

КАСТОМЕР КИНГ КОНСАЛТИНГ ХХК

# Тандалт судалгааны нэгдсэн ТАЙЛАН

---

ДАШВААНЖИЛ ГАЗ ХХК-ЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭН ДЭЭР ХИЙСЭН ТАНДАЛТ СУДАЛГААНУУД

7/11/2017

**АГУУЛГА:**

I.	АХЦС дээр хийсэн үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээний тайлан.....	2
II.	АХУЙН ГАЗ дэлгүүрүүд дээр хийсэн үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээний тайлан .....	11
III.	Диспетчерүүдийн үйлчилгээ үзүүлэх ур чадварт хийсэн тандалт үнэлгээний тайлан .....	22
IV.	Борлуулалтын жолооч, борлуулагчийн туслах жолоочид хийсэн тандалт үнэлгээний тайлан .....	26
V.	Автогаз хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны тайлан .....	29
VI.	Автогаз хэрэглэгч болон ахуйн газ хэрэглэгчдийн үйлчилгээний мэдрэмжийн утсан судалгааны тайлан.....	49

**ДАШВААНЖИЛ ГАЗ – АХЦС – ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫН ТАНДАЛТ ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН**

**Зорилго:** Үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээний зорилго нь тус компанид үйлчилгээний стандартыг нэвтрүүлэхээс өмнө, үйлчилгээний чанар ямар түвшинд байгаа, аль хэсгүүд дээр сайжруулах шаардлагатай байгааг илрүүлж, одоогийн нөхцөл байдал дээр үнэлгээ өгөх юм. Мөн одоо ямар нэг үйлчилгээний стандарт мөрдөгдөж байгаа эсэхийг тогтоох юм.

**Аргачлал:** Энэхүү үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээ хийсэн аргачлал нь үйлчлүүлэгчийн дүрд орж АХЦС дээрээс үйлчилгээ авах явдал байсан бөгөөд нууц бичлэг хийж, очсон газруудаа баримтжуулсан болно. Үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээг гол 5 үзүүлэлтээр нийт 28 асуулт бүхий үнэлгээний хуудсаар дүгнэн хийсэн болно. Үүнд, 1) Мэндчилгээ, угтан авалт ба үдэлт 2) Үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвар, 3) Харилцаа хандлага, 4) Гадаад байдал, хувцаслалт 5) Орчин нөхцөл зэрэг багтана.

**Үнэлгээ хийсэн АХЦС салбарууд:** Дашваанжил Газ ХХК-ийн АХЦС-ийн Драгон, 21-р хороолол, 3-р эмнэлэг, Их Засаг- 4 салбар

**Үнэлгээ хийсэн огноо:** 2017.06.19-22

**1. МЭНДЧИЛГЭЭ, УГТАН АВАЛТ БА ҮДЭЛТ**

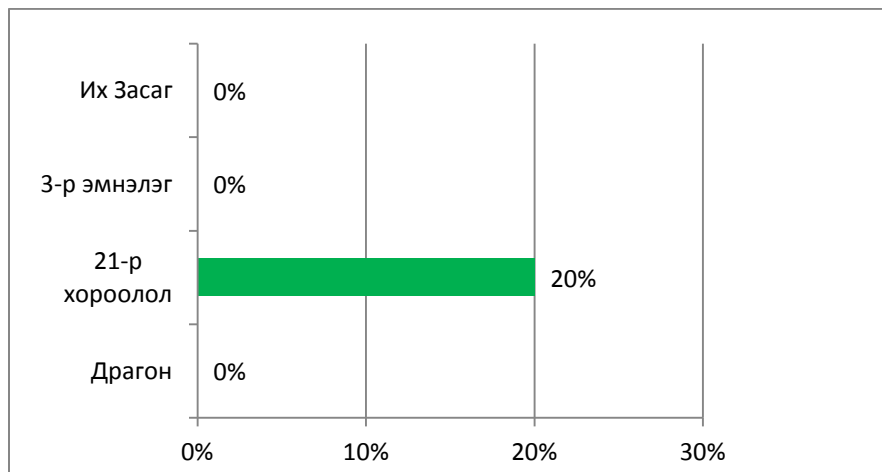
Энэхүү хэсэгт бид АХЦС салбаруудын түгээгчид үйлчлүүлэгчдээ эелдэг найрсаг байдлаар угтан авч байгаа эсэх, мөн инээмсэглэн мэндчилж, анхны сэтгэгдлийг эерэг сайхнаар төрүүлж байгаа эсэх, цаашлаад үйлчилгээгээ өгч дууссаны дараа зохих байдлаар үдэж байгаа эсэхийг дүгнэхийг зорьсон болно. Хүснэгт 1.1-т харуулсанчлан, тандалт үнэлгээнд хамрагдсан 4 салбарын ажилтнуудаас хэн нь ч үйлчлүүлэгчтэйгээ сайн байна уу, эсхүл оройн мэнд гэж мэндчлээгүй бөгөөд шууд хэдэн төгрөгт хийх вэ гэж асууж байв. Өөрөөр хэлбэл мэндчилгээн болон угтан авах хэсэг дээр бүгд маш муу үнэлгээ авсан болно. Мөн үйлчлүүлэгчээ үдэх тал дээр 21-р салбарын түгээгч л үйлчлүүлэгчийг хөдлөх үед баярлалаа гэж хэлсэн боловч, бусад салбаруудын түгээгчид огт ийм үг хэлээгүй.

Түгээгчид үйлчлүүлэгчээс хэдэд хийлгэх вэ гэж асууж байхдаа дууны үг сул, ямар ч нүдэн харилцаа тогтоохгүй байсны сацуу, найрсаг, эелдэг, цог жавхаатай байдал дутмаг байв.

### Хүснэгт 1.1

		Драгон салбар			21-р хороолол салбар			3-р эмнэлэг			Их засаг салбар		
		Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй
	<b>Мэндчилгээ, угтан авалт, үдэлт</b>												
1	Түгээгч үйлчлүүлэгчтэйгээ мэндчилж, биеийн үйл хөдлөлөөрөө үйлчлүүлэгчээ угтан авсан эсэх		0			0			0			0	
2	Мэндчилгээний өнгө аяс эелдэг, найрсаг, тод, чанга байсан эсэх		0			0			0			0	
3	Түгээгч мэндчилгээ үзүүлэхдээ үйлчлүүлэгч руу харсан эсэх		0			0			0			0	
4	Мэндчилгээ нь тогтсон үг хэллэг, скрипт байсан эсэх		0			0			0			0	
5	Үйлчилгээ үзүүлж дуусаад түгээгч үйлчлүүлэгчид талархлаа илэрхийлж, дахин үйлчлүүлээрэй гэж хэлсэн эсэх		0		1				0			0	
	<b>Стандартын оноо</b>	0			1			0			0		
	<b>5</b>	0%			20%			0%			0%		

График 1.2



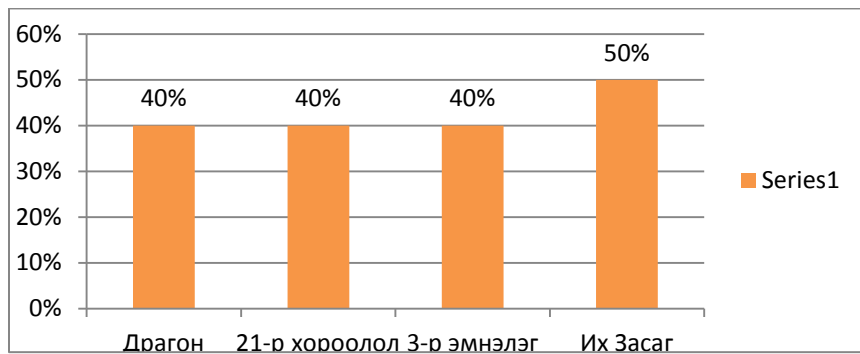
## 2. ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ УР ЧАДВАР

Хүснэгт 2.1-т үзүүлсэнчлэн салбаруудын түгээгчид үйлчилгээ үзүүлэх тал дээрээ ихэнх нь 100-аас 40 оноо авсан бөгөөд Их Засаг салбарын түгээгч 50 оноо авсан байна. Энэхүү үнэлгээг авсан гол шалтгаан нь түгээгчид үйлчилгээний талаарх ойлголт маш дутмаг, үйлчилгээг зөвхөн төлбөр тооцоо хийж, баримт өгөх, машин руу хийг зөв шахах төдийгөөр л ойлгож байсан нь харагдаж байв. Жишээ нь төлбөр тооцоог хүлээж авахдаа, үйлчлүүлэгчид хүлээж авсан бэлэн мөнгөн дүн эсхүл картын талаар баталгаажуулж хэлэхгүй байв. Мөн төлбөрийн картыг хүлээж авахдаа шүүрэх маягаар хүлээж авч байв. Картыг цаана өрөөнд уншуулж байсан бөгөөд, үйлчлүүлэгчийн нууц мэдээллийг асууж байсан зэрэг нь үйлчилгээний ур чадварын хувьд доогуур үнэлгээ авахад нөлөөлсөн. Мөн автомашинд хийг шахахдаа заалтаа хараарай гэж хэлэхгүй, мөн зарлагдсан урамшуулал аяны талаар үйлчлүүлэгчийг асуухаас нааш нэг ч үг дуугарахгүй байсан нь, ажилтнуудын компанийн төлөө гэсэн сэтгэл, цаашлаад борлуулалтаа өсгөхөд хувийн зүгээс хувь нэмрээ оруулах хүсэл эрмэлзэл маш сул байгааг илтгэж байв.

Хүснэгт 2.1

		Драгон			21-р хороолол			3-р эмнэлэг			Их Засаг		
		Тийм	Үгүй	Хамаарал гүй	Тийм	Үгүй	Хамаарал гүй	Тийм	Үгүй	Хамаарал гүй	Тийм	Үгүй	Хамаарал гүй
1	Үйлчилгээ үзүүлэх үр чадвар		0			0		0			0		
2	Түгээгч үйлчилгээ үзүүлж байхдаа анхаарал сарнилгүй, эсхүл үйлчилгээг удаашруулах ямар нэг үйлдлийг хийлгүйгээр анхааралтай үйлчилсэн эсэх.	1			1			1			1		
3	Түгээгч үйлчилгээ үзүүлж байхдаа машины урд шилний тоосыг арчиж өгөх, эсхүл өөр нэмэлт үйлчилгээг санал болгосон эсэх		0			0			0			0	
4	Түгээгч горимын дагуу хийн түлшийг автомашинд шахах үедээ, үйлчлүүлэгчтэйгээ харилцаж заалтаа хараарай гэж хэлсэн эсэх		0			0			0			0	
5	Түгээгч НӨАТ-ын баримт болон бусад баримтуудыг өгөх үедээ, эсхүл үйлчилгээний аль нэг үе шатанд, компаниас зарлагдсан урамшуулал, бүтээгдэхүүний талаарх мэдээллийг үйлчлүүлэгчид өгсөн эсэх	1			1			1			1		
	<b>Стандарт оноо</b>	2	0		2			2			2		
	<b>5</b>	40%			40%			40%			50%		

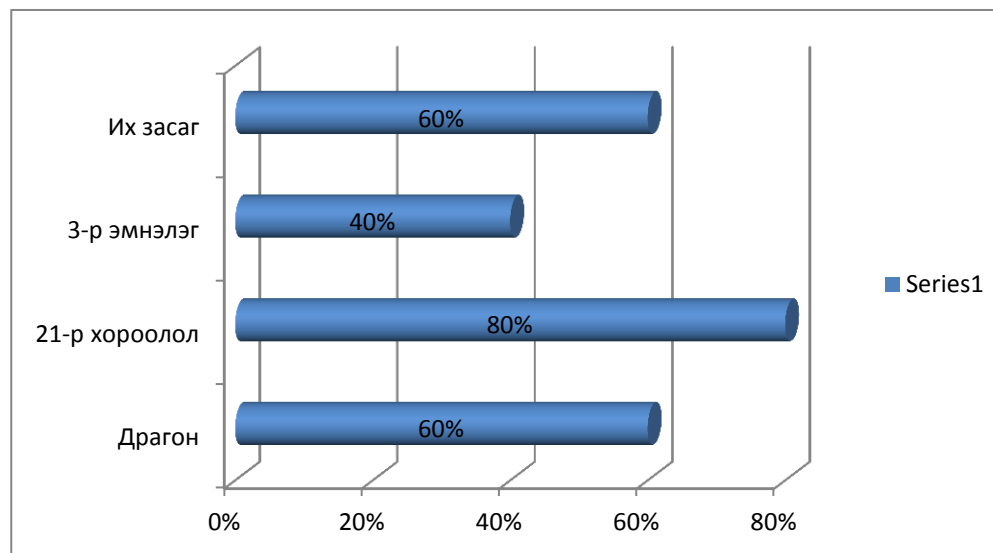
График 2.2



### 3. ХАРИЛЦАА ХАНДЛАГА

Үйлчлүүлэгчид хамгийн сэтгэл ханамжийг өгч, дахин үйлчлүүлэх хүслийг түүний уураг тархинд суулгаж өгдөг нэг чухал зүйл бол үйлчилгээний үед үйлчлүүлэгчийн хүлээж авч байгаа харилцаа, хандлага байдаг. Тандалт үнэлгээнд хамрагдсан салбаруудаас харилцаа хандлагын хувьд хамгийн өндөр оноо буюу 80 оноог 21-р салбарын түгээгч авсан бол, бусад салбаруудын хувьд, жишээ нь Их Засаг, Драгон салбарууд 60 оноо харин 3-р эмнэлэг хамгийн бага буюу 40 оноо авсан байна. Харилцаа, хандлага дээр хамгийн нийтлэг анзаарагдаж байсан алдаа дутагдал нь үйлчлүүлэгчтэйгээ харилцах үедээ тогтмол өөр тийшээ харах, нүүрэндээ эерэг дүр төрх, инээмсэглэл дутмаг, үйлчлүүлэгчээ хүндэтгэж байгаагаа биеийн үйл хөдлөл, дууны өнгөөр илэрхийлэх байдал сул байсан нь доогуур үнэлгээ авахад нөлөөлж байв.

График 3.2



Хүснэгт 3.1

		Драгон			21-р хороолол			3-р эмнэлэг			Их засаг		
		Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй
1	ХАРИЛЦАА, ХАНДЛАГА Үйлчлүүлэгч түгээгчээс асуулт асуух үед түгээгч анхааралтай сонссон эсэх	1			1			1			1		
2	Үйлчлүүлэгчийн асуусан асуултыг түгээгч түвэгшээлгүй, бүрэн зөв хариулсан эсэх	1			1			1			1		
3	Түгээгч үйлчлүүлэгчтэй харилцах үедээ инээмсэглэж, эерэг дүр төрхийг илэрхийлж байсан эсэх		0			0			0			0	
4	Түгээгч үйлчлүүлэгч руугаа харж харилцсан эсэх	1			1				0		1		
5	Түгээгчийн дууны өнгө, биеийн үйл хөдлөл, нүүрний хувирал үйлчлүүлэгчийг хүндэтгэсэн байдалтай байсан эсэх		0		1				0			0	
<b>Стандарт оноо</b>		3			4			2			3		
<b>5</b>		60%			80%			40%			60%		

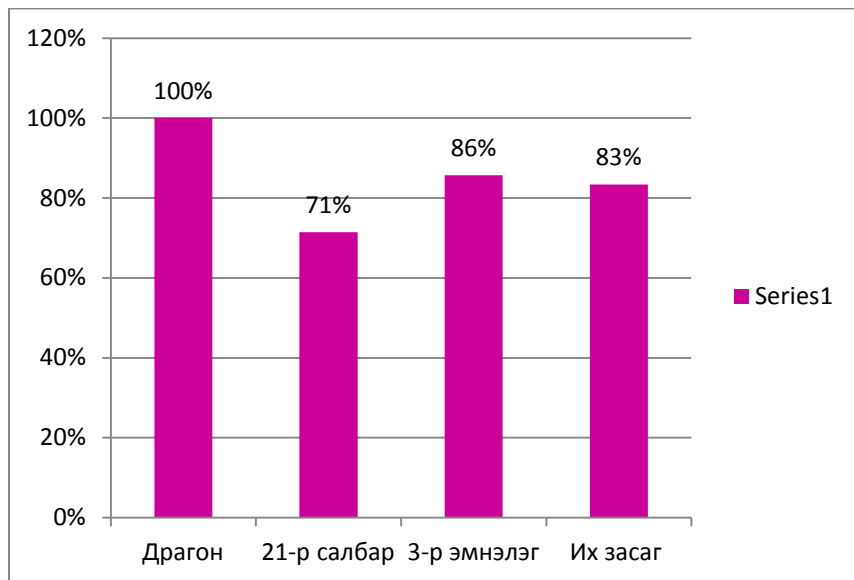
#### 4. ГАДААД БАЙДАЛ, ХУВЦАСЛАЛТ

Үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээний 4 дэх гол үзүүлэлт бол түгээгчдийн гадаад байдал, хувцаслалтанд үнэлгээ өгөх байсан. Энэхүү үнэлгээний зорилго нь түгээгчид байгууллагаас тавьж өгсөн стандартын дагуу ажлын хувцсыг улирлын дагаа бүрэн гүйцэд, цэвэрхэн өмссөн эсэх, мөн гадаад байдлыг тодотгох бусад тал дээр хэр нийцтэй байгааг үнэлэх зорилготой байсан болно. Тандалт үнэлгээнд хамрагдсан салбаруудын хувьд харьцангуй өндөр үнэлгээ авсан бөгөөд гагцхүү гутлан дээр ихэнх түгээгчид зөрчилтэй хувцасласан байв. Зарим нь таавчиг, зарим нь кет, зарим нь пүүз өмссөн байсан нь хувийн аюулгүй байдалдаа эрсдэлтэй нөхцөлд байв.

##### Хүснэгт 4.1

		Драгон			21-р салбар			3-р эмнэлэг			Их засаг		
		Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй
1	Түгээгч дүрэмт хувцсыг улирлын дагуу бүрэн гүйцэд өмссөн эсэх	1			1			1			1		
2	Түгээгчийн дүрэмт хувцас цэвэр цэмцгэр, шаардлага хангасан байсан эсэх	1	0		1			1			1		
3	Гарын ариун цэвэр, хумс цэвэрхэн байсан эсэх	1			1			1			1		
4	Үсний самналт цэвэрхэн байсан эсэх	1			1			1			1		
5	Гутал стандартын дагуу байсан эсэх	1				0			0			0	
6	Нүүр будалт натураль, стандартын дагуу байсан эсэх	1					0	1					0
7	Түгээгч хэт их гоёл чимэглэл гартаа, хүүзүүндээ эсхүл чихэндээ зүүсэн байсан эсэх		1			1			1			1	
	<b>Стандарт оноо</b>	<b>7</b>			<b>5</b>			<b>6</b>			<b>5</b>		
	<b>7</b>	<b>100%</b>			<b>71%</b>			<b>86%</b>			<b>83%</b>		

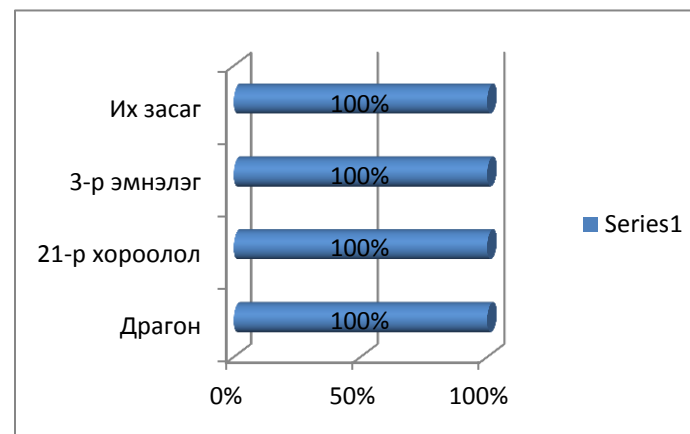
График 4.2



### 5. ОРЧИН ХӨХЦӨЛ

Үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээгээр тодруулахыг зорьсон 5 үзүүлэлт бол АЦХС орчмын орчин нөхцөл байсан бөгөөд орчин нөхцөл үйлчилгээ авахад аюултай байсан эсэх, мөн үйлчлүүлэгч орж гарахад саад бэрх шээлгүй байсан байдал, цэвэр цэмцгэр байдал, очер дарааллыг зөв зохистой удирдаж байсан байдал зэрэгт үнэлгээг өгсөн болно. Тандалт үнэлгээнд хамрагдсан нийт 4 салбар бүгд ямар нэг зөрчилгүй, асуудалгүй, орчноо цэвэр цэмцгэр байлгаж чадаж байсан нь сайшаалтай. Харин өдрийн цагаар Драгон салбарын ойролцоо барилгын ажил явагдаж байсан бөгөөд дээрээс биет унах эрсдэл байсан бөгөөд

График 5.2



тухайн төслийг хариуцаж байгаа компанид нэмэлт хяналтын арга хэмжээ авахыг санал болгох шаардлагатай.

