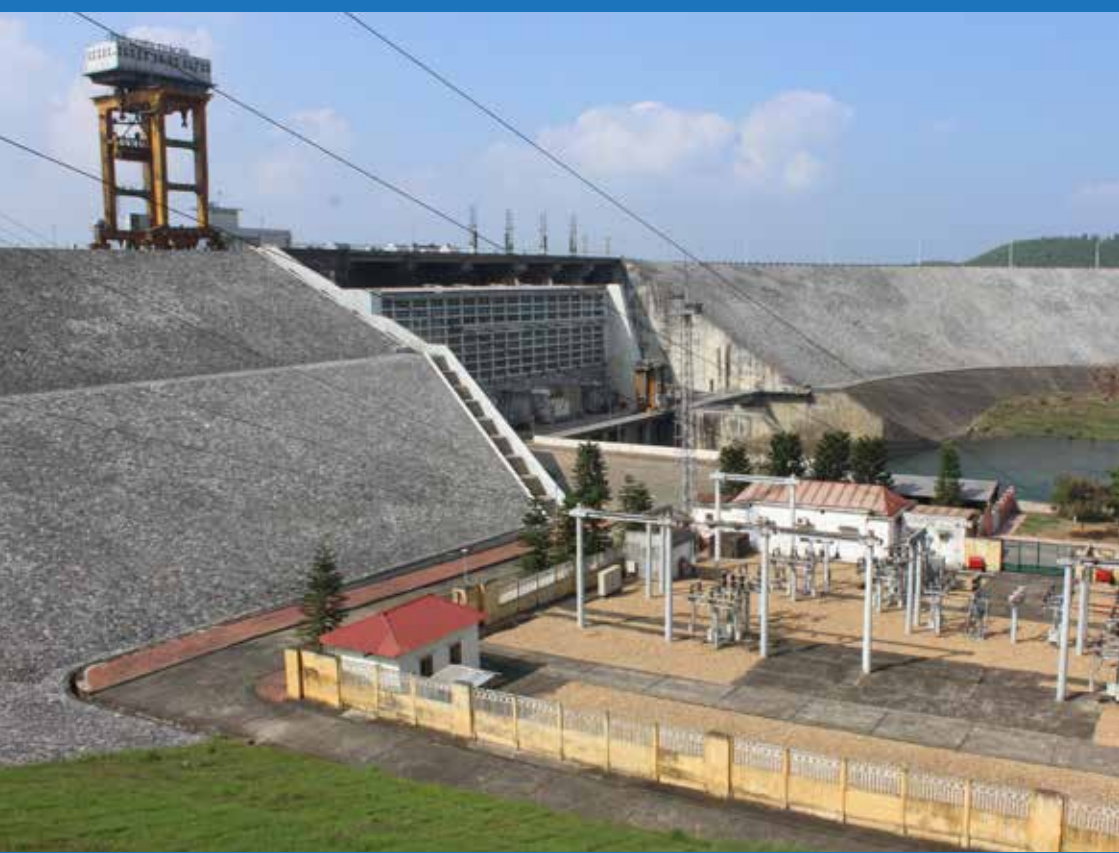


**CÔNG TY CỔ PHẦN THỦY ĐIỆN THÁC BÀ**



**HPC THÁC BÀ**  
**KHOI NGUỒN THỦY ĐIỆN - THẮP SÁNG TƯƠNG LAI**

**SỔ TAY VĂN HÓA**



Thác Bà, tháng 9 năm 2015



**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Tài liệu văn hóa**  
**Công ty cổ phần thủy điện Thác Bà**

**CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**  
**CÔNG TY CỔ PHẦN THỦY ĐIỆN THÁC BÀ**

Căn cứ Điều lệ Công ty cổ phần thủy điện Thác Bà đã được thông qua tại Đại hội đồng cổ đông thường niên ngày 27 tháng 4 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số: 1565/QĐ-TĐTB-P3 ngày 22/9/2014 về việc thành lập Ban chỉ đạo xây dựng Văn hóa Công ty cổ phần thủy điện Thác Bà;

Căn cứ Quyết định số: 1536/NQ-TĐTB-HĐQT ngày 26/8/2015, phiên họp thứ XXV Hội đồng quản trị;

Theo đề nghị của Tổng Giám đốc Công ty,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Tài liệu Văn hóa Công ty cổ phần thủy điện Thác Bà.

**Điều 2.** Ban chỉ đạo xây dựng Văn hóa Công ty, Ban chấp hành Công đoàn, Trưởng các đơn vị có trách nhiệm phổ biến nội dung tài liệu này đến Người lao động để thực hiện.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký. Các ông trong Ban Tổng Giám đốc, Chánh VP, Trưởng phòng TCLĐ, TCKT, KHVT, Kỹ thuật - TTĐ, Quản đốc PXVH, Giám đốc TTDVKT, KSAT và người lao động trong Công ty căn cứ quyết định thi hành./.

