



**QUYẾT ĐỊNH**  
**VỀ VIỆC BAN HÀNH TÀI LIỆU VĂN HÓA TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**

**TỔNG GIÁM ĐỐC TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**

*Căn cứ Nghị định số 26/2018/NĐ-CP ngày 28/02/2018 của Chính phủ về Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Điện lực Việt Nam;*

*Căn cứ Nghị quyết số 329/NQ-HĐTV ngày 08/7/2022 của Hội đồng thành viên Tập đoàn Điện lực Việt Nam về việc thông qua các nội dung sửa đổi, bổ sung Tài liệu Văn hóa EVN;*

*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 hóa Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, các Trưởng Ban EVN, Giám đốc các đơn vị trực thuộc EVN, Hội đồng thành viên/Chủ tịch công ty TNHH MTV do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ và Người đại diện phần vốn của EVN tại các doanh nghiệp có cổ phần, vốn góp của EVN chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đảng ủy EVN (để b/c);
- HĐTV (để b/c);
- Các PTGD;
- KSV EVN;
- Các đơn vị thành viên EVN;
- Công đoàn ĐLVN;
- Đoàn Thanh niên EVN;
- VP/các Ban EVN;
- Lưu: VT, TCNS.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**Trần Đình Nhân**

**TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**

---



**TÀI LIỆU VĂN HÓA EVN**

*Hà Nội, tháng 7 năm 2022*

## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
<b>CHƯƠNG I: BẢN SẮC VĂN HÓA EVN .....</b>	<b>1</b>
<b>I. SỨ MỆNH, TÂM NHÌN, KHẨU HIỆU VÀ TRIẾT LÝ HOẠT ĐỘNG EVN.....</b>	<b>2</b>
1. Sứ mệnh.....	2
2. Tâm nhìn.....	2
3. Khẩu hiệu.....	2
4. Triết lý hoạt động .....	2
<b>II. CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA EVN .....</b>	<b>2</b>
1. Niềm tin .....	2
2. Chất lượng .....	3
3. Tiên phong.....	3
4. Sáng tạo .....	4
5. Trách nhiệm.....	5
<b>III. CÁC CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA EVN .....</b>	<b>6</b>
1. An toàn .....	7
2. Đoàn kết.....	7
3. Nhân văn.....	8
4. Trung thực .....	8
5. Minh bạch.....	9
<b>CHƯƠNG II: THỰC THI VĂN HÓA EVN.....</b>	<b>10</b>
<b>I. CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN CỦA EVN.....</b>	<b>10</b>
1. Nguyên tắc thứ nhất: Đã là EVN thì chất lượng và đáng tin cậy .....	10
2. Nguyên tắc thứ hai: Thực hiện công việc được giao và chịu trách nhiệm đến kết quả cuối cùng.....	11
3. Nguyên tắc thứ ba: Sức mạnh trong mọi hoạt động của EVN là tinh thần đoàn kết và trí tuệ tập thể .....	11
4. Nguyên tắc thứ tư: Có cá nhân xuất sắc mới có tập thể sáng tạo .....	11
5. Nguyên tắc thứ năm: Lãnh đạo phải làm gương .....	12
<b>II. CÁC CAM KẾT CỦA EVN .....</b>	<b>12</b>
1. Vì niềm tin của Đảng, Chính phủ, EVN cam kết .....	12
2. Vì niềm tin của khách hàng và đối tác, EVN cam kết.....	13
3. Vì niềm tin của người lao động, EVN cam kết .....	13
4. Vì niềm tin của cộng đồng, EVN cam kết.....	14
5. Vì sự bền vững của môi trường, EVN cam kết .....	14
<b>III. CÁC GIÁ TRỊ CHUẨN MỰC HÀNH VI ỨNG XỬ CHUNG .....</b>	<b>14</b>
1. Tôn trọng .....	14
2. Tận tâm.....	15
3. Chuyên nghiệp.....	15
4. Hợp tác .....	16
5. Nghĩa tình .....	16

## LỜI MỞ ĐẦU

*Thắp sáng niềm tin trên đường chúng ta đi!*

Điện năng thực sự trở thành nguồn năng lượng cho cuộc sống tươi đẹp của mỗi người và động lực cho sự phát triển bền vững của quốc gia. Là tập đoàn hàng đầu trong lĩnh vực năng lượng của Việt Nam, Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) thực sự mong muốn đóng góp những tiến bộ năng lượng và ứng dụng khoa học công nghệ vào việc phụng sự xã hội và kiến tạo tương lai đất nước.

Trên cơ sở kế thừa Tài liệu Văn hóa EVN ban hành năm 2009, Tập đoàn Điện lực Việt Nam trân trọng giới thiệu “**Tài liệu Văn hóa EVN**”.

Sứ mệnh của EVN khẳng định mục đích tồn tại của EVN, các đặc trưng văn hóa nhằm định hướng cho hành trình văn hóa mới của EVN, thắp sáng niềm tin trên đường chúng ta đi, đồng thời đóng góp vào công cuộc xây dựng và phát triển đất nước.

Nếu các giá trị cốt lõi của EVN gắn kết người EVN với nhau trở thành một tập đoàn hàng đầu Việt Nam, thì khẩu hiệu “**EVN Thắp sáng niềm tin**” sẽ không ngừng thôi thúc chúng ta tiến nhanh về phía trước, thúc đẩy EVN trở thành một thương hiệu luôn được khách hàng và cộng đồng tin tưởng. EVN quyết tâm thực hiện mục tiêu không ngừng đóng góp cho cuộc sống tốt đẹp hơn của mỗi người Việt Nam bằng chất lượng sản phẩm, dịch vụ điện ngày càng hoàn thiện. Định hình tương lai năng lượng đất nước và thúc đẩy tiến bộ năng lượng là nhiệm vụ cao quý trong hành trình kiến tạo tương lai của EVN, bằng cách tập trung vào khách hàng và nhu cầu điện năng để phát triển đất nước bền vững.

