

## ТУШААЛ

### Ёс зүйн нийтлэг дүрэм батлах тухай

, Аялал жуулчлалын тухай хуулийн 18 дугаар зүйлийн 18.2.1, Монгол улсын Засаг засаг захиргаа, нутаг дэвсгэрийн нэгж, түүний удирдлагын тухай хуулийн 33 дугаар зүйлийн 33.5, Нийслэлийн засаг дарга бөгөөд Улаанбаатар хотын Захирагчийн 2016-2020 оны үйл ажиллагааны хөтөлбөрийн 1.4.6, тус газрын дүрмийн 2.3.5-т заасныг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Нийслэлийн нутаг дэвсгэрт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаа явуулж буй байгууллага, аж ахуйн нэгжийн үйлчилгээний ажилтнуудын ёс зүйн нийтлэг дүрмийг хавсралтаар баталсугай.

2. Ёс зүйн нийтлэг дүрмийг аж ахуйн нэгж байгууллагуудад сурталчлах, мөрдүүлэх ажлыг мэргэжлийн холбоодтой хамтран зохион байгуулахыг Захиргааны хэлтэс /Д.Ганболд/-т даалгасугай.

ДАРГА

Д.БАТСҮХ

Нийслэлийн Аялал жуулчлалын газрын  
даргын 2016 оны.....дугаар сарын ... өдрийн  
... дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралт

## ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТНУУДЫН ЁС ЗҮЙН НИЙТЛЭГ ДҮРЭМ

### **Нэг. ЗОРИЛГО:**

Байгууллагын үйлчилгээ, түүний үзүүлэлт, үйлчилгээний ажилтны үйл ажиллагаандаа баримтлах зарчим, хувцаслалт, соёл, гадаад төрх, үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа болон тэдний ажлын байранд тавигдах ёс зүйн хэм хэмжээг тогтоон хэвшүүлэхэд энэ дүрмийн зорилго оршино.

### **Хоёр. ХАМРАХ ХҮРЭЭ:**

Энэхүү дүрэм нь зочид буудлын үйлчилгээний албан тушаал эрхэлж байгаа ажилчдад хамаарна. Үйлчилгээний байгууллагын албан тушаалтан нь энэхүү дүрмийг жишиг болгож мөрдөнө.

### **Гурав. ЁС ЗҮЙН ЗАРЧИМ**

Үйлчилгээний ажилтан нь үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжит байдалд анхаарлаа хандуулан, үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгч бүрт таатай сэтгэгдэл төрүүлэхийг эрхэмлэн ажиллана.

“Үйлчлүүлэгч бол та хаан” гэсэн уриаг үйлчилгээ, үйл ажиллагаандаа мөрдлөг болгон ажиллана.

Үйлчилгээний ажилтан нь байгууллагын бусад үйлчилгээний талаар зохих мэдлэгтэй байж, байгууллагын үйлчилгээ, үйл ажиллагааны талаар шинэ мэдээ мэдээллийг цаг тухайд нь авч, өөрийгөө ямагт хөгжүүлж, ур чадвараа байнга дээшлүүлж ажиллана.

Зочид буудлын удирдах түвшний ажилтан нь үйл ажиллагаандаа дор дурдсан зарчмыг баримтална.

- Шудрага ёс
- Хууль эрх зүйг дээдлэх ёс
- Тэгш байдал
- Хариуцлага хүлээх
- Олон нийтэд үйлчлэх

## **Дөрөв. ЁС ЗҮЙГ ЭРХЭМЛЭН ДЭЭДЛЭХ**

Зочид буудлын ажилтан, албан хаагч нь үйлчилгээний байгууллагын зорилт, чиг үүргийг хэрэгжүүлж, зочлох үйлчилгээг зочдод болон ажилчиддаа үзүүлэхдээ дор дурдсан зүйлсийг эрхэмлэн дээдэлнэ.

Шударга ёсны зарчмын хүрээнд: Хүлээсэн үүрэгтээ үнэнч байж, нийтийн ашиг сонирхолд захирагдан ашиг сонирхлын зөрчилд автахгүй байх, шударга бус, хууль бус явдалтай эвлэршгүй байж бусдыг манлайлах

Хууль эрх зүйг дээдлэх зарчмын хүрээнд: Үйлчилгээний байгууллагын бодлого шийдвэрийг боловсруулах болон үйлчилгээний хэсгийн бүхий л үйл ажиллагаанд үндсэн хууль, бусад хуулийг ямагт дээдлэн сахих

Тэгш байдлын зарчмын хүрээнд: Бусад үйлчилгээний ажилтан болон үйлчлүүлэгч, харилцагч бүртэй адил тэгш, ялгаварлан гадуурхах үзэлгүйгээр харьцан үйлчилгээний хөгжилд өөрийн хувь нэмрийг оруулах