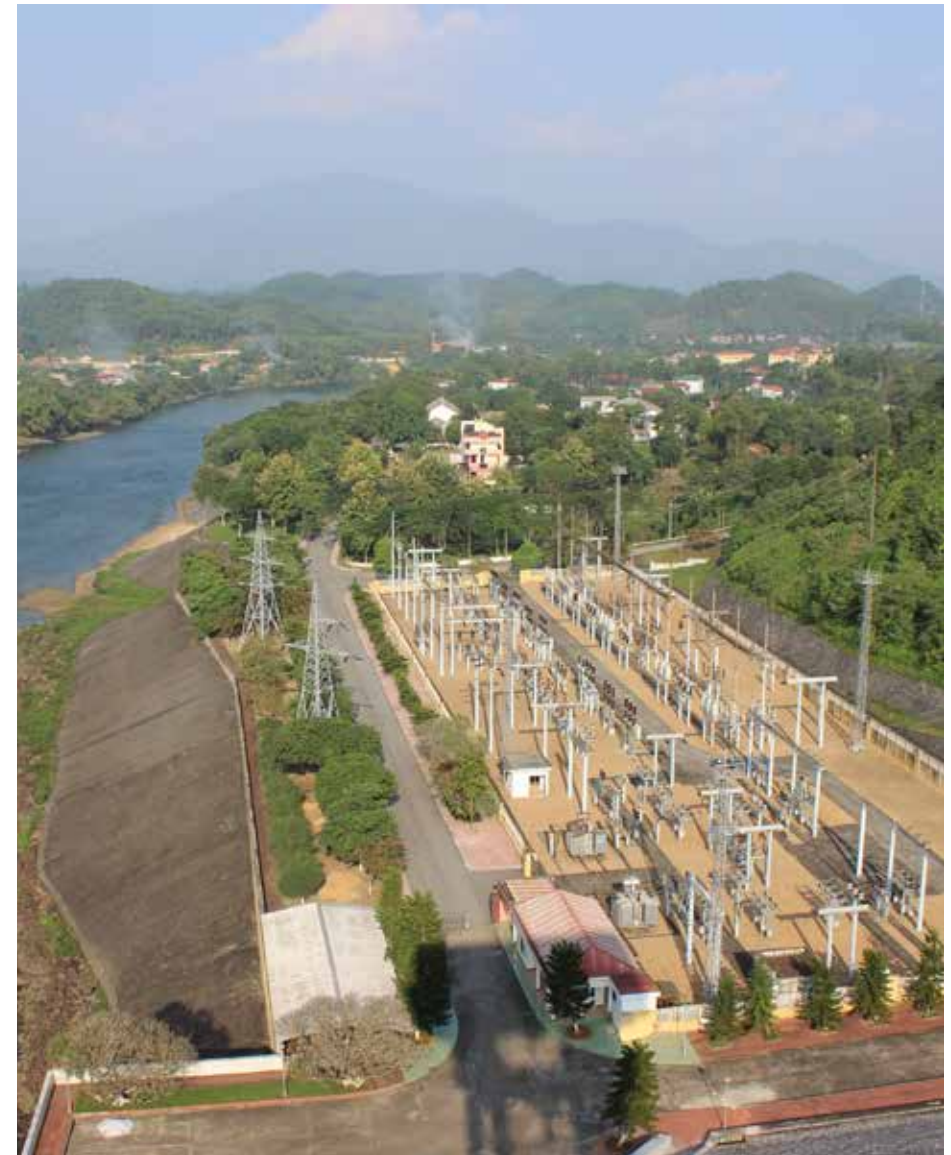
**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đảng ủy Cty;
- UV HĐQT;
- Ban kiểm soát;
- Các đoàn thể;
- Lưu: P3, VT.

**CHỦ TỊCH**  
**HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ**



Nguyễn Quang Thắng



## THÔNG ĐIỆP

Với tất cả sự khiêm tốn của mình, chúng ta tự hào và hãnh diện khi đang sống và làm việc tại Thủy điện Thác Bà - “Đứa con đầu lòng” của ngành Thủy điện Việt Nam - mốc son chói sáng chiến công, mang đậm dấu ấn lịch sử ngay từ những ngày đầu khi nhà máy xây dựng và vận hành dưới làn bom đạn của giặc Mỹ; đây là kỳ tích của ngành điện, là niềm kiêu hãnh và tự hào của Đất nước.

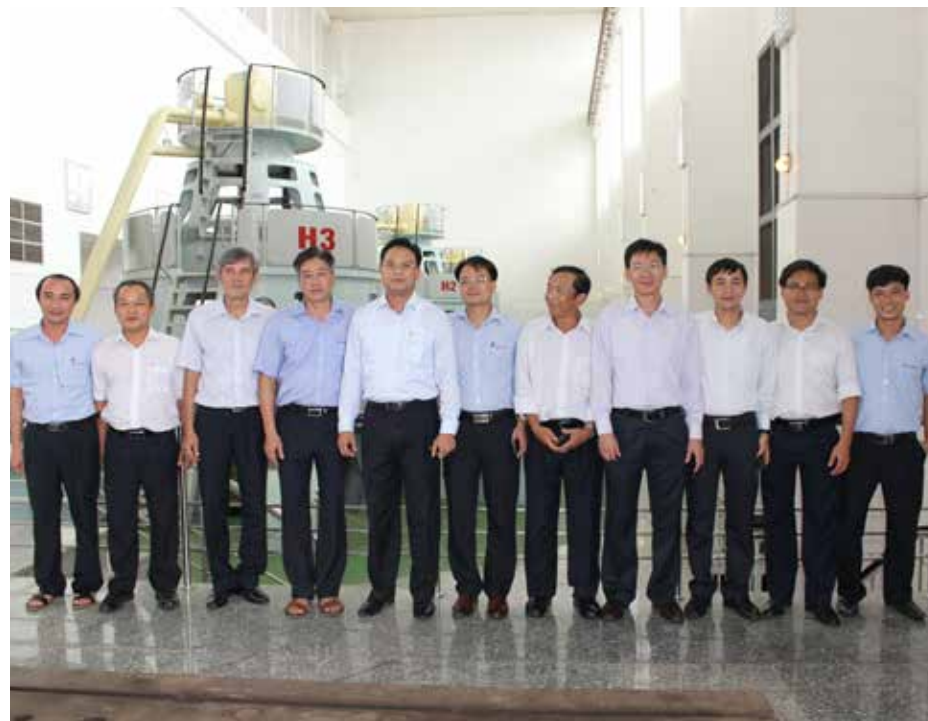
Tiếp nối truyền thống gần nửa thế kỷ qua, Người lao động (NLĐ) của Công ty cổ phần thủy điện Thác Bà (TBC) đã làm việc, cống hiến hết mình tạo nên giá trị văn hóa con người Thủy điện Thác Bà:

### “Nhiệt huyết - Trung thực; Tài trí - Thông minh”.

Bản chất của nền kinh tế thị trường là cạnh tranh, xu hướng toàn cầu để tồn tại, doanh nghiệp phải tự bứt phá; phải có nguồn nhân lực xứng tầm, nguồn tài chính đủ mạnh, phải đổi mới cách nghĩ, thay đổi cách làm, chủ động, sáng tạo. Nhưng đó mới chỉ là điều kiện cần của sự thay đổi. Doanh nghiệp muốn phát triển bền vững, khẳng định được vị thế của mình, nhất thiết phải có nền tảng là Văn hóa; Văn hóa doanh nghiệp được hun đúc từ quá khứ, được giữ gìn và phát triển trong hiện tại, là tinh hoa của tài năng trí tuệ, là chìa khóa cho sự thành công của tương lai.

