الاتحـاد البريدي العالمي
UPU

نظام الاستعلام القائم على الإنترنت الخاص بالطرود

دليل المراقبة المخصص للمستخدمين

مشروع

مراقبة الإصدارات

الإصدار	*الوصف/التغييرات*	*التاريخ*	*جهة الإصدار*
0-1	مشروع صيغة دليل المراقبة المخصص لمستخدمي نظام الاستعلام القائم على الإنترنت الخاص بالطرود	أكتوبر "تشرين الأول" 2015	الفريق المخصص لنظام الاستعلام القائم على الإنترنت

مشروع

جدول المحتويات الصفحة

الاختصارات 4

المقدمة 5

1- المصطلحات ذات الصلة بالتقارير التي يولّدها نظام الاستعلام القائم على الإنترنت الخاص بالطرود 6

2- منهجية توليد التقارير 9

2-1 توليد التقارير 9

2-2 الفترة الزمنية: تقارير شهرية وتقارير نصف سنوية 9

2-3 الوحدات المستخدَمة في مؤشرات الأداء 9

2-4 القواعد المتصلة بحالات القوة القاهرة 9

3- التقارير عن الأداء 10

3-1 التقرير الموحّد 10

3-2 التقرير المتعلق بسرعة التنفيذ 11

3-3 التقرير المتعلق بالمدة 14

3-4 التقرير المتعلق بالنوعية وبأوجه القصور 17

3-5 الغرض من التقرير المتعلق بطلبات الاستعلام 21

3-6 التقرير المتعلق بالإخطارات 22

3-7 التقرير المتعلق بإدارة الوقت 22

3-8 الملفات التي تتضمن بيانات ذات طابع عام 26

3-8-1 الملفات التي تتضمن بيانات ذات طابع عام المتعلقة بعمليات معالجة طلبات الاستعلام 27

الاختصارات

ملاحظة المترجم: لا يخص هذا الجزء الصيغة العربية

L1Q	طلب من المستوى الأول
L1R	رد من المستوى الأول
L2Q	طلب من المستوى الثاني
L2R	رد من المستو ى الثاني
QUM	رسالة تحيين بشأن النوعية
SUM	رسالة تحيين بشأن الوضع
NQ	إخطار بطلب
NR	إخطار بردّ

مشروع

المقدمة

سمح تطبيق النظام العالمي لخدمة الزبائن (GCSS) - نظام الاستعلام القائم على الإنترنت الخاص بالطرود (فبراير "شباط" 2015) بتعزيز الجهود المبذولة من أجل تحسين نوعية معالجة طلبات الاستعلام وإرضاء الزبائن على نحو أفضل. وساهم نظام الاستعلام الجديد القائم على الإنترنت في تعزيز خدمة زبائن المستثمرين المعيّنين من خلال استخدام طلبات من أنواع شتى. ويولّد نظام الاستعلام القائم على الإنترنت أيضا تقارير مراقبة دقيقة تسمح برصد أوجه القصور ومعالجتها.

ويرمي هذا الدليل إلى شرح طريقة استخدام التقارير العديدة المتاحة وطريقة تأويلها. وهو يتضمن وصفا للمراحل الواجب اتباعها والإجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها من أجل تحسين نوعية الخدمة.

ونرحب بأي اقتراح لتحسين مضمون أو شكل هذا الدليل لجعله أكثر إفادة ولتيسير استخدامه. ويمكنكم أن ترسلوا تعليقاتكم بهذا الشأن إلى المكتب الدولي عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان التالي: int.upu@parcels.

1- المصطلحات ذات الصلة بالتقارير التي يولّدها نظام الاستعلام القائم على الإنترنت الخاص بالطرود

الشريك
رمز الأيزو ذو الحرفين الخاص بالبلد واسم البلد المعني الذي يحدد خدمات الزبائن التابعة لبلد ما المعنية بمعالجة الاستعلامات الدولية.

الشريك المُقدّم للطلب والشريك الذي يرد على الطلب
الشريك المقدّم للطلب هو المستثمر المعين الذي يُنشئ الطّلب (على المستوى الأول (L1) أو المستوى الثاني (L2) أو من خلال إخطار) بواسطة نظام الاستعلام القائم على الإنترنت، أما الشريك الذي يرد على الطلب فهو المستثمر المعين الذي يُنشئ الرد (الرد) بواسطة نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

مهلة الرد
المهلة الزمنية اللازمة للرد على طلب استعلام في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. وتُحدّد هذه المهل الزمنية لكل نوع من أنواع الطلبات ومستويات التحري في مختصر الطرود البريدية.

المستوى الأول (L1) والمستوى الثاني (L2):
ينطوي نظام الاستعلام القائم على الإنترنت على مستويين من التحري، يتكون كل واحد منهما من طلب وردٍّ. ولا تشكل الإخطارات والرسائل المتعلقة بالنوعية (رسائل QUM وSUM) مستوىً منفصلا من التحري.

الإخطار
هو عبارة عن رسالة يكمن الهدف منها في إرسال معلومات استباقية عن البعيثة، وغالباً ما يستخدمها المستثمر المعيَن في المقصد لإبلاغ المستثمر المعين في المصدر بمشكلة ما.

الإخطارات الواردة/المُرسَلة
تمثّل الإخطارات الواردة عدد الإخطارات التي يتسلّمها المستثمر المعين لمتابعتها. أما الإخطارات المرسَلة فهي تمثل عدد الإخطارات التي يرسلها المستثمر المعين.

طلبات الاستعلام الواردة/المُرسَلة
طلبات الاستعلام المُستلمة هي طلبات تَرد من خلال نظام الاستعلام القائم على الإنترنت يُلتمَس فيها الحصول على معلومات بشأن بعيثة بريدية. وأي طلب استعلام يُرسَل يكون ردا على طلب استعلام مُستلَم. وتبيّن تقارير الأداء نوعية أداء المستثمر المعين فيما يخص معالجة طلبات الاستعلام الواردة والمرسلة.

رسالة التحبين بشأن النوعية (QUM)
تبيّن هذه الرسالة المشاكل المتصلة بالنوعية التي قد ينطوي عليها طلب الاستعلام، ويمكن للمستثمر المعيّن أن يردّ عليها.

رسالة التحبين بشأن الوضع (SUM)
رسالة تُعدّ أثناء عملية معالجة الاستعلام، وتُستخدم لتوفير معلومات عن طلب استعلام تجري معالجته قبل إرسال الرد النهائي.

معالجة الاستعلام (Workflow)
الاتصالات المتعلقة ببعيثة ما والتي يتم تبادلها أثناء معالجة طلبات الاستعلام. وهي تشمل جميع التبادلات (من الرسائل) في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت. وقد يُعالج في إطار هذه العملية طلب استعلام واحد أو عدة طلبات استعلام، ومن ثمّ عدة مستويات من التحري.

تسوية طلبات الاستعلام
النسبة المئوية لطلبات الاستعلام التي حصلت على رد نهائي مُرضٍ لأصحابها. ويمكن اعتبار طلب الاستعلام قد تمت تسويته إذا أغلقه صاحبه يدويا، أو إذا أُغلق آليا بعد 30 يوما تقويميا من آخر تفاعل جرى في إطار نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

معالجة طلبات الاستعلام الواردة/المُرسَلة (Workflow received/sent)
تبيّن تقارير الأداء أداءَ المستثمرين المعينين فيما يتعلق بطلبات الاستعلام التي تم الرد عليها (الواردة) وتلك التي أرسلوها (المُرسلة).

