

E-0
TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC
**CÔNG TY TNHH MTV
ĐIỆN LỰC HẢI PHÒNG**

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

Số: ~~25.16~~.../QĐ-PCHP

Hải Phòng, ngày 11 tháng 11 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH
V/v: Ban hành Bộ Quy tắc ứng xử
của Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng

GIÁM ĐỐC
CÔNG TY TNHH MTV ĐIỆN LỰC HẢI PHÒNG

Căn cứ quyết định số 163/QĐ-EVN ngày 31/3/2010 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc chuyển giao quyền và nghĩa vụ đại diện của chủ sở hữu vốn Nhà nước tại Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng sang Tổng Công ty Điện lực miền Bắc;

Căn cứ Quyết định số 1336/QĐ-EVNNPC ngày 20/8/2010 của Chủ tịch Tổng Công ty Điện lực miền Bắc về việc phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng;

Xét đề nghị của Ông Trưởng phòng Thi đua – Tuyên truyền Công ty.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ quy tắc ứng xử của Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng.

Điều 2. Bộ Quy tắc ứng xử này có hiệu lực thi hành trong nội bộ Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng kể từ ngày ký.

Điều 3. Các Ông (Bà) Trưởng các phòng ban đơn vị và toàn thể CBCNV Công ty chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- EVNNPC (để báo cáo);
- GD & các PGD;
- VPĐU, VPCĐ, VPĐTN;
- Lưu VT, P7.



GIÁM ĐỐC

Vũ Đức Hoan

**TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC
CÔNG TY TNHH MTV ĐIỆN LỰC HẢI PHÒNG**



**EVNNPC
PC HAI PHONG**

**BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ
ÁP DỤNG TRONG CÔNG TY ĐIỆN LỰC HẢI PHÒNG**

Lần ban hành: 01

Năm 2013



LỜI MỞ ĐẦU

Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng - đơn vị thành viên trực thuộc Tổng Công ty Điện lực miền Bắc có nhiệm vụ cung ứng điện an toàn ổn định, phục vụ mục tiêu phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Trong xu thế hội nhập và phát triển, ngoài nhiệm vụ SXKD, Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng luôn gắn trách nhiệm của mình với cộng đồng nói chung và khách hàng dùng điện nói riêng. Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, tham gia tích cực các hoạt động xã hội, Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng đã và đang xây dựng hình ảnh ngành điện Hải Phòng với nét văn hóa định hướng của EVNNPC.

Căn cứ sứ mệnh “**EVNNPC vì sự phát triển cộng đồng**” và hệ giá trị cốt lõi trong mọi phương châm hoạt động, Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng xây dựng Bộ quy tắc ứng xử nhằm đưa ra những chuẩn mực đạo đức là kim chỉ nam cho toàn bộ CBCNV PCHP thực hiện trong quá trình SXKD và giao tiếp với khách hàng.

Bộ quy tắc ứng xử của PCHP sẽ giúp tất cả CBCNV Công ty định hướng, tự hoàn thiện mình, tạo dựng hình ảnh của chính mình, của PCHP trước cộng đồng, góp phần quan trọng để Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng không ngừng lớn mạnh, phát triển bền vững./.



MỤC LỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

- | | |
|------------------|---|
| 1. PCHP | Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng. |
| 2. Cơ quan | Cơ quan Công ty. |
| 3. Đơn vị | Các phòng ban, đơn vị trực thuộc Công ty. |
| 4. Lãnh đạo PCHP | Chủ tịch kiêm Giám đốc PCHP, Phó Giám đốc PCHP, Kiểm soát viên PCHP và Kế toán trưởng PCHP. |
| 5. CBCNV | Cán bộ công nhân viên. |
| 6. SXKD | Sản xuất kinh doanh. |
| 7. HĐSXKD | Hoạt động sản xuất kinh doanh. |

PHẦN 1



QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ

1. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI CÁC ĐƠN VỊ

Ban hành các quy chế quản lý nội bộ của của PCHP phù hợp hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, phù hợp với điều lệ tổ chức và hoạt động của EVN, EVNNPC và của PCHP.

Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn phải chuẩn mực, rõ ràng, thống nhất, khoa học, phù hợp với tình hình thực tế hoạt động SXKD tại đơn vị.

Thực hiện đầy đủ và đúng với quy chế đã ban hành, kiểm tra và giám sát thường xuyên việc thực hiện các quy chế, quy định của PCHP nhằm kịp thời phát hiện sai sót trong chỉ đạo và điều hành các đơn vị trực thuộc.

Tôn trọng các lợi ích và tính độc lập, tạo điều kiện thuận lợi để các đơn vị cùng phát triển.

Chỉ đạo, khuyến khích các đơn vị tham gia các hoạt động xã hội, đảm bảo hài hòa giữa HDSXKD và lợi ích của cộng đồng.

Phân công cụ thể rõ ràng chức năng công việc cho từng phòng, ban chuyên trách. Xây dựng quy chế hoạt động rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi để các phòng, ban, đơn vị hoàn thành tốt chức năng nhiệm vụ được giao.

