



NET CAPITAL
financial corporation



ТУШААЛ

2024 оны 09 сарын 16-ний өдөр

Дугаар NC- 01/077-2024

Улаанбаатар хот

“Харилцагчийн эксперинсийн бодлого” батлах тухай

2024 оны 09-р сарын 16-ний өдрийн Удирдлагын хорооны хурлын шийдвэрийг үндэслэн
ТУШААХ нь:

1. Компаний “Харилцагчийн эксперинсийн бодлого”-ыг хавсралтаар баталсугай.
2. Тушаалыг мөрдөн ажиллахыг салбарын захирал, ажилтнууд болон төв оффисийн газар, нэгжийн ажилтнуудад үүрэг болгосугай.
3. Гүйцэтгэх захирлын 2023 оны 06 сарын 14-ний өдөр батлагдсан NC-01/077-2023 дугаартай “Харилцагчийн үйлчилгээний журам” -ыг хүчингүй болсонд тооцсугай.
4. Харилцагчийн эксперинсийн бодлогын хэрэгжилтийг зохион байгуулах, төвийн нэгж болон салбарт сургалт орох, салбар дахь хэрэгжилтэнд хяналт хийхийг Харилцагчийн Үйлчилгээний Газар /Р.Цагаанган/-т, Орон Нутгийн Салбарын удирдлагын Газар /Ш.Жамбал-Ёндон/-т, Хотын Салбарын Удирдлагын Газар/А.Ширэндэв/-т, Дижитал салбарын удирдлагын Газар /Ж.Гунгаа/ -т, шинэ ажилтны сургалтын хөтөлбөрт Харилцагчийн эксперинсийн бодлогын агуулгыг оруулахыг Хүний Нөөцийн удирдлагын газар /Б.Уянга/-т тус тус үүрэг болгосугай.
5. Тушаалыг 2024 оны 09 сарын 16-ний өдрөөс эхлэн мөрдсүгэй.
6. Тушаалын биелэлтэд хяналт тавьж ажиллахыг Харилцагчийн Үйлчилгээний Газар /Р.Цагаанган/, Бизнес хөгжил хариуцсан Гүйцэтгэх захирлын орлогч /Б.Даваахүү/ нарт тус тус даалгасугай.

ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРАЛ



Б.ХУНШАГАЙ

ХАРИЛЦАГЧИЙН ЭКСПЕРИНСИЙН БОДЛОГО
CUSTOMER EXPERIENCE POLICY



БАТАЛГААЖУУЛАЛТЫН ХҮСНЭГТ/VERIFICATION TABLE

Баримт бичгийн нэр /Documentation name/		ХАРИЛЦАГЧИЙН ЭКСПЕРИНСИЙН БОДЛОГО CUSTOMER EXPERIENCE POLICY		
Баримт бичгийн дугаар /Documentation number/		NC- 01/077-2024		
Баримт бичгийн нууцлалын зэрэг		Нууц		
№	Боловсруулсан	Албан тушаал	Гарын үсэг	Огноо
1	Р.Цагаанган	Харилцагчийн үйлчилгээний газрын захирал	Боловсруулсан	2024.09.02
№	Хянасан	Албан тушаал	Гарын үсэг	Огноо
1	А.Ширэндэв	ХСУГ-ын захирал	Хянасан	
2	Ш.Жамбал-Ёндон	ОСУГ-ын захирал	Хянасан	
3	Ж.Гунгаа	ДСУГ-ын захирал	Хянасан	
4	Б.Мөнхбаяр	СМГ-ын захирал	Хянасан	
5	Б.Даваахүү	Бизнес хөгжил хариуцсан Гүйцэтгэх захирлын орлогч	Хянасан	
6	С.Сугардалай	Хуульч	Хянасан	
№	Баталсан	Албан тушаал	Гарын үсэг	Огноо
1	Б.Хуншагай	Гүйцэтгэх захирал		
Баримт бичгийн батлагдсан огноо /Documentation approved date/		2024 оны 09 сарын 16-ний өдөр		
Баримт бичгийн хариуцагч		Харилцагчийн эксперинсийн газар		
Хувилбар		v3.0		

ӨӨРЧЛӨЛТИЙН БҮРТГЭЛ

Хувилбарын дугаар	Өөрчлөлт оруулсан бүлэг	Өөрчлөлтийн товч утга	Шинэчлэсэн албан тушаалтан	Огноо
v1.0	Шинээр боловсруулав	Шинэ	ХҮГ захирал Д. Төгс-Ирээдүй	2023.10.12
v2.0	Нийтээр нь өөрчлөв	Шинэчлэн өөрчлөв	ХҮГ захирал Д. Төгс-Ирээдүй	2023.12.01

v3.0	Нийтээр нь өөрчлөв	Шинэчлэн өөрчлөв	ХҮГ захирал Р.Цагаанган	2024.09.16
------	--------------------	---------------------	----------------------------	------------

ЦАХИМ ХАДГАЛАЛТЫН МЭДЭЭЛЭЛ/INFORMATION ON ELECTRONIC STORAGE/

Бичиг баримтын хадгалагдаж буй фолдерийн нэр	Цахимаар баримт бичиг хадгалагдаж буй газрын линк
ХҮГ	 1.4. Харилцагчийн эксперинсийн бодлого_...

АГУУЛГА

НЭГ. ЗОРИЛГО
ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ
ГУРАВ. НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР
ДӨРӨВ. ОМНИЧАННЕЛ ХАРИЛЦАА
ТАВ. ХАРИЛЦАГЧИД ҮЙЛЧЛЭХ СТАНДАРТ
ЗУРГАА. САЛБАРААР ХАРИЛЦАГЧИД ҮЙЛЧЛЭХ СТАНДАРТ
ДОЛОО. ДИЖИТАЛ ХАРИЛЦАГЧИД ҮЙЛЧЛЭХ СТАНДАРТ
НАЙМ. ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДЛЫН СТАНДАРТ
ЕС. ХАРИЛЦАГЧИЙН ЗАМНАЛЫН ЗУРАГЛАЛ
АРАВ. ХАРИЛЦАГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА
АРВАН НЭГ. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ЭРХ,ҮҮРЭГ
АРВАН ХОЁР. ХЯНАЛТ, ТАЙЛАГНАЛ,САЙЖРУУЛАЛТ
АРВАН ГУРАВ. ХАРИУЦЛАГА

CONTENTS

ONE. GOAL
TWO. SCOPE
THREE. DEFINITIONS
FOUR. OMNICHANNEL COMMUNICATION
FIVE. CUSTOMER SERVICE STANDARDS
SIX. CUSTOMER SERVICE STANDARDS BY BRANCH
SEVEN. DIGITAL CUSTOMER SERVICE STANDARDS
EIGHT. ACCESSIBILITY STANDARDS
NINE. CUSTOMER JOURNEY MAP
TEN: CUSTOMER SATISFACTION SURVEY RIGHTS
ELEVEN: RIGHTS AND RESPONSIBILITIES OF THE PARTICIPANTS
TWELVE. MONITORING, REPORTING AND IMPROVEMENT
THIRTEEN. RESPONSIBILITY

НЭГ. ЗОРИЛГО

- 1.1. Нэткапитал финанс корпораци ББСБ ХХК (цаашид “групп” гэх)-ийн “Харилцагчийн эксперинсийн бодлого” (цаашид “бодлого” гэх)-ын зорилго нь группийн бүхий л бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг мэргэжлийн өндөр түвшинд, чанартай, түргэн шуурхай, найрсаг, соёлтой үзүүлэхийг өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа хэвшил болгох замаар харилцагчийн эксперинсийг олон улсын төгөлдөршлийн түвшинд хүргэн харилцагчийн туршлага, мэдрэмжийг удирдахад оршино.

ХОЁР. ХАМРАХ ХҮРЭЭ

- 2.1. Энэхүү бодлогыг группийн охин, хараат, зэргэлдээ группийн үйл ажиллагаанд оролцогч бүх төв албаны газар, нэгжийн ажилтнууд болон салбарын нийт ажилтнууд өдөр тутмын үйл ажиллагаандаа дагаж мөрдөнө.
- 2.2. Энэхүү бодлого нь биет салбараар болон биет бусаар, дижиталаар групптэй харилцаж байгаа бүх харилцагчидад хамаарна.

ГУРАВ. НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР

Нэр томьёо

ДӨРӨВ. ОМНИЧАННЕЛ ХАРИЛЦАА

- 4.1. Группийн хэмжээнд дараахи сувгуудаар нэгдсэн дэмжлэг үзүүлдэг байна.
- 4.1.1. Утсан харилцаа - харилцагчийн үйлчилгээний төвийн лавлах дугаарууд болон салбарын утас, ажилтнуудын гар утас
- 4.1.2. Мессэж харилцаа - ажилтнуудын гар утасны мессэж
- 4.1.3. Чат харилцаа - фэйсбүүк ба инстаграм чат
- 4.1.4. Коммэнт харилцаа - фэйсбүүк ба инстаграм дахь коммэнт
- 4.1.5. Имэйл харилцаа - албаны имэйл хаягууд
- 4.1.6. Google chat суваг
- 4.1.7. Вебсайт
- 4.1.8. Аппликейшн
- 4.1.9. Салбар
- 4.2. Суваг тус бүрийн Service Level Agreement /SLA/ хүснэгтийн дагуу мөрдөж ажиллана.

