

Số: F04/QĐ-TĐBV

Nghệ An, ngày 16 tháng 10 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH
Về việc phê duyệt Quy tắc ứng xử văn hóa doanh nghiệp
Công ty thủy điện Bản Vẽ.

GIÁM ĐỐC CÔNG TY THỦY ĐIỆN BẢN VỄ

Căn cứ Quyết định số 229/QĐ-EVN ngày 22 tháng 04 năm 2011 của Hội đồng thành viên Tập đoàn điện lực Việt Nam về việc phê duyệt Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty Thủy điện Bản Vẽ;

Căn cứ Công văn số 872/EVN-TC&NS-PC của Tập đoàn điện lực Việt Nam về kế hoạch triển khai thực hiện Văn hóa doanh nghiệp và ứng dụng nhãn hiệu EVN;

Căn cứ quyết định số 57/QĐ-TĐBV ngày 12/11/2014 của Công ty thủy điện Bản Vẽ về việc thành lập Ban Chỉ đạo văn hóa doanh nghiệp.

Theo đề nghị của ông Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy tắc ứng xử văn hóa doanh nghiệp” mã hiệu **Qy Đ.P1.01** - Công ty thủy điện Bản Vẽ” đã được chỉnh sửa, bổ sung, bao gồm:

- Chương 1: Những quy định chung; từ điều 1 đến điều 4;
- Chương 2: Quy tắc ứng xử nội bộ; từ điều 5 đến điều 11;
- Chương 3: Quy tắc ứng xử đối với khách hàng bên ngoài, đối tác; từ điều 12 đến điều 13;
- Chương 4: Các nghi thức ứng xử; từ điều 14 đến điều 22;
- Chương 5: Điều khoản thi hành; từ điều 23 đến điều 25.

Điều 2: Quy tắc này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký quyết định ban hành và thay thế quyết định số 330/QĐ-TĐBV, ngày 15/12/2014.

Điều 3. Các ông (bà) trong Ban chỉ đạo văn hóa doanh nghiệp, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, phân xưởng và các đơn vị có liên quan căn cứ chức năng nhiệm vụ thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu VT, P1.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Văn Thú

QUY TẮC ỨNG XỬ

Văn hóa doanh nghiệp - Công ty thủy điện Bản Vẽ.

(Ban hành kèm theo Quyết định số: ~~704~~ /QĐ-TĐBV ngày 16 tháng 9 năm 2017
của Giám đốc Công ty thủy điện Bản Vẽ)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng.

1. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ công nhân viên, người lao động (sau đây gọi tắt là CBCNV, NLĐ) đang làm việc tại Công ty thủy điện Bản Vẽ (sau đây gọi tắt là HPC BANVE) và các tập thể, cá nhân đến liên hệ công tác, thăm quan học tập tại Công ty thủy điện Bản Vẽ (sau đây gọi là khách).

2. Quy chế này quy định về các hành vi bị cấm và những việc CBCNV, NLĐ không được làm; về trang phục, lễ phục; về giao tiếp và ứng xử của CBCNV, NLĐ khi thi hành nhiệm vụ, học tập; về thời gian làm việc; hội họp; chế độ ra vào trụ sở cơ quan; tiếp khách đến liên hệ công tác; quản lý tài sản, phương tiện giao thông; về bài trí văn phòng làm việc tại Công ty thủy điện Bản Vẽ.

Điều 2. Nguyên tắc thực hiện.

1. Phù hợp với các quy định của pháp luật, quy chế của EVN, EVNGENCO1, HPC BANVE và mục đích, yêu cầu cải cách hành chính, thực hành tiết kiệm chống lãng phí.

2. Phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hóa dân tộc, phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội và truyền thống của HPC BANVE.

3. Những nội dung được nêu trong Quy chế này phải đảm bảo tính thống nhất, khả thi, phù hợp với thực tiễn.

Điều 3. Mục đích.

1. Xây dựng ý thức tổ chức kỷ luật, chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, xây dựng môi trường làm việc thân thiện, văn minh, hiện đại. Phát huy tính kỷ luật, tạo sự thống nhất trong hành động, đoàn kết, gắn bó, trách nhiệm của mỗi CBCNV, NLĐ góp phần xây dựng thương hiệu, uy tín, hình ảnh của HPC BANVE với những ấn tượng tốt đẹp về giá trị văn hóa trong xã hội, tạo nên những lợi thế cạnh tranh và quảng bá hình ảnh, thương hiệu của HPC BANVE ở trong nước và Quốc tế.

