



TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

EVN HCMC

VĂN HÓA EVN HCMC



TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TÒA NHÀ GREEN POWER

35 TÔN ĐỨC THẮNG - PHƯỜNG BẾN NGHÉ - QUẬN 1 - TP.HCM
Điện thoại: (08) 2220 1177 - 2220 1188 – Fax: (08) 2220 1155
Website: www.hcmpec.com.vn – Email: dienluc@hcmpec.com.vn

LƯƠNG TÂM
TRÁCH NHIỆM
HIỆU QUẢ

TP.HCM, Tháng 7 - 2011



EVN HCMC



EVN HCMC

VĂN HÓA EVNHCMC

PHẦN I

HỆ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

1 - TÂM NHÌN

Tổng Công ty Điện lực Tp.HCM (EVNHCMC) là một trong những đơn vị hàng đầu trong lĩnh vực cung ứng điện năng với uy tín và chất lượng cao tại Việt Nam cũng như trong khu vực.

2 - SỨ MỆNH

Đáp ứng đầy đủ các nhu cầu về điện của khách hàng với chất lượng ngày càng cao và dịch vụ ngày càng hoàn hảo.

3 - KHẨU HIỆU

Lương tâm – Trách nhiệm – Hiệu quả.

4 - GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- Công tâm, minh bạch và trung thực trong các mối quan hệ nhằm nâng cao thương hiệu; giữ gìn uy tín đối với khách hàng, đối tác và đảm bảo phát huy dân chủ đối với người lao động.
- Tôn trọng lợi ích chính đáng của khách hàng và phục vụ khách hàng bằng năng lực, trách nhiệm cao nhất nhằm góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống cộng đồng và xã hội.
- Năng động, sáng tạo, hiện đại và chuyên nghiệp trong thực thi công việc để đảm bảo sử dụng các nguồn lực một cách hiệu quả nhất.

PHẦN II

CHUẨN MỤC ĐẠO ĐỨC

1. LẤY CON NGƯỜI LÀM GỐC

Xuất phát từ triết lý mọi sự thành bại của tổ chức đều do con người nên mọi hành động của Tổng Công ty Điện lực Tp.HCM (EVNHCMC) đều hướng tới con người, vì con người; xem người lao động là nguồn tài sản vô giá và lấy sự công tâm, minh bạch, trung thực làm nền tảng xây dựng mối quan hệ với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp.

2. NÊU CAO Ý THỨC TRÁCH NHIỆM

Mỗi cán bộ - công nhân viên (CBCNV) hiểu rõ tầm quan trọng của việc giữ gìn uy tín và nâng cao thương hiệu, luôn tận tâm, tận lực với một tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, xem lợi ích chính đáng của khách hàng là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu.

3. TUÂN THỦ LUẬT PHÁP VÀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA NGÀNH

EVNHCMC tôn trọng và chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước; các quy định của ngành, địa phương.

4. PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG VÌ LỢI ÍCH CHUNG

Mỗi CBCNV luôn làm việc vì mục đích chung, đảm bảo hài hòa quyền lợi cá nhân với lợi ích EVNHCMC và cộng đồng. EVNHCMC luôn lấy hiệu quả kinh doanh bền vững làm thước đo cho sự phát triển, mọi hoạt động sản xuất kinh doanh đảm bảo kết hợp hài hòa giữa hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội.

PHẦN III

THỰC THI VĂN HÓA

1 - CAM KẾT VỚI ĐẢNG, THÀNH PHỐ VÀ TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM (EVN)

- Cam kết hoàn thành tốt nhiệm vụ được Đảng, Thành phố và EVN giao phó, đảm bảo cung cấp điện đầy đủ, ổn định, đáp ứng cho yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, đóng góp thiết thực cho mục tiêu phát triển bền vững của Thành phố.
- Mỗi CBCNV ý thức rõ vai trò, trách nhiệm của mình trong việc góp phần phát triển EVNHCMC.
- Kiên quyết bài trừ tệ nạn tham nhũng, cửa quyền, quan liêu, thiếu trách nhiệm và tư lợi cá nhân. Tuân thủ nghiêm các quy định về thực hành tiết kiệm và chống lãng phí.

2 - CAM KẾT VỚI NGƯỜI LAO ĐỘNG

- Đảm bảo ổn định việc làm, chăm lo đời sống và quyền lợi về vật chất, tinh thần cho người lao động để người lao động yên tâm công tác và cống hiến nhiệt huyết, trí tuệ, năng lực, toàn tâm toàn ý cho công việc được giao.
- Tạo điều kiện cho người lao động phát huy tối đa năng lực, sở trường trong lĩnh vực mình công tác để phục vụ công việc với hiệu quả cao nhất. Đặc biệt là các ý tưởng sáng tạo trong công việc phải được khuyến khích để phát huy tinh thần học hỏi, nâng cao khả năng áp dụng ý tưởng vào thực tiễn của người lao động.
- Người lao động phải được đánh giá đúng năng lực, thành tích phải được ghi nhận kịp thời, công bằng và công khai.