SERVICE LEVEL AGREEMENT				
Д/д	Харилцааны сувгууд	1 харилцагчид үйлчилгээ үзүүлэх SLA		
		Хариу өгөх хугацаа	Хүлээлгэх хугацаа	Үйлчилгээ үзүүлэх хугацаа
1	Утсан харилцаа	20 сек	10-20 сек	90 сек-ээс ихгүй
2	Чат харилцаа	0 сек	10-20 сек	2 мин-аас ихгүй

SERVICE LEVEL AGREEMENT				
3	Коммэнт харилцаа	10 мин	10-20 сек	2 мин-аас ихгүй
4	Имэйл харилцаа	12 цаг	12 цаг	20-30 мин
5	Мессеж харилцаа	10 мин	10 мин	5 мин

ТАВ. ХАРИЛЦАГЧИД ҮЙЛЧЛЭХ СТАНДАРТ

5.1. Нийт ажилтан нь харилцагчтай харилцахдаа мэргэжлийн, соёлтой байж, харилцагчийн шаардлага, хүсэлтийг хурдан шуурхай хангаж, дараах зүйлсийг мөрдлөг болгоно. Үүнд:

5.1.1. Харилцагчтай “Сайн байна уу” гэж мэндлэх;

5.1.2. Харилцагчтай өндөр дуугаар ярихгүй байх, харилцагчийг “Та” гэж дуудах;

5.1.3. Харилцагч бүрд тэгш хандана. Харилцагчийн үндэс угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн гарал байдал, хөрөнгө чинээ, эрхэлдэг ажил, албан тушаал, шашин шүтлэг, үзэл бодол, боловсрол, гэр бүл, найз нөхдийн хэлхээ холбоо, бэлгийн чиг хандлага зэргээс үл хамааран харилцагч бүрд ижил үйлчилгээ үзүүлэх;

5.1.4. Харилцагчийн хүсэл, шаардлагыг сайтар ойлгож харилцагчид тохирсон, хүссэн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг санал болгох;

5.1.5. Тусгай анхаарал шаардсан харилцагч үйлчилгээ авахад нөхцөл байдлыг зөв ойлгож түргэн шуурхай, эелдэг байдлаар соёлтой халамжтай, мэдрэмжтэй хандаж, харилцагчийн хэрэгцээ, шаардлагыг таньж, хүсэлтийн дагуу бүтээгдэхүүн үйлчилгээний мэдээллийг бүрэн гүйцэд тайлбарлаж, давуу тал, бусдаас ялгарах онцлог, харилцагчид өгөх боломж, үр өгөөж, ашгийг ойлгуулахыг зорин ажиллах;

5.1.6. Ажилтан буруутай үйлдэл гаргасан тохиолдолд харилцагчаас уучлалт гуйж буруугаа хүлээн зөвшөөрч, харилцагчид учирсан хохирол, асуудлыг түргэн шуурхай шийдвэрлэж ажиллах;

5.1.7. Харилцагчийг сөрөг сэтгэгдэлтэй үлдээхгүй байх;

5.1.8. Ажлын цагаар ажлын байраа шууд удирдлагын зөвшөөрөлгүй орхин явах, харилцагчийг шалтгаангүйгээр хүлээлгэх, ажилтнууд хоорондоо харилцагчийг хэрэгцээ шаардлагагүй нааш цааш явуулахгүй байх;

5.1.9. Ажлын байран дээр харилцагч байгаа үед чанга дуугаар сонин сэтгүүл, ном унших, утсаараа тоглох, юм үзэх, хөгжим сонсох зэргийг хориглох;

5.1.10. Харилцагч ууртай, сэтгэл хөдлөл ихтэй үед харилцагч руу ямар нэгэн сөрөг үйлдэл гаргахгүй, аль болох нөхцөл байдлыг ойлгож, группийг төлөөлж байгааг ямагт ухамсарлаж, тайван соёлтой харилцах;

5.1.11. Өмнөх харилцагчаас үүдсэн стрессийг дараагийн харилцагчтай харилцах харилцаан дээр гаргахгүй байх;

5.1.12. Үйлчилгээ авахаар ирсэн харилцагчид үйлчилгээг бүрэн үзүүлнэ. Цайны цаг эхэлсэн болон ажлын цаг дууссан хэдий ч харилцагч таны өмнө ирсэн бол үйлчилгээг заавал үзүүлэх;

5.1.13. Харилцагчийг оновчтой чиглүүлж өгнө. Харилцагч тухайн асуудлаар хэнд хандахаа мэдэхгүй байгаа тохиолдолд харилцагчийн хэрэгцээ шаардлагыг сайтар сонсож тодруулан, асуудлыг шийдвэрлэх холбогдох нэгжийн ажилтанд шилжүүлэн өгөх ба харилцагчийн товч мэдээллийг дамжуулан хэлж болно. Ажилтан сул байвал өөр дээрээ тухайн харилцагчийг авч асуудлыг шийдэж өгнө. Шинэ ажилтан бол дагалдуулан ажиллаж буй ажилтан хариуцан ажиллах;

5.1.14. Харилцагчийг өөр ажилтан руу чиглүүлж буй тохиолдолд тухайн хариуцаж буй ажилтанд заавал мэдэгдэх;

- 5.1.15. Харилцагчид олон шат дамжлагагүй, төвөг чирэгдэлгүй үйлчилнэ. Хэн нэгэн ажилтан болон албан тушаалтан ажлын байран дээрээ байхгүй байх, ажилтан өөрөө асуудлыг бие даан шийдэж чадахгүй байх (эрх мэдэл, ажил үүргийн хуваарь болон мэдлэг, ур чадварын хязгаарлалтын улмаас) зэргээс үүдэн харилцагчийг өөр хоорондоо явуулах, групп дээр хэд хэдэн удаа ирүүлэх, төвөг чирэгдэл учруулахгүй байхад анхаарч ажиллах;
- 5.1.16. Харилцагчийн нууцлалтай бичиг баримт, материалыг ил задгай тавихгүй байх, өөр харилцагч үйлчилгээ авахаар ирсэн үед өмнөх харилцагчийн материалыг далд хийх, харилцагчийн зөвшөөрөлгүй холбоо хамааралгүй хүнд бичиг баримт, материалыг үзүүлэхгүй байх;
- 5.1.17. Харилцагчтай байх үед өөр харилцагчийн хувийн мэдээллийн талаар бусад ажилтантай аль эсвэл ямарваа нэгэн байдлаар ярихгүй байх.
- 5.1.18. Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар бүрэн мэдлэгтэй байж харилцагчид үнэн зөв мэдээллийг түргэн шуурхай өгдөг байх;
- 5.1.19. Хувийн асуудлаас үүссэн сэтгэл зүйгээрээ харилцагчтай харилцахгүй байх, хувийн өнцгөөс биш үргэлж группийн өнцгөөс харилцагчтай харилцах;
- 5.1.20. Харилцагчтай үл ойлголцол үүссэн үед аль талын буруу гэдгийг тодорхойлох биш тухайн асуудлыг хэрхэн хурдан шийдэх нь бидний ажил гэдгийг сайтар ойлгох ;
- 5.1.21. Ажилтан өөрийн хариуцсан харилцагч, өөрийн зээлийн багцын харилцагчдыг тогтмол мэдээллээр хангаж, санхүүгийн зөвлөгөө өгч холбоотой байх;
- 5.1.22. Харилцагчийн мэдээллийг хууль бусаар ашиглах, бусад дамжуулахгүй байх;
- 5.1.23. Харилцагчид хууль бус дарамт шахалт үзүүлэхгүй байх, зээл олгохтой холбоо хамааралгүй бичиг баримт шаардахгүй байх;
- 5.2. Харилцагчийн үйлчилгээний ажилтан болон салбарын ажилтнууд дараах зүйлсийг мөрдлөг болгоно. Үүнд:**
- 5.2.1. Харилцагчийн дуудлагыг 20 секундын дотор авахыг эрмэлзэнэ;
- 5.2.2. Харилцагчийн дуудлагыг авахдаа *“Сайн байна уу. Нэткапитал. Танд юугаар туслах вэ?”* гэж хэлэх;
- 5.2.3. Харилцагчтай харилцаж байхдаа ширээ дэрлэж хэвтэх, өөр ажил хийх, доошоо харах, бусад өөр ямар нэгэн зүйл хийхгүй байх;
- 5.2.4. Харилцагчтай харилцахдаа харилцагчид сонсогдохуйц хэт чанга биш нам, тайван өнгөөр ярих;
- 5.2.5. Харилцагчийн яриа сонсогдохгүй бол харилцагчид соёлтойгоор *“сүлжээнд саатал гараад таны яриа сул сонсогдож байна, та илүү чанга ярих боломжтой юу”* гэх мэт харилцагчийг буруутгалгүй чангаар ярих;
- 5.2.6. Харилцагчийн дуудлагыг шилжүүлэх шаардлагатай болбол харилцагчид дуудлагыг нь хариуцсан ажилтанд шилжүүлж байна гэдгийг заавал тайлбарлаж хэлэх;
- 5.2.8. Гомдолтой харилцагч орж ирсэн тохиолдолд санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах шугам руу шилжүүлэх;
- 5.3. Зээлийн хугацаа хэтрэлттэй харилцагчтай харилцахдаа дараах зүйлсийг мөрдлөг болгоно. Үүнд:**
- 5.3.1. Хугацаа хэтрэлттэй харилцагч ч гэсэн группийн харилцагч гэдгийг үргэлж санах;
- 5.3.2. Хугацаа хэтрэлттэй харилцагчтай харилцахдаа ямарваа нэгэн хараалын үг болон ёс бус үг хэллэг ашиглахгүй байх;
- 5.3.3. Хугацаа хэтрэлттэй харилцагчийн холбоо барих хүн, хамтран зээлдэгч рүү ярих, харилцахдаа *“Харилцагчийн үйлчилгээний журмын”* 5.1-г мөрдөх.
- 5.4. Хэцүү харилцагчтай харилцахдаа дараах зүйлсийг мөрдлөг болгоно. Үүнд:**
- 5.4.1. Хэцүү харилцагчтай харилцах үед ямагт тайван байна;
- 5.4.2. Харилцагч ямар ч үг ашиглаж, өнгө аяс гаргаж байсан харилцагч руу уурлаж, дуугаа өндөрсгөхгүй;
- 5.4.3. Хэцүү харилцагчийн буруу байсан ч харилцагчид эелдгээр шаардлагатай мэдээллийг өгөх;
- 5.4.4. Хэцүү харилцагчийг үргэлж хүндэлж харилцах;