Từ nhận thức trên, Công ty cổ phần thủy điện Thác Bà ban hành tài liệu Văn hóa TBC nhằm phát huy những giá trị văn hóa của Công ty, đồng thời tiếp thu những giá trị văn hóa của EVN, EVNGENCO3, REE ... để TBC không chỉ là nơi hội tụ của văn hóa cộng đồng, mà còn là nơi tỏa sáng giá trị văn hóa của mình, làm nên nét riêng đặc trưng của TBC, mang đậm bản sắc, giá trị truyền thống và niềm tin phát triển trong tương lai.

Tài liệu Văn hóa TBC không chỉ thuần túy là một chủ trương, mà là cam kết hành động, là tâm nguyện của đội ngũ những NLĐ đầy nhiệt huyết, vì một TBC ngày càng phát triển thịnh vượng và bền vững.





## PHẦN I GIÁ TRỊ CỐT LÕI

## PHẦN I GIÁ TRỊ CỐT LÕI



### 1. TÂM NHÌN:

Trong thời đại toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế sâu rộng, TBC sẽ tạo dựng năng lực cạnh tranh cao nhất vượt qua khó khăn, thách thức, tạo nên cơ hội phát triển nhanh và bền vững, phấn đấu trở thành đơn vị uy tín hàng đầu Việt Nam trong lĩnh vực sản xuất điện và cung cấp các dịch vụ kỹ thuật.

### 2. SỨ MỆNH:

Đảm bảo sản xuất an toàn, hiệu quả kinh tế cao nhất; tham gia điều tiết nước hồ chứa, phòng chống lũ lụt, hạn hán cho hạ du; mở rộng đầu tư, tăng cường cung cấp các dịch vụ để tăng lợi ích cho cổ đông, nâng cao đời sống vật chất tinh thần cho NLĐ; hoàn thành nghĩa vụ với Nhà nước và thực hiện công tác an sinh xã hội.

### 3. KHẤU HIỆU HÀNH ĐỘNG - LOGO:



## HPC THAC BA

KHƠI NGUỒN THỦY ĐIỆN – THẮP SÁNG TƯƠNG LAI



## 4. GIÁ TRỊ CỐT LÕI

### 4.1. Chất lượng – Tín nhiệm

Trong thời đại của nền kinh tế tri thức. Ngành điện không những là khởi đầu, mà phải cùng với tiến bộ của khoa học kỹ thuật tiên tiến, tạo nên sản phẩm có chất lượng tốt nhất. Từ nhận thức đó, TBC cam kết: giữ trọn niềm tin bằng sự tín nhiệm của khách hàng, đối tác và xã hội.

### 4.2. Tận tâm – Trí tuệ

Con người TBC tận tâm trong công việc. Cùng với kiến thức chuyên ngành vững vàng, kỹ năng thành thạo, phát huy năng lực trí tuệ nhằm đạt hiệu suất lao động cao nhất. TBC mong muốn xây dựng hình ảnh của mình bằng sự tận tâm và trí tuệ.

### 4.3. Hợp tác – Chia sẻ

TBC luôn lắng nghe, sẵn sàng hợp tác, chia sẻ và tích cực hành động vì lợi ích của khách hàng, của đối tác và của NLĐ. Đây là giá trị phong cách làm việc của TBC.

### 4.4. Sáng tạo – Hiệu quả

Sáng tạo là đòn bẩy cho sự phát triển, TBC luôn cố gắng phấn đấu và duy trì môi trường làm việc thuận lợi nhất, để phát huy sức sáng tạo của NLĐ; TBC không thỏa mãn với kết quả đã đạt được, mà luôn tích cực tìm hiểu, học hỏi, làm chủ kỹ thuật, công nghệ hiện đại, vận dụng những phương pháp quản lý tiên tiến cùng với sức mạnh của sự đoàn kết để đạt được năng suất, chất lượng và hiệu quả cao nhất.



## PHẦN II CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC



### 1. TRUNG THÀNH - CHÍNH TRỰC

TBC trung thành với chủ nghĩa Mác- Lê nin, Tư tưởng Hồ Chí Minh, vì mục tiêu “Dân giàu, nước mạnh, xã hội dân chủ, công bằng, văn minh”. Sống ngay thẳng, công tâm, theo chuẩn đạo đức: “Cần, kiệm, liêm chính, chí công vô tư”.

### 2. DÂN CHỦ - KỶ CƯƠNG

Người lao động là chủ nhân đích thực của TBC, mọi chế độ, quyền lợi hợp pháp và chính đáng đều do TBC mang lại, chính vì vậy, NLD cố gắng hiến hết mình vì sự thịnh vượng, bền vững của Công ty; hiểu biết và tuân theo pháp luật, quy định của doanh nghiệp, thực hiện quyền làm chủ của mình.

### 3. NĂNG LỰC - BẢN LĨNH

Phát huy lợi thế của mình, đội ngũ NLD của TBC bằng kiến thức, kỹ năng và bề dày kinh nghiệm, luôn đổi mới, cải tiến để tạo nên những giá trị vượt trội cho khách hàng, cho đối tác và xã hội. Sức mạnh hội tụ ở năng lực toàn diện, phải được tạo nên bởi bản lĩnh của đội ngũ NLD TBC.

### 4. TRUYỀN THỐNG VÀ SỨC MẠNH ĐỒNG THUẬN

Nguồn điện Thác Bà thấp sáng niềm tin ngay trong khói lửa ác liệt của thời kỳ chiến tranh chống Mỹ. Sống xứng đáng với các thế hệ đã tạo dựng nên kỳ tích anh hùng đó, hoàn thành nhiệm vụ, làm tròn sứ mệnh là lời hứa với thế hệ cha anh; là sức mạnh đồng thuận mà đội ngũ NLD cam kết thực hiện. TBC xác định: Đoàn kết, hợp tác và lao động sáng tạo là nguồn sức mạnh tổng hợp để giữ vững uy tín, tầm vóc và vị thế đưa TBC đi đến thành công.

