

CÔNG TY CỔ PHẦN SÔNG BA



SBA

**VĂN HÓA
CÔNG TY CỔ PHẦN SÔNG BA
(VĂN HÓA SBA)**

Đà Nẵng, 2014

MỤC LỤC

Câu chuyện SBA.....	3
PHẦN 1 - HỆ GIÁ TRỊ CỐT LÕI.....	8
1. Sứ mệnh.....	8
2. Tầm nhìn.....	8
3. Ý nghĩa logo SBA.....	9
4. Khẩu hiệu:.....	10
5. Giá trị cốt lõi: 10 giá trị cốt lõi của SBA... 11	11
5.1. Tự thực hiện công việc.....	11
5.2. Phải biết rút kinh nghiệm, tạo ra kinh nghiệm.....	11
5.3. Đề cao sự sáng tạo, hiệu quả công việc	12
5.4 Luôn luôn tự học hỏi.....	13
5.5 Chất lượng đội ngũ SBA không chỉ xuất phát từ khâu tuyển dụng.....	14
5.6 Tiết kiệm để nâng cao lợi ích cho cổ đông. 15	15
5.7 Tự vận hành và vận hành có kiểm soát.	16
5.8 Đã làm là phải đảm bảo Chất lượng, Tín nhiệm.....	18
5.9 Trách nhiệm, hợp tác trong công việc.....	19
5.10 Truyền thống, đoàn kết, dân chủ, kỷ luật, kỷ cương, nhân ái.....	20

VĂN HÓA SBA

PHẦN 2 - CHUẨN MỰC CỦA SBA 21

1. Chuẩn mực con người SBA. 21

2. Quy tắc ứng xử..... 21

2.1 Người SBA ứng xử tại nơi làm việc. 21

2.2 Ứng xử trong công việc. 26

2.3 Ứng xử trong nội bộ của con người SBA. .. 30

2.4 Ứng xử của Lãnh đạo SBA. 32

2.5 Ứng xử với khách hàng, đối tác và cổ
đồng Công ty..... 34

PHẦN 3 - THỰC THI VĂN HOÁ SBA..... 37

3.1. Quan hệ với Khách hàng. 37

3.2. Quan hệ với Cổ đông..... 37

3.3. Quan hệ với đối tác..... 38

3.4. Quan hệ với người lao động..... 39

3.5. Văn hoá trong công việc..... 40

3.6. Văn hoá giao tiếp, ứng xử. 42

3.7. Cam kết giữ gìn môi trường và đảm bảo lợi ích cộng đồng..... 43

**VĂN HOÁ CÔNG TY CỔ PHẦN
SÔNG BA
(VĂN HOÁ SBA)**

Câu chuyện SBA

Ngày 02/01/2003, Công ty TNHH Đầu tư và Phát triển Điện Sông Ba (tiền thân của Công ty Cổ phần Sông Ba - SBA) chính thức được thành lập bởi hai Thành viên sáng lập là Công ty Điện lực 3 (nay là Tổng công ty Điện lực miền Trung - EVN CPC) và Công ty Xây lắp Điện 3 (nay là Tổng công ty Cổ phần Xây dựng Điện Việt Nam – VNECO) với mục đích ban đầu là để đầu tư dự án thủy điện Krông H'nh, công suất 64 MW tại 2 tỉnh Phú Yên và Đắk Lắk. Khi mới thành lập, Công ty chỉ có 3 người với số vốn điều lệ 10 tỷ đồng, trong khi đó dự án thủy điện Krông H'nh có tổng mức đầu tư tới 1.500 tỷ đồng, nên việc

VĂN HÓA SBA

vay vốn Ngân hàng không thể thực hiện được; do vậy, từ khi ra đời đã có rất nhiều hoài nghi về khả năng thành công của Công ty.

Trước những khó khăn tưởng chừng nan giải đó, Ban lãnh đạo Công ty đã đề xuất với Lãnh đạo hai Thành viên sáng lập là đầu tư thêm dự án thủy điện Khe Diên, công suất 9 MW tại tỉnh Quảng Nam nhằm phù hợp với điều kiện hiện tại của Công ty, thực hiện chiến lược “lấy ngắn nuôi dài”; qua đó, vừa tạo điều kiện tuyển dụng đội ngũ CBNV, vừa được tôi rèn qua thực tế, tạo cơ hội học hỏi, nâng tầm Công ty và mở rộng quan hệ xã hội. Ngày 29/9/2003, Công trình thủy điện Khe Diên được khởi công.

Đây là một bước đi hết sức táo bạo, đúng đắn.

