**Карта сбора результатов/показателей эффективности качества услуг, полученных назначенным оператором (версия 2018 г.)**

**Система ВПС сертификации управления качеством**

Кандидатура назначенного оператора:

Программа «Повышение качества» Международного бюро ВПС будет отвечать за заполнение этого вопросника и должна будет сотрудничать с соответствующим назначенным оператором, а также с консультантом, призванным провести аудит.

Примечание: цель карты сбора результатов - оценить результаты качества услуг и проверить, являются ли полученные результаты превосходящими или равными ожидаемому минимуму. Справочным документом служат стандарты и показатели, установленные органами Союза.

**Таблица результатов качества услуг, достигнутых назначенным оператором (версия 2018 г.)**

|  |  | *Да* | *Нет* | *Баллы* | *Комментарии* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Результаты – Измерения качества услуг** |  |  |  |  |
| 1.1 | Соответствуют ли согласованным показателям (всемирный стандарт ВПС в настоящее время Д+ 5 (исключая выходные дни) для приоритетных отправлений письменной корреспонденции результаты операторов по контролю из конца в конец международной почты (контроль обмена между промышленно развитыми странами, осуществляемый ВПС, оценка из конца в конец ГСМ ВПС, двусторонний контроль)? |  |  |  |  |
| – Более 70% и менее 85% |  |  | 15 |  |
| – Более или равный 85%  (Некумулятивные баллы.)  Просьба запросить отчеты об оценке. |  |  | 20 |  |
| 1.2 | Соответствуют ли нижеперечисленным критериям сообщения ЭОД для **отправлений письменной корреспонденции** (по отношению к слежению за прохождением заказных отправлений и отправлений с объявленной ценностью), отправляемые назначенным оператором? |  |  |  |  |
|  | EMC – 80% сообщений, передаваемых в течение 24 часов после события |  |  | 20 |  |
|  | EMD – 80% сообщений, передаваемых в течение 24 часов после события |  |  | 20 |  |
|  | EMH или EMI – 80% сообщений об этих двух событиях или об одном из них, передаваемых в течение 120 часов после события |  |  | 20 |  |
| 1.3 | Соответствуют ли нижеперечисленным критериям сообщения ЭОД для **почтовых посылок**, отправляемые назначенным оператором? |  |  |  |  |
|  | EMC – 80% сообщений, передаваемых в течение 24 часов после события |  |  | 20 |  |
|  | EMD – 80% сообщений, передаваемых в течение 24 часов после события |  |  | 20 |  |
|  | Процент сообщений EDH, EMH или EMI, передаваемых в течение 48 часов после события: (некумулятивные баллы): |  |  |  |  |
|  | – Более 80%, но менее 90% |  |  | 15 |  |
|  | – Равный или более 90% |  |  | 20 |  |
|  | Процент сообщений EDH/EMH/EMI по отношению к EMD: (некумулятивные баллы): |  |  |  |  |
|  | – Более 80%, но менее 90% |  |  | 15 |  |
|  | – Равный или более 90% |  |  | 20 |  |
| 1.4 | Соответствуют ли нижеперечисленным критериям результаты сообщений ЭОД (по отношению к обмену **отправлениями письменной корреспонденции**), отправляемых назначенным оператором? |  |  |  |  |
|  | PREDES – 80% всех депеш в течение 24 часов |  |  | 20 |  |
|  | RESDES – 80% отправлений в течение 24 часов после получения депеш |  |  | 20 |  |
| 1.5 | Соответствуют ли нижеперечисленным критериям результаты сообщений ЭОД (по отношению к обмену **почтовыми посылками**), отправляемых назначенным оператором? |  |  |  |  |
|  | PREDES – 80% всех депеш в течение 24 часов |  |  | 20 |  |
|  | RESDES – 80% отправлений в течение 24 часов после получения депеш |  |  | 20 |  |
|  | Минимальный процент сообщений RESDES относительно сообщений PREDES равный или более 80% |  |  | 20 |  |
| 1.6 | Создает ли назначенный оператор нижеуказанные сообщения ЭОД (относительно передачи почты)? |  |  |  |  |
|  | – PRECON/RESCON |  |  | 15 |  |
|  | – CARDIT/RESDIT |  |  | 15 |  |
| 1.7 | Доставка из конца в конец в сроки для отслеживаемых **отправлений письменной корреспонденции** (некумулятивные баллы): |  |  |  |  |
|  | – 1 – 7 дней |  |  | 20 |  |
|  | – Свыше 7 дней, но менее 14 дней |  |  | 15 |  |
| 1.8 | Доставка из конца в конец в сроки для **почтовых посылок** (некумулятивные баллы): |  |  |  |  |
|  | – 1 – 7 дней |  |  | 20 |  |
|  | – Свыше 7 дней, но менее 14 дней |  |  | 15 |  |
| 1.9 |  |  |  | 20 |  |
| **2.** | **Сканирование и соответствие с сообщениями EMSEVT v3** |  |  |  |  |