Хариуцлага хүлээх зарчмын хүрээнд: Үйлчилгээний байгууллагын үйл ажиллагаанд шаардлагатай өөрийн мэдлэг чадварыг байнга дээшлүүлж, хийсэн ажлынхаа гүйцэтгэл, үр дүнгийн төлөө бүрэн хариуцлага хүлээх

Олон нийтэд үйлчлэх зарчмын хүрээнд: Зочид буудлын үйлчилгээг үйлчлүүлэгч, харилцагчдад чанартай, хүртээмжтэй, шуурхай, соёлтой хүргэж тэдний итгэлийг хүлээж ажиллах

## **Тав. ЗОЧИН УГТАГЧИД ТАВИГДАХ ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМ**

### **Хувийн зохион байгуулалт**

- Ажил эхлэхээс 20 минутын өмнө ирж усанд орж, хувийн ариун цэврийг сахисан байх
- Зочин угтагчийн стандартад заасаа дагуу дүрэмт хувцсыг өмсөх /дүрэмт хувцас, энгэрийн тэмдэг гэх мэтээр иж бүрэн өмсөх/
- Гадаад төрхийг зөв зохистой бүрдүүлсэн байх
- Хурц үнэртэй гарын тос болон үнэртэй ус цацахгүй байх
- Хэт том, тод өнгийн ээмэг, бөгж, зүүлт хавчаар, бугуйвч, үнэт эдлэл гэх мэт гоёл чимэглэлийн зүйлсийг /ажлын цагаар/ хэрэглэхийг хориглоно.
- Нүдний шил /контакт линз/ өнгөгүй тунгалаг байна. Гоёлын болон нарны шил зүүхийг хориглоно.
- Үсийг тод өнгөөр будах, хэт этгээд байдлаар засуулахыг хориглоно.
- Үйлчлүүлэгчид харагдахуйц биеийн ил хэсэгт шивээсгүй байна.
- Дүрэмт хувцас нь ямар нэгэн толбогүй, ханзарч урагдаагүй, индүүдлэгтэй товч нь бүрэн бүтэн байна.
- Энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн дээд хэсэгт харагдахаар эгц зүүсэн байна
- Биенээс хөлс болон ямарваа нэгэн эвгүй үнэр гаргахгүй байх
- Хумсны засалт, будалт нь хурц тод содон биш энгийн даруухан байх ба үсээ хойш самнаж ардаа шууж боосон байна.

- Хумсаа хэт урт ургуулахгүй байх
- Хумсны завсар хиргүй байх
- Гар цэвэрхэн байх
- Амны ариун цэврийг дээд зэргээр сахих
- Тамхи татдаггүй байх
- Ажлын байранд байнга үндсэн зогсолтоор инээмсэглэн зогсох
- Зочидтой харилцахдаа эелдгээр байнга инээмсэглэж байх

### **Ажлын байрны зохион байгуулалт**

- Ажил эхлэхийн өмнө ээлжийн зочин угтагч болон ахлагч, менежерээс тухайн өдрийн ажил үүргийн хуваарийг авах
- Ажлын байран дээр хэрэглэгдэх тоног төхөөрөмж, хэрэгслүүдийг бүрэн ажиллагаатай эсэхийг шалгаж үзэх
- Ажлын байрны хөдөлмөр хамгаалал аюулгүй ажиллагааны зааварчлагааг мөрдөж ажиллах /цахилгаан гүйдэл, залгуур, разетка/
- Ажлын байрны эмх цэгц, цэвэр цэмцгэр байдалд анхаарах
- Ажил үүргийн хуваарийн дагуу ажлын гүйцэтгэлийг хариуцлагатайгаар хийх
- Ажлын байрыг орхиж явахгүй байх

### **Ажил үүрэг:**

- Зочид, төлөөлөгчдөд өөрийгөө танилцуулах болон зочид буудалд зочин угтан авч, бүртгэл хөтлөх, захиалга авах, захиалгын тоног төхөөрөмжийн нэр, төрлийг нэрлэх, ашиглах, төрөл бүрийн бичиг баримттай ажиллах, зочинтой тооцоо хийх, зочид буудлын бусад албад нэгжүүдийн тооцоог нэгтгэн, зочноос төлбөр тооцоог авах, зочинд үйлчлэхэд хэрэглэх мэргэжлийн үг хэллэг тогтоох, харилцан ярилцах чадамжтай байх
- Өрөөний нягтралыг хянах
- Өрөөний бэлэн байдлыг урьдчилан тооцох
- Өрөө дүүргэлтийн хувийг тооцоолох
- Ханан хүснэгт бөглөх
- Зочид буудалд зочин угтах, хүлээн авах, үдэн гаргах болон байрлах үеийн бүх үйлчилгээг зохион байгуулах
- Тоног төхөөрөмж хэрэглэх, бичиг баримт бөглөх
- Өрөөний бэлэн байдлыг тодорхойлох
- Төлбөрийн хэлбэрүүдийг судлах, зочинтой тооцоо хийх
- Зочинтой эелдэг, найрсгаар мэндлэх
- Захиалгын хүсэлтийг хүлээн авах, хариу өгөх
- Зочин угтахад шаардлагатай бичиг баримт бэлдэх, хөтлөх, баталгаажуулах
- Зочныг хүлээн авах
- Шаардлагатай мэдээ, мэдээллээр хангах
- Эелдэг, найрсгаар үдэн гаргана
- Гаднаас орж ирж буй зочдыг эелдгээр инээмсэглэн, харцаараа хандаж угтан авах
- Зочидтой мэндлэхдээ тухайн үеийн байдлаас шалтгаалж мэндлэн, ямар тусламж хэрэгтэй байгааг эелдгээр асуух /Өглөөний мэнд хадагтай, танд юугаар туслах вэ?/
- Зочны асуусан асуулт, хүссэн мэдээллийг цаг алдалгүй түргэн шуурхай хүргэх