5.4.5. Харилцагчтай харилцах боломжгүй буюу 9.2.1 заалтын дагуу захирлаас зөвшөөрөл авч тухайн салбарын захирал эсвэл ахлах зээлийн ажилтан нь харилцагчтай харилцана. Салбарын захирал болон ахлах зээлийн ажилтан нар харилцагчтай харилцахдаа энэ журмыг мөрдөх;

5.5 Харилцагчийг угтах.Үүнд:

5.5.1. Харилцагчийг салбарын оффист орж ирэхэд хүндэтгэн босож, харилцагчийг суудал руу суухыг урьж, тухайн цагаас хамаарч өглөө, өдөр, оройн мэндээр мэндчилэх “Танд өдрийн мэнд хүргэе, та ийшээ суугаарай” гэж хэлээд харилцагч суусан үед ажилтан сандал дээрээ сууж харилцагчаас “Зээлийн ажилтан байна, танд юугаар туслах вэ?” гэж харилцагчаас асуух;

5.5.2. Харилцагчтай байх үед ажилтан хувийн асуудлаа хойш тавина. Ажлын цагаар бохь зажлах, харилцагчид үйлчилгээ үзүүлж байх явцдаа хоол идэх, цай уух, гар утсаар ярих (хувийн болон албаны) хоорондоо инээлдэх, хувийн асуудлаар хүлээлгэх зэрэг үйлдлүүдээс татгалзах;

5.5.3. Харилцагчид эхэлж үйлчилнэ. Харилцагч ажилтны өмнө үйлчлүүлэхээр ирсэн бол ажилтан өөрийн хийж байгаа ажил, хэн нэгэн хамтран ажиллагчтай өрнүүлж буй ажил болон яриаг орхих;

5.5.4. Харилцагчид үйлчилгээ үзүүлж байх хугацаанд харилцагчийн хүндэтгэн яриаг таслахгүй байж, өөр тийшээ харах, дохио зангаар ярихгүй байх;

5.5.5. Харилцагчтай байх үед өөр харилцагчтай хамааралтай зайлшгүй ажил гарвал харилцагчид тайлбарлан уучлалт гуйж, хэдий хугацаа зарцуулахыг тайлбарлах;

5.6. Харилцагчийг үдэх.Үүнд:

5.6.1. Харилцагчаас заавал өөр тодруулах, шаардлагатай мэдээлэл байгаа эсэхийг тодруулж асуух;

5.6.2. Харилцагч нэмэлт зүйлс шаардлагагүй болж босох үед цуг сандлаасаа босож харилцагчид өөрийн нэрийн хуудсыг өгч “Танд тодруулах зүйлс гарвал над руу холбогдоорой, танд туслахдаа үргэлж таатай байх болно” гэж хэлээд харилцагчийг үдэж өгөх;

5.7. Хавсралт 5.6-г мөрдөж ажиллах;

ЗУРГАА. САЛБАРААР ХАРИЛЦАГЧИД ҮЙЛЧЛЭХ СТАНДАРТ

6.1. Группийн ажилтнууд соёлтой, түргэн шуурхай, найдвартай, нөхөрсөг харилцагчийн үйлчилгээгээр группийн брэндийг бий болгоход хувь нэмрээ оруулах үүрэгтэй. Хавсралт -4

6.2. Салбарын захирал, ахлах зээлийн ажилтан болон зээлийн ажилтнууд дараах үүрэгтэй байна. Үүнд:

6.2.1. Салбарын захирал, ахлах зээлийн ажилтан тухайн хариуцсан салбарын харилцагчийн үйлчилгээнд хяналт тавьж ажиллах;

6.2.2. Тухайн салбар дээр Харилцагчийн Үйлчилгээний Газар (цаашид “ХҮГ гэх”)-аас өгсөн зөвлөмжийг биелүүлэх;

6.2.3. Зөрчил гаргасан ажилтанд ахин зөрчил гаргахгүй байхад туслалцаа дэмжлэг үзүүлэх;

6.2.4. Салбарын ажилтан 9.2.1 заалтын дагуу харилцагчтай харилцах боломжгүй болсон тохиолдолд салбарын захирал, ахлах тухайн харилцагчтай харилцах;

6.2.5. Салбарын ажилтнууд харилцагчтай харилцахдаа энэхүү бодлогыг мөрдөн ажиллах үүрэгтэй ба салбарын захирал, ахлах зээлийн ажилтан энэхүү бодлогыг сайтар мөрдөж үлгэр дуурайл болох;

6.2.6. Харилцагчид үйлчлэхээс татгалзсан тохиолдолд шаардлагатай тохиолдолд тухайн үйл явцын баримтыг хадгалах;

6.2.7. Харилцагчтай харилцахдаа энэхүү бодлогыг мөрдөнө;

ДОЛОО. ДИЖИТАЛ ХАРИЛЦАГЧИД ҮЙЛЧЛЭХ СТАНДАРТ

7.1. Утсан харилцаанд дараах зүйлсийг авч үзнэ. Үүнд:

7.1.1. Утсан харилцаанд дээр ямагт харилцагчийг хүндэлж, мэргэжлийн ярьж, харилцагчийг тодорхойгүй, мэдээлэлгүй байдалд үлдээхгүй;

- 7.1.2. Харилцагчтай ярихдаа ямар нэгэн сул үг ашиглахгүй;
- 7.1.3. Харилцагчтай үргэлж эерэг хоолойн өнгөөр ярих;
- 7.1.4. Харилцагч ямар ч өнгөөр харилцсан тайван байдлаа хадгалах;
- 7.1.5. Харилцагчтай ярихдаа чанга яригч дээр тавьж ярихгүй;
- 7.1.6. Харилцагчтай утсаар ярьж байх үед юм идэх, өөр бусадтай ярилцах, шалтгаангүй инээх, чанга дуу чимээ гаргахгүй байх;
- 7.1.7. Харилцагчтай ярихдаа аль болох чимээгүй орчинд байх;
- 7.1.8. Харилцагчтай утсаар ярьж байх үед амандаа бохь, чихэргүй, ярианд саад болох ямар нэгэн зүйлгүй байх;
- 7.1.9. Харилцагчтай утсаар ярьж байх үед өөр ажилтнаас туслалцаа авах шаардлагатай болбол харилцагчид тайлбарлаж утсаа “Hold” дээр тавьж ярих;
- 7.1.10. Ямарваа нэгэн асуудал дээр харилцагчийн буруу болбол таны буруу гэдгийг шууд хэлэхийг хориглоно. Харилцагчийн буруу гэж хэлэхийн оронд тухайн асуудлын гарц гаргалгааг харилцагчтай ярилцаж шийдэл гаргах;
- 7.1.11. Харилцагч удаан, ойлгомжгүй, хэт чанга ямар ч төрлийн ярианы өнгө хэв маяг, сэтгэл зүйн хувьд тогтворгүй байсан ч харилцагчийн хүсэлт, шаардлагыг харилцагчийн яриаг таслалгүй сайтар сонсох;
- 7.1.12. Харилцагч өндөр настай, сонсгол муу, эсвэл сүлжээ муу тохиолдолд харилцагчаас чанга ярих зөвшөөрөл авч харилцагчид зориулж өндөр дуугаар ярих;
- 7.1.13. Утасны нөгөө талд байгаа хүнд өөртэй нь инээмсэглэн ярьж байгаа нь мэдэгддэг тул харилцагчтай утсаар ярьж байхдаа үргэлж инээмсэглэх;
- 7.1.14. Харилцагчийн шаардлага, хүсэлтийг шийдэх боломжгүй, мэдэхгүй байвал шийдвэрлэх ажилтан руу холбогдоорой гэх биш шийдэх ажилтныг харилцагч руу 30 минутын дотор холбогдуулна;
- 7.1.15. Харилцагчийг өөр ажилтан руу шилжүүлсэн бол шилжүүлснээс 30 минутын дараа харилцагчид мэдээлэл өгсөн, эргэж холбогдсон эсэхийг нягтлах;
- 7.1.16. Харилцагчийн хүсэлт шаардлагыг сонссоны дараа тухайн хүсэлт, шаардлагуудыг ахин тодруулж зөв эсэх дээр харилцагчаас тодруулга авах;
- 7.1.17. Харилцагчийн утсаар тодруулж буй хүсэлт, шаардлагыг тухайн хугацаанд ажилтан шийдвэрлэх боломжтой бол бусад руу шилжүүлэхийг хориглоно;
- 7.1.18. Харилцагчийн хүсэлт, шаардлагыг биелүүлсэн тохиолдолд “Танд өөр тулгарч байгаа асуудал, шаардлагатай зүйлс байгаа юу” гэж заавал асуух;
- 7.1.19. Утсаар харилцагчид шууд хамааралгүй өөр ажилтны дугаарыг өгөхийг хориглоно, шаардлагатай тохиолдолд холбон өгөх гэж буй ажилтнаас зөвшөөрөл аван өгнө;
- 7.1.20. Утсаар ярьж дуусахдаа “Баярлалаа, Баяртай, Өдрийг сайхан өнгөрүүлээрэй, Таньд амжилт хүсье, Сайхан амраарай” гэх мэт харилцагчид тохирсон үдэлтийн үг хэрэглэх

Ажилтан руу дуудлага ирэх:

- 7.1.21. Дуудлагыг 20 секундын дотор авах;
- 7.1.22. Дуудлагыг хүлээн авах боломжгүй нөхцөлд (өөр харилцагчтай байх, хуралтай байх) харилцагч руу мессежээр ямар шалтгааны улмаас ярих боломжгүй байгаа, хэзээ эргүүлэн холбогдох хугацааг мэдэгдэх;
- 7.1.23. Харилцагч руу эргэн холбогдох хугацааны дээд лимит 30 мин байна;
- 7.1.24. Харилцагчийн дуудлагыг авахдаа үргэлж “Сайн байна уу” Нэткапитал (Netpay) таньд юугаар туслах уу? гэж мэндлэх;
- 7.1.25.

