



Необходимые предварительные условия сертификации ВПС в области качества услуг в соответствии с новой методикой 2018 г.

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 отправок наземной и приоритетной (авиапочта) письменной корреспонденции; эти стандарты должны касаться маршрутов, на которых проводится или будет проводиться оценка пересылки из конца в конец глобальной системой мониторинга (ГСМ), внедренной ВПС, или любой другой, соответствующей техническому проекту ГСМ, системой измерения, 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.

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 почтовой услуги, а также для внутреннего и международного сегментов почтового рынка, открытых для конкуренции.

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.

Контроль и оценка качества услуг

Назначенный оператор регулярно проверяет соблюдение международных стандартов качества и достижение ожидаемых результатов с помощью системы оценки пересылки из конца в конец глобальной системы мониторинга (ГСМ) ВПС или на основе любой другой системы, соответствующей техническому проекту ГСМ («GMS technical design»).

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.

Отношения с таможенными органами, транспортными компаниями и администрациями аэропортов

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