

Agent Handbook

ДУУДЛАГА ТӨВ



- 1 *Төслийн тухай*
- 2 *Төслийн зорилго, зорилт*
- 3 *Төслийн зах зээлийн загвар*
- 4 *Дуудлагын төвийн үндсэн чиг үүрэг*
- 5 *Хамтран ажиллах талууд,
цагийн хуваарь*
- 6 *Дуудлага хариуцсан ажилтны чиг үүрэг*
- 7 *Сошиал медиа хариуцсан ажилтны чиг үүрэг*



Төслийн тухай

Төслийн тухай

"Дулаан шийдэл II" төсөл нь 2022 оноос хойш Улаанбаатар хотын гэр хорооллын хувийн сууцыг дулаалж, дулаан алдагдлыг багасгаснаар агаарын бохирдлыг бууруулахад хувь нэмэр оруулах зорилготой үйл ажиллагаа явуулж байна.

Төслийн санхүүжүүлэгч байгууллагууд

Төслийн санхүүжүүлэгч байгууллагаар Европын холбооны СВИЧ-Эшиа хөтөлбөр, Абби Пиер сан, ГАГГА сан болон Францийн хөгжлийн агентлаг ажиллаж байна.

Төслийн хамтран хэрэгжүүлэгчид

Төслийг Жэрэс ОУТББ, ШУТИС-ын дэргэдэх Барилгын эрчим хүч хэмнэлтийн төв, Монголын барилгын үндэсний ассоциаци ТББ, Монголын эмэгтэйчүүдийн сан болон Монголын ногоон санхүүгийн корпораци хамтран хэрэгжүүлж байна.



Дулаан шийдэл I төсөл 2018 - 2022

"Дулаан шийдэл I" төсөл нь 2018-2022 онуудад Улаанбаатар хотын гэр хорооллын хувийн сууцыг дулаалж, дулаан алдагдлыг багасгаснаар агаарын бохирдлыг бууруулахад хувь нэмэр оруулах зорилготой хэрэгжсэн.

Төслийн үр дүн



3,556 тн
хүлэмжийн хийг бууруулав



20
дулаалгын шийдэл боловсруулав



1,546
өрхийг дулаалав



73
БЖДБ эрхлэгчдийг сургав



2,411 тн
түлшний хэрэглээг хэмнэв

Төслийн ололт:



Дулаалгын зах зээлийн механизмыг бий болгож туршиж үзэв.



www.dulaalga.mn вебсайт ашиглалтанд оров. Дулаалгын талаарх мэдээлэл, үнийн тооцооллыг веб дээр байршуулагдав.



Фейсбүүк хуудас, дуудлагын төвөөр дамжуулан хэрэглэгчидтэй холбогдон, захилга, санал хүсэлт, гомдол хүлээн авдаг болов.

Хялбар шийдэл аян:

Хялбар, хямд аргаар гарын доорх материал ашиглан байшингаа дулаалах "Хялбар шийдэл" аянг зохион байгуулав. Хөршийн холбоонд суурилан иргэдэд хүрч ажилласан бөгөөд дулаалгын ач холбогдол болон дулааны тав тухыг олон нийтэд таниулав.



1,429
өрх хялбар шийдлийг хэрэгжүүлэв

274

өрхийн дээврийг 5 см эрдэс хөвөнгөөр дулаалав



175
өрх цонх, хаалганы багцаар дулаалав



16,200

гишүүд Фэйсбүүк групп-д нэгдэв

ТӨСЛИЙН СУУРЬ СУДАЛГААНЫ ДҮН

2018 оны суурь судалгааны үр дүн

Гэр хорооллын хувийн сууцны гадна хашлага, бүтээцүүдийн дулаан хамгаалалтын төлөв, халаалтын систем, дотор агаарын чанар зэрэг үзүүлэлтүүдийг нэгтгэж, 178 айл өрхөд судалгаа хийв.



93%

Дулаалах шаардлагатай



3.4

удаа
Галлагааны тоо

Төслийн хамтран хэрэгжүүлэгчдийн танилцуулга



Европ, Африк, Ази тивд 40 гаруй жил үйл ажиллагаа явуулж буй эрчим хүч, тогтвортой хөгжлийн чиглэлээр мэргэшсэн олон улсын төрийн бус байгууллага



Шинжлэх Ухаан Технологийн Их Сургуулийн Барилга Архитектурын Сургуулийн харъяа, Барилгын салбарт эрчим хүчний хэмнэлттэй техник технологийг нэвтрүүлэх зорилготойгоор сургалт, судалгааны чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төв



2009 оноос хойш үйл ажиллагаагаа явуулж буй барилгын салбар дахь хамгийн том нэгдэл бүхий гишүүддээ болон нийгэмд үйлчилдэг, үйл ажиллагаа нь төрөөс хараат бус, ашгийн бус байгууллага



Үндэсний ногоон санхүүжилтийн тогтолцоог хэрэгжүүлэх, уур амьсгалын өөрчлөлтийг сааруулах, дасан зохицох үйл ажиллагааг нэгдсэн бодлого, стандартаар хангаж, хөнгөлөлттэй нөхцөлтэй ногоон зээлээр санхүүжүүлэх зорилтын хүрээнд 2014 онд байгуулагдсан.



2000 онд үүсгэн байгуулагдсан, төрөөс хараат бус, ашгийн төлөө бус, нийгэмд үйлчилдэг, гишүүнчлэлгүй, нийтийн сан бөгөөд эмэгтэйчүүд, охидыг хүчирхэгжүүлж, нийгмийн өөрчлөлт бий болгохын төлөө эмэгтэйчүүдийн ТББ, орон нутгийн бүлгүүдэд дэмжлэг үзүүлдэг байгууллага.



Төслийн зорилго зорилт

1. Төслийн зорилго

- Улаанбаатар хотын гэр хорооллын хувийн сууцыг зөв дулаалж, хүлэмжийн хийн ялгарал, агаарын бохирдлыг бууруулна.
- Дулаалгын зах зээлийг хөгжүүлж тогтвортой механизмыг бий болгоно.
- Барилгын салбарын бичил, жижиг бизнес эрхлэгчдийг дулаалгын мэргэшсэн бригад болгон бэлтгэж, хамтарч ажиллана.

2. Төслийн зорилт

- Хэрэглэгчдэд илүү өргөн хүрээний санхүүжилтийн боломжийг бий болгох
- Дулаалгын ач холбогдлыг олон нийтэд таниулан сурталчлах
- Бүтээгдэхүүний төрлийг нэмэгдүүлж дулаалгын зөв технологи, шийдлийг санал болгох



Dulaalga.mn

Төслийн зах зээлийн загвар



- 1 Дуудлагын төв рүү (7505-2000) эсвэл чатаар холбогдон техникийн үнэлгээний захиалга өгнө. Хэрэглэгчийн мэдээллийг вэб руу оруулж МБҮА ТББ-д мэдэгдэнэ

2. МБҮА ТББ -н бригад зохицуулагч захиалгыг дулаалгын зөвлөхөд хувиарлаж дулаалгын зөвлөх айлд очиж хэмжилт хийнэ



3.

Тухайн айл

4. Айл дулаалга хийлгэхээр бол бригадтайгаа гэрээ байгуулж хийнэ. бригад ажлаа хийж дууссаны дараа дулаалгын акт гарах ба дуудлага төвийн ажилтан хэрэглэгчтэй холбогдон акт зөвгөөрсөн эсэхийг асууна



5.