Ажилтан дуудлага хийх:

- 7.1.26. Харилцагч руу залгахаас өмнө зөв дугаар луу залгаж буй эсэх дээр хяналт тавих;
- 7.1.27. Харилцагч руу залгахаас өмнө харилцагчаас тодруулах мэдээлэл бүрэн эсэх, үнэн зөв эсэх дээр шалгасны дараа харилцагч руу залгана;

7.1.28. Харилцагч утсаа авахад “Сайн байна уу” Нэткапиталаас (Netpay-ээс) ярьж байна гэж заавал мэндэлж “..... та мөн үү” гэж зөв харилцагчтай холбогдсон эсэхийг лавлаж асууна. Зөв харилцагчтай холбогдсон гэдэг нь батлагдсан үед хаанаас ямар ажилтан, ямар зорилгоор холбогдож байгааг хэлээд, ярих боломжтой эсэхийг асуух;
“Сайн байна уу? Та ... мөн үү? Нэткапиталаас (Netpay-ээс) эргэн төлөлтийн талаар мэдээлэл авах зорилгоор зээлийн ажилтан холбогдож байна. Та ярих боломжтой байна уу?”

7.2. Мессеж харилцаа

- 7.2.1. Харилцагч мессеж бичсэн тохиолдолд заавал хариу өгөх эсвэл харилцагч руу дуудлага хийнэ;
- 7.2.2. Харилцагч руу мессеж бичихээс өмнө үргэлж зөв дугаар луу бичиж буйг хянах;
- 7.2.3. Харилцагчийн мессежинд 10 минутын дотор хариу өгөх;
- 7.2.4. Харилцагч руу 200 тэмдэгтээс илүү мессеж бичихгүй. Мессежийг харилцагч уншихад хялбар товч бөгөөд тодорхой бичнэ;
- 7.2.5. Харилцагч руу түрүүлж мессеж бичиж буй тохиолдолд 08-20 цагийн хооронд бичнэ;
- 7.2.6. Харилцагч ажлын бус цагаар мессеж бичвэл мэдээлэл өгөх боломжтой бол хариуг өгч, боломжгүй тохиолдолд эргэн ажлын өдөр, ажлын цагаар хариу өгөх болохыг мэдэгдэнэ;
- 7.2.7. Харилцагч руу үргэлж кирилл үсгээр мессеж бичнэ;
- 7.2.8. Нэг утгатай мессежийг олон хувааж бичихгүй;
- 7.2.9. Ямар нэгэн эможи дүрс ашиглахгүй;
- 7.2.10. Үгийн товчлол ашиглахгүй;
- 7.2.11. Анхааруулга, асуулт болон бусад тэмдэгтүүдийг зөв боловсон ашиглах;
- 7.2.12. Мессежинд хувийн өнцгөөс биш группийг төлөөлж буй ажилтны зүгээс харж хариу бичнэ;
- 7.2.13. Ямар нэгэн сүрдүүлэг, доромжилсон, бүдүүлэг, ёс бус өнгө аясаар бичихгүй.
- 7.2.14. Харилцагчийн хэт хувийн мэдээллийг мессежээр өгөхгүй байх, шаардлагатай тохиолдолд утсаар холбогдож мэдээлэл өгөх;
- 7.2.15. Харилцагч руу түрүүлж мессеж бичиж буй тохиолдолд харилцагчтай мэндэлж, хаанаас, ямар ажилтан, ямар зорилгоор холбогдож байгааг хэлнэ. “Сайн байна уу, Нэткапитал санхүүгийн группийн ажилтан эргэн төлөлтийн талаар холбогдож байна, таны эргэн төлөлтийн хугацаа хэтрэлт ... хоног болсон байна, танд нэмэлт мэдээлэл хэрэгтэй бол над руу залгаарай. Баярлалаа”
- 7.2.16. Мессежний төгсгөлд өөрийн албан тушаал нэр болон Нэткапитал гэж бичих;
- 7.2.17. Харилцагч руу мессежээ явуулахаас өмнө үг үсэг, утга зүйн алдаа, зөв дугаар луу явуулж буй эсэхийг шалгах;

7.3. Имэйл харилцаа

- 7.3.1. Ажилтан бүр имэйл явуулахдаа компанийн стандартын дагуу имэйлийн дор signature-ийг оруулж өгнө;
- 7.3.2. Subject буюу имэйлийн товч утгыг таван үгэнд багтаан оруулна;
- 7.3.3. Заавал мэндэлнэ. (Өглөөний мэнд, сайн байна уу? гэх мэт)
- 7.3.4. Ямар нэгэн эможи дүрс ашиглахгүй;
- 7.3.5. Үг үсгийн алдаагүй бичих;
- 7.3.6. Хэт урт 200 тэмдэгтээс илүү текст байлгахгүй;
- 7.3.7. Бүх үгийг том үсгээр бичихгүй;
- 7.3.8. Шинэ утга оруулж ирэх бол зай авч шинэ догол мөрнөөс эхэлнэ;
- 7.3.9. Ямар нэгэн сүрдүүлгийн агуулга илэрхийлэхгүй байх;
- 7.3.10. Хүлээн авсан бол заавал хүлээн авсан талаар хариу имэйл явуулах;

- 7.3.11. Явуулахаас өмнө spellcheck-ээр үг үсгийн алдааг хянах;
- 7.3.12. Зөв хүн рүү явуулж буй эсэхийг хянах;
- 7.3.13. File хавсарган явуулах бол зөв file явуулсан эсэхийг хянах;
- 7.3.14. 12 цагийн дотор зайлшгүй хариу өгнө;
- 7.3.15. Харилцагч руу имэйл "forward" хийхгүй;
- 7.3.16. Зөвхөн албан имэйлээс явуулна /.....@netcapital.mn,@netgroup.mn/ Имэйл бичих фонт Times New Roman, үсгийн хэмжээ 11, үсгийн өнгө хар;
- 7.3.17. Ажлын шугамаар ямар ч төрлийн имэйл явуулахдаа тухайн мэдээлэлд хамаарах хүлээн авагчийн удирдах ажилтан мөн өөрийн удирдлагыг сс хийж оруулж өгөх;
- 7.3.18. Харилцагчид хамааралгүй мэдээллийг имэйлээр явуулахгүй байх;

7.4. Мессенжер болон коммент харилцаа

- 7.4.1. Мессенжерт шууд чатбот хариу өгөх, комментод ХҮГ-ын мэргэжилтэн 10 минутын дотор хариу өгөх;
- 7.4.2. Хариуг кирилл үсгээр бичиж өгөх;
- 7.4.3. Харилцагчийн асуултад 2 өгүүлбэрт багтаан хариулах;
- 7.4.4. Эможи дүрс ашиглахгүй;
- 7.4.5. Харилцагчийн асуулт бүрд мэргэжлийн хариулж, мэргэжлийн, найдвартай өнгө төрхийг social сувгуудаар бий болгох;
- 7.4.6. Харилцагч группийн нэр хүндэд халдахуйц сөрөг утгатай, худал мэдээллийг комментоор бичсэн бол комментыг hide хийж ХҮГ-ын захиралд мэдэгдэх;
- 7.4.7. Хариу өгөхдөө Сайн байна уу? гэсэн мэндчилгээгээр эхэлнэ;
- 7.4.8. Хариултыг заавал "Баярлалаа" гэдэг үгээр дуусгана;
- 7.4.9. Хариултыг илгээхээс өмнө spellcheck-ээр зөв бичсэн эсэхийг тогтмол хянана;
- 7.4.10. Орон нутаг болон шаардлагатай тохиолдолд үүсгэдэг тусгай facebook group, хаягуудын харилцаа мөн зохицуулагдана;

7.5. Автомат хариулагч - Утсан харилцаа ба Чат харилцаа

- 7.5.1. Харилцааны сувгууд дээр боломжтой хэсэгт Хавсралт 2-д заасны дагуу автомат хариулагчаар харилцагчид мэдээллийг өгнө;
- 7.5.2 Автомат хариулагчийн мэдээллийг сар бүрийн сүүлийн 7 хоногт багтаан хэвийн, зөв ажиллагааг нь шалгаж байх;
- 7.5.3. Автомат хариулагчийн мэдээлэл шинэчлэгдсэн тухай бүр өөрчилж байх;
- 7.5.4. Автомат хариулагчийн мэдээллийг шалгаад алдаатай мэдээлэл байвал засах арга хэмжээ авах;

7.6. Аппликейшн болон вебсайт

- 7.6.1. Группийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ болон гуравдагч талын бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаар мэдээллийг оруулсан байх;
- 7.6.2. Холбогдох утас, имэйл хаяг, салбаруудын хаяг байршил, утас бусад холбогдох бүх мэдээллийг оруулсан байх;
- 7.6.3. Харилцагчийн боловсролын хөтөлбөр цэс байх;
- 7.6.4. Группийн ерөнхий танилцуулга, удирдлагуудын талаархи мэдээлэл, холбогдох дүрэм, журмуудыг оруулсан байх;
- 7.6.5. Шинэ мэдээ, мэдээлэл оруулсан байх;
- 7.6.6. Бусад мэдээллүүд;
- 7.6.7. Дээрхи бүх мэдээллийг өөрчлөлт орсон тухай бүр шинэчилдэг байх;
- 7.6.8. Харилцагч мэдээлэл авах, үйлчилгээ авахад хялбар ойлгомжтой байх;

НАЙМ. ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДЛЫН СТАНДАРТ

8.1. Байгууллага нь бүх төрлийн ялгаатай хэрэгцээ, шаардлагатай бусад сегментийн харилцагчид үйлчилгээ авах нөхцөл бүрдүүлэхийг эрмэлзэж сувгийн хөгжүүлэлт хийнэ. Үүнд:

8.1.1 онцгой анхаарах иргэд

8.1.2. хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд

8.1.3. гадаад хүмүүс

8.2. Дээрхи төрлийн харилцагч нарт зориулсан шийдлийг өөрийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээндээ нэвтрүүлэхийг эрмэлзэх;

8.3. Хүртээмжтэй байдлын стандартын үйлчилгээний түвшиний дагуу энэ төрлийн иргэд салбарар үйлчлүүлэхэд дараалалгүй, хурдан шуурхай үйлчилнэ.

