



Баримт бичгийн нэр:
Хэрэглэгчтэй харилцах, сэтгэл ханамжийг үнэлэх,
гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам

ДН-ҮАЖ-08
Хувилбар 03

2020.10.12

АГУУЛГА

1. ХАМРАХ ХҮРЭЭ	4
2. ХОЛБОГДОХ БАРИМТ БИЧГҮҮД	4
3. НЭР ТОМЪЁО БА ТОДОРХОЙЛОЛТ	4
4. ХЭРЭГЛЭГЧТЭЙ ХАРИЛЦАХ, МЭДЭЭЛЛЭЭР ХАНГАХ	4
5. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН САНАЛ ХҮСЭЛТ, ТАЛАРХАЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ	4
6. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ГОМДЛЫГ ХҮЛЭЭН АВАХ, БАРАГДУУЛАХ	5
7. БОРЛУУЛАЛТЫН ДАРААХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ	5
8. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ӨМЧТЭЙ ХАРИЛЦАХ	5
9. ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙГ ҮНЭЛЭХ, ДҮГНЭХ	6
10. МЭДЭЭЛЛИЙГ БАРИМТЖУУЛАХ, ДҮН ШИНЖИЛГЭЭ ХИЙХ	6



Баримт бичгийн нэр:
Хэрэглэгчтэй харилцах, сэтгэл ханамжийг үнэлэх,
гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам

ДН-ҮАЖ-08
Хувилбар 03

2020.10.12

1. Хамрах хүрээ

1.1. Энэхүү баримт бичиг нь “Дархан нэхий” ХК-ийн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээтэй холбоотой хэрэглэгчийн санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах шийдвэрлэх, хэрэглэгчийн өмчтэй харьцах, хяналтандаа байлгах, өөрчлөлтийн талаар мэдэгдэх зэрэг үйл ажиллагаанд хамаарна.

2. Холбогдох баримт бичгүүд

- 2.1. Энэхүү журамд дараах баримт бичгийн сүүлчийн хэвлэлийг үндэслэл болгон тусгаж, иш татан хэрэглэнэ. Үүнд:
- 2.2. MNS ISO 9001-2016 (ISO 9001-2015) Чанарын менежментийн тогтолцоо-шаардлага
- 2.3. MNS ISO 9001-2016 (ISO 9001-2015) Чанарын менежментийн тогтолцоо- Суурь асуудал, тайлбар толь

3. Нэр томъёо, тодорхойлолт

- 3.1. Энэхүү журамд заасан нэр томъёонуудыг MNS ISO 9001-2016 (ISO 9001-2015) Чанарын менежментийн тогтолцоо – Суурь асуудал, тайлбар толь стандартад тодорхойлсоноор ойлгоно.

4. Хэрэглэгчтэй харилцах, мэдээллээр хангах

- 4.1 Охин компаниуд хэрэглэгчтэй харилцах тусгай дугаарыг ажлын 5 өдөр 09.00-18.00 цагийн хооронд үргэлж нээлттэй байлгах ба компанийн албаны мейл хаягыг ажлын өдрүүдэд өдөр бүр шалгаж хэрэглэгчээс ирэх аливаа мэдээллийг тухай бүр авч хэрэглэгчийн хэрэгцээ, шаардлага, сонирхлыг судлаж сонсож мэдэрч төлөвлөлтөндөө тусгаж ажиллана.
- 4.2 Хэрэглэгчээс ирэх аливаа хүсэлт, тодруулганд компаниуд үнэн зөв хариу өгч, мэдээллийг шуурхай өгөх замаар хэрэглэгчтэй харилцах харилцааг эрхэмд тавин харилцаа холбоотой ажиллана.
- 4.3 Хэрэглэгчтэй харилцах ажлыг компани бүр ажилтан томилж хариуцуулах ба хэрэглэгчтэй харилцах ажилтны харилцааны соёл, ёс зүйг өндөр байлгахын тулд сургалт, заавар өгч ажлын гүйцэтгэлд нь хяналт тавьж ажиллана.

5. Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, талархалыг хүлээн авах

- 1.1 Дархан Нэхий ХК-ийн охин компаниуд өөрийн хэрэглэгчийн санал хүсэлтийг бичгээр, цахимаар, утсаар буюу бүхий л хэлбэрээр хүлээн авч, бүртгэн үйл ажиллагаандаа тусган ажиллана.
- 1.2 Санал хүсэлт хүлээн авах утас, мейл хаяг, дэвтэр зэрэг санал хүсэлт хүлээн авах сувгийг бэлтгэж хэрэглэгчид ил тод нээлттэй байрлуулна.
- 1.3 Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, талархалыг хүлээн авч бүртгэх, нэгдсэн бүртгэл хийх ажлыг компанийн орон тооны бус Дотоод хяналтын зөвлөл зохион байгуулж, хэрэглэгчийн санал хүсэлт дээр үндэслэсэн хяналт шалгалт, сайжруулалтын ажлыг алба нэгжүүдэд зөвлөмжөөр хүргэж ажиллана.
- 5.1 Компаниуд улирал бүр хэрэглэгчийн санал хүсэлт, талархалын нэгдсэн бүртгэлийг Дархан Нэхий ХК-ийн Дотоод хяналтын зөвлөлийн даргад хүлээлгэн өгнө.
- 5.2 Хэрэглэгчийн санал хүсэлт, талархалыг баримтжуулах, дүн шинжилгээ хийх ажлыг компанийн Дотоод хяналтын зөвлөл хариуцан гүйцэтгэнэ.

6. Хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авах, барагдуулах

- 6.1. Хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авах, барагдуулах үйл ажиллагааг компани бүр дотооддоо тусгай журмаар зохицуулан гүйцэтгэнэ.
- 6.2. Компани бүр хэрэглэгчээс ирэх гомдол бүрийг хүлээн авч учир шалтгааныг нягтлан хэрэглэгчийн мэдээлэл, сэтгэгдэлийг хүлээн авч зайлшгүй харилцах үүрэгтэй.
- 6.3. Үйлдвэрлэлийн компаниуд эцсийн бүтээгдэхүүн болж хэрэглэгчид хүрсэний дараах гомдлыг Арьс нийлүүлэх гэрээ, Бэлэн бүтээгдэхүүн нийлүүлэх гэрээ зэрэг зохицуулалтын баримт бичигт заасаны дагуу шийдвэрлэнэ.
- 6.4. Хэрэглэгчийн гомдлыг ажлын 3-5 өдөрт шийдвэрлэн ажлын 3-10 өдөрт гомдлыг барагдуулах үүргийг компаниуд хүлээнэ. Хэрэв заасан хугацаанаас хэтрүүлбэл тухай компанийн удирдлагад хариуцлагыг хүлээлгэнэ.
- 6.5. Арьс ширэн хувцас, гутал зэрэг бэлэн бүтээгдэхүүн дээр ирэх гомдлыг борлуулалтын компани өөрийн салбар дэлгүүрүүдэд хүлээн авч компанийн тусгай журмын дагуу барагдуулна.
- 6.6. Хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авах, барагдуулах ажлыг компани бүр дотооддоо зохион байгуулах ба хариуцан хүлээн авч барагдуулах, бүртгэж баримтжуулах ажил гүйцэтгэх нэгж ажилтантай байна.
- 6.7. Компаниуд хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авсан, барагдуулсан бүртгэлийг хөтлөж нэгдсэн бүртгэлийг улирал бүр Дархан Нэхий ХК-ийн ДХЗ-ийн даргад хүлээлгэн өгнө.

7. Борлуулалтын дараах үйлчилгээ

- 7.1. Компаниуд бүтээгдэхүүн, үйлчилгээндээ борлуулалтын дараах үйлчилгээ үзүүлэх ажлыг гүйцэтгэнэ.
- 7.2. Үйлдвэрлэлийн компаниуд үйлдвэрлэсэн бүтээгдэхүүндээ чанарын баталгаа олгох, хими цэвэрлэгээ, будах үйлчилгээ, засвар зэрэг үйлчилгээг өөрийн нөөц боломжинд тулгуурлан хэрэгжүүлж тусгай журмаар зохицуулна.
- 7.3. Үйлчилгээний компаниуд үйлчилгээ авсан хэрэглэгчидтэй харилцаа тогтоож мэдээлэл өгөх, хэрэгцээ хүслийг судлах судалгаа, баяр ёслолын өдрүүдэд гарын бэлэг өгөх гэх мэт харилцсан харилцагч, үйлчлүүлэгчиддээ анхаарал, халамж тавих байдлаар борлуулалтын дараах үйлчилгээг үзүүлж болно.
- 7.4. Байнгын хэрэглэгч, үнэнч хэрэглэгчтэй байх зарчмыг баримталж хэрэглэгчийн хэрэгцээ, шаардлага дээр үндэслэсэн бизнес төлөвлөгөө боловсруулж ажиллана.