Vì sự phát triển bền vững của đất nước và tương lai tươi sáng của EVN, chúng ta quyết tâm xây dựng một nền văn hóa **tin cậy, trách nhiệm, tiên phong và sáng tạo**. Mỗi người EVN nhận thức sâu sắc rằng, văn hóa của chúng ta không tự nhiên mà có được. Để giữ gìn các giá trị truyền thống quý báu và nền tảng văn hoá EVN đã được các thế hệ cha anh vun đắp trong gần 70 năm qua, chúng ta phải không ngừng chăm lo, xây dựng để nâng các giá trị đó lên một tầm cao mới của đổi mới, sáng tạo và phát triển bền vững.

Mỗi ngày, bằng những hành động, việc làm tốt đẹp, người EVN cùng nhau thực hiện và duy trì những giá trị văn hóa tốt đẹp của mình; đồng thời truyền cảm hứng cho những người xung quanh để thắp sáng lên niềm tin về một đất nước Việt Nam hùng cường, trong đó có sự hiện diện và đóng góp của một EVN ngày càng lớn mạnh.

Chúng tôi cảm ơn sự đồng hành của bạn trong hành trình xây dựng EVN trở thành doanh nghiệp số có văn hóa tiêu biểu của đất nước và luôn phấn đấu để EVN xứng đáng với sự tin tưởng, yêu quý ở mọi nơi chúng ta có mặt.

## CHƯƠNG I: BẢN SẮC VĂN HÓA EVN

### I. SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, KHẨU HIỆU VÀ TRIẾT LÝ HOẠT ĐỘNG EVN

#### 1. Sứ mệnh

Cung cấp điện với chất lượng và dịch vụ ngày càng tốt hơn, đảm bảo trách nhiệm với môi trường và cộng đồng.

#### 2. Tầm nhìn

EVN là tập đoàn kinh tế hàng đầu trong lĩnh vực năng lượng tại Việt Nam và khu vực châu Á.

#### 3. Khẩu hiệu

EVN Thắp sáng niềm tin.

#### 4. Triết lý hoạt động

Khách hàng là trung tâm của sự tồn tại và phát triển, con người là tài sản quý giá nhất, niềm tin được thắp sáng bằng các giá trị được tạo dựng và chia sẻ.

### II. CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA EVN

#### 1. Niềm tin

EVN thắp sáng niềm tin bằng trách nhiệm, sự tận tâm, tinh thần tiên phong và sáng tạo để nâng cao chất lượng cuộc sống của khách hàng và cộng đồng xã hội.

##### 1.1. Ý nghĩa

a) EVN tin tưởng và phấn đấu xứng đáng với niềm tin của đất nước và nhân dân bằng các giá trị tốt đẹp được kiến tạo và chia sẻ.

b) Khi có niềm tin vào sứ mệnh, tương lai của EVN cũng như vào năng lực bản thân, mỗi người EVN sẽ trở nên mạnh mẽ, đam mê và sẵn lòng nhiệt thành cống hiến.

c) Bằng chất lượng sản phẩm và dịch vụ ngày càng được nâng cao, EVN kiến tạo và duy trì sự tin tưởng của khách hàng và cộng đồng xã hội.

d) Sự minh bạch trong các hoạt động của EVN giúp củng cố niềm tin của mọi người dành cho EVN.

e) EVN tin tưởng vào tương lai - nơi công nghệ và tinh thần hợp tác sẽ tạo ra các thành tựu mới cho EVN.

##### 1.2. Điều chúng ta cần làm

a) Tôn trọng khách hàng, đối tác, đồng nghiệp và đối xử với họ như cách

chúng ta mong muốn được đối xử.

b) Ứng xử chuyên nghiệp và thiện chí với mọi người.

c) Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với các bên liên quan trên tinh thần trách nhiệm và sự tin tưởng lẫn nhau.

d) Luôn tin tưởng vào năng lực và thiện chí của đồng nghiệp, khuyến khích mọi người phấn đấu đạt được những thành tích cao nhất.

e) Luôn coi trọng uy tín và thương hiệu của EVN, thực hiện đúng cam kết, hoàn thành trách nhiệm và nghĩa vụ của EVN một cách đáng tin cậy.

## **2. Chất lượng**

EVN cam kết cung cấp sản phẩm và dịch vụ có chất lượng cho khách hàng và cộng đồng xã hội.

### **2.1. Ý nghĩa**

a) EVN đề cao việc xây dựng sự tín nhiệm bằng chất lượng sản phẩm, dịch vụ, sự trung thực và tinh thần trách nhiệm.

b) Chất lượng điện năng và dịch vụ điện là yếu tố then chốt mang lại sự hài lòng của khách hàng, duy trì niềm tin của mọi người đối với EVN.

c) Chất lượng công việc và cuộc sống của người EVN sẽ không ngừng được cải thiện khi chúng ta coi trọng và liên tục nâng cao các tiêu chuẩn chất lượng.

d) Nguồn nhân lực số chất lượng cao của EVN là yếu tố quan trọng góp phần tạo nên các thành tựu cho nền kinh tế số của đất nước.

### **2.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Đảm bảo độ tin cậy cung cấp điện và chất lượng dịch vụ điện; đảm bảo khả năng truyền tải công suất nguồn điện, nhất là các nguồn năng lượng tái tạo, năng lượng mới.

b) Tuân thủ các tiêu chuẩn nghiêm ngặt về độ an toàn, tin cậy và chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

c) Kiểm soát chất lượng công việc, sản phẩm, dịch vụ tới từng chi tiết nhỏ, từng công đoạn.

d) Không ngừng cải tiến chất lượng sản phẩm, dịch vụ bằng các sáng kiến và đẩy mạnh khai thác sức mạnh của khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ số.

e) Phát triển chất lượng nguồn nhân lực cao đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững của EVN.