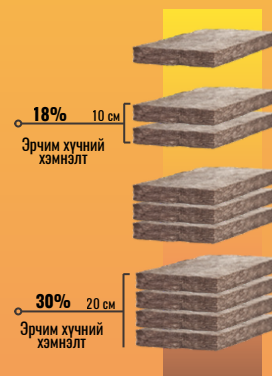
Акт зөвшөөрөгдсөний дараа эрчим хүчний аудитор гэрчилгээ гаргах ба гэрчилгээг дуудлага төвийн ажилтан мэйлээр хэрэглэгч рүү явуулна

ДЭЭВРИЙН АДРЫН ХӨНДИЙН ДУЛААЛГА

- 5см
- 10 см
- 15 см
- 20 см зузаантай

МАТЕРИАЛЫН СОНГОЛТ:

- Эрдэс хөвөн
- Чулуун хөвөн
- Хонины ноос

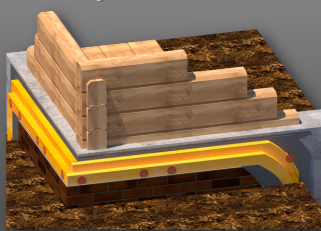


СУУРИЙН ДУЛААЛГА

10, XPS хавтанцараар дулаална

ӨНГӨЛГӨӨ:

- Өнгө дизайн сонголтоор

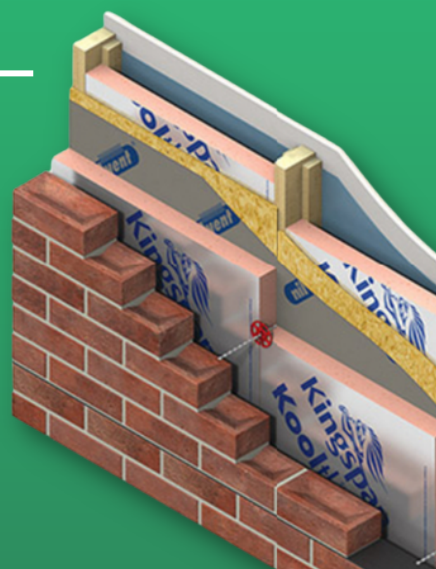


ХАНЫН ХӨВӨН БОЛОН ХАВТАН ДУЛААЛГА

15 см EPS хавтан болон
эрдэс хөвөн

ФАСАДНЫ СОНГОЛТ:

- Төмөр
- Хуванцар
- Өнгө сонголтоор

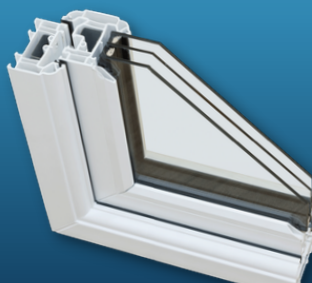


ЦОНХ САЙЖРУУЛАЛТ

3 давхар шилтэй дулаан
хэмнэлттэй цонх

ЦОНХНЫ ӨНГӨ, МАТЕРИАЛ

- Цагаан uPVC (хуванцар) цонх
- Бор uPVC (хуванцар) цонх



ШАЛНЫ ДУЛААЛГА

10 см XPS хавтанцараар
дулаална

ӨНГӨЛГӨӨ:

- Хулдаас
- Паркет
- Будаг
- Хивсэнцэр



Дуудлагын төв

Хэрэглэгчдэд мэдээлэл өгөх

- 1.Хэрэглэгчдийг анхан шатны бүтээгдэхүүн үйлчилгээтэй холбоотой бүх мэдээллээр хангаж техникийн үнэлгээ (ТҮ) хийлгэх хүртэл ятган үнэмшүүлэх
- 2.ТҮ хийлгэсэн айл өрхийн мөшгөлт хийж дулаалга хийлгэх эсэх, үгүй бол яагаад гэдгийг заавал асуух
- 3.Дулааны улиралд дулаалгын багцуудаа хэрэглэгчдэд илүү санал болгоно. Жишээ нь дулаалгын хямдрал, урамшуулал, уралдаан гэх мэтийг түлхүү санал болгох.



Техникийн үнэлгээний захиалга авах

Техникийн үнэлгээний захиалгыг хэрэглэгчдээс авч dulaalga.mn дээр бүртгэх, захиалга орж ирсэн талаар МБҮА- д мэдэгдэх



Маркетингийн үйл ажиллагаанд идэвхтэй оролцох

Техникийн үнэлгээний болон дулаалгын захиалгын тоог нэмэгдүүлэхийн тулд маркетингийн мэргэжилтэй хамтран ажиллаж сошиал медиаг идэвхжүүлэх, шууд борлуулалт хийх үйл ажиллагаанд оролцоно

Судалгаа авах



Сар болгоны хэрэглэгчийн судалгаа, дулаалгын ажлын сэтгэл ханамжийн судалгаа авна. Өвлийн хэмжилт болон бусад төслийн судалгаануудыг шаардлагатай тохиолдолд авна



ДТ төвийн ажилтнуудтай хамтран ажиллах талууд

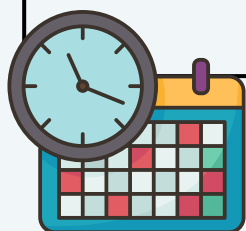
Хамтран ажиллах талууд	Хийгдэх ажлууд
Маркетинг, олон нийттэй харилцах мэргэжилтэн	Өдөр дутмын дуудлагын төвд ирж буй мэдээллээр хангах, 7 хоногын ажлын төлөвлөгөөгөө болон гүйцэтгэлийг 5 дахь өдрүүдэд танилцуулах, өгсөн үүрэг даалгаврыг цаг алдалгүй гүйцэтгэх
МБҮА, бригад хариуцсан зохицуулагч	Бригадтай холбоотой асуудлууд болон хуваарилалтыг цаг тухайд нь ярилцаж шийдэх
Дуудлага төвийн ажилтан	Багийн гишүүнтэй өөрийн ажлыг уялдуулан явах
Төслийн бусад ажилтангууд болон менежерүүд	Төслийн хүрээнд явагдаж буй судалгааны ажилтай холбоотой асуудлын талаар цаг тухайд ярилцаж мэдээлэл авах, солилцох Тухайн судалгааг хариуцаж буй менежерт судалгааны үр дүнг тайлагнах



Дуудлагын төвийн ажиллах цагийн хуваарь



Үндсэн ажлын цаг	Даваа-Баасан 09:00 - 18:00, өдрийн 8 цаг, 7 хоногын 40 цаг (сошиал медиа хариуцсан ажилтан боломжтой үедээ үндсэн ажлын цагыг үл хамааран хэрэглэгчид цаг алдалгүй хариу өгнө)
Чөлөө авах	Ажлын өдөр чөлөө авах тохиолдолд 2-3 хоногийн өмнө Маркетинг олон нийттэй харилцах мэргэжилтэнд мэдэгдэж чөлөө авсан өдрөө амралтын өдрөөр нөхөж ажиллана.
Цагийн хуваарь өөрчлөх	Хэрэв үндсэн цагийн хуваарийг өөрчлөх бол маркетинг, олон нийттэй харилцах мэргэжилтэнд мэдэгдэн харилцан зөвшөлцсөний үндсэн дээрээс өөрчлөлт оруулна.





Дуудлага хариуцсан ажилтны чиг үүрэг

Дуудлага төвийн ажилтан гэдэг нь төслийн хүрээнд дулааны хэмжилтийн захиалгыг төслийн сувгуудаар дамжуулан авах бусад хэрэглэгчтэй холбоотой харилцааг зохицуулах мэдээлэл өгөх үүрэгтэй ажилтанг хэлнэ. Дуудлага төвийн ажилтнуудын хийж гүйцэтгэх үүргийг хоёр үндсэн чиг үүрэгт хуваарилана.

1) Дуудлага хариуцсан ажилтан

2) Сошиал медиагаар хариуцсан ажилтан

1. Дуудлагад хариулах

Төслийн дугаарт орж ирэх дуудлагыг алдалгүй авч хэрэглэгчийн хүссэн мэдээллийг өгөхийн зэрэгцээ төслийн талаарх мэдээллийг өгөн ТҮ захиалга авхийг хичээх. Дуудлагын төвийн ажилтан нь хэрэглэгчийн төсөлд хандах эхний алхам болдог тул хурдан шуурхай, товч тодорхой мэдээллээр хангаж үйлчлэх үүрэг хүлээнэ.

Хэрэглэгчтэй харилцах алхам

Эхлэл хэсэг

- Сайн байна уу, Дулаан шийдэл төслийн дугаарт холбогдлоо. Та ямар мэдээлэл авах хүсэлтэй байна вэ?
- Сайн байна уу, Дулаан шийдэл төслийн ДТ-ийн ажилтан Алтанзултай холбогдлоо. Та ямар мэдээлэл авхаар сонирхож байна вэ?

Дуудлагын төгсгөлд хэрэглэгчтэй харилцах жишээ:

- Баярлалаа, өдрийг сайхан өнгөрүүлээрэй
- Дулаан шийдэл төсөлтэй холбогдсон таньд баярлалаа, баяртай
- Баярлалаа, баяртай
- Дулаан шийдэл төсөлтэй холбогдсон таньд баярлалаа, өдрийг сайхан өнгөрүүлээрэй



Нийтлэг асуултад хэрхэн хариулах вэ?

- **Орон сууц, аж ахуй нэгж болон байгууллага дулаалга болон хэмжилт хийх үү? буюу амьны орон сууцаар өөр бусад нөхцөлд дулаалга хийх үү? гэсэн асуулт.**

Төслийн шугамаар бол үгүй. Төслийн бус шугамаар бол зарим тохиолдолд боломжтой байдаг. Боломжтой байгаа үгүйг МБҮА ТББ-с асууж мэднэ. Үүнийгээ хэрэглэгчид манай төслийн шугамаар боломжгүй, төслийн бус шугамаар буюу хувиараа хийх боломжтой зөвлөх байгаа эсхийг тодруулаад өгье, хэрвээ байвал өөрөө тань руу холбогдох болно байхгүй бол холбогдохгүй шүү гээд утасны дугаар, үзүүлэх орон сууцны хаягийг тэмдэглэж аван МБҮА-д мэдэгдэн асууж тодруулана.

