



راه آهن جمهوری اسلامی ایران

کمال سعادت ، تلاش برای اصلاح امور مردم است. (حضرت علی (ع))



## منشور اخلاقی

### میز خدمت و تکریم ارباب رجوع ساختمان مرکزی شرکت راه آهن ج. ۱.۱

میز خدمت و تکریم ارباب رجوع ساختمان مرکزی راه آهن در راستای تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع به اصول رفتاری و اخلاقی زیر معتقد بوده و برای تحقق و نهادینه شدن آنها از هیچ کوششی دریغ نخواهد نمود:

۱. رعایت وجدان کاری ، انضباط و نظم
۲. خوشرویی ، متانت ، دلسوزی ، احترام به حقوق و کرامت انسانی
۳. صداقت در گفتار، کردار و رفتار
۴. آمادگی همیشگی برای ارائه خدمت به ارباب رجوع ، وقت شناسی
۵. رفتار مناسب همراه با عزت و احترام مراجعین ، انعطاف پذیری در نحوه اجرای مقررات
۶. اطلاع رسانی به موقع ، دقیق ، تسریع در پاسخگویی به مراجعین و سهولت در انجام کارها
۷. ایجاد فضای آرام و توأم با آسایش برای مراجعین
۸. ارائه خدمات با کیفیت مطلوب با استفاده از روشهای مناسب و نوین
۹. راهنمایی و اطلاع رسانی به موقع و دقت در پیگیری امور
۱۰. استقبال از هرگونه پیشنهادات و انتقادات در راستای ارتقاء رضایت ارباب رجوع