VĂN HÓA SBA

Ngày 19/5/2005 Công ty khởi công công trình thủy điện Krông H' năng. Trong năm này, hai Thành viên sáng lập của Công ty đã đồng ý góp thêm vốn để nâng vốn điều lệ của Công ty lên 30 tỷ đồng.

Ngày 26/5/2007 Nhà máy thủy điện Khe Diên chính thức đi vào phát điện, đánh dấu bước thành công đầu tiên của Công ty. Với dự án Khe Diên, nhờ hợp lý hóa và sáng tạo trong công tác đầu tư, Công ty đã tiết kiệm được 22 tỷ đồng cho Cổ đông trong tổng mức đầu tư của dự án.

Tháng 7/2007, Công ty chính thức chuyển sang hình thức Công ty Cổ phần với tên gọi “Công ty Cổ phần Sông Ba”, vốn điều lệ là 500 tỷ đồng, số vốn thực góp tại thời điểm này là 176 tỷ đồng.

VĂN HÓA SBA

Năm 2008 khủng hoảng kinh tế kéo đến, VNECO xin rút ra khỏi danh sách cổ đông sáng lập, Công ty lại đứng trước một khó khăn nghiêm trọng về nguồn vốn. Trước tình hình đó, EVN CPC cam kết góp bổ sung phần vốn còn thiếu do VNECO để lại, Công ty huy động được thêm 40 tỷ đồng từ Cổ đông để tiếp tục thực hiện dự án Krông H'nh.

Tháng 6 năm 2010, tổ máy đầu tiên của nhà máy thủy điện Krông H'nh hòa vào lưới điện quốc gia và vào tháng 9 năm 2010, tổ máy thứ 2 hoà lưới. Nhờ sự linh hoạt và sáng tạo của đội ngũ CBNV, SBA hoàn thành công tác đầu tư dự án thủy điện Krông H'nh với tổng mức đầu tư của dự án đã giảm được 65 tỷ đồng.

VĂN HÓA SBA

SBA đã sinh ra và trưởng thành trong khó khăn, gian khổ để đầu tư thành công hai dự án thủy điện Khe Diên và Krông H'nhăng. Chính tinh thần đoàn kết, dân chủ, sáng tạo không ngừng, tiết kiệm, vượt khó, dám đối mặt với thách thức, dũng cảm đương đầu với khó khăn để hoàn thành tốt nhất sứ mệnh của mình đã hình thành văn hóa SBA.

PHẦN 1 - HỆ GIÁ TRỊ CỐT LÕI

1. Sứ mệnh.

“SBA cam kết mang lại lợi ích hài hòa cho khách hàng, cho cổ đông và cho người lao động phù hợp với lợi ích cộng đồng thông qua các hoạt động quản lý, sản xuất kinh doanh hiệu quả của Công ty.


SBA nỗ lực đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu về điện năng và các dịch vụ liên quan khác, góp phần phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh quốc phòng của đất nước”.

2. Tầm nhìn.

SBA luôn phát triển bền vững, hướng đến một Công ty có uy tín về đầu tư, quản lý, thực hiện các dự án nguồn điện và các dịch vụ liên quan khác ở trong và ngoài nước.

3. Ý nghĩa logo SBA.

Logo SBA được thiết kế trên nền ý tưởng chính xuất phát từ dòng sông tạo nên các nhà máy thủy điện. Hình tượng chữ “S” nhìn từ trên xuống dưới, cho ta thấy hình tượng dòng nước đang chảy từ trên cao xuống qua nhà máy để tạo nên dòng điện. Các điểm nhấn vòng chữ “o” tạo thành một dòng chảy liên tục từ thượng lưu về hạ lưu thể hiện mong muốn nguồn nước tự nhiên luôn dồi dào cho nhà máy thủy điện.

Logo có biểu tượng  tượng trưng cho bài toán tích phân 3 lớp. Để giải bài toán đầu tư thành công các dự án thủy điện, SBA phải vượt qua 3 lớp: Thiết kế, Vốn, Quản lý; đảm bảo 3 lợi ích để vượt qua khó khăn.

Nhìn tổng thể, logo SBA có hình elip, tượng trưng hình ảnh của Trái đất, bên trong logo tạo thành chữ S3 là từ viết tắt của chữ Sông Ba với mong muốn các hoạt động của SBA không chỉ phát triển ở trong nước mà còn vươn ra nước ngoài.

Màu sắc trên logo: Màu xanh (Thiên), màu vàng (Địa), màu trắng (Nhân). Ba màu sắc mang ý nghĩa: Sự hội tụ giữa Thiên thời, Địa lợi, Nhân hòa mang lại sự phát triển bền vững cho SBA.

4. Khẩu hiệu:

Khẩu hiệu của SBA: ***“**Tư duy sáng tạo, không ngừng phát triển**”***.

