

بہانم خدائی کہ در این کرد
سخت

نحوه ارتباط با مشتریان، ارباب رجوع و همکاران

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اصفهان

معاونت درمان

واحد آموزش

زمستان ۱۴۰۲

نحوه ارتباط با مشتریان، ارباب رجوع و همکاران

مقدمه:

- ❖ یکی از هدف های اصلی هر سازمان، جلب رضایت مشتریان و ارباب رجوع از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است.
- ❖ در نظام اداری و اجرایی رضایت مردم از خدمات دستگاه های دولتی یکی از شاخص های اصلی سنجش کار آمدی و رشد و توسعه می باشد و مؤلفه هایی از قبیل سرعت، صحت و دقت در انجام کار مراجعان، چگونگی رفتار و برخورد با ارباب رجوع و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که موجب رضایتمندی مراجعین می شوند.
- ❖ با توجه به اینکه کارکنان در سازمان ها ارتباط مستقیم با ارباب رجوع و مشتری دارند در مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع نقش کارکنان سازمان ها و شرکت ها نقش مؤثری است. سازمان هایی که به دنبال مشتری مداری و افزایش رضایت ارباب رجوع هستند باید مهارت های ارتباطی مؤثر و همراه با ادب و احترام و نزاکت را در کارکنان خود نهادینه کنند.

نحوه ارتباط با مشتریان، ارباب رجوع و همکاران

❖ با توجه به موارد فوق الذکر، به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب، مناسب و مؤثر به مردم و برخورد

مناسب کارکنان با مراجعان و نهادینه شدن موضوع رضایتمندی مراجعان دستگاه های دولتی، برنامه ارتقاء و حفظ کرامت

مردم در نظام اداری به عنوان یکی از برنامه های مهم تحول اداری منظور شده است.

"رضایت ارباب رجوع هدف اصلی سازمان است"

تکریم
ارباب رجوع
هدف ماست

رجوع

مدیر
مربوطه !

ارباب رجوع (از
نوع تکریم شده)



نحوه ارتباط با مشتریان، ارباب رجوع و همکاران

❖ **ارباب رجوع Client**: ارباب رجوع کسی است، که خدمت یا کالایی را اعم از داخل سازمان یا بیرون سازمان دریافت می کند، یا به عبارتی دیگر

ارباب رجوع ها محصول یا نتایج یک عملکرد را مصرف می کنند یا به آنها نیاز دارند و از آنها بهره می برند.

❖ **مشتری Customer**: مشتری کسی است، که انجام معامله و داد و ستد را در یک محیط رقابتی به عهده دارد و درحالت تعاملی کالا مبادله می کند.

❖ ارباب رجوع مداری، ارزش نهادن به انسان به عنوان ارزنده ترین موجود و شریفترین مخلوقی که خدا خلق کرده است. موجودی که در دیدگاه مبین

اسلام اشرف مخلوقات و خلیفه الله است.

❖ *وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَا هُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا*

نحوه ارتباط با مشتریان، ارباب رجوع و همکاران

انواع ارباب رجوع:

- ❖ درون سازمانی : شامل: کارکنان و مدیران یک موسسه
- ❖ برون سازمانی : شامل: ارباب رجوع ها و بازنشستگان خصوصی و دولتی
- ❖ ارباب رجوع خارجی: در برون از سازمان بوده، محصولات و یا خدمات آن را می خرند. به طورکلی نیازها و توقعات ارباب رجوع بیشتر حول محورهای تحویل به موقع محصول یا خدمت، قیمت مناسب در مقابل محصولات یا خدمات مشابه، کیفیت قابل قبول و مورد اطمینان، تحویل یا دریافت محصول و خدمات مطابق با نیاز خدمات مناسب و قابل قبول بعد از خدمات می باشد.
- ❖ ارباب رجوع داخلی: در برابر ارباب رجوع خارجی، هر سازمانی تعدادی ارباب رجوع داخلی نیز دارد که به اندازه ارباب رجوع خارجی مهم هستند در تمام مراحل عملیات و فرایندهای سازمان همواره یک ارباب رجوع داخلی وجود دارد که محصول یا خدمتی را دریافت می کند و در عوض محصول یا خدمتی را ارائه می دهد.
- ❖ به طورکلی نیازها و توقعات ارباب رجوع بیشتر حول محورهای ارائه بموقع کار، دریافت کار با کیفیت قابل قبول، انجام کارگروهی، وجود ساختار و تشکیلات سازمانی مناسب می باشد .

