

شرح وظیفه

نام سازمان : شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	واحد سازمانی : معاونت فنی و بازرگانی مدیرعامل
<p>شرح وظایف:</p> <ol style="list-style-type: none">۱- نظارت بر حسن اجرای وظایف و امور محوله به واحدهای تحت سرپرستی و ایجاد هماهنگی و تعیین خط مشی مناسب برای آنها.۲- پیشنهاد و معرفی مدیران شایسته برای واحدهای تحت سرپرستی.۳- نظارت بر تهیه و تدوین دستورالعمل های اجرایی پستی و بخشنامه های ذیربط.۴- نظارت بر برنامه ریزی مرتبط با امور حمل و نقل خطوط پستی زمینی ، هوایی ، دریایی ، ریلی.۵- نظارت بر حسن اجرای قراردادهای حمل و نقل خطوط هوایی و زمینی.۶- نظارت در خصوص بررسی ، اصلاح و بهبود روش ها و فرآیندهای عملیاتی.۷- نظارت بر تهیه و تنظیم برنامه زمانبندی انواع خطوط پستی زمینی درون و برون استانی.۸- نظارت و راهبری امور مرتبط با سرویس های نوین.۹- نظارت و کنترل بر چگونگی انجام حمل و نقل محمولات پستی ترانزیتی در دفاتر مبادلات مرزی .۱۰- نظارت، پایش و راهبری قراردادهای سراسری و قراردادهای مرتبط با سرویس تجارت الکترونیک و موارد مشابه.۱۱- راهبری و هدایت امور مربوط به نوسازی شبکه حمل و نقل پستی کشور.۱۲- هدایت و نظارت بر تدوین استراتژی های سازمان و طرح ریزی اهداف و برنامه های کیفیت۱۳- هدایت و نظارت بر طراحی، تدوین و پیاده سازی نظام، معیارها و شاخص های ارزیابی و سنجش عملکرد کیفی واحد های اجرائی منطبق با استاندارد های پستی.۱۴- هدایت و نظارت بر تحقیقات مرتبط با شناخت وضعیت رقبا داخل و سهم آنها از بازارهای بالفعل و بالقوه.۱۵- نظارت بر تنظیم و عقد قراردادهای ملی مربوط به ارائه خدمات پستی.	
<p>نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:</p>	

شرح وظیفه

واحد سازمانی : اداره کل مهندسی عملیات پستی و امور پیمانکاران	نام سازمان : شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
<p>شرح وظایف :</p> <ol style="list-style-type: none">۱. تدوین آئین نامه ها و روش های عملیاتی مرتبط با فرآیندهای پستی۲. سیاست گذاری در استفاده از نرم افزار ها مراحل عملیات پستی۳. صدور بخشنامه، روش اجرایی و دستور العمل اجرای صحیح عملیات پستی۴. بازنگری در مقررات و روش های اجرایی مرتبط با فرآیند پستی با دید ساده سازی عملیات۵. برنامه ریزی مرتبط با امور حمل و نقل خطوط پستی زمینی ، هوایی ، دریایی ، ریلی۶. تهیه و تنظیم برنامه زمانبندی انواع خطوط پستی زمینی درون و برون استانی۷. اصلاح و بازنگری خطوط پستی به منظور تسریع در حمل و نقل و بهینه سازی مدت سیر۸. نظارت بر حسن اجرای قراردادهای حمل و نقل خطوط هوایی و زمینی .۹. بررسی و کنترل روشهای اجرایی مراحل ، جمع آوری ، آماده سازی و توزیع۱۰. پیگیری امور مربوط به نوسازی شبکه حمل و نقل پستی کشور۱۱. راهبری و مدیریت امور مرتبط با سرویس های نوین .۱۲. نظارت ، پایش و راهبری قراردادهای سراسری و قراردادهای مرتبط با سرویس تجارت الکترونیک و موارد مشابه.۱۳. راهبری و تعیین خط مشی بکارگیری بخش خصوصی در فرآیندهای پستی.۱۴. ایجاد و مدیریت بانک اطلاعاتی پیمانکاران پستی .۱۵. ارایه طرح های مربوط به تغییر در نرخ حق الزحمه پیمانکاران به هیات مدیره و ابلاغ مصوبات هیات مدیره محترم به واحدهای اجرایی.۱۶. ابلاغ قوانین و مقررات پستی بین الملل و بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره از سوی اتحادیه پستی جهانی به واحدهای اجرایی مربوطه.۱۷. نظارت بر حسن اجرای قراردادهای حمل و نقل خطوط پستی بین الملل .۱۸. تدوین دستور العمل و شیوه نامه های اجرایی مربوط به کلیه امورات مرتبط با تمبر های پستی، دستگاه های نقش تمبر، کوپن رپنس بین المللی، امور مشترکین تمبر های پستی و بروز رسانی آنها.۱۹. اخذ مجوزهای برگزاری مراسم رونمایی تمبر شخصی و اختصاصی از رئیس محترم شورای تمبر و ابلاغ آنها به واحدهای مربوطه.۲۰. مدیریت ، راهبری و به روز رسانی سامانه گزارشات مدیریتی مورد نیاز.۲۱. مدیریت، راهبری، احصاء نیازهای جدید و بروز رسانی سامانه جامع قبول، مبادله، رهیاب موزعین، گیت وی ، COD ، PSM ، IPS ، EMS و سایر سامانه های عملیاتی.۲۲. ارایه طرح های جدید فناورانه و مبتنی بر تکنولوژی به منظور ساده سازی و روان سازی و تسریع در عملیات پستی۲۳. پایلوت، آسیب شناسی و بازمهندسی در زمینه کاستی ها و تکامل سرویس های باجه ای۲۴. تحقیق و بررسی در خصوص سرویس های ایجاد شده در پست های منتخب دنیاو پیاده سازی متناسب با شرایط کشور۲۵. تحقیق و بررسی در خصوص موارد اعلامی از سوی اتحادیه جهانی پست جهت تعامل با سایر کشورها۲۶. راهبری سامانه های نرم افزاری ناوگان حمل و نقل (GPS) ، نرم افزار جامع مدیریت رهسپاری ، نرم افزار توزیع امانت دانه شمار ، نرم افزار جامع مبادله و توزیع	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:	

