

(الأصل: بالإنجليزية)

الدليل التشغيلي لنظام الاستعلام القائم على الإنترنت

إجراءات خاصة بخدمة الزبائن في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت (الإصدار 3.0)

مراقبة الإصدارات

التغييرات والتعديلات	التاريخ	الإصدار
أقرّ مجلس الاستثمار البريدي الإصدار الثالث خلال دورته الثانية لعام 2014	31 أكتوبر "تشرين الأول" 2014	3.0

المحتويات

6	المسرد	-1
6	المختصرات	1-1
6	التعاريف	2-1
7	نماذج الاتحاد البريدي العالمي	3-1
8	المقدمة	2
8	معلومات ذات طابع عام	1-2
8	الغرض من هذا الدليل	2-2
9	مراجعة هذا الدليل	3-2
9	إنشاء مراكز الاتصال الخاصة بخدمة الزبون	4-2
9	نظام الاستعلامات الدولية الموحد	3
9	معايير الاتحاد البريدي العالمي ومختصر الطرود البريدية	1-3
9	مفهوم معالجة الاستعلام	2-3
10	مبادئ نوعية النظام	3-3
11	رسائل البث	4-3
12	رسائل الطوارئ	5-3
12	الإخطار عن طريق البريد الإلكتروني	6-3
12	إجراءات الاستعلامات والمطالبات	4
12	الاستعلامات	1-4
14	المطالبات	2-4
15	تسوية المطالبات	1-2-4
15	أنواع الطلبات ومهل المعالجة	5
15	مهل المعالجة	1-5
15	الرد في الوقت المحدد	2-5
16	حساب تاريخ الاستحقاق/المهلة المحددة	3-5
17	نوع الطلب	4-5
17	الوضع (تحيين/تأكيد وضع البعثة)	1-4-5
18	الطلب (طلب تعديل/ تصحيح العنوان، وإعادة توزيع البعثة أو إعادتها أو وقف توزيعها)	2-4-5
19	الجمارك (التحقيق الجمركي)	3-4-5
20	إثبات مكتوب للتسليم	4-4-5
21	خلاف بشأن التوزيع	5-4-5
22	العطب (محتويات أصابها عطب/مفقودة)	6-4-5
23	بعائث موجهة خطأ/ معاد توجيهها/ عابرة	7-4-5

23	تأخير (توضيحات بشأن تأخر عملية التوزيع/المعالجة)	8-4-5
24	الإعادة (بعيثة أعيدت بدون مبرر)	9-4-5
25	بعيثة مقابل تأدية القيمة (عدم تسديد مبلغ تأدية القيمة)	10-4-5
25	الإشعار بالاستلام (عدم تلقي المرسل الإشعار بالاستلام)	11-4-5
26	الإخطارات	5-5
27	البعائث التي لا يمكن توزيعها	1-5-5
27	البعائث التي أصابها عطب	2-5-5
27	البعائث المتأخرة	3-5-5
27	الجمارك (بعيثة محتجزة لدى الجمارك: وجوب تقديم مستندات ذات صلة)	4-5-5
28	مخالفة ذات طابع تشغيلي	5-5-5
28	تقديم الردود	1-5-5-5
28	الطرد العابرة بالمكشوف	-6
29	عدم وصول البعيثة إلى جهة المقصد النهائي وعدم توفر أي معلومات عن عملية التوجيه	1-6
30	توجيه البعيثة	2-6
30	عدم وصول البعيثة إلى المستثمر المعين في بلد العبور	3-6
31	توافر المعلومات المفصلة المتعلقة بعملية التوجيه من بلد العبور	4-6
32	المسؤولية والتعويض في مجال الطرود	7
32	الحق في التعويض	1-7
32	المبلغ الأقصى للتعويض	2-7
32	شروط التعويض	3-7
32	تحديد المسؤولية	4-7
32	الإجراء المعمول به في حال فقد طرد	1-4-7
33	الإجراء المعمول به في حال أصاب الطرد عطب	2-4-7
34	الإجراء الواجب اتباعه في حال إعادة البعيثة بدون مبرر	3-4-7
34	رموز الترخيص والتسويات المالية	5-7
34	رمز الترخيص	1-5-7
35	التسوية المالية	2-5-7
35	دفع التعويض	6-7
35	معايير خدمة الزبائن - مراقبة النوعية	-8
35	مؤشرات الأداء الرئيسية	1-8
35	أوقات العمل	2-8
36	تسجيل أيام العطل	3-8
36	القوة القاهرة	4-8
36	الحصص البرية للوارد لعام 2016 - خاصية الخدمة 4 (الحد الأدنى للأداء)	5-8
36	مجموعة الطرود البريدية الشبكية	6-8

37	الملحق 1
39	الملحق 2
41	الملحق 3
48	الملحق 4
55	الملحق 5
56	الملحق 6
57	الملحق 7

1- المسرد

1-1 المختصرات (لا ينطبق على النسخة العربية)

2-1 التعاريف

الموظف (مستخدم النظام): الشخص الذي يعالج شكاوى الزبائن الواردة أو الصادرة.

المبلغ المطالب به: المبلغ الذي يطالب زبون ما باسترجاعه في حال فقد بعبئة أو سرقتها أو عطبها. ولا يمكن أن يتجاوز المبلغ المطالب به المبلغ المحدد في مختصر الطرود البريدية.

رمز الترخيص: رمز يوفره الشريك المسؤول قانوناً في حال ما إذا تعذر تحديد مكان البعبئة أو إذا تم العثور عليها وهي مصابة بعطب.

مركز اتصال: مكتب مركزي يُستخدم لغرض استلام وإرسال الطلبات بشتى الوسائل المتاحة. وتتولى شركة ما تشغيل مركز الاتصال بهدف توفير الدعم فيما يتعلق بمنتجات ما أو معالجة استعلامات الزبائن.

المطالبة: أي شكاوى أو طلبات استعلام متصلة بتوفير الخدمة البريدية تُقدّم خلال المهل المحددة في مختصر الطرود البريدية.

العطب الخفي: ينطبق العطب الخفي في حال تسليم البعبئة للمرسل إليه دون ظهور أي عطب واضح على غلافها، ولكن يكتشف المرسل إليه العطب أو المحتويات المفقودة بعد التوزيع.

العطب: انخفاض قيمة أو فائدة البعبئة، وقد تقع مسؤولية ذلك على عاتق المستثمر المعين.

المستثمر المعين في المقصد: المستثمر المعين في البلد مقصد البعبئة.

خطأ في التوزيع: توزيع البعبئة على عنوان غير العنوان الوارد على اللصيقة وغير مصرح به بموجب القانون الوطني.

الاستعلام: عملية ترمي إلى توفير المزيد من المعلومات أو تبديد الشكوك أو حل المشاكل وفقاً لطلب الزبون أو شكواه.

القيمة المصرح بها: محتوى طرد بقيمة مصرح بها وفقاً للقيمة التي صرح بها المرسل.

الفقد: أي بعبئة لا يمكن العثور عليها أو توزيعها.

العبور المكشوف: طريقة توجيه طرود بريدية مرسله عن طريق مستثمر معين وسيط والتي لا يبرر عددها أو وزنها إعدادات إرساليات بريدية مغلقة لبلد المقصد.

المستثمر المعين في المصدر: المستثمر المعين في البلد مصدر البعبئة.
مؤشر الأداء: الوسائل التي تتيح تقييم أداء بلد أو موظف ما وقياسه قياساً كمياً.

الإجراءات: يقصد بها سلسلة من الأنشطة أو مسارات العمل بوتيرة الخطوة تلو الأخرى الواجب اتباعها بنفس الترتيب بغية إنجاز مهمة ما على نحو صحيح (مع تحديد نقطتي البداية والنهاية).

إعادة توجيهه/إرساله بعبئة: إرساله بعبئة من مكان إلى آخر.

عبئة مصادرة: كل عبئة بريدية تصدرها السلطات المختصة (المستثمر المعين أو الجمارك أو السلطات الأمنية، إلخ) بسبب احتوائها على أشياء ممنوعة.

المعيار: يقصد بهذه العبارة أي مجموعة من المواصفات يضعها الاتحاد البريدي العالمي لأغراض العمليات التقنية والتشغيلية وغيرها من العمليات التي يكون توحيد الممارسات فيها أمراً ضرورياً.

العبور: مرور البعثات البريدية عبر خدمات بلد ثالث.

القيمة المصرح بها: القيمة الإجمالية لمحتوى البعثة المبينة في الإقرارات الجمركية CN 23 والفواتير.

معالجة الاستعلام: سلسلة من طلبات الاستعلام (طلبات وردود) الرامية إلى تسوية المطالبات بواسطة النظام.

3-1 نماذج الاتحاد البريدي العالمي

إشعار استلام/تسليم/دفع/قيد	CN 07
استعلام	CN 08
محضر. بيانات في حالة حجز عبئة بريدية	CN 13
لصيقة الإعادة	CN 15
طلب: يُستخدم للاسترداد، أو تعديل العنوان أو تصحيحه، أو تعديل قيمة التأدية أو إلغائها.	CN 17
إقرار يتعلق بعدم استلام (أو باستلام) عبئة بريدية	CN 18
إقرار جمركي	CN 23
محضر (مخالفات متعلقة ببعثات بريد الرسائل وبعثات الطرود البريدية بقيمة مصرح بها)	CN 24
قسمة دولية لتأدية القيمة	CN 29ter
نموذج ربطة. إقرار جمركي/حافضة إرسال	CP 72
قائمة الأجور	CP 77
ورقة تحقيق	CP 78
قائمة الطريق. الطرود السطحية والطرود المنقولة جوا والطرود الجوية	CP 87

2- المقدمة

تمكّن الإجراءات التشغيلية لنظام الاستعلام الخاص بالطرود البريدية القائم على الإنترنت المستثمرين المعيّنين من تطبيق الإجراءات المنبثقة عن اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي ومختصر الطرود البريدية في مجالي معالجة استعلامات الزبائن والمسؤولية. ويكمن الغرض من هذه الطبعة الثالثة في تكييف إجراءات معالجة الاستعلامات مع نظام الاستعلام الجديد القائم على الإنترنت. ويعكس هذا التحيين التغييرات التي وافق عليها مجلس الاستثمار البريدي في دورته الأولى لعام 2014.

ولجعل هذا الدليل مفيداً وسهلاً للاستخدام بأكبر قدر ممكن، نرحب بأي اقتراح لتحسين مضمونه أو شكله بصورة مستمرة. ويمكنكم أن ترسلوا تعليقاتكم بهذا الشأن إلى المكتب الدولي عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان التالي: parcels@upu.int.

وتتوفر لدى برنامج تحسين نوعية الخدمة التابع للمكتب الدولي قاعدة بيانات للأشخاص الواجب الاتصال بهم فيما يتعلق بالمراسلات المتصلة بخدمة الزبون. ويتعين على كل مستثمر معين أن يحدد الجهة التي يجب الاتصال بها وأن يضمن تحيين البيانات الخاصة بها كلما طرأ تغيير عليها، وذلك باستخدام الملحق 1 بهذا الدليل. وفيما يتعلق بتحيينات مجموعة الطرود البريدية الشبكية، يرجى الاتصال بالشخص المفوض له في مؤسستكم لمذكّم بهذه التحيينات.

1-2 معلومات ذات طابع عام

يمكّن نظام الاستعلام القائم على الإنترنت مراكز استعلامات الزبان التابعة لمستثمرين معيّنين من تبادل المعلومات ذات الطابع العام (مثل تلك المتعلقة بتغيير العنوان وطلبات إعادة التوجيه أو أي معلومات تعذر توفيرها خلال عملية استعلام معينة، على غرار المعلومات المتعلقة بتأخر التوزيع والقيود المفروضة والمسائل الجمركية).

ويمكن الاطلاع على معلومات ذات طابع عام بشأن خدمات الطرود الواردة التي يقدمها المستثمرون المعيّنون (مثل تلك المتعلقة بمعايير التوزيع والقيود المفروضة والأشياء الممنوعة) على الموقع الشبكي للاتحاد على العنوانين التاليين:

- مجموعة الطرود البريدية الشبكية: www.upu.int/en/activities/parcels/parcel-post-compendium.html.

- قائمة الأشياء الممنوعة: www.upu.int/en/activities/customs/list-of-prohibited-articles.html.

2-2 الغرض من هذا الدليل

لقد حلّ نظام الاستعلام القائم على الإنترنت محل إجراء الاستعلام CN 08 القائم على الورق منذ شهر يناير "كانون الثاني" 2006، وبالتالي فلا يجوز استخدام النظام مع هذا الإجراء في آن واحد. وتتاح على الموقع الشبكي للاتحاد آخر نسخة من قائمة مستخدمي النظام، ويمكن الاطلاع عليها في النظام نفسه.

ونظام الاستعلام القائم على الإنترنت الخاص بطرود الاتحاد هو عبارة عن وحدة خاصة من وحدات تطبيق شبكي معتمد من جانب الاتحاد البريدي العالمي وضعته المؤسسة الدولية للبريد بهدف تسهيل وتسريع معالجة استعلامات الزبائن المتعلقة بجميع فئات الطرود فيما بين المستثمرين المعيّنين.

ويعتبر الدليل التشغيلي لنظام الاستعلام القائم على الإنترنت مكملًا للأحكام المتعلقة بإجراءات خدمة زبائن الطرود المنصوص عليها في مختصر الطرود البريدية، لاسيما المادة 150 من نظام الطرود البريدية التي

تصف المعايير التي تنظّم الانتقال من مستوى إلى مستوى آخر من عملية معالجة الاستعلامات في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

ونظرا لأن استخدام نظام الاستعلام القائم على الإنترنت بشكل صحيح له تأثير إيجابي على الحصص البرية للبريد الوارد (علاوة 5٪)، يرمي هذا الدليل إلى مساعدة مديري خدمة الزبون في عملهم اليومي المتصل بمراقبة خدمة الزبون وموظفي مراكز الاتصال من أجل تحقيق أهداف الأداء الدنيا.

3-2 مراجعة هذا الدليل

يمكن مراجعة الدليل التشغيلي لنظام الاستعلام القائم على الإنترنت سنويا. ولا يجوز إجراء تعديلات عليه إلا بموافقة مجلس الاستثمار البريدي.

4-2 إنشاء مراكز الاتصال الخاصة بخدمة الزبون

أ- يتعين على المستثمرين المعيّنين إنشاء مراكز اتصال لحل المشاكل المتصلة بالطرود الدولية، بما في ذلك الاستعلامات.

ب- يجب أن تنشر المعلومات عن إنشاء مراكز الاتصال لفائدة المستثمرين المعيّنين والزبائن في مجموعة الطرود البريدية الشبكية: الاسم والعنوان والمدينة والرمز البريدي والهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني والموقع الشبكي وساعات/ أيام العمل (التوقيت المحلي) واللغات التي يمكن التواصل بها. وينبغي إتاحة الوصول إلى مراكز الاتصال على صعيد دولي.

3- نظام الاستعلامات الدولية الموحد

يُشجّع على استخدام نظام موحد للاستعلامات الدولية في مجال الطرود بغية تحسين نوعية الرد النهائي المقدم للزبون.

ويجب أن يكون موظفو مراكز الاتصال على بينة من المبادئ الأساسية لسير العمل فيما يتعلق بمعالجة الاستعلامات، فضلا عن وظائف النظام الأخرى مثل رسائل الإخطار والبيث. وتستند كل الاتصالات المتبادلة في إطار هذا النظام المحسّن الجديد إلى العامل التالي: لا يمكن تقديم طلب استعلام أو إخطار دون تحديد نوع الطلب، كما أنه لا يمكن إرسال رسالة بث دون بيان السبب.

1-3 معايير الاتحاد البريدي العالمي ومختصر الطرود البريدية

يعتبر استخدام الرموز ذات الخطوط المطابقة للمعيار S10 للاتحاد إلزاميا بموجب مختصر الطرود البريدية إلا في حالة اتفاق ثنائي بين مستثمرين معيّنين. وإذا لم يوضع رمز ذو خطوط على طرد بريدي فلن تُعالج الاستعلامات المقدمة بشأنه، وبالتالي ستسقط المسؤولية عن المستثمر المعين في المقصد، ما لم يُتفق على خلاف ذلك في إطار ثنائي.

2-3 مفهوم معالجة الاستعلام

أ- يجب على الموظف أن يشرع دائما في عملية معالجة الاستعلامات باتباع رقم البعثة. وتُحَيّن قائمة "Inquiry" (الاستعلام) أنيا، ويشمل ذلك كل معلومات التتبع المتاحة عن البعثة المعنية، بما في ذلك أحداث النقل. وتجدر الإشارة إلى أن معلومات التتبع تُفرز حسب ترتيب زمني بغية مساعدة الموظف على تحديد مكان البعثة.

- ب- في حال ما إذا كان الموظفون يستخدمون عدة منتجات في نفس الوقت، يمكنهم تنظيم "قائمة المهام الواجب تنفيذها" (to-do list) كما يروق لهم لأن النظام قادر على التعامل مع مختلف المنتجات بحيث لا يضطر الموظفون إلى تغيير القوائم باستمرار.
- ج- بعد تتبع البعثة، ينبغي للموظف أن يختار نوع الطلب المناسب لاستعلام الزبون. ومن المهم اعتماد خيار صحيح لأن القوائم صُممت وفقا لكل نوع من أنواع الطلبات، حيث إنها تتطوي على مجالات محددة من المعلومات بهدف تحسين العملية.
- د- تتطوي كل قائمة على خانة محددة مسبقا يمكن أن يُحدد الخيار المناسب على أساسها. ويكمن الغرض من هذه الأجوبة المحددة مسبقا في الحد من الحواجز اللغوية. ويرجى الإحاطة أن ثمة أقساما مخصصة للملاحظات ("Remarks") ولكن لا بد من ملء الحقول الإجبارية.
- هـ- تنقسم عملية معالجة الاستعلامات إلى مستويين: المستوى الأول الذي يُخصص لتقديم الرد، والمستوى الثاني الذي لا ينبغي أن يُستخدم إلا إذا كان الرد في المستوى الأول غير نهائي. ويجب ألا يُستخدم المستوى الثاني بغرض توسيع نطاق الاستعلام، وإنما لتكملة المستوى الأول فقط.
- و- لا تتصل بعض أنواع الطلبات إلا بمستوى واحد. وعندما يردّ موظف ما على هذه الطلبات، ينبغي أن يكون الرد نهائيا، لأنه لا يُسمح بالانتقال إلى مستوى أعلى.
- ز- تُحدد معايير الرد استنادا إلى الوقت اللازم لتقديم رد ذي نوعية جيدة. ويكون الوقت المستغرق في الرد في المستوى الأول أقل مما هو عليه في المستوى الثاني. وتُمنح الأولوية لطلبات الزبائن الذين لم يستلموا بعائتهم بعد، ويتم الرد عليها في وقت أقصر.
- ح- ترمي مختلف المعايير المتعلقة بمهل الرد في المستويين إلى تشجيع الموظفين على تقديم ردود ذات نوعية جيدة ومعلومات شافية للزبون، ومن ثمّ تقادي الانتقال إلى المستوى الأعلى وإعادة تنشيط العملية. ويكمن الهدف من ذلك في زيادة نسبة حل طلبات الاستعلام في الرد الأول، وتعزيز رضا الزبائن.
- ط- أعدت رسائل التحيين بشأن النوعية (QUM) ورسائل التحيين بشأن الوضع (SUM) بهدف توفير معلومات محينة خلال الفترة التي تتراوح بين فتح الاستعلام والموعد النهائي للرد. وأعدت رسائل التحيين بشأن النوعية بغرض استخدامها من جانب الشريك في المقصد لإعلام الشركاء في المصدر بأنه ينبغي تقديم معلومات إضافية عن الطلب بغية النظر في المطالبة بصورة مستفيضة، ولكي يستخدمها الشريك في المصدر أيضا للرد على رسائل التحيين بشأن النوعية. ويجب أن يستخدم كل من المستثمر المعين في المصدر والمستثمر المعين في المقصد رسائل التحيين بشأن الوضع لتوفير المزيد من المعلومات عن الاستعلام.

3-3 مبادئ نوعية النظام

تشكل مبادئ النوعية التالية أساس نظام الاستعلام القائم على الإنترنت:

أ- تحسين خبرة الزبائن بفضل:

- "1" تقليص مدة معالجة الاستعلامات من خلال تبسيط طريقة سير العمل؛
- "2" تحديد المهل الزمنية لاستكمال معالجة الاستعلامات (أي مدة معالجة طلبات الاستعلام) على نحو أكثر وضوحا، وإبلاغ الزبون بها؛
- "3" إمكانية إطلاع الزبائن على المستجدات باستمرار باستخدام رسائل التحيين؛
- "4" التركيز على نوعية البيانات وعلى تقديم ردود نهائية على الاستعلامات، مما يسفر عن زيادة نسب تسوية طلبات الاستعلام وتعزيز رضا الزبون.

