پیام کیفیت

شرکت ملی پست

دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

پیام کیفیت شماره ٦٤

مرداد ماه سال ١٤٠٢

شرکت ملی پست

حوزه معاونت فنی و بازرگانی

شرکت ملی پست

پیام کیفیت

دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

پیام کیفیت شماره ٦٤

مرداد ماه سال ١٤٠٢

فهرست

- گزارش تحویل به موقع (ON TIME DELIVERY) قرارداد های کلان کشوری..... ۱

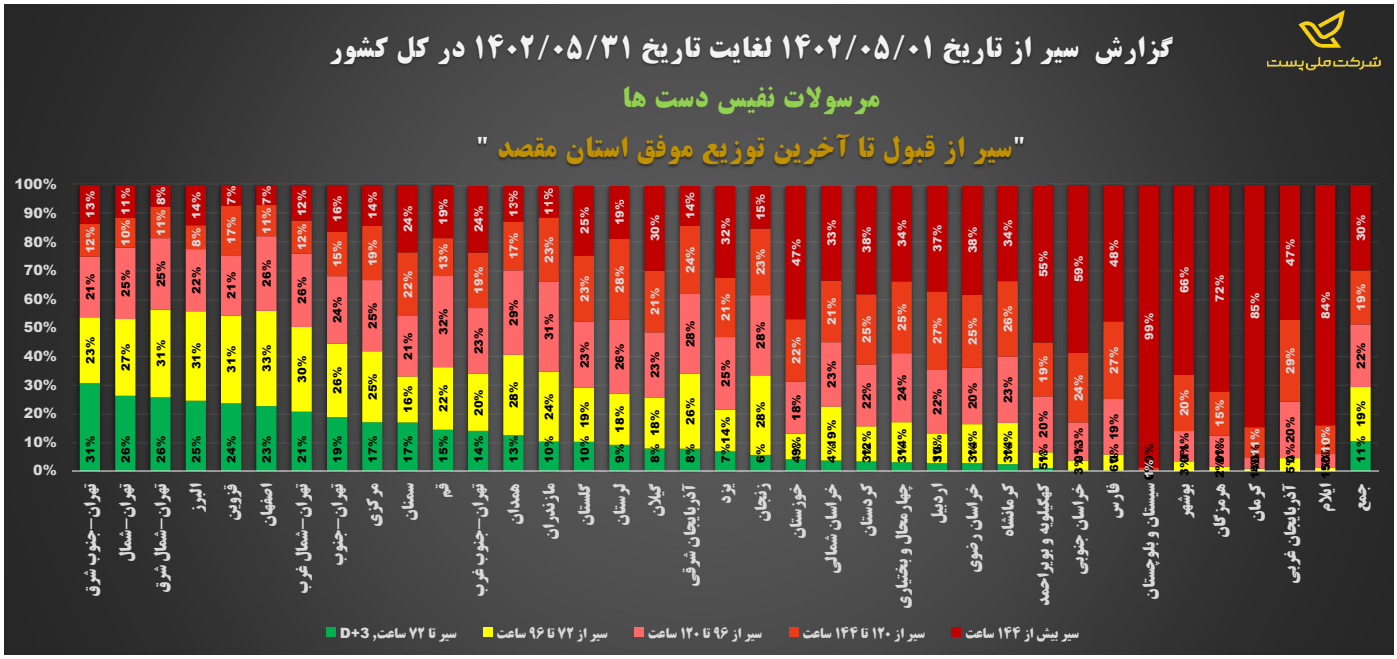
- نقشه هیت مپ (HEAT MAP)..... ۵
سیر مرسولات پستی از قبول تا مرکز تجزیه و مبادلات همان استان و قراردادهای کلان کشوری

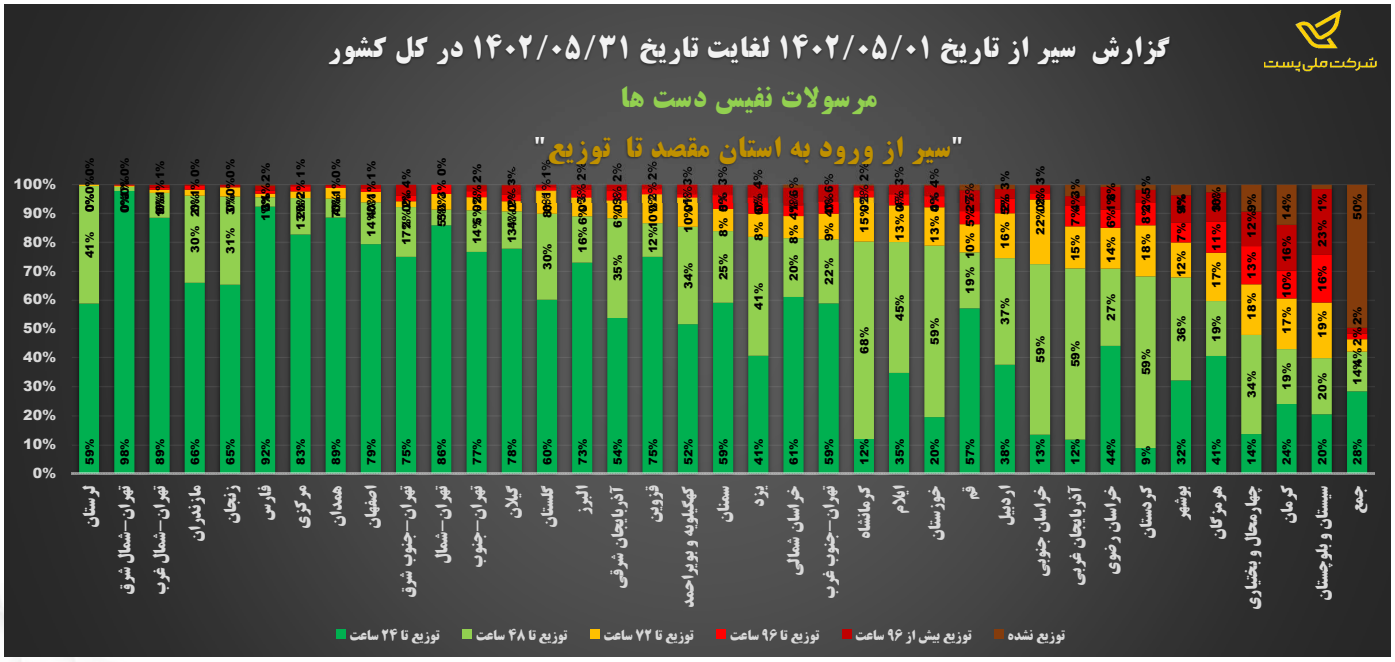
- نتایج ارزیابی واحدهای اجرایی کشور و نمودار پارتو سنجه ها و شاخص های کیفی..... ۱۲

- نتایج تحلیل ارزیابی و گزارشات تیم ممیزی کیفیت..... ۱۸

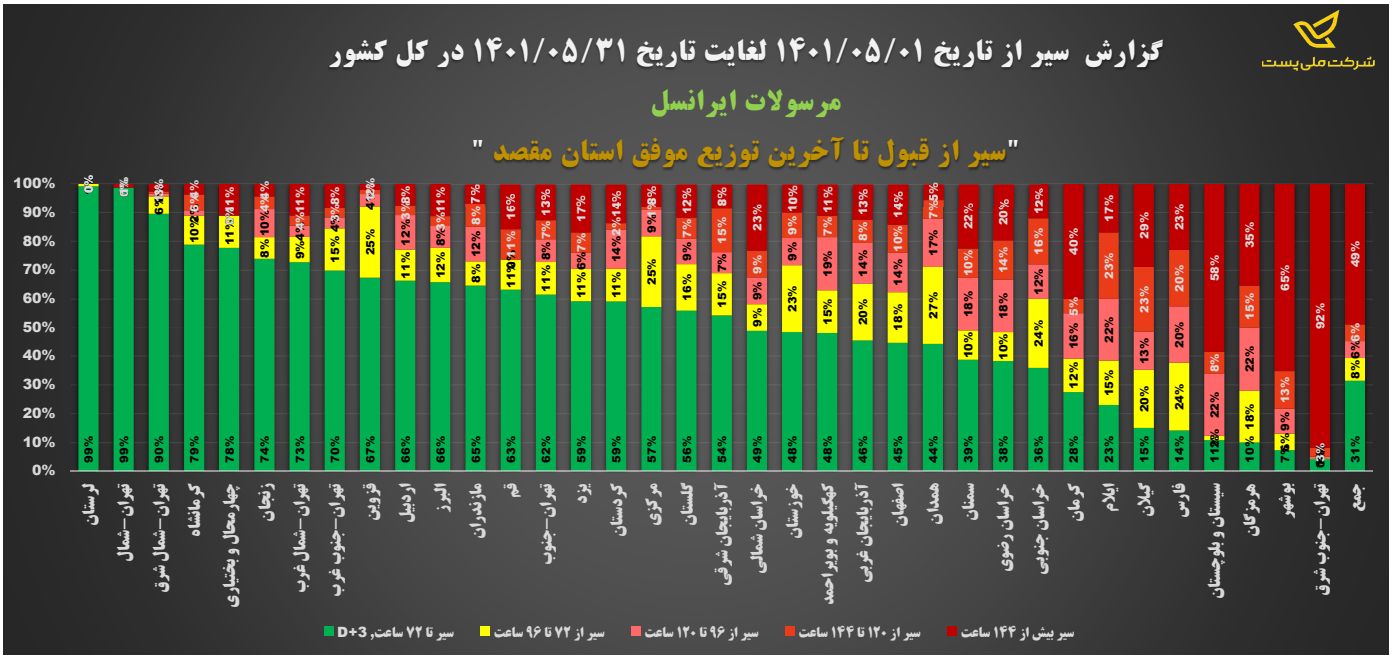
- ارزیابی عملکرد کارشناسان کیفیت..... ۳۱

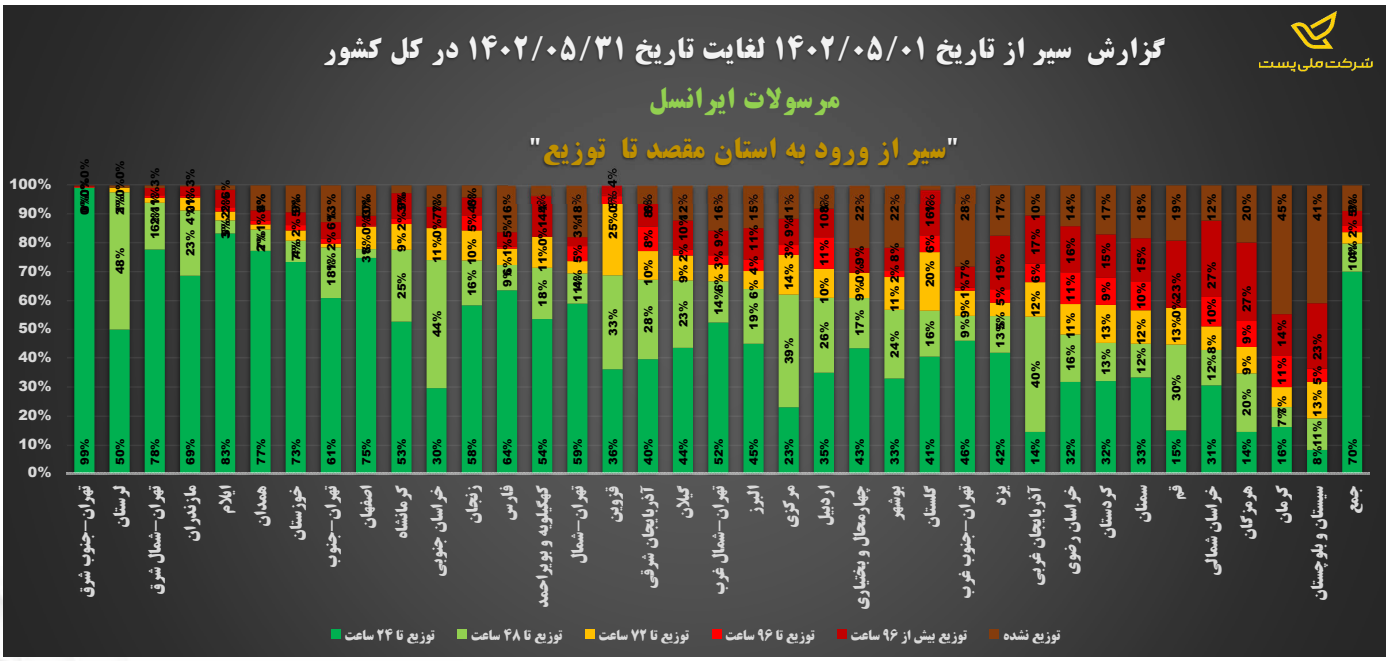
گزارش OTD مرسولات نفیس دست ها
مرداد ماه ۱۴۰۲



