

Методология сертификации качества услуг ВПС на период 2023–2025 гг.

Версия февраля 2023 г.

Берн, 2023 г.

I. Введение

Система сертификации управления качеством ВПС была разработана в соответствии с резолюцией Пекинского конгресса С 20/1999. Она была запущена во всем мире в 2003 году на основе методологии и двух вопросников. Первоначальная цель состояла в том, чтобы повысить осведомленность назначенных операторов о важности вопросов управления качеством для улучшения почтовых услуг. Методология была пересмотрена в 2005, 2007, 2010, 2014 и 2018 гг.

С сокращением количества традиционной письменной корреспонденции, увеличением объемов электронной коммерции и жесткой конкуренцией на почтовом рынке назначенные операторы сталкиваются с новыми требованиями и необходимостью повышения показателей эффективности. Поэтому было необходимо пересмотреть методологию сертификации качества услуг ВПС, исходя из начальной фазы, направленной на повышение осведомленности, и переходя к более строгой стадии сертификации, основанной на потребностях сектора и рынка.

II. Цели

Основной целью этой пересмотренной методологии является оценка не только уровня применения процедур управления качеством к структурам почтовых предприятий, но и того, как организованы и проводятся почтовые операции, поскольку это составляет основу постоянного повышения качества международной почтовой сети.

Назначенные операторы, имеющие внутреннюю систему обеспечения качества услуг для трансграничных почтовых продуктов и услуг, могут обратиться с просьбой об оценке их системы в рамках процедуры сертификации ВПС.

Сертификация ВПС является средством постоянного повышения качества услуг и позволяет назначенным операторам оценивать эффективность своей сквозной системы качества и эксплуатационных процессов, а также управление своим электронным обменом данными (ЭОД) посредством сообщений и надежность их сети перевозки и доставки почты.

Основываясь на степени удовлетворенности конечных клиентов, в рамках этой оценки также рассматривается взаимодействие с внутренними клиентами (включая систему запросов и рекламаций и участие персонала), а также с партнерами, такими как авиакомпании, таможня и органы безопасности и защиты.

III. Процедура сертификации

Эта сертификация осуществляется в области управления качеством международной службы (отправления письменной корреспонденции и посылки) и предоставляет равные возможности для оценки работы назначенных операторов независимо от уровня развития стран.

Как подробно описано ниже, оценка основана на ответах на вопросник (включая предварительные условия), результатах показателей эффективности и проверке на местах.

1. Заявка – Предварительные требования и вопросник

Ежегодно в начале последнего квартала Международное бюро рассылает всем назначенным операторам этот документ по методологии вместе с вопросником сертификации. Назначенный оператор, желающий пройти сертификацию, должен сначала оценить, соответствует ли он всем предварительным требованиям (указанным в вопроснике и перечисленным ниже). Затем он должен направить в Международное бюро заявку на сертификацию вместе с заполненным вопросником и необходимыми сопроводительными документами.

Международное бюро анализирует заявку. Назначенный оператор должен выполнить предварительные требования и получить как минимум 43 балла (из общего числа 115 баллов), чтобы продолжить процедуру сертификации. Если информация, представленная в вопроснике, неудовлетворительна, Международное бюро может запросить дополнительную информацию.

Если услуга не распространяется на соответствующего назначенного оператора и не является обязательным требованием, баллы, связанные с этой услугой, будут начислены.

Ниже представлены предварительные условия для начала процедуры сертификации (вопросы, требующие положительных ответов):

