



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص لقياس مستوى

جودة خدمة البعثات البريدية الخاصة لسنة ٢٠١٥

صادرة بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم (٢-٢٠١٥/١٥) تاريخ ٢٦/١٠/٢٠١٥

المادة (١)

تسمى هذه مؤشرات أداء قياس مستوى جودة خدمة البعثات البريدية الخاصة من قبل مشغلي البريد الخاص الصادرة بموجب قرار مجلس مفوضي الهيئة رقم (٢-٢٠١٥/١٥) تاريخ ٢٦/١٠/٢٠١٥

المادة (٢)

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه المؤشرات المعاني المخصصة لها في أحكام قانون الخدمات البريدية رقم ٣٤ لسنة ٢٠٠٧ أو أي قانون يحل محله والأنظمة الصادرة بمقتضاه.

المادة (٣)

يلتزم مشغلو البريد الخاص بموجب التزامات الرخصة والصادرة سناً لأحكام المادة (٦/ب) من نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص رقم ١١٠ لسنة ٢٠٠٤ وتعديلاته بتحديد معايير الأداء المستهدفة لتحسين نوعية الخدمة المقدمة خلال فترة الرخصة وتزويد الهيئة بها.

المادة (٤)

يلتزم مشغلو البريد الخاص بتزويد الهيئة بتقرير سنوي خلال أول ثلاثة أشهر من بداية العام وفقا لنموذج تقرير معلومات الجودة الخاصة بخدمات البريد والمعتمدة من قبل مجلس مفوضي الهيئة (ملحق ١) لیتضمن نتائج حساب هذه المعايير بما يكفل مراقبة الهيئة لأداء المرخص له خلال فترة الرخصة.

المادة (٥)

في حال عدم التزام مشغل البريد الخاص بتزويد الهيئة بالتقرير المطلوب خلال المدة المحددة من بداية كل عام فعلى المشغل تزويد الهيئة بمبررات التأخير، وللرئيس الموافقة أو رفض مبررات التأخير خلال (٧) أيام عمل، وفي حال موافقة الرئيس يتم منح المشغل فترة (٣٠) يوم سماح لتزويد الهيئة بالمطلوب.

المادة (٦)

يلتزم كافة مشغلي البريد الخاص بضمان صحة المعلومات الواردة بموجب تقرير معلومات الجودة الخاصة بالخدمات البريد.

المادة (٧)

تتم دراسة التقارير المقدمة من قبل المشغلين وتحليلها ونشر نتائجها على الموقع الالكتروني لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات.

المادة (٨)

بهدف تشجيع المنافسة في سوق الخدمات البريدية وتحسين نوعية الخدمة المقدمة للمستخدمين تصدر الهيئة شهادة الممارسة الجيدة لمطابقة جودة الخدمات البريدية للمشغل الذي يحصل على أفضل نتائج.

المادة (٩)

يلتزم مشغلو البريد الخاص بمؤشرات الأداء المبينة لقياس مستوى جودة الخدمة البريدية والية احتسابها عند تقديم التقرير السنوي الخاص بمعلومات الجودة الخاصة بالخدمات البريدية.

مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص لقياس مستوى جودة الخدمة البريدية