**Хүснэгт 5.1**

	<b>АХЦС-ОРЧИН НӨХЦӨЛ</b>	<b>Драгон</b>			<b>21-р хороолол</b>			<b>3-р эмнэлэг</b>			<b>Их Засаг</b>		
		Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй	Тийм	Үгүй	Хамааралгүй
1	Орчинд автомашины хөдөлгөөнд саад болох хог хаягдал, эд зүйл байсан эсэх		1			1			1			1	
2	Шатахуун түгээгүүрийн ойролцоо ямар нэг барилгын өндөр эрсдэлтэй ажлууд хийгдэж байсан эсэх		1			1			1			1	
3	Өндөр эрсдэлтэй ажлууд ойр орчинд хийгдэж байсан бол, түүнд тохирох хяналтын арга хэмжээнүүд авагдсан байсан эсэх			0			0			0			0
4	Үйлчлүүлэгч чөлөөтэй орж үйлчилгээ авахуйц байдлаар талбайг чөлөөлсөн эсэх	1			1			1			1		
5	Түгээгч очер дарааллыг хамгийн оновчтой байдлаар удирдан зохицуулж байсан эсэх	1			1			1			1		
6	Оройн цагаар АХЦС-ын орчны гэрэлтүүлгэ хангалттай сайн байсан эсэх	1			1			1					0
7	Тамхи татах, гал гаргахыг хориглосон тэмдэглэгээ байсан эсэх	1			1			1			1		
	<b>Стандарт оноо</b>	<b>6</b>			<b>6</b>			<b>6</b>			<b>5</b>		
	<b>7</b>	<b>100%</b>			<b>100%</b>			<b>100%</b>			<b>100%</b>		

**ДАШВААНЖИЛ ГАЗ – АХУЙН ГАЗ ДЭЛГҮҮРИЙН  
ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫН ТАНДАЛТ ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН**

**Зорилго:** Дашваанжил Газ ХХК-ийн Ахуйн Газ –ын 4 салбар дэлгүүр дээр хийсэн үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээний зорилго нь тус компанид үйлчилгээний загварчлал, стандарт, сургалт зэрэг зөвлөх үйлчилгээг нэвтрүүлэхээс өмнө буюу компанийн одоогийн дэлгүүрийн үйлчилгээний нөхцөл байдал, үйлчилгээнийхээ аль хэсэг дээр сайжруулах шаардлагатай болон, аль хэсэг дээрээ хангалттай сайн байгааг нь үнэлж, дүгнэх цаашлаад үйлчилгээг сайжруулах болон үйлчилгээний загварчлал нэвтрүүлэхэд аль тал дээрээ анхаарах, мөн үйлчилгээний аль хэсгүүд дээрээ хэрэглэгчийн мэдрэмжийг сулруулдаг зэргийг тодорхойлох зорилготой байсан.

**Аргачлал:** Энэхүү үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээ хийсэн аргачлал нь үйлчлүүлэгчийн дүрд орж үйлчилгээ авсан бөгөөд, дүгнэлт өгөх гол хэсгүүдэд бичлэг, зураг авах зэргээр баримтжуулсан болно. Үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээг гол 5 үзүүлэлтээр дүгнэн хийсэн болно. Үүнд, 1) Мэндчилгээ, угтан авалт ба үдэлт 2) Үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвар, 3) Харилцаа хандлага, 4) Гадаад байдал, хувцаслалт 5) Орчин нөхцөл зэрэг багтана.

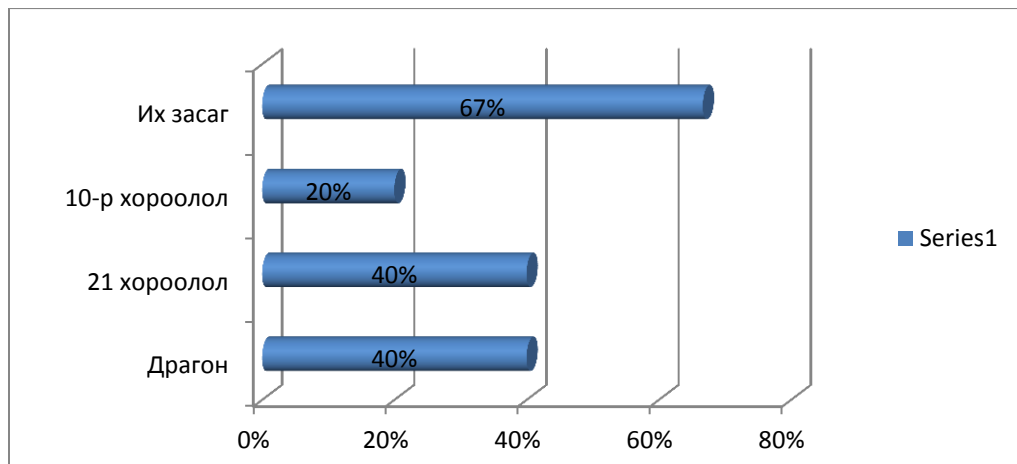
**АХЦС Салбарууд:** Драгон, 21-р хороолол, 10-р хороолол, Их Засаг

**Огноо:** 2017.06.22, 26

### 1. МЭНДЧИЛГЭЭ, УГТАН АВАЛТ БА ҮДЭЛТ

Дашваанжил Газ ХХК –ийн Ахуйн Газ худалддаг дэлгүүрт тандалт үнэлгээ хийх явцад ажиглагдсан нийтлэг нэг сул тал нь үйлчлүүлэгчидтэйгээ огт мэндлэхгүй явдал байсан бөгөөд үйлчлүүлэгч зөвхөн түрүүлж мэндчилсэн тохиолдолд хариу мэндчилгээ үзүүлж байв. Мөн 10-р хороолол болон, Их Засаг дэлгүүрүүдээр эхний удаа ороход харанхуй, гэрэлтүүлэггүй байсны дээр, дэлгүүр эзгүй байсан бөгөөд 2 дахь удаагийн тандалт үнэлгээг хийхэд гэрэлтүүлэгтэй, мөн худалдагч нь дотроо үйлчилж байв. Мэндчилгээ үзүүлэх, мөн худалдан авагчаа анзаарч угтан авах байдлаараа Их Засаг дэлгүүр 100- онооноос 67 оноо авч 4 салбар дундаа хамгийн өндөр үнэлгээг авсан бол, 10-р хороолол хамгийн сул буюу 20 оноо авсан нь үйлчлүүлэгчийг дэлгүүрт орж ирсэн байхад, мэдсээр байж, анхаарлаа хандуулаагүй, дээр нь мэндчилж, юм асуухаас нааш нэг ч үг дуугараагүйтэй холбоотой. Бусад 2 салбарын хувьд, 40 оноо буюу дунджаас доогуур үнэлгээ авсан байна. Үүнээс дүгнэхэд дэлгүүрийн ажилтнуудад мэндчилгээний стандарт үг хэллэг, инээмсэглэл, үйлчлүүлэгчээ угтаж авах тал дээр зааж сургах, гарын авлагад энэ тал дээр оруулах шаардлагатай байна.

График 1.2

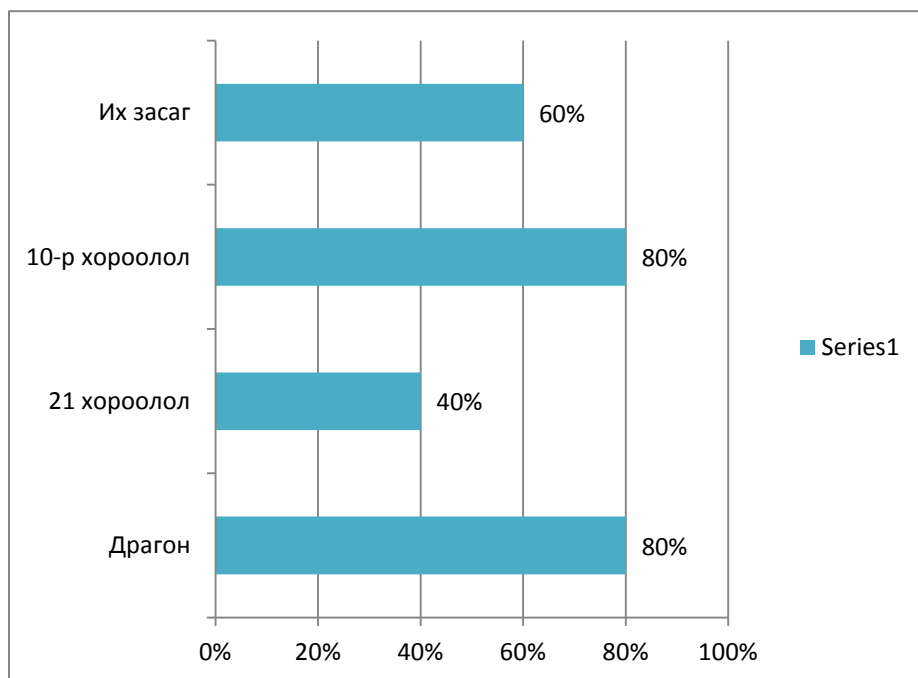


### Хүснэгт 1.1

		Драгон			21 хороолол			10-р хороолол			Их засаг		
		тийм	үгүй	хамааралгүй	тийм	үгүй	хамааралгүй	тийм	үгүй	хамааралгүй	тийм	үгүй	хамааралгүй
	<b>Мэндчилгээ, угтан авалт, үдэлт</b>												
1	Ажилтан үйлчлүүлэгчийг дэлгүүрт орж ирэхэд анзаарч мэндчилсэн эсэх		0		1				0				0
2	Мэндчилгээний өнгө аяс эелдэг, найрсаг тод байсан эсэх	1				0			0		1		
3	Ажилтан мэндчилгээ үзүүлэхдээ үйлчлүүлэгч руу харсан эсэх	1				0		1			1		
4	Мэндчилгээ нь тогтсон үг хэллэг, скрипт хэрэглэсэн эсэх		0			0			0			0	
5	Үйлчлүүлэгч дэлгүүрээс гарч явахад талархлаа илэрхийлж, дахин ирэхийг санал болгосон эсэх		0		1				0				0
	<b>Стандарт</b>	2			2			1			2		
	5	40%			40%			20%			67%		

## 2.ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ УР ЧАДВАР

График 2.1



Үйлчилгээ үзүүлэх ур чадварын үнэлгээг дэлгүүрийн худалдагч бараа бүтээгдэхүүнээ танилцуулах, борлуулалтын анхан шатны асуулт асуух чадвар, бүтээгдэхүүний талаар оновчтой мэдээлэл өгөх байдал, борлуулалтын өдөөх идэвжүүлэлтийн аргуудыг хамгийн энгийн түвшинд хийж чадаж байгаа эсэхэд үнэлгээ өгч, дэлгүүрийн одоогийн үйлчилгээний түвшинг тодорхойлохыг зорьсон. Тандалт үнэлгээнд хамрагдсан 4 салбараас Драгон, 10-р хорооллын салбарууд хамгийн өндөр буюу 80 оноог авсан бол, 21-р хороолол 40 оноо, Их засаг салбарын дэлгүүр 60 оноо авсан байна. Үүнээс дүгнэхэд, дэлгүүрийн худалдагч нарт үйлчлүүлэгчээ угтан авахдаа, борлуулалтын чиглүүлэх асуулт хэрхэн тавих, цаашлаад бүтээгдэхүүнээ үйлчлүүлэгчийн онцлогод тохируулж хэрхэн танилцуулах, мэдээлэл хэрхэн өгөх, нэмэлт борлуулалт хэрхэн хийх зэрэг импульс борлуулалтын аргуудаас заах, мөн гарын авлагад борлуулалт хийх алхмуудыг нарийвчлан оруулах шаардлагатай нь харагдаж байна.

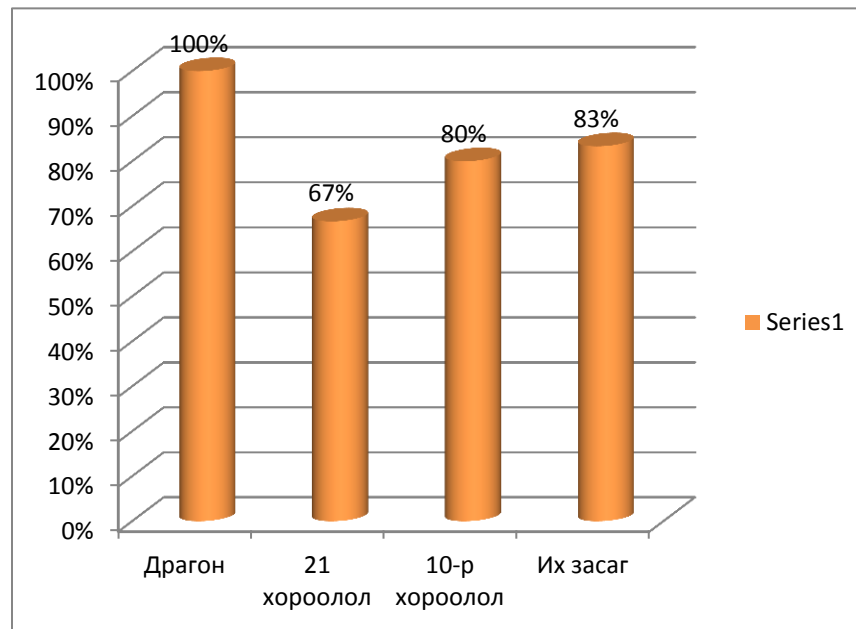
Хүснэгт 2.1

	Үйлчилгээ үзүүлэх байдал	Драгон			21-р хороолол			10-р хороолол			Их засаг		
		тийм	үгүй	хамаар алгүй	тийм	үгүй	хамааралгүй	тийм	үгүй	хамааралгүй	тийм	үгүй	хамаар алгүй
1	Ажилтан үйлчлүүлэгчээс ямар бүтээгдэхүүн сонирхож байгааг нь тандан, чиглүүлэх асуулт асуусан эсэх		0		1				0			0	
2	Ажилтан үйлчлүүлэгчийн сонирхож байгаа бүтээгдэхүүний талаар хангалттай, зөв мэдээлэл өгсөн эсэх	1			1			1			1		
3	Ажилтан хэрэглэгчид тоног төхөөрөмжийг аюулгүй ашиглах зааврыг товч, тодорхой өгсөн эсэх	1		0		0		1			1		
4	Ажилтан бүтээгдэхүүнийг хэрхэн цэнэглэж, хийгээ захиалдаг талаар мэдээллийг бүрэн зөв өгсөн эсэх	1				0		1			1		
5	Ажилтан хэрэглэгчид нэмэлт бүтээгдэхүүн үйлчилгээг санал болгосон эсэх		0			0				0			0
6	Ажилтан төлбөр тооцоог бэлнээр хүлээж авахдаа хүлээж авсан мөнгөн дүн болон өгч буй хариултыг баталгаажуулан үйлчлүүлэгчид хэлсэн эсэх			0			0			0			0
7	Ажилтан урамшуулал, хөтөлбөрийн талаарх мэдээллийг үйлчлүүлэгчид өгсөн эсэх	1	0				0	1				0	
<b>Стандарт</b>		4			2			4			3		
<b>7</b>		80%			40%			80%			60%		

### 3.ХАРИЛЦАА ХАНДЛАГА

График 3.1

Үйлчлүүлэгчид хамгийн сэтгэл ханамжийг өгч, дахин үйлчлүүлэх, дахин худалдан авалт хийх, цаашлаад найз нөхөддөө санал болгох хүслийг уураг тархинд суулгаж өгдөг нэг чухал зүйл бол худалдан авагчийн дэлгүүрт байх үедээ хүлээж авч байгаа харилцаа, хандлага байдаг. Тандалт үнэлгээнд хамрагдсан салбаруудаас харилцаа хандлагын хувьд хамгийн өндөр оноо буюу 100 оноог Драгон салбарын худалдагч авсан бол, Их Засаг, 10-р хорооллын салбарууд харьцангуй боломжийн буюу 80-83 оноог, харин 21-р хорооллын дэлгүүр хамгийн бага буюу 67 оноо авсан байна. Харилцаа, хандлага дээр сул оноо авсан салбарын ажилтны алдаа дутагдал нь үйлчлүүлэгчтэйгээ харилцах үедээ тогтмол өөр тийшээ харах, нүүрэндээ эерэг дүр төрх, инээмсэглэл дутмаг байсан нь доогуур үнэлгээ авахад нөлөөлсөн.

