الاستبيان 2: الإجراءات التشغيلية والعلاقات مع الزبائن والشركاء (نسخة 2018)

# نظام الاتحاد البريدي العالمي لمنح شهادات الاعتماد في مجال إدارة النوعية

طلب المستثمر المعيَّن لــ:

قام باستيفاء هذا الاستبيان:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الاسم الكامل: | | ❑ السيدة ❑ السيد |
| الوظيفة: | |  |
| العنوان: | | |
| الهاتف: | الفاكس: | |
| البريد الإلكتروني: | | |

يؤكد المستثمر المذكور أعلاه، باستيفاء هذا الاستبيان، أن المعلومات الواردة في الصفحات التالية تمثل أنشطته القائمة في مجال إدارة نوعية الخدمة الدولية.

|  |  |
| --- | --- |
| التاريخ | التوقيع |

ملاحظة: يرمي الاستبيان 2 إلى تحديد ما إذا كانت الإجراءات التشغيلية المطبقة والعلاقات مع الزبائن القائمة تلبي متطلبات مجال إدارة النوعية، وعلى وجه التحديد:

- احترام المعايير وأفضل الممارسات في مجال معالجة البريد وتوجيهه؛

- احترام المعايير (الرموز ذات الخطوط، النقل، تتبع البريد وتحديد مكانه، تبادل رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات، مراقبة النوعية)؛

- توافر موظفين مدربين تدريبا جيدا ويشاركون في عملية تقييم النتائج تقييما ذاتيا.

