



**International Bureau**

Weltpoststrasse 4  
P.O. Box 312  
3000 BERNE 15  
SWITZERLAND

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

Назначенным операторам стран-членов  
Союза

Contact: Alex Gomes da Silva  
T +41 31 350 32 13  
alex.gomesdasilva@upu.int

Берн, 24 марта 2015 г.

**Наш номер:** 0205(DOT.PCL)1036  
**Содержание:** Подтверждение стандартов доставки посылок

Госпожа, господин,

В 2012 г. 25-м Конгрессом была одобрена программа работы, направленная на улучшение качества услуги посылок, включая новые отчеты для оценки своевременности доставки в сравнении со стандартами доставки. В рамках этой программы и в дополнение к результатам пилотного проекта, который проводился в 2014 г., Группа «Оценка и повышение качества услуги почтовых посылок» (ГОПКПП) в настоящее время выполняет работу по подтверждению стандартов доставки посылок.

Определение подтвержденных стандартов доставки для каждого назначенного оператора (НО) обеспечит этим операторам возможность получить доступ к отчетам о показателях доставки и оценивать свои показатели на основании собственных стандартов доставки и в сравнении со стандартами доставки, которые они обещают клиентам и партнерам. Такие отчеты являются ценным средством для анализа качества услуги посылок и его улучшения.

Процесс подтверждения стандартов доставки представлен ниже:<sup>0</sup>

- 1<sup>0</sup> Каждый назначенный оператор сообщает Международному бюро (МБ) свои стандарты доставки. Международное бюро преобразует эти стандарты в измеримый формат.
- 2<sup>0</sup> На основании результатов анализа в системе оценки Международное бюро определит, имеются ли какие-либо несоответствия в предоставленных справочных данных, и будет работать с каждым оператором для их устранения.
- 3<sup>0</sup> Как только справочные данные будут полными, каждый назначенный оператор должен будет утвердить документ с окончательной оценкой, предоставленный Международным бюро. Документ будет считаться окончательно утвержденным после того как назначенный оператор подпишет и возвратит бланк заявки в Международное бюро. После этого стандарты доставки назначенного оператора считаются подтвержденными.

В приложении 1 содержится «Справочник для назначенных операторов по подтверждению стандартов доставки посылок». Любезно просим вас заполнить бланк с контактной информацией, имеющийся в приложении. Кроме того, просим, чтобы оставшаяся часть была заполнена вашим уполномоченным контактным лицом.

Ar

Мы надеемся получить от вас заполненное и подписанное должным образом приложение по электронной почте [parcels@upi.int](mailto:parcels@upi.int) в срок **до 31 июля 2015 г.** Это послужит началом процесса подтверждения стандартов доставки.

С уважением,

Абдель Илах Буссета  
Директор по эксплуатации и технологии



**ВПС** | ВСЕМИРНЫЙ  
ПОЧТОВЫЙ  
СОЮЗ

# **Справочник для назначенных операторов по подтверждению стандартов доставки посылок**

(Версия 1.0)

## **Процесс подтверждения**

- a) Все операторы должны заполнить прилагаемый комплект документов для подтверждения стандартов в приложении 1 и направить его в Международное бюро (МБ).
- b) После получения комплекта документов для подтверждения стандартов доставки, Международное бюро введет информацию в систему контроля качества (QCS) с целью определения каких-либо несоответствий данных, содержащихся в документах.
- c) По результатам оценки Международное бюро сообщит оператору о любых несоответствиях, которые необходимо устранить. Если стандарты доставки необходимо скорректировать, будет проведена дополнительная оценка.
- d) После того как Международное бюро и оператор согласуют окончательные стандарты доставки, окончательные стандарты для внедрения (таблица результатов оценки) и информация для опубликования в сборнике по почтовым посылкам онлайн (PCO) будет направлена на утверждение оператора.
- e) Оператор должен подтвердить, что он согласен с таблицей результатов оценки, до 20-го дня календарного месяца, предшествующего месяцу реализации. После того как оператор утвердит таблицу с окончательными результатами оценки, Международное бюро включит ее в сборник по почтовым посылкам онлайн и обновит в нем стандарты.
- f) Новые подтвержденные стандарты доставки можно внедрять в использование только 1 числа каждого месяца.

## **Процесс повторного подтверждения**

- a) При изменении стандартов доставки повторное подтверждение может осуществляться в любое время после внедрения подтвержденных стандартов доставки. Процесс повторного подтверждения аналогичен процессу подтверждения стандартов доставки.
- b) Повторное подтверждение может осуществляться только один раз в полгода.
- c) Подтверждать стандарты повторно требуется в случаях, если оператор открывает новое учреждение обмена (УО) или изменяет индекс отделения доставки. Повторное подтверждение может потребоваться в результате изменения графика перевозки во внутренней сети или изменений операционных процессов.