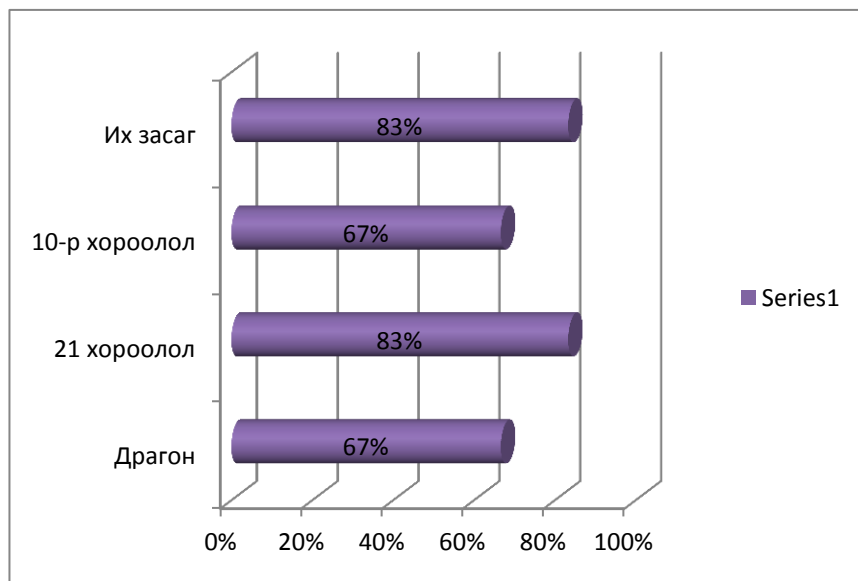


Хүснэгт 3.1

	ХАРИЛЦАА, ХАНДЛАГА	Драгон			21-р хороолол			10-р хороолол			Их засаг		
		тийм	үгүй	хамаар алгүй	тийм	үгүй	хамаар алгүй	тийм	үгүй	хамаар алгүй	тийм	үгүй	хамаар алгүй
1	Ажилтны яриа тод, эерэг өнгө аястай байсан эсэх	1			1			1			1		
2	Ажилтан үйлчлүүлэгчтэй харилцах үедээ инээмсэглэж, эерэг дүр төрхийг илэрхийлж байсан эсэх	1			1			1			1		
3	Үйлчлүүлэгчийн асуусан асуултыг түвэгшээхгүй, бүрэн бүтэн хариулсан эсэх	1			1			1			1		
4	Ажилтан үйлчлүүлэгчийг анхааралтай сонсож байсан эсэх	1			1				0		1		
5	Түгээгчийн дууны өнгө, биеийн үйл хөдлөл, нүүрний хувирал үйлчлүүлэгчийг хүндэтгэсэн байдалтай байсан эсэх	1				0		1				0	
6	Ажилтан үйлчлүүлэгчид байгаа илэрхийлэгдээгүй хэрэгцээг ажиглан тусламж, үйлчилгээг санал болгосон эсэх			0		0				0	1		
<b>Стандарт</b>		5			4			4			5		
<b>6</b>		100%			67%			80%			83%		

**4.ГАДААД БАЙДАЛ, ХУВЦАСЛАЛТ**

График 4.1



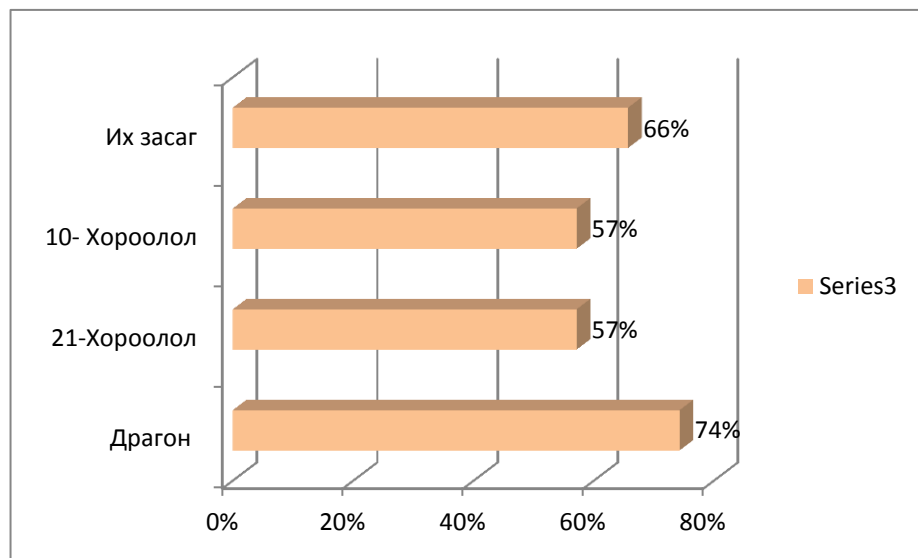
Тандалт үнэлгээнд хамрагдсан 4 салбарын дэлгүүрийн хувьд бүгд ижижл 67 оноо авсан боловч зарим дэлгүүрүүд дээр хувцаслалт, гадаад өнгө үзэмж ерөнхийдөө цэвэрхэн боловч, ажлын хувцас жигд бус байдал ажиглагдаж байв. Гадаад өнгө үзэмжийн хувьд 21-р хороолол, Их засаг салбарын дэлгүүрүүдийн худалдагчид өндөр үнэлгээ авсан нь ажлын хувцсыг бүрэн, цэвэрхэн өмссөнтэй холбоотой байна. Иймд цаашид дэлгүүрийн худалдагчид нэгэн жигд хувцаслалттай болоход анхаарах нь чухал юм.

Хүснэгт 4.1

		Драгон			21 хороолол			10-р хороолол			Их засаг		
		тийм	үгүй	хамааралгүй	тийм	үгүй	хамааралгүй	тийм	үгүй	хамааралгүй	тийм	үгүй	хамааралгүй
1	Ажилтан дүрэмт хувцсыг улирлын дагуу бүрэн гүйцэд өмссөн эсэх		0		1				0		1		
2	Ажилтны дүрэмт хувцас цэвэр цэмцгэр, шаардлага хангасан байсан эсэх	1			1			1			1		
3	Гар, хумс цэвэрхэн байсан эсэх	1			1			1			1		
4	Үсний самналт цэвэрхэн байсан эсэх	1			1			1			1		
5	Гутал стандартын дагуу байсан эсэх		0			0			0			0	
6	Нүүр будалт натураль, стандартын дагуу байсан эсэх			0			0			0			0
7	Хэт их гоёл чимэглэл гартаа, хүзүүндээ, чихэндээ зүүсэн байсан эсэх		1			1			1			1	
	<b>Стандарт</b>	4			5			4			5		
	7	67%			83%			67%			83%		

## 5. ОРЧИН НӨХЦӨЛ

График 5.1



Дэлгүүрийн орчин нөхцөл бол, худалдан авагчдад эерэг сэтгэгдэл төрүүлэх, цаашлаад худалдан авалт хийх хүслийг төрүүлдэг гол үзүүлэлт юм. Дэлгүүрийн үүдний хэсэг цэвэрхэн байх, үйлчлүүлэгчид саад болох ямар нэг зүйл байх учиргүй. Мөн хальтиргаагүй, аюулгүй байх ёстой.

Дэлгүүрийн дотоод орчин нөхцөл цэвэрхэн, аюулгүй байхын сацуу, бараа бүтээгдэхүүний өрөлт цэвэрхэн, жигд байх, бараа бүтээгдэхүүний үнийн мэдээлэл бүх тоног төхөөрөмж дээр байх нь чухал. Цаашлаад дэлгүүрт байх үеийн мэдрэмжинд нөлөөлдөг бусад зүйл нь үнэр ба дуу чимээ байдаг. Эдгээр үзүүлэлтүүдээр үнэлгээ хийж үзэхэд, Драгон салбар 74 оноо буюу хамгийн өндөр үнэлгээг авсан бол удаах нь Их Засаг 66 оноо, харин 10-р хороолол болон 21-р хорооллын дэлгүүрүүд 57оноо авсан байна. Бага оноо авсан

гол шалтгаанууд нь дэлгүүр эмх цэгц муутай байсан, мөн бүтээгдэхүүний үнийн мэдээлэл бүтэгдэхүүнүүд дээр маш цөөн байсан, брошур мэдээлэл нэг цэгт, ил байгаагүй зэрэгтэй холбоотой байна. Иймд гарын авлагад дэлгүүрийн брошурын мэдээллийг тавих цэгийг илүү сайжруулах, цаашлаад барааны өрөлт, эмх цэгц тал дээр сайжруулах саналуудыг гаргах шаардлагатай.

Хүснэгт 5.1

		Драгон	21-р хороолол	10-р хороолол	Их Засаг
	<b>Орчин нөхцөл</b>	Оноо	Оноо	Оноо	Оноо
1	Дэлгүүрийн гадаад байдал цэвэрхэн, өнгө үзэмж	5	4	3	4
2	Дэлгүүрийн дотор орчны эмх цэгц	4	4	3	4
3	Дэлгүүр ямар нэг гаж үнэргүй, таатай мэдрэмж төрүүлж байсан байдал	3	4	3	3
4	Дэлгүүрт сайхан хөгжим ая, тохирох хэмжээнд эгшиглэж байсан байдал	2	1	2	2
5	Дэлгүүрийн гэрэлтүүлэг сайн бөгөөд бараа бүтээгдэхүүнүүдийг тодотгож байсан байдал	4	4	4	5
6	Бараа бүтээгдэхүүнүүд дээр үнийн мэдээлэл байсан эсэх	3	3	2	4
7	Хэрэглэгчдэд хэрэгцээтэй мэдээлэл, брошур дэлгүүрт хэрэглэгчдэд ил харагдах байдлаар байсан эсэх	5	0	3	1
	<b>Стандарт</b>	26	20	20	23
	<b>35</b>	74%	57%	57%	66%

**ДАШВААНЖИЛ ГАЗ ХХК-ИЙН ДИСПЕТЧЕРҮҮДИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ УР ЧАДВАРТ ХИЙСЭН  
ТАНДАЛТ ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТАЙЛАН.**

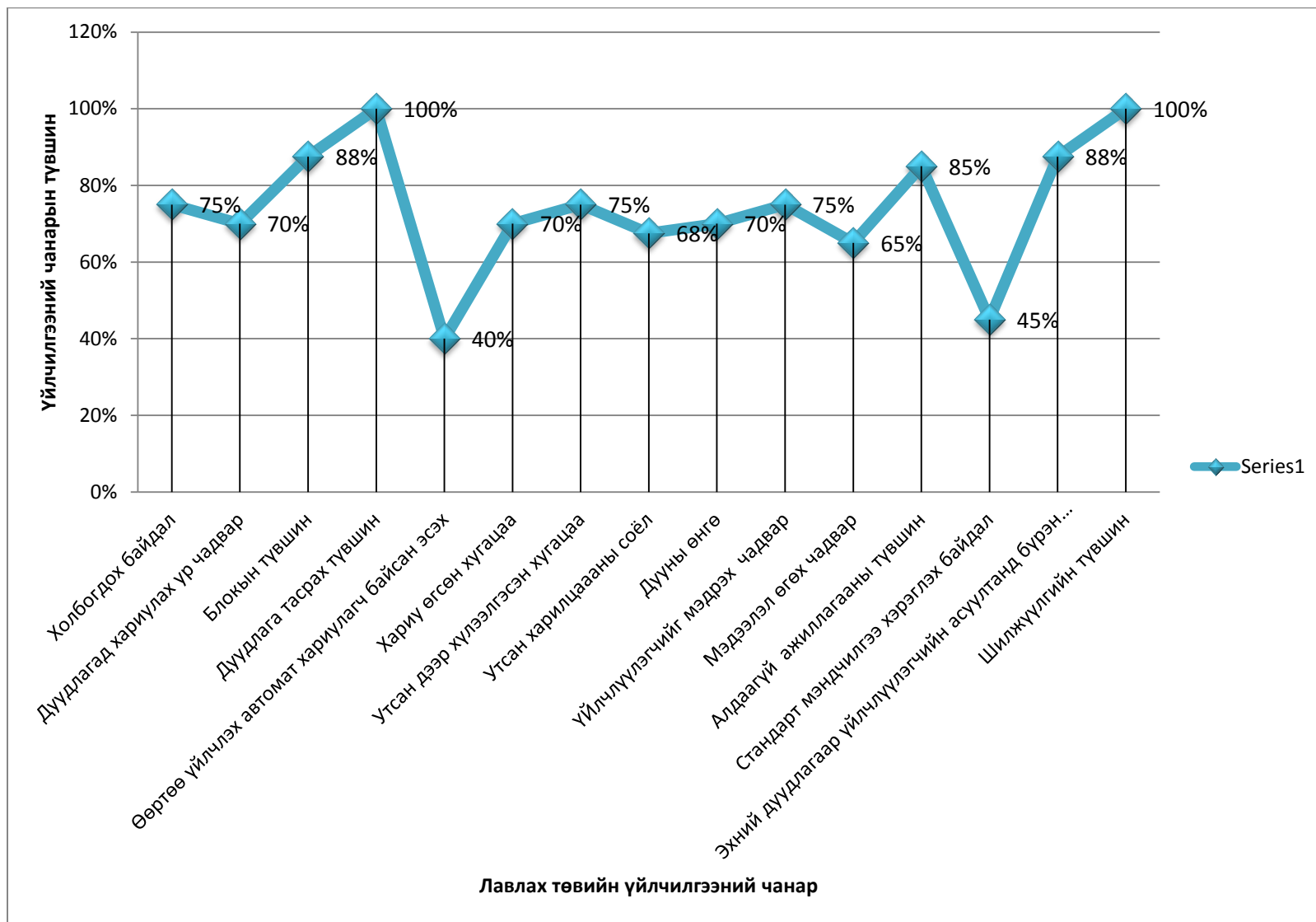
Огноо: 2017.07.15

Дашваанжил Газ Лавлах Төвийн диспетчерүүдийг 8 удаагийн дуудлага хийж үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээ хийхэд 74%-ийн ерөнхий үнэлгээ авсан.

**Лавлах төвтэй холбогдох байдал.**

Лавлах төвтэй холбогдох оролдлогыг 12 удаа хийсэн бөгөөд ихэвчлэн 4-5 удаа дуудуулж байж харилцуураа авч байсан боловч 2-3 тохиолдолд утас завгүй ярьж байсан, эсхүл дуудсан ч утсаа авахгүй байх тохиолдол гарч байв. Энэ нь Лавлах төв тодорхой цагуудад ачаалал хэт өндөр, диспетчерийн хүрэлцээ муу байгаатай холбоотой байж болзошгүй гэж үзэн ажлын ачааллыг ерөнхий диспетчертэй ярилцан судалж үзсэн.

**Ажлын ачаалал.** Энгийн нэг өдрийн ажлын ачааллын урсгалыг судалж үзэхэд, оргил цаг буюу 12-13.30 цагийн хооронд газ захиалгатай холбоотой дуудлага 37 орж ирсэн бол, мэдээлэл авах дуудлага 23 ирж, нийт 65 дуудлага ирсэн нь оргил цаг буюу ачаалал ихтэй үед, 30 минутанд дунджаар 21 дуудлага орж ирж байгаа үзүүлэлт гарч байна. Мөн мэдээлэл өгч байгаа хугацааг 8 удаагийн дуудлагаас шинжилж үзэхэд, хийн үнэ, баллоны үнэ асуусан мэдээлэл болон газ захиалгын мэдээллийг 30 секундээс 55 секундын хооронд өгч байсан бол, АЦХС-ийн байршил болон хийн түлшний зарцуулалттай холбоотой мэдээллийг 2 минут 13 секундээс 2 минут 30 секундын хугацаанд багтааж өгч байв. Харин урамшуулалтай холбоотой мэдээллийг 3 минут 45 секундэд өгсөн. Үүнээс харахад нийтлэг дуудлагын ихэнх нь дунджаар 42.5 секундэд хариулагдаж байгаа бол, АХЦС-ийн байршил, бүтээгдэхүүн үйлчилгээтэй холбоотой дуудлагыг дунджаар 3 минутанд хариулж байна гэж тооцож болохоор байна. Үүнээс дүгнэхэд, ачаалал бага үед 2 диспетчер, харин өндөр ачаалалтай үед 4 диспетчер нэгэн дор ажиллаж байж, дуудлага алдахгүй, мөн илүү олон үйлчлүүлэгчид илүү чанартай, мэдээлэл сайтай үйлчилгээг үзүүлэх боломжтой гэсэн дүгнэлт урьдчилсан байдлаар гарч байна.



**Дуудлагад хариулах ур чадвар.** Дуудлагад хариулах ур чадварын дундаж үнэлгээ 70% -тай гарсан нь диспетчерүүд харилцаж байгаа үйлчлүүлэгчээ анхааралтай сонсохгүй байх, мөн мэдээлэл өгөхөөс өмнө бодохгүй, яарч шууд өгснөөр алдаатай мэдээлэл өгөх, эргэж буцах, мөн стандарт мэндчилгээг ихэвчлэн хэрэглэхгүй, хааяа хэрэглэх үедээ дутуу дулимаг хэрэглэх, мөн зарим нэг үед хэт товч, дутуу дулимаг мэдээлэл өгөх гэх мэт хүчин зүйлсүүд нөлөөлсөн.

**Утсан харилцааны соёл.** Утсан харилцааны соёл дээр дунджаар 68% -ийн үнэлгээ авсан бөгөөд үйлчлүүлэгчдийг хүндэтгэж харьцах байдал маш муу, жишээ нь алдаатай мэдээлэл өгснийхөө дараа уучлал гуйхгүй байгаа байдал, мөн өөрийгөө танилцуулахгүй шууд асуултанд хариулж байсан зэрэг нь түрэмгйдүү, соёлгүй үйлчилж байна гэсэн мэдрэмжийг төрүүлсэн.

**Дууны өнгө** ихэвчлэн хашхирсан, тушаасан өнгө аястай байв. Харин зарим үед арай эелдэг өнгөөр ярьж байсан нь 70% авахад нөлөөлсөн.

**Үйлчлүүлэгчийг сонсож мэдрэх** тал дээр дунджаар 75%-ийн үнэлгээ авсан. Нийтлэг гарч байсан алдаа дутагдал нь үйлчлүүлэгчийг бүрэн сонсохоос өмнө хариулт өгч, үйлчлүүлэгчийг бүрэн гүйцэд яриулахгүй, яриаг нь тасалж байсан байдал нөлөөлсөн.

**Мэдээлэл өгөх** тал дээр алдаатай мэдээлэл өгөх тохиолдол гарч байсан. Жишээ нь үйлчлүүлэгч Драгоноос гараад Дархан руу явж байсан бөгөөд хамгийн ойр АХЦС-ийн байршлыг асуухад эсрэг зүгт байдаг АХЦС-үүдийг санал болгосон нь мэдлэг дутмаг, эсхүл мэдээллийг нягтлахгүйгээр өгсөнтэй холбоотой. Энэ шалтгааны улмаас 65%-ийн үнэлгээ авсан. Нөгөөтэйгүүр, мэдээлэл авах систем байхгүй, бүх мэдээллийг цээжээрээ, эсхүл хагас бүдэг санаж байгаа ой санамжаасаа өгч байгаатай холбоотой байж болох юм.

**Тогтсон мэндчилгээ ба үдэлт** байгаа юм шиг боловч, ихэвчлэн дутуу хэрэглэх, эсвэл огт хэрэглэхгүй байх тохиолдлууд гарч байв. Жишээ нь, харилцуураа авангуутаа Байна, эсхүл, Дашваанжил сонсож байна, эсхүл Дашваанжил газ

гэх мэтийг үгийг хэлж байсан бол, ярианы төгсгөлд өөр асуух зүйл байна уу, мэдээллээ бүрэн авч чадсан уу, эсвэл холбогдсонд баярлалаа гэх мэтчилэн үгсийг огт хэрэглэхгүй байв. Энэ нь нээлт ба хаалтын хэсэг дээр 45%-ийн үнэлгээг авахад голлон нөлөөлсөн.

**Дүгнэлт.** Дээрх үзүүлэлтүүдээс дүгнэхэд тус Лавлах Төвийн утсан харилцааны скриптийг боловронгуй болгож шинэчлэх, стандарт нээлт ба хаалт буюу мэндчилгээг тодорхойлж, мөрдүүлэх, мэдээлэл өгөх ур чадвар, утсан харилцааны ур чадвар, утсаар үйлчилгээ үзүүлэх онцлог зэргийг ажилтнуудад сайтар сургаж, хэвшүүлэх шаардлагатай байгаа нь харагдаж байна. Мөн дуудлагын ачаалалд уялдаатайгаар ажиллах хүчний ачааллыг тэнцвэржүүлэх, ACD програм нэвтрүүлэх, мэдээллийн баазтай болох зэрэг ажлууд эхний байдлаар хийгдэх шаардлагатай байгаа нь харагдаж байна.

