

Số: **2099**/QĐ- EVNNPC

Hà Nội, ngày **20** tháng 7 năm 2018

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc: Ban hành tài liệu Văn hóa Tổng công ty Điện lực miền Bắc

### CHỦ TỊCH TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC

Căn cứ Quyết định số 0789/QĐ-BCT ngày 05/02/2010 của Bộ Công thương về việc thành lập Công ty mẹ - Tổng công ty Điện lực miền Bắc;

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc được ban hành theo Quyết định số 11/QĐ-EVN ngày 16/01/2015 của Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 125/QĐ-EVNNPC ngày 20/01/2017 của Tổng công ty Điện lực miền Bắc về việc: Ban hành quy định phân công nhiệm vụ, trách nhiệm của Chủ tịch, Tổng Giám đốc và các Phó Tổng Giám đốc Tổng công ty Điện lực miền Bắc;

Căn cứ đề án chiến lược phát triển VHDN giai đoạn 2017 - 2020, tầm nhìn đến 2025 của Tổng công ty Điện lực miền Bắc;

Căn cứ tờ trình ngày 16/7/2018 của Ban chỉ đạo VHDN Tổng công ty về việc phê duyệt ban hành tài liệu văn hóa Tổng công ty Điện lực miền Bắc đã được Chủ tịch kiêm Tổng Giám đốc Tổng công ty phê duyệt;

Theo đề nghị của Ông Phó Tổng Giám đốc, Phó Trưởng Ban thường trực, Ban chỉ đạo VHDN Tổng công ty,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này tài liệu “Văn hóa Tổng công ty Điện lực miền Bắc”.

**Điều 2.** Tài liệu Văn hóa Tổng công ty Điện lực miền Bắc có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và được thay thế cho tài liệu Văn hóa làm việc và ứng xử của EVNNPC tại quyết định số 1136/QĐ-EVNNPC ngày 15/6/2011.

**Điều 3.** Các Ông (Bà) Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc, Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng của Tổng công ty, Thủ trưởng các đơn vị thành viên của Tổng công ty, Người đại diện phần vốn của Tổng công ty tại các Công ty con và Công ty liên kết chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

### Nơi nhận:

- Như điều 3 (eoffice);
- TV BCĐVHDN EVNNPC (eoffice);
- KSV chuyên trách (eoffice);
- Đảng ủy EVNNPC (eoffice);
- Công đoàn EVNNPC (eoffice);
- Đoàn thanh niên EVNNPC (eoffice);
- Lưu VT, TC&NS.



## LỜI MỞ ĐẦU

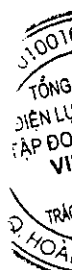
Trong suốt 50 năm hình thành và phát triển, các thế hệ cán bộ công nhân viên của Tổng công ty Điện lực miền Bắc, tiền thân là Công ty Điện lực 1 đã viết nên những trang sử truyền thống đáng tự hào của một đơn vị từng là ngọn cờ đầu của ngành điện cách mạng Việt Nam. Những tinh hoa của truyền thống lịch sử đó được phát triển không ngừng theo hành trình văn hoá doanh nghiệp EVNNPC với tinh thần đoàn kết, trung thành, sáng tạo và nghĩa tình.

Bước vào giai đoạn đổi mới và phát triển ngày nay với tinh thần gìn giữ, kế thừa và phát huy các giá trị tinh hoa của văn hoá truyền thống, toàn thể cán bộ công nhân viên Tổng công ty tiếp tục đổi mới không ngừng, vươn tầm cao mới dựa trên nền tảng văn hoá mạnh để trở thành đơn vị kinh doanh tiên phong, chuyên nghiệp, hiệu quả của ngành điện Việt Nam, ngày càng xứng đáng với niềm tin của khách hàng, đối tác và cộng đồng xã hội.

Với khẩu hiệu “VÌ NIỀM TIN CỦA BẠN”, văn hoá của EVNNPC đang bước vào hành trình mới với tầm nhìn, sứ mệnh và những giá trị cốt lõi phù hợp với yêu cầu phát triển và hội nhập.

Nhằm mục đích giúp cho toàn thể cán bộ lãnh đạo, cán bộ công nhân viên thấm nhuần các giá trị, tư tưởng văn hoá và tinh thần của hành trình văn hoá EVNNPC, Tổng công ty ban hành tài liệu “Văn hoá Tổng công ty Điện lực miền Bắc” với nhiều nội dung mới trong đó đặc biệt là giá trị cốt lõi và triết lý kinh doanh của Tổng công ty.