شرح وظیفه

نام سازمان : شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

واحد سازمانی : اداره کل مهندسی عملیات پستی و امور پیمانکاران

نام اداره / گروه: اداره مهندسی عملیات قبول و توزیع پستی

شرح وظایف:

- ۱- صدور بخشنامه، روش اجرایی و دستور العمل در اجرای صحیح عملیات مرحله قبول
- ۲- بازنگری در مقررات و روش های اجرایی مرتبط با مرحله قبول با دید ساده سازی عملیات
- ۳- تهیه پیش نویس استانداردهای جدید یا بازنگری در استانداردهای قبلی مرحله قبول از جمله استاندارد ملزومات و تجهیزات
- ۴- تفسیر مقررات مربوط به عملیات مرحله قبول و رفع ابهام واحدهای اجرایی و شفاف سازی
- ۵- صدور بخشنامه، روش اجرایی و دستور العمل در اجرای صحیح عملیات مرحله توزیع
- ۶- بازنگری در مقررات و روش های اجرایی مرتبط با مرحله توزیع با دید ساده سازی عملیات
- ۷- تهیه پیش نویس استانداردهای جدید یا بازنگری در استانداردهای قبلی مرحله توزیع از جمله استاندارد ملزومات و تجهیزات
- ۸- تهیه و تحلیل آمارها و گزارشات عملکردی با هدف بهبود فرآیند
- ۹- بررسی ، اصلاح و بهبود روش ها و فرآیندهای عملیاتی
- ۱۰- انجام امور مربوط به احصاء و ساده سازی مقررات عملیاتی پست
- ۱۱- تدوین آئین نامه ها و روش های عملیاتی مرتبط با فرآیندهای پستی
- ۱۲- تولید، تغییر، پیش بینی و سایر امور مربوط به فرم های مورد استفاده
- ۱۳- سیاست گذاری در استفاده از نرم افزارهای مرحله توزیع
- ۱۴- بررسی راهکار های جدید به منظور هوشمند سازی فرآیند قبول مرسولات پستی
- ۱۵- راه اندازی پلت فرم های جدید در خصوص توزیع مرسولات
- ۱۶- تدوین آئین نامه راه اندازی باجه های قبول سیار
- ۱۷- آسیب شناسی و باز مهندسی در زمینه های کاستی های نرم افزار های عملیات قبول و توزیع
- ۱۸- بررسی راهکار های جدید هوشمند سازی فرآیند توزیع
- ۱۹- بررسی عملکرد موزعین کشور با استفاده از نرم افزار های موجود و انجام اقدامات توسعه ای و اصلاحی
- ۲۰- تهیه و تدوین برنامه راه اندازی صنادیق پستی هوشمند (لاکرها)
- ۲۱- پیگیری موارد مرتبط با بکار گیری وسائط نقلیه سوخت سبزر در فرآیند توزیع.
- ۲۲- کنترل مراحل اجرای عملیات سرویس خارجه از طریق سامانه IPS و پیگیری مباحث مرتبط از واحدهای اجرایی به منظور بهبود فرآیند.