2. Xây dựng môi trường văn hóa công sở văn minh, hiện đại, phù hợp với truyền thống, bản sắc văn hóa của dân tộc, điều kiện kinh tế xã hội của đất nước cũng như điều kiện cụ thể của HPC BANVE.

3. Xây dựng chuẩn mực ứng xử của CBCNV, NLĐ khi thi hành nhiệm vụ giao tiếp và những việc không được làm nhằm đảm bảo sự công minh và trách

nhiệm của CBCNV, NLD góp phần xây dựng đội ngũ CBCNV, NLD có phẩm chất đạo đức tốt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

4. Nâng cao ý thức trách nhiệm của CBCNV, NLD trong việc thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và quản lý tài sản của Công ty.

5. Là một trong các căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành công việc, xem xét khen thưởng, kỷ luật và xử lý trách nhiệm khi CBCNV, NLD vi phạm các quy định trong Quy tắc này.

Điều 4. Giải thích từ ngữ.

1. EVN: Tập đoàn Điện lực Việt Nam.
2. EVNGENCO1: Tổng công ty Phát điện 1.
3. HPC BANVE: Công ty thủy điện Bản Vẽ.
4. Các đơn vị bao gồm: Phòng, phân xưởng, các Văn phòng trực thuộc Công ty.
5. BGD: Gồm Giám đốc, các Phó Giám đốc.
6. Lãnh đạo đơn vị: Trưởng/Phó các đơn vị.
7. CBCNV, NLD: Cán bộ, công nhân viên, người lao động hợp đồng.

Chương II

QUY TẮC ÚNG XỬ NỘI BỘ

Điều 5. Công ty với nhân viên.

1. Luôn quan niệm mỗi CBCNV, NLD là một thực thể tạo nên sự thành công và phát triển bền vững của Công ty. Công ty cam kết: Đánh giá đúng, công bằng, công khai năng lực của mỗi cá nhân. Khuyến khích, tạo điều kiện tốt nhất để mỗi CBCNV, NLD phát triển tối đa năng lực của mình, có cơ hội cống hiến nhiều nhất cho sự phát triển của Công ty.

2. Yêu cầu, giáo dục CBCNV, NLD thực hiện tốt các quy định của pháp luật và Công ty.

3. Trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc tốt nhất cho CBCNV, NLD.

4. Tích cực, chủ động chăm lo, cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, tăng thu nhập cho CBCNV, NLD.

5. Giáo dục CBCNV, NLD biết tôn trọng, giữ gìn và phát huy truyền thống của ngành điện.

6. Động viên, khuyến khích và tôn vinh kịp thời những cá nhân, tổ chức tham gia các hoạt động đoàn thể làm từ thiện, ủng hộ các sáng kiến giúp đỡ cộng đồng.

Điều 6. Đối với cá nhân từng CBCNV, NLD.

