

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành tài liệu Văn hoá Tập đoàn Điện lực Việt Nam

TỔNG GIÁM ĐỐC TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM

Căn cứ Quyết định số 163/2007/QĐ-TTg ngày 22/10/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Căn cứ Nghị quyết số 615/NQ-HĐQT ngày 07/12/2009 của Hội đồng quản trị Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc thông qua tài liệu Văn hoá Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Tổ chức và Nhân sự,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này tài liệu “Văn hoá Tập đoàn Điện lực Việt Nam”.

Điều 2. Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban, Thủ trưởng các đơn vị thành viên của Tập đoàn, Người đại diện phần vốn của Tập đoàn tại các công ty con, công ty liên kết chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Hội đồng quản trị (để b/c);
- Tổng giám đốc;
- Các Phó Tổng giám đốc;
- Đảng uỷ Tập đoàn ĐLVN;
- Công đoàn Điện lực Việt Nam;
- Đoàn thanh niên Tập đoàn ĐLVN;
- Lưu: VT, TC&NS.



Phạm Lê Thanh



TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM

Văn hoá EVN

Hà Nội, tháng 12 năm 2009



MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU.....	2
PHẦN 1. HỆ GIÁ TRỊ CỐT LŨI.....	3
1. TÂM NHÌN.....	3
2. SỨ MỆNH.....	3
3. KHẨU HIỆU.....	3
4. GIÁ TRỊ CỐT LŨI.....	3
PHẦN 2. CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC.....	5
PHẦN 3. THỰC THI VĂN HOÁ.....	7
1. CAM KẾT VỚI ĐẢNG VÀ CHÍNH PHỦ.....	7
2. CAM KẾT VỚI NGƯỜI LAO ĐỘNG.....	7
3. ỨNG XỬ NỘI BỘ.....	8
4. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG.....	9
5. QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC.....	10
6. ĐẢM BẢO LỢI ÍCH CHO CỘNG ĐỒNG.....	11
7. CAM KẾT GIỮ GÌN MÔI TRƯỜNG.....	11

VĂN HOÁ TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM

LỜI MỞ ĐẦU

Điện đã len lỏi đến hầu khắp mọi nơi, tạo điều kiện thuận lợi cho hệ thống truyền thông phát triển, là cơ hội để đồng bào miền núi tiến kịp miền xuôi về tri thức, là nguồn sáng cho trẻ thơ học hành, là niềm hạnh phúc cho nhân loại. Như không khí, nước sạch, như cơm, gạo hằng ngày, điện đã đi vào cuộc sống và trở nên quen thuộc đến nỗi dường như không mấy ai nhận ra sự tồn tại của điện hằng ngày, nhưng chỉ một giờ thiếu ánh sáng, một ngày không có điện là mọi hoạt động bị tê liệt: quạt ngừng quay, sách báo ngừng in, thông tin gián đoạn, máy ngừng dệt, thép ngừng ra lò, bác sĩ ngừng tay mổ... 365 ngày dòng điện thâm lặng quay theo nhịp sống nhưng chỉ bị ngưng lại một phút đã gây bao nỗi bức xúc, âu lo...

Để điện năng thực sự trở thành nguồn năng lượng thắp sáng cho cuộc sống của mỗi người và là động lực cho phát triển kinh tế- xã hội của đất nước cũng như với mong muốn EVN có được niềm tin của Đảng, của nhân dân và toàn xã hội, chúng tôi tuyên bố những giá trị cốt lõi, những chuẩn mực đạo đức và những cam kết về văn hóa EVN.

PHẦN 1. HỆ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

1. TÂM NHÌN

Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) là tập đoàn kinh tế hàng đầu trong lĩnh vực năng lượng tại Việt Nam và khu vực, đóng vai trò chủ đạo trong nhiệm vụ đảm bảo an ninh năng lượng quốc gia.

2. SỨ MỆNH

Đáp ứng đầy đủ nhu cầu về điện của khách hàng với chất lượng và dịch vụ ngày càng tốt hơn.