2. ỨNG XỬ VỚI CÁ NHÂN

2.1 Lãnh đạo với CBCNV và người lao động

Luôn động viên, khuyến khích cán bộ, công nhân viên lao động trong Công ty học tập, rèn luyện, trau dồi kiến thức, kỹ năng, nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ, phát huy sáng kiến cải tiến kỹ thuật để áp dụng vào thực tiễn HDSXKD cũng như trong tổ chức quản lý nhằm đạt được hiệu quả cao nhất.

Đảm bảo ổn định việc làm và đời sống của người lao động. Mọi CBCNV PCHP luôn được quan tâm, chăm sóc đầy đủ các quyền lợi về vật chất và tinh thần theo quy định của Pháp luật và của Ngành

Thực hiện các chế độ đãi ngộ, công bằng, minh bạch, CBCNV PCHP phải được đánh giá đúng theo kết quả SXKD và các mặt công tác khác. Người có thành tích được biểu dương, khen thưởng, người có khuyết điểm phải chịu hình thức kỷ luật theo quy chế.

2.2 CBCNV với Lãnh đạo

Luôn có thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với Lãnh đạo. Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, không ngừng học hỏi để có những ý tưởng mới, những sáng kiến cải tiến kỹ thuật mới áp dụng trong SXKD, góp phần xây dựng PCHP ngày càng lớn mạnh hơn nữa.

Tôn trọng ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày thẳng thắn, trực tiếp với tinh thần xây dựng, vì lợi ích của tập thể.



2.3 CBCNV với đồng nghiệp

Luôn có thái độ khiêm tốn, chân thành, tác phong nhiệt tình, vui vẻ, giản dị. Tôn trọng đồng nghiệp, kính trên, nhường dưới tạo nên bầu không khí phấn khởi thi đua sôi nổi trong cơ quan, đơn vị.

Có tinh thần đoàn kết, tương thân, tương ái sẵn sàng giúp đỡ lẫn nhau trong công việc cũng như trong sinh hoạt thường ngày để cùng tiến bộ.

Luôn học hỏi kinh nghiệm của những người đi trước, đồng thời trao đổi, góp ý và tạo mọi điều kiện để đồng nghiệp mình ngày càng tiến bộ, hoàn thiện.

Khi được giao cùng giải quyết một công việc phải chủ động phối hợp để cùng hoàn thành tốt công việc được giao. Khi bất đồng quan điểm cần phải báo cáo với lãnh đạo quản lý trực tiếp (hoặc lãnh đạo 2 bên liên quan khi khác đơn vị) để giải quyết công việc thỏa đáng.

Không đùn đẩy công việc và né tránh trách nhiệm. Không ghen ghét, đố kỵ và lời kéo bè phái gây mất đoàn kết nội bộ.

2.4 CBCNV ứng xử với công việc

Mọi hành động, lời nói, phải tuân thủ theo quy định của Pháp luật, của EVN, EVNNPC và PCHP.

Luôn đề cao vai trò, trách nhiệm cá nhân. Thực hiện tự phê bình và phê bình nghiêm túc, chân thành, thẳng thắn, có thái độ cầu thị khắc phục khó khăn để thực hiện tốt công việc được giao.

Toàn tâm, toàn ý trong công việc, hoàn thành tốt trách nhiệm được giao, đảm bảo nhanh chóng, chính xác và hiệu quả nhất.

Thực hiện nhiệm vụ theo quyết định của cán bộ quản lý trực tiếp, trường hợp có sự chỉ đạo của lãnh đạo cao hơn thì phải tuân thủ theo sự chỉ đạo đó nhưng phải báo cáo với cán bộ quản lý trực tiếp của mình về việc thực hiện quyết định đó.

Không lạm dụng, lợi dụng quyền lực, chức vụ, hay nhiệm vụ được giao để thực hiện các hành vi vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm các nội quy, quy định của Công ty và của Tổng Công ty.

2.5 Ứng xử trong việc sử dụng và bảo quản tài sản công

CBCNV PCHP phải có trách nhiệm gìn giữ và bảo quản tài sản công (kể cả tài sản giao riêng cho từng cá nhân), đảm bảo sử dụng đúng mục đích, đúng công việc tránh lãng phí. Không sử dụng tài sản công vào mục đích cá nhân. Không tự ý mang tài sản ra khỏi phòng nếu chưa được phép của lãnh đạo quản lý.

Thực hiện nghiêm chỉnh mọi nội quy, quy định của cơ quan, tắt các thiết bị điện và khóa cửa trước khi ra về.

2.6 Ứng xử trong bảo mật thông tin

Chấp hành nghiêm các chế độ bảo mật thông tin theo quy định của PCHP.

Nếu chưa được phép của lãnh đạo quản lý thì không gửi hồ sơ tài liệu của PCHP hoặc sao chụp ra ngoài dưới bất kỳ hình thức nào.

2.7 Ứng xử khi đi công tác

Đảm bảo tuân thủ đúng nội dung, chương trình và thời gian làm việc đã xây dựng được lãnh đạo PCHP hoặc lãnh đạo quản lý trực tiếp phê duyệt. Không gây khó khăn, không lạm dụng, lợi dụng nhiệm vụ được giao để thực hiện các hành vi vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm các nội quy quy định của PCHP.

2.8 Khi đi công tác tại nước ngoài

Tuân thủ đúng chương trình, nội dung làm việc và lịch trình đi lại.

