

“ДБЭХС ТӨХКӨЙН ГҮЙЦЭТГЭХ
ЗАХИРАЛ ХҮЧНИЙ САНД ХАМГАЛСАЙХАН



ДУУДЛАГА ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЖУРАМ

2025.06.23

Хэрлэн сум

1. Зорилго

Хэрэглэгчдийн цахилгаан хангамж тасалдсан, тоног төхөөрөмжид гэмтэл саатал гарсан талаар хэрэглэгчдээс ирсэн дуудлагыг хүлээн авч, түргэн шуурхай барагдуулах үйл ажиллагаа болон холбогдох нэгж хэсгүүдийн ажлын уялдаа холбоог зохицуулахад энэхүү журмын зорилго оршино.

2. Дагаж мөрдөх ажилтнууд

Станцын ээлжийн инженер

ЭХБХ-ийн хэрэглэгч хүлээн авах ажилтан

ЭХБХ-ийн техник үйлчилгээний засварын монтерууд, ИТА

ЭХБХ-ийн борлуулалтын байцаагч-монтер, ИТА

ЭХБХ-ийн авлагын байцаагч-монтер, ИТА

ЦШС-ний цехийн ШЗҮ-ний ажилтнууд

Сумдын байцаагч монтер, диспетчер монтер, монтер Сумд хариуцсан инженер

3. Холбогдох бичиг баримт

- Эрчим хүчний тухай хууль
- Цахилгаан эрчим хүч хэрэглэх дүрэм

4. Хэрэглэгдэх нэр томъёонууд

4.1. **Дуудлага** гэж цахилгаан сүлжээнд холбогдсон хэрэглэгчийн цахилгаан хангамж тасалдсан, цахилгаан тоног төхөөрөмжинд нь гэмтэл саатал гарч хэрэглэгчээс цахилгаан хангамжаа яаралтай сэргээлгэх, гэмтэл саатал арилгах талаар ирүүлсэн хүсэлтийг хэлнэ.

4.2. **Дуудлагын үйлчилгээний мэдээллийн сан** гэж дуудлагыг хүлээн авсан он, сар, өдөр, цаг, минут, хэрэглэгчийн нэр хаяг, байршил, холбоо барих утас, хэрэглэгчийн код, дэд станц, гэмтлийн байдал, хүчдэл тасарсан өдөр, цаг, минут, хүчдэл тасарсан шалтгаан, цахилгаан эрчим хүчний хангамж тасалдсан хүрээ, дуудлагыг барагдуулсан хэсэг нэгж, хүний нэр, дуудлагыг барагдуулахад авсан арга хэмжээ, дуудлагыг барагдуулсан хугацаа, огноо зэргийг тусгасан мэдээллийн санг хэлнэ.

4.3. **Дуудлагаар үйлчлэгч** гэж дуудлагыг барагдуулах үүрэг бүхий хэлтэс, цех нэгжүүдийг хэлнэ.

4.4. **Дуудлага хүлээн авагч** гэж ЭХБХ-ийн хүлээн авах танхимын ажилтан болон цахилгаан шугам сүлжээний цехийн шуурхай засвар үйлчилгээний диспетчерийг хэлнэ.

5. Дуудлага үйлчилгээгээр хийх ажлын нэр, зааг

5.1. Дуудлагаар үйлчлэх ажлын нэр, заагийг хүснэгт-1-д харуулав

Хүснэгт-1

№	Дуудлагын үйлчилгээг гүйцэтгэгч	Үйлчилгээний хүрээ, шуурхай ажиллагааны удирдлагын ерөнхий зааг	Хийгдэх ажлын нэр
1	ЭХБХ	Гэр хорооллын болон орон сууцны тоолуурын нэгдсэн щитний оруулгын утасны холболтоос – хэрэглэгчийн оруулгын утас хүртэл мөн дэд станц доторх ААН-ийн тоолуурын щит доторх	Тоолуурын самбарт пакет, автомат таслуур солих, айл өрхийн оруулгын кабелийг шинээр холбох, салгах, гэмтлийг тодорхойлох, устгах, ЦЭХ-ний хэрэглээг түдгэлзүүлэх, сэргээх
2	ЦШС-ний цех	Гэр хорооллын болон орон сууцны тоолуурын нэгдсэн самбарын оруулгын утасны холболтоос- ДЦС-ын ИХБ-ийн шугамын хуурай салгуурын шугам талын холболт ба ГРУ, КРУ-ийн гаргалгын кабелийн холболт хүртэлх.	Агаарын ба кабель шугамд гэмтэл илрүүлэх, сэргээн засварлах, АТП, ХТП, КТП-д 0.4 кВ ба 6-10 кВ-ын гал хамгаалагч солих, өөрийн үйлчилгээний заагт хамаарах бүх төрлийн ажлууд

5.2. Хэрэглэгчдийн цахилгаан хангамжийг ЭХ-ний тухай хуулийн 32.2 заасны дагуу түдгэлзүүлсний дараа сэргээхдээ хэрэглэгчдээс ирсэн дуудлагыг ХХАТ-ын ажилтан бүртгээд холбогдох хэсэг рүү илгээнэ.

