ thái độ biết ơn, cảm kích trước lời nói, hành động hay sự giúp đỡ của người khác.

b) Chủ động xin lỗi trước những sơ suất, sai lầm mà bản thân đã gây ra cho tổ chức và người khác.

### Điều 12. Làm việc với phong cách chuyên nghiệp, hiệu quả

#### 1. Xây dựng môi trường làm việc tin cậy và chuyên nghiệp

a) Xây dựng môi trường làm việc lành mạnh và chuyên nghiệp, thân thiện, cởi mở, tôn trọng, thẳng thắn.

b) Cán bộ lãnh đạo, quản lý làm gương về tác phong, lễ lối làm việc; tôn trọng ý kiến cấp dưới và chịu trách nhiệm về quyết định của mình.

c) Đề cao trách nhiệm cá nhân, toàn tâm toàn ý trong công việc.

d) Làm việc có mục tiêu, kế hoạch; chủ động tìm kiếm giải pháp thực thi công việc.

e) Giải quyết bất đồng, mâu thuẫn theo tinh thần xây dựng; người đứng đầu phải chịu trách nhiệm khi để các bất đồng, mâu thuẫn, tồn tại ở đơn vị mà không nỗ lực giải quyết.

## **2. Chủ động học hỏi, thích ứng nhanh với sự thay đổi**

a) Tích cực học hỏi với phương châm: *“Khi nói biết là đã hiểu và khi nói hiểu là sẽ làm được”*. Luôn lắng nghe, tiếp thu góp ý với tinh thần cầu thị.

b) Thích ứng nhanh và chủ động thay đổi để nâng cao hiệu quả công việc.

c) Cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp chủ động dẫn dắt thay đổi, lắng nghe, ghi nhận, cam kết, ủng hộ thực hiện những thay đổi có lợi cho tổ chức.

## **3. Đề cao hiệu quả công việc và tinh thần làm việc nhóm**

a) Thường xuyên đánh giá, cải thiện và tối ưu hoá các quy trình làm việc.

b) Đánh giá, phân tích kỹ để giải quyết triệt để các vấn đề trong công việc.

c) Cùng nhau cởi mở, chia sẻ và cộng tác hiệu quả trong công việc.

## **4. Tận dụng sức mạnh của công nghệ và dữ liệu**

a) Chủ động nghiên cứu, tìm tòi để làm chủ công nghệ, liên tục cải tiến các giải pháp kỹ thuật và quản lý.

b) Số hoá, tự động hoá tối đa các quy trình công việc.

c) Phân tích, đánh giá, báo cáo, dự báo và ra quyết định dựa trên dữ liệu.

## **Điều 13. Ứng xử với đơn vị cấp dưới**

### **1. Tôn trọng và công bằng với đơn vị**

a) Xây dựng và thực thi mối quan hệ với đơn vị cấp dưới theo nguyên tắc tôn trọng lợi ích, tính độc lập của các đơn vị, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, quy định của EVN.

b) Chỉ đạo, giao nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể, phù hợp với thực tiễn các đơn vị.

c) Ứng xử bình đẳng và công bằng với tất cả các đơn vị.

d) Đánh giá, khen thưởng một cách công tâm, minh bạch.

### **2. Quan tâm và gắn kết các đơn vị**

a) Hỗ trợ, hướng dẫn đơn vị cấp dưới hoàn thành tốt nhiệm vụ.

b) Tạo cơ hội, điều kiện thuận lợi nhất để các đơn vị cùng phát triển.

## **Điều 14. Ứng xử với người lao động**

### **1. Ứng xử tôn trọng và công bằng với người lao động**

a) Tôn trọng người lao động, tạo điều kiện tốt nhất để người lao động cống hiến cho tổ chức.

b) Ghi nhận kịp thời, đánh giá đúng, công bằng và công khai đối với đóng góp của người lao động; tạo điều kiện để áp dụng các sáng kiến của người lao động vào thực tiễn.

## **2. Đảm bảo việc làm, tạo môi trường làm việc tích cực**

a) Đảm bảo việc làm; trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc đầy đủ cho người lao động.

b) Xây dựng và cải thiện điều kiện làm việc cho người lao động.

c) Cán bộ lãnh đạo, quản lý cần quan tâm, có thái độ gần gũi, chia sẻ và lắng nghe người lao động.

## **3. Chăm lo sức khỏe và đời sống của người lao động**

a) Chăm lo, cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, đảm bảo thu nhập cho người lao động.

b) Xây dựng chế độ đãi ngộ công bằng, minh bạch.