Tuân thủ Luật pháp, Lễ nghi và phong tục tập quán tại nước sở tại. Ứng xử phù hợp theo nghi thức ngoại giao trong quá trình làm việc và giao tiếp.

Thực hiện đúng chức trách nhiệm vụ được giao phó. Tận dụng cơ hội và thời gian để học hỏi, thu thập tài liệu, kinh nghiệm quý báu về cho đơn vị, cho PCHP.

Gìn giữ, bảo vệ và đề cao các giá trị văn hóa dân tộc, uy tín của PCHP.

2.9 Đối với môi trường

Luôn cam kết giữ gìn môi trường theo tinh thần: **Cùng bảo vệ ngôi nhà chung.**

Thực hiện nghiêm túc các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường.

Tham gia và hưởng ứng các phong trào về bảo vệ môi trường.

Khuôn viên trụ sở cơ quan, đơn vị cũng như tại phòng làm việc được bài trí khoa học, thẩm mỹ, luôn sạch sẽ và thoáng mát, đảm bảo “Xanh – Sạch – Đẹp”.

Nội quy, quy định của đơn vị và sơ đồ phải được treo ở vị trí dễ nhìn, đảm bảo dễ đọc và dễ hiểu.

2.10 Ứng xử trong gia đình

Luôn kính trên, nhường dưới, hiếu thảo với ông bà, bố mẹ. Nuôi dạy con cái thành con ngoan, trò giỏi, thành những người tốt và có ích cho xã hội. Xây dựng gia đình đạt tiêu chuẩn gia đình văn hóa.

Hướng dẫn, vận động người thân trong gia đình, bè bạn gương mẫu chấp hành đúng đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Thực hành tiết kiệm và chống lãng phí. Vận động gia đình, bè bạn, bà con lối xóm cùng thực hiện cuộc vận động **Gia đình tiết kiệm điện và chương trình Giờ trái đất hàng năm.**

Không để người thân lợi dụng vị trí công tác của mình để trục lợi cá nhân và làm những việc trái pháp luật.

2.11 Ứng xử nơi cư trú

Gương mẫu thực hiện đúng chủ trương, chính sách pháp luật của Nhà nước và các quy định của chính quyền địa phương nơi cư trú.



Cư xử đúng mực, không phân biệt giàu nghèo, không kỳ thị với mọi người xung quanh. Tương thân tương ái, giúp đỡ nhau lúc khó khăn, hoạn nạn.

Cầu thị, tiếp thu các ý kiến đóng góp của chính quyền, đoàn thể và nhân dân địa phương nơi cư trú.

Tích cực tham gia các hoạt động xã hội, nhất là các phong trào, các cuộc vận động quyên góp, từ thiện tại nơi cư trú.

Kiên quyết bài trừ các thói hư, tật xấu, các hủ tục lạc hậu, các hành vi trái pháp luật.

Không lợi dụng vị trí công tác của mình để vụ lợi cho bản thân và gia đình.

2.12 Ứng xử nơi công cộng

Chấp hành nghiêm các quy định của Pháp luật, quy tắc sinh hoạt nơi công cộng. Tự giác tham gia giữ gìn an ninh trật tự xã hội, tích cực đấu tranh với những hành vi trái Pháp luật, trái với đạo lý và thuần phong mỹ tục người Việt Nam

Kịp thời thông báo cho cơ quan và các đơn vị có thẩm quyền về các thông tin và hành vi vi phạm pháp luật.

Ứng xử văn minh lịch sự đúng với thuần phong mỹ tục trong giao tiếp. Chia sẻ, giúp đỡ người già, người khuyết tật, người gặp khó khăn, hoạn nạn.

Không phô trương để tạo thanh thế cá nhân khi tham gia các hoạt động xã hội.

2.13 Ứng xử khi giải quyết bất đồng trong nội bộ

Thẳng thắn trao đổi, giải quyết trên tinh thần cầu thị, giúp nhau cùng tiến bộ, đặt lợi ích công việc lên trên hết. Trong trường hợp bất đồng trở thành mâu thuẫn nội bộ thì cán bộ quản lý trực tiếp hoặc người đứng đầu cơ quan có trách nhiệm giải quyết thấu tình đạt lý để không ảnh hưởng đến công việc chung và đoàn kết nội bộ.

Không lợi dụng mâu thuẫn cá nhân và những việc bất đồng để lôi kéo bè phái, chia rẽ gây mất đoàn kết nội bộ.

2.14 Các hành vi bị nghiêm cấm

Tuyệt đối không được lợi dụng danh nghĩa của PCHP, EVNNPC hoặc EVN, của lãnh đạo PCHP, EVNNPC, EVN để giải quyết công việc cá nhân làm mất uy tín của Công ty và ngành Điện.

Không trù dập hay có những hành vi chia rẽ, phân biệt đối xử với những người bất đồng quan điểm.

Không tham gia cộng tác với các tổ chức hay cá nhân bên ngoài có mâu thuẫn, xung đột lợi ích với PCHP.

Không được uống rượu, bia, dùng các chất kích thích hoặc làm các việc riêng gây mất trật tự, thiếu mỹ quan trong giờ làm việc.