## **3. Tiên phong**

Là người mở đường, khơi nguồn sáng tạo, EVN tiên phong trong nghiên cứu và phát triển để tạo ra những đột phá về năng lượng cho đất nước. Đây cũng là tinh thần giúp chúng ta phát triển vượt bậc trong thời đại mới.

### 3.1. Ý nghĩa

a) Tiên phong là mở đường và dẫn dắt, là khả năng chủ động phản ứng nhanh chóng và hiệu quả với những thay đổi để từ đó nắm bắt những cơ hội, những lợi thế và làm chủ tương lai.

b) Người tiên phong là người có khát vọng và mong muốn cống hiến cho tổ chức, thể hiện bằng tinh thần dám nghĩ, dám nói, dám làm, dám chịu trách nhiệm.

c) EVN tin tưởng ở giá trị mở đường, sự hăng hái nhiệt thành và sự dũng cảm hy sinh của những người tiên phong.

d) EVN phấn đấu mang lại một cuộc sống xanh hơn, sạch hơn, bền vững hơn bằng cách chủ động và tích cực tham gia chuyển đổi năng lượng và chống biến đổi khí hậu.

### 3.2. Điều chúng ta cần làm

a) Phát huy truyền thống **“Điện đi trước một bước”**, EVN luôn chủ động học hỏi và mở rộng tầm nhìn, thấu hiểu nhu cầu phát triển và sử dụng điện năng của khách hàng, đối tác để chủ động đáp ứng.

b) Chủ động cập nhật, nắm bắt các xu thế tiến bộ về năng lượng, đồng thời luôn đi đầu trong nghiên cứu phát triển, ứng dụng khoa học công nghệ phục vụ sản xuất, kinh doanh của EVN, góp phần phát triển đất nước.

c) Luôn sẵn sàng là người dũng cảm đi đầu trong mọi gian khó và thử thách để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

d) Cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp trong EVN phải luôn chủ động nêu gương về tinh thần dám nghĩ, dám nói, dám làm và dám chịu trách nhiệm.

e) Nhanh chóng thích nghi với sự thay đổi, không ngừng nâng cao khả năng học hỏi và khám phá những điều mới mẻ, triệt để phát huy hiệu quả các tiềm năng của con người, khách hàng và đất nước.

## 4. Sáng tạo

Sáng tạo là đòn bẩy cho sự phát triển của EVN, chúng ta cần phải xây dựng một nền văn hóa cởi mở, sẵn sàng đón nhận những điều mới và khác biệt, không ngừng thách thức hiện tại để đổi mới và phát triển nhằm đưa EVN lên vị trí dẫn đầu lĩnh vực năng lượng trong nước và trong khu vực.

### 4.1. Ý nghĩa

a) EVN thấu hiểu rằng, để có thể vươn cao hơn và tiến xa hơn không có con

đường nào khác ngoài đổi mới và liên tục sáng tạo.

b) Sáng tạo nhằm định hình tư duy và phong cách của người EVN ở tất cả các cấp độ, truyền cảm hứng mạnh mẽ cho việc thực thi sứ mệnh của EVN.

c) EVN phục vụ đất nước bằng kinh nghiệm và sự sáng tạo, kết hợp với sức mạnh của công nghệ.

d) EVN coi tinh thần đoàn kết, hợp tác gắn liền với lao động sáng tạo là nguồn sức mạnh tổng hợp để đạt được các mục tiêu đề ra.

e) Thông qua tinh thần ham học hỏi, khám phá, dám thử nghiệm các ý tưởng mới để biến điều không thể thành có thể, EVN góp phần thay đổi ngành năng lượng.

## **4.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Đảm bảo mọi người tại EVN được tự do học hỏi, sáng tạo, được tạo điều kiện tốt nhất để phát triển các ý tưởng và lòng đam mê khám phá cái mới.

b) Xây dựng môi trường làm việc cởi mở, năng động, khuyến khích các ý tưởng mới, các sáng kiến cải tiến quy trình, sản phẩm, dịch vụ.

c) Nâng cao tinh thần học hỏi từ công việc, đồng nghiệp và đối tác, thử thách bản thân bằng các sáng kiến mới.

d) Sẵn sàng thử nghiệm các ý tưởng, các giải pháp mới với tinh thần cầu thị, lòng can đảm, niềm đam mê và sự kiên trì theo đuổi mục đích của mình.

e) Quan tâm đầu tư cho nghiên cứu và phát triển, đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo sản phẩm và dịch vụ, góp phần thúc đẩy sự tiến bộ và phát triển của nền kinh tế số Việt Nam.

## **5. Trách nhiệm**

EVN luôn có quan điểm nhất quán rằng, trách nhiệm với khách hàng, đối tác, cộng đồng xã hội và với tương lai của đất nước là một phần không thể thiếu trong sứ mệnh của EVN. Chúng ta thực hiện những điều đã nói và chịu trách nhiệm với những việc mình làm.