## **4. Đào tạo phát triển toàn diện người lao động**

a) Phát triển lộ trình nghề nghiệp và cơ hội thăng tiến cho người lao động một cách bình đẳng.

b) Thường xuyên đào tạo cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho người lao động.

## **Điều 15. Ứng xử với đồng nghiệp**

### **1. Đề cao tình đồng nghiệp**

a) Tôn trọng, bảo vệ uy tín của đồng nghiệp; chân thành tham gia góp ý và biết lắng nghe ý kiến góp ý của đồng nghiệp.

b) Cùng đồng nghiệp xây dựng môi trường làm việc đoàn kết và thân thiện.

c) Không ghen ghét, đố kỵ, gây mất đoàn kết nội bộ.

d) Thường xuyên trao đổi, học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp.

### **2. Chia sẻ và hợp tác một cách chuyên nghiệp**

a) Chủ động chia sẻ thông tin, hợp tác, phối hợp với đồng nghiệp trong công việc một cách hiệu quả nhất.

b) Sẵn sàng chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác và cuộc sống.

c) Không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm cho đồng nghiệp.

## **Điều 16. Ứng xử của cấp trên đối với cấp dưới**

### **1. Lãnh đạo phải làm gương**

- a) Làm gương về phẩm chất đạo đức, lối sống, ý thức kỷ luật, thái độ, hành vi ứng xử, tác phong làm việc chuyên nghiệp, tinh thần ham học hỏi.
- b) Đưa ra các quyết định dựa trên công việc, đảm bảo công tâm, khách quan.
- c) Đề cao tinh thần làm việc có trách nhiệm giải trình.

### **2. Gần gũi và thân thiện, quan tâm và thu phục**

- a) Tôn trọng cấp dưới khi chỉ đạo, giao việc; hướng dẫn, hỗ trợ khi cấp dưới gặp khó khăn; không chỉ trích, xúc phạm cá nhân.
- b) Chủ động tìm hiểu công việc và cuộc sống, kịp thời hỏi thăm, động viên khi cấp dưới gặp khó khăn.
- c) Lắng nghe, khen, chê đúng lúc, đúng chỗ; nói và làm phải nhất quán, giữ đúng lời hứa với cấp dưới.
- d) Góp ý chân thành, phản hồi thông tin, đề xuất của cấp dưới kịp thời.

### **3. Xử lý công việc và ứng xử với sự công tâm**

- a) Công tâm khi giải quyết vấn đề, các mâu thuẫn, tranh chấp nội bộ.
- b) Công tâm, khách quan trong tuyển chọn, bố trí nhân sự.
- c) Công tâm khi đánh giá, khen thưởng và kỷ luật.

## **Điều 17. Ứng xử của cấp dưới đối với cấp trên**

### **1. Tuân thủ và chấp hành**

- a) Chấp hành nghiêm túc sự phân công, quyết định, chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên.
- b) Khi nhận thấy các quyết định, chỉ đạo không phù hợp với thực tế, làm ảnh hưởng đến lợi ích chung, hoặc trái pháp luật thì phải báo cáo ngay với cấp trên để xem xét; nếu cấp trên không thay đổi thì phải chấp hành và có quyền bảo lưu ý kiến của mình, đồng thời báo cáo ngay lên lãnh đạo cao hơn.

### **2. Trung thực và tin cậy**

- a) Chủ động, kịp thời báo cáo trung thực với cấp trên về tình hình thụ lý công việc; đảm bảo sự chính xác và đáng tin cậy của thông tin báo cáo.
- b) Kịp thời báo cáo cấp trên những vấn đề không còn phù hợp với thực tiễn.

### **3. Đúng mực và thẳng thắn**

- a) Tôn trọng ý kiến của cấp trên; giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên.

b) Thể hiện sự nghiêm túc, đúng mực, tôn trọng khi giao tiếp, làm việc với cấp trên.

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

## **MỤC IV. ỨNG XỬ VỚI CÁC CƠ QUAN CẤP TRÊN VÀ ĐỊA PHƯƠNG**

### **Điều 18. Đối với Đảng và Nhà nước**

1. Nghiêm chỉnh thực hiện các quy định của Đảng và Nhà nước.
2. Cam kết thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị được Đảng và Nhà nước giao.
3. Thường xuyên báo cáo, giữ mối quan hệ tốt, tạo sự ủng hộ và đồng thuận của các cơ quan Đảng và Nhà nước.

### **Điều 19. Đối với Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp và các bộ, ngành**

1. Nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp (Ủy ban) và các bộ, ngành.
2. Chủ động, kịp thời báo cáo Ủy ban, các bộ, ngành về khó khăn, vướng mắc trong hoạt động và các đề xuất, kiến nghị.
3. Chủ động giữ mối quan hệ tốt, gắn bó để tạo sự ủng hộ của Ủy ban và các bộ, ngành; phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng của Ủy ban và các bộ, ngành để giải quyết công việc một cách hiệu quả và nhanh nhất.