نحوه ارتباط با مشتریان، ارباب رجوع و همکاران

انواع ارباب رجوع از نظر رفتاری:

- ❖ **ارباب رجوع پرحرف:** بدون شک داشتن متانت و دقت در گوش دادن به حرف های او، این گروه را به هوا داران سر سخت آینده تبدیل می کند و تنها راه نفوذ بر آنها جلوگیری از شتاب زدگی و بی حوصلگی است.
- ❖ **ارباب رجوع عصبی:** به این ارباب رجوع در حالت عصبانیت نمی توان خدمتی را انجام داد، بنابراین با آرام کردن او و با خونسردی توقعات مورد نیازش را برآورده سازیم.
- ❖ **ارباب رجوع عجول:** این گروه اغلب سعی دارند خود را آرام و مهم و کم وقت جلوه دهند، لذا بدون مصاحبه و بدون شاخ و برگ توقعات آن ها را برآورده سازید.
- ❖ **ارباب رجوع پرحوصله:** چنین افرادی برای یک خدمت ساده، وقت فراوانی را تلف می کنند لذا بدون خستگی و با حوصله فراوان به حرف های آنها گوش دهید، در این صورت مطمئنا آنها را جذب می کنید، زیرا پیدا کردن ارباب رجوع ارزش تحمل را دارد.

نحوه ارتباط با مشتریان، ارباب رجوع و همکاران

انواع ارباب رجوع از نظر رفتاری:

- ❖ **ارباب رجوع از خود راضی:** آنها تظاهر می کنند که همه چیز را می دانند به خوبی خدمت شما را می شناسند، شما باید خود را هم سطح آنها بدون کم و زیاد نشان دهید و با استفاده از جمله (همان طور که خودتان می دانید) یا افرادی مثل جنابعالی کم هستند، او را مجذوب نماید.
- ❖ **ارباب رجوع بی ادب/کم ادب:** باید بی ادبی آنها را نادیده گرفت و با رفتار مودبانه شرمنده شان ساخت، در این صورت با رفتار مودبانه شما سعی خواهد کرد رفتار خود را تغییر و در جبران آن بکوشد.
- ❖ **ارباب رجوع معمولی**





بیخشید، میشه یه کمی
بیایی جلوتر؟ من نمی تونم
کاملاً متوجه بشم شما
چی می گوی ...

انواع ارباب رجوع از نظر رفتاری

ویژگی	شرح رفتار	راهکار
عصبانی	احساس می کند با او عادلانه رفتار نشده است. از سازمان دلگیر است. ۹۰٪ این مشتریان به سازمان های رقباء می پیوندند.	اجازه دهید خشم خود را فرو نشاند. با او با عصبانیت رفتار نکنید. هرگز با او بحث منطقی نکنید. او را تحقیر نکنید. حرفه ای عمل کنید نه بصورت شخصی. عذر خواهی کنید. نصیحت نکنید. محدودیت ها را بگوئید. تماس چشمی را حفظ کنید. احترام بگذارید. همدلی کنید.

انواع ارباب رجوع از نظر رفتاری

ویژگی	شرح رفتار	راهکار
عجول	کسی است که گذشت زمان را نسبت به دیگران زودتر احساس می کند. خودش را آدم مهمی می داند. دوست دارد کارش سریعتر انجام شود.	اعتمادش را جلب کنید. همدردی کنید. اولویت های کاریش را جویا شوید. سپس بدنبال انجام سایر خواسته هایش باشید.

انواع ارباب رجوع از نظر رفتاری

ویژگی	شرح رفتار	راهکار
پر حرف	به سادگی حرفش را قطع نمی کند. حاضر نیست به حرف های شما گوش دهد. یکی از بزرگترین چالش ها در ارتباطات است.	از خود بیحوصلگی و خستگی نشان ندهید. با صدای بلند حرفش را قطع نکنید. از وقفه و یا مکثی که از بین سخنانش ایجاد می شود استفاده و رشته کلام را بدست گیرید و در مسیر دلخواه حرکت دهید.

