

МОНГОЛ УЛСЫН СТАНДАРТ

**Хэрэглэгчтэй харилцах төвд тавих шаардлага
(Requirements for customer contact centers)**

MNS 6366:2025

Албан хэвлэл

СТАНДАРТ, ХЭМЖИЛ ЗҮЙН ГАЗАР
Улаанбаатар хот
2025 он



ХУВИЛАН ОЛШРУУЛАХ ЭРХ НЬ ХАМГААЛАГДСАН.

Олон улсын стандартчиллын байгууллага (ISO)-ын нийт стандарт болон тэдгээрийг үндэсний болгон баталсан хувилбарыг хуулбарлан олшруулах эрх нь хамгаалагдсан. Иймд өөрөөр тусгайлан зааснаас бусад тохиолдолд Стандартчиллын төв байгууллагаас бичгээр олгосон зөвшөөрөлгүйгээр ISO стандартын болон тэдгээрийг үндэсний болгон баталсан хувилбарын аливаа хэсгийг электрон, механик, дүрс буулгах зэрэг аливаа аргаар хуулбарлан олшруулах, ашиглахыг хориглоно. Зөвшөөрөл хүссэн хүсэлтийг

Стандарт, хэмжил зүйн газар
Энхтайваны өргөн чөлөө 46А
Улаанбаатар, 13343, Монгол Улс
Э-шуудан: standardinform@masm.gov.mn
Вэб хуудас: www.estandard.gov.mn

хаягаар эсхүл Олон улсын стандартчиллын байгууллага (ISO)-ын дараах хаягаар хүлээн авна:

ISO copyright office
Case postale 56
CH-1211 Geneva 20
Tel: + 41 22 749 01 11
Fax: + 41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Өмнөх үг

Энэ стандартыг MNS 6366: 2013 “Мэдээлэл, лавлах үйлчилгээний дуудлагын төвд тавих шаардлага” стандартыг шинэчлэн Олон улсын “ISO 18295-1 ба 2 :2017(E), Хэрэглэгчтэй харилцах төвүүдэд тавигдах шаардлагууд” стандартад үндэслэн шинэчлэн боловсруулсан.

Энэ стандартыг МУ-ын МУ-ын Зөвлөх инженер И. Дугармаа, инженер Г. Оюунцэцэг, МХТ-ын ухааны доктор Д. Төмөрпүрэв нар боловсруулж, хянасан.

Энэ стандартыг Стандарт, хэмжил зүйн газрын дэргэдэх Хэмжил зүйн стандартчиллын техникийн хорооны хурлаар хэлэлцэж зөвшилцсөн болно.

МОНГОЛ УЛСЫН СТАНДАРТ

Ангилалтын код: 33.030

Хэрэглэгчтэй харилцах төвд тавих шаардлага	MNS 6366 : 2025
Requirements for customer contact centers	

Стандартчиллын үндэсний зөвлөлийн 20.. оны.. дугаар сарын... -ний өдрийн ... дугаар тогтоолоор батлав.

Энэ стандарт нь 20.. оны .. дугаар сарын .. -ны өдрөөс эхлэн хүчинтэй.

1 Хамрах хүрээ

Энэ стандартаар хэрэглэгчтэй харилцах төв (ХХТ)-д тавих нөхцөл шаардлагыг тогтоосон.

Хувь хүн, хуулийн этгээд өөрийн (in-house) эрхэлж буй эсхүл бусдын (outsourced) эрхэлж буй бизнес, үйлчилгээтэй холбоотой төрөл бүрийн мэдээллийг хэрэглэгчдэд төлбөртэй буюу төлбөргүй өгөх, мессеж дамжуулах зорилгоор үйл ажиллагаа явуулж буй ХХТ- үүд хамрагдана.

Энэ стандартыг зохицуулах байгууллага, мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээ эрхлэгчид, хэрэглэгчийн үйлчилгээний салбарт тоног төхөөрөмж зохион бүтээгч болон нийлүүлэгч байгууллага, хэрэглэгчийн үйлчилгээг зохион байгуулах үйл ажиллагаанд оролцогчид хэрэглэнэ.