- **Монгол гэр дулаалах уу?**

Төсөл нь АОС буюу байшинд дулаалга хийж гүйцэтгэх тул монгол гэрт боломжгүй.

- **Хөдөө, орон нутагт дулаалга болон хэмжилт хийх үү?**

Дээрх тохиолдолтой адил төслийн бус шугамаар зарим үед боломжтой бөгөөд үүнийг үйлчлүүлэгчид хэлж саналыг нь асууна. Манай төсөл нь өөрөө үйл ажиллагаагаа зөвхөн Улаанбаатар хотод хэрэгжүүлдэг. Тиймээс үйлчлүүлэгч хөдөө орон нутагт төслийн шуагмаар хийлгэх хүсэлтэй байна гэвэл “Таны саналыг хүлээн авлаа. Удирдлагууддаа дамжээлах болно. Та манай пейж хуудсыг дагаарай. Үнэт санал хэлсэн танд баярлалаа” гэх мэт хариулж болно.

- **Ямар төрлийн дулаалга хийх вэ?**

Төслийн шийдэл нь гадна хана, суурийн дулаалга, шалны дулаалга, дээврийн дулаалга /мансард, дээврийн адрын хөндий/, цонх суурилуулалт /дан цонх суурилуулахгүй, дулаалга хийлгэх тохиолдолд цонх суурилуулах боломжтой/. Ханын дулаалгыг хийцлэлээс нь хамааран ерс хөөсөнцөр хавтан, хонины ноос, эрдэс хөвөн, чулуун хөвөн материалаар дулаална. Суурь, шалны дулаалгыг хрс хөөсөнцөр хавтангаар дулаална. Дээврийг хонины ноос, эрдэс хөвөн, чулуун хөвөнгөөр 5, 10, 15, 20см гэсэн сонголттойгоор дулаална. Цонх суурилуулалтын хувьд 3 давхар шилтэй энгийн болон хос онгойлттой цонх байдаг.



Нийтлэг асуултанд хэрхэн хариулах вэ?

- **Шинэ хэрэглэгч дулаалга хийлгэе гэвэл?**

Төслийн хэмжилтийг хийлгэж үнэлгээний хуудас авсны дараагаар дулаалга хийгдэх тул хэмжилт хийлгэхийг зөвлөн хэмжилтийн захиалга авна.

- **Ямар төрлийн хэмжилт хийх вэ?**

Энгийн болон камертай гэсэн 2 төрлийн хэмжилт хийдэг. Камертай хэмжилт нь зөвхөн хүйтэн үед хийгдэх бөгөөд 50,000-100,000 хооронд хийгддэг. Камераар зургийг нь аван өнгөний ялгарлаар дулаан алдагдлыг хаанаас алдаж байгааг олох буюу хэмждэг. Энгийн хэмжилт улирал харгалзахгүй хийгдэх бөгөөд энэ нь камертай хэмжилт шиг яг таг дулаан алдагдлыг хэмжих боломжгүй. Энгийн хэмжилт нь үнийн хувьд 30,000-70,000. Хэмжилтүүдийн үед үнэлгээний хуудас өгнө.

- **Хэмжилт хийлгэе?**

Хэрэглэгчийн овог нэр, утасны дугаар, мэйл хаяг, хаягийг бүртгэж аван <https://admin.dulaalga.mn/> -ий хэрэглэгчид цэсэнд нэмэн skype-н санал, гомдолд мэдээлнэ. Овог нь байхгүй тохиолдолд овог хэсэгт жижиг н үсэг тавина. Тэмдэглэл хэсэгт заавал энгийн хэмжилт, камертай хэмжилтийн аль нь болхийг тэмдэглэж оруулна.

- **Хэмжилт хийлгэсэн хэрэглэгч дулаалга хийлгэе гэвэл?**

Үнэлгээний хуудас нь 14 хоногийн хугацаанд хүчинтэй байх тул 14 хоног нь өнгөрсөн болон МБҮА /skype санал, гомдол/-д мэдэгдэн үнэлгээний хуудсаа сэргээлгэн дулаалга хийх хүсэлтийг мэдээлнэ. Хугацаа өнгөрөөгүй бол мөн адил МБҮА /skype санал, гомдол/-д мэдээлнэ.

- **Төслөөс өөр газраар хэмжилт хийлгэсэн үед дулаалга хийх үү?**

Төслийн шугамаар дулаалга хийлгэхийн тулд заавал төслийн шугамаар хэмжилт хийлгэн үнэлгээний хуудас авах ёстой.

- **Дулаалганд баталгаат хугацаа байгаа юу?**

1 жилийн баталгаат хугацаатай.

- **Хэмнэлтийн гэрчилгээ гэж юу вэ?**

Төслөөр дамжуулан дулаалга хийлгэсэн тохиолдолд хэмнэлтийн гэрчилгээ олгоно.

- **Өөрт бэлэн байгаа материалаа ашиглан эсвэл өөрсдөө материалаа авчихаад төслөөр дулаалга хийлгэж болох уу?**

Төслийн шугамаар дулаалга хийлгэх тохиолдолд боломжгүй ба стандартын шаардлага хангасан нийлүүлэгч хамтрагч байгууллагын материалаар, төслийн сургалтанд хамрагдсан бригадуудаар дулаалуулна.



Дуудлагад хариулахдаа анхаарах зүйлс

- Дуу хоолойны өнгө аяс харилцаанд чухал нөлөөтэй тул дуудлаганд хариулах үедээ юм идээгүй байх хэрэгтэй.
- Үйлчлүүлэгч ямар ч зан харилцаатай байж болох бөгөөд үүнд бэлтгэлтэй байж эелдэг харилцах.
- Ширээн дээрээ толь байрлуулан ярих нь дуудлагыг илүү үр дүнд хүргэдэг гэдгийг санана уу
- Үйлчлүүлэгчид богино хугацаанд тодорхой мэдээллийг өгөх
- Техникийн ур чадвар өндөр байх
- Харилцагтай тайван өнгөө харилцаж тэвчээртэй байх
- Харилцагчийн асуудлыг ойлгох эмпати өндөртэй байх
- Асуудлыг илрүүлэх шийдвэрлэх чадвартай байх
- Сонсох болон асуулт асуух чадвартай байх
- хувийн зохион байгуулалт өндөртэй байх



2. Алдагдсан дуудлага руу холбогдох

Алдагдсан дуудлага гэдэг нь амралтын өдөр, ажлын бус цагаар орж ирсэн дуудлага, давхар дуудлага, судалгаа авч байх явцад орж ирсэн дуудлагыг хэлнэ. Эдгээр дуудлага руу ажлын 2 өдөрт багтаан эргэж холбогдох. Удаж холбогдох юм бол хэрэглэгч манайх руу ямар хэргээр холбогдсоноо болон манайхыг мартаж болзошгүй.