Tài liệu này là hành trang thiết yếu để mỗi người, mỗi tập thể cùng chung tay gìn giữ, phát huy những giá trị văn hóa tốt đẹp làm nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của EVNNPC.



# PHẦN 1

## HỆ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

### I. TẦM NHÌN

Tổng Công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) phấn đấu trở thành nhà phân phối và kinh doanh điện năng hàng đầu ở Việt Nam, tiến tới ngang tầm các Công ty Điện lực ở các nước phát triển trong khu vực Đông Nam Á, dựa trên nền tảng văn hóa mạnh, nguồn nhân lực chất lượng cao, công nghệ tiên tiến hiện đại và hệ thống dịch vụ xuất sắc.

### II. SỨ MỆNH

Giữ vai trò chủ đạo trong đảm bảo cung ứng điện an toàn, ổn định, liên tục, tin cậy, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội tại 27 tỉnh, thành phía Bắc với chất lượng dịch vụ ngày càng vượt trội vì sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả kinh doanh.

### III. KHẨU HIỆU

**“VÌ NIỀM TIN CỦA BẠN”**

### IV. TRIẾT LÝ KINH DOANH

Khách hàng là trung tâm, người lao động là tài sản quý giá.

EVNNPC vững bước đi lên cùng đất nước từ hiệu quả kinh doanh và lợi ích của cộng đồng.

### V. GIÁ TRỊ CỐT LÕI

#### 1. Chất lượng - Niềm tin

Niềm tin tạo nên sức mạnh đoàn kết để hoàn thành sứ mệnh. Với khẩu hiệu “Vì niềm tin của bạn”, niềm tin yêu của khách hàng, đối tác và cộng đồng xã hội luôn là động lực để EVNNPC học hỏi, sáng tạo và vươn lên không ngừng.

Coi chất lượng sản phẩm là mục tiêu hàng đầu, EVNNPC quyết tâm xây dựng mạng lưới điện thông minh, chất lượng điện ổn định, liên tục cải tiến dịch vụ với nhiều giá trị gia tăng mang lại sự hài lòng cho khách hàng; tạo dựng niềm tin của khách hàng, của cộng đồng đối với thương hiệu EVN, kiến tạo niềm tin của các nhà đầu tư trong và ngoài nước, nâng tầm thương hiệu EVNNPC từ vai trò nhà cung cấp điện năng trở thành người cố vấn tin cậy, kiến tạo giá trị cho khách hàng.

0477  
CÔNG TY  
MIỀN  
BẮC ĐIỆN  
LỰC VIỆT  
NAM  
CÔNG TY  
NHỆM H  
KIỂM

## **2. Tôn trọng - Trách nhiệm**

Tôn trọng luôn được xem là nền tảng của mọi mối quan hệ bền vững. EVNNPC xây dựng đội ngũ cán bộ, người lao động có mối quan hệ ngày càng gắn bó với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp với phong cách làm việc chuyên nghiệp, tận tâm, trí tuệ. Mọi thành viên đều nêu cao tinh thần trách nhiệm, nỗ lực phấn đấu trong công việc, cải tiến không ngừng, cống hiến cho sự phát triển của EVNNPC.

EVNNPC đề cao giá trị tôn trọng và trách nhiệm để bảo vệ uy tín và xây dựng thương hiệu của EVNNPC. Mọi hành động, lời nói đều thể hiện sự tôn trọng người khác (cấp trên, đồng nghiệp, khách hàng, đối tác...), chủ động phát triển và nâng tầm quan hệ, hợp tác bền vững trên tinh thần tôn trọng lẫn nhau, trung thực, bình đẳng, hài hòa lợi ích giữa doanh nghiệp - nhà nước - cộng đồng - xã hội.

Tự trọng và biết tôn trọng người khác, mỗi cá nhân trong EVNNPC luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm ở mỗi nhiệm vụ, ở mỗi vị trí công tác đều làm hết tinh thần trách nhiệm, mang đến cho khách hàng những giá trị, thành công, đóng góp hiệu quả tốt nhất cho ngành điện, cho đất nước.