3 - CAM KẾT VỚI CỘNG ĐỒNG

- Với phương châm “Vì một cộng đồng phát triển”, EVNHCMC nỗ lực xây dựng hình ảnh là một trong những đơn vị đi đầu trong việc đáp ứng các nhu cầu chính đáng về điện đến mọi người dân trong xã hội với chất lượng hoàn hảo và dịch vụ tốt nhất để góp phần vào sự phát triển của cộng đồng, công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước.
- Luôn tích cực tham gia và khuyến khích, tạo điều kiện để mọi tổ chức, cá nhân tham gia các hoạt động xã hội như đền ơn đáp nghĩa, từ thiện...

4 - CAM KẾT GIỮ GÌN MÔI TRƯỜNG

- EVNHCMC hoạt động trong lĩnh vực đặc thù là kinh doanh điện năng nên luôn nhận thức được tầm quan trọng của việc bảo vệ môi trường và cam kết tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường.
- Mỗi CBCNV luôn ý thức, chủ động giữ gìn công sở, cảnh quan môi trường xanh, sạch, đẹp; cam kết thực hiện nếp sống văn minh nơi cư trú và trong sinh hoạt cộng đồng.

5 - QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC

- Quan hệ với đối tác trên cơ sở bình đẳng, hợp tác cùng phát triển, các bên cùng có lợi và tin tưởng lẫn nhau.
- Khi tiếp xúc với đối tác trong và ngoài nước, luôn khẳng định vai trò, vị trí của mình, ý thức được trách nhiệm của mỗi cá nhân là đại diện cho EVNHCMC để có thái độ cư xử với đối tác một cách lịch thiệp, văn hóa với nghi thức phù hợp và luôn đúng hẹn.
- Khi giải quyết công việc với đối tác trong và ngoài nước, luôn tuân thủ và tôn trọng luật pháp, quy định của EVNHCMC, hiểu được văn hóa của nước bạn để tránh những hiểu lầm không đáng có và để thực thi công việc được giao với hiệu quả cao nhất.

6 - ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG

- Mỗi CBCNV luôn ý thức là đại diện cho những giá trị văn hóa của EVNHCMC khi tiếp xúc với khách hàng và luôn ứng xử với khách hàng theo phương châm “Khách hàng là sự tồn tại của chúng tôi”.
- Luôn chủ động chào hỏi khách hàng và sẵn sàng giúp đỡ khách hàng khi cần thiết.
- Giao tiếp với khách hàng trong trang phục lịch sự, đeo thẻ nghiệp vụ theo qui định với thái độ nhiệt tình, ân cần, trung thực; phục vụ khách hàng với thái độ tôn trọng, tận tâm.
- Luôn biết lắng nghe và giao tiếp cởi mở với khách hàng để hướng dẫn khách hàng hiểu, thực hiện theo đúng quy định; giải đáp thắc mắc một cách thỏa đáng; xem xét và tôn trọng các đề nghị, ý tưởng cải tiến hợp lý của khách hàng.
- Nhanh chóng giải quyết các khiếu nại/thắc mắc của khách hàng hoặc liên hệ với người có thẩm quyền giải quyết nhằm mang đến sự hài lòng cho khách hàng.
- Thực hiện đúng cam kết với khách hàng theo nguyên tắc, thẩm quyền, trình tự, thủ tục được quy định tại EVNHCMC, nếu vì lý do chính đáng không thực hiện được cam kết thì phải giải thích cho khách hàng, đồng thời đưa ra được biện pháp giải quyết trong phạm vi cho phép của đơn vị.
- Tuyệt đối không thể hiện những hành vi, cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, đe dọa, cửa quyền.

7 - ỨNG XỬ TRONG GIA ĐÌNH VÀ VỚI NHÂN DÂN NƠI CƯ TRÚ

- Phải thực hiện tốt các nghĩa vụ công dân được pháp luật Nhà nước và địa phương quy định. Không can thiệp trái pháp luật vào các hoạt động



của cơ quan, tổ chức, cá nhân nơi cư trú; không tham gia kích động, bao che các hành vi trái pháp luật.