### **Điều 20. Đối với địa phương**

1. Thực hiện và tuân thủ các quy định, yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước tại địa phương.
2. Tích cực tham gia và đóng góp cho các hoạt động kinh tế - xã hội của địa phương, đảm bảo an ninh, trật tự tại địa phương.
3. Luôn giữ mối quan hệ gắn bó và thân thiện với địa phương khi làm việc.

## **MỤC V. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG VÀ ĐỐI TÁC**

### **Điều 21. Phục vụ khách hàng với sự thân thiện, tin cậy, tận tâm và tính chuyên nghiệp**

1. Thể hiện sự thân thiện, tôn trọng, tận tình và tính chuyên nghiệp với



## **khách hàng**

a) Đảm bảo nơi làm việc và không gian tiếp xúc khách hàng có sự thân thiện gần gũi, tôn trọng khách hàng.

b) Luôn thể hiện sự thân thiện, thái độ niềm nở, lịch thiệp, tôn trọng, tận tâm trong giao tiếp, phục vụ khách hàng.

c) Khi khách hàng có yêu cầu, thắc mắc, mọi CBCNV đều có trách nhiệm giải quyết hoặc liên hệ với bộ phận có trách nhiệm giải quyết.

d) Lắng nghe, cảm thông và thấu hiểu khách hàng; tôn trọng quyền lợi, coi trọng và bảo vệ thông tin của khách hàng.

e) Thực hiện đúng quy định của EVN về giao tiếp, phục vụ khách hàng.

### **2. Đề cao chữ tín trong quan hệ với khách hàng**

a) Thực hiện đúng cam kết với khách hàng theo thỏa thuận trong hợp đồng.

b) Các nội dung trong hợp đồng phải rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu, đúng pháp luật.

c) Nếu khách hàng có yêu cầu, cần giải thích trung thực, rõ ràng, dễ hiểu.

### **3. Tạo trải nghiệm và xây dựng quan hệ tốt với khách hàng**

a) Thường xuyên theo dõi chất lượng và quan tâm cải thiện từng trải nghiệm dịch vụ trong hành trình khách hàng.

b) Quan tâm, nắm bắt thông tin khách hàng; quản trị chặt chẽ, xuyên suốt thông tin quan hệ khách hàng.

c) Liên tục cải tiến các giải pháp và quy trình quản trị quan hệ khách hàng, chăm sóc khách hàng một cách toàn diện.

## **Điều 22. Ứng xử với đối tác**

### **1. Tôn trọng và thiện chí với đối tác**

a) Luôn thể hiện thái độ lịch sự, tôn trọng, thân thiện và đúng mực trong giao tiếp, ứng xử với đối tác.

b) Lắng nghe, thể hiện thiện chí trong phối hợp giải quyết công việc trên tinh thần tuân thủ luật pháp, hài hòa lợi ích của hai bên; nỗ lực hoàn thành công việc, giao dịch một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất.

### **2. Coi trọng quan hệ hợp tác bình đẳng và bền vững với đối tác**

a) Xây dựng mối quan hệ với đối tác trên nguyên tắc hợp tác bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, hướng đến sự hợp tác lâu dài và cùng phát triển.

b) Mọi giao dịch, ký kết hợp tác được thực hiện trên tinh thần tuân thủ pháp luật và tôn trọng quyền lợi của hai bên.

c) Nghiêm túc thực hiện các cam kết đã thống nhất hợp tác với đối tác.

d) Trường hợp xảy ra vướng mắc, xung đột lợi ích (nếu có), cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, hợp tác, tôn trọng lợi ích của hai bên. Không cho phép các hành vi ép buộc, níu kéo, lợi dụng nhằm mục đích trục lợi cá nhân.

### **3. Một số điều cần chú ý khi làm việc với đối tác nước ngoài**

a) Tuân thủ pháp luật, quy định của EVN về quan hệ, tiếp xúc và hợp tác với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài.

b) Tôn trọng luật pháp quốc tế, luật pháp nước bạn và luật pháp Việt Nam trong mọi giao dịch.

c) Trường hợp có nguy cơ xung đột lợi ích hoặc xảy ra tranh chấp thì phải báo cáo ngay với lãnh đạo quản lý trực tiếp hoặc người có thẩm quyền.

