



UPU International Bureau

Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SWITZERLAND

T +41 31 350 31 11
F +41 31 350 31 10
www.upu.int

Contact: Mr Chokri Ellili
T +41 31 350 35 87
chokri.ellili@upu.int

- Назначенным операторам стран-членов Союза

Для информации:

- Региональным союзам
- Региональным офисам ВПС

Берн, 27 июня 2023 г.

Наш номер: 0620(DOP.QS.QIP)1068

Содержание: Приглашение назначенных операторов к участию в сертификации в области управления качеством

Госпожа, господин,

Сокращение объема традиционной почтовой письменной корреспонденции, рост отправок электронной коммерции и значительная конкуренция на рынке приводят к тому, что назначенные операторы должны удовлетворять больше требований и достигать более высоких показателей. Таким образом, стало более чем необходимо пересмотреть методику, перейдя от этапа повышения информированности, который был основной начальной целью, к более строгому этапу сертификации в соответствии с профессиональным стандартом и требованиями рынка.

В этой связи, на сессии 2023.1 (сессия S3) Совет почтовой эксплуатации утвердил новую методику сертификации качества услуг назначенных операторов на основе уровня применения процедур управления качеством в структурах почтовых компаний, организации и выполнения почтовых операций, а также результатов оценки качества.

НО, у которых есть внутренняя система обеспечения качества обслуживания для трансграничных почтовых продуктов и услуг, могут запросить оценку своей системы путем участия в процессе сертификации ВПС. Эта сертификация ВПС является средством постоянного улучшения качества обслуживания и позволяет НО оценивать эффективность своей комплексной системы качества и операционных процессов, а также управления сообщениями электронного обмена данными (EDI) и надежность своей транспортной и распределительной сети.

Основываясь на удовлетворенности конечных потребителей, эта оценка также рассматривает взаимодействие с внутренними клиентами (включая систему запросов и жалоб и вовлечение персонала), а также с заинтересованными сторонами, такими как авиакомпании, таможня и органы охраны труда.

Новая система сертификации, которая применяется к управлению качеством международных услуг и предоставляет равные возможности оценки назначенных операторов независимо от уровня развития стран. Оценка проводится на основе ответов на вопросы анкеты (включая предварительные условия), результатов работы и аудита на месте.

Процедура сертификации может быть представлена следующим образом:

- Заявка – предварительные условия и анкета: НО, желающий пройти сертификацию, должен сначала оценить, выполняет ли он все предварительные условия (указанные в вопроснике). Затем он должен направить в Международное бюро (МБ) запрос на сертификацию,

сопровожаемый заполненным вопросником и необходимыми подтверждающими документами (см. СПЭ К 2 2023.1–Док 3с.Приложение 2);

- Результаты оценки качества обслуживания: В дополнение к ответам, представленным в анкете, и для того, чтобы установить, является ли НО жизнеспособным кандидатом на сертификацию, МБ соберет и проанализирует ежегодные результаты деятельности НО из различных источников: отчеты МБ, сообщения ЭДО и системы оценки эффективности, используемые ВПС. Эти данные будут обобщены в специальном документе («лист результатов»), в котором будут представлены показатели качества обслуживания НО (см. СПЭ К 2 2023.1–Док 3с.Приложение 3);
- Аудит на месте: В страну будет направлен консультант для проверки информации, представленной в вопроснике, и внесения любых необходимых корректировок на основе данных, собранных на всех уровнях в организации оператора. Аудит будет охватывать международный(-ые) сортировочный(-ые) центр(-ы) НО, учреждение(-я) обмена и другие соответствующие объекты. Данный аудит используется для определения степени выполнения требований к операционной деятельности и управлению качеством. Результаты аудита предназначены для оценки эффективности операционных процессов и управления качеством, а также для выявления возможностей для улучшения.

Финансовые условия остались без изменения, что позволяет всем назначенным операторам принимать участие в сертификации. Сумма взноса составляет 3000 шв.фр. для наименее развитых стран и 7000 шв.фр. для назначенных операторов других стран. Однако следует отметить, что счет на этот финансовый взнос выставляется только в том случае, если назначенный оператор, претендующий на получение сертификата качества, выполняет предварительные условия новой методики и достигает третьего уровня процесса, включающего, в частности, организацию командировки для проведения экспертом аудита на месте, чтобы определить в каком объеме выполнены требования системы управления качеством.

Новая система сертификации имеет три уровня: золотой (уровень А), серебряный (уровень В) и бронзовый (уровень С); срок ее действия составляет три года, но уровень сертификации должен подтверждаться ежегодно на основе показателей, полученных при измерении качества услуг.

Таким образом, сертификация представляет собой средство постоянного повышения качества услуг, информация о которой могла бы распространяться через средства массовой информации среди общественности и клиентов, чтобы повышать информированность о работе назначенных операторов в этой области. Получение назначенным оператором сертификата свидетельствует о том, что у него имеется хорошая система управления качеством и он может предпринимать меры по повышению качества в краткосрочной или долгосрочной перспективе.

В рамках проекта операционной готовности к электронной коммерции (ORE 3) МБ организует региональные практические учебные семинары, чтобы помочь участвующим НО в повышении качества обслуживания – что имеет решающее значение для эффективности доставки в почтовой сети - и в последующем внедрении сертификации управления качеством ВПС.

НО, желающим подать заявку на сертификацию с четвертого квартала 2023 года и далее, предлагается заполнить и подать в МБ анкету заявки и загрузить необходимые подтверждающие документы.

После получения заявки на сертификацию МБ проведет ее анализ. Для продолжения процедуры сертификации НО должен выполнить предварительные требования и набрать минимум 43 балла (из 114 баллов). Если информация, предоставленная в ответ на анкету, является неудовлетворительной, МБ может запросить дополнительные сведения и при необходимости разработать план действий по улучшению.

За дополнительной информацией по этому вопросу, просьба обращаться к руководителю программы «Повышение качества» Чокри Эллили (телефон: +41 31 350 35 87), электронный адрес: chokri.ellili@uru.int), и к ассистенту программы «Повышение качества» Мирко Понти (телефон: +41 31 350 35 33), электронный адрес: mirko.ponti@uru.int).

С уважением,

(подпись)

Масахико Метокки
Генеральный директор