Vì được sinh ra và lớn lên trong gian khó, nên để tồn tại và không ngừng phát triển, SBA phải luôn tư duy sáng tạo; tại SBA, không

VĂN HÓA SBA

chấp nhận đi theo lối mòn, không chấp nhận làm theo những gì đã có sẵn, không tự thỏa mãn mà luôn cải tiến, đi tìm cái mới, luôn vươn tới sự hoàn thiện để không ngừng phát triển.

5. Giá trị cốt lõi: 10 giá trị cốt lõi của SBA.

5.1 Tự thực hiện công việc.

- SBA luôn phát huy nội lực trí tuệ để hoàn thành sứ mệnh của mình.
- Tự thực hiện để phục vụ chính mình là cách Công ty hội nhập dọc ngược chiều để phát triển bền vững.

5.2 Phải biết rút kinh nghiệm, tạo ra kinh nghiệm.

- Tất cả công việc, kể cả những công việc mới, khi chắc chắn mức độ thành công đạt 70% chúng ta mới làm, 30% còn lại là do

các yếu tố khách quan. Phải biết rút kinh nghiệm từ những thất bại, vấp ngã để đảm bảo tăng mức độ thành công cho công việc sau này.

- Chúng ta nhận thức rằng, đối với lĩnh vực đầu tư dự án, quản lý, vận hành nhà máy thủy điện, một sai sót nhỏ cũng có thể dẫn đến những thiệt hại lớn, vì vậy chúng ta phải biết “tạo ra kinh nghiệm” cho mình trước khi tiến hành công việc bằng cách lường trước những khả năng, nguy cơ có thể xảy ra để lường tránh.

5.3 Đề cao sự sáng tạo, hiệu quả công việc.

- SBA lấy tri thức, sáng tạo làm nền tảng cho sự phát triển bền vững.
- Sáng tạo để nâng cao giá trị lao động, để tạo ra sự khác biệt và hiệu quả.

- SBA luôn trân trọng mọi ý tưởng sáng tạo của người lao động, dù đó là ý tưởng nhỏ nhất, luôn tạo mọi điều kiện thuận lợi để người lao động phát huy tối đa sức sáng tạo nhằm mang lại lợi ích, hiệu quả cho cổ đông, khách hàng, đối tác, Công ty và bản thân người lao động.

5.4 Luôn luôn tự học hỏi.

- Lê Nin đã nói: “Học, học nữa, học mãi”. Trong môi trường cạnh tranh khốc liệt, sự thay đổi thường xuyên diễn ra như hiện nay yêu cầu chúng ta phải cố gắng, nỗ lực học hỏi, học để theo kịp thời đại, học để sẵn sàng đón nhận và xử lý tốt nhất mọi sự thay đổi có thể xảy ra.
- Chúng ta cần nhận thức rằng, dù Công ty có tạo điều kiện để được đi đào tạo thì

cũng không thể đáp ứng đầy đủ kiến thức cho từng cá nhân trong công việc. Vì vậy, mọi cá nhân phải biết tự học hỏi, tự đào tạo để không ngừng phát triển, tự hoàn thiện bản thân trong công tác cũng như trong đời sống.

5.5 Chất lượng đội ngũ SBA không chỉ xuất phát từ khâu tuyển dụng.

- Đối với SBA, người lao động có sự gắn bó lâu dài với Công ty là tài sản quý giá, là nhân tố quyết định để xây dựng và phát triển bền vững Công ty.
- Việc tuyển dụng nhân lực cho SBA được tổ chức công khai, công bằng, minh bạch. Chỉ những người lao động có năng lực thực sự, có phẩm chất đạo đức tốt mới có thể được tuyển dụng vào làm việc tại SBA.

- Người lao động được tuyển dụng vào làm việc tại SBA phải luôn nỗ lực tự học tập, tự đào tạo, có ước mơ, không tự mãn, tự kiêu để tự hoàn thiện bản thân đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của công việc được giao.
- SBA luôn tạo điều kiện để người lao động được đào tạo, có cơ hội để thăng tiến trong công việc. Điều quan trọng là người lao động phải tự đứng vững được trên đôi chân của mình và tự bay lên bằng chính đôi cánh trí tuệ và ước mơ của mình.

5.6 Tiết kiệm để nâng cao lợi ích cho cổ đông.

- SBA đi lên từ khó khăn, thấu hiểu những khó khăn đã trải qua, vì vậy CBNV SBA luôn nêu cao tinh thần tiết kiệm. Tiết kiệm về thời gian và chi phí. Tiết kiệm từng loại

chi phí của Công ty, tiết kiệm từng đồng vốn đầu tư của cổ đông; tiết kiệm trong điều tiết nguồn nước của các hồ chứa để vận hành nhà máy với hiệu quả cao nhất.