- ب- التركيز على نوعية البيانات ومرونة عمليات معالجة الاستعلامات بفضل:
- "1" اختيار نوع معين من الطلب يتيح ظهور مجموعة من عناصر البيانات ذات الصلة في مختلف مراحل عملية معالجة الاستعلامات، وضمان توفير المعلومات اللازمة، فضلا عن تحديد مهل الرد المناسبة؛
 - "2" إمكانية تعليم الطلبات التي تحتوي على معلومات ناقصة، مع إتاحة إمكانية إجراء التصحيحات أو التحيينات اللازمة فوراً للمستثمر المصدر؛
 - "3" إمكانية تحيين استعلام ما بمعلومات إضافية دون الاضطرار لانتظار الرد أو إرسال طلب جديد؛
 - "4" تحديد الردود بصورة مسبقة لكل نوع من أنواع الطلبات وإزالة الغموض والحد من الحاجة إلى الانتقال إلى مستوى أعلى؛
 - "5" اعتماد خيار لتقييم الردود (Reply rating) يتيح للمستثمر الذي يستلم الاستعلام تعليم الردود غير المتوافقة، وترسل هذه المعلومات إلى المستثمر المرسل على الفور؛
 - "6" قابلية جميع المعلومات والعناصر المتعلقة بالاستعلامات للتكييف.
- ج- تخفيف عبء العمل على الموظفين المعنيين بنظام الاستعلام القائم على الإنترنت بفضل:
- "1" تحسين نوعية البيانات وتنفيذ عملية قائمة على مستويين، مما يؤدي إلى انخفاض كمية الرسائل المتبادلة والحد من ازدواجية المعلومات؛
 - "2" إعدادات حدسية وسهلة الاستخدام تتيح تحسين نوعية الرسائل والحد من التصفح والنقر؛
 - "3" رسائل تحيين تتيح نقل المعلومات دون الحاجة إلى الرد عليها، مما يؤدي إلى انخفاض كبير في حجم الردود الخارجة عن الإطار وغير الضرورية؛
 - "4" تدقيق كل استعلام وفقا لجدول زمني للعبور، وإصدار تحذير في حال ما إذا كان تاريخ إعداد الاستعلام قريبا جدا من تاريخ الإرسال، مما يساهم في الحد من عدد الاستعلامات المبكرة؛
 - "5" مؤشر نوع الطلب ("Type of request") الذي يتيح معالجة الاستعلام على الفور من قبل موظف متخصص مسؤول عن أنشطة محددة.
- د- تحسين وظائف جمع المعلومات للنظام بفضل:
- "1" معلمات قاعدة بيانات نظام الاستعلام القائم على الإنترنت لأغراض إعداد تقارير محتملة (مثل الحصول على معلومات مفيدة عن الامتثال بالنسبة للمستخدمين والمديرين والجهات الفاعلة)؛
 - "2" التقارير التي ستستخدم كأساس لإجراء المزيد من التحسينات، سواء فيما يتعلق بالنظام أو بالجانب التشغيلي.

4-3 رسائل البث

- أ- يمكن توجيه رسائل البث إلى مركز اتصال واحد أو أكثر لإبلاغ المستثمرين المعنيين الآخرين بالأحداث والحالات التي قد تؤثر على العمليات أو على خدمة الزبون، مثل:
- "1" حالات القوة القاهرة؛
 - "2" تعطل نظام المتابعة وتحديد المكان؛
 - "3" أيام العطل الرسمية؛

¹ يجب أن تُدخل أيام العطل الرسمية في قاعدة بيانات نظام الاستعلام القائم على الإنترنت من خلال مجموعة الطرود البريدية الشبكية.

"4" الإضرابات؛

"5" الاضطرابات في العمليات؛

"6" حالات أخرى قد يكون لها تأثير على المستثمرين المعينين.

- ب- ينبغي أيضا أن تُرسل رسائل بث مَحِيْنَة للإبلاغ عن المشاكل التي يتم حلها.
- ج- لا تقوم رسائل البث على مميز البعثات، لهذا فإنها لا تدرج ضمن الإجراءات المعمول بها ولا ينبغي استخدامها في معالجة الاستعلامات أو في توسيع نطاق هذه الإجراءات. وتُستخدم رسائل البث لأغراض إعلامية فقط، ولا تُستخدم لأغراض قياس الأداء.

3-5 رسائل الطوارئ

يمكن لمستثمر معين ما أن يستخدم نظام معلومات الطوارئ للمكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي لموافاة جميع شركائه في مجال الطرود بمعلومات عاجلة عن حوادث أو نقائص تشغيلية لا تحتاج إلى رد.

3-6 الإخطار عن طريق البريد الإلكتروني

- أ- هذه الوظيفة متاحة للأعضاء الذين يستلمون أقل من 500 استعلام في السنة. وهذا الإخطار لا يحدث أي تغيير في معايير وإجراءات معالجة الاستعلامات في إطار النظام، إنما يهدف إلى مساعدة الأعضاء الذين يتلقون عددا قليلا من الاستعلامات على الرد على استعلامات جديدة في الوقت المناسب.
- ب- يُرسل إخطار عن طريق البريد الإلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني لكل مستثمر معين كلما ظهر استعلام في قائمة "To do" للمستثمر المعين.
- ج- للاستفادة من هذه الوظيفة، ينبغي للمستثمرين المعينين استكمال الاستمارة الواردة في الملحق 2 وإعادتها. وقد بدأ العمل بهذه الوظيفة في عام 2012 (منشور المكتب الدولي رقم 2012/80).

4- إجراءات الاستعلامات والمطالبات

أعدت إجراءات خدمة الزبون لمساعدة المستثمرين المعينين على خدمة الزبائن على نحو أفضل. وتعتبر هذه الإجراءات مهمة لأنها تتيح للموظفين فهم أدوارهم ومسؤولياتهم فيما يتعلق بخدمة الزبون وفقا لأطر زمنية وشروط محددة مسبقا.

وتوضح الفصول التالية كيفية معالجة شكاوى الزبائن، وفي حال الموافقة على هذه الشكاوى، كيفية تقديم طلبات الاستعلام في إطار النظام الموحد وفقا للإجراءات المبينة أدناه.

4-1 الاستعلامات

- أ- لا تُقبل الاستعلامات إلا إذا قُدمت خلال مهلة ستة أشهر اعتبارا من تاريخ إيداع البعثة، ويمكن أن يقدمها مرسل البعثة أو المرسل إليه (المادة 19 من اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي).
- ب- يجب قبول الاستعلامات فور ورودها من المرسل أو المرسل إليه، وذلك في غضون المهلة الزمنية المنصوص عليها في المادة 19 من الاتفاقية. ولكن، في حال ما إذا كان طلب الاستعلام الذي يقدمه المرسل يتعلق بطرد غير موزع وإذا كانت مهلة الإرسال المتوقعة إلى بلد المقصد لم تنقضي بعد، فيمكن قبول هذا الاستعلام بشرط أن يُقدم بعد انقضاء مهلة الإرسال، وذلك ما لم يُرسل خطاب EDI بشأن البريد الوارد (EMSEVT أو RESDES).

- ج- ترد إجراءات الاستعلام بالتفصيل في هذا الدليل التشغيلي ويجب أن يتقيد بها موظفو مراكز الاتصال بالنسبة لكل نوع من أنواع طلبات الزبائن.
- د- ينبغي لكل مستثمر توزيع استخدام نظام الاستعلام القائم على الإنترنت لتقديم استعلامات والرد عليها، وضمان عدم وجود رسائل معلقة في النظام. وسيتم اختيار مستوى الاستعلام وفقا للإجراءات الواردة في هذا الدليل (الفصل 5) وسيستخدم بغرض:
- "1" تقديم طلب استعلام بخصوص مطالبة من أحد الزبائن؛
- "2" الإخطار (الإبلاغ) عن بعائث لا يمكن توزيعها أو مفقودة أو لحق بها عطب أو محتجزة لدى الجمارك.
- هـ- عند استخدام نظام الاستعلام القائم على الإنترنت في الاستعلامات الدولية، يجب على موظفي مراكز الاتصال أن يختاروا أحد أنواع الطلبات الأحد عشر التالية:
- "1" تحيين/تأكيد وضع البعثة؛
- "2" إثبات مكتوب للتسليم؛
- "3" قيام خلاف بشأن التوزيع؛
- "4" طلب تعديل/ تصحيح العنوان، وإعادة توزيع البعثة أو إعادتها أو وقف توزيعها؛
- "5" محتويات لحق بها عطب/مفقودة؛
- "6" بعائث موجهة خطأ/ معاد توجيهها/ عابرة؛
- "7" تحقيق جمركي؛
- "8" توضيح سبب تأخر التوزيع/المعالجة في بلد المقصد؛
- "9" إعادة البعثة بدون مبرر؛
- "10" عدم تسديد مبلغ تأدية القيمة؛
- "11" الإشعار بالاستلام.
- و- تنطوي عملية معالجة الاستعلام على مستويين من الاستعلام على أقصى تقدير. ويتصل كل نوع من أنواع الطلبات بأحد المستويين، ويجب ألا تتجاوز مدة المعالجة القصوى المعايير المحددة في المادة 150 من مختصر الطرود البريدية. وترد الخطوات المتبعة في معالجة كل نوع من أنواع الطلبات في الإجراءات، ويجب على موظفو مراكز الاتصال التقيد بها.
- ز- يتألف كل نوع من أنواع الطلبات من مجموعة محددة من القوائم في النظام. ويجب على المستثمرين المعنيين ملء جميع الحقول الإلزامية لكل استعلام، ومن المستحسن أيضا أن تملأ الحقول الاختيارية. وترد عناصر كل نوع من أنواع الطلبات في الملحق 4.
- ح- تُستخدم رسائل التحيين بشأن النوعية (QUM) ورسائل التحيين بشأن الوضع (SUM) تكملةً لخطوات معالجة الاستعلام:
- "1" ينبغي لمستثمر المقصد أن يستخدم رسائل التحيين بشأن النوعية للإبلاغ عن عدم توافق الطلب، ولا يجوز استخدام أكثر من رسالة واحدة من هذا النوع في كل عملية معالجة للاستعلامات. ويمكن للشريك في المقصد أن يردّ على رسالة التحيين بشأن النوعية لتقديم معلومات إضافية.
- "2" ينبغي أن يستخدم كل من المستثمر المعين في المصدر والمستثمر المعين في المقصد رسائل التحيين بشأن الوضع لتقديم المزيد من المعلومات عن الاستعلام.
- ط- عندما يكون الرد من المستثمر المعين في المقصد مرضٍ (نهائي) ويكون العميل راضٍ، ينبغي لموظف مركز الاتصال في بلد المصدر أن يوقف عملية معالجة الاستعلامات يدويا، علما أن هذه

العملية ستتوقف تلقائياً بعد 30 يوماً تقويمياً من الخمول. ويمكن إعادة فتح حالات الاستعلام المغلقة من أجل الانتقال إلى مستوى أعلى من المعالجة.

ي- لا يُسمح بإعادة تنشيط استعلام ما إلا في الحالات التي يكون فيها الرد غير نهائي، كما يمكن استخدام هذه الوسيلة لتقديم نوع مختلف من الطلبات. بيد أنه ينبغي للموظفين أن يتحققوا من وضع البعثة ويطلعوا على بيانات الاستعلام السابقة. وينبغي أيضاً مراعاة المدة الإجمالية لعملية معالجة الاستعلامات المحددة في مختصر الطرود البريدية.

ك- يمكن للشركاء الذين يقدمون طلبات تقييم الردود الواردة من شركائهم في حال ما إذا كانت هذه الردود لا تتوافق مع الإجراءات التشغيلية أو أنها غير نهائية.

2-4 المطالبات

أ- يجب على المستثمر المعين في المقصد أن يستجيب لمطالبات المستثمر المعين في المصدر في الحصول على تعويض في غضون 30 يوماً تقويمياً اعتباراً من تاريخ تقديم طلب الاستعلام الأول.

ب- يعتبر مستثمر المقصد مسؤولاً عن فقد البعثة أو عطبها إذا بيّن التحري ما يلي:

"1" يتمثل آخر حدث مسح في الحدث EMD أو أي حدث لاحق، وليس هناك أي دليل مادي على تسليم البعثة إلى المرسل إليه (إثبات مكتوب للتسليم أو النموذج CN 18)؛

"2" أقرّ مستثمر المقصد باستلام الإرسالية المحتوية على البعثة (مستندات النقل الموقع عليها أو رسالة RESDES) دون الإبلاغ (في النموذج CP 78) عن أي من الاختلافات المحددة في المادة 187 من مختصر الطرود البريدية؛

"3" لم تُسلم البعثة إلى المرسل إليه في غضون 30 يوماً تقويمياً من استلامها من قبل مستثمر المقصد (تاريخ ووقت الإقرار باستلام الإرسالية) ما لم يثبت أن البعثة قد صودرت أو احتُجزت من قبل الجمارك أو سلطة حكومية أخرى (توفير النموذج CN 13 أو بيانات الحدث EME مشفوعة برمز السبب 19 أو 64 الوارد في قائمة رموز الاتحاد البريدي العالمي 111)؛

"4" سُلمت البعثة إلى شخص غير المرسل إليه، دون إذن من المرسل أو المرسل إليه (خطأ في التوزيع)؛

"5" في حال قيام خلاف بشأن التوزيع، يتعذر على مستثمر التوزيع توفير النموذج CN 18 موقعاً عليه من جانب المرسل إليه في غضون 30 يوماً تقويمياً عقب طلب الاستعلام الأولي.

ج- إذا لم يُرد مستثمر المقصد على طلب استعلام وارد من مستثمر المصدر خلال مهلة ثلاثين يوماً تقويمياً، فسُيعتبر أن مستثمر المقصد قد قبل المطالبة وبالتالي سيكون مسؤولاً عن التعويض الذي يدفعه مستثمر المصدر إلى المرسل بناءً على المطالبة المقدمة، وذلك في غياب اتفاق ثنائي بين الطرفين.

د- يجب أن تشمل المطالبات المعلومات التالية على أقل تقدير:

"1" اسم المرسل وعنوانه؛

"2" اسم المرسل إليه وعنوانه؛

"3" تاريخ الإيداع؛

"4" وصف المحتويات؛

"5" الوزن؛

"6" مبلغ التخليص المسدد؛

"7" القيمة المصرح بها لمحتويات البعثة والمبلغ المطالب به؛

"8" رقم قائمة الطريق (CP 87 أو CP 88).

ملاحظة: على الرغم من أن إرسال نسخة من حافظة الإرسال CP 71 أو CP 72 ليس إلزاميا إلا أنه قد يساعد في معالجة المطالبة بشكل سريع.

1-2-4 تسوية المطالبات

يمكن للمستثمر الذي يدفع التعويض لزبون ما أن يطالب باسترداد ذلك المبلغ من المستثمر المعين المسؤول، وذلك رهنا بتحديد المستثمر المسؤول عن فقد البعثة أو عطبها:

- أ- يخضع مبلغ التعويض للقيود المنصوص عليها في المادتين 154 و157 من مختصر الطرود البريدية. ويجب أن يُصرَّح مسبقا بمبلغ التعويض في طلب الاستعلام المقدم عبر نظام الاستعلام القائم على الإنترنت، وذلك ببيان رمز الترخيص والمبلغ المصرح به في الرد النهائي على طلب الاستعلام.
- ب- يجب أن يُستخدم رمز ترخيص لتسهيل المحاسبة فيما يتعلق بالمسؤولية فيما بين المستثمرين المعينين، والغرض منه هو بيان المطالبة المتصلة بمسؤولية مستثمر ما بشكل واضح. وقد يتكون الرمز من مجموعات من الحروف و/أو الأرقام، ويضعه المستثمر المعين الذي يقبل تحمّل المسؤولية عن بعثة مفقودة أو لحق بها عطب.
- ج- يجب أن يكون مبلغ التعويض المطالب به مساويا للمبلغ الذي يُدفع للزبون، ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن يتجاوز المبلغ المحدد في المادة 154 من مختصر الطرود البريدية.
- د- ينبغي أن يطالب المستثمر المعين بالمبلغ الواجب دفعه في الحساب الدوري الوارد في النموذج CN48 الذي يتضمن رمز الترخيص المبين في الرد النهائي على طلب الاستعلام، وذلك بغض النظر عما إذا كان قد دفع تعويضا إلى المرسل أم لم يدفعه.
- هـ- يجوز للمستثمرين المعينين أن يستخدموا الفوترة المباشرة أو نظام تعويض ثنائي أو نظام المقاصة الخاص بالاتحاد البريدي العالمي (UPU*Clearing system).

5- أنواع الطلبات ومهل المعالجة

يجب أن تُعالج جميع الاستعلامات في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت، ويجب أن يتقيد الموظفون بالإجراءات الواردة أدناه، علما أنهم سيُقيّمون على أساس نوعية أدائهم فيما يتعلق بمعالجة المطالبات.

1-5 مهل المعالجة

سيُجرى تقييم لمهل الرد على الاستعلامات في مراكز الاتصال ونوعية الردود على الاستعلامات الواردة من مراكز الاتصال الأخرى للمستثمرين المعينين الذين يستخدمون نظام الاستعلام القائم على الإنترنت حصرا. وستُقيّم مهل الرد ونوعيتها بالنسبة لجميع الاستعلامات باستخدام بيانات النظام.

2-5 الرد في الوقت المحدد

الرد في الوقت المحدد هو مؤشر يرمي إلى قياس النسبة المئوية من الاستعلامات التي تم الرد عليها خلال المهلة الزمنية المحددة لكل نوع من أنواع الطلبات. وعلاوة على ذلك، فإنه يأخذ في الاعتبار جميع الردود المقدمة وجميع مستويات عملية معالجة الاستعلامات.

ويحدد الجدول التالي معايير المعالجة فيما يتعلق بكل نوع من أنواع الطلبات:

نوع الطلب	مهلة الرد - المستوى الأول (أيام العمل م)	مهلة الرد - المستوى الثاني (أيام العمل م)
تحيين/تأكيد وضع البعثة	3	15
إثبات مكتوب للتسليم	10	-
خلاف بشأن التوزيع	-	15
طلب تعديل/ تصحيح العنوان، وإعادة توزيع البعثة أو إعادتها أو وقف توزيعها	5	-
محتويات لحق بها عطب/مفقودة	7	15
بعائث موجهة خطأ/ معاد توجيهها/ عابرة	7	15
تحقيق جمركي	7	15
توضيح سبب تأخر التوزيع/المعالجة	5	-
بعثة أعيدت بدون مبرر	5	-
عدم تسديد مبلغ تأدية القيمة	7	15
الإشعار بالاستلام	7	15

ويمكن أن تتغير هذه المعايير سنويا وفقا لإجراءات مجلس الاستثمار البريدي وقراراته.

ملاحظة: سُنطبق هذه المعايير الأولية خلال السنة الانتقالية (2015) وستُراجع وفقا لتجارب المستثمرين المعينين.

3-5 حساب تاريخ الاستحقاق/المهلة المحددة

- أ- أيام عمل النظام الموحد: يُعبّر عن المهل الزمنية لمعالجة الطلبات وعن مؤشرات الأداء بأيام العمل (ثمانى ساعات عمل متتالية في اليوم الواحد، ولا يشمل ذلك أيام العطل). ويقوم حساب تاريخ الاستحقاق/ المهلة المحددة على أساس أيام العمل هذه، ولكن تؤخذ في الاعتبار أيضا التواقيت المحلية (أي المناطق الزمنية) وغيرها من القيود (مثل أيام العطل الرسمية).
- ب- ساعات العمل المنشورة لمراكز الاستعلام التابعة للمستثمرين المعينين: تُنشر ساعات عمل مراكز استعلام الزبائن التابعة للمستثمرين المعينين في مجموعة الطرود البريدية الشبكية المتاحة على الموقع الشبكي للاتحاد. وتشغل مراكز الاستعلام نظام الاستعلام القائم على الإنترنت خلال ساعات عملها.
- ج- معالجة الاستعلامات الواردة خارج ساعات العمل: تتوقف الساعة عند استلام طلب استعلام في نظام الاستعلام القائم على الإنترنت خارج ساعات عمل مركز استعلام الزبائن التابع للمستثمر المعين الذي يتلقى الاستعلام. وسيبدأ العد الزمني للنظام تلقائيا في ساعة العمل التالية لمركز استعلام الزبائن التابع للمستثمر المعين في المقصد. وسيبدأ حساب تاريخ الاستحقاق منذ ذلك الحين.

² يُقصد بعبارة "أيام عمل" ثمانى ساعات عمل متتالية باستثناء أيام العطل.

1-4-5 الوضع (تحيين/تأكيد وضع البعثة) (Status (update/confirmation of item status)

- أ- التعريف: لا تتوفر معلومات بشأن وضع البعثة في بلد المقصد، وقد انقضى تاريخ الوصول المستهدف، كما أن المعلومات المتاحة غير واضحة أو متناقضة. ويكمن الغرض من هذا الطلب في الحصول على بيانات تتبع أو توضيحها، والحصول على معلومات عن معالجة البعثة لاحقاً من أجل ضمان توزيعها.
- ب- المستويان 1 و2 لعملية معالجة الاستعلامات.
- ج- ينطبق هذا النوع من الطلبات في الحالات التالية:
- "1" يقول المرسل إن المرسل إليه لم يستلم بعد البعثة وإن المعلومات المتاحة عن المتابعة وتحديد المكان غير مرضية (آخر حدث كان قد سُجِّل قبل أكثر من يومي عمل).
- "2" يقول المرسل إليه إنه لم يستلم البعثة ولكنه يقرّ بأنها أرسلت بالفعل.
- "3" ليس هناك أي تأكيد على وصول الكيس (رسالة RESDES غير متوفرة).
- "4" تم التأكيد على وصول الكيس ولكن ليس البعثة (رسالة RESDES متوفرة ولكن دون الحدث EMD).
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقدّم الطلب اتباعها:
- "1" يجب أن يتوفر الحدث EMC.
- "2" إذا كان حدث المسح الأخير هو EME، فينبغي للموظف أن يستخدم نوع الطلب " Customs investigation" (تحقيق جمركي).
- "3" في حال عدم توفر الحدث EMD، يجب أن تولى عناية لوقت العبور بين بلد المصدر وبلد المقصد بحيث لا يُنشأ الطلب قبل تاريخ الوصول المتوقع. وينبغي مراعاة الرحلات الجوية وأوقات العبور.
- "4" تقديم دليل على أن بريد المقصد قبل الإرسالية/ الكيس (مثل النموذج CN38 موقعا عليه، ورسالة RESDES المتعلقة بالمسح).
- "5" لا ينبغي الانتقال إلى مستوى أعلى قبل توفر دليل (مذكور سالفاً) إذا نفت المؤسسة البريدية التي ردت على طلب الاستعلام استلامها البعثة وفي حال عدم توفر الحدث EMD أو أي حدث لاحق أو رسالة RESDES.
- "6" تقديم معلومات عن الزبون، بما في ذلك رقم هاتفه ووصف لمحتوى البعثة إن أمكن.
- هـ- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يرد على طلب الاستعلام اتباعها:
- "1" الاطلاع على نظام المتابعة الداخلي و/أو إجراء تحرّ من أجل التعرّف على وضع البعثة بصورة دقيقة: الاتصال مباشرة بمكتب التبادل أو الوحدات التشغيلية المعنية لتحديد مكان الإرسالية/ الكيس.
- "2" إذا كانت البعثة لا تزال في مرحلة العبور ولم تُوزّع خلال المهلة المحددة للرد، ينبغي للمؤسسة البريدية المسؤولة عن الرد أن تفحص بيانات المتابعة حتى بلوغ الوضع النهائي.
- "3" البحث عن ورقة تحقيق إذا كانت البعثة غير مدرجة في الوعاء.
- "4" إذا كانت البعثة قد وصلت إلى وجهتها (الحدث EMD)، ينبغي بيان وقت الوصول والتدابير المتخذة لضمان توزيعها وتاريخ التوزيع التقديري.
- "5" إذا تم توزيع البعثة (الحدث EMI)، يُبيّن عند الاقتضاء تاريخ وسبب التأخير إذا أمكن.