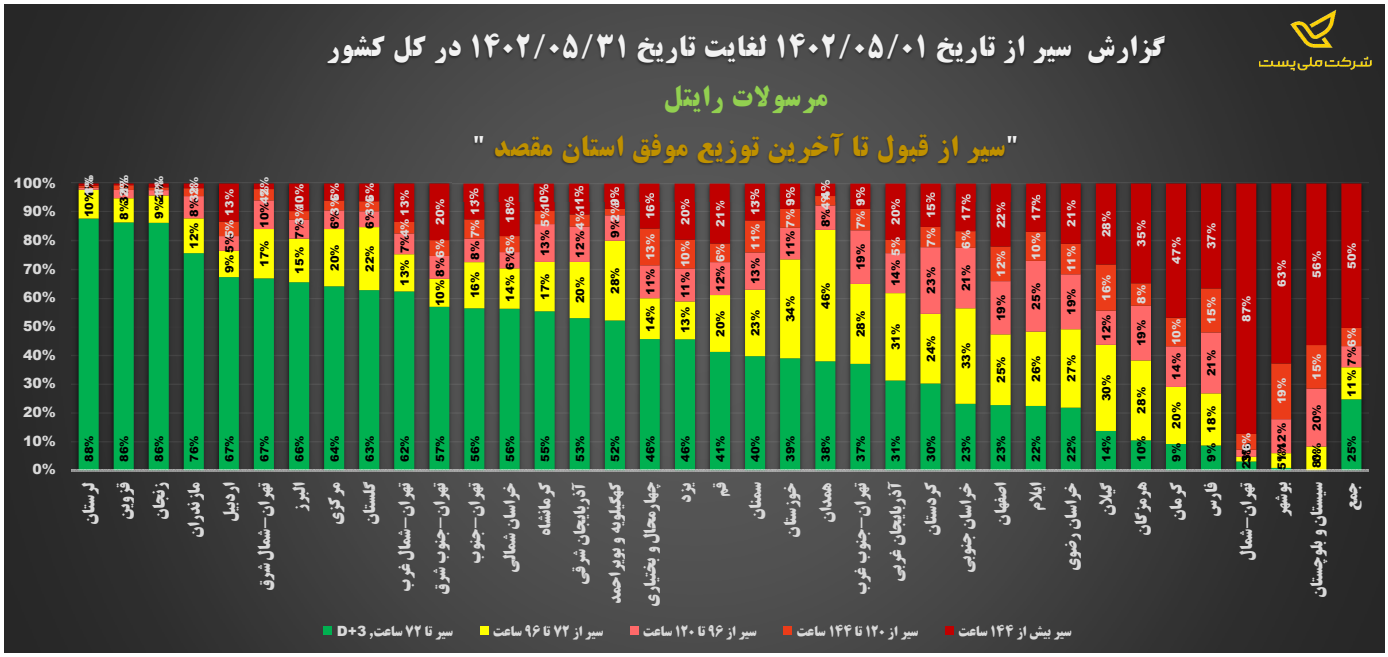


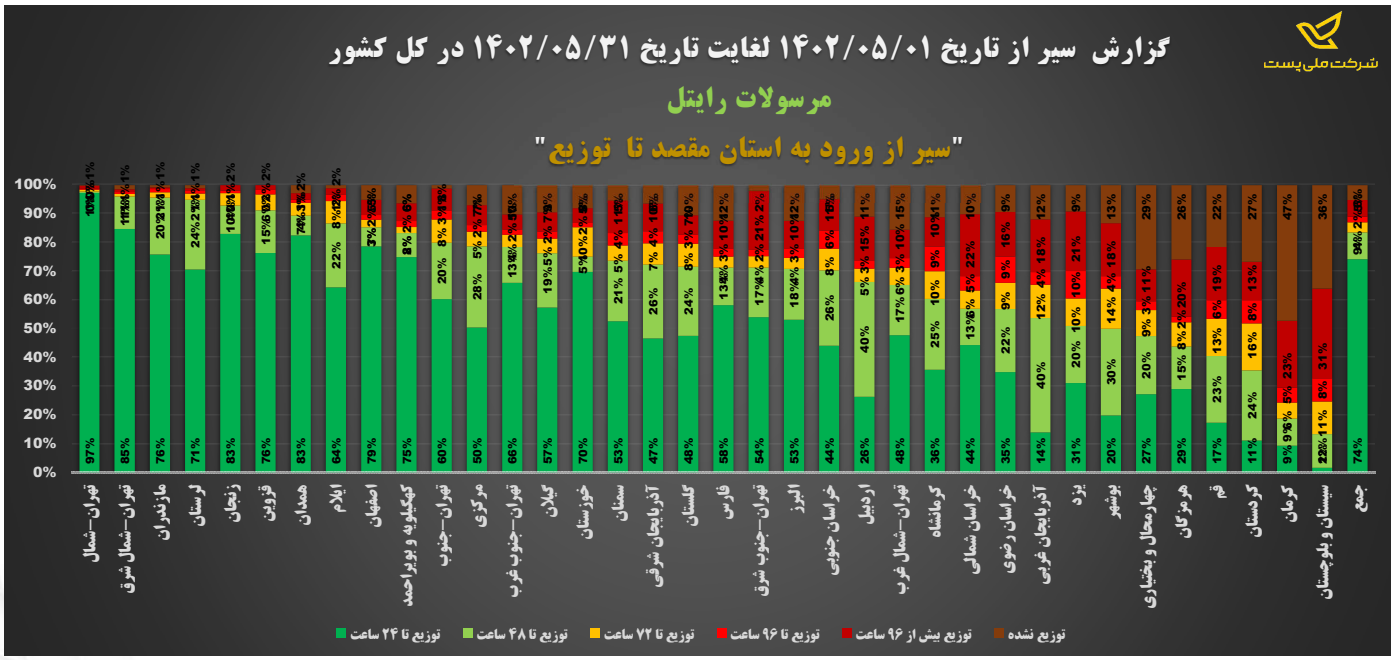
گزارش OTD مرسولات ایرانسل
مرداد ماه ۱۴۰۲





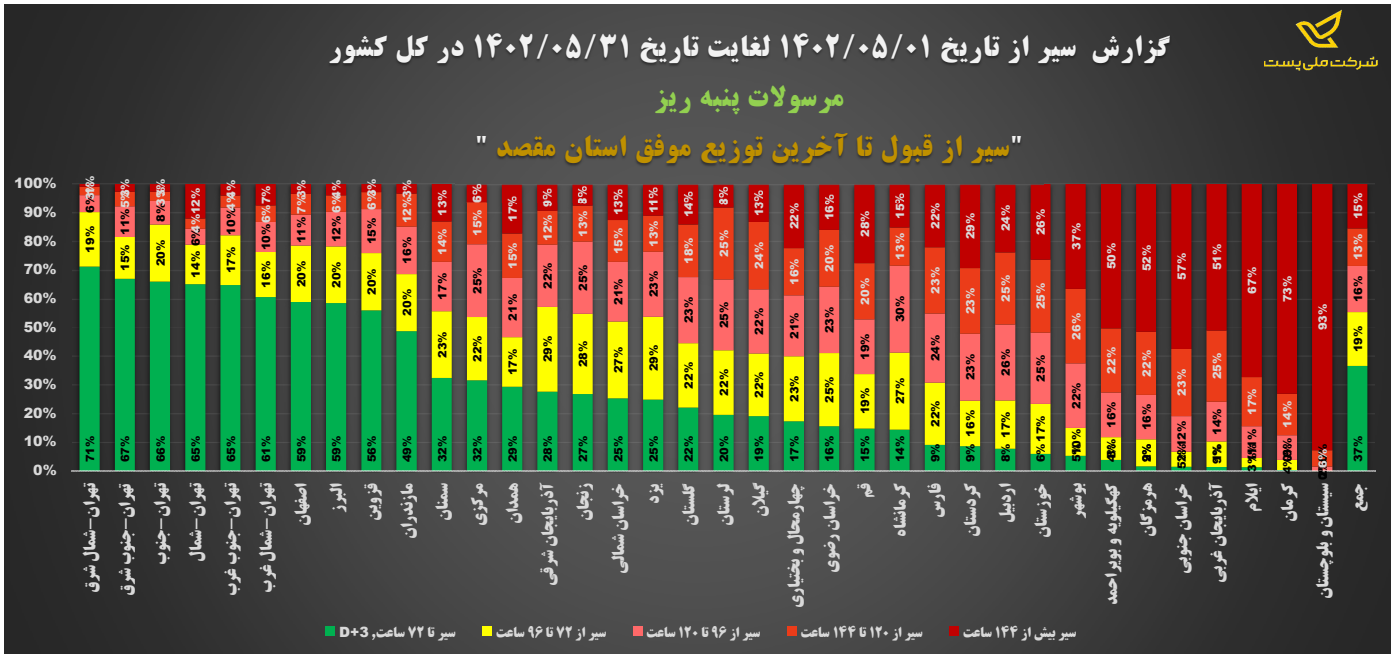
گزارش OTD مرسولات رایتل
مرداد ماه ۱۴۰۲

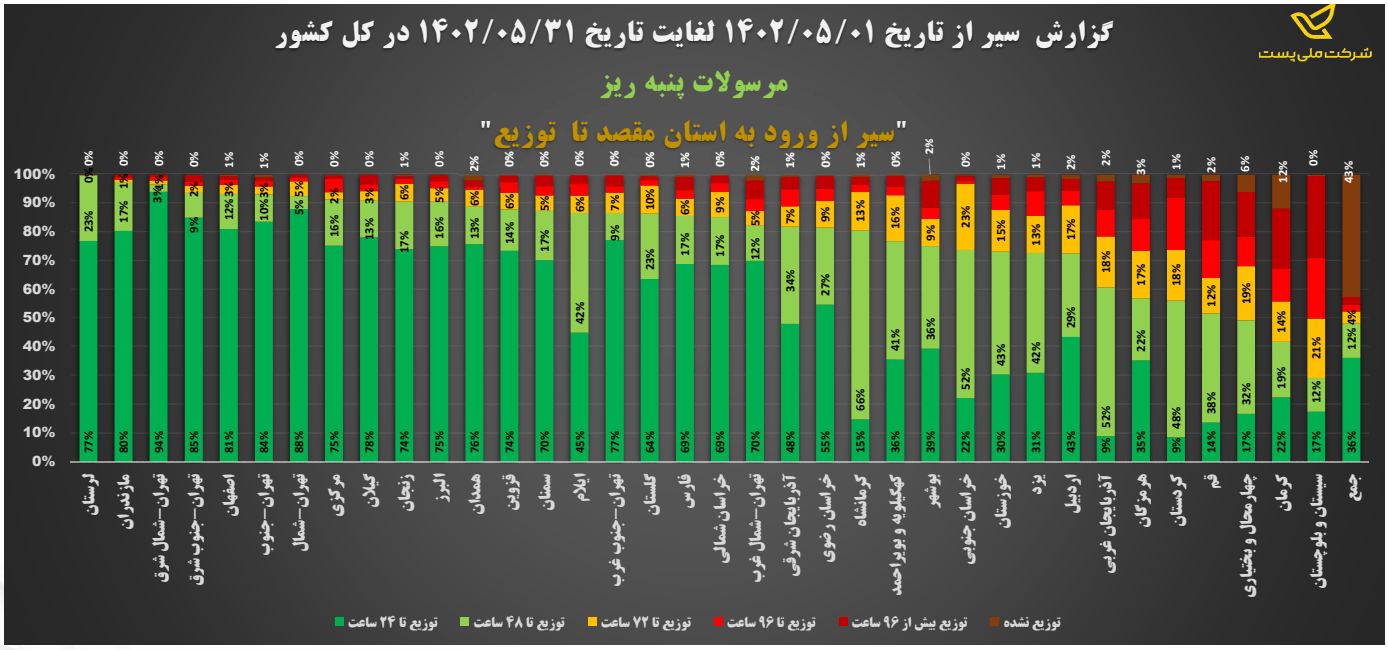




رایتل
RighTel

گزارش OTD مرسولات پنبه ریز
مرداد ماه ۱۴۰۲

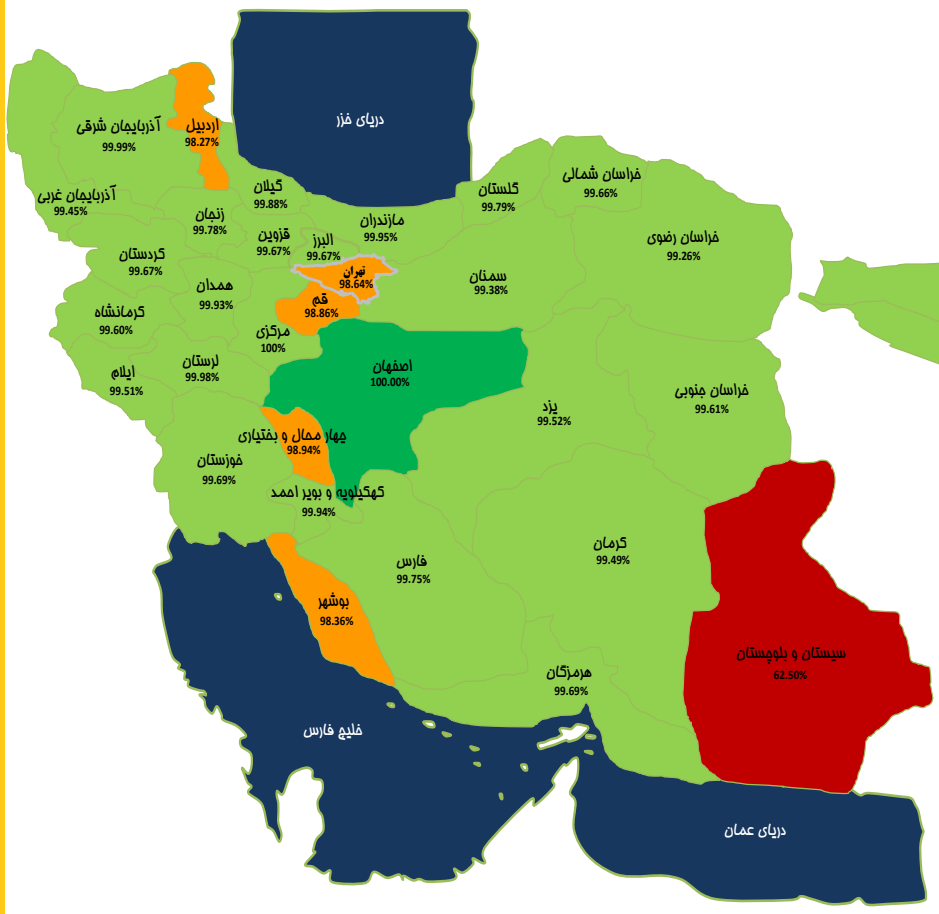


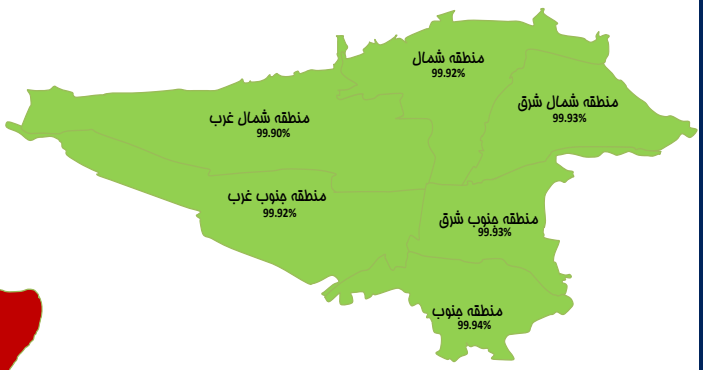


نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی ویژه مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس ویژه از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۵/۳۱