- Chính Cổ đông đã đồng hành cùng đội ngũ SBA trong suốt chặng đường vượt nguy khó để trưởng thành nên chúng ta phải luôn nêu cao ý thức tiết kiệm để mang lại lợi ích cao nhất cho cổ đông SBA.

5.7 Tự vận hành và vận hành có kiểm soát.

- SBA đã thành lập được hơn 10 năm và bề dày thời gian này cho chúng ta nhiều trải nghiệm trong công việc, CBNV đã tự ý thức được trách nhiệm công việc của mình, từ đó hoạt động của các đơn vị trong Công ty phải tự vận hành và vận hành có kiểm soát.

VĂN HÓA SBA

- Mỗi CBNV tự vận hành trong phạm vi công việc được giao; mỗi đơn vị tự vận hành trong chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, theo đó toàn Công ty sẽ tự vận hành một cách hiệu quả.
- Việc tự vận hành sẽ nâng cao ý thức tự giác của mỗi CBNV, thể hiện tinh thần trách nhiệm, sự tận tâm, tận tụy với công việc được giao và đây chính là nét văn hóa đặc trưng của SBA.
- Việc tự vận hành của Công ty luôn được kiểm soát để đảm bảo mọi hoạt động đi đúng với chiến lược, sách lược và kế hoạch phát triển trung hạn, dài hạn mà Công ty đã vạch ra.

5.8 Đã làm là phải đảm bảo Chất lượng, Tín nhiệm.

- SBA thực hiện cam kết với cổ đông, khách hàng, đối tác, cộng đồng xã hội: Đảm bảo Chất lượng, giữ gìn chữ Tín là mục tiêu hàng đầu của SBA.
- Trong mọi công việc, chất lượng phải luôn được đảm bảo. Chất lượng sản phẩm của SBA từ nguồn điện năng được sản xuất đến các sản phẩm tư vấn cho khách hàng đều phải đạt chất lượng cao nhất.
- SBA xây dựng hình ảnh bền vững của mình bằng sự tín nhiệm của khách hàng, đối tác, bằng niềm tin của cổ đông, bằng sự tín nhiệm của cộng đồng xã hội.

5.9 Trách nhiệm, hợp tác trong công việc.

- Lấy trách nhiệm, hợp tác làm phương châm cho hành động. Luôn nỗ lực mang hết công sức, sự tận tâm, tinh thần trách nhiệm, hợp tác để giải quyết công việc có hiệu quả cao nhất nhằm đem lại lợi ích, sự hài lòng cho cổ đông, khách hàng, đối tác, cộng đồng xã hội.
- Trong đầu tư xây dựng các nhà máy thủy điện, chúng ta thể hiện tinh thần trách nhiệm bằng các hành động quan tâm, chăm lo tới đời sống của đồng bào tái định canh, tái định cư. Trong vận hành nhà máy, chúng ta thể hiện trách nhiệm với dân cư vùng hạ lưu bằng những tính toán đầy tinh thần trách nhiệm và nhân văn trong công tác điều tiết, xả lũ hồ chứa.

- Trong Công ty, mỗi CBNV Công ty phải gắn trách nhiệm của mình với công việc được giao, tự chủ, độc lập trong xử lý công việc nhưng phải luôn nêu cao tinh thần làm việc nhóm, hợp tác, giúp đỡ đồng nghiệp trong công tác cũng như trong cuộc sống.

5.10 Truyền thống, đoàn kết, dân chủ, kỷ luật, kỷ cương, nhân ái.

- Trân trọng, gìn giữ, phát huy truyền thống đạo lý của dân tộc: Nhân, Lễ, Nghĩa, Trí, Tín.
- Tinh thần đoàn kết, dân chủ, kỷ luật, kỷ cương, nhân ái, hỗ trợ, nâng đỡ, dìu dắt nhau của các thế hệ tạo dựng sức mạnh SBA. Đây là nền tảng để SBA cam kết xây dựng công ty thành ngôi nhà chung cho người lao động.

PHẦN 2 - CHUẨN MỰC CỦA SBA

1. Chuẩn mực con người SBA.

- Luôn tư duy sáng tạo nhằm đổi mới, cải tiến và cách tân;
- Luôn nêu cao ý thức tự học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ;
- Không ngại gian khổ, có ý chí phấn đấu để vươn lên trong công tác, cuộc sống;
- Trung thực, trách nhiệm, kỷ cương, gương mẫu. Đặt lợi ích tập thể lên hàng đầu;
- Có cuộc sống cá nhân lành mạnh, hài hòa với tập thể.

