**شهادة اعتماد الاتحاد البريدي العالمي الخاصة بالنجاعة التشغيلية وإدارة النوعية**

**استبيان لتقييم النجاعة التشغيلية ونوعية الخدمة لدى المستثمِر المعيَّن في:**

**البيانات اللازمة للاتصال بالمجيب**

لتمكيننا من الإجابة عن الاستفسارات التي قد تثيرها الإجابات المقدَّمة، يرجى تقديم المعلومات التالية اللازمة للاتصال:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| اسم المستثمِر المعيَّن: | | |
| الاسم الكامل للشخص الذي ملأ الاستبيان: | | ❑ السيد ❑ السيدة |
| الوظيفة/اللقب الوظيفي: | | |
| عنوان البريد الإلكتروني: | رقم الهاتف: | |
| التاريخ: | التوقيع: | |
| اسم المشرِف وتوقيعه: | | |

**تنويه.-**

- يجب على المستثمِر المعيَّن أن يسجَّل بنفسه عدد النقاط التي يحصل عليها نتيجة إجابته عن أسئلة الاستبيان وأن يفي بالمتطلبات (المشمولة بجميع الأسئلة المُشار إليها بالحاشية "سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً".

- يجب أن تُشْفَع نسخة هذا الاستبيان المجاب فيها عن أسئلته بجميع المستندات الداعمة اللازمة فيما يخص كل سؤال.

- سيقوم الخبير الاستشاري أثناء المراجعة في الموقع بالتحقق من الأجوبة عن أسئلة الاستبيان ويَجري تصويبُها بحسب اللزوم على أساس المعايَنات في الميدان (مراكز معالجة البريد الدولي، مكاتب التبادل، مراكز الفرز الدولية، وسائر المرافق ذات الصلة). وإذا أُجري تصويب، فستُعدَّل حصيلة النقاط المحصول عليها نتيجةً للأجوبة المعنية بحسب الاقتضاء.

- سيُسَجَّل في الخانة المقابلة ضمن الاستبيان كلُّ ما قد يلاحظه الخبير الاستشاري أثناء المراجعة في الموقع من وجوه التعارض أو عدم الدقة بالقياس إلى ما قُدِّم من الأجوبة و المستندات الداعمة، ليراعيه المستثمر المعيَّن المعني في تقييمه النهائي.

**1- العمليات التشغيلية**

*1-1 جمع البريد*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-1-1 | هل ثمة خطة تتضمن مواعيد جمع البريد ومواعيد تسليمه والمرامي المتعلقة بالنوعية لجميع مراكز جمعه في البلد؟[[1]](#footnote-2) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-1-2 | هل يجري توثيقُ معايير نوعية المنتجات الدولية ونشرُها (مكتب بريد، موقع شبكي، إلخ.)؟1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-1-3 | هل تُسجَّل إبّان جمع البريد البياناتُ المتصلة بالعناوين وبالجمارك؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1-2 مكتب التبادل - العمليات المتعلقة بالبريد الصادر*

*1-2-1 تجمُّع البريد في مكتب التبادل*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-2-1-1 | هل تُحدّد في مكتب التبادل الساعة الحدية للدخول (CET) فيما يخص البريد الدولي الصادر وفقاً للنظام الوطني لجمع البريد ومعالجته؟1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-2-1-2 | هل يقيّم مكتب التبادل الوقت الذي يمكث فيه البريد فيه منذ ساعة وصوله والتقيُّدَ بمستويات الخدمة المتفق عليها؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-2-1-3 | هل تتوافق خطة النقل مع الساعة الحدية للدخول إلى مكتب التبادل؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1-2-2 تنظيم معالجة البريد الصادر في مكتب التبادل*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-2-2-1 | هل توجد خطة تشغيلية محدَّدة بوضوح لمعالجة البريد الدولي الصادر الذي يصل إلى مكتب التبادل (يرجى بيان معالم العملية من البداية إلى النهاية)؟1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-2-2-2 | هل يجري عرض الساعات الحدية للمعالجة؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-2-2-3 | هل تُسجَّل حالات القصور؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-2-2-4 | هل تُعَد لصائق الأكياس والأطباق إعداداً سليماً، بما في ذلك بيان مؤشرات "P" و"G" و"E"؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-2-2-5 | هل تمتثل الرموز ذات الخطوط الموضوعة على اللصائق لمعايير الاتحاد البريدي العالمي؟[[2]](#footnote-3) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-2-2-6 | هل يجري نشر تعليمات المغادرة في منطقة الإرسال؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-2-2-7 | هل يُعْمَل بإجراء للتحقق مما إذا كانت الإرساليات قد وصلت إلى مكتب التبادل على النحو المخطَّط له؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-2-2-8 | هل يوجد نظام وبرنامج مهيكلان لمراقبة نوعية الأداء في مكتب التبادل؟1  إذا أجيب عن هذا السؤال بالإيجاب فهل يشمل النظام المعني عمليات التحقق من الدقة بخصوص1: | ❑ | ❑ |  |  |
|  | أ ) أوقات وصول وسائل النقل محلياً؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ب) الفرز اليدوي/الفرز الآلي؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ج) الترزيم/التفريق والتعبئة ووضع اللصائق؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| د) المعدات، بما في ذلك نظم تكنولوجيا المعلومات وصيانة الآلات؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| هـ) المخالفات في عرض الإرساليات بالجملة؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| و) أداء الوكلاء المعنيين بمعالجة البعائث؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ز) أداء شركات النقل الجوي؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1-3 مكتب التبادل - العمليات المتعلقة بالبريد الوارد*