**БОРЛУУЛАЛТЫН ЖОЛООЧ, БОРЛУУЛАГЧИЙН ТУСЛАХ ЖОЛООЧИД ХИЙСЭН ТАНДАЛТ ҮНЭЛГЭЭНИЙ  
ТАЙЛАН**

Хүснэгт №1

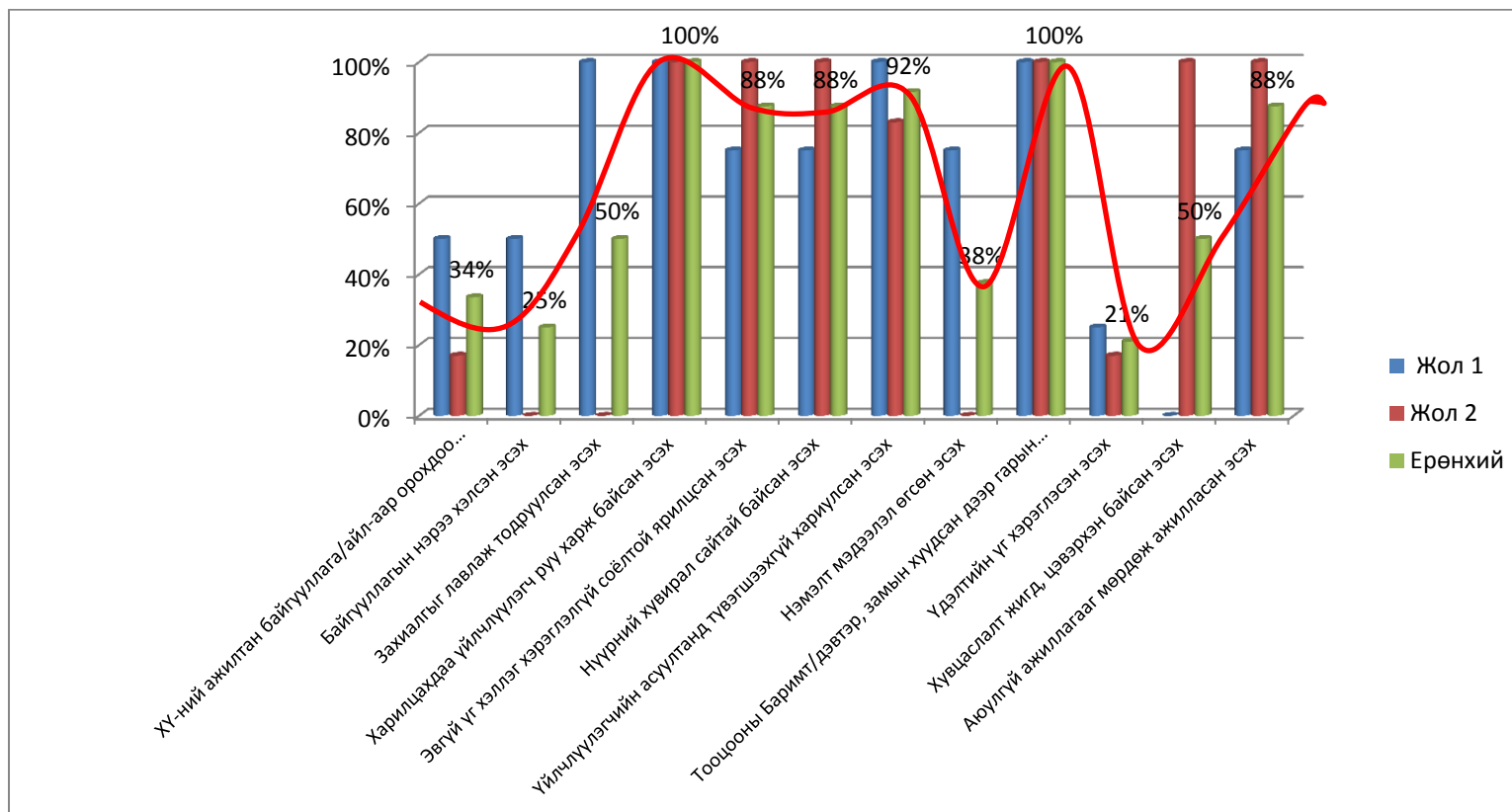
Үзүүлэлтүүд	Жол 1	Жол 2	Ерөнхий
ХҮ-ний ажилтан байгууллага/айл-аар орохдоо мэндчилгээ үзүүлсэн эсэх	50%	17%	34%
Байгууллагын нэрээ хэлсэн эсэх	50%	0%	25%
Захиалгыг лавлаж тодруулсан эсэх	100%	0%	50%
Харилцахдаа үйлчлүүлэгч руу харж байсан эсэх	100%	100%	100%
Эвгүй үг хэллэг хэрэглэлгүй соёлтой ярилцсан эсэх	75%	100%	88%
Нүүрний хувирал сайтай байсан эсэх	75%	100%	88%
Үйлчлүүлэгчийн асуултанд түвэгшээхгүй хариулсан эсэх	100%	83%	92%
Нэмэлт мэдээлэл өгсөн эсэх	75%	0%	38%
Тооцооны Баримт/дэвтэр, замын хуудсан дээр гарын үсэг зуруулсан эсэх	100%	100%	100%
Үдэлтийн үг хэрэглэсэн эсэх	25%	17%	21%
Хувцаслалт жигд, цэвэрхэн байсан эсэх	0%	100%	50%
Аюулгүй ажиллагааг мөрдөж ажилласан эсэх	75%	100%	88%

Судалгаа, ажиглалтын 2 ажилтан Дашваанжил Газ ХХК-ийн хөдөлгөөнт үйлчилгээний ажлын нэг өдөр буюу 2017 оны 7-р сарын 5-ны өдөр 2 жолоочийг тус тусдаа дагаж нэг бүтэн өдөр явсан бөгөөд эхний ажилтан 1-р жолоочийн орсон 4 хэрэглэгч дээрх хүргэлтийн үйлчилгээнд тандалт үнэлгээг хийсэн бол, хоёрдахь ажилтан 2-р жолооч дээрх ажилтан 6 хэрэглэгч дээрх хүргэлтийн үйлчилгээн дээр тандалт үнэлгээг хийсэн. 2 жолоочийн үйлчилгээ үзүүлсэн тохиолдлуудын дундаж оноог нэгтгэн Хүснэгт 1-т харуулав.

Эхний жолоочийн хувьд хүргэлтийн үйлчилгээ үзүүлэх үедээ мэндчилгээ үзүүлэх байдал дээр 50% үнэлгээ авсан нь заримдаа мэндчилгээ үзүүлээд, заримдаа огт мэндчилгээ үзүүлэхгүй байсантай холбоотой. Мөн хаанаас хүргэлт хийж байгаагаа ч үе үе хэлэхгүй байв. Үйлчлүүлэгчтэй харилцах тал дээр тийм ч сайн байгаагүй ч бас тийм ч бүдүүлэг, соёлгүй байгаагүй. Харин нүүрний хувирал, харц ерөнхийдөө урвагар талдаа байсан нь ажиглагдсан. Үйлчилгээ үзүүлж дуусаад гарахдаа мөн л бараг баяртай, баярлалаа гэдэг үг хэллэг хэрэглэхгүй байсан нь үйлчилгээний стандарт үг хэллэг байхгүй, мөн үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харилцах тал дээр ойлголт дутмаг байгаа нь харагдсан. Мөн хувцаслалт маш бохир, дутуу байсан. Бээлий, өмд байхгүй байсан. Мөн машин дотроо тамхи татсан зэрэг нь аюулгүй ажиллагааны журмыг зөрчсөн үйлдэл болсон. Харин бусад ажлын үндсэн үүргүүдийн сайн хийж гүйцэтгэсэн.

Хоёр дахь жолоочийн хувьд 6 удаагийн хүргэлтийн үйлчилгээг нь харахад, 1 удааг эс тооцвол огт мэндлэхгүй, огт байгууллагын нэрээ хэлэхгүй, огт захиалгыг үйлчлүүлэгчээс тодруулж, баталгаажуулахгүй байсан нь үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвар маш сул байгааг харуулна. Харин харилцааны хувьд харьцангуй боломжийн хэмжээнд байсан. Нэмэлт мэдээлэл өгөхгүй үйлчилсэн бөгөөд үдэлтийн үгсийг ч огт хэлэхгүй нь мөн л үйлчилгээний тал дээр маш сул ойлголттой байгаа нь харагдсан. Харин хувцаслалт, биеэ авч явах тал дээр боломжийн байсан. Доорх график нь үйлчилгээний хэсгүүд дээр тус тус ямар үнэлгээг авсан болохыг харуулахаас гадна, хоёр жолоочийн дундаж үнэлгээг ногоон баганаар харуулсан болно.

График 1



Дүгнэлт: Хэрэглэгчид үйлчлэх заавар дээр хөдөлгөөнт үйлчилгээний ажилтнууд хэрхэн үйлчилгээ үзүүлэх тал дээр нарийн стандарт, үг хэллэг, алхмуудыг оруулж мөрдүүлэх шаардлагатай. Мөн үйлчилгээний сургалтанд хамруулж, үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа, үйлчилгээний талаар сургаснаар хэрэглэгчдэд илүү найрсаг, чанартай үйлчилгээг үзүүлэх боломж бүрдэх юм.

## АВТОГАЗ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

**Судалгааны зорилго:** Дашваанжил Газаар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг автогаз хэрэглэгчдээс яагаад Дашваанжил Газыг ихэвчлэн сонгон үйлчлүүлдэг, мөн үйлчилгээний гол хэсгүүд дээрх, тухайлбал, 1) Түгээгчийн харилцаа хандлага, 2) Үйлчилгээ үзүүлэх хурд, 3) Хэрэглэгчдэд хэрэгцээтэй мэдээллийг өгөх байдал, 4) АХЦС-ийн орчин нөхцөл аюулгүй ажиллагаа гэсэн хэсгүүд дээр сэтгэл ханамж нь ямар түвшинд байдгийг судалснаар компанийн АХЦС-ийн үйлчилгээний одоогийн түвшинг тодорхойлох, аль хэсгүүд сул байгааг үйлчлүүлэгчдийн нүдээр илрүүлэх, улмаар шинээр боловсруулж буй ХЭРЭГЛЭГЧИД ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ ЗААВАР дээр сул байгаа хэсгүүдийг сайжруулсан, мөн дутуу байгаа үйлчилгээнүүдийн хэсгүүдийг нэмж оруулсан байдлаар үйлчилгээний стандартуудыг оруулах зорилготой болно. Үүн дээр нэмээд, Дашваанжил Газаар хааяа үйлчлүүлдэг боловч ихэвчлэн өөр өрсөлдөгч компаниас үйлчилгээ авдаг хэрэглэгчдээс ирсэн судалгааны хариултанд дүн шинжилгээ хийж, Дашваанжил Газ-ын үйлчилгээтэй харьцуулж, SWOT шинжилгээнд ашиглах юм.

**Судалгааны цар хүрээ:** Судалгаанд нийт 142 автогаз хэрэглэгч хамрагдсан боловч, 139 автогаз хэрэглэгчийн судалгааг хүчинтэй гэж тооцон, “Автогаз Хэрэглэгчийн Сэтгэл Ханамжийн” судалгааны тайланг боловсруулсан болно. Судалгааг цахим болон цаасан хэлбэрээр АХЦС-дээрээс авсан болно. Цахим хэлбэрээр, Дашваанжил Газ-ын пэйж хуудас, Кастомеркинг Консалтингийн спонсоред линк, мөн Үнэгүй.мн сайтын автомашин худалдах, худалдан авах хэсэгт судалгааг цахим хэлбэрээр байршуулах байдлаар судалгааг хүлээж авсан. Харин цаасан хэлбэрээр, 7 дугаар сарын 1-ний Бямба гарагт Дашваанжил Газ-ын УБ хотын гурван АХЦС салбар (Яармаг, Драгон, Гэмтэл) дээрээс 100 үйлчлүүлэгчээс санамсаргүй байдлаар түүвэрчлэн авсан болно.

**Судалгаанд хамрагдах огноо:** 2017.06.29-2017.07.07

**Судалгааны аргачлал:** Тоон судалгааны аргачлал

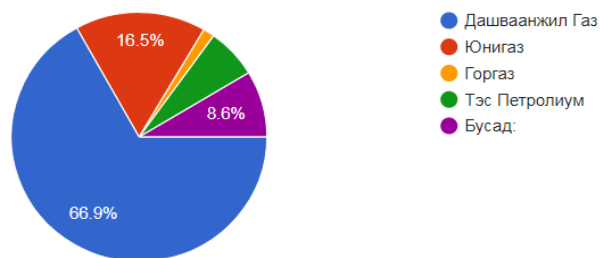
**Судалгааны задаргаа:** Нийт 139 автогаз хэрэглэгчийн судалгааны хариултуудыг задлахад Дашваанжил Газаар ихэвчлэн буюу хамгийн их үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдээс ирсэн хариулт 99, Юнигазаар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдээс ирсэн хариулт

23, Тэс Петролиумаар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдээс ирсэн хариулт 9 байсан бол Горгаз 2, Бусад компаниар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг гэсэн хариулт 6 ирсэн байснаас хамгийн өндөр санал авсан 3 компанийн дүнд шинжилгээ хийж дүгнэлт гаргасан болно.

### ЕРӨНХИЙ ҮЗҮҮЛЭЛТ

1. Та аль автомашин хийгээр цэнэглэх станцаар хамгийн их үйлчлүүлдэг вэ?

139 responses



болно.

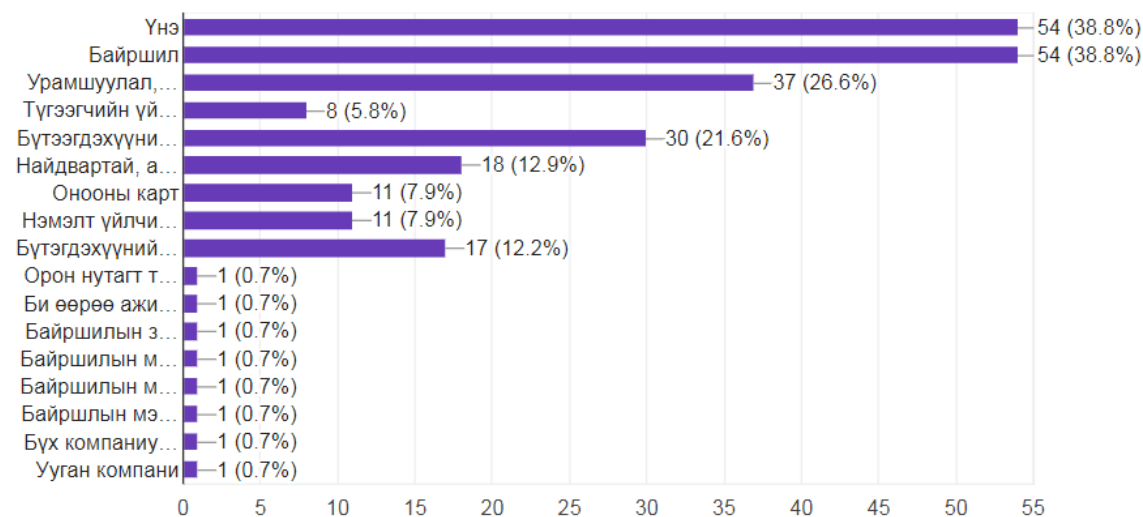
Дээрх судалгааны гол зорилго нь Дашваанжил Газын автогаз хэрэглэгчийн үйлчилгээн дэх сэтгэл ханамжийг тодорхойлоход чиглэгдэж байсан боловч, судалгааг цахимаар нээлттэй авч байсан, мөн түүнчлэн судалгааг цаасаар АХЦС дээр авах үеэр Юнигаз (16.5%), Тэс Петролиум (6.4%), Горгаз (1.4%) болон бусад (8.6%) компаниар ихэвчлэн

Эхний асуултаар судалгаанд оролцож байгаа хэрэглэгч аль компанийн АХЦС-ээр хамгийн их буюу ихэвчлэн үйлчлүүлдэг вэ гэдгийг тодорхойлох зорилготой байсан бөгөөд нийт судалгаанд оролцогчдын 66.9 хувь нь Дашваанжил Газын АХЦС-ээр ихэвчлэн үйлчлүүлдэг гэж хариулсан байна. Дашваанжил Газ дээр өндөр гарсан шалтгаан нь судалгааг Дашваанжил Газын АХЦС-дээрээс цаасаар 100 жолоочоос авсантай холбоотой юм. Мөн цахим сүлжээн дээр Дашваанжил Газын пэйж дээр судалгааны линкийг байршуулсантай холбож

үйлчлүүлдэг автогаз хэрэглэгчид ч мөн судалгаанд хамрагдсан нь өрсөлдөгч гол компаниудыг тодорхойлох, цаашлаад тэдний үйлчилгээний чанарын түвшинг ерөнхий байдлаар харах боломжийг олгосон юм.

## 2. Та дээрх АХЦС-ээр хамгийн их үйлчлүүлдэг гол шалтгаан юу вэ?

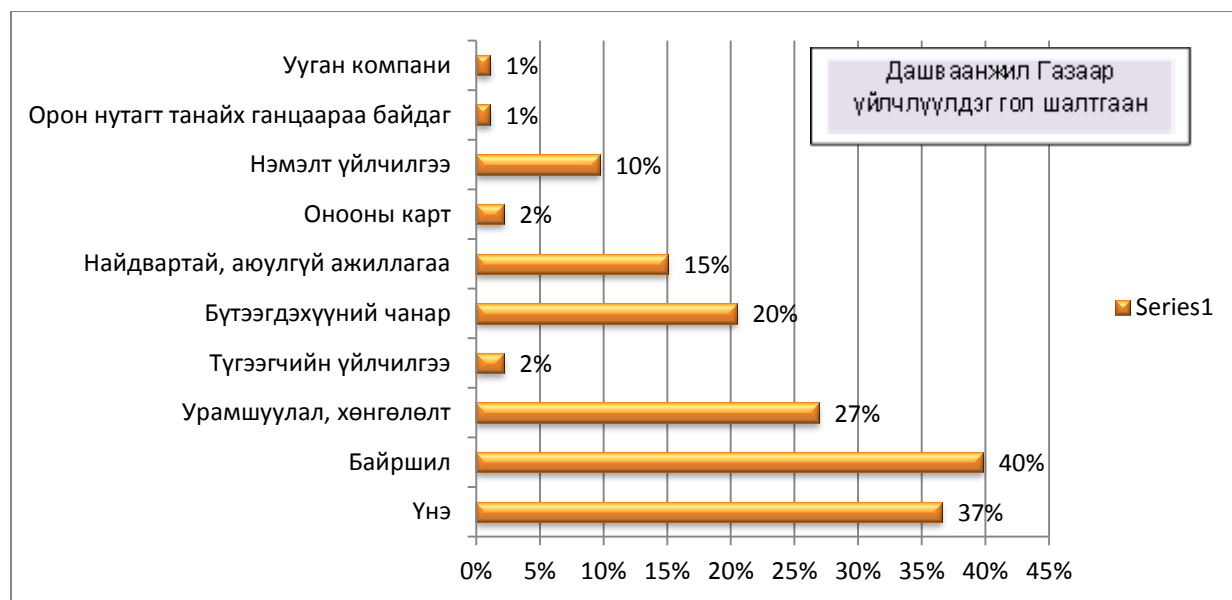
139 responses



Нийт судалгаанд оролцогчдын дүнг нэгтгэсэн байдлаар харахад аль нэг компанийн АХЦС-г ихэвчлэн сонгож үйлчлүүлж байгаа гол шалтгаан нь одоогийн байдлаар үнэ (38.8%) ба байршил (38.8%) болж байна. Удаах голлох шалтгаан нь бүтээгдэхүүний чанар (33.8%) мөн түүнчлэн, тухайн компаниас олгодог урамшуулал, хөнгөлөлт (26.6%), онооны карт (7.9%), нэмэлт үйлчилгээ (үнэгүй оношлогоо, цонх арчих гэх мэт) (7.9%) байна. Харин түгээгчийн үйлчилгээ үзүүлэх байдал сайн улмаас сонгон үйлчлүүлдэг шалтгаан хамгийн бага буюу 5.8% байгаа нь бүхий л компаниудын түгээгчийн үйлчилгээ нэгэн

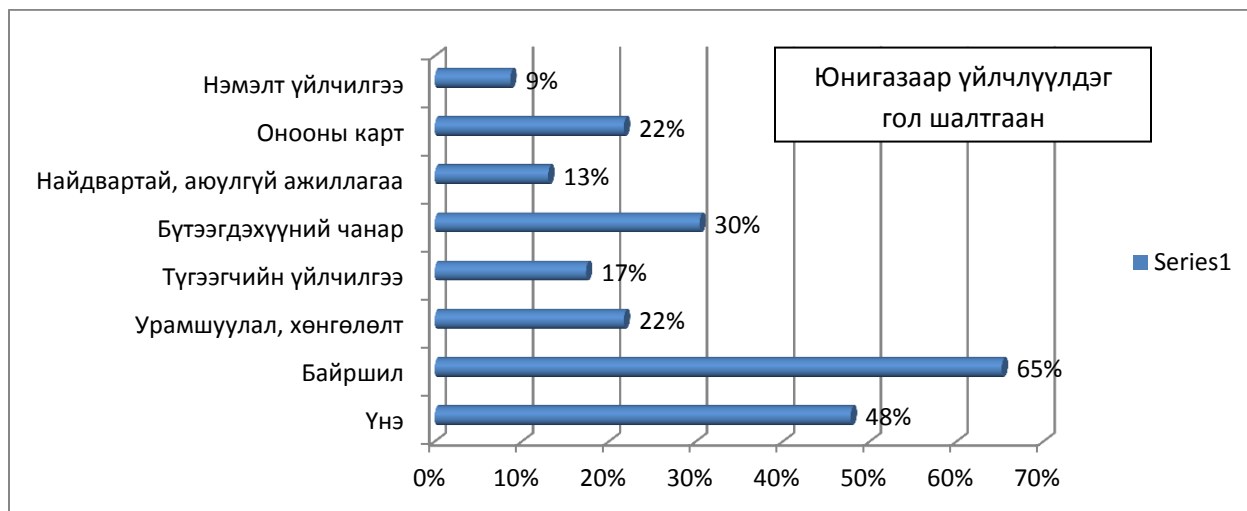
жигд, тааруу буюу дунд зэрэг байна гэж харагдахаар байна. Харин үйлчилгээний бага зэргийн ялгаа аль тал дээрээ гарч байгааг компани тус бүрээр задлан харуулсан судалгааны дүн харуулах болно. Нөгөө талаар энэ нь Дашваанжил Газ компанид бусад компаниудтай зөвхөн үнэ, байршлаар өрсөлдөх биш, мөн үйлчилгээгээрээ ялгарч, үйлчлүүлэгчдийг татах маш их орон зай байна гэдгийг харуулж байгаа нь, тус компанийг үйлчилгээний тогтсон стандарттай болгох, үйлчилгээний шинэлэг хэв маягуудыг шат дараатайгаар нэвтрүүлэх, ажилтнуудыг үйлчилгээ үзүүлэх ур чадварт сургах, компанийн үйлчилгээ үзүүлэх заавар, скрипттэй болох шаардлагатайг батлан харуулж байна.