2. Quy tắc ứng xử.

2.1 Người SBA ứng xử tại nơi làm việc.

** Không gian làm việc:*

- Xây dựng không gian làm việc thân thiện và sáng tạo.

VĂN HÓA SBA

- Tích cực thực hiện 5S (Sàng lọc, Sắp xếp, Sạch sẽ, Săn sóc, Sẵn sàng) để xây dựng môi trường làm việc sạch, đẹp, an toàn, hiệu quả cho tất cả các đơn vị và cá nhân.
- Không gian làm việc riêng (bàn làm việc của mỗi cá nhân) phải được sắp xếp ngăn nắp, khoa học; không gian riêng phải phù hợp với không gian chung của đơn vị; mọi người đều có ý thức giữ gìn cảnh quan chung, không coi việc vệ sinh nơi làm việc chỉ là nhiệm vụ của lao công.

* *Tác phong:*

- Làm việc đúng giờ, đúng hẹn;
- Trang phục, đi lại, ăn nói, giao tiếp, ứng xử phải phù hợp với tác phong công sở.

** Ý thức học tập:*

- Mọi CBNV phải luôn có ý thức tự học tập, người vào Công ty trước giúp đỡ cho người vào làm sau; Tổng Giám đốc Công ty đào tạo các trưởng, phó đơn vị; Trưởng đơn vị đào tạo nhân viên của mình; người có nhiều kinh nghiệm truyền đạt lại cho người mới;
- Học bằng cách luân chuyển công việc;
- Học bằng cách bắt tay trực tiếp vào làm những công việc mới với niềm đam mê khám phá không mệt mỏi;
- Học tập ở mọi lúc, ở mọi nơi, ở mọi người khi có điều kiện, cơ hội.

** Ý thức tiết kiệm:*

- CBNV SBA luôn thực hành tiết kiệm về thời gian và chi phí: Tiết kiệm từ thời gian làm việc, từ việc sử dụng văn phòng phẩm, báo chí, điện thoại, điện, nước, ... đến chi phí hoạt động, sửa chữa bảo dưỡng, nguồn nước của các nhà máy, chi phí đầu tư cho Công ty;
- Giữ gìn, sử dụng và bảo quản tốt tài sản của Công ty.

** Bảo vệ thông tin Công ty:*

- CBNV SBA không được tiết lộ cho bất kỳ ai ngoài Công ty các thông tin mà Công ty chưa công khai, trừ trường hợp theo yêu cầu của pháp luật.

VĂN HÓA SBA

- Tuyệt đối không cho người khác (kể cả người trong Công ty) mượn tài khoản S-Office của mình. Tài khoản S-Office chỉ được cấp cho những CBNV đã qua giai đoạn thử việc tại Công ty. Đối với những CBNV đã được Tổng Giám đốc Công ty duyệt đơn xin chấm dứt HĐLĐ sẽ bị xóa ngay tài khoản trên S-Office.
- Những tài liệu quan trọng không được để ngay trên bàn làm việc, ở những vị trí có thể gây sự chú ý của người khác.
- Những thông tin quan trọng không được chuyển qua máy fax.
- Không được trao đổi thông tin, công việc của Công ty với báo chí (trừ trường hợp được ủy quyền của Tổng Giám đốc Công ty).

VĂN HÓA SBA

- Không được sử dụng các hình ảnh, biểu tượng, biểu trưng và các thông tin khác liên quan đến Công ty đăng lên các trang mạng xã hội của cá nhân (facebook, yahoo, youtube, ...).

*** Không có hành động ảnh hưởng đến lợi ích Công ty:**

- Trong công tác mua sắm vật tư thiết bị, công cụ dụng cụ ... phải khách quan, minh bạch, trung thực, đúng qui trình, không mưu lợi cá nhân.
- Không sử dụng tài sản của Công ty để phục vụ lợi ích nhóm, cá nhân.

2.2 Ứng xử trong công việc.

*** Thuê/mua ngoài:**

- Tất cả các công việc liên quan đến các hoạt động của SBA chúng ta phải tự thực hiện;

SBA chỉ thuê/mua dịch vụ từ bên ngoài khi chưa thể tự làm được hoặc làm được nhưng giá thành cao hơn bên ngoài.

- Điều kiện để SBA thuê/mua ngoài: Chi phí thuê/mua bên ngoài nhỏ hơn chi phí tự thực hiện; chất lượng thuê/mua bên ngoài cao hơn hoặc bằng chất lượng do SBA tự thực hiện.

*** *Đánh giá hiệu quả công tác:***

- Tổ chức đánh giá hiệu quả công tác của cá nhân, đơn vị theo bản mô tả công việc, chức năng nhiệm vụ được giao một cách khách quan; tuyệt đối loại trừ chủ nghĩa bình quân.
- Việc đánh giá phải được thực hiện công tâm, đúng người, đúng việc, không thiên vị, không định kiến, không cục bộ đơn vị.