2 Норматив эшлэл

Энэ стандартад дараах эш татсан баримт бичгийг хэрэглэнэ. Хугацаа заасан эшлэлийн хувьд эш татсан хэвлэл, харин хугацаа заагаагүй эшлэлийн хувьд хамгийн сүүлийн хэвлэлийг ашиглана.

MNS 4968:2000 Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа. Эрүүл ахуй. Үйлдвэрлэлийн үйл ажиллагаанд тавих ерөнхий шаардлага”

MNS 4969:2000 Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуй. Сургалтын зохион байгуулалт. Үндсэн дүрэм

MNS 4996:2000 Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуй. Ажлын байрны гэрэлтүүлгийн норм, хэмжих аргад тавигдах ерөнхий шаардлага

MNS 5027:2001 Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуй. Дэлгэц бүхий тоног төхөөрөмжтэй ажиллах эрүүл ахуй. Эргономикийн ерөнхий шаардлага

MNS 5146:2002 Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал. Үйлдвэрлэлийн эрүүл ахуй. Цахилгааны аюулгүй ажиллагаа. Хамгаалах газардуулга, тэглэлт

MNS 5881:2008 Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээний ажилтанд тавих шаардлага

MNS 5882:2008, Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээний ажлын байранд тавих шаардлага

3. Нэр томъёо, тодорхойлолт

Энэхүү стандартад дараах нэр томъёо, тодорхойлолтыг хэрэглэнэ.

3.1. Хэрэглэгчтэй харилцах төв

Хувь хүн, хуулийн этгээд өөрийн (in-house) эрхэлж буй эсхүл бусдын (outsourced) эрхэлж буй бизнес, үйлчилгээтэй холбоотой төрөл бүрийн мэдээллийг хэрэглэгчдэд төрөл бүрийн сувгаар төлбөртэй буюу төлбөргүй өгөх, мессеж дамжуулах зорилгоор мэдээлэл харилцаа холбооны төрөл бүрийн сувгийг ашиглан үйлчилгээний ажилтан биечлэн эсхүл автомат мэдээллийн системээр хариу өгөх цогц үйлчилгээ үзүүлэх байгууллага, хувь хүн

3.2. SIP протокол (SIP protocol - Session Initiation Protocol)
интернэтэд суурилсан телефоны технологийг дэмжих протокол

3.4. PBX (Private branch exchange)
дотоод хэрэглээний бага оврын АТС

3.5. VoIP (Voice over internet protocol)
интернэт протоколд суурилсан яриа

3.6. Эрланг
шугамын ачааллыг тодорхойлогч нэгж

3.7. Сүлжээний хамгаалалтын төхөөрөмж
сүлжээг халдлагаас сэргийлэх систем

3.8. Бенчмаркинг (benchmarking)

өөрийн ажил, үйлчилгээний аль нэг үзүүлэлтийг ижил төстэй ажил үйлчилгээ үзүүлэгчийн үзүүлэлттэй жишиж харьцуулсан байдал

3.9. Аутсорсинг (outsourcing)
өөрийн ажил үйлчилгээний тодорхой нэг хэсгийг бусдаар гэрээгээр гүйцэтгүүлэх үйл ажиллагаа

3.10 Үйлчилгээний ажилтан

Хэрэглэгчтэй харилцах харилцааг гүйцэтгэж буй ХХТ-ийн ажилтан

3.11 Хүртээмжтэй байдал

Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг мэдээлэл, харилцааны холбооны боломжит бүх сувгаар хүмүүст хүргэж буй ашиглуулах боломжтой хамгийн өргөн хүрээ

3.12 Харилцааны суваг

Хэрэглэгч эсхүл үйлчлүүлэгч ХХТ-тэй харилцах боломжтой мэдээлэл, харилцаа холбооны дамжуулах орчин, хэрэгсэл

Жишээ нь: нийтийн хэрэглээний үүрэн, суурин холбоо, интернэтэд суурилсан технологиуд болон вэбсайт, чатбот, цахим шуудан ашиглах, эсхүл биечлэн ирж авах үйлчилгээ

