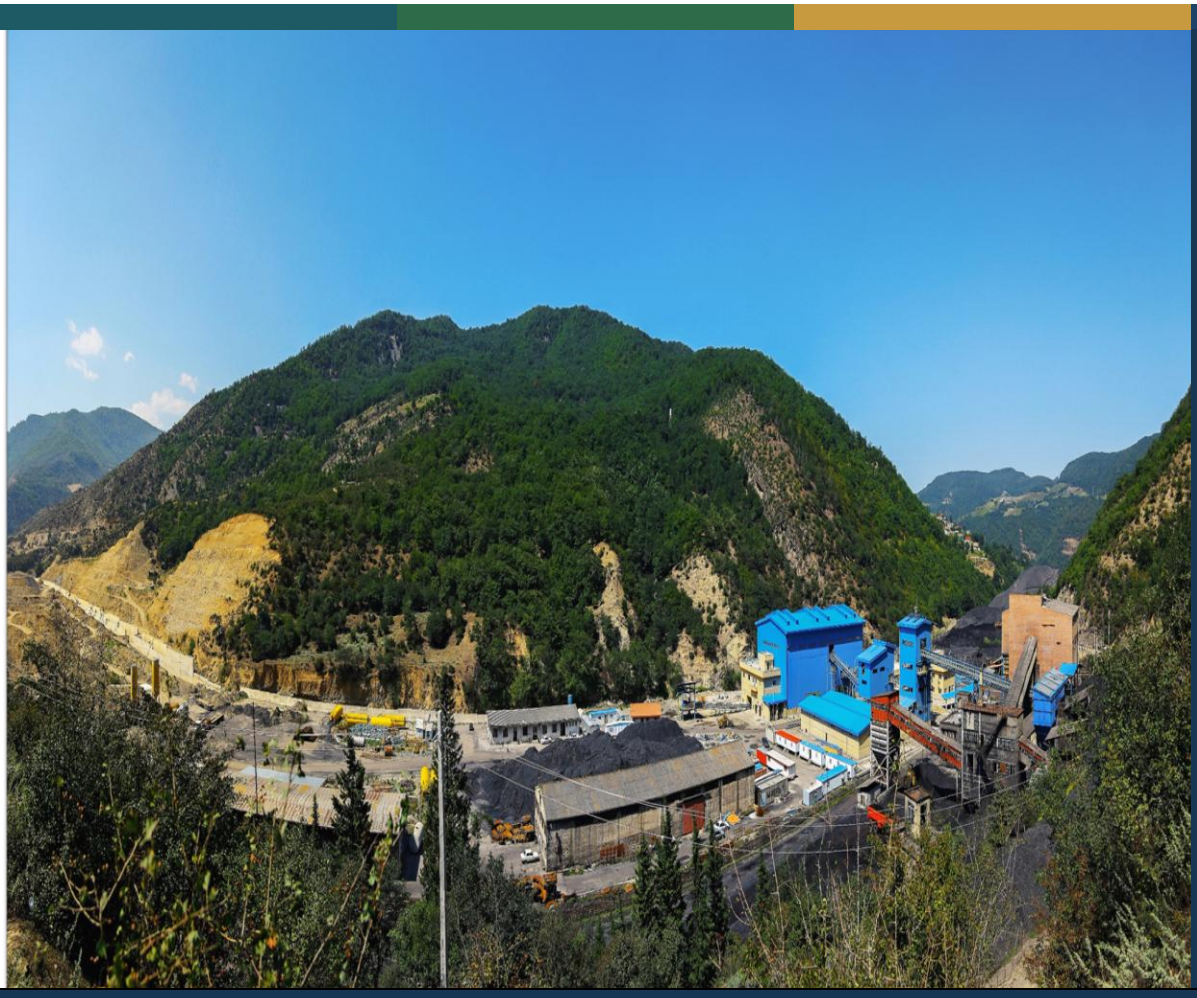
• ETHICS • INTEGRITY
RESPECT

کتابچه کدهای رفتاری

شرکت زغالسنگ البرز مرکزی

راهنمای رفتار درست در مسیر تعالی فردی، سازمانی و اجتماعی



حفظ کرامت انسانی

تحویل محصول با کیفیت

دوستدار محیط زیست

مسئولیت پذیری اجتماعی

CACCO

شرکت زغالسنگ البرز مرکزی (سهامی خاص)

