



EVN

TRUNG TÂM THÔNG TIN ĐIỆN LỰC

QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN HÓA

Tháng 8/2023



Quy tắc ứng xử văn hoá Trung tâm Thông tin Điện lực là tài liệu triển khai văn hoá Trung tâm Thông tin Điện lực (EVNEIC), nhằm mục đích hoàn thiện các quy định về hành vi của cán bộ nhân viên trong giao tiếp, thực thi các nhiệm vụ chuyên môn, trong mối quan hệ với đồng nghiệp, đối tác, độc giả, và cộng đồng xã hội.

Quy tắc ứng xử văn hóa này cũng nhằm hướng các hành vi giao tiếp và ứng xử của cán bộ nhân viên đến những chuẩn mực ứng xử tốt đẹp, văn minh, lịch sự, sáng tạo, công bằng, tạo điều kiện cho từng cá nhân trong tập thể phát huy hết khả năng của mình để cống hiến cho sự phát triển bền vững của Trung tâm Thông tin Điện lực nói riêng và của Tập đoàn Điện lực Việt Nam nói chung.

Mặt khác, tác phong, lối sống, tinh thần làm việc của từng cán bộ, nhân viên Trung tâm thể hiện được hệ giá trị cốt lõi “Niềm tin - Chất lượng - Tiên phong - Sáng tạo - Trách nhiệm” sẽ làm tô đậm thêm nét đặc trưng văn hóa EVNEIC.



CHƯƠNG I: CÁC QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP VÀ ỨNG XỬ CỦA EVNEIC

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/EVNEIC

- a) Tuân thủ, chấp hành nghiêm chủ trương, đường lối của EVN/EVNEIC 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/EVNEIC.

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/EVNEIC.
- 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/EVNEIC, 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/EVNEIC theo quy định của EVN và 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/EVNEIC, không sử dụng cho các lợi ích cá nhân.

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

1. Nêu 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, của EVN và EVNEIC về công tác 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/EVNEIC.
- 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 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 EVN.
- b) Phân công trách nhiệm rõ ràng trong công tác đảm bảo an toàn hệ thống kỹ thuật, thông tin.

Điều 3. 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 4. 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 5. 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 độc giả, 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 6. Công khai, minh bạch trong nội bộ và bên ngoài

1. Công khai minh bạch với đối tác và cộng đồng

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

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/EVNEIC.



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/EVNEIC.

2. Tôn trọng độc giả, đối tác và cộng đồng

- a) Tôn trọng quyền lợi, nghĩa vụ của độc giả, 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 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 EVNEIC

- a) Luôn coi trọng và giữ hình ảnh về một EVNEIC 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 thái độ 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 EVNEIC.

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) EVNEIC luôn sẵn sàng chia sẻ mọi khó khăn, thách thức và đồng hành cùng với độc giả, 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 độc giả, 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 EVNEIC.
- 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 đối tác

- a) coi trọng chữ tín và lợi ích hợp tác lâu bền với đối tác.
- b) Thực hiện đúng các cam kết với độc giả và đối tác.
- c) Luôn chủ động tích cực xây dựng mối quan hệ bền chặt với độc giả và đối tác.

Điều 10. Sống nghĩa tình

1. Sống và làm việc với lòng biết ơn

- a) Định kỳ hằng năm tổ chức các hoạt động tri ân gặp mặt các Cán bộ hưu trí.
- b) Quan tâm, biết ơn và có hành động thiết thực tri ân các thế hệ cán bộ nhân viên đi trước.
- c) Thực hiện tốt công tác tri ân cộng tác viên, đối tác và những người có đóng góp cho sự phát triển của EVNEIC.

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 EVNEIC

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 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 14. Ứng xử với đồng nghiệp

1. Đề cao tinh 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 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 15. 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 16. 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 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 CƠ QUAN CẤP TRÊN VÀ CÁC ĐƠN VỊ TRONG TẬP ĐOÀN

Điều 18. Ứng xử với cơ quan cấp trên

1. Đối với Cơ quan Tập đoàn Điện lực Việt Nam

Nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của lãnh đạo Tập đoàn. Phối hợp chặt chẽ với các ban của Tập đoàn để giải quyết công việc một cách hiệu quả và nhanh nhất.

- Chủ động, kịp thời đề xuất các kiến nghị giải quyết vấn đề vướng mắc khi thực hiện các quy định của Tập đoàn.
- Thường xuyên báo cáo, liên hệ trao đổi, chủ động giữ mối quan hệ hài hòa, gắn bó để tạo được sự ủng hộ của các ban trong Tập đoàn.
- Thực hiện kịp thời báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Tập đoàn.

