

Предварительные необходимые условия и уровни сертификации

Методика 2018–2020 гг.

Версия, измененная в октябре 2018 г.

Берн, 2018 г.

I. Введение

В своей резолюции С 20/1999 Пекинский конгресс поручил:

- Административному совету (АС) совместно с Советом почтовой эксплуатации (СПЭ) содействовать определению правил и методов, позволяющих оценивать уровни качества службы, достигнутые всеми почтовыми администрациями;
- Международному бюро разработать и применять общую систему оценки качества, включающую программы по контролю со стороны ВПС и региональных союзов, а также периодическую публикацию результатов, достигнутых каждым назначенным оператором.

В рамках претворения в жизнь этой резолюции Совет почтовой эксплуатации осуществил проект под названием «Сертификация почтовых администраций – Управление качеством международной почтовой службы». Цель этого проекта – содействовать назначенным операторам (НО) в повышении качества услуг.

Кроме того, в своей резолюции С 47/2012 Дохинский конгресс рекомендовал назначенным операторам использовать действующий стандарт ISO 9000 (Основные принципы и словарь) в рамках своей политики в области качества, как источник принципов системы управления качеством и определения терминов, связанных с этими системами.

Дохинский конгресс своей резолюцией С 47/2012 также поручил СПЭ совместно с Международным бюро содействовать использованию концепции и терминологии стандарта ISO 9000 в деятельности программы «Качество службы», особенно, в странах, которым необходимо как можно более эффективно развивать свои системы управления качеством.

Стамбульский конгресс 2016 г. в своем Плане действий на 2017-2020 гг. также поручил Международному бюро обновить систему ВПС сертификации качества услуг, используя рабочее предложение 21.

II. Определение и сфера применения

1. Принципы управления качеством

Для осуществления эффективного руководства и эксплуатации организации необходимо осуществлять систематически и прозрачно руководство и контроль. Это может быть успешным благодаря внедрению и поддержанию системы управления, разработанной для постоянного повышения эффективности, удовлетворяя потребности заинтересованных сторон. Управление организацией включает среди прочего управление качеством.

В стандарте ISO 9000 описаны основные принципы систем управления качеством и уточнена относящаяся к этому управлению терминология. Стандарты управления качеством ISO 9000 опираются на 8 принципов управления качеством, которые могут быть использованы руководством организации в целях повышения эффективности. Ниже представлены эти принципы:

- a Ориентация-клиент.
- b Лидерство.
- c Участие персонала.
- d Деловой подход.
- e Управление через систематический подход.
- f Постоянное улучшение.
- g Принятие решений, используя фактический подход.
- h Обоюдовыгодные отношения с поставщиками.

2. Описание принципов для почтового сектора

В конкретном случае почтового сектора должны применяться указанные ниже принципы, включая специфические особенности почтовой области:

a Ориентация-клиент

Назначенный оператор должен:

- установить стандарты и контрольные показатели качества доставки для входящих отправок письменной корреспонденции и стандарты пересылки из конца в конец для приоритетных и авиаписем;
- проводить оценку уровня применения стандартов качества услуг;
- регулярно проверять, достигнуты ли контрольные показатели качества услуг;
- публиковать стандарты и контрольные показатели качества услуг, а также их результаты;
- иметь онлайн систему оценки качества услуг пересылки из конца в конец, такую как глобальная система мониторинга (ГСМ) ВПС или другую эквивалентную систему;
- предоставлять клиентам информацию о том, как соблюдать таможенные формальности (обновление Сборника ВПС по таможенным вопросам);
- располагать известной системой для рассмотрения рекламаций клиентов;
- иметь политику возмещения в случае нарушения при предоставлении услуги.

b Лидерство

Назначенный оператор должен:

- определить в письменной форме свои стратегии качества международной почтовой службы в отношении своей политики (общие направления и цели организации в области качества) и задачи, связанные с качеством;
- принять и реализовывать проактивную стратегию безопасности;
- иметь постоянную структуру для управления качеством и безопасностью международной службы с квалифицированными людскими ресурсами в области качества услуг и безопасности.