6. Дуудлагын үйлчилгээнд хэрэглэгдэх холбооны хэрэгсэлүүд

ЭХБХэлтэс, ЦШС-ний цех нь дуудлага барагдуулах ажиллагааны үед хоорондоо харьцахад хэрэглэгдэх технологийн удирдлагын зориулалттай холбооны үндсэн хэрэгсэл нь АТС-ын телефон утас, үүрэн телефоны утас, дуудлагаар үйлчлэгчийн гар утас, "Телеграмм" аппликейшн байна.

7. Дуудлагыг хүлээн авах

7.1. ЭХБХ-ийн ХХАТ-ын ажилтан ажлын өдрүүдэд 08:00-17:00 цагуудад дуудлага хүлээн авна.

7.2. ЦШС-ний цехийн диспетчерүүд ажлын бус цаг /17:00-08:00/ болон амралтын өдрүүдэд 24 цагаар гэмтэл дуудлага хүлээн авна.

7.3. Эрчим хүч хэрэглэсэн төлбөрөө хугацаандаа төлөөгүй түдгэлзүүлсэн хэрэглэгчдийн тоо тухайн өдөр 20-иос дээш гарсан тохиолдолд ажлын өдөр ХХАТ-ын 1 ажилтан 19 цаг хүртэл дуудлага хүлээн авна. Тус цагийг авлага барагдуулах хэсгийн ахлагчийн өгсөн жагсаалтыг үндэслэн илүү цагаар тооцож олгоно.

7.4. Дуудлагыг 7777477-1 дугаарын утсаар хүлээн авна.

8. Дуудлагыг бүртгэх

8.1. Дуудлага хүлээн авагч нь дуудлагыг хүлээн авч дуудлага үйлчилгээний мэдээллийн санд бүртгэнэ. Дуудлагыг бүртгэхэд:

- Хүлээн авсан цаг
- Хэрэглэгчийн нэр
- Хаяг, байршил
- Холбоо барих утас
- Гэмтлийн байдал
- Хүчдэл тасарсан өдөр цаг минут
- Тасарсан шалтгаан
- Цахилгаан эрчим хүчний хангамж тасалдсан хүрээ зэргийг нарийвчлан тусгасан байна.

8.2. Дуудлага хүлээн авагч нь дуудлагыг бүртгэхдээ түдгэлзүүлсэн хэрэглэгчдийн жагсаалтыг шүүж үзсэний дараа бүртгэнэ.

8.3. Түдгэлзүүлсэн хэрэглэгчдийн жагсаалтыг кодын дарааллаар ХХАТ-ын ажилтанд авлага барагдуулах хэсгээс өгөх ба диспетчерт таслагдсан хэрэглэгчийн жагсаалтыг ХХАТ-аас өгнө.

9. Дуудлагыг хуваарилах

9.1. Дуудлагыг хүлээн авагч дуудлагыг бүртгэсний дараа хүснэгт 1-д заасан ажлын заагийг баримтлан хуваарилна.

10. Дуудлага барагдуулалт

10.1. Дуудлагаар үйлчлэгч гэмтлийн цэгт үзлэг хийж, гэмтлийн шалтгааныг тодорхойлон шаардлагатай арга хэмжээг авч хэрэглэгчийн цахилгаан хангамжийн тасалдлыг сэргээх ба ХХАТ-ын ажилтан болон диспетчерт гэмтэл устгасан ажлын гүйцэтгэлийг дэлгэрэнгүй тайлагнана.

10.2. ЭХБХ-ийн ХХАТ-ийн ажилтан болон ЦШС-ний цехийн диспетчерийн хуваарилсан дуудлагыг байцаагч-монтёр, диспетчер монтёр, монтёрууд хүлээн авснаас хойш нэг цагийн дотор гүйцэтгэлийн явцыг мэдээлнэ.