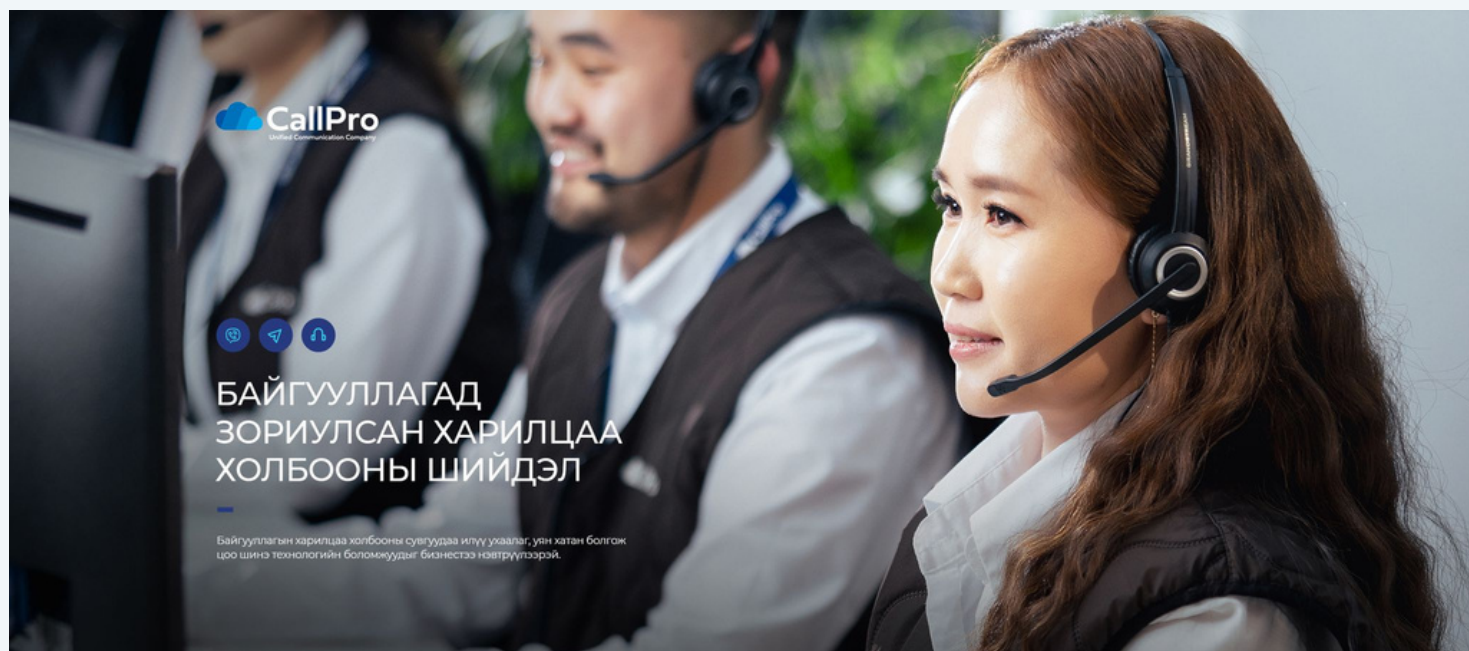
Алдагдсан дуудлага шүүх линк <https://my.callpro.mn>

Callpro нэвтрэх эрх: Website: <https://my.callpro.mn>

Username: dulaanshiidel

Password: AKd6CUfh

Орж ирсэн дуудлагын түүхээсээ өдөр, цагийг нь харан ажлын бус цагаарх дуудлагуудаа шүүж олно.





ТЕХНИКИЙН ҮНЭЛГЭЭ

2. Техникийн үнэлгээний захиалга авах

Дулаан алдагдлыг хэмжин, байшинд тохирсон дулаалгын бүтээгдэхүүний үнийн тооцоолол гаргах үйлчилгээ

Төрөл:

- **Энгийн:** Улирал харгалзахгүй хийнэ
- **Камертай:** Зөвхөн өвлийн улиралд буюу гадаад дотоод агаарын температурын зөрүү 15 градусаас дээш байхад хийгдэнэ. Хугацааг МБҮА нарийн тодорхойлно
 - Зургийг и-мэйлээр явуулна



Дуудлагаар дамжуулан хэрэглэгчээс ТҮ захиалга авахын тулд хэрэглэгчийн асуух асуултын хариуг зөвлөх рүү буюу ТҮ захиалга руу хөтлөнө. Ихэнхи тохиолдолд хэрэглэгч үнэ асуудаг хэдий ч үнийг нарийн бодож өгөлгүй зөвлөх тооцоолол хийдэг гэж ТҮ захиалга авах хэрэгтэй байдаг. Байршилаас хамааран хэмжилтийн үнэ өөр байна гэдэг ч МБҮА-аас мөн байшингийн хэмжээ давхар хамаарна гэдэг. Мөн хэмжилтийн үнийг нарийн хэлэлгүй тоймлож, тарифыг зөвлөх тогтооно гэдэг байдлаар хэлж өгөхийг МБҮА-аас зөвлөдөг.



3. Сэтгэл ханамжийн судалгаа

Техникийн үнэлгээ (ТҮ) болон дулаалгын үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээс сар сүрийн 5-10-ны хооронд МБҮА-н тайланг үндэслэн авна. Дулаалгын ажлын судалгааг хэрэглэгч акттай танилцаж зөвшөөрсний дараа авагдах болсон тул энэ судалгааг МБҮА-н тайлангаар зайлшгүй авна.

судалгааны асуумж

1. Үйлчлүүлэгчийн хувийн мэдээлэл

Нэр

Нас

Хүйс

Ам бүлийн тоо

Сарын орлогын хэмжээ

Утас

Оршин суугаа дүүрэг

ТҮ-ний төрөл

ТҮ хийсэн ЭХЗ

ЭХЗ-н зөвлөгөө, ТҮ-нд сэтгэл ханамжтай байгаа эсэх

Сэтгэл ханамжгүй байгаа бол юуны учраас?

ТҮ-р байшингийнхаа дулаан алдагдлын талаар хангалттай мэдээлэл авч чадсан эсэх

Хэрэгцээт гарын авлага, брошур зэргийг авсан эсэх

ТҮ-г сайжруулах санал хүсэлт

Сонирхож буй дулаалга

Сонирхож буй дулаалгаа төслөөр дамжуулан хийлгэсэн эсэх

Тийм болон хүлээгдэгж буй тохиолдолд дулаалга хийлгэсэн эсэхүл товлосон бригадын нэр

Төслөөр дамжуулан дулаалга хийлгэх эсэх

Үгүй бол яагаад?

Тийм бол хэзээ хийлгэх бодолтой байна вэ?

Дулаалга хийлгэх өдөр тодорхойгүй бол барагцаагаар бичнэ үү

Одоогийн байдлаар эргэлзэж байгаа бол төслөөс дахин залгаж мэдээлэл өгөх уу?

Мэдээлэл авах бол хэдийгээр авах вэ?

Санхүүжилтийн төрөл



3. Сэтгэл ханамжийн судалгаа

судалгааны асуумж үргэлжлэл

Ногоон зээлний талаар

Ногоон зээлийн талаар банкнаас мэдээлэл авсан эсэх

Зээлийн мэргэжилтэнгээс хангалттай мэдээлэл авч чадсан эсэх

Үйлчлүүлсэн салбарын нэр

Салбараар үйлчлүүлсэн огноо

Зээлийн шаардлагад тэнцсэн эсэх

Зээлийн шаардлагад тэнцээгүй шалтгаан

Төслийн талаар хаанаас сонссон бэ?

Төслийн үйл ажиллагаатай холбоотой нэмэлт санал хүсэлт

Аль банкаар дулаалгын ногоон зээл авах хүсэлтэй байна?



3. Сэтгэл ханамжийн судалгаа

Техникийн үнэлгээ (ТҮ) болон дулаалгын үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдээс сар сүрийн 5-10-ны хооронд МБҮА-н тайланг үндэслэн авна. Дулаалгын ажлын судалгааг хэрэглэгч акттай танилцаж зөвшөөрсний дараа авагдах болсон тул энэ судалгааг МБҮА-н тайлангаар зайлшгүй авна.

судалгааны линк

1. Сар бүрийн хэрэглэгчийн судалгаа авах линк
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe2AWoYrBKHNVS2NZTcEQwtWppEQ2fsM2dDZEiimK3jXkQElw/viewform>
2. Сар бүрийн хэрэглэгчийн судалгаа (responses)
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q25SIRQHvNllmgUzBmHQQUmZmrXxZCUJtKuS4d6NEWk/edit#gid=1676559103>
3. Дулаалгын ажлын сэтгэл ханамжийн судалгаа авах линк
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYX67r_JuRDLLMRUIzYccuqTnaHmBUdXBbEhNeIJmUxrNiUw/viewform
4. Дулаалгын ажлын сэтгэл ханамжийн судалгаа (responses)
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/lsIyRY7CEUq3g3rmGycWNndxDZE5Ru2M52bryRur8ZvA/htmlview?fbclid=IwAR3OJTrhdJzHLWfckLpYp4IJQrthzTmXhYwOGpGyPZVIFnUT0A6YWBtJ7CA>

Анхаарах зүйлс

- Хэрэглэгчтэй зөв боловсон харьцах
- Хэрэглэгч хэрвээ судалгаа авахгүй байх зайлшгүй биш шалтгаантай буюу завгүй гэх мэт шалтгаан хэлвэл аль болох авхын тулд танийг завтай болхоор тань эргээд залгая хэзээ залгавал болох вэ гэх мэтээр буцаж залгах боломжыг олж аван хэлсэн цагт нь эргэж залган судалгаагаа авах хэрэгтэй.



4. Сар бүр 20 харилцагч руу мэдээлэл өгч, үйлчилгээгээ санал болгон холбогдох

Сар бүр 20 харилцагч руу холбогдож шинээр зарлагдсан хөнгөлөлт урамшуулал эсвэл бүтээгдхүүн үйлчилгээний талаар мэдээлэл өгнө.