В национальном законодательстве назначенного оператора должны четко определяться функции и полномочия почтового регулятора, в частности в области качества услуг для универсальной услуги почтовой связи и сегментов внутреннего и международного почтового рынка, открытых для конкуренции.

c Участие персонала

Назначенный оператор должен:

- предпринимать инициативы в области коммуникации с целью привлечения сотрудников и руководителей к основным вопросам международного качества (стандарты, цели, результаты, наращивание потенциала в сравнении с существующими системами управления качеством и безопасностью) и просвещать их в этих областях;
- привлекать персонал к определению общих целей и задач производственных центров;
- публиковать в компании результаты, касающиеся качества услуг, и организовывать связанные с ними обсуждения.

d Деловой подход

Все рабочие процедуры должны быть описаны и документально оформлены для распространения и использования в различных центрах и на соответствующих рабочих местах.

e Управление через систематический подход

Логистическая сеть должна быть организована и управляться как комплекс взаимосвязанных систем, согласованно функционирующих для обеспечения ожидаемых результатов в области качества услуг.

f Постоянное улучшение

Подход к качеству подразумевает контроль качества услуг с помощью отчетов, предоставляемых различными средствами (СКК, ГСМ и т. д.), а также осуществление деятельности по оценке качества услуг на местах. Результаты деятельности по контролю и оценке качества используются для

определения отклонений, по сравнению со структурой, от заранее установленных процедур и ожидаемых результатов, в целях разработки и осуществления необходимых мер коррекции.

g Принятие решений, используя фактический подход

Все принимаемые решения для повышения качества услуг, должны основываться на стандартах, введенных для этой отрасли, фактических элементах и убедительных доказательствах (измеряемые результаты и установленные и документально оформленные отклонения).

h Обоюдовыгодные отношения с поставщиками

Отношения с партнерами (таможенные службы, авиакомпании, безопасность) должны основываться на договорных элементах или на организации и процедурах, установленных по взаимному согласию.

III. Процедура сертификации

1. Система сертификации ВПС

Цель системы сертификации ВПС – определить уровень применения процедур управления качеством в структурах назначенных операторов, а также их эффективность.

Сертификация осуществляется в области управления качеством международной службы (простая почта) и предоставляет равные возможности для оценки работы назначенных операторов независимо от уровня развития стран.

Система сертификации включает три уровня: С (бронзовый), В (серебряный) и А (золотой).

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

Назначенные операторы, достигшие уровня А, могут претендовать на сертификацию электронной коммерции (методика сертификации для электронной коммерции будет разработана после утверждения настоящей методики сертификации).

2. Процедура сертификации

Сертификация осуществляется в четыре этапа следующим образом:

i. Заявка на участие

Международное бюро ежегодно направляет всем назначенным операторам (НО) эту методику и два типовых вопросника. НО, который хочет принять участие в сертификации, направляет заявку на сертификацию в Международное бюро. Она направляется вместе с надлежащим образом заполненными вопросниками 1 и 2 с приложением всех необходимых подтверждающих документов.

Вопросники оцениваются, и требуется минимальное количество баллов, чтобы подать заявку на сертификацию. Максимальное количество баллов, получаемых по вопроснику 1 и вопроснику 2, следующее:

- Вопросник 1: 1200 баллов
- Вопросник 2: 1000 баллов

Международное бюро анализирует заявку. Назначенный оператор должен выполнить все необходимые предварительные условия, перечисленные в разделе IV этого документа и получить необходимые минимальные баллы для проведения процедуры сертификации. Если сведения, представленные в вопросниках, не удовлетворяют требованиям, Международное бюро может запросить дополнительную информацию.

ii. Сбор данных

В дополнение к ответам на вопросники для сертификации будут использоваться результаты рабочих показателей назначенных операторов, которые содержатся в различных отчетах МБ, данные сообщений EDI, касающихся международных почтовых отправок, и данные, получаемые другими

системами оценки рабочих показателей, которые используются ВПС. Эти данные приводятся в специальном документе с рабочими показателями качества услуг НО. Максимально получаемые баллы в протоколе результатов достигают 1000 баллов.

Оценка показателей будет основана на:

- показателях эффективности, полученных при оценке исходящей почты (Leg 1) и входящей почты (Leg 3), глобальной системе мониторинга (ГСМ, СКК); или на основе любой другой системы, соответствующей техническому проекту ГСМ, одобренному СПЭ;
- обмене сообщениями ЭОД для различных процессов обработки почты, в том числе, о слежении за прохождением учитываемых отправок, об обмене почтой и передаче почты;
- данных, получаемых с помощью справочно-рекламационной Интернет-системы.

iii. Оценочные вопросники

Если все необходимые предварительные условия выполняются и необходимые минимальные баллы получены, Международное бюро предлагает кандидату оплатить денежную сумму, необходимую для проведения сертификации. Затем для проверки информации, указанной в обоих вопросниках и проверки операций на местах, в страну будет направляться консультант ВПС.

iv. Правильная оценка

По согласованию с заинтересованным назначенным оператором, Международное бюро направляет эксперта для проведения оценки на месте, на период 3 - 5 рабочих дней, в зависимости от результатов вопросников. Эта оценка позволяет определить, в какой мере выполняются требования системы управления качеством. Результаты проверки позволяют оценить эффективность системы управления качеством и определить возможности усовершенствования.

