

خدمات پستی - کیفیت خدمت - اندازه‌گیری میزان مرسوله‌های پستی مفقودی ثبت شده و سایر انواع خدمات پستی با استفاده از سامانه رهگیری و ردیابی

(استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۵۳۸)

هدف این استاندارد، تعیین روش‌های اندازه‌گیری سطح مفقودی و تأخیر اساسی مرسوله‌های پست‌نامه‌های ثبت‌شده داخلی و برون‌مرزی که توسط فراهم‌کنندگان خدمت پستی (که سامانه اندازه‌گیری در محل را دارا می‌باشند)، جمع‌آوری، پردازش، و تحویل شده‌اند، می‌باشد.

همچنین این استاندارد برای اندازه‌گیری سطح مفقودی سایر انواع اقلام پستی تحویل شده (که سامانه اندازه‌گیری دارند) استفاده می‌شود. توجه شود که الزامات فنی طراحی و خدمت عملیات نامه‌های ثبتی را مشخص نمی‌کند و شامل مشخصات کنترل کیفیت سامانه اندازه‌گیری و گزارش‌دهی در مورد ممفوق شدن مرسوله‌های پستی می‌باشد.

اندازه‌گیری

اقلام پس از پست و یا تحویل داده شدن، در سامانه‌هایی که جهت ثبت مستقر شده‌اند (به‌طوری‌که بتوان تأیید نمود آیا مرسوله پست و یا تحویل شده یا خیر) ثبت می‌شوند.

این سامانه پایش باید امکان مقایسه سابقه پست شدن و یا تحویل مرسوله فراهم کند و تعداد اقلام پست شده و تحویل داده شده در یک دوره را بشمرد.

خطاهای ممکن جهت بازبینی

- اقلامی که تحویل آن‌ها در سامانه ثبت نشده باشد اما در عمل به گیرنده تحویل داده شده است.

- اقلامی که تحویل آن‌ها در سامانه ثبت شده باشد اما در عمل به گیرنده تحویل نداده شده است.

- اقلامی که در سامانه پایش مفقود شده‌اند.

از آن‌جا که تشخیص بین مرسوله‌هایی که در یک زمان معین هرگز به مقصد نخواهند رسید و مرسوله‌هایی که به طور استثنایی طی زمان طولانی با تأخیر رسیده‌اند، غیرممکن است پس یک دوره زمانی کمینه را تعریف می‌کنیم که پس از آن، رفتار با مرسوله ارسال شده مشابه رفتار با مرسوله مفقود شده باشد.

موارد غیر قابل توجیه در تعیین تأخیر زمان تحویل:

- عدم انجام وظیفه فراهم‌کننده خدمت

- روزهای اعتصاب

- مشاخره‌های صنعتی

با این حال «حوادث پیش‌بینی‌نشده» با توافق قانون‌گذار در کسر زمان تحویل در نظر گرفته می‌شود.

این دوره زمانی بین مرسوله‌های پستی داخلی و برون‌مرزی متفاوت خواهد بود.

در صورت عدم تحویل مرسوله در اولین مراجعه، زمان گذر باید از تاریخ پست کردن تا تاریخ اولین مراجعه برای تحویل در نظر گرفته شود و به اطلاع دریافت‌کننده رسانده شود.

- در صورت تحویل از طریق صندوق پستی، زمان عملیات و گذر از تاریخ پست کردن تا تاریخ قرار دادن در صندوق یا باجه معطله محاسبه شود.

- چنانچه مرسوله که از قبل تأخیر اساسی نداشته باشد، به فرستنده برگشت داده شود، تأخیر باید مجدداً محاسبه شود. (تاریخ پست کردن از تاریخی که مرسوله به فرستنده عودت خورده محاسبه می‌شود)

اطلاعات مورد نیاز جهت ثبت مرسوله‌های پستی داخلی

- زمان سپردن مرسوله به پست (شماره شناسایی یا کد مرسوله، تاریخ پست کردن، محل پست کردن، محل اولین ثبت در سامانه پایش، محصول یا خدمت)

- زمان تحویل دادن مرسوله (شماره شناسایی یا کد مرسوله، محل تحویل دادن، تاریخ اولین مراجعه برای تحویل، تاریخ تحویل)

- زمانی که مرسوله در انتظار مراجعه گیرنده است. (محل در انتظار مراجعه گیرنده، تاریخ مراجعه گیرنده)

- هنگامی که مرسوله به فرستنده برگشت داده شده است. (محلی که از آن جا برگشت داده شده است، تاریخی که مرسوله برای فرستنده برگشت داده، ثبت این که مرسوله را نتوان به نشانی روی مرسوله تحویل داد)

اطلاعات مورد نیاز جهت ثبت مرسوله‌های پستی داخلی

در صورتی که اطلاعات روی مرسوله پستی برون‌مرزی بین فراهم‌کنندگان خدمت پستی مبدأ و مقصد مشترک باشد اطلاعات زیر باید بر روی هریک از اقلام مرسوله‌های برون‌مرزی ثبت شود:

- هنگام سپردن مرسوله به پست (شماره شناسایی یا کد مرسوله، کشور پست‌کننده، تاریخ پست کردن، محل پست کردن، کشور تحویل‌کننده و...)

- هنگامی که مرسوله تحویل داده می‌شود (شماره شناسایی یا کر مرسوله، محل تحویل دادن، تاریخ اولین مراجعه برای تحویل دادن و...)

