**Вопросник 2 – Эксплуатационные процедуры и отношения с клиентами и партнерами (версия 2018 г.)**

**Система ВПС сертификации управления качеством**

Кандидатура назначенного оператора:

Этот вопросник заполнял:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фамилия и имя | | Г-жа  Г-н |
| Должность | | |
| Адрес | | |
| Телефон | Факс | |
| Электронный адрес | | |

Заполняя настоящий вопросник, вышеуказанный назначенный оператор подтверждает, что предоставленная информация отражает его деятельность в области постоянного управления качеством международной службы.

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Подпись |

Примечание: цель вопросника 2 – оценить, соответствуют ли эксплуатационные процедуры и отношения с клиентами требованиям в рамках управления качеством, а именно:

– соответствие стандартам и передовой практике в области обработки и пересылки почты;

– соответствие стандартам (штрих-коды, перевозка, отслеживание прохождения почты, передача сообщений ЭОД, контроль качества);

– наличие хорошо обученного персонала, умеющего проводить самооценку результатов.

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Цикл международной пересылки – Подача**  (Просьба приложить соответствующий документ или соответствующие документы). |  |  |  |  |
| 1.1 | Определяются ли в картах и документации операции для исходящей международной почты с момента подачи до момента отправления самолета? |  |  | 40 |  |
|  | Если «да», просьба приложить обновленные документы. |  |  |  |  |
| 1.2 | Указано ли время выемки на всех почтовых ящиках? |  |  | 20 |  |
| 1.3 | Производится ли выемка почты из всех почтовых ящиков, по крайней мере, один раз в течение рабочего дня? |  |  | 20 |  |
|  | Если «да», то оформляются ли выемки документально в письменной форме? |  |  | 20 |  |
|  | Проверяются ли письменные документы? |  |  | 20 |  |
| 1.4 | Предусматривается ли производить последнюю выемку международных отправлений таким образом, чтобы отправления поступали в сортировочный центр вовремя и могли быть включены в депеши, заделываемые и отправляемые на следующий день, в соответствии с таблицей направления? |  |  | 20 |  |
| **2.** | **Цикл международной пересылки – Обработка и перевозка**  (Просьба приложить соответствующий документ или соответствующие документы). |  |  |  |  |
| 2.1 | Определяются ли в картах и документации операции для входящей международной почты с момента прибытия самолета до момента доставки?  Если «да», просьба приложить обновленные документы. |  |  | 40 |  |
| 2.2 | Планируется ли время отправления и прибытия транспортных средств, используемых для внутренних перевозок (автомобили, грузовики) таким образом, чтобы обеспечивать доставку всех входящих международных отправлений в соответствии со стандартами доставки назначенного оператора? |  |  | 15 |  |
| 2.3 | Координируется ли расписание перевозки для обеспечения оптимального срока прохождения с момента прибытия в аэропорт до доставки? |  |  | 15 |  |
| 2.4 | В соответствии с расписанием перевозки остается ли достаточно времени на обработку международной почты и на ее передачу между авиакомпаниями и аэропортами и наоборот? |  |  | 20 |  |
| 2.5 | Являются ли достаточными возможности транспортных средств для перевозки всей почты?  Если нет, то предусмотрены ли меры, чтобы избежать опозданий при пересылке депеш? (Просьба уточнить.)        (Баллы не являются накопительными.) |  |  | 10 |  |
| 2.6 | Определяются ли в картах и документации операции для исходящей международной почты с момента подачи до момента отправления самолета? |  |  | 20 |  |
|  | Если «да», просьба приложить обновленные документы. |  |  |  |  |
|  | – Подтверждения сортировки  – Планы авиаперевозок  – Таблицы заделки депеш авиапочты |  |  |  |  |
| 2.7 | Использует ли назначенный оператор стандартные штриховые коды ВПС: |  |  |  |  |
|  | – на уровне емкостей? |  |  | 20 |  |
|  | – на уровне отправлений (заказных и с объявленной ценностью)? |  |  | 10 |  |
| 2.8 | Оснащен ли почтовый оператор одной из нижеследующих прикладных программ? (некумулятивный) |  |  |  |  |
|  | – IPS илиIPS.post Центра почтовых технологий ВПС? |  |  | 30 |  |
|  | – или любой другой компьютерной системой, позволяющей обмен сообщениями EMSEVT v3 (просьба уточнить в графе «комментарии», какие системы вы используете)? |  |  | 20 |  |
| 2.9 | Осуществляет ли назначенный оператор электронное слежение за прохождением международной почты? |  |  |  |  |
|  | На уровне депеш, включая простые отправления письменной корреспонденции: |  |  |  |  |
|  | – исходящие |  |  | 10 |  |
|  | – входящие |  |  | 10 |  |
|  | На уровне заказных отправлений письменной корреспонденции: |  |  |  |  |
|  | – исходящие |  |  | 5 |  |
|  | – входящие |  |  | 5 |  |
| 2.10 | Обменивается ли назначенный оператор сообщениями ЭОД, в частности для передачи данных, с назначенными операторами-партнерами?  Если «да», то относительно каких событий? |  |  | 15 |  |
|  | – Сообщения ЭОД для событий EMC, EMD и EMH/EMI |  |  | 20 |  |
