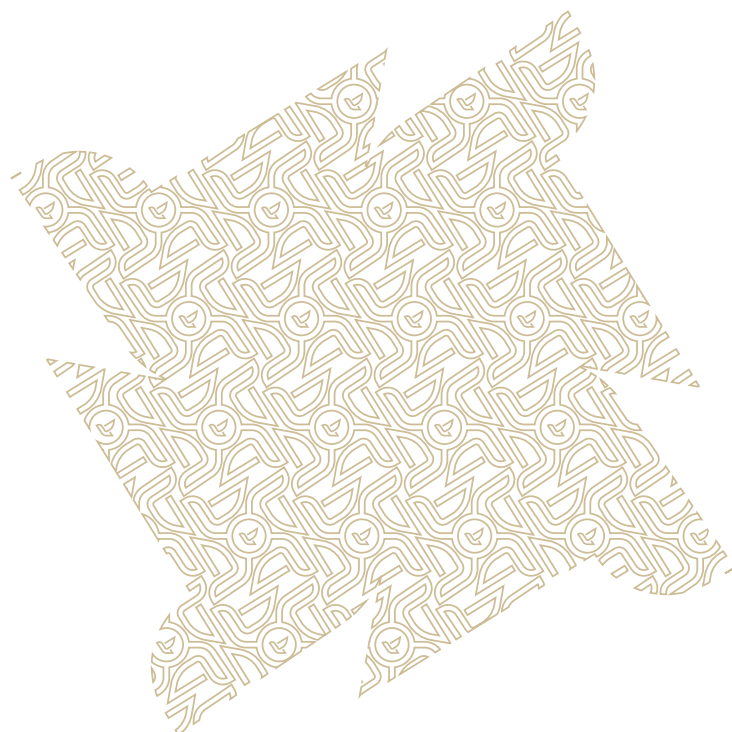




برنامه راهبردی  
شرکت ملی پست  
جمهوری اسلامی ایران

۱۴۰۳-۱۴۰۷







برنامه‌ها باید از دل سیاست‌ها بجوشد، بایستی به معنای حقیقی کلمه منبعث از سیاست‌ها و ساخته و پرداخته این سیاست‌ها باشد که اگر برنامه در جایی موفق شد، آدم بداند این سیاست درست بوده، اگر برنامه خطا کرد، آدم بداند سیاست غلط بوده؛ یعنی باید این تلازم معلوم شود.

مقام معظم رهبری







در امتداد برنامه‌ها، باید افق دید و نگاهمان را از آنچه هست فراتر ببریم و تلاش کنیم آنچه انجام می‌دهیم در شان ایران و ایرانی و در تراز رسیدن به جایگاه اول منطقه باشد.

دکتر پزشکیان، رئیس جمهو





باید یک برنامه عملیاتی با استفاده از ظرفیت‌ها و فرصت‌های داخلی اعم از بخش خصوصی و شرکت‌های دانش‌بنیان، در تمامی ارکان نظام جاری شود و علاوه بر بهبود و ارتقای شاخص‌های مهم توسعه دیجیتال در سطح بین‌الملل و بهبود جایگاه کشور در منطقه، امکان بهره‌مندی از خدمات دیجیتال و فناوری‌ها را برای تمامی جامعه میسر سازیم.

سید ستار هاشمی، وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات





## فهرست

سخن مدیرعامل	۲
اسناد بالادستی	۴
ارکان جهت‌ساز برنامه	۷
سیاست‌های کلان	۹
ارزش‌های کلیدی شرکت	۱۲
نقشه استراتژی شرکت ملی پست (۱۴۰۳-۱۴۰۷)	۱۴
تشریح برنامه‌های کلان	۱۸
اهداف استراتژیک	۲۱
برنامه‌ها و پروژه‌های عملیاتی	۲۲
نتایج و دستاوردهای مورد انتظار	۲۴
نمای کلی برنامه	۲۵
نقشه استراتژی در یک نگاه	۳۰





در دنیای پرشتاب امروزی، صنعت پست با فرصت‌های بی‌نظیر و چالش‌های متعددی روبه‌رو است. بررسی وضعیت تحولات شرکت ملی و صنعت پست کشور طی سه دهه اخیر، موید اهمیت راهبردی سال‌های پیش رو برای توسعه صنعت پست و لجستیک خرده‌فروشی در کشور است، به نحوی که شرکت ملی پست به عنوان اپراتور منتخب و نماینده دولت در برقراری شبکه پایدار ارتباطات پستی در کشور، و نیز کارورها و فعالین بخش خصوصی پست که در فضایی نسبتاً نوپا در حال شکل‌گیری هستند و همچنین کسب‌وکارهای حوزه تجارت الکترونیک که در دوره‌ای تحولی قرار دارند، نیازمند و منتظر بهبودهای بنیادین می‌باشند.

با توجه به جایگاه حساس شرکت ملی پست در این زیست‌بوم و اهمیت بالای برنامه محور بودن، آنچه در سند پیش رو می‌آید به عنوان یک تصویر کلی، با هدف تدوین و اجرای یک برنامه راهبردی در آفاق ۱۴۰۷، به دنبال تحول و توسعه شرکت ملی پست با هدف ایجاد پایداری مالی، ارتقاء سطح کیفیت خدمات، استقرار نسل سوم خدمات پستی، بهبود تجربه مشتریان و ایجاد راهکارهای نوآورانه و پایدار است. ما به دنبال آن هستیم که با تغییر مدل کسب‌وکار، استفاده از فرصت‌ها و ظرفیت‌های موثر، تمرکز بر ظرفیت‌های بی‌بدیل شبکه پستی و کاربردی نمودن کلان‌داده، و همچنین همکاری با بخش خصوصی در توسعه بازار، جایگاه شرکت ملی پست را در صنعت پست و لجستیک خرده‌فروشی کشور، برجسته و پویا معرفی نموده و زمینه‌ساز و اهرم توسعه ملی باشیم.

این برنامه با فراهم نمودن امکان ارائه خدمات عمومی بدون دیدگاه سودآوری، به دنبال ایجاد ساختاری منسجم و پایدار در سطح بخش پست کشور است که توانایی پاسخگویی به نیازهای متغیر بازار و مشتریان برای دریافت خدمات با کیفیت و همه‌گیر را داشته باشد و با توسعه مدل‌های کسب‌وکاری، طراحی و ارائه خدمات ارزش‌افزوده و مولدسازی فرایندها و زیرساخت‌ها، توان اقتصادی





و مالی شرکت را افزایش داده و پایدار نماید.

سند حاضر با رویکرد «ارزش آفرین، برای ذینفعان» تدوین شده و برای پنج گروه اصلی ذینفعان، شامل: کشور، دولت، صنعت و بخش پست، شرکت ملی پست و مشتریان، راهبردهای کلان، اهداف راهبردی و اقدامات عملیاتی تعریف نموده است. با این حال وجود یک برنامه راهبردی خوب نمی‌تواند به تنهایی متضمن موفقیت شود، بلکه اجرا و پیاده‌سازی صحیح و ارزیابی مداوم آن، دارای اهمیتی به مراتب بالاتر است. این امر با وفاق، همدلی، تعهد و مسئولیت‌پذیری تمامی مدیران و کارکنان پرتلاش شرکت محقق می‌شود. با عنایت به سوابق ارزشمند همکاران محترم امید است اجرا و پیاده‌سازی شایسته این سند در سایه الطاف الهی و حمایت نهادهای ذیربط، منشاء خدمات و اثرات مثبت برای صنعت پست کشور و پیشرفت روزافزون میهن عزیز اسلامی‌مان باشد.

