



International Bureau

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

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

Contact: Mr Mansour Gueye
T + 41 31 350 32 14
mansour.gueye@upu.int

Назначенным операторам стран-членов
Союза

Для информации:

- Региональным союзам
- Региональным координаторам проектов

Берн, 9 декабря 2019 г.

Наш номер: 0620(DOP.QS.QIP)1157

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

Госпожа, господин,

Система сертификации ВПС в области управления качеством была разработана в соответствии с резолюцией С 20/1999 Пекинского конгресса В мировом масштабе она была внедрена в 2003 г. на базе методики и двух вопросников. Цель этой сертификации – привлечь внимание назначенных операторов к вопросам управления качеством с целью улучшения почтовых услуг. Методика пересматривалась в 2005, 2007, 2010 и 2014 гг.

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

В этой связи, на сессиях 2018.1 и 2018.2 (сессии S3 и S4) Совет почтовой эксплуатации утвердил новую методику сертификации качества услуг назначенных операторов на основе уровня применения процедур управления качеством в структурах почтовых компаний, организации и выполнения почтовых операций, а также результатов оценки качества.

Новая система сертификации, которая применяется к управлению качеством международных услуг и предоставляет равные возможности оценки назначенных операторов независимо от уровня развития стран, основана на следующих элементах:

- два вопросника по оценке, один из которых по системе организации, используемой назначенным оператором для управления качеством услуг (СПЭ К 2 2018.1–Док 3с.Приложение 2), и второй – по эксплуатационным процедурам и отношениям с клиентами и партнерами (таможенными органами, авиакомпаниями и безопасностью) (СПЭ К 2 2018.1–Док 3с.Приложение 3);
- оценочная карта показателей эффективности деятельности назначенного оператора в области качества услуг, собранных с помощью инструментов мониторинга и оценки, внедренных Международным бюро, признанными международными почтовыми организациями или региональными союзами (СПЭ К 2 2018.2–Док 3а.Пер 1.Приложение 5);
- командировка консультанта на место.

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

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

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

В этой связи рад направить вам в приложении новую методику сертификации, утвержденную на сессии S3 и пересмотренную на сессии S4 (СПЭ К 2 2018.2–Док 3а.Пер 1.Приложение 4), и два вопросника (СПЭ К 2 2018.1–Док 3с.Приложения 2 и 3). Карта показателей эффективности назначенных операторов в области качества услуг, используемая Международным бюро для сбора данных (также пересмотренная на сессии S4), также прилагается для информации (СПЭ К 2 2018.2–Док 3а. Пер 1.Приложение 5). Эти документы доступны на веб-сайте ВПС (www.upu.int/en/activities/quality-of-service/certification.html).

Назначенным операторам, желающим пройти сертификацию в 2020 г., предлагается заполнить и вернуть вопросники 1 и 2 по электронной почте (information.QS@upu.int) в Международное бюро как можно скорее, **но не позднее 31 марта 2020 г.** После получения заявок на сертификацию Международное бюро свяжется с заинтересованными назначенными операторами, чтобы начать процесс сертификации.

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

С уважением,

Бишар А. Хуссейн
Генеральный директор