|  | – Сообщения ЭОД для событий EME et EMF |  |  | 20 |  |
|  | – Сообщения ЭОД для событий EMA, EMB, EMG, EMJ и EMK |  |  | 20 |  |
|  | – Сообщения ЭОД PREDES и RESDES |  |  | 20 |  |
| **3.** | **Контроль качества и обязательства**  (Просьба приложить соответствующий документ или соответствующие документы) |  |  |  |  |
| 3.1 | Принимает ли участие ваш назначенный оператор в оценке сроков пересылки из конца в конец ГСМ ВПС? |  |  | 30 |  |
| 3.2 | Участвует ли ваш оператор в других международных контролях качества услуг, проводимых независимой внешней организацией? |  |  | 20 |  |
| 3.3 | Регулярно ли проверяет назначенный оператор достижение международных стандартов качества: |  |  |  |  |
|  | – через систему оценки качества из конца в конец ГСМ ВПС? |  |  | 25 |  |
|  | – на основе двусторонних и/или многосторонних соглашений? |  |  | 15 |  |
|  | Существуют ли в письменной форме методики оценки степени реализации годовых контрольных показателей в области качества? |  |  | 15 |  |
|  | Возлагается ли контроль за реализацией этих показателей на определенных лиц (региональных директоров, ответственных лиц учреждений обмена и т.д.)? |  |  | 15 |  |
|  | Прошли ли обучение методике лица, которым поручено оценивать реализацию контрольных показателей? |  |  | 15 |  |
| 3.4 | Оценивается ли регулярно выполнение этих показателей?  (Если «да», просьба указать, как часто). |  |  | 20 |  |
|  | Существуют ли письменные документы, описывающие результаты проведенных оценок? |  |  | 10 |  |
|  | Если «да», просьба приложить последние существующие документы. |  |  |  |  |
| 3.5 | Контролируются ли все почтовые ящики для проверки выемки в предусмотренное время? |  |  | 10 |  |
| 3.6 | Указано ли время выемки на всех почтовых ящиках? |  |  | 20 |  |
| 3.7 | Производится ли выемка почты из всех почтовых ящиков, по крайней мере, один раз в течение рабочего дня? |  |  | 20 |  |
| 3.8 | Контролируются ли все выемки таким образом, чтобы определить, поступает ли собранная почта в сортировочный центр в срок (в соответствии с планом обработки)? |  |  | 20 |  |
|  | Осуществляется ли контроль на уровне сортировочных ячеек и мешков в процессе их заделки, чтобы убедиться в отсутствии неправильных направлений и в том, что пачки с почтой подготовлены надлежащим образом? |  |  | 10 |  |
| 3.9 | Проводятся ли проверки учреждения обмена для определения соответствия отправки всех депеш плану обработки? |  |  | 20 |  |
| 3.10 | Проводятся ли проверки, чтобы убедиться в том, что вся полученная международная почта отправляется первым же имеющимся транспортным средством после обработки в учреждении обмена? |  |  | 15 |  |
| 3.11 | Проводится ли постоянный контроль за тем, предоставляют ли авиакомпании услуги в соответствии с условиями контрактов? |  |  | 15 |  |
|  | Если «да», осуществляется ли передача депеш между двумя сторонами под расписку (штамп, дата и подпись)? |  |  | 15 |  |
|  | Если «да», архивируются ли надлежащим образом документы? |  |  | 10 |  |
| 3.12 | Принимаются ли коррективные меры в случае несоблюдения персоналом плана обработки? |  |  | 15 |  |
| 3.13 | Проводятся ли регулярно собрания с авиаперевозчиками, чтобы договориться о коррективных мерах в случае несоблюдения условий договора? |  |  | 15 |  |
| 3.14 | Принимаются ли постоянно коррективные меры, если не достигаются контрольные показатели качества услуг? (Если «да», то просьба указать, как часто). |  |  | 15 |  |
| 3.15 | Связаны ли эти показатели с системой оценки результатов управления и персонала? |  |  | 25 |  |
| 3.16 | Анализируют ли службы эксплуатации эти результаты в группах качества, включая партнеров, участвующих в сети пересылки? |  |  | 15 |  |
|  | Если да, то указывает ли анализ результатов, что качество услуг партнеров является удовлетворительным? |  |  | 10 |  |
|  | Если из анализа результатов видно, что качество услуг партнеров является неудовлетворительным, обсуждается ли эта проблема сторонами, в том числе партнерами, участвующими в сети пересылки? |  |  | 10 |  |
| 3.17 | Оценивается ли качество пересылки из конца в конец на национальном уровне?  Если «да», то достигают ли результаты согласованного показателя (установленного регулятором и/или оператором): |  |  | 20 |  |
|  | – на текущий год? |  |  | 15 |  |
|  | – на предшествующий год? |  |  | 15 |  |
|  | Сообщаются ли дирекции и службам эксплуатации результаты этих анализов? |  |  | 15 |  |
|  | Принимаются ли необходимые коррективные меры: |  |  |  |  |
|  | – для отделов по эксплуатации? |  |  | 15 |  |
|  | – для отправляющих или получающих операторов*?* |  |  | 15 |  |
| 3.18 | Представляет ли назначенный оператор информацию о том, каким образом соблюдать таможенные формальности, чтобы: |  |  |  |  |
|  | – обеспечить заполнение ярлыков CN 22 и таможенных деклараций CN 23 полностью для ускорения таможенного оформления отправления? |  |  | 15 |  |
|  | – обеспечить достаточное количество бланков CN 22 и CN 23 во всех пунктах подачи (операционных окнах)? |  |  | 10 |  |