این برنامه استراتژیک، شعار «فردا؛ دیر است» را در افاق ۱۴۰۷ برای شرکت ملی پست معرفی می‌نماید تا اهمیت زمان در اجرای اقدامات زیرساختی و رفع چالش‌ها و کاستی‌ها به منظور توسعه یکپارچه و متوازن، تحول دیجیتال، بهینه‌سازی فرآیندی و تقویت زنجیره تأمین در این صنعت را نشان داده و البته تبلور سرویس‌های تحویل سریع پستی، به منظور دستیابی به حداکثر رضایت ذینفعان نیز می‌باشد. در اینجا لازم است از حمایت‌های وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات و زحمات و تلاش‌های همه اعضای هیات مدیره، معاونین، مدیران، کارشناسان و مشاوران شرکت در تدوین این سند، تشکر و قدردانی نمایم.

**محمد احمدی**

معاون وزیر، رئیس هیئت مدیره  
و مدیر عامل



## اسناد بالادستی

### سیاست‌های ابلاغی مقام معظم رهبری

بند ۳۷ افزایش سهم سرمایه‌گذاری زیرساختی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات تارسیدن به سطح کشورهای برتر منطقه

بند ۳۵ بهره‌گیری از موقعیت ممتاز کشور با هدف تبدیل ایران به مرکز تبادلات پستی و ترافیکی ارتباطات و اطلاعات منطقه و گسترش حضور در بازارهای بین‌المللی

### قانون برنامه هفتم پیشرفت

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران) موظف است نسبت به ایجاد درگاه صدور شناسه یکتای پستی مبتنی بر شناسه (کد) پستی فرستنده و گیرنده و مشخصات ارسال در بستر سکوی فوق با رعایت قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی اقدام نماید ردیف ۵ از بند (د) ماده ۴۸

**بند الف ماده ۶۶**  
**قانون برنامه هفتم پیشرفت**  
تدوین سند نظام اقتصاد دیجیتال

**ماده ۱۶ برنامه هفتم پیشرفت**  
ثبت اطلاعات اراضی، املاک و سایر اموال غیرمنقول در سامانه سادا

**بند خ ماده ۱۰۷**  
**برنامه هفتم پیشرفت**  
برنامه تحول دیجیتال (حکم وزیر)

### سند شبکه ملی اطلاعات و اقتصاد دیجیتال

● شفاف‌سازی نقش دستگاه‌های تابعه وزارت در اجرای پروژه‌ها و بهبود شاخص‌های عملکردی مرتبط با شبکه ملی اطلاعات؛

● ارتقاء سطح تعامل، هم‌افزایی و تعهد اجرایی بین وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با دستگاه‌ها و مجریان تابعه؛

● تحقق اهداف عملیاتی، اجزا و اقدام کلان سند طرح کلان و معماری شبکه ملی اطلاعات؛

● استفاده بهینه از منابع موجود وزارت و دستگاه‌های تابعه در راستای تحقق اهداف مذکور؛





## محورهای حکم مدیر عامل

- توجه ویژه به ارتقای سطح معیشت کارکنان و توسعه سرمایه‌های انسانی از طریق افزایش توان اقتصادی شرکت، اصلاح ساختار سازمانی متناسب با تغییرات فضای کسب و کار و اجرای تحول دیجیتال در نظام‌های مدیریتی شرکت؛
- توسعه سبد خدمات پستی و طراحی پیاده‌سازی و ارائه خدمات نوین و ارزش افزوده مبتنی بر نیاز بازار و انتظارات مشتریان با تعرفه‌های رقابتی در چارچوب مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات؛
- توسعه زیرساختی و به هنگام سازی پایگاه کد پستی و نشانی استاندارد مبتنی بر اطلاعات مکان محور جغرافیایی (GNAF) و کاربردی سازی آن در توسعه همه جانبه خدمات اقتصاد دیجیتال و تحقق اهداف برنامه هفتم توسعه کشور در راستای اجرای شناسه یکتای پستی؛
- پیگیری تدوین و تصویب قانون اساسنامه شرکت ملی پست و همکاری در تهیه پیش نویس قانون صنعت پست کشور بر اساس نگاه کلان ساماندهی بخش مبتنی بر تضمین پایدار خدمات پستی کشور و نقش آفرینی موثر بخش خصوصی در توسعه بخش پست کشور؛
- ارتقای کیفیت پایدار خدمات پستی افزایش سطح دسترسی و توسعه رفتار مشتری محور با بهره‌گیری از توان شرکت‌های دانش بنیان و نوآور بخش خصوصی و استفاده از الگوهای نوین کسب و کار و ظرفیت سکویهای برخط؛
- تمرکز بر مولد سازی منابع شرکت ملی پست با هدف سرمایه گذاری در نوسازی و بهبود زیرساخت‌های فیزیکی و نرم افزاری و پیاده‌سازی نقشه جامع هوشمند سازی زیرساخت‌ها و فرآیندهای پستی با استفاده از تجهیزات و فناوری‌های نوین؛
- همسوتوانی و فراهم آوردن زمینه همکاری و تعامل موثر بین شرکت ملی پست و اپراتورهای بخش خصوصی در ترابرد پذیری خدمات و به اشتراک گذاری دانش فنی و زیرساخت‌های شبکه الکترونیکی و فیزیکی و هم افزایی عملیاتی؛
- بهسازی و ارتقاء شبکه ارتباطات فیزیکی یکپارچه و پایدار در سراسر کشور و توسعه و بهبود خدمات پستی در مناطق روستایی و غیر برخوردار به منظور تضمین ارائه خدمات پایه پستی ارتقای خدمات دولت الکترونیک و توسعه رفاه اجتماعی؛
- توسعه و تقویت تجارت الکترونیک داخلی و بین‌المللی از طریق هم‌افزایی توان فعالین حوزه تجارت الکترونیک و لجستیک خرده فروشی کشور با تاکید بر افزایش تبادلات بین‌المللی مرسولات تجارت الکترونیک با کشورهای منطقه؛
- ارتقای فرهنگ سازمانی تحقق هوشمند سازی و اعمال شایسته سالاری جذب و نگهداشت نیروهای متخصص و به کارگیری هر چه بیشتر جوانان تحصیل کرده و متخصص در سطوح مدیریتی و کارشناسی؛

## اتحادیه جهانی پست UPU

احکام، قوانین و مقررات و کنوانسیون‌های اتحادیه پستی جهانی و نگرش تحولات و روند زمانی (۵ تا ۱۰ سال آینده) تحقق ۴۰ گرایش فناوری و نوآوری‌های جدید در صنعت پست و لجستیک

