

“Дарханы Дулааны Сүлжээ” ТӨХК-ийн Гүйцэтгэх захирлын
2019 оны 3-р сарын 15-ны өдрийн
А/47 дугаар тушаалын 1 дүгээр хавсралт



Журмын нэр:

“ДДС” ТӨХК-ИЙН АЙЛ ӨРХИЙН ДУУДЛАГА БАРАГДУУЛАХ ЖУРАМ

Үндэслэл	ISO9001:2015 стандартын 8.5.5, 9.1.2-р шаардлага
Баримт бичгийн хариуцагч	Ашиглалтын алба
Баримт бичгийн дугаар	Ж-09-20-02
Мөрдөж эхлэх огноо	2019.03.15
Хувилбарын дугаар	02

Эх хувь



Дардас / тэмдэг

Хуулбар үнэн

Хяналтгүй хувь

ӨӨРЧЛӨЛТИЙН БҮРТГЭЛ

Өөрчлөлтийн бүртгэлийг энэхүү баримт бичигт өөрчлөлт оруулах хүсэлтэд үндэслэн хөтлөх ба энэ тохиолдолд өөрчлөлтийг эрх бүхий албан тушаалтан баталсан байна.

Өөрчлөлт оруулсан бүлэг	Өөрчлөлтийн товч утга	Хувилбарын дугаар	Сүүлд шинэчлэгдсэн огноо	Боловсруулж, шинэчилсэн албан тушаалтан, овог, нэр	Баталсан албан тушаалтан, овог, нэр

Агуулга

НЭГ. Зорилго.....	4
ХОЁР. Хамрах хүрээ.....	4
ГУРАВ. Баримт бичгийн хариуцагч.....	4
ДӨРӨВ. Гүйцэтгэлийн хэмжүүр үзүүлэлт.....	4
ТАВ. Нэр томъёоны тайлбар.....	4-5
ЗУРГАА. Үйл явцын зураглал.....	6
ДОЛОО. Үйл явцын тайлбар.....	7-8
НАЙМ. Оролцогч талуудын эрх, үүрэг.....	9-11
ЕС. Хариуцлага.....	11-12
АРАВ. Хамаарах баримт бичгүүд.....	12
АРВАН НЭГ. Хөтлөгдөх маягт, бүртгэл	12
АРВАН ХОЁР. Хавсралтууд.....	12



НЭГ. Зорилго

- 1.1. Энэхүү журам нь нийтийн орон сууцны оршин суугчдын халаалт, хэрэгцээний халуун усны дуудлагыг чанарын удирдлагын тогтолцооны хүрээнд баталгаажуулсан үйл явц, энэхүү үйл явцын чанарын гүйцэтгэлийн шаардлагад нийцүүлэн хүлээн авч түргэн шуурхай барагдуулан, төлбөртэй үйлчилгээ үзүүлж, дулаан хангамжийн системийн хэвийн найдвартай ажиллагааг хангах харилцааг зохицуулах зорилготой.

ХОЁР. Хамрах хүрээ

- 2.1. Энэхүү журмыг Ашиглалтын албаны нийт ажилтнууд, Санхүү бүртгэлийн хэлтэс, Гэрээ борлуулалтын албаны ажилтнууд дагаж мөрдөнө.

ГУРАВ. Баримт бичгийн хариуцагч

- 3.1. Ашиглалтын алба нь энэхүү журмын хариуцагч байна.

