**Сертификация операционной эффективности и управления качеством ВПС**

**Таблица результатов: Качество услуг, достигнутое назначенным оператором (издание 2023 года)**

Заявка от назначенного оператора (НО):

Для того чтобы установить, является ли назначенный оператор жизнеспособным кандидатом на сертификацию, Международное бюро соберет и проанализирует ежегодные результаты деятельности НО. В этом документе обобщаются данные о результатах деятельности НО в области качества обслуживания, которые должны быть предоставлены соответствующему НО и консультанту, проводящему аудит на месте.

Цель – оценить результаты качества обслуживания и проверить, достигнут или превзойден ли ожидаемый минимальный уровень. В качестве эталона служат стандарты и цели, установленные органами Союза.

Этот таблица с указанием результатов, а также ответов на вопросы анкеты и результатов аудита на месте, которые будут использоваться как часть окончательной оценки для процесса сертификации.

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Результаты работы на трех этапах в средним, по дням** |
|  |  | *Да* | *Нет* | *Количество очков* | *Комментарии* |
| 1.1 | Соответствуют ли результаты этапа 1, в средним по дням, от отправки/сбора до отправления из учреждения обмена соответствующим целевым показателям? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
| Для обычной исходящей почты (GMS или другой):  |  |  |  |  |
| – от 4 до 5 дней  | ❑ | ❑ | 1 |  |
|  | – 3 дня и менее | ❑ | ❑ | 2 |  |
|  | Для исходящих посылок (по событиям EMA – EMC) (очки не суммируются): |  |  |  |  |
|  | – от 5 до 7 дней  | ❑ | ❑ | 1 |  |
|  | – 4 дня и менее  | ❑ | ❑ | 2 |  |
| 1.2 | Соответствуют ли результаты этапа 2, в среднем, по дням, от исходящего учреждения обмена до прибытия во входящее учреждение обмена, установленным целевым показателям? (очки не суммируются)Для обычной исходящей почты (GMS и другой): ‎ |  |  |  |  |
| – от 4 до 5 дней  | ❑ | ❑ | 1 |  |
| – 3 дня и менее | ❑ | ❑ | 2 |  |

