



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 (٩-٧/٢٠١٩) تاريخ ٢٠١٩/٦/٣٠

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 (٩-٧/٢٠١٩) تاريخ ٢٠١٩/٦/٣٠

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 بتزويد الهيئة بتقارير نصف سنوية تتضمن نتائج حساب هذه المعايير بما يكفل مراقبة الهيئة لأداء المرخص لهم له خلال فترة الرخصة .

المدير
الهيئة العامة
لتنظيم قطاع الاتصالات

المادة (٤)

يلتزم مشغلو البريد الخاص بتزويد الهيئة بتقرير نصف سنوي خلال أول شهر من منتصف العام وفقا لنموذج تقرير معلومات الجودة الخاصة بخدمات البريد والمعتمدة من قبل مجلس مفوضي الهيئة (ملحق ١) ليتضمن 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 فللمجلس اتخاذ الإجراءات المبينة بموجب أحكام المادة (٩) من نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص المعمول به .

المادة (٦)

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

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 وآلية احتسابها عند تقديم التقرير السنوي الخاص بمعلومات الجودة الخاصة بالخدمات البريدية.

المادة (١٠)

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

١
البريد
الهيئة العامة

المادة (١٠)

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

٢
سجل
التسجيل
ال

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*100 =
3	التأخير في عملية تسليم البعثات (%)	س= عدد البعثات التي لم تسلم بالوقت المحدد ص= اجمالي عدد البعثات البريدية المرسلة س/ص*100 =
4	البريد الدولي الصادر والمرسل خلال اليوم التالي (%) (خاص بالفئة الدولي)	س= عدد البعثات الدولية الصادرة في يوم العمل التالي ص= نسبة اجمالي البريد الدولي الصادر س/ص*100 =
5	حجم البريد الذي يتم التعامل معه (#)	س= اجمالي عدد البعثات البريدية الخاصة التي يتم التعامل معها يقيس اجمالي عدد البعثات البريدية الخاصة التي يتم التعامل معها خلال الفترة المحددة بالتقرير
6	اجمالي عدد الطرود البريدية التي تتم من خلال منصات التجارة الإلكترونية # .	X= اجمالي عدد البعثات البريدية المسلمة من خلال منصات التجارة الإلكترونية الذي تم التعامل معه.
7	البريد المسلم خلال يوم العمل التالي (%)	س= عدد البعثات البريدية المسلمة خلال يوم عمل واحد ص= اجمالي عدد البعثات البريدية المسلمة س/ص*100 =
8	خدمة البريد السريع بالطن (#)	س= حجم البعثات البريدية المنقولة بالجو بالطن يقيس اجمالي وزن البعثات البريدية الخاصة بالطن الذي يتم نقله بالطيران خلال فترة التقرير

بشيرة
ش

<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>9</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>10</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>11</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>12</p>
<p>متوسط الوقت (ساعات أو أيام أو أسابيع) لايصال البعثة الى المرسل اليه حسب المنطقة (س١+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>13</p>
<p>يتم توزيع الاستبيان المرفق على العملاء .</p>	<p>يقيس مدى رضی متلقي الخدمة والعملاء عن الخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص</p>	<p>رضى المتعاملين (#)</p>	<p>14</p>

س = البريد المحلي المسلم بالوقت المحدد
ص = اجمالي 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 (%)

السيد
أحمد بن
الشيخ

م/ح

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



تقرير معلومات الجودة الخاصة بخدمات البريد التي يقدمها المشغل عن العام.....

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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 يقدمها المشغلون المرخص لهم، وقد بذلت الهيئة كل جهد ممكن للتأكد من دقة المعلومات الواردة من المشغلين ومطابقتها للآلية وفق جدول مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص لقياس مستوى جودة الخدمة البريدية، وأن المعلومات الواردة في هذا التقرير صحيحة حسب علم الهيئة سندا للبند أولاً / ٢ من التزامات الرخصة وعليه فإن هذا التقرير السنوي يعكس المعلومات الواردة من المشغلين ويتحمل المشغلين دقة المعلومات الواردة في هذا التقرير وأن الهيئة غير مسؤولة 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 للمستخدمين، حيث تقوم الهيئة بدراسة تلك التقارير وتحليلها وتحديد واقع جودة خدمات البريد لكل مرخص على حده وإصدار شهادة الممارسة الجيدة لمطابقة جودة الخدمات البريدية، وإتاحة معلومات الجودة للمستخدمين 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.

مدير
الهيئة
البريدية

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- إجمالي عدد الطرود البريدية التي تتم من خلال منصات التجارة الإلكترونية (#)

يقيس إجمالي عدد بعثات منصات التجارة الإلكترونية الذي تم التعامل معه.

٧- 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 .

٨- خدمة البريد السريع بالطن (#)

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

٩- 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.



١٠- البريد المرسل بشكل صحيح (%)

يقيس نسبة البعثات البريدية الخاصة التي تم تسليمها بشكل صحيح إلى المرسل اليه من الحجم الكلي للبعثات التي تم تسليمها.

١١- بريد الأعمال (%)

يقيس نسبة حجم بريد الأعمال من حجم البريد الكلي الذي يتم التعامل معه ضمن الخدمات البريدية خلال الفترة المشمولة في التقرير.

١٢- البريد السكني (%)

يقيس نسبة حجم البريد السكني من حجم البريد الكلي الذي يتم التعامل معه ضمن الخدمات البريدية خلال الفترة المشمولة في التقرير.

١٣- شحنة العملاء خلال فترة دورة تسليم (#)

يقيس متوسط الوقت بين تاريخ طلب البعثة ووقت تسليمها إلى عنوان العميل.

١٤- رضا المتعاملين

يقيس مدى رضى متلقي الخدمة والعملاء عن الخدمات التي يقدمها مشغل البريد الخاص

١٥- البريد المحلي والذي يتم تسليمه في الوقت المحدد (%) يقيس نسبة البعثات البريدية الخاصة المحلية التي يتم تسليمها في الوقت المحدد.

سك

للجنة
البيروت

ث- ملخص النتائج الإجمالية:

رقم المؤشر	اسم المؤشر	النتيجة
.١	وقت العبور (#)	
.٢	تتبع الشحنة (%)	
.٣	التأخير في عملية تسليم البعثات (%)	
.٤	البريد الدولي الصادر والمرسل خلال اليوم التالي (%) (خاص بالفئة الدولي)	
.٥	حجم البريد الذي يتم التعامل معه (#)	
.٦	اجمالي عدد الطرود البريدية التي تتم من خلال منصات التجارة الإلكترونية #	
.٧	البريد المسلم خلال يوم العمل التالي (%)	
.٨	خدمة البريد السريع بالطن (#)	
.٩	البريد الدعائي من بريد الرسائل المحلي (%)	
.١٠	البريد المرسل بشكل صحيح (%)	
.١١	بريد الأعمال (%)	
.١٢	البريد السكني (%)	
.١٣	شحنة العملاء خلال فترة دورة تسليم (#)	
.١٤	رضى المتعاملين (#)	يتم ارفاق الاستبيانات الخاصة بالمتعاملين
.١٥	البريد المحلي والذي يتم تسليمه في الوقت المحدد (%)	

١١