مدة معالجة طلب الاستعلام (Workflow duration)
المدة الزمنية التي تفصل بين إعداد أول طلب وآخر رد في نظام الاستعلام القائم على الإنترنت.

الانتقال إلى مستوى أعلى
عندما يكون الرد في إطار المستوى الأول غير مُرضٍ لصاحب الطلب (غير نهائي)، يمكن الانتقال إلى المستوى الثاني من التحري. ويُطلق على الفترة الزمنية الفاصلة بين الرد في إطار المستوى الأول والطلب في إطار المستوى الثاني "Escalation time" (مهلة الانتقال من مستوى إلى آخر).

إعادة التفعيل (Reactivation)
تنطوي عملية معالجة الاستعلام على مستويين من التحري (المستوى الأول والمستوى الثاني). وعقب إصدار رد من المستوى الثاني، يمكن الانتقال إلى مستوى آخر، ويعتبر هذا الإجراء بمثابة إعادة تفعيل لعملية المعالجة. وتنطوي عملية إعادة تفعيل لعملية معالجة على طلبين على الأقل من المستوى الأول. لا يمكن أن تحدث عملية إعادة التفعيل إلا إذا جرى البدء في عملية معالجة استعلام أو بعد ورود رد غير مُرضٍ من المستوى الثاني.

إعادة الفتح
يمكن وقف عملية معالجة الاستعلام بعد رد، أيا كان مستواه (رد من المستوى الأول أو رد من المستوى الثاني). ويمكن إعادة فتح طلب استعلام إذا قدم الزبون مجددا شكوى بشأن بعيثة سبق له أن أرسل بشأنها طلبا وجرى وقف عملية معالجة الاستعلام في تلك الأثناء. وينبغي مواصلة عملية معالجة استعلام أُعيد فتحها حيثما وُقفت. فعلى سبيل المثال، إذا تم وقف عملية معالجة استعلام بعد رد من المستوى الأول، فينبغي للموظف أن يرسل ردا من المستوى الثاني. وإذا تم وقف عملية معالجة استعلام بعد رد من المستوى الثاني، فينبغي للموظف أن يفعّل من جديد عملية معالجة الاستعلام ويرسل ردا جديدا من المستوى الأول. ولا يمكن إعادة فتح طلب استعلام إلا إذا تم وقف عملية معالجة الاستعلام في أي مستو ى كان.

تقييم الردود (Reply rating)
يمكن لموظف خدمة الزبون تقييم الردود غير المرضية الواردة عبر نظام الاستعلام القائم على الإنترنت باختيار أحد الأسباب المتاحة في القائمة المقدمة.

أيام العمل وساعات العمل
يشار إلى الأطر الزمنية بأيام العمل، وهي ثماني ساعات عمل متتالية بالتوقيت المحلي كل يوم عمل. وتستثنى من تلك الأيام التي ليست أيام عمل (عطل نهاية الأسبوع، والعطل الرسمية، إلخ) ما دامت محددة في إعدادات النظام.

الأيام التقويمية (Calendar days)
تشمل الحسابات المعبّر عنها بالأيام التقويمية عطل نهاية الأسبوع والأيام التي لا تعمل فيها مراكز الاتصال المعيّنة.

تاريخ الاستحقاق (Due date)
الأجل الأقصى للرد على طلب الاستعلام.

الملفات المغلقة (Closed case)
هناك طريقتان لإغلاق الملفات، ألا وهما:

- الإغلاق اليدوي :إذا كان الشريك الذي قدم طلب الاستعلام راضيا بالرد النهائي، يُغلق الطلب يدويا بالنقر على "close case" (إغلاق الملف).
- الإغلاق التلقائي: إذا لم يُنفّذ أي إجراء إضافي (الانتقال إلى مستوى أعلى من التحري) في غضون 30 يوما اعتبارا من تاريخ آخر رد.

2- منهجية توليد التقارير

2-1 توليد التقارير

تستند منهجية الحساب المستخدمة في تقارير الأداء عن خدمة الزبائن في مجال الطرود إلى طلبات الاستعلام المغلقة (آليا أو يدويا) خلال الفترة التي تشملها التقارير.

ويولّد مشغل نظام الاستعلام القائم على الإنترنت تقارير وملفات تتضمن بيانات ذات طابع عام في أول يوم تقويمي من الشهر.

وساعات العمل هي ثماني ساعات عمل متتالية بالتوقيت المحلي كل يوم عمل. وتُستثنى من الحساب أيام العطل والأيام التي ليست أيام عمل ما دامت محددة في إعدادات النظام. ومن مسؤولية المستثمر المعين التأكد من أن هذه المعلومات محينة وذلك لأخذها عند توليد التقارير بعين الاعتبار. ويمكنكم تحميل نموذج من التقرير (يوليو "تموز" 2015) بالنقر على الرابط التالي:

https://files.upu.int/seos/1000/mpd/ui08092018556faaa7892691e1e80814bd9338338a.

2-2الفترة المشمولة: تقارير شهرية وتقارير نصف سنوية

- تولّد التقارير في نسق ملف XLS، شهريا ويتكون كل تقرير من ورقة واحدة.
- تقرير موحّد من نسق ملف PDF فيما يخص التقارير نصف السنوية.
- تقارير بحسب المستثمرين لا غير (وليس بحسب نوع الطلب).
- تُستخلص كل البيانات من قاعدة البيانات.

2-3 الوحدات المستخدَمة في مؤشرات الأداء

- #- مجموع الردود خلال الفترة المشمولة بالتقرير.
- %- النسبة المئوية للأداء أو للعدد الإجمالي المُسجّل، بحسب المؤشر المعني بالتحليل.
- الزمن/ساعات العمل:35:14:24 ـــــ 35/8 ساعات عمل = 4.375 = 4 أيام، ساعة + 14 دقيقة+ 24 ثانية.
- الأيام/أيام العمل:3.21 ـــــ 3 أيام + 0.21 * 8 ساعات عمل = 3 أيام + ساعة وأربعين دقيقة.

2-4 القواعد المتصلة بحالات القوة القاهرة

يجب على المستثمرين المعينين أن يُخطروا المكتبَ الدولي خلال مدة 24 ساعة بالحادث (دون حساب أيام العطل والأيام التي هي ليست أيام عمل) عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني، باستخدام الجزء1 من النموذج المتعلق بحالات القوة القاهرة - (فتح ملف) عملا بالقواعد الواردة في موقع الإنترنت للاتحاد البريدي العالمي. وحالما يؤكد المكتب الدولي وجوب تطبيق مبدأ "القوة القاهرة"، يمكن أن تُستثنى من تقييم الأداء الأيامُ التي تعطلت فيها الشبكات.

وأي تخلّف عن إبلاغ المكتب الدولي في غضون المهلة المحددة أدناه سيكون سببا لعدم تطبيق مبدأ القوة القاهرة، ومن ثم عدم إصدار تقارير من جديد.