### **5.1. Ý nghĩa**

a) 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, chịu trách nhiệm chính trong việc đảm bảo điện cho nền kinh tế và đời sống của nhân dân.

b) EVN gắn kết hài hoà các mối quan hệ giữa thực hiện nhiệm vụ chính trị - xã hội được giao đồng bộ và phù hợp với vai trò, năng lực và lĩnh vực hoạt động; giữa khai thác sử dụng tài nguyên môi trường và trách nhiệm bảo vệ môi trường, giảm thiểu tác hại tới môi trường và ứng phó với biến đổi khí hậu.



c) Mọi thành viên EVN cam kết hành động vì lợi ích quốc gia, vì sự phồn vinh của Tổ quốc; phấn đấu hết mình, không quản ngại khó khăn, gian khổ để hoàn thành nhiệm vụ được giao; góp phần cùng EVN xây dựng hình ảnh đẹp về tinh thần trách nhiệm.

d) EVN nhận thức sâu sắc rằng, những thành công mà EVN có được một phần là dựa vào nền tảng phát triển của xã hội và việc sử dụng tài nguyên môi trường thiên nhiên, do vậy chúng ta đề cao tinh thần trách nhiệm xã hội và nâng cao ý thức bảo vệ môi trường.

e) Mỗi người EVN luôn ý thức phải có trách nhiệm cao khi thực hiện nhiệm vụ được giao, cùng nhau hướng đến một phong cách làm việc của người EVN trách nhiệm và tận tâm.

## **5.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Nêu cao tinh thần trách nhiệm với khách hàng, thấu hiểu và chia sẻ khó khăn với khách hàng, không ngừng nghiên cứu, đổi mới, ứng dụng công nghệ để cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ, vì lợi ích của khách hàng và cộng đồng xã hội.

b) Luôn tuân thủ pháp luật, đồng thời có trách nhiệm chấp hành đầy đủ, nghiêm túc các quy chế quản lý nội bộ của EVN, khuyến khích các ý kiến đóng góp để phát triển, hoàn thiện quy chế quản lý nội bộ của EVN.

c) Không thoả hiệp với thái độ, hành vi không tuân thủ pháp luật và quy chế quản lý nội bộ của EVN, có trách nhiệm lên tiếng bảo vệ điều đúng đắn và báo cáo những việc làm sai trái, hành vi vi phạm.

d) Mỗi người EVN cần phát huy cao nhất ý thức và tinh thần trách nhiệm, chủ động xác định việc cần làm và nên làm theo đúng chức năng, nhiệm vụ được giao, không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm.

e) Phấn đấu bảo đảm việc làm ổn định, xây dựng môi trường làm việc văn minh, an toàn sức khỏe và một cuộc sống cân bằng, hạnh phúc cho người lao động.

f) EVN luôn đi đầu trong việc phát triển an sinh xã hội, bảo vệ môi trường, chủ động đưa ra các giải pháp phòng, chống và ứng phó với biến đổi khí hậu, đồng thời khuyến khích việc nghiên cứu, sáng tạo các giá trị bền vững cho xã hội.

g) Đề cao trách nhiệm giải trình trong công việc của cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp trong EVN.

## **III. CÁC CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA EVN**

EVN tin tưởng rằng các thành quả cao nhất của EVN luôn đạt được trên nền tảng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp cao nhất, đây là điều đảm bảo cho chúng

ta phát triển bền vững. Các giá trị chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của người EVN chúng ta bao gồm: **“An toàn - Đoàn kết - Nhân văn - Trung thực - Minh bạch”**.

## **1. An toàn**

### **1.1. Ý nghĩa**

An toàn là tôn chỉ hành động và chuẩn mực đạo đức mà EVN phải thực hiện nghiêm ngặt bằng cách tuân thủ các quy định của pháp luật và quy định của EVN về công tác an toàn; chủ động kiểm tra, phòng ngừa và đảm bảo hoạt động sản xuất, kinh doanh của EVN không ảnh hưởng đến sự an toàn và sức khỏe của con người.

### **1.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Ưu tiên hàng đầu việc đảm bảo an toàn và sức khỏe cho người lao động, khách hàng và cộng đồng; luôn đề cao nguyên tắc an toàn vừa là điểm xuất phát, vừa là đích đến của mọi công việc.

b) Bảo đảm cho người lao động có môi trường làm việc an toàn, vệ sinh lao động, đồng thời tạo điều kiện cho người lao động luôn được học hỏi, được cung cấp đầy đủ thông tin về công tác an toàn vệ sinh lao động.

c) Áp dụng các tiêu chuẩn tiên tiến về an toàn vệ sinh lao động, đồng thời không ngừng đánh giá, rút kinh nghiệm và cải tiến các quy định về an toàn vệ sinh lao động.

d) Thực hiện nghiêm ngặt các quy định của pháp luật và của EVN về công tác an toàn, lấy nguyên tắc phòng ngừa làm ưu tiên hàng đầu; đảm bảo an toàn đối với các tài sản, công trình điện của EVN, an toàn thông tin trong mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh của EVN.

e) Thường xuyên kiểm tra, giám sát chặt chẽ việc thực hiện các quy định về công tác an toàn theo quy định.

## **2. Đoàn kết**

### **2.1. Ý nghĩa**

Sức mạnh trong mọi hoạt động của EVN là tinh thần đoàn kết 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 coi tinh thần đoàn kết, hợp tác và lao động sáng tạo là sức mạnh tổng hợp để đạt được các mục tiêu đề ra.

### **2.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Luôn ghi nhớ lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh: **“Đoàn kết, đoàn kết, đại đoàn kết. Thành công, thành công, đại thành công”**.

b) Luôn suy nghĩ và hành động với tinh thần đặt lợi ích của tập thể lên trên lợi ích của cá nhân, cùng nhau thúc đẩy sự gắn kết để mọi người tham gia các nhiệm vụ chung.

c) Tạo cơ hội công bằng và bình đẳng cho cán bộ, công nhân viên trong việc tiếp cận thông tin, tri thức và công việc một cách thuận lợi.

d) Quan tâm kết nối, tập hợp người lao động, xây dựng khối đoàn kết, thống nhất, cùng nhau nỗ lực phấn đấu vì sự thành công của EVN.

e) Nuôi dưỡng và phát huy tinh thần đồng đội, sự hợp tác trong nội bộ; tôn vinh tài năng và tôn trọng sự khác biệt của mỗi cá nhân.