### 5. NIỀM TIN - KHÁT VỌNG

TBC xác định làm tròn sứ mệnh của mình để góp phần thực hiện mục tiêu của Ngành điện Việt Nam: “Đảm bảo cung ứng đủ điện cho phát triển kinh tế - xã hội và đời sống nhân dân”; Trung thành với những giá trị cốt lõi để tạo dựng hình ảnh tốt đẹp của TBC. Từ tâm nguyện đó, TBC hướng tới Tầm nhìn bằng cả niềm tin - khát vọng và ý chí quyết tâm cao nhất.





## 1. CAM KẾT VỚI CỔ ĐÔNG, CỘNG ĐỒNG

- TBC cam kết đem lại lợi ích cao nhất cho các cổ đông.
- TBC cam kết nói không với tệ nạn tham nhũng, quan liêu và tư lợi cá nhân. Rèn luyện phẩm chất đạo đức trong sáng, lối sống lành mạnh. Xây dựng mối quan hệ đoàn kết gắn bó với địa phương. coi trọng công tác an sinh xã hội, phát huy truyền thống đạo lý của dân tộc “Uống nước nhớ nguồn; Ăn quả nhớ người trồng cây”; TBC tích cực bằng những hành động cụ thể, thiết thực trong phong trào “Đền ơn, đáp nghĩa”.

## 2. CAM KẾT VỚI NLĐ

Thấu suốt quan điểm: “Người lao động là tài sản quý giá nhất”, là nhân tố quyết định mọi thành công của doanh nghiệp, Công ty cam kết:

- Đảm bảo việc làm ổn định của NLĐ. Giải quyết kịp thời, đầy đủ quyền lợi hợp pháp và chính đáng của NLĐ. Có các giải pháp tích cực để nâng cao chất lượng đời sống của NLĐ.
- Tạo điều kiện cho NLĐ được đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, trình độ tay nghề, phát huy sức sáng tạo, nâng cao hiệu suất lao động.
- Lắng nghe để thấu hiểu và chia sẻ những tâm tư, nguyện vọng của NLĐ với thái độ chân thành, cởi mở, thân thiện có giá trị tinh thần để NLĐ tự tin trong suy nghĩ và hành động, đam mê trong công việc.
- Đảm bảo tính công khai, dân chủ trong việc đánh giá năng lực của NLĐ; Khách quan, công bằng, hợp lý trong việc biểu dương, khen thưởng, ghi nhận thành tích của NLĐ. Xử lý kịp thời, đúng quy trình đối với các sai phạm, khuyết điểm của NLĐ.

## 3. CAM KẾT XÂY DỰNG MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

- Lãnh đạo TBC tạo dựng môi trường làm việc văn minh, “trên thuận, dưới hòa”, tạo điều kiện tin cậy để cấp dưới thực hiện quyền dân chủ, thảo luận, trình bày ý tưởng của mình. Cấp dưới phục tùng cấp trên, hiểu rõ và làm đúng công việc được giao với tâm thế chủ động, bình tĩnh và tự tin; dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm để đạt thành quả lao động với hiệu suất cao hơn, chất lượng sản phẩm tốt hơn.
- Khuyến khích NLĐ luôn hợp tác, chia sẻ kiến thức, thông tin để giải quyết công việc đạt hiệu quả cao nhất, vì lợi ích chung, vì sự phát triển của TBC.
- Đảm bảo các yêu cầu về An toàn lao động. Xác định An toàn lao động là nghĩa vụ, quyền lợi, là mối quan tâm hàng đầu của TBC.

## 4. CAM KẾT VỚI KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC

- Trong mọi hành động, TBC lấy con người làm trung tâm, vì lẽ đó, TBC làm tất cả những gì có thể để “Vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi”. Khách đến với Thác Bà được đón tiếp chân thành, nồng hậu; công việc được giải quyết hiệu quả nhất.
- TBC mong muốn làm bạn với mọi người, vì “Người với người là bạn”, đối xử với nhau trên cơ sở bình đẳng, tôn trọng, sống có tình nghĩa. Tuyệt đối không xâm phạm quyền con người, xâm phạm các bí mật riêng tư.
- Với phương châm “Đối tác, nhà cung cấp cũng như khách hàng”; TBC luôn cư xử với đối tác, nhà cung cấp như những người bạn; xây dựng mối quan hệ thân thiện,





bền vững trên cơ sở bình đẳng, đúng pháp luật. Cạnh tranh lành mạnh trên cơ sở công nghệ tiên tiến, chất lượng sản phẩm tốt. Tuyệt đối không tiết lộ những bí mật kinh doanh, bí mật công nghệ đồng thời cũng không dò hỏi những bí mật kinh doanh của đối thủ cạnh tranh từ nhà cung cấp. Xem sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng, đối tác và nhà cung cấp là sự thành công của chính mình.

#### 5. CAM KẾT GIỮ GÌN MÔI TRƯỜNG: “VÌ MỘT MÔI TRƯỜNG XANH”

- Thực hiện theo mục tiêu chung của cộng đồng, trong quá trình xây dựng, phát triển, TBC luôn sử dụng các công nghệ tiên tiến, công nghệ “xanh và sạch” thân thiện với môi trường. Với mục tiêu hiệu quả, tiết kiệm và giảm thiểu tác động đến môi trường, “bảo vệ môi trường gắn với phát triển bền vững”.
- TBC cam kết luôn tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường nhằm bảo vệ ngôi nhà chung của nhân loại; xây dựng “Công viên trong nhà máy và Nhà máy trong công viên”.
- Mọi thành viên TBC không ngừng nâng cao nhận thức và tham gia tích cực vào các hoạt động nhằm cải tạo, giữ gìn môi trường xanh - sạch - đẹp trong và ngoài Công ty.