3.13 Клиент

ХХТ-д түүний нэрийн өмнөөс хэрэглэгчтэй харилцах бизнес үйлчилгээ явуулах үүрэг хүлээлгэсэн байгууллага

3.14 Үйлчлүүлэгч

Бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг авч буй байгууллага эсвэл хувь хүн

Жишээ нь: Үйлчлүүлэгч нь байгууллагын дотоод болон гадаад, одоо байгаа эсвэл боломжит хэрэглэгч байж болно. Тухайлбал хэрэглэгч, эцсийн хэрэглэгч, ашиг хүртэгч эсвэл худалдан авагч

3.15 Гомдол

Хариулт, шийдвэр нь тодорхой эсвэл далд хэлбэрээр хүлээгдэж буй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ эсвэл хүсэлтийг шийдвэрлэх үйл явцтай холбоотой байгууллагад сэтгэл ханамжгүй байгаагаа илэрхийлсэн хэлбэр

3.16 Орох дуудлага

Үйлчлүүлэгчийн зүгээс эхлэлтэй <ХХТ-тэй холбогдох> дуудлага, мессеж, эсхүл холболт, хандалт

3.17 Гарах дуудлага

ХХТ-ээс эхлүүлсэн <хэрэглэгчтэй харилцах> дуудлага, холболт, мессеж

3.17 Интерактив дуут хариулагч-ИДХ (IVR)

Дуудлага хийж буй хэрэглэгчид үйлчилгээний ажилтантай шууд ярихгүйгээр дуут бичлэг болон цэсийн оролтыг ашиглан мэдээлэл хүлээн авах, өгөх, хүсэлт гаргах боломжийг олгодог автоматжуулсан системийн технологи.

Интерактив дуут хариулагч систем нь хэрэглэгчийг мэдээлэл авах ажиллагааг хэрхэн үргэлжлүүлэх талаар чиглүүлэхийн тулд урьдчилан бичигдсэн эсвэл динамикаар үүсгэсэн дуугаар хариу үйлдэл үзүүлдэг.

4. Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн хэрэглэгчид чиглэсэн үйлчилгээ

4.1 Ерөнхий

.

ХХТ нь янз бүрийн хэрэгцээний улмаас хандсан үйлчлүүлэгчдэд клиентийн нэрийн өмнөөс тэдний хэрэгцээнд нийцсэн оновчтой зөв, боловсон үйлчилгээ үзүүлэх үүрэгтэй.

ХХТ-ийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээ нь хүртээмжтэй, найдвартай, хэрэглэгчийн хэрэгцээ, эрэлтэд нийцсэн байх ба үүнд бүх хэрэглэгчтэй үр дүнтэй харилцахын тулд харилцааны сувгуудаа оновчтой зохион байгуулах шаардлагатай.

4.2 Хэрэглэгчтэй харилцах харилцааны стандартууд

Тайлбар: MNS 5881:2008, Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээний ажилтанд тавих шаардлага

- Үйлчлүүлэгчидтэй халуун дотно, мэргэжлийн түвшинд мэндчилнэ.
- Харилцааны үеэр үйлчилгээгээ дотно болгохын тулд хэрэглэгчийн нэрийг хэлж харилцаж болно.
- Хэрэглэгчийн хэрэгцээ, сэтгэл санааг ойлгохын тулд анхааралтай сонсоно.
- Тодорхой бөгөөд товч үг хэллэг ашиглана.
- Үргэлж эелдэг, хүндэтгэлтэй байна.
- Шаардлагагүй бол этгээд чамин үг хэллэг, товчилсон үг хэрэглэхээс зайлсхийж, ашигласан бол тайлбарлана.

4.3 Хариу өгөх хугацаа

Ирж буй дуудлага, мессежүүдэд энэхүү стандартад заасан хугацааны дотор хариу өгөхийг зорино.

4.4 Асуулт, лавлагааг шийдвэрлэх үйл явц

- 1) Хэрэглэгчийн асуудлыг эхний хандалтаар нь шийдвэрлэхийг хичээнэ.
- 2) Шийдвэрлэх боломжгүй бол асуудлыг ХХТ-ийн ахлах эсвэл зохих шатны мэргэжилтэнд яаралтай шилжүүлнэ.
- 3) Эхний хандалтаар шийдвэрлэх боломжгүй асуудал үүссэн тохиолдолд шийдвэрлэж буй үйл явцын талаар тухайн хэрэглэгчид заавал хариу мэдээлнэ.

