

شرکت صبا شیمی آریا



عنوان مستند: راهنمای جامعه پذیری کارکنان

تاریخ ایجاد مستند: ۱۴۰۰/۰۷/۱۵

شماره مستند: ET/HR/01/00

وضعیت مستند:

اقدام عنوان	تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده	مهر کنترل
نام	منابع انسانی	قائم مقام مدیرعامل	مدیریت عامل	شرکت صبا شیمی آریا مدیرک معتبر واحد سیستمها و روشها
امضاء				

وضعیت اصلاح مستندات:

شماره بازنگری	تاریخ اصلاح	شرح اصلاحات	شماره صفحه	علت اصلاح
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				

- هرگونه تکثیر و کپی برداری از روی این سند ممنوع می باشد.
- هرگونه تغییر در این سند منوط به تایید قائم مقام مدیرعامل می باشد.
- این سند در صورتی معتبر است که ممهور به مهر سبز رنگ "مدیرک معتبر" باشد.

فهرست مطالب

عنوان

- ۱- تاریخچه و معرفی شرکت صبا شیمی آریا
- ۲- چشم انداز، مأموریت، ارزش ها و باورهای ما
- ۳- توزیع جغرافیایی
- ۴- نمودار ساختار سازمانی
- ۵- محصولات و خدمات صبا شیمی آریا
- ۶- جذب و استخدام و خاتمه همکاری
- ۷- مدیریت سرمایه های انسانی
- ۸- آموزش و توسعه کارکنان
- ۹- خدمات رفاهی
- ۱۰- آئین نامه داخلی سازمان
- ۱۱- اصول آراستگی در محل کار
- ۱۲- فرهنگ سازمانی

همکار عزیز، درود؛

به خانواده صبا شیمی آریا خوش آمدید. حضور شما را به جمع خود، به فال نیک گرفته و چشم‌انداز آینده شرکت را با همراهی شما، بسیار امیدوارکننده و موفقیت‌آمیز می‌بینیم. راهنمای جامعه‌پذیری که پیش روی شما می‌باشد، سندی است که همکاران جدید را از فضا، سیاست‌ها، روش‌ها و شیوه‌های شرکت مطلع کرده و می‌تواند دوره آشنایی یا جامعه‌پذیری را کوتاه کند. روزهای خوبی برای صبا شیمی آریا و شما در کنار هم آرزو داریم...

۱- تاریخچه و معرفی شرکت صبا شیمی آریا:

شرکت صبا شیمی آریا (سهامی خاص) در سال ۱۳۸۳ توسط جمعی از فارغ التحصیلان دانشگاه صنعتی امیرکبیر (پلی تکنیک تهران) تاسیس شد. این شرکت فعالیت‌های خود را در زمینه‌های مختلف صنعت رنگ و پلیمر، شامل تولید انواع رنگ‌های ترافیکی، صنعتی و پوشش‌های کف آغاز نمود. صبا شیمی آریا با هدف استفاده از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های داخلی در توسعه و گسترش فن آوری‌های نوین در عرصه صنعت رنگ و پلیمر پا گرفت. صباشیمی آریا با تکیه بر کادری متخصص، مجرب و دانش آموخته، همواره بر مسیر بهبود کیفیت چه در عرصه محصولات و چه در عرصه خدمات و اجرا گام برداشته و با توجه به ضعف‌های موجود به ویژه در عرصه اجرای رنگ، تلاش نموده است تا استانداردهای جدیدی را در این راه خلق کند.

با اتکا به نیروی انسانی کارآمد و متخصص، این شرکت به موفقیت‌های چشمگیری دست یافته. از مهمترین این موفقیت‌ها می‌توان به تولید رنگ ترافیکی و اجرای بیش از ۱ میلیون مترمربع خط کشی ترافیکی و ۳۰۰ هزار متر مربع از انواع کفپوش‌های تخصصی اپوکسی و پلی یورتان در چند سال اخیر اشاره کرد. ارزش‌های محوری این شرکت که در ذیل به آن اشاره شده است، از ارکان کلیدی مجموعه محسوب شده و تمامی سعی مدیران و کارکنان این بوده است تا هرگز این ارزش‌ها زیر پا نهاده نشود.