"6" إذا كانت البعثة محتجزة لدى الجمارك (الحدث EME)، يُبيّن ما إذا كان يجب إجراء التخليص الجمركي للبعثة وتُقدّم تعليمات مفصلة للمرسل إليه من أجل ضمان التخليص الجمركي، بما في ذلك رقم الشخص الواجب الاتصال به.

"7" إذا لم تُوزّع البعثة، يرجى توفير المعلومات التالية:

- المكان الذي توجد فيه البعثة.
- تعليمات من أجل تسلّم البعثة، بما في ذلك عنوان مكتب التوزيع ورقم هاتفه، فضلا عن الوقت المتبقي لتسلّمها.
- النموذج CN 24 أو ورقة تحقيق في حال عطب أو فقد محتويات البعثة.
- أي معلومات أخرى.

"8" الإعلان بأن البعثة مفقودة إذا تم استلام الإرسالية/ الكيس ولكن يتعدّر تحديد مكان البعثة وأن 30 يوما قد انقضت على صدور الحدث EMD.

2-4-5 الطلب (طلب تعديل/ تصحيح العنوان، وإعادة توزيع البعثة أو إعادتها أو وقف توزيعها) "Request (request for change/correct address, and redelivery or return/stop delivery of the item)"

أ- التعريف: يطلب المرسل من بلد المقصد إجراء التغييرات اللازمة على بيانات المرسل إليه أو اتخاذ إجراءات محددة خلال عملية التوزيع (إعادة توزيع البعثة أو وقف توزيعها أو إعادتها). ونظرا لأن هذه الخاصية غير إلزامية (المادة 149-2 من مختصر الطرود البريدية)، يجب الاطلاع على مجموعة الطرود البريدية الشبكية قبل إرسال هذا الطلب.

ب- المستوى الأول لعملية معالجة الاستعلامات.

ج- ينطبق هذا النوع من الطلبات على الحالات التالية:

- "1" يطلب المرسل إجراء تغيير في العنوان لأنه خاطئ أو ناقص.
- "2" طلب إعادة توزيع البعثة إذا ادّعى المرسل أو المرسل إليه بأنه لم تُنفذ أية محاولة توزيع أو أنه تعدّر على المرسل إليه استلام البعثة في الشباك البريدي.
- "3" الطلب بوقف عملية التوزيع وباستلام البعثة.
- "4" الطلب بإعادة البعثة (إذا كان ذلك مسموحا به قانونا في بلد المقصد).

د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقّم الطلب اتباعها:

"1" الاطلاع على نظام المتابعة للتحقق من أن البعثة لم تُوزع خلال فترة تقديم الطلب (على الرغم من أنه لا يزال هناك احتمال أن تُوزّع البعثة على العنوان الأصلي خلال الفترة التي تُعالج فيها المؤسسة البريدية المسؤولة عن تقديم الرد الطلب المعني).

"2" إذا لم تصل البعثة إلى بريد المقصد (المسؤول عن الرد على الطلب)، ينبغي توفير المعلومات المتعلقة بالإرسالية، بما في ذلك تاريخ الإرسال ومميز الأوعية المكون من 29 رقما.

"3" ينبغي ألا يُقدم طلب إعادة التوزيع إلا في حال احتفاظ مكتب التوزيع بالبعثة.

"4" ينبغي توفير النموذج CN 17 لأغراض جمركية.

"5" ينبغي توفير المعلومات التالية:

- اسم وعنوان المرسل والمرسل إليه.
- العنوان الجديد للمرسل إليه (يُستحسن توفير نسخة من اللصيقة ولكن هذا ليس ضروريا).

- رقم هاتف المرسل إليه إن كان متوفرا.
- وصف للمحتويات والغلاف.
- تعليمات في حال رفض بريد المقصد إجراء التغيير المطلوب (مثلا ما إذا كان ينبغي إعادة البعثة وبأي وسيلة، إلخ).
- هـ- يجب أن يفهم المستثمر المعين الذي قدم الطلب بأن الطلب قد لا يحقق النتائج المنشودة إذا أرسل قبل وصول البعثة إلى مكتب التبادل (حدث المسح EMD) لأنه قد يتعذر على المستثمر المعين في المقصد الاحتفاظ بالطلب في حال ما إذا كان هناك تأخير في عملية النقل.
- و- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يرّد على الطلب اتباعها:
- "1" ينبغي للمستثمر المعني بالتوزيع أن يتخذ الإجراءات اللازمة للرد على الطلب وأن يبلغ المرسل بالإجراءات المتخذة:

 - الاتصال بكل من الوحدات التشغيلية والجمارك (عند الضرورة) إذا كان ممكنا تنظيم محاولة إعادة التوزيع، وتوفير العنوان الجديد للوحدات التشغيلية المعنية.
 - الاتصال بالمرسل إليه للاتفاق على عملية إعادة توزيع البعثة في حال توافر رقم هاتفه.
 - فيما يتعلق بالبعثات التي استلمتها المؤسسة البريدية المسؤولة عن الرد خلال فترة فتح ملف الطلب، مراقبة العملية حتى يتم اعتراض البعثة أو يعاد توجيهها/ تُعاد.

- "2" إذا كانت البعثة قد وُزّعت، ينبغي توفير آخر المعلومات المتاحة عن وضع البعثة بالإضافة إلى التاريخ، وبيان أن البعثة قد وُزّعت بالفعل مع توفير عنوان التوزيع.
- "3" في حال ما إذا كان ممكنا تلبية الطلب:

 - تأكيد التوزيع وبيان عنوان التوزيع.
 - بيان الوضع الحالي للبعثة (إذا لم تُوزع بعد ولكنها في طريقها إلى العنوان الجديد).
 - توفير المعلومات اللازمة لتسليم البعثة، بما في ذلك عنوان مكتب التوزيع ورقم هاتفه والوقت المتبقي لتسليمها، وبيان ما إذا كان قد أرسل إشعار من أجل تسليم البعثة إلى العنوان الجديد.
 - في حال إعادة البعثة، ينبغي توفير المعلومات المتعلقة بالإرسالية (الرقم والتاريخ والوقت).

- "4" الإعلان بأن البعثة مفقودة إذا تعذر تحديد مكان وجودها أو في حال انقضاء 30 يوما تقويميا منذ صدور حدث المسح EMD.

3-4-5 الجمارك (التحقيق الجمركي "customs investigation")

- أ- التعريف: احتُجزت أو صودرت بعثة أو بعض محتوياتها من قبل السلطة الجمركية أو غيرها من الهيئات الحكومية. ويرمي هذا الطلب إلى الحصول على المستندات الضرورية لضمان مغادرة البعثة الجمارك. وتعتبر البعثة رهن الاحتجاز لدى السلطة الجمركية إذا أرسل دليل على الاحتجاز (النموذج CN 13) إلى المستثمر المعين في بلد المصدر أو إذا وُلد رمزا السبب 19 أو 64 نوا الصلة من قائمة الرموز 111 للحدث EME. والمؤسسات البريدية ليست مسؤولة عن الإفراج عن البعثة، بل هي مسؤولة فقط عن التعاون بين الزبائن والسلطات الجمركية.

- ب- المستوى الأول والثاني لعملية معالجة الاستعلامات.
- ج- ينطبق هذا النوع من الطلبات في الحالات التي يلتمس المرسل فيها تعليمات بشأن مغادرة البعثة مكتب الجمارك.
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقدم الطلب اتباعها:
- "1" إذا كان آخر حدث تم تسجيله هو حدث المسح EME، فهذا يعني أن البعثة محتجزة لدى الجمارك.
- "2" ينبغي بيان السبب في أنظمة المتابعة.
- "3" السبب الأكثر ترجيحاً لاحتجاز بعثة ما هو غياب الإقرار الجمركي أو الفاتورة المتصلين بها أو أنهما أعدا على نحو غير ملائم. وينبغي للمرسل أو المرسل إليه تقديم هذه المستندات إلى السلطات الجمركية. ويمكن إرسال هذين المستنديين عن طريق النظام أو إلى السلطة الجمركية مباشرة.
- "4" توفير معلومات مفصلة عن المرسل والمرسل إليه (العنوان ورقم الهاتف) ووصف للمحتويات، بما في ذلك قيمتها.
- هـ- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يردّ على الطلب اتباعها:
- "1" توضيح الشروط الواجب استيفاؤها لضمان مغادرة البعثة مكتب الجمارك وتوفير بيانات جهة الاتصال لدى السلطات الجمركية، أو فترة التخليص الجمركي إذا لم تعد البعثة قيد الاحتجاز.
- "2" الإجراءات الواجب اتخاذها: الاتصال بالجمارك إذا أمكن، وبالمرسل إليه عند الحاجة.
- "3" الردّ المتوقع: الإجابة على الأسئلة بتوفير معلومات مفصلة للغاية لضمان الإفراج عن البعثة.
- "4" الإعلان بأن البعثة مفقودة إذا تعذر تحديد مكان وجودها.

4-4-5 إثبات مكتوب للتسليم (Written proof of delivery)

- أ- التعريف: يُعرّف إثبات التسليم في المادة 116 من مختصر الطرود البريدية بأنه عبارة عن توقيع بقبول البعثة أو تسجيل بيانات مقتطفة من بطاقة الهوية أو أي شكل آخر من أشكال الدليل على التسليم يكون ملزماً قانوناً في تشريع بلد المقصد لتأكيد القبول. ووفقاً لمختصر الطرود البريدية، يجب على جميع المستثمرين المعيّنين أن يمتثلوا لهذا الشرط.
- ب- طلب إثبات للتسليم: معلومات التوزيع متاحة في نظام المتابعة وتحديد المكان، ولكن المرسل يطلب اسم الشخص الذي استلم البعثة ونسخة من التوقيع.
- ج- المستوى الأول لعملية معالجة الاستعلامات.
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقدم الطلب اتباعها:
- "1" من الإلزامي أن يتوفر حدث المسح EMI أو رد على طلب في إحدى المراحل السابقة لعملية معالجة الاستعلامات بهدف الإبلاغ بأن البعثة قد وُزعت.
- "2" توفير معلومات مفصلة عن الزبون يُستحسن أن تتضمن رقم هاتف المرسل إليه ونسخة من اللصيقة.
- هـ- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يردّ على الطلب اتباعها: لا بد من الموظف أن يوفر نسخة من الإثبات المكتوب للتسليم أو النموذج CN 18 موقعا عليه، بالإضافة إلى المعلومات المفصلة المتعلقة بالتوزيع الواردة من الشخص الذي استلم البعثة.

5-4-5 خلاف بشأن التوزيع ((Disputed (disputed delivery))

- أ- التعريف: المرسل يشكك في توزيع بعبئة ما على الرغم من أن نظام المتابعة وتحديد المكان يبيّن أن البعبئة قد وُزّعت.
- ب- المستوى الأول لعملية معالجة الاستعلامات.
- ج- ينطبق هذا النوع من الطلبات في الحالات التي يشكك فيها المرسل في توزيع بعبئة ما، والغرض منه هو توضيح المعلومات المتعلقة بالتوزيع.
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقدّم الطلب اتباعها:
- "1" من الإلزامي أن يتوفر حدث المسح EMI أو رد على طلب استعلام في إحدى المراحل السابقة لعملية معالجة الاستعلامات بهدف الإبلاغ بأن البعبئة قد وُزّعت.
- "2" توفير معلومات مفصلة عن الزبون يُستحسن أن تتضمن رقم هاتف المرسل إليه ونسخة من اللصيقة.
- هـ- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يردّ على الطلب اتباعها:
- "1" يجب أن يحصل الموظف على تصريح (توقيع) من المرسل إليه يبيّن فيه ما إذا استلم البعبئة موضع طلب الاستعلام أم لم يستلمها، وذلك باستخدام النموذج CN 18.
- "2" التدابير الواجب اتّخاذها:
- الحصول على معلومات من الشخص الذي استلم البعبئة من خلال الإثبات المكتوب للتسليم.
 - الاتصال بالمرسل إليه عبر الهاتف للتأكد من أنه قد استلم البعبئة (في حال توافر رقم الهاتف).
 - محاولة استرداد البعبئة إذا كانت قد وُزّعت على عنوان خاطئ.
 - الحصول على تصريح من المرسل إليه باستخدام النموذج CN 18 وإرفاقه بالرد النهائي على الاستعلام.
- "3" الردّ المتوقع:
- في حال ما إذا وُزّعت البعبئة، ينبغي توفير النموذج CN 18 موقّعا عليه من جانب المرسل إليه ومؤكدا أن البعبئة قد سلّمت للشخص المعني.
 - في حال فقد البعبئة، ينبغي الإعلان عن ذلك وإذا كان المستثمر المعين مسؤولا عن فقدانها، فينبغي بيان رمز الترخيص ومبلغ التعويض المسموح به.
 - في حال العثور على البعبئة، ينبغي تحديد تاريخ إعادة توزيعها وتوفير الإثبات المكتوب الجديد للتسليم.
- "4" إذا تعدّر على الموظف المعني بالتوزيع توفير النموذج CN 18 في غضون 30 يوما، فينبغي اعتبار البعبئة مفقودة.

6-4-5 العطب (محتويات أصابها عطب/مفقودة) (Damage (damage/missing contents)

- أ- التعريف: معاينة بعينة أصابها عطب أو فُقدت محتوياتها خلال أي مرحلة من مراحل المعالجة. ويُستخدم هذا الطلب لإعلام المستثمر المعين النظير بالحادثة.
- إذا طلب المرسل إليه تعويضا عن طرد عادي أو بقيمة مصرح بها معبوث به أو أصابه عطب أو مفقود فيجب على المرسل أن يتنازل أو لا عن حقوقه خطيا لفائدة المرسل إليه. ولا يكون هذا التنازل ضروريا في الحالات التي يكون فيها المرسل والمرسل إليه الشخص عينه.
- لا يتحمل المستثمر المعين في بلد المقصد أي مسؤولية إذا كان قد أعدّ ورقة التحقيق CP 78 والمحضر CN 24 عند وصول البعثة.
- ب- المستويان 1 و2 للعملية.
- ج- ينطبق هذا النوع من الطلبات في الحالات التالية:
- "1" أعلن الموظفون المعينون بالعمليات في مكتب التبادل أو في مركز الفرز أو في شبكة التوزيع أنهم عابوا عطا في البعثة أو نقصا في محتوياتها.
- "2" في حال معاينة عطب خفي، يجوز للمرسل إليه أن يقدم طلبا خلال الأجل المحدد في القانون الوطني الذي لا يتجاوز عادة مدة 24 ساعة بعد عملية التوزيع.
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقدم الطلب اتباعها:
- "1" إذا قَدّم الطلبُ المستثمرُ المعينُ الذي عاب العطب فلا بد من إرفاق المحضر CN24 واتخاذ التدابير اللازمة لاحقا.
- "2" تقديم معلومات مفصلة عن الزبون تتضمن من المستحسن رقم هاتف المرسل.
- "3" تقديم أكبر قدر من المعلومات بشأن العطب الذي جرت معاينته: معلومات دقيقة عن الطرد وعن المحتويات المفقودة المعلن عنها.
- "4" ينبغي أن يُدرك الموظفون أن مؤسسة البريد في بلد المقصد قد لا تقبل الشكاوى بدعوى عطب خفي.
- هـ- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يرّد على الطلب اتباعها:
- "1" يجب على الموظف أن يوفّر التعليمات التي قَدّمها المرسل بشأن طريقة التخلّص من البعثة وأن يحدد إجراء التعويض لاحقا.
- "2" الإجراءات الواجب اتباعها:
- الاتصال بالوحدات التشغيلية المعنية لتحديد ما إذا تمّ تسجيل العطب أو ما إذا يمكن إثباته.
- الاتصال بالزبون للحصول منه على إثباتات عند الاقتضاء.
- إرسال نموذج المحضر CN 24 أو ورقة التحقيق عند الاقتضاء.
- "3" الردّ المنتظر:
- وضع البعثة.
- تقديم معلومات مفصلة بشأن عملية التحري.
- تأكيد ما إذا أصاب البعثة عطب أو ما إذا كانت هناك محتويات مفقودة، وتقديم تفاصيل بهذا الشأن عند الاقتضاء.

- تقديم نموذج المحضر CN 24 (إذا تأكد وقوع عطب) وأي مستندات أخرى كقيلة بأن تساعد مؤسسة البريد في بلد المصدر على معالجة طلب الزبون.
- ويُوصى بالتقاط صور للعطب الواقع لُستخدم كمستندات داعمة وإرفاقها عند الاقتضاء.
- وإذا تنازل المرسل عن حقه لفائدة المرسل إليه، فيجب على المستثمر المعين في بلد المصدر أن يقدم رمزا للترخيص إذا كانت المسؤولية تقع على عاتقه.

7-4-5 بعائث موجّهة خطأ/ معاد توجيهها/ عابرة (Misdirected/redirected/transit)

- أ- التعريف: إرسال البعثة إلى بلد ما هو ببلد المقصد الصحيح. ويرمي هذا الطلب إلى تحديد مكان البعثة والحصول على معلومات مفصلة عن عملية العبور وتعليمات بشأن معالجة البعثة لاحقاً.
- ب- المستويان 1 و2 للعملية.
- ج- ينطبق هذا النوع من الطلبات في الحالات التالية:
 - "1" يكتشف المستثمر المعين في بلد المصدر أن البعثة فُرزت فرزا خاطئاً/وُجهت توجيهها خاطئاً ويُعلم المستثمر المعين في بلد العبور بالتدابير الواجب اتخاذها من أجل توجيه البعثة نحو الوجهة الصحيحة.
 - "2" يكتشف المستثمر المعين المكلف بعملية التوجيه أن البعثة وردت إليه خلال عملية توجيهه خاطئة أو بدون لصيقة تسليم ولا عنوان، فيطلب تعليمات بشأن طريقة معالجتها لاحقاً.
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقدّم الطلب اتباعها: تقديم معلومات مفصلة بشأن الإرسالية والمسار والتعليمات المتصلة بعملية التوجيه.
- هـ- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يردّ على الطلب اتباعها: تقديم معلومات مفصلة بشأن عملية التوجيه مثل رمز مكتب التبادل في بلد المقصد وتاريخ ورقم الإرسالية وتوضيحات بخصوص المسار.

8-4-5 تأخير (توضيحات بشأن تأخر عملية التوزيع/المعالجة)

- أ- التعريف: حدوث تأخر في عملية توزيع البعثة وفقاً لمعايير التوزيع المحددة.
- ب- المستوى الأول من العملية.
- ج- ينطبق هذا النوع من الطلبات في الحالات التي تتأخر فيها عملية التوزيع وفقاً لمعايير التوزيع المحددة، ويستفسر المرسل لمعرفة سبب التأخر.
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقدّم الطلب اتباعها:
 - "1" ينبغي استخدام هذا النوع من الطلبات عندما تتوافر بالفعل بيانات تتعلق بالحدث EMH/EMI (محاولة توزيع/توزيع) أو عندما يكون المستثمر المعين في بلد المقصد قد أكد بالفعل وقوع عملية محاولة التوزيع/التوزيع.
 - "2" تقديم معلومات مفصلة بشأن الزبون وبشأن المحتويات كذلك.
 - "3" ينبغي توفير اللصيقة إن وُجدت و/أو ينبغي أن تطلبها مؤسسة البريد المكلفة بعملية التوزيع.
- هـ- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يردّ على الطلب اتباعها:
 - "1" يُحدّد الموظف سبب التأخر، إلا أن ذلك لا يعني بالضرورة أن المستثمر المعين في بلد المقصد هو المسؤول عن التأخير في عملية التوزيع.

"2" التدابير الواجب اتّخاذها:

- الاطلاع على المسار وخطة التوزيع الداخلية للتحقق من حدث التأخير.
- التأكد من سبب أي تأخير حصل بعد المسح الضوئي للحدث EMD.

"3" الردّ المنتظر:

- تواريخ عمليات المسح الضوئي غير موجودة في النظام.
- بيان سبب التأخير أو تفصيل دقيق إنكارا لعملية التأخير.

9-4-5 الإعادة (بعيثة أُعيدت بدون مبرر) (Returned - Unexplained return of the item)

- أ- التعريف: تُعاد بعثية بدون مبرر فيطلب المرسل توضيحات بشأن ذلك.
- ب- المستوى الأول من العملية.
- ج- ينطبق هذا النوع من الطلبات في الحالات التي يؤكّد فيها المرسل أن البعثة أُعيدت بدون مبرر.
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقدّم الطلب اتباعها:

"1" ينبغي أن يقدم الموظف عنوان المرسل إليه كاملاً. وينبغي توفير لصيقة العنوان إن وُجدت و/أو ينبغي للمستثمر المعين في بلد المقصد أن يطلبها (نسخة من النموذج CP 71 أو CP 72 أو CN 23)

"2" إذا أرسل المستثمر المعين في بلد المقصد بالفعل إخطاراً يُعلم فيه المستثمر المعين في بلد المصدر بورود بعثة غير قابلة للتوزيع ويوضح فيه السبب، فليس للمستثمر المعين في بلد المصدر أن يُصدر استعلاماً.

هـ- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يرّد على الطلب اتباعها:

"1" يجب على الموظف تقديم سبب ملموس ووجيه حتى إن كان الخطأ تشغيلياً.

"2" التدابير الواجب اتّخاذها:

- الاتصال بالوحدات التشغيلية المعنية.
- إذا كان السبب المُقدّم هو وقوع عطب، فينبغي تقديم النموذج CN 24 أو ورقة التحقيق.