2. Đối với các đơn vị Bộ, ngành liên quan lĩnh vực.

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

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

Điều 19. Ứng xử với các đơn vị trong Tập đoàn

1. Khi giao tiếp với đơn vị phải có thái độ lịch sự, nhiệt tình, thân thiện, đảm bảo sự chuyên nghiệp trong mọi hoạt động với đơn vị trong Tập đoàn.

2. Trao đổi công việc hoặc liên hệ làm việc phải đảm bảo nội dung rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu, đúng pháp luật.

3. Khi nhận được các ý kiến phản ánh trực tiếp của đơn vị về công tác truyền thông, phát ngôn, mỗi CBNV của Trung tâm phải có trách nhiệm, nhiệt tình giải thích và hướng dẫn chu đáo.

4. Làm việc dựa trên nguyên tắc công tâm, tôn trọng lẫn nhau.

Điều 20. Ứng xử với chuyên gia, tư vấn trong và ngoài nước

1. Đối với chuyên gia, tư vấn trong nước.

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

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

- Thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện, đúng mực, nỗ lực hoàn thành giao dịch một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất.

- 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.

2. Đối với chuyên gia, tư vấn nước ngoài

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

- Xây dựng mối quan hệ với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài trên nguyên tắc bình đẳng, hợp tác và tôn trọng lẫn nhau.

- Tôn trọng luật pháp quốc tế, luật pháp nước bạn và luật pháp Việt Nam trong mọi giao dịch. Chỉ những người có thẩm quyền mới được tham gia giao dịch và ký kết hợp đồng kinh tế với tổ chức nước ngoài.

- 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 V. ỨNG XỬ VỚI ĐỘC GIẢ, KHÁN GIẢ VÀ ĐỐI TÁC

Điều 21. Ứng xử với độc giả, khán giả

1. Mỗi CBNV đối với độc giả, khán giả phải có thái độ giao tiếp mềm mỏng, lịch sự.
2. Mọi ý kiến thắc mắc của độc giả, khán giả đều phải được ghi chép và xử lý theo quy trình, dựa trên sự chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm hoặc lãnh đạo bộ phận có thẩm quyền.
3. Các phản hồi đối với độc giả phải có thái độ văn minh, lịch sự, tuyệt đối nghiêm cấm các phản hồi mang tính chất cá nhân, phỉ báng, hăm dọa, khiếm nhã...
4. Tư vấn nhiệt tình, trung thực và sẵn sàng giúp đỡ độc giả khi cần thiết, biết lắng nghe, chia sẻ, tiếp thu ý kiến của độc giả.
5. Dù trên báo in hay trang tin điện tử, trang mạng xã hội, ... phải đảm bảo sửa chữa những sai sót dù lớn hay nhỏ sau khi nhận được phản hồi từ độc giả, khán giả, ... và xác minh phản hồi đó là thông tin chính xác.

Điều 22. Đối với đối tác

1. Làm việc trên nguyên tắc xây dựng mối quan hệ tin cậy, tôn trọng, cùng hướng tới mục đích chung giữa hai bên.
2. Luôn thân thiện với đối tác cả trong và ngoài nước; thẳng thắn và trung thực giao tiếp với đối tác cả trong và ngoài nước.
3. Luôn giao tiếp với đối tác cả trong và ngoài nước; rèn luyện tinh thần trách nhiệm, công bằng, giao dịch thân thiện tuân thủ luật pháp, hài hòa lợi ích.
4. Nghiêm túc thực hiện các cam kết đã thống nhất hợp tác với:
 - Tuân thủ pháp luật, quy định của EVN về quan hệ, tiếp xúc và hợp tác với tổ chức, cá nhân ở nước ngoài.
 - Tôn trọng luật pháp quốc tế, luật pháp nước bạn và luật pháp Việt Nam trong mọi giao dịch.
 - 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.

Điều 23. Ứng xử với các cộng tác viên (CTV), cơ quan báo chí

1. Đối với Cộng tác viên

- Khi giao tiếp với CTV cần có thái độ ứng xử đúng mực, lắng nghe, tôn trọng, lịch thiệp, thiện chí; ngôn ngữ giao tiếp phải rõ ràng, mạch lạc.

- Không được lợi dụng danh nghĩa của Trung tâm để thực hiện các hành vi gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu cho CTV.

- Giải đáp đầy đủ các thắc mắc, yêu cầu của CTV trong phạm vi thẩm quyền của từng bộ phận, tuyệt đối không đưa ra những lời hứa, giải đáp không đúng thẩm quyền, chưa được sự cho phép của lãnh đạo Trung tâm.

- 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.

