



راه آهن جمهوری اسلامی ایران

# بیانیه رسالت



میز خدمت راه آهن جمهوری اسلامی ایران مفتخر است به تکریم ارباب رجوع از طریق رعایت اخلاق حسنه ، برخورد شایسته ، همکاری ، مشارکت ، همدلی ، پاسخگویی مناسب و خدمت رسانی صحیح و به موقع و ارائه خدمات با کیفیت مطلوب ، راهنمایی و هدایت ارباب رجوع برای جلب نظر و ارتقاء رضایت ، عزت ، احترام و تکریم مراجعه کنندگان.

میز خدمت و تکریم ارباب رجوع با تلاش مستمر و مداوم به منظور تسریع انجام امور جهت جلوگیری از اتلاف وقت مراجعین و تسهیل پاسخگویی به درخواست مراجعین با استفاده از روشهای نوین و با رعایت استانداردها و دستورالعمل ها و انسجام و هماهنگی سازمانی ، در راستای ایجاد محیطی آرام را رسالت خود میداند.

مشتری مداری جزء ارزشهای اصلی ماست. ما باور داریم تحقق اهدافمان به رضایت مشتریان بستگی دارد و مهمترین مسئولیت ما توجه و احترام به شخصیت والای انسانی و تامین رضایت ارباب رجوع است، همچنین ایجاد و شکل گیری فرایندهای ارتباطی مناسب و صحیح و موثر و نتیجه بخش و بهبود مستمر فرایندها رسالت ماست.