1. Tự giác tuân thủ pháp luật, nội quy, quy định của Công ty và đạo đức nghề nghiệp khi làm việc.
2. Sẵn sàng nhận nhiệm vụ. Trung thực, tận tâm, trách nhiệm cao khi giải quyết công việc. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.
3. Hoàn thành tốt nhiệm vụ trên từng vị trí công tác được giao.
4. Nắm vững pháp luật, thông thạo nghiệp vụ, bản lĩnh vững vàng, động cơ làm việc trong sáng. Nâng cao hiểu biết và phát huy truyền thống của Ngành điện.
5. Không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để nắm bắt tri thức và sử dụng công nghệ mới. Thường xuyên nghiên cứu, tìm hiểu, mạnh dạn áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào hoạt động sản xuất, kinh doanh.
6. Khi giải quyết công việc qua mọi hình thức (trực tiếp, điện thoại, văn bản, thư điện tử) phải thể hiện thái độ giao tiếp chuyên nghiệp, khiêm nhường, lịch sự.
7. Biết tôn trọng bản thân và tôn trọng người khác.
8. Thực hiện lối sống văn minh nơi công sở. Luôn cởi mở, thân thiện chào hỏi mọi người khi đến cơ quan làm việc, đến nơi công tác. Thực hiện lễ nghi chào hỏi theo nguyên tắc: người ít tuổi chào người lớn tuổi trước, nhân viên chào lãnh đạo trước. Khi không biết rõ thông tin về người đang gặp thì thực hiện nguyên tắc: ai nhìn thấy trước thì chào trước, người được chào phải đáp lại thân thiện, lịch sự.
9. Khi giao tiếp trực tiếp cần thực hiện nghi thức bắt tay văn minh, lịch sự phù hợp với từng hoàn cảnh.....
10. Giữ gìn, bảo vệ uy tín của Công ty. Không có những hành động trực lợi cá nhân trên vị trí công việc, làm tổn hại đến lợi ích và uy tín của Công ty.
11. Giữ gìn cảnh quan môi trường, CBCNV, NLĐ tự sắp xếp bàn làm việc và phòng làm việc gọn gàng, sạch sẽ. Khi cần trao đổi công việc, nói nhỏ âm lượng vừa đủ, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.
12. Dừng cầm đầu tranh với mọi thói hư tật xấu trong Công ty;
13. Không nói tục, cư xử suồng sã, hay có hành động đe dọa nhân viên, đồng nghiệp tại nơi làm việc;
14. Không uống , bia trước, trong giờ làm việc, kể cả vào buổi trưa trong ngày làm việc và ngày trực; Không nói to hoặc có lời nói, hành động bất bình thường, thiếu văn minh lịch sự.
15. Không đi muộn, về sớm, tự ý bỏ vị trí công tác trong giờ làm việc. Không vứt rác bừa bãi, ăn quà vặt, không làm việc riêng, tụ tập, tán gẫu. Phải xin phép người quản lý trực tiếp khi cần nghỉ làm hoặc đi làm muộn.

Điều 7. Lãnh đạo với nhân viên.

1. Lãnh đạo Công ty luôn tôn trọng mỗi cá nhân là CBCNV, NLĐ. Luôn tạo điều kiện cho mỗi cá nhân phát triển và có cơ hội thăng tiến. Tuyển chọn công tâm, khách quan, dùng người đúng việc, đúng vị trí. Chỉ bổ nhiệm vào vị trí lãnh đạo những CBCNV có đạo đức nghề nghiệp, năng lực chuyên môn, uy tín và có khả năng lãnh đạo.

2. Trong điều hành, xử lý công việc: Lãnh đạo đơn vị giao việc cụ thể cho từng nhân viên mình quản lý. Yêu cầu họ phải thông thạo về chuyên môn, trung thực, tận tâm, có trách nhiệm cao với công việc để đề xuất, tham mưu Lãnh đạo cách giải quyết hiệu quả nhất. Đồng thời Lãnh đạo cũng phải có thái độ nhiệt huyết để khơi dậy tinh thần làm việc cho nhân viên.

3. Lãnh đạo phải: biết lắng nghe đề xuất và các ý kiến phản hồi của nhân viên; biết khen, khuyến khích động viên nhân viên đúng lúc, đúng chỗ và phê bình nhân viên một cách hợp lý.

4. Khi đánh giá thi đua, khen thưởng và kỷ luật nhân viên mình quản lý Lãnh đạo phải công tâm, trung thực, công bằng, không lòng động cơ cá nhân, không có thái độ và hành vi trù dập nhân viên.

5. Lãnh đạo phải đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện (hoặc có thể gật đầu mỉm cười đáp lại) khi nhân viên cấp dưới chào mình.

Điều 8. Nhân viên với Lãnh đạo.

1. Giữ thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với lãnh đạo. Nhân viên phải tự khẳng định được vai trò của mình, phải trở thành người hỗ trợ đắc lực cho lãnh đạo.

2. Chấp hành nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn và thực hiện mọi nhiệm vụ được phân công. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định.

3. Trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong mọi báo cáo, đề xuất với cấp trên.

4. Tôn trọng ý kiến của cấp trên. Giữ gìn và bảo vệ uy tín, danh dự của cấp trên. 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.

5. Khi thực hiện quyết định của cấp trên, nếu phát hiện quyết định đó trái pháp luật, làm ảnh hưởng tới lợi ích chung, hoặc không phù hợp với thực tế thì phải báo cáo ngay với người ra quyết định. Trong trường hợp chấp hành quyết định mà trái pháp luật thì phải báo cáo ngay với cấp trên trực tiếp của người ra quyết định, đồng thời không phải chịu trách nhiệm về hậu quả gây ra do việc thực hiện quyết định đó.

