



LỜI MỞ ĐẦU

Bắc Ninh là tỉnh giàu truyền thống văn hóa, đặc biệt nơi đây có một loại hình dân ca vô cùng đặc sắc: Dân ca quan họ Bắc Ninh - Nét đẹp ngàn đời của xứ Kinh Bắc, và là nơi có rất nhiều Hội làng - Nét đẹp văn hóa cộng đồng. Trong khi đó, Công ty Điện lực Bắc Ninh (PCBN) là đơn vị luôn đi đầu trong lĩnh vực kinh doanh và phân phối điện năng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Bởi vậy, PCBN quyết tâm gìn giữ và phát huy tích cực truyền thống tốt đẹp của văn hóa Kinh Bắc nói chung và người cán bộ công nhân viên (CBCNV) ngành Điện lực nói riêng.

Với sứ mệnh “*Vì sự phát triển cộng đồng*” và hệ giá trị cốt lõi trong mọi phương châm hoạt động, PCBN xây dựng Bộ quy tắc ứng xử nhằm đưa ra những chuẩn mực đạo đức trong ứng xử và là kim chỉ nam cho toàn bộ CBCNV PCBN ứng dụng khi thực thi công tác chuyên môn và giao tiếp hàng ngày.

Bộ quy tắc ứng xử của PCBN sẽ giúp tất cả CBCNV PCBN định hướng và tự hoàn thiện mình, tạo dựng hình ảnh của chính mình, của PCBN trước cộng đồng, trước các đơn vị, các cá thể trong quan hệ giao tiếp và trong công tác chuyên môn.

Với những quy định chuẩn mực đã được xây dựng trong Bộ quy tắc ứng xử mỗi CBCNV PCBN sẽ biết kết hợp cả ý nghĩa và tinh thần của các nguyên tắc vào trong từng hành động thực tiễn để cùng tạo dựng, khẳng định vai trò, vị thế và thương hiệu của PCBN với trong và ngoài nước. Và mỗi CBCNV PCBN càng tự hào hơn khi mình là một trong những thành viên làm việc trong một môi trường chuyên nghiệp, văn hóa.



PHẦN 1 QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ

1. ỨNG XỬ ĐỐI VỚI TỔ CHỨC

1.1 Đối với Công ty:

Ban hành các quy chế quản lý nội bộ của của PCBN phù hợp hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, phù hợp với điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC)

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 PCBN 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 trực thuộc cùng phát triển.

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

1.2 Đối với các đơn vị trực thuộc Công ty

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

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 PCBN phát huy năng lực, nghiên cứu khoa học, ứng dụng công nghệ, phát minh sáng kiến cải tiến kỹ thuật để áp dụng vào thực tiễn trong mọi mặt của hoạt động SXKD cũng như trong tổ chức quản lý nhằm đạt được hiệu quả cao nhất.

Luôn đảm bảo ổn định việc làm và đời sống của người lao động. Tất cả CBCNV PCBN sẽ 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

Đảm bảo xây dựng các chế độ đãi ngộ, công bằng, minh bạch

Luôn khuyến khích, tạo điều kiện cho người lao động rèn luyện, trau dồi kiến thức, kỹ năng để phát triển. Khuyến khích đề cao các ý tưởng sáng tạo và tạo điều kiện tối đa để các ý tưởng sáng tạo được áp dụng vào thực tiễn.



CBCNV PCBN phải được đánh giá đúng và được lắng nghe; thành tích luôn phải được đánh giá chính xác, kịp thời, công bằng và công khai. Người có khuyết điểm phải chịu hình thức kỷ luật theo mức độ phù hợp.

2.2. CBCNV với Lãnh đạo

Luôn có thái độ nghiêm túc, lịch sự, tôn trọng khi giao tiếp với Lãnh đạo. Làm tốt và đúng nhiệm vụ được giao để khẳng định vai trò của mình trước Lãnh đạo. Luôn cầu thị và học hỏi không ngừng để có những ý tưởng mới, những sáng kiến cải tiến kỹ thuật mới áp dụng vào thực tiễn trong hoạt động SXKD của PCBN và tại các đơn vị, góp phần xây dựng PCBN ngày càng lớn mạnh hơn nữa.

Tôn trọng ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo, không bàn tán, a dua với những ý kiến khác về Lãnh đạo với suy nghĩ tiêu cực. Khi có ý kiến đóng góp cần trình bày thẳng thắn, trực tiếp mang tinh thần xây dựng cùng phát triển.

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 hoàn thiện và phát triển.

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 phòng) để quyết định giải quyết công việc đó theo hướng nào?

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

2.4. CBCNV ứng xử với công việc

Mọi hành động, mọi lời nói, mọi việc làm phải được thực hiện theo nguyên tắc tuân thủ quy định của Pháp luật, của EVNNPC và của PCBN.

Luôn đề cao vai trò, trách nhiệm cá nhân, không trốn tránh, đôi phỏ, đùn đẩy trách nhiệm. 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 hoàn thành tốt công việc được giao.