PHẦN II

QUY TẮC ỨNG XỬ VỚI BÊN NGOÀI

1. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI CƠ QUAN CẤP TRÊN, ĐỊA PHƯƠNG

1.1 Cam kết với Đảng và Chính phủ

PCHP cam kết thực hiện tốt các nhiệm vụ chính trị được giao. Nghiêm chỉnh thực hiện các văn bản chỉ đạo của Chính phủ và các Nghị quyết của Đảng.

Thường xuyên báo cáo, trao đổi, giữ mối quan hệ tốt để tạo được sự ủng hộ và đồng thuận của Đảng bộ và Chính quyền thành phố.

1.2 Cam kết với EVNNPC, EVN và Bộ, ngành hữu quan

Thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của EVNNPC, EVN, của Bộ Công thương. Phối hợp chặt chẽ và giữ mối quan hệ hài hòa, hợp tác với các cơ quan chức năng, các phòng, ban chuyên môn của EVNNPC, EVN, của Bộ Công thương để thực hiện công việc một cách hiệu quả với thời gian nhanh nhất

Chủ động, kịp thời báo cáo những vấn đề vướng mắc và đề xuất biện pháp giải quyết khi thực hiện các quy định của EVNNPC, EVN, của Bộ, Ngành.

1.3 Cam kết với địa phương sở tại

Tuân thủ các quy định của chính quyền địa phương sở tại. Động viên, khuyến khích CBCNV tham gia các hoạt động xã hội của địa phương. Phối hợp chặt chẽ với các cấp chính quyền sở tại để giữ gìn an ninh trật tự cho cơ quan PCHP cũng như các đơn vị trực thuộc PCHP.

Luôn giữ mối quan hệ thân thiện với địa phương khi làm việc

2. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG, VỚI ĐỐI TÁC

2.1 Ứng xử với khách hàng

Với phương châm **“khách hàng là sự tồn tại của chúng tôi”**, Mỗi CBCNV PCHP khi giao tiếp với khách hàng phải thể hiện được thái độ thân thiện, văn minh lịch sự, tôn trọng khách hàng, tác phong nhanh nhẹn, nhiệt tình, trách nhiệm và tận tâm.

Luôn giải quyết công việc đảm bảo đúng quy định của EVNNPC, EVN và của PCHP. Tuyệt đối không phát ngôn tùy tiện, lời nói thiếu văn minh, doạ nạt, cửa quyền. Không gây khó khăn trong giao tiếp với khách hàng.

Thường xuyên trau dồi và cập nhật những thông tin mới nhất về sản phẩm, dịch vụ và quy định của PCHP để đảm bảo cho khách hàng luôn nhận được thông tin chân thực và đầy đủ nhất khi cần trao đổi, ký kết.

Khi khách hàng có thắc mắc hoặc yêu cầu giải đáp về sử dụng sản phẩm, dịch vụ mà PCHP cung cấp thì CBCNV có chức năng phải kịp thời hướng dẫn, giải thích thỏa đáng những vướng mắc đó.



2.2 Ứng xử với đối tác

Với phương châm **“Hợp tác cùng phát triển”**, xây dựng mối quan hệ với đối tác cũng như coi trọng các đối tác như những người bạn trên nguyên tắc hợp tác bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, hướng đến sự hợp tác dài lâu và cùng phát triển.

Luôn giải quyết công việc trên tinh thần tuân thủ Luật pháp và tôn trọng quyền lợi giữa hai bên. Trường hợp xảy ra vướng mắc hay xung đột cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, hợp tác và tôn trọng lợi ích giữa các bên liên quan.

Thái độ ứng xử trọng thị, lịch thiệp đúng nghi thức.

Khi làm việc với các đối tác nước ngoài hay đi công tác ở nước ngoài, mỗi CBCNV PCHP tôn trọng, tuân thủ luật pháp, văn hóa của nước bạn, tôn trọng các Hiệp định, Thỏa thuận, Biên bản ghi nhớ mà Việt Nam đã ký kết hoặc tham gia.

Tuyệt đối không thực hiện các hành vi ép buộc, nịnh kéo, lợi dụng nhằm trục lợi cá nhân.

2.3 Ứng xử với truyền thông

Đối với truyền thông

Nghiêm túc thực hiện theo quy chế phát ngôn mà EVNNPC đã ban hành. Mọi vấn đề liên quan đến PCHP thì chỉ người có thẩm quyền hoặc người được ủy quyền từ người có thẩm quyền của PCHP mới được phép cung cấp thông tin và phát ngôn cho cơ quan truyền thông.

Mọi thông tin cung cấp cho cơ quan truyền thông phải đảm bảo tính trung thực, kịp thời, đúng quy định của Pháp luật, của EVN, EVNNPC và của PCHP. Nội dung truyền thông phải công khai, minh bạch, dễ hiểu tạo được sự đồng cảm của công luận và đảm bảo lợi ích của PCHP.

Đối với quảng cáo

Thực hiện đúng các quy định của Pháp luật về công tác tuyên truyền quảng cáo.

Nội dung quảng cáo: Cung cấp thông tin cần thiết phục vụ cho việc thực hiện các nhiệm vụ chính trị, chiến lược phát triển, chiến lược kinh doanh và quảng bá hình ảnh của PCHP.

