صحيفة النتائج: أداء المستثمر المعيَّن في مجال نوعية الخدمة (إصدار عام 2018)

# نظام الاتحاد البريدي العالمي الخاص بالاعتماد في مجال إدارة النوعية

استمارة يقدمها المستثمر المعيَّن في: ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

يتولى برنامج تحسين نوعية الخدمة لدى المكتب الدولي المسؤولية عن استيفاء هذا الاستبيان وتقاسمه مع المستثمر المعيَّن المعني بالإضافة إلى الخبير الاستشاري الذي يجري التدقيق.

ملاحظة : تستهدف صحيفة النتائج تقييم النتائج المحققة في مجال نوعية الخدمة والتأكد مما إذا كانت هذه النتائج أعلى من الحد الأدنى المتوقع أو مساوية له. وتُتَّخذ المعايير والأهداف التي حددتها أجهزة الاتحاد أساساً مرجعياً يُستند إليه في هذه العملية.

صحيفة النتائج: أداء المستثمر المعيَّن في مجال نوعية الخدمة (إصدار عام 2018)

|  |  | نعم | لا | النقاط | التعليقات |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | نتائج قياس الأداء في مجال نوعية الخدمة: |  |  |  |  |
| 1-1 | هل تحقق نتائج الاختبار الدولي من البداية إلى النهاية (فيما بين البلدان المصنعة التابعة للاتحاد البريدي العالمي، ونظام الرصد العالمي الخاص بالاتحاد البريدي العالمي من البداية إلى النهاية، والاختبار الثنائي) الأهداف ذات الصلة والمتفق عليها (على الأقل 85٪ من المعيار العالمي الخاص بالاتحاد البريدي العالمي، المحدد حالياً عند ي+5 (باستثناء عطل نهاية الأسبوع) بالنسبة لبعائث بريد الرسائل بأولوية): |  |  |  |  |
| - أكثر من 70٪ وأقل من 85٪ |  |  | 15 |  |
| - 85٪ أو أكثر  (النقاط غير تراكمية) |  |  | 20 |  |
| 1-2 | هل تلبي النتائج التي يحققها المستثمر المعيَّن في مجال تبادل رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات بخصوص بريد الرسائل (المتعلقة بتتبع وتحديد مكان البعائث المسجلة/البعائث المؤمن عليها) المعايير التالية ؟ |  |  |  |  |
|  | الحدث EMC - 80٪ من الأحداث تُرسَل في غضون 24 ساعة من وقت الحدث |  |  | 20 |  |
|  | الحدث EMD - 80٪ من الأحداث تُرسَل في غضون 24 ساعة من وقت الحدث |  |  | 20 |  |
|  | الحدث EMH أو الحدث EMI - 80٪ من أحد الحدثين أو كليهما تُرسل في غضون 120 ساعة من وقت الحدث |  |  | 20 |  |
| 1-3 | هل تلبي النتائج التي يحققها المستثمر المعيَّن في مجال تبادل رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات بخصوص الطرود البريدية المعايير التالية؟ |  |  |  |  |
|  | الحدث EMC - 80٪ من الأحداث تُرسَل في غضون 24 ساعة من وقت الحدث |  |  | 20 |  |
|  | الحدث EMD - 80٪ من الأحداث تُرسَل في غضون 24 ساعة من وقت الحدث |  |  | 20 |  |
|  | نسبة الأحداث EDH أو EMH أو EMI المرسلة في غضون 48 ساعة من وقت الحدث (نقاط غير تراكمية) |  |  |  |  |
|  | - أكثر من 80٪ وأقل من 90٪ |  |  | 15 |  |
|  | - 90٪ أو أكثر |  |  | 20 |  |
|  | نسبة الأحداث EDH/EMH/EMI مقارنة بالحدث EMD: (نقاط غير تراكمية) |  |  |  |  |
|  | - أكثر من 80٪ وأقل من 90٪ |  |  | 15 |  |
|  | - 90٪ أو أكثر |  |  | 20 |  |
| 1-4 | هل تلبي النتائج التي يحققها المستثمر المعيَّن في مجال تبادل رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات (المتعلقة بتبادل **بعائث بريد الرسائل**) المعايير التالية؟ |  |  |  |  |
|  | الرسائل PREDES - 80٪ من جميع الإرساليات في غضون 24 ساعة |  |  | 20 |  |
|  | الرسائل RESDES - إرسال 80٪ من الإرساليات المستلمة في غضون 24 ساعة |  |  | 20 |  |