3- التقارير عن الأداء

3-1 التقرير الموحّد

يقدّم التقرير الموحد ملخصا عن أداء كل مستثمر معين بوصفه شريكا يقدم الطلب وشريكا يرد على طلب. ويمكن تحليل النتائج الشاملة لهذا التقرير بتفصيل أدق في التقارير اللاحقة. وتمثل النتائج الواردة في عمود "النتائج الشاملة"، عندما تشير إلى المتوسط والنسبة، معدلات متوسطة، وفي الحالات الأخرى، تمثل المجموع الإجمالي المشار إليه.

يتضمّن التقرير المتعلق بالشريك الذي يقدّم الرد على طلب الاستعلام المعلومات التالية:

سرعة التنفيذ	جرى استقاء البيانات الواردة في هذا الجزء من التقرير من المؤشرات الواردة كما هي في العمود "سرعة التنفيذ" من التقرير		
	الرد في الوقت المحدد	طلبات الاستعلام الواردة	عدد طلبات الاستعلام المستلمة التي أُقفلت عملية معالجتها أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
		الرد في الوقت المحدد	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المستلمة التي تمّ الردّ عليها في الوقت المحدّد (في التاريخ المحدّد).
	الوقت المستغرق لفتح الطلبات المستلمة	متوسط الوقت المستغرق في الفتح	متوسط الوقت المستغرق لفتح طلبات الاستعلام المستلمة.
النوعية	جرى استقاء البيانات الواردة في هذا الجزء من التقرير من المؤشرات الواردة في العمود "المدة" من التقرير		
	تسوية طلبات الاستعلام	طلبات الاستعلام المستلمة	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام المستلمة التي أُقفلت عملية معالجتها أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
		التسوية في المستوى الأول	النسبة المئوية لعمليات طلبات الاستعلام المستلمة التي أُقفلت في المستوى الأول من التحري.
		إعادة التفعيل	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام المستلمة التي أُعيد تفعيلها.
	مدة معالجة طلب الاستعلام	متوسط المدة	متوسط مدة عمليات معالجة طلبات الاستعلام المستلمة (بأيام العمل)
		الملفات المُغلقة	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام المستلمة التي أُقفلت عملية معالجتها خلال مدة لا تتجاوز 30 يوم عمل
		المدة المفرطة	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام المستلمة التي أُقفلت عملية معالجتها بعد فترة تجاوزت 30 يوم عمل

يتضمّن التقرير المتعلق بالشريك الذي يقدّم طلب الاستعلام المعلومات التالية:

سرعة التنفيذ	الرد في الوقت المحدد	طلبات الاستعلام المرسَلة	عدد طلبات الاستعلام المرسَلة التي أُقفلت عملية معالجتها أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
		الرد في الوقت المحدد	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المرسَلة التي تمّ الردّ عليها في الوقت المحدد (في التاريخ المحدد).
	الوقت المستغرق لفتح الردود المستلَمة	متوسط الوقت المستغرق في الفتح	متوسّط الوقت المستغرق لفتح الردود الواردة.
النوعية	تسوية طلبات الاستعلام	طلبات الاستعلام المرسَلة	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام المرسَلة التي أُقفلت عملية معالجتها أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
		التسوية في المستوى الأول	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام المرسلة المقفلة بعد المستوى الأول.
		إعادة التفعيل	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام المرسَلة التي أُعيد تفعيلها.
	مدة معالجة طلبات الاستعلام	متوسط المدة	متوسط مدة عمليات معالجة طلبات الاستعلام المرسَلة.
		الملفات المُغلقة	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام المرسَلة التي أُقفلت عملية معالجتها خلال مدة لا تتجاوز 30 يوم عمل
		المدة المفرطة	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام المرسَلة التي أُقفلت عملية معالجتها بعد فترة تجاوزت 30 يوم عمل

2-3 التقرير المتعلق بسرعة التنفيذ

يبيّن هذا التقرير مستوى النوعية الذي تم بلوغه فيما يخص سرعة التنفيذ المحددة في إطار الطلبات من المستويين الأول والثاني وبوجه عام أيضا. سيعرض هذا التقرير العدد الإجمالي لطلبات الاستعلام المستلَمة/المرسَلة وعدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام المقفلة والمُدرجة في التقارير. وسيبيّن النسب المئوية لطلبات الاستعلام التي تم الرد عليها في الوقت المحدد وتلك التي تم الرد عليها ردا متأخرا، قياساً بالعدد الإجمالي لطلبات الاستعلام.

يتضمّن التقرير المتعلق بالشريك الذي يقدّم الرد المعلومات التالية:

	عمليات معالجة طلبات الاستعلام المستلمة	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي استلمها كل بلد. وتُؤخذ عمليات معالجة طلبات الاستعلام المُعاد تفعيلها أيضا في الاعتبار في كل المؤشرات (المستويان الأول والثاني)
المستوى الأول	طلبات الاستعلام المستلمة	عدد طلبات الاستعلام المستلمة التي أُقفلت عملية معالجتها (في المستوى الأول) أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
	الرد في الوقت المحدد	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المستلمة والتي تمّ الردّ عليها في الوقت المحدد (في التاريخ المحدد)، وفقا للقواعد المتعلقة بمُهل الرد على الطلبات من المستوى الأول (المادة 150 من نظام الطرود البريدية)

	الرد المتأخر	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المستلمة والتي تم الرد عليها ردا متأخرا (بعد التاريخ المحدد)، أي بعد مهل الرد على الطلبات من المستوى الأول المحددة في القواعد (المادة 150 من نظام الطرود البريدية)
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المُرسَلة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع المرسَلة فيما يخص كل طلب في إطار عملية معالجة طلب استعلام من المستوى الأول.
	متوسّط الوقت المستغرق لفتح الطلبات المستلمة	الزمن الفاصل بين وقت استلام الطلب من المستوى الأول وحتى ساعة فتحه
المستوى الثاني	طلبات الاستعلام المستلمة	عدد طلبات الاستعلام المستلمة التي أقفلت عملية معالجتها (في المستوى الثاني) أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
	الرد في الوقت المحدد	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المستلمة والتي تمّ الردّ عليها في الوقت المحدد (في التاريخ المحدد)، وفقا للقواعد المتعلقة بمُهل الرد على الطلبات من المستوى الثاني (المادة 150 من نظام الطرود البريدية)
	الرد المتأخر	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المستلمة والتي تم الرد عليها ردا متأخرا (بعد التاريخ المحدد)، أي بعد مهل الرد على الطلبات من المستوى الثاني المحددة في القواعد (المادة 150 من نظام الطرود البريدية)
المستوى الثاني (تابع)	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المُرسَلة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع المرسَلة فيما يخص كل طلب في إطار عملية معالجة طلب استعلام من المستوى الثاني.
	متوسّط الوقت المستغرق لفتح الطلبات المستلمة	الزمن الفاصل بين وقت استلام الطلب من المستوى الثاني وحتى ساعة فتحه
المستوى الأول + المستوى الثاني	تعكس هذه المؤشرات مستويي عمليات معالجة طلبات الاستعلام	
	طلبات الاستعلام المستلمة	عدد طلبات الاستعلام المستلمة التي أقفلت عمليات معالجتها (في المستويين الأول والثاني) أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
	الرد في الوقت المحدد	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المستلمة والتي تمّ الردّ عليها في الوقت المحدد (في التاريخ المحدد)، وفقا للقواعد المتعلقة بمُهل الرد على الطلبات من المستويين الأول والثاني
	الرد المتأخر	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المستلمة والتي تمّ الردّ عليها ردا متأخرا (بعد التاريخ المحدد)، أي بعد مُهل الرد على الطلبات من المستويين الأول والثاني المحددة في القواعد
	متوسّط الوقت المستغرق لفتح الطلبات المستلمة	الزمن الفاصل بين وقت استلام الطلب وحتى ساعة فتحه
استخدام رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs	إجمالي رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المُرسَلة	العدد الإجمالي لرسائل التحيين بشأن الوضع المُرسَلة
	إجمالي الردود المتأخرة	العدد الإجمالي للردود المتأخرة المرسَلة