Энэ 20 харилцагч нь манайд бүртгэлтэй харилцагч байх юм. <https://admin.dulaalga.mn/> -с мэдээллийг авна

Харилцагчийн мэдээллийг хэрэглэгч цэснээс шүүж олно. Харилцагчид дугаар хаанаас авсан гэх мэтээр залгахад дургүй байдаг тул дулаан шийдэл төсөлд та бүртгүүлж байсан болхоор танд мэдээлэл хүргэх зорилгоор холбогдож байна гээд анхнаасаа шууд тодорхой яривал аль аль талдаа амар байдаг.



Анхаарах зүйлс

- Хэрэглэгчтэй зөв боловсон харьцах
- Мэдээлэл сонсох боломжтой эсэхийг нь асуух
- Гомдол гаргасан үйлчлүүлэгчтэй холбогдохоос зайлсхийх



4. Сар бүр үйлчилгээгээ санал болгон хэрэглэгчийн бүртгэлтэй мэйл хаяг руу мэдээлэл илгээх

Сард 30 хэрэглэгчийн мэйл хаягийн нэмнэ. Тухайн сарын шинэ мэдээлэл, хөнгөлөлт, урамшууллын талаарх мэдээллийг болон цаг үетэйгээ нийцсэн мэдээллийг хүргэнэ. Мөн файлаас илүү зураг оруулж өгөх нь хэрэглэгчийн сонирхлыг татна. <https://admin.dulaalga.mn/> -с хэрэглэгчийн мэйл хаягийн мэдээллийг шүүж олно.



Анхаарах зүйлс

- **Subject** хэсэгт гол өгөх гээд байгаа мэдээллээ товч тодорхой гарчиглаж өгнө
- Мэйлээ эхэнд заавал хэрэглэгчийн амар мэндийг эрэх хэрэгтэй. Өдрийн мэнд, өглөөний мэнд, оройн мэнд гэхээс илүүтэй сайн байна уу гэж эхэлвэл зүгээр байдаг.



4. Сар бүр үйлчилгээгээ санал болгон хэрэглэгчийн бүртгэлтэй мэйл хаяг руу мэдээлэл илгээх алхам

I алхам

дулаалгын талаар эсвэл зарлагдаж байгаа урамшууллын талаар мэйл загвараар мэдээлэл бэлтгэнэ

II алхам

Мэйлний драптыг маркетингийн мэргэжилтэн рүү явуулж хянуулах ба коментийн дагуу засварлана

III алхам

Dulaalga.mn -с мэдээллийг шүүж 30 шинэ хэрэглэгчийн мэйлийг олж Google sheet дээр оруулна

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hdzzzRYVSNZgtwlcFh7SLNifXkAqUOUYYjnkU15rwLY/edit#gid=0>

IV алхам

мэйл хаяг нь бүртгэлтэй бүх хэрэглэгч рүү бсс хийж мэйлийг явуулна

V

мэйлд хариу ирвэл цаг алдалгүй хэрэглэгчтэй харилцаж мэдээлэл өгөх

Анхаарах зүйлс

- **Subject** хэсэгт гол өгөх гээд байгаа мэдээллээ товч тодорхой гарчиглаж өгнө
- Мэйлээ эхэнд заавал хэрэглэгчийн амар мэндийг эрэх хэрэгтэй. Өдрийн мэнд, өглөөний мэнд, оройн мэнд гэхээс илүүтэй сайн байна уу гэж эхэлвэл зүгээр байдаг.



Дуудлага хариуцсан ажилтны чиг үүрэг

Дуудлага төвийн ажилтнуудын хийж гүйцэтгэх үүргийг хоёр үндсэн чиг үүрэгт хуваарилана.

2) Сошиал медиагаар хариуцсан ажилтан

1. Чатаар мэдээлэл өгөх

Төслийн пэйжийн чатаар болон коментоор орж ирэх дуудлагыг алдалгүй авч хэрэглэгчийн хүссэн мэдээллийг өгөхийн зэрэгцээ төслийн талаарх мэдээллийг өгөн ТҮ захиалга авхийг хичээх. Дуудлагын төвийн ажилтан нь хэрэглэгчийн төсөлд хандах эхний алхам болдог тул хурдан шуурхай, товч тодорхой мэдээллээр хангаж үйлчлэх үүрэг хүлээнэ.

Хэрэглэгчтэй харилцах алхам

1. Харилцагч ямар нэг асуултгүйгээр чат эхлүүлж буй тохиолдолд
- Сайн байна уу, та ямар мэдээлэл авах уу гэж асууна.
1. Дулаалга хийлгье гэсэн харилцагчдад
- Сайн байна уу? Байшингаа дулаалхын тулд эхлээд хэмжилт хийлгэн, үнэлгээ гаргуулах шаардлагатай талаар танилцуулан техникийн үнэлгээ буюу хэмжилтийн талаар мэдээлэл өгнө.
 - Ингэхдээ улирлаас хамаарч, камертай болон энгийн хэмжилтийн аль тохиромжтойг санал болгоно. Мөн үнийн мэдээллийг ерөнхий байдлаар хэлнэ./Камертай 50,000-100,000/ энгийн /30,000-70,000/ гэх мэт.



1. Чатаар мэдээлэл өгөх

1. Техникийн үнэлгээний захиалга авахдаа
2. Тухайн захиалга өгч буй хугацаанд ачаалал ихтэй байгаа талаар мэдэгдсэн тохиолдолд харилцагчид захиалга их байгаа тул /3-7/ хүлээгднэ гэдгийг урьдчилан мэдэгдэх
3. Мөн харилцагч тухайн захиалга өгөхдөө боломжит цаг өдрөө хэлсэн тохиолдолд захиалга бүртгэхдээ тэмдэглэл хэсэгт оруулах
4. Дулаалга хэд хоног хийгдэх талаар мэдээлэл өгөхдөө
5. Харилцагч ямар дулаалга хийлгэх хүсэлтэй байгаагаас хамаарч мэдээлэл өгнө. Жишээ нь:
6. дээврийн дулаалга хийлгэх хүсэлтэй бол 1-3 хоног, суурь болон ханын дулаалга хийлгэх бол 7-14 хоног гэх мэт



Анхаарах зүйлс

- Хэрэглэгчтэй эелдгээр харилцаж, харилцан яриаг дуусгах
- Хэрэглэгчийн мэдээллийг /assign/ хийж үлдээнэ. Жишээ нь: Т/Ү хийлгэх эсэх, орон нутаг, орон сууц гэх мэт
- Техникийн үнэлгээ хийлгэх бол бригад эргэн холбогдож өдөр цагаа сануулах, төлбөрийн талаар мэдээлэл өгнө.
- Хүн бүрт тохируулан чатаар мэдээлэл өгөх
- Нэг мэдээллийг copy paste хийж хэрэглэгчид рүү явуулахгүй байх



Дуудлага хариуцсан ажилтны чиг үүрэг

1. Чатаар мэдээлэл өгөх

Харилцагч ямар нэг асуултгүйгээр чат эхлүүлж буй тохиолдолд

-Сайн байна уу, та ямар мэдээлэл авах уу гэж асууна.

Дулаалга хийлгье гэсэн харилцагчдад

- Сайн байна уу? Байшингаа дулаалхын тулд эхлээд хэмжилт хийлгэн, үнэлгээ гаргуулах шаардлагатай талаар танилцуулан техникийн үнэлгээ буюу хэмжилтийн талаар мэдээлэл өгнө.
- Ингэхдээ улирлаас хамаарч, камертай болон энгийн хэмжилтийн аль тохиромжтойг санал болгоно. Мөн үнийн мэдээллийг ерөнхий байдлаар хэлнэ. /Камертай 50,000-100,000/ энгийн /30,000-70,000/ гэх мэт
- Ажлын хөлс болон дулаалгын нийт үнийн талаар мэдээлэл өгөхдөө
- Дээврийн дулаалгын Ажлын хөлс м2 нь 15,000₮ материалын үнэ хэдэн см-н зузаантай ямар материал вэ гэдгээс хамааран 4574₮-32,000₮ болно. Ингэж тооцохдоо хэдэн см-н зузаантай ямар материал вэ гэдгээс хамаарч үнэ нь харилцан адилгүй болох талаар анхааруулж хэлнэ.
- Төслийн бус технологийн дагуу болон төслийн бус хамрах хүрээнд захиалга өгөх, дулаалга хийлгэх хүсэлтэй бол
- Харилцагчид төслийн бус дулаалга хийгдэх талаар сануулж хэлэн, тухайн захиалгыг хийж гүйцэтгэх боломжтой бригад, зөвлөх байгаа эсэх талаар МБҮА-аас тодруулан харилцагч болон бригадыг холбох
- Мөн утсаар зөвлөхтэй холбогдох хүсэлтэй бол энэ талаар МБҮА-ын холбогдох ажилтанд мэдэгдэх

1.Төслийн пэйжийн комент хэсэгт хариулт өгөх

Тухайн постны утга санаанд нийцсэн харилцагчийн олж авахыг хүссэн мэдээллийг буюу төслийн бүтээгдхүүн үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг комент хэсэгт шууд хариулах байдлаар бичнэ.