### **3. Nhân văn**

#### **3.1. Ý nghĩa**

EVN hành động vì niềm vui, hạnh phúc của mọi người, xây dựng mối quan hệ với khách hàng, đối tác, đồng nghiệp và xã hội bằng thiện chí, sự cảm thông và thấu hiểu sâu sắc. Trong các hoạt động của EVN, con người luôn ở vị trí trung tâm. Trong nội bộ EVN, người lao động được coi là tài sản quý giá nhất, là nhân tố giúp EVN đi đến thành công. Tinh thần nhân văn của EVN thể hiện sâu sắc ở cách chúng ta trọng đức, trọng tài, trọng nghĩa và trọng tình.

#### **3.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Đề cao tinh thần: mọi hoạt động của EVN đều hướng tới con người, vì con người. Mỗi thành viên EVN phấn đấu rèn luyện, tu dưỡng và tự hoàn thiện bản thân theo nguyên tắc cơ bản này.

b) Ưu tiên các hoạt động của EVN đảm bảo mang lại sự an toàn, sức khỏe và phát triển của con người.

c) Tôn trọng và coi trọng phẩm giá con người, thấu hiểu quyền con người, thúc đẩy sự đa dạng.

d) Duy trì sự hài hòa giữa công việc và gia đình bảo đảm sự cân bằng giữa các mối quan hệ tại nơi làm việc, cân bằng cuộc sống và công việc.

e) Khuyến khích và tạo điều kiện tốt nhất để người lao động không ngừng phát triển bản thân.

### **4. Trung thực**

#### **4.1. Ý nghĩa**

Để xây dựng niềm tin vững chắc của mọi người đối với EVN và niềm tin trong nội bộ, EVN đề cao tính trung thực trong lời nói và hành động, trong quan hệ nội bộ cũng như trong quan hệ với khách hàng, đối tác và cộng đồng xã hội.

## 4.2. Điều chúng ta cần làm

a) Nguyên tắc chung để người EVN thực thi chuẩn mực này là: ***“Lời nói đi đôi với việc làm”***.

b) Nói sự thật, làm những việc phản ánh đúng giá trị của điều chúng ta nói.

c) Mỗi cá nhân phải trung thực với bản thân, với đồng nghiệp, cấp trên, khách hàng và đối tác; phản ánh đúng bản chất sự việc, không cố ý làm sai lệch số liệu, thông tin.

d) Thẳng thắn nhìn vào sự thật, sẵn sàng nhận lỗi với cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng và cộng đồng xã hội.

## 5. Minh bạch

### 5.1. Ý nghĩa

Sự minh bạch là yếu tố căn bản góp phần gia tăng lòng tin của các cá nhân và các bên liên quan một cách bền vững, giúp chúng ta xây dựng và hoàn thiện nền tảng kinh doanh tin cậy, làm cho công việc được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả, đoàn kết nội bộ được củng cố, môi trường làm việc ngày càng trở nên tin cậy.

### 5.2. Điều chúng ta cần làm

a) Nguyên tắc thực thi giá trị chuẩn mực này là: ***“Sự minh bạch là yêu cầu cần thiết ngay từ đầu trong mọi việc chúng ta làm”***.

b) Làm rõ về trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong công việc. Mỗi cán bộ quản lý trong EVN cần nêu gương về tính công khai, minh bạch, đề cao trách nhiệm giải trình trong mọi quyết định của mình.

c) Xây dựng môi trường đảm bảo tính công bằng và minh bạch trong tuyển dụng, bố trí công việc và các vấn đề liên quan quyền lợi, chính sách đãi ngộ của người lao động.

d) Ghi nhận nhu cầu thăng tiến chính đáng của mọi cán bộ, công nhân viên, thực hiện đánh giá và bổ nhiệm cán bộ công khai, minh bạch dựa trên phẩm chất đạo đức, năng lực của mỗi cán bộ, công nhân viên.

e) Công khai minh bạch về thông tin, quy trình, kết quả công việc và bảo đảm kịp thời cung cấp thông tin cho khách hàng, cộng đồng xã hội theo đúng quy trình.

## CHƯƠNG II: THỰC THI VĂN HÓA EVN

### I. CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN CỦA EVN

Để đạt được thành công bằng những việc làm đúng đắn và sáng tạo, chúng ta cần bảo đảm rằng mọi người làm việc tại EVN cảm thấy được hoan nghênh, được hỗ trợ và được truyền cảm hứng về các giá trị, mục đích và các nguyên tắc cơ bản của EVN. Qua đó, mỗi người sẽ định hướng hành động để đạt mục tiêu chung, đồng thời góp phần củng cố các giá trị cốt lõi của EVN.

#### 1. Nguyên tắc thứ nhất: **Đã là EVN thì chất lượng và đáng tin cậy**

EVN phấn đấu luôn giữ được lòng tin của khách hàng, đối tác và cộng đồng xã hội về hình ảnh và thương hiệu EVN. Bảo đảm nói đến sản phẩm, dịch vụ, con người và phong cách làm việc của EVN là nói đến chất lượng và sự tin cậy.

##### 1.1. Trọng chữ tín, nói đi đôi với làm

Để EVN thực sự trở thành một thương hiệu tin cậy đối với khách hàng, cộng đồng xã hội thì mỗi lời nói, cử chỉ, việc làm của người EVN phải thực sự đáng tin cậy. Chúng ta phải luôn coi trọng chữ tín, giữ lời hứa và thực hiện cam kết với Đảng, Chính phủ, với khách hàng và cộng đồng bằng hành động, việc làm thiết thực nhất, đồng thời đảm bảo tính công khai, minh bạch trong những việc chúng ta làm.