- Phải tích cực và gương mẫu tham gia công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật; công tác phòng, chống tham nhũng; công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong gia đình, ở nơi cư trú.
- Phải tham gia sinh hoạt khu phố đầy đủ, thực hiện tốt quy định của quy chế dân chủ cơ sở, chịu sự giám sát của tổ chức Đảng, chính quyền, đoàn thể và nhân dân nơi cư trú.
- Phải có trách nhiệm thực hiện tốt Luật phòng, chống bạo lực gia đình; chăm sóc, xây dựng gia đình theo tiêu chuẩn Gia đình văn hóa, phù hợp với truyền thống, đạo lý dân tộc của người Việt Nam.
- Không để bố, mẹ, vợ hoặc chồng, con, anh, chị, em ruột lợi dụng danh nghĩa của bản thân để vụ lợi.
- Không được tổ chức cưới hỏi, ma chay, mừng thọ, sinh nhật, tân gia và các tiệc khác đình đám, lãng phí để phô trương hoặc để vụ lợi.

8 - ỨNG XỬ NỘI BỘ

8.1 - Văn hóa giao tiếp

a. Văn hóa trong trang phục, tác phong

- Chấp hành Nội quy lao động của EVNHCMC.
- Trang phục khi đến nơi làm việc phải lịch sự, kín đáo, đảm bảo thuần phong mỹ tục của Việt Nam và phải tuân thủ theo đúng quy định.
- Tác phong nhanh nhẹn, văn minh, lịch sự.
- Biết nhường lối cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ; biết giúp đỡ đồng nghiệp khi mang, vác nặng hoặc gặp khó khăn nơi công sở.

b. Văn hóa trong giao tiếp trực tiếp hoặc qua điện thoại

- Điều quan trọng trong giao tiếp là phải biết lắng nghe, luôn lịch thiệp và đúng mực trong giao tiếp.
- Bắt tay người đối diện với tư thế thẳng người, tay siết chặt trên tinh thần bình đẳng, hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau. Không cúi lưng quá thấp hoặc có thái độ khúm núm, không bắt tay quá lâu hoặc thể hiện sự hời hợt khi bắt tay.
- Khi giao tiếp với đối tác / khách hàng, giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc với thái độ lịch sự, khiêm nhường; khi giới thiệu người trong đơn vị với đối tác / khách hàng / nhân viên mới: giới thiệu tên đi kèm với chức vụ, đơn vị công tác.
- Khi trao danh thiếp phải đưa đúng chiều và ngôn ngữ để người đối diện có thể đọc được; khi nhận danh thiếp nên đọc qua ít phút để tôn trọng người đối diện rồi có thể đặt trước mặt trên bàn họp, để vào túi áo, kẹp vào sổ hoặc cho vào túi xách (không cho vào túi quần).
- Diễn đạt nội dung muốn nói ngắn gọn, dễ hiểu và truyền cảm; sử dụng những từ ngữ đơn giản, rõ ràng và chính xác với âm lượng vừa đủ nghe.
- Khi nói chuyện qua điện thoại, nói từ “Tôi” để diễn tả ý kiến của chính mình; nói từ “Xin lỗi” khi cần biết tên hoặc đơn vị của người gọi đến. Khi nói trực tiếp, tùy theo đối tượng tiếp xúc để có sự xưng hô cho thích hợp.
- Khi nhận điện thoại: Alô + tên đơn vị/xưng danh + xin nghe .
- Khi gọi đi: Alô + xưng danh + đơn vị công tác + nội dung cần nói.
- Không ngắt lời người khác, trong trường hợp cần ngắt lời thì phải tế nhị và lịch sự.
- Trường hợp người gọi đến để lại lời nhắn cho đồng nghiệp, người nhận điện thoại phải có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn ngay khi có thể.



c. Văn hóa trong hội họp

- Tham dự cuộc họp đúng giờ, trang phục lịch sự đúng quy định, không để đơn vị tổ chức cuộc họp phải nhắc nhở hoặc điện thoại mời đến cuộc họp.
- Trong trường hợp vì lý do chính đáng không thể tham gia cuộc họp hoặc đến muộn giờ, phải thông báo cho đơn vị tổ chức hoặc người chủ tọa trước khi cuộc họp bắt đầu.
- Mỗi CBCNV khi tham dự cuộc họp phải hiểu rõ những yêu cầu và nội dung trong cuộc họp nói chung, trách nhiệm của bản thân nói riêng và chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan trước khi diễn ra cuộc họp.
- Luôn để điện thoại di động trong chế độ rung trong suốt cuộc họp.
- Tuyệt đối không nghe, nói điện thoại làm ảnh hưởng đến những người xung quanh. Trong trường hợp phải nghe điện thoại, người nghe bắt buộc phải ra khỏi phòng họp với thời gian gián đoạn cuộc họp không quá lâu.
- Tôn trọng ý kiến của các cá nhân tham gia cuộc họp, chú ý lắng nghe ý kiến của người khác, tránh ngắt lời hoặc tỏ thái độ tiêu cực, thiếu tinh thần xây dựng trong khi họp. Nếu phát biểu phải ngắn gọn, súc tích.
- Khi có ý kiến bất đồng trong cuộc họp, giải quyết trên tinh thần hợp tác, cùng tháo gỡ khó khăn, vướng mắc. Tuyệt đối không lớn tiếng, nóng nảy, tỏ thái độ xúc phạm đối tác hoặc cáu gắt với nhân viên dưới quyền trước cuộc họp.