- Зочдод үнэн зөв, бодит мэдээ мэдээллийг хүргэх, түгээх, дамжуулах
- Зочдод болон ажилчдад зочид буудлын талаарх гадаад, дотоод орчны мэдээллийг түгээж байх
- Зочинд мэдээ мэдээллийг бататган давтан асууж, баталгаажуулж байх
- Зочид төлөөлөгчдийг угтан авч, шаардлагатай мэдээллээр хангаж, ая тухтай амруулж үйлчлэх нөхцөлийг бүрдүүлэх
- “Үргэлж үйлчлүүлэгчийн зөв үйлчлүүлэгч бол хаан” гэдэг зарчмыг баримтлан ажиллана
- Утсаар зөв боловсон харьцаж, бодит мэдээлэл өгөх, холболт хийх
- Захиалгыг түргэн шуурхай хүлээн авч, баталгаажуулан зохион байгуулагчид мэдэгдэн үйлчилгээнд бэлтгүүлэх
- Тухайн ээлжинд байрласан зочдын бүртгэлийг хөтлөн мэдээллийн баазад оруулах
- Зочны өрөөний бэлэн байдлын талаарх мэдээллийг авч өрөөг хуваарилан, түлхүүрийг олгох
- Бичиг баримт хөтлөх стандарт шаардлагыг мэддэг байх
- Зочин болон захиргааны ажилчидтай уулзахаар ирсэн зочдыг холбож, мэдээлэх
- Зочид буудлын бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг сурталчлан танилцуулах
- Зочны үйлчилгээний тооцооны хуудаснуудыг тухайн гэр/ өрөөг хариуцан ажиллаж байгаа гэр/ өрөөний үйлчлэгч, зоогийн газрын зөөгчөөс тухай бүрд нь цуглуулан тооцоог үнэн зөв, түргэн шуурхай хийж, мөнгөний няравт тушаах
- Зочдын гаргасан санал гомдлыг хүлээн авч хариуцсан ажилтанд мэдэгдэн асуудлыг дор бүр нь эерэгээр шийдэх
- “Үгүй”-ийн 5 зарчмыг үйлчилгээнд хэрэглэхгүй байх /Үгүй, болохгүй, байхгүй, мэдэхгүй, чадахгүй/
- Хаалгач, үйлчлэгч нарын ажилд хяналт тавьж, зочин хүлээн авах хэсгийн цэвэр цэмцгэр байдалд анхаарах
- Өгсөн үүрэг даалгавар болон хөдөлмөрийн гэрээнд тусгасан ажлуудыг хийж гүйцэтгэх
- Зочид төлөөлөгчдийг хүссэн мэдээллээр ханган угтан авч үйлчлэх, зохион байгуулагчийг байхгүй үед цогцолборын бүх ажилчдыг удирдан зохион байгуулж зочдын ая тухтай байдлыг хангах бүх нөхцөлийг бүрдүүлэх
- Үйлчлүүлэгч дахин ирж үйлчлүүлэх сэтгэгдлийг төрүүлэх

### **Хориглох зүйлс:**

- Дүрэмт хувцсыг ажлын байран дээр индүүдлэггүй, үрчгэр, бохир байдалтайгаар өмсөхгүй байх
- Хиртэй хумстай, хөлс үнэртүүлэхгүй байх
- Ажлын байран дээр бохь зажилж, утсаар ярих, хэн нэгэнтэй дэмий яриа өрнүүлэх, front disk-ийг налж зогсох зэрэг зохисгүй үйлдэл гаргахыг хориглоно
- Ажлын байрыг орхиж дэмий сэлгүүцэхгүй байх
- Үйлчлүүлэгчийн дэргэд хувийн асуудал ярих, хэт чанга ярих, чанга инээх, орилох, хэн нэгийгээ хочоор дуудах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, мэргэжлийн үг хэллэг хэт их хэрэглэх, маргалдах, гараа халаасандаа хийх, хөлөө ачиж суух зэргийн зохисгүй үйлдлүүд гаргах

- Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан гадуурхах, гадаад үзэмж, албан тушаал нэр хүнд, яс үндэс, хүйс, арьсны өнгө, боловсрол, мэргэжил гэх мэт/ түүний талаар эвгүй, тааламжгүй үг хэллэг хэрэглэх, халзан, намхан, хөгшин гэх мэт;
- Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр тийшээ харах, анзаараагүй, сонсоогүй дүр эсгэх, удаан хүлээлгэх, загнах, доромжлох
- Үйлчлүүлэгчийн нүүр царай, эд хөрөнгө бусад зүйлд хэт анхаарах, тийм яриа дэлгэх, хувийн чанартай юм асуух
- Ажилтан, албан хаагчдад ажлын өрөө, тасалгаанд тамхи татахыг хатуу хориглох бөгөөд зөвхөн зориулалтын цэгт татна.

#### **Дагаж мөрдөх дүрэм журмууд:**

- Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн дүрэм, журам
- Галаас урьдчилан сэргийлэх дүрэм, журам
- Галын аюулгүй байдлын дүрэм журам
- Байгууллагын дотоод дүрэм журмыг баримтлах

#### **Шаардлагатай нөхцөлд анхны тусламж үзүүлэх**

- Зүрхний иллэг, хиймэл амьсгал хийх
- Түлэгдэлтэд арга хэмжээ авах
- Цахилгаан гүйдэлд нэрвэгдэгсэдэд арга хэмжээ авах
- Цус алдалтад арга хэмжээ авах
- Ясны бэртэлт, үе мултралт, хугаралтад чиг тавих

### **Зургаа. ӨРӨӨНИЙ ҮЙЛЧЛЭГЧИД ТАВИГДАХ ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМ**

#### **Хувийн зохион байгуулалт**

- Ажил эхлэхээс 20 минутын өмнө ирж, хувийн ариун цэврийг сахисан байна.
- Өрөөний үйлчлэгчийн стандартад заасны дагуу дүрэмт хувцсыг өмсөх /дүрэмт хувцас, халаатай хормогчтой байх ба энгэрийн тэмдэг гэх мэтээр иж бүрэн өмсөх/
- Дүрэмт хувцас нь ямар нэгэн толбогүй, ханзарч урагдаагүй, индүүдлэгтэй товч нь бүрэн бүтэн байна.
- Энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн дээд хэсэгт харагдахаар эгц зүүсэн байна.
- Гадаад төрхийг зөв зохистой бүрдүүлсэн байх
- Хурц үнэртэй гарын тос болон үнэртэй ус цацахгүй байх
- Хэт том, тод өнгийн ээмэг, бөгж, зүүлт хавчаар, бугуйвч, үнэт эдлэл гэх мэт гоёл чимэглэлийн зүйлсийг /ажлын цагаар/ хэрэглэхийг хориглоно.
- Нүдний шил /контакт линз/ өнгөгүй тунгалаг байна. Гоёлын болон нарны шил зүүхийг хориглоно.
- Үсийг тод өнгөөр будах, тод өнгийн хавчаар зүүх, хэт этгээд байдлаар засуулахыг хориглох ба өөрт зохисон хэлбэрээр засна.
- Үйлчлүүлэгчдэд харагдахуйц биеийн ил хэсэгт шивээсгүй байна.
- Биенээс хөлс болон ямарваа нэгэн эвгүй үнэр гаргахгүй байх.
- Хумсны засалт, будалт нь хурц тод содон биш энгийн даруухан байх ба үсээ хойш самнаж ардаа шууж боосон байна.

- Хумсаа хэт урт ургуулахгүй байх
- Хумсны завсар хэргүй байх
- Гар цэвэрхэн байх
- Амны ариун цэврийг дээд зэргээр сахих
- Тамхи татдаггүй байх
- Зочидтой харилцахдаа эелдэгээр байнга инээмсэглэж байх

### **Ажлын байрны зохион байгуулалт**

- Ажил эхлэхийн өмнө ээлжийн ахлагч, давхрын жижүүр болон өрөөний үйлчилгээний менежерээс тухайн өдрийн ажил үүргийн хуваарийг авах
- Ажил үүргийн хуваарийн дагуу ажлын байраа зохион байгуулах /өрөөний үйлчлэгчийн ажлын тэргэнцрийг ачаалах буюу ажилд бэлдэх/ хэрэглэгдэх тоног төхөөрөмж, хэрэгслэлүүдийг бүрэн ажиллагаатай эсэхийг шалгаж ажлаа эхлүүлэх
- Ажлын байрны хөдөлмөр хамгаалал аюулгүй ажиллагааны зааварчлагааг мөрдөж ажиллах /цахилгаан гүйдэл, залгуур, разетка/
- Тухайн өдрийн ажлыг удирдах албан тушаалтнаас хөдөлмөр хамгаалал аюулгүй ажиллагааны зааварчлагаа авсны дараа ажлаа эхлүүлэх
- Ажлын багаж хэрэгсэл нь эрүүл ахуйн шаардлагыг хангасан байх ба цэвэрлэгээний дараа ариутгаж тавьсан байх
- Ажлын байрны эмх цэгц, цэвэр цэмцгэр байдалд анхаарах
- Ажил үүргийн хуваарийн дагуу ажлын гүйцэтгэлийг хариуцлагатайгаар хийх
- Ажлын байрыг орхиж явахгүй байх