## برنامه‌ها و اقدامات کلان وزیر

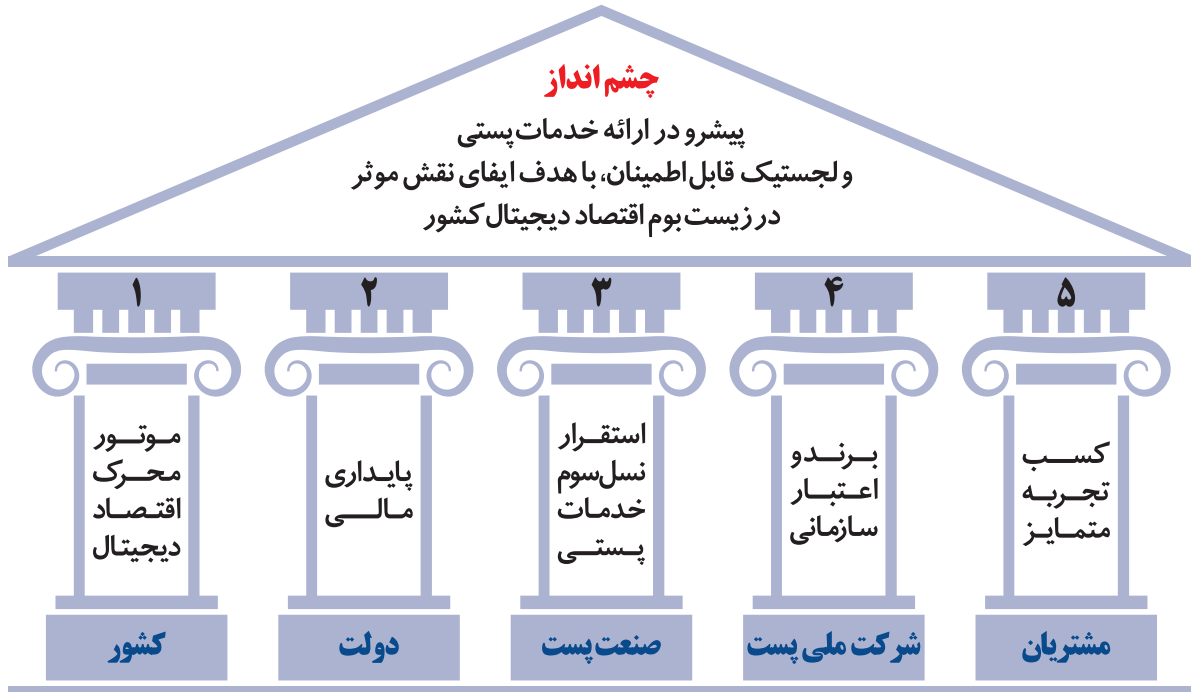
- توسعه ارتباطات و شبکه ملی اطلاعات؛
- توسعه دولت هوشمند و کاربردی‌سازی فناوری‌های نوین (مانند هوش مصنوعی) در صنایع مختلف؛
- توسعه اقتصاد دیجیتال؛
- توسعه پست هوشمند؛
- نوسازی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و بهره‌گیری از ابزارهای نوین (مانند ربات‌ها برای مرتب‌سازی و تجزیه‌گری، صندوق‌ها و انبارهای هوشمند و پهپادها) در امور پستی؛
- توسعه ظرفیت حمل و نقل ترکیبی و خدمات سکویی با مشارکت بخش خصوصی؛
- جذب سرمایه در خدمات نوین پستی؛
- برقراری همکاری‌های استراتژیک با شرکت‌های خصوصی و بین‌المللی برای بهبود کیفیت و تنوع خدمات پستی؛
- بهره‌برداری از ظرفیت‌های مشترک بین اپراتورهای تلفن همراه و شرکت ملی پست برای ارتقای جایگاه پست در توسعه کسب و کارها و ارائه خدمات نوین؛

## جزء ۱۵-۲۰ بند ۱۵ تصویب‌نامه برنامه عملیاتی دستگاه‌های اجرایی

جلب مشارکت مردم و تحقق شعار سال با عنوان «جهش تولید با مشارکت مردم»

## ردیف ۱۳ ذیل بند (د) // اقدامات کلان سند راهبردی ج.ا.ا. در فضای مجازی

طراحی دولت هوشمند و سکوی خدماتی



### بیانیه ماموریت شرکت

ارائه خدمات پستی (فیزیکی، الکترونیکی و مالی) با کیفیت، متکی بر سرمایه انسانی توانمند و فناوری‌های نوین، از طریق گسترده‌ترین شبکه ارتباطات فیزیکی کشور، به منظور خلق تجربه متمایز برای مشتریان



# فردا؛ دیر است...







# سیاست های کلان





پست

پست



POST







- ۱ توسعه و بهبود زیرساخت‌های ارتباطی و هوشمند با تأکید بر همکاری با بخش خصوصی و به‌کارگیری فناوری‌های نوین به منظور ارتقای بهره‌وری و کاهش هزینه‌های خدمات پستی؛
- ۲ توسعه و طراحی خدمات نوین و ارزش افزوده بر اساس نیاز بازار و انتظارات مشتریان، با تعرفه‌های رقابتی؛
- ۳ ایجاد و به‌روزرسانی پایگاه کدپستی و نشانی استاندارد به منظور پشتیبانی از خدمات اقتصاد دیجیتال و اهداف توسعه کشور؛
- ۴ تقویت تعامل با نهادهای محلی و ملی برای تکمیل و به‌روزرسانی بانک اطلاعات مکانی کشور و بهبود همکاری‌های استراتژیک؛
- ۵ تثبیت و به‌روزرسانی جایگاه شرکت ملی پست به‌عنوان نقش‌آفرین محوری در اکوسیستم پست و لجستیک خرده‌فروشی؛
- ۶ بهبود فرهنگ سازمانی و شایسته‌سالاری با تمرکز بر جذب و نگهداشت نیروهای متخصص و استفاده از جوانان تحصیل‌کرده و متخصص در سطوح مختلف سازمانی؛
- ۷ ترویج نوآوری و بازمهندسی سیستم‌ها و فرآیندها با محوریت فناوری دیجیتال و استانداردسازی برای افزایش کیفیت، سرعت، دقت و امنیت خدمات پستی؛
- ۸ تمرکز بر سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های هوشمندسازی فرآیندهای پستی و به‌روزرسانی سیستم‌های فیزیکی و نرم‌افزاری؛
- ۹ ایجاد ارتباط فعال و تحلیل رفتار مشتریان به منظور حفظ و نگهداشت آن‌ها به‌عنوان دارایی محوری شرکت؛
- ۱۰ تقویت و توسعه تجارت الکترونیک داخلی و بین‌المللی از طریق همکاری با فعالان این حوزه و افزایش تبادلات مرسولات با کشورهای منطقه؛
- ۱۱ استفاده حداکثری از دارایی‌ها و منابع موجود شرکت ملی پست برای مولدسازی و تبدیل دارایی‌های غیرمولد به دارایی‌های مولد، با هدف سرمایه‌گذاری در نوسازی و بهبود زیرساخت‌های فیزیکی و نرم‌افزاری؛
- ۱۲ توسعه و ترویج مسئولیت‌های اجتماعی شرکت با تمرکز بر ایفای نقش مؤثر در جامعه، حمایت از توسعه پایدار و حفاظت از محیط زیست، و ایجاد ابتکارات اجتماعی و زیست‌محیطی؛



## ارزش‌های کلیدی

### مشتری محوری

بهبود تجربه مشتری با اولویت دادن به رضایت و انتظارات آن‌ها، از طریق ارائه خدمات سریع، قابل اعتماد و فراگیر، همراه با پشتیبانی قوی.