نام و نام خانوادگی تهیه کننده:

امضا:

شرح وظیفه

واحد سازمانی: اداره کل مهندسی عملیات پستی و امور پیمانکاران	نام سازمان: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
نام اداره / گروه: اداره مهندسی عملیات آماده سازی و رهسپاری پستی	
<p style="text-align: right;">شرح وظایف:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. برنامه ریزی مرتبط با امور حمل و نقل خطوط پستی زمینی، هوایی، دریایی، ریلی ۲. تهیه و تنظیم برنامه زمانبندی انواع خطوط پستی زمینی درون و برون استانی ۳. اصلاح و بازنگری خطوط پستی به منظور تسریع در حمل و نقل و بهینه سازی مدت سیر ۴. برنامه ریزی عملیاتی مربوط به زمان جمع آوری، تجزیه و آماده سازی و رهسپاری ۵. تهیه بخشنامه ها و دستورالعمل های مرتبط با مراحل جمع آوری، تجزیه و آماده سازی و رهسپاری مرسولات در خطوط زمینی ۶. بررسی و تهیه شیوه نامه و دستورالعمل های مربوط به تحویل و تحول پستهای هوایی بین واحدهای پستی و مراکز فرودگاهی ۷. نظارت بر حسن اجرای قراردادهای حمل و نقل خطوط هوایی و زمینی. ۸. بازدید از واحدهای اجرایی به منظور چگونگی انجام امورات مربوط به جمع آوری - تجزیه و آماده سازی و رهسپاری ۹. بررسی و کنترل روشهای اجرایی مراحل، جمع آوری، آماده سازی ۱۰. بررسی و پیش بینی امکانات و تجهیزات مورد نیاز برای هر یک از مراحل تخلیه و جمع آوری و آماده سازی و رهسپاری ۱۱. اعلام استاندارد و ارائه مشخصات فنی مربوط به تجهیزات و امکانات مورد نیاز در هر یک از مراحل تجزیه و آماده سازی و رهسپاری ۱۲. بررسی و جمع آوری آمار و اطلاعات مربوط به وسائط نقلیه و تخصیص وسیله نقلیه مناسب در خط با توجه به نوع، حجم و وزن محمولات پستی ۱۳. تدوین برنامه چگونگی رهسپاری محمولات پستی با توجه به نوع سرویس اعم از پیشتاز، سفارشی، ویژه مرسولات عادی و تعیین مسیر سیر رهسپاری محمولات پستی به مقاصد مختلف ۱۴. بررسی نیازهای مربوط به وسیله نقلیه، نیروی انسانی راننده، و متصدیان مبادله و پیگیری در خصوص محل استراحت راننده در مراکز مبادله و بین راهی ۱۵. بررسی و تأیید صورتحسابهای صادره از شرکتهای مختلف هواپیمایی و ریلی ۱۶. پیگیری امور مربوط به نوسازی شبکه حمل و نقل پستی کشور ۱۷. راهبری سامانه های نرم افزاری ناوگان حمل و نقل (GPS)، نرم افزار جامع مدیریت رهسپاری، نرم افزار توزیع امانت دانه شمار، نرم افزار جامع مبادله و توزیع ۱۸. بررسی راه کارهای هوشمند سازی فرآیند، مبادله رهسپاری در مراکز تجزیه و مبادلات ۱۹. بهره گیری از تکنولوژی های نوین در زمینه عملیات پردازش مرسولات پستی 	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده:	
امضا:	