4.5 Төлбөр тооцооны систем

ХХТ- рүү холбогдох хэрэглэгчийн төлбөр тооцооны систем нь дараах шаардлагыг хангасан байна. Үүнд:

1. 6 секунд эсхүл 30 секундийн алхамтайгаар хэрэглэгчийн төлбөрийг тооцдог байх;
2. Харилцаа холбооны холбох станцын автомат хариу өгөгч (announcement)-д холбогдсон үед төлбөр тооцохгүй;
3. Харилцаа холбооны холбох станцын автомат хариу өгөгч (announcement) нь “Та өндөр төлбөртэй үйлчилгээнд холбогдох гэж байна ” гэсэн зар мэдээллийг хэрэглэгчид өгөх;
4. Хэрэглэгчийн дуудлагын бичлэгийн файлыг 3 сараас багагүй хугацаагаар хадгалах

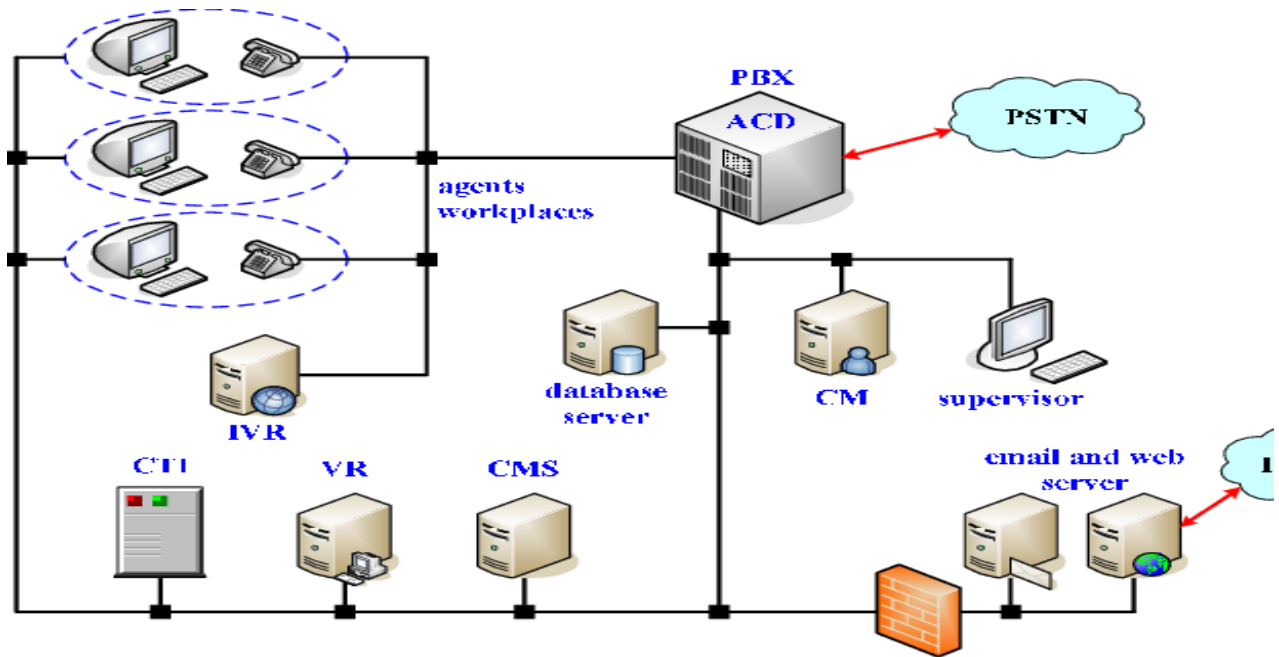
5. Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн бүтэц зохион байгуулалт



Зураг 1. Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн стандарт ISO 18295-1 болон ISO 18295-2-ын харилцан уялдаатай байдал