### تعالی سازمانی و کار تیمی

ایجاد محیط کاری مثبت و توانمندسازی کارکنان از طریق آموزش، همکاری و بهبود مستمر فرآیندها، همراه با شفافیت و پاسخگویی به ذینفعان.



### خدمات دقیق و قابل اعتماد

ایجاد اعتماد و اطمینان در مشتریان از طریق ارائه خدمات امن، دقیق، کارآمد و سریع، همراه با حفاظت از داده‌ها.



### خلاقیت، نوآوری و تحول دیجیتال

تلاش برای تحول دیجیتال و ایجاد خدمات پیشرفته با به‌کارگیری فناوری‌های نوین، تشویق به خلاقیت و نوآوری، و توسعه پلتفرم‌های دیجیتال.



### شفافیت، پاسخ‌گویی و بهبود مستمر

ایجاد اعتماد و مسئولیت‌پذیری از طریق شفافیت در عملکرد، پاسخگویی به ذینفعان و بهبود مستمر رویه‌های سازمانی.



### توسعه پایدار و مسئولیت اجتماعی

ایفای نقش مسئولانه در قبال جامعه و محیط زیست، از طریق کاهش تأثیرات محیط زیستی و مشارکت در پروژه‌های اجتماعی برای کاهش شکاف دیجیتالی و اقتصادی.





# پست

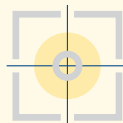






### چشم انداز

پیشرو و نوآور در ارائه خدمات پستی و لجستیکی قابل اطمینان، با هدف ایفای نقش موثر در زیست بوم اقتصاد دیجیتال کشور



### ماموریت

ارائه خدمات پستی (فیزیکی، الکترونیکی و مالی) با کیفیت، متکی بر سرمایه انسانی توانمند و فناوری‌های نوین، از طریق گسترده ترین شبکه ارتباطات فیزیکی کشور، به منظور خلق تجربه ای متمایز برای مشتریان



### سودآوری پایدار

#### رشد و توسعه درآمد

- توسعه درآمد سرویس‌های پستی موجود
- درآمدزایی از فرصت‌های کسب و کاری و بازارهای جدید

#### ارتقاء بهره‌وری

- ارتقاء کارایی منابع
- مدیریت بهینه هزینه‌ها و بهای تمام شده

#### وجه مالی / ارزش



### افزایش رضایت و وفاداری مشتریان

#### وجه مشتری

- توسعه سبد خدمات مبتنی بر انتظارات مشتری
- ارائه خدمات با قیمت رقابتی
- ارائه سرویس ها و خدمات با کیفیت مطلوب و پایدار
- پاسخگویی مناسب و به موقع به شکایات و درخواست های مشتریان

#### مسئولیت های اجتماعی

- بهبود سطح ایمنی و بهداشت محیط کار؛
- ارتقاء تصویر اجتماعی پست در جامعه؛
- توسعه خدمات در مناطق کم برخوردار؛
- توسعه مدیریت سبز در سطح کشور؛

#### توسعه و نوآوری

- ارتقاء توانمندی واحد تحقیق و توسعه شرکت؛
- نوآوری در طراحی و توسعه محصولات بر اساس نیاز بازار با رویکرد فناورانه؛
- توسعه نوآورانه فرایندهای پستی، با رویکرد افزایش سهم از اقتصاد دیجیتال؛

#### تعالی فرآیندها و عملیات

- مدیریت بهینه برنامه و عملکرد؛
- بهبود عملکرد زنجیره تامین عملیات؛
- افزایش سطح کیفی تعهدات خدماتی (SLA)؛
- بهینه سازی ساختمان ها و تجهیزات پشتیبان عملیات؛
- توسعه و نهادینه سازی استاندارد فرآیندها و خدمات؛
- هوشمندسازی فرآیندهای سازمانی و عملیاتی با رویکرد دیجیتال؛

#### مدیریت مشتری و بازار

- توسعه برند سازمانی؛
- توسعه و افزایش سهم بازار، با رویکرد پلتفرمی؛
- تقویت تعاملات اثربخش و چابک با مشتریان؛
- توسعه کانال های فروش خدمات و محصولات؛
- توسعه مشارکت های ارزش افزا با کنشگران صنعت پست؛

#### وجه داخلی

#### مدیریت سرمایه های سازمانی

- توسعه فرهنگ سرمایهدی و بهبود مستمر؛
- توسعه جانشین پروری در مشاغل مدیریتی و سرپرستی؛
- توسعه فرهنگ مشتری مداری در سازمان؛
- چابک سازی و تحول دیجیتال در نظام های مدیریتی؛

#### مدیریت سرمایه های اطلاعاتی

- مدیریت دانش و تجارب سازمانی؛
- توسعه سیستم های یکپارچه اطلاعاتی، عملیاتی، پشتیبان تصمیم گیری؛
- توسعه سیستمها و خدمات مکان محور (G-NAF)؛
- ارتقای زیرساخت های امنیت شبکه و سیستم های ارتباطی و اطلاعاتی؛

#### مدیریت سرمایه های انسانی

- افزایش وفاداری و رضایتمندی نیروی انسانی؛
- توانمندسازی و توسعه شایستگی مدیران و کارکنان؛
- ارتقای بهره وری منابع انسانی؛

#### وجه رشد و یادگیری



به ایران سبز متعهدیم







# تشریح برنامه های کلان

یک رویکرد و شعار کلی در تدوین برنامه مدنظر است که پست در طول سال‌های تحقق برنامه طوری حرکت نماید که بتواند «برای ذینفعان کلیدی خود ارزش آفرینی کارا و پایداری داشته باشد»، بنابراین در این برنامه تمرکز بر بهره‌وری شرکت ملی پست و ایجاد ارزش افزوده برای گروه‌های مختلف ذینفعان، به عنوان هدف و شعار اصلی انتخاب شده است، بر آن اساس همچنان که در زیر تبیین شده، هر یک از گروه‌های پنجگانه ذینفعان، یک راهبرد ویژه را دنبال می‌نمایند. نسخه حاضر در سطح «راهبردی» شرکت ملی پست تنظیم شده و پیاده‌سازی کامل آن، نیازمند اجرای برنامه‌ها، پروژه‌ها و اقدامات عملیاتی مرتبط با هر راهبرد است که جزئیات آن در نسخه «عملیاتی» سند برنامه تهیه و تدوین شده است.