ویرایش ۱۴۰۵ | معدن و کارخانه فرآوری زغال‌سنگ سوادکوه

فهرست مطالب

راهنمای فصل‌های این کتابچه

۱	ارزش‌های سازمانی ما	۳
۲	مسیر تعالی: از فرد تا جهان	۴
۳	پیام مدیرعامل و چرا به کدهای رفتاری نیاز داریم	۵
۴	حفظ کرامت انسانی	۶
۵	تحویل محصول با کیفیت	۸
۶	دوستدار محیط زیست	۹
۷	مسئولیت‌پذیری اجتماعی	۱۰

«رفتار درست، برند ماست.»

این کتابچه راهنمای عملی همه همکاران شرکت زغالسنگ البرز مرکزی برای تصمیم‌گیری و رفتار درست در محیط کار است.

ارزش‌های سازمانی ما

چهار ستونی که هویت شرکت زغالسنگ البرز مرکزی بر آن بنا شده است

ارزش‌های سازمانی، بنیان و ریشه هر آنچه در شرکت زغالسنگ البرز مرکزی انجام می‌دهیم هستند. این چهار ارزش، معیار قضاوت درباره عملکرد ما و پایه اصلی کدهای رفتاری این کتابچه‌اند. در ادامه، هر یک از این ارزش‌ها به‌همراه کدهای رفتاری عملیاتی آن به‌تفصیل شرح داده شده است.

تحویل محصول با کیفیت

پایبندی به تعهدات، کیفیت، قیمت منصفانه و تحویل به‌موقع محصول، پاسخگویی و ایجاد رابطه‌ای برد–برد و پایدار با مشتریان.

۱۳ کد رفتاری

حفظ کرامت انسانی

احترام متقابل، صداقت، همدلی و دوری از تبعیض و تکبر در تمام تعاملات درون و برون‌سازمانی، محور رفتار ما با همکاران و ذی‌نفعان.

۲۶ کد رفتاری

مسئولیت‌پذیری اجتماعی

مشارکت فعال در توسعه منطقه، مدیریت در بحران‌ها، حمایت از تأمین‌کنندگان بومی و برنامه‌ریزی جهت آموزش نیروی انسانی.

۷ کد رفتاری

دوستدار محیط زیست

دل سپردن به جان طبیعت، صیانت از سرمایه‌های طبیعی، کاهش آلودگی و پسماند و هم نفس شدن با درختان و آب‌ها در منطقه برای امروز و نسل‌های آینده.

۱۰ کد رفتاری

این چهار ارزش، در فصل‌های آینده این کتابچه، به کدهای رفتاری عملی و کاربردی تبدیل شده‌اند.

مسیر تعالی: از فرد تا جهان

کدهای رفتاری چگونه، گام‌به‌گام، ما را از رشد فردی به تأثیرگذاری جهانی می‌رسانند



هر گام، پیش‌نیاز گام بعدی است: بهبود فردی به بهبود کار می‌انجامد، بهبود کار بازار را می‌سازد و رشد بازار، تأثیر ما را به سطح جامعه و جهان می‌رساند.

کدهای رفتاری، چراغ جادوی ماست

چراغ جادو غول را آزاد می‌کند، پیروی ما از کدهای رفتاری، غول ارزش‌های سازمانی را در مسیر تعالی رها می‌سازد.



غول چراغ جادو

(۴ ارزش سازمانی ما و کد های رفتاری)

چراغ جادو

(کتابچه کدهای رفتاری)

این کتابچه، متن کامل این چراغ راه است؛ صفحات پیش رو، هر کد رفتاری را به‌تفصیل شرح می‌دهند.