ХХТ-ийн бизнесийн зорилго, үйл ажиллагааны чиглэлээс нь хамаарч олон төрөлтэй, янз мэдээлэл, харилцаа холбооны олон төрлийн сувгууд, тухайлбал үүрэн, суурин холбоо, интернэтэд суурилсан технологиуд болон вэбсайт, чатбот, цахим шуудан ашиглах, эсхүл биечлэн ирж авах үйлчилгээ ашигладаг. Иймд ХХТ-нь үйл ажиллагааны чиглэлээс хамаарч чанар, хүртээмжтэй байдлыг хангасан бүтэц зохион байгуулагатай байна.

Ерөнхий буюу энгийн загварыг зураг 2-т харуулав.



Зураг 2. ХХТ-ийн ерөнхий, энгийн бүтэц

6. Техникийн шаардлага

6.1. Ерөнхий шаардлага

ХХТ-ийн техник төхөөрөмж нь доорх нөхцөл шаардлагыг хангасан байна. Үүнд:

1. Тоног төхөөрөмжийн ба програм хангамжийн хэсгүүд нь өөрийгөө шалгаж оношлох системтэй байна.
2. Холбох шугам нь үйлчилгээний тоо, төрлөөс хамаарч гарах /орох/ бүлэг үүсгэн хуваарилах боломжтой байх, үүсгэх чиглэл, бүлгийн тоо болон тухайн чиглэл, бүлэг дэх шугамын тоо нь уян хатан, өөрчилж болохуйц байх шаардлагатай.
3. Мэдээлэл харилуаа холбооны сүлжээнд E1 тоон сувгаар холбогдож, SIP протоколыг дэмжиж ажилладаг байна.
4. Гарах нэг сувгийн ачаалал нь 0.70 Эрл-аас хэтрэхгүй байна.

6.2. Цахилгаан хангамж, зай тэжээлд тавих шаардлага

ХХТ-ийн тоног төхөөрөмжийн цахилгаан тэжээлийн хангамж нь дараахи шаардлагыг хангасан байна. Үүнд:

1. Номинал хүчдэл нь нэмэх туйл нь газардуулгатай “- 48 В” эсвэл хувьсах 220 В хүчдэл, 50 Гц давтамжтай (хэлбэлзэлтэй) байж болно. Номинал хүчдэл нь 48 В байх үед (40÷57) В-ийн хооронд хэлбэлзэж болно.
2. Хувьсах гүйдлийн хүчдэл тасарсан үед төв нь аккумуляторын батарейнаас ажиллах ба батарей нь 1 цагийн турш дуудлагын төвийн хэвийн ажиллагааг хангадаг байна.

6.3. Мэдээллийн санд тавих шаардлага

6.3.1 ХХТ-ийн мэдээллийн сангийн программ хангамж нь баталгаажсан лицензтэй байх, сүлжээний гарцанд гадны халдлагаас сэргийлэх үүднээс firewall буюу сүлжээний хамгаалалтын төхөөрөмж (Халдлагаас сэргийлэх систем) заавал суурилуулсан байна.

6.3.2 ХХТ-ийн дуудлагыг хянах сүлжээний бүх компьютерууд нь лиценз бүхий антивирусын програмтай байна.

6.3.3 ХХТ нь өөрийн мэдээллийн сантай байна.

6.3.4 Өгөгдлийг мэдээллийн санд оруулах, боловсруулах, шинэчлэн сайжруулах

- 1) Өгөгдлийн санд ашиглагдаж байгаа төрийн болон хувийн албан байгууллагын товчилсон нэр болон бүтэн нэрийг стандартын дагуу хийнэ.
- 2) Стандарт кодчиллуудыг ашиглана. /жишээ нь: зип код, улсын код, хаягжилт болон бүртгэлийн системийн код г.м /
- 3) Хамгийн эрэлт хэрэгцээтэй, өөрчлөгддөггүй мэдээллийг автомат бичлэгт холбоно.
- 4) Өгөгдлийг хадгалах, баяжуулахдаа тодорхой циклтэйгээр, хуваарийн дагуу хийж 6 сар хадгална.
- 5) Мэдээллийн сангийн баяжуулалтын тухай мэдээллийг боломжит бүх сувгаар тогтмол өгнө.