-Төсөлтэй холбогдолгүй,шахаж шаардсан сэтгэгдэлд эелдгээр хариулах.
Жишээ нь:

- Орон нутагт үйл ажиллагаагаа явуулаач ээ.
 - Уучлаарай одоогоор зөвхөн УБ-д хэрэгжиж байна гэх мэт.
- Зарим доромжилсон,бүдүүлгээр бичсэн сэтгэгдлүүдийг нуух
-Үйлчлүүлэгчийн хувийн мэдээллийг комент хэсгээр авахгүй байх
-үйлчлүүлэгч ТҮ захиалах бол шууд чатаар харьцах

2. Бусад фэйж болон группын постын доор комент үлдээх

Бусад фэйсбүүк группын сэтгэгдэл хэсэгт мэдээлэл өгөхдөө төсөлтэй аль болох холбоотой,дулаалгын талаар асуусан,сонирхсон хэрэглэгчдэд төслөө дурдаж / mention/ мэдээлэл өгнө.

Жишээ нь

-Байшингаа дулаалах хүсэлтэй байна. Яаж дулаалах уу? Зөвлөгөө өгөөч

*Дулаан шийдэл төсөл нь байшингийн дулаан алдагдлыг тогтоож,аль хэсгээрээ дулаан алдаж буйг хэмжин, ямар материалаар яаж дулаалах талаар зөвлөгөө өгч үнэлгээ гаргах боломжтой.

- Маш их дулаан алдагдалтай байна. Хаанаас дулаан алдаж буйгаа үзэх боломжтой юу?

* Дулаан шийдэл төслийн камертай хэмжилтээр аль хэсгээр дулаан алдаж буйг үзүүлэх боломжтой.

Анхаарах зүйлс

- Хэрэглэгчтэй эелдгээр харилцаж,харилцан яриаг дуусгах
- Постны агуулга төслийн зорилттой уялдаа холбоотой байх ёстой

1. Акт, эрчим хүчний гэрчилгээ, и-баримт явуулах

1. Өвлийн улиралд буюу камертай хэмжилтийн үед харилцагчид төслийн мэйлээр дамжуулж зургууд явуулна.

-Сайн байна уу, камертай хэмжилтийн зураг илгээж байна.

2. Дулаалгын ажил дууссан ба БЭХХТ-с гүйцэтгэлийн актыг зөвшөөрөн МБҮА-р дамжуулан гүйцэтгэлийн актыг төслийн мэйлрүү явуулна. Үүнийг харилцагчид төслийн мэйлээр зарим тохиолдолд фэйсбүүк хаягаар дамжуулан явуулна. Харилцагчийн зөвшөөрсөн болон татгалзсан эсэх хариуг МБҮА болон холбогдох ажилтнуудад мэдэгднэ.

- Дулаалгын зөвлөх //хийсэн дулаалгын ажлын актуудыг илгээж байна. Та танилцаад танилцсан болон зөвшөөрсөн эсэх хариугаа илгээнэ үү.

3. Гүйцэтгэлийн актыг харилцагч зөвшөөрөн Эрчим хүчний хэмнэлтийн гэрчилгээ болон и баримт зэргийг явуулах талаар мэйл ирсний дараа харилцагчид төслийн мэйлээр гэрчилгээ болон и баримт явуулна.

- Дулаалгын зөвлөх //хийсэн дулаалгын ажлын актуудыг илгээж байна. Та танилцаад танилцсан болон зөвшөөрсөн эсэх хариугаа илгээнэ үү.

Маркетингтэй холбоотой пэйжид пост оруулахдаа анхаарах зүйлс

1. Тухайн цаг үеэ мэдэрч хэрэглэгчдэд ямар байдлаар мэдээлэл өгвөл илүү сонирхож,анхаарлыг нь татах вэ гэдгийг бодолцож үзэх
2. Хэт зарын чанартай бичвэр бичихгүй байх
3. Зөвлөсөн мэдээлэл өгсөн,анхааруулсан байдлаар пост оруулах
- 4.Тухайн маркетингийн талаар тодорхой товч мэдээлэл өгөх/Жишээ нь жилийн 3 хувийн хүүтэй ногоон зээл гарлаа гэх мэт/

Гомдол бүртгэхтэй холбоотой

Санал хүсэлт, гомдлыг ямар сувгаар хэрхэн хүлээн авах вэ?

СХГУ хүлээн авах үндсэн сувгууд		
1	“Дулаан шийдэл II” төслийн Фейсбүүк хуудас	https://www.facebook.com/dulaanshiidel
2	Төслийн ерөнхий и-мэйл хаяг	dulaanshiidel@gmail.mn
3	Шууд утас/ Дуудлагын төв	7505-2000

Санал хүсэлт, гомдлыг бүртгэх, хуваарилах, шийдвэрлэх үйл явц

Санал хүсэлт, гомдлын тухайд:



Гомдол бүртгэхтэй холбоотой

Санал хүсэлт, гомдлыг ямар сувгаар хэрхэн хүлээн авах вэ?

1-р алхам. Хүлээн авах бүртгэх

Санал гомдол хүсэлт хүлээн авах сувгуудаар төслийн дуудлагын төвийн ажилтанууд ирүүлсэн санал гомдлыг хүлээн авч “ДУЛААН ШИЙДЭЛ II төслийн санал хүсэлт хүлээн авч бүртгэлжүүлэх” эксел хүснэгтэд мэдээллийн бүрэн бүтэн байдлыг хянаж бүртгэнэ./загвар хавсаргав. ХАВСРАЛТ 1./

2-р алхам. Санал гомдлыг хуваарилах

Дуудлага төвийн ажилтан уг бүртгэсэн санал хүсэлт, гомдлыг холбогдох хэрэгжүүлэгч байгууллагад уламжилж, хуваарилан мэдэгдэнэ. Санал гомдол хуваарьлагдсан талаар холбогдох байгууллагад уламжилж, мэдээллэнэ.

*ЖИЧ: Хэрэв мэдээллийн нууцлал шаардлагатай гомдол ирсэн тохиолдолд ДУУДЛАГА ТӨВ-ийн ажилтан уг гомдлыг санал хүсэлт, гомдлын эксел хуудсанд бүртгэлгүйгээр тавигдах шаардлагын дагуу мэдээллийг нягтлан Жэрэс ОУТББ-ийн хамгаалал, оролцоо хариуцсан ажилтан /n.gayasuren@geres.eu/ и-мейл хаягаар илгээж, ажлын 10 хоногт шийдвэрлэхийг сануулна.

/Хэрэв уг гомдол нь Хамгаалал, оролцоо хариуцсан ажилтантай холбоотой гомдол бол уг гомдлыг Жэрэс ОУТББ-ын Хүний нөөц хариуцсан менежер (finance.gmn@geres.eu) хаягаар илгээнэ/

Уг гомдлыг шийдвэрлэсний дараа хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх мэдээллийг Хамгаалал, оролцоо хариуцсан ажилтан/Хүний нөөцийн менежер гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

Гомдол бүртгэхтэй холбоотой

Санал хүсэлт, гомдлыг ямар сувгаар хэрхэн хүлээн авах вэ?

3-р алхам. Санал гомдлыг шийдвэрлэх

Хуваарилагдсан хэрэгжүүлэгч байгууллагын томилогдсон ажилтан гомдлыг ажлын 10 хоногт багтаан шийдвэрлэж санал хүсэлт, гомдлын эхсэл хуудсанд хэрхэн шийдвэрлэсэн талаараа мэдээлэл бөглөн оруулна.

Шаардлагатай тохиолдолд хүлээн авсанаас хойш 30 хүртэлх хоногоор сунгаж болно. Хэрэв тухайн санал гомдлыг нэг хэрэгжүүлэгч байгууллага хариуцан шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд үүрэг оролцоогоороо хамааралтай бусад хэрэгжүүлэгч байгууллагыг оролцуулсан санал гомдол барагдуулах түр хороо байгуулан хамтран шийдвэрлэнэ.

* Дулаалгын зөвлөх, бригадтай холбоотой гомдлыг МБҮА ТББ болорвсруулсан журмын дагуу шийдвэрлэнэ./ МБҮА-ын санал хүсэлт хүлээн авах удирдамжийн төсөл хувилбар хавсаргав, ХАВСРАЛТ 2./ Төслийн улирал тутмын тайланд тухайн хэрэгжүүлэгч байгууллага нийт хэдэн санал хүсэлт, гомдол хүлээн авсан, шийдвэрлэсэн талаарх мэдээллийг оруулна. Мөн сайн туршлага байвал түүнийг мөн баримтжуулан бичнэ.

