



УС СУВГИЙН УДИРДАХ ГАЗАР

БАЙГУУЛЛАГЫН СТАНДАРТ

---

ТАНХИМЫН БОЛОН УГТАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД  
ТАВИХ ШААРДЛАГА

CS 11-0332:2015



Улаанбаатар хот  
2015 он

## БАЙГУУЛЛАГЫН СТАНДАРТ

Танхимын болон угтах үйлчилгээнд тавих шаардлага	БҮРТГЭВ. 2015.08.31 CS 11-0332:2015
Requirements for room service and welcome service	20... оны ... сарын ... эх 20... оны ... сарын ... хүртэл хүчинтэй

Ус сувгийн удирдах газрын Даргын 2015 оны 4 дүгээр сарын 15 –ны өдрийн А/81 дүгээр тушаалаар батлав.

### 1 Зорилго

Энэхүү стандартын зорилго нь “Ус сувгийн удирдах газар”-ын үйлчилгээний чанар, бүтээмжийг дээшлүүлэх, үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийг байнга сайжруулах, байгууллагын соёлыг төлөвшүүлэхэд оршино.

### 2 Хамрах хүрээ

Энэхүү стандартыг тус газрын харьяа үйлчилгээний ажилтнууд болон хэрэглэгчдэд үйлчлэх төвийн ажилтнууд тус тус мөрдөнө.

### 3 Норматив ишлэл

Энэ стандартад дараах стандарт болон баримт бичгийг иш татаж хэрэглэсэн бөгөөд хэрэв эдгээр баримт бичигт өөрчлөлт орсон тохиолдолд хамгийн сүүлчийн албан ёсны эх материалыг баримтална. Үүнд:

### 4 Нэр томъёо, тодорхойлолт

#### 4.1 үйлчилгээний танхим

Үйлчлүүлэгчдийн үйлчилгээ авах тав тухтай байдлыг хангасан, өрөөний зохион байгуулалт, тавилгын байршил нь ажлын бүтээмжийг үр бүтээлтэй байхаар зохион байгуулсан танхим;

#### 4.2 үйлчилгээний стандарт

Байгууллагын үйлчилгээ, түүний үзүүлэлт, үйлчилгээний ажилтны үйл ажиллагаандаа баримтлах зарчим, үйлчилгээний соёл, ажилтнуудын хувцаслалт, гадаад төрх, үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа, ёс зүй болон тэдний ажлын байранд тавигдах шаардлага зэргийг тусгасан, эрх бүхий албан тушаалтнаар баталгаажуулсан баримт бичиг;

#### 4.3 үйлчилгээний ажилтан

Байгууллагын дэвшүүлсэн зорилго, зорилтыг хэрэгжүүлж, төрийн үйлчилгээг иргэдэд хүргэх үүргийг гүйцэтгэж байгаа ажилтан;

#### 4.4 угтах үйлчилгээ

Үйлчлүүлэгчийг “Хаан” хэмээн хүндэлж, угтан авч мэндлэн, санал, хүсэлт, гомдлыг нь хүлээн авч үйлчилгээг чирэгдэлгүй, шуурхай авахад дэмжлэг болох мэдээ, мэдээллээр хангаж, чиглүүлж өгөх, үйлчилгээ аваад гарах үед нь талархалаа илэрхийлж үдэж өгөх үйлчилгээ.

5 Үйлчилгээний ажилтны үйл ажиллагаанд баримтлах зарчим

5.1 Үйлчилгээний ажилтан нь үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжит байдалд анхаарлаа хандуулан, үйлчлүүлсэн иргэн бүрт таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийг эрхэмлэн байгууллагынхаа нэр хүндийг өндөрт өргөж ажиллана.

5.2 Шударга, соёлтой, шуурхай үйлчилгээг эрхэмлэнэ.

5.3 Ажил хэрэгч, албаны шинжийг чухалчилна.

5.4 Ажлын таатай, дулаан, хамтач нөхөрсөг, бүтээлч орчныг бүрдүүлнэ.

5.5 Байгууллагын эд хөрөнгийг хайрлан хамгаалж, ажлын байрыг цэвэр, цэгцтэй байлгахыг эрхэмлэнэ.