### **Ажил үүрэг:**

- Зочны өрөөний цэвэр цэмцгэр байдал, өрөөний үйлчилгээг түргэн шуурхай, чанартай үзүүлэх
- “Үргэлж үйлчлүүлэгчийн зөв үйлчлүүлэгч бол хаан” гэдэг зарчмыг баримтлан ажиллах
- Өрөөний тавилга хэрэгслийн бүрэн бүтэн, аюулгүй байдалд хяналт тавих
- Зочдоос санал гомдол гарсан тохиолдолд ээлжийн ахлагч, менежерт мэдэгдэн шуурхай шийдвэрлүүлэх
- Захиргаанаас өгсөн үүрэг даалгавар болон хөдөлмөрийн гэрээнд тусгасан ажлуудыг хийж гүйцэтгэх
- Цэвэрлэгээний бодисыг ашиглалтын зааварын дагуу хэрэглэж, стандарт цэвэрлэгээг хийж чаддаг байх
- Тоног төхөөрөмжийг зааварчлагааны дагуу ашигладаг байх
- Зочны өрөөний тавилга хэрэгслийг стандартын дагуу байрлуулах
- Зочны өрөөнд зочдыг хүлээн авах бэлтгэл ажлыг хангах
- Зочдыг явсны дараа өрөөнд цэвэрлэгээ хийх
- Цагаан хэрэглэл болон бусад жижиг хэрэгслэлийг солих
- Зочдын хүсэлтийн дагуу өрөөнд цэвэрлэгээ үйлчилгээ хийх
- Хөлийн гишгүүр тогтмол цэвэрлэх
- Их цэвэрлэгээ болон өдөр тутмын цэвэрлэгээг графикийн дагуу хийх
- Хог хаягдлыг хогийн цэгт асгах
- Зочдыг өрөөнд угтан оруулж, өрөөний зохион байгуулалт, тоног төхөөрөмжийн ажиллагааны ашиглалтын талаар товч тодорхой зааварчлагаа, зөвлөгөө өгөх

- Зочидтой мэндлэхдээ тухайн үеийн байдлаас шалтгаалж инээмсэглэн мэндчилж, ямар тусламж хэрэгтэй байгааг эелдгээр асуух /Өглөөний мэнд хадагтай, танд юугаар туслах вэ?/
- Зочны асуусан асуулт, хүссэн мэдээллийг цаг алдалгүй түргэн шуурхай хүргэх
- Зочдод үнэн зөв, бодит мэдээ мэдээллийг хүргэх, түгээх, дамжуулах
- Зочдод болон ажилчдад зочид буудлын талаарх гадаад, дотоод орчны мэдээллийг түгээж байх
- Зочинд мэдээ мэдээллийг бататган давтан асууж, баталгаажуулж байх
- Зочдын хүсэлтийн дагуу үйлчилгээг үзүүлэхдээ 5 минутаас хэтрэхгүй хугацаанд үйлчлэх /үсний сэнс, сахлын хутга гэх мэт зүйлүүдийг авчирч өгөх/
- Зочны өрөөний болон олон нийтийн талбайн тавилга хэрэгсэлийг зориулалтын цэвэрлэгээ, өнгөлгөөний бодисоор цэвэрлэж байх
- Тавилга хэрэгсэл, өрөөний яаралтай засварын дуудлагыг инженер техникийн албанд цаг алдалгүй мэдэгдэж, эвдрэл гэмтэлд дор бүр нь арга хэмжээ авч байх
- Зочны өрөөн дэх мини баарны ундаа ус, амттны хэрэглээ, тооцоонд хяналт тавьж, түүний талаарх мэдээллийг холбогдох албадуудад цаг тухайд нь мэдээлж, төлбөр тооцоог баталгаажуулж байх
- Зочны буруутай байдлаас шалтгаалж өрөөний тавилга хэрэгсэлд эвдрэл гэмтэл учирвал тухай бүрд нь илрүүлж, холбогдох удирдлагуудад мэдэгдэн, буруутай этгээдэд нь хариуцлага хүлээлгэн арга хэмжээ авахуулж байх
- Зочны угаалгын үйлчилгээний талаарх мэдээллийг холбогдох албанд мэдээлж, төлбөр тооцоог баталгаажуулж байх
- Зочин байрлаад гарч буй өрөөг зочноос хүлээн авч, бүрэн ариутгалын цэвэрлэгээг технологийн дагуу хийж, борлуулалтад бэлтгэх
- Байрлаж буй зочдод нэмэлт үйлчилгээ үзүүлэхэд зааварчлагаа, зөвлөгөө өгөх /өрөөнд хоолоор үйлчлэх, хотын аяллын маршрут, хүүхдийн нэмэлт ор, зочид буудлын нэмэлт үйлчилгээгээр үйлчлэх, хүүхэд асрах, түрээсийн машинаар үйлчлэх гэх мэт/
- Зочны мартсан эд зүйлсийг тусгай хаягжилттай уутанд хийж битүүмжлэн, өрөөний үйлчилгээний албаны менежерт хүлээлгэн өгч байх