10.3. ЭХБХ-ийн ХХАТ-ын ажилтан болон ЦШС-ний цехийн диспетчерээр дамжин өгөгдөөгүй гэмтэл дуудлагыг өөрөө дур мэдэн хийхийг хориглоно.

10.4. ЦШС-ний цехийн диспетчер нь тус журамын 10.5-д заасан хугацаанаас бусад тохиолдолд байцаагч-монтёрын утасны дугаарыг хэрэглэгчдэд өгөхийг хориглоно.

10.5. Нэг айл болон нэг ААН-ийн цахилгаан эрчим хүчний гэмтэл дуудлагыг өвлийн улиралд 20:00 цаг /Өвлийн улирал гэдэг нь 11, 12, 01, 02 дугаар сарууд/, хавар, зун, намрын, улиралд гэмтэл дуудлагыг 21:00 цаг /3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 дугаар сарууд/ хүртэл устгаж ажиллах ба тус цагаас хойш ирсэн дуудлагыг дараагийн өдрийн ажилд шилжүүлнэ. Үүнийг хэрэглэгчдэд диспетчер ойлгуулсан байна. Баяр ёслолын өдрүүдэд /Сар шинийн, Улсын баяр наадам, Шинэ жил/ дуудлага хийх цагийг 2 цагаар сунгана. Хэрэглэгчийн өөрийн буруугаас давтан цахилгаан эрчим хүч тасарсан, мөн хагас өрөө гэрэлгүй, розетка, унтраалга, патрон засварлах ажлыг дараа өдрийн ажлын цагт хийж гүйцэтгэнэ.

10.6. Яаралтай онцгой /Гал түймэр, үер, газар хөдлөлт, хүнд өвчтөнтэй айл өрх/ гэмтэл дуудлагыг 10.5 заасан цагаас хойших бүх цагуудад үйлчлэх хүрээнээс хамааруулан дуудлагыг диспетчер байцаагчид хуваарилах ба байцаагчийг байгаа газраас нь ээлжийн машинаар авч гэмтлийг устгуулан хүргэж өгнө.

10.7. "ДБЭХС" ТӨХК-ийн гүйцэтгэх захирлын баталсан "Хангах сүлжээний хэрэглэгчдэд үзүүлэх төлбөрт үйлчилгээний үнэ тариф"-ыг мөрдөж ажиллана.

10.8. ХХАТ-н ажилтны дугаарлан баталгаажуулсан баримтын дарааллын дагуу төлбөрт үйлчилгээг бичиж эх хувийг ХХАТ-ын ажилтанд хүлээлгэн өгөх ба нөгөө хувийг хэрэглэгчид өгнө.

10.9. Тухайн сард үзүүлсэн дуудлага үйлчилгээний төлбөр нь дараа сарын цахилгаан эрчим хүчний нэхэмжлэх дээр нэмэгдэж тооцогдоно.

10.10. Баяр ёслолын өдрүүд болон амралтын өдрүүдээр /бямба, ням гариг/ ажиллах ажлын зааварчилгааг хариуцсан инженерүүд нь бэлтгэн өгч гарын үсэг зуруулж баталгаажуулсан байна.

10.11. Тухайн дуудлага нь дуудлагаар үйлчлэгчийн өөрийнх нь үйлчилгээний хүрээнд хамрагдахгүй бол тухайн дуудлага хүлээн авагч руу дуудлагыг буцаана. Дуудлага хүлээн авагч нь дуудлагыг дахин хуваарилна.

10.12. Техникийн нөхцлийн дагуу тулгуурт холболт хийхэд хүснэгт-1-д заасан заагийн дагуу ЦШС-ний цех, ЭХБХ хамтран хийж гүйцэтгэнэ.

10.13. Цахилгаан эрчим хүчний төлбөрөө хугацаандаа төлөөгүй хэрэглэгчдийг "Эрчим хүчний тухай хууль"-ийн 32.2-д заасны дагуу түдгэлзүүлэх тохиолдолд ЭХБХ-ийн байцаагч-монтер нь холбогдох ИТА, менежер нарт танилцуулж, зөвшөөрөл авсны дараа түдгэлзүүлж, төлбөрөө төлж барагдуулсан хэрэглэгчдийг ЭХБХ-ийн хүлээн авах ажилтан болон ЦШС-ний цехийн диспетчерээс өгсөн дуудлагын дагуу эрчим хүчийг сэргээх ажлыг гүйцэтгэнэ.