2. Đối với các cơ quan báo chí

- Nghiêm túc thực hiện quy chế phát ngôn, cung cấp thông tin của EVN.

- Chỉ có người có thẩm quyền hoặc người được ủy quyền từ người có thẩm quyền mới được phát ngôn trước báo chí.

- Không được cung cấp bất kỳ thông tin, tài liệu, hình ảnh... cho báo chí nếu chưa được phép của lãnh đạo Trung tâm. Mọi thông tin cung cấp cho báo chí phải đảm bảo tính trung thực, đúng quy định pháp luật, quy định của EVN, EVNEIC và tuân thủ các nguyên tắc về bảo mật thông tin.

- Các nội dung cung cấp thông tin quảng cáo phải phục vụ cho việc thực hiện các nhiệm vụ chính trị, chiến lược phát triển, chiến lược kinh doanh, nhiệm vụ trọng tâm của Tập đoàn, đảm bảo giữ gìn và xây dựng hình ảnh thương hiệu của EVN/EVNEIC.



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

Điều 24. Định hướng cho các quan hệ ứng xử

Trong quan hệ ứng xử với gia đình, cộng đồng xã hội và môi trường, CBCNV EVNEIC 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 25. 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 26. 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.

Điều 28. Ứng xử trên 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 CBNV EVNEIC 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/ EVNEIC 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

- Cờ phải nguyên dạng và còn nguyên màu sắc.
- Cờ tại hội nghị phải được treo cao hơn đầu diễn giả.
- Cờ treo ngoài trời phải được thay thế khi bị rách, biến dạng hoặc phai màu.
- 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 thống nhất của EVN/EVNEIC. 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

- Người tự giới thiệu đưa danh thiếp trước, người được giới thiệu đưa sau.
- Đứng lên khi đưa danh thiếp.
- 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.
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, bắt đầu với người ở vị trí cao nhất hoặc người gần nhất.
- Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.
- 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/EVNEIC. 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/EVNEIC.

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/EVNEIC.



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 EVNEIC, phòng/ bộ phận chủ trì. Thành phần tham gia là trong nội bộ EVNEIC.

a) Phòng/ Bộ phận 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:

- Phòng/ Bộ phận tham gia họp cử người dự họp đúng thành phần. Bộ phận chủ trì/ chuẩn bị gửi tài liệu họp trước cho các thành phần tham dự họp theo quy định của 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 CBNV, Đảng viên, Đoàn viên Trung tâm:

- 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, phòng và panô trang trọng, nội dung phù hợp với chủ đề cuộc họp;

- Mặc trang phục theo thông báo của Trung tâm.



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 EVNEIC, 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) Các thành phần chủ chốt của đơn vị: có mặt trước thời gian họp 10 phút, cử CBNV đón đại biểu đến dự. Khi cuộc họp kết thúc, lãnh đạo đơn vị, lãnh đạo phòng chuẩn bị lịch sự bắt tay và tiễn khách mời.

d) Vị trí chỗ ngồi:

- Lãnh đạo chủ trì của EVNEIC ngồi ở ghế chủ tọa bố trí ở trung tâm hàng ghế nhìn ra hướng cửa ra vào; lãnh đạo, các phòng của EVNEIC 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 EVNEIC; người ngồi phía hai bên của đối tác sắp xếp theo thứ tự ưu tiên tương tự như đối với EVNEIC.

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

f) Đối với CBNV EVNEIC tham dự cuộc họp:

- Có mặt đúng giờ. Trường hợp vắng mặt hoặc đến muộn phải thông báo với Lãnh đạo phòng để báo cáo Giám đốc Trung tâm;

- 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 Lãnh đạo Trung tâm), 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 Trung tâm.

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) Phòng/Bộ phận chủ trì phối hợp với Văn phòng EVN (trường hợp cuộc họp đăng ký mượn phòng họp của EVN), 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 EVNEIC 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 EVNEIC.

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. CBNV 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. CBNV được cử đi công tác phải nắm vững và thông hiểu lĩnh vực chuyên môn liên quan.

3. Khi đi công tác tại nước ngoài, CBNV 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 EVNEIC.



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 CBNV đi cùng có nhiệm vụ mở cửa xe khi lãnh đạo bước lên và bước xuống xe.
- g) Lãnh đạo EVNEIC 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 CBNV theo quy định của EVN/EVNEIC.
- b) CBNV mặc đồng phục vào ngày thứ Hai hàng tuần theo quy định của EVN/EVNEIC.



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, CBNV sử dụng thẻ nhân viên đầy đủ theo quy định của EVN.