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

Luôn 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 đơn vị và của Công ty.

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

CBCNV PCBN phải có trách nhiệm gìn giữ và bảo quản tài sản chung, kể cả tài sản giao riêng cho từng cá nhân sử dụng trong công việc đều phải đảm bảo sử dụng đúng mục đích, đúng công việc, tiết kiệm tránh lãng phí. Không sử dụng tài sản chung và tài sản công vào mục đích cá nhân. Không tự ý mang tài sản ra khỏi đơn vị 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 chốt 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 PCBN.

Nếu chưa được phép của lãnh đạo quản lý thì không gửi hồ sơ tài liệu của PCBN 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 PCBN hoặc lãnh đạo quản lý trực tiếp phê duyệt. Không gây khó khăn, tra hỏi vụn vặt, 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 PCBN.

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 PCBN

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

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 đủ 3 yếu tố “Xanh – sạch – đẹp”.

Nội quy, quy định, phương châm hoạt động, mục tiêu chất lượng 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. Cuộc sống gia đình luôn đầm ấm, hạnh phúc, 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 trong sinh hoạt gia đình. Nhất là 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, bè bạn 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 văn hóa, đúng mực, không phân biệt giàu nghèo, kỳ thị với mọi người chung quanh. Tương thân tương ái, giúp đỡ nhau lúc hoạn nạn, khó khăn.

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 địa phương, các hành vi trái với Pháp luật.

Không lợi dụng các việc riêng tư cá nhân 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 tàn tật, người bị 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

Thăng thân trao đổi, giải quyết bằng tinh thần cầu thị, tính xây dựng 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 bè kéo phái, lập đồng minh gây mất đoàn kết nội bộ.

2.14. Các hành vi bị nghiêm cấm

Tuyệt đối không được lợi dụng danh tiếng của PCBN hoặc của EVNNPC để giải quyết công việc cá nhân.

Không trù dập hay có những hành vi chia rẽ, phân loại đối với những người đã có những chính kiến không cùng quan điểm.

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

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

PCBN 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 và Chính phủ.

1.2. Cam kết với EVNNPC

Thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của EVNNPC, của Tập đoàn. 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, của ngành để thực hiện công việc một cách hiệu quả và thời gian nhanh nhất.



Chủ động, kịp thời đề xuất những vấn đề vướng mắc khi thực hiện các quy định của PCBN, của 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 an ninh sở tại để giữ gìn an ninh trật tự cho cơ quan PCBN cũng như toàn thể các đơn vị trong PCBN.

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 PCBN khi giao tiếp với khách hàng phải thể hiện được thái độ thân thiện, sự 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 và của PCBN. Tuyệt đối không phát ngôn tùy tiện, lời nói thiếu văn minh, doạ nạt, cửa quyền. Không gây khó khăn, tra hỏi vụn vặt những điều kiện không có trong quy định khi 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 PCBN 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 PCBN cung cấp thì mỗi CBCNV theo thẩm quyền kịp thời giải quyết thỏa đáng những yêu cầu đó, đồng thời có trách nhiệm kiểm tra kết quả đã được thực hiện.

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 PCBN 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, níu 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 định về phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí mà PCBN đã ban hành. Mọi vấn đề liên quan đến PCBN thì chỉ người có thẩm quyền hoặc người được ủy quyền từ người có thẩm quyền của PCBN mới được phép cung cấp thông tin và phát ngôn cho truyền thông.

Mọi thông tin cung cấp cho truyền thông phải đảm bảo tính trung thực, kịp thời, đúng quy định của Pháp luật, của EVNNPC và của PCBN. 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 PCBN.

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, nhiệm vụ trọng tâm và quảng bá cũng như tạo dựng hình ảnh của PCBN với trong nước và ngoài nước.

PHẦN III NGHI THỨC SỬ DỤNG CỜ VÀ TREO CỜ

1. Vị trí treo cờ

Nghiêm túc thực hiện mọi nghi thức lễ tân Nhà nước đối với việc sử dụng Quốc kỳ.

2. Nguyên tắc treo cờ

- Cờ phải phẳng phiu, nguyên dạng và nguyên màu sắc.
- Cờ tại Hội nghị phải được treo cao hơn đầu diễn giả.
- Không sử dụng cờ vào bất cứ mục đích nào khác ngoài nghi thức.
- Khi cờ không sử dụng được nữa thì phải thu hồi và xử lý theo quy định.