| 1-5 | هل تلبي النتائج التي يحققها المستثمر المعيَّن في مجال تبادل رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات (المتعلقة بتبادل الطرود البريدية) المعايير التالية؟ |  |  |  |  |
|  | الرسائل PREDES - 80٪ من جميع الإرساليات في غضون 24 ساعة |  |  | 20 |  |
|  | الرسائل RESDES - إرسال 80٪ من الإرساليات المستلمة في غضون 24 ساعة |  |  | 20 |  |
|  | النسبة الدنيا للرسائل RESDES مقارنة بالرسائل PREDES تساوي 80٪ أو أكثر |  |  | 20 |  |
| 1-6 | هل يصدر المستثمر المعيَّن ما يلي من رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات (المتعلقة بتحويل البريد)؟ |  |  |  |  |
|  | - الرسائل PRECON/RESCON |  |  | 15 |  |
|  | - الرسائل CARDIT/RESDIT |  |  | 15 |  |
| 1-7 | متوسط الوقت المستغرق من البداية إلى النهاية في توزيع **بعائث بريد الرسائل** التي تحمل رموزاً ذات خطوط (نقاط غير تراكمية) |  |  |  |  |
|  | - من يوم واحد إلى 7 أيام |  |  | 20 |  |
|  | - أكثر من 7 أيام لكن أقل من 14 يوماً |  |  | 15 |  |
| 1-8 | متوسط الوقت المستغرق من البداية إلى النهاية في توزيع **الطرود البريدية** (نقاط غير تراكمية) |  |  |  |  |
|  | - من يوم واحد إلى 7 أيام |  |  | 20 |  |
|  | - أكثر من 7 أيام لكن أقل من 14 يوماً |  |  | 15 |  |
| 1-9 | **إرسال رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات في الوقت المحدد** |  |  | 20 |  |
| **2** | **الأداء في مجال المسح والامتثال للرسائل EMSEVT V3** |  |  |  |  |
| 2-1 | **النتيجة المحرزة وفقاً لمؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بالأحداث** EDH/EMH/EMI **مقارنة بالحدث** EMA **فيما يخص بعائث بريد الرسائل (نقاط غير تراكمية)** |  |  |  |  |
| - أكثر من 70٪ وأقل من 85٪ |  |  | 15 |  |
| - 85٪ أو أكثر |  |  | 20 |  |
| 2-2 | **النتيجة المحرزة وفقاً لمؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بالأحداث** EDH/EMH/EMI **مقارنة بالحدث** EMA **فيما يخص الطرود البريدية (نقاط غير تراكمية)** |  |  |  |  |
|  | - أكثر من 70٪ وأقل من 85٪ |  |  | 15 |  |
|  | - 85٪ أو أكثر |  |  | 20 |  |
| 2-3 | **النتيجة المحرزة وفقاً لمؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بالحدثين** EMD/EMC **(المرحلة 2) فيما يخص بعائث بريد الرسائل (نقاط غير تراكمية)** |  |  |  |  |
| - أكثر من 70٪ وأقل من 85٪ |  |  | 15 |  |
| - 85٪ أو أكثر |  |  | 20 |  |
| 2-4 | **النتيجة المحرزة وفقاً لمؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بالحدثين** EMD/EMC **(المرحلة 2) فيما يخص الطرود البريدية (نقاط غير تراكمية)** |  |  |  |  |
|  | - أكثر من 70٪ وأقل من 85٪ |  |  | 15 |  |
|  | - 85٪ أو أكثر |  |  | 20 |  |
| 2-5 | **النتيجة المحرزة وفقاً لمؤشر الأداء الرئيسي المتعلق بالرسالتين** RESDES/PREDES **فيما يخص الرسائل (نقاط غير تراكمية)** |  |  |  |  |
| - أكثر من 70٪ وأقل من 85٪ |  |  | 15 |  |
| - 85٪ أو أكثر |  |  | 20 |  |
| 2-6 | **استخدام معيار الرسائل** EMSEVET v3 **لبعائث بريد الرسائل؟** |  |  | 20 |  |
| 2-7 | **استخدام معيار الرسائل** EMSEVET v3 **للطرود البريدية؟** |  |  | 20 |  |
| 3 | التبادلات مع الجمارك |  |  |  |  |
| 3-1 | **تبادل الرسائل** CUSITM/CUSRSP **مع الجمارك؟** |  |  | 20 |  |