ДӨРӨВ. Гүйцэтгэлийн хэмжүүр үзүүлэлт

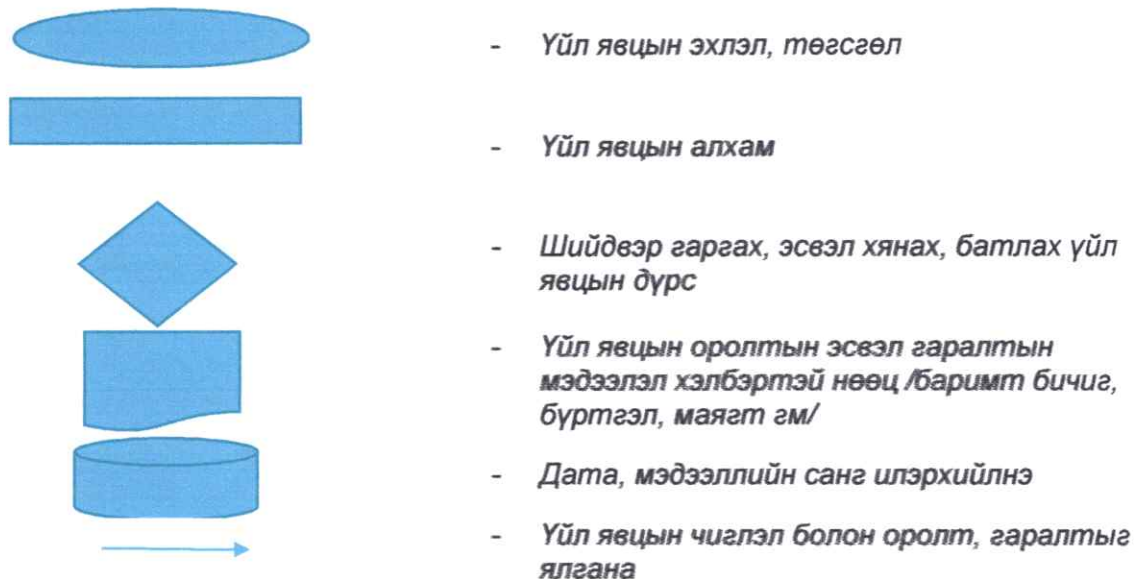
Гүйцэтгэлийн хэмжүүр	Хэмжих аргачлал	Өгөгдлийн эх үүсвэр	Давтамж	Хариуцагч
ISO9001:2015 стандартын 8.5.5 болон 9.1.2-р шаардлагуудад нийцтэй байдал	Дотоод, гадаад хийх	Дотоод, гадаад аудитын тайлан	Улиралд нэг удаа, баталгаажуулалтын аудит /гадаад жилд 1 удаа	Дарга, ДХМХ,
Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа авах	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан	Сард 1 удаа	Албаны инженер, Ээлжийн ахлагч нар
Дуудлага барагдуулалтын хувь	Нийт дуудлагын тоог барагдуулсан дуудлагын тоонд хувааж 100-р үржинэ.	ШҮХ-ийн дуудлагын нэгдсэн тайлан	Сард 1 удаа	Ээлжийн ахлагч нар
Давтан дуудлагын хувь	Давтан дуудлагын тоог нийт барагдуулсан дуудлагын тоонд хувааж 100-р үржинэ.	ШҮХ-ийн давтан дуудлагын судалгаа	Сард 1 удаа	Ээлжийн ахлагч нар
Дуудлага барагдуулж буй дундаж хугацаа /цаг, минутаар/	Дуудлагыг бүрэн барагдуулсан хугацаанаас дуудлага хүлээн авсан хугацааг хасч нийт дуудлагын тоонд хуваах	Дуудлагын программ	Сар, улирал, жил	Ээлжийн ахлагч нар

ТАВ. НЭР ТОМЪЁОНЫ ТАЙЛБАР (ТОВЧИЛСОН ҮГС)

- 5.1. **Давтан дуудлага.** Материал бэлдүүлэхээс бусдаар ажлын нэг төрлөөр 2-с дээш удаа давтан ирсэн хэрэглэгчийн дуудлагын тоо.
- 5.2. **Дуудлага барагдуулах.** Хэрэглэгчийн дуудлагын дагуу шаардлагатай засвар үйлчилгээг хийж холбогдох төлбөрийг нэхэмжлэх.
- 5.3 **Товчилсон үгсийн жагсаалт:**

- ШҮХ – Шуурхай үйлчилгээний хэсэг
- ДОС – Дулааны оруулгын слесарь
- СБХ- Санхүү бүртгэлийн хэлтэс
- ГБА- Гэрээ борлуулалтын алба
- ДХМХ-Дотоод хяналт мониторингийн хэлтэс

5.3 Үйл явцын зураглал хийх дүрсний тайлбар



5.4. RACI буюу үүрэг, хариуцлагын матриц боловсруулах

- **Х- Хийх:** Тухайн үйл явцын алхамыг хийх, гүйцэтгэх
- **З- Зөвлөлдөх:** Тухайн үйл явцын алхамыг хийх, гүйцэтгэхээс өмнө хүлээн зөвшөөрөгдсөн журам, заавар эсвэл туршлагадаа тулгуурлан зөвлөгөө, заавар өгөх тухай. Зөвлөлдөх нь үүрэг өгөх эрх мэдлийг илэрхийлэхгүй.
- **Хя-Хянах:** Тухайн үйл явцын алхамын үр дүнг шинжлэх, үнэлэх үүрэг. Энэ нь үүрэг өгөх эрх мэдлийг илэрхийлнэ.
- **Б- Батлах:** Тухайн үйл явцын алхамыг хянаж, батлах буюу эцсийн хариуцлагыг хүлээх
- **М- Мэдээлэл авах:** Тухайн үйл явцын алхам хийгдсэн тухай мэдээлэл авах
- Хэрэгжүүлэх үүргийн дэс дарааллыг Б1, Б2; М1, М2 гм –р тэмдэглэв.