Điều 9. Nhân viên với nhân viên.

1. Ứng xử với đồng nghiệp cùng phòng, đơn vị:

a) Chân thành và hợp tác khi giải quyết công việc. Đồng cảm và sẵn sàng chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác và cuộc sống. Cùng đồng nghiệp xây dựng đơn vị đoàn kết, môi trường làm việc thân thiện.

b) Luôn niềm nở chào hỏi đồng nghiệp khi đến Công ty và chào tạm biệt trước khi rời Công ty.

c) Luôn tôn trọng, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp. Biết lắng nghe ý kiến góp ý của đồng nghiệp. Chân thành và thẳng thắn khi góp ý cho đồng nghiệp.

d) Thường xuyên trao đổi công việc với đồng nghiệp trong phòng, đơn vị để học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao hiểu biết lĩnh vực mình không đảm nhiệm.

đ) Khi được giao cùng đồng nghiệp giải quyết một công việc thì phải chủ động phối hợp, hỗ trợ đồng nghiệp để cùng thực hiện tốt mọi nhiệm vụ được giao. Khi bất đồng quan điểm phải báo cáo trực tiếp với người quản lý giao việc để người quản lý quyết định.

e) Không né tránh, dùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp. Không ghen ghét, đố kỵ, lôi kéo bè cánh, phe nhóm, gây mất đoàn kết nội bộ.

2. Ứng xử với đồng nghiệp khác phòng, đơn vị:

a) Luôn cởi mở, hòa nhã, thân thiện và hợp tác. Sẵn sàng, nhanh chóng phối hợp công việc một cách hiệu quả nhất. Đồng cảm, chia sẻ khó khăn trong cuộc sống.

b) Không có thái độ gây khó khăn, cản trở, thiếu hợp tác khi giải quyết và phối hợp công việc. Khi phát hiện đồng nghiệp khác có hành động thiếu hợp tác trong giải quyết công việc phải kịp thời báo cáo Lãnh đạo của các bên liên quan.

Điều 10. Ứng xử với công việc.

1. Trong điều hành và thực thi công việc:

a) Tất cả CBCNV, NLD phải tự giác tuân thủ chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy định của Công ty.

b) Có ý thức trách nhiệm trong công tác, thường xuyên học tập nâng cao trình độ, chủ động, sáng tạo nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

c) Chấp hành sự điều động, phân công công tác của Lãnh đạo. Không được trốn tránh, dùn đẩy trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.

d) Khi thực thi nhiệm vụ, giải quyết công việc, phải phối hợp với cá nhân, bộ phận liên quan khác để hoàn thành công việc có hiệu quả, không được cố tình kéo dài thời gian hoặc từ chối sự phối hợp của những Cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan.

đ) Người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu được giao phụ trách công việc, bộ phận có thẩm quyền quản lý và sử dụng cán bộ có trách nhiệm đôn

độc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ thuộc thẩm quyền. CBCNV, NLD khi thực hiện nhiệm vụ phải chấp hành quyết định của cấp quản lý trực tiếp. Trường hợp có quyết định của cấp trên cao hơn thì cán bộ và CBCNV, NLD phải thực hiện theo quyết định của cấp có thẩm quyền, đồng thời có trách nhiệm báo cáo cấp quản lý trực tiếp của mình về việc thực hiện quyết định đó.

e) Luôn có thái độ cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp trong công việc.

g) Đảm bảo xử lý công việc trong thời gian nhanh nhất. Trong trường hợp được yêu cầu xử lý gấp của Cơ quan chức năng hoặc cấp trên thì phải cố gắng xử lý ngay trong ngày làm việc.

h) Không trốn tránh, đùn đẩy, đổ thừa, quanh co hay đùn đẩy trách nhiệm cho người khác.

2. Trong sử dụng và bảo quản tài sản:

a) Mọi CBCNV, NLD phải có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn và sử dụng đúng mục đích, tiết kiệm tránh lãng phí tất cả tài sản, phương tiện chung tại phòng làm việc.

b) Đối với các tài sản giao riêng cho từng cá nhân phải được sử dụng hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí. Không sử dụng các tài sản đó vào mục đích cá nhân.

c) Hết giờ làm việc, CBCNV, NLD phải tắt hết các thiết bị điện, khóa cửa trước khi ra về.

d) Không sử dụng các tài sản trong phòng vào mục đích của cá nhân. Không được mang tài sản, phương tiện ra khỏi phòng làm việc nếu chưa được cấp có thẩm quyền cho phép. Các nghi ngờ về vi phạm sử dụng tài sản của cơ quan, CBCNV, NLD phải lập tức báo cáo ngay cho Lãnh đạo để kiểm tra.