| 3-2 | **إرسال الرسائل** ITMATT **أو استلامها فيما يخص بعائث بريد الرسائل؟** |  |  | 20 |  |
| 3-3 | **إرسال الرسائل** ITMATT **أو استلامها فيما يخص الطرود البريدية؟** |  |  | 20 |  |
| **4** | **النموذجان CN 31 وCN 35، واللصائق، والبعائث المفروزة خطأ** |  |  |  |  |
| 4-1 | النموذج CN 31 المستكمَل بوضوح ودقة يبين: |  |  |  |  |
|  | - عدد الأوعية |  |  | 15 |  |
|  | - الوزن |  |  | 15 |  |
|  | - ملخص للبعائث التي وضعت في الإرسالية |  |  | 15 |  |
| 4-2 | النموذج CN 35 المستكمَل بوضوح ودقة يبين: |  |  |  |  |
|  | - تاريخ ومكان الإرسالية: |  |  | 15 |  |
|  | - رقم الطيران |  |  | 15 |  |
|  | - الوزن |  |  | 15 |  |
|  | - الرموز ذات خطوط وفقاً لأنظمة الاتحاد البريدي العالمي |  |  | 15 |  |
| 4-3 | اللصائق المُثبَّتة على الربطة/العلبة مستوفاة على الوجه الصحيح > 95٪ |  |  |  |  |
|  | - بعائث بريد الرسائل ذات الأولوية |  |  | 15 |  |
|  | - من 80 إلى 120 ربطة (من 24 إلى 36 علبة) |  |  | 15 |  |
| 4-4 | نسبة البعائث المفروزة خطأ في ربطات يتراوح عددها ما بين 80 و120 ربطة (من 24 إلى 36 علبة) |  |  |  |  |
|  | - <5٪ من بعائث بريد الرسائل بأولوية (ربطة/علبة) |  |  | 15 |  |
|  | - <2٪ من الرسائل بدون أولوية (بعائث فردية) |  |  | 15 |  |
| **5** | **مؤشرات أخرى** |  |  |  |  |
| 5-1 | مجموعة بريد الرسائل الكاملة والمُحَدَّثة (آخر تحديث في الأعوام الثلاثة الأخيرة) |  |  | 20 |  |
| 5-2 | مجموعة الطرود البريدية الكاملة والمُحَدَّثة (التحديث السنوي الإلزامي) |  |  | 20 |  |
| 5-3 | إرسال رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات المتعلقة بالأحداث الإلزامية لتتبع الطرود البريدية: |  |  |  |  |
|  | - الحدث EMA |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EMB |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EMC |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EMJ |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EMK |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EMD |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EDB |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EME |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EDC |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EMF |  |  | 15 |  |
|  | - الحدثان EDH/EMH |  |  | 15 |  |
|  | - الحدث EMI |  |  | 15 |  |
| 5-4 | معايير توزيع الطرود البريدية المصدَّق عليها |  |  | 20 |  |
| 5-5 | استخدام نظام الاستعلام القائم على الإنترنت (أو أي منتج مشابه له) |  |  | 20 |  |
| 5-6 | أوقات معالجة الاستعلامات (المادة 21 من الاتفاقية والمواد من 21-001 إلى 21-003 من نظام الاتفاقية) |  |  |  |  |
|  | 90٪ على الأقل من الاستعلامات تُعالج في الوقت المحدد | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 5-7 | هل جرى التقيد بالحد الأقصى لمتوسط الوقت المستغرق في فتح الطلبات (16 ساعة عمل)؟ |  |  | 5 |  |
| 5-8 | هل جرى التقيد بالحد الأقصى لمتوسط الوقت المستغرق في فتح الطلبات (16 ساعة عمل) ؟ |  |  | 5 |  |

ملاحظة: ينبغي أن تحيِّن مديرية العمليات البريدية صحيفة النتائج كلما تغيرت الأنظمة والغايات والمؤشرات والأهداف.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الخبير الاستشاري للاتحاد البريدي العالمي |  | التاريخ |