"3" الردّ المنتظر:

- بيان سبب الإعادة بالتدقيق (مثلاً رفض الاستلام بسبب وقوع عطب).
- تقديم النموذج CN 24 أو ورقة التحقيق إذا كان سبب الإعادة وقوع عطب.
- إذا كان سبب الإعادة خطأ في العنوان/تسجيل عنوان غير كامل، فينبغي تقديم معلومات مفصلة لبيان سبب خطأ العنوان/تسجيل عنوان غير كامل إن لم يُرسل أي إخطار بهذا الشأن سابقاً.
- تقديم رمز للتريخيص من أجل تعويض نفقات النقل (النقل إلى جهة المقصد والإعادة إلى جهة المصدر) وأي أجور أو رسوم غير ملغاة إذا لم يلتزم المستثمر المعين في بلد المقصد بالتوجيهات التي قدّمها المرسل عند إيداع البعثة (المادة 147 من نظام الطرود البريدية الواردة في مختصر الطرود البريدية).

10-4-5 بعثة مقابل تأدية القيمة (عدم تسديد مبلغ تأدية القيمة) COD - COD amount not received

- أ- التعريف: يدعى المرسل أن مبلغ تأدية القيمة لم يُسَدَّد رغم توزيع البعثة.
- ب- المستويان 1 و 2 للعملية.
- ج- لا ينطبق هذا النوع من الطلبات إلا في الحالتين التاليتين:
- "1" عندما يتعلق الأمر بالمستثمرين المعيّنين الذين يقدمون خدمة البعثات مقابل تأدية القيمة.
- "2" لتقديم معلومات مفصلة بشأن عملية تحويل الأموال.

11-4-5 الإشعار بالاستلام (عدم تلقي المرسل الإشعار بالاستلام) (AR not) Advice of delivery (AR)
(received back by the sender)

- أ- التعريف: تنص المادة 132 من نظام الطرود البريدية الواردة في مختصر الطرود البريدية على أنه يمكن لمرسل الطرد أن يطلب إشعارا بالاستلام وقت الإيداع. ويعاد الإشعار بالاستلام هذا إلى المرسل بأسرع الطرق (الجوي أو السطحي). ويمكن للمستثمرين المعيّنين أن يقصروا هذه الخدمة على الطرود بقيمة مصرح بها إذا كان مثل هذا القصر منصوصا عليه في خدمتهم الداخلية.
- وإذا لم تتم إعادة النموذج CN 07 إلى المرسل موقعا حسب الأصول من المرسل إليه الطرد فيمكنه أن يطلب إثباتا خطيا بالتسليم. ومن الممكن الشروع في إجراءات الاستعلام الخاصة بالطرود (المادة 150-3 مكرراً-5).
- ب- المستويان 1 و 2 للعملية.
- ج- ينطبق هذا النوع من الطلبات في الحالات التالية:
- "1" إذا كان المستثمر المعين يقدم خدمة الإشعار بالاستلام.
- "2" إذا ادعى مرسل الطرد أنه لم يتلق النموذج CN 07 (الإشعار بالاستلام).
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يقدم الطلب اتباعها:
- "1" من الإلزامي إجراء مسح ضوئي للحدث EMI أو إرسال رد على رسالة سابقة وردت للإفادة بأن البعثة قد سُلمت.
- "2" تقديم معلومات مفصلة بشأن الزبون، من المستحسن أن تتضمن رقم هاتف المرسل إليه ونسخة من اللصيقة إن كان ذلك ممكنا.
- هـ- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يردّ على الطلب اتباعها:
- "1" يجب على الموظف أن يقدم نسخة موقعة من النموذج CN 18. وإذا لم يتسنّ للموظف المعني بعملية التوزيع ذلك، فينبغي اعتبار البعثة مفقودة.
- "2" التدابير الواجب اتخاذها:
- السعي إلى الحصول على معلومات بشأن المرسل إليه من خلال الإثبات المكتوب للتسليم.
 - الاتصال بالمرسل إليه عبر الهاتف لتأكيد استلامه البعثة (في حال توافر رقم الهاتف).
 - استخدام النموذج CN 18 أو زيارة المرسل إليه/المستلم (في حال عدم توافر رقم الهاتف أو إذا كان الرقم لا يعمل).
 - محاولة استرداد البعثة إذا كانت قد سُلمت في عنوان خاطئ.

"3" الردّ المنتظر: الإعلان بأن البعثة قد فُقدت أو إثبات أن المرسل إليه قد تلقى البعثة وتوفير المعلومات التالية:

- إثبات مكتوب للتسليم يحمل توقيع المرسل إليه كدليل على أن عملية التسليم تمت بنجاح (إذا لم يكن هذا الإثبات قد قُدم رداً على طلبات سابقة).
- بيان الجهة التي تسلمت البعثة (إذا وقّع على استلامها شخص آخر غير المرسل إليه).
- بيان نتيجة عملية الاتصال بالمرسل إليه التي جرت إما بالهاتف أو من خلال النموذج CN 18 أو بعد زيارته (مع تأكيد المرسل إليه بأنه يمكن إقفال الطلب).
- تحديد تاريخ آخر لعملية التوزيع وإصدار إثبات مكتوب للتسليم جديد أو تأكيد المرسل إليه بأنه استلم البعثة.

"4" الإعلان بأن البعثة قد فُقدت إن لم يتسّن استردادها عندما لا يمكن إثبات سير عملية التوزيع سيرا صحيحا.

5-5 الإخطارات

أ- الإخطارات هي رسائل يكمن الهدف منها في نقل معلومات استباقية على مستوى البعثة ولذلك غالباً ما يستخدمها المستثمر المعين في بلد المقصد لإبلاغ المستثمر المعين في بلد المصدر بمشكل ما. وفيما يلي عرض للأسباب التي قد تستدعي إرسال إخطار مسبق إلى المستثمر المعني في بلد المصدر:

- بعثة لا يمكن توزيعها؛
 - بعثة أصابها عطب؛
 - بعثة متأخرة؛
 - بعثة محتجرة لدى الجمارك: وجوب تقديم مستندات ذات صلة؛
 - مخالفة ذات طابع تشغيلي.
- ب- تستند الإخطارات دائماً إلى معرف البعثة ويمكن أن تصدر عن المستثمر المعين في بلد المصدر وعن المستثمر المعين في بلد المقصد. ويمكن للمستثمر المعين، حال تلقيه الإخطار، أن يتصرف على النحو التالي:
- إصدار ردّ؛ أو
 - استخدام الوظيفة "ignore" (تجاهل).
- ج- تُسجّل الإخطارات في قوائم/ملفات رسائل منفصلة. وتظل كل هذه الإخطارات مُسجّلة في هذه الملفات لمدة 30 يوماً. وبعد هذه المدة، تُحذف تلقائياً (ولكن تظل هناك إمكانية لاستخراجها عن طريق وظيفة "Query" (البحث)).
- د- ليس ثمة حالياً أي إطار زمني يطبق على إجراء الإخطار، ويظل الرد على إخطار أو أخذه بعين الاعتبار أمراً اختيارياً. غير أنه يوصى بشدة الردّ على الإخطارات في أقرب وقت ممكن بعد تسلمها لكي يتسنى للمستثمر المعين المرسل اتخاذ التدابير المناسبة.
- هـ- تعتبر الإخطارات رسائل مستقلة ومن ثمّ لا يمكن إصدارها خلال عملية رئيسية. ومع ذلك، من الممكن إنشاء طلب من المستوى الأول (LIQ) بعد ورود إخطار (بغض النظر عما إذا جرى إصدار ردّ أو استخدام الوظيفة "Ignore" (تجاهل)). كما أنه من الممكن إرسال إخطارات متعددة بشأن نفس معرف البعثة وإلى نفس المستثمر المعين (لأن الأمر لا يتعلق بطلب من المستوى الأول "LIQ")، ولكن فقط بعد معالجة الإخطار السابق (إصدار ردّ أو استخدام وظيفة "ignore").
- و- تُسجّل جميع الإخطارات لأغراض إعداد التقارير.

- 1-5-5 *Undeliverable (item undeliverable)* البعائث التي لا يمكن توزيعها
- أ- التعريف: يقدر المستثمر المعين في بلد المقصد أنه لا يمكن توزيع البعثة ويطلب إلى المستثمر المعين في بلد المصدر تعليمات بشأن معالجتها لاحقاً.
- ب- ينطبق هذا النوع من الإخطارات في الحالات التالية:
- "1" عندما يفيد الموظفون المعينون بالعمليات التشغيلية في مكتب التبادل أو مركز الفرز أو شبكة التوزيع بأنه لا يمكن توزيع البعثة بسبب عنوان غير كامل أو غير صحيح، أو مرسل إليه غير معروف، أو فقدان لصيقة البعثة أو رفض المرسل إليه أو الجمارك أو ما إلى ذلك، ويطلبون تعليمات بشأن معالجة البعثة لاحقاً.
- ج- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يصدر الإخطار اتباعها:
- "1" يجب على الموظف تحديد سبب عدم التوزيع وتقديم العنوان الصحيح و/أو بيانات الاتصال بالمكتب الذي توجد فيه البعثة من أجل اتخاذ التدابير المناسبة لاحقاً.
- "2" ينبغي للموظف في بلد المقصد أن يذكر المدة التي ستحتفظ بها البعثة كوديعة.
- د- الإجراءات الواجب على الموظف الذي يرّد على الإخطار اتباعها:
- يجب على الموظف تقديم العنوان المُصحّح ورقم هاتف المرسل إليه والتعليمات بشأن التدابير الواجب اتخاذها.
- هـ- وفي حال عدم ورود ردّ من المستثمر المعين في بلد المصدر، ينبغي للمستثمر المعين في بلد المقصد أن يُعيد البعثة بعد انقضاء فترة الاحتفاظ أو اعتبار البعثة بعثة تمّ التخلي عنها وفقاً للتعليمات التي قدّمها المرسل في النموذجين CP 71/CP 72.

- 2-5-5 *Damaged (item damaged)* البعائث التي أصابها عطب
- أ- التعريف: يمكن للمستثمر المعين في بلد المقصد أن يعلن أن عطبا أصاب بعثة وأن يطلب اقتراحات بشأن طريقة معالجتها لاحقاً (CP 78) أو يوفّر معلومات بشأن طريقة معالجتها ويقدم النموذج CN 24 (المادة 155 من نظام الطرود البريدية الواردة في مختصر الطرود البريدية).
- ب- إذا لاحظ المستثمر المعين في بلد المقصد أن بضائع قد فقدت أو أصابها عطب فيجب عليه أن يرسل إلى المستثمر المعين في بلد المصدر إخطاراً كتابياً خلال فترة 10 أيام من يوم اكتشافه للعيب.
- ج- وفي حال اكتشاف عطب خفي، يجب على المستثمر المعين في بلد المقصد أن يرسل إخطاراً إلى المستثمر المعين في بلد المصدر خلال 48 ساعة من تاريخ التوزيع. وفي هذه الحالات يجب أن يرسل نموذج المحضر CN 24 عبر نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

3-5-5 *"Delayed (item delayed)"* البعائث المتأخرة

يستخدم المستثمر المعين في بلد المقصد هذا الإخطار لإعلام المستثمر المعين في بلد المصدر بالبعائث التي تأخرت عملية توزيعها.

4-5-5 *"Customs (item retained by Customs: documentation required)"* الجمارك (بعثة محتجزة لدى الجمارك: وجوب تقديم مستندات ذات صلة)

- أ- التعريف: جرى حجز أو مصادرة بعثة أو جزء من محتوياتها من قبل السلطة الجمركية أو غيرها من الوكالات الحكومية. ويرمي هذا الإخطار إلى الحصول على المستندات الضرورية لتحرير البعثة من الجمارك. ويجب على المستثمر المعين في بلد المقصد أن يرسل محضر الحجز (CN 13) إلى المستثمر المعين في بلد المصدر أو أن يوّلد رمز السبب 19 أو 64 من قائمة الرموز 111 للحدث EME.

ب- ينبغي للمستثمر المعين في بلد المصدر أن يوفر المعلومات التي طلبها بلد المقصد. وإذا لم يُقدّم ردّ، فيمكن لبلد المقصد أن يعيد البعثة إلى بلد المصدر بعد انتهاء مدة الاحتفاظ.

5-5-5 مخالفة ذات طابع تشغيلي (Operational irregularity)

يرمي هذا الإخطار إلى الإبلاغ عن أي نوع من أنواع المخالفات ذات الطابع التشغيلي التي تعيق المستثمر المعين في بلد المقصد عن معالجة/ توزيع البعثة.

5-5-5-1 تقييم الردود (Reply rating)

أ- يرمي نظام التقييم إلى قياس نوعية الردود ومدى امتثال الموظفين إلى إجراءات خدمة الزبائن غير تلك المتعلقة بالتقيد بالمواعيد المحددة. ويُعدّ هذا النظام آلية تسمح للموظفين المعيّنين بخدمة الزبائن بأن يعربوا على الفور عن عدم رضاهم عن نوعية و/أو مدى وجاهة الردود المقدّمة في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. فعلى سبيل المثال، لا يكفي بوجه عام إعلام الشريك بالوضع المرهلي للبعثة. ويجب على الموظف أن يتخذ التدابير اللازمة للانتقال بالبعثة إلى المرحلة النهائية للمعالجة وفقا للطلب.

ب- وإذا كان الردّ غير مُرضٍ، فيجب على الموظف أن يُقيّم الرد باختيار خيار من قائمة منسدلة. ويمكن اختياريا إضافة ملاحظات يُوصى بإبدائها لشرح الإشكال الذي طرحه الرد الوارد.

ج- وفيما يلي عرض لخيارات الأسباب المتوافرة:

"1" عدم الامتثال للإجراءات: الردّ المقدم غير كامل أو المعلومات المقدّمة لا تتطابق مع الطلب.

"2" معلومات متضاربة: آخر معلومات قدمها الموظف تتضارب مع الرد السابق ولم يُقدّم في ذلك الشأن أي شرح.

"3" اللامبالاة: استخدام عبارات غير لائقة.

"4" عدم توفير الإثبات المكتوب للتسليم: لم يجر التوقيع على طلب متعلق بالإثبات المكتوب للتسليم.

"5" عدم توفير النموذج CN 18: عدم تقديم النموذج CN 18 عندما طُلب تقديمه.

د- حرصا على ضمان فائدة وموضوعية عملية التقييم، يجب احترام المبادئ التالية:

"1" ينبغي ألا ترتبط عملية التقييم بوضع البعثة.

"2" ينبغي ألا تقوم عملية التقييم على اعتبارات شخصية.

"3" ينبغي مراعاة أحداث التتبع ونوعية العناصر المقدّمة في الطلب ودرجة تعقيد الحالة (يجب التمييز بين الحالة وبين الموظف الذي حاول تقديم المساعدة).

و- يوصى بالأستخدام أداة التقييم إلا خلال آخر مرحلة في العملية عندما يبدو الردّ غير مُفيد للزبون وعندما تبدو إعادة تفعيل العملية ضرورية.

ز- ليس هناك أية قيود زمنية فيما يخص عملية التقييم، غير أنه لا يمكن تنفيذها إلا حال ورود الرد وقبل إقفال الطلب يدويا.

6- الطرود العابرة بالمكشوف

عملية عبور الطرود بالمكشوف هي عملية قد تتطلب تدخل مستثمرين معيّنين أو أكثر. وقبل إرسال استعلام إلى المستثمر المعين في بلد العبور/ أو في بلد المقصد، ينبغي لمركز الاستعلامات في بلد المصدر أن يتحقق أولا من أن مدة النقل من البداية إلى النهائية وزمن الوصول يسمحان بوصول الطرد إلى بلد العبور أو بلد المقصد.

1-6 عدم وصول البعثة إلى جهة المقصد النهائي وعدم توفر أي معلومات عن عملية التوجيه

في حال عدم وصول بعثة ما إلى جهة المقصد النهائي وعدم توفر معلومات عن عملية التوجيه في نظام التتبع وتحديد المكان، يمكن للمستثمر المعين في بلد المصدر أن يرسل طلب استعلام إلى المستثمر المعين في بلد العبور من خلال إصدار طلب ملائم في إطار طلب استعلام صادر عبر نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

- التدابير الواجب على المستثمر المعين في بلد المصدر اتخاذها: في حال عدم وصول بعثة ما إلى جهة المقصد النهائي وعدم توفر معلومات عن عملية التوجيه في نظام التتبع وتحديد المكان، يمكن للمستثمر المعين في بلد المصدر أن يرسل طلب استعلام إلى المستثمر المعين في بلد العبور بإجراء المرحلة الأولى من عملية معالجة الطلبات من المستوى الأول في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

- التدابير الواجب على المستثمر المعين في بلد العبور اتخاذها:

- جمع المعلومات.
- حالما يصل بلاغ ورود استعلام بشأن طرد عبر نظام الاستعلام القائم على الإنترنت، يقوم الموظف المكلف بمعالجة الاستعلامات بما يلي:
 - النظر في نظام التتبع وتحديد المكان؛
 - الحصول على وصل الإرسالية من وحدة البريد الجوي أو ميناء الوصول؛
 - التحقق مما إذا كان مكتب التبادل قد أصدر ورقة التحقيق CP78؛
 - إرسال طلب استعلام أولي إلى مكتب التبادل في بلد المصدر للحصول على معلومات مفصلة تتعلق بعملية توجيه البعثة.
- الاتصال بمركز معالجة استعلامات الزبائن للمستثمر المعين في بلد المصدر:
 - يُرسل موظف مركز الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد العبور إلى مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر كل المعلومات المتيسرة حول الطرد المستعلم عنه ولاسيما تلك المتعلقة بما يلي:
 - يُرسل مكتب التبادل المرسل؛
 - مكتب التبادل في بلد المقصد؛
 - رقم الإرسالية والوعاء؛
 - نسخة من قائمة الطريق CP 87 (عند الاقتضاء).
- في حال عدم وصول الإرسالية أو البعثة، يُرسل موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد العبور إلى مركز معالجة استعلامات الزبائن التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر ورقة التحقيق CP 78 لتأكيد عدم وصول البعثة و/أو الإرسالية.
- يُرسل موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد العبور الردّ عبر نظام الاستعلام القائم على الإنترنت إلى نظيره في بلد المصدر الذي يرسل بعد ذلك هذه المعلومات إلى المستثمر المعين في بلد المقصد النهائي. ويُصدر النظام طلباً جديداً بين المستثمر المعين في بلد المصدر والمستثمر المعين في بلد المقصد النهائي.

2-6 توجيه البعثة

إذا أشار النظام إلى أن المستثمر المعين في بلد العبور قام بتوجيه البعثة إلى بلد المقصد النهائي:

- يمكن للمستثمر المعين في بلد المصدر أن يعيد توجيه طلب استعلامه إلى المستثمر المعين في بلد المقصد النهائي. ويُصدر النظام طلبا جديدا بين المستثمر المعين في بلد المصدر والمستثمر المعين في بلد المقصد النهائي، يتضمّن المعلومات التي أرسلها المستثمر المعين في بلد العبور.
- يمكن إعلام الزبون بأن البعثة قد وُجّهت.

3-6 عدم وصول البعثة إلى المستثمر المعين في بلد العبور

يُبلّغ الزبون بعدم توافر أي معلومات عن عملية التوزيع ويمكن للمستثمر المعين في بلد المصدر أن يوجّه طلبا إلى المستثمر المعين في بلد العبور.

- يشير النظام إلى أن البعثة قد وصلت إلى بلد العبور غير أن المعلومات المتصلة بعملية التوجيه غير متوافرة.
- آخر حدث ممسوح ضوئيا أرسله بلد العبور كان الحدث EMD أو EMJ أو ما يليه (EME، EMG، EMH) وليس هناك بيانات عن إعادة الطرد إلى المرسل أو مصادرة البعثة من قبل السلطات الجمركية؛ ومن ثم، يعتبر الطرد طردا مفقودا في بلد العبور:
 - تقع المسؤولية على عاتق المستثمر المعين في بلد العبور.
 - يرخص موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد العبور لموظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر ببدء إجراء التعويض.
 - يُرسل هذا الترخيص من خلال نظام الاستعلام القائم على الإنترنت عن طريق رمز ترخيص يُدرج في الرد النهائي. ويجب أن يُقدّم رمز الترخيص مع الرد النهائي خلال فترة 15 يوم عمل بعد استلام الطلب من المستوى 2.
 - يُفقل إجراء الاستعلام. ويبلّغ موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر الزبون بذلك.
- آخر حدث ممسوح ضوئيا أرسله بلد المصدر كان الحدث EMC أو ما قبله (EMA أو EMB)، ويصدر المستثمر المعين في بلد العبور ورقة تحقيق تشير إلى عدم وصول الإرسالية و/أو الطرد.
 - يمكن أن يرسل المستثمر المعين في بلد المصدر طلب استعلام إلى المستثمر المعين في بلد المقصد النهائي للحصول على الإقرار CN 18 من المرسل إليه باستخدام وظيفة "Redirect" (إعادة التوجيه) إلى المستثمر المعين في بلد المقصد النهائي.
 - لا يتحمل المستثمر المعين في بلد العبور مسؤولية أي تعويض يدفع إلى الزبون إذا ثبت أن بلد العبور قد أصدر ورقة التحقيق CP 78 لإخطار بلد المصدر بأنه لم يستلم الطرد موضوع الاستعلام.

4-6 توافر المعلومات المفصلة المتعلقة بعملية التوجيه من بلد العبور

يجب اتباع الإجراءات المبينة في معايير عملية معالجة طلبات الاستعلام. يرسل المستثمر المعين في بلد المصدر طلبات استعلام إلى المستثمر المعين في بلد المقصد النهائي.

- المستثمرون المعينون الذين يستخدمون نظاما للتتبع وتحديد المكان خاصا بالطرود:

• آخر حدث ممسوح ضوئيا أرسله بلد العبور كان الحدث EMC أو EMK وليس هناك بيانات بشأن تسليم الطرد إلى المرسل إليه (أي عدم وجود الإثبات المكتوب للتسليم و/أو النموذج CN 18)، أو إعادته إلى المرسل وليس هناك أي إشارة إلى أنه ما زال في مرحلة العبور.