شرح وظیفه

واحد سازمانی : اداره کل مهندسی عملیات پستی و امور پیمانکاران	نام سازمان : شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
نام اداره / گروه: اداره راهبری و توسعه سرویس های پستی	
شرح وظایف :	
<ol style="list-style-type: none"> ۱. راهبری و مدیریت امور مرتبط با سرویس های نوین . ۲. نظارت ، پایش و راهبری قراردادهای سراسری و قراردادهای مرتبط با سرویس تجارت الکترونیک و موارد مشابه. ۳. احصاء شاخص های کلیدی مرتبط با سرویس های نوین و قراردادی و ارائه گزارش های لازم و ارائه پیشنهاد جهت ارزیابی توسط واحدهای ذیربط. ۴. صدور مجوز استفاده از وب سرویس های پستی در قراردادهای کلان. ۵. تهیه شیوه نامه ، روش اجرایی و دستورالعمل خدمات نوین در اجرای صحیح عملیات. ۶. پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و گزارشات واصله از واحدهای نظارتی. ۷. تسویه حساب روزانه با شرکت ها/فروشگاه های اینترنتی طرف قرارداد. ۸. مستند سازی و تهیه صورتحساب های مالی و در صورت نیاز ارائه گزارش به حسابرسان. ۹. راهبری و ایجاد سرویس های تکمیلی و جانبی بر اساس نیاز بازار. ۱۰. پیگیری و راهبری مربوط به دریافت الکترونیکی وجوه در زمینه تامین تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری واحدهای اجرایی. ۱۱. نظارت مستمر بر نحوه عملکرد طرفین قرارداد سرویس های نوین. و شرکتهای فروشگاه های طرف قرارداد تجارت الکترونیک ۱۲. انجام تحقیقات در خصوص سرویس های ایجاد شده در پست های منتخب دنیا و پیاده سازی متناسب با شرایط کشور در پست ایران. ۱۳. طراحی، تولید و پشتیبانی سرویس های پستی جدید. ۱۴. تدوین و اصلاح و بازنگری دستور العمل های عملیاتی مورد نیاز. ۱۵. پایلوت، آسیب شناسی و بازمهندسی در زمینه کاستی ها و تکامل سرویس های باجه ای. ۱۶. پایلوت، آسیب شناسی و بازمهندسی در زمینه کاستی ها و تکامل سرویس های قراردادی. ۱۷. جمع آوری اطلاعات و آمار از واحد های اجرایی به منظور کنترل اجرای متناسب سرویس. برابر دستورالعمل های ابلاغی ۱۸. مطالعه و بهبود مستمر خدمات و سرویس ها بر مبنای تغییرات بازار و نیاز مشتریان . ۱۹. بررسی و ایجاد سرویس های مکمل ۲۰. راهبری و به روز رسانی سامانه گزارشات مدیریتی مورد نیاز ۲۱. مدیریت و راهبری تمامی واحدهای پستی توسط ICMS (سامانه مدیریت یکپارچه کد های رهگیری) ۲۲. مدیریت، راهبری و احصاء نیازهای جدید و به روز رسانی سامانه تجارت الکترونیک و سایر سامانه های عملیاتی ۲۳. دریافت نظرات و پیشنهادات و مشکلات احتمالی واحدهای اجرایی در خصوص تمامی سامانه های تجارت الکترونیک و بررسی و پیاده سازی موارد الزامی. ۲۴. تهیه و صدور بخشنامه های مرتبط با سامانه های پستی. ۲۵. به روز رسانی نرخ جدید خدمات پستی در سامانه های عملیاتی. 	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده:	
امضا:	

شرح وظیفه

واحد سازمانی: اداره کل مهندسی عملیات پستی و امور پیمانکاران	نام سازمان: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
نام اداره / گروه: اداره تمبر و پستهای خارجه	
<p>شرح وظایف:</p> <ul style="list-style-type: none">- سفارش چاپ تمبرهای یادبود مصوب شورای تمبر و ارجاع شده از دفتر وزارتی، پیگیری چاپ و توزیع آنها.- نظارت بر کلیه مراحل عملیاتی تولید و توزیع تمبر های پستی در چاپخانه تمبر شامل لیتوگرافی، چاپ، تأیید نمونه نهایی، پرفراژ، برش، ارورگیری، توزیع تمبرهای بر اساس صورت تقسیم به واحدهای اجرایی و امحاء ضایعات چاپی تمبر های پستی.- تدوین دستور العمل و شیوه نامههای اجرایی مربوط به کلیه امورات مرتبط با تمبر های پستی، دستگاه های نقش تمبر، کوپن رپنس بین المللی، امور مشترکین تمبر های پستی و بروز رسانی آنها.- اخذ مجوزهای برگزاری مراسم رونمایی تمبر شخصی و اختصاصی از رئیس محترم شورای تمبر و ابلاغ آنها به واحدهای مربوطه.- راهبری امور سرویس EMS خارجه.- به روز رسانی کامپندویم سرویس ها.- تحقیق و بررسی درخصوص موارد اعلامی از سوی اتحادیه جهانی پست جهت تعامل با سایر کشورها.- راه اندازی نرم افزار سفارش و چاپ تمبر شخصی	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:	