انواع ارباب رجوع از نظر رفتاری

راهکار	شرح رفتار	ویژگی
<p>از الفاظ توهین آمیز او ناراحت نشوید. عمداً بی اعتنائی نکنید. خونسردی خود را حفظ کنید. گستاخی او را نادیده بگیرید.</p>	<p>از الفاظ و کلمات غیر منطقی استفاده می کند. غیر از شما با همه اینگونه برخورد می کند. رعایت شئون ادب و احترام را بجا نمی آورد.</p>	<p>پر مدعا/از خود راضی</p>

انواع ارباب رجوع از نظر میزان رضایتمندی

- ❖ **ارباب رجوع خشمگین:** عملکرد شما و سازمان تان نه تنها موجب رضایت آنها نشده بلکه آنها را ناراحت و حتی خشمگین کرده است این نوع ارباب رجوع ها در پی انتقام گیری بوده و کمترین خواسته آنها محو شما و سازمان تان از صحنه است.
- ❖ **ارباب رجوع ناراضی:** متاسفانه درگروه مخالفان و ناراضیان شما قرار دارد، زیرا نتوانستید نیازش را بر طرف کنید یک ارباب رجوع ناراضی حتما سازمان را ترک می کند بنابراین تلاش کنید تا با ارائه خدمات بنیانی از ابتدا مانع نارضایتی شوید.

انواع ارباب رجوع از نظر میزان رضایتمندی

- ❖ **ارباب رجوع راضی:** اگر چه در حال حاضر راضی است ، ولی هنوز جزء ارباب رجوع ارزشی و دائمی ما نیست، این ارباب رجوع ها در سطح خوبی قرار داشته ولی دم دمی مزاج بوده و رقیب ما می تواند نظر او را تغییر دهد و نسبت به سازمان ما بی تفاوت است.
- ❖ **ارباب رجوع شاد:** میزان وفاداریش به ما بیشتر شده و در طول یک دوره یکساله یا دو ساله از شما دلشاد می باشد. زیرا او باور دارد که بیشترین انتظارات او را جواب داده اید، او از شما نزد دوستانش تعریف می کند.
- ❖ **ارباب رجوع شیفته و به وجد آمده:** اینها ارباب رجوع های متعصب و پرو پا قرص سازمان ها هستند و با اصرار دیگران را به سوی سازمان شما می کشانند. حتی از خودشان هزینه می کنند تا سازمان شما را به شهرت برسانند اینها ارزشمند ترین ارباب رجوع های شما هستند.

ارباب رجوع های اداره از کدام دسته هستند؟



- ❖ پرحرف
- ❖ عصبی
- ❖ عجول
- ❖ پرحوصله
- ❖ از خود راضی
- ❖ بی ادب / کم ادب
- ❖ راضی
- ❖ ناراضی
- ❖ شاد
- ❖ خشمگین
- ❖ شیفته و به وجد آمده
- ❖ معمولی

اصول ارتباط با ارباب رجوع

- ❖ شرط اول: برخورد کارکنان با ارباب رجوع آن است که با رویی گشاده با او برخورد نماییم حتی در سلام کردن از مراجعین سبقت بگیریم و با چهره ای بشاش از آنان احوالپرسی کنیم چرا که اینگونه برخوردها باعث می شود ارباب رجوع حتی اگر کارش انجام نشدنی و یا بدون جواب باشد از این که مورد احترام واقع شده است، با رضایت کامل اتاقمان را ترک کند. در واقع یک تبسم کافی است تا احساس محبت و صمیمیت را در مراجعین به وجود آورد و اصولاً برخورد خوب با هر ارباب رجوعی همیشه خاطره خوبی در ذهن آنان باقی می گذارد.
- ❖ شرط دوم: صبر و حوصله در برخورد با ارباب رجوع است، بدین معنی که باید به حرف های آنان دقیقاً گوش سپرده و با اشاراتی که حاکی از میل و رغبت باشد به آنان اجازه داد تا تمام حرف های خود را بزنند و بعد از آن با ملایمت جواب مناسب و سنجیده ای به آنان داده شود.
- ❖ شرط سوم: آن است که از راه زبان آنان وارد شد و به عبارتی دیگر به زبان عامه سخن گفت، البته این نکته فراموش نشود در برخورد با مراجعین باید به فراخور شخصیت و میزان آگاهی افراد با آنان برخورد نمود و از روش های سازنده و معقول استفاده کرد.
- ❖ شرط چهارم: ایجاد و افزایش اعتماد در بین مراجعین است کارمندان هر دستگاه باید تمام سعی و کوشش خود را در جهت تأمین خواسته های مراجعین به کار گیرند و اگر خود توان آن را ندارند از دیگر همکاران و افراد مافوق استمداد جویند تا در نهایت پاسخی پخته و منطقی به آنان داده شود.