PHẦN III

CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ CỤ THỂ

1. VĂN HÓA CHÀO HỎI

1.1 Văn hoá chào

- **Hãy đứng lên khi gặp gỡ một ai đó:** Đứng với tư thế đĩnh đạc, mắt nhìn thẳng người đối diện thể hiện sự tôn trọng.



- Mỉm cười: Giữ tư thế lưng thẳng, gật đầu chào. Hãy luôn tươi cười khi gặp gỡ, trao đổi với khách hàng và đối tác.

- **Thể hiện sự giao tiếp bằng mắt:** Ánh mắt thân thiện thể hiện thiện chí. Tập trung sự quan tâm, chú ý đến người đang giao tiếp.

- **Chủ động giới thiệu bản thân:** Hãy chủ động giới thiệu tên, chức danh của mình.

- **Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác:** Có thể chỉ cần cười hoặc gật đầu.

Đối tượng	Cách thức chào	Thời điểm chào
- Khách hàng /Đối tác	- Xin chào Ông/Bà (Anh/Chị) - Tạm biệt Ông/Bà (Anh/Chị) - Bắt tay, cười và chào	- Khi khách hàng đến - Khi khách hàng về
- 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.

1.2 Văn hoá bắt tay

- Khi bắt tay, hãy nhìn thẳng vào mắt người đối diện

- Mỉm cười khi bắt tay.

- Phải đứng khi được giới thiệu với một người khác.

- Bắt tay bằng tay phải. Hãy nhớ chuyển cặp, giấy tờ, đồ uống hay điện thoại sang tay trái trước khi bắt tay.

- Bạn phải đứng thẳng và đối diện với người kia.

- 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. Nếu bạn ở vị trí xã hội thấp hơn, cần chờ đối tác chia tay ra 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.

- Giữ tay của người kia một vài giây thay vì nắm hờ và bỏ ra ngay. Làm như vậy sẽ mang đến cảm giác gần gũi, thân thiết hơn.



- Hãy bắt đầu nói trước khi buông tay, như “Rất hân hạnh được gặp anh/ chị”...
- Khi buông tay, không nên nhìn xuống dưới bởi nó được coi là dấu hiệu của sự phục tùng, hạ thấp bản thân.
- **Bắt hai tay:** Bắt tay kiểu này cũng diễn ra hết như kiểu trước nhưng nắm cả tay trái. Cách bắt tay này làm tăng diện tích tiếp xúc cơ thể và chỉ nên được sử dụng khi có mối liên hệ cá nhân hay tình cảm với người bắt tay.
- **Bắt tay quyền lực:** Cách bắt tay này thường là dấu hiệu của quyền lực. Quay lòng bàn tay hướng xuống có ý thể hiện việc kiểm soát, trong khi quay lòng bàn tay lên trên có ý thể hiện sự chấp nhận kiểm soát.
- Hãy luôn nhớ rằng mục đích của cái bắt tay trong công việc là chào hỏi, tạm biệt, thể hiện sự chúc mừng hay nhất trí về một vấn đề gì đó. Vì thế, phải thực hiện nó bằng sự ấm áp, thân thiện và chân thành.

1.3 Văn hoá giới thiệu và tự giới thiệu

Giới thiệu:

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

Tự giới thiệu:

- Với đối tác, giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại PCHP
- Tránh rườm rà.
- Thái độ khi giới thiệu: lịch sự, khiêm nhường.

1.4 Văn hoá trong sử dụng danh thiếp

Sử dụng danh thiếp:

- Có thể trao danh thiếp cho người mới gặp lần đầu trong buổi tiếp khách.
- Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm, có thể dùng để thăm hỏi, cảm ơn.
- Không dùng danh thiếp đã cũ, nhàu nát, gãy góc, bẩn.
- Không viết những thông tin khác trên danh thiếp.
- Mẫu danh thiếp được sử dụng thống nhất theo quy định của PCHP.

Cách trao, đổi danh thiếp:

- Người tự giới thiệu tự đưa danh thiếp trước.
- Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người đối diện.
- Đứng lên khi đưa danh thiếp, đưa danh thiếp sao cho người nhận có thể lưu nhớ luôn dễ dàng mọi thông tin sau khi nhận.



- Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp.
- Giữ khoảng cách 1 cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp.
- Nếu cần thiết, hỏi thông tin về cách phát âm tên hoặc bất cứ thông tin gì chưa rõ trên danh thiếp.
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí cao nhất.
- Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm
- Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận và làm cách nào đó để ghi nhớ những người đã gặp.

2. VĂN HÓA LÀM VIỆC

2.1 Văn hóa trang phục khi làm việc:

CBCNV làm việc trực tiếp liên quan đến điện và những người làm công tác thu ngân tuân thủ mặc đồng phục theo quy định thống nhất trong toàn PCHP. Nhất thiết phải đeo thẻ tên trong thời gian làm việc và trong khi giao dịch công tác.

Trường hợp không bắt buộc phải mặc đồng phục thì yêu cầu: Trang phục gọn gàng lịch sự, không quá rườm rà, quá lòe loẹt.

- Với đồ sơ mi: áo có cổ.
- Với váy: Kín đáo, không bó quá sát người, không quá ngắn (có độ dài chấm đầu gối).
- Sử dụng giày hoặc dép có quai hậu.

