“МИАТ” ТӨРИЙН ӨМЧИТ ХУВЬЦААТ КОМПАНИЙН
ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРЛЫН ТУШААЛ

2024 оны 11 сарын 15 өдөр Дугаар А/352 Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Хөдөлмөрийн тухай /шинэчилсэн найруулга/ хуулийн 108 дугаар зүйл, Компанийн дүрмийн 8.8.9, 8.8.11 дэх заалтыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1.Компанийн зардлаар сургаж мэргэшүүлэн бэлтгэсэн хүний нөөцийг тогтвортой ажиллуулах, ажлын гүйцэтгэлд суурилсан цалин хөлсний бодлогыг хэрэгжүүлэх зорилгоор “Мэдээлэл лавлагааны тасгийн ажилтны ажлын гүйцэтгэлийг үнэлж, дүгнэх журам”-ыг хавсралтаар батлаж, 2024 оны 12 дугаар сарын 01-ний өдрөөс эхлэн дагаж мөрдсүгэй.

2.Батлагдсан журмын дагуу ажилтнуудын сар бүрийн ажлын гүйцэтгэлийг бодитоор үнэлэх, хянах, тэдгээрийн ур чадварыг тасралтгүй нэмэгдүүлэх, өдөр тутмын үйл ажиллагаанд нь хяналт тавьж ажиллахыг Мэдээлэл лавлагааны тасгийн дарга /Д.Лхагвабаяр/-д үүрэг болгосугай.

3.Тушаалын биелэлтэд хяналт тавьж ажиллахыг Захиргаа, удирдлагын газрын захирал /Э.Мөнхмарал/, Бизнес удирдлагын газрын захирал /Н.Батдарь/ нарт тус тус даалгасугай.

4.Мэдээлэл лавлагааны тасгийн ажилтнуудад олгох ур дүнгийн нэмэгдлийг батлагдсан журмын дагуу тооцож олгохыг Санхүү, нягтлан бодох бүртгэлийн хэлтсийн дарга /Д.Даваадорж/-д зөвшөөрсүгэй.

5.Энэ тушаал гарсантай холбогдуулан Гүйцэтгэх захирлын 2022 оны 10 дугаар сарын 20-ны өдрийн А/315 тоот тушаалаар батлагдсан “Борлуулалтын ажилтнуудад олгох урамшууллын журам”-ын Мэдээлэл лавлагааны тасгийн ажилтнуудад хамаарах хэсгүүдийг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ГҮЙЦЭТГЭХ ЗАХИРАЛ Б.МӨНХТАМИР

"МИАТ" ТӨХК-ийн Гүйцэтгэх захирлын 2024 оны
11. дугаар сарын 15-ний өдрийн А/352 тоот
тушаалын хавсралт

"МИАТ" ТӨХК-ИЙН МЭДЭЭЛЭЛ ЛАВЛАГААНЫ ТАСГИЙН АЖИЛТНЫ АЖЛЫН ГҮЙЦЭТГЭЛИЙГ ҮНЭЛЖ ДҮГНЭХ ЖУРАМ

НЭГ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

1.1. Энэхүү журмын зорилго нь " МИАТ" ТӨХК /цаашид "Компани" гэх/-ийн Маркетингийн хэлтсийн харьяа Мэдээлэл лавлагааны тасгийн дарга, мэргэжилтэн болон суудал захиалагч-билет бичигч нарын ажлын гүйцэтгэлийг үнэлж, дүгнэхтэй холбоотой харилцааг зохицуулахад оршино.

1.2. Суудал захиалагч-билет бичигчийн ажлын гүйцэтгэлийг энэ журмын хавсралтаар батлагдсан үнэлгээний хуудсаар сар бүр үнэлж дүгнэнэ.

1.3. Мэдээлэл лавлагааны тасгийн дарга, мэргэжилтний ажлыг тухайн нэгжийн сар бүрийн нийт гүйцэтгэлээр үнэлж дүгнэнэ.

1.4. Ажлын гүйцэтгэлийг үнэлж, дүгнэхдээ дараах зарчмыг баримтална:

1.4.1. шударга байх;
1.4.2. ил тод, нээлттэй байх;
1.4.3. ашиг сонирхлын зөрчлөөс ангид байх;
1.4.4. судалгаа, шинжилгээнд үндэслэх.