## **MỤC VI: ỨNG XỬ ĐỐI VỚI GIA ĐÌNH, CỘNG ĐỒNG XÃ HỘI VÀ VỚI MÔI TRƯỜNG**

### **Điều 23. Định hướng cho các quan hệ ứng xử**

Trong quan hệ ứng xử với gia đình, cộng đồng xã hội và môi trường, CBCNV EVN luôn rèn luyện và phấn đấu trở thành:

1. Người con hiếu thảo.
2. Người bố, người mẹ có trách nhiệm, có lòng yêu thương gia đình.
3. Thành viên hoà thuận trong gia đình.
4. Người công dân tốt, có trách nhiệm với xã hội.
5. Người văn minh, lịch thiệp nơi công cộng.
6. Người bảo vệ và ứng xử thân thiện với môi trường.

### **Điều 24. Ứng xử trong gia đình**

1. Hiếu thảo với ông bà, bố mẹ.
2. Nuôi dạy con cái thành con ngoan, trò giỏi và trở thành người công dân tốt.
3. Tổ chức cuộc sống gia đình đầm ấm, hòa thuận, hạnh phúc; xây dựng gia đình đạt tiêu chuẩn gia đình văn hóa nơi cư trú.

4. Hướng dẫn, vận động, thuyết phục người thân trong gia đình gương mẫu chấp hành đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

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

## **Điều 25. Ứng xử trong cộng đồng**

### **1. Tích cực ủng hộ, hỗ trợ cộng đồng**

- a) Tích cực tham gia các hoạt động xã hội, hoạt động từ thiện.
- b) Quan tâm, hưởng ứng các hoạt động văn hoá, thể thao.
- c) Hợp tác và hỗ trợ các hoạt động giáo dục, chăm sóc sức khoẻ cho người dân.

### **2. Ứng xử với cộng đồng nơi sinh sống**

- a) Gương mẫu thực hiện và vận động cộng đồng dân cư nơi cư trú thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và các quy định của chính quyền địa phương.
- b) Kính trọng, lễ phép với người già, người lớn tuổi.
- c) Cư xử đúng mực, không kỳ thị, không phân biệt giàu nghèo, tôn giáo, người tàn tật.
- d) Giúp đỡ nhau lúc khó khăn, sống có tình nghĩa với hàng xóm, láng giềng.
- e) Không lợi dụng việc tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia,... để vụ lợi.

### **3. Ứng xử nơi công cộng**

- a) Luôn thể hiện sự văn minh lịch sự trong giao tiếp, ứng xử nơi công cộng.
- b) Giữ gìn vệ sinh nơi công cộng, bảo vệ môi trường.
- c) Chia sẻ, giúp đỡ người già, phụ nữ, trẻ em, người tàn tật, hỗ trợ người bị nạn.
- d) Tích cực đấu tranh với những hành vi trái pháp luật, trái với đạo lý và thuần phong mỹ tục.

## **Điều 26. Ứng xử với môi trường**

### **1. Có ý thức tích cực bảo vệ môi trường sống**

- a) Chủ động, tích cực hợp tác với chính quyền địa phương và các bên liên quan trong việc bảo vệ môi trường; tuân thủ và chỉ đạo các đơn vị thực hiện nghiêm túc các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường.
- b) Có ý thức tiết kiệm điện, nước, các tài nguyên khoáng sản.

- c) Nghiên cứu, sử dụng công nghệ, nhiên liệu không gây hại đến môi trường.
- d) Đầu tư cho các hoạt động kiểm soát ô nhiễm, tăng cường chất lượng môi trường trên tất cả các công trình điện của EVN.
- e) Xây dựng nơi làm việc trở thành không gian xanh, sạch, đẹp, thân thiện với môi trường.

## **2. Chủ động tham gia ứng phó với biến đổi khí hậu**

- a) Quản lý các ảnh hưởng và tác động của biến đổi khí hậu trong các hoạt động SXKD của EVN.
- b) Tích cực thực hiện việc giảm thiểu sử dụng tài nguyên thiên nhiên, tái sử dụng và tái chế tài nguyên.
- c) Chủ động đề xuất các sáng kiến, giải pháp công nghệ bảo vệ môi trường.
- d) Sử dụng hiệu quả và hạn chế sự ô nhiễm của nguồn nước.
- e) Không ngừng nỗ lực giảm thiểu tác động đến môi trường, chống biến đổi khí hậu.