## **3. Chuyên nghiệp - Hiệu quả**

EVNNPC xây dựng môi trường làm việc năng động, khoa học. Phát triển đội ngũ lãnh đạo, cán bộ quản lý và người lao động có phong cách làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả. Thực hiện văn hóa trách nhiệm, lấy hiệu quả làm thước đo cho sự thành công của cá nhân và tập thể.

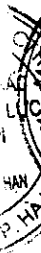
Mỗi thành viên đầu tư chuyên sâu vào chuyên môn, tạo ra hiệu quả vượt trội để nâng cao giá trị của bản thân, chuyên tâm trong công việc góp phần cùng EVNNPC hoàn thành xuất sắc vai trò, sứ mệnh của doanh nghiệp.

Nguyên tắc làm việc chuyên nghiệp của mỗi cá nhân CBCNV trong EVNNPC là: Luôn trau dồi chuyên môn, biết quý trọng thời gian; ứng xử thân thiện, giao tiếp hiệu quả, làm việc có kế hoạch, dám làm, dám chịu trách nhiệm, lắng nghe ý kiến của mọi người.

## **4. Hợp lực - Chia sẻ**

Hợp lực để xây dựng EVNNPC trở thành một tổ chức mạnh về năng lực cạnh tranh, về tiềm năng con người và có nền tảng văn hoá vững chắc. Tinh thần hợp lực EVNNPC là sự cộng hưởng nguồn lực bên trong và nguồn lực bên ngoài, tạo ra sức mạnh tổng hợp để hướng tới mục tiêu trở thành một trong những doanh nghiệp chuyên nghiệp và hiện đại hàng đầu ở Đông Nam Á.

Chia sẻ để biến thách thức thành thời cơ, biến khó khăn thành thuận lợi. Mọi thành viên trong EVNNPC sẵn sàng chia sẻ, học hỏi, trao đổi để giải quyết được



mọi công việc, cùng hành động vì sự tiến bộ của doanh nghiệp; toàn tâm, toàn ý công hiến sức lực, trí tuệ cho doanh nghiệp để mang lại sự hài lòng cho đối tác, khách hàng, cộng đồng, xã hội.

## **PHẦN 2. CHUẨN MỰC ĐẠO ĐỨC**

### **1. Mọi hoạt động của EVNNPC đều hướng đến con người, vì con người**

EVNNPC hành động vì niềm vui, hạnh phúc của mọi người. EVNNPC xây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp, khách hàng, đối tác, cộng đồng bằng thiện chí và tinh thần nhân văn. Mọi hoạt động đều lấy con người là trung tâm, xem người lao động là tài sản quý giá nhất giúp EVNNPC đi đến mọi thành công.

### **2. EVNNPC luôn nêu cao ý thức trách nhiệm, tinh thần tận tâm với công việc, lấy khách hàng làm trung tâm của mọi hoạt động.**

EVNNPC luôn thực hiện phương châm hành động là làm tròn trách nhiệm và nghĩa vụ của một doanh nghiệp thuộc EVN. Mọi thành viên đều hành động vì lợi ích quốc gia, vì sự phát triển của doanh nghiệp, vì quyền lợi của khách hàng.

### **3. EVNNPC cam kết tuân thủ luật pháp, hành động khách quan, trung thực, công tâm và minh bạch**

Mọi hoạt động của EVNNPC luôn tuân thủ mọi quy định của pháp luật hiện hành, quy chế của EVN, của EVNNPC; khách quan, minh bạch, công bằng và bình đẳng trong xử lý công việc với khách hàng, đối tác, cộng đồng cũng như với người lao động.

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

EVNNPC sản xuất kinh doanh và đóng góp cho nền kinh tế bằng kinh nghiệm và sự sáng tạo, bằng trí tuệ con người và công nghệ hiện đại. EVNNPC luôn trân trọng những thành quả các thế hệ cán bộ công nhân ngành điện đã dày công xây đắp. EVNNPC 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. EVNNPC phấn đấu để xứng đáng với niềm tin của Đảng, Chính phủ, EVN và nhân dân.**

EVNNPC tin tưởng sẽ xứng đáng với niềm tin mà Đảng, Chính phủ, EVN và nhân dân giao phó, nỗ lực để giành được sự tín nhiệm của khách hàng, xây dựng hình ảnh tốt đẹp của ngành điện trong cộng đồng. EVNNPC coi trọng cam kết với khách hàng, đối tác, trung thành với các giá trị cốt lõi, thực hiện các cam kết bằng hành động thiết thực.