Дашваанжил Газ ХХК болон түүний гол 2 өрсөлдөгч компани болох Юнигаз, Тэс Петролиум компаниудын үзүүлэлтүүдийг тусад нь харуулсан графикийг доор оруулж байна.



Дашваанжил Газаар үйлчлүүлдэг гол шалтгаан нь АХЦС-ийн **байршил (40%)** байгаа бол удаах нь **үнэ (37%)**, **урамшуулал хөнгөлөлт (27%)**, **бүтээгдэхүүний чанар (20%)** гэсэн байна. Харин түгээгчийн үйлчилгээний ур чадвартай холбоотойгоор

үйлчилгээ авдаг шалтгаан ердөө 2% байна. Энэ нь Дашваанжил Газын түгээгчдийн үйлчилгээ үзүүлэх ур чадварт онцгой анхаарал хандуулах шаардлагатай харуулж байна.



Юнигазаар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдийн хувьд тус компанийн АХЦС-ээр үйлчилгээ авдаг гол шалтгаан нь **байршил (65%), үнэ 48% , бүтээгдэхүүний чанар (30%)** гэсэн бол, **онооны карт буюу урамшуулал, хөнгөлөлт нь нийлээд 44%** хувь байгаа нь ихэвчлэн үйлчилгээ авдаг гол шалтгаануудын нэг болдог байж болзошгүй байна.

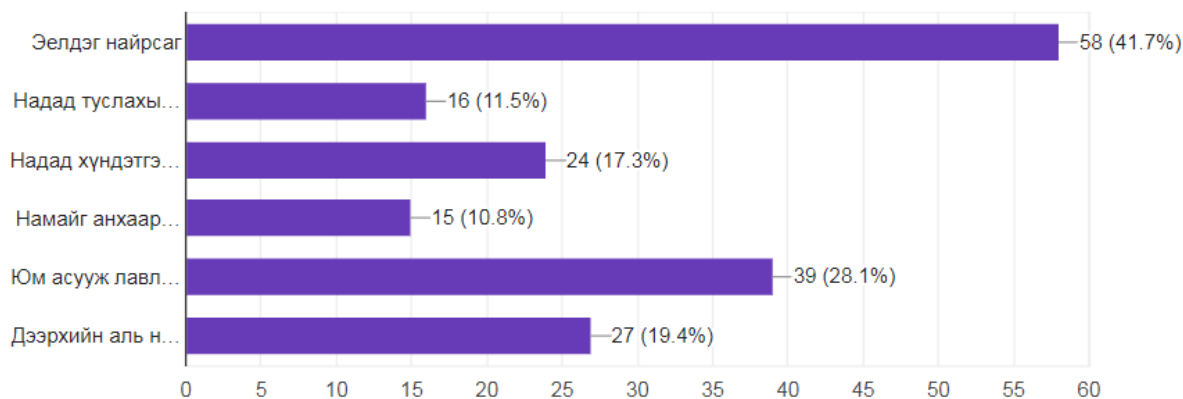
Түгээгчийн үйлчилгээ үзүүлэх ур чадвараас нь болж ихэвчлэн үйлчлүүлж байгаа хэрэглэгчид 17% байгаа нь Дашваанжил газын түгээгчидтэй харьцуулахад илүү сайн үйлчилгээ үзүүлдэг болох нь харагдаж байна.



Тэс Петролиумын үзүүлэлтийг харвал **урамшуулал хөнгөлөлт** нь хамгийн өндөр буюу (44%) байгаа нь тус компаниар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг гол шалтгаан болж байна. Мөн онооны карттай нэгтгэн дүгнэвэл судалгаанд оролцогчдын 55% нь онооны картны урамшуулалд татагдан үйлчилгээ авдаг байж болзошгүй байна. Удаах шалтгаан нь **үнэ (33%)**, **Түгээгчийн үйлчилгээ (22%)**, Байршил 22% байна. Сонирхол татаж байгаа хэсэг нь түгээгчийн үйлчилгээ гэсэн сонголт юм.

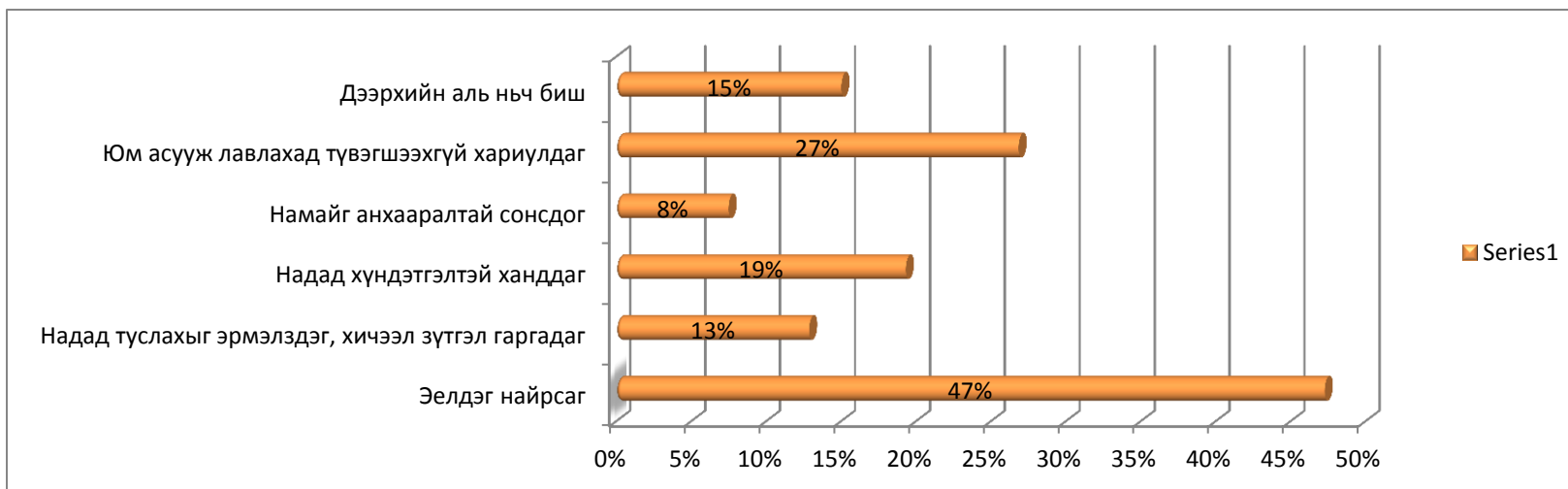
### 3. Та дээрх АХЦС-ийн ажилтнуудын харилцаа хандлагыг хэрхэн тодорхойлох вэ?

139 responses

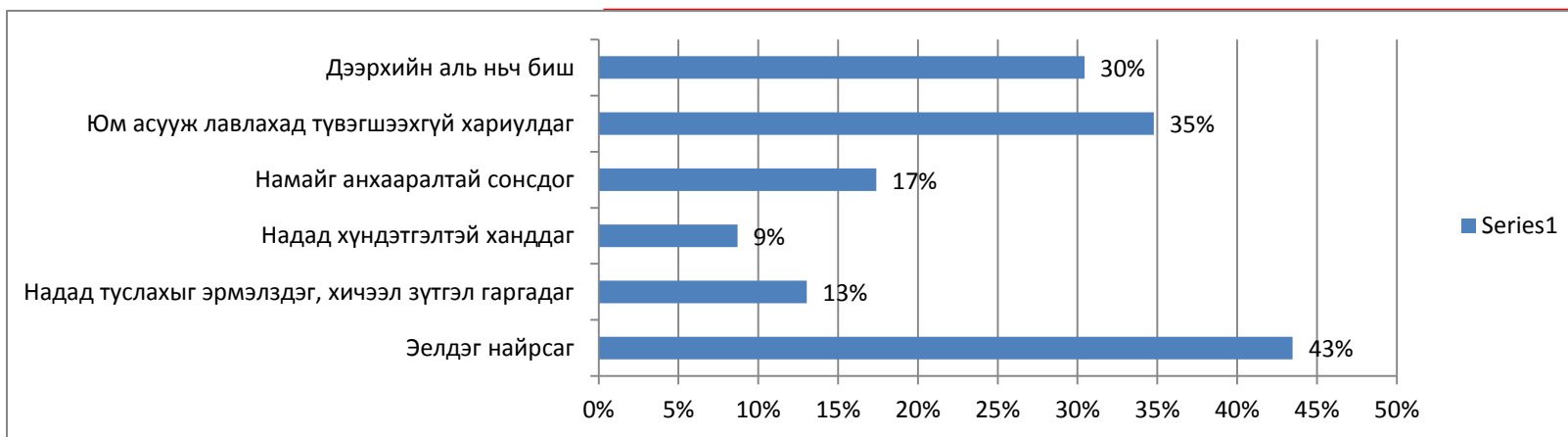


Дээрх нэгдсэн дүнг харуулсан график нь үйлчлүүлэгчид аль нэг компанийн АХЦС-г ихэвчлэн сонгон үйлчлүүлэхдээ түгээгчдийн харилцааны соёл буюу эелдэг найрсаг байдалд (41.7%) хамгийн их ач холбогдол өгдөг, мөн илүү эелдэг найрсаг харилцаатай газрыг сонгон үйлчлүүлэх хүсэлтэй байдаг нь харагдаж байна. Мөн юм асууж лавлахад төвөгшөөхгүй хариу өгдөг (28.1%) буюу үйлчлүүлэгчдээ анхаардаг, хүндэтгэлтэй харьцдаг (17.3%) гэсэн хариултуудыг өгсөн байгаа бол, нийт судалгаанд оролцогчдын 19.4% нь дээрх эерэг, зөв харилцаа хандлагын аль нь ч АХЦС-ийн үйлчилгээн дээр байдаггүй гэсэн хариултыг өгсөн байна. Энэ нь үйлчлүүлэгч түгээгчдийн харилцаа хандлага үйлчлүүлэгчийн мэдрэмжинд маш өндөр нөлөөтэй бөгөөд үйлчлүүлэгчид энэ байдлыг санаатай болон санамсаргүй байдлаар анзаарч байдаг гэдгийг илэрхийлнэ.

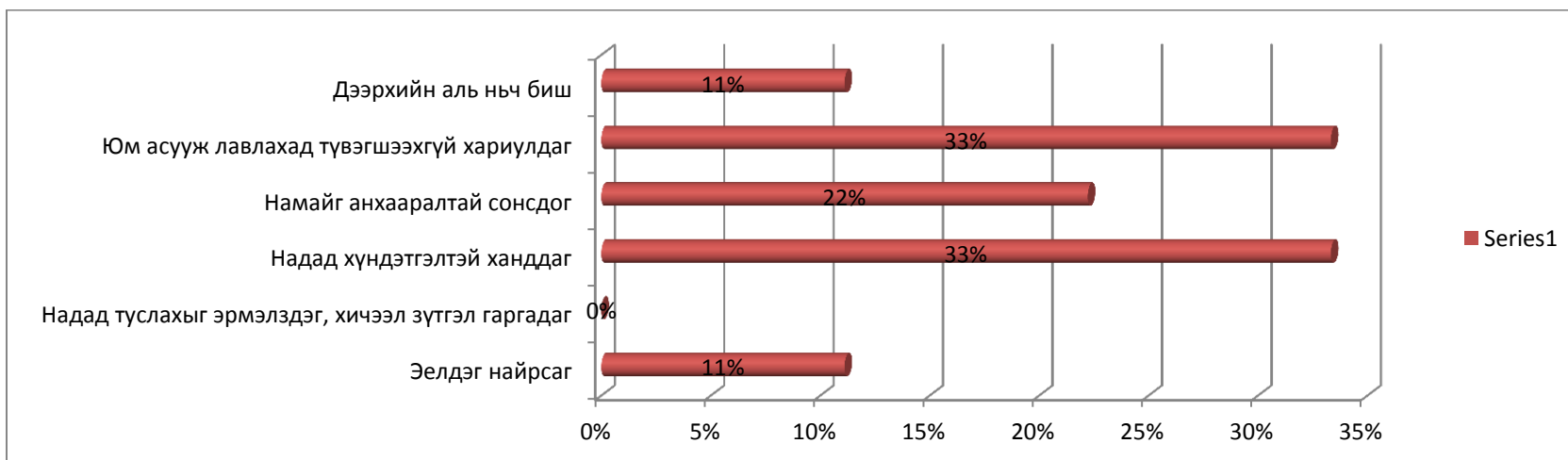
Харилцаа хандлага дээр өгсөн үнэлгээг 3 компани дээр харьцуулж харвал, Дашваанжил Газын АХЦС-ийн түгээгчдийг эелдэг найрсаг харилцаатай гэж тус компаниар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг гэж хариулсан хэрэглэгчдийн 47% нь хариулсан байна. Энэ нь ажилтнууд ихэвчлэн муухай аашилдаггүй, найрсаг ханддаг гэсэн үг юм. Харин дээрхийн аль нь ч биш буюу, эелдэг найрсаг ханддаггүй гэсэн хариултыг 15% нь өгсөн байна.



Харин Юнигазын хэрэглэгчдийн хувьд дээрхийн аль нь ч биш гэсэн хариултыг өндөр 30% буюу өндөр хувиар өгсөн нь мөн л тийм ч эелдэг найрсаг байж чадахгүй байгаа гэдгийг харуулж байна. Эелдэг найрсаг гэж тус компаниар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг гэж хариулсан судалгаанд оролцогчдын 47% нь хариулсан.

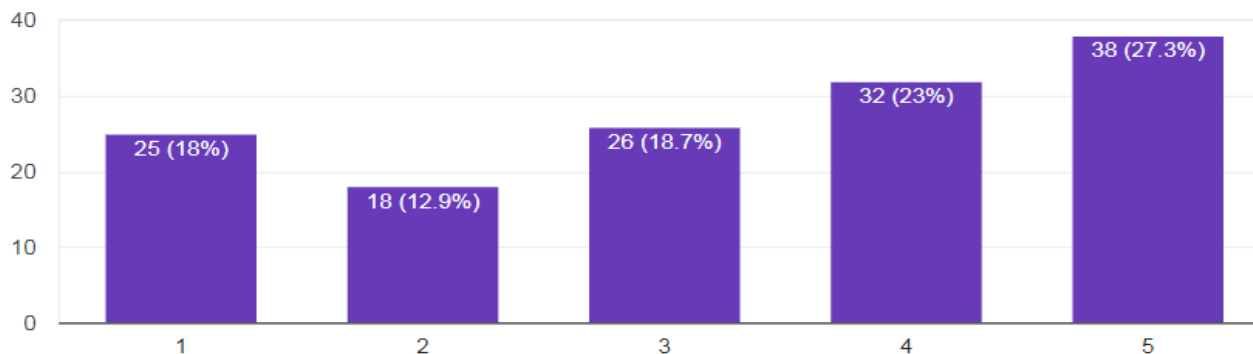


Харин Тэс Петролиумын хэрэглэгчид (ихэвчлэн үйлчлүүлдэг) “надад хүндэтгэлтэй ханддаг” болон юм асуухад түвэгшээхгүй хариулдаг гэсэн үнэлгээ хамгийн өндөр буюу 33% байна. Харин дээрхийн аль нь ч биш гэдэг хариулт хамгийн бага буюу 11% байгаа нь тус компанийн АХЦС-ийн ажилтнууд ерөнхийдөө нэлээд эелдэг найрсаг харилцаатай байж болзошгүй гэж харагдаж байна.

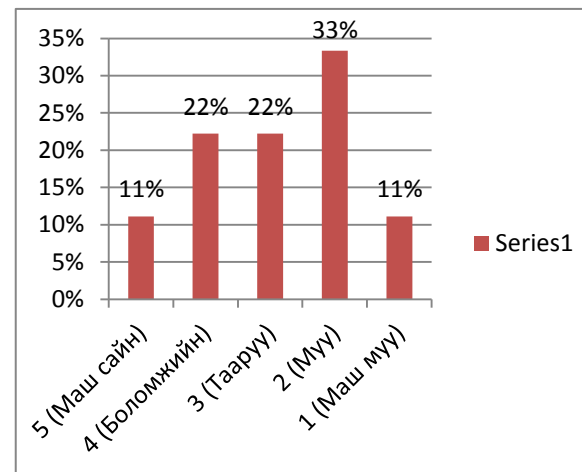
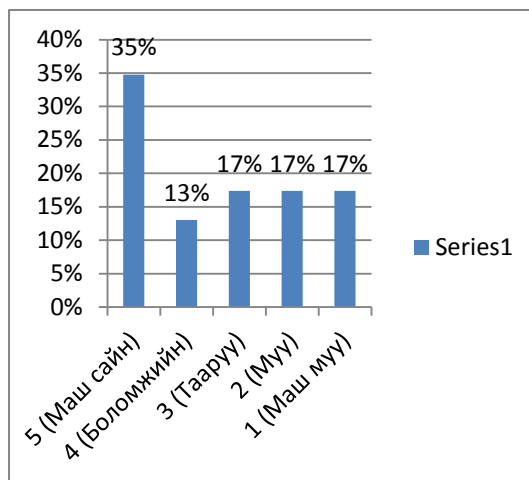
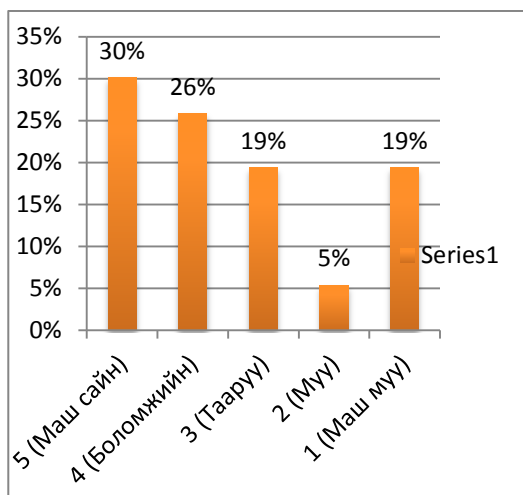


4. Тус АХЦС-ын ажилтнууд танд шинэ, хэрэгтэй мэдээллийг хэр сайн өгдөг вэ.