شرح وظیفه

واحد سازمانی : اداره کل مهندسی عملیات پستی و امور پیمانکاران	نام سازمان : شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
نام اداره / گروه: اداره مدیریت پیمانکاران پستی	
<p>شرح وظایف :</p> <ol style="list-style-type: none">۱. راهبری و تعیین خط مشی بکارگیری بخش خصوصی در فرآیندهای پستی.۲. ایجاد و مدیریت بانک اطلاعاتی پیمانکاران پستی .۳. بررسی و تأیید عملکرد ماهانه پیمانکاران پستی و اعلام آن به دفتر طرح، برنامه و بودجه جهت تامین اعتبار و تخصیصی نقدینگی.۴. بررسی درخواست واحدهای اجرایی جهت برونسپاری فرآیندهای پستی و در صورت احراز شرایط فنی ، صدور مجوز از طریق کمیته مدیریت و راهبری تامین کنندگان پستی.۵. بررسی قراردادهای پیمانکاری پستی و در صورت عدم توجیه اقتصادی، فسخ قرارداد.۶. صدور دستورالعمل های مرتبط با پیمانکاران پستی در زمینه نحوه اجرای فرایندها.۷. نظارت بر ارزیابی پیمانکاران توسط واحد های اجرایی مطابق با شاخص های از پیش تعیین شده و تصمیم گیری در خصوص ادامه همکاری با ایشان.۸. ارائه طرح های مربوط به اصلاح در نرخ حق الزحمه پیمانکاران به هیات مدیره و ابلاغ مصوبات هیات مدیره محترم به واحدهای اجرایی.۹. تهیه و تدوین دستورالعمل های اجرایی در خصوص شرکت های متقاضی شرکت در مناقصه۱۰. راهبری سامانه مدیریت جامع یکپارچه معاملات قرارداد ها(سمیم)	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:	

شرح وظیفه

واحد سازمانی : دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتریان	نام سازمان : شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
<p>شرح وظایف :</p> <ol style="list-style-type: none">۱. راهبری استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO9001:2015۲. راهبری پروژه کالیبراسیون ترازوهای کشور۳. دبیرخانه کمیته تعالی سازمانی و مباحث جوایز کیفی۴. راهبری فرایند پشتیبانی از سامانه های مرکز تماس ۱۹۳۵. دبیرخانه کمیته پدافند غیر عامل۶. دبیرخانه ستاد مدیریت بحران۷. راهبری امور مرتبط با بی ترتیبی های پستی۸. نظارت بر رعایت شاخص های مرتبط با تکریم ، میزان رضایت و وفاداری مشتریان۹. راهبری سیستم رسیدگی به غرامات مشتریان در حوزه مرسولات داخله و خارجه۱۰. نهادینه کردن و اشاعه فرهنگ کیفیت در شرکت.۱۱. تدوین برنامه های حفظ و توسعه روابط با مشتری و حمایت از آنان.۱۲. ارائه راهکار و درخواست اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه جهت حذف عدم انطباق های بالفعل و بالقوه از واحدهای ستادی و اجرایی .۱۳. سایر وظایف محوله مرتبط با مباحث مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری.	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:	

شرح وظیفه

واحد سازمانی: دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتریان	نام سازمان: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
نام اداره / گروه: گروه طراحی و تضمین کیفیت	
<p style="text-align: right;">شرح وظایف:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. برنامه ریزی، امکان سنجی و پیاده سازی مدل تعالی سازمانی در شرکت. ۲. مرور خطمشی‌ها و استانداردهای فعلی ۳. شناسایی فرآیندهای شرکت و تعیین شاخص‌های پایش و اندازه‌گیری آن ۴. جمع بندی و بررسی پیشنهادهای واصله از واحدهای شرکت به منظور بهبود سیستم مدیریت کیفیت. ۵. شناسایی ریسک‌ها و فرصت‌های فرآیندهای شرکت و کمک در جهت کنترل آن‌ها. ۶. تدوین یا بازنگری مستندات مورد نیاز فرآیندها از طریق مستندسازی شامل روش اجرایی، دستورالعمل و فرم‌ها. ۷. درخواست و پیگیری اقدام اصلاحی یا پیشگیرانه به منظور حذف عدم انطباق بالفعل یا بالقوه فرایندها. ۸. نظارت بر تحت کنترل قرار گرفتن مدارک سیستم مدیریت کیفیت و بررسی درخواست تغییر مدارک و بررسی آن. ۹. بررسی درخواست تغییر مدارک و نظارت بر عملکرد فرآیندهای سیستم مدیریت و ارائه گزارش به مدیریت ارشد. ۱۰. ارتباط با سازمان بیرونی از جمله شرکت‌های صدور گواهی دهنده و بازرسی در خصوص مسائل سیستم مدیریت. ۱۱. جمع آوری گزارشات مورد نیاز جهت جلسات و پیگیری مصوبات جلسه بازرنگری مدیریت و تدوین گزارش وضعیت تحقق آن به مدیریت ارشد. ۱۲. نظارت بر تحت کنترل قرار گرفتن مدارک سیستم مدیریت همکاری در پایش و اندازه‌گیری فرآیندها با همکاری واحدهای شرکت جهت تدوین استانداردهای خدمات. ۱۳. تدوین چک لیست پایش، تعیین گروه و اجرای ممیزی و تهیه گزارش ممیزی داخلی جهت ارائه به مدیریت ارشد. ۱۴. انجام ممیزی‌های داخلی و آماده سازی جهت انواع ممیزی‌ها. ۱۵. تجزیه و تحلیل نمودارها و گزارش‌های دریافتی از فرآیندها و تهیه گزارشات تحلیلی از وضعیت سیستم مدیریت کیفیت به مدیریت ارشد ۱۶. پی گیری عدم انطباق‌های ممیزی‌ها و همکاری جهت بر طرف نمودن آن و مستندسازی و نگهداری سوابق ممیزی‌های داخلی و خارجی و فرآیندهای مرتبط. ۱۷. انجام رویه‌های مربوط به کنترل مستندات و مدارک. ۱۸. کنترل و تضمین اطمینان‌پذیری و پیوستگی مراحل ارائه خدمت با بررسی فرایندهای کار و خروجی نهایی. ۱۹. جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی برای ارائه راه‌حل‌های کاربردی ۲۰. نگهداری سوابق گزارشات مدیریت کیفیت، خلاصه‌های آماری و مستندات مرتبط. ۲۱. انجام مطالعات و اجرای پروژه کالیبراسیون ۲۲. جمع آوری و پیگیری مستندات مربوط به ستاد مدیریت بحران ۲۳. جمع آوری و پیگیری مستندات مربوط به کمیته پدافند غیر عامل ۲۴. جمع آوری و پیگیری مستندات مربوط به کمیته تعالی سازمانی ۲۵. برگزاری جلسات و تهیه و تدوین اظهارنامه تعالی سازمانی 	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:	