Орц	Үйл ажиллагаа	Оролцогч талууд							Гарц
		Гүйцэтгэх Захирал	Ерөнхий инженер	Албаны ИТА	Диспетчер инженер	Ээлжийн ахлагч	ШУХ-ийн ДОС-ууд	Албаны дарга, ИТА, ХЯХ	
Дуудлагын журнал, программ, callcenter- 77377700	1. Дуудлага хүлээж авах	Хя/М	Хя/З	Хя/З	Хя/З	Х	М	З/М	Журнал, дуудлагын мэдээллийн сан, callcenter мэдээллийн сан.
Ажилтнуудын хувийн ажлын дэвтэр	2. Дуудлагыг хуваарилах	Хя	Б/Хя/З	М/Х я/З	М/З	х/з	Х	М	Батлагдсан график, журнал, график
Хувийн дэвтэр, хэмжилтийн проткол	3. Үзлэг			Б/Хя	М	М	х		Үзлэгийн тэмдэглэл, хэмжилтийн проткол
Шаардлагатай материал	4. Материал бэлдүүлэх			Хя/З	Хя/З	Хя/З	Х		Зөв бэлдсэн материал
Дуудлагын журнал, программ	5. Хариуцсан мастерт мэдээллэх	М	Хя	З/М	М	Х	Х/М	З/М	Дуудлагын мэдээллийн сан, өдрийн ажил
Диспетчерийн ажлын журнал	6. Хаах зөвшөөрөл авах		Б	З/Хя	Х/З/М	Х	М	З/М	Ажлын журналд тэмдэглэх, шийдвэр өгөх
Ажилтнуудын хувийн ажлын дэвтэр, сэтгэл ханамжийн судалгааны хуудас	7. Дуудлага барагдуулах	М	Хя/З	Хя/З /М	З/М	Хя/З	Х	З/М	Айл өрхийн сэтгэл ханамжийн судалгааны дүн

Орц	Үйл ажиллагаа	Оролцогч талууд							Гарц
		Гүйцэтгэх Захирал	Ерөнхий инженер	Албаны ИТА	Диспетчер инженер	Ээлжийн ахлагч	ШҮХ-ийн ДОС-УУД	СБХ, ХМХ	
Дуудлагын журнал, программ	8. Ээлжийн ахлагчид мэдээллэх	М	Хя/З	Хя/З	Хя/З	Хя/М	Х	Х/З	Журнал дахь тэмдэглэл, дуудлагын мэдээллийн сан
Сэтгэл ханамжийн судалгааны дүн	9.Хяраглагч ээс лавлах		Хя	Хя/З/Х	Хя/З	Х	М		Сэтгэл ханамжийн судалгааны хуудас
Шуурхай ажиллагааны журнал	10.Диспетчерт мэдээллэх		М/З	М/З	М/Хя	Х	М	Х/З	Шуурхай ажиллагааны журнал хөтлөх
Дуудлагаар үйлчлэх хуудас, дуудлагын программ	11.Үйлчилгээний төлбөр нэхэмжлэх	Хя/М	Хя	Хя/М/3	Хя	Хя/М	Х	М/Х/З	Санхүүгийн программд хөрвүүлсэн орлогын тайлан
Өргөдөл гомдлын журнал, сэтгэл ханамжийн судалгааны журнал, давтан дуудлага	12. Хяналт хийх	М	Хя/М	Х	Х	М	М	Х	Өргөдөл гомдлын журнал, сэтгэл ханамжийн судалгааны дүн, callcenter сан
ШҮХ-ийн тайлангийн журнал, маягтууд, call center сан	13. Хийгдсэн ажлын тайлан гаргах	М	Хя/М	Хя/З	М	Х	М	Хя/З	Ажлын тайлан, call center тайлан
Бэлэн болсон тайлангууд	14.Тайлан хүргүүлэх, авах	М	Хя/М	Хя/З	М	Х	М	Хя/З	Хянаж, баталгаажсан тайлан

ДОЛОО. Үйл явцын тайлбар

7.1. Дуудлага хүлээн авах

7.1.1. Ашиглалтын албаны ШҮХэсгийн ээлжийн ахлагч дуудлагыг 24 цагийн турш хүлээн авч дуудлагыг ажлын журнал, дуудлагын програмд тухай бүр тэмдэглэнэ.

- 7.1.2. Ээлжийн ахлагч, ДОС-үүд ээлжиндээ ирсэн дуудлагыг бүрэн барагдуулж, хэрэглэгчид соёлтой, чанартай үйлчилгээ үзүүлж ажиллана.
- 7.1.3. Дараагийн ээлжийн хүн ирээгүй /ээлжинд хийгдсэн засварын ажил дуусаагүй бол/ буюу хэвийн бус, ажил хийх чадваргүй байгаа үед ээлж хүлээлцэхгүй ба албаны инженерээс шийдвэр автал ажлаа үргэлжлүүлэн хийнэ.
- 7.1.4. Аваарь саатлын үед ээлж хүлээлцэхгүй.
- 7.1.5. Албаны инженер, диспетчер инженер нар ээлж бүрд callcenter үйлчилгээний дуудлагын тайланг хянаж байна.