10.1. Дуудлагыг барагдуулах /Хэрлэн сум/

10.1.1. Хүснэгт-1-д заасан заагийн дагуу дуудлагын үйлчилгээг гүйцэтгэнэ. Дуудлага хүлээн авагч нь гаднаас ирсэн дуудлагыг бүртгэн, гэмтлийн шинж байдал, шалтгааныг тодорхойлж, үйлчлэх хүрээнээс хамааруулан хариуцсан байцаагч-монтер эсвэл ЦШС-ний шуурхай үйлчилгээний монтеруудтай үүрэн телефоны 80584771, 70584671, /телеграмм/ утсаар холбогдож дуудлагыг түргэн шуурхай хуваарилна.

10.1.2. Сар бүрийн 1-17, 28-31-ны өдрүүдэд борлуулалтын хэсгийн байцаагч-монтерууд, 18-27-ны өдрийг дуустал АБХ-ийн байцаагч-монтерууд гэмтэл дуудлагыг устгаж ажиллана. /30 хоногтой сард 1-16, 26-30 өдрүүдэд борлуулалтын-байцаагч, 17-25-ны өдрийг дуустал авлагын-байцаагч/

10.1.3. Богино хугацаанд устгах боломжгүй гэмтлийг дуудлагаар үйлчлэгч дуудлага хүлээн авагчид тайлагнан, үйлчлэх хүрээнээс хамаарч ЭХБХ-ийн техник үйлчилгээний хэсэгт эсвэл ЦШС-ний цехэд шилжүүлэх хүсэлт гаргана.

10.1.4. Дуудлагаар үйлчлэгч нь богино хугацаанд устгах боломжгүй гэмтлийг хэрэглэгчдэд ойлгуулсан байх үүрэгтэй. Дуудлага хүлээн авагч уг дуудлагыг гэмтлийн журналд бүртгэн, дараагийн ажлын өдрийн захиалганд оруулах ба энэ тухай хэрэглэгчдэд мэдэгдэнэ.

10.1.5 Нэг айл ба ААН-ийн нэг өрөөний гэмтлээс бусад гэмтлийн дуудлага ирсэн үед, үйлчлэх хүрээнээс хамааруулан техник үйлчилгээний хэсэг болон ЦШС-ний цехийн засварын бригадыг ээлжийн машинаар дуудан ажиллуулна.

10.1.6 Өвлийн улиралд 17:00 цагаас хойш 10.5-д заасан цагийн хооронд алслагдсан гэр хороолл /Танк, Төмөр зам, Бунхан, Овоот, Мөнхөт, Дэхт/-ын гэмтэл дуудлагыг ЦШС-ний цехийн диспетчер хүлээн авч хариуцсан байцаагчтай холбогдон байцаагчийн байгаа газраас ээлжийн машинаар авч гэмтлийг устгуулан хүргэж өгөх ба ээлжийн машин байхгүй нөхцөлд дараагийн өдрийн дуудлагад шилжүүлнэ.

10.2 Дуудлага барагдуулах /Хэрлэн сумаас бусад сумд, баг, боомт/

10.2.1. Байцаагч монтер заалт авах, авлага нэхэмжлэх өдрүүдэд ЦШС-ний цехийн сумдын диспетчер монтер, монтер нар гэмтлийг засварлана.

10.2.2. Гэмтэл дуудлагыг байцаагч монтер болон ЦШС-ний цехийн диспетчер монтер, монтер хүснэгт №2-т заасан хуваарийн дагуу гүйцэтгэнэ.

Хүснэгт №2

д/д	Хугацаа	Хийгдэх ажилбар	Хариуцах хэсэг нэгж
1	Сар бүрийн 1-15 хооронд	Өдөр тутмын айл өрх, ААН-ийн гэмтэл саатлыг устгах	ЭХБХ
2	Сар бүрийн 16-31 хооронд	ЦЭХ-ний авлага нэхэмжлэх, ЦЭХ-ээр түдгэлзүүлэх, сэргээх	Гэмтэл саатлын дуудлагыг ЦШС цех, ЦЭХ-ээр түдгэлзүүлсэн дуудлагыг ЭХБХ
3	Сар бүрийн 20-28 хооронд	ЦЭХ-ний бичилт хийх	Гэмтэл саатлын дуудлагыг ЦШС цех, ЦЭХ-ээр түдгэлзүүлсэн дуудлагыг ЭХБХ

10.2.3. Томоохон гэмтэл дуудлагыг байцаагч монтер болон ЦШС-ний цехийн диспетчер монтер, монтер нар хамтран гүйцэтгэнэ.