ХҮРТЭЭМЖТЭЙ БАЙДАЛ	Салбар	Вебсайт	Аппликейшн	Утсан харилцаа	Цэвэр харилцаа	Чат харилцаа	Коммент харилцаа	Мессеж харилцаа
Галаадын иргэн, хуулийн этгээд	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Харааны бэрхшээлтэй	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Сонсголын бэрхшээлтэй	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Хэл, ярианы бэрхшээлтэй	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Хөдөлгөөний бэрхшээлтэй	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Сэтгэлийн эмгэгтэй	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Хавсарсан	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Бусад	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Жирэмсэн эмэгтэй	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
0-3 насны хүүхдээ дагуулсан хүн	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Өндөр настан	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Хүүхэд	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
☒ үйлчилгээ авах боломжтой ☐ асар нэгэн шийдэлгүй								

8.4. Дээрхи түвшний үзүүлэлтүүдээр сувгийн хүртээмжтэй байдлыг иргэдийн ангилал тус бүрээр улиралд 1 удаа хэмжиж байх;

8.4.1. Салбараар үйлчилгээ авсан иргэдийн тоо

8.4.2. Вебсайтаар үйлчлүүлсэн харааны бэрхшээлтэй иргэдийн тоо

8.4.3. Суваг тус бүрээр үйлчилгээ авсан гадаадын иргэд, хуулийн этгээдийн тоо

8.4.4. Эдгээр төрлийн иргэдийн харилцагчийн тоо

8.4.5. Бүх үзүүлэлтүүдийг өмнөх улирал болон өмнөх жилийн мөн үетэй харьцуулах

8.5. Хүртээмжтэй байдлын стандартын хүрээнд сувагуудад нэвтрүүлсэн шийдлүүдийн талаар болон хэмжилтийн талаар өөрийн сувагуудаар мэдээлж байх;

8.6. Хүртээмжтэй байдлын хэмжилтийн үр дүнг улиралд 1 удаа Удирдлагын хороонд танилцуулж байх;

8.7. Хэмжилтийн үр дүнгийн дагуу сайжруулалтын арга хэмжээ авч байх;

ЕС. ХАРИЛЦАГЧИЙН ЗАМНАЛЫН ЗУРАГЛАЛ

- 9.1. Харилцагчийн замналын зураглалыг бүтээгдэхүүн тус бүрээр хагас жил бүр шинэчлэн хийнэ
- 9.2. Харилцагчийн замналын зураглал харилцагчийн судалгаа шинжилгээн дээр үндэслэж хийгдэнэ.
- 9.3. Харилцагчийн замналын зураглалын судалгааг тасралтгүй авах.
- 9.4. Харилцагчийн замналын зураглалын зорилго нь харилцагчдийн асуудлыг шийдвэрлэж, үнэ цэн бүтээхэд оршино
- 9.5. Зураглалд шат бүрийн сувгуудыг оруулж зураглана.
- 9.6. Зураглалыг макро, микро хэлбэрээр зураглана.
- 9.7. Зураглалд харилцагчийн сэтгэл хөдлөлийг шат бүр дээр судлаж оруулна.
- 9.8. Зураглалын шат бүр дээр хамаарах газар нэгж, шаардлагатай хийгдэх ажлыг бүртгэж оруулна.
- 9.9. Зураглалын үр дүнг газрын google drive дотор хадгална
- 9.10. Зураглалын үр дүнг харилцагчийн туршлага, сэтгэл ханамжыг сайжруулахад ашиглана.
- 9.11. Зураглал дээр үндэслэн харилцагчийн Persona-г гаргана
- 9.12. Зураглалын талаарх үр дүнг харилцагч болон ажилтнуудад мэдэгдэж санал авна.
- 9.13. Зураглалд гуравдагч талын суулгагдсан үйлчилгээг оруулна.
- 9.14. Зураглалд үнэ цэнтэй мөчүүдийг шат бүр дээр зураглан оруулна.
- 9.14. Асуудлын зураглалыг “Хэрвээ” загвараар зураглана
- 9.15. Асуудлын зураглалд тухайн асуудлыг шийдвэрлэх стандарт хугацааг оруулна.
- 9.16. Асуудлын зураглалд тухайн асуудлыг хэрхэн шийдэх шийдлийг оруулна.

АРАВ. ХАРИЛЦАГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА

- 10.1. Харилцагчийн судалгааг харилцагчаас бүтээгдэхүүн үйлчилгээ авсны дараа авна
- 10.2. Харилцагчийн сэтгэл ханамжийн (CSAT) судалгааны асуулга нь харилцагчийн замналтай уялдана.
- 10.3. Харилцагчийн судалгааны үнэлгээг Likert - ийн 5 онооны аргаар үнэлнэ.
- 10.4. Асуулгад задгай, хаалттай асуудлыг оруулна.
- 10.5. Судалгааны үр дүнгийн талаар харилцагч болон ажилтнуудад мэдэгдэнэ.
- 10.6. Судалгааны асуулгыг харилцагч болон ажилтнуудтай хуваалцаж санал авна.
- 10.7. Судалгааны үр дүнг нэгтгэж харилцагчийн туршлагыг нэмэгдүүлэхэд үр дүнг ашиглана
- 10.8. Судалгааны үр дүнг сар болгон нэгтгэж удирдлагын хороонд танилцуулна.

АРВАН НЭГ. ОРОЛЦОГЧ ТАЛУУДЫН ЭРХ,ҮҮРЭГ

- 11.1. Группийн ажилтнууд дараах эрх,үүрэгтэй байна. Үүнд:
 - 11.1.1. Харилцагчийн эксперинсийн бодлого дээр нэмэлт санал, өөрчлөх саналтай заалтууд дээр саналаа тухайн салбар,газрын захиралд өгөх;
 - 11.1.2. Тухайн салбар,газар дээр харилцагчид хамааралтай өөрчлөх, шинэчлэх шаардлагатай зүйлсийг ХҮГ-т мэдээллэж харилцагчийн эксперинсийн бодлогод санал өгөх;
 - 11.1.3. Бодлогод заасан стандартуудын талаар бүрэн мэдлэг, мэдээлэлтэй байх;
- 11.2. Харилцагчид үйлчлэхээс татгалзах хүсэлтээ салбарын захиралд мэдэгдэж, салбарын захирлаас зөвшөөрөл авах. Дараах нөхцөлд үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзана.
 - 11.2.1. Харилцагч ажилтны биед халдсан, халдахаар завдсан, харилцах боломжгүй болсон тохиолдолд тухайн харилцагчид үйлчлэхээс татгалзах;
 - 11.2.2. Харилцагч ажилтныг зүй бус үгээр хэлж, нэр хүндэд халдахуйц байдлыг бий болговол тухайн харилцагчид үйлчлэхээс татгалзах;

- 11.2.3. Харилцагч бусад харилцагчдын тав тух, амар амгалан байдлыг алдагдуулж буй тохиолдолд тухайн харилцагчид үйлчлэхээс татгалзах;
- 11.2.4. Биеэ хянах чадваргүй (архи уусан, их уурласан гэх мэт) харилцагчид үйлчлэхээс татгалзах;
- 11.3. Ажилтнууд бодлогод заасан болон бусад хэрэгжүүлж байгаа стандартуудын талаар бүрэн мэдлэг, мэдээлэлтэй байх
- 11.3.1 Бодлого болон шинээр нэвтрүүлж байгаа стандартын талаар тухай бүр сургалт орох
- 11.3.2 Жилд нэг удаа, эхний улиралд багтаан группийн нийт ажилтнуудад бодлого, стандартын талаар мэдлэг олгох сургалт орох
- 11.3.3 Стандартуудын талаар нийт ажилтнуудаас мэдлэг шалгах тест авч байх;
- ХҮГ-ийн мэргэжилтэнүүд, мэдээллийн ажилтнууд болон салбарын ажилтнуудаас улиралд 1 удаа
 - Бусад төв оффисын ажилтнуудаас жилд 1 удаа
- 11.3.4 Мэдлэг шалгах тестэнд сувгуудын мэдээлэл ба бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаарх мэдээлэл, гуравдагч талын бүтээгдэхүүн үйлчилгээний мэдээлэл өөрчлөлтүүд зэргийг багтаах;
- 11.3.5 Ажилтныг сургах, хөгжүүлэх хөтөлбөрийн дагуу арга хэмжээ авч тасралтгүй сайжруулах;
- 11.4. Харилцагчид дараах эрхтэй байна. Үүнд:
- 11.4.1 Харилцагчийн эксперинсийн бодлого дээр нэмэлт санал, өөрчлөх саналтай заалтууд дээр саналаа бүх сувгуудаар өгөх;
- 11.4.2. Байгууллагын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ болон гуравдагч талын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний талаар санал хүсэлт, гомдол, талархалаа сувгуудаар өгөх;
- 11.4.3 Байгууллагын хүртээмжтэй байдлын талаарх санал хүсэлтээ сувгуудаар өгөх;