## ۱. راهبردهای کلان برای ذینفعان کلیدی

### ارزش آفرین برای ذینفعان

- کشور: موتور محرکه اقتصاد دیجیتال؛
- دولت: پایداری مالی؛
- صنعت پست: استقرار نسل سوم خدمات پستی؛
- شرکت ملی پست: اعتبار و برند سازمانی؛
- مشتریان: تجربه متمایز مشتری؛

## ۲. اهداف راهبردی

### ۱-۲- کشور: موتور محرک اقتصاد دیجیتال

- ایفای نقش موثر در زنجیره ارزش اقتصاد روستا؛



- توانمندسازی کسب و کارهای کوچک و متوسط؛
- توسعه مشارکت‌های ارزش افزا، با کنشگران بخش‌های مختلف اقتصادی کشور؛
- افزایش سهم ارزش افزوده صنعت پست و لجستیک خرده‌فروشی از ارزش افزوده اقتصاد دیجیتال داخلی و بین‌المللی؛

## ۲-۲- دولت: پایداری مالی

- ارتقای توان اقتصادی و رشد بهره‌وری؛
- کاهش وابستگی به منابع مالی دولتی؛
- صفر کردن زیان انباشته شرکت؛

## ۲-۳- صنعت پست: استقرار نسل سوم خدمات پستی

- پیگیری تحقق حاکمیت قانون یکپارچه بر فعالین صنعت پست؛
- توسعه زیست بوم صنعت پست از طریق استانداردسازی مفاهیم و فرآیندها؛
- همسوتوانی با اپراتورهای خصوصی پست؛
- حمایت از شرکت‌های دانش بنیان و نوآورو صنعت پست؛
- توسعه سرویس‌های ارزش افزوده مبتنی بر داده‌های مکان محور؛
- توسعه سرویس‌های پستی فناوری محور؛
- حمایت از طراحی و پیاده‌سازی سرویس‌های ارزش افزوده با همکاری بخش خصوصی؛

## ۲-۴- شرکت ملی پست: اعتبار و برند سازمانی

- ارتقا منزلت نیروی انسانی و نگهداشت نیروهای کلیدی؛
- توسعه ساختارهای مدیریتی و اجرایی مبتنی بر حکمرانی داده؛



- تحول دیجیتال در مدیریت سازمان؛
- چابک‌سازی ساختار سازمانی؛
- ارتقاء کارآمدی و شفافیت فرآیندهای مالی و پشتیبانی؛
- توسعه تفکر اقتصادی در شرکت؛
- مدیریت بهینه هزینه‌ها و بهای تمام شده؛
- توسعه سرمایه انسانی مبتنی بر فرهنگ و مهارت دیجیتال؛
- استقرار الگوی مدیریت پیمان در اجرای پروژه‌های اولویت‌دار؛
- نوسازی و توسعه زیرساخت‌های ارائه خدمات پستی؛
- توسعه بازار مبتنی بر مزیت‌های رقابتی شرکت؛
- واقعی‌سازی نرخنامه خدمات پستی، مبتنی بر الزامات بازار؛
- توسعه تعاملات بین‌المللی با اتحادیه و سایر کشورها و نهادهای بین‌المللی؛
- ارتقاء نقش و جایگاه خدمات پستی در سطح جامعه؛
- حرکت در مسیر پست سبز؛

## ۵-۲- مشتریان: تجربه متمایز مشتری

- توسعه سطح دسترسی مشتریان به خدمات پستی؛
- توسعه سبد خدمات، مبتنی بر انتظارات مشتری؛
- افزایش مشتریان وفادار؛
- تسهیل و ارتقای کیفیت خدمات پستی با رویکرد تحول دیجیتال؛





## راهنمای کلان برای ذینفعان کلیدی

### اهداف استراتژیک

**کشور:**  
موتور محرک  
اقتصاد دیجیتال

- ایفای نقش موثر در زنجیره ارزش اقتصاد روستا
- توانمندسازی کسب و کارهای کوچک و متوسط
- توسعه مشارکت‌های ارزش افزا، با کنشگران بخش‌های مختلف اقتصادی کشور
- افزایش سهم ارزش افزوده صنعت پست و لجستیک خرده‌فروشی از ارزش افزوده اقتصاد دیجیتال داخلی و بین‌المللی؛

**دولت:**  
پایداری مالی

- ارتقای توان اقتصادی و رشد بهره‌وری
- کاهش وابستگی به منابع مالی دولتی
- صفر کردن زیان انباشته شرکت؛

**صنعت پست:**  
استقرار نسل سوم  
خدمات پستی

- پیگیری تحقق حاکمیت قانون یکپارچه بر فعالین صنعت پست
- توسعه زیست‌بوم صنعت پست از طریق استانداردسازی مفاهیم و فرآیندها
- همسوتوانی با اپراتورهای خصوصی پست
- حمایت از شرکت‌های دانش‌بنیان و نوآور و صنعت پست
- توسعه سرویس‌های پستی فناوری محور
- توسعه سرویس‌های ارزش افزوده مبتنی بر داده‌های مکان‌محور
- طراحی و پیاده‌سازی سرویس‌های ارزش افزوده با همکاری بخش خصوصی؛

**شرکت ملی پست:**  
اعتبار و برند  
سازمانی

- ارتقاء منزلت نیروی انسانی و نگهداشت نیروهای کلیدی
- توسعه ساختارهای مدیریتی و اجرایی مبتنی بر حکمرانی داده
- تحول دیجیتال در مدیریت سازمان
- چابک‌سازی ساختار سازمانی
- استقرار الگوی مدیریت پیمان در اجرای پروژه‌های اولویت‌دار
- توسعه سرمایه انسانی مبتنی بر فرهنگ و مهارت دیجیتال
- توسعه بازار مبتنی بر مزیت‌های رقابتی شرکت
- نوسازی و توسعه زیرساخت‌های ارائه خدمات پستی
- مدیریت بهینه هزینه‌ها و بهای تمام شده
- واقعی‌سازی نرخنامه خدمات پستی، مبتنی بر الزامات بازار
- توسعه تعاملات بین‌المللی با اتحادیه و سایر کشورها و نهادهای بین‌المللی
- ارتقاء نقش و جایگاه خدمات پستی در سطح جامعه
- حرکت در مسیر پست سبز
- ارتقاء کارآمدی و شفافیت فرآیندهای مالی و پشتیبانی
- توسعه تفکر اقتصادی در شرکت؛

**مشتریان:**  
تجربه متمایز  
مشتری

- توسعه سطح دسترسی مشتریان به خدمات پستی
- توسعه سبد خدمات، مبتنی بر انتظارات مشتری
- افزایش مشتریان وفادار
- تسهیل و ارتقای کیفیت خدمات پستی با رویکرد تحول دیجیتال؛

ارزش آفرین برای ذینفعان

اهداف استراتژیک



راهبردهای کلان  
برای ذینفعان کلیدی

برنامه‌ها و پروژه‌های عملیاتی

کشور:  
موتور محرک  
اقتصاد دیجیتال

- اجرای پروژه «لیبل‌های پری‌پرینت» در راستای تحقق «هر کسب‌وکار یک باجه قبول پست»
- توسعه زیرساخت‌های پستی و تجارت الکترونیک در روستاها و نقاط کم‌پر خوردار
- توسعه کاربردی‌سازی پایگاه کد پستی در سطوح حکمرانی دیجیتال
- پیاده‌سازی درگاه خدمات توزیع مرسولات فیزیکی و ترکیبی دولت الکترونیک
- فعالسازی تجارت الکترونیک بین‌المللی با استفاده از توانمندی فرودگاه پیام و بخش خصوصی
- توسعه و تقویت تجارت الکترونیک داخلی از طریق ایجاد سکوی شناسه یکپارچه مرسولات پستی (شیپ)

دولت:  
پایداری مالی

- مولدسازی دارایی‌های فیزیکی
- تأمین مالی پروژه‌های کلان پستی از بازار سرمایه (شرکت‌های سرمایه‌گذاری) و مبتنی بر صندوق پروژه
- افزایش سهم درآمد سرویس‌های الکترونیکی و ارزش افزوده، از سبد درآمد شرکت
- اجرای طرح‌های اولویت‌دار مبتنی بر الگوی مشارکت عمومی - خصوصی