3. KHÁU HIỆU

EVN thấp sáng niềm tin


4. GIÁ TRỊ CỐT LÕI

4.1. Chất lượng - Tín nhiệm

EVN tôn vinh giá trị này với mục tiêu xây dựng niềm tin, sự tín nhiệm bằng chất lượng sản phẩm và dịch vụ, sự trung thực và tinh thần trách nhiệm. EVN cam kết với mọi đối tác sẽ luôn đảm bảo chất lượng là mục tiêu hàng đầu, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

4.2. Tận tâm - Trí Tuệ

EVN mong muốn xây dựng phong cách điển hình của cán bộ công nhân viên (CBCNV) EVN là tận tâm, có tinh thần trách nhiệm cao. Các thành viên của EVN luôn mang hết sức lực và trí tuệ để giải quyết công việc hiệu quả, hết



lòng phục vụ để đem lại sự hài lòng cho khách hàng và vì hạnh phúc của nhân dân.

4.3. Hợp tác - Chia sẻ

EVN là một tập đoàn lớn, hoạt động trong nhiều lĩnh vực trên phạm vi rộng và có tính hệ thống cao. Do đó, EVN coi trọng sự hợp tác và hài hòa, tôn vinh những giá trị này với mong muốn CBCNV EVN sẽ luôn hợp tác trên tinh thần trung thực, công bằng, sẵn sàng chia sẻ, gắn bó chặt chẽ để giải quyết được mọi vấn đề của hệ thống, cùng nhau phát triển, cùng nhau hành động vì sự thành công, tiến bộ của EVN, của mỗi thành viên trong hệ thống và các đối tác của EVN.

4.4. Sáng tạo - Hiệu quả

Sáng tạo là đòn bẩy phát triển của EVN. EVN mong muốn tạo môi trường thuận lợi để mọi người phát huy được sức sáng tạo, đổi mới công nghệ, quy trình quản lý để đem lại hiệu quả cao nhất, đưa EVN lên vị trí dẫn đầu lĩnh vực năng lượng trong nước và trong khu vực.



PHẦN 2. CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC

1. Mọi hành động của EVN đều hướng tới con người, vì con người.

EVN hành động vì niềm vui, hạnh phúc của mọi người. EVN xây dựng mối quan hệ với khách hàng, đối tác, đồng nghiệp, nhà đầu tư, xã hội bằng sự thiện chí, tinh thần ái, tinh thần nhân văn. Trong các hoạt động của EVN, con người luôn là trung tâm; trong nội bộ EVN, người lao động được coi là tài sản quý giá nhất giúp EVN đi đến thành công. Mỗi thành viên EVN sẽ phấn đấu rèn luyện, tu dưỡng và tự hoàn thiện bản thân theo nguyên tắc cơ bản này.

2. EVN luôn nêu cao ý thức trách nhiệm, tinh thần tận tâm với công việc, tận tụy với khách hàng.

Phương châm hành động chủ đạo của EVN là làm tròn nghĩa vụ với tư cách là một tập đoàn kinh tế quan trọng của nền kinh tế và của quốc gia. Mọi thành viên EVN cam kết hành động vì lợi ích quốc gia, vì sự phồn vinh của Tổ quốc. EVN hướng tới xây dựng hình ảnh đẹp về tinh thần trách nhiệm cao, về sự tận tâm, tận tụy trong từng công việc, hành động. Mỗi thành viên EVN sẽ phấn đấu, hy sinh, không quản ngại khó khăn gian khổ thực hiện phương châm này.

3. EVN cam kết tôn trọng luật pháp, hành động khách quan, trung thực, công tâm và minh bạch

Mọi hoạt động của EVN luôn tuân thủ mọi quy định của pháp luật hiện hành, quy chế quản lý nội bộ của EVN và đơn vị. Hơn thế, mọi thành viên của EVN sẽ luôn đi tiên phong trong việc thực thi và góp phần phát triển, hoàn thiện những quy định và quy chế này. EVN tôn trọng các quy tắc, nghi thức trong giao tiếp; lịch thiệp, trung thực trong quan hệ; khách quan, minh bạch, công bằng và bình đẳng trong xử lý công việc với những người bên ngoài (khách hàng, đối tác, cộng đồng) cũng như với những người bên trong (người lao động, chủ sở hữu, người quản lý).

4. Sức mạnh trong mọi hành động của EVN là sự đồng thuận và trí tuệ tập thể.

EVN phục vụ và đóng góp cho xã hội, cho nền kinh tế bằng kinh nghiệm và sự sáng tạo, bằng trí tuệ con người kết hợp với công nghệ hiện đại. EVN luôn trân trọng những thành quả đã đạt được cũng như truyền thống vẻ vang của ngành và của dân tộc. EVN coi tinh thần đoàn kết, hợp tác và lao động sáng tạo là nguồn sức mạnh tổng hợp để đạt được các mục tiêu đề ra.