8. Хэрэглэгчийн өмчтэй харилцах

- 8.1. Компани нь хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авах, тусгай захиалга хүлээн авахад ашигласан хэрэглэгчийн өмч /хэрэглэгчийн худалдан авсан дээл, гутал, цүнх бусад эд зүйл/-ийг хүлээн авахаас хүлээн өгөх хүртэл чанар байдал, тоо ширхэгийг алдагдуулахгүй байхад онцгой анхаарч ажиллана.
- 8.2. Хэрэглэгчийн өмчийн бүртгэлийг компани бүр Маягт 1 /ДН-ҮАЖ-08/-ийн дагуу бүртгэж баримтжуулна.
- 8.3. Хэрэв хэрэглэгчийн өмчид ямар нэг нөлөө, өөрчлөлт оруулсан бол хэрэглэгчид даруй мэдэгдэж хэрэглэгчийн санал хүсэлтийг авч шийдвэрлэнэ.

9. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх, дүгнэх

- 9.1. Компаниуд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх зорилгоор үйл ажиллагааны онцлогоос хамаарч арьс ширэн бүтээгдэхүүн үйлдвэрлэлийн болон борлуулалтын компаниуд борлуулалтын идэвхитэй саруудад буюу жил бүрийн 9-2-р сарын хооронд, үйлчилгээний компаниуд жилд 2 удаа үзүүлж буй үйлчилгээгээ үнэлэх дүгнэх зорилгоор хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа хийнэ.
- 9.2. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг бэлтгэх, судалгааны төрөл, хэлбэр, авах аргачлалыг урьдчилж бэлтгэн үр дүнтэй хийнэ.
- 9.3. Судалгааны үр дүнг нэгтэн дүн шинжилгээ хийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн түвшин, нөлөөлж буй хүчин зүйлс, засаж сайжруулах шаардлагатай алдаа дутагдал, давуу тал, боломжуудаа олж харж үйл ажиллагаандаа тусгаж ажиллана.
- 9.4. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны материалыг баримтжуулан хадгалж, өмнөх жилүүдтэй харьцуулан сэтгэл ханамжийн түвшин хэр өсөж байгааг хянан хэмжиж ажиллана.

10. Мэдээллийг баримтжуулах, дүн шинжилгээ хийх

- 10.1. Компаниуд хэрэглэгчтэй харилцах аливаа харилцааны мэдээллийг бүртгэн баримтжуулж архивлан хадгална.
- 10.2. Мэдээлэл тус бүрт сар, улирал, хагас жил, жилээр дүн шинжилгээ хийн бид хэрэглэгчиддээ хэр хүрч ажиллаж байгаагаа дүгнэн шинжилж үйл ажиллагаандаа тусгана.
- 10.3. Хэрэглэгчийн гомдолд дүн шинжилгээ хийхдээ дараах асуудлыг авч үзнэ. Үүнд:
 - ✓ Гомдлын тоо, өсөлт бууралтын хувь
 - ✓ Давтан гарсан гомдол, нийт гомдолд эзлэх хувь \нэр төрөл ангилал/
 - ✓ Шийдвэрлэх хугацаа хэтрүүлэн барагдуулсан гомдлын хувь
 - ✓ Барагдуулсан гомдлын чанар /Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт/
 - ✓ Нийт үйлдвэрлэсэн бүтээгдэхүүний тоо, гомдлын харьцаа
- 10.4. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлэхдээ дараах утгыг авч үзнэ. Үүнд:
 - ✓ Бүтээгдэхүүний чанар, эдэлгээ дааж буй байдал
 - ✓ Загвар, хийц /Хэрэглэгчийн хэрэгцээ, сонирхолд нийцэж буй байдал/
 - ✓ Үнэ, төлбөр тооцоо
 - ✓ Борлуулалтын үеийн үйлчилгээ
 - ✓ Борлуулалтын дараах үйлчилгээ
 - ✓ Маркетинг сурталчилгаа
 - ✓ Сав баглаа боодол
- 10.5. Компаниуд хэрэглэгчтэй харилцах, тэдний сэтгэл ханамжийг өндөр байлгах, хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авч барагдуулах, санал хүсэлт, талархалыг хүлээн авахад онцгой анхаарч захирлын дэргэд орон тооны эсвэл орон тооны бус алба, нэгж ажилтанд хариуцуулан гүйцэтгэнэ.