**** Mọi CBNV coi công việc của Công ty như việc của chính mình:***

- CBNV SBA coi công việc của Công ty như việc của chính mình.
- Làm việc không phải để kiếm tiền lương mà để Công ty phải trả lương cho mình một cách xứng đáng; nghĩa là mình sẽ nhận tiền lương theo hiệu quả công việc của chính mình mang lại.
- Phải luôn trăn trở với công việc để sao cho hiệu quả công việc ngày hôm nay luôn tốt hơn ngày hôm qua.

**** Xây dựng quy trình cho mọi công việc:***

- Mọi công việc có tính chất lập đi, lập lại thường xuyên đều phải được đưa vào các quy trình, quy định của Công ty để thực hiện.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật lại các quy trình, quy định để phù hợp với thực tiễn công việc, hiệu quả mang lại cao hơn.

*** *Luân chuyển cán bộ:***

- Luân chuyển cán bộ nhằm mục đích vừa đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý, vừa có thể sắp xếp, phân bổ nguồn nhân lực cho phù hợp với điều kiện thực tế của Công ty trong từng giai đoạn, vừa tạo cơ hội cho người lao động phát triển khả năng để thăng tiến.
- Luân chuyển cũng nhằm phát hiện khả năng tiềm ẩn trong mỗi người lao động, nhằm có sự đào tạo, bồi dưỡng, sắp xếp phù hợp với từng vị trí công tác.

2.3 Ứng xử trong nội bộ của con người SBA.

*** Trách nhiệm trong công việc, cuộc sống:**

- Người của SBA luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, tận tâm với công việc, sẵn sàng vượt qua mọi trở ngại để hoàn thành tốt nhất sứ mệnh của mình.
- Khi được đề nghị giúp đỡ, người SBA không được nói “không” mà phải sẵn sàng chung tay tìm hướng giải quyết công việc.
- Mọi CBNV SBA luôn quan tâm tới đồng nghiệp của mình, sẵn sàng giúp đỡ họ, gia đình họ trong những lúc cần thiết.
- Luôn tôn trọng đồng nghiệp; góp ý xây dựng đồng nghiệp đúng nơi, đúng lúc với thái độ chân tình, tích cực.

**** Khi có sự bất đồng về quan điểm:***

- Mỗi cá nhân, đơn vị khi đưa ra quan điểm của mình cần có sự chứng minh, dẫn chứng logic, khoa học để bảo vệ quan điểm của mình.
- Việc bất đồng quan điểm cá nhân, đơn vị phải được giải quyết trên cơ sở tranh luận với thái độ ôn hòa, xây dựng, tôn trọng lẫn nhau, luôn đặt lợi ích Công ty lên trên hết.

**** Khi không biết một vấn đề gì đó:***

- Không ngần ngại hỏi đồng nghiệp, hỏi mọi người; đồng nghiệp chưa biết thì hỏi lãnh đạo đơn vị, lãnh đạo đơn vị không biết, có thể nhờ sự trợ giúp của lãnh đạo Công ty.
- Không ngần ngại khi đặt câu hỏi cho người khác; việc hỏi người khác những điều

mình chưa biết không sợ bị coi là “dốt” mà đó phải được coi là một cách để học hỏi. Tuyệt đối không giải quyết công việc khi chưa hiểu kỹ về vấn đề mình đang xử lý.

** Khi mắc lỗi:*

- Phải nghiêm túc, dũng cảm nhận lỗi, không được đùn đẩy, né tránh trách nhiệm.
- Khi đề xảy ra lỗi, CBNV phải hết sức cố gắng để khắc phục lỗi. Khi đã xảy ra lỗi, phải nghiêm túc phân tích lỗi, từ đó rút ra những bài học kinh nghiệm để chủ động tránh lặp lại lỗi tương tự, nâng tầm hiệu quả giải quyết công việc.

2.4 Ứng xử của Lãnh đạo SBA.

- Người lãnh đạo không phải là người giỏi hơn tất cả, biết hơn tất cả: Lãnh đạo các

đơn vị tại SBA phải là người biết phát hiện ra những người giỏi hơn mình ở một lĩnh vực chuyên môn nào đó để đặt họ vào vị trí thích hợp.