صنعت پست:  
استقرار نسل سوم  
خدمات پستی

- ترابردپذیری خدمات با اپراتورهای خصوصی پست
- همکاری در تدوین و نهایی‌سازی پیش‌نویس قانون جامع صنعت پست، مبتنی بر آینده‌پژوهی
- حمایت از تشکیل انجمن فعالان بخش خصوصی صنعت پست
- تلاش برای ایجاد نهاد پژوهشی و تحقیق و توسعه صنعت پست
- حمایت از شکل‌گیری تأمین‌کنندگان تخصصی صنعت پست
- تلاش برای ایجاد «جایزه صنعت پست» با همکاری فعالین صنعت
- توسعه الگوهای پرداخت مالی برای دریافت خدمات پستی

شرکت ملی پست:  
اعتبار و برند  
سازمانی

- اصلاح قانون اساسنامه شرکت ملی پست متناسب با مأموریت‌های جدید و نگاه آینده‌نگر
- ارتقای برنامه‌های رفاهی و مزایای غیرمستمر کارکنان
- تغییر الگوی ارزیابی عملیاتی و استقرار نظام هدایت عملکرد واحدهای اجرایی در شرکت
- تدوین سند راهبرد جامع توسعه منابع انسانی
- پیاده‌سازی پروژه «حراز هویت دو عاملی» در چارچوب قوانین مشترک با سازمان ثبت احوال کشور
- بازگرداندن نیروهای کلیدی و خیره‌خارج از شبکه
- تجهیز موزعین به دستگاه‌های چندکاره با قابلیت احراز هویت بیومتریک
- احیای سرویس‌های ارزش‌افزوده و تبلیغات مستقیم پستی، مبتنی بر ظرفیت‌های کلان‌داده در پست
- تدوین سند برنامه استراتژیک شرکت در افق ۴ ساله
- پیاده‌سازی پروژه BI و هوشمندسازی نظام کسب و کار در شرکت
- توسعه سرویس‌های تمبر، از طریق ایجاد کارگزاران تمبرهای پستی
- طراحی، پیاده‌سازی و استقرار سامانه جامع عملیات پستی
- تلاش برای اصلاح الگوی فعلی نرخ‌گذاری خدمات پستی
- متناسب‌سازی نظام پرداخت کارکنان با شرایط اقتصادی
- انجام مطالعات راهبردی و احداث مرکز هوشمند تجزیه و مبادلات کشوری





### راهبردهای کلان برای ذینفعان کلیدی

#### برنامه‌ها و پروژه‌های عملیاتی

- بهسازی و اصلاح ساختمان‌های عملیاتی مراکز استان‌ها و شهرستان‌های منتخب
- ایجاد واحد اقتصادی در ساختار دفتر بین‌الملل در راستای توسعه تجارت الکترونیک بین‌المللی
- به‌هنگام‌سازی پایگاه داده کدپستی و توسعه سیستم‌های مکان محور (GNAF)
- طراحی و توسعه سرویس‌های الکترونیکی و ارزش‌افزوده پستی
- سفارشی‌سازی خدمات، مبتنی بر نیاز مشتری و بازار
- استقرار نظام آموزشی مهارت محور
- حمایت از تشکیل تعاونی بازنشستگان پستی
- اجرای سامانه‌های نظارت هوشمند فرآیندی و پایش و سنجش کیفی محصول
- جذب نیروهای متخصص، جوان و با انگیزه
- احیای برند «پستی»
- توسعه الگوی پرداخت بر مبنای عملکرد
- بازطراحی و توسعه شبکه خطوط پستی، با استفاده از زیرساخت‌های کلان حمل و نقل کشور
- استقرار نظام طبقه‌بندی واحدهای اجرایی دولتی و خصوصی
- توسعه زیرساخت‌های امنیت شبکه، مراکز داده و سیستم‌های ارتباطی و اطلاعاتی
- استعدادیابی بر مبنای شایستگی رویکردی
- بازطراحی الگو و شبکه جمع‌آوری و توزیع مرسولات، در تهران و کلان‌شهرها
- پیاده‌سازی پروژه مالکیت تجربه مشتری

#### شرکت ملی پست: اعتبار و برند سازمانی

ارزش آفرین برای ذینفعان

#### مشتریان: تجربه متمایز مشتری

- پیاده‌سازی پروژه «دستیار پستی من»
- پیاده‌سازی پروژه «شناسه پستی مشتری» (هویت دیجیتال مشتری)
- ارائه خدمات الکترونیکی و ترکیبی (هیبریدی) پستی، روی سکوها داخلی
- توسعه زیرساخت‌های تعاملی و مدیریت ارتباط با مشتریان و هوشمندسازی نظام پاسخگویی سریع به آن‌ها
- برندسازی و ارتقای نشان تجاری خدمات جدید
- بهسازی نمادهای بصری شرکت ملی پست در سطح جامعه
- ارائه خدمات ۲۴\*۷ در باجه‌های منتخب



آنچه از اجرای این سند انتظاری رود، دستیابی به نتایج ملموس و مشهود برای تمامی ذینفعان است. در همین راستا برخی از مهم‌ترین دستاوردها و نتایج اجرای برنامه در ذیل آورده شده است. قابل ذکر است اهداف کمی سالانه و شاخص‌های کلیدی عملکرد و سایر برنامه‌های عملیاتی به تفکیک واحدهای ستادی و اجرایی در طول سال‌های برنامه در جلد دوم سند (عملیاتی) تدوین شده است.

- رشد درآمدهای عملیاتی و غیرعملیاتی
- افزایش رضایتمندی کارکنان و نرخ نگهداشت نیروی انسانی
- بهبود تجربه مشتری (افزایش سطح دسترسی، ارتقای کیفیت خدمات، انعطاف‌پذیری)
- تنوع‌بخشی در مدل‌های کسب و کار شرکت (پستی و غیرپستی)
- جاری‌سازی شناسه پستی مشتری
- کاهش هزینه‌های عملیاتی مبتنی بر بهسازی تجهیزات و استفاده از فناوری
- افزایش بهره‌وری لجستیکی (بهبود زمان سیر مرسولات)
- گسترش پوشش خدمات پستی و تجارت الکترونیک در مناطق روستایی و کم‌برخوردار
- افزایش سهم سرویس‌های الکترونیکی و ارزش افزوده در سبد درآمدی شرکت
- دیجیتال‌سازی فرآیندهای مالی و اداری
- بهبود و توسعه فرآیندهای پستی و عملیاتی، مبتنی بر هوشمندسازی
- بهسازی و توسعه فضاها و زیرساخت‌های عملیاتی
- افزایش مبادلات پستی بین‌الملل
- ارتقای بهره‌وری منابع
- ارتقای جایگاه پست در جامعه
- تحقق پست سبز