6.4. ИДХ (IVR) системд тавигдах шаардлага

- 1) Хэрэглэгчийн хэрэгцээнд тулгуурлан дуудлагыг үр ашигтай чиглүүлэхийн тулд хэрэглэгчдэд ээлтэй ИДХ системийг нэвтрүүлсэн байна.
- 2) Түгээмэл асуултуудад (жишээ нь, үлдэгдлийн лавлагаа, захиалгын хяналт) үйлчлүүлэгчдэд бие даан үйлчилгээ авах боломжийг олгох сонголтыг санал болгоно.
- 3) Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, хэрэглээний өгөгдөлд үндэслэн (ИДХ (IVR)-ийн сонголтуудыг тогтмол хянаж, шинэчлэнэ.

6.5. Хиймэл оюуны (AI)хэрэгслүүд

- 1) Нийтлэг асуулга болон функцуудад 24/7 цагийн турш хиймэл оюуныг ашиглан ХХТ-ийн үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлэх боломжтой.
- 2) Хэрэглэгчийн харилцан үйлчлэлд дүн шинжилгээ хийх, хэрэгцээг урьдчилан таамаглахын тулд үйлчилгээний хувийн тохиргоог сайжруулах машин сургалтын алгоритмуудыг ашиглана.
- 3) Харилцааны үеэр үйлчлүүлэгчийн сэтгэл санааны байдлыг хэмжих, хариу үйлдлийг тохируулахын тулд мэдрэмжийн шинжилгээний хэрэгслүүдийг ашиглана.

6.6. Ажлын байранд тавих шаардлага

- 1) Харилцаа холбооны орчин үеийн технологийн дэвшлийг ашиглах, байнгын сайжруулалт хийж байх
- 2) Сүүлийн үеийн тэргүүлэгч технологитой компаниудын бүтээсэн эсхүл тэдэнтэй дүйцэхүйц хөгжүүлэлт хийсэн хяналтын самбар хэрэглэх
- 3) Үйлчилгээний ажлын байранд ашиглах тоног төхөөрөмж, микрофон, чихэвч нь үндэсний болон олон улсын стандартын шаардлагыг бүрэн хангасан байна.

- 4) ХХТ-ийн тоног төхөөрөмжүүд энгийн өрөөнд суурилуулагдаж болно. Үүнд:
- Агаарын температур: +5 0 С -аас +40 0 С хүртэл
 - Агаарын харьцангуй чийгшил: +25 0 С үед 80%-аас ихгүй орчны нөхцөлтэй өрөө тасалгаа байна.
 - Тоног төхөөрөмжүүд нь “MNS 5146:2002, Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал. Үйлдвэрлэлийн эрүүл ахуй. Цахилгааны аюулгүй ажиллагаа. Хамгаалах газардуулга, тэглэлт” стандартын шаардлагыг хангана.

7. ХХТ-ийн төвийн ажиллах хүчин, ажлын горим

7.1. Үйлчилгээний ажилтанд тавих шаардлага

“Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээний ажилтанд тавих шаардлага MNS 5881:2008” стандартын шаардлагыг мөрдөж ажиллана.

7.1.1. Үйлчилгээний ажилтныг дараах сургалтад /нэг бүрчилсэн, бүлгийн, ажлын байран дээр, онлайн гэх мэт/ тогтмол хамруулж үр дүнг шалгаж аттестатчилна:

- ажлын байранд ашигладаг мэдээллийн технологийн системийг эзэмшүүлэх, аюулгүй ажиллагааны сургалт;
- төвийн зохион байгуулалт, бизнесийн үйл ажиллагаа, бүтээгдэхүүн үйлчилгээний талаар дэлгэрэнгүй мэдээлэл, тайлбарыг тогтмол өгөх;
- хэрэглэгчидтэй нүүр тулж ажилладаг бол хэрэглэгчийн үйлчилгээний сургалтад хамруулсан байх

7.1.2. ХХТ-ийн ажилтан нь ажлын зориулалтын хувцас, ажлын хэрэгсэлч хэвч, микрофоноор хангагдах ёстой. Эрүүл ахуйн шаардлагын үүднээс тэдгээрийг бусдад дамжуулан хэрэглэхийг хориглоно.