## **Điều 27. Ứng xử với các cơ quan truyền thông và quan hệ công chúng**

### **1. Thực hiện đúng quy định về đầu mối cung cấp thông tin và phát ngôn về hoạt động của EVN**

- a) Các vấn đề về truyền thông hoặc cung cấp thông tin phải được chuyển đến bộ phận đầu mối về truyền thông và cung cấp thông tin của EVN, đơn vị. Trong trường hợp đột xuất, bất thường, người phát ngôn hoặc người được cấp có thẩm quyền giao phát ngôn có trách nhiệm phát ngôn, cung cấp thông tin kịp thời, chính xác cho báo chí theo quy định của EVN.
- b) Chỉ người có thẩm quyền theo quy định về phát ngôn, cung cấp thông tin của EVN hoặc người được ủy quyền mới được phép cung cấp thông tin và phát ngôn cho báo chí về các vấn đề liên quan đến EVN.

### **2. Đảm bảo tính trung thực, chính xác, kịp thời và đúng quy định của thông tin cung cấp**

- a) Mọi thông tin cung cấp cho các phương tiện truyền thông phải đảm bảo trung thực, kịp thời, đúng quy định của pháp luật và của EVN.
- b) Nội dung truyền thông phải rõ ràng, dễ hiểu tạo được sự đồng cảm của công luận và vì lợi ích của EVN.
- c) Chủ động đính chính kịp thời khi thông tin bị sai lệch.

## **3. Đối với quảng cáo**

- a) Tuân thủ các quy định của pháp luật về quảng cáo ở trong nước và quốc tế.

b) Nội dung quảng cáo: phải cung cấp thông tin cần thiết phục vụ cho việc thực hiện các nhiệm vụ chính trị, chiến lược phát triển và nhiệm vụ trọng tâm của EVN và quảng bá hình ảnh của EVN.

## **Điều 28. Ứng xử với mạng xã hội**

### **1. Các quy tắc ứng xử chung**

Tuân thủ các quy tắc ứng xử chung do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành:

a) Quy tắc tôn trọng, tuân thủ pháp luật: tuân thủ pháp luật Việt Nam, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

b) Quy tắc lành mạnh: hành vi, ứng xử trên mạng xã hội phù hợp với các giá trị đạo đức, văn hóa, truyền thống tốt đẹp của dân tộc Việt Nam.

c) Quy tắc an toàn, bảo mật thông tin: tuân thủ các quy định và hướng dẫn về bảo vệ an toàn và bảo mật thông tin.

d) Quy tắc trách nhiệm: chịu trách nhiệm về các hành vi, ứng xử trên mạng xã hội; phối hợp với các cơ quan chức năng để xử lý hành vi, nội dung thông tin vi phạm pháp luật.

### **2. Phát ngôn và chia sẻ thông tin**

a) Mọi phát ngôn của CBCNV EVN trên không gian mạng đều cần được cân nhắc, tránh sử dụng từ đa nghĩa, nhạy cảm dễ gây hiểu nhầm.

b) Chú ý thực hiện các quy định về sử dụng mạng xã hội và quy định của EVN đối với công tác truyền thông.

c) Không chia sẻ các thông tin xấu, quan điểm cá nhân tiêu cực, nhất là các thông tin xấu về khách hàng, đối tác, cộng đồng trên mạng xã hội.

## CHƯƠNG II

### CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ

#### **Điều 29. Sử dụng cờ trong EVN**

##### **1. Vị trí treo cờ**

Tuân thủ nghi thức lễ tân Nhà nước đối với việc sử dụng quốc kỳ; luôn dành vị trí trang trọng đối với quốc kỳ.

##### **2. Nguyên tắc treo cờ**

- a) Cờ phải nguyên dạng và còn nguyên màu sắc.
- b) Cờ tại hội nghị phải được treo cao hơn đầu diễn giả.
- c) Cờ treo ngoài trời phải được thay thế khi bị rách, biến dạng hoặc phai màu.
- d) Khi cờ không sử dụng được nữa thì phải thu hồi và xử lý theo quy định.

#### **Điều 30. Sử dụng danh thiếp**

##### **1. Sử dụng danh thiếp**

Sử dụng danh thiếp theo mẫu thông nhất của EVN. Danh thiếp được trao cho khách khi mới gặp lần đầu, khi đến dự họp hoặc buổi tiếp khách. Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc và bẩn.

##### **2. Cách trao danh thiếp**

- a) Người tự giới thiệu đưa danh thiếp trước, người được giới thiệu đưa sau.
- b) Đứng lên khi đưa danh thiếp.
- c) Giữ khoảng cách một cánh tay khi nhận danh thiếp, nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp; nên hỏi nhẹ nhàng các thông tin chưa rõ trên danh thiếp.
- d) Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, bắt đầu với người ở vị trí cao nhất hoặc người gần nhất.
- e) Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.
- f) Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận, nên ghi nhớ thông tin danh thiếp.