##### 1.2. Đảm bảo chất lượng và sự an toàn của sản phẩm và dịch vụ EVN cung cấp

EVN luôn phấn đấu nỗ lực để đảm bảo chất lượng, độ tin cậy và sự an toàn của các sản phẩm điện và các trải nghiệm dịch vụ của khách hàng để từ đó góp phần nâng cao giá trị của chính khách hàng.

##### 1.3. Liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng điện và nâng tầm dịch vụ khách hàng

Không bao giờ tự hài lòng với chất lượng đã đạt được, EVN luôn tìm cách nâng cao chất lượng dịch vụ bằng cách không ngừng đổi mới, sáng tạo, chủ động từng bước nâng tầm tiêu chuẩn chất lượng ngang với trình độ của các nước tiên tiến trong khu vực và châu lục.

##### 1.4. Tiên phong dẫn dắt chuyển dịch năng lượng và tích cực đóng góp cho nền kinh tế số của đất nước bằng sức sáng tạo của EVN

Chủ động khởi xướng các sáng kiến đổi mới sáng tạo về chuyển dịch năng lượng phục vụ phát triển nền kinh tế số, kinh tế xanh cho đất nước, đồng thời xây dựng văn hóa số có tính khuyến khích sự sáng tạo, phát triển các sản phẩm số,

dịch vụ số và giải pháp số có giá trị, chất lượng cao cho khách hàng và cho nền kinh tế số Việt Nam.

Chủ động tham gia kiến tạo một xã hội số tương lai của sự kết nối và cộng tác để mọi doanh nghiệp, mọi người dân cùng có cơ hội phát triển.

## **2. Nguyên tắc thứ hai: Thực hiện công việc được giao và chịu trách nhiệm đến kết quả cuối cùng**

### **2.1. Luôn làm việc với tư duy đích đến**

Mỗi người EVN luôn bắt đầu công việc với tư duy đích đến; xác định mục tiêu một cách rõ ràng, lựa chọn cách thức triển khai công việc hiệu quả.

### **2.2. Lượng hóa và đánh giá công việc theo kết quả**

Đánh giá công việc phải theo kết quả định lượng và đo lường được để ghi nhận nỗ lực của người thực hiện.

### **2.3. Luôn cố gắng giải quyết công việc triệt để**

Mỗi người EVN luôn nêu cao ý thức trách nhiệm với công việc và các quyết định của mình; lập kế hoạch công việc với tiến độ và kết quả cụ thể; bám sát công việc, coi trọng việc kiểm soát tiến trình và kết quả công việc. Khi có vướng mắc, cần xác định rõ nguyên nhân và tìm cách giải quyết vấn đề một cách triệt để.

## **3. Nguyên tắc thứ ba: Sức mạnh trong mọi hoạt động của EVN là tinh thần đoàn kết và trí tuệ tập thể**

### **3.1. Mỗi chúng ta đều là một thành viên quan trọng của gia đình EVN**

EVN được hình thành và phát triển từ nền tảng văn hóa với truyền thống đoàn kết, thống nhất từ ý chí đến hành động, trong đó tổ chức luôn tôn trọng và đối xử với từng thành viên một cách công bằng, khách quan.

### **3.2. Phát huy tối đa sức mạnh của trí tuệ tập thể**

Sức mạnh trong mọi hoạt động của EVN xuất phát từ trí tuệ tập thể, quy tụ mọi thành viên EVN với tinh thần đoàn kết, thống nhất, tạo nên sức mạnh để vượt qua những thách thức và kịp thời nắm bắt cơ hội. Đồng thời, EVN luôn tôn trọng sự khác biệt, đa dạng theo nguyên tắc đề cao lợi ích tập thể lên trên lợi ích cá nhân.

## **4. Nguyên tắc thứ tư: Có cá nhân xuất sắc mới có tập thể sáng tạo**

### **4.1. Coi trọng tài năng của mỗi cá nhân**

Tiềm năng của mỗi con người là vô hạn; tài năng của những cá nhân xuất sắc là nguồn lực quý hiếm tạo nên thành quả sáng tạo của tập thể. Để không ngừng

tiên phong sáng tạo, mỗi thành viên EVN luôn tôn trọng và tôn vinh tài năng của các cá nhân xuất sắc mong muốn cống hiến cho tập thể.

#### **4.2. Gắn kết tài năng cá nhân với tập thể bằng tình đồng đội**

Mọi thành viên trong tập thể tích cực ủng hộ, trợ giúp và đóng góp chân thành để các cá nhân xuất sắc phát huy tài năng, cống hiến cho tổ chức. Tập thể tôn trọng các cá nhân xuất sắc, đồng thời giúp họ biết trân trọng giá trị cao quý của tinh thần đồng đội, tập thể.

### **5. Nguyên tắc thứ năm: Lãnh đạo phải làm gương**

Mỗi cán bộ lãnh đạo, quản lý của EVN phải là tấm gương phản chiếu các giá trị văn hóa EVN gồm phẩm chất đạo đức, ứng xử, phong cách làm việc, tinh thần học hỏi.

#### **5.1. Khi lãnh đạo đã nói nghĩa là sẽ làm**

Cán bộ quản lý các cấp của EVN luôn đảm bảo và cam kết rằng lời nói của mình sẽ được thực hiện một cách nghiêm túc.

#### **5.2. Làm gương trong giao tiếp và ứng xử**

Tấm gương của cán bộ lãnh đạo, quản lý trong EVN được thể hiện ở cách ứng xử luôn tôn trọng mọi người; giải quyết các vấn đề thấu tình đạt lý, công tâm, khách quan và minh bạch.

#### **5.3. Làm gương trong công việc và học hỏi**

Cán bộ lãnh đạo, quản lý của EVN là người dám nói, dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm trong công việc.