- План графика выемки, время доставки и целевые показатели качества для всех определенных пунктов сбора в стране (вопрос 1.1.1).
- Документально оформленные и опубликованные стандарты качества для международных продуктов (почтовые отделения, веб-сайт и т. д.) (вопрос 1.1.2)
- Предельное время поступления в учреждение обмена для исходящей международной почты, определенное в соответствии с национальной системой сбора и обработки (вопрос 1.2.1.1)
- Четко определенный эксплуатационный план обработки исходящей международной почты, обрабатываемой учреждением обмена (вопрос 1.2.2.1).
- Штриховые коды ярлыков, соответствующих стандартам ВПС (вопрос 1.2.2.5)
- Наличие структурированной системы контроля качества и программы оценки работы в учреждении обмена (вопрос 1.2.2.8).
- Четко определенный эксплуатационный план обработки входящей международной почты, обрабатываемой учреждением обмена (вопрос 1.3.1.1).
- Использование определенных конкретных графиков для операций обработки входящей почты (предельный срок поступления, предельное время прибытия, предельное время сканирования и т. д.) (вопрос 1.3.1.3)
- Четко определенный эксплуатационный план обработки почты (вопрос 1.3.2.1)
- Доставка отправлений письменной корреспонденции и посылок клиентам по различным каналам (вопрос 1.4.1)
- Использование стандарта EMSEVT v3.0 для контроля и отслеживания почтовых отправлений со штрих-кодом, соответствующим стандартам ВПС для отправлений письменной корреспонденции и посылок (вопрос 2.1.1.1)
- Обмен сообщениями ITMATT (вопрос 2.1.1.2)
- Обмен сообщениями PREDES (вопрос 2.1.2.1)
- Обмен сообщениями RESEDES (вопрос 2.1.2.2)
- Направление сообщений CARDIT (вопрос 2.1.3.1)
- Использование Международной почтовой системы (IPS) ВПС или другой (вопрос 2.2.1.1)
- Использование Системы таможенного декларирования ВПС (CDS) или другой (вопрос 2.2.1.2)
- Использование справочно-рекламационной Интернет-системы, согласованной ВПС, системы управления рекламациями в отношении заказных отправлений или другой (вопрос 2.2.1.3).
- Четко определенный процесс таможенного оформления международной почты (вопрос 3.1.1)
- Сортировка почты, поступающей на таможенную, в соответствии с рекомендациями Всемирной таможенной организации (с применением положений Международной конвенции об упрощении и гармонизации таможенных процедур и Пересмотренной Киотской конвенции) (вопрос 3.1.2)
- Предоставление графика перевозки почты между аэропортом и почтовыми объектами назначенного оператора (вопрос 3.2.2)
- Предоставление графика перевозки входящей почты (из всех включенных стран, для всех категорий почты) (вопрос 3.2.4)
- Определение, картирование и документальное оформление международных почтовых процессов для всех международных продуктов от подачи до доставки (для исходящих отправлений) и от прибытия самолета до доставки (для входящих отправлений) (вопрос 4.1.1)
- Определение целей качества услуг для международных посылок и писем без отслеживания (вопрос 4.1.2)
- Наличие структурированной системы контроля качества и программы оценки показателей качества (вопрос 4.1.4)
- Результаты проверки качества, используемые в качестве основы для применения корректирующих мер или систем премирования (соглашения об уровне обслуживания) с перевозчиками (вопрос 4.2.2)
- Обновлено данные в сборниках письменной корреспонденции и почтовых посылок ВПС, операционном сборнике EMS, нормативном руководстве PRIME и других аналогичных публикациях (вопрос 4.2.5).
- Предоставление персоналу письменных инструкций о времени открытия, окончания и закрытия депеш, времени погрузки и отправления транспорта (вопрос 4.2.6).

2. *Результаты показателей эффективности качества услуг*

Помимо ответов, представленных в вопроснике, и для того, чтобы убедиться в том, что назначенный оператор является реальным кандидатом на сертификацию, Международное бюро будет собирать и анализировать ежегодные результаты показателей эффективности работы назначенного оператора, полученные из нескольких источников: отчеты Международного бюро, сообщения ЭОД и системы оценки эффективности, используемые ВПС. Эти данные будут обобщены в специальном документе («карте результатов»), отражающем показатели качества услуг назначенного оператора.

Максимальный балл, который можно получить в карте результатов, составляет **57** баллов.