В течение этой командировки вопросники 1 и 2 проверяются экспертом и корректируются, в случае необходимости, после проверки информации, предоставленной на всех уровнях соответствующего оператора. Проводится также проверка сортировочных центров/учреждений обмена международной почты.

IV. Необходимые предварительные условия и уровни сертификации

1. Необходимые предварительные условия

Процедура сертификации может быть инициирована только в том случае, если назначенный оператор выполняет 10 необходимых предварительных условий, перечисленные ниже.

a Стандарты и целевые показатели

Назначенный оператор:

- определил в письменной форме свои стратегии качества международной почтовой службы;
- разработал и опубликовал с помощью ВПС стандарты доставки для входящих отправок (международная служба) наземной и приоритетной (авиапочта) письменной корреспонденции;
- установил стандарты пересылки из конца в конец для приоритетных отправок письменной корреспонденции и почтовых посылок;
- разработал и опубликовал с помощью ВПС по крайней мере пять стандартов международной службы пересылки из конца в конец наземной и приоритетной (авиапочта) письменной корреспонденции; эти стандарты должны касаться маршрутов, на которых проводится или будет проводиться оценка пересылки из конца в конец ГСМ, внедренной ВПС, или любой другой системой измерения, соответствующей техническому проекту ГСМ, одобренной ВПС;
- принял участие в течение года, когда была подана заявка на сертификацию, а также в течение предыдущего года, по крайней мере, в одной операции контроля качества международной службы, организованной ВПС, каким-либо региональным союзом, или в двустороннем порядке вместе с каким-либо другим назначенным оператором.

b Организация

Назначенный оператор располагает постоянной структурой для управления качеством и безопасностью международной службы на уровне Дирекции и всех уровнях управления, включая учреждения обмена.

В национальном законодательстве четко определяется функция и полномочия почтового регулятора, в частности в области качества услуг для универсальной услуги почтовой связи, а также для внутренних и международных сегментов почтового рынка, открытых для конкуренции.

c Эксплуатационный процесс

Назначенный оператор имеет документально оформленные процедуры, охватывающие все виды обработки, от подачи отправок до направления депеш за границу и получения депеш для окончательной доставки или перенаправления отправок.

d Контроль и оценка качества услуг

НО регулярно проверяет соблюдение международных стандартов эффективности и достижение целевых показателей, используя ГСМ или любую другую систему, совместимую с техническим проектом ГСМ.

e Отношения с клиентами

Назначенный оператор:

- публикует стандарты и целевые показатели по качеству услуг на доступных для клиентов носителях;
- предоставляет клиентам информацию о том, как соблюдать таможенные формальности;
- располагает известной системой обработки рекламаций клиентов (в письменной форме, по телефону, по электронной почте или через Интернет);
- проводит опросы о степени удовлетворенности клиентов.

f Отношения с таможенными органами, транспортными компаниями и администрациями аэропортов

Назначенный оператор часто проводит официальные встречи с таможенными органами, транспортными компаниями и администрациями аэропортов.

2. Уровни сертификации

Назначенный оператор может считаться имеющим право на сертификацию, если он выполняет перечисленные выше необходимые предварительные условия.

a Уровень C

Ответить в обязательном порядке утвердительно на нижеперечисленные вопросы и быть готовым подтвердить эти ответы Международному бюро:

- Вопросы, на которые следует ответить полностью:
 - Вопросник 1: 1.4, 1.5, 2.1 (подпункты 1 и 2), 2.2, 2.3, 2.8, 4.1, 4.2, 4.6, 5.3, 5.6 (подпункт 1) и 7.1.
 - Вопросник 2: 1.1, 1.3 (подпункт 1), 2.1, 2.2, 2.9 (подпункты 1 и 2), 2.10 (подпункт 1), 3.6, 3.9, 3.17 (подпункт 1) и 3.18 (подпункт 1).
- Вопросы, на которые можно ответить частично:
 - Вопросник 1: 1.1, 2.4, 2.16, 3.10, 4.5, 5.1, 5.2, 5.4, 6.7 и 7.3.
 - Вопросник 2: 2.7, 2.8, 3.1 или 3.2, 3.3 (подпункты 1 и 2) и 3.17 (подпункты 2 и 3).

Для достижения уровня C (бронзовый) по обоим вопросникам необходимо получить по крайней мере 1600 баллов.

b Уровень B

Чтобы претендовать на уровень В, должны быть выполнены условия уровня С.

Дополнительно, ответить в обязательном порядке утвердительно на нижеперечисленные вопросы и быть готовым предоставить Международному бюро подтверждающие документы.