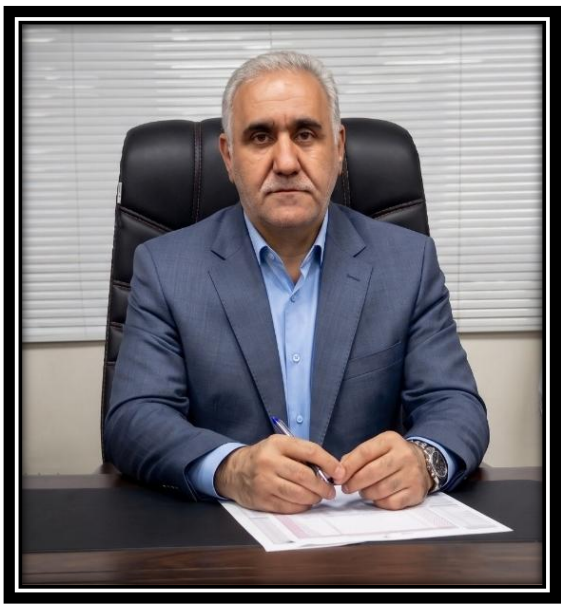
چرا به کدهای رفتاری نیاز داریم؟

مبانی و فلسفه این کتابچه

کدهای رفتاری راهنما و الگویی است که مصادیقی مشخص و عملی برای کارکنان تعیین می‌کند؛ راهنمایی که به‌طور کلی با اخلاق عمومی و حرفه‌ای هم‌راستا بوده و به‌طور خاص در چارچوب ارزش‌های سازمانی تدوین می‌شود. این کدها جهت بررسی میزان پایبندی به ارزش‌های سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرند و استاندارد و اصولی هستند که کارکنان باید پیروی از آنها می‌توانند تشخیص دهند چه رفتاری درست است. در واقع کدهای رفتاری نشان‌دهنده انتظارات از ما، به‌عنوان عضوی از خانواده زغالسنگ البرز مرکزی، در جهت درستی رفتار در موقعیت‌های مختلف است.

سؤال مهم این است که چرا به کدهای رفتاری احتیاج داریم؟

در واقع جامعه‌ای که ما کسب‌وکار خود را در آن اداره می‌کنیم، تحت تأثیر اقدامات ما قرار دارد و هنگامی‌که کار درست را انجام می‌دهیم از آن سود می‌برد. پیروی از کدهای رفتاری می‌تواند به حفظ، رشد و توسعه فرهنگ اخلاق‌مدار شرکت کمک کند. این کدها صرفاً مجموعه‌ای از اصول نیست، بلکه راهبردی عملی برای تقویت فرهنگ کاری مثبت، افزایش مشارکت، بهبود ارتباطات، تعالی اخلاق حرفه‌ای و حفظ توأمان منافع فردی و سازمانی را نشان می‌دهد.



سخن مدیرعامل

ارزش‌های سازمانی ما، حفظ کرامت انسانی، تحویل محصول با کیفیت، دوستدار محیط زیست و مسئولیت‌پذیری اجتماعی است. این ارزش‌ها زیربنای هرآنچه انجام می‌دهیم بوده و بنیانی برای اصول رفتاری ماست. ما بر اساس نکات راهنمای این دفترچه عملکردمان را مورد قضاوت قرار می‌دهیم و به دنبال شهرت به‌عنوان یک شرکت اخلاق‌مدار در شهر، استان و کشورمان هستیم. کدهای تدوین‌شده در این دفترچه چراغ راه ما برای رفتار درست در موقعیت‌های گوناگون می‌باشد.

از این رو با افتخار از شما دعوت می‌کنم ضمن مطالعه این سند، به خلق آینده‌ای با اخلاق قوی و پایدار در شرکت و ایران عزیزمان پایبند باشیم.

— مدیرعامل شرکت زغالسنگ البرز مرکزی

ارزش‌های سازمانی شرکت زغالسنگ البرز مرکزی:

- حفظ کرامت انسانی
- تحویل محصول با کیفیت
- دوستدار محیط زیست
- مسئولیت‌پذیری اجتماعی

فصل اول

حفظ کرامت انسانی

کد رفتاری ۲۶



۱-۱ ما موظفیم ارتباطات درون و بیرون سازمانی‌مان توأم با احترام، درک متقابل، صداقت و به‌دور از هر گونه غرور باشد.