4-р алхам. Санал гомдол гаргагчид хариу өгөх

Хэрэгжүүлэгч байгууллагын оруулсан мэдээллийг нягталж үзээд ДУУДЛАГА ТӨВ-ийн ажилтан гомдол гаргагчид гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх мэдээллийг эргэн мэдэгдэнэ.

Санал гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг дуудлагын төвийн ажилчид утсаар, цахим сүлжээгээр, албан бичгээр зэрэг аль тохиромжтой хэлбэрээр гомдол гаргагчид санал гомдол шийдвэрлэсэн талаар хэрэгжүүлэгч байгууллага мэдээлэл оруулснаас хойш 1-2 хоногт багтаан гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ.

Гомдол бүртгэхтэй холбоотой

Санал хүсэлт, гомдлыг ямар сувгаар хэрхэн хүлээн авах вэ?

СХГУ хүлээн авах үндсэн сувгууд		
1	“Дулаан шийдэл II” төслийн Фейсбүүк хуудас	https://www.facebook.com/dulaanshiidel
2	Төслийн ерөнхий и-мэйл хаяг	dulaanshiidel@gmail.mn
3	Шууд утас/ Дуудлагын төв	7505-2000

Санал хүсэлт, гомдлыг бүртгэх, хуваарилах, шийдвэрлэх үйл явц

Санал хүсэлт, гомдлын тухайд:



Хэрэгцээт google sheet-н нэгдсэн жагсаалт

№	Гүйцэтгэх ажил үүрэг	Нэмэлт тайлбар
1	Дуудлаганд хариулах, ажлын цаг дууссанаас хойших алдагдсан дуудлага руу эргэн холбогдох	Callpro нэвтрэх эрх: Website: https://my.callpro.mn Username: dulaanashiidel Password: AKd6CUfh
2	Сар бүрийн 5-10-ны хооронд өмнөх сард техникийн үнэлгээ хэрэглэсэн харилцагчдаас судалгаа авах	Өмнөх сард Т/Ү хийлгэсэн харилцагчдийн мэдээллийг admin.dulaalga.mn -с шүүн харах ба мнса-ийн тайланг аван давхар хянах
3	Сар бүрийн 5-10-ны хооронд өмнөх сард дулаалга хийлгэсэн харилцагчдаас судалгаа авах	Дулаалга хийлгэсэн айл өрхийн мэдээллийг "Дулаалга хийлгэх айл өрхийн жагсаалт"-с харах ба мнса-ийн тайланг аван давхар хянах
4	Шаардлагатай үед өвлийн хэмжилтийн судалгаа, харилцагчдаас тодруулга авах	
5	Ажлын тайлан сар бүрийн 23-нд гаргах	1.Тайлан гаргахдаа сар бүрийн ирсэн болон залгасан дуудлагыг https://my.callpro.mn -рүү нэвтрэн орон Stats and Graphs хэсгээс авна. 2.Тайлан гаргахдаа тухайн тайлант хугацаанд нийт ирсэн т/ү захиалгын тоо,дулаалгын ажлын тоо,гомдол санал зэргийг нэгтгэн тайландаа оруулна.
	Шаардлагатай файлууд болон холбоосууд	
1	Алдагдсан дуудлага харан эргэн холбогдох	https://my.callpro.mn
2	Сар бүрийн хэрэглэгчийн судалгаа авах холбоос	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe2AWoYrBKHNVS2NZTcEQwtWppEQ2fsM2dDZEiimK3jXkQEfw/viewform
3	Дулаалгын ажлын сэтгэл ханамжийн судалгаа авах холбоос	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYX67r_JuRDLLMRUizYccuqTnaHmBUdXBbEhNeIjMuxrNiUw/viewform
4	Сар бүрийн хэрэглэгчийн судалгаа (Responses)	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q25SIRQHvNllmgUzBmHQqUmZmrXxZCUJtKuS4d6NEWk/edit#gid=1676559103
5	Дулаалгын ажлын сэтгэл ханамжийн судалгаа (Responses)	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1slyRY7CEUq3g3rmGycWNndxDZE5Ru2M52bryRur8ZvA/htmlview?fbclid=IwAR3OJTThdJzHLWfckLpYp4IJQrthzTmXhYwOGpGyPZVIFnUT0A6YWBtJ7CA
6	admin.dulaalga.mn	Нэвтрэх нэр :dulaanashiidel@tusul@gmail.com Password : CallPro01

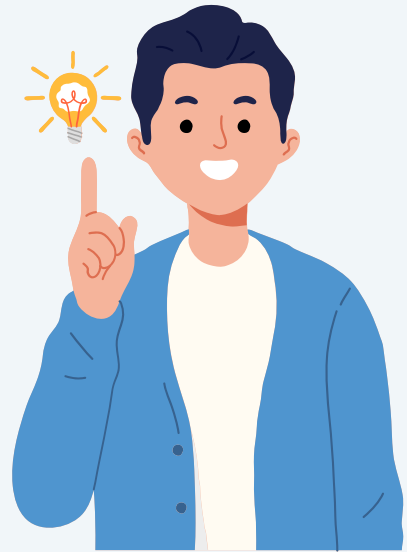
Хэрэгцээт google sheet-н нэгдсэн жагсаалт

Стресс гэж юу вэ?

Стресс гэдэг нь хүнд хэцүү нөхцөл байдлаас үүдэлтэй сэтгэлийн түгшүүр, сэтгэлийн хямрал гэж тодорхойлж болно.

Стресс бол бидний амьдралд тулгарч буй сорилт, аюул заналхийллийг даван туулахад хүргэдэг хүний байгалийн хариу үйлдэл юм.

Хүн бүр тодорхой хэмжээгээр стресстэй байдаг.



Дуудлагын төвийн ажилтны стресс гэж юу вэ?



Дуудлагын төвийн ажилтнууд нь үйлчлүүлэгчдийн асуудлыг шийдвэрлэж, санал гомдлыг хүлээн авах нэн чухал ажлыг гүйцэтгэдэг.

Гэвч эдгээр үйлчлүүлэгчид үргэлж эерэг хандлагатай байдаггүй ба заримдаа хэл амаар доромжлох тохиолдол ч байдаг. Заримдаа үүнтэй холбоотой үүссэн стрессийг даван туулахад бэрхшээл тулгарах ба үүнийг “дуудлагын төвийн стрессийн ажилтны стресс” гэнэ.

Стрессээ хэрхэн амжилттай давах вэ?



1. Дасгал хийх

Өөрт тохирсон дасгал хөдөлгөөн тогтмол хийж байгаарай.

Дасгал хийх нь таны бие болон оюун бодлыг амраах хамгийн үр дүнтэй арга юм.

2. Булчингаа суллах

Стресст өртөх үед бидний булчин маш их чангардаг бөгөөд үүнийг суллаж, тайвшруулж биеэ сэргээгээрэй.

Үүнд: Сунгалтын дасгал биеийн иллэг, онгоцтой ус, шөнийн нойр бүтэн авах үэргийг санал болгож байна.



3. Гүнзгий амьсгаа авах

Хийж буй ажлаа түр орхиод гүнзгий амьсгалах нь таны уур бухимдал, дарамтыг богино хугацаанд дээрдүүлэх болно. Энгийн 4х4 амьсгалын техникийг зааж өгье.

☒ 4 тоолох явцдаа уушигнаасаа бүх агаараа гаргаарай

☒ Уушгинд агаар үлдээгүй бол 4 хүртэлх хугацаанд амьсгалаа түгжээрэй

☒ Дараа нь 4 хүртэл тоолж амьсгалаа гүнзгий аваарай

☒ Дараа нь агаар дүүрсэн мэт санагдвал 4 хүртэлх тоонд амьсгалаа түгжээрэй.

Дээрх дасгалыг хийсний дараа дотор тань онгойж дээрдсэн мэдрэмж төрөх болно. Хэрвээ хангалттай дээрдсэн санагдахгүй байвал та илүү тайвнаар дахиад нэг давтаж хийгээд үзээрэй.





4. Тэнцвэртэй хооллох

Ихэнх хүмүүст стресст өртөх үедээ хоолны дуршил буурах, эсвэл ихсэх, бүр эсвэл хэт их чихэрлэг юм идэх хандлагатай байдаг.