### **Хориглох зүйлс:**

- Дүрэмт хувцсыг ажлын байран дээр индүүдлэггүй, үрчгэр, бохир байдалтайгаар өмсөхгүй байх
- Хиртэй хумстай, хөлс үнэртүүлэхгүй байх
- Ажлын байран дээр бохь зажилж, утсаар ярих, хэн нэгэнтэй дэмий яриа өрнүүлэх, олон нийтийн талбайн будан, кресло дээр суух, хана налж зогсох зэрэг зохисгүй үйлдэл гаргахыг хориглоно
- Олон нийтийн талбайд цэвэрлэгээ хийж байхдаа цэвэрлэгээний багаж хэрэгслийг ажлын байран дээр орхиж дэмий сэлгүүцэхгүй байх
- Үйлчлүүлэгчийн дэргэд хувийн асуудал ярих, хэт чанга ярих, инээх, орилох, хэн нэгнийгээ хочоор дуудах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, мэргэжлийн үг хэллэг хэт их хэрэглэх, маргалдах, гараа халаасандаа хийх, хөлөө ачиж суух зэрэг зохисгүй үйлдэл гаргах



- Үйлчлүүлэгчийг ялгаварлан гадуурхах, гадаад үзэмж, албан тушаал нэр хүнд, яс үндэс, хүйс, арьсны өнгө, боловсрол, мэргэжил гэх мэт түүний талаар эвгүй, тааламжгүй үг хэллэг, хэрэглэх /халзан, намхан хөгшин гэх мэт/
- Үйлчлүүлэгчтэй харилцахдаа өөр тийшээ харах, анзаараагүй, сонсоогүй дүр эсгэх, удаан хүлээлгэх, загнах, доромжлох
- Үйлчлүүлэгчийн нүүр царай, эд хөрөнгө бусад зүйлд хэт анхаарах, тийм яриа дэлгэх, хувийн чанартай юм асуух
- Өрөөний үйлчлэгч нь ажлын өрөө, хувцас солих өрөө, олон нийтийн талбайд тамхи татахыг хатуу хориглоно
- Зочин байрлаж буй өрөөнд цэвэрлэгээ үйлчилгээ хийж байх үедээ зочны эд зүйлсэд хүрч, түүнийг хэрэглэж, авахыг хатуу хориглоно

#### **Дагаж мөрдөх дүрэм журмууд:**

- Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн дүрэм, журам
- Галаас урьдчилан сэргийлэх дүрэм, журам
- Галын аюулгүй байдлын дүрэм журам
- Байгууллагын дотоод дүрэм журмыг баримтлах

#### **Шаардлагатай нөхцөлд анхны тусламж үзүүлэх**

- Зүрхний иллэг, хиймэл амьсгал хийх
- Түлэгдэлтэд арга хэмжээ авах
- Цахилгаан гүйдэлд нэрвэгдэгсэдэд арга хэмжээ авах
- Цус алдалтад арга хэмжээ авах
- Ясны бэртэлт, үе мултралт, хугаралтад чиг тавих

### **Долоо. УГААЛГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ АЖИЛТАНД ТАВИГДАХ ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМ**