- Quyết đoán: Khi những vấn đề mà tập thể bàn bạc nhưng không thống nhất được thì người lãnh đạo phải quyết đoán để đưa ra quyết định cuối cùng; tuy nhiên, khi đã quyết định rồi thì phải theo dõi thường xuyên để đưa ra điều chỉnh cho hợp lý.
- Gương mẫu: Lãnh đạo đơn vị phải gương mẫu để CBNV cấp dưới noi theo.
- Biết lắng nghe bằng “cả 2 tai”, đồng cảm và sẵn sàng chia sẻ khó khăn với CBNV cấp dưới. Biết phát huy vai trò làm chủ của nhân viên để họ làm việc, gắn bó và chung tay xây dựng SBA thành ngôi nhà chung.

VĂN HÓA SBA

- Luôn nêu cao tinh thần tự học tập, nâng cao trình độ chuyên môn, lý luận để giải quyết công việc ngày càng hiệu quả và làm gương cho cấp dưới noi theo.
- Về văn hóa từ chức: Khi nhận thấy trình độ, năng lực, tố chất, trách nhiệm, đạo đức, lối sống ... không đáp ứng hoặc không phù hợp với vị trí mình đảm nhận thì người lãnh đạo sẵn sàng từ chức để Công ty xem xét bổ nhiệm người lãnh đạo mới phù hợp hơn.

2.5 Ứng xử với khách hàng, đối tác và cổ đông Công ty.

- CBNV SBA luôn hành động vì lợi ích, hạnh phúc của cổ đông, khách hàng, đối tác, cộng đồng xã hội và của chính mình. SBA xây dựng mối quan hệ với cổ đông,

khách hàng, đối tác, cộng đồng xã hội bằng sự thiện chí, tình thân ái, nhân văn, hài hoà lợi ích.

- CBNV SBA luôn nghiêm túc thực hiện các quy chế, quy định quản lý nội bộ công ty; tôn trọng các quy tắc, nghi thức giao tiếp; lịch thiệp, trung thực trong quan hệ; khách quan, minh bạch, công tâm trong xử lý công việc để cổ đông, khách hàng, đối tác, cộng đồng được thoả mãn.
- Đối với khách hàng, đối tác và cổ đông đến làm việc trực tiếp:
 - + Luôn mỉm cười thân thiện;
 - + Luôn đón tiếp một cách tận tình, chu đáo; cung cấp thông tin và hướng dẫn họ giải quyết công việc liên quan đến nơi

VĂN HÓA SBA

đến chón; sau khi hướng dẫn có trách nhiệm nếu kiểm tra khách hàng, đối tác và cổ đông thực hiện đầy đủ thì công việc đó coi như đã hoàn thành.

- + SBA xa lạ với mọi hành vi gây khó khăn, những nhiều khi giải quyết công việc với khách hàng, đối tác và cổ đông.

PHẦN 3 - THỰC THI VĂN HOÁ SBA

3.1. Quan hệ với Khách hàng.

Khách hàng quyết định sự tồn tại và phát triển bền vững của SBA.

Mọi hoạt động của SBA đều hướng tới mục tiêu: Các bên cùng có lợi trong quan hệ kinh doanh. SBA cam kết cung cấp sản phẩm thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

3.2. Quan hệ với Cổ đông.

Mục tiêu cao nhất của SBA là tối đa hoá giá trị cổ tức, nhằm đem lại lợi ích cho cổ đông.

Nhận thức rõ cổ đông là những người chủ Công ty, SBA cam kết mọi hoạt động của Công ty đều vì lợi ích của cổ đông, đảm bảo sự tăng trưởng bền vững và giá trị tương lai cho cổ đông. Minh bạch trong quản lý, điều

hành; trung thực trong giải đáp những ý kiến của cổ đông; kịp thời, chính xác trong công bố thông tin đến cổ đông.

3.3. Quan hệ với đối tác.

SBA coi đối tác như những người bạn, quan hệ thân thiện, bình đẳng, hài hoà lợi ích để cùng phát triển.

Khi tiếp xúc, làm việc với đối tác trong và ngoài nước, CBNV SBA khẳng định vai trò, vị trí của Công ty mình thông qua cách cư xử lịch thiệp, tôn trọng, nghi thức phù hợp, giữ lời hứa, đúng hẹn.

Khi giải quyết công việc, SBA luôn tuân thủ pháp luật. Lấy sự vượt trội, khác biệt làm lợi thế cạnh tranh. Cạnh tranh lành mạnh trên cơ sở trí tuệ, công nghệ tiên tiến, chất lượng sản phẩm.

3.4. Quan hệ với người lao động.

SBA cam kết xây dựng Công ty thành ngôi nhà chung SBA. Bảo đảm ổn định việc làm, đời sống tinh thần, vật chất của người lao động (NLĐ) luôn được quan tâm, môi trường làm việc đạt chuẩn an toàn, sáng, xanh, sạch, đẹp. NLĐ được giáo dục lòng yêu nghề, yêu Công ty, được tạo điều kiện để phát huy quyền làm chủ của mình nhằm đóng góp xây dựng SBA, được tạo cơ hội để học tập và thăng tiến.