| 2.1 | Полученный результат для ключевого показателя эффективности EDH/EMH/EMI относительно EMA отправлений письменной корреспонденции (некумулятивные баллы): |  |  |  |  |
| – Более 70% и менее 85% |  |  | 15 |  |
| – Свыше или равный 85% |  |  | 20 |  |
| 2.2 | Полученный результат для ключевого показателя эффективности EDH/EMH/EMI относительно EMA почтовых посылок (некумулятивные баллы): |  |  |  |  |
|  | – Более 70% и менее 85% |  |  | 15 |  |
|  | – Свыше или равный 85% |  |  | 20 |  |
| 2.3 | Полученный результат для ключевого показателя эффективности о EMD/EMC (leg 2) отправлений письменной корреспонденции (некумулятивные баллы): |  |  |  |  |
| – Более 70% и менее 85% |  |  | 15 |  |
| – Свыше или равный 85% |  |  | 20 |  |
| 2.4 | Полученный результат для ключевого показателя эффективности о EMD/EMC (leg 2) почтовых посылок (некумулятивные баллы): |  |  |  |  |
|  | – Более 70%и менее 85% |  |  | 15 |  |
|  | – Свыше или равный 85% |  |  | 20 |  |
| 2.5 | Полученный результат по основным показателям эффективности, касающийся сообщений RESDES/PREDES для отправлений письменной корреспонденции (некумулятивные баллы): |  |  |  |  |
| – Более 70%и менее 85% |  |  | 15 |  |
| – Свыше или равный 85% |  |  | 20 |  |
| 2.6 | Использование стандарта EMSEVT v3 для **отправлений письменной корреспонденции**? |  |  | 20 |  |
| 2.7 | Использование стандарта EMSEVT v3 для **почтовых посылок**? |  |  | 20 |  |
| **3.** | **Обмен с таможенными службами** |  |  |  |  |
| 3.1 | Обмен CUSITM/CUSRSP с таможенными службами? |  |  | 20 |  |
| 3.2 | Передача или получение ITMATT для **отправлений письменной корреспонденции**? |  |  | 20 |  |
| 3.3 | Передача или получение ITMATT для **почтовых посылок**? |  |  | 20 |  |
| **4.** | **Бланки CN 31, CN 35, ярлыки и неправильные направления** |  |  |  |  |
| 4.1 | Правильно и четко заполненный бланк CN 31, в котором указано: |  |  |  |  |
|  | – количество емкостей |  |  | 15 |  |
|  | – вес |  |  | 15 |  |
|  | – перечень отправлений, включенных в депешу |  |  | 15 |  |
| 4.2 | Правильно и четко заполненный бланк CN 35, в котором указано: |  |  |  |  |
|  | – место и дата отправки |  |  | 15 |  |
|  | – номер рейса |  |  | 15 |  |
|  | – вес |  |  | 15 |  |
|  | – штрих-коды в соответствии с Регламентом ВПС |  |  | 15 |  |
| 4.3 | Правильно заполненные ярлыки, прикрепляемые к пачкам/лоткам >95%: |  |  |  |  |
|  | – Приоритетные отправления письменной корреспонденции |  |  | 15 |  |
|  | – 80 - 120 пачек (24 -36 лотков) |  |  | 15 |  |
| 4.4 | Процент неправильных направлений на 80-120 пачек (24 - 36 лотков): |  |  |  |  |
|  | – <5% на отправления письменной корреспонденции (пачки/ лотки) |  |  | 15 |  |
|  | – <2% на приоритетные отправления (отдельные отправления) |  |  | 15 |  |
| **5.** | **Другие показатели** |  |  |  |  |
| 5.1 | Заполненный и обновленный Сборник письменной корреспонденции (последнее обновление не позднее трех предыдущих лет) |  |  | 20 |  |
| 5.2 | Заполненный и обновленный Сборник почтовых посылок (обязательное ежегодное обновление) |  |  | 20 |  |
| 5.3 | Передача сообщений ЭОД обязательных событий для отслеживания почтовых посылок: |  |  |  |  |
|  | – EMA |  |  | 15 |  |
|  | – EMB |  |  | 15 |  |
|  | – EMC |  |  | 15 |  |
|  | – EMJ |  |  | 15 |  |
|  | – EMK |  |  | 15 |  |
|  | – EMD |  |  | 15 |  |
|  | – EDB |  |  | 15 |  |
|  | – EME |  |  | 15 |  |
|  | – EMJ |  |  | 15 |  |
|  | – EMK |  |  | 15 |  |
|  | – EDC |  |  | 15 |  |
|  | – EMF |  |  | 15 |  |
|  | – EDH/EMH |  |  | 15 |  |
|  | – EMI |  |  | 15 |  |
| 5.4 | Подтвержденные стандарты доставки почтовых посылок |  |  | 20 |  |
| 5.5 | Использование справочно-рекламационной Интернет-системы (IBIS) (или любого другого соизмеримого продукта) |  |  | 20 |  |
| 5.6 | Сроки обработки заявлений (ст. 21 Конвенции и 21-001- 21-003 Регламента Конвенции) |  |  |  |  |
|  | Не менее 90% рекламаций, обрабатываемых в указанные сроки | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 5.7 | Соблюдается ли средний максимальный срок открытия запроса (16 рабочих часов)? |  |  | 5 |  |
| 5.8 | Соблюдается ли средний максимальный срок открытия ответа (16 рабочих часов)? |  |  | 5 |  |

Примечание: Дирекция почтовой эксплуатации Международного бюро обновляет карту всякий раз, когда изменяются Регламент, цели, показатели и контрольные цифры.

Консультант ВПС Дата