۱-۲ ما از هر گونه رفتار خشونت‌آمیز و پرخاشگرانه مانند فریاد کشیدن، تحقیر همکاران، عصبانی شدن در جلسات و مخالفت تند با نظرات دیگران پرهیز کرده و با زبان تمسخر، فریاد و لحن تند با همکاران صحبت نمی‌کنیم.

۱-۳ ما موظفیم با تبسم و گشاده‌رویی با یکدیگر تعامل داشته باشیم؛ از این رو همواره با خوش‌رویی به دیگران خوشامد گفته و هنگام بازگشت بدرقه‌شان می‌کنیم.

۱-۴ ما هرگز در حضور دیگران، به‌ویژه ارباب‌رجوع یا سایر ذی‌نفعان، با همکارمان درباره مسائل کاری یا غیرکاری بحث و جدل نمی‌کنیم تا احساس اختلاف و عدم انسجام به ایشان منتقل نشود.

۱-۵ ما به رازداری احترام می‌گذاریم و حفظ اسرار و آبروی دیگران را لازم می‌دانیم.

۱-۶ عیوب همکارانمان را در نبود آنها بیان نمی‌کنیم و در صورت وجود سوءعملکرد و مشکلات رفتاری، موارد را با خود شخص و خارج از جمع، در میان می‌گذاریم.

۱-۷ از گمانه‌زنی و قضاوت مبتنی بر شایعات و شنیده‌ها در خصوص کارکنان خودداری می‌کنیم.

۱-۸ ما دوستی و همکاری را بر رقابت ترجیح می‌دهیم؛ اگر همکارمان نیاز به کمک داشته باشد و اولویت‌های کاری‌مان اجازه دهد، به یاری او می‌شتابیم، به پیشرفت همه اعضا کمک می‌کنیم، رقابت سالم داریم و از بخل، حسد، دروغ که مانع پیشرفت دیگران شود،پرهیز می‌کنیم.

۱-۹ ما معتقدیم دسترسی و استفاده از اطلاعات کارکنان تنها به مواردی که مربوط به کار است محدود می‌باشد و اطلاعات شخصی کارکنان نباید برای منافع شخصی یا منافع دیگران استفاده شود.

۱-۱۰ تلاش می‌کنیم شرایط را طوری فراهم کنیم که همکاران آرامش نسبی در زندگی داشته باشند؛ رعایت تعادل بین کار و زندگی را یک اصل می‌دانیم.

۱-۱۱ داشتن روحیه همکاری، شرکت در کارهای تیمی و دوری از رفتارهای یک‌جانبه و خودمحور، جزو فرهنگ کاری و سازمانی ماست.

۱-۱۲ در جلسات با حضور به‌موقع و فعالانه، در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری‌ها در راستای تحقق اهداف سازمان مشارکت می‌کنیم.

۱-۱۳ علاوه بر پاداش‌های مادی، جنبه‌های معنوی (لوح تقدیر، معرفی کارکنان نمونه، قدردانی در حضور دیگران و ...) را نیز در پاداش‌ها لحاظ می‌کنیم.

۱-۱۴ همکاران انتظامات، به‌هنگام مراجعه ارباب‌رجوع، از جای خود برخاسته و محترمانه و فروتنانه ایشان را راهنمایی می‌کنند.

۱-۱۵ هنگام حضور در رویدادهای رسمی خارج از شرکت، در حفظ تصویر بیرونی شرکت می‌کوشیم و به‌خاطر داریم عضوی از خانواده زغالسنگ البرز مرکزی هستیم.

۱-۱۶ اطلاع‌یابی نسبت به هر آنچه با حقوق مادی و معنوی همکاران در ارتباط است، حق منابع انسانی است و اطلاع‌رسانی شفاف، به‌موقع، دقیق و کامل، وظیفه اخلاقی سازمان است.

۱-۱۷ پیشرفت علمی و ارتقای حرفه‌ای، حق منابع انسانی است؛ با ایجاد فرصت‌های برابر آموزشی، راه را برای ارتقای شغلی همه همکاران فراهم می‌آوریم.