АРАВ ХОЁР. ХЯНАЛТ, ТАЙЛАГНАЛ, САЙЖРУУЛАЛТ

- 12.1. Харилцагчийн эксперинсийн бодлогын хэрэгжилтийг бүрэн хангах үүднээс холбогдох газрын чиг үүрэг ба KPI-д оруулах:
- 12.1.1. ХҮГ-ийн ажил үүргийн хуваарьт ба KPI-д оруулах
- 12.1.2. Бусад холбогдох газар нэгжүүдийн ажил үүргийн хуваарьт ба KPI-д оруулах
- 12.2. Харилцагчийн эксперинсийг сайжруулахтай холбоотой бүх асуудлыг ХҮГ-ын захирал Удирдлагын хорооны хуралд сард нэг удаа шууд тайлагнах
- 12.3. Тайлагнасны дагуу зохих арга хэмжээ авч байх
- 12.4. Тайлагналын дагуу авсан арга хэмжээний талаар өөрийн сувгуудаараа боломжит хэсгийг мэдээлж байх
- 12.5. IDCXS2022 стандартын хэрэгжилтийн талаар ХҮГ-ын захирал буюу Харилцагчийн эксперинс хариуцсан төлөөлөгч нь Удирдлагын хорооны хуралд сард нэг удаа тайлагнаж байх
- 12.5.1. Байгууллагын бүх ажилтнууд хэрэглэгчийн замналд оролцогч этгээд болохын хувьд тэдэнд шууд нөлөөлөх ОУДХТС2022:02 стандарттай холбоотой бүх асуудлын талаар бүрэн дүүрэн ойлголт, мэдээлэлтэй байх явдлыг хангаж ажиллах
- 12.5.2. Стандартын баталгаажуулалтын байгууллагатай байнгын харилцаа холбоотой ажиллах;
- 12.5.3 Бүхий л холбогдох мэдээллийг бүх оролцогч талуудад хүргүүлсэн нотолгоог тусгах
- 12.5.4. Стандартыг нэвтрүүлэхэд хүрсэн түвшин ба цаашдын тасралтгүй сайжруулалтын төлөвлөгөөг Харилцагчийн эксперинс хариуцсан төлөөлөгч болон ХҮГ боловсруулах;
- 12.6. Уг бодлогын боломжит хэсгүүдийг ХҮГ хариуцан, өөрчлөлт орсон тухай бүр өөрийн сувгуудаараа мэдээлж байх
- 12.6.1. Харилцагчид үйлчлэх стандартын боломжит хэсэг
- 12.6.2 Хүртээмжтэй байдлын стандартын боломжит хэсэг

- 12.6.3 Харилцагчийн үйлчилгээний стандартын тайлагналын дагуу авсан арга хэмжээний боломжит хэсэг
- 12.7. Харилцагчийн бүх төрлийн сувгуудаар харилцах стандартын гүйцэтгэлийг сард 1 удаа ХҮГ-ын захирал Удирдлагын хороонд танилцуулж байх
- 12.7.1 сайжруулалтын үр дүн, хэмжих нэгж тодорхой тусгасан байх;
- 12.7.2. Хэмжилтийн үр дүнгийн дагуу бодит сайжруулалт хийх
- 12.8. Бүх сувгийн харилцагчийн дуу хоолойг нэгтгэн ХҮГ-ын захирал Удирдлагын хороонд сард нэг удаа танилцуулж байх;
- 10.8.1. Харилцагчийн дуу хоолойны дагуу сайжруулалтын зохих арга хэмжээ авч байх
- 10.8.2 Авсан арга хэмжээний талаар өөрийн сувгуудаар мэдээлж байх
- 12.9. Бүх сувгийн сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг нэгтгэн ХААГ-ын захирал Удирдлагын хороонд улиралд нэг удаа танилцуулж байх; Хавсралт-1

АРВАН ГУРАВ. ХАРИУЦЛАГА

- 13.1. Харилцагчийн эксперинсийн бодлогын 5.1-ээс 7.5, 8.3 хэсгийг нэг удаа зөрчсөн тохиолдолд ажилтан болон тухайн салбарын ахлах, захиралд хөдөлмөрийн дотоод журамд заасны дагуу хаалттай бичгээр сануулга хүргүүлнэ;
- 13.2. Харилцагчийн эксперинсийн бодлогын 5.1-ээс 7.5, 8.3 хэсгийг давтан зөрчсөн тохиолдолд ажилтан болон тухайн салбарын ахлах, захиралд “Хөдөлмөрийн дотоод журам”-д заасан бусад сахилгын шийтгэлээс ноогдуулна;
- 13.3. Харилцагчийн эксперинсийн бодлогын агуулгад үл нийцэх зөрчил бүрийг ноцтой гэж үзнэ;
- 13.4 Харилцагчийн бүх төрлийн сувгаархи хувийн мэдээллийн нууцлалыг Монгол улсын хууль тогтоомж, Группийн дотоод дүрэм, гэрээ болон ISO/IEC27001:2013 мэдээллийн аюулгүй байдлын олон улсын стандартын дагуу ханган ажиллана.

Хавсралт 1

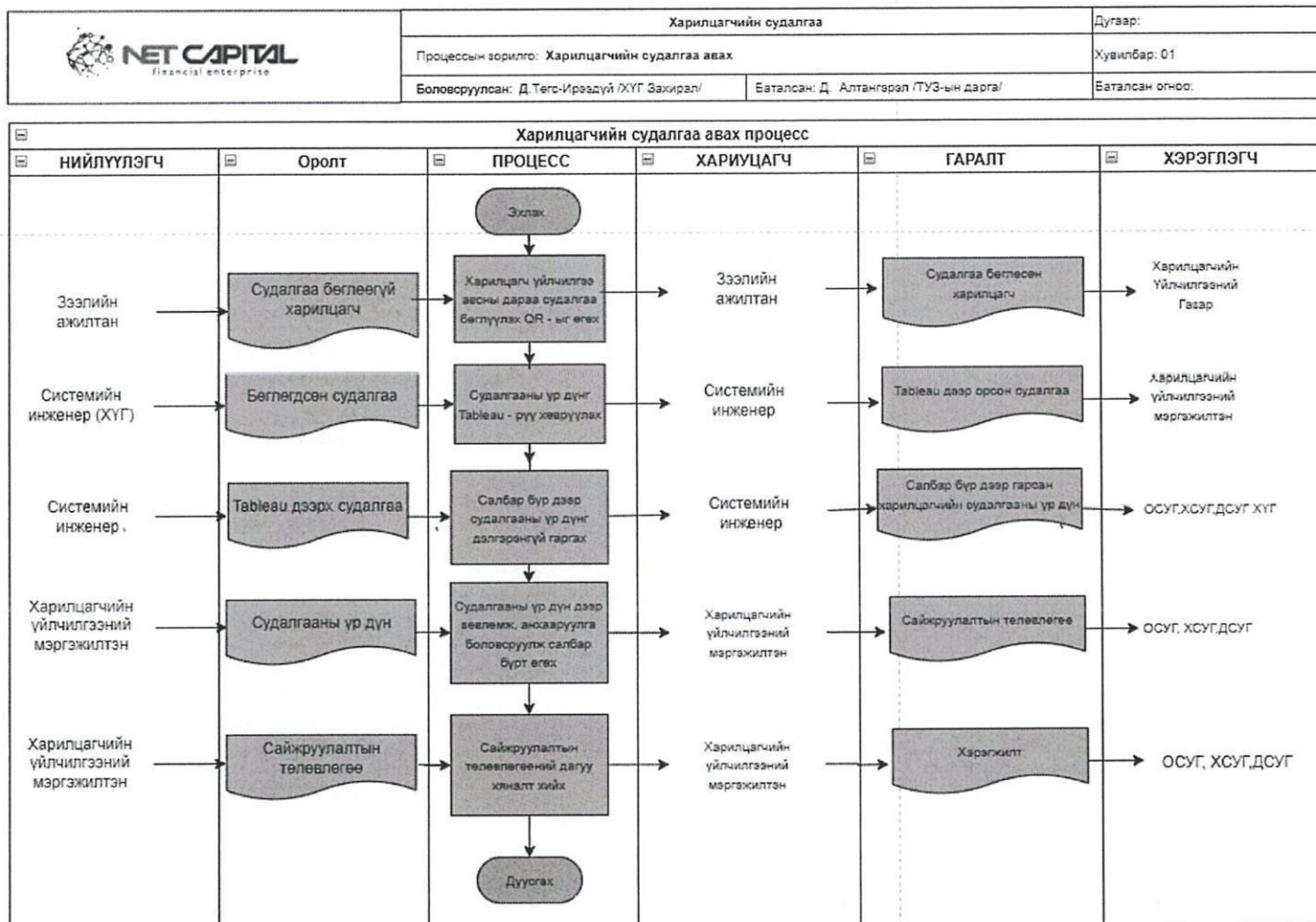
Бүх сувгийн сэтгэл ханамжийн судалгаа**1. Харилцагчийн үйлчилгээний судалгаа**