PHẦN IV 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 đặt nụ cười trên môi khi gặp gỡ và trò chuyện với khách hàng và đối tác.
- **Thể hiện sự giao tiếp bằng mắt:** Hãy nhìn trực diện vào mắt người đối diện (như muốn nói với họ biết sự tập trung sự chú ý và quan tâm đến những gì họ nói), ánh mắt thân thiện thể hiện sự thiện chí.
- **Chủ động giới thiệu bản thân:** Hãy nói với họ bạn là ai. Đừng đứng im và yên lặng như thể ai đó có nhiệm vụ phải giới thiệu họ với bạn trước.
- **Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác,** có thể chỉ cần cười hoặc gật đầu.
- **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 gửi lời chào của bạn qua cái bắt tay.
- Bạn phải đứng thẳng và đối diện hoàn toàn 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. Khi ở vị trí xã hội thấp hơn, cần chờ đối tác chìa tay 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, toe toét, giơ cả hai tay.



• Phải nắm chắc tay, đặc biệt nếu bạn là phụ nữ. Phụ nữ với cái nắm tay chặt, không phải siết mạnh, sẽ để lại ấn tượng tốt hơn và được đánh giá là người tự tin, quyết đoán.

• 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.

• Khi bắt bằng tay phải, tay trái của bạn nên chạm nhanh vào khuỷu tay của người đối diện. Hành động này bổ sung vào sự chân thành và ấm áp của lời chào hỏi.

• 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 hệt 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, còn không nó sẽ có cảm giác không chân thành và bị kiểm soát. Vì lí do này nó còn được gọi là kiểu bắt tay chính trị.

• **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 nội 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 PCBN.
- 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:

Cần chuẩn bị trước một ít danh thiếp để khi mới gặp lần đầu có thể trao được danh thiếp ngay/khi đến 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.

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.
 - Chú ý đưa danh thiếp tay trái và nhận bằng tay phải.

2. VĂN HÓA LÀM VIỆC

2.1. Văn hóa trang phục khi làm việc:

- Mọi CBCNV tuân thủ mặc đồng phục theo quy định thống nhất trong toàn PCBN. Nhất thiết phải đeo thẻ tên trong thời gian làm việc và trong 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.
- Sử dụng giày hoặc dép có quai.

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:
 - + Điều hòa luôn để ở chế độ hợp lý (25°~26°)
 - + Tắt các thiết bị văn phòng sử dụng 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 PCBN;
- Khi đi công tác: đảm bảo đúng thời gian, không chậm trễ, lè mề 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; không uống các nước có chất kích thích, đồ có men trong giờ nghỉ trưa để có ý thức kiểm soát được mọi hành vi của mình và không ảnh hưởng đến công việc buổi chiều và ảnh hưởng đến mọi người xung quanh
- Lời nói nhẹ nhàng, ngắn gọn, truyền cảm, tránh cắt ngang lời người khác nói
- Thái độ nghiêm túc khi làm việc, nhiệt tình cởi mở khi được trao đổi ý kiến
- Luôn có tinh thần trách nhiệm khi làm việc

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 vui tươi 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 bắt buộc dĩ cần 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 đơn vị/tên mình + xin nghe. Giọng nói lịch sự, lắng nghe lời người khác nói. Không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác khi biết người ta định nói gì trước.

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 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: 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
- Luôn nghĩ về bức tranh toàn cảnh trước khi trình bày ý kiến
- Tránh ngắt lời người khác

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 thỏa 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 bắt buộc phải ra 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.

3.5.2 Trong các buổi họp nội bộ:

- 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 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.

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 dũa ngang bát đĩa ăn (tránh phong tục tập quán của từng vùng miền) nên gác dũa vào dụng cụ gác dũa. Những động tác: húp canh xì xụp, nhai nhồm nhoàm, gặm và nhè xương bừa bãi, dùng dũa 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, 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.

- 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.

- Khi ăn, phải sử dụng dao, thìa, dĩa... tránh không dùng tay bốc trực tiếp vào thức ăn. Thức ăn phải được đặt vào bát riêng rồi mới được ăn. 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 dũa ngang bát ăn (tránh phong tục tập quán của từng vùng miền) nên gác dũa vào dụng cụ gác dũa. Những động tác: húp canh xì xụp, nhai nhồm nhoàm, gặm và nhè xương bừa bãi, dùng dũa 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 dự tiệc uống quá nhiều 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 người mời tiệc không được uống quá nhiều dẫn đến những hành động làm mất tác phong, tư cách...

- 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 PCBN được xây dựng trên nền tảng cuốn tài liệu Văn hóa làm việc và ứng xử của EVNNPC đã được ban hành.

Bộ quy tắc ứng xử của PCBN khi đi vào áp dụng thực tiễn sẽ phát huy được năng lực của từng CBCNV PCBN và là động lực thúc đẩy cho mỗi CBCNV PCBN 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 PCBN sẽ là quy định chuẩn mực được ứng dụng, đồng hành cho mỗi CBCNV PCBN quán triệt, hiểu sâu sắc và hành động thông qua hành vi ứng xử khi làm việc, giao tiếp, góp phần gìn giữ và nâng cao truyền thống đoàn kết nội bộ, đồng thời tạo dựng hình ảnh và giữ vững niềm tin của khách hàng, của đối tác và của của cộng đồng đối với PCBN.