8.2 - Văn hóa công việc

- Luôn phải tuân thủ và chấp hành nghiêm chỉnh chủ trương của Đảng:

chính sách, pháp luật của Nhà Nước và nội quy, quy định của EVN HCMC khi thực thi nhiệm vụ.

- Luôn ý thức giải quyết công việc trên tinh thần hợp tác, chia sẻ thông tin với đồng nghiệp, làm việc theo nhóm để đạt được hiệu quả cao nhất trong công việc.
- Tuyệt đối không vì lợi ích, tư thù cá nhân mà có thái độ hách dịch, lớn tiếng, hoặc bất hợp tác với đồng nghiệp.
- Có ý thức trách nhiệm trong công tác, không trốn tránh, đối phó, quanh co hay đùn đẩy trách nhiệm cho người khác.
- Có thái độ cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp các ý kiến, quan điểm, chia sẻ thông tin, kiến thức với đồng nghiệp, cấp trên khi thực thi nhiệm vụ.
- Khi giải quyết công việc phải phối hợp với cá nhân, bộ phận liên quan để hoàn thành công việc một cách nhanh nhất và có hiệu quả cao nhất.
- Không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối sự phối hợp của những đơn vị, cá nhân có liên quan.
- Tuyệt đối không được lợi dụng danh nghĩa, chức vụ, nhiệm vụ được giao để thực hiện hành vi trái với pháp luật; sách nhiễu, gây khó khăn, phiền hà cho đối tượng tiếp xúc để vụ lợi cho cá nhân hoặc có thái độ cửa quyền, quan liêu, hách dịch, chậm trễ, thờ ơ trong khi giải quyết công việc.
- Tích cực tham gia đấu tranh chống mọi hành vi đưa và nhận hối lộ, môi giới, mạo danh, lạm dụng uy tín của người khác để gây ảnh hưởng nhằm vụ lợi trong việc: tuyển lao động, điều chuyển công tác, luân chuyển và đề bạt cán bộ; tuyệt đối không gợi ý bằng bất cứ hình thức nào với khách hàng, đối tác để nhận tiền, quà, tài sản, lợi ích tinh thần.



- Không làm sai lệch hồ sơ, kết quả giải quyết công việc; không được truy ép người khác hoặc gợi ý cho đối tượng tiếp xúc trình bày vụ việc theo ý chủ quan của mình.
- Không được tiết lộ thông tin, tài liệu của đơn vị khi chưa được phép công bố.
- Trong giờ làm việc, hạn chế sử dụng điện thoại chung/cá nhân vào việc riêng hoặc tiếp bạn bè/ người thân, tuyệt đối không chơi các trò chơi trực tuyến.
- Vận động mọi người cùng thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong công sở cụ thể là thực hiện tiết kiệm điện; nước, chi phí sản xuất kinh doanh khác tại đơn vị; áp dụng đúng và chuẩn xác các quy định pháp luật nhằm tiết kiệm chi phí, tránh lãng phí trong lĩnh vực sửa chữa lớn, đầu tư xây dựng và trong mua sắm tài sản...

9 - CÁC MỐI QUAN HỆ VỚI ĐỒNG NGHIỆP:

9.1 - Quan hệ cấp trên với cấp dưới

- Cán bộ lãnh đạo luôn gương mẫu trong việc giữ gìn sự đoàn kết, đạo đức và tác phong văn hóa trong công tác lãnh đạo, điều hành tại cơ quan, đơn vị; có thái độ vui vẻ, hòa nhã với CBCNV.
- Cán bộ lãnh đạo luôn nắm bắt kịp thời tâm tư, nguyện vọng chính đáng, tôn trọng và phát huy dân chủ, kinh nghiệm sáng tạo của CBCNV trong công tác.
- Cán bộ lãnh đạo tạo điều kiện để cấp dưới trình bày ý tưởng của mình, tạo môi trường thoải mái, thuận lợi để tranh luận, tôn trọng các ý kiến cá nhân và chịu trách nhiệm với những quyết định của mình.
- Khi nhận được thông tin phản ánh, tố cáo được xác minh là đúng sự thật, cán bộ lãnh đạo phải có ngay biện pháp xử lý, có biện pháp bảo vệ an toàn cho người cung cấp thông tin.