• يعتبر الطرد مفقودا في بلد العبور إذا ثبت أن بلد المقصد قد أصدر ورقة التحقيق CP78 لإخطار بلد العبور بعدم تسلّم الطرد موضوع الاستعلام، وذلك وفقا للإجراءات المتعلقة بتدقيق الإرساليات المنصوص عليها في المادة 186 من نظام الطرود البريدية (تدقيق الإرساليات) الواردة في مختصر الطرود البريدية.

• في الحالات التي تقع فيها المسؤولية على عاتق المستثمر المعين في بلد العبور:

- للحصول على رمز ترخيص من المستثمر المعين في بلد العبور، يحوّل المستثمر المعين في بلد المصدر توجيه طلبه، بما في ذلك ورقة التحقيق CP 78 التي أصدرها المستثمر المعين في بلد المقصد، إلى المستثمر المعين في بلد العبور بواسطة طلب استعلام من المستوى 2.

- يُقفل إجراء الاستعلام. ويبلغ موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر الزبون بذلك.

- المستثمرون المعينون الذين لا يستخدمون نظاما للتتبع وتحديد المكان:

• في حال عدم وجود أي بيانات تشير إلى أن الطرد قد سُلم إلى المرسل إليه (أي عدم وجود الإثبات المكتوب للتسليم و/أو النموذج CN 18) يعتبر الطرد مفقودا في بلد العبور إذا ثبت أن بلد المقصد قد أصدر ورقة التحقيق CP78 لإخطار بلد العبور بعدم تسلّم الطرد موضوع الاستعلام، وذلك وفقا للإجراءات المتعلقة بتدقيق الإرساليات المنصوص عليها في المادة 186 من نظام الطرود البريدية (تدقيق الإرساليات) الواردة في مختصر الطرود البريدية. وينطبق هذا أيضا على الحالات التي لم تُقدم فيها نسخة من إثبات التسليم وعلى ذلك الأساس لم تصدر أي ورقة تحقيق CP78 .

• في الحالات التي تقع فيها المسؤولية على عاتق المستثمر المعين في بلد العبور:

- للحصول على رمز ترخيص من المستثمر المعين في بلد العبور، يحوّل المستثمر المعين في بلد المصدر توجيه طلبه، بما في ذلك ورقة التحقيق CP 78 التي أصدرها المستثمر المعين في بلد المقصد، إلى المستثمر المعين في بلد العبور.

- يُقفل إجراء الاستعلام. ويبلغ موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر الزبون بذلك.

- في الحالات التي لا يمكن إيقاع المسؤولية فيها لا على المستثمر المعين في بلد العبور ولا على المستثمر المعين في بلد المقصد، يتقاسم كلاهما المسؤولية.

7- المسؤولية والتعويض في مجال الطرود

1-7 الحق في التعويض

تنص المادة 23 من اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي على أنه يحق التعويض للمرسل في حال فُقدت بعبئته أو سُرقت أو أصابها عطب. ويحتفظ المرسل بحق التنازل عن حقوقه كتابيا لصالح المرسل إليه. وفي هذه الحالة، تُطبق الأحكام المتعلقة بالمسؤولية للمنظمة البريدية التي تتكفل بالتعويض. بيد أن هذا التنازل ليس ضروريا في الحالات التي يكون فيها المرسل هو المرسل إليه نفسه. ويمكن للمرسل أو المرسل إليه أن يرخص لطرف ثالث بتسليم التعويض، إذا ما سمح القانون بذلك.

2-7 المبلغ الأقصى للتعويض

تُحدد المادة 154 من نظام الطرود البريدية الواردة في مختصر الطرود البريدية مبادئ تطبيق مسؤولية المستثمرين المعينين في مجال الطرود. وتحدد هذه المادة المبلغ الأقصى للتعويض في مجال الطرود ما لم يتفق المستثمرون المعينون فيما بينهم على تحديد مستوى التعويض في مجال الطرود الدولية. ويشمل مبلغ التعويض قيمة محتويات الطرد، كما أنه غير مرتبط بمسؤولية الشريك المرسل إزاء زبائنه. ويحق للمرسل أيضا الحصول على تعويض للأجور والرسوم التي دفعها لإرسال البعثة.

ملاحظة: لا تنطبق المبالغ القصوى المشار إليها في المادة 154 من نظام الطرود البريدية على الطرود المصرح بقيمتها التي يحدد قيمتها القصوى المستثمر المعين في بلد المصدر.

3-7 شروط التعويض

يجوز لكل زبون أن يطلب تعويضا عن أي طرد مفقود أو أصابه عطب (ويشمل ذلك الطرود التي أصابها عطب جزئي أو الطرود التي فقد جزء من محتوياتها).

وأي اتصالات بشأن التعويض ينبغي أن تُجرى من خلال نظام الاستعلام القائم على الإنترنت لا غير. وفي هذه الحالة، يُسجل الموظف المعني بمعالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المقصد رمز الترخيص في نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. وينبغي أن يُقدّم رمز الترخيص هذا خلال المدة المتفق عليها (30 يوم عمل).

4-7 تحديد المسؤولية

يتوقف تحديد المسؤولية النهائية على ما إذا كان الطرد قد فقد أو أصابه عطب وعلى المكان الذي وقع فيه هذا الحادث. ولا يتحمل المستثمر المعين في بلد المقصد المسؤولية إلا عن الطرود البريدية المفقودة أو التي أصابها عطب والتي تحمل رموزا ذات خطوط مطابقة للمعيار S10.

1-4-7 الإجراءات المعمول به في حال فقد طرد

- إذا كانت المسؤولية تقع على عاتق المستثمر المعين في بلد المقصد:

- يصدر موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المقصد رمز الترخيص، ويشرع موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر في تنفيذ إجراء التعويض.
- يُعلم موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المقصد إدارة المحاسبة التابع لها بالرد الإيجابي من المستوى الأول أو الثاني ويحيل إليها المعلومات المفصلة ذات الصلة

(رمز الترخيص، بلد المصدر، رقم الرمز ذي الخطوط، المبلغ المُطالب به) التي قَدِّمها بالفعل مركز معالجة استعلامات الزبائن التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر.

• بعد أن تدفع إدارة المحاسبة التابعة للمستثمر المعين في بلد المصدر التعويض إلى المرسل، فإنها تطلب بعد ذلك من المستثمر المعين في بلد المقصد أن يسدد لها المبلغ المدفوع باستخدام البيانات المحاسبية المسجلة في النموذج CN48 التي تشمل رمز الترخيص المتعلق بالطلب الذي أُقفل. وإذا تنازل المرسل عن حقه لصالح المرسل إليه، فلا يمكن لبلد المصدر أن يطالب بأي تعويض إذا كان الطرد قد فُقد أو أصابه عطب في بلد المقصد. وفي هذه الحالات، يجب على بلد المقصد أن يدفع التعويض إلى المرسل إليه.

- إذا كانت المسؤولية تقع على عاتق المستثمر المعين في بلد المصدر:

• لا ضرورة في أن يُصدر المستثمر المعين في بلد المقصد رمز ترخيص. ويطبق مركز معالجة استعلامات الزبائن التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر إجراءاته الداخلية لتعويض الزبائن.

2-4-7 الإجراءات المعمول به في حال أصاب الطرد عطب

1-2-4-7 إذا كانت المسؤولية تقع على عاتق المستثمر المعين في بلد المقصد:

- تعتبر مكاتب التبادل هي المسؤولة عن التحقق من حالة جميع طرود الاتحاد البريدي العالمي الواردة. وفي حالة ما إذا أظهر نظام التتبع وتحديد المكان أن طردا ما خضع لعملية مسح الحدث EMD (EMSEVT) ولم تُرفق ورقة التحقيق CP 78 بمحضر يبيّن العطب الذي أصاب الطرد في نفس اليوم الذي حدثت فيه عملية مسح الحدث EMD، فإن بلد المقصد يعتبر مسؤولا عن أي عطب أصاب الطرد يبلغ المرسل إليه عنه لاحقا أو حدث عند توجيهه إلى المرسل إليه. وكقاعدة عامة، يبلغ الموظفون التشغيليون عن كل طرد أصابه عطب في الشبكة عن طريق المحضر CN24 ثم يُرسل إلى مكتب التبادل وإلى مركز معالجة استعلامات الزبائن التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر. وينبغي أن يتضمن المحضر CN24 المعلومات التالية:

- رقم الرمز ذي الخطوط الخاص بالطرد؛
 - رقم الإرسالية وتاريخها؛
 - الوزن المسجل في المستند والوزن الفعلي الملاحظ؛
 - اسم وعنوان المرسل والمرسل إليه؛
 - وصف موجز للعطب؛
 - حالة التغليف (من الداخل والخارج)؛
 - تفاصيل بشأن معالجة الطرد (أي طرد معاد توجيهه لتوزيعه، أو طرد تم التخلص منه، إلخ).
- يُعلم موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المقصد إدارة المحاسبة التابع لها بنتائج طلب الاستعلام المقدم، ويقدم التفاصيل ذات الصلة (رمز الترخيص، بلد المصدر، رقم الرمز ذي الخطوط الخاص بالطرد، المبلغ المطالب به).
- بالنسبة للطرود التي أصابها عطب، يجوز للمرسل إليه أن يطالب بالتعويض إذا قبل تسلّم الطرد.

7-4-2-2 إذا كانت المسؤولية تقع على عاتق المستثمر المعين في بلد المصدر:

- إذا جرت في بلد المصدر معاينة عطب أصاب الطرد فيجب أن يملأ الموظفون التشغيليون محضرا عن العطب ويُرسَلوه إلى مركز معالجة استعلامات الزبائن للمستثمر المعين التابعين له الذي سيتصل بدوره بالزبون ليطلب منه تعليمات بهذا الشأن. ويتولى المستثمر المعين في بلد المصدر دفع التعويض وفقا لقوانينه الداخلية.
- وفي حالة ما إذا أصاب العطبُ غلاف الطرد ولم يُصب محتوياته، ينبغي للمستثمر المعين المرسل إصلاح الغلاف وختم الطرد بإحكام وإبلاغ موظفيه في مركز معالجة الاستعلامات بذلك قبل إعادة توجيه الطرد إلى بلد المقصد. وينبغي أن تُلصق على الطرد لصيقة تبيّن أنه خضع لعملية إصلاح في بلد المصدر. وينبغي أيضا أن يرفق بالطرد المحضر CN 24 الذي يتضمن المعلومات التالية:
 - رقم الرمز ذي الخطوط الخاص بالطرد؛
 - رقم الإرسالية وتاريخها؛
 - الوزن المسجّل في المستند والوزن الفعلي المُلاحظ؛
 - اسم وعنوان المرسل والمرسل إليه؛
 - وصف موجز للعطب؛
 - تفاصيل بشأن الإجراءات المتخذة لإصلاح غلاف الطرد الذي أصابه عطب.

7-4-2-3 إذا لم يتسَنّ تحديد ما إذا كان العطب قد أصاب الطرد خلال الحدين EMC وEMD: تقع المسؤولية على كلا المستثمرين المعينين المعنيين ويُخفّض إلى النصف مبلغ التعويض الواجب دفعه إلى المستثمر المعين في بلد المقصد.

7-4-3 الإجراءات الواجب اتباعه في حال إعادة البعثة بدون مبرر

- يصدر موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المقصد رمز الترخيص، ويشرع موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر في تنفيذ إجراء التعويض.
- يُعلم موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المقصد إدارة المحاسبة التابع لها بالرد الإيجابي من المستوى الأول ويحيل إليها المعلومات المفصلة ذات الصلة (رمز الترخيص، بلد المصدر، رقم الرمز ذي الخطوط، المبلغ المُطالب به) التي قدّمها بالفعل مركز معالجة استعلامات الزبائن التابع للمستثمر المعين في بلد المصدر.
- بعد أن تعوّض إدارة المحاسبة التابعة للمستثمر المعين في بلد المصدر للمرسل رسوم التخليص البريدي، فإنها تطلب بعد ذلك من المستثمر المعين في بلد المقصد أن يسدّد لها المبلغ المدفوع باستخدام البيانات المحاسبية المسجّلة في النموذج CN48 التي تشمل رمز الترخيص المتعلق بالطلب الذي أُقفل.

7-5 رموز الترخيص والتسويات المالية

7-5-1 رمز الترخيص

إن بنية رمز الترخيص الذي يقدمه موظفو مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المقصد عند انتهاء عملية الرد على طلب التحري الكامل لا تُحدد في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. ولهؤلاء الموظفين كامل الحرية في اعتماد أي بنية يشاؤون لرمز الترخيص.

تُسوّي إدارة المحاسبة التابعة للمستثمر المعين المعني الحسابات المتعلقة بالتعويضات عن الطرود المفقودة أو التي أصابها عطب بواسطة النموذج CN 48 (حساب- المبالغ المستحقة على ذمة التعويض) المستخدم لتبادل البيانات الرئيسية. ويرد وصف لهذا الإجراء في المادتين 207 و208 من نظام الطرود البريدية الواردتين في مختصر الطرود البريدية.

6-7 دفع التعويض

- يُعلم موظف مركز معالجة الاستعلامات التابع للمستثمر المعين في بلد المقصد إدارة المحاسبة التابع لها بنتائج طلب الاستعلام المقدم من المستوى الأول أو الثاني، ويقدم التفاصيل ذات الصلة (رمز الترخيص، بلد المصدر، رقم الرمز ذي الخطوط الخاص بالطرود، المبلغ المطالب به).
- يُعلم موظف بعد أن يدفع المستثمر المعين في بلد المصدر التعويض للمرسل، فإنه يطلب بعد ذلك من المستثمر المعين في بلد المقصد أن يسدد له المبلغ المدفوع المتفق عليه باستخدام البيانات المحاسبية المسجلة في النموذج CN 48 التي تشمل رمز الترخيص المتعلق بطلب التحري الذي أُقفل.

8- معايير خدمة الزبائن - مراقبة النوعية

المكتب الدولي هو المسؤول عن رفع تقارير شهرية ونصف سنوية إلى الأعضاء عن أداء كل مستثمر معين في مجال خدمة الزبائن.

1-8 مؤشرات الأداء الرئيسية

- الرد في الوقت المحدد: الردود المُقدّمة في الوقت المتفق عليه على الطلبات من المستوى الأول أو الثاني.
- أجل فتح الطلب.
- أجل الانتقال من المستوى الأول إلى المستوى الثاني.
- الرسائل المعلقة: الاستعلامات التي لم يُقدّم رد بشأنها في حدود أجل الرد المنصوص عليه والتي لم يرد ردّ بشأنها وقت إصدار التقرير.
- نسبة الحل بعد الرد الأول: يقيس مؤشر "نسبة الحل" النسبة المئوية للاستعلامات التي لم يصدر بشأنها طلب من المستوى 2 بعد الرد الأول. وبعبارة أخرى، يقيس هذا المؤشر عدد الزبائن الراضين بالرد الأول، أي بعد مستوى التحري الأول.
- المدة الإجمالية إلى غاية الرد النهائي: يقيس هذا المؤشر الوقت الذي انقضى منذ تقديم الطلب الأول وحتى ورود الرد الأخير، بشأن معرف البعثة نفسه (العملية). ولا تؤخذ رسائل الإخطار بعين الاعتبار لأنها ليست جزءاً من العملية.

2-8 أوقات العمل

- أ- يحدد كل مركز استعلام أوقات وأيام العمل الخاصة به (بالتوقيت المحلي)، وينشر هذه المعلومات في مجموعة الطرود البريدية الشبكية، للإعلام.
- ب- ولأغراض القياس، يجري حساب ثمان ساعات عمل متتالية كل يوم عمل وخمسة أيام عمل في الأسبوع، ما دامت مسجلة مباشرة في نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.
- ج- ويؤخذ دائماً التوقيت المحلي بعين الاعتبار.

3-8 تسجيل أيام العطل

- أ- لقياس الأداء فيما يخص خدمة الزبائن في مجال الطرود، لا يُعمَل إلا بأيام العطل المسجلة في نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. ويسمح نظام الاستعلام القائم على الإنترنت بأن يسجل كل مسؤول الأيام التي لا يعمل فيها مركزه للاستعلام.
- ب- يجب تحيين أيام العطل في مجموعة الطرود البريدية الشبكية. ويتولى المكتب الدولي بعد ذلك تحويل هذه المعلومات إلى مقدم خدمة نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.
- ج- الرسائل المبنوثة في نظام الاستعلام القائم على الإنترنت تُبثّ على سبيل الإعلام فحسب ولا تؤخذ بعين الاعتبار لأغراض القياس إلا إذا جرى فيها اتباع الإجراءات الصحيحة.
- د- ويجب الإبلاغ بأيام العطل التي لم ترد في البيانات المقدمة سنويا في أقرب وقت ممكن. ويجب أن تقدّم الطلبات المتأخرة والإضافية إلى المكتب الدولي ولن تصبح نافذة إلا إذا تمت الموافقة عليها.

4-8 القوة القاهرة

إذا واجه مستثمر معين حادثا أو ظرفا يُعدّ من حالات القوة القاهرة، فيجب عليه اتباع الإجراءات ذي الصلة المعتمد في الاتحاد البريدي العالمي. وترد كل المعلومات ذات الصلة منشورة في موقع الإنترنت للاتحاد البريدي العالمي في الرابط التالي: www.upu.int/en/activities/parcels/force-majeure.html.

5-8 الحصص البرية للوارد لعام 2016 - خاصية الخدمة 4 (الحد الأدنى للأداء)

إذا جرى الامتثال لمعايير خدمة الزبائن فإن ذلك سيؤثر تأثيرا إيجابيا على الحصص البرية للوارد. ويحق لكل مستثمر معين يستخدم بانتظام نظام الاستعلام القائم على الإنترنت وفقا للشروط المحددة في المادة 195-3 من نظام الطرود البريدية الواردة في مختصر الطرود البريدية، الحصول على علاوة طبقا لما هو مبين في المادة 195-4 من نظام الطرود البريدية (خاصية الخدمة 4).

ويتحقق المكتب الدولي، عند الاقتضاء، ثم يُقرّ خاصية الخدمة 4 على أساس التقارير التي يحيلها إليه مقدم خدمة النظام المشترك للاستعلام القائم على الإنترنت للاتحاد البريدي العالمي. وللحصول على العلاوة المتعلقة باستخدام نظام الاستعلام القائم على الإنترنت يجب أن يتوفر في المستثمر المعين الشرطان المبينان أدناه:

- أن يكون قد استخدم نظام الاستعلام القائم على الإنترنت مع كل المستثمرين المعينين الذين يشاركون أيضا في النظام.
- أن يكون قد حقق الهدف من الأهداف الدنيا للأداء المتعلق بالرد في الوقت المحدد وفقا لما نصت عليه المادة 150-3-ثالثا من نظام الطرود البريدية الواردة في مختصر الطرود البريدية.

ملاحظة: هذا المعيار الأولي هو المعيار الواجب استخدامه خلال سنة الانتقال (2015) وسيكون له تأثير في الحصص البرية للوارد لعام 2016.

6-8 مجموعة الطرود البريدية الشبكية

جرى تخصيص قسم في مجموعة الطرود البريدية الشبكية لخدمة الزبائن ولمراكز الاستعلام. ويجب على كل مستثمر معين أن ينشر فيه المعلومات المتعلقة به وأن يتولى تحيينها بانتظام.

Annexe 1
الملحق 1

استمارة اتصال

خدمة الزبائن ونظام الاستعلام القائم على الإنترنت

ينبغي أن يُعلم كل مستثمر معين المكتب الدولي بأي تغيير في بيانات الاتصال الخاصة به بملء هذه الاستمارة وإعادتها في أقرب وقت ممكن إلى العنوان التالي:

International Bureau
DOT Quality Improvement Programme (Parcels)
Weltpoststrasse 4
3000 BERNE 15
SWITZERLAND

الفاكس: +41 31 350 31 10
البريد الإلكتروني: parcels@upu.int

المستثمر المعين:

جهة الاتصال فيما يخص نظام الاستعلام القائم على الإنترنت : نرجو منكم التفضل بأن تسجلوا أدناه بيانات الاتصال الخاصة بالشخص/الأشخاص الذين تودون تكليفهم بمهمة موظفي الاتصال فيما يخص الاتصالات المتعلقة بالدليل التشغيلي وتحسين نظام خدمة الزبائن. وتُعنى جهة الاتصال هذه أيضا بتلقي تقارير نظام الاستعلام القائم على الإنترنت الخاصة بالطرود (الشهرية ونصف السنوية).

الاسم الكامل:	
<input type="checkbox"/> السيد	<input type="checkbox"/> السيّدة
الوظيفة/اللقب الوظيفي:	
العنوان:	
الهاتف:	الفاكس:
البريد الإلكتروني:	

الإسم الكامل:	
السيد <input type="checkbox"/>	السيدة <input type="checkbox"/>
الوظيفة/اللقب الوظيفي:	
العنوان:	
الهاتف:	الفاكس:
البريد الإلكتروني:	

الإسم الكامل:	
السيد <input type="checkbox"/>	السيدة <input type="checkbox"/>
الوظيفة/اللقب الوظيفي:	
العنوان:	
الهاتف:	الفاكس:
البريد الإلكتروني:	

Annexe 2
الملحق 2

الإخطار عن طريق البريد الإلكتروني

نظام الاستعلام القائم على الإنترنت

يرجى ملء هذا النموذج وإعادته إما بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني إلى العنوان الآتي:

International Bureau
DOT Quality Improvement Programme (Parcels)
Weltpoststrasse 4
3000 BERNE 15
SWITZERLAND

الفاكس: + 41 31 350 31 10
البريد الإلكتروني: parcels@upu.int

المستثمر المعين:	
يوافق على تلقي إخطار بالبريد الإلكتروني بالطلبات المُرسلَة عبر نظام الاستعلام القائم على الإنترنت	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا

يُرجى تسجيل بيانات الاتصال الخاصة بالشخص/ الأشخاص المخولين بتلقي الإخطار بالبريد الإلكتروني:

الاسم الكامل:	
السيد <input type="checkbox"/> السيِّدة <input type="checkbox"/>	
الوظيفة/اللقب الوظيفي:	
البريد الإلكتروني:	

الاسم الكامل:	
السيد <input type="checkbox"/> السيِّدة <input type="checkbox"/>	
الوظيفة/اللقب الوظيفي:	
البريد الإلكتروني:	

الاسم الكامل:

السيد

السيدة

الوظيفة/اللقب الوظيفي:

البريد الإلكتروني:

أداء خدمة الزبائن في مجال الطرود

تُقاس نوعية أداء خدمة الزبائن في مجال الطرود بقياس نسبة الأداء المُحققة في معالجة طلبات الاستعلام في نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. وتبيّن تقارير الأداء أداء المستثمرين المعيّنين في ضوء عدد من مؤشرات الأداء.