چگونگی تبدیل ارباب رجوع خشمگین به ارباب رجوع راضی؟

- **باید تدابیر دقیقی بکار ببندید:**
- ❖ از جمله فعالانه به حرف های او گوش دهید.
- ❖ از فشار عصبی او بکاهید.
- ❖ مودب و متین رفتار کنید.
- ❖ باب مذاکره دوستانه را با او باز کنید.
- ❖ به هیچ عنوان با روش احساسی با او برخورد نکنید و در اسرع وقت مشکلی که باعث خشم او شده را برطرف سازی کنید.
- ❖ اگر درصد کوچکی احساس کردید تقصیر با شما است، مسئولیت را پذیرفته و ضمن اعتراف از او عذر خواهی کنید. یک پوزش ساده می تواند کدورت را به یک تفاهم مشترک تبدیل کند.
- ❖ به ارباب رجوع بفهمانید که برای حل مسئله وی نهایت سعی خود را به کار خواهید بست، اما توجیه غیر منطقی، بدترین کاری است که می توانید انجام دهید. برای مثال اگر حق با او بود بگویید: از وقتی که صرف کرده تا مشکل را گوشزد کند متشکرم و با کلمات محترمانه راه هایی را برای کاهش فشار مسئله پیدا کنید
- ❖ و در آخر استفاده نکردن از جمله "من نمی دانم":
- ❖ این جمله عموماً بدین معنا است که من نمی خواهم بر این مورد بیشتر از این صحبت کنم و در واقع ختم صحبت را اعلام می کنید.



ویژگی های کارمند تکریم کننده ارباب رجوع

- ❖ وظیفه خود را با مهر و علاقه و اشتیاق انجام می دهد.
- ❖ در همه حال خود را به جای مشتری قرار می دهد.
- ❖ شنونده خوبی است و با میل و رغبت پاسخگو است.
- ❖ مردم را دوست دارد.
- ❖ همیشه حق را به مشتری می دهد.
- ❖ خدمات بدون منت ارائه می کند، خدمت به مشتری و ارباب رجوع را نعمت خدا تلقی می کند.
- ❖ منظم و آراسته خوش برخورد، خوش رفتار و خوش گفتار است.
- ❖ انگیزه و روحیه بالایی دارد.
- ❖ مهارت های ارتباطی متعالی دارد.
- ❖ همواره انرژی های مثبت انتقال می دهد، مثبت اندیش و تبسم همواره در چهره شان نمایان است.

ویژگی های کارمند تکریم کننده ارباب رجوع

- ❖ انرژی منفی دریافت شده را به دیگران منتقل نمی کند.
- ❖ برای ارزش های متفاوت مشتریان احترام قائل است.
- ❖ همواره در دسترس مراجعین و ارباب رجوعان است.
- ❖ با همه به صورت عادلانه رفتار دارد و در ارائه خدمات تبعیض انجام نمی دهد. (سندرم سفارشی)
- ❖ هیچ وقت با مشتریان مجادله و تندی نمی کند.
- ❖ انتقاد مشتری را به حساب پیشنهاد آنها می گذارد.
- ❖ مشکلات زندگی خود را بر سر مشتری خالی نمی کند.
- ❖ با مشتریان صادق و راستگو است.

سوال؟

چرا با کسی که حرف غیر منطقی میزند موافقت کنم؟

مجبور نیستید، اما با این طرز برخورد به سود خود کار می کنید.



رضایتمندی، انواع آن و اندازه گیری آن

رضایت در ذهن ارباب رجوع چگونه شکل می گیرد؟

❖ ارباب رجوع زمانی از دریافت خدمت راضی و خوشنود خواهد بود که خدمات دریافت شده برابر یا فراتر از ارزش مورد انتظارش باشد.