#### **Điều 31. Các nghi thức họp và hội nghị**

##### **1. Nghi thức giới thiệu**

- a) Giới thiệu tên đi kèm theo chức vụ.
- b) Giới thiệu người trong cơ quan trước với đối tác/người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác).
- c) Khi tự giới thiệu với đối tác: giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc

tại cơ quan. Thái độ khi giới thiệu phải lịch sự, khiêm nhường.

## **2. Nghi thức cuộc họp**

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

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

## **3. Quy cách trang trí phòng họp**

a) Phòng họp sử dụng cho tiếp khách, họp chuyên môn, họp nội bộ cơ quan và hội họp: bố trí đầy đủ trang thiết bị cần thiết, trang trí lịch sự; có thể bố trí khẩu hiệu, hệ giá trị văn hóa EVN. Tùy theo yêu cầu của từng cuộc họp để bố trí nước, hoa, quả trong phòng hoặc ngoài phòng họp.

b) Bố trí phòng khánh tiết dùng để tiếp khách là lãnh đạo cấp trên, báo chí, cơ quan nước ngoài và tổ chức các cuộc lễ lớn. Trang trí của phòng khánh tiết phải đảm bảo:

- Trang trọng, lịch sự, thẩm mỹ, có khẩu hiệu của EVN;

- Khi tiếp khách nước ngoài, bố trí cờ của EVN và cờ của đối tác, quốc gia đoàn khách trên bàn họp;

- Các cuộc họp tổ chức tại phòng khánh tiết: Ban/phòng chuẩn bị, các phòng ban liên quan bố trí người mặc lễ phục đeo biển hiệu để tiếp đón, hướng dẫn và tiễn khách. Nghi thức tiếp đón các đoàn khách được thực hiện theo quy định của EVN/đơn vị.

c) Bố trí biển tên của cán bộ hoặc đơn vị tham dự trên bàn họp (trừ cuộc họp nội bộ).

d) Việc sử dụng phòng họp được thực hiện theo nội quy, quy định của EVN/đơn vị.

## **Điều 32. Tổ chức hội họp**

### **1. Tổ chức cuộc họp nội bộ**

Các cuộc họp nội bộ là các cuộc họp do lãnh đạo EVN/đơn vị, các Ban/phòng chủ trì. Thành phần tham gia là trong nội bộ EVN/đơn vị.

a) Đơn vị chủ trì/chuẩn bị cuộc họp đăng ký cuộc họp trong lịch công tác tuần hoặc phát hành thông báo trên hệ thống Văn phòng số trước 02 ngày làm việc (trừ trường hợp cần họp gấp theo yêu cầu công việc).

b) Đối với các cuộc họp chuyên môn:

- Đơn vị tham gia họp cử người dự họp đúng thành phần. Đơn vị chủ trì/chuẩn bị gửi tài liệu họp trước cho các thành phần tham dự họp theo quy định của EVN/đơn vị. Thành phần dự họp phải có mặt tại phòng họp ít nhất 05 phút trước khi bắt đầu họp, tắt điện thoại di động hoặc để ở chế độ rung trong thời gian họp, chỉ ra ngoài phòng họp nghe điện thoại khi thật cần thiết;

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

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

c) Đối với các cuộc họp, hội nghị toàn thể CBCNV, Đảng viên, Đoàn viên cơ quan:

- Thành phần tham dự phải có mặt đầy đủ trước giờ khai mạc 10 phút;

- Chỗ ngồi được bố trí hợp lý theo yêu cầu của Bộ phận chủ trì tổ chức cuộc họp;

- Giữ trật tự, tập trung theo dõi, không bỏ về nửa chừng (trong trường hợp đặc biệt phải thông báo với Bộ phận chủ trì tổ chức cuộc họp để báo cáo người chủ trì họp), không ra vào, đi lại tùy tiện, nói chuyện riêng và nghe điện thoại trong phòng họp;

- Chuẩn bị khánh tiết: hội trường, bàn ghế, hoa quả, nước, âm thanh, thiết bị trình chiếu, thông và panô trang trọng, nội dung phù hợp với chủ đề cuộc họp;

- Mặc trang phục theo thông báo của Bộ phận chủ trì tổ chức cuộc họp.