يتضمّن التقرير المتعلق بالشريك الذي يقدّم طلب الاستعلام المعلومات التالية:

	عمليات معالجة طلبات الاستعلام المرسَلة	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أرسلها كل بلد. وتُؤخذ عمليات معالجة طلبات الاستعلام المُعاد تفعيلها أيضا في الاعتبار في كل المؤشرات (المستويان الأول والثاني)
المستوى الأول	طلبات الاستعلام المرسَلة	عدد طلبات الاستعلام المرسَلة التي أُقفلت عملية معالجتها (في المستوى الأول) أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
	الرد في الوقت المحدد	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المرسلة والتي تم الرد عليها في الوقت المحدد (في التاريخ المحدد)، وفقا للقواعد المتعلقة بمهل الرد على الطلبات من المستوى الأول (المادة 150 من نظام الطرود البريدية)
	الرد المتأخر	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المرسلة والتي تم الرد عليها ردا متأخرا (بعد التاريخ المحدد)، أي بعد مهل الرد على الطلبات من المستوى الأول المحددة في القواعد (المادة 150 من نظام الطرود البريدية)
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المستلمة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع المستلمة فيما يخص كل طلب في إطار عملية معالجة طلب استعلام من المستوى الأول.
	متوسّط الوقت المستغرق لفتح الردود المستلمة	الزمن الفاصل بين وقت استلام الرد من المستوى الأول وحتى ساعة فتحه
المستوى الثاني	طلبات الاستعلام المرسَلة	عدد طلبات الاستعلام المرسَلة التي أُقفلت عملية معالجتها (في المستوى الثاني) أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
	الرد في الوقت المحدد	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المستلمة والتي تم الرد عليها في الوقت المحدد (في التاريخ المحدد)، وفقا للقواعد المتعلقة بمهل الرد على الطلبات من المستوى الثاني (المادة 150 من نظام الطرود البريدية)
	الرد المتأخر	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المستلمة والتي تم الرد عليها ردا متأخرا (بعد التاريخ المحدد)، أي بعد مهل الرد على الطلبات من المستوى الثاني المحددة في القواعد (المادة 150 من نظام الطرود البريدية)
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المستلمة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع المستلمة فيما يخص كل طلب في إطار عملية معالجة طلب استعلام من المستوى الثاني.
	متوسّط الوقت المستغرق لفتح الردود المستلمة	الزمن الفاصل بين وقت استلام الرد من المستوى الثاني وحتى ساعة فتحه
المستوى الأول + المستوى الثاني	تعكس هذه المؤشرات مستويي عمليات معالجة طلبات الاستعلام	
	طلبات الاستعلام المرسَلة	عدد طلبات الاستعلام المرسَلة التي أُقفلت عمليات معالجتها (في المستويين الأول والثاني) أثناء الفترة المشمولة بالتقرير.
(تابع)	الرد في الوقت المحدد	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المرسَلة والتي تمّ الردّ عليها في الوقت المحدد (في التاريخ المحدد)، وفقا للقواعد المتعلقة بمُهل الرد على الطلبات من المستويين الأول والثاني
	الرد المتأخر	النسبة المئوية لطلبات الاستعلام المرسَلة والتي تمّ الردّ عليها ردا متأخرا (بعد التاريخ المحدد)، أي بعد مُهل الرد على الطلبات من المستويين الأول والثاني المحددة في القواعد
	متوسّط الوقت المستغرق لفتح الردود المستلمة	الزمن الفاصل بين وقت استلام الرد وحتى ساعة فتحه

استخدام رسائل التحيين بشأن الوضع SUM	إجمالي رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المستلمة	العدد الإجمالي لرسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المستلمة
	إجمالي الردود المتأخرة	العدد الإجمالي للردود المتأخرة المرسَلة

3-3 التقرير المتعلق بالمدة

يبين هذا التقرير عددا من مؤشرات الأداء المتعلقة بمدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام على النحو التالي:

- متوسط مدة عمليات معالجة طلبات الاستعلام حسب كل مستوى من مستويات التحري، وإجمالا.
- معدل طلبات الاستعلام التي تمت تسويتها بعد المستوى الأول من التحري.
- متوسط الوقت المستغرق للانتقال من المستوى الأول إلى المستوى الثاني؛
- معدل عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أعيد تفعيلها (طلبات الاستعلام التي لم تسو خلال الفترة المحددة)؛
- نسبة الملفات التي أغلقت خلال 20 أو 30 يوم عمل.

يتضمّن التقرير المتعلق بالشريك الذي يقدّم الرد المعلومات التالية:

	عمليات معالجة طلبات الاستعلام المستلمة	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي استلمها كل بلد
عمليات معالجة طلبات الاستعلام من مستوى واحد	لا تؤخذ بعين الاعتبار إلا عمليات معالجة طلبات الاستعلام من المستوى الأول والتي لم يجر خلالها الانتقال من مستوى إلى مستوى أعلى	
	عملية معالجة طلبات الاستعلام من المستوى الأول	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام فيما يخص طلب استعلام واحد يقابل عملية معالجة من المستوى الأول.
	متوسط مدة المعالجة في المستوى الأول	متوسط مدة معالجة الطلبات بمستوى معالجة واحد
	معدل التسوية بعد المستوى الأول	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أقفلت بعد الرد الأول (أي التي انتهت بالرد على طلب واحد)
عمليات معالجة طلبات الاستعلام من مستويين	لا تؤخذ بعين الاعتبار إلا عمليات معالجة طلبات الاستعلام من مستويين (المستوى الأول + المستوى الثاني) والتي لم تجر خلالها عملية إعادة تفعيل	
	عمليات معالجة طلبات الاستعلام من المستوى الأول + المستوى الثاني	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام من مستويين فحسب (المستوى الأول + المستوى الثاني) والتي لم تجر خلالها عملية إعادة تفعيل
	متوسط مدة المعالجة في المستوى الأول	متوسط مدة المعالجة في المستوى الأول من عمليات معالجة طلبات استعلام ذات مستويين
	متوسط مدة المعالجة في المستوى الثاني	متوسط مدة المعالجة في المستوى الثاني من عمليات معالجة طلبات استعلام ذات مستويين
	متوسط مدة الانتقال من الرد من المستوى الأول إلى الطلب من المستوى الثاني	متوسط المدة الفاصلة بين رد من المستوى الأول وطلب من المستوى الثاني