#### **Хувийн зохион байгуулалт**

- Ажил эхлэхээс 20 минутын өмнө ирж, хувийн ариун цэврийг сахисан байх
- Өрөөний үйлчлэгчийн стандартад заасны дагуу дүрэмт хувцсыг өмсөх /дүрэмт хувцас, халаатай хормогчтой байх ба энгэрийн тэмдэг гэх мэтээр иж бүрэн өмсөх/
- Дүрэмт хувцас нь ямар нэгэн толбогүй, ханзарч урагдаагүй, индүүдлэгтэй товч нь бүрэн бүтэн байна.
- Энгэрийн тэмдгийг цээжний зүүн дээд хэсэгт харагдахаар эгц зүүсэн байна.
- Гадаад төрхийг зөв зохистой бүрдүүлсэн байх
- Хурц үнэртэй гарын тос болон үнэртэй ус цацахгүй байх
- Хэт том, тод өнгийн ээмэг, бөгж, зүүлт хавчаар, бугуйвч, үнэт эдлэл гэх мэт гоёл чимэглэлийн зүйлсийг /ажлын цагаар/ хэрэглэхийг хориглоно.
- Нүдний шил /контакт линз/ өнгөгүй тунгалаг байна. Гоёлын болон нарны шил зүүхийг хориглоно.
- Үсийг тод өнгөөр будах, тод өнгийн хавчаар зүүх, хэт этгээд байдлаар засуулахыг хориглох ба өөрт зохисон хэлбэрээр засна.
- Үйлчлүүлэгчдэд харагдахуйц биеийн ил хэсэгт шивээсгүй байна.
- Биенээс хөлс болон ямарваа нэгэн эвгүй үнэр гаргахгүй байх
- Хумсны засалт, будалт нь хурц тод содон биш энгийн даруухан байх ба үсээ хойш самнаж ардаа шууж боосон байна.

- Хумсаа хэт урт ургуулахгүй байх
- Хумсны завсар хэргүй байх
- Гар цэвэрхэн байх
- Амны ариун цэврийг дээд зэргээр сахих
- Тамхи татдаггүй байх
- Зочидтой харилцахдаа эелдгээр байнга инээмсэглэж байх

### **Ажлын байрны зохион байгуулалт**

- Ажил эхлэхийн өмнө ээлжийн ахлагч, цехийн даргаас тухайн өдрийн ажил үүргийн хуваарийг авах
- Ажил үүргийн хуваарийн дагуу ажлын байраа зохион байгуулах /цэвэр, бохир хураах тэргэнцэрийг ажилд бэлдэх/, хэрэглэгдэх тоног төхөөрөмж, хэрэгслэлүүдийг бүрэн ажиллагаатай эсэхийг шалгаж ажлаа эхлүүлэх
- Ажлын байрны хөдөлмөр хамгаалал аюулгүй ажиллагааны зааварчлагыг мөрдөж ажиллах /цахилгаан гүйдэл, залгуур, разетка/
- Тухайн өдрийн ажлыг удирдах албан тушаалтнаас хөдөлмөр хамгаалал аюулгүй ажиллагааны зааварчлага авсаны дараа ажлаа эхлүүлэх
- Ажлын багаж хэрэгсэл нь эрүүл ахуйн шаардлагыг хангасан байх ба цэвэрлэгээний дараа ариутгаж тавьсан байх
- Ажлын байрны эмх цэгц, цэвэр цэмцгэр байдалд анхаарах
- Ажил үүргийн хуваарийн дагуу ажлын гүйцэтгэлийг хариуцлагатайгаар хийх
- Ажлын байрыг орхиж явахгүй байх

### **Ажил үүрэг:**

- Зочид буудал, зоогийн газрын даавуун эдлэлийг угаах, индүүдэх, эвхэх, хадгалах, зочны болон ажиллагсдын хувцас угаах, тоног төхөөрөмж, багаж хэрэгслийг аюулгүй байдлыг хангаж ажиллуулах, цаг баримтлаж ажиллах
- Бохирдсон цагаан хэрэглэл, ширээний бүтээлэг болон бусад зүйлсийг хүлээн авсны дараа бохирдсон хэмжээ толбо өнгө зэргээр нь ангилан угаалга цэвэрлэгээний технологийн дагуу угааж цэвэрлэн индүүдэж бэлэн болгох
- Цагаан хэрэглэлүүд, ширээний бүтээлэг болон бусад зүйлсийг няраваас тоолон хүлээн авч, бохирдсон цагаан хэрэглэлийн тоогоор буцааж цэвэрлэсэн хэрэглэлээр солих журмаар өөрийн хариуцсан цагаан хэрэглэлүүдийг дутагдалгүй цэвэр цэмцгэр байлгах
- Угаалгын машин, индүү, ус халаах боллейр зэргийг хариуцан хөдөлмөр хамгаалал аюулгүй ажиллагааны зааврыг баримтлан ажиллах
- Бохир даавуун эдлэлийг зориулалтын тэргэнцэр уутанд хийж хураах
- Бохир даавуун эдлэлийг бохирын уутны амыг битүү боож зөөвөрлөх
- Даавуун эдлэлийг толбо, өнгө, хиртэлтийн зэргээр нь ангилан ялгах
- Угаалгын машины хүчин чадал, угаах хугацааг тохируулан, аюулгүй ажиллуулах зааврыг мөрдөж угаах
- Хатаах машины хүчин чадал, угаах хугацааг тохируулан, аюулгүй ажиллуулах зааврыг мөрдөж хатаах
- Уурын болон бул индүү ажиллуулах заавар, индүүдэх хэмийг тохируулах
- Даавуун эдлэлийг стандартын дагуу нугалж эвхэх
- Даавуун эдлэлийг төрөл, хэмжээгээр нь ангилан зориулалтын тавиурт хадгалах