المؤشر	التعريف	الحساب
1	وقت العبور (#)	متوسط (الساعات ، الايام) لايصال البعثة الى المرسل اليه حسب المنطقة يقيس الوقت اللازم الذي تستغرقه البعثة للوصول من نقطة المغادرة حتى نقطة الوصول لموقع العميل.
2	تتبع الشحنة (%)	س = عدد البعثات التي تتبع لنظام التتبع ص = اجمالي عدد البعثات المرسلة = س/ص * ١٠٠
3	التأخير في عملية تسليم البعثات (%)	س = عدد البعثات التي لم تسلم بالوقت المحدد ص = اجمالي عدد البعثات البريدية المرسلة = س/ص * ١٠٠
4	البريد الدولي الصادر والمرسل خلال اليوم التالي (%)	س = عدد البعثات الدولية الصادرة في يوم العمل التالي ص = نسبة اجمالي البريد الدولي الصادر = س/ص * ١٠٠
5	حجم البريد الذي يتم التعامل معه (#)	س = اجمالي عدد البعثات البريدية الخاصة التي يتم التعامل معها ص = اجمالي عدد البعثات البريدية الخاصة التي يتم التعامل معها = س/ص * ١٠٠
6	البريد المسلم خلال يوم العمل التالي (%)	س = عدد البعثات البريدية الخاصة المسلمة خلال يوم عمل واحد ص = اجمالي عدد البعثات البريدية الخاصة المسلمة = س/ص * ١٠٠
7	خدمة البريد السريع بالطن (#)	س = حجم البعثات البريدية المنقولة بالجو بالطن ص = اجمالي وزن البعثات البريدية الخاصة بالطن الذي يتم نقله بالطيران خلال فترة التقرير

<p>س = عدد البعثات البريدية الخاصة الدعائية ص = إجمالي عدد البعثات البريدية المحلية = س/ص * ١٠٠</p>	<p>يقيس حجم البريد الدعائي الذي يتم التعامل معه، كنسبة من إجمالي البعثات البريدية الخاصة المحلية خلال الفترة المشمولة بالتقرير.</p>	<p>البريد الدعائي من بريد الرسائل المحلي (%)</p>	<p>8</p>
<p>س = عدد البعثات البريدية الخاصة التي يتم تسليمها من اول مرة بشكل صحيح ص = إجمالي عدد البعثات البريدية المسلمة = س/ص * ١٠٠</p>	<p>يقيس نسبة البعثات البريدية الخاصة التي تم تسليمها بشكل صحيح إلى المرسل اليه من الحجم الكلي للبعثات التي تم تسليمها</p>	<p>البريد المرسل بشكل صحيح (%)</p>	<p>9</p>
<p>س = حجم بريد الاعمال المرسل ص = حجم البريد الكلي الذي تم التعامل معه = س/ص * ١٠٠</p>	<p>يقيس نسبة حجم بريد الأعمال من حجم البريد الكلي الذي يتم التعامل معه ضمن الخدمات البريدية خلال الفترة المشمولة في التقرير</p>	<p>بريد الأعمال (%)</p>	<p>10</p>
<p>س = حجم البريد السكني (المسلم الى مكان السكن) ص = إجمالي حجم البريد الكلي الذي يتم التعامل معه = س/ص * ١٠٠</p>	<p>يقيس نسبة حجم البريد السكني من حجم البريد الكلي الذي يتم التعامل معه ضمن الخدمات البريدية خلال الفترة المشمولة في التقرير</p>	<p>البريد السكني (%)</p>	<p>11</p>
<p>متوسط الوقت (ساعات أو أيام أو أسابيع) لايصال البعثة الى المرسل اليه حسب المنطقة (س+٢س+٣س...و)/و</p>	<p>يقيس متوسط الوقت بين تاريخ طلب البعثة ووقت تسليمها إلى عنوان العميل</p>	<p>شحنة العملاء خلال فترة دورة تسليم (#)</p>	<p>12</p>
<p>باستخدام استبيان يوزع على العملاء</p>	<p>يقيس مدى رضى متلقي الخدمة والعملاء عن الخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص</p>	<p>رضى المتعاملين (#)</p>	<p>13</p>

