

منشور اخلاقی شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران

در ارتباط با مردم، ارباب رجوع و همکاران

ما کارکنان شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران در پیشگاه خداوند متعال و به منظور تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع، خود را مقید به اجرای رسالت، اصول و منشور زیر دانسته و در این راستا پیمان می بندیم.

۱- خدمتی صادقانه و بی توقع به مردم، مشتریان و ارباب رجوع ارائه دهیم.

۲- نسبت به رعایت تمام و کمال ادب، احترام و متانت به ارباب رجوع اهتمام ورزیم.

۳- به موقع، منظم و آراسته در محل کار حاضر شویم.

۴- احساس مسئولیت و تعلق سازمانی به شرکت راه آهن و اهداف آن را در خود پیروانیم. (نخست شرکت

راه آهن، سپس من و همه در خدمت مشتریان)

۵- مشتریان را با حقوق خود در قبال صنعت حمل و نقل ریلی آشنا نماییم.

۶- در راستای افزایش ایمنی در صنعت حمل و نقل ریلی اهتمام ورزیم و فرهنگ استفاده از حمل و نقل

ریلی را در بین جامعه بعنوان یک حمل و نقل مطمئن و ایمن گسترش دهیم.

۷- در اجرای رسالت سازمانی که همکارانمان به خدمات بهتر، سرعتر و مطلوب تر است، با شعار (افزایش بهره‌وری) تمامی همت و تلاش خویش را بکار بندیم.

۸- سیاست (مشتری محوری) و شعار (حق یا مشتری است) را در انجام امور مدنظر قرار دهیم.

۹- در راستای رشد حمل و نقل ریلی با استفاده بهینه از امکانات موجود و بالا بردن سرعت سیر و ایمنی بیشتر تلاش نماییم.

۱۰- فرآیندها و روشهای انجام کار را با هدف جلب رضایت مشتریان به صورت مستمر اصلاح نماییم.

۱۱- برای انجام مطلوب وظایف، دانش و مهارت خود را ارتقاء دهیم.

۱۲- در حفظ پاکیزگی و زیبایی محیط کار، تجهیزات، وسایل حمل و نقل ریلی، ایستگاهها و فضای اطراف خطوط راه آهن و ... اهتمام ورزیم.

۱۳- وظایف محوله و مرتبط با ارباب رجوع را بصورت موثر، کارآمد و منطبق با قوانین و مقررات شرکت انجام دهیم.

۱۴- در ایجاد نگرش مثبت، نسبت به راه آهن در مراجعان کوشش نماییم.