6 Үйлчлүүлэгчтэй харьцахад тавих шаардлага

6.1 Үйлчлүүлэгчийг биечлэн угтах

6.1.1 Үйлчлүүлэгчийн өөдөөс харж сонсогдохоор тод, хүндэтгэлийн зөв үг хэллэг хэрэглэн, үйлчилгээний ажилтны ёс зүйг баримтлан харьцана.

6.1.2 Үйлчлүүлэгчтэй эелдэгээр заавал мэндлэнэ.

ЖИШЭЭ 1: “Өглөөний мэнд хүргэе”, “Өдрийн мэнд хүргэе”, “Сайн байна уу? Та”, “Танд яаж туслах вэ?” “Та сайхан амраарай” гэх мэт нийтлэг үг хэллэгийг хэвшмэл болгоно.

6.1.3 Үйлчлүүлэгчтэй мэндэлсний дараа соёлтой хэллэгээр харилцаагаа эхэлнэ.

ЖИШЭЭ 2: “Танд ямар тусламж хэрэгтэй вэ?”, “Та ямар асуудлаар явна?”, “Танд юугаар туслах вэ?” гэх мэт.

6.1.4 Үйлчлүүлэгчээс тодотгох, лавлах, давтан асуухдаа “УУЧЛААРАЙ” гэдэг үгийг ямагт хэрэглэнэ.

6.1.5 Үйлчлүүлэгчээс хандсан асуудлын талаарх мэдээллийг шууд өгөх боломжгүй үед хэн, хэзээ, хэрхэн мэдээлэхийг тухайн үйлчлүүлэгчдэд хэлж ойлгуулах бөгөөд өөр ажилтанд шилжүүлж байгаа бол “Одоо танд ..... ажилтан ..... /нэр/ үйлчлэх болно” гэх мэт үг хэллэгийг хэрэглэнэ.

6.1.6 Өөрсдийн үйл ажиллагааны буруугаас болж үйлчлүүлэгчээс зайлшгүй уучлалт гуйх бол “уучлаарай /миний, бидний, манай ажилтны буруу” гэх мэт хэллэг хэлж, зөвөөр ойлгуулна. Уучлал гуйхдаа “Уучлаарай, танд төвөг удчихлаа”, “Үүнийг бид даруй шийдэх болно” гэх зэрэг үгсийг хэрэглэж болно.

6.1.7 Үйлчлүүлэгчтэй харилцаагаа соёлтой зөв үг хэллэгээр төгсгөнө.

ЖИШЭЭ 3: “Баяртай”, “Танд амжилт хүсье” гэх мэт.

## 6.2 Үйлчлүүлэгчтэй утсаар харилцах

6.2.1 Утсаар ярихдаа харилцуурын нөгөө үзүүрт байгаа хүнд ойлгомжтой байхаар зөв үг хэрэглэн товч, тодорхой, тайван ярина.

6.2.2 Гаднаас ирэх дуудлагыг утасны хонх 3 удаа дуугарахаас өмнө харилцуурыг авна.

6.2.3 Утасны харилцуурыг авч “Ус сувгийн удирдах газрын ..... /албан тушаал, нэр/ байна гэсэн үг хэрэглэнэ.

6.2.4 Харилцуурыг авсан ажилтнаас өөр хүнтэй ярих бол “Та түр хүлээнэ үү” гэж хэлээд дуудаж яриулах буюу тухайн хүнтэй холбогдох утасны дугаарыг хэлнэ.

6.2.5 Тухайн хүн байхгүй бол “Уучлаарай ..... одоогоор эзгүй байхгүй байна. Төдийд байх болно, эсвэл гадуур ажилтай. Боломжтой бол та ямар хэргээр ярьж байгаагаа хэлэхгүй юу?” гэх мэтээр хариулна.

6.2.6 Хэрэг явдлыг асуусны дараа “Ойлголоо..... тантай холбоо бариулъя”, “таны хэлсэн зүйлийг дамжуулъя” гэх мэтээр хариу хэлнэ.

6.2.7 Хэрэв зохих үйлчилгээ, хүсэлтийг биелүүлж чадаагүй эсвэл асуултанд хариулах боломжгүй бол, тухайн хариуцсан ажилтан байхгүй тохиолдолд:

- Утсаар ярьсан хүний овог, нэр
- Эргэж холбоо барих утасны дугаар
- Гол утга санаа
- Утсаар ярьсан огноо, цаг зэргийг тэмдэглэн холбогдох ажилтанд нэн даруй дамжуулна.