## برنامه‌ها و پروژه‌های عملیاتی کوتاه مدت

کد برنامه / پروژه	عنوان برنامه / پروژه
۴۰-۰۰۱	تدوین سند برنامه استراتژیک شرکت در افق ۴ ساله؛
۴۰-۰۰۲	اصلاح قانون اساسنامه شرکت ملی پست متناسب با ماموریت های جدید و نگاه آینده نگر
۴۱-۰۰۱	ارتقای برنامه‌های رفاهی و مزایای غیرمستقیم کارکنان؛
۴۱-۰۰۲	بازگرداندن نیروهای کلیدی و خبره خارج از شبکه؛
۵۳-۰۰۱	مرکز امور مشتریان (استانداردسازی و تجهیز فضای عملیاتی، توسعه نرم افزار، پاسخگویی با زبان و گویش محلی)
۴۳-۰۰۱	تغییر الگوی ارزیابی عملیاتی و استقرار نظام هدایت عملکرد واحدهای اجرایی در شرکت
۴۳-۰۰۲	پیاده سازی پروژه «شناسه پستی مشتری» (هویت دیجیتال مشتری)
۴۲-۰۰۱	پیاده‌سازی پروژه «دستیار پستی من»
۴۴-۰۰۱	تجهیز موزعین به دستگاه‌های چندکاره با قابلیت احراز هویت بیومتریک
۴۲-۰۰۲	احیای سرویس‌های ارزش‌افزوده و تبلیغات مستقیم پستی، مبتنی بر ظرفیت‌های کلان داده در پست EDM
۴۲-۰۰۳	تدوین طرح تراپردپذیری خدمات با اپراتورهای خصوصی پست
۴۲-۰۰۴	پیاده‌سازی پروژه «احراز هویت دو عاملی» در چارچوب قوانین مشترک با سازمان ثبت احوال کشور
۴۱-۰۰۳	تدوین سند راهبرد جامع توسعه منابع انسانی
۴۲-۰۰۵	پیاده‌سازی پروژه BI و هوشمندسازی نظام کسب و کار در شرکت؛
۴۲-۰۰۶	اجرای پروژه «لیبل‌های پری‌پرینت» در راستای تحقق «هر کسب و کار یک باجه قبول پست»
۴۲-۰۰۷	توسعه سرویس‌های تمبر، از طریق ایجاد کارگزاران تمبرهای پستی به منظور توسعه بازار تمبر و اقلام فیلاتلی و خدمات NFT





کد برنامه / پروژه	عنوان برنامه / پروژه
۴۴-۰۰۱	استقرار و راه‌اندازی سورتینگ رباتیک در کرمانشاه
۴۴-۰۰۲	استقرار و راه‌اندازی سورتینگ جدید در تبریز، همدان و خوزستان
۳۰-۰۰۱	همکاری در تدوین و نهایی‌سازی پیش‌نویس قانون جامع صنعت پست، مبتنی بر آینده‌پژوهی
۴۴-۰۰۳	باز طراحی وب سایت شرکت ملی پست با الگوی مشتری محور
۴۴-۰۰۴	استقرار سامانه عملیاتی Core Posting در قالب الگوی خرید سرویس (As a Service)
۴۱-۰۰۲	تلاش برای اصلاح الگوی فعلی نرخ‌گذاری خدمات پستی
۴۰-۰۰۳	حمایت از تشکیل انجمن فعالان بخش خصوصی صنعت پست
۴۵-۰۰۱	ایجاد واحد اقتصادی در ساختار دفتر بین‌الملل در راستای توسعه تجارت الکترونیک بین‌المللی
۴۲-۰۲۴	ایجاد ۳ مرکز توزیع امانت در شهر تهران
۴۲-۰۲۵	بازطراحی و یکپارچه‌سازی نظام جمع‌آوری مرسولات پستی مناطق تهران
۴۲-۰۲۶	توسعه خدمات مبتنی بر صندوق‌های پستی هوشمند (لاکر)



## برنامه‌ها و پروژه‌های عملیاتی میان مدت و بلندمدت

کد برنامه / پروژه	عنوان برنامه / پروژه	۱۴۰۷	۱۴۰۶	۱۴۰۵	۱۴۰۴
۴۴-۰۰۲	طراحی، پیاده‌سازی و استقرار سامانه جامع عملیات پستی	██████████	██████████	██████████	██████████
۴۱-۰۰۲	تلاش برای اصلاح الگوی فعلی نرخ گذاری خدمات پستی			██████████	██████████
۲۱-۰۰۳	مولدسازی دارایی‌های فیزیکی	██████████	██████████	██████████	██████████
۴۱-۰۰۴	متناسب‌سازی نظام پرداخت کارکنان با شرایط اقتصادی		██████████	██████████	██████████
۴۴-۰۰۴	انجام مطالعات راهبردی و احداث مرکز هوشمند تجزیه و مبادلات کشوری	██████████	██████████	██████████	██████████
۵۴-۰۰۵	توسعه زیرساخت‌های تعاملی و مدیریت ارتباط با مشتریان و هوشمندسازی نظام پاسخگویی سریع به آن‌ها			██████████	██████████
۴۲-۰۰۸	ارائه خدمات الکترونیکی و ترکیبی (هیبریدی) پستی، روی سکوها داخلی	██████████	██████████	██████████	██████████
۴۴-۰۰۶	بهسازی و اصلاح ساختمان‌های عملیاتی مراکز استان‌ها و شهرستان‌های منتخب	██████████	██████████	██████████	██████████
۴۲-۰۰۹	توسعه کاربردی‌سازی پایگاه کدپستی در سطوح حکمرانی دیجیتال	██████████	██████████	██████████	██████████
۲۳-۰۰۴	پیاده‌سازی درگاه خدمات توزیع مرسولات فیزیکی و ترکیبی دولت الکترونیک			██████████	██████████
۲۱-۰۰۵	تامین مالی پروژه‌های کلان پستی از بازار سرمایه (شرکت‌های سرمایه‌گذاری) و مبتنی بر صندوق پروژه	██████████	██████████	██████████	██████████
۴۲-۰۱۰	به‌هنگام‌سازی پایگاه داده کدپستی و توسعه سیستم‌های مکان محور (GNAF)	██████████	██████████	██████████	██████████
۳۲-۰۱۱	طراحی و توسعه سرویس‌های الکترونیکی و ارزش‌افزوده پستی	██████████	██████████	██████████	██████████
۴۲-۰۱۷	ایجاد و راه اندازی مرکز پردازش هوشمند غرب کشور (سوله مهرشهر)			██████████	██████████
۴۲-۰۱۸	ایجاد و توسعه نواحی توزیع امانات و بسته‌های پستی	██████████	██████████	██████████	██████████