#### 6. CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO

Lãnh đạo TBC cam kết tiên phong, gương mẫu thực thi các giá trị Văn hóa để NLĐ noi theo. Tài năng, trí tuệ của Lãnh đạo TBC hội đủ ở phẩm chất đạo đức và năng lực, vượt qua khó khăn, thách thức, đạt được mục tiêu Sản xuất - Kinh doanh với hiệu quả cao nhất, tạo nên niềm tin, sự mến phục của NLĐ. Giá trị cốt lõi của chuẩn mực đạo đức chỉ có sức thấm sâu và lan tỏa khi lợi ích vật chất mà Doanh nghiệp thu được đã mang đậm tính nhân văn sâu sắc; vì TBC phát triển bền vững; vì sự phát triển của cộng đồng và vì con người.





## 1. QUY TẮC ỨNG XỬ NỘI BỘ

### 1.1. Công ty với NLD

- Công ty xác định NLD là tài sản quý giá nhất, là nhân tố quyết định đến 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 cá nhân phát triển tối đa năng lực của mình, có cơ hội cống hiến nhiều nhất cho sự phát triển của Công ty.
- Đảm bảo cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cần thiết cho NLD.
- Tích cực, chủ động chăm lo, cải thiện đời sống vật chất và tinh thần, tăng thu nhập cho NLD.
- Động viên, khuyến khích và khen thưởng những cá nhân, tổ chức tham gia các hoạt động đoàn thể làm từ thiện, ủng hộ các sáng kiến giúp đỡ cộng đồng.



### 1.2. Đối với cá nhân từng NLD

- Tự giác tuân thủ pháp luật Nhà nước, nội quy, quy chế, quy định của Công ty và đạo đức nghề nghiệp khi làm việc.
- Trung thực, tự trọng, trách nhiệm đến cùng đối với mọi nhiệm vụ được giao.
- Không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để có kiến thức sử dụng công nghệ mới. Thường xuyên nghiên cứu, tìm hiểu, áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào hoạt động sản xuất, kinh doanh.
- Giữ phong thái giao tiếp, sinh hoạt lịch sự, khiêm nhường khi giải quyết công việc; xây dựng môi trường làm việc văn minh lịch sự.
- Biết tôn trọng bản thân và tôn trọng người khác.
- 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.
- Khi giao tiếp trực tiếp cần thực hiện nghi thức bắt tay văn minh, lịch sự phù hợp với từng hoàn cảnh.
- Giữ gìn, bảo vệ uy tín của Công ty. Không có những hành động trục lợi cá nhân trên vị trí công tác, làm tổn hại đến lợi ích và uy tín của Công ty.
- Phòng làm việc phải được bài trí khoa học, có thẩm mỹ; nơi làm việc phải đảm



bảo giữ gìn vệ sinh chung, tôn trọng môi trường sinh thái.

- Thăng thấn đấu tranh với mọi thói hư tật xấu trong Công ty.
- 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. Khi cần nghỉ làm hoặc đi làm muộn phải xin phép người quản lý trực tiếp.
- Hết giờ làm việc phải tắt các thiết bị điện không cần thiết, khóa chốt các cửa trước khi ra về.



### 1.3. Ứng xử với cấp dưới

- Luôn gương mẫu, chuẩn mực trong mọi hành vi ứng xử, tạo dựng niềm tin với cấp dưới. Nắm vững tư tưởng, tâm tư, nguyện vọng, hoàn cảnh công việc, gia đình của cấp dưới; kịp thời động viên, khuyến khích giúp đỡ khi cần thiết.
- Trong điều hành, phân giao nhiệm vụ cho cấp dưới cần được thực hiện đúng pháp luật, phù hợp với năng lực của mỗi người. Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn phải rõ ràng, dễ hiểu. Chịu trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá phần việc thuộc trách nhiệm của mình quản lý, điều hành. Đồng thời cũng phải có thái độ nhiệt huyết để khơi dậy tinh thần làm việc của nhân viên.
- Tôn trọng, lắng nghe những ý kiến đóng góp, giải trình của cấp dưới về công việc và những vấn đề cá nhân. Thận trọng, khách quan khi xem xét, đánh giá các ý kiến trái chiều vì lợi ích công việc chung. Khuyến khích động viên nhân viên đúng lúc, đúng chỗ và phê bình nhân viên một cách hợp lý.
- 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 vì động cơ cá nhân, không có thái độ và hành vi trù dập nhân viên.
- Có trách nhiệm bảo vệ danh dự, quyền và lợi ích chính đáng của cấp dưới khi có hiện tượng thông tin không đúng sự thật; không bao che, bưng bít và làm sai lệch nội dung phản ánh của cấp dưới.
- Tôn trọng bí mật riêng tư của cấp dưới.



### 1.4. Ứng xử với cấp trên

- Chấp hành nghiêm túc các ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn và mọi nhiệm vụ được phân công. Thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định.
- Trung thực, thẳng thắn, thiện chí trong báo cáo, đề xuất với cấp trên.
- Tôn trọng ý kiến của cấp trên. Giữ gìn, bảo vệ uy tín và 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.
- 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 vẫn phải chấp hành quyết định 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;
- Giữ thái độ nghiêm túc, lịch sự khi giao tiếp với cấp trên.

### 1.5. Ứng xử với đồng nghiệp trong đơn vị

- Chân thành và hợp tác khi giải quyết công việc. Đồng cảm, sẵn sàng chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác và cuộc sống; xây dựng đơn vị đoàn kết, môi trường làm việc thân thiện.
- Luôn tôn trọng, bảo vệ uy tín, danh dự của đồng nghiệp.
- Hòa nhã, khiêm tốn, chân thành trong ứng xử với đồng nghiệp. Hiểu và chia sẻ khó khăn với đồng nghiệp trong công tác, cuộc sống.
- Biết lắng nghe ý kiến góp ý của đồng nghiệp. Thân thiện, chân thành và thẳng thắn khi góp ý với đồng nghiệp.
- Thường xuyên trao đổi công việc với đồng nghiệp đơn vị để học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm và nâng cao hiểu biết về lĩnh vực mình không đảm nhiệm.
- 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 nhiệm vụ được giao. Khi bắt đầu quan điểm phải báo cáo trực tiếp với người quản lý giao việc để người quản lý quyết định.
- Không trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm, khuyết điểm của mình cho đồng nghiệp. Không ghen ghét, đố kỵ, lời kéo bè cánh, phe nhóm, gây mất đoàn kết nội bộ.