اعتماد کارفرمایان و رضایتمندی مشتریان، همواره مهمترین سرمایه ما در راستای پیشبرد و تحقق اهداف شرکت بوده است.

۲- چشم انداز ما:

ما برآنیم تا با تبدیل شدن به قطب علمی صنعت رنگ ایران در جهت بهبود کیفیت زندگی مردم و حفاظت از منابع و سرمایه های طبیعی گام برداریم.

ماموریت ما:

ما با طراحی، تولید و اجرای انواع رنگ و پوشش های با کیفیت، مطابق با استانداردهای روز بین المللی، همواره بر مرزهای دانش گام برداشته و برآنیم تا محیطی فراهم کنیم تا افراد متخصص و با دانش، در راستای خلق ارزش برای مشتریان، از همکاری با این شرکت به خود بیالند.

ارزش های ما:

- تعهد و مسئولیت پذیری
- اعتماد و صداقت
- توسعه و تعالی فردی و سازمانی
- تخصص و حرفه ای گری
- احترام و کرامت انسانی

- کیفیت و نوآوری
- مشتری مداری

باورهای ما:

- همواره بر این باوریم که رضایتمندی مشتریان و ارائه خدمات مناسب به کارفرمایان، در گروی رضایتمندی کارکنان مان است. تلاش کردیم با جذب و به کارگیری نیروهای متخصص و کاربلد، با فراهم آوردن محیطی پویا و پرنشاط، فرهنگ مشتری مداری را نه در زبان، بلکه در عمل در تار و پود سازمان نهادینه کنیم.
- باور داریم کیفیت، ضامن بقا و پیشرفت و توسعه مجموعه است. کارکنان و نیروهای متعهد و متخصص در کارخانه و سایت تولید صباشیمی، مطابق با استانداردهای روز دنیا، فرهنگ کیفیت را در عمل ترجمه می کنند. با بهره گیری از به روز ترین ابزارهای مدیریت کیفیت، کیفیت را نه به عنوان یک مزیت و برتری بلکه به عنوان یک الزام برای خود تعریف کرده ایم.
- باور داریم با روش های تکراری گذشته نمی توان در عرصه امروری صنعت موفق بود. از این رو همواره تلاش داریم تا با تحقیق و توسعه کارآمد و نیروهای متخصص و نخبه مرزهای فنی در صنعت رنگ را گسترش دهیم. واحد تحقیق و توسعه شرکت مجهز به آخرین فناوری ها و تکنولوژی های عرصه رنگ و کفپوش و همچنین با اخذ گواهینامه و تأییدیه های فنی از مراجع ذیصلاح، در حد و مرزی از بلوغ و پختگی قرار دارد که می تواند حتی به بسیاری از شرکت های همکار نیز ارائه خدمت کند.
- باور داریم هرگونه نقص در اجرا و ارائه خدمت، نام و آوازه بهترین و باکیفیت ترین محصولات را نیز با چالش مواجه خواهد ساخت. با این نگاه، تلاش کردیم تا با استفاده از مدرن ترین و به روز ترین تجهیزات و همچنین تیم اجرایی کارآزموده، تا تحویل نهایی محصول، در کنار مشتریانمان باشیم.