- Khi không thống nhất được nội dung đề xuất của cấp dưới trong quá trình giải quyết công việc, lãnh đạo phải có ý kiến chỉ đạo.

9.2 – Quan hệ cấp dưới đối với cấp trên

- Khi gặp cấp trên, cấp dưới phải chủ động chào trước với thái độ tôn trọng.
- Cấp dưới phải tôn trọng, lắng nghe sự phân công chỉ đạo và có quyền tranh luận, thảo luận, đưa ra các ý tưởng để thực hiện tốt công việc nhưng phải tuyệt đối tuân thủ quyết định cuối cùng do cấp trên đưa ra.
- Khi thực hiện quyết định của cấp trên, nếu có căn cứ khẳng định quyết định đó trái quy định, pháp luật thì không thực hiện và phải có ý kiến ngay với người ra quyết định. Trong trường hợp không được giải quyết thỏa đáng thì báo cáo vượt một cấp để xử lý.
- Không viết đơn thư nặc danh, mạo danh hoặc nhắn tin phản ánh sai sự thật từ những bức xúc cá nhân gây chia rẽ, làm mất đoàn kết nội bộ; không lợi dụng việc góp ý, phê bình làm tổn hại đến uy tín của cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý.

9.3 – Quan hệ với đồng nghiệp

- Khi đồng nghiệp gặp nhau nơi công cộng, phải chào hỏi lịch sự với thái độ vui vẻ, hòa nhã.
- Mỗi CBCNV luôn ứng xử với đồng nghiệp một cách có văn hóa, bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp. Khi giải quyết công việc, phải có thái độ tôn trọng, hỗ trợ, bình đẳng và thân thiện, giúp đỡ lẫn nhau để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.
- Tuyệt đối không có thái độ chỉ trích, nói xấu hay cô lập bất kỳ cá nhân nào trong tập thể.
- Có tinh thần đoàn kết, hỗ trợ đồng nghiệp khi gặp khó khăn trong



công việc và gia đình; thường xuyên thăm hỏi, động viên và giúp đỡ đồng nghiệp khi bị bệnh nan y, phải chữa trị kéo dài.

- Tích cực tham gia và vận động đồng nghiệp cùng tham gia các phong trào thi đua, phong trào quần chúng, các hoạt động đoàn thể trong và ngoài giờ làm việc nhằm góp phần nâng cao đời sống tinh thần và tạo sự gắn kết trong đơn vị.
- Đối với trường hợp CBCNV khi đến tuổi về hưu, lãnh đạo và đồng nghiệp đơn vị phải tế nhị trong việc thông báo hoặc chuẩn bị cho việc chia tay không gây ảnh hưởng đến tâm lý của người chuẩn bị về hưu. Đồng thời, lãnh đạo tại đơn vị phải có thư/lời cảm ơn (kèm theo quà tặng nếu có thể), để thể hiện sự biết ơn, quý trọng CBCNV đã đóng góp công sức vào sự phát triển của đơn vị.
- Mỗi đơn vị khi tuyển dụng nhân viên mới phải tổ chức buổi giới thiệu về chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, phổ biến Nội quy lao động và Văn hóa EVNHCMC để mỗi cá nhân được tuyển dụng có thể hiểu và thực thi tốt nhiệm vụ được giao.
- Mỗi CBCNV luôn tận tâm, nhiệt tình, hướng dẫn và chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức trong công việc đối với nhân viên mới.

9.4 - Quan hệ với CBCNV hưu trí

- Hàng năm, mỗi đơn vị phải tổ chức buổi gặp mặt các CBCNV hưu trí để tạo điều kiện cho các CBCNV hưu trí có dịp gặp gỡ, cập nhật tình hình hoạt động và phát triển chung của đơn vị.
- Tổ chức thăm hỏi, giúp đỡ các trường hợp CBCNV hưu trí gặp khó khăn về kinh tế hoặc sức khỏe.
- Khi gặp CBCNV hưu trí ở ngoài hoặc trong đơn vị, mỗi CBCNV EVNHCMC phải chủ động chào hỏi trước với thái độ tôn trọng, vui vẻ, tận tình hướng dẫn và giúp đỡ khi cần thiết.



EVNHCMC