THÔNGIỆP TỪ GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM	3
CHƯƠNG I: CÁC QUY TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP VÀ ỨNG XỬ CỦA EVN/EVNEIC	4
MỤC I. THỰC THI CÁC CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP	4
Điều 1. Tuân thủ pháp luật và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp	4
Điều 2. Thực hiện đúng quy định về công tác an toàn	5
Điều 3. Giữ gìn sự đoàn kết để tạo nên sức mạnh	5
Điều 4. Đặt con người ở vị trí trung tâm trong mọi hoạt động	6
Điều 5. Luôn trung thực trong mọi lời nói và hành động	6
Điều 6. Công khai, minh bạch trong nội bộ và bên ngoài	7
MỤC II. CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ CHUNG	8
Điều 7. Đề cao sự tôn trọng và thúc đẩy sự đa dạng	8
Điều 8. Làm việc một cách chuyên nghiệp	8
Điều 9. Hợp tác và chia sẻ giá trị với các bên liên quan	9
Điều 10. Sống nghĩa tình	9
MỤC III. VĂN HOÁ ỨNG XỬ VÀ LÀM VIỆC NỘI BỘ	10
Điều 11. Thực hiện đúng các quy tắc ứng xử chung trong EIC	10
Điều 12. Làm việc với phong cách chuyên nghiệp, hiệu quả	11
Điều 13. Ứng xử với người lao động	12
Điều 14. Ứng xử với đồng nghiệp	13
Điều 15. Ứng xử của cấp trên đối với cấp dưới	13
Điều 16. Ứng xử của cấp dưới đối với cấp trên	14
MỤC IV. ỨNG XỬ VỚI CƠ QUAN CẤP TRÊN VÀ CÁC ĐƠN VỊ TRONG TẬP ĐOÀN	15
Điều 18. Ứng xử với cơ quan cấp trên	15
Điều 19. Ứng xử với các đơn vị trong Tập đoàn	15

MỤC V. ỨNG XỬ VỚI ĐỘC GIẢ VÀ ĐỐI TÁC	17
Điều 21. Giao tiếp với độc giả bằng sự thân thiện, tận tâm và tính chuyên nghiệp	17
Điều 22. Đối với đối tác	17
Điều 23. Ứng xử với các cộng tác viên (ctv), cơ quan báo chí	18
MỤC VI: ỨNG XỬ ĐỐI VỚI GIA ĐÌNH, CỘNG ĐỒNG XÃ HỘI VÀ VỚI MÔI TRƯỜNG	19
Điều 24. Định hướng cho các quan hệ ứng xử	19
Điều 25. Ứng xử trong gia đình	19
Điều 26. Ứng xử trong cộng đồng	19
Điều 27. Ứng xử với môi trường	20
Điều 28. Ứng xử với mạng xã hội	21
CHƯƠNG II: CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ	22
Điều 29. Sử dụng cờ trong EVN	22
Điều 30. Sử dụng danh thiếp	22
Điều 31. Các nghi thức họp và hội nghị	23
Điều 32. Tổ chức hội họp	24
Điều 33. Nghi thức hội đàm, ký kết, tổ chức tiệc chiêu đãi	26
Điều 34. Đi công tác	27
Điều 35. Quy cách ngồi trên xe ô tô	27
Điều 36. Sử dụng thang máy nơi làm việc	28
Điều 37. Giao tiếp qua điện thoại	28
Điều 38. Trang phục, đồng phục của cán bộ, công nhân viên	29
MỤC LỤC	30



BAN CHỈ ĐẠO XÂY DỰNG VHDN EVNEIC:

Bà Đinh Thị Bảo Ngọc - Giám đốc Trung tâm: Trưởng ban

Bà Nghiêm Anh Tú - Phó Giám đốc Trung tâm: Phó Trưởng ban

Các thành viên:

Bà Trần Thị Thu Hà, Trưởng phòng Tổ chức - Tổng hợp

Bà Phạm Thị Thu Trà, Trưởng phòng Quản lý Thông tin cơ sở dữ liệu

Bà Nguyễn Thị Long, Trưởng phòng Sản xuất nội dung

Bà Hoàng Thị Tuyết, Trưởng phòng Truyền thông đa phương tiện

Ông Đỗ Hồng Sơn, Chủ tịch Công đoàn, Phó phòng Truyền thông đa phương tiện

Bà Phạm Minh Hạnh, Bí thư Đoàn thanh niên, chuyên viên phòng Truyền thông đa phương tiện

Tổ chức thực hiện nội dung:

Trung tâm Thông tin Điện lực

Tầng 15 tháp A, tòa nhà EVN, số 11 phố Cửa Bắc, phường Trúc Bạch, quận Ba Đình, TP. Hà Nội