أولاً- مؤشرات الأداء المتعلقة بنظام الاستعلام القائم على الإنترنت

الرد في الوقت المحدد

يقيس مؤشر الأداء هذا النسبة المئوية لإجمالي الردود المُرسلة في الأجل المتفق عليه للردّ. ويشير هذا المؤشر أيضاً إلى الردود المتأخرة أو الردود التي لم ترد بالمرة.

معدّل معالجة طلبات الاستعلام بعد مستوى التحري الأول

يقيس هذا المؤشر النسبة المئوية لطلبات الاستعلام التي تمت معالجتها في مرة واحدة (طلب وردّ على الطلب) خلال العملية، وكان الرد النهائي فيها مُرضياً (ليس هناك انتقال إلى مرحلة تالية) ويُقل طلب الاستعلام إما يدوياً أو آلياً.

الطلبات التي تُقفل في غضون 30 يوماً

يقيس هذا المؤشر النسبة المئوية لطلبات الاستعلام التي لم تتجاوز مدة معالجتها إجمالاً 30 يوماً. ولا تتجاوز المدة الفاصلة بين الطلب الأول والرد النهائي خلال العملية 30 يوماً. ويكون الرد النهائي (من المستوى الأول أو المستوى الثاني) رداً مُرضياً، ويُقل طلب الاستعلام إما يدوياً أو آلياً.

وقت فتح الطلب

يقيس هذا المؤشر الوقت الذي استغرق في فتح الطلبات والردود الواردة، وهو بالتحديد الزمن الفاصل بين وقت ظهور الرسالة (الطلب أو الرد) في الملف ووقت فتحها من قِبل موظف مركز الاستعلام. وتُبيّن النتيجة بالقيمة المتوسطة.

الزمن الذي يستغرقه الانتقال إلى المستوى الأعلى

يقيس هذا المؤشر الوقت الذي استغرق في الانتقال بالتحري المتعلق بطلب الاستعلام من المستوى الأول إلى المستوى الثاني، وهو بالتحديد الزمن الفاصل بين وقت الرد من المستوى الأول ووقت الطلب من المستوى 2 الذي أنشأه الموظف. وتُبيّن النتيجة بالقيمة المتوسطة.

ثانياً- تقارير الأداء - منهجية الحساب

تقوم منهجية نظام الاستعلام القائم على الإنترنت المتبعة في تقارير الأداء على أساس الملفات المغلقة (آلياً أو يدوياً) خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

ويتولى مقدم الخدمة (المؤسسة الدولية للبريد) إعداد جميع التقارير في يوم العمل العاشر من الشهر التالي لتوزّع على الأعضاء في يوم العمل الخامس عشر على أقصى تقدير.

وتُستَبَدَّ أيام العطل والأيام التي ليست أيام عمل من الحساب بشرط أن تُنشر في النظام. ومن مسؤولية المستثمر المعين التأكد من أن هذه المعلومات محينة وذلك لأخذها بالاعتبار عند إعداد التقارير.

التقرير عن الأداء لنظام الاستعلام القائم على الإنترنت

يهدف هذا التقرير إلى بيان نوعية خدمة زبائن الطرود إجمالاً. وتشكل كل النتائج مجموع مختلف تقارير الأداء التي عُرضت على مدى فترة من 13 عشر شهراً.

التقرير الموحد لنظام الاستعلام القائم على الإنترنت (التقرير الشهري ونصف السنوي)

يقدم التقرير الموحد موجزاً عن أداء البلد ويُقسَّم الأداء إلى الأداء بحسب الاستعلام والأداء بحسب الرد. وترد المؤشرات المذكورة في هذا التقرير مفصّلة في تقارير منفصلة. وعلاوة على ذلك، فإن هذا التقرير يتضمن حساب مؤشر "نوعية الرد لخدمة الزبون".

المهل الزمنية (تقرير شهري ونصف سنوي)

يبين هذا التقرير مجموع عدد الاستعلامات المستلمة/المُرسلَة وعدد الملفات المُغلّقة والملفات التي أُخذت في الاعتبار عند إعداد التقرير، كما يُقسَّم هذا المجموع استناداً إلى الردود المستلمة:

- العدد الإجمالي (Total number): مجموع الردود خلال الفترة المشمولة بالتقرير.
- النسبة المئوية للردود في الوقت المحدد (%On-time): الردود المرسلَة خلال مهلة الرد المتفق عليها.
- النسبة المئوية للردود المتأخرة (%Late): الردود التي تأخر إرسالها (خارج مهلة الرد المتفق عليها).
- عدم الرد بالنسب المئوية (%No reply): انتهت معالجة الاستعلام ولم يُستلم أي رد.
- متوسط الوقت المستغرق في فتح الطلبات والردود عليها.
- رسائل التحيين بشأن الوضع (SUM) المرسلَة/المستلمة.

يرد كل مؤشر في شكل مجموع يُقسَّم حسب مستوى التحري.

المدة (تقرير شهري ونصف سنوي)

يبين هذا التقرير عدداً من مؤشرات الأداء المتعلقة بمدة عملية معالجة الاستعلام:

- متوسط مدة معالجة الاستعلام حسب كل مستوى من مستويات التحري، والمجموع.
- نسبة الاستعلامات التي تمت تسويتها في المستوى الأول من التحري.
- الوقت المستغرق للانتقال من المستوى الأول إلى المستوى الثاني.
- نسبة الاستعلامات التي أعيد تنشيطها (الملفات التي لم تُسوَّ خلال المهلة الزمنية المحددة).
- نسبة الملفات التي أُغلقت في المستويين الأول والثاني.

النوعية والاختلالات (تقرير شهري ونصف سنوي)

يبين هذا التقرير استخدام الرسائل المتعلقة بالنوعية (رسائل QUM و SUM) حسب مستوى التحري وعددها الإجمالي. وعلاوة على ذلك، تُبيّن نسبة الردود الخاصة بالشركاء الذين يردون على طلبات الاستعلام.

الإخطارات (تقرير شهري ونصف سنوي)

يبين هذا التقرير استخدام رسائل الإخطار، وانتقالها إلى المستوى الأول من التحري، ومتوسط الوقت المستغرق لفتح الرسائل والرد عليها.

أسباب تقديم طلبات الاستعلام (تقرير شهري ونصف سنوي)

يبين هذا التقرير العدد الإجمالي لطلبات الاستعلام المرسله/ المستلمة، فضلا عن تصنيف بحسب نوع الطلب. والغرض من هذا التقرير هو بيان الأسباب التي دفعت بالزبائن إلى تقديم طلبات الاستعلام.

إدارة الوقت (تقرير شهري ونصف سنوي)

يبين هذا التقرير الأداء فيما يتعلق بمؤشر الوقت. ويلقي كل من الوقت المستغرق في فتح طلب الاستعلام والرد عليه والوقت غير المستخدم بحسب كل نوع من أنواع الطلبات الضوء على فعالية عملية التحري.

ثالثاً- المصطلحات المتعلقة بخدمة زبائن الطرود - التعاريف

الأيام التقويمية (Calendar days)

تشمل الحسابات المعبر عنها بالأيام التقويمية عطل نهاية الأسبوع والأيام التي لا تعمل فيها مراكز الاتصال المعنية.

الملفات المغلقة (Closed case)

هناك طريقتان لإغلاق الملفات، ألا وهما:

- الإغلاق اليدوي: إذا كان الشريك الذي قدم طلب الاستعلام راضيا بالرد النهائي، يُغلق الطلب يدويا بالنقر على "close case" (إغلاق الملف).
- الإغلاق التلقائي: إذا لم يُنقذ أي إجراء إضافي (الانتقال إلى مستوى أعلى من التحري) في غضون 30 يوما اعتبارا من تاريخ آخر رد.

عدم تسديد مبلغ تأدية القيمة (COD amount not received)

يدعى المرسل أن مبلغ تأدية القيمة لم يُسدد رغم توزيع البعثة.

التحقيق الجمركي (Customs investigation)

جرى حجز أو مصادرة بعثة أو بعض محتوياتها من قبل السلطة الجمركية أو غيرها من الهيئات الحكومية. ويرمي هذا الطلب إلى الحصول على المستندات الضرورية لضمان مغادرة البعثة الجمارك. وتعتبر البعثة رهن الاحتجاز لدى السلطة الجمركية إذا أرسل دليل على الاحتجاز (النموذج CN 13) إلى المستثمر المعين في بلد المصدر أو إذا وُجد رمزا السبب 19 أو 64 ذوا الصلة. والمؤسسات البريدية ليست مسؤولة عن الإفراج عن البعثة، بل هي مسؤولة فقط عن ضمان التعاون بين الزبائن والسلطات الجمركية.

محتويات لحق بها عطب/مفقودة (Damage/missing contents)

عُثر على البعثة بمحتويات لحق بها عطب/ مفقودة في أي مرحلة من مراحل المعالجة. ويرمي هذا النوع من الطلب إلى إبلاغ المستثمر المعين المقابل بما جرى.

الخلاف (Disputed)

يشكك المرسل في توزيع بعيثة ما على الرغم من أن نظام المتابعة وتحديد الموقع يبين أن البعيثة قد وُزعت.

تاريخ الاستحقاق (Due date)

الأجل الأقصى للرد على طلب الاستعلام.

الانتقال إلى مستوى أعلى (Escalation)

عندما يكون الرد في إطار المستوى الأول غير مُرضٍ لصاحب الطلب (غير نهائي)، يمكن الانتقال إلى المستوى الثاني من التحري. ويُطلق على الفترة الزمنية الفاصلة بين الرد في إطار المستوى الأول والطلب في إطار المستوى الثاني "Escalation time" (مهلة الانتقال من مستوى إلى آخر).

توضيح سبب تأخر التوزيع/المعالجة (Explanation for delayed delivery/processing)

يعتبر توزيع البعيثة متأخراً وفقاً لمعايير التوزيع.

الاستعلام (Inquiry)

طلب للحصول على معلومات عن بعيثة بريدية بواسطة نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. وتبين تقارير الأداء نوعية خدمة المستثمر المعين من حيث طلبات الاستعلام الواردة والمرسلة.

تسوية طلبات الاستعلام (Inquiry resolution)

النسبة المئوية لطلبات الاستعلام التي حصلت على رد نهائي مُرضٍ لأصحابها. ويمكن اعتبار طلب الاستعلام قد تمت تسويته إذا أغلقه صاحبه يدوياً، أو إذا أُغلق تلقائياً بعد 30 يوماً تقويمياً من آخر تفاعل في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

بعيثة يتعذر توزيعها (Item found undeliverable)

يقدر المستثمر المعين في بلد المقصد أنه لا يمكن توزيع البعيثة ويطلب إلى مستثمر المعين في بلد المصدر تعليمات بشأن معالجة البعيثة لاحقاً.

المستوى الأول (L1) والمستوى الثاني (L2)

ينطوي نظام الاستعلام القائم على الإنترنت على مستويين من التحري، يتكون كل واحد منهما من طلب ورد. ولا تشكل الإخطارات والرسائل المتعلقة بالنوعية (رسائل QUM و SUM) مستوى منفصلاً.

بعائث موجهة خطأ/ معاد توجيهها/ عابرة (Misdirected/redirected/transit)

إرسال البعيثة إلى بلد ليس ببلد المقصد الصحيح. يرمي هذا الطلب إلى تحديد مكان البعيثة والحصول على معلومات مفصلة عن عملية العبور وتعليمات بشأن معالجة البعيثة لاحقاً.

الإخطار (Notification)

عبارة عن رسالة يكمن الهدف منها في نقل معلومات استباقية عن البعيثة، وغالباً ما يستخدمها المستثمر المعين في بلد المقصد لإبلاغ المستثمر المعين في بلد المصدر بمشكلة ما.

الإخطارات المستلمة (Notifications received)

عدد الإخطار التي يستلمها المستثمر المعين في إطار مهام المتابعة التي يضطلع بها.

الإخطارات المرسله (Notifications sent)

عدد الإخطارات التي يرسلها المستثمر المعين.

الرسالة المعقّفة (Outstanding message)

رسالة لم يرد عليها المستثمر المعين في غضون 30 يوماً من تاريخ إعدادها.

الشريك (Partner)

البلد الذي يتعامل معه المستثمر المعين عبر نظام الاستعلام القائم على الإنترنت في معالجة الاستعلامات الدولية. ويُبيّن رمز ISO لكل بلد.

رسالة التحيين بشأن النوعية (QUM)

تبيّن هذه الرسالة المشاكل المتصلة بالنوعية التي قد ينطوي عليها طلب الاستعلام، ويمكن للمستثمر المعين أن يردّ عليها.

إعادة التنشيط (Reactivation)

تنطوي عملية معالجة الاستعلام على مستويين من التحري (المستوى الأول والمستوى الثاني). وعقب إصدار رد من المستوى الثاني، يمكن الانتقال إلى مستوى آخر، ويعتبر هذا الإجراء بمثابة إعادة تنشيط لعملية المعالجة.

الشريك الذي يرد على الطلب (Replying partner)

الشريك الذي يرد على طلب استعلام في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

تقييم الردود (Reply rating)

يمكن لموظف خدمة الزبون تقييم الردود غير المرضية الواردة عبر نظام الاستعلام القائم على الإنترنت باختيار أحد الأسباب المتاحة في القائمة المقدمة.

مهلة الرد (Reply time)

المهلة الزمنية اللازمة للرد على طلب استعلام في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. وتُحدّد هذه المهلة الزمنية لكل نوع من أنواع الطلبات ومستويات التحري في مختصر الطرود البريدية.

طلب تعديل/ تصحيح العنوان، وإعادة توزيع البعثة أو إعادتها أو وقف توزيعها (Request for change correct)
(address, redelivery or return/stop delivery of the item)

يطلب المرسل من المستثمر في بلد المقصد إجراء التعديلات اللازمة على بيانات المرسل إليه أو اتخاذ إجراءات محددة خلال عملية التوزيع (إعادة توزيع البعثة أو وقف توزيعها أو إعادتها).

الشريك المقدم للطلب (Requesting partner)

الشريك الذي يقدم طلب الاستعلام (في إطار المستوى الأول أو الثاني أو من خلال إخطار) بواسطة نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

رسالة التحيين بشأن الوضع (SUM)

رسالة تُعدّ أثناء عملية معالجة الاستعلام، وتُستخدم لتوفير معلومات عن طلب استعلام تجري معالجته.

إعادة البعثة بدون مبرر (Unexplained return of item)

تُعاد البعثة بدون ذكر السبب، فيطلب المرسل توضيحات بهذا الشأن.

تحيين/تأكيد وضع البعثة (Update/confirmation of item status)

لا تتوفر أية معلومات عن وضع البعثة في بلد المقصد، وتاريخ الاستحقاق قد انقضى، والمعلومات المتاحة غير واضحة أو متناقضة. ويكمن الغرض من هذا الطلب في الحصول على بيانات المتابعة أو توضيحها، إن وُجدت، وعلى معلومات عن معالجة البعثة لاحقاً من أجل ضمان توزيعها.

معالجة الاستعلام (Workflow)

الاتصالات المتعلقة ببعثة ما والتي يتم تبادلها أثناء معالجة طلبات الاستعلام. وهي تشمل جميع التبادلات (من الرسائل) في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. وقد يُعالج في إطار هذه العملية طلب استعلام واحد أو عدة طلبات استعلام، ومن ثمّ عدة مستويات من التحري.

مدة معالجة طلب الاستعلام (Workflow duration)

المدة الزمنية التي تفصل بين إعداد أول طلب وآخر رد في نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

معالجة طلبات الاستعلام الواردة (Workflows received)

تبيّن تقارير الأداء أداء المستثمرين المعينين فيما يتعلق بطلبات الاستعلام التي تم الرد عليها.

معالجة طلبات الاستعلام الصادرة (Workflows sent)

تبيّن تقارير الأداء أداء المستثمرين المعيّنين فيما يتعلق بطلبات الاستعلام التي تُرعى في معالجتها.

ساعات العمل (Working hours)

ثمانى ساعات عمل بالتوقيت المحلي كل يوم عمل. وتُستثنى من ذلك الأيام التي ليست أيام عمل (عطل نهاية الأسبوع، والعطل الرسمية، إلخ) طالما هي محددة في إعدادات النظام.

إثبات مكتوب للتسليم (WPOD - Written proof of delivery)

معلومات التوزيع متاحة في نظام المتابعة وتحديد الموقع، ولكن المرسل يطلب اسم الشخص الذي استلم البعثة ونسخة من التوقيع.

Annexe 4
الملحق 4

أنواع الطلبات - نظام الاستعلام القائم على الإنترنت

يكمُن الغرض من هذا الملحق في مساعدة المستخدمين على اختيار السبب المناسب عندما يطلبون من شركائهم موافاتهم بالمعلومات. ويعتبر اختيار سبب الطلب فيما يتعلق بكل الاستعلامات المتبادلة بين المستثمرين المعيّنين أمراً إلزامياً.

ويبين الجدول التالي:

- سبب الطلب وتسميته في قائمة المهام "To do"؛
- اسم المستثمر المعين المسؤول عن الإجراءات الواجب اتخاذها؛
- مهلة الرد على كل نوع أنواع الطلبات، وما إذا كان إخطاراً أو استعلاماً؛
- مستويات طلبات الاستعلام والحالات التي تنطبق عليها؛
- بعض شروط استخدام كل سبب من الأسباب، بالإضافة إلى بعض الملاحظات ذات الصلة.

أنواع الطلبات - نظام الاستعلام القائم على الإنترنت

الرقم	نوع الطلب	الاسم الوارد في قائمة المهام "To do"	المستثمر المعين المسؤول*	مستوى الاستعلام**	التعريف	الحالات التي ينطبق عليها الأمر	شروط إعداد طلب/رد (على سبيل المثال لا الحصر)
1	تحيين/تأكيد وضع البعثة Update/confirmation of item status	الوضع	مستثمر المصدر	المستوى الأول: 3 أيام عمل	المستوى الثاني: 15 يوم عمل	لا تتوفر أية معلومات عن وضع البعثة في بلد المقصد، وتاريخ الاستحقاق قد انقضى، والمعلومات المتاحة غير واضحة أو متناقضة. يكمن الغرض من هذا الطلب في الحصول على بيانات المتابعة أو توضيحها إن وُجدت، وعلى معلومات عن معالجة البعثة لاحقاً من أجل ضمان توزيعها. ليس هناك أي تأكيد على وصول الكيس (لا تتوفر رسالة RESDES). ليس هناك أي تأكيد على وصول الكيس (رسالة RESDES متوفرة ولكن دون الحدث EMD).	الطلب: يجب أن يتوفر الحدث EMC. وفي حال توفر حدث المسح EME، فينبغي للموظف أن يستخدم الطلب رقم Customs 5 "investigation" (تحقيق جمركي). في حال عدم توفر الحدث EMD، يجب أن تولى عناية لوقت العبور بين بلد المصدر وبلد المقصد كي لا يُنشأ طلب قبل تاريخ وصول البعثة المتوقع. وينبغي مراعاة الرحلات الجوية وأوقات العبور. الرد: لابد من الموظف الاطلاع على نظام المتابعة الداخلي و/أو إجراء تحقيق من أجل التعرف على وضع البعثة بصورة دقيقة. إذا كانت البعثة قد وصلت إلى وجهتها (الحدث EMD)، ينبغي بيان وقت الوصول والتدابير المتخذة لضمان توزيعها وتاريخ التوزيع التقديري.

الرقم	نوع الطلب	الاسم الوارد في قائمة المهام "To do"	المستثمر المعين المسؤول*	مستثمر المصدر	مستوى الاستعلام**	التعريف	الحالات التي ينطبق عليها الأمر	شروط إعداد طلب/رد (على سبيل المثال لا الحصر)
2	طلب تعديل/ تصحيح العنوان، وإعادة توزيع البعثة أو إعادتها أو وقف توزيعها	تعديل (Change)	مستثمر المصدر	المستوى الأول: 5 أيام عمل		يطلب المرسل من المستثمر في بلد المقصد إجراء التعديلات اللازمة على بيانات المرسل إليه أو اتخاذ إجراءات محددة خلال عملية التوزيع (إعادة توزيع البعثة أو وقف توزيعها أو إعادتها).	يطلب المرسل إجراء تعديل على العنوان لأنه غير صحيح أو ناقص. طلب إعادة التوزيع إذا ادعى المرسل أو المرسل إليه بأن محاولة التوزيع لم تحصل أو أن المرسل إليه لم يستلم البعثة لدى الشباك البريدي. وقف التوزيع وسحب البعثة.	الطلب: لا بد من توفر رقم هاتف المرسل إليه لتنفيذ الأعمال. يجب أن تفهم المؤسسة البريدية التي قدمت الطلب (بريد المصدر) بأن الطلب قد لا يحقق النتائج المنشودة إذا أرسل قبل وصول البعثة إلى مكتب التبادل (حدث المسح EMD) لأنه قد يتعذر على بريد المقصد الاحتفاظ بالطلب في حال ما إذا تأخر نقل البعثة.
3	إثبات مكتوب للتسليم ("WPOD")	WPOD	مستثمر المصدر	المستوى الأول: 10 أيام عمل		معلومات التوزيع متاحة في نظام المتابعة وتحديد الموقع، ولكن المرسل يريد الحصول على اسم الشخص الذي استلم البعثة ونسخة من التوقيع.		الطلب: من الإلزامي أن يتوفر حدث المسح EMI أو رد على رسالة سابقة ترمي إلى الإبلاغ بأن البعثة قد وُزعت. الرد: لا بد من الموظف أن يوفر نسخة من الإثبات المكتوب للتسليم أو النموذج CN 18 موقعا عليه، بالإضافة إلى البيانات المتعلقة بالتوزيع الواردة من الشخص الذي استلم البعثة.
4	خلاف بشأن التوزيع Disputed delivery	Disputed	مستثمر المصدر	المستوى الثاني: 15 يوم عمل		المرسل يشكك في توزيع بعثة ما على الرغم من أن نظام المتابعة وتحديد الموقع يبين أن البعثة قد وُزعت.	يشكك المرسل في توزيع بعثة ما، والغرض من هذا الطلب هو الحصول على المزيد من المعلومات عن التوزيع.	الطلب: من الإلزامي أن يتوفر حدث المسح EMI أو رد على رسالة سابقة ترمي إلى الإبلاغ بأن البعثة قد وُزعت. الرد: لا بد من الموظف أن يوفر نسخة من النموذج CN 18 موقعا عليها. إذا لم يتسنى للموظف المعني بعملية التوزيع ذلك، فينبغي اعتبار البعثة مفقودة.