### 1.6. Ứng xử với đồng nghiệp đơn vị khác

- 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;
- Không có thái độ gây khó khăn, cản trở, thiếu hợp tác khi giải quyết công việc. Khi phát hiện đồng nghiệp khác có hành động thiếu hợp tác trong giải quyết công việc phải kịp thời báo cáo cấp trên của các bên liên quan.



### 1.7. Ứng xử với công việc

#### 1.7.1. Trong điều hành và thực thi công việc

- Tất cả NLD phải chấp hành nghiêm chỉnh chính sách, pháp luật của Nhà nước, nội quy, quy chế, quy định của Công ty.
- Trung thực, tận tâm, có trách nhiệm cao với công việc. Chủ động sáng tạo, tìm kiếm giải pháp để hoàn thành công việc một cách tốt nhất.
- Chấp hành sự điều động, phân công công tác của cấp trên. Không trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ, giải quyết công việc.
- 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.
- 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 NLD phải thực hiện theo quyết định đó, đồng thời có trách nhiệm báo cáo với cấp quản lý trực tiếp của mình.
- Luôn có thái độ cầu thị, thẳng thắn, chân thành tham gia đóng góp trong công việc.
- Giữ gìn, bảo vệ uy tín và thương hiệu của Công ty, có tinh thần xây dựng đơn vị, có trách nhiệm phản ánh những hành vi vi phạm tới cấp trên, đồng thời chịu trách nhiệm cá nhân về những phản ánh đó.

#### 1.7.2. Trong sử dụng và bảo quản tài sản

- NLD có trách nhiệm bảo quản, giữ gìn và sử dụng tài sản đúng mục đích;
- Đối với các tài sản giao riêng cho từng cá nhân, phải được sử dụng hiệu quả;
- Không được mang tài sản, phương tiện ra khỏi Công ty nếu chưa được cấp có thẩm quyền cho phép. Khi phát hiện dấu hiệu vi phạm về việc sử dụng tài sản của Công ty, NLD phải báo cáo ngay cho Lãnh đạo để kiểm tra.



### 1.7.3. Trong bảo mật thông tin

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

### 1.8. Ứng xử khi giải quyết các bất đồng trong nội bộ

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

### 1.9. Các hành vi bị nghiêm cấm:

- Tham ô, trộm cắp hoặc cố ý phá hoại tài sản Công ty.
- Sử dụng tài sản sai mục đích hoặc mưu lợi cá nhân.
- Đánh bạc dưới mọi hình thức, vi phạm các tệ nạn xã hội, các hoạt động giải trí không lành mạnh.
- Sử dụng ma túy.
- Tiết lộ hoặc sử dụng bất hợp pháp các thông tin bí mật, sở hữu trí tuệ của Công ty và thông tin cá nhân của người khác.
- Trả thù, trù dập hoặc có những hành vi tương tự đối với người đã đưa ra chính kiến không cùng quan điểm với mình.

## 2. QUY TẮC ỨNG XỬ VỚI BÊN NGOÀI

### 2.1. Đối với khách hàng

- 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.
- 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 lạm dụng, gian lận.



## 2.2. Đối với đối tác

- 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.
- 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.
- 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.



## 2.3. Đối với cổ đông

- Lịch sự, nhã nhặn trong giao tiếp, giao dịch.
- Luôn nỗ lực cao nhất để hoàn thành các mục tiêu đề ra, nhằm đáp ứng và gia tăng giá trị cho tất cả cổ đông.
- Có trách nhiệm cung cấp thông tin, báo cáo hoạt động tài chính, các tài liệu liên quan... cho cổ đông theo đúng Điều lệ Công ty và các quy định của pháp luật
- Mọi thông tin tới cổ đông phải đầy đủ, trung thực, chính xác, kịp thời và phản ánh đúng tình hình hoạt động của Công ty.



## 2.4. Đối với truyền thông, báo chí

- Tuân thủ các quy trình kiểm soát thông tin và kiểm soát nội bộ đối với các báo cáo tài chính, các thông tin liên quan trước khi đăng tải.
- Thông tin cung cấp cho các phương tiện truyền thông phải đảm bảo trung thực, kịp thời, dễ hiểu, đúng quy định của pháp luật.
- Chỉ những cán bộ có thẩm quyền hoặc những người được sự ủy quyền mới được phép cung cấp thông tin cho truyền thông.



## 3. QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG GIA ĐÌNH

### 3.1. Ứng xử trong gia đình

- Thực hiện nếp sống văn minh, gia đình văn hóa.
- Bản thân và gia đình gương mẫu chấp hành đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.
- Không để người thân trong gia đình lợi dụng vị trí công tác của mình để có những việc làm trái pháp luật.
- Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; thực hiện tốt đời sống văn hóa mới nơi cư trú.





### 3.2. Ứng xử tại nơi cư trú

- gương mẫu thực hiện và vận động cộng đồng dân cư nơi cư trú thực hiện tốt chủ trương đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và các quy định của chính quyền địa phương.
- Kính trọng, lễ phép với người cao tuổi. Cư xử đúng mực, không phân biệt giàu nghèo, tôn giáo. Tương trợ, giúp đỡ nhau khi hoạn nạn, khó khăn, sống có tình nghĩa với hàng xóm, láng giềng.
- Tham gia đóng góp ý kiến xây dựng cộng đồng văn hóa. Hưởng ứng các cuộc vận động về hoạt động văn hóa xã hội, từ thiện tại nơi cư trú.
- Đấu tranh với các thói hư tật xấu, các hủ tục lạc hậu; không bao che cho các hành vi trái pháp luật.

### 3.3. Ứng xử nơi công cộng

- Luôn ứng xử văn minh, lịch sự trong giao tiếp nơi công cộng;
- Chia sẻ, giúp đỡ người cao tuổi, phụ nữ, trẻ em, người tàn tật, hỗ trợ người bị nạn;
- Tự giác tham gia giữ gìn an ninh trật tự xã hội. Tích cực đấu tranh với hành vi trái pháp luật, trái đạo lý và thuần phong mỹ tục;
- Có ý thức giữ gìn vệ sinh nơi công cộng, bảo vệ môi trường.