- 1.1. Харилцагчийн үйлчилгээний судалгааг салбар бүр харилцагч үйлчилгээ авсны дараа, аппликэйшнээр үйлчилгээ авсан бол үйлчилгээ авсны дараа автоматаар авна;
- 1.2 Харилцагчийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн судалгааны үр дүнг улирал болгон салбар бүрээр дэлгэрэнгүй гаргаж тайлагнана;
 - 1.2.1 Судалгааны үр дүнг тухайн салбарын захиралд хүргүүлэх бөгөөд үр дүнд дараах багтана;
 - 1.2.2. Харилцагчийн судалгааны үр дүн (NPS, CES, CSAT)
 - 1.2.3.Хяналтын үр дүнг танилцуулснаас 1 сарын дараа зөвлөмжийн дагуу хэрэгжүүлэлтийг хянана;
 - 1.2.4. Хяналтын үр дүнг танилцуулснаас 2 сарын дараа зөвлөмж дээрх бүх зөвлөмжийг хэрэгжүүлсэн байна;
 - 1.2.5. Хяналтын үр дүнг газрын drive дээр салбар бүрээр дэлгэрэнгүй хадгална;
 - 1.2.6. Ажиглалтын аргаар салбарыг харилцагчийн үйлчилгээний стандартын дагуу ажиллаж буй эсхийг хянана;
- 1.3. Харилцагчийн үйлчилгээний үнэлгээ
 - 1.3.1. Улирал бүр ХҮГ-ын мэргэжилтэн эсвэл Ахлах менежер салбар бүр дээр биечлэн очиж хоёр төрлийн харилцагчийн үйлчилгээний үнэлгээг хийнэ;
 - 1.3.2. “Natural observation” буюу ажиглалтын аргаар судалгааны ил, далд гэсэн 2 төрлөөр хийнэ. Судалгааны асуулгыг Хавсралт 6-аас харна уу.
 - 1.3.3. Ажиглалтын аргын судалгааг оноогоор дүгнэнэ:
 - 0-4 оноо авсан бол “Үйлчилгээ муу”;
 - 5-8 оноо авсан бол “Үйлчилгээ дундаж”;
 - 9-12 оноо авсан бол “Үйлчилгээ сайн” ангилалд орно;
- 1.4. Харилцагчийн үйлчилгээний тайлагнал
 - 1.4.1 Харилцагчийн үйлчилгээний хоёр судалгааг улирал бүр бүх салбарууд дээр хийж, тухайн салбар бүрд танилцуулж дараах үр дүн болон зөвлөмжийг хүргүүлнэ:
 - Тухайн салбарын үйлчилгээний давуу тал;
 - Тухайн салбарын үйлчилгээний сул тал;
 - Тухайн салбарын үйлчилгээний ангилал, ажиглалтын аргаар хийсэн судалгааны үр дүн;
 - Тухайн салбарын системчилсэн ажиглалтын аргаар хийсэн судалгааны үр дүн;
 - Тухайн салбарын qr судалгааны тайлан;
 - Тухайн салбарт зориулсан нийт судалгааны үр дүнг нэгтгэсэн зөвлөмж, дүгнэлт;
 - 1.4.2 Сар бүрийн харилцагчийн үйлчилгээний qr судалгааны үр дүнг “Удирдлагын хороо”-гоор оруулж танилцуулах;
 - 1.4.3 Улирал бүр салбаруудын нэгдсэн харилцагчийн үйлчилгээний тайланг бүх захирлуудад танилцуулах;
 - 1.4.4. Үнэлгээний үр дүнг танилцуулснаас 1 сарын дараа зөвлөмжийн дагуу хэрэгжүүлэлтийг хянана;
 - 1.4.5 Үнэлгээний үр дүнг танилцуулснаас 2 сарын дараа зөвлөмж дээрх бүх зөвлөмжийг хэрэгжүүлсэн байна;

Хавсралт 2
Автомат хариулагчийн мэдээлэл

Д/д	Сонголтууд	Ерөнхий мэдээлэл	Задаргаа	Нөхцөл
1	Та Netpay аппликейшны зээлийн талаар мэдээлэл авах бол - 1 товч	Та манай Netpay аппликейшныг ашиглан дижитал кредит буюу бэлэн мөнгөний зээл мөн манайхтай хамтардаг байгууллагаас бараа бүтээгдэхүүн худалдан авах зээл, жижиг дунд бизнес эрхлэгчдэд зориулсан бараа татан авалтын зээл авах боломжтой.	Та дижитал кредит буюу бэлэн мөнгөний зээлийн нөхцөлтэй танилцах бол - 1 товч	Сүүлийн 6 сар нийгмийн даатгал төлсөн Өр орлогийн харьцаа хэвийн /50%-70% / Зээлийн муу түүхгүй байх шаардлагатай Нийгмийн даатгал төлдөггүй бол сүүлийн 6 сарын дансны хуулгаар Тэнгис, Сити, Бага тойруу салбар эсвэл орон нутагт байдаг бол та орон нутгийн салбар дээр очиж зээлийн эрх шалгуулах боломжтой.
			Та бараа бүтээгдэхүүн худалдан авах зээлийн нөхцөлтэй танилцах бол -2 товч	Сүүлийн 6 сар нийгмийн даатгал төлсөн Дансны хуулга Өр орлогийн харьцаа хэвийн /80% / Зээлийн муу түүхгүй байх шаардлагатай.
			Та бараа татан авалтын зээлийн нөхцөлтэй танилцах бол - 3 товч	Пос 6 сараас дээш ашигласан. 6 сараас дээш бизнесийг үйл ажиллагаа тогтмол явуулж байгаа Орлого зарлагаа дансаар авдаг
2	Та уламжлалт зээлийн талаар мэдээлэл авах бол - 2 товч	Та уламжлалт зээлийн үйлчилгээг сонгосноор автомашин барьцаалсан зээл, автомашин худалдан авах зээл, үл хөдлөх хөрөнгө барьцаалсан зээл, дугаар барьцаалсан зээл, 9911-тэй дугаар худалдан авах зээл, цалингийн зээл, бизнесийн зээлийн үйлчилгээ авах боломжтой.	Та автомашин барьцаалсан зээлийн нөхцөлтэй танилцах бол - 1 товч	Таны барьцаалах гэж байгаа автомашин өөрийн нэр дээр шилжээд 30 хоног болсон байх шаардлагатай. Үйлдвэрлэсэн он нь 2007 оноос хойшох автомашин дээр зээл судлана Мөн муу зээлийн түүх болон хугацаа хэтэрсэн зээлгүй байх шаардлагатай.
			Та үл хөдлөх хөрөнгө барьцаалсан зээлийн нөхцөлтэй танилцах бол - 2 товч,	Таны барьцаалах гэж байгаа үл хөдлөх өөрийн нэр дээр шилжээд 90 хоног болсон байх шаардлагатай. Мөн муу зээлийн түүх болон хугацаа хэтэрсэн зээлгүй байх шаардлагатай.
			Та утасны дугаар барьцаалсан зээлийн нөхцөлтэй танилцах бол - 3 товч	Монгол улсын иргэн байх Таны нэр дээр шилжигдээд 30 хоног болсон байх Муу зээлийн болон хугацаа хэтэрсэн зээлгүй байх шаардлагатай

			Та цалингийн зээлийн нөхцөлтэй танилцах бол - 4 товч	Манай гэрээ хийсэн байгууллагатаа гардаг. Орон нутагт ихэвчлэн гэрээтэй байгууллага байдаг хотд ажилдаг бол цалингийн зээл гарах боломжгүй Манай гэрээт байгууллагат та 1 жилээс дээш ажилласан байх шаардлагатай Өр орлогийн харьцаа хэвийн байх
			Та бизнесийн зээлийн нөхцөлтэй танилцах бол-5 товч	Манай гэрээ хийсэн байгууллагатаа гардаг.Орон нутагт ихэвчлэн гэрээтэй байгууллага байдаг хотд ажилдаг бол цалингийн зээл гарах боломжгүй Манай гэрээт байгууллагат та 1 жилээс дээш ажилласан байх шаардлагатай Өр орлогийн харьцаа хэвийн байх
			Та 9911-тэй дугаар худалдан авах зээлийн нөхцөлтэй танилцах бол - 6 товч	9911 дугаараас хамааран зээл олгоно. Та манай салбараар үйлчлүүлнэ үү
3	Та салбаруудын байршил, цагийн хуваарийн талаар мэдээлэл авах бол -3 товч	Та салбарын байршил, цагийн хуваарийн талаар манай NETPAY аппликейшн болон netcapital.mn вебсайт болон фэйсбүүк хуудсуудаас болон автомат хариулагчаас авах боломжтой.	Та дижитал салбарын талаар мэдээлэл авах бол -1 товч	Та салбарын байршил, цагийн хуваарийн талаар манай NETPAY аппликейшн болон фэйсбүүк хуудсуудаас болон автомат хариулагчаас авах боломжтой.
			Та уламжлалт салбарын талаар мэдээлэл авах бол -2 товч	Та салбарын байршил, цагийн хуваарийн талаар манай netcapital.mn вебсайт болон фэйсбүүк хуудсуудаас болон автомат хариулагчаас авах боломжтой.