### PHẦN 3. THỰC THI VĂN HÓA

#### 1. Cam kết với Đảng và Chính phủ “Điện đi trước một bước”

EVNNPC cam kết luôn phát huy truyền thống “Điện đi trước một bước”, hoàn thành tốt nhiệm vụ Đảng và Chính phủ, cấp ủy và chính quyền các địa phương giao cho, đảm bảo an ninh năng lượng, đảm bảo cung cấp điện với chất lượng điện ổn định, an toàn, tin cậy phục vụ phát triển kinh tế xã hội đất nước. Tất cả mọi thành viên có trách nhiệm chấp hành pháp luật, chịu trách nhiệm về hành vi và kết quả thực hiện nhiệm vụ của mình.

#### 2. Cam kết với EVN “không ngừng sáng tạo và đổi mới”

EVNNPC cam kết hoàn thành các nhiệm vụ, kế hoạch được EVN giao cho, không ngừng sáng tạo đổi mới, phấn đấu xây dựng để EVNNPC trở thành thương hiệu dịch vụ khách hàng xuất sắc, tiến đến dẫn đầu ngành Điện lực Việt Nam, mọi hoạt động đều được ứng dụng trên hệ thống công nghệ thông minh.

#### 3. Cam kết với người lao động “người lao động là tài sản quý giá”

EVNNPC cam kết tôn trọng người lao động, xây dựng mối quan hệ với người lao động trên tinh thần bình đẳng, vì sự phát triển của các bên, tạo sự gắn kết giữa mọi thành viên trong ngôi nhà chung EVNNPC.

EVNNPC coi người lao động là đối tác quan trọng của doanh nghiệp, được đảm bảo việc làm và chăm lo đời sống vật chất, tinh thần; xây dựng các chế độ đãi ngộ, công bằng, minh bạch; người lao động được học tập và phát triển năng lực cá nhân, thúc đẩy tinh thần cống hiến và ý thức làm việc.

EVNNPC luôn tuân thủ các Quy định về an toàn lao động, đảm bảo cho người lao động có được môi trường làm việc an toàn; đề cao giá trị sáng tạo của các cá nhân, tạo điều kiện tối đa để áp dụng các sáng kiến vào thực tiễn.

Mọi ý kiến của người lao động trong EVNNPC được ghi nhận, đánh giá đúng, công bằng và công khai trong quá trình khen thưởng và kỷ luật đối với thành tích hoặc vi phạm của người lao động.

#### 4. Cam kết trong sản xuất kinh doanh “Hiệu quả bền vững”

EVNNPC cam kết xây dựng bộ máy quản trị tinh nhuệ, tạo lập đội ngũ quản lý năng động, sản xuất kinh doanh đảm bảo chất lượng - an toàn - hiệu quả, coi trọng nền tảng văn hóa doanh nghiệp và đạo đức trong mọi hoạt động, đem đến cho khách hàng sản phẩm điện năng chất lượng, nâng cao uy tín trong kinh doanh, xây dựng thương hiệu mạnh, mọi hoạt động đều hướng đến mục tiêu hiệu quả và phát triển bền vững.

### **5. Cam kết xây dựng môi trường làm việc “chuyên nghiệp, hiệu quả”**

EVNNPC cam kết tạo lập môi trường làm việc văn minh, thân thiện, tạo điều kiện tin cậy để người lao động phát huy mọi ý tưởng sáng tạo vào công việc để nâng cao hiệu quả kinh doanh và năng suất lao động. Xây dựng môi trường làm việc đảm bảo an toàn, tuân thủ các quy định về an toàn vệ sinh lao động.

### **6. Cam kết với khách hàng bằng triết lý “khách hàng là trung tâm”**

EVNNPC cam kết mọi hoạt động kinh doanh và phát triển đều hướng theo triết lý KHÁCH HÀNG LÀ TRUNG TÂM, sự hài lòng của khách hàng là thành công của doanh nghiệp.

Chất lượng điện năng cung cấp cho khách hàng ngày càng cao, dịch vụ khách hàng ngày càng hoàn thiện. Đổi mới không ngừng, là người cố vấn tin cậy cho khách hàng về hiệu quả sử dụng điện năng. Trân trọng, giữ chữ tín, lắng nghe ý kiến khách hàng với tinh thần tôn trọng lợi ích của các bên.