## 4. CÁC NGHI THỨC ỨNG XỬ

### 4.1. Tác phong nơi công sở

#### 4.1.1. Trang phục và Lễ phục

##### a) Trang phục

NLĐ khi đến nơi làm việc phải mặc đồng phục hoặc bảo hộ lao động, mang bảng tên theo quy định của Công ty; đi giày hoặc dép có quai hậu.

##### b) Lễ phục

- Lễ phục của nam:
  - Mùa đông: Comple nam, áo sơ mi, cravat.



- Mùa hè: áo sơ mi, cravat.
- Lễ phục của nữ:
  - Mùa đông: Comple nữ.
  - Mùa hè: áo dài truyền thống hoặc váy công sở.



#### 4.1.2. Đi lại nơi công sở

- Đi, đứng nhẹ nhàng, giữ tác phong đàng hoàng đỉnh đạc, không khoác vai, nắm tay nhau, chỉ trở vào phòng làm việc.
- Nhường lối cho người lớn tuổi, cấp trên, phụ nữ, nếu muốn đi trước cần xin phép.
- Ra vào phòng làm việc đóng, mở cửa nhẹ nhàng.



#### 4.1.3. Chào hỏi

- Khi gặp nhau, nhân viên chào cấp trên trước, khi được chào, cấp trên chào lại.
- Đồng nghiệp cùng cấp chào nhau, người ít tuổi chào người nhiều tuổi trước.
- Khi chào hướng mắt nhìn người đối diện, giữ tư thế lưng thẳng. Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần cười hoặc gật đầu chào lại.



#### 4.1.4. Bắt tay

- Dùng một tay và chủ yếu dùng tay phải để bắt.
- Khi bắt tay, mắt nhìn thẳng vào mắt người đó.
- Bắt tay với tư thế bình đẳng, không khúm núm, cong gập người dù đối tượng quan trọng đến mức nào.
- Bắt tay lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn.
- Khi bắt tay: Người cao tuổi, cấp trên, phụ nữ chìa tay ra trước.
- Không cầm lấy cả hai tay người đối diện khi bắt tay.
- Chỉ nên siết nhẹ biểu hiện sự nồng ấm thân thiết; Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần, bắt tay kèm theo cười nói oang oang, bắt tay một người nhưng mắt nhìn người khác.

#### 4.1.5. Giới thiệu và tự giới thiệu

##### a) 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 khách hoặc đối tác/người mới đến (ưu tiên giới thiệu theo chức vụ, tuổi tác).

##### b) Tự giới thiệu

- Với khách hoặc đối tác, giới thiệu ngắn gọn về tên, bộ phận làm việc trong công ty, tránh rườm rà.
- Thái độ khi giới thiệu lịch sự, khiêm nhường.



#### 4.1.6. Sử dụng danh thiếp

##### a) Dùng danh thiếp

- Mẫu danh thiếp được sử dụng thống nhất theo quy định của Công ty.
- Cần chuẩn bị trước 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.

##### b) 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, quay phần chữ thuận của danh thiếp về phía người 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. Đưa danh thiếp tay trái và nhận bằng tay phải.
- Khi trao đổi danh thiếp với hai nhóm, hãy bắt đầu với người đứng đầu của cả hai nhóm.



#### 4.1.7. Giao tiếp trực diện

- Không dựa vào tường hay bất cứ vật gì xung quanh khi nói chuyện.
- Cố gắng diễn đạt bằng những câu nói ngắn gọn, dễ nghe dễ hiểu và truyền cảm, sử dụng những từ ngữ đơn giản, rõ ràng, chính xác, không dùng những từ trừu tượng hoặc quá chuyên môn. Tránh cắt ngang người khác hoặc gây ra sự hài hước khiến người khác bực mình.



- Xung hô “tôi” để diễn tả ý kiến của chính mình và luôn tỏ thái độ vui vẻ, không biểu lộ vấn đề cá nhân khi làm việc.
- Nói đủ nghe, không lặp lại các sự việc cùng một giọng điệu hoặc không nói nuốt lời người khác, không nói khi đang ăn cũng như đang nhai kẹo cao su hoặc đang hút thuốc.
- Khi có lỗi, phải thật lòng xin lỗi.
- Khi nhận được sự giúp đỡ, đồng viên, phải biết cảm ơn kịp thời.



#### 4.1.8. Giao tiếp qua điện thoại

##### a) Khi gọi

- Chuẩn bị trước nội dung cần trao đổi.
- 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.
- Trao đổi nội dung ngắn gọn, rõ ràng, cụ thể. Tác phong nói chuyện từ tốn, âm lượng vừa phải.
- Kết thúc trao đổi, phải có lời cảm ơn, lời chào.

##### b) Khi nghe

- Phải có lời chào hỏi, xưng tên, chức danh bộ phận làm việc của mình.
- 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.
- 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.
- Có lời cảm ơn, lời chào trước khi kết thúc cuộc đàm thoại.
- Khi kết thúc cuộc nói chuyện với người có chức vụ cao hơn, chờ người đó dập máy trước.
- Trường hợp người gọi để lại lời nhắn thì người nhận điện thoại có trách nhiệm truyền đạt đầy đủ, chính xác nội dung.



#### 4.2. Tác phong ứng xử nơi công cộng

##### 4.2.1. Trong hội họp

- Mặc trang phục theo quy định của Công ty.
- Đến trước ít nhất 5 phút trước khi cuộc họp bắt đầu. Tuyệt đối không đi họp muộn.
- Quan sát cách bố trí phòng họp, thành phần tham dự cuộc họp để chọn chỗ ngồi họp cho phù hợp. Ngồi đúng vị trí theo sắp xếp của người phụ trách.
- 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. 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 bắt đầu.
- Tuân thủ quy tắc điều hành của người chủ trì cuộc họp.
- 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.
- 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.
- Không làm việc riêng trong giờ họp như: đọc sách, báo, chơi trò chơi trên máy điện thoại, không tham dự cuộc họp trong tình trạng say rượu.
- 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. Tránh ngắt lời người khác.
- Đăng ký hoặc đưa ra tín hiệu trước khi phát biểu.
- Khi rời cuộc họp, cần xin phép người chủ trì.