8. Хэрэглэгчдийн санал хүсэлтийг тусгах, сайжруулалт хийх

8.1 Хэрэглэгчийг санал бодлоо илэрхийлэхийг дэмжих

8.2 Сайжруулах шаардлагатай үйлчилгээ, сул талыг тодорхойлохын тулд хэрэглэгчдийн санал хүсэлтийг тогтмол хянаж үздэг байх

8.3 Санал хүсэлт, гүйцэтгэлийн хэмжүүр дээр үндэслэн ажилтнуудад зориулсан сургалт явуулах

9. Нууцлал ба аюулгүй байдал

9.1 Мэдээллийн аюулгүй байдлын үндэсний эсхүл олон улсын стандартуудыг мөрдөх

9.2 Хэрэглэгчийн мэдээллийг нууцалж, аюулгүй байлгах

9.3 ХХТ-ийн ажилчдын дунд мэдээлэл хамгаалах журам, шилдэг туршлагын талаар сургалтыг тогтмол зохион байгуулах

9.1 ХХТ-ийн ажлын байрны аюулгүй ажиллагааны горим

ХХТөвийн ажлын байрны аюулгүй ажиллагааг дор дурдсан стандартуудын дагуу хангасан байна.

1. MNS 5882:2008. Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээний ажлын байранд тавих шаардлага
2. Ажлын байран дах эрүүл ахуй, орчин, эргономик, аюулгүй ажиллагааны MNS 4968:2000 Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа. Эрүүл ахуй. Үйлдвэрлэлийн үйл ажиллагаанд тавих ерөнхий шаардлага
3. MNS 4996:2000, Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуй. Ажлын байрны гэрэлтүүлгийн норм, хэмжих аргад тавигдах ерөнхий шаардлага
4. MNS 5027:2001 Хөдөлмөрийн аюулгүй ажиллагаа, эрүүл ахуй. Дэлгэц бүхий тоног төхөөрөмжтэй ажиллах эрүүл ахуй. Эргономикийн ерөнхий шаардлага

10. Үйлчилгээний чанарын ерөнхий шалгуур үзүүлэлт

Хүснэгт 1

№	Чанарын ерөнхий шалгуур үзүүлэлт	Байвал зохих хэмжээ	Тайлбар
1	Харилцаа холбооны үйлчлэгчийн холболтын ыстанцаас автоматаар хариу өгөх хугацаа	10 -12 сек	Харилцаа холбооны станцаас ring back tone 3 (хүртэл) удаа сонсдох хугацаанд хэрэглэгчид “төлбөртэй үйлчилгээнд холбогдож байгаа “ тухай зарласан мэдээлэл (announcement) автоматаар өгнө.А Хавсралтын 1-д харуулав.
2	ХХТөвийн үйлчлэгчийн интерактив хариу өгөгч (Interactive Voice Recording)-ийн ерөнхий цэс ажиллах хугацаа	45 сек –ээс хэтрэхгүй	Хэрэглэгч дээрх announcement –ийг сонсоод цаашид үйлчилгээг авах эсэх тухайгаа шийдвэрлэх бөгөөд цааш үргэлжлүүлэн авсан тохиолдолд ХХТ-ийн үйлчилгээний ажилтан эсхүл түүнийг завгүй байгаа бол ХХТөвийн үйлчлэгчийн IVR– т холбогдоно.
3	ХХТөвийн үйлчлэгчийн интерактив хариу өгөгчийн туслах цэс ажиллах хугацаа	20 сек-ээс хэтрэхгүй	Хэрэглэгчийн дуудлага ХХТөвийн үйлчилгээний ажилтны хариулах туслах цэсрүү шилжих хүртэл тус бүрийн чиглэлээр хэрэглэгч мэдээлэл авах ажиллагааг хэрхэн үргэлжлүүлэх талаар чиглүүлэхийн тулд урьдчилан бичигдсэн