۱-۱۸ ما در فضای کار به‌گونه‌ای رفتار نمی‌کنیم که باعث آلودگی صوتی، مزاحمت یا از بین رفتن تمرکز سایرین شود.

۱-۱۹ ما به نظافت و آراستگی ظاهر خود اهتمام می‌ورزیم و به مقررات پوششی شرکت پایبندیم.

۱-۲۰ همیشه در سلام کردن، بدون توجه به جایگاه سازمانی، از مخاطب پیشی می‌گیریم؛ هنگام ورود با همکاران احوال‌پرسی و هنگام خروج با آنها خداحافظی می‌کنیم.

۱-۲۱ هنگام ارتباط با همکاران، به صحبت‌های آنها با دقت، همدلانه و بدون پیش‌داوری گوش می‌دهیم.

۱-۲۲ ما همواره به رعایت نظم، انضباط، آراستگی محیط کار، قوانین، مقررات و الزامات مدیریت ایمنی، بهداشت و زیست‌محیطی پایبند هستیم.

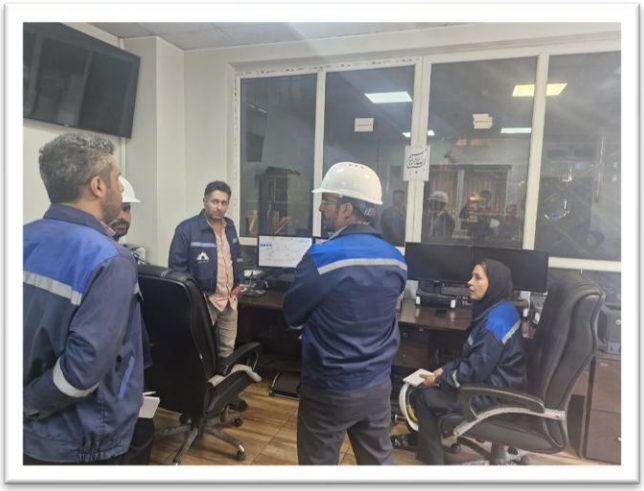
۱-۲۳ احترام به بزرگ‌ترها و افراد پیشکسوت و باتجربه را جزئی از حفظ کرامت انسانی می‌دانیم.

۱-۲۴ صحبت درگوشی در جمع همکاران را رفتاری ناپسند می‌دانیم، زیرا موجب برانگیختن حس سوءظن و دلخوری می‌شود.

۱-۲۵ ما تحریف، سیاه‌نمایی یا کوچک‌نمایی دیگران و کار آنها را برای به‌دست‌آوردن منافع شخصی نادرست می‌دانیم و از آن پرهیز می‌کنیم.

۱-۲۶ ما از سخن گفتن و اظهارنظر بدون آگاهی و کسب دانش لازم خودداری می‌کنیم، زیرا باعث کاهش صلاحیت و بی‌اعتمادی نسبت به ما می‌شود.