Trong công tác quản lý nhân sự, có chế độ đãi ngộ hợp lý để thu hút nhân tài; công tác bổ nhiệm cán bộ được thực hiện một cách dân chủ, công bằng, minh bạch. Khuyến khích, đề cao ý tưởng sáng tạo và áp dụng sáng kiến, cải tiến vào thực tiễn; tôn trọng mọi ý kiến đóng góp, xây dựng của NLĐ; việc đánh giá, thưởng, phạt được thực hiện một cách công bằng, công khai, đúng qui định.

3.5. Văn hoá trong công việc.

NLĐ SBA luôn nghĩ về tương lai phát triển của công ty, biết tự quản lý, kiểm soát công việc của mình, thực hiện nghiêm túc nói đi đôi với làm; làm việc mang tính chuyên nghiệp với hiệu quả cao. Tuân thủ pháp luật, điều lệ công ty, các quy chế, quy định nội bộ trong giải quyết công việc; có phong cách làm việc công nghiệp, có niềm đam mê, toàn tâm, toàn ý với công việc, hoàn thành nhiệm vụ nhanh, chất lượng, hiệu quả. Hợp tác, chia sẻ thông tin, kiến thức để cùng giải quyết công việc đạt hiệu quả cao nhất. Bảo vệ lợi ích chung, quản lý tài sản của công ty như tài sản của chính mình; luôn giữ gìn nơi làm việc sáng, xanh, sạch, đẹp.

Mỗi người lao động phải gắn với trách nhiệm cá nhân cụ thể: Dám đối mặt với sự thật, dám chấp nhận sai lầm để sửa chữa, không trốn tránh, đùn đẩy trách nhiệm; kết quả công việc là thước đo năng lực, tinh thần trách nhiệm, là cơ sở để giải quyết tiền lương cho người lao động. Trong công việc, ứng xử: Lãnh đạo giữ vai trò tiên phong, là tấm gương cho người lao động noi theo; người lao động chấp hành một cách chủ động, tích cực, nghiêm túc các yêu cầu của lãnh đạo. Lãnh đạo tạo môi trường làm việc thân thiện, dân chủ để người lao động tự do trình bày ý tưởng, ý kiến xây dựng đơn vị, công ty; các ý kiến khác biệt luôn được tôn trọng.

3.6. Văn hoá giao tiếp, ứng xử.

CBNV SBA được trang phục, sử dụng thẻ nghiệp vụ theo quy định; thái độ làm việc lịch thiệp, đúng mực, tôn trọng đối tượng giao tiếp; mọi xử sự đều hướng tới các giá trị nhân văn.

Mọi người được đối xử bình đẳng, sống có tình nghĩa; đoàn kết, hợp tác trên mọi phương diện.

Mỗi NLD SBA đều là đại sứ, đại diện cho giá trị văn hoá SBA khi tiếp xúc, làm việc với cô đồng, khách hàng, đối tác; đem tới họ hình ảnh đẹp, hài lòng nhất về SBA; luôn đón tiếp họ với lời chào, cử chỉ thân thiện, biết lắng nghe và phục vụ tận tình, chu đáo; giải quyết có tình, có lý, đúng hẹn những vấn đề mà họ yêu cầu; có trách nhiệm theo dõi đến kết quả cuối cùng để chắc chắn yêu cầu của họ được đáp ứng đầy đủ, trọn vẹn.

3.7. Cam kết giữ gìn môi trường và đảm bảo lợi ích cộng đồng.

SBA cam kết mọi hoạt động đều hướng đến bảo vệ môi trường an toàn cho người dân vùng hạ du, sử dụng 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; thực hiện nghiêm túc công tác đánh giá tác động môi trường đối với từng dự án, kiểm soát ô nhiễm, tăng cường chất lượng môi trường trên tất cả các công trình do SBA đầu tư, sở hữu, tư vấn, quản lý thuê; giáo dục người lao động không ngừng nâng cao nhận thức bảo vệ môi trường, tích cực tham gia các hoạt động cải tạo, giữ gìn môi trường sống tại công ty, nhà máy, công trình và trong cộng đồng.

VĂN HÓA SBA

SBA cam kết mọi hoạt động của SBA đều hướng tới lợi ích chung của cộng đồng xã hội, không phát triển cục bộ; luôn phát huy truyền thống “Uống nước nhớ nguồn”, tích cực tham gia các hoạt động đền ơn đáp nghĩa, từ thiện, xã hội, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc; phấn đấu xây dựng SBA trở thành một thương hiệu có uy tín trong và ngoài nước.