7.2 . Дуудлага хуваарилах

7.2.1. Ээлжийн ахлагч нар нь айл өрхийн ирсэн дуудлагыг 24 цагийн турш 70373475, 77377700 утсаар хүлээн авч, ДОС-дэд хуваарилан өгч дуудлага барагдуулсан тухай бүр ажлын журнал болон программд бүртгэнэ.

7.2.2. Ээлжийн ахлагч нь ирсэн дуудлагыг ангилж ус алдсан, хүний амь насанд аюул учруулахуйц, мөн тухайн барилгын халаалтын систем горим ажиллагаанд ноцтой хүндрэл учруулахаар дуудлагыг эхний ээлжинд барагдуулахаар хуваарилна.

7.3. Үзлэг хийх

7.3.1. Ээлжийн ДОС нь ирсэн дуудлагын дагуу хэрэглэгчийн халаалт, хэрэгцээний халуун усны тоноглолд үзлэг хийхдээ тараах болон босоо шугам, узел, харалдаа босоо шугамуудад үзлэг, хэмжилт хийж асуудлын шалтгааныг бүрэн, зөв тодорхойлно.

7.3.2. Үзлэгийг мэргэжлийн түвшинд хийж, материалыг зөв бэлдүүлнэ.

7.4. Материал бэлдүүлэх

7.4.1. Ээлжийн ДОС нь хэрэглэгчдэд гэмтэл, доголдлын шалтгааныг мэргэжлийн түвшинд бүрэн тайлбарлаж өгөх ба шаардлагатай материалыг нэг бүрчлэн бичиж өгнө. Материалыг албан ёсны маягт дээр бичиж 1 хувийг ээлжийн ахлагчид, 1 хувийг хэрэглэгчид үлдээнэ.

7.4.2. Материалыг бүрэн зөв бэлдүүлэх, эхний ээлжийн материал бэлдүүлсэн байдалд үзлэг хийж, хэрэглэгчийг чирэгдүүлэхгүй байх.

7.4.3. Хэрэглэгч нь материалаа бэлдсний дараа 70373475, 77377700 утсаар дахин дуудлага өгнө.

7.5. Үзлэгийн тухай мэдээлэх

7.5.1. Ээлжийн ДОС-ууд нь хуваарилсан дуудлагын дагуу хийгдсэн ажлын талаар ээлжийн ахлагчид тухай бүр эргэж мэдэгдэнэ.

7.5.2. Ээлжийн ахлагч нь тухайн хэрэглэгчийн хариуцсан хэсгийн мастер болон ДОС-уудад хэрэглэгч дээр гарсан гэмтэл, хэрэглэгчийн дулааныг хаах, нээх зөвшөөрлийн талаар мэдээллэнэ.

7.6. Хаах зөвшөөрөл авах

7.6.1. Ээлжийн ахлагч нь тухайн ээлжинд гүйцэтгэх ажил болон гарсан гэмтлийн талаар албаны удирдлага болон диспетчер инженерт мэдэгдэнэ.

7.6.2. Диспетчер инженер нь энэ тухай ерөнхий инженерт мэдэгдэж хаах нээх шийдвэр авна.

7.6.3. Диспетчер инженер нь холбогдох удирдлагууд, ИТА нарт мэдэгдэж хэрэглэгчийн дулааныг хаах зөвшөөрлийг авч ээлжийн ахлагчид эргэж мэдэгдэнэ.

7.6.4. Ээлжийн ахлагч нь диспетчер инженерийн таслах, залгах шийдвэрийг үндэслэн ДОС-т хаах шийдвэрийг өгнө.

7.6.5. Хэрэглэгчийн дулааны хаахдаа ААД-ын заалтыг мөрдөж ажиллана.

7.6.6. Ээлжийн ахлагч нь диспетчер инженерийн шийдвэргүйгээр гадна хэрэглэгчид халаалт, хэрэгцээний халуун усны узелд таслалт залгалт хийхийг хориглоно.

7.7. Дуудлага барагдуулах

7.7.1. ДОС нь хэрэглэгчдэд үйлчилгээ үзүүлэхдээ батлагдсан тарифыг танилцуулна.

7.7.2. Ээлжийн ДОС-ууд компаний лого бүхий ажлын хувцас, улавч өмсөж зориулалтын багаж хэрэгслийг бүрэн ашиглаж ажиллана.

7.7.3. Материал шаардлагагүй үйлчилгээг шууд үзүүлнэ.

7.7.4. Айлд засвар үйлчилгээ хийхдээ, цэвэр цэмцгэр байх, хэрэглэгчийн эд хогшлыг гэмтээхгүй байх нөхцлийг хангаж ажиллана.

7.7.5. Ээлжийн ДОС-ууд хүлээн авсан дуудлагаа хурдан шуурхай барагдуулж тухай бүр ээлжийн ахлагчид эргэж мэдэгдэх ба хэрэглэгчидтэй соёлтой харьцаж, чанартай мэргэжлийн түвшинд ажил үйлчилгээ үзүүлэх, тухайн асуудлын шалтгаан болон түүнийг шийдвэрлэх ажил үйлчилгээ, тэдгээрийн төлбөрийн талаар хэрэглэгчдэд танилцуулна.