## **Рекомендации по заполнению комплекта документов для подтверждения стандартов**

### *Часть I комплекта документов для подтверждения стандартов доставки посылок*

a) Необходимо указать основное и второе контактное лицо, которые будут отвечать за отслеживание процесса оценки. Кроме того, необходимо поставить подпись, подтверждающую, что стандарты доставки в соответствии со статьей 22 Конвенции не ниже тех, которые предусматриваются во внутренней сети.

### *Части II и III комплекта документов для подтверждения стандартов доставки посылок*

- a) Стандарт доставки – это период времени между прибытием отправления в аэропорт или учреждение обмена и его выдачей адресату с учетом фактических производственных возможностей сетей (внутренние транспортные сети) по городам, регионам или в соответствии с почтовыми индексами.
- b) Чтобы создать стандарт доставки, операторам необходимо найти и использовать:
  - подробную информацию о своих маршрутах направления посылок из учреждения обмена до доставки (включая время приостановки предоставления услуги) для входящих посылок;
  - договора с компаниями, осуществляющими наземное обслуживание в аэропорту;

- утвержденные планы направления международной почты и, возможно, на дополнительной основе, официальный справочник авиакомпаний (OAG) и консультации с авиакомпаниями в случае авиапосылок;
  - соглашения с местными таможенными органами и подробную информацию о применяемых ими процедурах с целью определить расчетное время на таможенное оформление;
  - внутренние стандарты доставки каждого входящего учреждения обмена до каждого пункта доставки.
- c) Части II и III комплекта документов для подтверждения стандартов доставки посылок должны быть заполнены для каждого учреждения обмена, которые будут учитываться при оценке. Включаемые учреждения обмена должны полностью соответствовать данным, указанным в перечне кодов 108 – Центры обработки международной почты.
- d) На основании своих эксплуатационных стандартов каждый оператор может выделить до 9 зон. Эти зоны соответствуют районам, в которые посылки могут быть доставлены в тот же день.
- e) Время для таможенного оформления – это среднее время, выражаемое в часах или днях, которое потребуется на таможенное оформление отправления, подлежащего обложению пошлиной, и отправления, не подлежащего обложению пошлиной.
- f) Наименование учреждения обмена и код ЦОМП: определить входящее учреждение обмена, указав его наименование и его код ЦОМП (см. технический стандарт ВПС S34 и список кодов ЦОМП, представленных на веб-сайте ВПС [www.upu.int/standards/en/lists/impc.shtml](http://www.upu.int/standards/en/lists/impc.shtml)).
- g) Часы работы: указать дни и часы работы указанных учреждений обмена. Эти данные нужны только для сведения.
- h) Предельное время прибытия (LAT): самое позднее время, когда рейс может прибыть в аэропорт, и все еще будет соответствовать требованиям по предельному времени регистрации, или самое позднее время, когда наземная депеша может прибыть в учреждение обмена, и все еще будет укладываться в предельное время регистрации. При указании времени необходимо охватывать 24 часа в сутки ежедневно, т.е. 00.00 - 23.59. В приводимом примере предельное время прибытия (LAT) для доставки в среду в зоне 1 посылок, поступающих в понедельник, установлено на 09.00, все прочие посылки для доставки в той же зоне, поступающие после 09.00, доставляются во вторник. Эти два промежутка времени представляются как 00.00–09.00 и 09.01–23.59.
- i) Предельное время регистрации (SET): предельное время, когда отправление может прибыть в учреждение обмена, и все еще будет соответствовать установленным служебным стандартам на обработку, внутреннюю перевозку и доставку (время прекращения предоставления услуги скан D). Это время указывается с использованием буквенного обозначения, например, hhmm (h – для часов и m – для минут). В приводимом примере SET для доставки в тот же день в зоне 1 посылок, поступающих в понедельник, устанавливается на 10.30. Это означает, что время для передачи (отправления) есть, и оно составляет полтора часа с момента прибытия груза (воздушный или наземный транспорт) в УО.
- j) Дни доставки по районам (зонам): информация должна быть выражена в днях недели: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота и воскресенье. Если интервал времени больше недели, вам следует использовать следующее обозначение (день недели + x), где x означает количество недель с момента поступления. К примеру, если днем поступления является понедельник, а предполагаемая доставка ожидается в среду на следующей неделе, то стандартом доставки будет «среда + 1». В публикуемые стандарты не следует включать время на таможенное оформление.
- k) Города/почтовые индексы для определенной зоны: обозначают соответствующие почтовые индексы или города и соответствующие индексы отделений доставки. Для каждой зоны необходимо выделить, как минимум, одно отделение доставки, и указать индекс каждого отделения доставки или диапазон используемых кодов. В графе «индекс отделения доставки» нельзя указывать «остальная часть страны». Если в стране существует только одна зона доставки, в графе с кодами отделений доставки указывается «Вся страна».

#### *Часть IV комплекта документов по подтверждению стандартов доставки посылок*

Указать дни недели, по которым осуществляется доставка посылок. Если посылки доставляются только в отдельные части территории, этот день все равно должен обозначаться как день доставки.