	متوسط المدة (المستوى الأول + المستوى الثاني بما في ذلك الانتقال من مستوى إلى مستوى أعلى)	متوسط المدة الفاصلة بين أول طلب وثاني رد، بما في ذلك الزمن الفاصل بين مستويين (زمن الانتقال من مستوى إلى مستوى أعلى)
	معدل التسوية بعد المستوى الثاني	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أُقفلت بعد مستويين من التحرّ
عمليات معالجة طلبات الاستعلام المُعاد تفعيلها	عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أُعيد تفعيلها (عمليات معالجة طلبات الاستعلام المتعلقة بطلبين من المستوى الأول)	
	عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تتجاوز مستويين	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام المُعاد تفعيلها (عمليات معالجة طلبات الاستعلام المتعلقة بطلبين من المستوى الأول)
	معدل إعادة التفعيل	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام المُعاد تفعيلها
مدة عمليات معالجة طلبات الاستعلام	المؤشرات المتعلقة بالمدد وبالملفات المغلقة وفقا للمعايير	
	متوسط المدة	متوسط الزمن الفاصل، المعرب عنه بأيام العمل، بين الطلب الأول والرد الأخير الذي انتهى بغلق الملف (يدويا أو آليا)
	الملفات التي تم غلقها خلال 20 يوم عمل	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أغلقت (تمت تسويتها) خلال 20 يوم عمل
		النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أُقفلت خلال 20 يوم عمل
	الملفات التي أُغلقت خلال 30 يوم عمل	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أغلقت (تمت تسويتها) خلال 30 يوم عمل
		النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أُقفلت خلال 30 يوم عمل
المدة المفرطة	عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تُعتبر مدتها مفرطة	
	عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تتجاوز مدتها 30 يوم عمل	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تتجاوز مدتها 30 يوم عمل
		النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تتجاوز مدتها 30 يوم عمل

يتضمّن التقرير المتعلق بالشريك الذي يقدّم طلب الاستعلام المعلومات التالية:

	عمليات معالجة طلبات الاستعلام المرسَلة	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام المرسَلة إلى كل بلد.
عمليات معالجة طلبات الاستعلام في مستوى واحد	لا تؤخذ بعين الاعتبار إلا عمليات معالجة طلبات الاستعلام من المستوى الأول والتي لم يجر خلالها الانتقال من مستوى إلى مستوى أعلى	
	عملية معالجة طلبات الاستعلام في المستوى الأول	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام فيما يخص طلب استعلام واحد يقابل عملية معالجة من المستوى الأول.
	متوسط مدة المعالجة في المستوى الأول	متوسط مدة معالجة الطلبات بمستوى معالجة واحد
	معدل التسوية بعد المستوى الأول	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أُقفلت بعد الرد الأول (أي التي انتهت بالرد على طلب واحد)
عمليات معالجة طلبات	لا تؤخذ بعين الاعتبار إلا عمليات معالجة طلبات الاستعلام من مستويين (المستوى الأول + المستوى الثاني) والتي لم تجر خلالها عملية إعادة تفعيل	

الاستعلام من مستويين	عمليات معالجة طلبات الاستعلام من المستوى الأول + المستوى الثاني	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام من مستويين فحسب (المستوى الأول + المستوى الثاني) والتي لم تجر خلالها عملية إعادة تفعيل
	متوسط مدة المعالجة في المستوى الأول	متوسط مدة المعالجة في المستوى الأول من عمليات معالجة طلبات استعلام ذات مستويين
	متوسط مدة المعالجة في المستوى الثاني	متوسط مدة المعالجة في المستوى الثاني من عمليات معالجة طلبات استعلام ذات مستويين
	متوسط مدة الانتقال من الرد من المستوى الأول إلى الطلب من المستوى الثاني	متوسط المادة الفاصلة بين رد من المستوى الأول وطلب من المستوى الثاني
	متوسط المدة (المستوى الأول + المستوى الثاني بما في ذلك الانتقال من مستوى إلى مستوى أعلى)	متوسط المدة الفاصلة بين أول طلب وثاني رد، بما في ذلك الزمن الفاصل بين مستويين (زمن الانتقال من مستوى إلى مستوى أعلى)
	معدل التسوية بعد المستوى الثاني	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أُقفلت بعد مستويين من التحرّ
عمليات معالجة طلبات الاستعلام المُعاد تفعيلها	عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أُعيد تفعيلها (عمليات طلبات معالجة الاستعلام المتعلقة بطلبين في المستوى الأول)	
	عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تتجاوز مستويين	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام المُعاد تفعيلها (عمليات معالجة طلبات الاستعلام المتعلقة بطلبين في المستوى الأول)
	معدل إعادة التفعيل	النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام المُعاد تفعيلها
مدة عمليات معالجة طلبات الاستعلام	المؤشرات المتعلقة بالمدد وبالملفات المغلقة وفقا للمعايير	
	متوسط المدة	متوسط الزمن الفاصل، المعرب عنه بأيام العمل، بين الطلب الأول والرد الأخير الذي انتهى بغلق الملف (يدويا أو آليا)
	الملفات التي تم غلقها خلال 20 يوم عمل	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أغلقت (تمت تسويتها) خلال 20 يوم عمل
		النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أُقفلت خلال مدة لا تتجاوز 20 يوم عمل
مدة عمليات معالجة طلبات الاستعلام (تابع)	الملفات التي أُغلقت خلال 30 يوم عمل	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أغلقت (تمت تسويتها) خلال 30 يوم عمل
		النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي أُقفلت خلال 30 يوم عمل
المدة المفرطة	عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تُعتبر مدتها مفرطة	
	عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تتجاوز مدتها 30 يوم عمل	عدد عمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تتجاوز مدتها 30 يوم عمل
		النسبة المئوية لعمليات معالجة طلبات الاستعلام التي تتجاوز مدتها 30 يوم عمل

4-3 التقرير المتعلق بالنوعية وبأوجه القصور

يبين هذا التقرير استخدام الرسائل المتعلقة بالنوعية (رسائل QUM وSUM) حسب مستوى التحري وإجمالا.

ويبيّن التقرير أيضا، بالنسبة للشركاء الذين يقدمون الردود، تقييم الردود والنوعية.

فيما يخص الشريك الذي يقدم الردّ

المستوى الأول	المؤشرات التي لا تتعلق إلا بالرسائل المستخدَمة في المستوى الأول (L1) من عمليات معالجة طلبات الاستعلام	
	طلبات الاستعلام المستلمة	عدد طلبات الاستعلام من المستوى الأول التي يتسلّمها الشريك الذي يقدم الردّ
	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs المرسَلة	عدد رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الأول من عمليات المعالجة
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الأول من عمليات المعالجة
	رسائل التحيين بشأن النوعية التي تمّ الردّ عليها	عدد الردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدمون طلبات ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي قدّم ردا في المستوى الأول من عمليات المعالجة
		النسبة المئوية للردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدمون طلبات ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي قدّم ردا في المستوى الأول
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المُرسَلة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الأول من عمليات المعالجة
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الأول من عمليات المعالجة
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المستلمة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الرد من الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الأول من عمليات المعالجة
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الرد من الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الأول من عمليات المعالجة
المستوى الثاني	المؤشرات التي لا تتعلق إلا بالرسائل المستخدَمة في المستوى الثاني (L2) من عمليات معالجة طلبات الاستعلام	
	طلبات الاستعلام المستلمة	عدد طلبات الاستعلام من المستوى الثاني التي يتسلّمها الشريك الذي يقدم الردّ
	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs المرسَلة	عدد رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الثاني من عمليات المعالجة