5. EVN phấn đấu để xứng đáng với niềm tin của đất nước và nhân dân.

EVN coi trọng cam kết với khách hàng, đối tác, trung thành với tinh thần của các giá trị cốt lõi, thực hiện cam kết bằng những hành động thiết thực. EVN tin tưởng sẽ xứng đáng với niềm tin mà Đảng, Chính phủ, đất nước và nhân dân đã giao phó, sẽ giành được sự tin nhiệm của những người mà EVN phụng sự, sẽ xây dựng thành công hình ảnh tốt đẹp mà EVN mong muốn.

PHẦN 3. THỰC THI VĂN HOÁ

1. CAM KẾT VỚI ĐẢNG VÀ CHÍNH PHỦ


"Điện đi trước một bước"

- Sống, lao động và học tập theo tấm gương đạo đức của Chủ tịch Hồ Chí Minh.
- EVN cam kết hoàn thành tốt nhiệm vụ Đảng và Chính phủ giao phó, đảm bảo cung cấp điện với chất lượng ổn định, an toàn, tin cậy cho sự phát triển của đất nước Việt Nam, là công cụ tin cậy để Đảng và Chính phủ ổn định chính sách kinh tế vĩ mô, góp phần hưng thịnh quốc gia, đưa đất nước sánh vai với các nước tiên tiến trong khu vực.
- Mỗi CBCNV của EVN ý thức rõ vai trò, trọng trách của EVN đối với an ninh năng lượng quốc gia, với sự phát triển kinh tế xã hội, cam kết tận tâm và trách nhiệm, sáng tạo và hiệu quả khi thực hiện những chủ trương, chính sách của Đảng và Chính phủ với phương châm *"Trái tim người thợ điện còn đập thì dòng điện không bao giờ tắt"*.
- Kiên quyết bài trừ tệ nạn tham nhũng, cửa quyền, quan liêu, thiếu trách nhiệm và tư lợi cá nhân.

2. CAM KẾT VỚI NGƯỜI LAO ĐỘNG

"Người lao động là tài sản quý giá nhất"

- Luôn đảm bảo ổn định việc làm và đời sống của người lao động, đảm bảo rằng mọi người sẽ được quan tâm chăm sóc đầy đủ các quyền lợi về vật chất và tinh thần theo quy định của pháp luật.
- 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.
 - Mọi người phải được đánh giá đúng và được lắng nghe; thành tích phải được đánh giá đúng, kịp thời, công bằng và công khai.

3. ỨNG XỬ NỘI BỘ


“Gia đình EVN: Trên thuận, dưới hoà”

VĂN HOÁ GIAO TIẾP

- Trang phục gọn gàng, lịch sự và theo đúng quy định.
- Luôn lịch thiệp và đúng mực trong giao tiếp (chào hỏi, bắt tay, nói chuyện...) phù hợp với thứ bậc, văn hóa từng vùng.
- Luôn xử sự xuất phát từ nguyên tắc lấy *con người* làm gốc.
- Luôn đối xử với nhau trên cơ sở bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, sống có tình nghĩa; tôn trọng và không vi phạm các bí mật riêng tư không liên quan đến công việc; đoàn kết, hợp tác trên mọi phương diện.

VĂN HOÁ CÔNG VIỆC

- Mọi hành động, mọi lời nói và văn bản phải được thực hiện theo nguyên tắc trước tiên tuân thủ đúng các quy định của pháp luật, của EVN và của đơn vị.
- Đề cao trách nhiệm cá nhân, không trốn tránh, đối phó, đổ thừa, quanh co hay dùn đẩy trách nhiệm cho người khác.
- Toàn tâm toàn ý trong công việc, thực hiện hết trách nhiệm được giao, đảm bảo hoàn thành công việc một cách nhanh nhất và hiệu quả nhất.

- 
- Luôn hợp tác, chia sẻ kiến thức, thông tin để giải quyết công việc đạt chất lượng và hiệu quả cao nhất, vì lợi ích chung của EVN và vì sự phát triển chung của đất nước.
 - Luôn có ý thức giữ gìn nơi làm việc xanh sạch đẹp, bảo vệ và sử dụng tài sản của cơ quan như của chính mình, có ý thức bảo vệ các lợi ích chung.
 - Cấp trên 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 về những quyết định của mình.
 - Cấp dưới có quyền tranh luận, thảo luận đưa ra các ý tưởng để thực hiện tốt công việc nhưng một khi quyết định đã được cấp trên đưa ra thì phải tuyệt đối tuân thủ.

4. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG

“Khách hàng là sự tồn tại của chúng tôi”

- Mỗi CBCNV EVN đều là đại sứ của EVN, đại diện cho những giá trị Văn hóa EVN khi tiếp xúc với khách hàng. EVN giao trọng trách lớn lao này cho họ và tin tưởng rằng các đại sứ này sẽ đem tới khách hàng những hình ảnh đẹp nhất về Tập đoàn Điện lực Việt Nam.
- CBCNV EVN khi thực hiện nhiệm vụ giao tiếp khách hàng phải sử dụng trang phục và thể nghiệp vụ theo quy định.
- Luôn luôn đón tiếp mỗi khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười, ánh mắt thân thiện; luôn lắng nghe và phục vụ khách hàng với thái độ tôn trọng, tận tâm.
- Tuyệt đối bài trừ các hành vi, cử chỉ, lời nói thiếu văn minh, đe dọa, cừa quyền.
- Giải quyết đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng những vấn đề mà khách hàng yêu cầu trên cơ sở các quy định của Nhà nước, của EVN.

Tuyệt đối không tự đặt ra những điều kiện không có trong quy định trên.

- Thường xuyên cập nhật các thông tin mới nhất về sản phẩm, dịch vụ, quy định của EVN để đảm bảo sẵn sàng cung cấp thông tin đầy đủ, chân thực nhất cho khách hàng.
- Khi khách hàng có yêu cầu hoặc gặp khó khăn về sử dụng sản phẩm, dịch vụ, mọi người thuộc EVN đều có trách nhiệm giải quyết hoặc liên hệ với người có thể giải quyết, đồng thời đích thân theo dõi kết quả để chắc chắn đã đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

5. QUAN HỆ VỚI ĐỐI TÁC

“Hợp tác cùng phát triển”

- EVN coi các đối tác như những người bạn, luôn mong muốn xây dựng những mối quan hệ thân thiện, bền vững trên cơ sở bình đẳng, các bên cùng có lợi và tin tưởng lẫn nhau.
- Khi tiếp xúc với đối tác trong và ngoài nước, CBCNV EVN khẳng định vai trò, vị trí của mình thông qua cách cư xử lịch thiệp, nghi thức phù hợp và đúng hẹn.
- Khi giải quyết công việc, EVN coi trọng sự tuân thủ pháp luật, cạnh tranh lành mạnh trên cơ sở công nghệ tiên tiến, chất lượng sản phẩm tốt.
- Khi làm việc với đối tác nước ngoài hay khi công tác ở nước ngoài, CBCNV EVN tuân thủ và tôn trọng luật pháp, văn hoá của nước bạn, các Hiệp định, thỏa thuận Việt Nam đã ký kết hoặc tham gia.

6. ĐẢM BẢO LỢI ÍCH CHO CỘNG ĐỒNG

“Vi một cộng đồng phát triển”

- EVN nỗ lực thực hiện tốt các nhiệm vụ nhằm đưa điện, đưa tri thức, niềm vui đến với mọi người dân trong xã hội, kể cả vùng nông thôn, miền núi và hải đảo.
- Mọi hoạt động của EVN đều hướng tới lợi ích chung của xã hội, của cộng đồng, không vụ lợi cá nhân, phát triển cục bộ.
- Tổ chức, khuyến khích và tạo điều kiện cho các hoạt động xã hội tự nguyện của CBCNV như đền ơn đáp nghĩa, từ thiện và bảo vệ môi trường.

7. CAM KẾT GIỮ GÌN MÔI TRƯỜNG

“Bảo vệ ngôi nhà chung”

- Trong quá trình xây dựng, phát triển và vận hành hệ thống điện, EVN luôn phấn đấu sử dụng các công nghệ tiên tiến, công nghệ “xanh, sạch” thân thiện với môi trường với mục tiêu hiệu quả, tiết kiệm và giảm thiểu tác động đến môi trường. EVN cũng cam kết đầu tư thích đáng cho các hoạt động kiểm soát ô nhiễm, tăng cường chất lượng môi trường trên tất cả các công trình do EVN làm chủ đầu tư và sở hữu.
- EVN cam kết động viên khuyến khích các cá nhân thuộc tất cả các tổ chức, đơn vị trong EVN không ngừng nâng cao nhận thức và tham gia tích cực vào các hoạt động nhằm cải tạo, giữ gìn và phát triển môi trường sống tại cơ quan cũng như trong cộng đồng.