139 responses



Судалгааны нэгдсэн дүнгээс харахад, ихэвчлэн үйлчилгээ авдаг компанийн АХЦС-ийн түгээгчид мэдээллийг маш сайн өгдөг гэж оролцогчдын 27.3% нь хариулсан бол, 23% боломжийн, 18.7% нь тааруу гэсэн бол, муу буюу маш муу гэсэн үнэлгээ 30.9% нь өгсөн нь хамгийн өндөр үзүүлэлт болж байна. Энэ нь үйлчилгээ авахаар сонгон үйлчлүүлж байгаа компани нь ихэвчлэн мэдээлэл сайн өгдөггүй, эсвэл огт өгдөггүй гэсэн дүгнэлтэнд хүргэж байна.



Гурван компани дээр харьцуулж харвал шар өнгийн график буюу Дашваанжил Газаар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг гэж хариулсан автогаз хэрэглэгчдийн 30% нь мэдээллийг маш сайн өгдөг, 26% нь мэдээллийг боломжийн хэмжээнд өгдөг гэж хариулсан нь нийлээд 56%, харин тааруу, муу маш муу гэж хариулсан дүн нь нийлээд 44% болж байгаа нь зарим нэг ажилчид үйлчлүүлэгчид огт мэдээлэл өгдөггүй, эсвэл мэдээлэл өгөх чадвар маш тааруу байна гэдгийг харуулж байна.

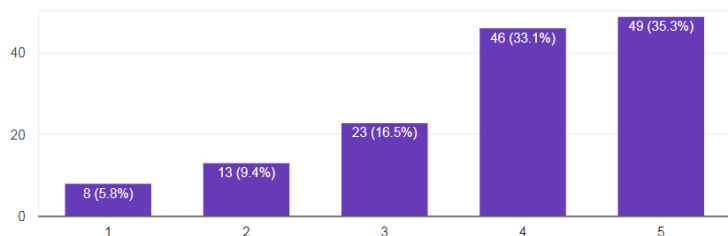
Харин цэнхэр график буюу Юнигазаар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдийн хариултаас харахад тус компанийн түгээгчид мэдээллийг маш сайн өгдөг (35%) болон боломжийн хэмжээнд өгдөг (13%) гэжг хариулсан дүнг нэгтгэвэл 48% байна.

Харин тааруу, муу, маш муу гэсэн үнэлгээний нийлбэр дүн нь 51% байгаа нь давамгайлсан үзүүлэлт болж байна. Энэ нь мөн л мэдээлэл өгөх байдал тогтворгүй, заримдаа сайн, заримдаа маш муу өгдөг гэдгийг харуулж болно.

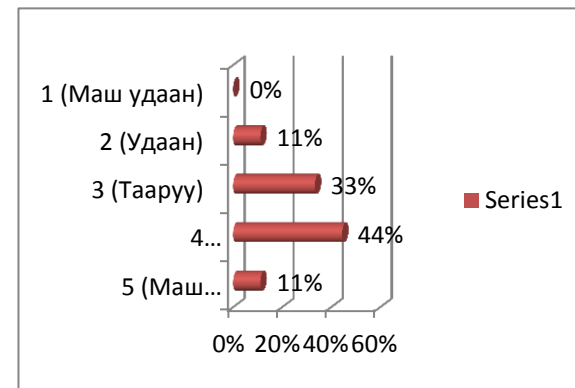
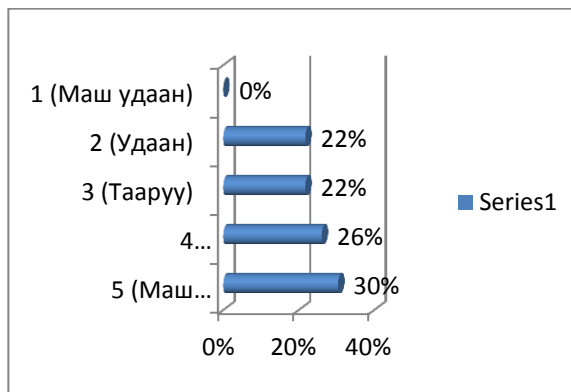
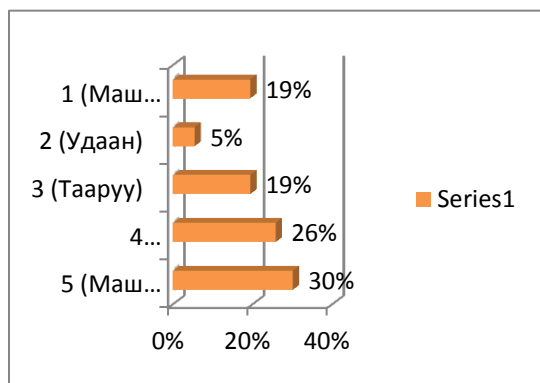
Улаан график нь Тэс Петролиумаар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг гэж хариулсан хэрэглэгчдийн хариулт бөгөөд муу 33%, маш муу 11%, тааруу 22% гэж хариулсан хариултуудыг нэгтгэвэл 66% буюу дийлэнх нь байгаа нь тус компани мэдээлэл өгөх тал дээр маш муу байж болзошгүй.

### 5. Тус АХЦС-ийн ажилтнууд танд хэр хурдан шуурхай үйлчилдэг вэ?

139 responses



5 дахь асуултаар үйлчилгээ авахаар ихэвчлэн сонгодог компанийн үйлчилгээг хэр хурдан шуурхай гэж үздэг болохыг тодорхойлохыг зорьсон бөгөөд 35.5% нь маш хурдан, 33.1% нь боломжийн хурдан гэж хариулсан нь нийт оролцогчдын 68.6% нь хамгийн их үйлчилгээ авдаг шалтгаан нь хурдан шуурхай байдагтай холбоотой буюу, тухайн компанийн АХЦС очер дараалал харьцангуй бага, хурдан шуурхай үйлчилгээ үзүүлдэгтэй холбоотой болох нь харагдаж байна.



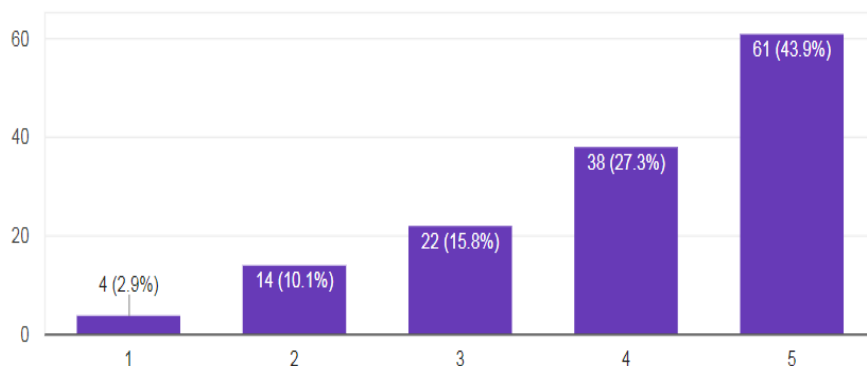
Шар буюу Дашваанжил газар ихэвчлэн үйлчлүүлэгчдийн 30% нь маш хурдан, 26 нь боломжийн гэж хариулсан нь 56% буюу талаас их, харин тааруу буюу удаан, маш удаан гэж хариулсан хэрэглэгчид 44% байгаа нь АХЦС-ийн түгээгчдийн үйлчилгээ үзүүлэх хурд жигд биш байгааг харж болохоор байна. Өөрөөр хэлбэл, заримдаа хурдан шуурхай үйлчилдэг боловч заримдаа маш удаан үйлчилдэг гэсэн үг юм. Тиймээс үйлчилгээ юунаас болоод удаад байгааг, мөн удаан үйлчилж байна гэсэн мэдрэмж үйлчлүүлэгчдэд юунаас болж бий болж байгаа үйлчилгээний чанарын тандалт үнэлгээгээр илрүүлэх боломжтой бөгөөд уг тайлангаас шалтгаануудыг харж болно.

Хөх буюу Юнигазын үйлчилгээний хурдыг харвал судалгаанд хамрагдсан тус компаниар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдийн дийлэнх нь буюу 56% боломжийн, маш хурдан гэж хариулсан бол тааруу, удаавтар гэж хариулсан нь 44% байгаа нь мөн л тус компанийн үйлчилгээний түвшин, хурд тогтворгүй, жигд бус байдаг гэж харж болохоор байна.

Улаан буюу Тэс Петролиум компаниар ихэвчлэн үйлчлүүлэгчид боломжийн (44%) буюу тааруу (33%) гэдэг үнэлгээг өгсөн нь үйлчилгээ үзүүлэх байдал ихэвчлэн удаавтар байж болзошгүй байна.

6. Та тус АХЦС-ээр үйлчлүүлэхэд орчин нөхцөл нь хэр тухтай, цэвэрхэн, аюулгүй санагддаг вэ?

139 responses

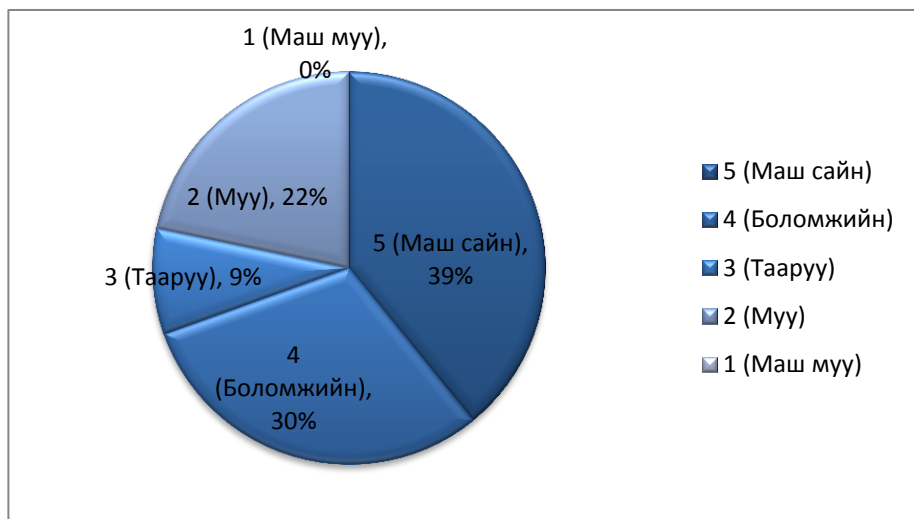


6 дахь асуулгаар хэрэглэгчийн хамгийн их үйлчилгээ авдаг компанийн АХЦС-ийн орчин нөхцөл, тав тухыг 1-5 оноогоор дүгнэх байсан бөгөөд оролцогчдын 43.9 хувь өөрсдийнх нь ихэвчлэн үйлчлүүлдэг компанийн АХЦС-ууд 5 оноо буюу маш цэвэрхэн, аюулгүй, тав тухтай байдаг гэж хариулсан, мөн 27.3% боломжийн гэж хариулсан нь мөн л үйлчилгээ авч байгаа гол шалтгаан нь гадаад орчин, үйлчилгээ авах тав тухтай орчин болох нь харагдаж байгаа юм. Харин компани тус бүрээр нь задлан харвал, аль компанийн АХЦС-ийн орчин нөхцөл хамгийн тав тухтай, аюулгүй, цэвэрхэн гэсэн үнэлгээ авсан нь харагдах юм. Орчин нөхцөл гэдэг бол үйлчлүүлэгчдэд сайхан сэтгэгдэл төрүүлэх, дахин үйлчилгээ авах хүслийг төрүүлдэг гол хүчин зүйлсийн нэг юм.

Гурван компанийн АХЦС-ийн орчин нөхцөл, аюулгүй байдал, цэвэр цэмцгэр байдлыг доорх графикаар харьцуулан харуулсан болно.



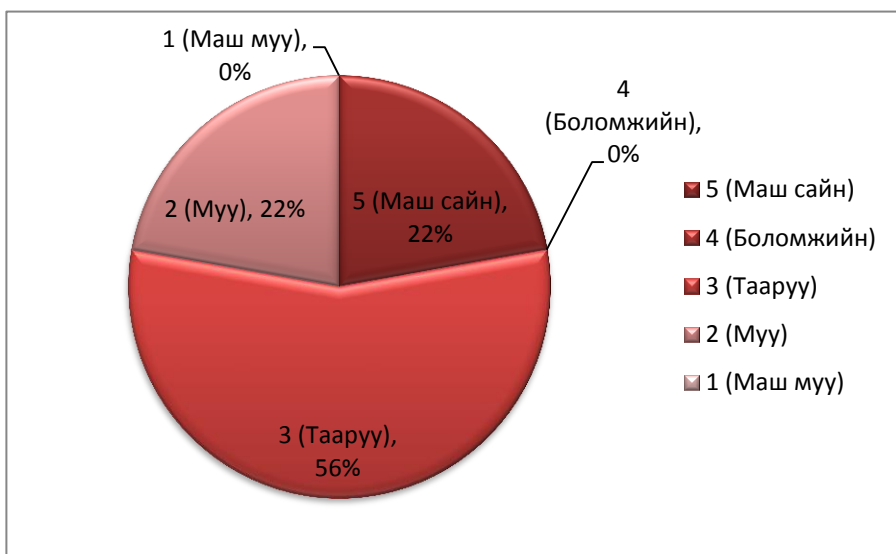
Дашваанжил Газын АХЦС-ээр ихэвчлэн үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдийн 42% нь тус компанийн орчин нөхцөл, аюулгүй байдал, цэвэр цэмцгэр байдлыг маш сайн гэсэн бол, 21% нь боломжийн гэж хариулсан нь **нийт үзүүлэлтээрээ 63%** болж байна. Харин маш тааруу (16%), тааруу (16%), муу (5%) гэж хариулсан нь **37% байгаа нь тийм ч бага үзүүлэлт** биш юм. Тиймээс гадна орчноо илүү тав тухтай байлгах, илүү цэвэрхэн, аюулгүй байлгах тал дээр анхаарч ажиллах хэрэгтэй. Хэрэглэгчид үйлчилгээ үзүүлэх заавар дээр ч мөн, орчин нөхцлөө хэрхэн цэвэр цэмцгэр байлгах тал дээр тусгах шаардлагатай.



Юнигазаар ихэвчлэн үйлчлүүлдэг хэрэглэгчдийн сэтгэгдлийг харвал дийлэнх нь буюу 39% нь маш сайн, 30% нь боломжий гэж нийт 69% нь үзсэн бол, маш муу гэж хариулсан хэрэглэгч байхгүй, **харин муу болон тааруу гэж хариулсан хэрэглэгчид 31%** байна. Энэ нь тус компанийн зарим нэг АХЦС- орчин нөхцөл тааруу, мөн

цэвэр цэмцгэр биш, аюулгүй байдлыг бүрэн хангаж чадаагүй байж болзошгүй гэсэн дүгнэлтэнд хүргэж байна.

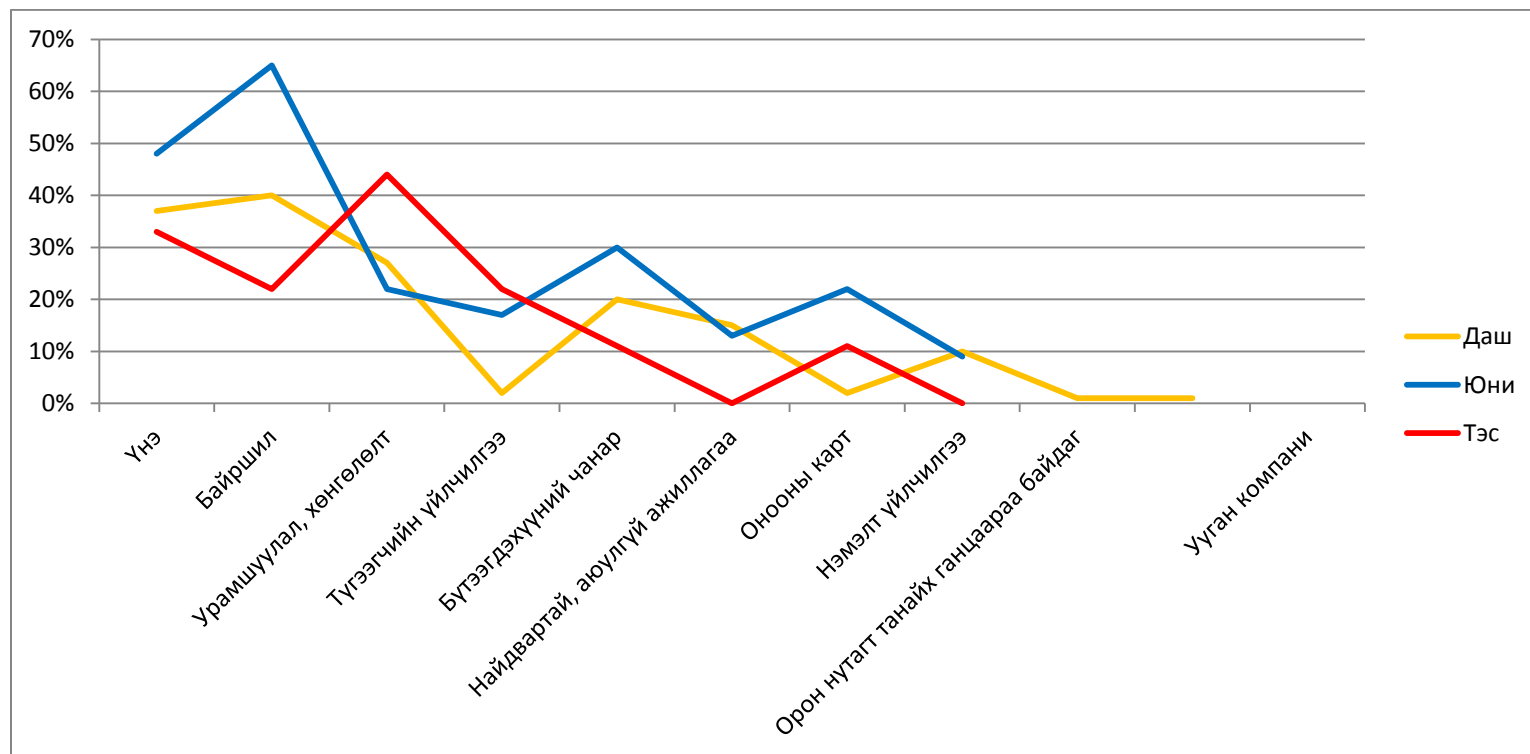
Тэс Петролиумын АХЦС-ийн орчин нөхцөлийг хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээнээс дүгнэхэд, судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн дийлэнх нь буюу 56% нь тааруу, 22% нь муу гэж хариулсан нь нийт дүнгээр 78% болж байгаа нь тус компанийн орчин нөхцөл нь тухгүй, бохир, мөн аюулгүй ажиллагааг сайн хангаж ажилдаггүй болох нь харагдаж байна.