Giao tiếp, ứng xử với khách hàng bằng thái độ chân thành, nhiệt tình, tận tâm, trách nhiệm, văn minh, lịch sự; giải quyết thấu đáo yêu cầu của khách hàng trên cơ sở thực thi đúng các quy định của pháp luật và nội quy, quy chế của ngành điện. Truyền tải kịp thời đến khách hàng các thông tin mới, trung thực, đầy đủ về sản phẩm, dịch vụ và quy định của EVNNPC.

### **7. Cam kết với đối tác “cùng phát triển bền vững”**

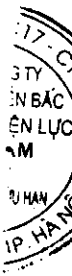
EVNNPC cam kết xây dựng mối quan hệ hợp tác bền vững, tin cậy, bình đẳng với các đối tác và các nhà cung cấp trên cơ sở tôn trọng các quy định của pháp luật và nội quy, quy chế của ngành điện.

EVNNPC thực hiện phương châm “*Tăng cường hợp tác hiệu quả, không ngừng đổi mới hướng đến phát triển bền vững*”, xây dựng mối quan hệ với đối tác trên nguyên tắc hợp tác - bình đẳng - bền vững - cùng phát triển.

EVNNPC tạo ra các giá trị cho tất cả các đối tượng khách hàng và đối tác. Hợp tác, trao đổi với các đối tác bao gồm các giá trị kinh tế và giá trị văn hóa, cùng hướng đến sự phát triển bền vững.

EVNNPC và đối tác giải quyết công việc trên tinh thần tuân thủ luật pháp, hài hòa lợi ích, nếu phát sinh vướng mắc hoặc mâu thuẫn cần giải quyết trên nguyên tắc công bằng, thiện chí, tôn trọng lợi ích giữa các bên.

EVNNPC cam kết trong giao tiếp, ứng xử với đối tác luôn thể hiện thái độ lịch sự và tôn trọng; lắng nghe các vấn đề khi đàm phán, thỏa thuận; trọng thị, lịch thiệp đúng nghi thức khi giao tiếp, trao đổi.



### **8. Cam kết của lãnh đạo “gương mẫu thực thi văn hóa doanh nghiệp”**

EVNNPC cam kết các lãnh đạo và cán bộ quản lý EVNNPC gương mẫu thực thi văn hóa doanh nghiệp để người lao động noi theo; không ngừng rèn luyện phẩm chất và năng lực để lãnh đạo doanh nghiệp vượt qua thách thức, tạo nên sức mạnh hiệp lực đạt được mục tiêu sản xuất kinh doanh.

### **9. Cam kết giữ gìn môi trường “Bảo vệ ngôi nhà chung”**

EVNNPC cam kết quan tâm và thực thi các giải pháp bảo vệ môi trường, thúc đẩy các chương trình tiết kiệm năng lượng, phát triển nguồn năng lượng xanh và sạch cho đất nước.

Các đơn vị, cá nhân trong EVNNPC có trách nhiệm bảo vệ môi trường nơi làm việc và cộng đồng xã hội bằng các hành động cụ thể: chủ động ứng dụng công nghệ tiên tiến, công nghệ thân thiện với môi trường vào sản xuất kinh doanh; tham gia tích cực vào hoạt động cải tạo, gìn giữ và bảo vệ môi trường nơi làm việc và nơi sinh sống. Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác bảo vệ môi trường của các đơn vị thành viên.

### **10. Cam kết “Vì một cộng đồng phát triển”**

EVNNPC nỗ lực thực hiện tốt các nhiệm vụ nhằm đưa điện lưới Quốc gia đến với nhân dân 27 tỉnh thành phía Bắc, từ thành thị đến nông thôn, miền núi và hải đảo. Mọi hoạt động của EVNNPC đều hướng tới lợi ích chung của xã hội, của cộng đồng, không vụ lợi cá nhân, phát triển cục bộ.

EVNNPC coi hoạt động vì cộng đồng, công tác an sinh xã hội là trách nhiệm của mình. EVNNPC cung cấp dịch vụ điện năng là sản phẩm cốt lõi, đóng góp tích cực vào phát triển kinh tế, đảm bảo an sinh xã hội mang tính bền vững.

EVNNPC khuyến khích và tạo điều kiện cho các đơn vị thành viên, các cá nhân thực hiện các hoạt động xã hội thiện nguyện như: đền ơn đáp nghĩa, hỗ trợ người nghèo và bảo vệ môi trường v.v.v...