- هنگامی که مرسوله در انتظار مراجعه گیرنده است. (محل انتظار مرسوله برای مراجعه گیرنده، تاریخ مراجع-گیرنده برای دریافت مرسوله)

- هنگامی که مرسوله به فرستنده برگشت داده می‌شود (محلی که از آنجا مرسوله برگشت داده می‌شود، زمانی که مرسوله به فرستنده برگشت داده می‌شود، ثبت این که مرسوله را نمی‌توان به نشانی روی مرسوله تحویل داد)

سامانه پایش

ارائه‌کننده خدمت پستی باید از موارد زیر اطمینان پیدا کند:

- هر مرسوله شماره شناسایی یا کد منحصر به فردی داشته‌باشد.

- هر مرسوله باید توسط هر دو سامانه پایش ثبت شود.

- در نقطه و زمانی که توسط ارائه‌کننده خدمت پستی یا نمایندگی فروش دریافت می‌شود یا در نقطه و زمانی نزدیک به دگرسپاری مرسوله به طوری که خطر کمتری در مورد مفقودی‌ها قبل از ثبت اتفاق بیافتد.

- هر مرسوله باید در زمان تحویل به گیرنده، مراجعه به محل و دریافت، یا ارسال به دیگر ارائه‌کننده خدمت پستی، در سامانه پایش شود.

- تاریخ پست کردن و تاریخ تحویل دادن هر مرسوله با استفاده از شماره شناسایی یا کد، مقایسه گردد. (جهت شناسایی اقلامی که تحویل داده نشده‌اند)

- اطلاعات مربوط به کلیه مرسوله‌ها، باید در پایگاه داده ذخیره شود (تعداد کل مرسوله‌های ثبت شده که به پست سپرده شده‌اند و یا به عنوان مفقودی یا با تأخیر قابل توجه ثبت شده‌اند).

- ثبت دلایل عدم توزیع مرسوله‌ها (نشانی‌های ناشناخته، مرسوله‌های مطالبه نشده، مرسوله‌های پذیرفته نشده توسط گیرنده و...)

اقدامات در خصوص اقلام تحویل داده شده‌ای که گزارش نشده‌اند:

- مرسوله‌هایی که مدت طولانی جهت مطالبه توسط گیرنده در حال انتظار بوده‌اند، طبق تعریف فراهم-کننده خدمت پستی چک شود که آیا هنوز در حال انتظار برای مطالبه هستند یا خیر.

- نمونه‌ای از فهرست مرسوله‌های ثبت شده به عنوان مفقودی در سامانه پایش گرفته شود.

- بررسی‌ها باید تمام سال را پوشش دهند و هرماه به صورت تصادفی نمونه‌گیری شوند.

- تحقیق شود که آیا شواهدی از تحویل دادن وجود دارد که توسط فراهم‌کننده خدمت پستی، خراج از سامانه پایش نگهداری شده و آیا گیرنده در حقیقت مرسوله را دریافت کرده است یا خیر. سپس در دسته مرسوله های مفقودی یا اشتباه ثبت شود.

- فراهم‌کننده خدمت پستی، باید گزارش کتبی مستند شامل توضیح در مورد تحقیقات انجام شده را ارائه نماید.

اقدامات در خصوص ارقام تحویل داده شده‌ای که نادرست ثبت شده‌اند:

- میزان این که سامانه پایش موفق نشود مرسوله‌هایی را که به‌طور عملی مفقود شده‌اند، ثبت کند باید از طریق سامانه رسیدگی به شکایات برآورده شود.

- شکایت‌هایی که در دوره گزارش‌دهی دریافت شده‌اند قابل تحلیل و پس از پایان دوره گزارش‌دهی مجاز به چشم‌پوشی هستند.

- در هر حالتی که شکایت مربوط به مفقودی یا تأخیر اساسی به صورت موجه یا تحت بررسی، ۳۰ روز تقویمی پس از دریافت شکایت، پذیرفته شده باشد، مرسوله باید در سامانه پایش دوباره کنترل شود و عمل ثبت در دسته‌ای که شکایت در آن قرار دارد، انجام شود.

اقدامات در خصوص ارقام ثبت نشده بر روی سامانه پایش:

بعضی مرسوله‌ها به‌طور کلی در سامانه پایش ظاهر نمی‌شوند. در صورت وقوع چنین حالتی سامانه رسیدگی به شکایات باید این مورد را گواهی کند، زیرا شکایت‌ها در مورد مرسوله‌هایی است که در سامانه ثبت‌کننده وجود ندارد.

گزارش‌دهی

گزارش‌های مربوط به میزان مفقودی مرسوله‌های پستی ثبتی یا نوع دیگری از خدمت پستی، باید حداقل یکبار در سال بر اساس سال تقویمی تهیه شد. گزارش‌های دیگر دیرتر از ۳ ماه بعد از دوره‌ای که گزارش به آن دوره مربوط می‌شود، صادر نخواهد شد. گزارش‌ها باید شامل موارد زیر باشند:

- نتایج

- طبقه‌بندی مرسوله‌های پستی پوشش داده شده در نتایج

- دوره اندازه‌گیری

- روش‌شناسی مورد استفاده، با مراجعه به استاندارد

- دقت نتایج

- چنانچه در برخورد با دقت الزامات یا دیگر الزامات استاندارد، موفقیتی حاصل نگردد.

- تعریف مفقودی یا تأخیر اساسی به کار رفته.

کنترل کیفیت

رویه‌های تضمین کیفیت، بهتر است از طریق کلیه مراحل و فعالیت‌های سامانه اندازه‌گیری، شامل قسمت-های مربوط به فرآیند ردگیری و ردیابی بر طبق مقررات وضع شده در استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۱-به-کار

رفته شود.

برای اطلاعات بیشتر به استاندارد ملی ایران به شماره ۱۸۵۳۸ در سایت سازمان ملی استاندارد ایران به آدرس www.inso.gov.ir مراجعه شود.