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *تعاليق* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-** | **مسار توجيه البريد دوليا- الإيداع**  (يُرجى إرفاق المستند أو المستندات ذات الصلة.) |  |  |  |  |
| 1-1 | هل أن الإجراءات الخاصة بمعالجة البريد الدولي الصادر محددة ومخطط لها وموثقة من نقطة الإيداع حتى مغادرة الطائرة؟ |  |  | 40 |  |
|  | إذا كان الرد بالإيجاب، فيُرجى إرفاق أحدث مستندات ذات صلة. |  |  |  |  |
| 1-2 | هل تبين ساعات التجميع على كافة صناديق الرسائل؟ |  |  | 20 |  |
| 1-3 | هل يجري تجميع البريد من كافة صناديق الرسائل مرة واحدة على الأقل كل يوم عمل؟ |  |  | 20 |  |
|  | إذا كان الرد بالإيجاب، فيرجى بيان ما إذا كانت عمليات تجميع البريد مدوّنة في مستند مكتوب؟ |  |  | 20 |  |
|  | هل يجري فحص المستندات المكتوبة؟ |  |  | 20 |  |
| 1-4 | هل يحدَّد لآخر عملية تجميع للبريد الدولي أجل حتى تصل البعائث إلى مركز الفرز في الوقت المناسب لتدرج ضمن الإرساليات المهيأة المُرسلة في اليوم نفسه أو في اليوم التالي وفقا لجدول الإرسال؟ |  |  | 20 |  |
| 2- | مسار توجيه البريد دوليا- المعالجة والنقل  (يُرجى إرفاق المستند أو المستندات ذات الصلة.) |  |  |  |  |
| 2-1 | هل أن الإجراءات الخاصة بمعالجة البريد الدولي الوارد محددة ومخطط لها وموثقة من ساعة وصولها إلى نقطة الوصول حتى ساعة توزيعها؟  إذا كان الرد بالإيجاب، فيُرجى إرفاق أحدث مستندات ذات صلة. |  |  | 40 |  |
| 2-2 | هل تحدد ساعات مغادرة ووصول المركبات المكلفة بالنقل الداخلي (السيارات، الشاحنات) على نحو يضمن توزيع كل بعائث البريد الدولي الوارد طبقا لمعايير التوزيع التي يطبقها المستثمر المعيَّن؟ |  |  | 15 |  |
| 2-3 | هل يجري تنظيم مواعيد النقل تنظيما يضمن مهلا مثلى للتوجيه من ساعة الوصول إلى المطار إلى ساعة التوزيع؟ |  |  | 15 |  |
| 2-4 | هل تترك مواعيد النقل وقتا كافيا لمعالجة البريد الدولي ونقله بين شركات النقل الجوي والمطارات؟ |  |  | 20 |  |
| 2-5 | هل لوسائل النقل المستخدمة الطاقة الاستيعابية الكافية لنقل كل البريد؟ |  |  | 20 |  |
|  | إذا كان الرد بالنفي، هل هناك إجراءات موضوعة لتفادي حالات التأخير في توجيه الإرساليات؟ (يرجى التحديد)        (لا يمكن جمع النقاط) |  |  | 10 |  |
| 2-6 | هل أن الإجراءات الخاصة بمعالجة البريد الدولي الصادر محددة ومخطط لها وموثقة من نقطة الإيداع حتى مغادرة الطائرة؟ |  |  | 20 |  |
|  | إذا كان الرد بالإيجاب، فيُرجى إرفاق أحدث مستندات ذات صلة. |  |  |  |  |
|  | - مؤشرات الفرز  - خطط التوجيه جوا  - جداول غلق البريد الجوي |  |  |  |  |
| 2-7 | هل يستخدم المستثمر المعيَّن الرموز ذات خطوط الموحدة قياسيا للاتحاد البريدي العالمي: |  |  |  |  |
|  | - على مستوى الأوعية؟ |  |  | 20 |  |
|  | - على مستوى البعائث (المسجلة والمؤمن عليها)؟ |  |  | 10 |  |
| 2-8 | هل أن المستثمر المعيَّن مجهز بتطبيق من التطبيقات التالية؟ (لا يمكن جمع النقاط) |  |  |  |  |
|  | - IPS أو IPS.post الخاص بمركز التكنولوجيا البريدية في الاتحاد البريدي العالمي؟ |  |  | 30 |  |
|  | - أي نظام معلوماتي آخر يسمح بتبادل الرسائل EMSEVT V3 (يُرجى تحديد النُّظم التي تستخدمون في العمود (تعاليق))؟ |  |  | 20 |  |
| 2-9 | هل يستخدم المستثمر المعيَّن خدمة تتبع وتحديد مكان البريد الدولي إلكترونيا؟ |  |  |  |  |
|  | على مستوى الإرساليات المحتوية على بعائث بريد الرسائل العادية: |  |  |  |  |
|  | - الصادرة |  |  | 10 |  |
|  | - الواردة |  |  | 10 |  |
|  | على مستوى بعائث بريد الرسائل المسجلة: |  |  |  |  |
|  | - الصادرة |  |  | 5 |  |
|  | - الواردة |  |  | 5 |  |
| 2-10 | هل يتبادل المستثمر المعيَّن رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات، ولاسيما لإرسال بيانات، مع المستثمرين المعيَّنين الشركاء؟  إذا كان الرد بالإيجاب، فبخصوص أي أحداث؟ |  |  | 15 |  |
|  | - رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات ذات الصلة بالأحداث EMC وEMD وEMH/EMI |  |  | 20 |  |
|  | - رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات ذات الصلة بالأحداث EME وEMF |  |  | 20 |  |
|  | - رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات ذات الصلة بالأحداث EMA وEMB وEMG وEMJ وEMK |  |  | 20 |  |
|  | - رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات PREDES وRESDES |  |  | 20 |  |
| **3-** | **عمليات مراقبة النوعية والواجبات**  (يُرجى إرفاق المستند أو المستندات ذات الصلة.) |  |  |  |  |
| 3-1 | هل يشارك المستثمر المعيَّن في عمليات تقييم الخدمة من البداية إلى النهاية في إطار نظام الرصد العالمي للاتحاد البريدي العالمي؟ |  |  | 30 |  |