- Зочны хувцсыг нэр төрөл, тоо ширхэгээр хүлээн авч угаалгын хуудасны тэмдэглэгээтэй тулгах
- Угаалгын тэмдэг тэмдэглэгээг уншиж таних
- Хувцсыг төрөл зориулалт, толбо, өнгө будаг, хиртэлтийн зэргээр нь ангилах
- Угаалгын машины хүчин чадал, угаах хугацааг тохируулан, аюулгүй ажиллуулах зааврыг мөрдөж угаах
- Хатаах машины хүчин чадал, угаах хугацааг тохируулан, аюулгүй ажиллуулах зааврыг мөрдөж хатаах
- Уурын индүүг ажиллуулах заавар, индүүдэх хэмийг тохируулан индүүдэх
- Хувцсыг стандартын дагуу эвхэх
- Хувцсыг угаалгын хуудастай тулгаж ууталж тараах
- Зочдоос санал гомдол гарсан тохиолдолд ээлжийн ахлагч, менежерт мэдэгдэн шуурхай шийдвэрлүүлэх
- Захиргаанаас өгсөн үүрэг даалгавар болон хөдөлмөрийн гэрээнд тусгасан ажлуудыг хийж гүйцэтгэх
- Цэвэрлэгээний бодисыг ашиглалтын зааварын дагуу хэрэглэж, технологийн дагуу угаалгыг хийж чаддаг байх
- Угаалгын машин, тоног төхөөрөмжийг зааварчлагын дагуу ашигладаг байх
- Угаалгын цехэд их цэвэрлэгээ болон өдөр тутмын цэвэрлэгээг графикийн дагуу хийх
- Угаалга, цэвэрлэгээний хог хаягдлыг битүүмжлэн хогийн цэгт асгах
- Ажиллагсадтай мэндлэхдээ тухайн үеийн байдлаас шалтгаалж инээмсэглэн мэндчилж, албад хоорондын уялдаа холбоог тасралтгүй явуулах
- Зочны буруутай байдлаас шалтгаалж орны цагаан хэрэглэлийн төлбөр тооцоо гарвал тухайн зочид буудлын дотоод дүрэм журмаар зохицуулах
- Зочны угаалгын үйлчилгээний талаарх мэдээллийг холбогдох албанд мэдээлж, төлбөр тооцоог баталгаажуулж байх
- Зочны хувцас угаалгыг эрүүл ахуйн шаардлагад нийцүүлэн хугацаанд нь угааж, зориулалтын сав баглаа боодолтой олгох
- Зочны хувцас угаалгын үйлчилгээний үнэ тарифыг удирдлагын зөвшөөрөлтэйгөөр баталгаажуулан, зочдын мэдээллийн санд байршуулах ба ажиллагсад мэдээлэл байнга хүргэж байх

### **Хориглох зүйлс:**

- Дүрэмт хувцсыг ажлын байран дээр индүүдлэггүй, үрчгэр, бохир байдалтайгаар өмсөхгүй байх
- Хиртэй хумстай, хөлс үнэртүүлэхгүй байх
- Ажлын байран дээр бохь зажилж, утсаар ярих, хэн нэгэнтэй дэмий яриа өрнүүлэх, угаалгын өрөөнд тамхи татах зэрэг зохисгүй үйлдэл гаргахыг хориглоно
- Угаалгын машин, тоног төхөөрөмжийг ажиллагаатай нь орхин гарч дэмий сэлгүүцэхгүй байх
- Угаалгын машин, тоног төхөөрөмж дээр ажиллаж байхдаа хувийн асуудал ярих, хэт чанга ярих, инээх, орилох, хэн нэгнийг хочоор дуудах, бүдүүлэг үг хэллэг хэрэглэх, маргалдах, гараа халаасандаа хийх, хөлөө ачиж суух зэрэг зохисгүй үйлдэл гаргах
- Угаалгын үйлчилгээний ажилтан нь ажлын өрөө, хувцас солих өрөө, олон нийтийн талбайд тамхи татахыг хатуу хориглоно
- Зочны хувцсыг угаасаны дараа хувьдаа ашиглахыг хатуу хориглоно

**Дагаж мөрдөх дүрэм журмууд:**

- Хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн дүрэм, журам
- Галаас урьдчилан сэргийлэх дүрэм, журам
- Галын аюулгүй байдлын дүрэм журам
- Байгууллагын дотоод дүрэм журмыг баримтлах

**Шаардлагатай нөхцөлд анхны тусламж үзүүлэх**

- Зүрхний иллэг, хиймэл амьсгал хийх
- Түлэгдэлтэнд арга хэмжээ авах
- Цахилгаан гүйдэлд нэрвэгдэгсдэд арга хэмжээ авах
- Цус алдалтад арга хэмжээ авах
- Ясны бэртэлт, үе мултралт, хугаралтанд чиг тавих

--- оОо ---