7.7.6. Үйлчилгээ үзүүлсэн тухай бүрд хэрэглэгчид үйлчлэх хуудсын сэтгэл ханамжийн хэсгийг заавал бөглүүлнэ.

7.8. Ээлжийн ахлагчид мэдээлэх

7.8.1. Үзлэгээр явсан ажилтанууд ээлжийн ахлагчид, үзлэгийн дүн, дуудлагыг барагдуулсан талаар тухай бүр танилцуулж, дуудлагын журнал болон программд тэмдэглүүлнэ.

7.8.2. Ээлжийн ахлагч нь диспетчер инженерт 2 цаг тутам холбогдож тухайн өдрийн ажлаа танилцуулж, шаардлагатай мэдээлэл солилцоно.

7.9. Хэрэглэгчээс лавлах

7.9.1. ДОС нь гүйцэтгэсэн ажил бүрийн дараа “Дуудлагаар үйлчлэх хуудас”-ны үнэлгээний хэсгийг хэрэглэгчээр заавал бөглүүлсэн байх ба энэхүү саналын хуудсыг ээлжийн ахлагчид хүлээлгэж өгнө.

7.10. Диспетчерт мэдээлэх

7.9.1. Ээлжийн ахлагч нь хэрэглэгчийн системийг хааж нээсэн тухай бүр диспетчерт мэдэгдэнэ.

7.9.2. Ээлжийн ахлагч нь ээлжинд ирсэн дуудлагын тайланг албаны инженерт бичгээр тайлан хэлбэрээр өгөх ба бусад талуудад мэдээлэх зорилгоор файлаар дотоод сүлжээнд байршуулна.

7.9.3. Диспетчер инженер нь дулаан хангамжийн системийн нийтлэг мэдээ мэдээллийг ээлжийн ахлагчид 2 цаг тутамд дамжуулж, шуурхай удирдлагаар хангах, өдөр тутмын ажилд дүгнэлт хийж шуурхай зөвлөгөөнд танилцуулна.

7.11. Үйлчилгээний төлбөр нэхэмжлэх

7.11.1. ДОС-ууд нь батлагдсан тарифын дагуу “Дуудлагаар үйлчлэх хуудас”-ыг бичиж эх хувийг ээлжийн ахлагчид өгөх ба хуулбар хувийг хэрэглэгчид үлдээнэ.

7.11.2. Ээлжийн ахлагч нь ДОС-ын ирүүлсэн “Дуудлагаар үйлчлэх хуудас”-ын дагуу программд баримтын дугаар, хийгдсэн ажил, үйлчилгээний орлогыг тухай бүр шивнэ.

7.11.3. Ээлжийн ахлагч ээлж хүлээлцэхийн өмнө дуудлагын программын дуудлагын төлбөрийг санхүүд хөрвүүлэх цэсээр хөрвүүлнэ.

7.11.4. Ээлжийн ахлагч нь сар бүрийн эцэст бичилтийн ня бо-той үйлчилгээний орлогыг жагсаалтаар тулгана.

7.11.5. Сар бүрийн 5-ны дотор айл өрхийн нэхэмжлэх дээр үйлчилгээний төлбөр хийж, нэхэмжлэх гаргах ажлыг бичилтийн ня бо гүйцэтгэнэ.

7.11.6. Борлуулалтын байцаагч нар гарсан нэхэмжлэхийн дагуу орлогыг цуглуулна.

7.11.7. ГБА-ны оператор банкны харилцах дансуудаар болон орлогын байцаагч нарын бэлнээр цуглуулсан орлогыг тухай бүр авлагын дансуудад холболт хийнэ.

7.11.8. ДОС нь төлбөрийн баримтыг баллаж засварлахгүй, цэвэр нямбай бичнэ.

7.12. Хяналт хийх

7.12.1. Шуурхай үйлчилгээний ээлжийн ахлагч болон ДОС-ууд албаны инженерийн удирдлаганд ажиллана.

7.12.2. Тухайн ээлжинд хийгсдэн ажил, дуудлагын талаархи мэдээллийг ээлжийн ахлагч нар албаны инженерт танилцуулж байна.

7.12.3. Дуудлагыг чанар муутай хийж хэрэглэгчдэд эд хөрөнгийн хохирол учруулвал тухайн слесарь хохиролыг барагдуулна.

7.12.4. Ээлжийн ахлагч нь дуудлага барагдуулалт, төлбөр, үйлчилгээний талаар хэрэглэгчээс утсаар тодруулах, шаардлагатай үед албаны инженерт мэдэгдэж газар дээр нь хяналт хийж болно.

7.12.5. Ээлжийн ахлагч нар нь сар бүрийн дуудлагын бүртгэлийг нэгтгэсний дагуу давтамж ихтэй, шийдэгдэхгүй байгаа дуудлагыг судалгаа гаргаж, ажлын төлөвлөгөө боловсруулан хэрэгжүүлж ажиллана.