			эсвэл динамикаар үүсгэсэн дуугаар хариу үйлдэл үзүүлэх IVR ажиллана.
4	ХХТөвийн үйлчилгээний ажилтан хариу өгөх хугацаа	15 секундэд эхний хандалтаар хэрэглэгчийн хүсэлтийг барагдуулах	нийт дуудлагын 90 % -оос багагүй хувийг дуудлагын 95 % -д
5	Үйлчлүүлэгчийн санал гомдлын давтамж	2-оос ихгүй	
6	Үйлчлүүлэгчийн санал гомдол барагдуулалт, хугацаа	Нийт санал гомдлын 90%- иас багагүйг 24 цагийн дотор эсхүл сурталчилсан хугацаандаа барагдуулах	
7	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн хувь	85 % -иас багагүй	

ХХТөвийн үйлчилгээний ажилтны хариулт болон ИДХ(IVR)–т бичигдсэн хариултууд нь тодорхой товчхон, эелдэг байна. Хэрэглэгдэх бичлэгийн талаарх мэдээллийг А хавсралтын 2-т харуулав.

11. Үйл ажиллагааны хяналт шинжилгээнд тавигдах шаардлага

11.1 Дуудлагын төвийн хэрэглэгчийн үйлчилгээг бүхэлд нь үнэлж цэгнэх, дүнг тайлагнана. Үүнд:

1. Шалгуур үзүүлэлтийг тогтоох
2. Хувь хүний ажлын бүтээмжийн менежментийг хийх
3. ХХТ-ийн үйл ажиллагааны үзүүлэлтийг цаашид боловсронгуй болгох
4. Гүйцэтгэлийг тайлагнах

11.2 Гүйцэтгэлийн тайланд хяналт шинжилгээг хийх давтамж ба хяналт шинжилгээний тайланд тусгах үзүүлэлтүүдийг оруулна. Үйл ажиллагааны гүйцэтгэлийн тайланг 7 хоног, сараар авна.

11.3 Шалгуур үзүүлэлтийн түвшинг хянан тогтоогдсон үзүүлэлтүүдийг тохируулан шинэчлэх шаардлагатай эсэхийг улирал бүр /хагас жилээр/ нягтлан үзнэ.

11.4 Дуудлагын төвийг анх зохион байгуулах үеийн шалгуур үзүүлэлттэй хүрсэн үр дүнгээ харьцуулах замаар тайланг дүгнэнэ.

ТӨГСӨВ.

А хавсралт
(мэдээллийн)

1. Харилцаа холбооны станц (холболтын байгууламж)-аас автоматаар мэдээлэл хүргэх, хэрэглэж болох зарим үг хэллэг

- “Та төлбөртэй лавлах үйлчилгээнд холбогдлоо. Хариу хүлээнэ үү”
- “Таны утаснаас төлбөртэй лавлах үйлчилгээнд холбох боломж түр хязгаарлагдсан байна. xxxxxx дугаарын утсаар лавлана уу”
- “Таны утаснаас энэ үйлчилгээнд холбогдох боломжгүй байна. “
- “Таны залгасан үйлчилгээ байхгүй болно”
- “1 минут нь.....төгрөгийн төлбөрт үйлчилгээнд холбогдлоо. Үйлчилгээг авахгүй бол утсаа таслана уу.
- Хэрэглэгчийн утас станцад холбогдоогүй байна.
- Таны дуудсан дугаар холбогдох боломжгүй байна (ашиглалтанд байхгүй байна).
- Тухайн чиглэлд ачаалал ихэссэн тул түр хүлээгээд дахин залгана уу.

2. ХХТөвийн үйлчилгээнд холбогдсон тохиолдолд бүтээгдэхүүн үйлчилгээний төрөл, клиентийн үйл ажиллагааны дотоод зохион байгуулалтаас хамааран IVR-ийг өөрсдөө эсхүл бусдаар бичүүлж үйлчилгээндээ ашиглана.

Энэ тохиолдолд ИДХ(IVR)-ийн хэрэглэж болох үг хэллэг төрөл бүрийн байж болох ч энэхүү стандартын шаардлагыг хангасан байна.