۱۴۰۷	۱۴۰۶	۱۴۰۵	۱۴۰۴	عنوان برنامه / پروژه	کد برنامه / پروژه
				توسعه زیرساخت‌های پستی و تجارت الکترونیک در روستاها و نقاط کم‌پرخوردار	۴۲-۰۱۹
				توسعه بهره‌برداری از ناوگان ریلی در فرآیند رهسپاری مرسولات	۴۲-۰۲۰
				استفاده از انرژی‌های پاک و تجدیدپذیر در ناوگان پستی	۴۲-۰۲۱
				سفارشی‌سازی خدمات، مبتنی بر نیاز مشتری و بازار	۴۲-۰۱۲
				استقرار نظام آموزشی مهارت محور	۴۱-۰۰۴
				برندسازی و ارتقای نشان تجاری خدمات جدید	۴۲-۰۲۳
				ارائه قبول و توزیع خدمات ۲۴*۷ در باجه‌های منتخب	۵۳-۰۰۵
				اجرای سامانه‌های نظارت هوشمند فرآیندی و پایش و سنجش کیفی محصول	۴۲-۰۱۳
				تلاش برای ایجاد نهاد پژوهشی و تحقیق و توسعه صنعت پست	۴۰-۰۰۶
				افزایش سهم درآمد سرویس‌های الکترونیکی و ارزش‌افزوده، از سبد درآمدی شرکت	۴۱-۰۰۵
				اجرای طرح‌های اولویت‌دار مبتنی بر الگوی مشارکت عمومی - خصوصی	۳۱-۰۰۱
				حمایت از شکل‌گیری تامین‌کنندگان تخصصی صنعت پست	۳۲-۰۱۴
				احیای برند «پستچی»	۴۰-۰۰۷
				بهسازی نمادهای بصری شرکت ملی پست در سطح جامعه	۴۴-۰۰۳
				توسعه الگوی پرداخت بر مبنای عملکرد	۴۱-۰۰۷
				بازطراحی و توسعه شبکه خطوط پستی، با استفاده از زیرساخت‌های کلان حمل‌ونقل کشور	۴۲-۰۱۵
				توسعه زیرساخت‌های امنیت شبکه، مراکز داده و سیستم‌های ارتباطی و اطلاعاتی	۴۴-۰۰۴
				استعدادیابی بر مبنای شایستگی رویکردی	۴۱-۰۰۵





کد برنامه / پروژه	عنوان برنامه / پروژه	۱۴۰۷	۱۴۰۶	۱۴۰۵	۱۴۰۴
۴۲-۰۱۶	بازطراحی الگو و شبکه جمع‌آوری و توزیع مرسولات، در کلان‌شهرها				
۲۵-۰۰۲	فعال‌سازی تجارت الکترونیک بین‌المللی با استفاده از توانمندی فرودگاه پیام و بخش خصوصی؛				
۴۳-۰۰۳	حمایت از تشکیل تعاونی بازنشستگان پستی				
۴۳-۰۰۴	پیاده‌سازی پروژه مالکیت تجربه مشتری				
۳۰-۰۰۱	تلاش برای ایجاد «جایزه صنعت پست» با همکاری فعالین صنعت				
۴۵-۰۰۳	توسعه و تقویت تجارت الکترونیک داخلی از طریق ایجاد سکوی شناسه یکپارچه مرسولات پستی (شیپ)				
۴۱-۰۰۶	توسعه الگوهای پرداخت مالی برای دریافت خدمات پستی				
۴۴-۰۰۶	طرح ایجاد هاب توزیع تجارت الکترونیک تهران				
۴۵-۰۰۴	ساماندهی کوریرها در توسعه سرویس‌های بین‌المللی				

نمای کلی برنامه





## اهداف کلان

۱. ارتقای توان اقتصادی و رشد بهره‌وری؛
۲. توسعه مدل‌های کسب و کار، خدمات ارزش افزوده و هوشمند پستی؛
۳. توسعه سطح دسترسی به خدمات پایدار و ارتقاء تجربه مشتریان؛
۴. توسعه و بهسازی فضاها، تجهیزات و زیرساخت‌های عملیاتی؛
۵. توسعه تجارت الکترونیک و مبادلات پستی بین‌المللی؛

## ماموریت

ارائه خدمات پستی (فیزیکی، الکترونیکی و مالی) با کیفیت، متکی بر سرمایه انسانی توانمند و فناوری‌های نوین، از طریق گسترده‌ترین شبکه ارتباطات فیزیکی کشور، به منظور خلق تجربه‌ای متمایز برای مشتریان

## چشم انداز

بیشرو و نوآور در ارائه خدمات پستی و لجستیکی قابل اطمینان، با هدف ایفای نقش موثر در زیست بوم اقتصاد دیجیتال کشور

## سودآوری پایدار

رشد و توسعه درآمد

توسعه درآمد سرویس‌های پستی موجود

درآمدزایی از فرصت‌های کسب و کاری و بازارهای جدید

ارتقاء بهره‌وری

ارتقاء کارایی منابع

مدیریت بهینه هزینه‌ها و بهای تمام شده

وجه مالی / ارزش

## افزایش رضایت و وفاداری مشتریان

ارائه سرویس‌ها و خدمات باکیفیت مطلوب و پایدار؛

پاسخگویی مناسب و به موقع به شکایات و درخواست‌های مشتریان؛

توسعه سبد خدمات، مبتنی بر انتظارات مشتری؛

ارائه خدمات با قیمت رقابتی؛

وجه مشتری

## مسئولیت‌های اجتماعی

- بهبود سطح ایمنی و بهداشت محیط کار؛
- ارتقاء تصویر اجتماعی پست در جامعه؛
- توسعه خدمات در مناطق کم برخوردار؛
- توسعه مدیریت سبز در سطح کشور؛

## توسعه و نوآوری

- ارتقاء توانمندی واحد تحقیق و توسعه شرکت؛
- نوآوری در طراحی و توسعه محصولات بر اساس نیاز بازار با رویکرد فناورانه؛
- توسعه نوآورانه فرآیندهای پستی، با رویکرد افزایش سهم از اقتصاد دیجیتال؛

## تعالی فرآیندها و عملیات

- مدیریت بهینه برنامه و عملکرد؛
- بهبود عملکرد زنجیره تامین عملیات؛
- افزایش سطح کیفی تعهدات خدماتی (SLA)
- بهینه‌سازی ساختمان‌ها و تجهیزات پشتیبان عملیات؛
- توسعه و نهادینه‌سازی استاندارد فرآیندها و خدمات؛
- هوشمندسازی فرآیندهای سازمانی و عملیاتی با رویکرد دیجیتال؛

## مدیریت مشتری و بازار

- توسعه برند سازمانی؛
- توسعه و افزایش سهم بازار، با رویکرد بلتفرمی؛
- تقویت تعاملات اثربخش و جایگ با مشتریان؛
- توسعه کانال‌های فروش خدمات و محصولات؛
- توسعه مشارکت‌های ارزش افزا با کنشگران صنعت پست؛

وجه فرآیندهای داخلی

## مدیریت سرمایه‌های سازمانی

- توسعه فرهنگ سرآمدی و بهبود مستمر؛
- توسعه جانشین پروری در مشاغل مدیریتی و سرپرستی؛
- توسعه فرهنگ مشتری مداری در سازمان؛
- جایگ سازی و تحول دیجیتال در نظام مدیریتی؛

## مدیریت سرمایه‌های اطلاعاتی

- مدیریت دانش و تجارب سازمانی؛
- توسعه سیستم‌های یکپارچه اطلاعاتی، عملیاتی، پشتیبان تضمین گیری؛
- توسعه سیستم‌ها و خدمات مکان محور (G-NAF)؛
- ارتقای زیرساخت‌های امنیت شبکه و سیستم‌های ارتباطی و اطلاعاتی؛

## مدیریت سرمایه‌های انسانی

- افزایش وفاداری و رضایتمندی نیروی انسانی؛
- توانمندسازی و توسعه شایستگی مدیران و کارکنان؛
- ارتقای بهره‌وری منابع انسانی؛

وجه رشد و یادگیری