Оценка показателей эффективности будет основываться, в частности, на следующих критериях:

- показатели эффективности, полученные при оценке исходящей почты (этап 1) и входящей почты (этап 3), глобальная система мониторинга (ГСМ STAR, QCSMail, QCSMail, BigData, IQRS); или на основе любой другой системы, утвержденной ВПС, соответствующей техническому проекту ГСМ или любой другой применяемой системе;
- показатели эффективности обмена сообщениями ЭОД для различных процессов обработки почты, в том числе, о слежении за прохождением учитываемых отправок, об обмене почтой и передаче почты;
- данные, получаемые с помощью справочно-рекламационной Интернет-системы.

3. *Проверка на местах*

Если назначенный оператор считается реальным кандидатом на сертификацию и отвечает всем предварительным требованиям, Международное бюро предложит кандидату уплатить необходимую денежную сумму для инициирования процедуры сертификации. Затем для проверки информации, указанной в вопроснике, и проверки операций на местах, в страну будет направлен консультант ВПС.

Проведение консультантом проверки на месте займет от трех до пяти рабочих дней в зависимости от результатов вопросника. В ходе этой проверки определяется, в какой мере выполняются требования к эксплуатационной деятельности и управлению качеством. Результаты проверки позволяют оценить эффективность процессов эксплуатации, системы управления качеством и определить возможности совершенствования.

В течение этой командировки консультант проверит ответы на вопросник и внесет корректировки, в случае необходимости, после проверки информации, предоставленной на всех уровнях соответствующего назначенного оператора. Проводится также проверка международных сортировочных центров назначенного оператора, учреждений обмена и всей другой надлежащей инфраструктуры.

IV. **Обязанности назначенного оператора**

- Во время анализа вопросника:
 - назначить национального координатора сертификации;
 - отвечать на возможные дополнительные вопросы Международного бюро в течение недели.
- До прибытия консультанта для оценки на месте:
 - подготовить документацию, подтверждающую ответы на вопросник;
 - если документация представлена на другом языке, кроме французского или английского, - представить краткое изложение этой документации на одном из этих двух языков;
 - выбрать рабочий язык консультанта (английский или французский), назначить его коллегу, владеющего этим языком, и сообщить его фамилию и адрес в Международное бюро;
 - перечислить Международному бюро сумму, покрывающую расходы на командировку консультанта; если командировка консультанта не принесет желаемых результатов ввиду недостаточной информации или недостаточно активного сотрудничества со стороны

назначенного оператора, должна быть оплачена такая же сумма, если назначенный оператор вновь обратится с просьбой о командировке;

- заранее организовать пребывание консультанта (забронировать номер подходящей гостиницы для консультанта по согласованию с Международным бюро, подготовить оборудованное помещение, чтобы упростить его работу, предоставить транспортное средство для посещения объектов и т.д.).
- Во время командировки консультанта:
- обеспечить встречу по прибытии консультанта и его переезды, связанные с осуществлением командировки на место;
 - разрешить ему доступ во все почтовые учреждения по его просьбе;
 - предоставить в его распоряжение средства, необходимые для осуществления его работы (бюро, канцелярские принадлежности, ксерокопии, доступ в Интернет и т.д.).

После оценки: в случае необходимости, оплатить затраты на командирование своего представителя для торжественного вручения диплома.

V. Обязанности Международного бюро

Международное бюро будет следовать нижеприведенной процедуре, соблюдая указанные предельные сроки:

- анализировать и оценивать ответы на вопросник и соответствующую документацию, а также в случае необходимости запрашивать дополнительные сведения, если информация будет сочтена недостаточной; четыре недели после получения вопросника;
- заполнять карточку показателей эффективности (карту результатов);
- найти и принять на работу консультанта; четыре недели после анализа и оценки вопросника;
- предложить назначенному оператору, обратившемуся с заявкой о сертификации, консультанта и период командировки; одна неделя после того, как консультант согласился выехать в командировку;
- обеспечить административную поддержку командировки консультанта;
- проанализировать отчет о командировке; две недели после получения отчета;
- сообщить результаты сертификации назначенному оператору и, если необходимо, председателю группы «Качество услуг» в случае опротестования результатов назначенным оператором.
- подготовить диплом о сертификации;
- организовать официальное вручение диплома.