مهمترین شاخص های رضایت مندی

❖ **فروتنی:** استقبال از ارباب رجوع، توجه به حضور ارباب رجوع، با رویی گشاده و خوشایند سخن گفتن، مودب و یاری دهنده بودن، پایان دادن به دیدار به گونه ای دوستانه

❖ **موجز بودن:** واکنش سریع داشتن، ارائه توضیحات و دستور کارهای موجز، تمرکز به موضوع های کاری

❖ **کامل بودن:** ارائه خدمات به طور کامل، ارائه دستور کارها و پاسخ های کامل

❖ **پاکیزگی:** ظاهر آراسته و تمیز داشتن، حفظ محیط کاری تمیز و مرتب و ایمن

❖ **وضوح:** به وضوح صحبت و پرسش کردن، ارائه دستور کارهای روشن، ارائه توضیحات شفاف و قابل فهم، عدم استفاده از

واژه های ویژه فنی و نامفهوم

❖ **توجه به ارباب رجوع:** گوش دادن به سخنان ارباب رجوع با توجه کامل



رضایتمندی، انواع آن و اندازه گیری آن

فرایند جلب رضایت ارباب رجوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است و برای این منظور تمهیدات گوناگونی در نظر گرفته می شود که از آن جمله:

❖ شناسایی انتظارات ارباب رجوع و طراحی خدمات بر اساس نیازها و انتظارات ارباب رجوع

❖ بهبود و تسریع در تحویل خدمات

❖ پیگیری نتیجه آن مدیریت

❖ بررسی انتظارات ارباب رجوع

❖ سنجش رضایت ارباب رجوع

❖ ایجاد مدیریت شکایت ارباب رجوع ها

❖ تغییر رفتار کارکنان





منشور اخلاقی سازمان
Code of Conduct



نمودت پند پار سپنتا

CODE OF
CONDUCT

pandiarsepanta

منشور اخلاقی سازمان

- ❖ منشور اخلاقی سازمان (Code Of Conduct) یا به اختصار **COD** که به آن بعضاً نظام‌نامه یا مرام‌نامه اخلاقی هم گفته می‌شود، مجموعه‌ای از قوانین و عرف‌های حاکم بر یک سازمان است که اصول ارزشی، حرفه‌ای، اخلاقی و رفتاری کارکنان آن سازمان را نشان می‌دهد.
- ❖ این نظام‌نامه معمولاً در قالب کتابچه‌هایی شکیل، تهیه و تدوین شده و در دسترس کلیه ذی‌نفعان سازمان شامل مشتریان، کارکنان، سهامداران و ... قرار می‌گیرد.
- ❖ وجود چنین سندی، سازمان را به مکان بهتری برای کار کردن تبدیل می‌کند. این منشور، انتظارات حرفه‌ای، اخلاقی و رفتاری سازمان از کارکنان را به روشنی تشریح می‌کند. به عبارت ساده‌تر، کارکنان را درباره «باید و نبایدهایی» که شناخت و رعایت آن‌ها برای موفقیت فردی و سازمانی ضرورت دارد، کاملاً توجیه می‌نماید.

چگونگی تدوین منشور اخلاقی سازمان

- ❖ **شناخت ارزش‌های سازمان:** فرایند تدوین منشور اخلاقی سازمان با تعیین ارزش‌های سازمان یا بیانیه مأموریت آن آغاز شود موضوعاتی نظیر: ارزش‌های شخصی، نحوه تعامل کارکنان با مشتریان و مراجعین، ساختار سازمانی شرکت.
- ❖ **ترسیم شفاف انتظارات:** پس از آنکه ارزش‌های سازمان را شناختید و روی آن‌ها به توافق رسیدید، باید این ارزش‌ها را در بیانیه‌ای بگنجانید که انتظارات سازمان از کارکنان را به شکلی شفاف و عاری از ابهام، بیان کند که این بیانیه، در واقع همان سند رسمی منشور اخلاقی سازمان است.
- ❖ این انتظارات می‌تواند زمینه‌ها و ابعاد مختلفی را شامل شود که برخی از مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:
 - ❖ عرف پوشش
 - ❖ مدیریت اطلاعات حساس
 - ❖ استعمال دخانیات
 - ❖ استفاده از منابع سازمان
 - ❖ مدیریت تعارض
 - ❖ سلامت و ایمنی
 - ❖ مصادیق بد رفتاری