6.2.8 Ярианы төгсгөлд “Би ойлголоо, баярлалаа” гэх мэтээр талархлын үг хэлж, харилцагч утсаа тасалсны дараа харилцуурыг тавина.

## 7 Үйлчилгээний ажилтны хувцаслалтад тавих шаардлага

7.1 Үйлчилгээний ажилтан байгууллагын дүрэмт хувцас өмссөн байна.

7.2 Үйлчилгээний ажилтан нэг загварын энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн дээд хэсэгт, харагдахаар тэгш зүүсэн байна.

7.3 Үс, сахал, хумсны засалт болон будалт нь хурц тод содон биш байна.

7.4 Хэт том, тод өнгийн ээмэг, бөгж, зүүлт, хавчаар, бугуйвч гэх мэт гоёл чимэглэлийн зүйлсийг хэрэглэхгүй байна.

7.5 Нүдний шил /контакт линз/ өнгөгүй тунгалаг байх ба гоёлын болон нарны шил зүүхгүй байна.

7.6 Биеийн харагдахуйц ил хэсэгт ямар нэгэн шивээс гаргаагүй байна.

7.7 Элдэв гоёл чимэглэл, тоноглолгүй бараан өнгийн гутал өмснө.

## 8 Бусад хориглох зүйл

- 8.1 Үйлчлүүлэгчийн дэргэд хувийн асуудал ярих, хэт чанга ярих, инээх, орилох, хэн нэгнийг хочоор дуудах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, маргалдах, гараа халаасандаа хийх, хөлөө ачиж суух зэргээр үл хүндэтгэсэн зохисгүй үйлдэл гаргах.
- 8.2 Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр тийшээ харах, анзаараагүй сонсоогүй дүр эсгэх, удаан хүлээлгэх, загнах, доромжлох.
- 8.3 Үйлчлүүлэгчийн гадаад байдал, хувцас, зан харьцаа болон бусад зүйлд хэт анхаарах, энэ тухай яриа дэлгэх, хувийн шинжтэй асуулт тавих.
- 8.4 Зөрчил илрүүлсэн шалтгаанаар үйлчлүүлэгчтэй үндэслэлгүйгээр зүй зохисгүй харьцаж, тааламжгүй уур амьсгал бий болгох.

## 9 Үйлчилгээний танхимд тавих шаардлага

- 9.1 Байгууллагын бэлэг тэмдэг (лого) –ийг тогтоосон өнгө, хэмжээсийн харьцааг алдагдуулахгүйгээр ашиглана.
- 9.2 Үйлчилгээ, зохион байгуулалтын үйл ажиллагаандаа усан цэнхэр өнгийг брэнд өнгө болгон ашиглана.
- 9.3 Танилцуулга, гарын авлага, шаардлагатай мэдээ мэдээллийг хэвлэмэл ба цахим хэлбэрээр байршуулсан байна.
- 9.4 Ажлын байрны аюулгүй ажиллагааны дүрмийг чанд сахин ажиллана.
- 9.5 Үйлчилгээний ажилтан ажил эхлэхээс 10 минутын өмнө ирж, ажлын байр техник хэрэгслийн бэлэн байдлыг бүрэн хангасан байна.

## 10 Хяналт

- 10.1 Энэхүү стандартын хэрэгжилтийн өдөр тутмын хяналтыг үйлчилгээ хариуцсан зохион байгууллалтын нэгж хэсгүүдийн удирдах ажилтан нар, явцын хяналтыг Хэрэглэгчийн үйлчилгээ, гэрээ мониторингийн хэлтэс, ерөнхий хяналтыг Хэрэглэгчийн үйлчилгээ хариуцсан дэд дарга хянаж ажиллана.
- 10.2 Стандартыг зөрчсөн тохиолдолд Монгол улсын хууль тогтоомж, байгууллагын дүрэм, дотоод журамд зааснаар сахилгын шийтгэл ногдуулах үндэслэл болно.
- 10.3 Үйлчилгээг стандартын дагуу чанартай хүргэж, идэвхи санаачилга гаргаж, бусдыгаа манлайлан ажиллаж, талархал хүлээсэн ажилтнуудыг холбогдох журмын дагуу шагнаж урамшуулна.

ТӨГСӨВ.