الرقم	نوع الطلب	الاسم الوارد في قائمة المهام "To do"	المستثمر المعين المسؤول*	مستثمر المصدر/ المستثمر المقصد	مستوى الاستعلام**	التعريف	الحالات التي ينطبق عليها الأمر	شروط إعداد طلب/رد (على سبيل المثال لا الحصر)
5	التحقيق الجمركي Customs investigation	Customs	مستثمر المصدر/ المستثمر المقصد	المستوى الأول: 7 أيام عمل	المستوى الثاني: 15 يوم عمل إخطار	يجرى احتجاز أو مصادرة بعبئة أو بعض محتوياتها من قبل السلطة الجمركية أو غيرها من الهيئات الحكومية. ويرمي الطلب إلى الحصول على المستندات الضرورية لضمان مغادرة البعثة مكتب الجمارك. وتعتبر البعثة رهن الاحتجاز لدى السلطة الجمركية إذا أرسل دليل على الاحتجاز (النموذج CN 13) إلى المستثمر المعين في بلد المصدر أو إذا وُلد رمز السبب 19 أو 64 ذوا الصلة. والمؤسسات البريدية ليست مسؤولة عن الإفراج عن البعثة، بل هي مسؤولة فقط عن ضمان التعاون بين الزبائن والسلطات الجمركية.	المرسل يلتزم بتعليمات من أجل إفراج الجمارك عن بعثته.	الطلب: توفر حدث المسح EME يعني أن البعثة محتجزة لدى الجمارك. وينبغي أن يظهر سبب ذلك في نظم المتابعة. وآخر سبب لاحتجاز بعثة ما هو غياب الفاتورة أو النموذج CN 23 أو عدم ملاءمتها. وينبغي للمرسل أو المرسل إليه تقديم هذين المستنديين إلى السلطات الجمركية. ويمكن إرسال هذين المستنديين عن طريق نظام الاستعلام القائم على الإنترنت أو إلى مكتب الجمارك مباشرة. الرد: يجب على الموظف أن يوضح بالتفصيل الشروط الواجب استيفاؤها لضمان مغادرة البعثة مكتب الجمارك، أو توفير بيانات جهة الاتصال لدى السلطة الجمركية المعنية، أو مهلة التخليص الجمركي إذا لم تعد البعثة قيد الاحتجاز.
6	محتويات لحق بها عطب/مفقودة Damage/missing contents	Damage	مستثمر المصدر/ المستثمر المقصد	المستوى الأول: 7 أيام عمل	المستوى الثاني: 15 يوم عمل إخطار	عُثر على البعثة بمحتويات لحق بها عطب/مفقودة في أي مرحلة من مراحل المعالجة. ويرمي الطلب إلى إبلاغ المستثمر المعين المقابل بما جرى.	يفيد الموظفون المعينون بالعمليات في مكتب التبادل أو مركز الفرز أو شبكة التوزيع بأنه عُثر على البعثة متضررة أو فيها محتويات مفقودة. إذا كان الضرر خفياً، يجوز للمرسل إليه إرسال طلب الاستعلام في المهلة الزمنية المحددة وفقاً للقانون الوطني، عادةً في فترة لا تتعدى 24 ساعة بعد التوزيع.	الطلب: إذا قُدّم هذا الطلب من جانب المستثمر المعين للمكان الذي لوحظ فيه فقدان محتويات البعثة، فيجب أن يُرفق الطلب بالنموذج CN 24 (محضر مخالفات) وأن تُتخذ الإجراءات اللازمة لاحقاً. الرد: لا بد من الموظف تقديم تعليمات بشأن التخلص من البعثة وتعويض المرسل بعد ذلك. ولتحديد المسؤولية، ينبغي الرجوع إلى التعليمات الواردة في الدليل التشغيلي.

الرقم	نوع الطلب	الاسم الوارد في قائمة المهام "To do"	المستثمر المعين المسؤول*	مستوى الاستعلام**	التعريف	الحالات التي ينطبق عليها الأمر	شروط إعداد طلب/رد (على سبيل المثال لا الحصر)
7	بعائث موجهة خطأ/ معاد توجيهها/ عابرة Misdirected /redirected transit	Transit	مستثمر المصدر/ المستثمر المقصد	المستوى الأول: 7 أيام عمل المستوى الثاني: 15 يوم عمل	أُرسلت البعثة إلى بلد مقصد غير صحيح. ويرمي الطلب إلى تحديد مكان البعثة والحصول على معلومات مفصلة عن عملية العبور وتعليمات بشأن معالجة البعثة لاحقاً.	يكتشف المستثمر المعين في بلد المصدر أن البعثة فرزت فرزاً خاطئاً/وجهت خطأ، ويُعلم المستثمر المعين في بلد العبور بالتدابير الواجب اتخاذها من أجل توجيه البعثة إلى وجهتها الصحيحة. ويكتشف المستثمر المعين في بلد العبور أن البعثة وردت إليه على إثر توجيه خاطئ أو بدون لصيقة توزيع ولا عنوان، فيطلب تعليمات بشأن طريقة معالجتها لاحقاً.	الطلب: ينبغي للموظف أن يقدم كل المعلومات المتعلقة بالإرسالية وبعملية التوجيه، فضلاً عن التعليمات المتصلة بعملية الاستئناف. الرد: ينبغي أن يتضمن الرد على هذا الطلب معلومات مفصلة عن عملية العبور أو التوجيه، مثل رمز مكتب التبادل وتاريخ الإرسالية ورقمها، فضلاً عن تفاصيل عملية التوجيه.
8	توضيح سبب تأخر التوزيع/المعالجة Explanation for delayed delivery/ processing	Exp. Delay	مستثمر المصدر	المستوى الأول: 5 أيام عمل إخطار	يعتبر توزيع البعثة متأخراً وفقاً لمعايير التوزيع.	تأخر التوزيع وفقاً لمعايير التوزيع، ويسعى المرسل إلى معرفة سبب التأخير.	الطلب: ينبغي استخدام هذا النوع من الطلبات في حال توفر الحدث EMH/EMI (محاولة توزيع/بعثة موزعة). الرد: يبيّن الموظف سبب التأخير حتى وإن كان المستثمر المعني بالتوزيع غير مسؤول عن تأخر التوزيع.
9	إعادة البعثة بدون مبرر Unexplained return of item	Unex. Return	مستثمر المصدر	المستوى الأول: 5 أيام عمل	تُعاد البعثة بدون ذكر السبب، فيطلب المرسل توضيحات بهذا الشأن.	يقول المرسل إن البعثة أُعيدت بدون مبرر.	الطلب: ينبغي للموظف أن يبيّن العنوان الكامل للمرسل إليه ويقدم نسخة عن لصيقة العنوان. الرد: لا بد من الموظف أن يقدم سبباً قاطعاً حتى إن كان الخطأ تشغيلياً. لا تترتب على الخطأ التشغيلي أية مسؤولية، ويجب أن يستند الجواب إلى وقائع.

الرقم	نوع الطلب	الاسم الوارد في قائمة المهام "To do"	المستثمر المعين المسؤول*	مستوى الاستعلام**	التعريف	الحالات التي ينطبق عليها الأمر	شروط إعداد طلب/رد (على سبيل المثال لا الحصر)
10	عدم تسديد مبلغ تأدية القيمة COD amount not received	COD	مستثمر المصدر	المستوى الأول: 7 أيام عمل المستوى الثاني: 15 يوم عمل	يزعم المرسل أن مبلغ تأدية القيمة لم يُسدد رغم توزيع البعثة.	إذا كان المستثمر المعين يقدم خدمة تأدية القيمة، ينبغي استخدام هذا النوع من الطلبات للحصول على معلومات مفصلة عن تحويل الأموال.	
11	الإشعار بالاستلام Advice of delivery	AR	مستثمر المصدر	المستوى الأول: 7 أيام عمل المستوى الثاني: 15 يوم عمل	يَدّعي المرسل أن الإشعار بالاستلام لم يُعد إليه.	الطلب: يجب على الموظف أن يبيّن سبب عدم توزيع البعثة، فضلا عن عنوان المكتب الذي توجد فيه البعثة و/أو بيانات الاتصال الخاصة به، وذلك لأغراض التدابير التي ستُتخذ لاحقا. وينبغي أن تُبيّن أيضا فترة الاحتفاظ بالبعثة. الرد: يبيّن الموظف التغيير الطارئ على كل من عنوان المرسل إليه ورقم هاتفه، ويقدم تعليمات بشأن التدابير التي ستُتخذ. ويعتبر الرد هنا اختياريا. وفي حال ما إذا لم يرد المستثمر المعين في بلد المصدر على الطلب، ينبغي للمستثمر المعين في بلد المقصد أن يُعيد البعثة بعد انقضاء فترة الاحتفاظ بها.	

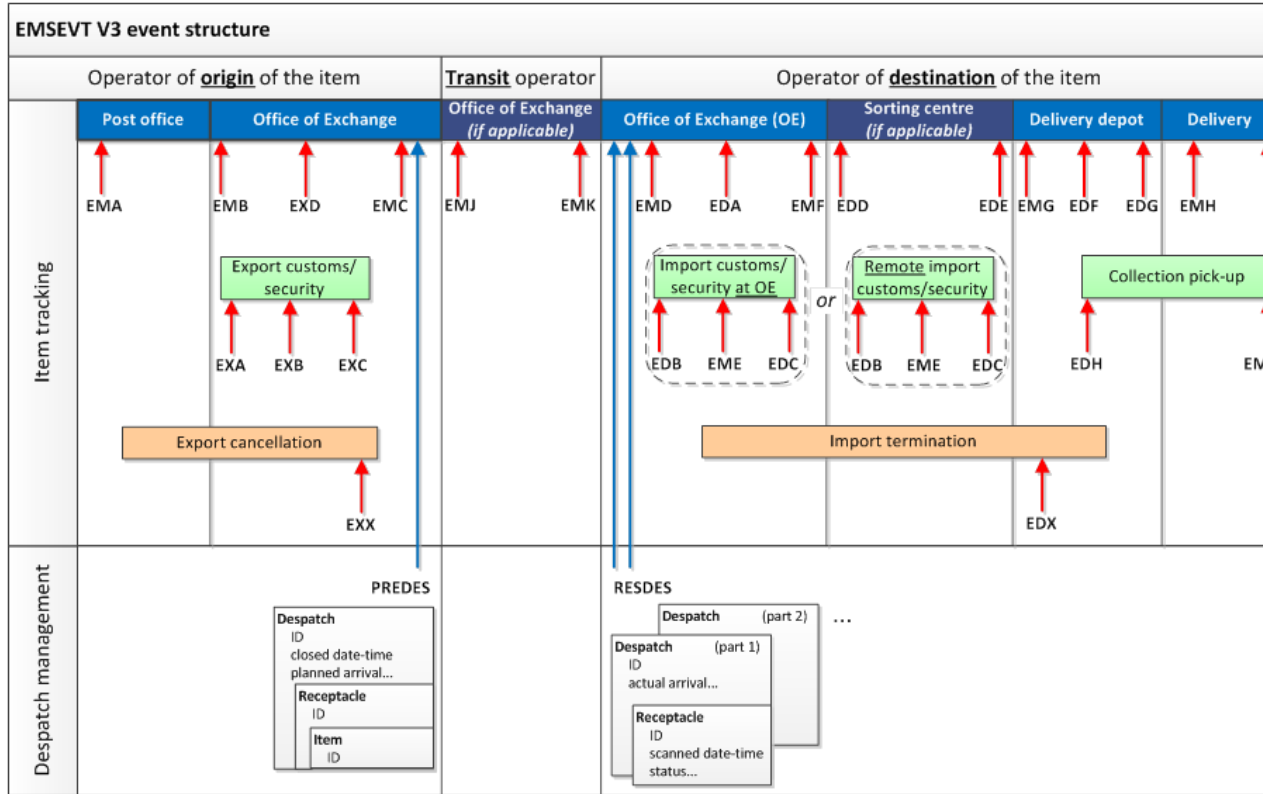
الرقم	نوع الطلب	الاسم الوارد في قائمة المهام "To do"	المستثمر المعين المسؤول*	مستوى الاستعلام**	التعريف	الحالات التي ينطبق عليها الأمر	شروط إعداد طلب/رد (على سبيل المثال لا الحصر)
12	بعثية لا يمكن توزيعها Item is undeliverable	Undeliverable	مستثمر المقصد	إخطار	اكتشف المستثمر المعين في بلد المقصد أنه لا يمكن توزيع البعثة ويلتمس من مستثمر المصدر تعليمات بشأن معالجة البعثة لاحقاً.	عندما يفيد الموظفون المعينون بالعمليات في مكتب التبادل أو مركز الفرز أو شبكة التوزيع بأنه لا يمكن توزيع البعثة بسبب عنوان ناقص أو خاطئ، أو مرسل إليه غير معروف، أو فقدان لصيقة البعثة أو رفض المرسل إليه أو الجمارك، إلخ، ويطلبون تعليمات بشأن معالجة البعثة لاحقاً.	الطلب: يجب على الموظف أن يبين سبب عدم توزيع البعثة، فضلاً عن عنوان المكتب الذي توجد فيه البعثة و/أو بيانات الاتصال الخاصة به، وذلك لأغراض التدابير التي ستتخذ لاحقاً. وينبغي أن تُبين أيضاً فترة الاحتفاظ بالبعثة. الرد: يبين الموظف التغيير الطارئ على كل من عنوان المرسل إليه ورقم هاتفه، ويقدم تعليمات بشأن التدابير التي ستتخذ. ويعتبر الرد هنا اختيارياً. وفي حال ما إذا لم يرد المستثمر المعين في بلد المصدر على الطلب، ينبغي للمستثمر المعين في بلد المقصد أن يُعيد البعثة بعد انقضاء فترة الاحتفاظ بها.

* يشير إلى المستثمر المعين الذي قدم الطلب.

** يشير إلى المستوى الذي يمكن استخدامه ومهل الرد الخاصة بكل مستوى، وما إذا كان يجوز استخدام الطلب بمثابة إخطار أم لا.
تُبين مهل الرد بأيام العمل.

Annexe 5
الملحق 5

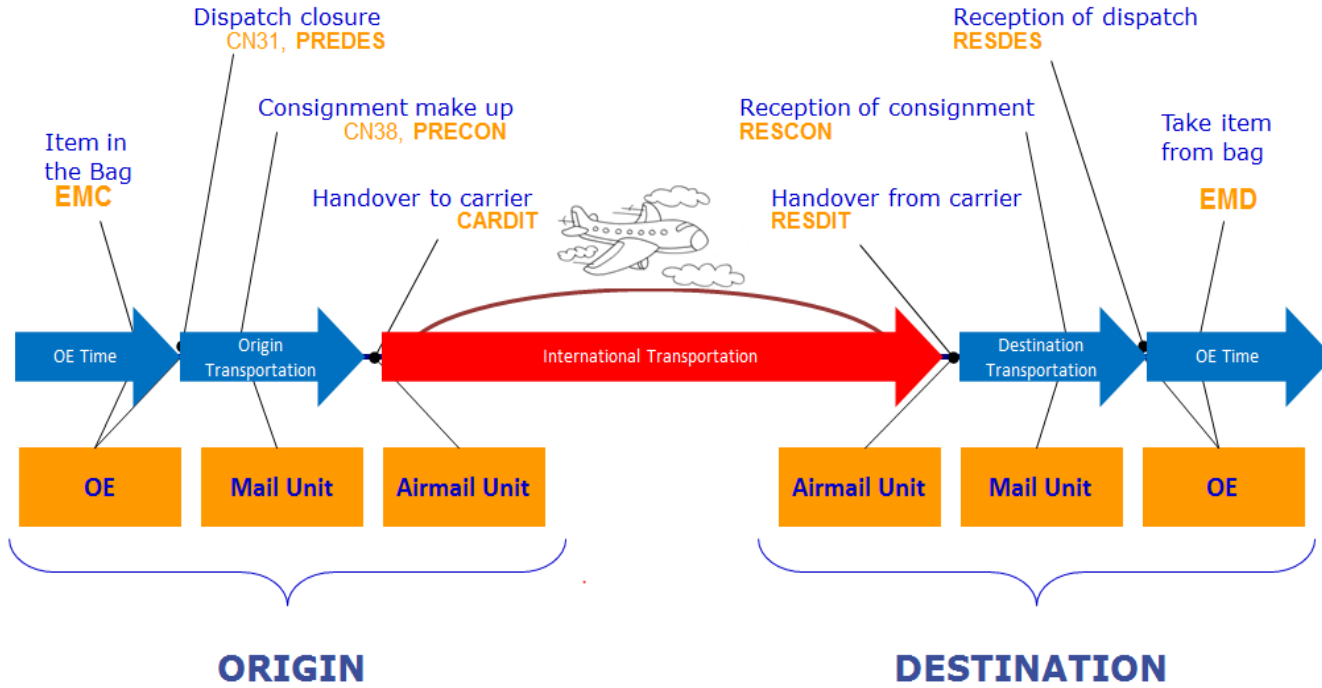
سلسلة العمليات- أحداث تتبع البعثة



→ EMSEVT event
→ PREDES/RESDES message

- تبادل البريد الوارد
- بعثة محتجزة لدى مكتب تبادل البريد الوارد EDA
 - عرض البعثة على السلطات الجمركية عند الاستيراد EDB
 - بعثة محتجزة لدى السلطات الجمركية عند الاستيراد EME
 - بعثة أعادتها السلطات الجمركية (عند الاستيراد) EDC
 - مغادرة مكتب تبادل البريد الوارد EMF
 - وصول البعثة إلى مركز الفرز EDD
 - مغادرة البعثة مركز الفرز EDE
 - الوصول إلى مكتب التوزيع EMG
 - بعثة محتجزة في مستودع مكتب التوزيع EDF
 - مغادرة البعثة مكتب التوزيع لتوزيعها المادي EDG
 - وصول البعثة إلى مركز التجميع لتوزيعها (إلى المرسل إليه) EDH
 - إلغاء عملية الاستيراد EDX
 - فشل عملية التوزيع (المادي) EMH
 - توزيع نهائي EMI

Annexe 6
الملحق 6



سلسلة العمليات - عملية النقل

الأحداث المتصلة بعملية النقل

- PC PRECON (تكوين الشحنة في بلد المصدر)
- RC RESCON (وصول الشحنة إلى بلد المقصد)
- PD PREDES (تكوين الإرسالية في بلد المصدر)
- RD RESDES (وصول الإرسالية إلى بلد المقصد)
- CT CARDIT (شحن الوعاء- البريد الجوي فحسب)
- RT RESDIT (تفريغ الوعاء- البريد الجوي فحسب)

ملاحظة هامة: يجري توليد بيانات أحداث النقل دائما على مستوى الأوعية.

Annexe 7

الملحق 7

أحداث المسح المتصلة بالطرود - ما المقصود بذلك وما هي الإجراءات الواجب اتباعها؟

يرمي هذا المستند إلى إطلاع مستخدمي نظام الاستعلام القائم على الإنترنت على الأحداث المستخدمة في سلسلة العمليات وتقديم تعاريف لهذه الأحداث.

وقد أعدّ بهدف تمكين المستخدمين من فهم عملية تسجيل الأحداث المتصلة بالطرود فهما أفضل في كل مرحلة من مراحل سلسلة العمليات لكي يتسنى لهم توفير معلومات أفضل لزيائهم وتوليد استعلامات ذات نوعية أفضل فيما بين مستخدمي النظام.

أحداث المسح - ما المقصود بذلك وما هي الإجراءات الواجب اتباعها؟

يُعدّ هذا الجدول دليلًا لمستخدمي نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. وهو يرمي إلى توجيه المستخدمين لاتخاذ الإجراءات المناسبة وتقديم استعلامات تكون أكثر دقة بشأن مختلف أحداث المسح. وعلاوة على ذلك، فإنه يرمي إلى تفادي الاستعلامات من قبيل "ما هو وضع البعثة؟"، والأصل أن الإجابة موجودة في تعريف الحدث.

وبالنسبة للشركاء الذين يستخدمون الصيغة EMSEVT V3 من النظام، فإنهم يجدون فيه أحداثًا أكثر دقة وتفصيلًا. ويُشار إلى الأحداث الواردة في الصيغة EMSEVT V1 باللون الأبيض وإلى تلك الواردة في الصيغة EMSEVT V3 باللون البرتقالي.

نوع الحدث	وصف الحدث	ما المقصود به؟	الإجراء الواجب اتباعه	ملاحظات
EMA	الإيداع/الجمع	يبيّن هذا الحدث مكان ووقت إيداع البعثة. وبعد إنشاء هذا الحدث، تكون البعثة جاهزة للمعالجة من خلال الشبكة البريدية. ويُجرى هذا المسح في الحالات التالية: - عندما يودع المرسل بعثة في مكتب البريد ويُسلم له إيصال بذلك. - عندما يتسلم ساعي البريد بعثة من المرسل لإرسالها. - عندما تُطبع صورة لإيصال دفع أجور التخليص البريدي في إطار عملية إيداع/شراء عبر الإنترنت.	لا تُرسل استعلامًا إلى الشريك في المقصد. وتُتخذ جميع الإجراءات الضرورية في جهة المصدر: - التحقق من أن البعثة قد غادرت بالفعل بلد المصدر. - في حال غادرت البعثة بلد المصدر، ينبغي طلب وثائق الإثبات. - التحقق من وقت/ تاريخ الحدث EMC واتباع التعليمات المتعلقة بهذا الحدث المبيّنة أدناه. (قد يتساءل المرسل إليه/ جهة المقصد في حال عدم توفر أحداث التتبع).	الأحداث المتصلة بجهة المصدر
EMB	الوصول إلى مكتب تبادل البريد الصادر	يبيّن هذا الحدث أن البعثة قد وصلت إلى مكتب تبادل البريد الصادر وأنها جاهزة للمعالجة.		