## **2. Tổ chức các cuộc họp khác**

### **2.1. Với tư cách là đơn vị chủ trì**

a) Xây dựng chương trình, chuẩn bị tài liệu cuộc họp, đăng ký lịch công tác tuần hoặc phát hành thông báo mời họp trên hệ thống Văn phòng số. Trường hợp có đại biểu dự họp từ bên ngoài EVN, gửi giấy mời tới đại biểu.

b) Chuẩn bị khánh tiết: hội trường, bàn ghế, trang trí, hoa, quả, nước, âm thanh, thiết bị trình chiếu.

c) Ban/phòng chuẩn bị: có mặt trước thời gian họp 10 phút, cử CBCNV đón đại biểu đến dự. Khi cuộc họp kết thúc, lãnh đạo EVN/đơn vị, lãnh đạo Ban/phòng chuẩn bị lịch sự bắt tay và tiễn khách mời.



d) Vị trí chỗ ngồi:

- Lãnh đạo chủ trì của EVN/đơn vị ngồi ở ghế chủ tọa bố trí ở trung tâm hàng ghế nhìn ra hướng cửa ra vào; lãnh đạo, các Ban/phòng của EVN/đơn vị ngồi về phía hai bên của chủ tọa cuộc họp theo thứ tự ưu tiên: ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn, ngồi vị trí xa kém quan trọng hơn;

- Đối tác ngồi đối diện với lãnh đạo EVN; người ngồi phía hai bên của đối tác sắp xếp theo theo thứ tự ưu tiên tương tự như đối với EVN/đơn vị.

e) Tùy theo tính chất của cuộc họp, bố trí biển tên của khách mời theo vị trí ngồi.

f) Đối với CBCNV EVN/đơn vị tham dự cuộc họp:

- Có mặt đúng giờ. Trường hợp vắng mặt hoặc đến muộn phải thông báo với Ban/phòng chuẩn bị để báo cáo người chủ trì cuộc họp;

- Ngồi ngay ngắn trong phòng họp, giữ trật tự, tập trung theo dõi;

- Tắt điện thoại di động hoặc để ở chế độ rung;

- Không bỏ về nửa chừng (trừ trường hợp đặc biệt được sự đồng ý của người chủ trì cuộc họp), không ra vào, đi lại tùy tiện trong phòng họp.

## **2.2. Với tư cách đồng tổ chức**

a) Phân công nhiệm vụ rõ ràng, cụ thể giữa các bên và nội bộ đơn vị.

b) Thực hiện tốt phần việc được phân công.

## **2.3. Với tư cách khách mời**

a) Chủ động liên hệ với Bộ phận chủ trì tổ chức cuộc họp tìm hiểu thông tin cuộc họp, chuẩn bị sẵn sàng mọi nội dung cần thiết.

b) Có mặt đúng giờ, tuân thủ mọi hướng dẫn trong giấy mời.

c) Tuân thủ chương trình nghị sự và sự điều hành của người chủ trì.

## **Điều 33. Nghi thức hội đàm, ký kết, tổ chức tiệc chiêu đãi**

### **1. Nghi thức hội đàm, ký kết**

a) Ban/phòng chuẩn bị phối hợp với Văn phòng, các ban/phòng và các bên liên quan để tổ chức, trang trí theo nghi thức ngoại giao trang trọng và hợp tác. Bố trí người đón tiếp đại biểu chu đáo, lịch sự, trang phục sử dụng là lễ phục.

b) Vị trí ngồi trong hội đàm: người quan trọng nhất ngồi bên tay phải lãnh đạo chủ trì của EVN/đơn vị và đối tác, người quan trọng thứ hai ngồi ở bên tay trái.

c) Vị trí ngồi ký kết: đại diện đối tác ký kết ngồi phía bên tay phải của đại diện EVN/đơn vị

## **2. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi**

a) Xây dựng chương trình cụ thể, chi tiết cho bữa tiệc; lựa chọn địa điểm tổ chức phù hợp.

b) Bộ phận chủ trì đến trước và về muộn để đón, bố trí chỗ ngồi và tiễn khách. CBCNV là thành phần tham dự buổi tiệc phải có mặt tại buổi tiệc trước giờ bắt đầu.

c) Việc bố trí chỗ ngồi khi dự tiệc đảm bảo theo nguyên tắc:

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

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

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

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

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

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

f) Khi ngồi vào bàn tiệc, đảm bảo tư thế ngồi ăn đàng hoàng, tự nhiên. Giao tiếp cởi mở, thân thiện, chu đáo, văn minh và lịch sự.

g) Chủ tiệc không ăn xong trước khách.

## **Điều 34. Đi công tác**

1. Việc đi công tác phải có chương trình, nội dung cụ thể được phê duyệt, thời gian phù hợp, đảm bảo hiệu quả công tác.

2. CBCNV được cử đi công tác phải nắm vững và thông hiểu lĩnh vực chuyên môn liên quan. Nghiêm cấm CBCNV đơn vị cấp trên có thái độ sách nhiễu và gây phiền hà cho đơn vị cấp dưới.