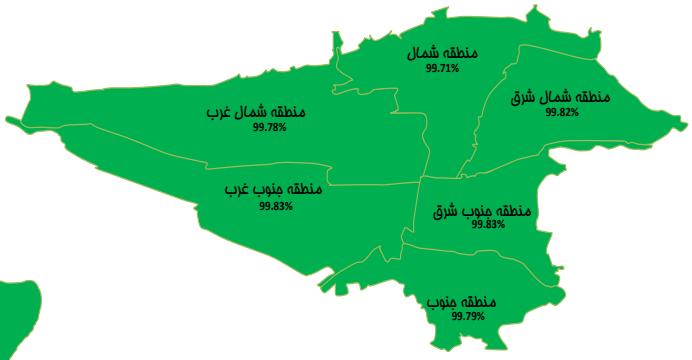


راهنما	
گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان	
سیر به موقع سرویس ویژه	
کمینه	بیشینه
۰٪	۰٪
۱٪	۹۵٪
۹۵٪	۹۸٪
۹۸٪	۹۹٪
۹۹٪	۱۰۰٪
۱۰۰٪	۱۰۰٪

نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی پیشتاز مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس پیشتاز از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۵/۳۱

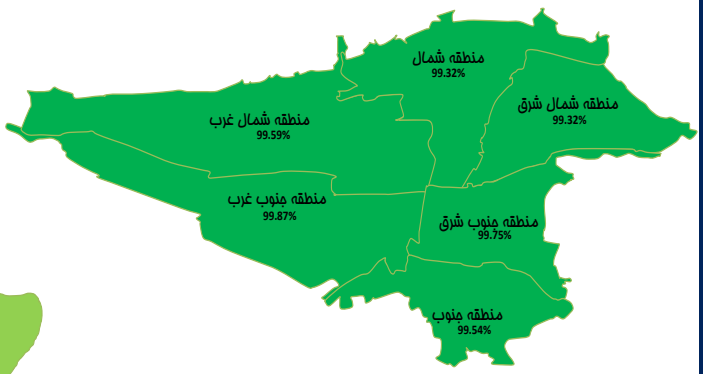


راهنما	
گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان	
سیر به موقع سرویس پیشتاز	
کمینه	بیشینه
۰٪	۰٪
۱٪	۹۰٪
۹۰٪	۹۵٪
۹۵٪	۹۸٪
۹۸٪	۹۹٪
۹۹٪	۱۰۰٪

نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی سفارشی مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس سفارشی از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۵/۳۱



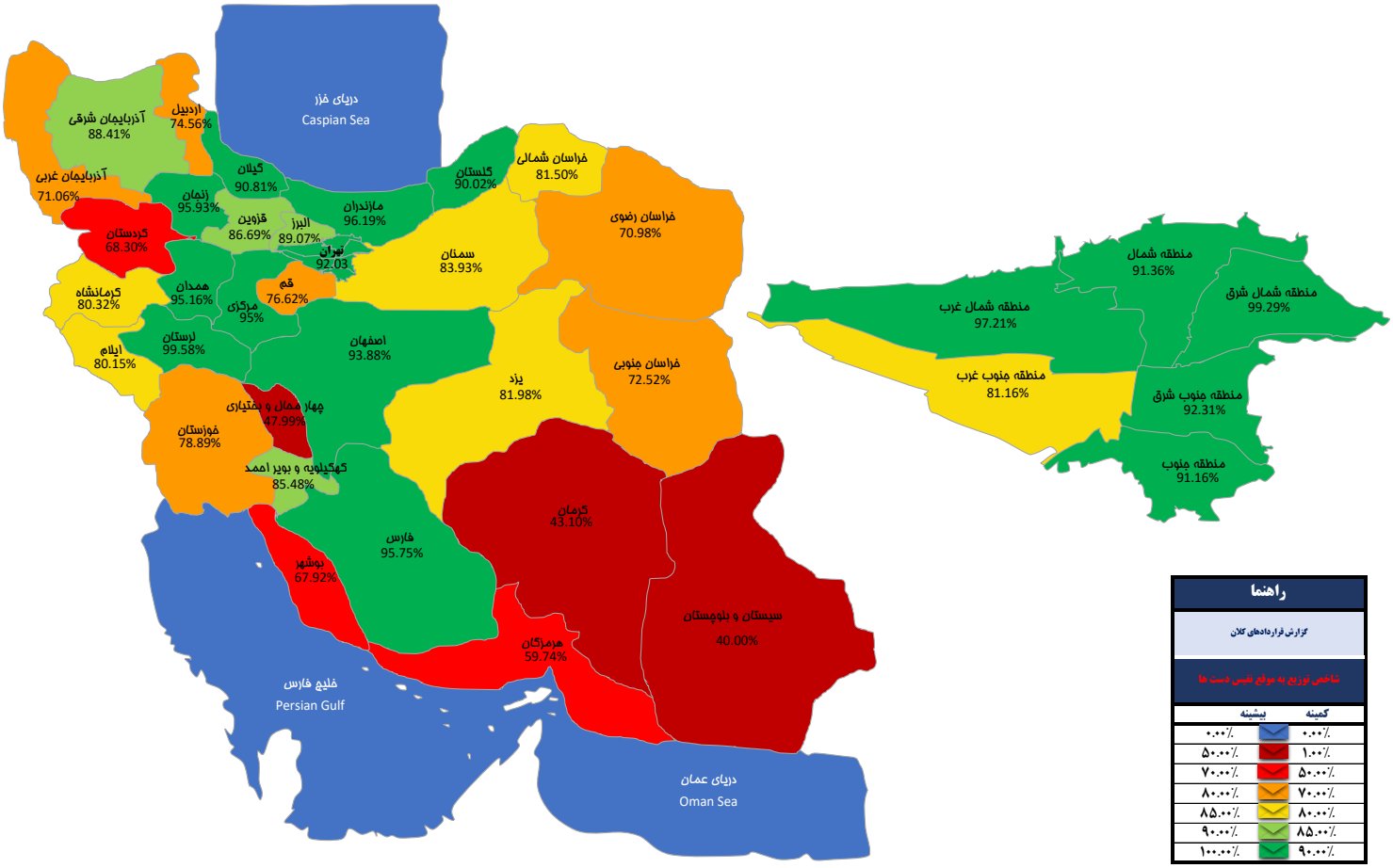
راهنما		
گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان		
سیر به موقع سرویس سفارشی		
کمینه		بیشینه
۰٪		۰٪
۱٪		۹۰٪
۹۰٪		۹۵٪
۹۵٪		۹۷٪
۹۷٪		۹۹٪
۹۹٪		۱۰۰٪

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات نفیس دست ها – مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع نفیس دست ها

از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت۱۴۰۲/۰۵/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص نفیس دست ها:

در شاخص توزیع به موقع مرسولات نفیس دست ها، عملکرد واحدهای اجرایی لرستان، شمال شرق، زنجان، مرکزی، جنوب شرق، شمال، گلستان، قزوین، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان شرقی، مازندران، همدان، اصفهان، تهران، شمال غرب، البرز، جنوب، گیلان و فارس در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع استان های جنوب غرب، ایلام، سمنان، خراسان جنوبی، یزد، خوزستان، کرمانشاه، خراسان رضوی، خراسان شمالی، اردبیل، قم و آذربایجان غربی ضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد استان های سیستان و بلوچستان، کردستان، هرمزگان، بوشهر، چهارمحال و بختیاری و کرمان بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس نفیس دست ها :

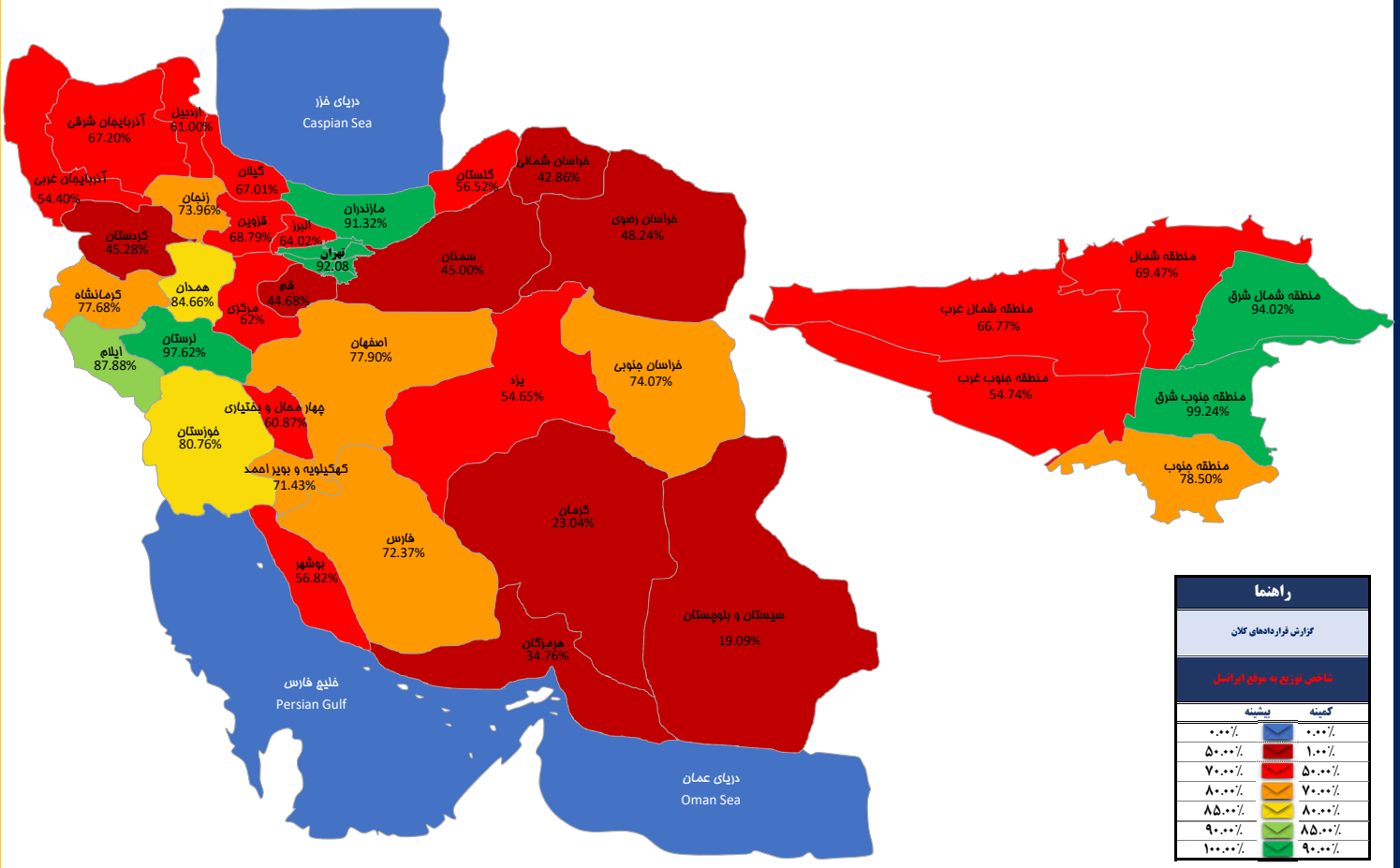
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات نفیس دست ها، عملکرد واحدهای اجرایی آذربایجان شرقی، تهران، شمال غرب، سمنان، خراسان جنوبی، یزد، فارس، خوزستان، کرمانشاه، خراسان رضوی، خراسان شمالی، سیستان و بلوچستان، اردبیل، کردستان، قم، هرمزگان، بوشهر، آذربایجان غربی، چهارمحال و بختیاری و کرمان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات ایرانسل – مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع ایرانسل

از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت۱۴۰۲/۰۵/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص ایرانسل:

در شاخص توزیع به موقع مرسولات ایرانسل، عملکرد واحدهای اجرایی جنوب شرق، مازندران، لرستان، شمال شرق، ایلام و تهران در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع واحدهای اجرایی کرمانشاه، کهگیلویه و بویراحمد، زنجان، خراسان جنوبی، همدان، خوزستان، اصفهان، جنوب و فارس ضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد واحدهای اجرایی قزوین، گلستان، آذربایجان شرقی، اردبیل، آذربایجان غربی، مرکزی، گیلان، خراسان شمالی، خراسان رضوی، البرز، شمال غرب، کردستان، یزد، شمال، سمنان، قم، هرمزگان، بوشهر، چهارمحال و بختیاری، جنوب غرب، سیستان و بلوچستان و کرمان بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس ایرانسل:

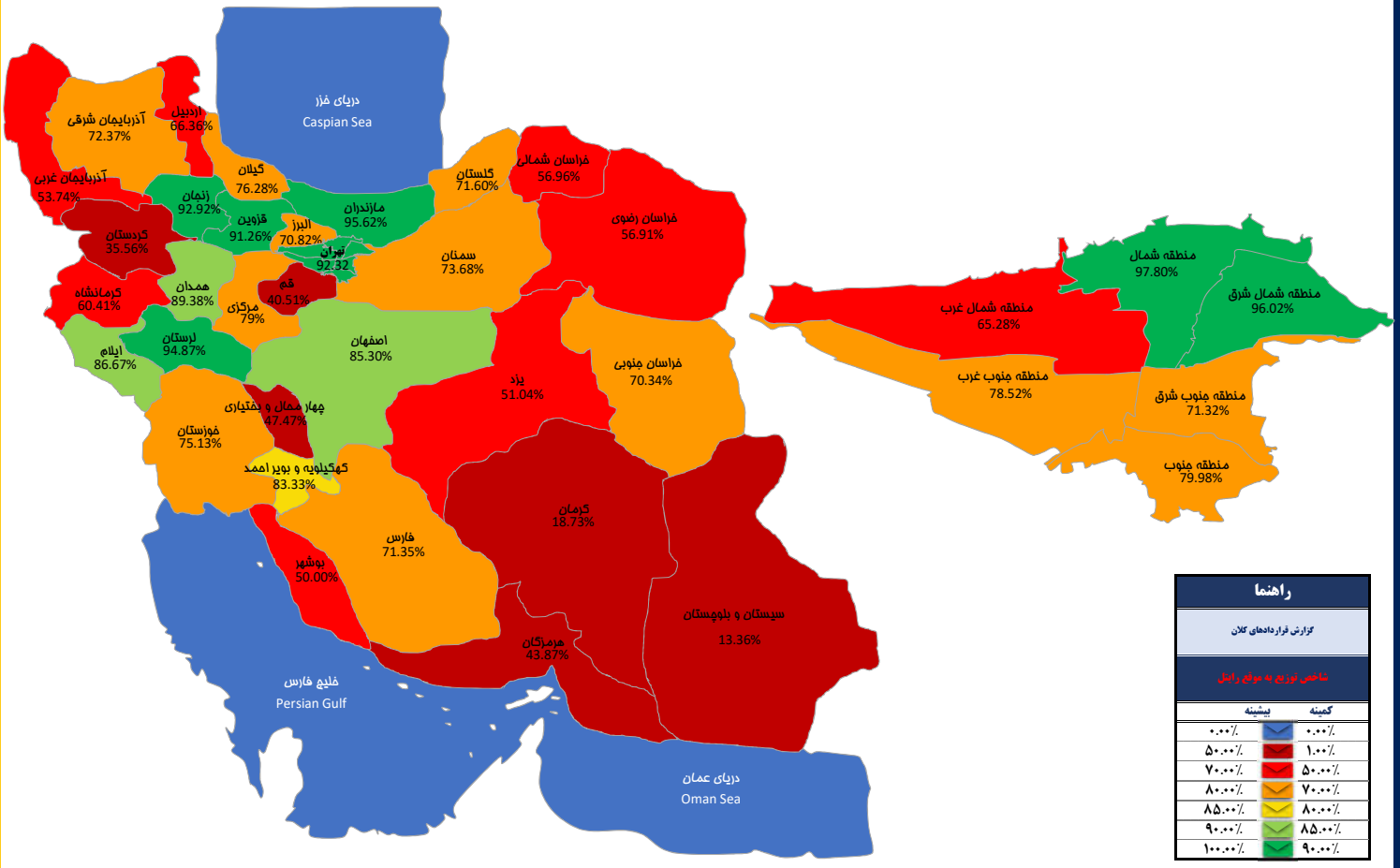
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات ایرانسل، عملکرد واحدهای اجرایی جنوب شرق، کرمانشاه، تهران، اردبیل، همدان، خوزستان، آذربایجان غربی، اصفهان، خراسان شمالی، شمال غرب، فارس، کردستان، یزد، قم، هرمزگان، بوشهر، چهارمحال و بختیاری، سیستان و بلوچستان و کرمان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی(۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات رایتل – مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع رایتل

از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت۱۴۰۲/۰۵/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص رایتل:

در شاخص توزیع به موقع مرسولات رایتل، عملکرد واحدهای اجرایی زنجان، قزوین، شمال، مازندران، لرستان، ایلام، شمال شرق، تهران، همدان و اصفهان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع واحدهای اجرایی جنوب، جنوب شرق، خراسان جنوبی، سمنان، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان شرقی، مرکزی، خوزستان، گیلان، جنوب غرب، گلستان، فارس و البرز ضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد واحدهای اجرایی یزد، خراسان رضوی، خراسان شمالی، اردبیل، کرمانشاه، آذربایجان غربی، بوشهر، شمال غرب، قم، هرمزگان، کردستان، چهارمحال و بختیاری، سیستان و بلوچستان و کرمان بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی شاخص رایتل:

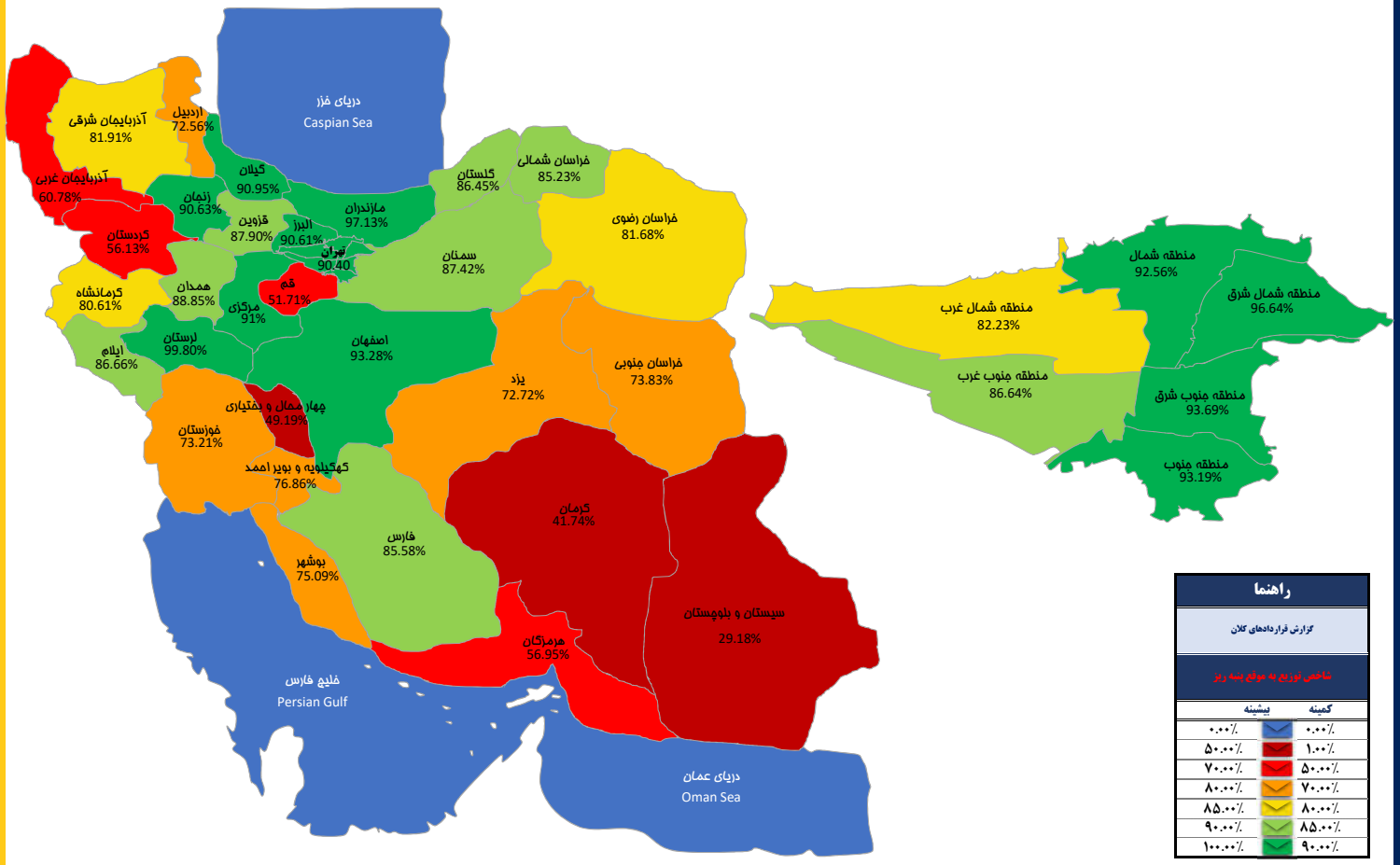
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات رایتل، عملکرد استان ها و مناطق پستی تهران، خراسان جنوبی، کهگیلویه و بویراحمد، خراسان شمالی، اردبیل، کرمانشاه، آذربایجان غربی، فارس، بوشهر، شمال غرب، قم، هرمزگان، کردستان، چهارمحال و بختیاری، سیستان و بلوچستان و کرمان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات پنبه ریز – مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع پنبه ریز

از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت۱۴۰۲/۰۵/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص پنبه ریز:

در شاخص توزیع به موقع مرسولات پنبه ریز، عملکرد واحدهای اجرایی ایلام، جنوب غرب، شمال، لرستان،شمال شرق، سمنان، قزوین، مازندران، خراسان شمالی، گیلان، البرز، مرکزی، جنوب شرق، گلستان، اصفهان، فارس، زنجان، تهران، جنوب و همدان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع استان های کهگیلویه و بویراحمد، خراسان رضوی، خراسان جنوبی، کرمانشاه، آذربایجان شرقی، یزد، خوزستان، اردبیل، شمال غرب و بوشهرضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد استان های سیستان و بلوچستان، کردستان، قم، آذربایجان غربی، هرمزگان، چهارمحال و بختیاری و کرمان بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشدکه لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس پنبه ریز:

در شاخص بلاتکلیفی مرسولات پنبه ریز، عملکرد واحدهای اجرایی شمال، سمنان، جنوب شرق، خراسان جنوبی، سیستان و بلوچستان، فارس، تهران، یزد، جنوب، کردستان، خوزستان، اردبیل، شمال غرب، بوشهر، قم، آذربایجان غربی، هرمزگان، چهارمحال و بختیاری و کرمان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی(۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نتایج ارزیابی عملکرد کیفی

نتایج ارزیابی عملکرد کیفی
واحد های اجرایی
مرداد ماه ۱۴۰۲

رتبه های برتر ارزیابی سنجه ها و شاخص های کیفی استان ها و مناطق پستی کشور در مرداد ماه

منطقه پستی شمال شرق	اداره کل پست استان لرستان	اداره کل پست استان مازندران

شرکت ملی پست
حوزه معاونت فنی و بازرگانی

نتایج ارزیابی واحد های اجرایی
مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی
شبکه پستی کشور
مرداد ماه سال ۱۴۰۲