7.12.6. Гүйцэтгэлийн хэмжүүр үзүүлэлтийн дагуу албаны инженер өдөр тутам, хяналтын инженер, дотоод аудит нар графикийн дагуу дуудлага барагдуулалтын байдалд хяналт хийнэ.

7.12.7. Хяналтын инженер нь ISO9001: 2015 стандартын 8.5.6 заалтын дагуу хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлох зорилгоор сард ирсэн нийт дуудлагын 10%-с доошгүй хэрэглэгчээс утсаар түүвэр судалгаа авч, үр дүнг нэгтгэж сар бүр гүйцэтгэх удирдлагад тайлагнана.

7.12.8. Дотоод аудит нь ээлжийн ахлагч, бичилтийн ня бо, бичилтийн оператор нарын бичилт, орлогын тайланд сар бүр хяналт хийж үр дүнг гүйцэтгэх удирдлагад танилцуулна.

7.13 . Ажлын тайлан гаргах

7.13.1. Ээлжийн ахлагч нь тухайн ээлжинд ирсэн дуудлагуудыг программд бүртгэж, өдөр тутмын хийгдсэн ажлыг албаны удирдлага болон диспетчер инженерт танилцуулна.

7.3.2. Ээлжийн ахлагч нар дуудлагын бүртгэлийн судалгаа, тайланг сар бүр гаргаж танилцуулж байна.

7.14 . Тайлан хүргүүлэх, авах

7.14.1. Ээлжийн ахлагч нар тухайн сард хийгдсэн ажлыг ээлж бүрээр нэгтгэн, сар бүрийн 1-ны дотор тайланг албаны инженерт ирүүлэх ба СБХ-ийн бичилтийн ня бо-той орлогоо жагсаалтаар тулгасан байна.

7.14.2. Тайланг сар тутам 2 хувь бичиж, бичгэн болон файл хэлбэрээр өгч байна.

НАЙМ. Оролцогч талуудын эрх, үүрэг

Энэхүү журмын эрх, үүрэг хариуцлагын матрицыг хавсралтаас харна уу.

Оролцогчид	Үүрэг	Эрх
Гүйцэтгэх захирал	<ul style="list-style-type: none"> - 1,2-р түвшин, 3-р түвшинд хамаарах аюулгүй ажиллагааны заавар зэрэг баримт бичгийг батлах, мөрдөлтөнд хяналт тавих - Удирдлагын манлайлал - Стандартын шаардлагуудад гүйцэтгэлийн мониторинг хийлгэх - Удирдлагын дүн шинжилгээ хийлгэх 	<ul style="list-style-type: none"> - Шинээр болон сайжруулах шаардлагатай баримт бичгийн саналтай танилцах, шийдвэрээ гаргах, санал өгөх
Ерөнхий инженер	<ul style="list-style-type: none"> - 3-р түвшинд хамаарах техникийн холбогдолтой баримт бичиг, 4-р түвшинд хамаарах маягтуудыг батлах, мөрдөлтөнд хяналт тавих - Удирдлагын манлайлал - Хурал зөвлөгөөнд оролцох, үнэлэлт, дүгнэлт өгөх - Чанарын бодлого ХЭМАБ-ын бодлого зорилтуудын тайлан гаргуулах 	-
Албаны дарга, инженер, ИТА нар	<ul style="list-style-type: none"> - Хэрэглэгчид үйлчлэх ажлыг стандартын шаардлагад нийцүүлэн, хэрэгжүүлэх, боловсруулах, мөрдөх, хяналт тавих - Өдөр тутмын удирдлагаар хангах - Судалгаа, баримт мэдээлэл гаргуулах - Хурал зөвлөгөөнд оролцох, дүн шинжилгээ хийх 	<ul style="list-style-type: none"> - Баримт бичгийн төслийг боловсруулах, шинэчлэх өөрчлөлт оруулах, санал гаргах - Журмыг мөрдүүлэх
Диспетчер инженер	<ul style="list-style-type: none"> - Өдөр тутам шуурхай удирдлагаар хангаж бусад албадуудтай холбогдох харилцааг зохицуулна. - ШҮХ-ийн өдөр тутмын ажилд үнэлэлт дүгнэлт өгөх, санал зөвлөмж өгөх - Дулаан хангамжийн системийн нийтлэг мэдээ мэдээллийг дамжуулж, шуурхай удирдлагаар хангах, анализ хийж шуурхай зөвлөгөөнд танилцуулах 	<ul style="list-style-type: none"> - ШҮХ-ийн өдөр тутмын ажилтай танилцах, хяналт тавих, санал, зөвлөмж өгөх - Дотоод аудитын багийн төлөвлөгөөнд баримт бичгийн болон бүртгэлийн хэрэгжилтэд аудит хийх санал оруулах
Ээлжийн ахлагч нар	<ul style="list-style-type: none"> - Хэрэглэгчийн дуудлагыг 24 цагаар хүлээн авч, хуваарилан барагдуулах, төлбөрт үйлчилгээ үзүүлэх - Ээлжийн ДОС-уудыг шуурхай удирдлагаар хангах, ХАБЭА-н асуудлыг шийдвэрлэх - Хэрэглэгчдэд үйлчлэх үйлчилгээний талаар санал боловсруулах, өөрчлөлт оруулах, хүсэлт өгөх 	<ul style="list-style-type: none"> - Ажлын багаж, ХАБЭА-н шаардлагад нийцсэн хамгаалах хэрэгсэл, багаж тоног төхөөрөмжөөр хангуулах - Сургалтанд хамрагдах - Бичиг хэргийн зардал батлуулах - Аюул болон үл тохирлыг арилгах аргуудыг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай төсвийг батлуулж зарцуулах, хяналт тавих - Хариуцсан ажлын чиглэлээр асуудал боловсруулан гүйцэтгэх удирдлагад танилцуулж шийдвэрлүүлэх