Chủ động, tích cực học hỏi nâng cao kiến thức, đồng thời truyền cảm hứng đến cán bộ, công nhân viên về tinh thần không ngừng học tập và xây dựng văn hóa học tập.

## **II. CÁC CAM KẾT CỦA EVN**

Với khẩu hiệu ***“EVN Thấp sáng niềm tin”***, EVN truyền đi thông điệp cam kết thực thi các giá trị văn hóa, không ngừng phấn đấu nỗ lực để xứng đáng với niềm tin của Đảng, Chính phủ, của khách hàng, đối tác, người lao động và cộng đồng xã hội. Tương lai mà EVN mong muốn cùng mọi người hướng đến là một tương lai tốt đẹp hơn, cuộc sống của mọi người hạnh phúc hơn, không chỉ được đảm bảo bởi điện năng mà còn bằng các giải pháp, dịch vụ số hóa hiện đại và các thành tựu của khoa học công nghệ tiên tiến.

### **1. Vì niềm tin của Đảng, Chính phủ, EVN cam kết**

***“EVN luôn tiên phong, sáng tạo vì nguồn năng lượng cho đất nước”***

a) Hoàn thành tốt các nhiệm vụ mà Đảng và Chính phủ giao.

b) Nêu cao ý thức về vai trò và trách nhiệm của EVN đối với an ninh năng lượng quốc gia và sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, bảo đảm quốc phòng - an ninh, thực hiện tiến bộ, công bằng xã hội. Mỗi cán bộ, công nhân viên của EVN cam kết tận tâm và trách nhiệm, tiên phong, sáng tạo khi thực hiện đường lối, 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”**.

c) Luôn tiên phong đi trước một bước vì sự phát triển bền vững của đất nước. Tiếp nối truyền thống **“Điện đi trước một bước”**, bước vào kỷ nguyên mới - kỷ nguyên của Cách mạng công nghiệp 4.0, EVN lựa chọn xây dựng văn hóa học tập - đổi mới sáng tạo để làm tốt vai trò **“Người tiên phong dẫn lối trong cách mạng công nghiệp năng lượng 4.0”**.

## **2. Vì niềm tin của khách hàng và đối tác, EVN cam kết**

**“Khách hàng là trung tâm của sự tồn tại và phát triển bền vững của EVN”**

a) Xây dựng thương hiệu, hình ảnh đẹp về EVN trong mắt khách hàng.

b) Nỗ lực đảm bảo cung cấp điện và các sản phẩm, dịch vụ của EVN một cách có trách nhiệm nhất, vì lợi ích của khách hàng.

c) Đổi mới sáng tạo, nâng cao chất lượng sản phẩm điện năng và nâng tầm dịch vụ khách hàng bằng sự thấu hiểu nhu cầu, kỳ vọng của khách hàng.

d) Luôn tôn trọng và lắng nghe khách hàng, coi trọng việc xây dựng quan hệ hợp tác lâu bền với khách hàng bằng sự tin cậy, minh bạch và chuyên nghiệp.

e) Coi đối tác là những người bạn đồng hành tin cậy, 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.

## **3. Vì niềm tin của người lao động, EVN cam kết**

**“Người lao động luôn là tài sản quý giá nhất”**

a) Luôn coi người lao động là tài sản quý giá nhất của EVN.

b) Đảm bảo ổn định việc làm và ngày càng nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của người lao động.

c) Mang đến cho người lao động sự tôn trọng, công bằng và môi trường làm việc an toàn, văn minh, thân thiện, tin cậy và minh bạch.

d) Đầu tư đào tạo, phát triển toàn diện người lao động, luôn khuyến khích, tạo điều kiện cho người lao động rèn luyện, trau dồi kiến thức, kỹ năng để phát triển năng lực.



e) Đảm bảo mọi người được lắng nghe, được đánh giá đúng, được ghi nhận kịp thời các đóng góp một cách công bằng và công khai.

#### **4. Vì niềm tin của cộng đồng, EVN cam kết**

##### ***“Vì một cộng đồng phát triển bền vững”***

a) Quan tâm chăm lo đến lợi ích của cộng đồng, tích cực hỗ trợ cộng đồng.

b) 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.

c) Tái đầu tư cho cộng đồng xã hội thông qua các hoạt động phát triển và các sáng kiến phát triển bền vững, các chương trình an sinh xã hội.

#### **5. Vì sự bền vững của môi trường, EVN cam kết**

##### ***“Trái đất của chúng ta chỉ có một, hãy bảo vệ ngôi nhà chung”***

a) Phấn đấu trở thành tập đoàn năng lượng đại diện cho ý chí, niềm tin mạnh mẽ về những tiến bộ năng lượng và đại diện cho ý thức trách nhiệm với biến đổi khí hậu.

b) Nêu cao ý thức trách nhiệm bảo vệ môi trường, giảm thiểu các hoạt động có tác hại tới môi trường và chủ động ứng phó với biến đổi khí hậu.

c) Gắn kết hài hoà mối quan hệ giữa khai thác, sử dụng tài nguyên với trách nhiệm bảo vệ môi trường. 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.

d) Trong quá trình xây dựng, phát triển và vận hành hệ thống điện, EVN coi trọng việc sử dụng các công nghệ tiên tiến, công nghệ “xanh - sạch”, thân thiện môi trường với mục tiêu hiệu quả, tiết kiệm và giảm thiểu tác động đến môi trường.

### **III. CÁC GIÁ TRỊ CHUẨN MỰC HÀNH VI ỨNG XỬ CHUNG**

#### **1. Tôn trọng**

##### **1.1. Ý nghĩa**

Tôn trọng là nền tảng cơ bản của các mối quan hệ với các bên liên quan, EVN tôn trọng khách hàng, đối tác và người lao động, từ đó thiết lập và duy trì các mối quan hệ cộng tác chặt chẽ, chất lượng và chuyên nghiệp.