2.2 Văn hóa nơi làm việc:

- Giữ gìn cảnh quan nơi làm việc sạch đẹp, văn minh. Chấp hành tốt mọi nội quy, quy chế của cơ quan hoặc nơi làm việc.

- Sắp xếp các vật dụng, dụng cụ và thiết bị làm việc một cách khoa học gọn gàng ngăn nắp, đảm bảo an toàn vệ sinh và phòng chống cháy nổ.

- Không tự ý sử dụng tài liệu, đồ dùng cá nhân của người khác khi chưa có sự đồng ý, cho phép.

- Tuyệt đối không ăn vặt, hút thuốc lá trong giờ/ phòng làm việc
- Không tụ tập, tán gẫu ồn ào làm ảnh hưởng đến mọi người xung quanh.
- Nên gõ cửa trước khi vào, đóng cửa khi đi ra.
- Có ý thức tiết kiệm điện:
 - + Điều hòa không khí luôn để ở chế độ hợp lý (mùa hè: 25°~26°)
 - + Tắt các thiết bị điện nếu thấy không cần thiết khi ra khỏi phòng hay khi hết giờ làm việc.

2.3 Văn hóa khi làm việc:

- Đi/về đúng giờ quy định của PCHP.



- Khi đi công tác: đảm bảo đúng thời gian, không chậm trễ gây phiền phức cho người cùng đi.

- Trường hợp đột xuất nghỉ hoặc đến muộn phải báo cáo với cán bộ quản lý trực tiếp.

- Chào hỏi khi đến/ về với thái độ văn minh lịch sự.

- Không uống rượu, bia trong giờ làm việc, trong giờ nghỉ trưa để kiểm soát được mọi hành vi của bản thân, không ảnh hưởng đến công việc buổi chiều và không ảnh hưởng đến mọi người xung quanh.

- Lời nói nhẹ nhàng, ngắn gọn, truyền cảm, tránh cắt ngang khi người khác nói.

- Thái độ nghiêm túc khi làm việc, nhiệt tình cởi mở khi được trao đổi ý kiến.

- Làm việc với tinh thần trách nhiệm cao.

2.4 Văn hóa ứng xử, giao tiếp:

- **Với đối tác:** Tuyệt đối trung thành với khẩu hiệu “**Hợp tác cùng phát triển**”

+ Chào hỏi – giới thiệu tên – Vị trí công tác.

+ Thái độ cư xử lịch thiệp, hòa nhã, đúng nghi thức và phù hợp về hình thức.

- **Với khách hàng:** Tuyệt đối trung thành với khẩu hiệu “**Khách hàng là sự tồn tại của chúng tôi**”.

+ Chào hỏi với thái độ chuẩn mực, có văn hóa.

+ Giao tiếp lịch sự, thái độ ân cần cởi mở, biểu hiện sự thân thiện, tôn trọng khách hàng.

+ Giải thích rõ ràng, không vòng vo, không đùn đẩy trách nhiệm.

+ Không biểu lộ các vấn đề cá nhân trong quá trình giao tiếp.

- **Với cấp trên:**

+ Luôn có thái độ cầu thị, chân thành.

+ Lời nói nhẹ nhàng thể hiện sự tôn trọng, lễ phép với cấp trên.

- **Với cấp dưới:**

+ Luôn lắng nghe và chia sẻ tạo bầu không khí cởi mở, thoải mái.

+ Tôn trọng cấp dưới, tạo mọi điều kiện để cấp dưới có thể phát huy sáng kiến cải tiến kỹ thuật.

- **Với đồng nghiệp:**

+ Luôn chân thành, cởi mở, vui vẻ, hòa nhã.

+ Tôn trọng đồng nghiệp, biết kính trên nhường dưới.

2.5 Văn hóa điện thoại



- Văn hóa nghe điện thoại

- Đối với điện thoại cá nhân (điện thoại di động): Để chuông vừa nghe tránh làm ảnh hưởng đến mọi người xung quanh; không nói to, cười lớn, diễn đạt ngắn gọn, dễ hiểu; Khi họp: để chuông ở chế độ rung. Hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp, trường hợp thật cần thiết có thể ra khỏi phòng họp để nghe.

- Đối với điện thoại cơ quan (điện thoại bàn): Để chuông vừa phải, không trả lời muộn quá 3 hồi chuông. Khi nhận điện thoại, câu đầu tiên: Alo + tên mình /tên đơn vị+ xin nghe. Giọng nói lịch sự, lắng nghe lời người khác nói. Không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác.

- Văn hóa gọi điện thoại

- Đối với điện thoại cá nhân (điện thoại di động): Nên nói ngắn gọn, rõ ràng không làm ảnh hưởng đến người xung quanh, giọng truyền cảm để người nghe hiểu được ý mình định nói.

- Đối với điện thoại cơ quan (điện thoại bàn): Câu đầu tiên: Chào hỏi + xưng danh, giọng nói ngắn gọn, rành mạch, truyền cảm để người nghe hiểu được ý mình định nói

Khi Nghe hoặc Gọi điện thoại: Không nên tranh cãi qua điện thoại, luôn luôn giữ thái độ bình tĩnh, hòa nhã. Nếu không thể giải quyết qua điện thoại nên gặp trực tiếp để trao đổi.