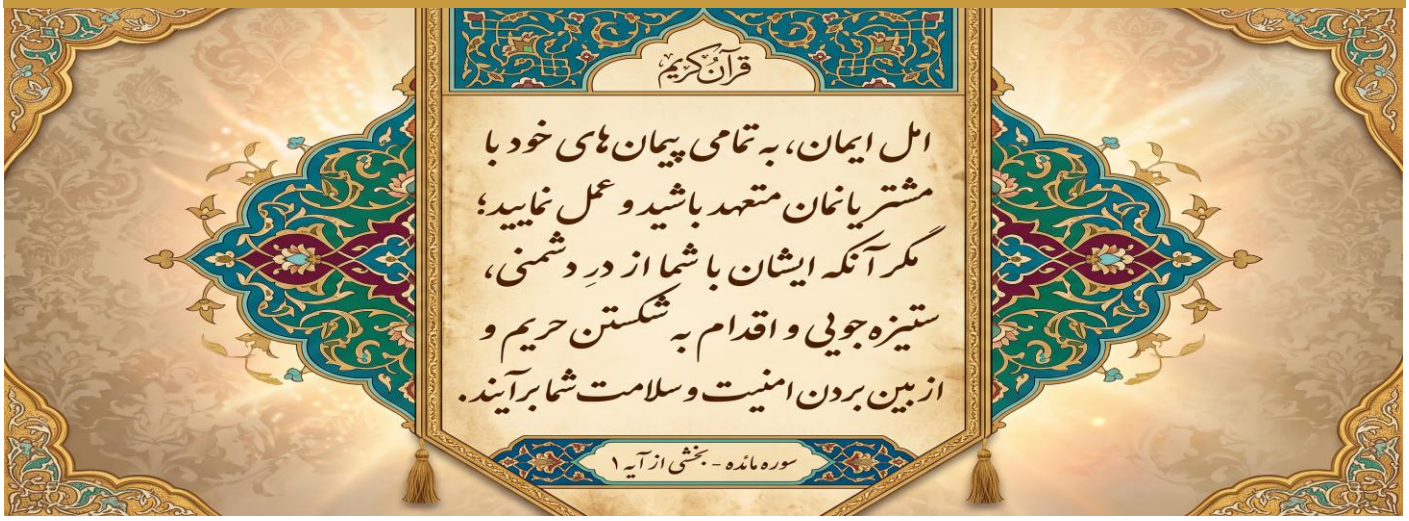




هماهنگی و همکاری تیمی در اتاق کنترل / همراهی و راهنمایی همکاران در محیط کار

تحویل محصول با کیفیت

کد رفتاری ۱۳



۲-۱ پایبندی به تعهدات، به‌ویژه در کیفیت، قیمت و تحویل به‌موقع محصول، خصلت شرکت ماست.

۲-۲ ما برای کاهش هزینه کالا از ورودی بی‌کیفیت استفاده نمی‌کنیم و خود را متعهد می‌دانیم محصول قابل‌تحویل به مشتری، برابر با قرارداد و حتی فراتر از آن باشد.

۲-۳ در صورت نارضایتی مشتری، علت را جویا می‌شویم و برای رفع مشکل جلسات چاره‌اندیشی تشکیل می‌دهیم.

۲-۴ از طریق نظرسنجی‌ها و دیگر روش‌های دریافت بازخورد، به نیازهای حال و آینده مشتریان توجه کرده و آنها را در ارتقای کیفیت محصولات به کار می‌گیریم.

۲-۵ همه ما خود را موظف می‌دانیم نسبت به نیازها، انتظارات و دغدغه‌های مشتریان حساس باشیم؛ این حساسیت شامل رفع نیازها و انتقال بازخوردهای دریافتی به افراد مرتبط است.

۲-۶ ما همواره مطمئن می‌شویم از توانایی و آگاهی لازم برای پاسخ به نیازهای مشتری در همه سطوح برخورداریم.

۲-۷ کلیه واحدهای سازمانی، مشتری‌مداری را وظیفه اصلی خود می‌دانند و آن را مختص واحد خاصی نمی‌دانند.

۲-۸ ما در شرکت، به‌جای محصول، مشتری را نقطه آغاز تصمیم‌ها و انتخاب‌های خود می‌دانیم و همواره برای افزایش رضایت مشتریان تلاش می‌کنیم.

۲-۹ انتقاد، حق مشتری است؛ پاسخگویی، نقدپذیری و پذیرش خسارت ناشی از عملکرد شرکت، مرام ماست.

۲-۱۰ در مواجهه با مشتریان، رفتار صادقانه، عادلانه، صریح و اجتناب از هرگونه فریب، سرلوحه کار ماست.