ملاحظات	الإجراء الواجب اتباعه	ما المقصود به؟	وصف الحدث	نوع الحدث
		<p>إذا كانت القواعد/القوانين الوطنية تقضي بوجود عرض البعائث على السلطات الجمركية عند عملية التصدير، فإن هذا المسح يُجرى في الوقت الذي يجب خلاله عرض البعثة على السلطات الجمركية وتخرج البعثة عندها من عهدة المستثمر المعين.</p> <p>إذا كانت القواعد/القوانين الوطنية تقضي بوجود عرض البعائث على السلطات الأمنية عند عملية التصدير، فإن هذا المسح يُجرى في الوقت الذي يجب خلاله عرض البعثة على السلطات الأمنية وتخرج البعثة عندها من عهدة المستثمر المعين.</p>	<p>بعثة معروضة على السلطات الجمركية/الأمنية عند التصدير</p>	<p>EXA</p>
		<p>يُجرى هذا المسح عندما تُقرر السلطات الجمركية أو الأمنية احتجاز البعثة. وقد يتقرر ذلك لأسباب أمنية عندما تكون المستندات ناقصة أو عندما يتعين استكمال إجراءات إدارية أو عندما تحتوي البعثة على مواد ممنوعة أو مقلدة. ملاحظة: من الأهمية بمكان أن تُستخدم في هذا الحدث الرموز المناسبة للبعائث المحتجزة لدى السلطات الجمركية. وفيما يلي قائمة الرموز الواجب استخدامها: UPU CL 111 - Item customs retention codes.</p>	<p>بعثة محتجزة لدى السلطات الجمركية/الأمنية عند التصدير</p>	<p>EXB</p>
		<p>يُجرى هذا المسح عندما تعود البعثة في عهدة المستثمر المعين بعد عرضها على السلطات الجمركية أو الأمنية عند التصدير أو بعد تحريرها من السلطات الجمركية أو الأمنية عند التصدير وتكون جاهزة لمواصلة معالجتها لاحقاً. ملاحظة: من الأهمية بمكان أن تُستخدم في هذا الحدث الرموز المناسبة للبعائث التي أُذن بتحريرها من السلطات الجمركية. وفيما يلي قائمة الرموز الواجب استخدامها:- UPU CL 201 - Cus-toms release status codes.</p>	<p>بعثة أعادتها السلطات الجمركية/الأمنية عند التصدير</p>	<p>EXC</p>

ملاحظات	الإجراء الواجب اتباعه	ما المقصود به؟	وصف الحدث	نوع الحدث
		<p>يُجرى هذا المسح عندما يتقرر احتجاز بعبئة لدى مكتب تبادل البريد الصادر قبل إدراجها في الإرسالية. وقد يتقرر ذلك عندما يصيب البعبئة عطب أو عندما لا يسجل عليها العنوان ويقتضي ذلك إجراء بحث مستفيض.</p> <p>وقد يُجرى هذا المسح أيضا عندما تكون المستندات المتعلقة بالتصدير ناقصة (الفاتورة أو شهادة التصدير)، أو عندما تقتضي البعبئة فحوصات أمنية إضافية أو عندما لا يكون موعد الرحلة الجوية قريبا. ملاحظة: من الأهمية بمكان أن تُستخدم في هذا الحدث رموز الإجراء الواجب اتخاذه والسبب المناسبة. وفيما يلي قوائم الرموز الواجب استخدامها: CL 112 و CL 113 و يُسمح كذلك ببعض التراكيب من القائمتين CL 112/113 .</p>	<p>احتجاز البعبئة لدى مكتب تبادل البريد الصادر</p>	<p>EXD</p>
		<p>يُجرى هذا المسح عندما يتقرر إلغاء تصدير البعبئة. وقد يتقرر ذلك عندما يطلب المرسل إعادة البعبئة إليه. وقد يتقرر ذلك أيضا لأسباب أمنية، عندما تُكتشف بعبئة ممنوع تصديرها، إلخ. وقد يحدث ذلك في أي مرحلة من مراحل العملية بين الحدثين EMA و EMC. وقد يحدث في بعض الحالات أن تُلغى عملية التصدير أيضا بعد الحدث EMC، عندما تقرر السلطات الأمنية إعادة البعبئة. ملاحظة: من الأهمية بمكان أن تُستخدم في هذا الحدث رموز الإجراء الواجب اتخاذه المناسبة. وفيما يلي قائمة الرموز الواجب استخدامها: " CL 112 - Item event " reason codes.</p>	<p>إلغاء عملية التصدير</p>	<p>EXX</p>

نوع الحدث	وصف الحدث	ما المقصود به؟	الإجراء الواجب اتباعه	ملاحظات
EMC	مغادرة مكتب تبادل البريد الصادر	يُجرى هذا المسح عندما تُدرج البعثة المُصدّرة في وعاء وعند تجهيز الإرسالية لإرسالها إلى بلد مقصد معين. ملاحظة: إذا استُخدم هذا الحدث في حال إعادة بعائث، فمن الأهمية بمكان استخدام الرمز المناسب من قائمة الرموز CL 112 مع هذا الحدث.	إذا تمّ الحدث EMC وتأخر موعد الوصول المقرر وفق الحدث EMD وطبقا للإجراء المعمول به، فينبغي لجهة المصدر أن تقدم طلبا إلى جهة المقصد للتحقق من معالجة البعثة في المطار/ مكتب التبادل. ومن المفيد أن تتوافر لدى جهة المصدر قائمة التسليم الخاصة بالرحلة الجوية والتي تبين أن الشحنة قد سُلمت في مطار بلد المقصد.	
PREDES	الإشعار المسبق بالإرسالية	توفر رسالة PREDES معلومات عن عملية إرسال وشحن أوعية بريدية (مثل الأكياس والعلب) من نفس النوع والفئة مُرسلة من مستثمر معين إلى آخر. وتُولد هذه الرسالة في مكتب تبادل المصدر وترسل إلى مكتب تبادل المقصد. وتُستخدم هذه الرسالة كإشعار مسبق يُرسل إلى المستثمر المعين في بلد المقصد كما تُستخدم في تسوية الحسابات فيما بين المستثمرين المعينين. وهي عبارة عن مقابل إلكتروني لبيان الإرسالية الورقي CN 31 وقوائم الطريق CP 87 ولصائق الأوعية وقائمة البعائث.		الأحداث المتصلة بعملية النقل
PRECON	الإشعار المسبق بالإرساليات المجمّعة	توفر رسالة PRECON معلومات عن شحنة ما، أي مجموعة من أوعية البريد التي يجري إعدادها بغرض تسليمها إلى شركة طيران لنقلها بين المستثمرين المعينين المعينين. وتُستخدم هذه الرسالة كإشعار يُوجّه إلى المستثمر المعين في بلد المقصد، من أجل تيسير تخطيط الموارد اللازمة لمعالجة البريد الوارد. وهي عبارة عن مقابل إلكتروني لنسخ قوائم التسليم الورقية CN 38 و CN 41 (التي يرسلها المستثمر المعين في بلد المصدر إلى المستثمر المعين في بلد المقصد).		

نوع الحدث	وصف الحدث	ما المقصود به؟	الإجراء الواجب اتباعه	ملاحظات
EMJ	الوصول إلى مكتب تبادل البريد العابر	يُجرى هذا المسح عندما تصل بعبئة إلى مكتب تبادل البريد العابر كعبئة عابرة عبورا بالمكشوف موجهة إلى بلد آخر. ويُجرى هذا المسح أيضا عندما تصل إلى مكتب تبادل البريد العابر بعبئة موجهة خطأ إلى بلد آخر. وينبغي إرسال مسح هذا الحدث إلى المستثمر المعين في بلد المصدر وإلى نظيره في بلد المقصد إن كان ذلك ممكنا.	استخدام نوع الطلب "بعبئة موجهة خطأ/معاد توجيهها/عابرة" للحصول على معلومات بشأن وضع البعبئة.	الأحداث المتصلة بعملية العبور
EMK	مغادرة مكتب تبادل البريد العابر	يُجرى هذا المسح عندما تغادر بعبئة عابرة، سبق أن صدر بشأنها الحدث EMJ، مكتب تبادل العبور، أي عندما تُدرج في وعاء لإرسالية كُونت لترسل إلى البلد مقصد البعبئة. وينبغي أن تُرسل هذه الرسالة إلى كلا المستثمرين المعينين للبلد مصدر البعبئة ولبلد مقصدها. ملاحظة: من الأهمية بمكان استخدام الرمز المناسب مع هذا الحدث من قائمة الرموز CL 204 (Item transit stream codes).	استخدام نوع الطلب "بعبئة موجهة خطأ/معاد توجيهها/عابرة" للحصول على معلومات بشأن وضع البعبئة.	الأحداث المتصلة بعملية العبور
RESCON	الرد على الإشعار المسبق بالشحنات	تؤكد رسالة RESCON أن البريد قد استلم من شركة الطيران في وحدة البريد الجوي في بلد المقصد. كما أنها توفر معلومات عن الأوعية التي تحتوي عليها الشحنة التي أُجرى المستثمر المعين في بلد المقصد مسحا ضوئيا لها عند توزيعها من قبل شركة الطيران أو وكيل المعالجة على الأرض أو بعد ذلك بقليل.		الأحداث المتصلة بعملية النقل
RESDS	الرد على الإشعار المسبق بالإرسالية	تؤكد رسالة RESDES وصول الإرسالية إلى مكتب تبادل بلد المقصد وتوفير معلومات عن الأوعية المستلمة من قبل المستثمر المعين في بلد المقصد، ومن ثم، يعلم المستثمر في بلد المصدر الوقت الذي سيكون فيه البريد جاهزا للمعالجة ويتأكد له ذلك.		

ملاحظات	الإجراء الواجب اتباعه	ما المقصود به؟	وصف الحدث	نوع الحدث
الأحداث المتصلة بجهة المقصد	عند وصول الإرسالية (استلام رسالة RESDES) ولكن دون أن يُسجل الحدث EMD الخاص بها، تُعالج جميع الأكياس أو البعثات في مكتب تبادل بلد المقصد. ويمكن استخدام بيانات الحدث EMD لحساب الوقت المتوقع الذي ينبغي أن تُسلم فيه البعثة وفقا لمعايير التوزيع المنشورة في مجموعة الطرود البريدية الشبكية.	يُعدّ هذا الحدث أول حدث مسح يُجرى للبعثة عند وصولها إلى مكتب تبادل البريد الوارد وبعد فتح الوعاء. ويؤكد مسح هذا الحدث وصول البعثة إلى مكتب تبادل البريد الوارد.	الوصول إلى مكتب تبادل البريد الوارد	EMD
		يُجرى هذا المسح عندما يتقرر احتجاز البعثة لدى مكتب تبادل البريد الوارد بسبب معاينة عطب فيها أو عدم تسجيل العنوان عليها أو بسبب اكتشاف عيب آخر على مستوى البعثة عادة ما يقتضي إعداد ورقة تحقيق بشأنه. ويُجرى هذا المسح أيضا عندما لا يمكن مواصلة معالجة البعثة لسبب لا علاقة له بالجمارك. وقد يكون السبب متصلا بالمسائل الأمنية أو الظروف المناخية أو أي ظروف أخرى. ملاحظة: من الأهمية بمكان أن تُستخدَم في هذا الحدث رموز الإجراء الواجب اتخاذه والسبب المناسبة. وفيما يلي قوائم الرموز الواجب استخدامها: CL و CL 112 و 113 و يُسمح كذلك ببعض التراكيب من القائمتين CL 112/113 .	بعثة محتجزة لدى مكتب تبادل البريد الوارد	EDA
		يُجرى هذا المسح عند عرض البعثة على السلطات الجمركية أو إتاحتها لها لفحصها. ويمكن استخدام هذا الحدث لعمليات التخليص الجمركي التي تُجرى عن بُعد. ويبيّن رمز من قائمة الرموز CL 200 مكتبَ الجمارك المعني. ملاحظة: من الأهمية بمكان استخدام الرمز المناسب مع هذا الحدث من قائمة الرموز (Customs office facility type codes) CL 200.	عرض البعثة على السلطات الجمركية عند الاستيراد	EDB

ملاحظات	الإجراء الواجب اتباعه	ما المقصود به؟	وصف الحدث	نوع الحدث
الأحداث المتصلة بجهة المقصد	في بعض الأحيان، تُحتجز البعثات لدى السلطات الجمركية لفترة طويلة وذلك لأسباب مختلفة. وقد يحدث أن يكون مستند ناقصا و/أو يتطلب الأمر إعلام المرسل إليه. وفي هاتين الحالتين، قد تطلب جهة المصدر من جهة المقصد اتخاذ التدابير اللازمة. ويوفر بعض المستثمرين المعيّنين معلومات عن سبب احتجاز البعثة (مثل عدم وجود فاتورة). وتُنشر أوقات التخليص الجمركي الخاصة بكل بلد في مجموعة الطرود البريدية الشبكية.	يُجرى هذا المسح عندما تقرر السلطات الجمركية احتجاز البعثة، مثلا عندما يقتضي الأمر دفع رسوم أو عندما تكون المحتويات مشبوه فيها أو عندما تكون بعض المستندات ناقصة. ملاحظة: من الأهمية بمكان أن تُستخدم في هذا الحدث الرموز المناسبة للبعثات المحتجزة لدى السلطات الجمركية. وفيما يلي قائمة الرموز الواجب استخدامها: UPU CL 111 - Item customs retention codes.	بعثة محتجزة لدى السلطات الجمركية عند الاستيراد	EME
		يُجرى هذا المسح عندما تعيد السلطات الجمركية البعثة التي تصبح في عهد المؤسسة البريدية. ويمكن استخدام هذا الحدث لعمليات المعالجة الجمركية التي تُجرى عن بُعد. ملاحظة: من الأهمية بمكان استخدام الرمز المناسب مع هذا الحدث من قائمتي الرموز CL 201 (Customs release status codes) و CL 200 (Customs office facility type codes).	بعثة أعادتها السلطات الجمركية (عند الاستيراد)	EDC
		يُجرى هذا المسح عندما تغادر بعثة مكتب التبادل، بغض النظر عن الإجراءات الجمركية. ويبيّن هذا المسح أن عملية المعالجة في مكتب التبادل قد انتهت وأن البعثة جاهزة لمواصلة معالجتها لاحقا (النقل إلى مدينة أخرى أو إلى مركز الفرز أو إلى مستودع الإيداع أو مباشرة لتوزيعها). ملاحظة: من الأهمية بمكان أن تُستخدم مع هذا الحدث الرموز المناسبة من قائمة الرموز CL 202 (Customs classifications codes)، وإذا كانت البعثات بعثات مُعاد توجيهها لإخضاعها لعملية التخليص الجمركي عن بُعد فيجب استخدام رموز قائمة الرموز CL 200 (Customs office facility type codes) إذا جرى استخدام العناصر ذات الصلة من الرسالة.	مغادرة مكتب تبادل البريد الوارد ملاحظة: بالنسبة للمستثمرين المعيّنين الذين يستخدمون صيغة النظام EMSEVT V1، فإن هذا الحدث يقابل الحدث "released from customs" (البعثات المحررة من السلطات الجمركية)	EMF

ملاحظات	الإجراء الواجب اتباعه	ما المقصود به؟	وصف الحدث	نوع الحدث
		<p>إذا كان يتعين معالجة بعيثة في مركز الفرز بعد معالجتها في مكتب التبادل، فإن هذا المسح يُجرى عند وصول البعيثة إلى مركز الفرز. ويختلف مركز الفرز عن مكتب التوزيع لأن البعائث لا توزع انطلاقاً من مكتب الفرز فهو لا يمثل إلا مرحلة من مراحل سلسلة المعالجة ويجري توجيه البعائث لمواصلة معالجتها لاحقاً. ويمكن إجراء هذا المسح ثانية في مركز فرز آخر لاحقاً.</p> <p>ويُجرى هذا المسح في حال أُدرجت بعيثة مباشرة في شبكة بلد المقصد تطبيقاً لاتفاقيات ثنائية. وفي هذه الحالة، يكون هذا المسح أول مسح يُجرى في بلد المقصد. وإذا كان مركز الفرز هو مكتب توزيع البعيثة، فينبغي مسح الحدث EMG عوضاً عن ذلك.</p>	وصول البعيثة إلى مركز الفرز	EDD
		<p>يُجرى هذا المسح عندما تغادر بعيثة مركز الفرز. ويمكن توجيه البعيثة إلى مدينة أخرى أو إلى مستودع إيداع أو مباشرة لتوزيعها. ويمكن إجراء هذا المسح ثانية في مركز فرز آخر لاحقاً.</p>	مغادرة البعيثة مركز الفرز	EDE
	<p>قد يحدث تأخير، وقد تقتضي البعيثة معالجة عاجلة. قد تطلب جهة المصدر من المرسل إليه أن يتصل بها من أجل تنظيم عملية التوزيع في أسرع وقت ممكن.</p>	<p>يُجرى هذا المسح عندما تصل بعيثة إلى نقطة تنتهي عندها عملية التوجيه ولا يبقى إلا توزيعها النهائي. ويمكن أن تكون هذه النقطة مكتب توزيع أو مستودع مكتب التوزيع.</p>	الوصول إلى مكتب التوزيع	EMG
		<p>يُجرى هذا المسح في الحالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عندما يصيب البعيثة عطب أو لا يكون عليها عنوان مسجل أو يكون بها عيب آخر يجعل توزيعها أمراً مستحيلاً. - عندما تكون البعيثة محتجزة في انتظار دفع الرسوم الجمركية أو إتمام المرسل إليه الإجراءات الجمركية؛ - بناء على طلب الزبون. 	بعيثة محتجزة في مستودع مكتب التوزيع	EDF

ملاحظات	الإجراء الواجب اتباعه	ما المقصود به؟	وصف الحدث	نوع الحدث
		يُجرى هذا المسح عندما تغادر البعثة مكتب التوزيع/مستودع مكتب التوزيع/مركز الفرز المعني بعملية التوزيع.	مغادرة البعثة مكتب التوزيع لتوزيعها المادي	EDG
		يبيّن هذا المسح تاريخ ووقت وصول البعثة إلى مركز التجميع (مركز إيداع آلي، صندوق بريد، متجر، محطة بنزين، إلخ.) ليتسلمها المرسل إليه. ويمكن إجراء هذا المسح أيضا عندما تصل البعثة إلى مكتب بريد في صندوق البريد الماكث أو إلى مكتب جمارك ناء حيث يتسلمها المرسل إليه بعد إتمام الإجراءات الجمركية. ويُعدّ هذا الحدث آخر حدث ينتهي معه حساب زمن المعالجة.	وصول البعثة إلى مركز التجميع لتوزيعها (إلى المرسل إليه)	EDH
		يُجرى هذا المسح عندما يُقرّر ما يلي: - عدم تسليم البعثة إلى المرسل إليه، نظرا لأنها محتجزة لدى السلطات الجمركية أو الأمنية مثلا؛ - تدمير البعثة؛ - إعادة البعثة دون إجراء محاولة توزيع. ملاحظة: من الأهمية بمكان أن تُستخدم في هذا الحدث رموز الإجراء الواجب اتخاذه والسبب المناسبة. وفيما يلي قوائم الرموز الواجب استخدامها: CL 112 و CL و 113 و يُسمح كذلك ببعض التراكيب من القائمتين CL 112/113	إلغاء عملية الاستيراد	EDX

نوع الحدث	وصف الحدث	ما المقصود به؟	الإجراء الواجب اتباعه	ملاحظات
EMH	فشل عملية التوزيع (المادي)	يُجرى هذا المسح بعد فشل محاولة التوزيع المادي للبعيثة إلى المرسل إليه. ويُعدّ هذا الحدث آخر حدث ينتهي معه حساب زمن المعالجة وفي حالة البعائث التي لا يمكن توزيعها: بعد كل محاولة من محاولات التوزيع المتفق على عددها مسبقاً، ينبغي للمستثمر المعين المعني بعملية الإعادة أن يشير دائماً إلى سبب الإعادة في الحدث EMH.		الأحداث المتصلة ببلد المقصد - الأحداث النهائية
EMI	توزيع نهائي	يُجرى هذا المسح عندما تُسلّم البعيثة إلى المرسل إليه، وعند الحصول على إثبات التسلم وعند تسجيل تاريخ ووقت هذا الحدث. ويمكن إجراء هذا المسح مباشرة عند التوزيع إذا سمحت بذلك المعدات التقنية وإذا كانت المحطات المحمولة متوافرة، كما يمكن إجراؤه في آخر اليوم (أو) حالما يعود الموظفون المعنيون بالتوزيع إلى مستودع مكتب التوزيع ويسجلون كل المعلومات في نظام التتبع. ومع هذا الحدث ينتهي حساب زمن المعالجة، إلا إذا أُجري هذا المسح بعد مسح الحدث EMH وكان حساب زمن المعالجة قد أوقف بالفعل.	في حال حدوث مشكل فيما يخص الحدث EMI: - قد ترى جهة المصدر أن تأخيراً قد حصل فتستفسر عن السبب. - قد تكون البعيثة سُلمت بالفعل، غير أن المرسل يصرّح أنها لم تُسلّم إلى المرسل إليه الصحيح. وفي هذه الحالة يتم تطبيق إجراء الإثبات المكتوب للتسليم. ويجب على جهة المقصد أن تتحقق من اسم مستلم البعيثة والمرسل إليه: بعيثة معالجة سليمة أو موجهة توجبها خطأ/مُسلمة إلى جهة خاطئة. وإذا استنفدت جميع الحلول، ينبغي التماس تصريح من المرسل إليه.	