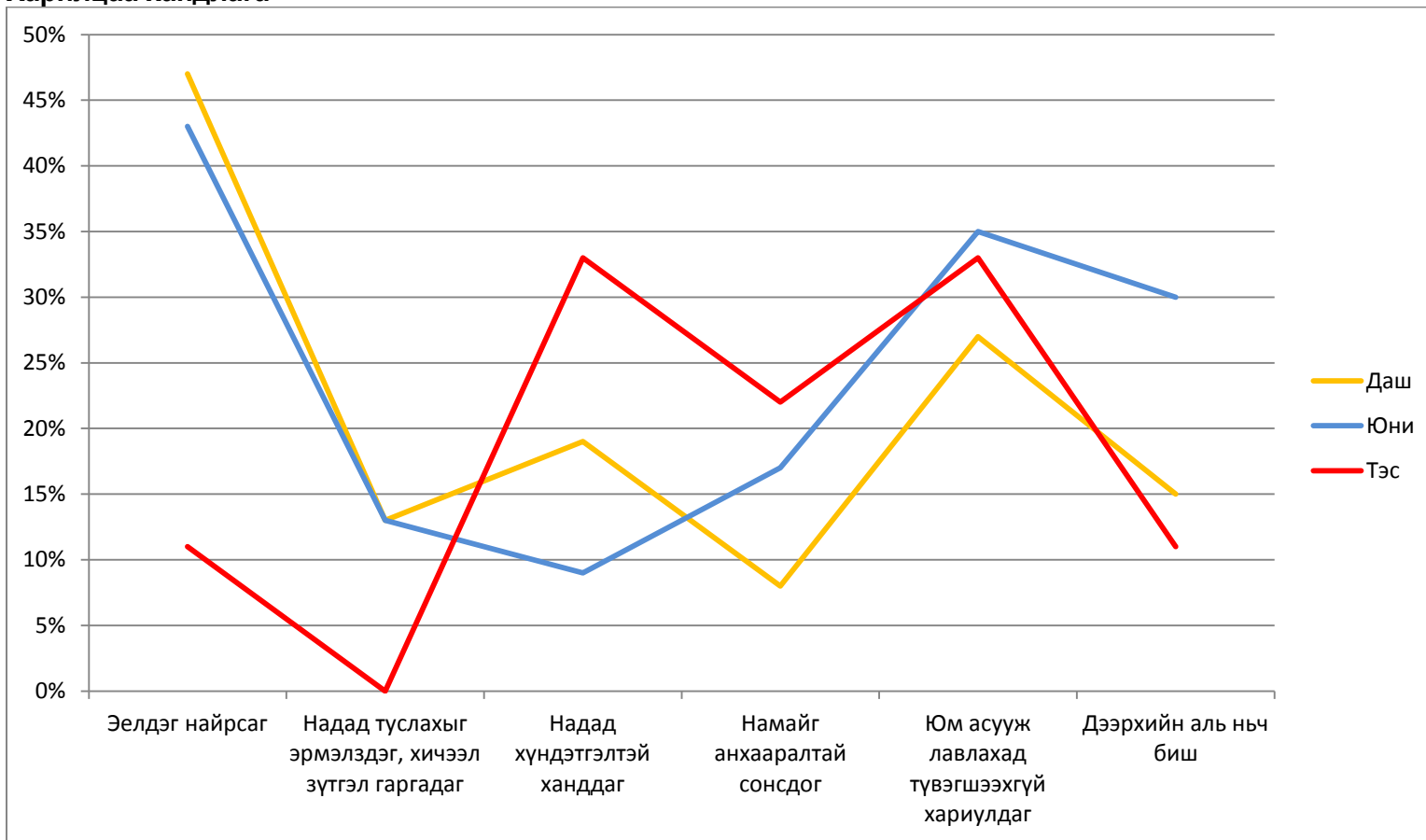
### ДҮГНЭЛТ

Өрсөлдөгч 3 компанийн дүнг харьцуулсан графикуудыг доороос харна уу.

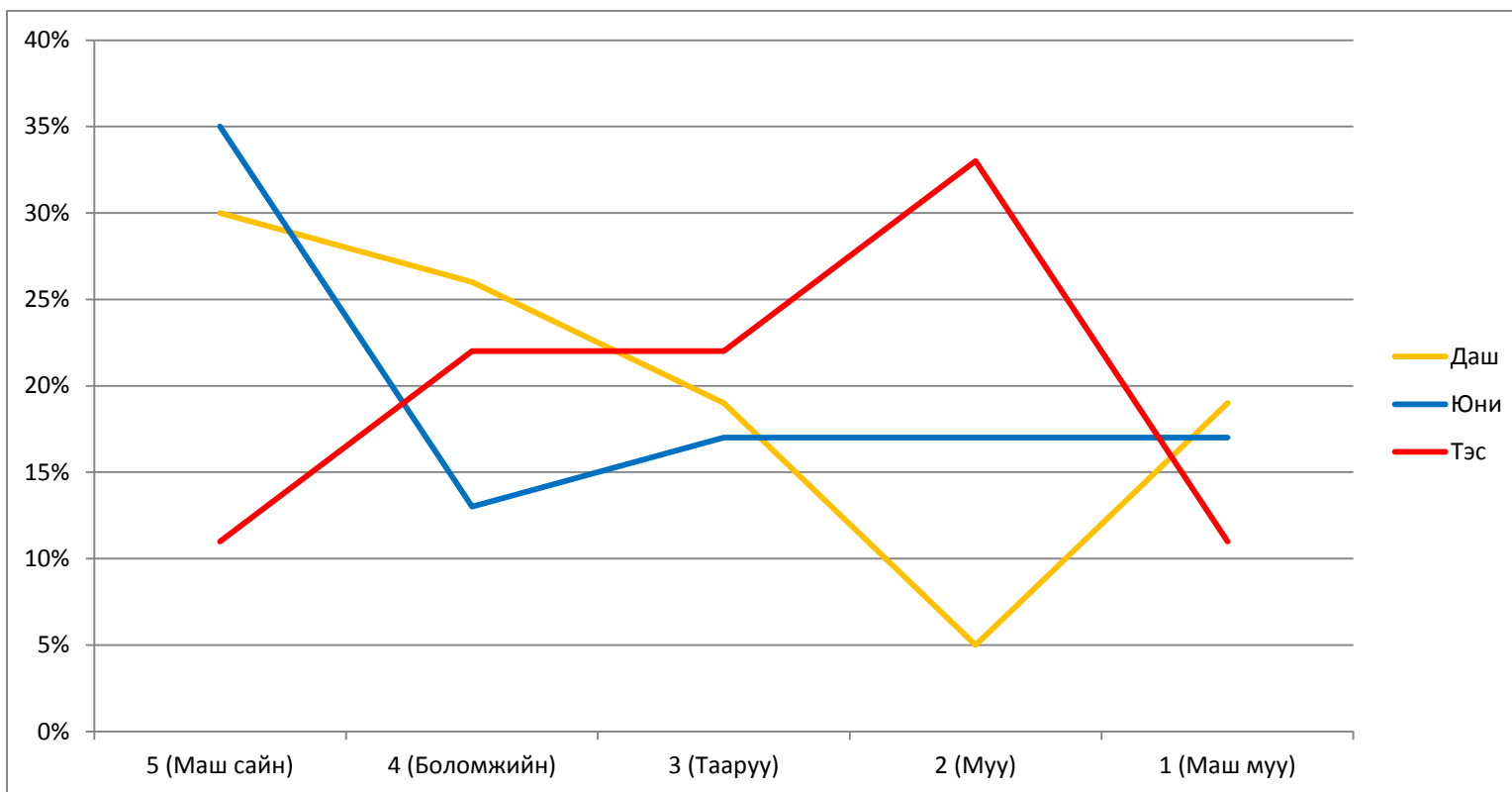
#### Компанийг ихэвчлэн сонгодог шалтгаан



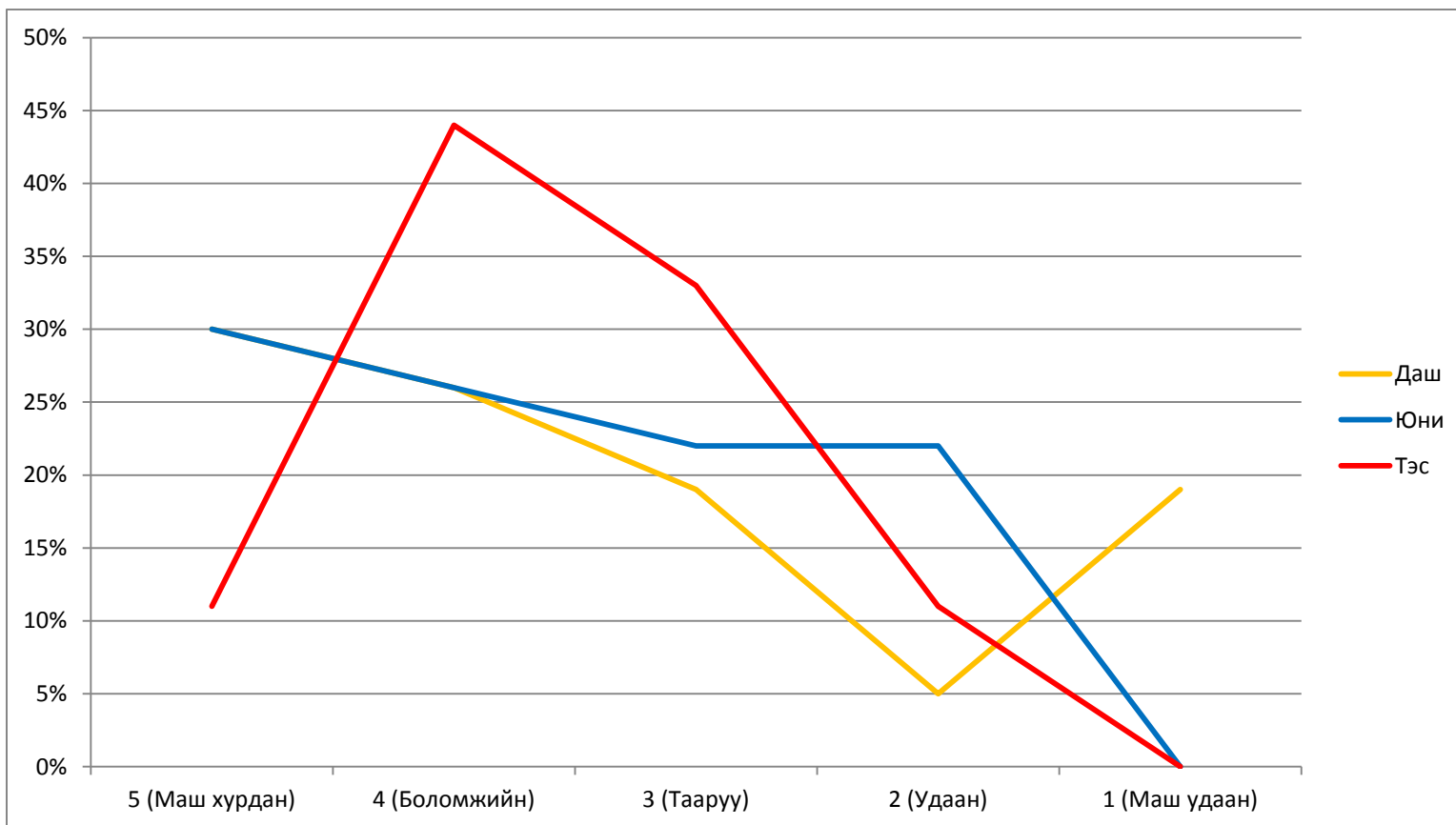
Харилцаа хандлага



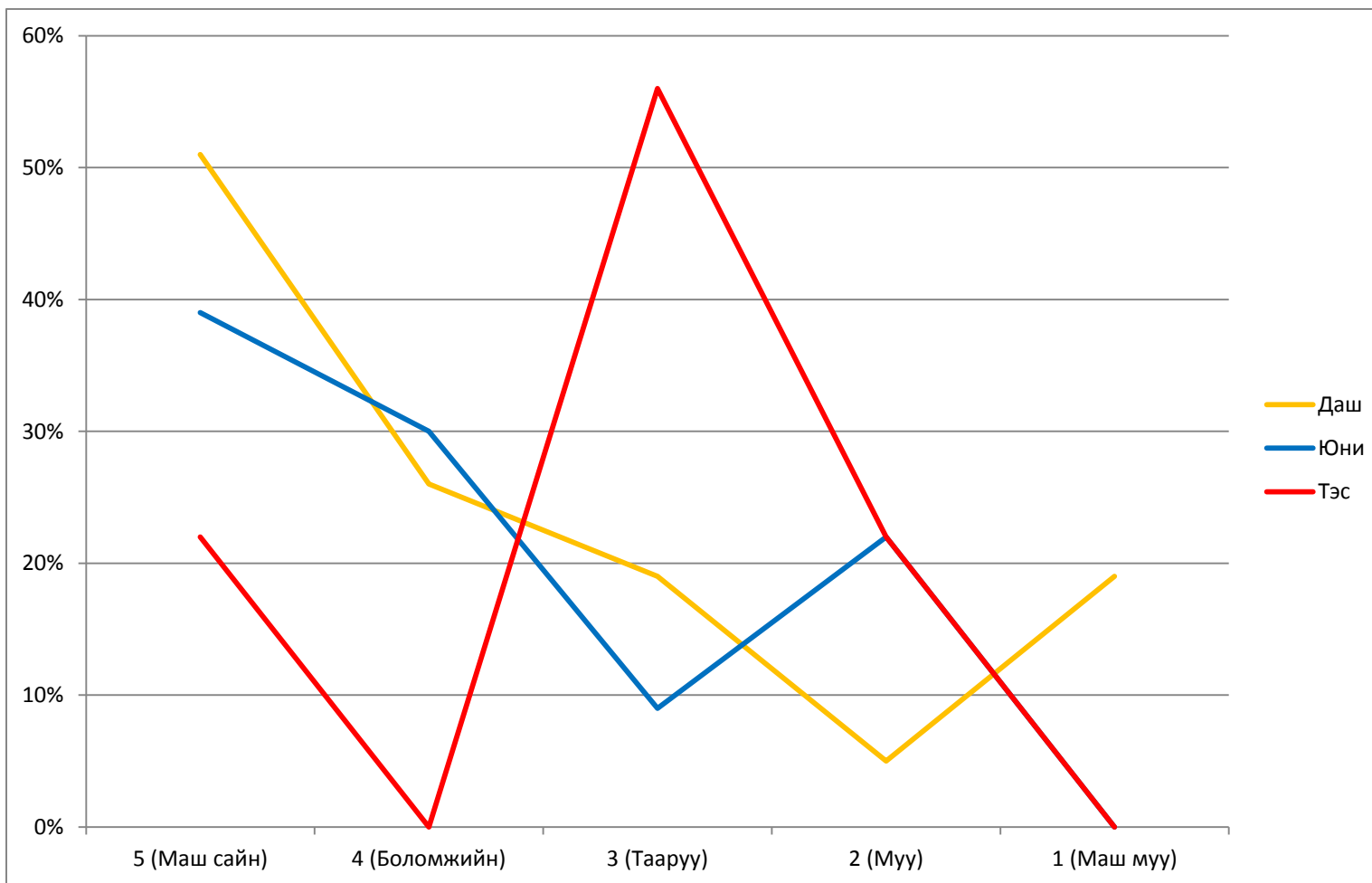
Мэдээлэл өгөх байдал ба ур чадвар



Үйлчилгээний хурд ба шуурхай байдал



Орчин нөхцөл, аюулгүй ажиллагаа, цэвэр цэмцгэр байдал



## АВТОГАЗ ХЭРЭГЛЭГЧ БОЛОН АХУЙН ГАЗ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ МЭДРЭМЖИЙН УТСАН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

Огноо: 2017.07.27

**СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО:** Дашваанжил Газаар байнга үйлчлүүлдэг автогаз, ахуйн газрын хувь хэрэглэгчид болон байгууллагын буюу үйлчилгээний газрууд яагаад Дашваанжил Газыг сонгон үйлчлүүлдэг, мөн үйлчилгээнээс ямар мэдрэмж авдаг, үйлчилгээний аль хэсэг дээр сайжруулалтыг хүсдэг болохыг илрүүлэхээс гадна Дашваанжил Газыг бусдад санал болгох хэмжээний үнэнч үйлчлүүлэгчид мөн эсэхийг тандах зорилгоор дээрх 3 бүлгээс 10 хэрэглэгчийг тус бүр сонгон утсаар холбогдон хэрэглэгчийн мэдрэмжийн судалгааг авсан болно.

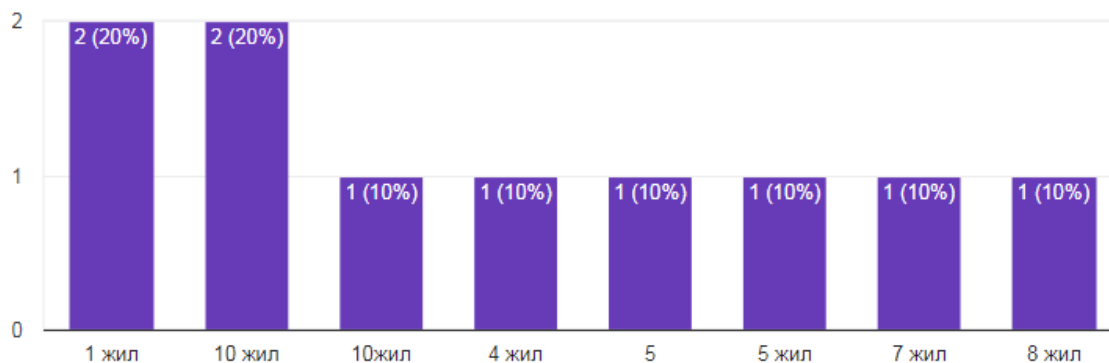
**СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН ХЭРЭГЛЭГЧИД:** Бид Дашваанжил Газын автогаз, ахуйн газ, мөн үйлчилгээний газрын 2 сараас 10 жилийн хугацаанд Дашваанжил Газаар тогтмол үйлчлүүлж байгаа байнгын хэрэглэгчдээс тус бүр 10-12 хэрэглэгчийг сонгон утсаар хэрэглэгчийн мэдрэмжийн судалгааг авсан болно. Судалгаа авсан өдрүүд нь 6-р сарын 23-25 ны өдрүүд болно.

**СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ:** Судалгааны qualitative (чанарын) аргачлал буюу сонгосон бүлэг хэрэглэгчидтэй утсаар холбогдон ярилцаж тэдний үйлчилгээний тал дээрх бодол санаа, үйлчлүүлж байгаа гол шалтгаан, мотивацийг илрүүлэх, мөн үйлчилгээн дээр илэрдэг гол асуудлуудын сэжмийг илрүүлэх, цаашлаад тоон судалгааны аргачлалаар аль хэсэг дээр нарийвчилсан судалгаа авах шаардлагатай зэргийг тодорхойлох зорилгоор судалгааг авсан болно.

