

شماره کد	شرح رفتار	گروه کد رفتاری	نوع کد رفتاری	پستهای سازمانی مرتبط با کد	مسئول پایش
A۱	ما به هنگام مراجعه ارباب رجوع، از جای خود بلند شده و می‌گوییم "من در خدمت شما هستم، چه کمکی می‌توانم انجام دهم؟"	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۲	همیشه با تبسم و گشاده‌رویی با ارباب رجوع خود تعامل داریم، با خوشرویی به مراجعین‌مان خوشامد گفته و هنگام بازگشت، آن‌ها را بدرقه می‌کنیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۳	ما هرگز در حضور ارباب‌رجوع، با همکاران در خصوص مسائل کاری یا غیرکاری بحث‌وجدل نمی‌کنیم تا احساس اختلاف و عدم انسجام به ایشان منتقل نشود.	ارباب رجوع A	گفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۴	تواضع از رفتارهای مورد تاکید در شرکت ما می‌باشد، لذا هرگز با تکبر یا ارباب‌رجوع صحبت نمی‌کنیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۵	ما در برخورد با ارباب رجوع، همیشه کاری را که از دست‌مان برپایید، انجام می‌دهیم و از ارجاع (پاس‌کاری) آن به دیگران خودداری می‌کنیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۶	در صورت نارضایتی ارباب رجوع، از او عذرخواهی کرده، علت را جویا می‌شویم و تلاش‌مان را برای رفع مشکل در چارچوب مقررات و رویه‌های سازمانی بکار می‌بریم.	ارباب رجوع A	گفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۷	ما همیشه بر ارائه خدمات در زمان مناسب به ارباب‌رجوع تاکید داریم و در صورت معطل شدن یا رعایت نکردن مهلت‌های زمانی، از او عذرخواهی می‌کنیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۸	ما هرگز به ارباب رجوع وعده‌هایی که نمی‌توان آن‌ها را عملی کرد (مثل تایید قطعی درخواست یا انجام کار در مهلت‌های زمانی غیرمنطقی مانند آخر وقت، تا آخر هفته، در صورتی که می‌دانیم امکان پذیر نیست)، نمی‌دهیم.	ارباب رجوع A	گفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۹	حفظ کرامت انسان‌ها سرلوحه نگاه ما به مراجعین‌مان می‌باشد، لذا به گوناگونی اندیشه‌ها، ویژگی‌ها و نگرش‌ها احترام گذاشته و میان ارباب رجوع خود بر مبنای جنسیت، نژاد، مذهب، قومیت و ملیت تبعیض قائل نمی‌شویم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۰	ما می‌دانیم هرگونه استفاده نامناسب از اطلاعات محرمانه ارباب رجوع، نقض قانون و مقررات بوده و موجب سلب اعتماد ایشان می‌گردد، لذا متعهد به حفظ اعتماد ارباب رجوع از طریق حفاظت از اطلاعات خصوصی آن‌ها هستیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۱	خود را پایبند به حفظ اسرار و حریم خصوصی ارباب رجوع‌مان دانسته و برای ایشان توضیح می‌دهیم که در صورت نقض این تعهد، به چه نهاد یا فردی برای رسیدگی می‌توانند مراجعه کنند.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۲	ما آن دسته از اطلاعات منفی و یا محدودیت‌های داخلی مانند کمبود بودجه، حوادث حساس و... را که باعث مخدوش شدن تصویر بیرونی شرکت می‌شود، در جامعه یا در گفتگو با خانواده، دوستان و... فاش نمی‌کنیم و می‌دانیم که فقط مدیران ارشد مجازند اطلاعات طبقه‌بندی شده (مثبت یا منفی) را در اختیار عموم قرار دهند.	ارباب رجوع A	گفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۳	ما خود را به عنوان نمایندگان شرکت در جامعه می‌دانیم و مراقبیم در برخورد با ارباب رجوع، با رفتاری (مانند بدگویی، تمسخر و...) تصویری بد از شرکت ارائه ندهیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۴	ما می‌دانیم عدم ارائه خدمات در چارچوب زمانی تعیین شده و وجود خطا یا عدم کیفیت در خدمات‌مان به چه میزان می‌تواند در نارضایتی ارباب رجوع‌مان موثر باشد، لذا مهلت‌های زمانی انجام خدمات را در عین حفظ کیفیت آن، همیشه رعایت می‌نماییم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۵	ما انتظار ارباب رجوع خود مبنی بر دریافت خدمت با کیفیت در سریع‌ترین زمان ممکن را می‌دانیم. لذا بهبود کارها (انجام کار در زمان کوتاه‌تر، کم هزینه‌تر و با خطای کمتر) را در دستور کار خود قرار می‌دهیم تا کیفیت خدمات‌مان هر روز بهتر از قبل باشد.