شرکت ملی پست

واحد پستی	میزان سیر مرسولات پستی		میزان انطباق کیفی خارجه		میزان انطباق کیفی داخله		میزان رضایت / شکایت مشتریان		جمع کل سنجه ها		رتبه عملکرد و تغییرات رتبه در مقایسه با ماه قبل				رتبه تجمعی
	رتبه	امتیاز از ۳۹	رتبه	امتیاز از ۲۲	رتبه	امتیاز از ۰.۹۹	رتبه	امتیاز از ۱۷	۱۷۷	امتیاز از ۱۰۰	رتبه مرداد ماه ۱۴۰۲	رتبه تیر ماه ۱۴۰۲	تغییرات رتبه		
لرستان	۱	۳۵.۵۵	۲۲	۲۲	۱	۹۴.۷۶	۵	۱۶.۳	۱۶۸.۵۲	۹۵.۲۱	۱	۱	۰	⇨	۱
منطقه شمال شرق تهران	۶	۳۰.۲۲	۳۰	۲۲	۲	۹۳.۶۶	۹	۱۵.۳۵	۱۶۱.۲۳	۹۱.۰۹	۲	۲	۰	⇨	۴
مازندران	۵	۳۰.۳۳	۲۳	۲۲	۵	۸۷.۲۳	۴	۱۶.۵۷	۱۵۶.۱۳	۸۸.۲۱	۳	۳	۰	⇨	۲
اصفهان	۲	۳۲.۵۷	۴	۲۲	۳	۸۸.۰۲	۲۱	۱۳.۲۱	۱۵۵.۸	۸۸.۰۳	۴	۴	۰	⇨	۳
مرکزی	۷	۳۰.۰۹	۲۴	۲۲	۴	۸۷.۶۵	۱۰	۱۵.۲۸	۱۵۵.۰۲	۸۷.۵۸	۵	۷	۲	⇧	۷
گیلان	۱۴	۲۶.۴۲	۲۱	۲۲	۶	۸۷.۰۶	۱۱	۱۵.۲۶	۱۵۰.۷۴	۸۵.۱۷	۶	۸	۲	⇧	۹
آذربایجان شرقی	۳	۳۰.۸۱	۱	۲۲	۱۱	۸۱.۱۳	۶	۱۶.۰۶	۱۵۰.۰۱	۸۴.۷۵	۷	۹	۲	⇧	۱۰
زنجان	۱۱	۲۸.۱۷	۱۲	۲۲	۷	۸۳.۸۶	۱۳	۱۴.۹۴	۱۴۸.۹۸	۸۴.۱۷	۸	۶	-۲	⇩	۶
منطقه جنوب غرب تهران	۹	۲۸.۸۵	۲۸	۲۲	۱۵	۷۷.۸۶	۷	۱۵.۸	۱۴۴.۵۱	۸۱.۶۵	۹	۱۳	۴	⇧	۱۱
ایلام	۱۵	۲۶.۲۶	۶	۲۲	۱۰	۸۱.۲۷	۱۵	۱۴.۸۳	۱۴۴.۳۶	۸۱.۵۶	۱۰	۱۰	۰	⇨	۱۵
منطقه شمال تهران	۴	۳۰.۴۳	۲۹	۲۲	۱۲	۷۹.۰۳	۲۴	۱۲.۸۷	۱۴۴.۳۴	۸۱.۵۵	۱۱	۵	-۶	⇩	۵
منطقه جنوب شرق تهران	۱۲	۲۷.۲۹	۳۱	۲۱.۴۸	۱۶	۷۷.۲	۱۲	۱۴.۹۶	۱۴۰.۹۴	۷۹.۶۳	۱۲	۱۱	-۱	⇩	۸
گلستان	۱۳	۲۶.۶۲	۲۰	۲۲	۱۷	۷۴.۷۶	۱	۱۶.۸۴	۱۴۰.۲۲	۷۹.۲۲	۱۳	۱۲	-۱	⇩	۱۳
فارس	۲۰	۲۳.۵۷	۱۵	۲۲	۱۳	۷۸.۱۸	۱۸	۱۳.۵۵	۱۳۷.۲۹	۷۷.۵۷	۱۴	۱۸	۴	⇧	۱۷
منطقه جنوب تهران	۲۱	۲۳.۳۶	۲۷	۲۲	۱۴	۷۸.۰۳	۱۹	۱۳.۴۲	۱۳۶.۸۱	۷۷.۲۹	۱۵	۱۷	۲	⇧	۱۶
قزوین	۲۷	۱۸.۵۱	۱۶	۲۲	۸	۸۲.۷۱	۲۰	۱۳.۳۴	۱۳۶.۵۵	۷۷.۱۵	۱۶	۲۱	۵	⇧	۱۹
سمنان	۱۸	۲۵.۱	۱۳	۲۲	۱۸	۷۳.۱۳	۸	۱۵.۸	۱۳۶.۰۳	۷۶.۸۵	۱۷	۱۵	-۲	⇩	۱۴
البرز	۲۳	۲۰.۶۴	۵	۲۲	۹	۸۱.۶۳	۳۲	۱۱.۰۴	۱۳۵.۳۱	۷۶.۴۴	۱۸	۱۴	-۴	⇩	۱۲
همدان	۱۰	۲۸.۸۲	۲۵	۲۲	۲۲	۶۸.۶۲	۱۴	۱۴.۹	۱۳۴.۳۳	۷۵.۸۹	۱۹	۲۰	۱	⇧	۲۶
کهگیلویه و بویراحمد	۱۹	۲۵.۰۵	۱۹	۲۲	۲۱	۶۹.۲۹	۲	۱۶.۸۲	۱۳۳.۱۶	۷۵.۲۳	۲۰	۱۶	-۴	⇩	۱۸
کرمانشاه	۲۲	۲۲.۸۷	۱۸	۲۲	۲۳	۶۶.۹۱	۱۶	۱۴.۸۱	۱۲۶.۵۹	۷۱.۵۲	۲۱	۱۹	-۲	⇩	۲۰
خراسان شمالی	۱۷	۲۵.۲۱	۱۱	۲۲	۲۶	۶۲.۳۵	۳	۱۶.۷۵	۱۲۶.۳	۷۱.۳۶	۲۲	۲۳	۱	⇧	۲۲
خراسان جنوبی	۸	۲۹.۶۷	۹	۲۲	۲۸	۵۹.۸	۲۳	۱۳.۰۱	۱۲۴.۴۸	۷۰.۳۳	۲۳	۲۲	-۱	⇩	۲۵
خراسان رضوی	۲۸	۱۷.۳۲	۱۰	۲۲	۱۹	۷۱.۹۹	۲۷	۱۲.۳۵	۱۲۳.۶۷	۶۹.۸۷	۲۴	۲۴	۰	⇨	۲۴
کردستان	۱۶	۲۶.۱۸	۱۷	۲۲	۲۷	۶۱.۵۲	۳۶	۸.۹۷	۱۱۸.۶۸	۶۷.۰۵	۲۵	۲۶	۱	⇧	۲۷
یزد	۲۴	۱۹.۵	۲۶	۲۲	۲۵	۶۳.۳۷	۲۶	۱۲.۷۴	۱۱۷.۶۱	۶۶.۴۵	۲۶	۲۹	۳	⇧	۲۹
منطقه شمال غرب تهران	۲۶	۱۸.۹۲	۳۵	۱۱	۲۰	۷۱.۴۷	۳۱	۱۱.۴	۱۱۲.۷۹	۶۳.۷۲	۲۷	۲۵	-۲	⇩	۲۱
خوزستان	۲۹	۱۶.۸۲	۳۳	۱۶	۲۴	۶۴.۷۷	۱۷	۱۴.۰۳	۱۱۱.۶۲	۶۳.۰۶	۲۸	۲۸	۰	⇨	۲۳
اردبیل	۲۵	۱۹.۳۶	۳	۲۲	۳۰	۵۶.۱۱	۲۹	۱۱.۸۱	۱۰۹.۲۹	۶۱.۷۴	۲۹	۲۷	-۲	⇩	۲۸
آذربایجان غربی	۳۰	۱۲.۲۴	۲	۲۲	۲۹	۵۶.۷۸	۲۵	۱۲.۸۲	۱۰۳.۸۵	۵۸.۶۷	۳۰	۳۱	۱	⇧	۳۱
هرمزگان	۳۱	۱۰.۳۱	۳۲	۲۱	۳۱	۵۴.۵۶	۳۵	۱۰.۲۳	۹۶.۱	۵۴.۲۹	۳۱	۳۰	-۱	⇩	۳۰
سیستان و بلوچستان	۳۵	۷.۸۷	۱۴	۲۲	۳۲	۵۱.۳۸	۳۳	۱۰.۸۹	۹۲.۱۴	۵۲.۰۶	۳۲	۳۲	۰	⇨	۳۴
بوشهر	۳۳	۸.۸۶	۷	۲۲	۳۳	۴۶.۹۵	۲۲	۱۳.۰۲	۹۰.۸۳	۵۱.۳۲	۳۳	۳۳	۰	⇨	۳۲
قم	۳۲	۹.۸۱	۳۴	۱۶	۳۴	۴۶.۰۹	۳۰	۱۱.۶۶	۸۳.۵۶	۴۷.۲۱	۳۴	۳۴	۰	⇨	۳۳
چهارمحال و بختیاری	۳۶	۷.۸۳	۸	۲۲	۳۶	۲۹.۲۴	۲۸	۱۲.۰۷	۷۱.۱۴	۴۰.۱۹	۳۵	۳۵	۰	⇨	۳۶
کرمان	۳۴	۸.۰۲	۲۶	۳	۳۵	۳۵	۳۴	۱۰.۸۶	۵۶.۸۸	۳۲.۱۳	۳۶	۳۶	۰	⇨	۳۵
کل کشور	۰	۱۸.۸۸	۰	۶.۶۹	۰	۴۹.۲	۰	۱۲.۸۸	۸۷.۶۵	۴۹.۵۲	–	–	–	–	–

نتایج ارزیابی تجمعی واحد های اجرایی
۵ ماهه سال ۱۴۰۲

شرکت ملی پست

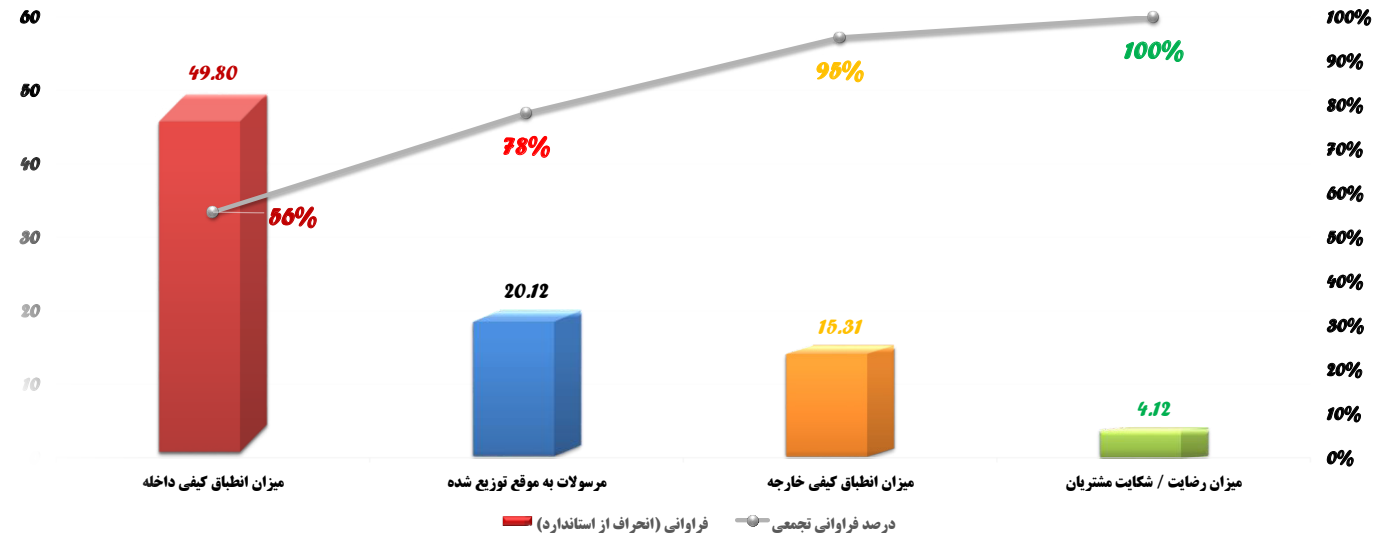
گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی
شبکه پستی کشور
تجمعی ۵ ماهه سال ۱۴۰۲

استان	فروردین	اردیبهشت	خرداد	تیر	مرداد	عملکرد تجمعی	میانگین ۵ ماهه	امتیاز از ۲۰	رتبه
لرستان	۹۳.۲۴	۹۲.۳۰	۹۵.۲۵	۹۳.۳۵	۹۵.۲۱	۴۶۹.۳۵	۹۳.۸۷	۱۸.۷۷	۱
مازندران	۸۵.۰۲	۸۸.۸۷	۸۹.۶	۸۹.۱۶	۸۸.۲۱	۴۴۰.۸۶	۸۸.۱۷	۱۷.۶۳	۲
منطقه شمال شرق تهران	۸۲.۲۷	۸۸.۳۶	۸۷.۲۵	۹۱.۷۲	۹۱.۰۹	۴۴۰.۶۹	۸۸.۱۴	۱۷.۶۳	۴
اصفهان	۸۴.۷۱	۸۹.۰۸	۸۹.۲۵	۸۸.۹۷	۸۸.۰۳	۴۴۰.۰۴	۸۸.۰۱	۱۷.۶۰	۳
منطقه شمال تهران	۸۶.۶۱	۸۷.۰۲	۸۳.۳۶	۸۷.۷۹	۸۱.۵۵	۴۲۶.۳۳	۸۵.۲۷	۱۷.۰۵	۵
مرکزی	۸۰.۷۶	۸۵.۱۳	۸۴.۴	۸۵.۳۶	۸۷.۵۸	۴۲۳.۲۳	۸۴.۶۵	۱۶.۹۳	۷
زنجان	۸۱.۰۸	۸۵.۵۲	۸۵.۳۲	۸۶.۰۱	۸۴.۱۷	۴۲۲.۱	۸۴.۴۲	۱۶.۸۸	۶
گیلان	۸۲.۹۶	۸۳.۳۸	۸۳.۴۸	۸۴.۴۲	۸۵.۱۷	۴۱۹.۴۱	۸۳.۸۸	۱۶.۷۸	۹
آذربایجان شرقی	۸۰.۹۹	۸۱.۹۷	۸۳.۱۲	۸۴.۰۲	۸۴.۷۵	۴۱۴.۸۵	۸۲.۹۷	۱۶.۵۹	۱۰
منطقه جنوب شرق تهران	۸۷.۱۴	۸۷.۱۷	۸۰.۵۸	۸۰.۲۹	۷۹.۶۳	۴۱۴.۸۱	۸۲.۹۶	۱۶.۵۹	۸
منطقه جنوب غرب تهران	۸۶.۳۸	۸۴.۲۱	۸۰.۲۷	۷۹.۰۵	۸۱.۶۵	۴۱۱.۵۶	۸۲.۳۱	۱۶.۴۶	۱۱
البرز	۷۷.۷۸	۷۶.۵۳	۷۶.۹۵	۷۸.۹۱	۷۶.۴۴	۳۸۶.۶۱	۷۷.۳۲	۱۵.۴۶	۱۲
گلستان	۷۳.۰۰	۷۷.۰۸	۷۶.۸	۷۹.۶۲	۷۹.۲۲	۳۸۵.۷۲	۷۷.۱۴	۱۵.۴۳	۱۳
ایلام	۶۶.۲۰	۷۶.۱۸	۷۶.۵۸	۸۰.۹۴	۸۱.۵۶	۳۸۱.۴۶	۷۶.۲۹	۱۵.۲۶	۱۵
سمنان	۶۹.۹۶	۷۳.۹۳	۷۹.۷۷	۷۷.۲۳	۷۶.۸۵	۳۷۷.۷۴	۷۵.۵۵	۱۵.۱۱	۱۴
منطقه جنوب تهران	۷۲.۸۴	۷۶.۸۴	۷۲.۵۸	۷۵.۹۵	۷۷.۲۹	۳۷۵.۵	۷۵.۱۰	۱۵.۰۲	۱۶
فارس	۷۱.۶۳	۷۳.۳۳	۷۴.۴۲	۷۵.۲۹	۷۷.۵۷	۳۷۲.۲۴	۷۴.۴۵	۱۴.۸۹	۱۷
کهگیلویه و بویراحمد	۶۶.۳۷	۷۷.۲۳	۷۳.۲۱	۷۶.۶۴	۷۵.۲۳	۳۶۸.۶۸	۷۳.۷۴	۱۴.۷۵	۱۸
قزوین	۶۸.۹۰	۷۱.۹۸	۷۲.۷	۷۳.۴	۷۷.۱۵	۳۶۴.۱۳	۷۲.۸۳	۱۴.۵۷	۱۹
کرمانشاه	۶۰.۹۵	۷۳.۸۸	۷۴.۳۳	۷۴.۹۷	۷۱.۵۲	۳۵۵.۶۵	۷۱.۱۳	۱۴.۲۳	۲۰
خراسان شمالی	۷۰.۴۹	۶۸.۸۶	۷۱.۶۱	۶۹.۵۷	۷۱.۳۶	۳۵۱.۸۹	۷۰.۳۸	۱۴.۰۸	۲۲
منطقه شمال غرب تهران	۷۷.۲۰	۷۱.۰۴	۶۶.۸۳	۶۷.۷۳	۶۳.۷۲	۳۴۶.۵۲	۶۹.۳۰	۱۳.۸۶	۲۱
خراسان رضوی	۶۳.۶۸	۶۹.۰۹	۷۰.۲۸	۶۸.۵۶	۶۹.۸۷	۳۴۱.۴۸	۶۸.۳۰	۱۳.۶۶	۲۴
خراسان جنوبی	۶۷.۶۰	۶۵.۲۳	۶۶.۵۴	۷۰.۰۶	۷۰.۳۳	۳۳۹.۷۶	۶۷.۹۵	۱۳.۵۹	۲۵
همدان	۶۳.۹۲	۵۸.۹۴	۶۴.۹۷	۷۴.۵۹	۷۵.۸۹	۳۳۸.۳۱	۶۷.۶۶	۱۳.۵۳	۲۶
خوزستان	۶۵.۱۰	۷۲.۴۰	۷۱.۲۴	۶۶.۲۵	۶۳.۰۶	۳۳۸.۰۵	۶۷.۶۱	۱۳.۵۲	۲۳
کردستان	۶۰.۱۷	۶۶.۶۰	۶۶.۶۲	۶۷.۷۲	۶۷.۰۵	۳۲۸.۱۶	۶۵.۶۳	۱۳.۱۳	۲۷
یزد	۵۹.۴۶	۶۲.۹۶	۶۱.۲۳	۶۳.۷۶	۶۶.۴۵	۳۱۳.۸۶	۶۲.۷۷	۱۲.۵۵	۲۹
اردبیل	۵۷.۲۶	۶۰.۸۰	۶۴.۲۶	۶۷.۵۳	۶۱.۷۴	۳۱۱.۵۹	۶۲.۳۲	۱۲.۴۶	۲۸
هرمزگان	۵۸.۵۷	۵۶.۶۶	۵۹.۱۹	۵۸.۸	۵۴.۲۹	۲۸۷.۵۱	۵۷.۵۰	۱۱.۵۰	۳۰
آذربایجان غربی	۵۰.۳۳	۵۲.۷۹	۵۶.۰۶	۵۸.۶۱	۵۸.۶۷	۲۷۶.۴۶	۵۵.۲۹	۱۱.۰۶	۳۱
بوشهر	۴۳.۲۱	۴۹.۲۸	۵۵.۹۳	۵۱.۹۴	۵۱.۳۲	۲۵۱.۶۸	۵۰.۳۴	۱۰.۰۷	۳۲
سیستان و بلوچستان	۴۸.۹۷	۴۹.۸۳	۴۵.۹۹	۵۴.۱۲	۵۲.۰۶	۲۵۰.۹۷	۵۰.۱۹	۱۰.۰۴	۳۴
قم	۵۷.۱۵	۵۱.۲۹	۴۴.۷۱	۴۵.۸۷	۴۷.۲۱	۲۴۶.۲۳	۴۹.۲۵	۹.۸۵	۳۳
کرمان	۳۸.۷۱	۳۹.۰۲	۴۱.۰۹	۳۸.۸۲	۳۲.۱۳	۱۸۹.۷۷	۳۷.۹۵	۷.۵۹	۳۵
چهارمحال و بختیاری	۳۶.۷۰	۳۲.۰۹	۳۶.۵۹	۴۲.۷۶	۴۰.۱۹	۱۸۸.۳۳	۳۷.۶۷	۷.۵۳	۳۶
کل کشور	۵۳.۵۱	۵۰.۶۴	۵۴.۵	۵۵.۶	۴۹.۵۲	۲۶۳.۷۷	۵۲.۷۵	۱۰.۵۵	–

پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی
مرداد ماه ۱۴۰۲

پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی کشور – مرداد ماه ۱۴۰۲

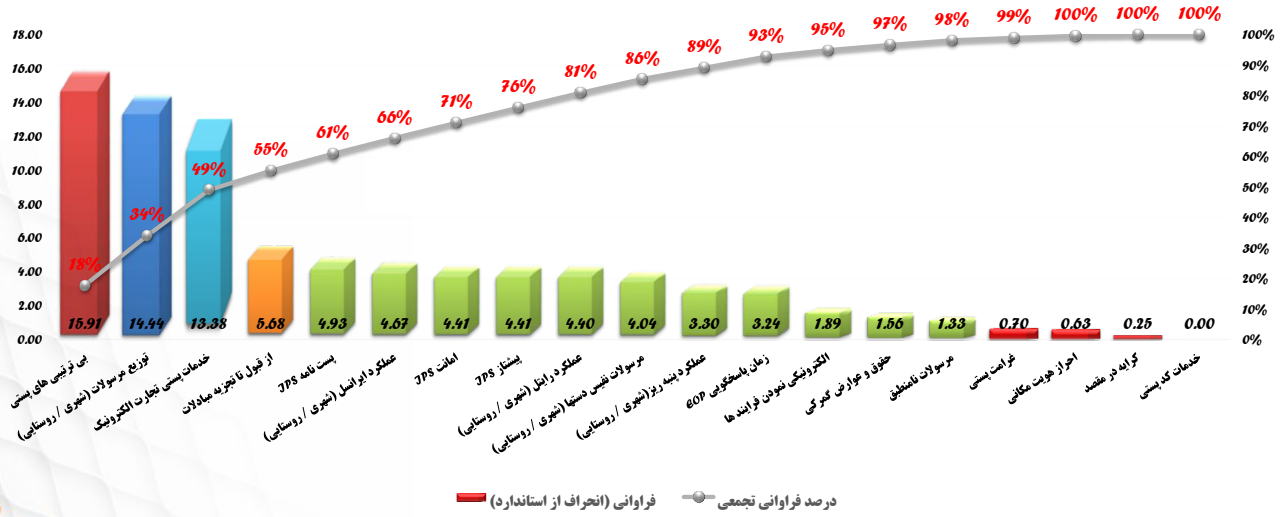
ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	میزان انطباق کیفی داخله	۹۹	۴۹.۲	۴۹.۸۰	۵۶٪	۵۶٪
۲	مرسولات به موقع توزیع شده	۳۹	۱۸.۸۸	۲۰.۱۲	۲۳٪	۷۸٪
۳	میزان انطباق کیفی خارجه	۲۲	۶.۶۹	۱۵.۳۱	۱۷٪	۹۵٪
۴	میزان رضایت / شکایت مشتریان	۱۷	۱۲.۸۸	۴.۱۲	۵٪	۱۰۰٪
	جمع کل	۱۷۷.۰۰	۸۷.۶۵	۸۹.۳۵	۱۰۰٪	۱۰۰٪



پارتو شاخص های کیفی واحد های اجرایی
مرداد ماه ۱۴۰۲

پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی کشور – مرداد ماه ۱۴۰۲

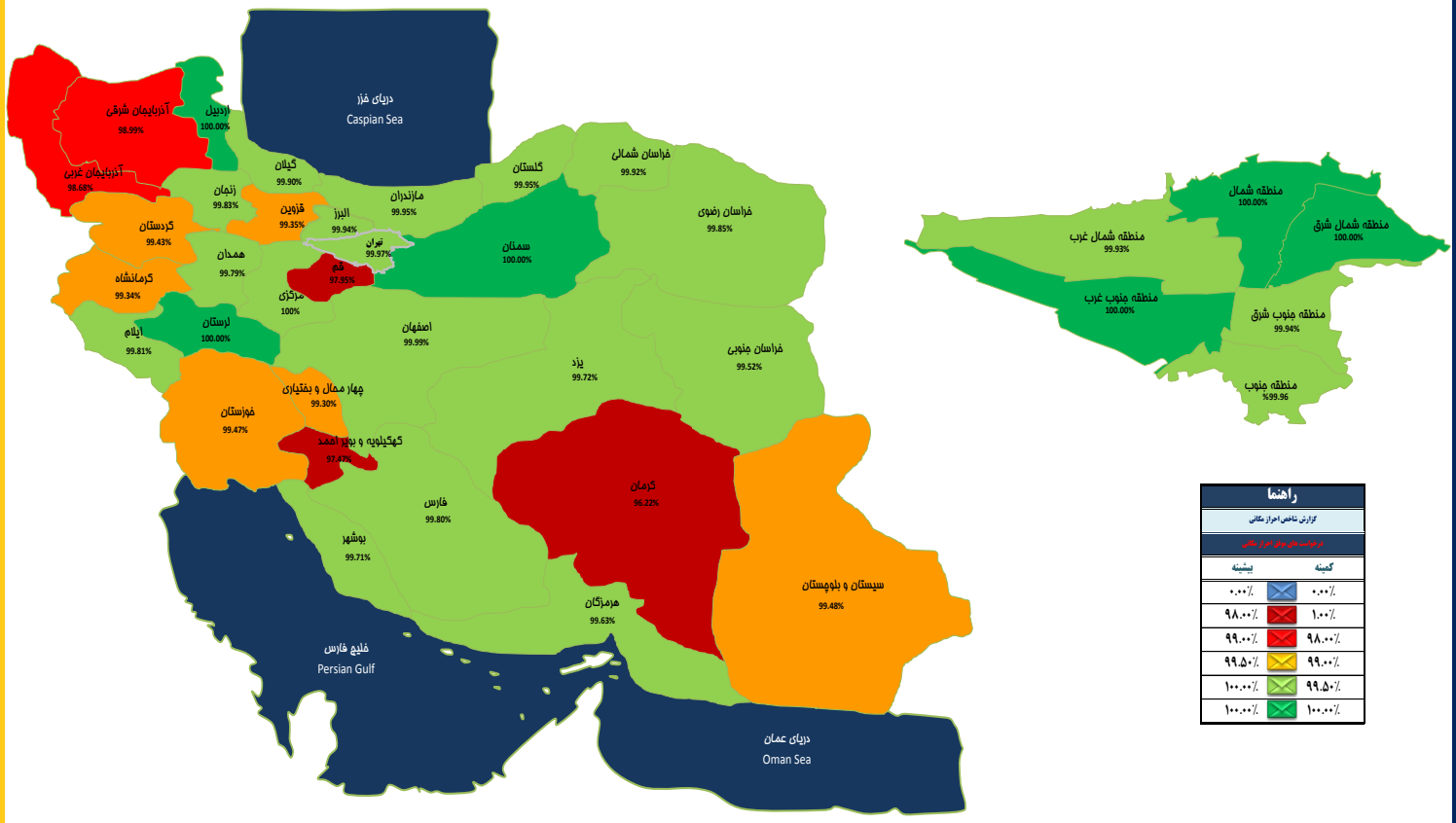
ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	بی ترتیبی های پستی	۱۷	۱.۰۹	۱۵.۹۱	۱۷.۸۴٪	۱۸٪
۲	توزیع مرسولات (شهری / روستایی)	۲۷	۱۲.۵۶	۱۴.۴۴	۱۶.۱۹٪	۳۴٪
۳	خدمات پستی تجارت الکترونیک	۲۴	۱۰.۶۲	۱۳.۳۸	۱۵.۰۱٪	۴۹٪
۴	از قبول تا تجزیه مبادلات	۱۲	۶.۳۲	۵.۶۸	۶.۳۷٪	۵۵٪
۵	پست نامه IPS	۶	۱.۰۷	۴.۹۳	۵.۵۳٪	۶۱٪
۶	عملکرد ایرانسل (شهری / روستایی)	۷.۵	۲.۸۳	۴.۶۷	۵.۲۴٪	۶۶٪
۷	امانت IPS	۶	۱.۵۹	۴.۴۱	۴.۹۵٪	۷۱٪
۸	پیشتاز IPS	۶	۱.۵۹	۴.۴۱	۴.۹۵٪	۷۶٪
۹	عملکرد رایتل (شهری / روستایی)	۷.۵	۳.۱	۴.۴۰	۴.۹۳٪	۸۱٪
۱۰	مرسولات نفیس دستها (شهری / روستایی)	۷.۵	۳.۴۶	۴.۰۴	۴.۵۳٪	۸۶٪
۱۱	عملکرد پنبه ریز(شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۲	۳.۳۰	۳.۷۰٪	۸۹٪
۱۲	زمان پاسخگویی EOP	۸	۴.۷۶	۳.۲۴	۳.۶۳٪	۹۳٪
۱۳	الکترونیکی نمودن فرایند ها	۷	۵.۱۱	۱.۸۹	۲.۱۲٪	۹۵٪
۱۴	حقوق و عوارض گمرکی	۴	۲.۴۴	۱.۵۶	۱.۷۵٪	۹۷٪
۱۵	مرسولات نامنطبق	۶	۴.۶۷	۱.۳۳	۱.۴۹٪	۹۸٪
۱۶	غرامت پستی	۴	۳.۳	۰.۷۰	۰.۷۹٪	۹۹٪
۱۷	احراز هویت مکانی	۵	۴.۳۷	۰.۶۳	۰.۷۱٪	۱۰۰٪
۱۸	کرایه در مقصد	۵	۴.۷۵	۰.۲۵	۰.۲۸٪	۱۰۰٪
۱۹	خدمات کد پستی	۵	۵	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
	مجموع	۱۷۷.۰۰	۸۷.۶۵	۸۹.۱۷	۱۰۰٪	–



خدمت احراز هویت مکانی تیر ماه ۱۴۰۲

گزارش شاخص احراز مکانی

زیر شاخص درخواست های موفق احراز مکانی از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۵/۳۱



گزارش شاخص احراز مکانی از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ تا پایان ۱۴۰۲/۰۵/۳۱ در کل کشور

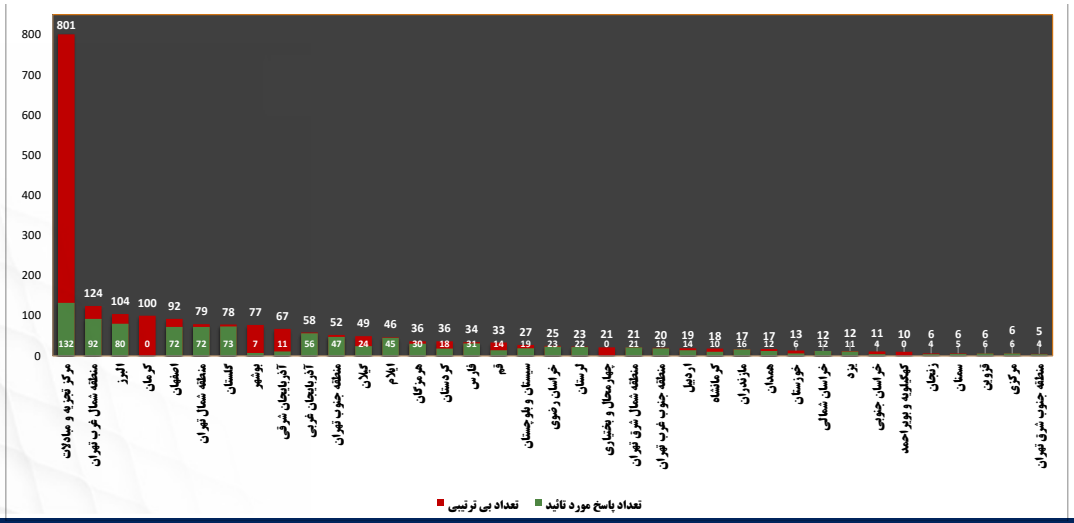
خدمت احراز مکانی:

در شاخص درخواست های موفق احراز مکانی عملکرد واحد های اجرایی شمال شرق، شمال، جنوب غرب، سمنان، لرستان و اردبیل در شرایط مطلوب و بالاتر از ۱۰۰ درصد و عملکرد واحد های اجرایی اصفهان، مرکزی، جنوب، مازندران، گلستان، البرز، جنوب شرق، شمال غرب، خراسان شمالی، گیلان، خراسان رضوی، زنجان، ایلام، فارس، همدان، یزد، بوشهر، هرمزگان، خراسان جنوبی با بیش از ۹۹,۵ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی سیستان و بلوچستان، خوزستان، کردستان، قزوین، کرمانشاه، چهارمحال و بختیاری، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، قم، کهگیلویه و بویراحمد و کرمان به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی به ترتیب در سایر وضعیت ها(متوسط / ضعیف / بحرانی) مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

بی ترتیبی های ثبت شده در سامانه TQM
مرداد ماه ۱۴۰۲

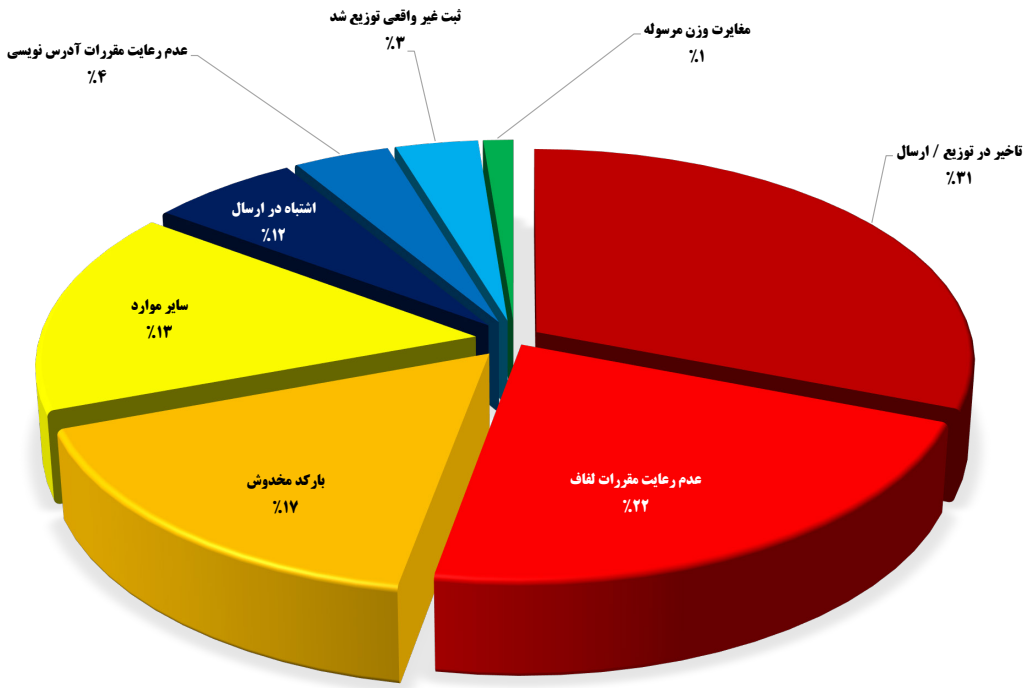
بی ترتیبی های شناسایی شده مرسولات به تفکیک واحد های اجرایی در سامانه TQM

ردیف	واحد های پستی	تعداد بی ترتیبی	تعداد پاسخ مورد تائید
۱	مرکز تجزیه و مبادلات	۸۰۱	۱۳۲
۲	منطقه شمال غرب تهران	۱۲۴	۹۲
۳	البرز	۱۰۴	۸۰
۴	کرمان	۱۰۰	۰
۵	اصفهان	۹۲	۷۲
۶	منطقه شمال تهران	۷۹	۷۲
۷	گلستان	۷۸	۷۳
۸	بوشهر	۷۷	۷
۹	آذربایجان شرقی	۶۷	۱۱
۱۰	آذربایجان غربی	۵۸	۵۶
۱۱	منطقه جنوب تهران	۵۲	۴۷
۱۲	گیلان	۴۹	۲۴
۱۳	ایلام	۴۶	۴۵
۱۴	هرمزگان	۳۶	۳۰
۱۵	کردستان	۳۶	۱۸
۱۶	فارس	۳۴	۳۱
۱۷	قم	۳۳	۱۴
۱۸	سیستان و بلوچستان	۲۷	۱۹
۱۹	خراسان رضوی	۲۵	۲۳
۲۰	لرستان	۲۳	۲۲
۲۱	چهارمحال و بختیاری	۲۱	۰
۲۲	منطقه شمال شرق تهران	۲۱	۲۱
۲۳	منطقه جنوب غرب تهران	۲۰	۱۹
۲۴	اردبیل	۱۹	۱۴
۲۵	کرمانشاه	۱۸	۱۰
۲۶	مازندران	۱۷	۱۶
۲۷	همدان	۱۷	۱۲
۲۸	خوزستان	۱۳	۶
۲۹	خراسان شمالی	۱۲	۱۲
۳۰	یزد	۱۲	۱۱
۳۱	خراسان جنوبی	۱۱	۴
۳۲	کهگیلویه و بویراحمد	۱۰	۰
۳۳	زنجان	۶	۴
۳۴	سمنان	۶	۵
۳۵	قزوین	۶	۶
۳۶	مرکزی	۶	۶
۳۷	منطقه جنوب شرق تهران	۵	۴
	جمع کل	۲۱۶۱	۱۰۱۸



سهم عمده بی ترتیبی های ثبت شده در سامانه TQM مرداد ماه ۱۴۰۲

ردیف	نوع بی ترتیبی	تعداد بی ترتیبی
۱	تاخیر در توزیع / ارسال	۳۹۵
۲	عدم رعایت مقررات لفاف	۲۸۱
۳	بارکد مخدوش	۲۱۱
۴	سایر موارد	۲۰۲
۵	اشتباه در ارسال	۷۹
۶	عدم رعایت مقررات آدرس نویسی	۵۱
۷	ثبت غیر واقعی توزیع شد	۴۴
۸	مغایرت وزن مرسوله	۱۶
	جمع	۱۲۷۹

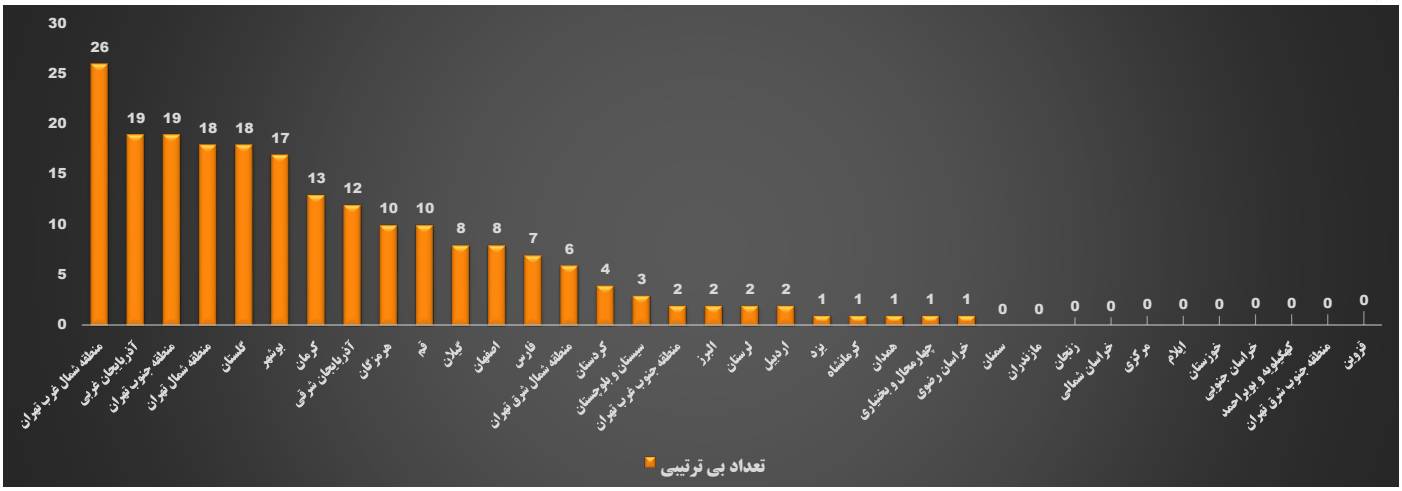


تحلیل:

همانگونه که در نمودار فوق ملاحظه می گردد بی ترتیبی تاخیر در توزیع / ارسال با ۳۱ درصد سهم اولین عامل تاثیر گذار در بی ترتیبی بوده که علل وقوع بی ترتیبی عدم مبادله به موقع توسط متصدیان مربوطه یا عدم توزیع به موقع توسط موزعین می باشد که انتظار می رود واحد های اجرایی با توجه به بخشنامه های ابلاغی نسبت به بازآموزی متصدیان ذیربط و کنترل و نظارت مستمر بر عملکرد ایشان اقدام نمایند.

دومین عامل تاثیر گذار بی ترتیبی عدم رعایت مقررات لفاف بندی با ۲۲ درصد سهم بوده که نامتناسب بودن لفاف با محتوای مرسولات، استفاده از کارتن های غیر پستی و مستعمل، عدم مرغوبیت جنس لفاف، عدم استفاده از ضربه گیر، عدم رعایت مقررات لفاف بندی برای مایعات و مرسولات شکستنی و ... می باشد که انتظار می رود واحد های اجرایی با توجه به بخشنامه های ابلاغی نسبت به استاندارد سازی لفاف بندی اقدام و ضمن بررسی موضوع نسبت به شناسایی علل متلاشی شدن مرسولات، اقدام اصلاحی و پیشگیرانه مناسب را تدوین و اجرایی نمایند از جمله دلایل عدم رعایت مقررات لفاف بندی، عدم آموزش متصدیان قبول می باشد که می بایست برای کلیه متصدیان ذیربط، اجرا و گزارش آن به صورت مستمر به این دفتر ارسال گردد.

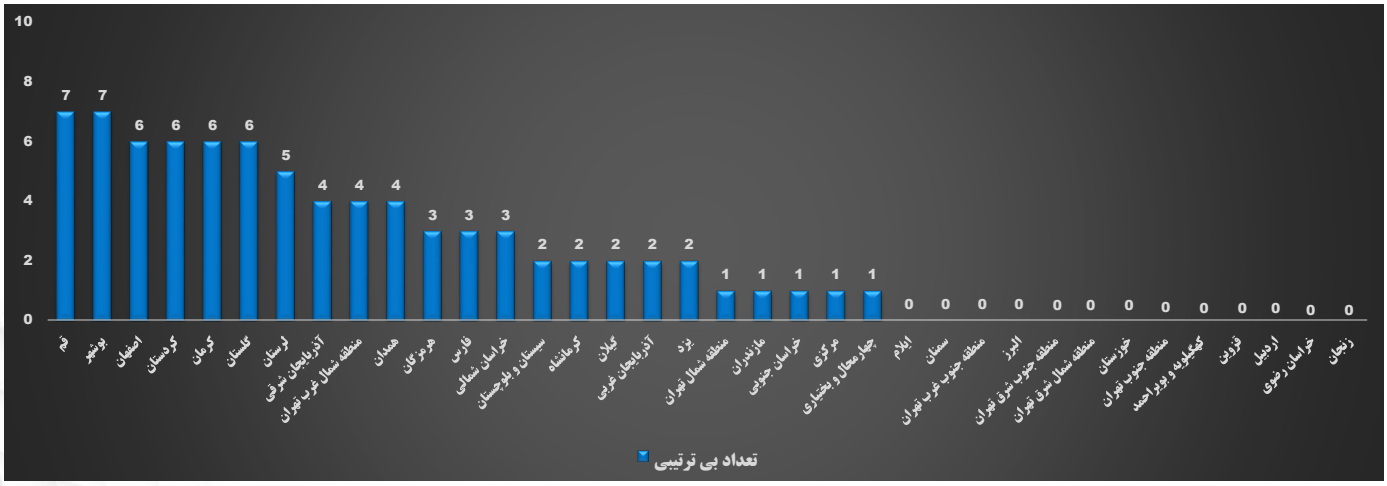
بی ترتیبی های بارکد مخدوش ثبت شده در سامانه TQM مرداد ماه ۱۴۰۲



تحلیل:

سهم بی ترتیبی مربوط به بارکد مخدوش ۱۷ درصد بوده که واحدهای اجرایی شمال غرب، آذربایجان غربی، جنوب، شمال و بوشهر دارای بیشترین سهم بی ترتیبی می باشند. شایان ذکر است عمده مشکل بروز بی ترتیبی مذکور عدم توجه متصدیان مربوطه و عدم استفاده از ریبون های رزین وکس مرغوب جهت چاپ لیبل می باشد که می بایست تدابیر لازم اتخاذ گردد. همچنین استان های سمنان، مازندران، زنجان، خراسان شمالی، مرکزی، ایلام، خوزستان، خراسان جنوبی، کهگیلویه و بویراحمد، جنوب شرق و قزوین دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی بارکد مخدوش در مرداد ماه می باشند.