		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الثاني من عمليات المعالجة
	رسائل التحيين بشأن النوعية التي تمّ الردّ عليها	عدد الردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدمون طلبات ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي قدّم ردا في المستوى الثاني من عمليات المعالجة
		النسبة المئوية للردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي أرسلها الشركاء الذين يقدمون طلبات ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي أرسلها الشريك الذي قدّم ردا في المستوى الثاني من عمليات المعالجة
المستوى الثاني (تابع)	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المُرسَلة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الثاني
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الثاني من عمليات المعالجة
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المستلمة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الرد من الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الثاني من عمليات المعالجة
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الرد من الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الثاني من عمليات المعالجة
المستوى الأول + المستوى الثاني	المؤشرات التي تتعلق بالرسائل المستخدَمة في المستويين الأول والثاني من عمليات معالجة طلبات الاستعلام	
	طلبات الاستعلام المستلمة	إجمالي عدد طلبات الاستعلام من المستويين الأول والثاني من عمليات المعالجة التي يتسلّمها الشريك الذي يقدم الردّ
	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs المرسَلة	إجمالي عدد رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستويين الأول و الثاني من عمليات المعالجة
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستويين الأول والثاني من عمليات المعالجة
	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs التي تمّ الردّ عليها	إجمالي عدد الردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدمون طلبات ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي قدّم ردا في المستويين الأول والثاني من عمليات المعالجة
		النسبة المئوية للردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدمون طلبات ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي قدّم ردا في المستويين الأول والثاني من عمليات المعالجة
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المُرسَلة	إجمالي عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستويين الأول و الثاني من عمليات المعالجة

		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستويين الأول والثاني من عمليات المعالجة
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المستلمة	إجمالي عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الرد إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستويين الأول و الثاني من عمليات المعالجة
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الرد من الشركاء الذين يقدمون طلبات من المستويين الأول والثاني من عمليات المعالجة
تقييم سلبي لردود الشريك الذي يقدّم الردّ	مؤشرات تتعلق بنوعية الرد الذي قدّمه الشريك الذي يقدّم الرد استنادا إلى التقييم الذي قدّمه الشريك الذي يقدم الطلب. وتلقائيا، لا يُطبّق التقييم إلا على الردود غير المُرضية.	
	المستوى الأول	إجمالي عدد الردود التي قيّمها الشريك الذي قدّم الطلب بأنها غير مُرضية في المستوى الأول
		النسبة المئوية للردود التي قيّمها الشريك الذي قدّم الطلب بأنها غير مُرضية في المستوى الأول
	المستوى الثاني	إجمالي عدد الردود التي قيّمها الشريك الذي قدّم الطلب بأنها غير مُرضية في المستوى الثاني
		النسبة المئوية للردود التي قيّمها الشريك الذي قدّم الطلب بأنها غير مُرضية في المستوى الثاني
	الإجمالي	إجمالي عدد الردود التي قيّمها الشريك الذي قدّم الطلب بأنها غير مُرضية في المستويين الأول والثاني
		النسبة المئوية للردود التي قيّمها الشريك الذي قدّم الطلب بأنها غير مُرضية في المستويين الأول والثاني

فيما يخص الشريك الذي يقدّم الطلب

المستوى الأول	المؤشرات التي لا تتعلق إلا بالرسائل المستخدَمة في المستوى الأول (L1) من عمليات معالجة طلبات الاستعلام	
	طلبات الاستعلام المرسَلة	عدد طلبات الاستعلام من المستوى الأول التي أرسلها الشريك الذي يقدّم الطلب
	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs المستلمة	عدد رسائل التحيين بشأن النوعية التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الأول
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن النوعية التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الأول
	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs التي تمّ الردّ عليها	عدد الردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الأول
		النسبة المئوية للردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الأول
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المُرسَلة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب إلى الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الأول
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب إلى الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الأول
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المستلمة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الأول
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الأول
المستوى الثاني	المؤشرات التي لا تتعلق إلا بالرسائل المستخدَمة في المستوى الثاني (L2) من عمليات معالجة طلبات الاستعلام	
	طلبات الاستعلام المرسَلة	عدد طلبات الاستعلام من المستوى الثاني التي أرسلها الشريك الذي يقدّم الطلب
	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs المستلمة	عدد رسائل التحيين بشأن النوعية التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الثاني
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن النوعية التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الثاني
	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs التي تمّ الردّ عليها	عدد الردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الثاني
		النسبة المئوية للردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الثاني
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المُرسَلة	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب إلى الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الثاني
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب إلى الشركاء الذين يقدمون طلبات في المستوى الثاني
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الثاني

	المستلمة	النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستوى الثاني
المستوى الأول + المستوى الثاني	المؤشرات التي تتعلق بالرسائل المستخدَمة في المستويين الأول والثاني من عمليات معالجة طلبات الاستعلام	
	طلبات الاستعلام المرسَلة	إجمالي عدد طلبات الاستعلام من المستويين الأول والثاني من عمليات المعالجة التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب
	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs المستلمة	إجمالي عدد رسائل التحيين بشأن النوعية التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستويين الأول و الثاني
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن النوعية التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستويين الأول والثاني
المستوى الأول + المستوى الثاني (تابع)	رسائل التحيين بشأن النوعية QUMs التي تمّ الردّ عليها	إجمالي عدد الردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدّمون ردودا في المستويين الأول والثاني
		النسبة المئوية للردود على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب ردا على رسائل التحيين بشأن النوعية التي يرسلها الشركاء الذين يقدّمون ردودا في المستويين الأول والثاني
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المُرسَلة	إجمالي عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب إلى الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستويين الأول و الثاني
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يرسلها الشريك الذي يقدم الطلب إلى الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستويين الأول والثاني
	رسائل التحيين بشأن الوضع SUMs المستلمة	إجمالي عدد رسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستويين الأول و الثاني
		النسبة المئوية لرسائل التحيين بشأن الوضع التي يتسلمها الشريك الذي يقدم الطلب من الشركاء الذين يقدمون ردودا في المستويين الأول والثاني

5-3 الغرض من التقرير المتعلق بطلبات الاستعلام

يبيّن هذا التقرير إجمالي عدد طلبات الاستعلام المستلمة/المرسَلة، وعددها ونسبتها المئوية بحسب نوع الطلب. ويتمثل الغرض من هذا التقرير في تسليط الضوء على الأسباب الرئيسية التي تنطوي عليها شكاوى الزبائن وفي مساعدة الشركاء على اتخاذ التدابير المناسبة لتسوية المشاكل المتكررة المثارة في الطلبات. وجرى تحديد أحد عشر نوعا من الطلبات. ولما كانت هذه القائمة تستند إلى التجارب المشهودة في مجال خدمات الزبائن والاقتراحات ذات الصلة فإنه سيجري تكييفها مستقبلا في ضوء ذلك.

والنتائج الشاملة هي عبارة عن نِسب صافية من إجمالي عدد طلبات الاستعلام المستلمة أو المرسَلة (أي أنها ليست معدلات مرجّحة).