شرح وظیفه

واحد سازمانی : دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتریان	نام سازمان : شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
نام اداره / گروه: گروه ارزیابی و کنترل کیفیت	
<p>شرح وظایف :</p> <ol style="list-style-type: none">۱. طراحی، تدوین و پیاده‌سازی نظام، معیارها و شاخص‌های ارزیابی و سنجش عملکرد کیفی واحد‌های اجرائی منطبق با استاندارد های پستی.۲. اندازه‌گیری و سنجش شاخص‌های کیفی عملکردی و ارائه گزارشات تحلیلی، مدیریتی، ادواری، موردی و موضوعی.۳. تحلیل نظام مند عملکرد کیفی واحد‌های اجرائی با شناسایی نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و چالش‌ها.۴. تهیه و تدوین چک لیست پایش خدمات از منظر فرایندی و مشتری و تأیید چک لیست‌های کنترل کیفیت.۵. راهبری ممیزین و کارشناسان کنترل کیفیت و حمایت از مشتری در واحدهای اجرایی کشور.۶. ارائه راهکار و درخواست اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه جهت حذف عدم انطباق‌های بالفعل و بالقوه از واحدهای ستادی و اجرایی مرتبط.۷. شناسایی فرآیندهای نامنطبق، اعلام موارد انحراف مشاهده شده حاصل از نتایج کنترل کیفی به مبادی ذیربط.۸. تدوین برنامه‌های کنترل کیفیت جهت نظارت بر فرآیندهای عملیاتی از منظر شاخص‌های کیفی.۹. همکاری با واحد تضمین کیفیت در تدوین استاندارد خدمات.۱۰. نهادینه کردن و اشاعه فرهنگ کیفیت در شرکت از طریق تدوین استراتژی‌ها و همکاری برای اجرای نظام‌های آموزشی و توسعه ای.۱۱. افزایش بهره‌وری با استفاده از فرایند نظام مند نظارت، ارزیابی و تضمین کیفیت شرکت.۱۲. ارتقا و تضمین کیفیت نظام مند شرکت از طریق بررسی و مقایسه وضعیت موجود با استانداردهای بین‌المللی UPU.	
نام و نام خانوادگی تهیه‌کننده: امضا:	