3. VĂN HÓA HỘI HỌP

3.1 Văn hóa giờ giấc

- Đến trước ít nhất 5 phút trước khi cuộc họp bắt đầu.
- Trong trường hợp vì lý do chính đáng không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn giờ phải thông báo với người tổ chức ngay khi có thể và trước khi cuộc họp được bắt đầu.

3.2 Văn hóa lắng nghe

- Hiểu rõ những yêu cầu và nội dung cuộc họp nói chung và trách nhiệm của bản thân nói riêng, nếu có những điểm chưa rõ hoặc không đồng ý thì phải trao đổi với người có trách nhiệm tổ chức cuộc họp.

- Tuân thủ quy tắc điều hành của người chủ trì cuộc họp.
- Không làm việc riêng trong giờ họp như: nói chuyện riêng, 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.

3.3 Văn hóa phát biểu:

- Đăng ký, đưa ra tín hiệu trước khi phát biểu.
- Chỉ phát biểu khi được sự đồng ý của người chủ trì.



- Trình bày ngắn gọn, đúng nội dung.

3.4 Văn hóa điện thoại

- Để điện thoại ở chế độ rung để không ảnh hưởng tới những người xung quanh.
- Hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp, trường hợp cần thiết chỉ nghe điện thoại khi thoả mãn 2 điều kiện:
 - + Người nghe điện thoại không phải là người đang thuyết trình, đang phát biểu.
 - + Không thuộc đối tượng chính của việc thuyết trình, phát biểu.
- Trong trường hợp phải nghe điện thoại, người nghe trật tự rời khỏi phòng họp. Thời gian gián đoạn khỏi cuộc họp tối đa là 5 phút.

3.5 Văn hóa trong cuộc họp

3.5.1 Trong các buổi họp có đối tác:

- Lãnh đạo cao nhất của Công ty có mặt trong cuộc họp ngồi vào ghế chủ tọa.
- Đối tác ngồi đối diện với Lãnh đạo.
- Người quan trọng thứ hai của Công ty có mặt trong cuộc họp 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, phía tay trái kém quan trọng hơn).

3.5.2 Trong các buổi họp nội bộ:

- Lãnh đạo ngồi vào ghế chủ tọa được bố trí ở trung tâm.
- Người quan trọng ngay sau lãnh đạo ngồi ở vị trí bên cạnh phía tay phải của lãnh đạo
- Tiếp đến người quan trọng tiếp ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo.
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo theo thứ tự ưu tiên (ngồi phía bên tay phải quan trọng, phía tay trái kém quan trọng hơn).

3.5.3. Văn hóa trang phục:

- Trang phục sạch sẽ, chỉnh tề phù hợp với nội dung cuộc họp.
- Đầu tóc gọn gàng, sạch sẽ.

4. ĐI CÔNG TÁC

1. Văn hoá giờ giấc

- Luôn có mặt trước khi chuyển đi công tác bắt đầu tối thiểu 3-5 phút để mọi người trong đoàn công tác nắm được số lượng người có mặt. Hiểu rõ được mục đích của chuyến



đi công tác và chuẩn bị đầy đủ tài liệu liên quan đến những vấn đề mà đoàn công tác sẽ làm việc.

- Nếu đột xuất không thể tham dự đoàn công tác được vì lý do chính đáng phải báo cáo ngay với Trưởng đoàn hoặc người giữ chức vụ cao nhất trong cơ quan có mặt trong chuyến đi công tác đó.

2. Văn hóa ngồi trong 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 thư 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.

- Trong chuyến đi công tác, nên ngồi đúng vị trí đã được sắp xếp, có thái độ văn minh, lịch sự tôn trọng mọi người xung quanh.

- Tuyệt đối không hút thuốc lá trong ô tô.

5. VĂN HÓA ĂN UỐNG (tham dự tiệc và tổ chức tiệc)

5.1 Văn hoá tham dự tiệc mời:

- Tuỳ theo nội dung buổi tiệc được mời để lựa chọn trang phục cho phù hợp đáp ứng được tiêu chí trang phục: lịch sự, trang nhã và thoải mái để tự tin trong giao tiếp.

- Lựa chọn vị trí ngồi phù hợp và tương xứng với địa vị của các khách mời xung quanh.

- Tham gia vào bữa tiệc phải ngồi với tư thế đoàng hoàng, tự nhiên tạo nên phong thái tự tin và tự chủ trong mọi hành động của mình.

- Khi ăn, không dùng tay bốc trực tiếp vào thức ăn.

- Thức ăn phải được đặt vào bát hoặc đĩa riêng rồi mới được ăn. Tuyệt đối không gấp thức ăn trực tiếp đưa vào miệng. Nên ăn nhẹ nhàng và tế nhị, tránh gây tiếng động trong lúc nhai thức ăn.

- Không gác đũa ngang bát đĩa ăn (tránh phong tục tập quán của từng vùng miền) nên gác đũa vào dụng cụ gác đũa. Những động tác: húp canh xì xụp, nhai nhồm nhoàm, gặm và nhè xương bừa bãi, dùng đũa của mình gấp thức ăn cho khách... sẽ tạo ra những hình ảnh thiếu văn hoá gây mất cảm tình, mất tác phong.

- Để nhân viên phục vụ dọn bát, đĩa đã dùng xong, không tự ý đẩy sang bên cạnh phía khách ngồi hoặc sắp xếp lại bàn tiệc.