#### 4.2.2. Quy định đi viếng đám tang

- Đi viếng đám tang phải nghiêm túc, biểu lộ lòng thành kính, tiếc thương đối với người đã khuất, sự chia sẻ mất mát đau thương đối với tang quyến.
- Không cười nói suông sã, đùa giỡn trong lúc tang chủ đau buồn.
- Trang phục: Nên mặc đồ tối màu, kín đáo, lịch sự.
- Khi vào thắp hương cho người đã khuất: không đội mũ, nên bỏ giầy dép ở ngoài, không hút thuốc; nếu vào thắp hương theo đoàn, trưởng đoàn thắp hương, có lời tiễn biệt người đã khuất và chia buồn với gia quyến.
- Không chạm cốc chén, chúc tụng trong khi ăn cơm nhà đám.
- Khi ra đường gặp đám tang nên đi chậm, không bóp còi xe.

#### 4.2.3. Trong dự tiệc hoặc ăn tại bếp tập thể

- Trang phục phải phù hợp với bữa tiệc, lịch sự, trang nhã, thoải mái tự tin trong giao tiếp.
- Ngồi ăn với tư thế đàng hoàng, tự nhiên, không để khuỷu tay trên bàn.
- Không dùng tay để cầm, bốc thức ăn mà phải dùng bằng đũa, dao, dĩa, thìa,... (trừ những thức ăn phải dùng tay).
- Không dùng đũa, thìa, dĩa của mình để gắp thức ăn cho khách.
- Không gắp thức ăn trực tiếp từ mâm lên miệng, nên lấy thức ăn ra bát cá nhân trước rồi mới dùng.
- Không cầm bát húp canh, nhai nhồm nhoàm, nhả xương một cách thiếu lịch sự.
- Vừa ăn có thể vừa nói chuyện với người bên cạnh, tuy nhiên khi đang nhai thức ăn thì không nói chuyện. Chủ đề nói chuyện cởi mở và thân thiện, không nên nói nhiều về chính trị, hoặc có thể tiết lộ bí mật của cơ quan mình.
- Không ép khách uống nhiều rượu, bản thân không uống nhiều, tuyệt đối không để say rượu.
- Không được hút thuốc trong phòng ăn, nơi công cộng. Khi xỉa răng cần che miệng.

#### 4.2.4. Trên phương tiện công cộng

- Đến nơi đón xe theo quy định ít nhất 5 phút trước khi giờ xe chạy.
- Không chen lấn xô đẩy khi lên xe, không gây ồn ào làm ảnh hưởng đến người trên xe.
- Nhường ghế ngồi cho người người tàn tật, người già, phụ nữ, trẻ em; sẵn sàng giúp đỡ, chia sẻ với người khác khi họ cần.
- Nghe, gọi điện thoại phải ngắn gọn, âm lượng vừa phải để không ảnh hưởng người xung quanh.



#### 4.2.5. Quy định ngồi xe ô tô cùng Lãnh đạo

- Khi lên xe, nhân viên đi cùng hoặc tài xế phải mở cửa chờ lãnh đạo lên ngồi trước. Khi dừng xe, xuống xe trước mở cửa cho Lãnh đạo.
- Trường hợp có thêm người đi xe, có thể xếp 03 người ngồi ghế sau nhưng người ngồi giữa là người có chức vụ thấp hơn so với hai người ngồi bên cạnh.
- Lái xe thể hiện thái độ nhiệt tình, đúng mực. Trường hợp Lãnh đạo có mời thêm khách đi cùng xe, lái xe có trách nhiệm phục vụ khách như phục vụ Lãnh đạo.



**Chịu trách nhiệm nội dung**  
**Chủ tịch HĐQT: Nguyễn Quang Thắng**

**Biên tập nội dung**

**Nguyễn Văn Quyền**  
**Nguyễn Mạnh Cường**  
**Vũ Trọng Sang**  
**Nguyễn Thanh Hải**  
**Đoàn Duy Hưng**  
**Phùng Đình Ái**  
**Bùi Hoàng**  
**Lê Đức Tuấn**  
**Khuất Minh Toàn**  
**Đặng Quang Huân**







# CERTIFICATE



## DQS GmbH

Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen

hereby certifies that the company



### THAC BA HYDRO POWER JOINT STOCK COMPANY

Thac Ba Town,  
Yen Binh District,  
Yen Bai Province,  
Viet Nam.

has implemented and maintains a **Quality Management System**

Scope:  
Generation and Supplying of Electrical Power

Through an audit, documented in a report, it was verified that the management system fulfills the requirements of the following standard:

### ISO 9001 : 2008

Certificate registration no. 472063 QM08  
Date of certification 2010-11-05  
Valid until 2013-11-06



Michael Dirschel  
Managing Director

Jan Böge  
Managing Director

August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main



Chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng



# CERTIFICATE



## DQS GmbH

Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen

hereby certifies that the company



### THAC BA HYDRO POWER JOINT STOCK COMPANY

Thac Ba Town,  
Yen Binh District,  
Yen Bai Province,  
Viet Nam.

has implemented and maintains an **Environmental Management System**

Scope:  
Generation and Supplying of electrical power

Through an audit, documented in a report, it was verified that the management system fulfills the requirements of the following standard:

### ISO 14001 : 2004

Certificate registration no. 472063 UM  
Date of certification 2011-4-22  
Valid until 2014-4-21



Michael Dirschel  
Managing Director

Jan Böge  
Managing Director

August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main



Chứng nhận Hệ thống quản lý môi trường



## **CÔNG TY CỔ PHẦN THỦY ĐIỆN THÁC BÀ**

Địa chỉ: Thị trấn Thác Bà, Huyện Yên Bình, Tỉnh Yên Bái

Điện thoại: (84-29) 3884 116      Fax: (84-29) 3884 167