# نظام الاتحاد البريدي العالمي الخاص بمنح شهادات الاعتماد في مجال إدارة النوعية

ورقة النتائج: نوعية الخدمة التي حققها المستثمر المعيَّن (نسخة عام 2023)

طلب المستثمر المعيَّن في:

سيجمع ويراجع المكتب الدولي، للتأكد من أن المستثمر المعيَّن مرشح مؤهل للحصول على شهادة الاعتماد، نتائج الأداء السنوية للمستثمر المعيَّن. وتُلخَّص في هذا المستند البيانات الخاصة بأداء المستثمر المعيَّن في مجال نوعية الخدمة، لتبادلها مع المستثمر المعيَّن المعني، ومع الخبير الاستشاري الذي يجري عملية التدقيق في الموقع.

والهدف هو تقييم نتائج نوعية الخدمة والتحقق مما إذا كان قد جرى بلوغ أو تجاوز المستوى الأدنى المتوقع. وتؤدي المعايير والأهداف التي يضعها الاتحاد دور النقاط المرجعية.

وسيُعتمد على ورقة النتائج هذه، إلى جانب الردود على الاستبيان ونتائج عملية التدقيق في الموقع، في إطار التقييم النهائي لعملية منح شهادة الاعتماد.

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *تعليقات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-** | **نتائج الأداء الخاصة بالمراحل الثلاث بمتوسط عدد الأيام** | | | | |
| 1-1 | نتائج المرحلة 1- هل يفي متوسط عدد الأيام من يوم إيداع/جمع بعيثة إلى يوم مغادرتها مكتب تبادل البريد الصادر بالأهداف المحددة؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  فيما يخص البريد الصادر العادي (نظام الرصد العالمي أو غيره): |  |  |  |  |
| - بين أربعة أيام وخمسة أيام  - ما يعادل ثلاثة أيام أو يقل عنها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| فيما يخص الطرود الصادرة (EMA - EMC) (النقاط غير قابلة للتراكم):  - بين خمسة أيام وسبعة أيام  - ما يعادل أربعة أيام أو يقل عنها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 1-2 | نتائج المرحلة 2- هل يفي متوسط عدد الأيام من يوم مغادرة مكتب تبادل البريد الصادر إلى يوم الوصول إلى مكتب تبادل البريد الوارد بالأهداف المحددة؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  فيما يخص البريد الصادر العادي (نظام الرصد العالمي أو غيره): |  |  |  |  |
|  | - بين أربعة أيام وخمسة أيام  - ما يعادل ثلاثة أيام أو يقل عنها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
|  | فيما يخص الطرود الصادرة (EMD - EMC) (النقاط غير قابلة للتراكم):  - بين ستة أيام وعشرة أيام  - ما يعادل خمسة أيام أو يقل عنها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 1-3 | نتائج المرحلة 3- هل يفي متوسط عدد الأيام من يوم الوصول إلى مكتب تبادل البريد الوارد إلى يوم محاولة التوزيع/محاولة التوزيع الفاشلة (المادية)/التسليم النهائي بالأهداف المحددة؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  فيما يخص البريد الوارد العادي (نظام الرصد العالمي أو غيره):  - بين أربعة أيام وخمسة أيام  - ما يعادل ثلاثة أيام أو يقل عنها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| فيما يخص الطرود الصادرة (EMD - EDH/EMH/EMI) (النقاط غير قابلة للتراكم):  - بين ستة أيام وسبعة أيام  - ما يعادل خمسة أيام أو يقل عنها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| **2-** | **الأداء في مجال المسح الضوئي (بالنسبة المئوية)** | | | | |
| 2-1 | هل تستوفي نسبة الطرود التي تلقت حدثاً من أحداث EMC من عدد البعائث التي تلقت حدثاً من أحداث EMA (٪ نسبة الأحداث EMC إلى الأحداث EMA) الهدف المحدد؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى ما يقل عن 90٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 2-2 | هل تستوفي نسبة الطرود التي تلقت حدثاً من أحداث EMA من عدد البعائث التي تلقت حدثاً من أحداث EMC (٪ نسبة الأحداث EMA إلى الأحداث EMC) الهدف المحدد؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى ما يقل عن 90٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 2-3 | هل تستوفي نسبة الطرود المعادة من السلطات الجمركية/الأمنية المعنية بالبريد الصادر من عدد البعائث التي سبق عرضها على السلطات الجمركية المعنية بالبريد الصادر و/أو التي تحتفظ بها هذه السلطات (EXA/EXB) الهدف المحدد (٪ الأحداث EXC من الأحداث EXA/EXB)؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى ما يقل عن 90٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 2-4 | هل تستوفي نسبة الطرود التي تلقت حدثاً من أحداث EMD من عدد البعائث التي أرسل بشأنها المستثمر المعيَّن في بلد المصدر حدثاً من أحداث EMC (٪ نسبة الأحداث EMD إلى الأحداث EMC) الهدف المحدد؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى ما يقل عن 90٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 2-5 | هل تستوفي نسبة الطرود المعادة من السلطات الجمركية/الأمنية المعنية بالبريد الوارد (الأحداث EDC) من عدد البعائث التي سبق عرضها على السلطات الجمركية المعنية بالبريد الوارد و/أو التي تحتفظ بها هذه السلطات (EDB/EME) الهدف المحدد (٪ الأحداث EDC من الأحداث EDB/EME)؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى ما يقل عن 90٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 2-6 | هل تستوفي نسبة الطرود التي تلقت حدثاً من أحداث EMD من عدد البعائث التي تلقت حدثاً من أحداث EDH/EMH/EMI (٪ نسبة الأحداث EMD إلى الأحداث EDH/EMH/EMI) الهدف المحدد؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى ما يقل عن 90٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 2-7 | هل تستوفي نسبة الطرود التي غادرت مكتب تبادل البريد الوارد (الأحداث EMF) من عدد البعائث التي وصلت مكتب تبادل البريد الوارد (الأحداث EMD) الهدف المحدد (٪ الأحداث EMF من الأحداث EMD)؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى أقل من 9٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| **3-** | **الأداء في مجال النقل فيما يخص الطرود** | | | | |
| 3-1 | هل يستوفي الوقت الممتد من إرسال الرسالة PREDES إلى إرسال الرسالة CARDIT (المؤسسة البريدية في بلد المصدر) الهدف المحدد (عدد الأيام المنقضية بين إرسال 47 رسالةً من الرسائل من نوع PREDES وCARDIT)؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - بين يومين وثلاثة أيام  - ما يعادل يوماً واحداً أو يقل عنه | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 3-2 | هل يستوفي الوقت الممتد من إرسال الرسالة PREDES (المؤسسة البريدية في بلد المصدر) إلى إرسال الرسالة RESDES (المؤسسة البريدية في بلد المقصد) الهدف المحدد (عدد الأيام المنقضية بين إرسال أولى الرسائل من النوع PREDES وCARDIT)؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - بين أربعة أيام وستة أيام  - ما يعادل ثلاثة أيام أو يقل عنها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| **4-** | **البيانات الإلكترونية المسبقة ومدد المعالجة الجمركية للطرود** | | | | |
| 4-1 | هل يستوفي عدد البعائث ذات رسالة من الرسائل ITMATT والتي أُرسِل بشأنها رسالة من الرسائل PREDES الهدف المحدد (نسبة الرسائل ITMATT إلى الرسائل PREDES)؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى أقل من 90٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 4-2 | هل يستوفي عدد البعائث ذات رسالة من الرسائل ITMATT والحدث EMC من عدد البعائث ذات الأحداث EMC الهدف المحدد (نسبة الرسائل ITMATT إلى الرسائل PREDES)؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى أقل من 90٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| 4-3 | هل يستوفي الوقت الممتد من الإخطار بالحدث EDB (البعيثة المعروضة على السلطات الجمركية/الأمنية) إلى الإخطار بالحدث EDC (البعيثة المعادة من السلطات الجمركية/الأمنية المستوردة) الهدف المحدد (عدد الأيام المنقضية بين الإخطار بالحدث EDB والحدث EDC)؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - بين ثلاثة أيام وخمسة أيام  - ما يعادل يومين أو يقل عنهما | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| **5-** | **الأداء في مجال التوزيع فيما يخص الطرود** | | | | |
| 5-1 | التصديق على معايير توزيع بريد الطرود | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 5-2 | هل تستوفي نسبة الطرود الموزعة في الوقت المناسب بالاستناد إلى المعايير المصدق عليها الخاصة بالمرحلة 3 الهدف المحدد؟ (النقاط غير قابلة للتراكم)  - من 80٪ إلى أقل من 90٪  - ما يعادل 90٪ أو يزيد عليها | ❑  ❑ | ❑  ❑ | 1  2 |  |
| **6-** | **معالجة الاستعلامات الدولية الخاصة بالطرود** |  | | | |
| 6-1 | استخدام نظام الاستعلام القائم على الإنترنت أو أي منتج آخر مماثل | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 6-2 | مُدد معالجة الاستعلامات ذات الصلة بالطرود (وفقاً للأحكام ذات الصلة من نظام الاتفاقية)  هل عولج ما لا يقل عن 90٪ من الاستعلامات في الوقت المناسب؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 6-3 | هل يُلتزم بالمدة القصوى المتوسطة لفتح طلب (16 ساعة عمل)؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 6-4 | هل يُلتزم بالمدة القصوى المتوسطة لفتح رد (16 ساعة عمل)؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |

**7- نوعية البيانات وامتثالها للمعايير**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *نعم* | *لا* | *تعليقات* |
| 7-1 | هل يشارك المستثمر المعيَّن في مشروع الاتحاد البريدي العالمي الخاص بالامتثال؟  إذا كان الرد إيجابياً، فحدِّدوا مستوى الامتثال بالاستناد إلى التقارير الخاصة بالعام الحالي والأعوام السابقة. | ❑ | ❑ | ستُمنح النقاط وفق ما يرد في الجدول التالي |

| *النوع* | *المؤشر* | *نتائج العام الحالي (المتوسط على مر الشهور الاثني عشر الماضية)* | *الهدف* | *النقاط (وفق أهداف المشروع الخاص بالامتثال: أخضر = 1؛ غير ذلك: صفر)* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| التبادل الإلكتروني للبيانات | 7-1-1 الامتثال العام |  | >97٪ | 1 |
| 7-1-2 الخصائص المشتركة |  | >100٪ | 1 |
| 7-1-3 الرسائل EMSEVT |  | >97٪ | 1 |
| 7-1-4 الرسائل PREDES |  | >97٪ | 1 |
| 7-1-5 الرسائل RESDES |  | >97٪ | 1 |
| 7-1-6 الرسائل PRECON |  | >97٪ | 1 |
|  | 7-1-7 الرسائل RESCON |  | >97٪ | 1 |
| التبادل الإلكتروني للبيانات  (تابع.) | 7-1-8 الرسائل CARDIT |  | >97٪ | 1 |
| 7-1-9 الرسائل ITMATT |  | >97٪ | 1 |
| مؤشرات أخرى | 7-1-10 مركز معالجة البريد الدولي الذاتي |  | >99.9٪ | 1 |
| 7-1-11 مركز معالجة البريد الدولي الشريك |  | >99.5٪ | 1 |
| 7-1-12 ترقية الرسالة |  | >99٪ | 1 |
| 7-1-13 القابلية للتبادل الإلكتروني للبيانات |  | >99٪ | 1 |
| 7-1-14 التعارض بين الرسالة EMA والرسالة EMC |  | >99٪ | 1 |

**ملاحظة.-** سيحيِّن المكتب الدولي (مديرية العمليات البريدية) ورقة النتائج كلما غُيِّرت التشريعات أو الأهداف أو المؤشرات أو الأهداف.