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۶	از طریق نظرسنجی‌ها و دیگر روش‌های دریافت بازخورد به نیازهای حال و آینده ذینفعان توجه کرده و آن‌ها را در بهبود خدمات‌مان به کار می‌گیریم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۷	همه ما خود را موظف می‌دانیم نسبت به انتظارات، نیازها و دغدغه‌های ارباب رجوع حساس باشیم. مانند رفع نیازها و برآورده کردن انتظارات ارباب رجوع و یا انتقال بازخوردهای دریافتی از آنان به مسئولان مرتبط.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۸	ما همیشه به مکاتبات و نامه‌های ارباب رجوع و یا سایر شرکت‌ها و سازمان‌ها (حتی کوتاه و مختصر) در اسرع وقت پاسخ می‌دهیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۱۹	ما از مصرف دخانیات در محدوده فضای اداری جداً خودداری می‌کنیم و به این اصل که محیطی عاری از مواد مخدر داشته باشیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۲۰	در مذاکرات و انعقاد قرارداد با پیمانکاران و مشاوران، همواره - حتی در صورت بیشتر بودن قدرت چانه‌زنی شرکت آب منطقه‌ای - عادلانه رفتار کرده، حقوق تأمین‌کنندگان کالا و خدمات را به سود شرکت آب منطقه‌ای ضایع نمی‌کنیم (تلاش برای برقراری ارتباط برد-برد) و مطالبات‌شان را مطابق قراردادهای منعقد فی‌مابین پرداخت می‌کنیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
A۲۱	ما و خانواده‌مان هیچ‌گونه ارتباط غیرکاری (نظیر درخواست‌های شخصی یا دریافت وعده و وعید، هدیه یا پرداختی از جمله گل، غذا، مساعده، خدمات، نوشت‌افزار، کتاب، هزینه سفر، هتل و...) در محل کار، منزل‌مان و یا هر جای دیگر با ارباب رجوع و ذینفعان یا هر فرد دیگری که با آن‌ها در ارتباط کاری است و باعث ایجاد تصور سوءاستفاده از آن‌ها می‌شود، برقرار نمی‌کنیم و در صورت دریافت چنین افلاهی، آن را به هماهنگی مافوق به فرستنده باز می‌گردانیم.	ارباب رجوع A	رفتاری		کارشناس EVC - رئیس گروه بازرسی
B۱	ما سعی می‌کنیم ضمن اهمیت دادن به سلیقه شخصی و آراستگی، از هرگونه پوشش خارج از عرف که تصویر بیرونی شرکت را مخدوش کند پرهیزیم.	کارکنان B	پوششی		کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران
B۲	ما ضمن رعایت آراستگی ظاهری از پوشیدن لباس‌های گران قیمت و رنگ‌های زننده و یا لباس‌های مد روز که متناسب با مراسم خانوادگی است پرهیز می‌کنیم.	کارکنان B	پوششی		کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران
B۳	در جلسات رسمی یا پوشش رسمی حاضر می‌شویم و از لباس‌های غیررسمی (شلوار چین و تی‌شرت و کفش ورزشی) خودداری می‌کنیم.	کارکنان B	پوششی		کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران

B۴	از فعالیت‌های ناامن که منجر به صدمه جسمی و روحی به خود و همکاران‌مان می‌شود می‌پرهیزیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۵	کار با صدای آهسته صحبت می‌کنیم و آرام راه می‌رویم و از ایجاد هرگونه آلودگی صوتی که باعث از بین رفتن تمرکز همکاران‌مان شود می‌پرهیزیم. (حرکت دادن صندلی، ظر	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۶	نماز جماعت را نسبت به نماز فردای در اولویت قرار می‌دهیم و ضمن رعایت بهداشت فردی در نماز جماعت شرکت می‌کنیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۷	در نمازخانه هرگز از مقابل نمازگزاران عبور نمی‌کنیم و از پشت سر آنها حرکت می‌نماییم و هرگز در نمازخانه یا بلند صحبت نکرده و نمی‌خواهیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۸	به‌هنگام آمادگی نماز از دمپایی فقط برای ورود به وضوخانه استفاده کرده و قبل از خروج از وضوخانه پوشش خود را مرتب می‌نماییم (آستین‌ها)	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۹	همیشه برای ورود به آسانسور اولویت با ارباب رجوع، افراد مسن، افراد معلول و ناتوان است در غیراین‌صورت اولویت با کسانی است که زودتر رسیده‌اند.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۰	ما هرگز آسانسور را معطل نگه نمی‌داریم. هنگام ورود به آسانسور سلام می‌کنیم و حتی‌الامکان پشت به دیگران نمی‌ایستیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۱	در همایش‌ها، متناسب با ارزش‌های شرکت رفتار می‌کنیم و از هرگونه اقدامی که منجر به مخدوش شدن تصویر بیرونی شرکت شود خودداری می‌کنیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۲	هدف ما از شرکت در همایش‌ها رفع مشکل شرکت است و از حضور در همایش‌هایی که منجر به ایجاد هزینه اضافی به شرکت شود پرهیز می‌کنیم. در پایان همایش‌ها و سم	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۳	