*1-3-1 سير العمليات والبريد الداخل إلى البلد*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-3-1-1 | هل توجد خطة تشغيلية محدَّدة بوضوح لمعالجة البريد الدولي الوارد الذي يصل إلى مكتب التبادل (يرجى بيان معالم عملية معالجته من البداية إلى النهاية)؟1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-1-2 | هل تُعْرَض الساعات الحدية للمعالجة؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-1-3 | هل يُعْمَل لديكم بأوقات محدَّدة للعمليات المتعلقة بالبريد الوارد (آخر موعد للوصول (LAT)، الساعة الحدية للدخول (CET)، الساعة الحدية للمسح الضوئي (CST)، إلخ.)؟[[3]](#footnote-4) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-1-4 | هل تُطَبَّق لديكم إجراءات خاصة بحالات حدوث مخالفات في المطار (حالات القصور فيما يتعلق بالإرساليات، والتدابير الأمنية المتخذة في المطار، المسح الضوئي للبريد الوارد، والواردات المحظورة، وتلف الإرساليات)؟  *(تُقدَّم بمثابة ملحق بالاستبيان للحصول على النقاط المقابلة)* | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-1-5 | هل يُعْمَل بإجراءات خاصة بحالات حدوث مخالفات في مرافق المستثمِر البريدي - مكتب التبادل، مركز الفرز، إلخ. (أوجه القصور فيما يتعلق بالإرساليات أو محتوياتها - البعائث المفقودة أو تلف الإرساليات أو البعائث، إلخ.)؟  *(تُقدَّم بمثابة ملحق بالاستبيان للحصول على النقاط المقابلة)* | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1-3-2 سير العمليات، المستثمِر البريدي: مكتب التبادل، مركز الفرز، المنطقة الجمركية*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-3-2-1 | هل يُعْمَل بخطة تشغيلية محدَّدة بوضوح لمعالجة البريد؟1  إذا أجيب عن هذا السؤال بالإيجاب فهل تشمل الخطة المعنية الخطوات التالية1: | ❑ | ❑ |  |  |
|  |  |  |  |
| أ ) التفريغ في مرافق المستثمِر البريدي؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ب) مسح لصائق أكياس البريد الوارد ضوئياً عند الوصول؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ج) الفصل؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| د) التحويل؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| هـ) المعالجة (فتح الأكياس، والتحقق من الإرساليات، ومقارنة المستندات)؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| و) إرسال البعائث إلى مراكز المعالجة الأخرى؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ز) تحديد البريد (الأكياس، البعائث) للمنطقة الجمركية؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-2-2 | هل تُهَيَّأ تعليمات واضحة في مراكز المعالجة الرئيسية؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-2-3 | هل توفَّر للعاملين لديكم أدلة المستخدمين ذات الصلة؟  يرجى ذكر الأدلة المعنية (دليل عمل مكتب التبادل، مثلاً). | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-2-4 | هل تُستخدم رسائل الإشعار المسبق - بوسائل منها النظام البريدي الدولي (IPS) ونظام مراقبة النوعية (QCS) وCAPE - للتحقق من مواعيد وصول البريد وكمياته المرتقبة؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-2-5 | هل تُتَّبع لديكم إجراءات منفصلة لفتح مختلف فئات البريد (الطرود، بعائث الرسائل/الرُزَم الصغيرة)؟ |  |  |  |  |
| أ ) الطرود | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ب) الرسائل/الرُزَم الصغيرة | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-2-6 | هل تحتفظون بتقارير وإحصائيات عن الأخطاء المستبان وقوعُها من أجل تحليل الاتجاهات على هذا الصعيد؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-3-2-7 | هل يتولى أحدٌ المسؤولية عن تنسيق الأنشطة في مراحل المعالجة الرئيسية بين الأقسام المختلفة بحيث لا يُغْفَل بريد خلال الساعات الحدية؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |

*1-4 توزيع البريد*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-4-1 | هل يوفَّر لزبائنكم في بلدكم توزيع بعائث الرسائل البريدية والطرود عبر القنوات التالية؟ (يُرجى وضع علامة على كل ما ينطبق - فبذلك يُحصل على مجموع النقاط المقابلة) |  |  |  |  |
| أ ) التوزيع في محل الإقامة (التوزيع عند عتبة باب المنزل)[[4]](#footnote-5) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ب) التوزيع في مكتب البريد1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ج) التوزيع في موضع الطرود (مركز الطرود/صندوق الطرود) بعد إشعار بالوصول بواسطة رسالة نصية قصيرة | ❑ | ❑ | 1 |  |
| د) التوزيع عند شريك لكم (من قبيل إحدى محطات الوقود أو المحلات التجارية أو محطات القطار) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| هـ) التوزيع بطرائق أخرى (يرجى تحديدها) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-4-2 | هل يُقَدَّم أي إشعار مسبق بالتوزيع؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-4-3 | هل تُنقل بيانات التوزيع على الفور إلى نظام البيانات الإلكتروني؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 1-4-4 | هل تُحفظ البعائث التي يتعذر توزيعها في مكتب البريد الخاص بالتوزيع قبل إعادتها إلى المرسل، بحسب فترة الاحتفاظ المحدَّدة في المنشورات ذات الصلة؟ |  |  |  |  |
| أ ) الطرود | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ب) الرسائل البريدية/الرُزَم الصغيرة | ❑ | ❑ | 1 |  |

**2- بروز البريد للعيان**

*2-1 تبادل البيانات الإلكتروني*

يرجى تبيان ما إذا كان المستثمر يوفِّر الرسائل المعيارية التالية الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي. يُرجى الرجوع إلى معيار الاتحاد البريدي العالمي M30 (تبادل البيانات الإلكترونية بين مؤسسات تناول البريد) للاطّلاع على وصف كامل لهذه الرسائل.

*2-1-1 البعائث البريدية*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2-1-1-1 | EMSEVT - الإصدار V3.0 ("الحدث EMS"): تسمح هذه الرسالة بتتبع وتحديد مكان بعائث البريد العادي المميَّزة برموز ذات خطوط وفقاً لمعايير الاتحاد البريدي العالمي[[5]](#footnote-6) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-1 | EMA- الإيداع/الجمع | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-2 | EMB - الوصول إلى مكتب تبادل البريد الصادر | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-3 | EMC - مغادرة مكتب تبادل البريد الصادر | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-4 | EMJ - الوصول إلى مكتب تبادل البريد العابر | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-5 | EMK - مغادرة مكتب تبادل البريد العابر | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-6 | EMD - الوصول إلى مكتب تبادل البريد الوارد | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-7 | EDB - عرض البعائث على الجمارك عند الاستيراد | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-8 | EME - بعيثة محتجزة لدى السلطات الجمركية عند الاستيراد | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-9 | EDC - بعائث أعادتها الجمارك عند الاستيراد | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-10 | EMF - مغادرة مكتب تبادل المقصد | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-11 | EMG - الوصول إلى مكتب التوزيع | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-12 | EDH - وصول البعيثة إلى نقطة التجميع لتسليمها (المرسَل إليه) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-13 | EMH - محاولة توزيع (مادي) فاشلة | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-1-14 | EMI - التوزيع النهائي | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-2 | الرسالة ITMATT ("ITeM ATTribute"): رسالة تُرسَل إلى أحد الأطراف (هو عادةً مستثمِر معيَّن في بلد مصدر) لكي يُعْلِم طرفاً آخر (هو عادةً مستثمِر معيَّن معني بتوزيع البعيثة) بوجود البعيثة وسماتها ووصولها الوشيك[[6]](#footnote-7) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-3 | الرسالة CUSITM ("CUStoms ITeM") أو غيرها: تُرسَل هذه الرسالة لكي يقدِّم المستثمِر المعيَّن إلى هيئة الجمارك المحلية صيغة إلكترونية من استمارات الاتحاد البريدي العالمي الورقية "CN 22" و"CN 23" و"CP 72" | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-1-4 | الرسالة CUSRSP ("CUStoms ReSPonse") أو غيرها: تُرسَل هذه الرسالة لكي تحيل هيئة الجمارك المحلية إلى المستثمِر المعيَّن المحلي قراراتها المتعلقة بالبعائث البريدية، وذلك عادةً للرد على رسالة من الجمارك | ❑ | ❑ | 1 |  |