س = البعثات البريدية (المحلية، الدولية) التي تسلم من أول مرة بشكل صحيح ص = حجم البعثات المسلمة س/ص * ١٠٠ =	يقيس نسبة البعثات البريدية (المحلية/ الدولية) التي يتم تسليمها بشكل صحيح من أول مرة.	الإرساليات (محلية / دولية) التي يتم تسليمها من أول مرة بشكل صحيح. (%)	14
س = البريد المحلي المسلم بالوقت المحدد ص = إجمالي عدد البعثات المسلمة س/ص * ١٠٠ =	يقيس نسبة البعثات البريدية الخاصة المحلية التي يتم تسليمها في الوقت المحدد.	البريد المحلي والذي يتم تسليمه في الوقت المحدد (%)	15
يقاس من خلال عدد البعثات المعالجة من قبل موظف الاستقبال في اليوم الواحد	يقيس مدى سرعة تعامل موظف الاستقبال مع الزبون	سرعة انجاز الخدمة على حاجز الخدمة	16

المادة (١٠)

إذا امتنع مشغل البريد الخاص عن تزويد الهيئة بتقرير مؤشرات الأداء وحسب النموذج المعتمد لهذه الغاية فللمجلس اتخاذ الإجراءات المبينة بموجب أحكام المادة (٩) من نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص المعمول به.

المادة (١١)

يبت المجلس في الحالات التي لم يرد عليها نص، وللمجلس تعديل هذه المؤشرات إذا اقتضت الحاجة لذلك.

- نموذج تقرير معلومات الجودة الخاصة بخدمات البريد:

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



تقرير معلومات الجودة الخاصة بخدمات البريد التي تقدمها شركة..... على العام.....

فهرس المحتويات

إخلاء مسؤولية

أ- مقدمة

ب- مؤشرات قياس الجودة

ت- ملخص النتائج الإجمالية

إخلاء مسؤولية :

لقد قامت الهيئة بجمع هذه المعلومات بناءً على التقارير التي تقدمها الشركات المرخص لها، وقد بذلت الهيئة كل جهد ممكن للتأكد من دقة المعلومات الواردة من الشركات ومطابقتها للألية وفق جدول مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص لقياس مستوى جودة الخدمة البريدية وان المعلومات الواردة في هذا التقرير صحيحة حسب علم الهيئة سندا للبيد أولاً / ٢ من التزامات الرخصة فان هذا التقرير السنوي يعكس المعلومات الواردة من المشغلين ويتحمل المشغلين دقة المعلومات الواردة في هذا التقرير وان الهيئة غير مسئولة مطلقاً عن أي خطأ أو ضرر ينتج عن المعلومات الواردة فيه.

أ- المقدمة :

وفقاً لما تم اعتماده من مؤشرات الجودة الصادرة عن الهيئة، يقوم مشغلي البريد الخاص العاملين في المملكة الأردنية الهاشمية بتقديم تقارير تتضمن معلومات عن جودة خدمات البريد التي تقدم في الأردن إلى الهيئة، وذلك بهدف مراقبة مستوى جودة الخدمات التي يقدمها المشغلين للمستفيدين، حيث تقوم الهيئة بدراسة تلك التقارير وتحليلها وتحديد واقع جودة خدمات البريد لكل مرخص على حده، شهادة الممارسة الجيدة لمطابقة جودة الخدمات البريدية، وإتاحة معلومات الجودة للمستفيدين من خدمات البريد لتعريفهم بمستوى الجودة الذي يتلقونه تأكيداً على حقهم بمعرفة هذا الجانب من الخدمة التي يدفعون ثمنها بالإضافة إلى تلك المعلومات التقليدية المتوفرة عن الخدمة مثل المعلومات عن حجم البريد الذي يتم التعامل معه.

ب- مؤشرات قياس الجودة:

١- وقت العبور :

يقيس الوقت اللازم الذي تستغرقه البعثة للوصول من نقطة المغادرة حتى نقطة الوصول لموقع العميل.

٢- تتبع الشحنة : يقيس نسبة الشحنات التي يتم إرسالها عبر المشغل الذي يوفر نظام التتبع، من إجمالي عدد الشحنات.

٣- التأخير في عملية تسليم البعثات (%)

يقيس إجمالي حجم البعثات البريدية الخاصة التي لا يتم تسليمها في الوقت المحدد من الحجم الكلي للبعثات البريدية الخاصة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

٤- البريد الصادر والمرسل خلال اليوم التالي (%)

يقيس نسبة البريد الدولي الصادر في يوم العمل التالي في الرحلات المغادرة من نسبة إجمالي البريد الدولي الصادر.