Хавсралт 3
Харилцагчийн үйлчилгээний судалгааны процесс


Хавсралт 4**Салбар дээрх хувцаслалтын имидж бүрдүүлэлт**

1. Салбар дээр зээлийн ахлах ажилтан, зээлийн ажилтан Даваа - Пүрэв гарагт дүрэмт хувцасны иж бүрдлийг өмсөнө, Баасан гарагт поло, бомбер өмсөж болно.
2. Ажилтан хувцаслалтаараа мэргэжлийн байдлаа харуулна;
3. Ажилтан ажлын дүрэмт хувцсаа цэвэр цэмцгэр өмсөх. Мөн ажлын орчинд цэвэрхэн хувцаслаж цэвэр цэмцгэр байх;
4. Анхаарал татахуйц, хэт гялалзсан, тод ээмэг, бөгж, цаг зүүхгүй байх;
5. Ил гарсан харилцагчийн нүдэнд шууд харагдах шивээсгүй байх;
6. Хувийн ариун цэврийг тогтмол сахих;
7. Ажлын үнэмлэхийг тогтмол зүүх;
8. Эмэгтэй ажилтнуудын хумс тод будаггүй, хэт урт биш, цэвэрхэн байх;

Дүрэмт хувцас өмсөх, ашиглахад дараах зүйлсийг хориглоно;

1. Ажлын бус цагаар өмсөх, ажлын бус шаардлагаар ашиглаж харилцагчтай уулзалт хийх;
2. Батлагдсан загвар, хийц, өнгийг өөрчлөх;
3. Энгийн болон өөр бусад хувцастай хослуульж өмсөх;
4. Өөрийн биеийн размертаа тааруулаагүйгээс бариу болон томдсон, бүрэн бус хувцас өмсөх;
5. Бусдад шилжүүлэх, барьцаалах, худалдах;
6. Зөвшөөрөгдөөгүй тэмдэг, гоёл чимэглэл хэрэглэх;
7. Группийн дүрэмт хувцасны загвар ашиглан хувьдаа өөр төрлийн хувцас хийлгүүлэх;
8. Үйлчилгээний ажилтан дүрэмт хувцсыг албан хэрэгцээнээс бусад зориулалтаар ашиглахыг хатуу хориглоно;

Дүрэмт хувцас захиалах, ашиглах, элэгдэл хорогдол тооцох заавар

1. Үйлчилгээний ажилтан дүрэмт хувцсыг авснаас хойш 2 жилийн хугацаанд хэрэглэх бөгөөд энэ хугацааг дүрэмт хувцасны эдэлгээний хугацаа гэнэ.
2. Групп дүрэмт хувцасыг 2 жилд нэг удаа шинэчилж олгоно.
3. Ажилтан өөрт тохирох хэмжээний дагуу дүрэмт хувцасны захиалгыг СУГ-т өгөх ба өгсөн захиалгын дагуу дүрэмт хувцсыг хүлээн авна.
4. СУГ нь нийт ажилтнуудын дүрэмт хувцсыг судалгаа хийж туршиж үзсэний дараагаар гүйцэтгэх удирдлагад танилцуулан загвар, материал, иж бүрдэл, зардлын төсвийг батлуулан захиалгаар хийлгэж, дараагаар нь хүлээн аван нийт ажилтнуудад гэрээний хамт акт үйлдэн хүлээлгэж өгнө.
5. Дүрэмт хувцсыг хүлээн авсан өдрөөс эхлэн тухайн салбарын материалын дансанд бичилт хийж орлогодох ба салбар нь үнийн дүнгийн 100%-иар дүрэмт хувцасны зардлын дансанд СБГ бүртгэнэ.
6. Дүрэмт хувцсыг хүлээн авсан өдрөөс хойш ажилтан ээлжийн амралтаас урт хугацаагаар чөлөө авах, өөрийн хүсэлтээр болон захиргааны санаачилгаар ажлаас чөлөөлөгдсөн тохиолдолд дүрэмт хувцасны үлдэх өртгийг төлөх бөгөөд хувцсыг ажилтан өөртөө шилжүүлж авна.
7. Дүрэмт хувцсыг үйлчилгээний ажилтан дур мэдэн бусдад шилжүүлэхгүй бөгөөд зөвхөн үлдэх өртгийг төлсөн ажилтанд хувцсыг шилжүүлж өгнө.
8. Эдэлгээний хугацаа дууссан дүрэмт хувцсыг тухайн үйлчилгээний ажилтанд шилжүүлэн өгнө.
10. ХСУГ, ОСУГ нь дүрэмт хувцасны элэгдлийн тооцоолол хийж тайлан хөтөлнө, шаардлагатай тохиолдолд ажилтан болон гүйцэтгэх удирдлагуудад тайланг танилцуулна.

Төв оффис дээрх хувцаслалтын имидж бүрдүүлэлт.

1. Төв оффисын харилцагчидтай тогтмол уулздаг, уулзах шаардлага гардаг газрууд.
2. Төв оффисын ажилтнууд дүрэмт хувцас өмсөх шаардлагагүй тул тогтмол оффис хувцаслана

3. Хамтран ажиллах зорилгоор байгууллага, хувь хүнтэй уулзах бол заавал албаны хувцаслана
 4. Ажилтнууд ариун цэврийг сайтар сахиж, хувцасны тоос шороог тогтмол цэвэрлэнэ.

Дүрэмт хувцасны иж бүрдэл, жагсаалт, үнийн дүн

№	Эрэгтэй дүрэмт хувцасны иж бүрдэл			Эмэгтэй дүрэмт хувцасны иж бүрдэл		
	төрөл	тоо	үнэ	төрөл	тоо	үнэ
1	Пиджак	1	270,000	Пиджак	1	245,000
2	Өмд	2	236,000	Өмд	1	115,000
3	Цамц	1	79,500	Цамц	1	72,000
4	Зангиа	1	25,000	Платье	1	185,000
5	Поло	1	51,500	Поло	1	51,500
6	Бомбер	1	96,000	Бомбер	1	96,000
Нийт		7	758,000	Нийт	6	764,500

Хавсралт 5
Харилцагчийг угтах үдэх, харилцаан дээр хориглох үг, өгүүлбэрүүд

Та тайвшир	Миний хэлэхийг эхлээд сонс	Үнэндээ
Та ойлгохгүй байна	Миний буруу биш	Манай дүрэм тийм
Та намайг буруу сонссон байна	Миний хийж чадах зүйл байхгүй	Мэдэхгүй
Таны хүсэлтийг хүлээн авах боломжгүй	Миний мэдэх зүйл зүйл биш	Аан, ммм, мхм
Та эргээд холбогдоно уу	Миний ажил биш	Ахын дүү, эгчийн дүү, чи, аниа, агаа, ахаа, эгчээ
Та тэгэх байсан юм	Манайх тийм биш	Тэг л дээ
Таны буруу	Би мэдэхгүй	Тэгдэг байх
Та сонсохгүй байна	Би ойлгохгүй байна	Өмнө нь хэн ч ийм гомдол гаргаж байгаагүй
Та тэгэх ёстой	Би завгүй байна	... чинь...
Та хүлээн зөвшөөрсөн шүү дээ	Би тэгж хэлээгүй	

Ашиглах Эерэг Үгс

	Танд тайлбарлаж болох уу	Та
Танд сайн тайлбарлаад өгье	Танд ийм асуудал үүссэнд харамсаж байна	Ямар боломж байгаад шалгаад өгье
Танд ахиад хэлээд өгье	Уучлаарай, энэ асуудал миний мэдлээс хэтэрсэн тул таныг шийдэж чадах ажилтантай холбоод өгье	Тодруулаад өгье
Таны санаанд юу нийцэхгүй байна	Уучлаарай, энэ асуудлыг мэдэхгүй тул таныг хариуцсан ажилтантай холбоод өгье	Аан за
Тан руу би эргээд залгая	Таныг мэдэх ажилтантай холбоод өгье	
Танд ийм боломжууд байна	Таны хүсэлтийг биелүүлэх боломжгүй, уучлаарай	
Хоёулаа сайн ярилцъя	Уучлаарай, та илүү дэлгэрэнгүй мэдээлэл өгч болох уу	
Танд дэлгэрэнгүй мэдээлэл өгье	Уучлаарай, та түр хүлээж байгаарай	
Та боломжтой юу		

Хавсралт 6

Харилцагчийг Сөрөг Сэтгэгдэлтэй Үлдээдэг Үйлдлүүд

ХАРИЛЦАГЧИЙГ СӨРӨГ СЭТГЭГДЭЛТЭЙ ҮЛДЭЭДЭГ ҮЙЛДЛҮҮД
1. Харилцагчтай мэндлэхгүй байх
2. Харилцагчтай өндөр дуугаар харилцах
3. Харилцагчийн хүсэл шаардлагыг буруу тодорхойлох
4. Харилцагчтай хүндэтгэлгүй харилцах
5. Харилцагчийн асуудлыг шийдэлгүй явуулах
6. Харилцагчийг хоёроос дээш удаа ажилтан руу холбох
7. Харилцагчийн асуудлыг шийдэхээс цааргалах
8. Харилцагчтай харилцаж байхдаа харилцагчтай хамааралгүй өөр ажил хийх
9. Харилцагчтай утсаар бүдүүлэг ярих
10. Харилцагч руу мэргэжлийн бус мессеж бичих. Алдаатай, ойлгомжгүй, олон хуваасан
11. Харилцагчид өөртэй нь хэрхэн эргэн холбогдох талаар мэдээлэл өгөхгүй байх
12. Харилцагчийн шаардлага, хүсэлтийг үл ойшоох
13. Буруутай үйлдэл гаргасан тохиолдолд харилцагчаас уучлалт гуйхгүй байх
14. Харилцагчид тайлбарлахгүйгээр харилцагчийг орхин өөр ажил хийх
15. Ажлын цагаар ажлын байран дээр чанга ярих, утсаараа тоглох, чанга хөгжим сонсох гэх мэт үйлдэл нь бусад ажилтан дээр байгаа харилцагчид сөрөг сэтгэгдэл төрүүлнэ
16. Харилцагчийн хувийн мэдээлэлд хайнга хандах
17. Харилцагчтай үл ойлголцол үүссэн тохиолдолд хэт миний зөв гэж дайрах
18. Харилцагч утас, мессежээр мэдээлэл авах үед харилцагчийн утсыг авахгүй, хариу мессеж бичихгүй байх.
19. Харилцагчийн яриаг таслах