|  |  | *Да* | *Нет* | *Количество очков* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2(продолж.) | Для исходящих посылок (по событиям EMC – EMD) (очки не суммируются): |  |  |  |  |
| – от 6 до 10 дней  | ❑ | ❑ | 1 |  |
|  | – 5 дней и менее | ❑ | ❑ | 2 |  |
| 1.3 | Соответствуют ли результаты этапа 3, в среднем по дням, от прибытия в учреждение обмена до попытки /неудачной попытки физической доставки/ окончательной доставки установленным целевым показателям? (очки не суммируются)Для обычной входящей почты (GMS или другой): ‎ |  |  |  |  |
|  | – от 4 до 5 дней  | ❑ | ❑ | 1 |  |
|  | – 3 дня и менее  | ❑ | ❑ | 2 |  |
|  | Для входящих посылок (события EMD – EDH/EMH/EMI) (очки не суммируются): |  |  |  |  |
|  | – от 6 до 7 дней  | ❑ | ❑ | 1 |  |
|  | – 5 дней и менее | ❑ | ❑ | 2 |  |
| **2** | **Производительность систем сканирования в процентах** |
| 2.1 | Соответствует ли процент посылок, по событиям EMC, количеству отправлений с событием EMA (% EMC в сравнении с EMA), с установленным целевым показателем? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |
| 2.2 | Соответствует ли процент посылок, с событием EMA, количеству отправлений, с событием EMC (% EMC по сравнению с EMC) с установленным целевым показателем? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |
| 2.3 | Соответствует ли процент посылок, возвращенных с исходящей таможни/от службы безопасности (EXC), по количеству отправлений, ранее предъявленных и/или удерживаемых исходящей таможней (EXA/EXB), соответствующему целевому показателю (% EXC по сравнению с EXA/EXB)? (очки не суммируются) |   |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |
| 2.4 | Соответствует ли процент посылок, с событием EMD, количеству отправлений, для которых оператор отправления данные о событии EMC (% EMD по сравнению с EMC) установленному целевому показателю? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |
| 2.5 | Соответствует ли процент посылок, возвращенных входящей таможней/ службой безопасности (EDC), количеству отправлений, ранее представленных и/ или удерживаемых входящей таможней (EDB/EME), установленному целевому показателю (% EDC по сравнению с EDB/EME)? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |
| 2.6 | Соответствует ли процент посылок, с событием EMS, количеству отправлений, с событиями EDH/EMH/EMI, установленному критерию (% EMD по сравнению с EDH/EMH/EMI)? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |
| 2.7 | Соответствует ли процент посылок, отправленных во входящее учреждение обмена (EMF), количеству отправлений, прибывших в входящее учреждение обмена (EMD), установленному целевому показателю (% EMF от EMD)? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |
| **3** | **Качество перевозки посылок** |
| 3.1 | Соответствует ли прошедшее время между сообщениями PREDES и CARDIT (почта отправления) установленному целевому показателю (прошедшие дни между PREDES и CARDIT 47 сообщений)? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | * от 2 до 3 дней
 | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – 1 день и менее  | ❑ | ❑ | 2 |
| 3.2 | Соответствует ли время, прошедшее между PREDES (от почты отправления) и RESDES (на почту назначения) целевому показателю (время, прошедшее между сообщениями PREDES и RESDES (первыми))? ( очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | * от 4 до 6 дней
 | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – 3 дня и менее | ❑ | ❑ | 2 |
| **4** | **Электронные предварительные данные и сроки таможенного оформления посылок** |
| 4.1 | Соответствует ли количество отправлений, имеющих сообщение ITMATT, для которых было предоставлено сообщение PREDES (почтой подачи), установленному целевому показателю (ITMATT по сравнению с PREDES)? (%))? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |
| 4.2 | Соответствует ли количество отправлений, имеющих сообщение ITMATT и событие EMC, количеству отправлений, имеющих события EMC, установленному целевому показателю (ITMATT при EMC (%))? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |
| 4.3 | Соответствует ли время, прошедшее между событием EDB (отправление представлено в импортную таможню/ проверка безопасности) и событием EDC (отправление возвращено из импортной таможни/ после проверки безопасности), соответствующему целевому показателю (прошедшие дни между событиями EDB и EDC)? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | * от 3 до 5 дней
 | ❑ | ❑ | 1 |
|  | * 2 дня и менее
 | ❑ | ❑ | 2 |
| **5** | **Качество доставки посылок** |
| 5.1 | Утвержденные стандарты доставки посылок почтой | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 5.2 | Соответствует ли процент посылок, доставленных вовремя на основе утвержденных стандартов этапа 3, установленному целевому показателю? (очки не суммируются) |  |  |  |  |
|  | – От 80% до менее 90% | ❑ | ❑ | 1 |  |
|  | – Равно или более 90% | ❑ | ❑ | 2 |  |
| **6** | **Обработка международных претензий по посылкам**  |
| 6.1 | Использование системы запросов через Интернет (IBIS) или любого другого сопоставимого решения | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 6.2 | Сроки обработки запросов, связанных с посылками (в соответствии с соответствующими положениями Регламента Конвенции) |  |  |  |  |
|  | Обрабатывается ли вовремя не менее 90% запросов? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 6.3 | Соблюдается ли максимальное среднее время для открытия запроса (16 рабочих часов)? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 6.4 | Соблюдается ли максимальное среднее время для открытия ответа (16 рабочих часов)? | ❑ | ❑ | 1 |  |

**7 Качество и совместимость данных**

|  |  | *Да* | *Нет*  | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.1 | Участвует ли НО в проекте по соблюдению требований ВПС?Если да, укажите уровень соответствия на основании отчетов за текущий и предыдущие годы. | ❑ | ❑ | Очки начисляются в соответствии с приведенной ниже таблицей |

| *Тип* | *Индикатор* | *Текущие результаты за год (в среднем за последние 12 месяцев)* | *Целевой показатель* | *Очки (согласно целям проекта по достижению соответствия: выделение зеленым цветом = 1; иным: 0)* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Обмен электронными предварительными данными (EDI) | 7.1.1 Общее соответствие |  | > 97% | 1 |
| 7.1.2 Общие функции  |  | 100% | 1 |
| 7.1.3 EMSEVT |  | > 97% | 1 |
| 7.1.4 PREDES |  | > 97% | 1 |
| 7.1.5 RESDES |  | > 97% | 1 |
| 7.1.6 PRECON |  | > 97% | 1 |
| 7.1.7 RESCON |  | > 97% | 1 |
| 7.1.8 CARDIT |  | > 97% | 1 |
| 7.1.9 ITMATT |  | > 97% | 1 |
| Прочее  | 7.1.10 Собственный ЦОМП  |  | > 99.9% | 1 |
| 7.1.11 Партнерский ЦОМП  |  | > 99.5% | 1 |
| 7.1.12 Обновление сообщений  |  | > 99% | 1 |
| 7.1.13 Соединимость EDI  |  | > 99% | 1 |
| 7.1.14 Нестыковка данных о событиях EMA–EMC  |  | > 99% | 1 |

**Примечание –** Международное бюро (Дирекция почтовых операций) будет обновлять таблицу результатов при изменении правил, целей, показателей или задач.