شرح وظیفه

واحد سازمانی: دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتریان	نام سازمان: شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
نام اداره / گروه: گروه خدمات پس از فروش و حمایت از مشتری	
<p>شرح وظایف:</p> <ol style="list-style-type: none">۱. راهبری امور مرتبط با بی ترتیبی های پستی، حکمیت صورتهجلسات و تجزیه و تحلیل نتایج و ارائه گزارش های دوره ای.۲. پیگیری و نظارت بر رعایت شاخص های مرتبط با تکریم مشتریان.۳. ساماندهی امور مرتبط با نظرسنجی مشتریان و تجزیه و تحلیل و بهبود مستمر.۴. راهبری میز خدمت فیزیکی و الکترونیکی.۵. راهبری مرکز امور مشتریان (کال سنتر)۶. تحلیل داده های دریافتی از مشتریان در زمینه شناسایی نیازهای تلویحی و تشریحی و ارائه گزارش و پیشنهاد به واحدهای ذیربط مرتبط با طراحی و اجرای خدمات جدید، اصلاح و بهبود فرآیند و هرگونه اقدام توسعه ای.۷. تدوین برنامه های حفظ و توسعه روابط با مشتری.۸. تدوین اهداف سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان.۹. داده های کاری بررسی و تحلیل اطلاعات حوزه مشتریان در زمینه شناسایی نقاط ضعف، به روز رسانی نظام مدیریت کیفیت و ارتباط با مشتری شرکت و ارائه گزارش و پیشنهاد توسعه ای به سایر واحدهای ذیربط.۱۰. توسعه، بازنگری و عملیاتی کردن سیستم رسیدگی به غرامات مشتریان در حوزه مرسولات داخل و خارجه.۱۱. ارزیابی رضایت و وفاداری مشتریان و ارائه گزارشات تحلیلی و توسعه ای.۱۲. انتقال پیشنهادها و انتقادات مشتریان به واحدهای مرتبط جهت تجزیه و تحلیل آن ها و انجام اقدامات لازم در صورت نیاز.۱۳. تدوین روش های اجرایی، آیین نامه و دستورالعمل مرتبط با حیطه وظایف گروه.۱۴. نهادینه نمودن فرهنگ ارتباط با مشتریان در شرکت از طریق تدوین استراتژی ها و همکاری در اجرای نظام های آموزشی و توسعه ای.	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:	

شرح وظیفه

نام سازمان : شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران	واحد سازمانی : اداره کل بازاریابی و فروش
<p>شرح وظایف :</p> <ol style="list-style-type: none">۱. بازاریابی و فروش خدمات و سرویس های پستی (الکترونیکی و ارزش افزوده، فیزیکی، مالی)؛۲. انجام بررسی های اقتصادی و تحلیل بازار اکوسیستم صنعت پست و لجستیک خرده فروشی در زمینه تعیین اولویت ها، ایجاد، بکارگیری و عرضه خدمات و سرویس های پستی؛۳. طراحی خدمات و محصولات جدید و ارزش افزوده بر اساس تجزیه و تحلیل بازار و آنالیز نیازهای مورد تقاضای مشتریان در بازار صنعت پست و لجستیک با هدف توسعه کمی و کیفی خدمات شرکت؛۴. تنظیم و انعقاد قراردادهای ملی و سراسری مربوط به فروش خدمات و محصولات پستی و پیشنهاد اقدامات توسعه ای در این زمینه؛۵. سنجش، ارزیابی و طبقه بندی مشتریان قراردادی و باجه ای و بخش بندی بازارها۶. استفاده از شیوه های نوین بازاریابی جهت شناسایی خدمات و سرویس ها و افزایش سهم شرکت متبوع از بازار صنعت پست؛۷. ارتباط مستمر با مشتریان و ذینفعان و ارائه خدمات متورینگ و مشاوره به منظور افزایش نرخ تبدیل، هدایت، جذب و نگهداری آنان و نیز معرفی خدمات و سرویس های پستی به آنان و فراهم نمودن زمینه فروش خدمات؛۸. مقایسه و تجزیه و تحلیل محصولات طراحی شده خدمات پستی با خدمات مشابه در سایر کشورها (بنچمارکینگ خدمات پستی) و ارائه پیشنهادات؛۹. مطالعات آماری و تحلیل داده های عملکرد شبکه پستی کشور و رقبا، بررسی و شناخت وضعیت رقبای داخل و سهم آنها از بازارهای بالفعل و بالقوه و ارائه گزارشات تحلیلی.۱۰. هماهنگی با واحدهای سازمانی ذیربط در جهت بهبود تجربه مشتری و بروز رسانی و توسعه خدمات و سرویس ها جهت طراحی محصول سفارشی سازی شده برای مشتریان خاص؛۱۱. تجزیه و تحلیل اقتصادی و هزینه و فایده قراردادها و اعلام بازخورد به مجریان؛۱۲. تعامل با بازیگران صنعت پست و لجستیک خرده فروشی و تجارت الکترونیک به منظور طراحی و ارائه خدمات و سرویس های جدید و ارزش افزوده؛۱۳. تدوین و ارزیابی دوره ای و مستمر شاخص های کیفی مرتبط با حوزه بازار (واحدهای اجرایی و مشتریان قراردادی)؛۱۴. تدوین و بازنگری تعرفه خدمات و سرویس های پستی بر اساس وضعیت بازار و رقبا در چارچوب اسناد بالادستی؛۱۵. مطالعه و پیگیری مستمر در حوزه قوانین و مقررات و فرصت های محیطی و تدوین، ابلاغ و بازنگری فرمت قراردادهای سراسری بر اساس قوانین و مقررات، الزامات حقوقی و اسناد بالادستی با مدنظر قراردادن نیاز مشتریان قراردادی؛۱۶. تدوین استراتژی های توسعه دانش مدیریت بازاریابی و فروش در شبکه پستی و همکاری در پیاده سازی آن؛	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:	