ХОЁР. АЖЛЫН ГҮЙЦЭТГЭЛИЙГ ҮНЭЛЭХ ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТ

2.1. Суудал захиалагч-билет бичигчийн ажлын гүйцэтгэлийг доорх хүснэгтэд заасан шалгууруар 0-100 хүртэлх онооны системийг ашиглан үнэлнэ:

№	Шалгуур үзүүлэлт	Ангилал	Тоо, хэмжээ /сараар/	Оноо	Нөхцөл, тайлбар
1.	Дуудлагын тоо /орж ирсэн дуудлага хамаарна/	Монгол	800	20	Сард 800-аас бага дуудлага авсан тохиолдолд харгалзах оноог хувьчилж гаргана.
			801-999	25	
			1000-аас дээш	30	
		Гадаад	Багадаа 5	5	Сард гадаад 5 дуудлага хүрээгүй тохиолдолд оноо өгөхгүй.
2.	Орлого /төгрөгөөр/		Багадаа 100 сая төгрөг	30	Сард 100 сая төгрөгний борлуулалтад хүрээгүй бол оноо өгөхгүй.
3.	Цахим хаяг /и-мэйл/ хариуцсан байдал		Хуваарийн дагуу сард 1-ээс доошгүй	5	Ажилтан цахим хаяг /и-мэйл/ хариуцсан өдрөө цахим шуудан орхигдуулсан, хариу өгөөгүй тохиолдолд 5 оноо хасна.
4.	Гишүүнчлэлийн систем дээр ажиллах /Blue sky member/ чадвар			5	Blue-sky member систем дээр ажиллаж шинээр гишүүн элсүүлэх, милл нэмэх, нөхөж оруулах, милл ашиглаж тийз бичих, милл ашиглаж илүү тээш бичих, бизнес лоуанжид милл тооцуулж EMD бичих гэх мэт.

5.	Үйлчилгээний ажилтны зааврын шалгах хуудас /сар бүр/	20	Шалгах хуудасны дагуу авч болох нийцлийн тоонд тус 10 оноог дүйцүүлэн өгнө.
6.	Даргын санал	5	Нэгжийн даргын өгөх оноо ажилтны ажлын ирц, үүрэг даалгаварын биелэлт, шинэ санал, санаачлага, өөрийгөө хөгжүүлсэн байдал зэрэгт үндэслэнэ.
7.	**Авбал зохих нийт оноо**	100	

2.2. Ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээг энэ журмын хавсралтаар баталсан үнэлгээний хуудасны дагуу Microsoft office 365 –ийн OneDrive хэсэгт дундын файл хэлбэрээр байршуулж хөтлөх бөгөөд үнэлгээ оруулах эрх зөвхөн Мэдээлэл лавлагааны тасгийн даргад байна. Маркетинг, борлуулалтын хэлтсийн дарга, Мэдээлэл лавлагааны тасгийн мэргэжилтэн болон Захиргаа, хүний нөөцийн хэлтсийн дарга, чиглэл хариуцсан мэргэжилтэн нар зөвхөн нэвтрэх эрхтэй байна.

2.3. Онцгой тохиолдолд буюу 2 болон түүнээс дээш өдөр нислэг саатлын үед зохицуулалт хийж ажилласан Суудал захиалагч-билет бичигчид сарын монгол 1000 дуудлагын 30 оноог бүтэн тооцно.

2.4. Суудал захиалагч-билет бичигч нь хэрэглэгч, үйлчлүүлэгчээс гомдол хүлээн авсан бөгөөд тухайн ажилтны буруутай үйлдэл, эс үйлдэхүй тогтоогдсон тохиолдолд “Хэрэглэгчийн дуу хоолой хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх журам”-ын дагуу гомдлын түвшингээс хамаарч дараа сарын нийт онооноос хасна.

2.4.1. Т-1 түвшин - 10 оноо;
2.4.2. Т-2 түвшин - 7 оноо;
2.4.3. Т-3 түвшин - 4 оноо.

2.5. Үйлчилгээний чанар, стандартын хэлтсээс компанийн үйлчилгээний ажилтны зааварт заасан шалгалтын хуудасны дагуу ажлын байрны ажиглалт буюу хэрэглэгчтэй харилцсан ярианы бичлэгүүдэд тогтмол мониторинг хийж, сар бүрийн 28-ны өдрийн дотор тайланг гаргаж, Мэдээлэл лавлагааны тасагт зөвлөмжийн хамт хүргүүлнэ.