3. Trong bảo mật thông tin:

a) Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định bảo mật thông tin của Công ty.

b) Không sao chụp, gửi các hồ sơ, tài liệu nội bộ, tiết lộ thông tin của Công ty ra bên ngoài dưới bất cứ hình thức nào khi chưa được sự cho phép của người có thẩm quyền.

Điều 11. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ.

1. Mỗi cá nhân chủ động giải quyết bất đồng của mình với đồng nghiệp trên tinh thần trao đổi thẳng thắn, cầu thị và cảm thông. Trong trường hợp bất đồng giữa cá nhân với cá nhân trở thành mâu thuẫn nội bộ thì Trưởng đơn vị và người đứng đầu Công ty có trách nhiệm giải quyết thấu tình, đạt lý để không ảnh hưởng tới công việc chung và đoàn kết nội bộ.

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

Chương III

QUY TẮC ỨNG XỬ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG BÊN NGOÀI, ĐỐI TÁC

Điều 12. Đối với khách hàng bên ngoài.

1. Khi giao tiếp với khách hàng phải có thái độ lịch sự, nhiệt tình, thân thiện. Giữ chữ Tín và đảm bảo sự chuyên nghiệp trong mọi giao dịch với khách hàng.

2. Thực hiện đúng cam kết với khách hàng theo thỏa thuận cam kết trong hợp đồng. Các nội dung trong hợp đồng phải rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu, đúng pháp luật. Nếu khách hàng có yêu cầu, cần giải thích trung thực, tránh các hành vi lập lờ, gian lận.

Điều 13. Đối với đối tác.

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Tác phong nhanh nhẹn, đúng giờ thể hiện sự tôn trọng đối với khách hoặc đối tác.

5. Lắng nghe và nhanh chóng giải quyết thắc mắc than phiền của khách hoặc đối tác nhằm phục vụ một cách hữu hiệu nhất.

Chương IV

CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ

Điều 14. Sử dụng danh thiếp.

Danh thiếp phải in theo mẫu thống nhất của EVN, EVNGENCO1, PHC BANVE. 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, bẩn. Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm, có thể dùng để thăm hỏi, cảm ơn.

Điều 15. Cách trao danh thiếp.

1. Trước khi trao danh thiếp, người tự giới thiệu sẽ đưa danh thiếp trước. Mặt chính của danh thiếp nên hướng lên phía trên, hướng đặt danh thiếp nên để phần họ tên thuận theo hướng nhìn của người nhận, giúp họ dễ dàng đọc được tên trên danh thiếp. Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau khi nhận được danh thiếp của người tự giới thiệu.

2. Đứng lên khi đưa danh thiếp. Nếu người đối diện đưa danh thiếp trước, nên gật đầu nhẹ khi nhận danh thiếp.

3. Giữ khoảng cách 1 cánh tay khi nhận danh thiếp. Nhìn và xác nhận lại thông tin trên danh thiếp.

4. Nên hỏi nhẹ nhàng các thông tin chưa rõ trên danh thiếp.

5. Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu với người ở vị trí cao nhất hoặc người gần nhất.

6. Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.

7. Sắp xếp lại danh thiếp sau khi nhận, nên ghi nhớ những thông tin trên danh thiếp của người đã gặp. Đưa danh thiếp tay trái và nhận bằng tay phải.

Điều 16. Nghi thức bắt tay.

1. Việc bắt tay thường diễn ra sau hoặc cùng với lời chào. Người bắt tay phải chủ động, dứt khoát, không nắm quá chặt, không xiết quá mạnh, không lắc quá nhiều, không giữ quá lâu (không được gây ngại cho người bắt tay). Ngược lại không nắm hững hờ, hời hợt. Trong trường hợp bắt tay những người đeo nhẫn, không để họ bị đau bởi cái bắt tay quá nhiệt tình của bạn.