	<ul style="list-style-type: none"> - ДОС-уудад болон хэрэглэгчидэд сургалт зохион байгуулах, үйл ажиллагааны танилцуулга хийх - ШҮХ-ийн үйл ажиллагаанд эрсдлийн үнэлгээг хийх - Баримт баримт бичгийн мастер жагсаалтын мэдээллийг өдөр тутам бүртэж, хөтөлж байх /Excel дээрх маягтын дагуу/ - Баримт бичгийн батлагдсан эх хувиудыг хэвлэмэл болон цахимаар хадгалах - Бичилтийг санхүүгийн программруу хөрвүүлэх - Тайлан гаргах 	
Ээлжийн ДОС-ууд	<ul style="list-style-type: none"> - Хэрэглэгчид үйлчлэх ажлын хэрэгжүүлэлтийн ажлыг үе шат бүрээр зохион байгуулах - Дуудлагыг бүрэн барагдуулах 	<ul style="list-style-type: none"> - Ажлын багаж, ХАБЭА-н шаардлагад нийцсэн хамгаалах хэрэгсэл, багаж тоног төхөөрөмжөөр хангуулах - Сургалтанд хамрагдах - Аюул болон үл тохирлыг арилгах аргуудыг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай төсвийг батлуулж зарцуулах, хяналт тавих - Хариуцсан ажлын чиглэлээр асуудалаа гүйцэтгэх удирдлагад танилцуулж шийдвэрлүүлэх
Гэрээ борлуулалтын алба	<ul style="list-style-type: none"> - Үйлчилгээний орлогыг борлуулалтын орлоготой хамт төвлөрүүлэх - Борлуулалтын орлого, үйлчилгээний орлогыг салгаж шивэх - Үйлчилгээний орлогын тайлантай танилцах 	<ul style="list-style-type: none"> - Үйлчилгээний орлогын тайлантай танилцах - Ээлжийн ахлагч нартай тулгалт хийх, тодруулга авах
Санхүү бүртгэлийн хэлтэс	<ul style="list-style-type: none"> - Ээлжийн ахлагчийн тайланг нийлж хүлээж авах - Бичилтэд төлбөрийн нэхэмжлэх оруулах 	<ul style="list-style-type: none"> - Тодруулга авах - Зөвлөх

ЕС. Хариуцлага

9.1. Шуурхай үйлчилгээний ажилтан доорхи үйлдлийг гаргасан тохиолдолд зохих хууль дүрэм, хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу хариуцлага хүлээлнэ.

- Баримтгүйгээр үйлчилгээний төлбөр хэрэглэгчээс авах
- Бусадтай хуйвалдан хэрэглэгчид засвар үйлчилгээ хийх, орлогыг нуун дарагдуулах, өөртөө авч завших
- Ээлжийн хугацаанд хууль бусаар орлого, ашиг олох, компаний зөвшөөрөлгүй ажил үйлчилгээ хийх
- Компаний нэр хүндийг унагах, чанаргүй ажил үйлчилгээ явуулах, компаний ашиг олох боломжийг алдагдуулах
- Дуудлага барагдуулагүй, орлого оруулаагүй, хэрэглэгчээс гомдол ирсэн зөрчил давтагдсан тохиолдолд
- Эрх бүхий албан тушаалтаны өгсөн үүргийг биелүүлээгүй
- Хэрэглэгчийг үл хүндэтгэх, гомдол саналыг үл тоомсорлох, чирэгдүүлэх, хийсэн дуудлага дахин давтагдах

- Ээлжинд ирсэн дуудлагаас өөр ажил хийх, ээлжийн ахлагчид хийсэн ажлын талаар эргэж мэдээлээгүй
- ДОС-ууд материал бэлдүүлэхдээ өмнөх ээлжийн бэлдүүлсэн байдлыг заавал шалгах ба материал буруу бэлдүүлсэндээ шууд хариуцлага хүлээнэ.