10.2.4. Дуудлагаар үйлчлэгч байцаагч монтер болон ЦШС-ний цехийн диспетчер монтер, монтерууд сар бүрийн бичилтийг төлбөрт үйлчилгээний баримтын хамт ЭХБХ-ийн сумд хариуцсан инженерт явуулна.

10.2.5. Сумдын байцаагч монтер, диспетчер монтер, монтер нар ажлын бус цаг болон амралтын өдрийн гэмтэл дуудлагыг Хүснэгт №2-т заасан хуваарийн дагуу бүрэн хариуцна.

10.2.6. Сумдын байцаагч-монтер, диспетчер монтер, монтер нь холбогдох инженер техникийн ажилчдын утасны дуудлага, ЦШС-ний диспетчер болон ХХАТ-ын ажлын утасны дуудлагыг хүндэтгэн үзэх шалтгаантай аваагүй тохиолдолд мэдсэн дариуд 30 минутын дотор эргэн холбогдож байх. Бүртгэлтэй утасны дугаар солигдвол хариуцсан инженерт мэдэгдэж бүртгүүлэх.

11. Дуудлагын гүйцэтгэлийг бүртгэх

11.1. Дуудлагаар үйлчлэгч нь хийсэн ажлын гүйцэтгэлийг дуудлагын мэдээллийн санд дэлгэрэнгүйгээр мэдээллэх ба, ХХАТ-ын ажилтан, ЦШС-ний диспетчер бичиж бүртгэнэ.

12. Дуудлагын үйлчилгээний мэдээ тайлан

12.1. Дуудлагын үйлчилгээний мэдээ тайлангуудыг ЭХБХ-ийн ХХАТ-ын ахлагч, ЦШС-ний цехийн диспетчер гаргана.

13. Үүрэг хариуцлага

13.1. Дуудлага барагдуулах хуваарийн дагуу ХХАТ-ын ажилтан, ЦШС-ний цехийн диспетчерийн хуваарилсан дуудлагыг нэг цагийн хугацаанд шалтгаангүй хойшлуулсан, ажлын гүйцэтгэлийг эргэж мэдэгдээгүй тохиолдолд үр дүнгийн нэмэгдэл хөлснөөс 10% хасна.

13.2. Сумдын байцаагч монтер, диспетчер монтер, монтер нь холбогдох инженер техникийн ажилчдын утасны дуудлага, ЦШС-ний диспетчерийн болон ХХАТ-ын ажлын

утасны дуудлагад эргэн холбогдоогүй тохиолдолд үр дүнгийн нэмэгдэл хөлснөөс 10% хасна.

13.3. Зааварчилгаа аваагүй болон хөдөлмөр хамгааллын хувцас хэрэгслийг өмсөөгүй ажилд гарсан тохиолдолд үр дүнгийн нэмэгдэл хөлснөөс 10% хасна.

13.4. ХХАТ-ын ажилтан болон ЦШС-ний цехийн диспетчерээр дамжин өгөгдөөгүй гэмтэл дуудлагыг өөрөө дур мэдэн хийсэн тохиолдолд үр дүнгийн нэмэгдэл хөлснөөс 10% хасна.

13.5. 13.1, 13.2, 13.3, 13.4 заалтуудыг нэг сард 2 болон түүнээс дээш удаа зөрчил гаргасан тохиолдолд Хөдөлмөрийн тухай хууль, компанийн хөдөлмөрийн дотоод журмын дагуу сахилгын шийтгэл ноогдуулна.

14.Товч үгийн тайлал

ЭХБХ - Эрчим хүч борлуулалтын хэлтэс

ЦШС – Цахилгаан шугам сүлжээ

ИТА – Инженер техникийн ажилтан

ШЗҮ – Шуурхай засвар үйлчилгээ

ХХАТ – Хэрэглэгч хүлээн авах танхим

ХЯНАСАН:

ЕРӨНХИЙ ИНЖЕНЕР

МАРКЕТИНГ, ИТБХ МЕНЕЖЕР

ЗХНХ-ИЙН ДАРГА

ХААХ-ИЙН ДАРГА

ҮШАА-НЫ ДАРГА

ХХХ-ИЙН МЭРГЭЖИЛТЭН

Я.НАРАНБААТАР

Т.ТӨМӨРБААТАР

Т.ОЮУН

Н.БААСАНПҮРЭВ

Ө.ОД

Н.ОДГЭРЭЛ

БОЛОВСРУУЛСАН:

ЭХБХ-ИЙН ДАРГА

ЦШС-НИЙ ЦЕХИЙН ДАРГА

Б.ЦЭНДСҮРЭН

М.ЦОГГЭРЭЛ