##### **1.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Luôn tôn trọng nhân phẩm và các quyền của mỗi con người.

b) EVN tôn trọng người lao động với tư cách cá nhân, phát triển các mối quan hệ với từng người lao động một cách chuyên nghiệp.

c) Tôn trọng quyền lợi và nghĩa vụ của khách hàng, đối tác và cộng đồng xã hội, cùng tạo dựng niềm tin bằng các giá trị chung tốt đẹp.

d) Coi trọng và chấp nhận sự khác biệt của mỗi cá nhân, luôn tôn trọng, lắng nghe, ghi nhận và suy xét các quan điểm, ý kiến đề xuất của mỗi cá nhân.

## **2. Tận tâm**

Mỗi thành viên của EVN luôn mang hết sức lực và trí tuệ của mình để cống hiến, vì sự hài lòng của khách hàng, vì lợi ích của cộng đồng và vì hạnh phúc của nhân dân.

### **2.1. Ý nghĩa**

Tận tâm là tinh thần làm việc tâm huyết với mong muốn được cống hiến hết sức, hết lòng vì công việc, vì sự hài lòng của khách hàng, vì lợi ích của EVN và của đất nước. Chúng ta làm việc vì mục đích, kết quả đạt được của công việc và qua đó nhận thấy được giá trị của bản thân mình trong niềm vui, sự thành công của khách hàng.

### **2.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Nỗ lực để hoàn thành nhiệm vụ được giao, chủ động cùng tập thể khắc phục mọi khó khăn, đảm bảo vận hành, cung cấp điện an toàn, tin cậy, hợp lý, đáp ứng các quy định.

b) Toàn tâm, toàn ý, tập trung để hoàn thành nhiệm vụ được giao, nuôi dưỡng khát vọng làm những việc có ý nghĩa cho khách hàng và cho tổ chức.

c) Lắng nghe, nhiệt tình phục vụ khách hàng bằng sự quan tâm, chu đáo, nắm bắt nhu cầu để đem lại sự hài lòng cho khách hàng.

## **3. Chuyên nghiệp**

### **3.1. Ý nghĩa**

Tính chuyên nghiệp bao gồm niềm tin, thái độ, hành vi và cách mỗi người EVN ứng xử trong công việc, là mục tiêu EVN theo đuổi các nấc thang giá trị của sự tiến bộ và hoàn thiện mọi mặt nhằm khẳng định EVN là một thương hiệu luôn chất lượng và đáng tin cậy.

### **3.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Mỗi thành viên của EVN nhận thức, tin tưởng và thực hiện tốt nhất các giá trị và tiêu chuẩn của EVN, không ngừng học hỏi, rèn luyện để trở thành chuyên gia trong lĩnh vực chuyên môn của mình.

b) Luôn theo đuổi sự tiến bộ và các tiêu chuẩn cao nhất về chất lượng công việc, sản phẩm, dịch vụ để kiến tạo giá trị cho khách hàng, cộng đồng và toàn xã hội.

c) Không ngừng tìm tòi, cải tiến, sáng tạo để nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc.

d) Giữ hình ảnh EVN chuyên nghiệp trong mắt khách hàng, luôn rèn luyện tác phong, kỹ năng làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả; có thái độ ứng xử với đồng nghiệp và khách hàng chuẩn mực, văn minh, lịch thiệp.

## **4. Hợp tác**

### **4.1. Ý nghĩa**

EVN coi trọng và tôn vinh sự hợp tác với tinh thần trung thực, công bằng, sẵn sàng chia sẻ, gắn bó chặt chẽ để cùng nhau phát triển, giúp đỡ, hỗ trợ lẫn nhau, vì sự thành công, tiến bộ của EVN, của khách hàng, đối tác và cộng đồng xã hội.

### **4.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Luôn tạo điều kiện phát huy tối đa khả năng của người lao động để cải thiện hiệu suất và nâng cao chất lượng, hiệu quả sản xuất, kinh doanh cho EVN.

b) Luôn tôn trọng, tin tưởng và xây dựng các mối quan hệ hợp tác tốt đẹp với đồng nghiệp, khách hàng, đối tác và cộng đồng.

c) Không ngừng chia sẻ, tìm hiểu, khám phá các cơ hội tiềm năng, nắm bắt, khai thác tối đa sức mạnh công nghệ với tinh thần cùng có lợi và cùng nhau phát triển.

d) Thể hiện thiện chí và tính chuyên nghiệp trong việc giải quyết những bất đồng khi hợp tác.

## **5. Nghĩa tình**

### **5.1. Ý nghĩa**

EVN nhận thức sâu sắc rằng: nếu không có thể hệ đi trước hy sinh vì Tổ quốc và cống hiến hết mình cho sự nghiệp ngành điện, sẽ không thể có EVN ngày hôm nay; không có sự đóng góp thầm lặng của từng người lao động thì không thể có được sự thành công của EVN. Do vậy, EVN tin tưởng rằng: sống có nghĩa, có tình không chỉ là điều cần phải làm mà còn là nguồn sức mạnh, là động lực giúp EVN luôn vượt qua mọi trở ngại trên con đường chúng ta đi.

### **5.2. Điều chúng ta cần làm**

a) Mỗi người EVN phải có lòng biết ơn và hành động vì lòng biết ơn đối với tất cả những gì mà chúng ta có được.

b) Thường xuyên quan tâm chăm lo đời sống vật chất, tinh thần của người lao động và gia đình của họ.

c) Coi trọng lối sống có nghĩa, có tình, mỗi người EVN luôn đi đầu trong các

hoạt động tri ân, đền ơn đáp nghĩa.

d) Luôn chăm lo, vun đắp các mối quan hệ đồng nghiệp, đồng chí, gắn bó với nhau trong nội bộ.