

MNS 6366:2025 Хэрэглэгчтэй харилцах төвд тавих шаардлага

стандартын төсөлд экспертийн саналыг тусгасан байдал

2025-07-05

№	Санал ирүүлсэн газар	Ирүүлсэн санал	Саналыг тусгасан байдал	Тайлбар
1	ХХЗХ.	Төрөл бүрийн сувгаар гэсэн нь ойлголтын зөрүүтэй байдал үүсгэх эрсдэлтэй тул яриа болон мессэжээр гэсэн агуулгаар тусгах боломжтой юу, эсвэл ChatGPT гэх зэрэг бусад бүх сувгийг багтаах уу	Эдгээрийг харгалзан технологийн өөрчлөлт хурдтай явагдаж байгаа үед төсөлд өргөн утгаараа байх нь зүйтэй болов уу гэж үзсэн.	ХХТ –үүд дээр очиж судлахад ХХТ-ийн бүтэц зохион байгуулалтын программ хангамжийг хийхдээ төрөл бүрийн сувгуудаар хийх боломжтой нь харагдсан. Үйлчлэгч сонголт хийхдээ хэрэглэгчийн мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах талаасаа сувгийн сонголтоо хийсэн байсан.
2	ХХЗХ	Үйлчилгээний чанарын ерөнхий шалгуур үзүүлэлт хэсэгт зөвхөн дуудлагын үзүүлэлт хамаарах нь зөв үү, дээр дурдсан мессэж, хиймэл оюунд суурилсан төрлүүдэд чанарын үзүүлэлт заах	1) ХХТ –үүд дээр очиж судлахад ХХТ-ийн бүтэц зохион байгуулалтын программ хангамжаараа харилцаа холбооны бусад сувгуудаар хандсан хандалтын тоо, хариу өгөлтийг дотоод хяналтаараа хийхээр зохион байгуулсан байсан. 2) Хиймэл оюуны ашиглалтын талаар үндэслэл бүхий зөвлөмж гарсан тохиолдолд оруулж болно байх. Одоогоор хиймэл оюун ашигласан үйл ажиллагаанд чанарын үзүүлэлт гаргаж чадахгүй байх	

3	XX3X	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн хувь 85 % - иас багагүй Эдгээр үзүүлэлтийн өнөөгийн байдал ямар байгаа талаар, хэрхэн тооцож байгаа талаар мэдээлэл бий юу? Хэрэгжих боломжийн талаар эргэж харах	Энэ бол стандартаар тогтоох минимум хэмжээ. Дотоод стандарт журмаараа үүнээс дээгүүр тогтоож хянах боломжтой. Иймд энэ хэмжээсийг боломжтой гэж үзэж байна	ХХТ ийн бүтэц техникийн шийдлүүдийг газар дээр нь үзэхэд бүрэн боломжтой байсан.
4	XX3X	хиймэл оюуныг ашиглах эсэхийг хамрах хүрээнд оруулах	Хамрах хүрээнд оруулсан.	
5	XX3X	Хамрах хүрээнд мэдээллийг төрөл бүрийн сувгаар өгнө гэдгийг тодорхой оруулах тухай дурьдсан.	Хэрэглэгчтэй харилцах төвийн бүтэц,зохион байгуулалт хэсэгт боломжит төрлүүдийг дурдсан. Цаашид ч өргөжих хандлагатай тул энд өргөн утгаараа байх нь зөв гэж үзсэн	
6	XX3X	3.2 Сеанс эхлүүлэх протокол(SIP- Session Initiation Protocol) Сеанс гэснийг юу гэж орчуулбал зүгээр вэ? Энүүгээрээ байхад ойлгоход жаахан хэцүү байна.	IT-гийн нэр томъёоны ном товхимолууд болон ITU зөвлөмжүүдэд холболтын гэдэг утгыг нь тайлбарласан байх тул үүгээр нь үлдээх саналтай.	IETF (Internet Engineering Task Force)-ийн RFC 3261 стандартыг үндэсний болгон орчуулсны дараа д өөрчлөх бүрэн боломжтой . Өөр бусад үндэсний стандартад энэ нэршлээр оруулсан. IT-гийнхнээс санал ирээгүй.
7	XX3X	IVR ажиллаж байхад төлбөр тооцдог тухай оруулах саналтай байна. Мөн Нэмүү өртөгт мэдээлэл лавлах үйлчилгээний дугаарт IVR ашиглахгүй байх.	Нэмүү өртөгт үйлчилгээний тухайд зохицуулалтын норматив баримт бичигтээ энэ талаар судалгаанд үндэслэн оруулсны дараа стандартдаа тусгах нь зүйтэй.	

8	ХХЗХ	6 секунд эсхүл 30 секунд алхамтайгаар хэрэглэгчийн төлбөрийг тооцдог байх; гэсэн заалтын тухайд эхний минут бүрэн, 2 дах минутаас бүрэн бус минутын алхмаар буюу секундтйн алхмаар тооцог байх	Дуудлагын төвүүдэд гаргасан анхны стандартад тэгж тусгаж эхний 1 минутыг чөлөөлдөг бснаа үйлчлэгч ба хэрэглэгчээс гарсан саналыг үндэслэн аль болох бага алхмаар тусгах нь зүйтэй гэдэг байдлаар тусгах болсон. Зохицуулалтын норматив бичиг баримтанд 1 минутаас хэтэрснээс эхлэн 1 сек гэсэн байх тул эхлээд норматив бичиг баримтанд тусгаж дараа нь энд өөрчлөлт хийх замаар шийдэж болно.	
9	ХХЗХ	ХХТөвийн үйлчлэгчийн интерактив хариу өгөгч (Interactive Voice Recording)-ийн ерөнхий цэс ажиллах хугацаа гэсэн хэсэгт IVR-ийн ерөнхий цэс ажиллах хугацааг 30-35 секундээс хэтрүүлэхгүй байж болох уу. Оператор хариу өгөх хугацааг оруулаад 50секунд тодор мэдээлэл өгч эхэлсэн байхаар гэсэн санал өгсөн	Саналыг зөвшөөрч тусгасан	
10	ХХЗХ	ХХТөвийн үйлчлэгчийн интерактив хариу өгөгчийн туслах цэс ажиллах хугацаа 20 сек-ээс хэтрэхгүй	Саналыг зөвшөөрч тусгасан	