۳- توزیع جغرافیایی:

این شرکت دارای چهار موقعیت مکانی در شهر تهران و قم به شرح ذیل می باشد

- دفتر تهران: تهران، خیابان شریعتی، بالاتر از دوراهی قلعهک، پلاک ۱۴۰۲ ساختمان پارسین طبقه ۴
تلفن: ۰۲۱)۷۴۰۳۹۰۰۰
- کارخانه: کیلومتر ۱۲ جاده قدیم قم تهران، شهرک شکوهیه، فاز ۲، میدان همت، خ شهید کاظمی، انتهای فرعی ۲، قطعه ۱۷۲ و ۱۷۳ KH
تلفن: ۰۲۵)۳۳۳۴۴۲۸۴-۵
- انبار: اتوبان امام رضا، بعد از تعویض پلاک، شهرک صنعتی خاوران، بلوارشهدا، خیابان مخابرات، سایت فلز تراشان، خیابان یاس غربی، جنب حسینی، بلوک ۱۱۲ شماره ۴
تلفن: ۰۲۱)۳۳۲۸۸۳۷۸
- سوله تعمیر و نگهداری و ساخت ماشین آلات: شهرک صنعتی خاوران، سایت ماشین ساز و فلز تراش ری، خیابان نسترن، پلاک ۱۰۸/۳
تلفن: ۰۲۱) ۳۳۲۸۵۶۴۷-۸

این نمودار ساختار سازمانی شرکت پارس پارس را نشان می‌دهد. در رأس سازمان هیئت مدیره قرار دارد که به مدیرعامل گزارش می‌دهد. مدیرعامل به نوبه خود به قائم مقام مدیرعامل و واحد IT گزارش می‌دهد. در ادامه، مدیرعامل به دو بخش اصلی: مدیریت کارخانه (مدیریت تولید) و معاونت فروش و اجرا، تقسیم می‌گردد. مدیریت کارخانه شامل مدیر تولید و مدیر اجرا می‌باشد. معاونت فروش و اجرا شامل مدیر بازاریابی، مدیر مالی، مدیر منابع، مدیر اداری و سایر پرسنل می‌باشد.

```

graph TD
    HM[هیئت مدیره] --> MD[مدیرعامل]
    MD --> QM[قائم مقام مدیرعامل]
    MD --> IT[واحد IT]
    MD --> MK[مدیریت کارخانه  
(مدیریت تولید)]
    MD --> MF[معاونت فروش و اجرا]
    MK --> MT[مدیر تولید]
    MK --> MJ[مدیر اجرا]
    MF --> MB[مدیر بازاریابی]
    MF --> MM[مدیر مالی]
    MF --> MN[مدیر منابع]
    MF --> MA[مدیر اداری و سایر]
    MT --> MT1[سرپرست تولید]
    MT --> MT2[سرپرست بازرز]
    MT --> MT3[سرپرست برقیه دیو]
    MT --> MT4[سرپرست اداری]
    MT --> MT5[سرپرست تحقیقات]
    MT --> MT6[سرپرست ساختاری]
    MT --> MT7[QC سرپرست]
    MT --> MT8[سرپرست قیاس مواد اولیه]
    MT --> MT9[سرپرست محصول]
    MJ --> MJ1[سرپرست پروژه های اجرایی]
    MJ --> MJ2[سرپرست قیاس]
    MJ --> MJ3[سرپرست ماشین آلات]
    MJ --> MJ4[سرپرست پیمان]
    MJ --> MJ5[سرپرست خدمات فنی]
    MJ --> MJ6[سرپرست مهندسی]
    MJ --> MJ7[سرپرست فروش]
    MJ --> MJ8[سرپرست فروش صنعتی]
    MJ --> MJ9[سرپرست فروش ساختمانی]
    MB --> MB1[سرپرست حسابداری]
    MB --> MB2[سرپرست بازرز مالی]
  
```

تولید:

- رنگ‌های ترافیکی
- رنگ‌های و کفپوش‌های صنعتی
- رنگ‌های ساختمانی
- ماشین‌آلات خط کشی ترافیکی

اجرا:

- رنگ‌های ترافیکی
- کفپوش‌های صنعتی

جذب و استخدام و خاتمه همکاری:

سرمایه‌های انسانی از مهم‌ترین سرمایه‌های شرکت به شمار می‌روند و ما معتقدیم انتخاب همکار مناسب، متخصص، شایسته و کارآمد کلید موفقیت صبا شیمی آریا است. به همین جهت، جذب و استخدام در سازمان ما جایگاه ویژه‌ای دارد و به استخدام هر شخص به صورت بلند مدت نگاه می‌شود.