2. Người được tôn trọng, ưu tiên bao giờ cũng được quyền đưa tay ra bắt tay trước, người ít được tôn trọng ưu tiên mới được đưa tay bắt tay. Trong trường hợp ngang hàng nhau, khi gặp nhau thường xử sự theo nghi thức sau:

- Nữ giới được chủ động đưa tay bắt tay với nam giới;
- Người được giới thiệu chủ động chào và bắt tay người khác;
- Khi đón khách, hay khi chia tay khách, chủ nhà chủ động đưa tay bắt tay khách để thể hiện sự thịnh tình, mến khách của mình.

3. Khi bắt tay phải nhìn thẳng vào mặt người mình bắt tay (không nhìn đi chỗ khác). Cử chỉ, thái độ phải thể hiện phù hợp với mức độ quan hệ. Người ít được tôn trọng, ưu tiên nên đưa cả hai tay và hơi ngả về phía trước khi bắt tay người khác.

4. Không đứng trên cao chìa tay bắt tay người đứng dưới, trừ trường hợp cá biệt (người ngồi trên xe tiến người ở dưới, hoặc trao thưởng cho người đoạt giải đứng trên bục).

5. Không nên bắt tay chéo nhau, bắt tay qua đầu, qua vai người khác, hoặc dùng cả hai tay bắt với hai người cùng một lúc.

6. Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn. Khi ở vị trí xã hội thấp hơn, cần chờ đối tác chìa tay trước.

7. Không cúi lưng hay cầm lấy cả hai tay người đối diện bắt tay. Không khúm núm, cong gập người quá độ dù đối tượng quan trọng đến mức nào.

Điều 17. Nghi thức giới thiệu.

1. Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao.
2. Giới thiệu tên đi kèm theo chức vụ.
3. Giới thiệu người trong Công ty trước với đối tác/người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác).
4. Khi tự giới thiệu với đối tác: giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc tại Công ty, tránh rườm rà. Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường.

Điều 18. Nghi thức cuộc họp.

1. Bắt đầu cuộc họp, người chủ trì cuộc họp thực hiện nghi thức giới thiệu thành phần bên chủ trì, sau đó đề nghị bên đối tác tự giới thiệu thành phần tham gia cuộc họp.
2. Người chủ trì: điều khiển cuộc họp theo chương trình đã được gửi trước cho thành phần tham gia.
3. Đến sớm ít nhất 5 phút trước khi cuộc họp bắt đầu. Tuyệt đối không đi họp muộn.
4. Tuân thủ quy tắc điều hành của người chủ trì cuộc họp.
5. Để điện thoại ở chế độ rung hoặc tắt máy để không ảnh hưởng tới những người xung quanh. Hạn chế nghe điện thoại trong giờ họp.
6. Trong trường hợp phải nghe điện thoại, người nghe bắt buộc phải ra khỏi phòng họp. Thời gian gián đoạn khỏi cuộc họp tối đa là 5 phút.
7. Không làm việc riêng trong giờ họp như: đọc báo, sách, chơi trên máy điện thoại, laptop, máy tính bảng. Không tham dự cuộc họp trong tình trạng say xỉn, không ngủ gật trong giờ họp.

Điều 19. Nghi thức tổ chức tiệc chiêu đãi.

1. Xây dựng chương trình cụ thể, chi tiết cho bữa tiệc, bao gồm: Mức độ và hình thức tổ chức, thời gian, địa điểm, người làm chủ tiệc; thành phần, số lượng khách tham gia, thực đơn.
2. Lựa chọn địa điểm có không gian rộng rãi, đầy đủ ánh sáng và đảm bảo sự yên tĩnh để thực khách có thể trò chuyện.
3. Có mặt tại buổi tiệc đúng giờ. Tuyệt đối không đến muộn hay vắng mặt vì bất cứ lý do gì. Bộ phận chủ trì phải đến trước và về muộn để đón và tiễn khách, bố trí chỗ ngồi khi dự tiệc theo nguyên tắc:
 - Chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi phải tương xứng với cương vị của khách;
 - 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.
4. 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.

5. Trang phục: Khi CBCNV, NLĐ được mời tham dự tiệc, trang phục phải phù hợp với bữa tiệc, lịch sự, trang nhã, thoải mái tự tin trong giao tiếp.

6. Khi ngồi vào bàn tiệc: Ngồi ăn với tư thế đàng hoàng, tự nhiên, không để khuỷu tay trên bàn.

7. Không dùng tay để cầm, bốc thức ăn mà phải dùng bằng dao, dĩa, thìa... Không húp canh, nhai nhồm nhoàm, gặm xương, nhè xương một cách thiếu văn hoá.