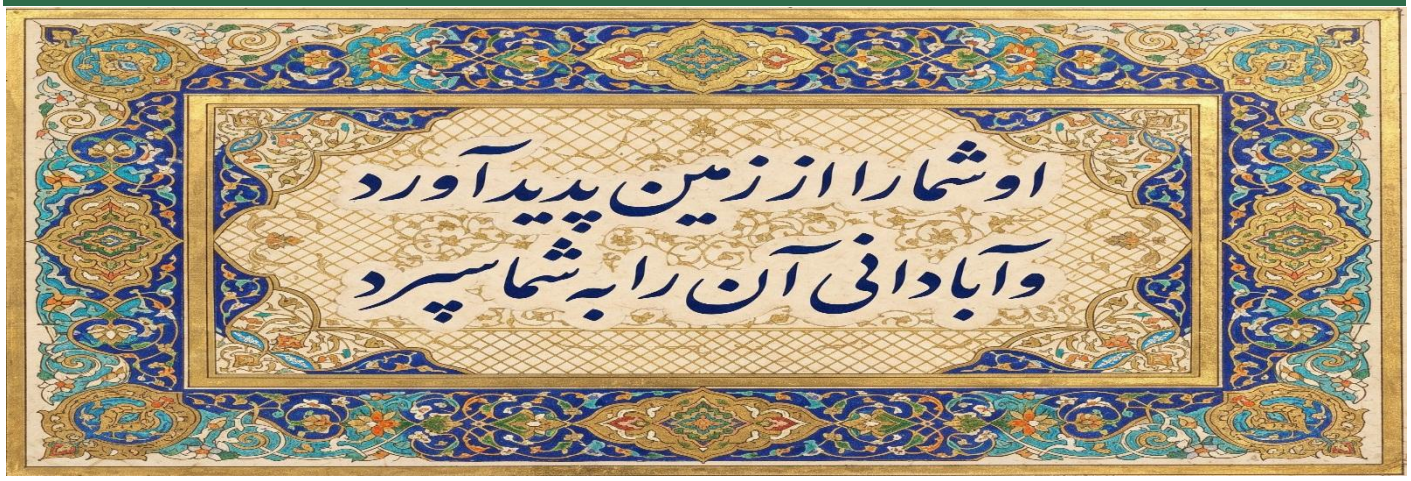
۲-۱۱ ما در تعامل با مشتری همیشه بالاترین توان را صرف می‌کنیم و از ارجاع آن به دیگران خودداری می‌کنیم.

۲-۱۲ ما تلفن همکاران یا مشتریان را پاسخ می‌دهیم؛ در صورت عدم پاسخگویی به برخی تماس‌ها، در اولین فرصت تماس مجدد می‌گیریم.

۲-۱۳ ما در قرارداد با مشتری، در تعریف محصول با کیفیت، به یک رابطه برد-برد فکر می‌کنیم.

دوستدار محیط زیست

کد رفتاری ۱۰



۳-۱ ما از هر گونه اقدامی که موجب آلودگی، مصرف بی‌رویه و اتلاف منابع گردد اجتناب می‌کنیم.

۳-۲ ما همواره تلاش می‌کنیم با در نظر گرفتن پیامدهای فعالیت سازمان، همکاری نزدیکی با جامعه برقرار کرده و بر اساس تعهد و اعتماد متقابل، مشارکت فعالانه را در سطوح محلی، استانی و کشوری ارتقا بخشیم.

۳-۳ ما در برآورده‌سازی نیازهای حال حاضر خود و جامعه، به محدودیت‌های زیست‌محیطی و منابع طبیعی توجه داشته و در حفظ و بهبود شرایط آن برای نسل‌های آینده می‌کوشیم.

۳-۴ ما بنا بر تعهدات محیط‌زیستی خود، توسعه فضای سبز را یکی از اهداف اصلی شرکت قرار داده‌ایم.

۳-۵ ما در کارخانه، در راستای صیانت از محیط‌زیست، مراقب ریزش روغن روی زمین هستیم.

۳-۶ ما مراقبیم تا باطله‌های ذغال به داخل رودخانه ریخته نشود.

۳-۷ برای ما مهم است که با راندمان بالاتر، بازفرآوری باطله، فروش با قیمت مناسب و ارسال باطله، از محیط‌زیست محافظت کنیم.

۳-۸ ما با پایش فصلی پساب بهداشتی، سعی در حفظ محیط‌زیست‌مان داریم.

۳-۹ ما برای صرفه‌جویی در مصرف انرژی و جلوگیری از اسراف منابع، پیش از خروج از محیط کار از خاموش بودن تمام وسایل مصرف‌کننده انرژی مطمئن می‌شویم.