*2-1-2 الإرساليات والأوعية البريدية*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2-1-2-1 | الرسالة PREDES، الإصدار V2.1 ("PRE-advice of DESpatch"): معلومات الإشعار المسبق بشأن مسار إيصال مجموعة من الأوعية والبعائث البريدية من مكتب التبادل في بلد المصدر إلى مكتب التبادل في بلد المقصد والمحاسبة ذات الصلة1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-2-2 | الرسالة RESDES ("RESponse to DESpatch"): معلومات عن مدى نوعية أوعيةِ إرساليةٍ جُهِّزت في مكتب التبادل في بلد المقصد وعن المحاسبة ذات الصلة، تقدَّم إلى مكتب التبادل في بلد المصدر رداً على رسالة PREDES1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-2-3 | الرسالة PRECON ("PRE-advice of CONsignment"( - "إشعار مسبق بإرسال شحنة بريدية بواسطة شركة نقل"): معلومات عن مسار إيصال شحنة بريدية مُعَدة لتسليمها إلى شركة النقل | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-2-4 | الرسالة RESCON ("RESponse to CONsignment"( - "رد على رسالة بشأن إرسال شحنة بريدية بواسطة شركة نقل"): معلومات عن شحنة بريدية تُسلِّمت من شركة النقل، رداً على رسالة PRECON | ❑ | ❑ | 1 |  |

*2-1-3 الوثائق المرسلة بالبريد*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2-1-3-1 | الرسالة CARDIT ("CARrier Documents International Transport advice"): المعلومات التي يرسلها المستثمِر المعيَّن في بلد المصدر أو في بلد العبور إلى شركة النقل المحلية التي يتعامل معها أو إلى الوكيل المعني بالنقل بشأن إرسالية بريدية تُسلَّم لشركة نقل[[7]](#footnote-8) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-1-3-2 | RESDIT ("RESponse to Documents International Transport"): معلومات عن شحنة بريدية استلمتها شركة النقل | ❑ | ❑ | 1 |  |

*2-2 أدوات تكنولوجيا المعلومات*

*2-2-1* نظم تكنولوجيا المعلومات

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2-2-1-1 | النظام البريدي الدولي (IPS) أو غيره1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-2-1-2 | نظام الإقرارات الجمركية (CDS) أو غيره1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-2-1-3 | نظام الاستعلام القائم على الإنترنت (IBIS) أو نظام الاستعلام الخاص بالمواد المسجَّلة (RAIS) أو غيرهما1 | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-2-1-4 | النظام الإحصائي للتحيل وإعداد التقارير التابع لنظام الرصد العالمي (GMS STAR) أو غيره | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 2-2-1-5 | النظام العالمي للتتبع وتحديد المكان (GTT) أو نظام التتبع الشبكي ضمن إطار النظام البريدي الدولي (IPS) أو غيرهما | ❑ | ❑ | 1 |  |