| 3-2 | هل يشارك المستثمر المعيَّن في عمليات مراقبة أخرى على الصعيد الدولي في مجال نوعية الخدمة يُجريها كيان خارجي مستقل؟ |  |  | 20 |  |
| 3-3 | هل يتحقق المستثمر المعيَّن بانتظام مما إذا كانت المعايير المطبقة في مجال نوعية الخدمة على الصعيد الدولي قد طُبِّقت: |  |  |  |  |
|  | - عن طريق نظام تقييم الخدمة من البداية إلى النهاية في إطار نظام الرصد العالمي للاتحاد البريدي العالمي؟ |  |  | 25 |  |
|  | - استنادا إلى اتفاقات ثنائية و/أو متعددة الأطراف؟ |  |  | 15 |  |
|  | هل هناك منهجيات تقييم مكتوبة لمدى تحقيق الأهداف السنوية في مجال النوعية؟ |  |  | 15 |  |
|  | هل هناك أشخاص محددون (مديرين إقليميين، مسؤولين مكاتب تبادل، وما إلى ذلك) مكلفون بالسهر على تحقيق هذه الأهداف؟ |  |  | 15 |  |
|  | هل أن الأشخاص المكلفين بتقييم مدى تحقيق الأهداف مدربون في مجال المنهجية؟ |  |  | 15 |  |
| 3-4 | هل يجري تقييم مدى تحقيق هذه الأهداف بانتظام؟  (إذا كان الرد بالإيجاب، فيرجى بيان وتيرة عمليات التقييم هذه) |  |  | 20 |  |
|  | هل هناك مستندات مكتوبة تتضمن نتائج عمليات التقييم المنفَّذة؟ |  |  | 10 |  |
|  | إذا كان الرد بالإيجاب، فيُرجى إرفاق أحدث مستندات ذات صلة. |  |  |  |  |
| 3-5 | هل يجري فحص كل صناديق البريد بانتظام لتحديد ما إذا كان البريد قد جُمِّع منها في الساعات المحددة؟ |  |  | 10 |  |
| 3-6 | هل تبين ساعات التجميع على كافة صناديق البريد؟ |  |  | 20 |  |
| 3-7 | هل يجري تجميع البريد من كافة صناديق البريد مرة واحدة على الأقل كل يوم عمل؟ |  |  | 20 |  |
| 3-8 | هل يجري فحص كل عمليات التجميع لتحديد ما إذا كان البريد المجمَّع يصل إلى مركز الفرز في الآجال المحددة (وفقا لخطة المعالجة)؟ |  |  | 20 |  |
|  | هل يجري فحص صناديق الفرز والأكياس قبل غلقها لضمان عدم وجود بعائث موجهة خطأ وأن الربطات مجهزة تجهيزا جيدا؟ |  |  | 10 |  |
| 3-9 | هل يجري فحص مكتب التبادل لتحديد ما إذا كانت عملية توجيه كل الإرساليات تجري طبقا لخطة المعالجة؟ |  |  | 20 |  |
| 3-10 | هل تُجرَى عمليات فحص لضمان تحميل كل البريد الدولي المستلَم، في أول وسيلة نقل متوفرة بعد المعالجة في مكتب التبادل؟ |  |  | 15 |  |
| 3-11 | هل تُجرى عمليات فحص متواصلة لضمان حرص شركات الطيران على تقديم خدمات تمتثل للمواصفات المحددة في العقد ذي الصلة؟ |  |  | 15 |  |
|  | إذا كان الرد بالإيجاب، فهل أن عملية تسليم الإرساليات الجارية بين الطرفين تقتضي التوقيع (ختم، التاريخ والتوقيع)؟ |  |  | 15 |  |
|  | إذا كان الرد بالإيجاب، فهل أن المستندات ذات الصلة تُحفظ في محفوظات؟ |  |  | 10 |  |
| 3-12 | في حال عدم احترام الموظفين خطة المعالجة، فهل يجري اتخاذ تدابير تصحيحية؟ |  |  | 15 |  |
| 3-13 | هل يجري عقد اجتماعات بانتظام مع شركات الطيران لاتخاذ قرارات بشأن التدابير التصحيحية الواجبة التطبيق في حال عدم احترام مواصفات الخدمة المنصوص عليها في العقد؟ |  |  | 15 |  |
| 3-14 | هل يجري اتخاذ تدابير تصحيحية بانتظام إذا لم تُحقَّق الأهداف في مجال نوعية الخدمة؟ (إذا كان الرد بالإيجاب، فيرجى بيان وتيرة هذه التدابير) |  |  | 15 |  |
| 3-15 | هل ترتبط هذه الأهداف بنظام تقييم النتائج ذات الصلة بالمسؤولين والموظفين؟ |  |  | 25 |  |
| 3-16 | هل أن عملية تحليل النتائج التي تُجريها الخدمات التشغيلية يتولى إجراءها أشخاص ينتمون إلى الشركاء في سلسلة التوجيه؟ |  |  | 15 |  |
|  | إذا كان الرد بالإيجاب، فهل تشير نتائج عملية التحليل بأن نوعية الخدمة التي يقدمها الشركاء مُرْضية؟ |  |  | 10 |  |
|  | إذا أشارت نتائج عملية التحليل بأن نوعية الخدمة التي يقدمها الشركاء غير مُرْضية، فهل يتولى تسوية المشكل أطراف ينتمون إلى الشركاء في سلسلة التوجيه؟ |  |  | 10 |  |
| 3-17 | هل يجري تقييم نوعية الخدمة على المستوى الوطني من البداية إلى النهاية؟  إذا كان الرد بالإيجاب، فهل أن النتائج تحقق الأهداف المتفق عليها (التي حددها المنظّم و/أو المستثمر): |  |  | 20 |  |
|  | - بالنسبة للسنة الجارية؟ |  |  | 15 |  |
|  | - بالنسبة للسنة السابقة؟ |  |  | 15 |  |
|  | هل تتقاسم الإدارة العامة والخدمات التشغيلية نتائج عمليات التحليل هذه؟ |  |  | 15 |  |
|  | هل تُتَّخذ التدابير التصحيحية الضرورية: |  |  |  |  |
|  | - على مستوى الوحدات التشغيلية؟ |  |  | 15 |  |
|  | - على مستوى مستثمر الإرسال/الاستلام؟ |  |  | 15 |  |
| 3-18 | هل يوفر المستثمر المعيَّن معلومات بشأن طريقة احترام الإجراءات الجمركية لضمان ما يلي: |  |  |  |  |
|  | - أن اللصائق CN 22 والإقرارات الجمركية CN 23 مملوءة بالكامل، الأمر الذي من شأنه أن يسرع عملية التخليص الجمركي للبعائث؟ |  |  | 15 |  |
|  | - وجود عدد كاف من الإقرارات الجمركية CN 22 وCN 23 في كل شبابيك مكاتب الإيداع؟ |  |  | 10 |  |