۳-۱۰ ما با استفاده از سیستم اتوماسیون اداری، از مصرف بی‌رویه کاغذ خودداری می‌کنیم.

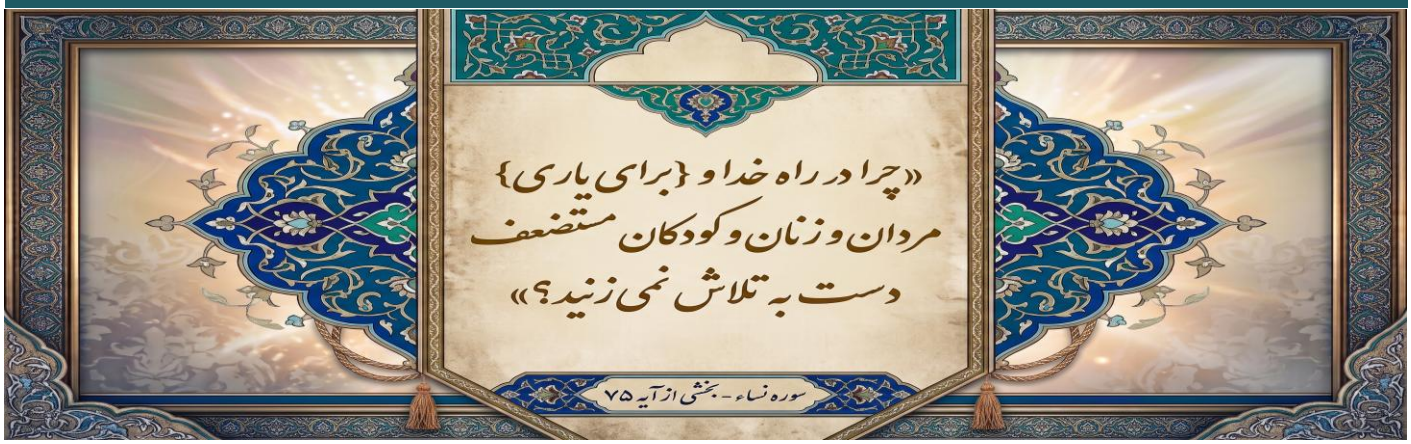




حمل‌ونقل ریلی زغالسنگ در دل طبیعت سوادکوه / کارخانه فرآوری در دل جنگل‌های البرز

مسئولیت‌پذیری اجتماعی

کد رفتاری ۷



۴-۱ در شرکت زغالسنگ البرز مرکزی، کمک به منطقه در شرایط بحران به‌عنوان یک اصل پذیرفته‌شده است.

۴-۲ شرکت البرز مرکزی از ماشین‌آلات و تجهیزات خود (ماشین‌آلات سبک و سنگین، آتش‌نشانی، آمبولانس، تجهیزات اطفاء حریق و ...) در راستای مدیریت بحران و کمک به مردم منطقه بهره می‌برد.

۴-۳ همواره از فعالیت‌های توسعه اجتماعی نظیر توسعه اشتغال‌آفرینی حمایت می‌نماییم.

۴-۴ دغدغه‌ها و شکایات ذی‌نفعان را بررسی کرده و نتیجه را به آنها اعلام می‌نماییم.

۴-۵ ما در راستای مسئولیت اجتماعی خود در تولید محصول و فرایند، برای اصول اقتصاد چرخشی اهمیت ویژه‌ای قائل هستیم.

۴-۶ ما به‌عنوان یک صنعت بزرگ در منطقه، از تأمین‌کنندگان داخلی حمایت می‌کنیم تا موجب رشد و شکوفایی منطقه شویم.

۴-۷ ما با پذیرش و آموزش کارورزان، به دنبال انجام مسئولیت اجتماعی خود در حوزه آموزش و افزایش بهره‌وری محیط‌های کار هستیم.

نمونه‌هایی از مسئولیت اجتماعی شرکت زغالسنگ البرز مرکزی





پایگاه توسعه ایمنی و امداد و نجات معدنی سوادکوه — یکی از اقدامات مسئولیت اجتماعی شرکت