٥- حجم البريد الذي يتم التعامل معه (#)

يقيس إجمالي عدد البعثات البريدية الخاصة التي يتم التعامل معها خلال الفترة المحددة بالتقرير.

٦- البريد المسلم خلال يوم العمل التالي (%)

يقيس نسبة البعثات البريدية الخاصة التي يتم تسليمها خلال يوم عمل واحد من إجمالي عدد البعثات البريدية التي تم تسليمها .

٧- خدمة البريد السريع بالطن (#)

يقيس إجمالي وزن البعثات البريدية الخاصة بالطن الذي يتم نقله بالطيران خلال فترة التقرير

- ٨- البريد الدعائي من بريد الرسائل المحلي (%)
- يقيس حجم البريد الدعائي الذي يتم التعامل معه، كنسبة من إجمالي البعثات البريدية الخاصة المحلية خلال الفترة المشمولة بالتقرير.
- ٩- البريد المرسل بشكل صحيح (%)
- يقيس نسبة البعثات البريدية الخاصة التي تم تسليمها بشكل صحيح إلى المرسل إليه من الحجم الكلي للبعثات التي تم تسليمها.
- ١٠- بريد الأعمال (%)
- يقيس نسبة حجم بريد الأعمال من حجم البريد الكلي الذي يتم التعامل معه ضمن الخدمات البريدية خلال الفترة المشمولة في التقرير.
- ١١- البريد السكني (%)
- يقيس نسبة حجم البريد السكني من حجم البريد الكلي الذي يتم التعامل معه ضمن الخدمات البريدية خلال الفترة المشمولة في التقرير.
- ١٢- شحنة العملاء خلال فترة دورة تسليم (#)
- يقيس متوسط الوقت بين تاريخ طلب البعثة ووقت تسليمها إلى عنوان العميل.
- ١٣- رضا المتعاملين
- يقيس مدى رضى متلقي الخدمة والعملاء عن الخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص
- ١٤- الإرساليات (محلية/دولية) التي يتم تسليمها من أول مرة بشكل صحيح (%)
- يقيس نسبة البعثات البريدية (المحلية/الدولية) التي يتم تسليمها بشكل صحيح من أول مرة.
- ١٥- البريد المحلي والذي يتم تسليمه في الوقت المحدد (%)
- يقيس نسبة البعثات البريدية الخاصة المحلية التي يتم تسليمها في الوقت المحدد.
- ١٦- سرعة انجاز الخدمة على حاجز الخدمة
- يقيس مدى سرعة تعامل موظف الاستقبال مع الزبون بحيث تقاس من خلال عدد البعثات المعالجة من قبل موظف الاستقبال في اليوم الواحد

ث- ملخص النتائج الإجمالية:

اسم المؤشر	الحد الأدنى للمؤشر	شركة.....
وقت العبور		
تتبع الشحنة		

		التأخير في عملية تسليم البعثات (%) البريد الصادر والمرسل خلال اليوم التالي (%)
		حجم البريد الذي يتم التعامل معه (#)
		البريد المسلم خلال يوم العمل التالي (%)
		خدمة البريد السريع بالطن (#)
		البريد الدعائي من بريد الرسائل المحلي (%)
		البريد المرسل بشكل صحيح (%)
		البريد المرسل بشكل صحيح (%)
		بريد الأعمال (%)
		البريد السكني (%)
		شحنة العملاء خلال فترة دورة تسليم (#)
		رضا المتعاملين
		الإرساليات (محلية /دولية) التي يتم تسليمها من أول مرة بشكل صحيح (%)
		البريد المحلي والذي يتم تسليمه في الوقت المحدد (%)
		سرعة انجاز الخدمة على حاجز الخدمة