در تمامی فرایندها و رویه‌های مرتبط با کارکنان (اعم از ترفیع، استخدام، انتقال، جابه‌جایی، تعدیل، حقوق و مزایا و امکانات رفاهی و ...) سیاست عدم تبعیض جنسیتی، نژادی	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۴	همیشه در سلام کردن از سایر همکاران پیشی می‌گیریم. هنگام ورود سلام و هنگام خروج خداحافظی می‌کنیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۵	ما تلفن همکاران و مشتریان خود را حداکثر پس از سه زنگ پاسخ می‌دهیم و اگر موفق به پاسخگویی نشدیم در اولین فرصت با آنها تماس می‌گیریم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۶	تلفن همراه خود را در اماکن عمومی، آسانسور، جلسات، نمازخانه و کلاس‌ها به حالت بی‌صدا در می‌آوریم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۷	ما شماره تلفن همراه دیگران را تنها با کسب اجازه از آنها در اختیار دیگران قرار می‌دهیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۸	در هنگام ارسال پیامک‌های کاری به دیگران از زبان و رسم‌الخط فارسی و رسمی استفاده می‌کنیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۱۹	تلفن سازمان را برای کارهای شخصی‌مان مشغول نگه نمی‌داریم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۲۰	ما بدون اجازه افراد و همکاران‌مان از تلفن همراه‌مان برای ضبط کردن صدا و تصویرشان استفاده نمی‌نماییم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۲۱	بهمنظور حفظ حریم خصوصی همکاران، همواره هنگام راه رفتن در محل کار، از نگاه کردن به موبایل‌ها، تلفن همراه یا مستندات قرار گرفته روی میز آنان خودداری می‌کنیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۲۲	ما معتقدیم که اطلاعات شخصی کارکنان نباید برای منافع شخصی یا منافع دیگران استفاده یا به بیرون از سازمان داده شود مگر در موارد الزام قانونی و حکم قضایی و ...	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۲۳	ما از نشر اطلاعات و تصاویر شخصی همکاران‌مان در شبکه‌های اجتماعی و ... پرهیز می‌کنیم.	کارکنان B	رفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۲۴	به‌دقت به صحبت‌های دیگران گوش می‌کنیم و از قطع کردن صحبت‌های دیگران و یا پیش‌داوری و قضاوت آن‌ها خودداری می‌کنیم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۲۵	ما انتظارات خود را به صورت واضح و شفاف به دیگران می‌گوییم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۲۶	ما عیوب همکاران‌مان را در غیاب آن‌ها بازگو نمی‌کنیم و در صورت وجود مشکل رفتاری یا سوءعملکرد موارد را با خود همکار به‌صورت انفرادی و نه در جمع مطرح می‌کنیم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران
B۲۷	ما از دخالت در امور شخصی دیگران پرهیز می‌کنیم و از همکاران‌مان در مورد مسائل شخصی آنها سوال نمی‌کنیم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد – کلیه مدیران

B ۲۸	در بازخورد دادن به مافوق از تملق و چاپلوسی دوری می‌کنیم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران
B ۲۹	مشکلات داخلی را فقط در درون سازمان مطرح کرده و از بازگو کردن در فضای جامعه و خانواده خودداری می‌نماییم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران
B ۳۰	از صحبت کردن بیش از ۱۰ دقیقه با تلفن همراه خود در ساعات اداری خودداری و به تلفن همراه خود در مواقع ضروری پاسخ می‌دهیم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران
B ۳۱	ما از صحبت کردن اغراق آمیز درباره مشکلات که باعث اشاعه بدبینی و ناامیدی در سازمان می‌شود پرهیز می‌کنیم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران
B ۳۲	هرگز در مورد مسائلی که تخصص نداریم اظهار نظر ننموده و در اموری که به ما مربوط نیست نیز اظهار نظر نمی‌کنیم حتی اگر احساس کردیم در آن امور متخصص هستیم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران
B ۳۳	ما در صورت مخالفت با نظر تخصصی دیگران، محترمانه و با استدلال آن را رد می‌کنیم.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران
B ۳۴	دیدگاه‌های مستدل و منطقی خود را در مورد موضوعات کاری، شجاعانه، محترمانه و در موقعیت مناسب بیان می‌کنیم و مخالفت احتمالی همکاران، مانع از طرح صریح آنها نمی‌شود.	کارکنان B	گفتاری	کلیه کارکنان با هر نوع قرارداد - کلیه مدیران