8. Vừa ăn có thể vừa nói chuyện với người bên cạnh, tuy nhiên khi trong miệng đang nhai thức ăn thì không nói chuyện.

9. Trong bữa tiệc có thể nói chuyện vui vẻ hoà nhập vào các chủ đề một cách cởi mở và thân thiện, không nên nói nhiều về chính trị, nói những điều có thể tiết lộ bí mật của Công ty mình.

10. Không ép khách uống nhiều rượu, bản thân không uống nhiều, tuyệt đối không để say rượu.

11. Nếu hút thuốc phải xin phép người ngồi cạnh, nhưng tốt hơn là không nên hút.

12. Khi sử dụng tăm cần che miệng. Nếu muốn ra ngoài cần lặng lẽ ra không gây chú ý cho người khác.

13. Chủ tiệc không ăn xong trước khách.

Điều 20. Nghi thức 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 2 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 2, 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 2; 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 trả tiền. Lãnh đạo đoàn khách ngồi vị trí quan trọng thứ nhất);

h, CBCNV, NLĐ hoặc lái xe đi cùng có nhiệm vụ mở cửa xe khi Lãnh đạo bước lên và bước xuống xe;

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

i, Lái xe thể hiện thái độ nhiệt tình song đúng mực. Trường hợp Lãnh đạo có mời thêm khách đi cùng lái xe, lái xe có trách nhiệm phục vụ khách như phục vụ Lãnh đạo.

Điều 21. Nghi thức 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. Tác phong nói chuyện 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. Tác phong nói chuyện 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 22. Trang phục của cán bộ, công nhân viên, người lao động.

1. Trang phục:

CBCNV, NLĐ khi đến nơi làm việc phải mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, mặc đồng phục (vào thứ hai và thứ sáu hàng tuần) hoặc bảo hộ lao động, mang phù hiệu bảng tên và đi giày hoặc dép có quai hậu.

+ Nam giới: Tóc không được che hết khuôn mặt, che hết tai hoặc phủ hết cổ áo (trừ những trường hợp có điểm khuyết cần che lấp); Râu và ria mép cần được tỉa gọn gàng).

+ Nữ giới: Tóc không được che lấp khuôn mặt, kiểu tóc gọn gàng, tránh dùng những ruy băng, đồ trang trí rườm rà trên tóc; Cách trang điểm nhẹ nhàng, thanh thoát.

2. Lễ phục:

a, Lễ phục của nam: (theo đồng phục của Công ty)

- Mùa đông: Comple nam, áo sơ mi.
- Mùa hè: áo sơ mi.

b, Lễ phục của nữ: (theo đồng phục của Công ty)

- Mùa đông: Comple nữ.
- Mùa hè: áo dài truyền thống hoặc váy công sở.

Chương V
ĐIỀU KIỆN THI HÀNH

Điều 23. Trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân.

1. Văn phòng chủ trì phối hợp với các đơn vị để triển khai, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy tắc này và báo cáo Giám đốc tiến độ triển khai thực hiện.
2. Trưởng các đơn vị có trách nhiệm phổ biến, quán triệt Quy tắc này tới CBCNV, NLĐ trong đơn vị.
3. Mọi CBCNV, NLĐ có trách nhiệm chấp hành nghiêm túc Quy tắc này và vận động mọi người cùng thực hiện.

Điều 24. Khen thưởng và Kỷ luật.

Các đơn vị, CBCNV, NLĐ thực hiện tốt Quy tắc sẽ được khen thưởng. Nếu vi phạm tùy theo mức độ sẽ xử lý theo quy định hiện hành.

Điều 25. Hiệu lực thi hành.

1. Quy tắc này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký quyết định ban hành và thay thế quy tắc ứng xử VHDN của Công ty thủy điện Bản Vẽ được ban hành kèm theo quyết định số 330/QĐ-TĐBV ngày 15/12/2014.
2. Trong quá trình thực hiện, các đơn vị, cá nhân có liên quan nếu phát hiện những vướng mắc, khó khăn, cần sửa đổi bổ sung, kịp thời phản ánh về Văn phòng công ty để báo cáo Giám đốc xem xét, sửa đổi bổ sung./.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Văn Thú