چگونگی تدوین منشور اخلاقی سازمان

- ❖ تعیین واضح تنبیهات انضباطی: به طور کلی، اغلب سازمان‌ها برای اعمال اقدامات تنبیهی در قبال تخلف‌های کوچک، به روش‌هایی مانند: مشاوره‌های غیررسمی، تذکر شفاهی، مدیریت عملکرد یا توبیخ کتبی کارکنان متوسل می‌شوند.
- ❖ با این حال، تکرار تخلف می‌تواند اقدامات تنبیهی شدیدتری را در پی داشته باشد که گاهی حتی ممکن است به خاتمه همکاری منجر شود.
- ❖ برخی شرکت‌ها در مواجهه با تخلفات بزرگی مثل آزار، زورگویی، ارباب، خشونت، تبعیض نژادی یا قومیتی و ... سیاست عدم تحمل را برمی‌گزینند و در صورت مشاهده تخلفاتی از این قبیل، نسبت به اخراج فوری فرد خاطی اقدام می‌کنند.
- ❖ در هر صورت، برای اینکه در برخورد با یک تخلف چه واکنشی نشان دهید، باید برنامه مشخصی داشته باشید.

منشور اخلاقی

جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران

کارکنان جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران بر اساس اهداف و وظایف انسانی و بشردوستانه خویش، خدمت بی منت، مهرورزی، تکریم مردم، دفاع از ارزش های والای انسانی، تسکین آلام بشری و حمایت از زندگی و سلامت انسان ها را در راستای تعالیم انسان ساز دین مبین اسلام سرلوحه کار خویش قرار داده اند و با ایمان به اراده خالق هستی، خود را پایبند به اصول منشور اخلاقی می دانند.

- ۱) یاور به فرهنگ دینی و ملی و پیروی از آن در گفتار و رفتار خود و با تأکید بر رعایت تقوا، عدالت، عزت و اعتدال.
- ۲) خدمت رسانی به انسان ها به ویژه در حال اضطرار یا حفظ کرامت انسانی و بر اساس اصول هفتگانه نهضت بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر در چارچوب موازین اسلامی به عنوان توفیق الهی.
- ۳) رعایت احترام، ادب و متانت نسبت به ارباب رجوع، همکاران و به ویژه پیشکسوتان و پایبندی به فرهنگ نقد پذیری، پاسخگویی، مسئولیت پذیری و اعتماد متقابل.
- ۴) رعایت نظم، انضباط و پیراستگی محیط کار و آراستگی پوشش ظاهری مطابق با فرهنگ اسلامی و ملی.
- ۵) رعایت و اجرای کامل قوانین، مقررات و ضوابط اداری و پرهیز از هرگونه استفاده از موقعیت شغلی و تبعیض در تعاملات و ارتباطات کاری و حفظ اطلاعات و اسرار سازمانی.
- ۶) استفاده بهینه از منابع و امکانات جمعیت و جلوگیری از اسراف و تبذیر با رعایت صرفه جویی خردمندان و حذف تشریفات زائد.
- ۷) پایبندی به فرهنگ کار و تلاش و التزام به اجرای صحیح و به موقع تعهدات و احساس مسئولیت و تعلق نسبت به جمعیت و ایجاد توازن بین منافع فردی و سازمانی با اولویت دهی به منافع سازمانی.
- ۸) تلاش در جهت استفاده هرچه بهتر از اطلاعات، دانش و علم روز و ارتقاء توان علمی و تخصصی در حیطه امور محوله.
- ۹) ارزش نهادن به زمان و وقت شناسی در انجام فعالیت ها و تعهدات و پاس داشتن حقوق و وقت دیگران.

عموم همکاران با استعانت از درگاه ایزدمنان و با درک صحیح از مسئولیت خطیر و ارزشمند خویش، در راستای افزایش رضایتمندی و پاسداری از کرامت انسانی بیش از پیش کوشا و ساعی خواهند بود.