3. Khi đi công tác tại nước ngoài, CBCNV phải tuân thủ các nội dung sau:

a) Nghiên cứu, chuẩn bị kỹ tài liệu liên quan, tuân thủ chương trình làm việc, lịch trình đi lại;

b) Tuân thủ luật pháp, nghi thức ngoại giao, tôn trọng lễ nghi, phong tục tập quán của nước bạn;

c) Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ, không đưa ra các lời hứa, cam kết vượt quá thẩm quyền quy định;

d) Tận dụng các cơ hội để học hỏi, tìm hiểu và thu thập thông tin có ích;

e) Giữ gìn, bảo vệ và đề cao các giá trị văn hóa dân tộc, uy tín của EVN.

## **Điều 35. Quy cách ngồi trên xe ô tô**

### **1. Vị trí ngồi**

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

### **2. Quy định chỗ ngồi**

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

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

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

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

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

f) Lái xe hoặc CBCNV đi cùng có nhiệm vụ mở cửa xe khi lãnh đạo bước lên và bước xuống xe.

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

## **Điều 36. Sử dụng thang máy nơi làm việc**

### **1. Khi vào thang máy**

a) Xếp hàng chờ đến lượt mình ở bên phải cửa thang máy (theo hướng nhìn vào cửa).

b) Chờ cho những người bên trong thang máy đi ra hết rồi mới vào, không chen lấn xô đẩy khi đi vào.

c) Nếu có việc gấp cần xin lỗi và xin phép vào trước.

d) Chủ động nhường, ưu tiên cho khách hàng, đối tác, lãnh đạo, người lớn tuổi, người khuyết tật, phụ nữ có thai và trẻ em.

## **2. Trong thang máy**

a) Chủ động chào hỏi với những người đi cùng.

b) Không nên nói chuyện riêng, nói chuyện điện thoại to giọng và các hành vi khác gây ồn ào trong thang máy.

c) Không trao đổi công việc trong thang máy.

d) Ra khỏi thang máy: đi ra theo lối phía bên phải của thang máy (theo hướng nhìn ra cửa); người đứng ở ngoài ra trước, người ở trong ra sau, không chen lấn.

## **Điều 37. Giao tiếp qua điện thoại**

### **1. Khi gọi**

a) Chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi.

b) Khi có người cầm máy, phải có lời chào, xưng tên, chức danh, bộ phận làm việc và đề nghị được gặp người cần gặp.

c) Trao đổi nội dung ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể; nói từ tốn, âm lượng vừa phải.

d) Kết thúc trao đổi, phải có lời cảm ơn, lời chào.

### **2. Khi nghe**

a) Phải có lời chào hỏi, xưng tên, chức danh bộ phận làm việc của mình.

b) Nếu người gọi đến cần gặp đích danh mình thì trao đổi, trả lời rõ ràng, cụ thể từng nội dung theo yêu cầu của người gọi; nói từ tốn, âm lượng vừa phải.

c) Trường hợp người gọi cần gặp người khác hoặc nội dung không thuộc trách nhiệm của mình thì chuyển điện thoại hoặc hướng dẫn người gọi liên hệ đến đúng người, địa chỉ cần gặp.

d) Có lời cảm ơn, lời chào trước khi kết thúc cuộc đàm thoại.

## **Điều 38. Trang phục, đồng phục của cán bộ, công nhân viên**

### **1. Trang phục**

Trang phục khi làm việc tại trụ sở hoặc ngoài trụ sở cơ quan phải đảm bảo lịch sự, văn minh và phù hợp với môi trường làm việc của công sở. Không được mặc áo phông, quần jeans, đi dép lê trong giờ làm việc.

### **2. Đồng phục**

a) Trang bị đồng phục cho CBCNV theo quy định của EVN.

b) CBCNV làm việc ở bộ phận gián tiếp mặc đồng phục vào ngày thứ Hai hàng tuần và ngày khác trong tuần theo quy định của EVN và đơn vị. CBCNV làm việc ở bộ phận trực tiếp mặc đồng phục theo quy định của EVN và đơn vị.

c) Riêng bộ phận bảo vệ, lễ tân (nếu có) mặc đồng phục tất cả các ngày làm việc trong tuần.

### **3. Lễ phục**

a) Lễ phục được mặc trong các cuộc hội nghị, hội họp và các lễ ký kết hợp tác trang trọng.

b) Lễ phục của nam:

- Mùa đông: Comple nam, áo sơ mi có cổ, cravat.

- Mùa hè: Áo sơ mi có cổ, cravat.

c) Lễ phục của nữ:

- Mùa đông: Comple nữ.

- Mùa hè: Áo dài truyền thống.

### **4. Thẻ nhân viên**

Trong giờ làm việc, CBCNV sử dụng thẻ nhân viên đầy đủ theo quy định của EVN/đơn vị.