### ХЭСЭГ 01. АХУЙН ГАЗ ХЭРЭГЛЭГЧДИЙН МЭДРЭМЖИЙН СУДАЛГААНЫ ТАЙЛАН

#### 1. Та Дашваанжил Газаар хэр удаан үйлчлүүлж байгаа вэ?

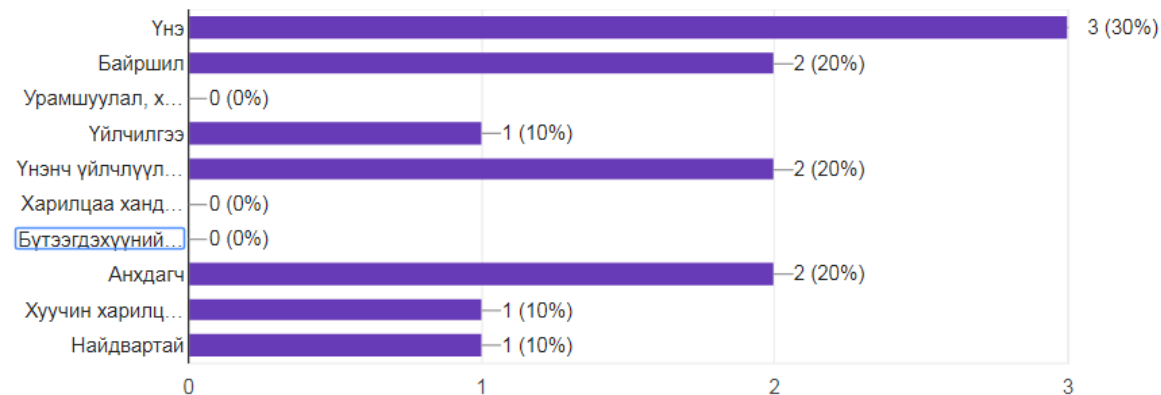
10 responses



Ахуйн газ хэрэглэгчдийн фокус группын утсан судалгаанд дээрх баганан графикт харуулсанчлан 1-10 жилийн хугацаанд тогтмол үйлчлүүлж байгаа хэрэглэгчид оролцсон болно.

## 2. Таны Дашваанжил Газаар үйлчлүүлж байгаа гол шалтгаан юу вэ?

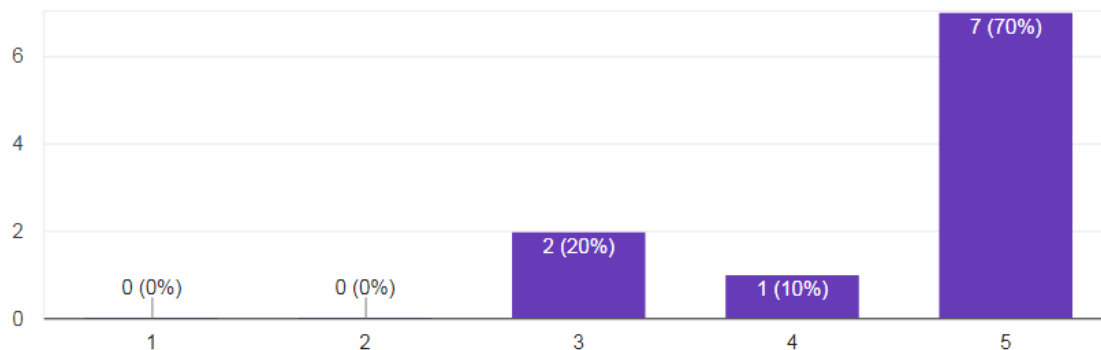
10 responses



Ахуйн газ хэрэглэгчдийн Дашваанжил газар үйлчлүүлж байгаа гол шалтгаан нь үнэ гэж хариулсан байна. Мөн хоёрдахь гол шалтгаан нь Дашваанжил Газ-ын зах зээлд анхдагч гэдэг байр суурь мөн дэлгүүрийн байршил нь худалдан авалт хийхэд нөлөөлдөг гол хүчин зүйл болж байна.

### 3. Та манай дэлгүүрийн ажилтны үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

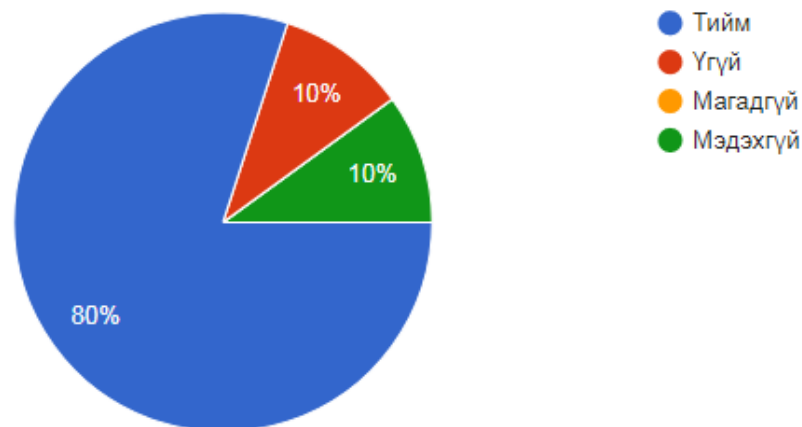
10 responses



Судалгаанд оролцогчид дэлгүүрийн ажилтны үйлчилгээнд маш сэтгэл хангалуун гэж хариулснаас харахад одоо байгаа байнгын хэрэглэгчдэд дэлгүүрийн ажилтны үйлчилгээ үзүүлэх байдал боломжийн хэмжээнд байгаа гэсэн сэтгэгдлийг төрүүлдэг байна. Үйлчилгээ дунд зэрэг гэж хариулсан гол шалтгаан нь тухайн хэрэглэгчийн баллон заримдаа хуучин чанар муутай баллоноор солигддогтой холбоотой гэж тайлбарласан бол, сэтгэл ханамжтай гэж хариулт өгсөн хэрэглэгч үйлчилгээ нь түргэн шуурхай байдаг гэсэн хариултуудыг өгсөн нь тэдний хувьд үйлчилгээ нь түргэн шуурхай л байх юм бол, үйлчилгээг сайн гэж үнэлэх хандлага ажиглагдаж байна.

#### 4. Та найз нөхөд, гэр бүлдээ манайхыг санал болгодог уу?

10 responses



Судалгаанд хамрагдсан Ахуйн Газ хэрэглэгчдийн дийлэн нь нь найз нөхөд, ойр дотны хүмүүстээ Дашваанжил газыг санал болгодог гэж хариулсан нь компаниас цаашдаа үйлчилгээ авах сонирхолтой, үнэнч үйлчлүүлэгчид мөн болох нь харагдаж байна.

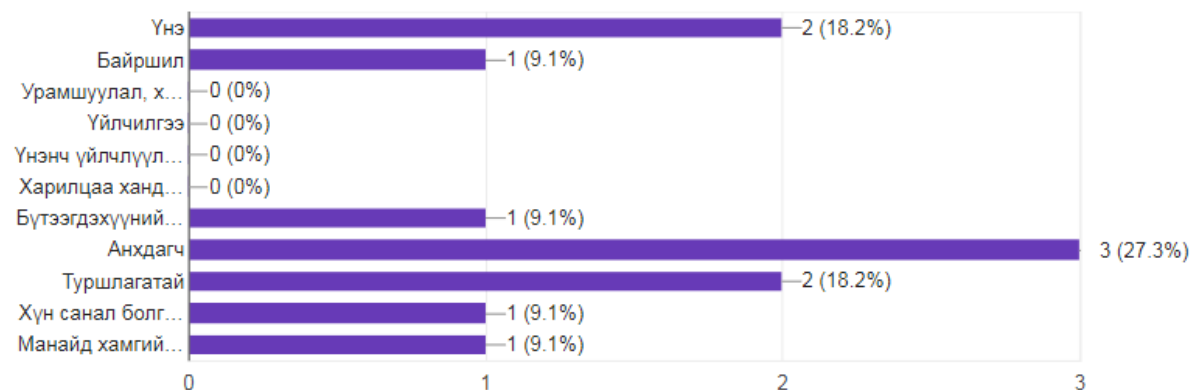
5 дахь асуултаар үйлчилгээг сайжруулах санал байвал хэлнэ үү гэхэд баянхошуу хавиар салбартай болмоор байна, мөн ахуйн газанд урамшуулал авмаар байна гэсэн саналууд ирсэн.

## ХЭСЭГ 02. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ГАЗАР-БАЙГУУЛЛАГЫН ХЭРЭГЛЭГЧИЙН МЭДРЭМЖ

Бид Дашваанжил Газаас худалдан авалт хийж, үйлчилгээ авдаг 11 байгууллагатай утсаар холбогдож судалгаа авсан бөгөөд судалгаанд хамрагдсан байгууллагууд 2 сараас 6 жилийн хугацааны туршид үйлчилгээ авч байгаа үйлчилгээний байгууллагууд байв.

### 2. Таны Дашваанжил Газаар үйлчлүүлж байгаа гол шалтгаан юу вэ?

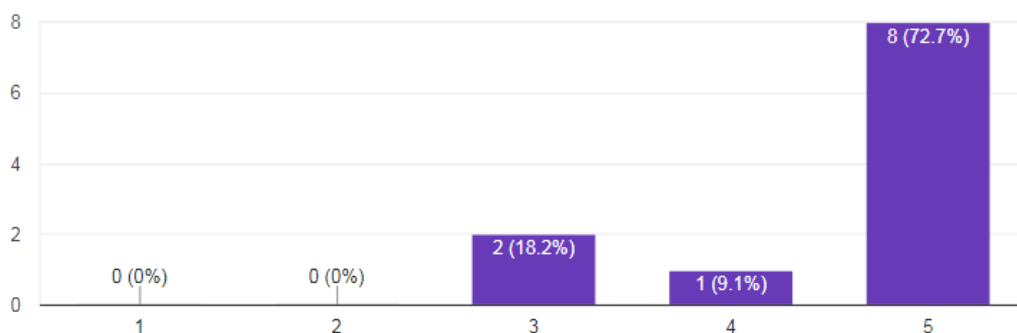
11 responses



Үйлчилгээний газар буюу байгууллагын 27% нь Дашваанжил Газаар үйлчлүүлж байгаа гол шалтгаан нь Дашваанжил Газ зах зээлд анхдагч байр суурийг эзэлсэн гэсэн шалтгааны улмаас үйлчилгээ авдаг байна. Хоёрдахь гол шалтгаан нь үнэ ба газрын салбарт ажиллаж байгаа туршлагыг харгалзан үйлчлүүлж байгаа гэсэн байна. Үүнээс харахад Дашваанжил газрын зах зээлд анхдагч байгаа болон олон жилийн туршлагатай компани гэсэн байр суурь нь үйлчлүүлэгчдийг татах гол давуу тал болж байна.

### 3. Та газ хүргэлтийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

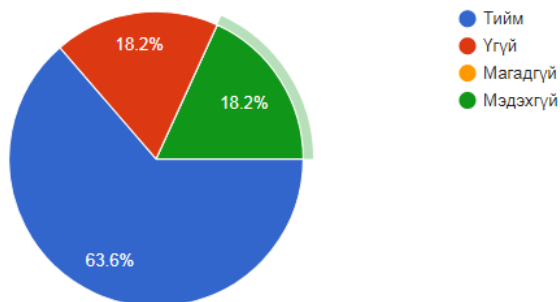
11 responses



Судалгаанд хамрагдсан байгууллагын хэрэглэгчдийн дийлэнх нь газ хүргэлтийн үйлчилгээнд маш сэтгэл ханамжтай гэж хариулсан бол цөөн хэрэглэгч газ хүргэлтийн үйлчилгээнд сэтгэл дундуур байдаг гэж хариулсан байна. Сэтгэл ханамж өндөр гэж хариулсан гол шалтгаан нь дуудлага өгөхөд хүргэлт хурдан ирдэг, мөн үйлчилгээ сайн гэсэн бол, үйлчилгээнд сэтгэл дундуур байгаа гол шалтгаан нь үйлчилгээ маш муу байсан боловч одоо арай дээр болж байгаа гэсэн шалтгааны улмаас ийн үнэлжээ

4. Та найз нөхөд, гэр бүлдээ манайхыг санал болгодог уу?

11 responses



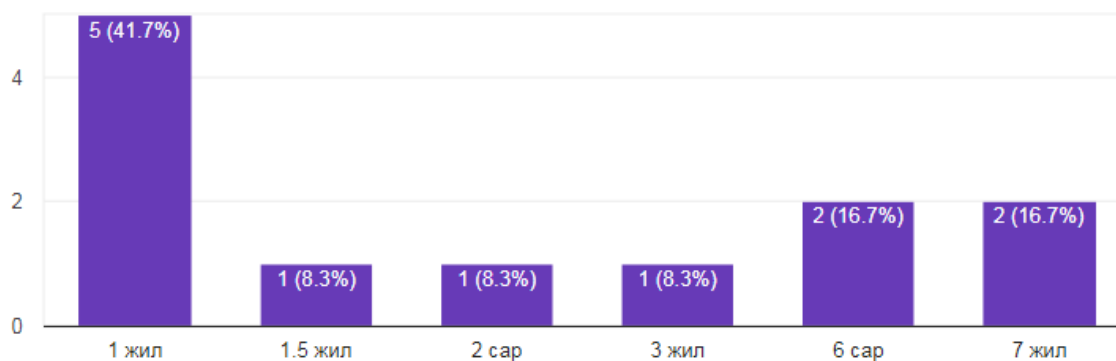
Судалгаанд хамрагдсан үйлчилгээний байгууллагуудын 63.6% нь Дашваанжил Газ-ыг найз нөхөд, гэр бүлдээ санал болгодог гэсэн бол 18.2% нь үгүй, үлдсэн 18.2% нь мэдэхгүй гэж хариулсан нь байгууллагын хэрэглэгчдийн 36.4% нь Дашваанжил Газ-аас өөр байгууллага санал тавихад саналыг хүлээж авч болзошгүй эрсдлийг илэрхийлж байна.

Үйлчилгээ сайжруулах сана асуухад буцаалт дээр хаая асуулт үүсдэг, урамшуулал (35+1) арай удаан өгдөг, мөн баллоны хамгаалалтыг сайн анхаарах, аюулгүй байдал дээр илүү анхаарыг санал болгосон байна.

### ХЭСЭГ 03. АВТОГАЗ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН МЭДРЭМЖИЙН СУДАЛГАА

#### 1.Та Дашваанжил Газаар хэр удаан үйлчлүүлж байгаа вэ?

12 responses

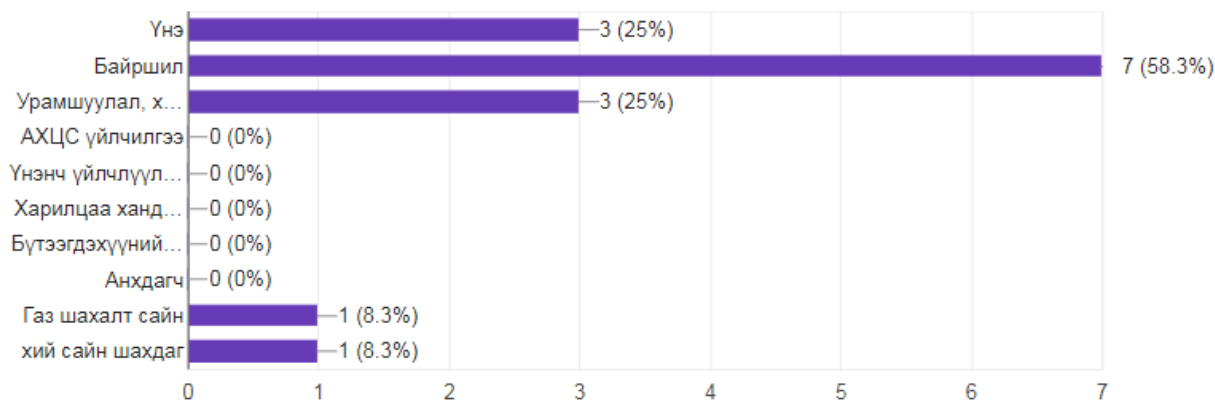


Автогаз хэрэглэгчдээс утсаар судалгаа авахад нэлээд бэрхшээлтэй учирч байсан нь утасны дугаар солигдсон, мөн түүнчлэн утсаар ярих сонирхолгүй байсан. Гэсэн ч манай ажилтнууд хичээл зүтгэл гаргаж 12 автогаз хэрэглэгчтэй утсаар ярилцаж судалгаа авсан.

Судалгаанд хамрагдсан жолооч нар хамгийн багадаа 2 сар Дашваажилын АХЦС-ээр үйлчлүүлж байгаа хамгийн удаан нь 7 жил үйлчлүүлж байгаа автогаз хэрэглэгчид байв.

## 2. Та Дашваанжил Газаар үйлчлүүлж байгаа гол шалтгаан юу вэ?

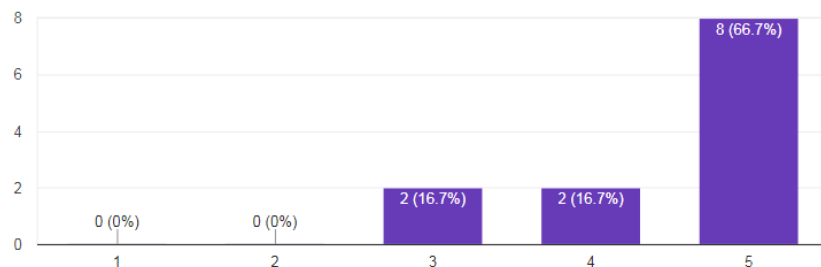
12 responses



Судалгаанд хамрагдсан автогаз хэрэглэгчдийн дийлэнх буюу 58.3% нь АХЦС-ын байршил нь гэр, эсхүл ажлынх нь ойролцоо байдагтай холбоотойгоор үйлчилгээ авдаг гэсэн байна. Харин удаах гол шалтгаан нь АХЦС-ийн үнэ ба урамшуулалтай холбоотойгоор сонгон үйлчлүүлдэг гэсэн байна. Харин үйлчилгээ, харилцаа, бүтээгдэхүүний чанартай холбоотойгоор ямар нэг санал хэлээгүй нь үйлчилгээ, харилцаа, бүтээгдэхүүний чанар зэрэг нь онцгой мэдрэмж төрүлдэггүй, эсхүл сонгох шалтгаан болдоггүй байна.

3. Та шатахуун түгээлтийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ?

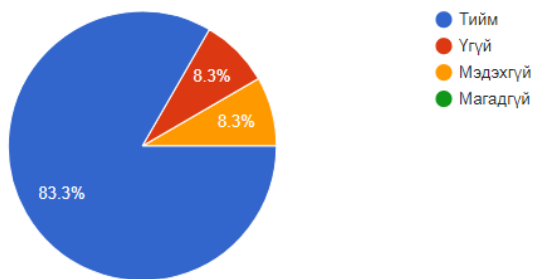
12 responses



Автогаз хэрэглэгчдээс АХЦС-ийн түгээлтийн үйлчилгээнд хэр сэтгэл ханамжтай байдаг вэ гэж асуухад дийлэнх буюу 86.7 сэтгэл ханамжтай гэж хариулсан бөгөөд энэхүү үнэлгээг өгч байгаа гол үндэслэл нь юу вэ гэж асуухад ерөнхийдөө сайн санагддаг гэж хариулсан. Харин дунд зэрэг, боломжийн гэж хариулт өгсөн жолооч нарын гол үндэслэл нь үйлчилгээ нэгэн жигд биш, зарим нь тааруу, мөн 3%-ийн буцаалт сарын эцсээр орж ирдэг, тооцоо удаан хийдэг, түгээгч нар маш удаан үйлчилдэг гэсэн шалтгаанууд байсан байна.

4. Та найз нөхөд, гэр бүлдээ манайхыг санал болгох уу?

12 responses



Автогаз хэрэглэгчдээс үйлчилгээг сайжруулах санал байгаа эсэхийг асуухад урамшуулал авч үзээгүй, зарим станцууд хий дутуу шахдаг, 22-р товчооны АХЦС урамшуулалт сугалааг бодитоор хийдэггүй юм шиг санагддаг гэсэн саналууд ирсэн