VI. Финансирование сертификации

1. ВПС

Работа по анализу и оценке заявок на сертификацию финансируется из бюджета ВПС.

Союз также финансирует организацию и выполнение командировок консультантов в соответствии с планом регионального развития и, в частности, в рамках регионального проекта по эксплуатационной эффективности и готовности к электронной коммерции.

2. Назначенные операторы

Назначенные операторы финансируют работу по подготовке ответов на вопросник, включая необходимую документацию и ее возможный перевод.

Они участвуют также в оплате расходов на командирование консультантов. Заинтересованные назначенные операторы финансируют расходы на проезд и пребывание их представителей на церемонии официального вручения сертификата.

3. *Участие назначенных операторов в расходах на командировки консультантов*

Взнос установлен в размере 7 000 шв.фр. на каждую командировку.

Для поощрения участия назначенных операторов наименее развитых стран их доля взноса на командировку устанавливается в размере 3000 шв.фр.

Ниже приводятся банковские реквизиты для перечисления этого взноса:

CREDIT SUISSE
Case postale 5366
3001 BERNE
SUISSE

Номер счета: 143996 61-10
Код SWIFT: CRESCHZZ80A
IBAN: CH48 0483 5014 3996 6101 0
Номер Clearing: 4835

VII. Уровни сертификации

Система сертификации включает три уровня: С (бронзовый), В (серебряный) и А (золотой). Первоначальная оценка основана на ответах на вопросник и результатах работы.

1. *Уровень С*

Чтобы получить сертификат уровня С (бронзовый), назначенный оператор должен набрать не менее 80% (137 баллов из 172 балла).

2. *Уровень В*

Чтобы получить сертификат уровня В (серебряный) назначенный оператор должен набрать не менее 90% (154 балла из 172 балла).

3. *Уровень А*

Чтобы получить сертификат уровня А (золотой), назначенный оператор должен набрать не менее 95% (163 балла из 172 балла).

Сертификаты выдаются на три года. В течение этого периода проводится ежегодное подтверждение, чтобы убедиться в том, что достигнутый уровень сохраняется.

VIII. Вручение сертификата

На основе отчета о командировке консультанта, ответов на вопросник и годовых результатов показателей эффективности Международное бюро определяет уровень сертификации и информирует об этом назначенного оператора и консультанта.

Если назначенный оператор оспаривает эти результаты, он может подать апелляцию в Международное бюро и представить подтверждающие документы в поддержку своей позиции. Если назначенный оператор не согласен с ответом Международного бюро, вопрос будет передан в комитет в составе ГКУ, координатора «Управление качеством услуг» Международного бюро и трех членов, выбранных из числа членов ГКУ для принятия окончательного решения о соответствующем уровне сертификации.

IX. Официальная сертификация

Международное бюро приглашает соответствующего назначенного оператора на торжественную церемонию вручения сертификата. На ней присутствуют должностные лица высшего звена назначенного оператора и ВПС. Церемония проводится по случаю сессии Совета почтовой эксплуатации или Административного совета, или же в любое другое подходящее время. Если же церемония по какой-либо причине не может состояться, сертификат передается назначенному оператору региональным координатором ВПС или региональным представительством Программы Организации Объединенных наций по развитию.

Информация о достигнутом уровне сертификации публикуется на веб-сайте ВПС для информирования всех других назначенных операторов.

X. Языки, на которых составляются документы сертификации

Для обеспечения стандартного уровня оценки, осуществляемой консультантами, языками для составления документации по сертификации и используемыми консультантами во время проведения оценки на местах являются английский или французский языки (по выбору назначенного оператора, исключая любой другой язык, т.е. только эти два языка являются рабочими языками Международного бюро). Для вопросников и корреспонденции, которой обмениваются назначенные операторы и Международное бюро, могут использоваться и другие языки ВПС (арабский, испанский, португальский и русский).