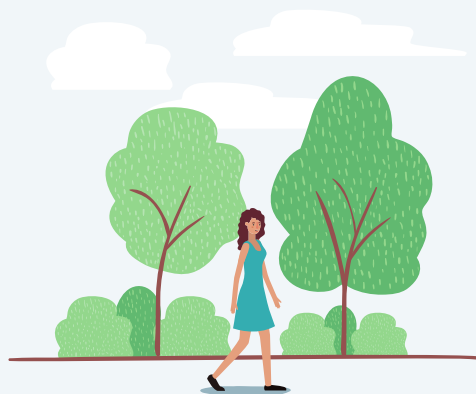
Харин стресст өртөж буйгаа мэдэрсэн бол жимс, ногоо, уураг, үр тариа гэх мэтээр тэнцвэртэй хооллох гэж хичээх нь стрессээ даван туулахад тус болно.

Эсэргээрээ хоолны дэглэмээ өөрчлөх нь стресст өртөх магадлалыг бүр их нэмэгдүүлэх боломжтой.

5. Амьдарлын хэмнэлээ удаашруулах

Орчин үеийн амьдрал өдөр бүр цагтай уралдаад завгүй байдаг тул өөртөө бага ч гэсэн зарим зүйлсийг удаан хийх боломж олгож байгаарай.

Жишээ нь цагаа 5-10 минутын өмнө тохируулснаар та хоцрох нь гэх айдас багатайгаар аливаа зүйлд бэлдэж болох юм. Эсвэл бүх зүйлийг амжуулах гэж хичээх бус зарим нэг чухал биш ажлаа хойш нь тавьж өөртөө амсхийх зав гаргаж байгаарай.



6. Сонирхолдоо цаг гаргах

Стресст өртөж буй мэдрэмж төрвөл та сонирхлоо хойш тавилгүй харин ч өдөр тутам тогтмол 10-15 минутыг сонирхолдоо зарцуулаарай.

Бид сонирхдог зүйлсээ хийж байхдаа аз жаргалыг мэдрдэг бөгөөд өдөр болгон сонирхдог зүйлээсээ бага ч гэсэн аз жаргалыг мэдрэх нь стрессээ даван туулахад тун их дэмтэй байх болно.

7. Завсарлага авах

Ажил болон бусад асуудлуудыг зохицуулах гэж явсаар өөрийгөө хүртэл мартчихсан явдаг үе байдаг шүү дээ. Та өөртөө чанартай, бодит цаг гаргаж завсарлага авч байгаарай. Жишээ нь зүгээр л модонд алхах, эсвэл кофе уунгаа эргэн тойрноо ажиглаж дотоод хүнээ сонсож болох юм.



8. Ярилцах

Санааг тань зовоож буй асуудлыг бусадтай хуваалцах нь сөрөг мэдрэмжийг гадагшлуулж шийдлээ олоход тань туслах болно.

Та өөрийн итгэдэг хүмүүстэйгээ ярилцаж болох бөгөөд бүр өөртэйгээ ярилцсан ч болно. Гэхдээ өөртэйгөө ярилцахдаа анхаарах ёстой юм нь таны дүгнэлт сөрөг байж болохгүйг анхаарна уу.

Жишээ нь “би үүнийг чадахгүй бол яана аа” гэж бодохын оронд “би л үүнийг хийж чадна”, “би үүнийг хамгийн сайнаараа хийх болно” гэх мэтээр эерэгээр бодож, өөрийгөө сэдэлжүүлээрэй.

9. Өөртөө зөөдөн ханд

Хэчнээн хичээсэн ч бидэнд алдаа гаргах, бүтэлгүйтэх үе гарч болно.

Бид бүх зүйлийг төгс хийж чадахгүй гэдгийг санаж өөрийгөө бага буруутгаарай.

Мөн хошин шогийн мэдрэмжээ алдалгүй, чанга инээж байгаарай. Инээх нь таныг стрессээ даван туулахад туслах болно.



Хэцүү үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харилцах вэ?

Хэцүү үйлчлүүлэгчдийг ерөнхийд нь дараах 4 төрөлд хуваан үзэж болно.

	Ууртай	Шийдвэр гаргаж чаддаггүй	Шаардлага өндөртэй	Сэтгэл дундуур
Онцлог	Эдгээр үйлчлүүлэгчид нь өндөр сэтгэл хөдлөлтэй холбогдох ба асуудлаасаа түрүүлж өөрийн мэдрэмжийг илүү голчилж уурлаж дайрч давшлах хандлагатай байна.	Эдгээр үйлчлүүлэгчтэй харилцахад тэвчээр ихэд шаардах бөгөөд шийдвэрээсээ олон дахин эргэж буцаж, бусад үйлчилгээнүүдийн талаар хүртэл нарийн мэдэхийг хүсдэг.	Эдгээр үйлчлүүлэгчид дуудлагын төвийн ажилтны эрх мэдлээс хэтэрсэн зүйл хүсэх, түүнийг биелүүлэхийг шаардах, шаардлага нь биелээгүй тохиолдолд уурлаж бухимдаж болзошгүй.	Авсан үйлчилгээндээ сэтгэл дундуур байгаа үйлчлүүлэгчид энэ бүлэгт хамаарах бөгөөд тэд асуудлаа шийдүүлэхийн сацуу бүтээгдэхүүн үйлчилгээний бусад дутагдалтай талуудыг ч мөн тоочих хандлагатай байна.
Харилцах арга	Тухайн үйлчлүүлэгчийн мэдрэмжийг ойлгож буйгаа илэрхийлж уурыг нь багасгах, гол асуудалдаа анхаарлаа төвлөрүүлэхэд нь чиглүүлж өгөх.	Үйлчлүүлэгч өөрт юу хэрэгтэйгээ сайн ойлгоогүй байх магадлалтай тул яриаг нь гүйцэд сонсож өөрт тулгамдаад буй асуудлыг нь тодруулахад тусалж чиглүүлэх. Мөн үйлчилгээнүүдийн талаар аль болох дэлгэрэнгүй мэдээлэл өгөхийг хичээх	Тухайн хүний асуудлыг шийдэхийн тулд бүх чадлаараа хичээж буйгаа илэрхийлэх. Мөн бага зэрэг тайвширсных нь дараа тухайн хүний хүсэж буй зүйл боломжгүйг ойлгуулж оронд нь өөр зүйл санал болгох. Бүр болохгүй бол үйлчлүүлэгчид татгалзах эрхтэй.	Түүний гомдол, саналд маш их ач холбогдол өгч буйгаа мэдрүүлэх. Түүнчлэн түүний санал бидэнд маш ач холбогдолтой бөгөөд танд тохиолдсон шиг асуудлыг дахиж давтахгүйн тулд хичээх болно гэдгийг ойлгуулах нь чухал.

Үйлчлүүлэгчтэй сайн харилцаа үүсгэхэд туслах харилцааны зарчим

Тайван байх.	Ямар ч үед тайван байдлаа хадгалж чадвал үйлчлүүлэгч танд уусаж дагаад тайвширч эхэлнэ
Намуухан ярь.	Үйлүүлэгч ямар ч үед хүндлэл хүсэх ба намуухан яриа нь түүнийг хүндэлж буйг илтгэхэд тус болно.
Идэвхтэй сонсож буйгаа илэрхийл	Үйлчлүүлэгчийн асуудалд чинь сэтгэлээсээ санаа зовж, шийдвэрлэхийг хүсэж буйгаа илэрхийлэх нь түүнд ойлгогдсон мэдрэмж төрүүлэх болно.
Тэдэнд ярих цаг өг	Үйлчлүүлэгчийн асуудалыг гүйцэд сонсолгүй урдаас нь тайлбар болон шалтаг, мөн өөрсдийгөө өмгөөлөх зэрэг үйлдэл нь тэдний уурыг бүр их хүргэж болзошгүй.
Үйлчлүүлэгчийн үзэл бодлыг ойлгох.	Үйлчлүүлэгчийн үзэл бодол болон хүсэж буй зүйлийг ойлгож чадвал зөвшилцөлд хүрэхэд илүү дөхөм болно.
Тэдний хэрэгцээг үнэл	Үйлчлүүлэгч ямар нэг хэрэгцээгээ хангах гэж үйлчилгээ авч буйг санаж тухайн хэрэгцээ шаардлагыг аль болон үйлчлүүлэгчийхтэй адилхан үнэлж дүгнэх.
Шийдэл хайх	Асуудлыг аль болох хоёр талд хохиролгүй байхаар зөвшилцөлд хүрч шийдэхийг хичээх.
Дэмжлэг хүс	Үйлчлүүлэгчээс дэмжлэг хүсэх нь түүнийг үнэ цэнтэй, чухал хүн гэдгийг мэдрүүлэхэд тусална.
Эерэг харилцааг хадгалах	Харилцааны төгсгөлд эерэг байдлаа хадгалж, шийдэлд хүрч чадвал үйлчлүүлэгч эерэг мэдрэмжтэй үлдэж дахин үйлчлүүлэх, эргэн тойрондоо санал болгох сайн талтай.