**3- سلسلة الإمدادات**

*3-1 الإجراءات الجمركية*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3-1-1 | هل هناك عملية للتخليص الجمركي للبريد الدولي محدَّدة بوضوح (تُبيَّن معالمها من البداية إلى النهاية)؟[[8]](#footnote-9) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-1-2 | هل تقومون أنتم أو جمارك بلدكم بفرز البريد الوارد وفقاً لتوصيات منظمة الجمارك العالمية (بمقتضى الاتفاقية الدولية لتبسيط وتنسيق الإجراءات الجمركية واتفاقية كيوتو المعدَّلة)، أي إنه لا ينبغي أن تُقدَّم إلى الجمارك البطاقات البريدية والرسائل التي تتضمن بلاغات شخصية فقط، ولا المنشورات الخاصة بالمكفوفين، ولا المطبوعات التي لا تخضع لرسوم الاستيراد والضرائب؟1  إذا لم يكن الأمر كذلك فيرجى وصف الإجراءات المعمول بها. | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-1-3 | هل تُحدَّد معالم الإجراءات الجمركية (التي وافقت عليها هيئة الجمارك) بوضوح فيما يخص: |  |  |  |  |
| أ ) الطرود | ❑ | ❑ | 1 |  |
| ب) بعائث الرسائل البريدية | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-1-4 | هل يجري إخطار المرسَل إليهم عن البعائث الدولية التي تقدَّم إلى الجمارك؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-1-5 | هل تُسجَّل بيانات عنوان الجمارك في بلد المصدر (هل يسجِّلها المرسِل)؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-1-6 | هل تتوافق الاستمارتان "CN 22" و"CN 23" مع معايير الاتحاد البريدي العالمي؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-1-7 | هل أُبرِم اتفاق بشأن مستوى الخدمة (SLA) أو مذكرة تفاهم بين مؤسسة البريد والجمارك؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-1-8 | هل يرسل مكتب التبادل رسائل ITMATT إلى المستثمِرين المعيَّنين الذين يمكنهم استقبالها؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-1-9 | هل يتبادل مكتب التبادل مع الجمارك المحلية رسائل CUSITM وCUSRSP أو رسائل أخرى مماثلة؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |

*3-2 النقل*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3-2-1 | هل تُنشر جداول مواعيد خدمات النقل في أحياز الإرسال وأرصفة التوقف؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-2-2 | يرجى تقديم جدول مواعيد نقل البريد بين المطار ومرافق المستثمِر البريدي.1  *(يقدَّم بمثابة ملحق بنسخة الاستبيان المجاب فيها عن أسئلته للحصول على النقاط المقابلة)* | ❑ | ❑ | 1 |  |
|  |  |  |  |
| 3-2-3 | هل يجري تسجيل العمليات المحدَّدة المواعيد لنقل البريد بين المطار ومرافق المستثمِر البريدي وهي يُتَقَيَّد بالمواعيد المعنية؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-2-4 | يرجى تقديم جداول مواعيد نقل (جميع فئات) البريد الوارد (من جميع البلدان المشمولة).[[9]](#footnote-10)  *(تقدَّم بمثابة ملحق بنسخة الاستبيان المجاب فيها عن أسئلته للحصول على النقاط المقابلة)* | ❑ | ❑ | 1 |  |

*3-3 الأمن*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3-3-1 | هل أنتم حائزون شهادة اعتماد خاصة بالمعيارين الأمنيين "S58" و"S59"؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-3-2 | هل تُستعمل لديكم معدات أمنية؟  إذا أجيب عن هذا السؤال بالإيجاب فيرجى تقديم قائمة بمختلف المعدات المعنية (الدارات التلفازية المغلقة، أجهزة الكشف بالأشعة السينية، إلخ). | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3-3-3 | هل لدى المستثمِر البريدي وحدة أمنية خاصة؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |

**4- موثوقية الخدمة**

*4-1 تبيان معالم السيرورات ذات الصلة من البداية إلى النهاية*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4-1-1 | هل تنفذون عملية خاصة بالبريد الدولي محدَّدةٍ ومبيَّنةِ المعالم وموثَّقةٍ فيما يخص جميع المنتجات الدولية بدءاً من الإرسال فانتهاءً بالتوزيع (للبريد الصادر) وبدءاً من وصول الطائرات الناقلة فانتهاءً بالتوزيع (للبريد الوارد)؟[[10]](#footnote-11)  *(تقدَّم بمثابة ملحق بنسخة الاستبيان المجاب فيها عن أسئلته للحصول على النقاط المقابلة)* | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4-1-2 | هل حُدِّدت أهداف متعلقة بنوعية الخدمة فيما يخص الطرود الدولية والرسائل غير الخاضعة للتتبع؟ إذا أجيب عن هذا السؤال بالإيجاب فيرجى مَلْءُ خانات الجدول التالي.1 | ❑ | ❑ | 1 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***المعايير الوطنية  (مثل ي[[11]](#footnote-12) + 1) 95٪*** | | ***المعايير الدولية الخاصة بالبريد الصادر  (مثل ي2 + 1) 90٪*** | | ***المعايير الدولية الخاصة بالبريد الوارد  (مثل ك[[12]](#footnote-13) + 1) 90٪*** | |
| ***طرود الاتحاد البريدي العالمي*** | ***الرسائل غير الخاضعة للتتبع*** | ***طرود الاتحاد البريدي العالمي*** | ***الرسائل غير الخاضعة للتتبع*** | ***طرود الاتحاد البريدي العالمي*** | ***الرسائل غير الخاضعة للتتبع*** |
| المدينة |  |  |  |  |  |  |
| أطرافها/ريفها |  |  |  |  |  |  |
| البلد بأسره |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| 4-1-3 | هل تتاح التقارير المتعلقة بالأداء فيما يخص المنتجات العالمية؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4-1-4 | هل يوجد نظام وبرنامج مهيكلان لمراقبة نوعية الأداء؟[[13]](#footnote-14) | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4-1-5 | هل يجري تحليل بيانات أجهزة الإرسال والاستقبال؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4-1-6 | هل توجد في نقاط التسليم بوابات للتشخيص؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4-1-7 | هل تمر جميع البعائث الواردة عبر هذه البوابات؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4-1-8 | هل يُعْمَل بإجراءات لضمان مرور جميع البعائث التي تحمل أجهزة إرسال واستقبال عبر بوابات التشخيص؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |

*4-2 الاتفاقات المتعلقة بمستويات الخدمة المبرَمة مع شركات النقل وهيئات الجمارك وغيرها من الجهات الفاعلة*

|  |  | *نعم* | *لا* | *النقاط* | *الملاحظات* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4-2-1 | هل ثمة موعد لتسليم البعائث متفق عليه بين الشركة الناقلة لها/الوكيل المعني بتناولها والمستثمِر البريدي؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4-2-1-1 | هل تراقبون التقيُّد بمواعيد التسليم المتفق عليها وتتخذون تدابير في هذا الصدد عند اللزوم؟  يرجى ذكر أمثلة: | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4-2-2 | هل يُستعان بنتائج أعمال مراقبة النوعية بمثابة أساس لاتخاذ تدابير تصحيحية أو لإعمال نظم لدفع العلاوات مع الشركات الناقلة؟**1**  إذا كان الأمر كذلك فكيف؟ | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 4-2-3 | هل يعلم الموظفون بالأهداف المنشودة على صعيد نوعية الخدمات؟ | ❑ | ❑ | 1 |  | |
| 4-2-4 | هل يُخطر الموظفون بمؤشرات الأداء والنتائج المحرَزة؟ |  |  |  |  | |
| أ ) التقارير المتعلقة بطرود الاتحاد البريدي العالمي | ❑ | ❑ | 1 |  | |
| ب) نظام الرصد العالمي (GMS)، ونظام مراقبة النوعية (QCS)، والبيانات الضخمة ضمن نظام مراقبة النوعية (QCS Big Data)، والنظام المتكامل لتقدير النوعية (IQRS)، إلخ. | ❑ | ❑ | 1 |  | |
| ج) غير ذلك | ❑ | ❑ | 1 |  | |
| 4-2-5 | هل يجري تحيين البيانات الواردة في مجموعتي الاتحاد البريدي العالمي المتعلقة ببريد الرسائل وببريد الطرود، وفي الدليل التشغيلي الخاص بالبريد العاجل الدولي (EMS)، وفي كتيِّب معايير PRIME وغيرها من المطبوعات من هذا القبيل؟1  ما هو تواتر مراجعتكم لهذه البيانات؟ | ❑ | ❑ | 1 |  | |
| 4-2-6 | هل هناك تعليمات للموظفين بشأن: |  |  |  |  | |
| أ ) مواعيد فتح الإرساليات؟[[14]](#footnote-15) | ❑ | ❑ | 1 |  | |
| ب) مواعيد التوقف؟1 | ❑ | ❑ | 1 |  | |
| ج) مواعيد إغلاق الإرساليات؟1 | ❑ | ❑ | 1 |  | |
| د) مواعيد الشحن والمغادرة؟1 | ❑ | ❑ | 1 |  | |
| 4-2-7 | هل تُتخذ تدابير للمتابعة إذا استُبين حدوث مخالفات أو حالات تقصير؟ | ❑ | ❑ | 1 |  | |

1. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-2)
2. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-3)
3. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-4)
4. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-5)
5. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-6)
6. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-7)
7. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-8)
8. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-9)
9. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-10)
10. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-11)
11. تاريخ الإيداع (للشحنات الوطنية والشحنات الدولية الصادرة). [↑](#footnote-ref-12)
12. تاريخ الوصول إلى مكتب التبادل (للبعائث الدولية التي تصل قبل موعد الوصول الأخير). [↑](#footnote-ref-13)
13. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-14)
14. سؤال إلزامي يستلزم جواباً إيجابياً. [↑](#footnote-ref-15)