- Không ép khách cùng dự tiệc uống các loại đồ uống có men và nồng độ cồn cao, đặc biệt là những vị khách giữ cương vị lãnh đạo cấp trên, lãnh đạo các cấp Bộ, Ngành, những vị khách là đối tác trong công việc, là người nước ngoài,... Bản thân không được uống quá nhiều dẫn đến những hành động làm mất tác phong, tư cách...

- Tránh tình trạng không giao tiếp, chỉ chú tâm vào việc ăn uống. Cần chú ý, quan sát tế nhị bàn tiệc để làm chủ trong mọi tình huống.

- Hoà nhập, nói chuyện vui vẻ, cởi mở và thân thiện trong mọi chủ đề. Tránh việc vừa nhai thức ăn vừa nói gây mất vệ sinh, mất mỹ quan. Không bàn bạc quá sâu vào vấn đề riêng tư, chính trị,... tránh tiết lộ bí mật của cơ quan mình.

- Khi có điện thoại, có việc muốn ra ngoài phải nhẹ nhàng đứng lên đi ra ngoài. Không gây tiếng động khi xê dịch ghế ngồi, không gây chú ý cho người khác.

- Sử dụng khăn ăn nhẹ nhàng và kín đáo khi đã dùng xong bữa. Gấp phần khăn dính thức ăn, son môi... vào phía trong. Khi dùng tăm phải dùng tay còn lại che miệng. Quan sát chung bàn tiệc để không kết thúc quá nhanh hoặc quá chậm so với mọi người.

- Kết thúc bữa tiệc, cần bắt tay chào tạm biệt khách cùng dự và không quên nói lời tạm biệt, cảm ơn chủ tiệc.

5.2 Văn hoá mời tiệc:

- Tuỳ theo số lượng và địa vị của khách mời để lựa chọn vị trí, không gian tổ chức tiệc.

- Trang phục của người mời tiệc phải lịch sự, gọn gàng phù hợp với tính chất buổi tiệc.

- Phải nhanh nhẹn, niềm nở đón khách và mời khách vào vị trí dự tiệc.

- Tuỳ thuộc vào độ lớn nhỏ của bàn tiệc để bố trí số lượng khách vào mỗi bàn tiệc sao cho vị trí khách ngồi thoải mái thuận tiện cho việc dự tiệc. Khoảng cách giữa các vị khách dự tiệc cùng bàn không quá xa hoặc quá gần xấp xỉ khoảng 60 đến 70 cm.

- Người mời tiệc cần ngồi ở vị trí thuận lợi, có thể bao quát được toàn bộ khách mời để chủ động trong việc giao tiếp với khách mời.

- Tham gia vào bữa tiệc phải ngồi với tư thế đoàng hoàng, tự nhiên tạo nên phong thái tự tin và chủ động trong mọi hành động của mình để làm chủ được bữa tiệc.

- Người mời tiệc không được chú tâm vào việc ăn uống. Phải tế nhị, kín đáo quan sát toàn bộ khách dự tiệc để làm chủ trong mọi tình huống. Hoà nhập, nói chuyện vui vẻ, cởi mở và thân thiện trong mọi chủ đề. Tránh việc vừa nhai thức ăn vừa nói gây mất vệ sinh, mất mỹ quan. Không bàn bạc quá sâu vào vấn đề riêng tư, chính trị,... tránh tiết lộ bí mật của cơ quan mình.

- Khi có điện thoại, có việc muốn ra ngoài phải nhẹ nhàng đứng lên đi ra ngoài. Không gây tiếng động khi xê dịch ghế ngồi, không gây chú ý cho người khác.



- Sử dụng khăn ăn nhẹ nhàng và kín đáo khi đã dùng xong bữa. Gấp phần khăn dính thức ăn, son môi... vào phía trong. Khi dùng tăm phải dùng tay còn lại che miệng. Quan sát chung bàn tiệc để chắc chắn người mời tiệc không kết thúc trước khách được mời dự tiệc.

- Kết thúc bữa tiệc, cần bắt tay chào tạm biệt khách dự tiệc và không quên nói lời cảm ơn khách đã tới dự.



LỜI KẾT

Bộ quy tắc ứng xử của PCHP được xây dựng trên nền tảng cuốn tài liệu Văn hóa làm việc và ứng xử của EVNNPC ban hành năm 2011 và Bộ quy tắc ứng xử của EVNNPC ban hành T5/2013.

Bộ quy tắc ứng xử của PCHP khi áp dụng thực tiễn sẽ phát huy được năng lực của từng CBCNV PCHP và là động lực thúc đẩy cho mỗi CBCNV PCHP thực thi có hiệu quả công tác chuyên môn, xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp và thái độ làm việc văn minh, có văn hóa.

Hy vọng rằng, Bộ quy tắc ứng xử của PCHP sẽ là quy định chuẩn mực để mỗi CBCNV PCHP quán triệt sâu sắc và thực hiện thông qua hành vi ứng xử khi làm việc, giao tiếp, góp phần xây dựng Công ty Điện lực Hải Phòng ngày càng phát triển, phục vụ khách hàng với chất lượng và dịch vụ ngày càng tốt hơn đảm bảo mang lại sự yên tâm, hài lòng cho khách hàng.