باور داریم به جهت موثر بودن استخدام علاوه بر تخصص و شایستگی افراد، می‌بایست تناسب آنان با فرهنگ سازمانی، پتانسیل رشد و ارتقاء و علاقه افراد به توسعه فردی و شغلی نیز پالایش شود. زیرا فرایند جذب و استخدام اثربخش، دارای مراحل متفاوت و گام به گام است و این فرایند از زمان اعلام نیاز به نیرو توسط واحدها آغاز شده، سپس با آموزش و توسعه، مدیریت عملکرد و نگهداشت ادامه می‌یابد و با اتمام همکاری، خاتمه خواهد یافت.

شروع همکاری در شرکت صبا شیمی آریا طی سه مرحله زیر انجام می‌گیرد:

• دوره آشنایی:

این دوره حداقل یک هفته تقویمی طول می‌کشد و حداکثر زمان آن با نظر سرپرست بخش تعیین می‌شود، و هر زمان که هر یک از طرفین (شرکت یا همکار جدیدالورود)، تمایل به ادامه همکاری نداشته باشند امکان قطع همکاری وجود دارد.

• دوره آزمایشی:

این دوره پس از دوره آشنایی و تأیید ادامه همکاری توسط همکار جدیدالورود و به منظور آموزش و تأیید ایشان توسط مدیر/سرپرست مربوطه می‌باشد. دوره آزمایشی به طور میانگین سه ماه بوده و از ابتدای شروع به کار، سه قرارداد یک ماهه با شخص امضاء می‌گردد. لازم به ذکر است از بدو ورود، نام ایشان در لیست بیمه تأمین اجتماعی شرکت ثبت خواهد شد.

• دوره قراردادی:

پس از اتمام دوره آزمایشی و پس از ارزیابی عملکرد همکار جدیدالورود و در صورت رضایت بخش بودن عملکرد شاغل، قرارداد با مدت معین با وی منعقد می‌گردد.

(جهت اطلاعات بیشتر در مورد رویه‌های جذب و استخدام و خاتمه همکاری، به روش اجرایی جذب و استخدام به شماره مستند PR/HR/02 و روش اجرایی خاتمه همکاری به شماره مستند PR/HR/03، به آدرس QMS-RavesheEjraei مراجعه گردد.)

مدیریت سرمایه‌های انسانی:

برخوردار از منابع انسانی شایسته، توانمند و مستعد از اهداف شرکت در حوزه مدیریت سرمایه‌های انسانی است و در این مسیر سعی می‌کند با رویکردهای نظام‌مند در جذب و استخدام، آموزش و توسعه، مدیریت عملکرد و نگهداشت، این هدف را محقق سازد.

کسب و کار صبا شیمی آریا به گونه‌ای است که عملکرد و دلبستگی همکاران به منافع شرکت، تأثیر زیادی بر حصول موفقیت آن دارد. بر این اساس سازمان می‌کوشد با تسری ارزش‌های سازمانی و حمایت از توسعه و توانمندسازی کارکنان، فرهنگ و فضایی را بوجود آورد که استعدادهایشان شناخته شده و منافع فردی و سازمانی همسو گردد.

اتخاذ رویکردهای عادلانه و منصفانه، در استخدام، جبران خدمات، ارتقاء و توسعه، ارزیابی عملکرد و ایجاد توازن بین کار و زندگی همواره از دغدغه‌های تیم مدیریت شرکت بوده و واحد منابع انسانی پذیرای نظرات، پیشنهادات و انتقادات در این خصوص است.