- Вопросы, на которые следует ответить полностью:
 - Вопросник 1: 1.1, 1.2 (подпункт 1), 2.5 - 2.7, 2.9, 2.10, 2.12, 2.14, 2.16, 3.1 (подпункт 1), 3.4 (подпункт 1), 3.6, 3.7, 4.3, 4.4, 4.7, 5.1 (подпункты 1 и 2), 5.2 (подпункт 1), 5.5, 5.6, 6.4, 7.2 и 7.3.
 - Вопросник 2: 1.2, 1.3 (подпункты 1 и 2), 1.4, 2.4, 2.6, 2.7, 2.10, 3.4 (подпункт 1), 3.7, 3.8 (подпункт 1), 3.10, 3.11 (подпункт 1), 3.12, 3.14, 3.17 (подпункты 1 - 3) и 3.18.
- Вопросы, на которые можно ответить частично:
 - Вопросник 1: 2.13, 2.15 и 6.7 (подпункты 2 и 3).
 - Вопросник 2: 2.5 и 3.3 (подпункты 3 - 5).

Для обоих вопросников и протокола результатов, вместе взятых, необходимо получить минимум 1920 баллов для сертификации по уровню В (серебряный).

с Уровень А

Чтобы претендовать на уровень А, необходимо выполнить все условия предыдущих уровней.

Кроме того, НО должны ответить на нижеследующие вопросы утвердительно и быть готовы предоставить МБ подтверждающие документы:

- Вопросы, на которые следует ответить полностью:
 - Вопросник 1: 1.2 (подпункты 1 и 2), 1.3, 1.5.3, 2.1, 2.4 (подпункт 3), 2.11, 3.1, 3.4, 3.10, 5.2, 5.4 (подпункт 3), 6.1, 6.2, 6.5 и 6.7 (подпункт 3).
 - Вопросник 2: 1.3, 2.3, 2.9, 3.1, 3.3–3.5, 3.8, 3.11, 3.13 и 3.15 - 3.17 (подпункты 1 - 4).
- Вопрос, на который можно ответить частично: вопросник 1: 3.3.

По обоим вопросникам и протоколу результатов, вместе взятых, для получения сертификата уровня А (золотой) необходимо набрать минимум 2560 баллов.

3. Вручение сертификатов

На основе отчета о командировке консультанта и рабочих показателей, оцениваемых МБ в отчете с рабочими показателями оператора, МБ определяет уровень сертификации и информирует НО и консультанта.

Если НО оспаривает выводы, он вправе направить МБ апелляцию, представив вещественные доказательства, обосновывающие его случай. Если НО продолжает оспаривать ответ МБ, данный вопрос может быть передан комиссии, состоящей из председателя группы «Качество службы», координатора МБ по качеству услуг и трех членов, выбираемых из членов группы «Качество услуг», для принятия окончательного решения по соответствующему уровню сертификации.

4. Официальная сертификация

Международное бюро приглашает назначенного оператора-получателя на торжественную церемонию вручения сертификата. На ней присутствуют должностные лица высшего звена назначенного оператора и ВПС. Церемония проводится по случаю ежегодной сессии СПЭ или АС, 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.

Все другие назначенные операторы информируются о результатах сертификации через публикацию на веб-сайте ВПС.

V. Языки, на которых составляются документы о сертификации

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

VI. Обязанности назначенного оператора

a. Во время анализа первого вопросника:

- назначить национального координатора сертификации;
- отвечать на возможные дополнительные вопросы Международного бюро в течение недели.

b. До прибытия консультанта для оценки на месте:

- подготовить документацию, подтверждающую ответы на оба вопросника;
- 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 оператора, должна быть оплачена такая же сумма, если оператор вновь обратится с просьбой о командировке;
- заранее организовать пребывание консультанта (забронировать номер подходящей гостиницы для консультанта по согласованию с Международного бюро, подготовить оборудованное помещение, чтобы упростить его работу, предоставить транспортное средство для посещения объектов и т.д.).

c. 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.).

d. После оценки

В случае необходимости, оплатить затраты на командирование своего представителя для торжественного вручения диплома.

VII. Обязанности Международного бюро

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

- анализировать и оценивать ответы на вопросники 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 (результатов оператора);
- найти и принять на работу консультанта; четыре недели после анализа и оценки вопросников;

- 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 ГКУ в случае неудовлетворенного спора с назначенным оператором.
- подготовить диплом о сертификации;
- организовать официальное вручение диплома.

VIII. Финансирование сертификации

a ВПС

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

Союз финансирует также организацию и осуществление командировок консультантов, средние расходы на которые возлагаются на назначенных операторов.

b Назначенные операторы

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

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

c Участие 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
Numéro de compte: 143996 61-10
Code SWIFT: CRESCHZZ80A
IBAN: CH48 0483 5014 3996 6101 0
Clearing: 4835