9.2. Байгууллагын дотоод баримт бичиг нь гуравдагч этгээдэд очсон, байгууллагад хохирол учруулсан, байгууллагын мэдээллийг задруулсан тохиолдолд буруутай этгээд хариуцлага хүлээнэ.

9.3. Албан баримт бичгийг хуурамчаар үйлдэх, гэмтээх, устгах, үрэгдүүлэх болон байгууллагын нууцыг бусдад задруулсан тохиолдолд буруутай этгээдэд зохих хууль тогтоомжийн дагуу хариуцлага хүлээлгэнэ.

АРАВ. Хамаарах баримт бичгүүд (Дотоод + Гадны гаралт)

10.1. Дотоод баримт бичиг

10.1.1. Шуурхай ажиллагааны ажилтнуудын ээлж хүлээлцэх заавар

10.1.2. Албаны дүрэм

10.1.2. Хөдөлмөрийн дотоод журам

10.2. Гадны гаралтай баримт бичиг

10.2.1. Иргэний хууль

10.2.2. Му-ын хөдөлмөрийн тухай хууль

10.2.3. Эрчим хүчний тухай хууль

10.2.4. Дулааны эрчим хүчээр хангах гэрээ

10.2.5. Дулааны эрчим хүчийг хэрэглэх дүрэм

10.2.6. Иргэний хууль

10.2.7. Сууц өмчлөлийн эд хөрөнгийн тухай хууль

10.2.8. ISO9001:2015 стандартын 8.5.5, 7.1.3, 9.1.2-р шаардлагууд

АРВАН НЭГ. Хөтлөгдөх маягт ба бүртгэл

№	Маягтны нэр	Бүртгэлийн дугаар	Зориулалт	Хөтлөлт
1	Цаг бүртгэлийн журнал		Ажилчдын ажилдаа ирсэн, тарсан цаг бүртгэнэ	Өдөр цаг минутаар бүртгэнэ
2	Шуурхай ажлын журнал	ҮҮАХМ №9	Ажлын агуулга, авсан арга хэмжээ, тэмдэглэл хөтөлнө.	Өдөр цаг минутаар хөтөлнө
3	Өдөр тутмын зааварчилгааны журнал	ҮҮАХМ №42	Өдөр тутам хийх ажилтай нь уялдуулан өгнө.	
4	1-р шатны үзлэгийн журнал	ҮҮАХМ №45	Өдөр тутам хөтлөх	Албаны мастер тухайн бүр хөтөлнө
5	ХХ-ын өдөрлөгийн журнал	ҮҮАХМ №46	Хөдөлмөр хамгааллын өдөрлөгийн төлөвлөгөө бүртгэл хөтөлнө.	Өдөрлөг явуулсан тухай бүр хөтөлнө.
6	ИТА-ын эргэлтийн журнал		Ажлын байранд ирсэн удирдлага, ИТА-д хөтлөх	Өдөр, цаг минутаар хөтөлнө
7	Тухайлсан зааварчилгаа	ҮҮАХМ №24	Ажилтанд гүйцэтгэх гэж буй ажлын онцлог, нөхцөлтэй нь уялдуулж өгөх	Албаны мастер тухайн бүр хөтөлнө

8	Үүрэг даалгаварын журнал		Тухай бүрд нь	Ээлжийн ахлагч нар хөтөлнө
9	Тушаал шийдвэрийн журнал		Тухай бүрд нь	Ээлжийн ахлагч нар хөтөлнө
10	Илүү цагийн бүртгэлийн журнал		Тухай бүрд нь	Ээлжийн ахлагч нар хөтөлнө
11	Зар мэдээллийн журнал		Тухай бүрд нь	Ээлжийн ахлагч нар хөтөлнө
12	Дуудлага бүртгэх журнал		Тухай бүрд нь	Ээлжийн ахлагч нар хөтөлнө
13	Айл өрхийн сэтгэл ханамжийн судалгааны хуудас		10-д 1 ээс доошгүй	ДОС-ууд
14	Сэтгэл ханамжийн судалгааны бүртгэлийн журнал		Сард 1 удаа	Ээлжийн ахлагч нар
15	Хэмжилтийн проткол		Тухай бүр	ДОС-ууд
16	Хэрэглэгчийн хяналт хэмжилтийн бүртгэл		Сард 1 удаа	Ээлжийн ахлагч нар
17	ШҮХ-ийн ажлын болон орлогын тайлан авах маягтууд /программаас өдөр, сар улирлаар/		Сард 1 удаа	Ээлжийн ахлагч нар

АРВАН ХОЁР. Хавсралтууд

- 12.1. Аюулгүй ажиллагааны заавар
- 12.2. Аюулгүй ажиллагааны горим
- 12.3. Техник ашиглалтын заавар
- 12.4. Маягтын загвар