کانال‌های ارتباطی با کارکنان علاوه بر فرصت‌های دیدار و مذاکره دائمی با مدیرعامل و اعضای هیات مدیره، شامل موارد زیر است:

• درخواست جلسه با مدیرعامل از طریق واحد اداری

• جلسه با مسئول واحد منابع انسانی

• کانال صبا شیمی آریا در واتساپ

• پرسشنامه رضایت کارکنان

(جهت اطلاعات بیشتر در مورد نظام پیشنهادها، به دستورالعمل نظام پیشنهادها به شماره مستند WI/HR/04 به آدرس QMS-Dastoorolamal- NezamePishnahadha مراجعه گردد.)

آموزش و توسعه کارکنان :

ما به خوبی نسبت به نقش آموزش و توسعه کارکنان در پیشبرد اهداف شرکت و همچنین بهبود سطح رضایت همکارانمان آگاهیم، لیکن اثربخشی برنامه‌های آموزش و توسعه از مهم‌ترین اهداف شرکت در حوزه مدیریت سرمایه‌های انسانی است. بر این اساس برنامه‌های آموزش کارکنان از ورودی‌های مختلف، طرح‌ریزی و توسط واحد منابع انسانی در کارخانه و دفتر مرکزی در طی سال و در قالب تقویم آموزشی، برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود تا همواره تیم توانمند و شایسته‌تری داشته باشیم. بر این اساس در برخی از موارد استراتژی شرکت برای افزایش اثربخشی آموزش‌ها، پوشش کامل هزینه‌های آموزشی و در برخی از موارد تامین سهمی از هزینه‌های آموزش از طرف حاضرین در دوره‌ها است.

(برای اطلاعات بیشتر در مورد رویه آموزش شرکت، به آئین نامه شماره RE/HR/03 به آدرس QMS-Dastoorolamal- AeinameAmouzeshi مراجعه گردد.)

خدمات رفاهی:

- در زمینه امور رفاهی، شرکت طی سال و به تناسب علایق همکاران و بر اساس بودجه مصوب رفاهی به گونه‌ای در قالب فعالیت‌های شامل هدیه تولد، توزیع سبد کالا، عقد قرارداد رفاهی با مراکز فرهنگی، ورزشی و... اقدام می‌نماید. این مهم هر سال بنا به تصمیم هیات مدیره، در اشکال و میزان مختلف و متفاوت اعلام و اقدام می‌گردد و به هیچ وجه جزء مفاد توافقات دستمزد و پرداخت به کارکنان و در تعهد سازمان نمی‌باشد.
- با توجه به تاثیر ورزش در تندرستی و شادابی افراد و به هدف بهبود روابط بین همکاران، شرکت صبا شیمی آریا امکاناتی در دفتر مرکزی و کارخانه جهت بازی های گروهی در زمان های استراحت و بعد از ساعت کاری تدارک دیده است. نظر به اینکه شرکت صبا شیمی آریا نتیجه محور می‌باشد و نه زمان محور، بنابراین همکاران هر زمان که نیاز به تفریح و استراحت داشته باشند، می‌توانند با هماهنگی مدیر/سرپرست مربوطه از اتاق بازی و اتاق استراحت استفاده نمایند.
- با توجه به اینکه در صبا شیمی آریا تلاش می‌کنیم تا حدامکان از دغدغه های غیرکاری همکاران بکاهیم، با فراهم نمودن خدمات بیمه تکمیلی (هرساله با بررسی شروط متفاوت شرکت های بیمه گر، قراردادی متناسب از لحاظ هزینه و خدمات بسته می‌شود). گامی در جهت رفاه و آسایش فکری همکاران برداشته‌ایم. بسته به شرکت بیمه گر که ممکن است در سال‌های مختلف، متفاوت باشد. همکاران می‌توانند از هزینه ماهیانه و شرایط خدمات آن با مراجعه به واحد اداری، مطلع شوند.
- لازم به ذکر است که استفاده از بیمه درمان تکمیلی منوط به طی شدن دوره آزمایشی همکاران جدید الورد می‌باشد و ایشان پس از دوره مذکور می‌توانند با مراجعه به واحد منابع انسانی درخواست خود را اعلام نمایند.
- ثبت نام در بیمه درمان تکمیلی صرفاً برای همکاران به شرح ذیل امکان پذیر می‌باشد:

 - ۱- همکارانی که در ابتدای قرارداد بیمه (ابتدای آذرماه) نام ایشان در لیست باشد.
 - ۲- همکاران جدیدالورود که پس از دوره آزمایشی درخواست خود را اعلام نمایند.
 - ۳- در صورت ازدواج و یا تولد فرزند، جهت همسر و فرزند همکاران، امکان پذیر می‌باشد.

آئین نامه داخلی صبا شیمی آریا:

به منظور دستیابی به اهداف سازمان، ایجاد مکانیزم های تنظیم صحیح و اثربخش روابط کار و فراهم نمودن زمینه بهبود روند فعالیت شرکت، نهادهای گردن رفتار سازمانی مطلوب و بهینه سازی رفتار فردی و گروهی شایسته، آئین نامه داخلی سازمان به شماره مستند RE/HR/01 تنظیم شده است و دسترسی به آن از طریق مسیر qms-Dastoorolamal-AeinNameyeDakheli امکان پذیر می باشد. بر این اساس مطالعه و رعایت مفاد آن به همه همکاران توصیه اکید می شود.

آئین نامه داخلی شرکت شامل سرفصل های ذیل می باشد:

- مقررات ورود و خروج
- مقررات اضافه کاری
- مقررات مرخصی و ماموریت
- مقررات حقوق و مزایا
- مقررات انضباطی
- خدمات رفاهی

فرهنگ سازمانی:

فرهنگ سازمانی، شخصیت یک سازمان را می سازد. فرهنگ سازمانی مجموع باورها و آداب و رسوم است که مانند چسب اعضای سازمان را با هم یکپارچه می کند. شناخت فرهنگ سازمانی جدید با گذشت زمان و با دیدن تعاملات همکاران شکل می گیرد به همین جهت نکات ذیل جهت آشنایی بیشتر و سریعتر شما با فرهنگ سازمانی صبا شیمی آریا تهیه شده است.

۱- اصول آراستگی در محل کار:

بر اساس ارزش سازمانی "حفظ احترام و کرامت انسان"، بدون شک آراستگی ظاهری علاوه بر اینکه در افراد حالت روحی مطلوب ایجاد کرده و اعتماد به نفس را بالا می برد، باعث ایجاد جاذبه و برداشت مثبت در سایرین می شود. بنابراین ضروری است که به آنچه که در آراستگی ما اثر مثبت یا منفی دارد، به عنوان اولویت بالای حرفه ای خود توجه کنیم. افزون بر این انتظار می رود هر یک از همکاران به عنوان سفیر و نماینده سازمان در حفظ و ارتقاء اعتبار و وجهه آن بکوشند. آراستگی در صبا شیمی آریا شامل چهار بُعد است:

- الف. پوشش آراسته: در اولین مواجهه مخاطبین، می توانیم شخصیت و شان فردی، اجتماعی و سازمانی خود را با رعایت پوشش مناسب به وی نشان دهیم. پوشش صحیح، تمیز و مرتب لباس باعث جلب توجه مثبت و ایجاد ذهنیتی مطلوب در چشم هر بیننده شده و یکی از بهترین راه های نمایش وقار، نظم، ترتیب، احترام و آراستگی ما و ایجاد حس احترام متقابل و اطمینان در مخاطب است.
- ب. ظاهر آراسته: رعایت پاکیزگی، نظافت فردی و خوشبویی، ضامن ایجاد آراستگی ظاهر است. تلاش برای جلب توجه مثبت با پیرایش مناسب مو، ریش، صورت و دست ها و رعایت بهداشت دهان و دندان، می تواند نماد احترام ما به مشتریان و همکاران باشد.
- ج. رفتار شایسته: حرکات چشم و نوع نگاه کردن می تواند برای مخاطبین رضایت بخش یا آزاردهنده باشد. خوب است در هنگام پذیرش و بدرقه مخاطب، ایستاده و با روی گشاده، نگاهی محترمانه و لبخندی صمیمی با ایشان برخورد نمائیم. رفتار بدن ما نیز می تواند تاثیر بسزایی در برقراری حس مناسب اولیه و بعدی در مخاطب داشته باشد. موارد زیر از جمله مصادیق رفتاری مناسب در ارتباطات است:

❖ حضور به موقع و وقت شناسی در زمان کار، جلسات و استراحت.

❖ خیرخواهی و مثبت اندیشی و تقویت آن در خود و دیگران.

❖ خوش قولی و وفای به عهد.

د. **گویش شایسته:** رعایت لحن و کلام مناسب، زمینه‌ساز یک گفتگوی صمیمی با همکاران و مشتریان است. آرام، شمرده، رسا، مودبانه و محترمانه سخن گفتن، هم موجب آرامش و اطمینان در دیگران شده و هم برای آن‌ها خاطره خوشی به یادگار می‌گذارد. پرهیز از برچسب زدن یا طعنه و تمسخر، پرهیز از صحبت با درجه صدای بلند یا کوتاه‌تر از حالت متعادل، پرهیز از شوخی‌های کلامی و غیرمتعارف، رعایت حرمت و احترام رده‌های سازمانی و پرهیز از صحبت با فاصله بیش از یک متر از نمونه مصادیق گویش شایسته است.

۲- مکاتبات:

کلیه مکاتبات داخلی و خارجی شرکت از طریق اتوماسیون اداری تحت وب، انجام می‌شود:

- در نگارش نامه به مقام بالاتر سازمانی همواره بایستی از کلماتی نظیر با احترام، خواهشمند است و ... استفاده شود.
- برای ذکر مبالغ بهتر است مبالغ به صورت حروف و معادل آن در داخل پرانتز به صورت عددی ذکر گردد.
- تا حد ممکن از استفاده از واژه های بیگانه خودداری نمایید.
- رکن اصلی نامه که باعث رسمیت آن می‌شود امضای نامه و ثبت اندیکاتور است.
- رونوشت، واحدهای سازمانی و یا افرادی هستند که باید غیر از گیرنده اصلی نامه، نامه به آنها نیز ابلاغ شود که در سیستم اتوماسیون با عبارت رونوشت مشخص می‌گردد.

۳- پاسخ گوئی به تماس های تلفنی:

اگر ما در برقراری ارتباط از شیوه مورد علاقه و زبان مخاطبان خود استفاده کنیم اغلب به نتیجه دلخواه و مورد نظر خود یعنی ارتباط موثر خواهیم رسید. از میان راه های ارتباطی مختلف، تلفن یکی از متداول ترین وسایل برقراری ارتباطات کاری است که باعث می‌شود انتقال اطلاعات راحت تر و سریعتر انجام گیرد و در وقت و سرمایه های مادی صرفه جویی شود. در ارتباطات تلفنی توجه به نکات زیر ضروری است:

- تلفن را تا حد ممکن سریع پاسخ دهید.
- در صورت رفتن به مرخصی یا نبودن طولانی مدت پشت میز، داخلی خود را بر روی تلفن همراه خود و یا با هماهنگی قبلی بر روی داخلی همکار درون واحد، از طریق دکمه "fwdAll" سپس انتخاب داخلی مورد نظر یا ثبت شماره تلفن همراه خود و در انتها فشردن دکمه "OK"، دایورت نمایید.
- در صورت شنیدن صدای زنگ سایر تلفن ها و عدم حضور همکار، تلفن را با کد دستوری *۸# پاسخ دهید.
- جهت اتصال تماس به داخلی دیگر (صحبت با داخلی مورد نظر قبل از اتصال)، ابتدا کد *۲ و سپس داخلی مورد نظر را انتخاب نمایید.
- جهت اتصال تماس به داخلی دیگر (بدون صحبت با داخلی مورد نظر) دکمه "دو تلفن" را بفشارید، سپس داخلی مورد نظر را گرفته و در انتها مجدد دکمه "دو تلفن" را بفشارید.
- تماس‌های گرفته شده با داخلی شما در صورت عدم حضورتان، از قسمت missed (دکمه وسط از سه دکمه بالای دستگاه تلفن) قابل مشاهده می‌باشد.

• جهت مکث بین مکالمه می‌توانید از دکمه  بر روی دستگاه تلفن، استفاده نمایید.

• کلمات را با دقت انتخاب کنید و از کلمات مبهم استفاده نکنید.

• به دقت گوش دهید و هیچگاه متکلم وحده نباشید.

• واضح و با سرعت مناسب صحبت کنید، در صداقتان از تاکید استفاده کنید تا کلماتتان را استحکام بخشد.

• لبخند بزنید. حتی اگر دیده نشود، فهمیده می‌شود.

• اجازه دهید تماس گیرنده قبل از شما تلفن را قطع کند.

۴- پاسخ گوئی به شکایات:

شکایت در واقع شکل مثبتی از بازخور و وسیله ای برای تعامل هرچه بیشتر با مخاطبین و مشتریان داخل و خارج سازمان به حساب می آید. در ادامه برخی نکاتی که در رسیدگی به شکایات تلفنی باید مورد توجه قرار گیرند ذکر می گردد.

در دریافت شکایت تلفنی صحبت درخصوص موارد ذیل مانع ارتباط موثر و دریافت بازخور مثبت می شود :

جملات منفی	جملات مثبت
من نمی دانم مشکل کجاست.	صحبت مشتری را کامل گوش دهید، مشکلات و شکایات را یادداشت نمایید، پس از شنیدن کامل صحبت های مشتری، سعی در برطرف نمودن مشکل نمایید. در صورت عدم تشخیص مشکل، عدم اطلاعات کافی و یا نداشتن پاسخ مناسب، به مشتری اعلام کنید که مورد را در اسرع وقت پیگیری نموده و نتیجه را به ایشان اطلاع خواهید داد. سپس مورد را با مدیر/ سرپرست مربوطه هماهنگ نمایید.
در اینجا کسی نیست که بتواند به شما کمک کند.	
من فردا مرخصی هستم یا من در اینجا تازه وارد هستم و اطلاعی ندارم.	
می توانید فردا مجددا تماس بگیرید.	
شما نخستین کسی نیستید که از این موضوع گلایه دارد.	
مشکل شما جزو خط مشی و یا اهداف شرکت نیست، یا این کار من نیست.	
مشکل را توجیه نکنید، اشخاص به مشکلات شما و یا مشکلات موجود در شرکت علاقه ای ندارند، آنها مشتاق آنچه که شما در خصوص مشکلاتشان انجام می دهید، هستند.	
برای عدم پیگیری و ناهماهنگی و ... بهانه نیاورید، قول های دور از واقعیت ندهید.	
در نتیجه گیری شتاب نداشته باشید.	

گاهی در مکالمات تلفنی فرد مقابل دچار خشونت و یا بی احترامی می شود که در برخورد با این رفتارها پیشنهاد می شود موارد زیر را رعایت نمایید:

- وارد جر و بحث نشوید، اجازه دهید تماس گیرنده صحبت خود را تمام کند، صحبت را قطع نکنید.
- بی احترامی را نادیده بگیرید، مقابله به مثل نکنید، با آرامش و صبر مکالمه را ادامه دهید و موارد را پیگیری نمایید.

با آرزوی تجربه همکاری مطلوب، پایدار و سازنده