6-3 التقرير المتعلق بالإخطارات

يبين هذا التقرير استخدام رسائل الإخطار، وانتقالها إلى المستوى الأول من التحري، ومتوسط الوقت المستغرق لفتح رسائل الإخطار والرد عليها.

ويتضمّن التقرير المتعلق بالشريك الذي يقدّم الرد المعلومات التالية:

الإخطارات المستلمة	عدد الإخطارات التي يتسلمها الشريك الذي يقدّم الرد
الإخطارات التي تم الردّ عليها	عدد الإخطارات التي تمّ الردّ عليها
	النسبة المئوية للإخطارات التي تمّ الردّ عليها
الإخطارات التي جرى تجاهلها	عدد الإخطارات التي جرى تجاهلها
	النسبة المئوية للإخطارات التي جرى تجاهلها
الإخطارات التي لم يجر الردّ عليها	عدد الإخطارات التي لم يجر الردّ عليها
	النسبة المئوية للإخطارات التي لم يجر الردّ عليها
الإخطارات التي انتُقل فيها إلى مستوى أعلى (المستوى الأول)	عدد الإخطارات التي انتُقل فيها إلى المستوى الأول
	النسبة المئوية للإخطارات التي انتقل فيها إلى المستوى الأول
متوسط الوقت المستغرق في فتح الإخطار	متوسط الوقت المستغرق في فتح الإخطار (بساعات العمل)
متوسط الوقت المستغرق في الرد/التجاهل	متوسط الوقت المستغرق في الرد على الإخطار أو تجاهله (بساعات العمل)

يتضمّن التقرير المتعلق بالشريك الذي يقدّم طلب الاستعلام المعلومات التالية:

الإخطارات المرسَلة	عدد الإخطارات التي يرسلها الشريك الذي يقدّم الطلب
الإخطارات التي تمّ الردّ عليها	عدد الإخطارات التي تمّ الردّ عليها
	النسبة المئوية للإخطارات التي تمّ الردّ عليها
الإخطارات التي جرى تجاهلها	عدد الإخطارات التي جرى تجاهلها
	النسبة المئوية للإخطارات التي جرى تجاهلها
الإخطارات التي لم يجر الردّ عليها	عدد الإخطارات التي لم يجر الردّ عليها
	النسبة المئوية للإخطارات التي لم يجر الردّ عليها
الإخطارات التي انتُقل فيها إلى مستوى أعلى (المستوى الأول)	عدد الإخطارات التي انتُقل فيها إلى المستوى الأول
	النسبة المئوية للإخطارات التي انتقل فيها إلى المستوى الأول
متوسط الوقت المستغرق في فتح الإخطار	متوسط الوقت المستغرق في فتح الإخطار (بساعات العمل)

7-3 التقرير المتعلق بإدارة الوقت

يبيّن هذا التقرير أداء الشريك الذي يقدّم الرد استنادا إلى المؤشر الزمني. تساعد هذه المعلومات المتعلقة بالوقت المستغرق في فتح أي نوع من أنواع طلبات الاستعلام والرد عليها وأيضا الوقت الذي لم يُستخدم، على تعزيز فهم إدارة الوقت من أجل تحسين فعالية عملية التحري. ويخص هذا التقرير الشريكَ الذي يرد على الطلب فحسب، وهو لا يخص الشريك الذي يقدّم الطلب.

فيما يخص الشريك الذي يقدم الردّ

	طلبات الاستعلام المستلمة		عدد طلبات الاستعلام التي يتسلّمها (في المستويين الأول والثاني) الشريك الذي يقدم الردّ
	طلبات الاستعلام		عدد طلبات الاستعلام المستلمة في كل مستوى
الوضع	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "تحيين/تأكيد وضع البعيثة" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "تحيين/تأكيد وضع البعيثة" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "تحيين/تأكيد وضع البعيثة" (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل
	المستوى الثاني	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "تحيين/تأكيد وضع البعيثة" (في المستوى الثاني" وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "تحيين/تأكيد وضع البعيثة" (في المستوى الثاني) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "تحيين/تأكيد وضع البعيثة" (في المستوى الثاني)، محسوب بساعات العمل
الإثبات المكتوب للتسليم	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "الإثبات المكتوب للتسليم" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "الإثبات المكتوب للتسليم" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "الإثبات المكتوب للتسليم" (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل
محل خلاف	المستوى الثاني	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "تسليم محل خلاف" (في المستوى الثاني) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "تسليم محل خلاف" (في المستوى الثاني) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
محل خلاف (تابع)		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "تسليم محل خلاف" (في المستوى الثاني)، محسوب بساعات العمل
تعديل	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلم طلب من نوع "طلب تعديل/تصحيح عنوان، إعادة توزيع، إعادة أو وقف عملية توزيع بعيثة" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل

		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "طلب تعديل/تصحيح عنوان، إعادة توزيع، إعادة أو وقف عملية توزيع بعيثة" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد طلب من نوع "طلب تعديل/تصحيح عنوان، إعادة توزيع، إعادة أو وقف عملية توزيع بعيثة" (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل
الجمارك	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "تحقيق جمركي" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "تحقيق جمركي" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "تحقيق جمركي" (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل
	المستوى الثاني	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "تحقيق جمركي" (في المستوى الثاني) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "تحقيق جمركي" (في المستوى الثاني) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "تحقيق جمركي" (في المستوى الثاني)، محسوب بساعات العمل
تأخير	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "توضيح بشأن تأخر تسليم/معالجة بعيثة" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "توضيح بشأن تأخر تسليم/معالجة بعيثة" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "توضيح بشأن تأخر تسليم/معالجة بعيثة" (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل
إعادة غير مبرَّرة	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "إعادة غير مبرّرة لبعيثة" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "إعادة غير مبرّرة لبعيثة" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "إعادة غير مبرّرة لبعيثة" (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل

مبلغ تأدية القيمة	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "عدم تسلّم مبلغ تأدية القيمة" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "عدم تسلّم مبلغ تأدية القيمة" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
(تابع)	المستوى الأول (تابع)	الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "عدم تسلّم مبلغ تأدية القيمة" (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل
	المستوى الثاني	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلم طلب من نوع "عدم تسلم مبلغ تأدية القيمة" (في المستوى الثاني) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "عدم تسلّم مبلغ تأدية القيمة" (في المستوى الثاني) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "عدم تسلّم مبلغ تأدية القيمة" (في المستوى الثاني)، محسوب بساعات العمل
العطب	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "عطب/محتويات مفقودة" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "عطب/محتويات مفقودة" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "عطب/محتويات مفقودة" (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل
	المستوى الثاني	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "عطب/محتويات مفقودة" (في المستوى الثاني) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "عطب/محتويات مفقودة" (في المستوى الثاني) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "عطب/محتويات مفقودة" (في المستوى الثاني)، محسوب بساعات العمل
التوجيه خطأ	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "بعيثة موجهة خطأ/مستأنف إرسالها/عابرة" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "بعيثة موجهة خطأ/مستأنف إرسالها/عابرة" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "بعيثة موجهة خطأ/مستأنف إرسالها/عابرة (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل

	المستوى الثاني	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "بعيثة موجهة خطأ/مستأنف إرسالها/عابرة" (في المستوى الثاني) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "بعيثة موجهة خطأ/مستأنف إرسالها/عابرة" (في المستوى الثاني) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "بعيثة موجهة خطأ/مستأنف إرسالها/عابرة (في المستوى الثاني)، محسوب بساعات العمل
إشعار التسلم	المستوى الأول	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "إشعار التسلم (AR)" (في المستوى الأول) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "إشعار التسلم (AR)" (في المستوى الأول) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "إشعار التسلم (AR)" (في المستوى الأول)، محسوب بساعات العمل
إشعار التسلم (تابع)	المستوى الثاني	ساعة فتح الطلب	الوقت الفاصل بين ساعة تسلّم طلب من نوع "إشعار التسلم (AR)" (في المستوى الثاني) وساعة فتحه، محسوب بساعات العمل
		ساعة الرد	الوقت الفاصل بين ساعة فتح طلب من نوع "إشعار التسلم (AR)" (في المستوى الثاني) وساعة الرد عليه، محسوب بساعات العمل
		الوقت الذي لم يُستخدَم	الوقت الفاصل بين ساعة الرد على الطلب والوقت المعياري للرد على طلب من نوع "إشعار التسلم (AR)" (في المستوى الثاني)، محسوب بساعات العمل

8-3 الملفات التي تتضمن بيانات ذات طابع عام

تُنشر الملفات التي تتضمن بيانات ذات طابع عام شهريا ونصف سنويا في نفس الوقت الذي تُنشر فيه التقارير. وينبغي أن تولّد الملفات التي تتضمن بيانات ذات طابع عام في نفس اليوم الذي تولّد فيه التقارير من أجل ضمان دقة البيانات.

3-8-1 الملفات التي تتضمن بيانات ذات طابع عام المتعلقة بعمليات معالجة طلبات الاستعلام

عنوان العمود	*التعريف*
ITEM_ID	سجل البعيثة المتعلق بكل عملية معالجة طلب استعلام
REQ_PARTNER	الشريك الذي يبدأ العملية (الذي يقدّم الطلب الأول)
REP_PARTNER	الشريك الذي يرد بعملية معالجة طلب الاستعلام، أي الذي يقدّم الرد الأول
CC_DEST	مركز الاتصال الذي يُرسل إليه طلب الاستعلام
AGENT_DEST	الموظف الذي يقدم الرد في المستوى الأول
FIRST_REQ	تاريخ وساعة الطلب الأول
LAST_REP	تاريخ وساعة الرد الأخير
CLOSE_DT	تاريخ وساعة إقفال عملية معالجة طلب الاستعلام، يدويا أو آليا
WORKING_TIME_SS_TOTAL	مدة العمل بالثواني ـــــ مدة المستوى الأول + المستوى الثاني (محسوبة بأيام العمل)
DURATION_WORKFLOW	مدة عملية معالجة طلب الاستعلام بالثواني ـــــ المستوى الأول + الانتقال إلى مستوى أعلى+ المستوى الثاني + أيّ عملية إعادة تفعيل محتملة (محسوبة بأيام العمل)
DURATION (calendar days)	مدة عملية معالجة طلب الاستعلام بالأيام التقويمية ـــــ المستوى الأول + الانتقال إلى مستوى أعلى + المستوى الثاني + أيّ عملية إعادة تفعيل محتملة
WORKING_DAYS (incl. escalation)	مدة عملية معالجة طلب الاستعلام بأيام العمل، بما في ذلك عمليات الانتقال من مستوى إلى مستوى أعلى
WORKING_DAYS (excl. escalation)	مدة عملية معالجة طلب الاستعلام بأيام العمل، دون حساب عمليات الانتقال من مستوى إلى مستوى أعلى
L1	عدد الطلبات في المستوى الأول من عملية معالجة طلبات الاستعلام
REQ_TYPE_L1	نوع الطلبات المخصصة للمستوى الأول
QUM_L1	رسائل التحيين بشأن النوعية المستلمة من الشريك الذي يقدم الرد في المستوى الأول
QUMR_L1	رسائل التحيين بشأن النوعية التي رد عليها الشريك الذي يقدم الطلب في المستوى الأول
SUM_L1	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع المتبادَلة في المستوى الأول
REPLY_RATING_L1	النسبة المئوية للردود ذات النوعية الجيدة - التقييم المستلَم من الشريك الذي يقدم الطلب لتقييم الشريك الذي يقدم الرد في المستوى الأول
ONTIME_L1	نعم (Y) - تم الرد في الوقت المحدد وفقا للمعايير المتصلة بالطرود فيما يخص المستوى الأول لا (N) - تم الرد بعد الوقت المحدد في المعايير المتصلة بالطرود فيما يخص المستوى الأول
TIME_OPEN_REQUESTS_L1	ساعة فتح الطلبات المستلمة في المستوى الأول- ساعة فتح الطلب من قِبل الشريك الذي يقدم الرد مطروح منها ساعة استلام هذا الأخير الطلب
TIME_OPEN_REPLIES_L1	ساعة فتح الردود المستلمة في المستوى الأول- ساعة فتح الرد من قِبل الشريك الذي يقدم الطلب مطروح منها ساعة إرسال الردّ من قِبل الشريك الذي يقدّم الرد
L2	عدد الطلبات في المستوى الثاني من عملية معالجة طلبات الاستعلام
REQ_TYPE_L2	نوع الطلبات المخصصة للمستوى الثاني
QUM_L2	رسائل التحيين بشأن النوعية المستلمة من الشريك الذي يقدم الرد في المستوى الثاني
QUMR_L2	رسائل التحيين بشأن النوعية التي رد عليها الشريك الذي يقدم الطلب في المستوى الثاني
SUM_L2	عدد رسائل التحيين بشأن الوضع المتبادَلة في المستوى الثاني
REPLY_RATING_L2	النسبة المئوية للردود ذات النوعية الجيدة - التقييم المستلَم من الشريك الذي يقدم الطلب لتقييم الشريك الذي يقدم الرد في المستوى الثاني
RATING_REASON_L2	عندما يقيم الشركاء الذين يقدمون طلبات الردود المستلمة، ينبغي لهم أن يحددوا مبرر تقييمهم

عنوان العمود	*التعريف*
ONTIME_L2	نعم (Y) - تم الرد في الوقت المحدد وفقا للمعايير المتصلة ببعائث البريد العاجل الدولي فيما يخص المستوى الثاني لا (N) - تم الرد بعد الوقت المحدد في المعايير المتصلة ببعائث البريد العاجل الدولي فيما يخص المستوى الثاني
TIME_OPEN_REQUESTS_L2	ساعة فتح الطلبات المستلمة في المستوى الثاني- ساعة فتح الطلب من قِبل الشريك الذي يقدم الرد مطروح منها ساعة استلام هذا الأخير الطلب
TIME_OPEN_REPLIES_L2	ساعة فتح الردود المستلمة في المستوى الثاني- ساعة فتح الرد من قِبل الشريك الذي يقدم الطلب مطروح منها ساعة إرسال الردّ من قِبل الشريك الذي يقدّم الرد
REACTIVATIONS	عدد الحالات التي أُعيد خلالها تفعيل عملية معالجة الاستعلام؛ أي عدد الردود في المستوى الأول المستلمة بعد أوّل ردّ من المستوى الأول
CLOSE_TYPE	طريقة إقفال عملية معالجة طلب الاستعلام: يدويا (M) أو آليا (A)

مشروع