2.6. Гүйцэтгэх захирлын тушаалаар хөдөлмөрийн сахилгын шийтгэл хүлээсэн Суудал захиалагч-билет бичигч, мэргэжилтэн, тасгийн даргад сахилгын шийтгэлтэй байх хугацаанд үр дүнгийн нэмэгдэл олгохгүй.

ГУРАВ. АЖЛЫН ГҮЙЦЭТГЭЛИЙГ ДҮГНЭЖ ҮР ДҮНГИЙН НЭМЭГДЭЛ ОЛГОХ

3.1. Суудал захиалагч-билет бичигчийн сарын ажлын гүйцэтгэлийг дүгнэж доорх хувиар үр дүнгийн нэмэгдэл олгоно:

№	Сард авсан оноо	Олгох хувь	Нөхцөл, тайлбар
1.	95-100	1%	Суудал захиалагч-билет бичигчийн тухайн 1 сард борлуулсан нийт тийзний орлого */татвар, хураамж, шимтгэлийг хассан дүнгээс/*-оос тооцно.
2.	90-94	0.5%	
3.	85-89	0.4%	
4.	80-84	0.3%	

3.2. Үр дүнгийн нэмэгдлийг олгохдоо тухайн сарын нэгний өдрөөс сарын сүүлийн өдөр хүртэл хугацаанд бичигдсэн тийзийг тооцно.

3.3. Суудал захиалагч-билет бичигчийн тухайн сарын орлогын дүнг тооцохдоо ажилтны амедиус системд бүртгэлтэй код /давхардахгүй кодтой/ бүхий борлуулалтын тайлангийн татвар, хураамж, шимтгэл хассан /fare amount/ дүнтэй баганын мэдээллийг үндэслэнэ.

3.4. Захиалгат нислэг, бартерын гэрээ, цахим борлуулалт болон гэрээтэй компаниудын нислэгийн тийз бичилтийн орлого үр дүнгийн нэмэгдэлд хамаарахгүй.

3.5. Тухайн сард 100 сая төгрөгний борлуулалтын түвшинд хүрээгүй Суудал захиалагч-билет бичигчид үр дүнгийн нэмэгдэл олгохгүй.

3.6. Суудал захиалагч-билет бичигчийн сарын борлуулалтын тайланг Мэдээлэл лавлагааны тасгийн дарга сарын сүүлийн өдрөөр тасалбар болгон хянаж баталгаажуулан Санхүү, нягтлан бодох бүртгэлийн хэлтсийн чиглэл хариуцсан нягтлан бодогчид шилжүүлнэ.

3.7. Чиглэл хариуцсан нягтлан бодогч энэ журмын 3.6-д заасан тайланг хянаж, үр дүнгийн нэмэгдлийн хэмжээг ажилтан тус бүрээр гарган Захиргаа, хүний нөөцийн хэлтэст шилжүүлнэ.

3.8. Захиргаа, хүний нөөцийн хэлтэс энэ журмын 3.7-д заасны дагуу ирүүлсэн тайланг хянаж, үр дүнгийн нэмэгдэл олгох тухай Гүйцэтгэх захирлын тушаалын төсөл боловсруулан албажуулах ажлыг зохион байгуулна.

3.9. Үр дүнгийн нэмэгдлийг дараа сарын цалин дээр бодож олгоно.

3.10. Онлайн чат борлуулалт хариуцсан ажилтан болон Онлайн /e-booking/ хариуцсан ажилтнуудын ажил үүргийн онцлогтой холбогдуулан тэдгээрийн ажлын гүйцэтгэлийг борлуулалтын орлого, нэгжийн даргын санал, нислэг саатал, Blue sky member-ийн үзүүлэлтийг үндэслэн гаргаж доорх хүснэгтэд заасан хувь хэмжээгээр үр дүнгийн нэмэгдэл олгоно:

№	Ажил үүрэг	Сарын борлуулалтын орлого /төгрөгөөр/	Олгох хувь	Нөхцөл, тайлбар
1.	Онлайн чат борлуулалт хариуцсан ажилтан	100 сая	1%	Суудал захиалагч-билет бичигчийн тухайн 1 сард борлуулсан нийт тийзний орлого */татвар, хураамж, шимтгэлийг хассан дүнгээс/*-оос тооцно.
2.		70-99 сая	0.5%	
3.	Онлайн /e-booking/ хариуцсан ажилтан *Нөхцөл: Тухайн сард хариуцсанажлаа бүрэн хийж дуусгасан байх.*	70 сая	1%	
4.		50-69 сая	0.5%	

3.11. Тухайн ажилтны бүтэн жилийн үнэлгээ 90 буюу түүнээс дээш хувиар үнэлэгдсэн тохиолдолд тус ажилтны үндсэн цалингийн дэвийг 1 шатаар ахиулах үндэслэл болно.

3.12. Мэдээлэл лавлагааны тасгийн дарга болон мэргэжилтэнд доорх аргачлалаар үр дүнгийн нэмэгдлийг тооцож олгоно:

$$X = \frac{N}{S}$$

Тайлбар:
N – Тухайн сард үр дүнгийн нэмэгдэл авсан ажилтны нийт нэмэгдлийн хэмжээ
S – МЛТ-ийн нийт суудал захиалагч-билет бичигчийн тоо
X – тухайн сард дарга, мэргэжилтэнд олгох үр дүнгийн нэмэгдлийн хэмжээ

ДӨРӨВ. ХАРИУЦЛАГА БОЛОН БУСАД ЗҮЙЛ

4.1. Мэдээлэл лавлагааны тасгийн нийт ажилтнуудын сарын ажлын гүйцэтгэл, түүний үнэлгээнд Захиргаа, хүний нөөцийн хэлтэс дотоод хяналт шалгалт хийх бөгөөд шаардлагатай тохиолдолд холбогдох материалыг авч шалгана.

4.2. Ажилтан үнэлгээтэй холбоотой гомдлоо тухайн сарын үнэлгээ гарснаас хойш ажлын 3 хоногийн дотор нэгжийн даргадаа гаргах бөгөөд нэгжийн даргын шийдвэрийг хүлээн зөвшөөрөөгүй тохиолдолд ажлын 3 хоногт багтаан Захиргаа, хүний нөөцийн хэлтэст гомдол гаргах эрхтэй.

4.3. Ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээ 70-иас доош оноогоор үнэлэгдсэн ажилтныг үндсэн ажил, үүргээ хангалтгүй гүйцэтгэсэнд тооцож, ажлын гүйцэтгэлээ сайжруулах 1 сарын хугацаа олгоно. Хэрвээ уг хугацаанд ажлын гүйцэтгэлээ сайжруулаагүй тохиолдолд сахилгын шийтгэл ногдуулах үндэслэл болно.

4.4. Энэхүү журмыг зөрчсөн албан тушаалтанд Хөдөлмөрийн тухай хууль, компанийн хөдөлмөрийн дотоод журам, хөдөлмөрийн гэрээнд заасны дагуу сахилгын шийтгэл ногдуулна.

---oOo---

"МИАТ" ТӨХК-ийн Мэдээлэл лавлагааны тасгийн ажилтны ажлын гүйцэтгэлийг үнэлж дүгнэх журмын хавсралт

МЭДЭЭЛЭЛ ЛАВЛАГААНЫ ТАСГИЙН СУУДАЛ ЗАХИАЛАГЧ-БИЛЕТ БИЧИГЧИЙН АЖЛЫН ГҮЙЦЭТГЭЛИЙН САРЫН ҮНЭЛГЭЭ

№	Он, сар	Дуудлага /орж ирсэн дуудлага хамаарна/ нийт 35 оноо		Орлого 30 оноо /100 сая дээш/	Цахим хаяг /и-мэйл/ 5 оноо	Гишүүнчлэлийн систем дээр ажиллах /Blue sky member/ чадвар 5 оноо	Үйлчилгээний ажилтны зааврын шалгах хуудас /сар бүр/ 20 оноо	Даргын санал 5 оноо /Ирц, Шинэ санаачлага өөрийгөө хөгжүүлсэн байдал/	Авбал зохих нийт оноо 100
	Нэрс	Монгол 30 оноо	Гадаад 5 оноо /5-аас дээш дуудлага авсан тохиолдолд/						
1		30	5	30	5	5	20	5	100
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									