شرح وظیفه

واحد سازمانی: اداره کل بازاریابی و فروش	نام سازمان: شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
نام اداره / گروه: گروه بررسی های اقتصادی و توسعه برند و ارتباط با بازار	
<p>شرح وظایف:</p> <ol style="list-style-type: none">۱- بررسی و شناخت وضعیت رقبای داخل و سهم آنها از بازارهای بالفعل و بالقوه۲- شناسایی و طراحی محصولات جدید و تجزیه و تحلیل نیازهای مورد تقاضا در بازار در راستای توسعه و ارتقای سطح خدمات شرکت با همکاری گروه تحقیق، توسعه و بررسی های اقتصادی کسب و کارهای نوین در ذیل مرکز برنامه ریزی راهبردی، بودجه، تحقیق و توسعه۳- بررسی، شناخت و ارزیابی مستمر بازار رقبا، فعالین و بازیگران صنعت پست، تجارت الکترونیک و لجستیک خرده فروشی۴- شناسایی و طراحی خدمات و محصولات جدید پستی و تجزیه و تحلیل نیازهای مورد تقاضا در بازار، در راستای توسعه و ارتقای سطح خدمات شرکت در همکاری با سایر واحدهای ذیربط در شرکت۵- هماهنگی با ذینفعان شرکت و اخذ نظرسنجی به منظور شناسایی چالشها و نقاط ضعف و قوت و پیگیری از واحدهای ذیربط مجری در جهت بهبود کیفیت، بهبود تجربه مشتری و بروز رسانی خدمات و محصولات با طراحی محصول سفارشی برای مشتریان۶- مقایسه و تجزیه و تحلیل محصولات طراحی شده و ترازبایی خدمات پستی با خدمات مشابه در سایر کشورها۷- بررسی مستمر سرویسها و خدمات اصلی و جانبی پستی، ارزیابی و اولویت بندی آن ها، تدوین راهکارها و ارائه پیشنهادهای اصلاحی و توسعه گرا.۸- تجزیه و تحلیل هزینه و فایده قراردادها و اعلام بازخورد به مجریان ذیربط.۹- مطالعات آماری و تحلیل داده های عملکرد مرتبط با بازار.	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:	

شرح وظیفه

واحد سازمانی: اداره کل بازاریابی و فروش	نام سازمان: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
نام اداره / گروه: گروه مدیریت کانال های فروش و قراردادهای کلان	
شرح وظایف:	
<ol style="list-style-type: none">۱. بازاریابی و فروش خدمات و سرویس های پستی (فیزیکی، الکترونیکی و ارزش افزوده و مالی)۲. استفاده از شیوه های نوین بازاریابی جهت معرفی خدمات و سرویس ها و شناسایی مشتریان بالقوه و افزایش سهم پست در اکوسیستم صنعت پست و لجستیک خرده فروشی و تجارت الکترونیک۳. ارتباط مستمر با مشتریان و ذینفعان به منظور هدایت، جذب و نگهداری و معرفی سرویس ها و خدمات پستی به آنان و فراهم نمودن زمینه عقد قراردادهای ذی ربط.۴. طراحی خدمات و محصولات جدید و ارزش افزوده بر اساس تجزیه و تحلیل باز و آنالیز نیازهای مورد تقاضای مشتریان در بازار صنعت پست و لجستیک با هدف توسعه خدمات و ارتقای سطح کیفی خدمات شرکت.۵. تدوین، ابلاغ و بازنگری الگوی قراردادهای سراسری بر اساس قوانین و مقررات، الزامات حقوقی و اسناد بالادستی با مدنظر قراردادن نیاز مشتریان و روندهای جاری و آینده در صنعت.۶. تنظیم، انعقاد و راهبری قراردادهای ملی جهت ارائه خدمات پستی در چارچوب قوانین و مقررات و اسناد بالادستی۷. سنجش، ارزیابی و طبقه بندی مشتریان و تهیه و تدوین گزارش های جامع به مسئولین ذی ربط.۸. مطالعات آماری و تحلیل داده های عملکرد در رابطه با فروش و قراردادهای کلان.	
نام و نام خانوادگی تهیه کننده: امضا:	