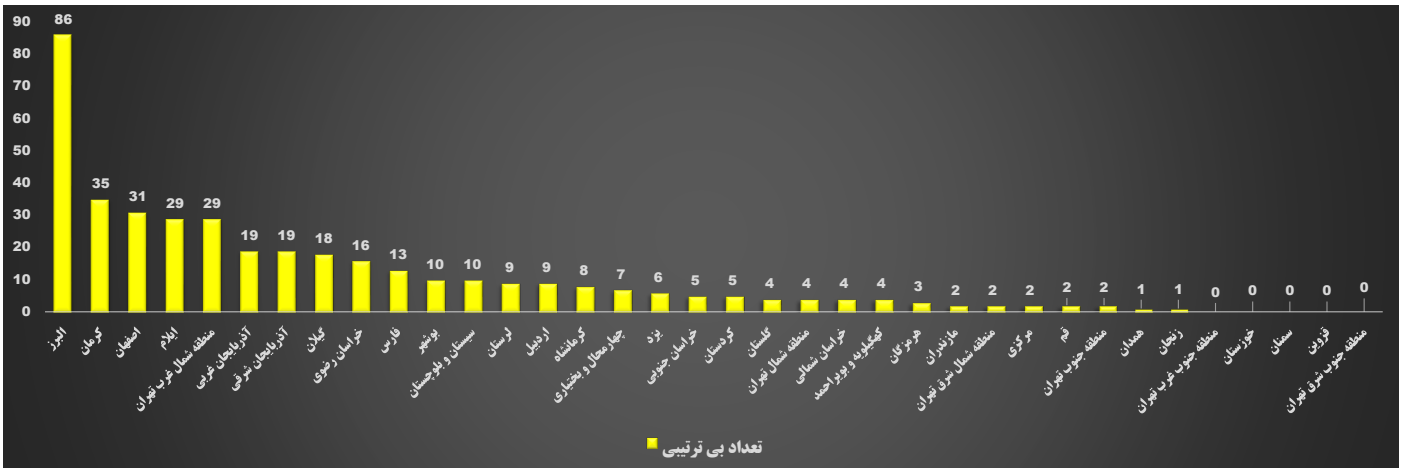
بی ترتیبی های اشتباه در ارسال ثبت شده در سامانه TQM مرداد ماه ۱۴۰۲



تحلیل:

سهم بی ترتیبی اشتباه در ارسال ۱۲ درصد بوده که واحدهای اجرایی قم و بوشهر دارای بیشترین سهم می باشد که علت اصلی بروز مشکل مذکور عدم دقت متصدیان قبول بوده که واحدهای اجرایی می بایست به منظور جلوگیری از حدوث بی ترتیبی فوق نسبت به بازآموزی متصدیان اقدام لازم معمول نمایند. شایان ذکر است واحدهای اجرایی ایلام، سمنان، جنوب غرب، البرز، جنوب شرق، شمال شرق، خوزستان، جنوب، کهگیلویه و بویراحمد، قزوین، اردبیل، خراسان رضوی و زنجان دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی اشتباه در ارسال در مرداد ماه می باشند.

بی ترتیبی های تاخیر در ارسال/توزیع ثبت شده در TQM مرداد ماه ۱۴۰۲



تحلیل:

سهم بی ترتیبی تاخیر در توزیع یا ارسال مرسولات پستی ۳۱ درصد می باشد که استان های البرز، کرمان و اصفهان دارای بیشترین سهم بوده است. شایان ذکر است علل وقوع بی ترتیبی عدم مبادله به موقع توسط متصدیان مربوطه یا توزیع به موقع توسط موزعین می باشد. همچنین در واحدهای اجرایی جنوب غرب، خوزستان، سمنان، قزوین و جنوب شرق بی ترتیبی فوق حادث نگردیده است.

بی ترتیبی های عدم رعایت مقررات آدرس نویسی ثبت شده در سامانه TQM مرداد ماه ۱۴۰۲

تحلیل:

سهم بی ترتیبی عدم رعایت مقررات آدرس نویسی ۴ درصد می باشد که واحدهای اجرایی کردستان و شمال دارای بیشترین سهم بوده است. عمده مشکل بروز بی ترتیبی مذکور عدم توجه متصدیان مربوطه می باشد که می بایست تدابیر لازم اتخاذ گردد. شایان ذکر است بی ترتیبی فوق در واحدهای اجرایی آذربایجان شرقی، سیستان و بلوچستان، آذربایجان غربی، مازندران، ایلام، خراسان رضوی، همدان، البرز، جنوب، زنجان، یزد، فارس، مرکزی، لرستان، خوزستان، اصفهان، کهگیلویه و بویراحمد، خراسان شمالی، جنوب شرق، جنوب غرب، خراسان جنوبی، شمال شرق، کرمانشاه، سمنان و قزوین حادث نگردیده است.

بی ترتیبی های ثبت غیر واقعی توزیع ثبت شده در سامانه TQM مرداد ماه ۱۴۰۲

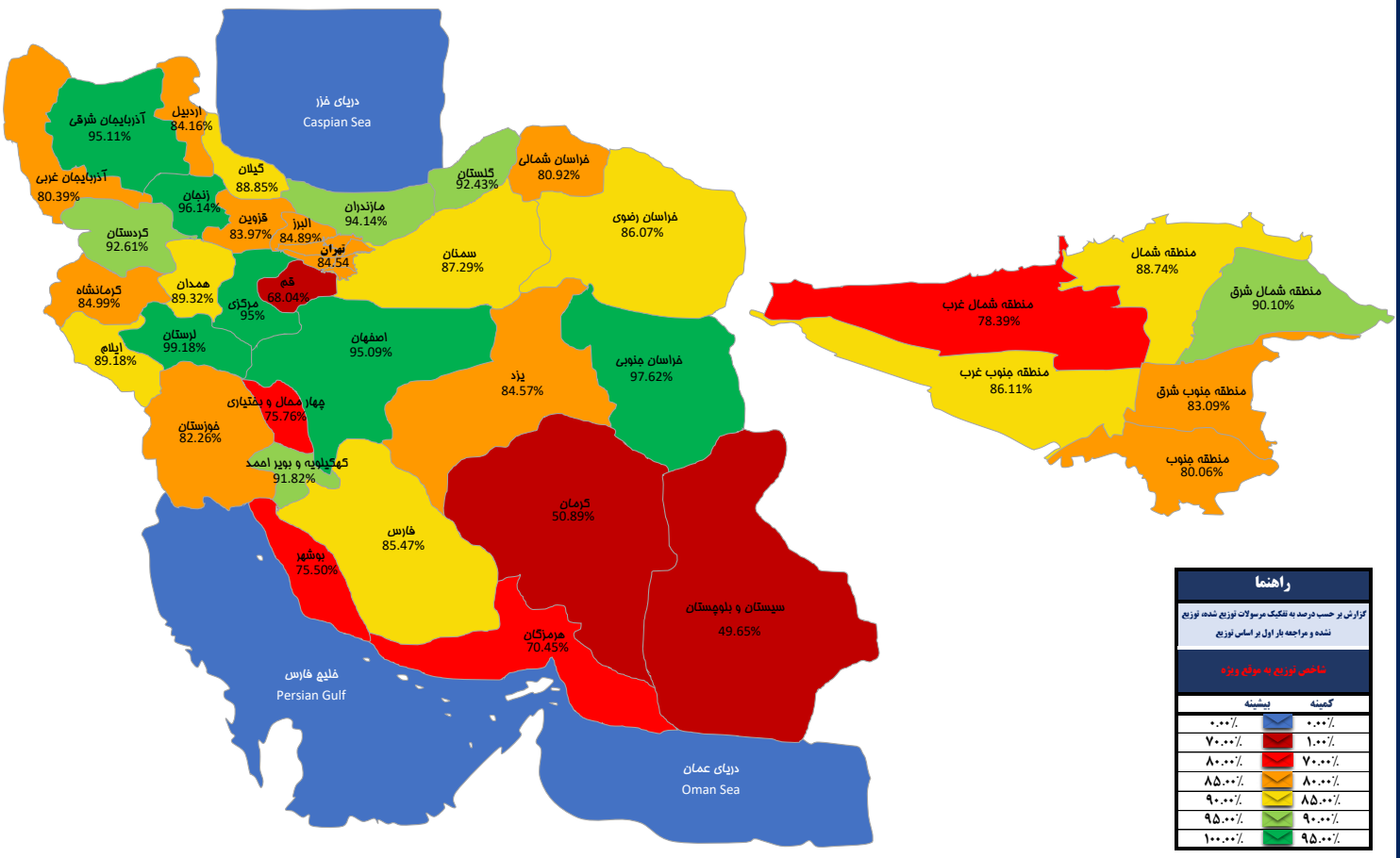
ردیف	نام استان	تعداد نمونه گیری اخذ شده	تعداد ثبت غیر واقعی توزیع	درصد مرسولات دارای ثبت غیر واقعی	امتیاز از دست رفته
۱	منطقه شمال غرب	۵۰	۵	۱۰.۰۰	-۵.۰۰
۲	البرز	۵۰	۲	۴.۰۰	-۲.۰۰
۳	خوزستان	۵۰	۲	۴.۰۰	-۲.۰۰
۴	آذربایجان شرقی	۵۰	۱	۲.۰۰	-۱.۰۰
۵	سیستان و بلوچستان	۵۰	۱	۲.۰۰	-۱.۰۰
۶	کرمانشاه	۵۰	۱	۲.۰۰	-۱.۰۰
۷	منطقه جنوب	۵۰	۱	۲.۰۰	-۱.۰۰
۸	آذربایجان غربی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۹	اردبیل	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۰	اصفهان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۱	ایلام	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۲	بوشهر	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۳	چهارمحال و بختیاری	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۴	خراسان جنوبی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۵	خراسان رضوی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۶	خراسان شمالی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۷	زنجان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۸	سمنان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۹	فارس	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۰	قزوین	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۱	قم	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۲	کردستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۳	کرمان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۴	کهگیلویه و بویر احمد	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۵	گلستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۶	گیلان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۷	لرستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۸	مازندران	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۹	مرکزی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۰	هرمزگان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۱	همدان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۲	یزد	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۳	منطقه جنوب شرق	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۴	منطقه جنوب غرب	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۵	منطقه شمال	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۶	منطقه شمال شرق	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
	کل کشور	۱۸۰۰	۱۳	۰.۷۲	-۰.۳۶

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات ویژه مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع

شاخص توزیع به موقع ویژه

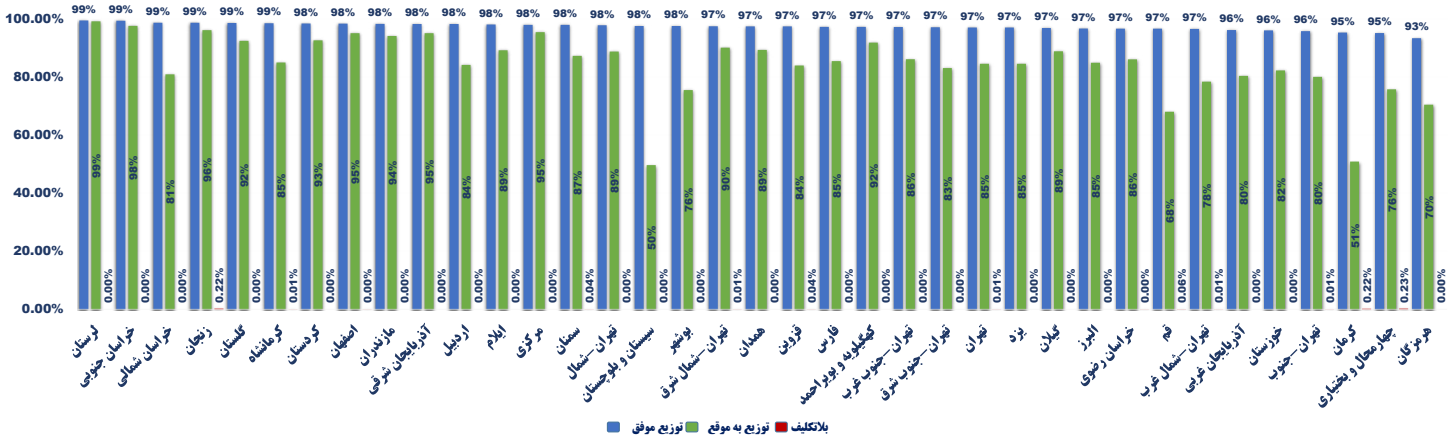
از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت۱۴۰۲/۰۵/۳۱



تحلیل توزیع به موقع سرویس ویژه بر اساس نقشه هیت مپ(Heat map):

در شاخص توزیع به موقع ویژه عملکرد واحد های اجرایی لرستان، خراسان جنوبی، زنجان، مرکزی، آذربایجان شرقی و اصفهان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی مازندران، کردستان، گلستان، کهگیلویه و بویراحمد و شمال شرق با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی همدان، ایلام، گیلان، شمال، سمنان، جنوب غرب، خراسان رضوی، فارس، البرز، یزد، اردبیل، قزوین، جنوب شرق، خوزستان، خراسان شمالی، آذربایجان غربی و جنوب به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی شمال غرب، چهارمحال و بختیاری، بوشهر، هرمزگان، قم، کرمان و سیستان و بلوچستان به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی در وضعیت بحرانی مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

نمودار عملکرد توزیع مرسولات ویژه
مرداد ماه ۱۴۰۲



تحلیل توزیع موفق سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص توزیع موفق مرسولات ویژه، عملکرد واحد های اجرایی لرستان، خراسان جنوبی، خراسان شمالی، زنجان، گلستان، کرمانشاه، کردستان، اصفهان، مازندران، آذربایجان شرقی، اردبیل و ایلام در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق واحد های اجرایی مرکزی، سمنان، شمال، سیستان و بلوچستان، بوشهر، شمال شرق، همدان، قزوین، فارس، کهگیلویه و بویراحمد، جنوب غرب، جنوب شرق، تهران، یزد، گیلان، البرز، خراسان رضوی، قم، شمال غرب، آذربایجان غربی، خوزستان، جنوب، کرمان، چهارمحال و بختیاری و هرمزگان به ترتیب ضعیف، بحرانی و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

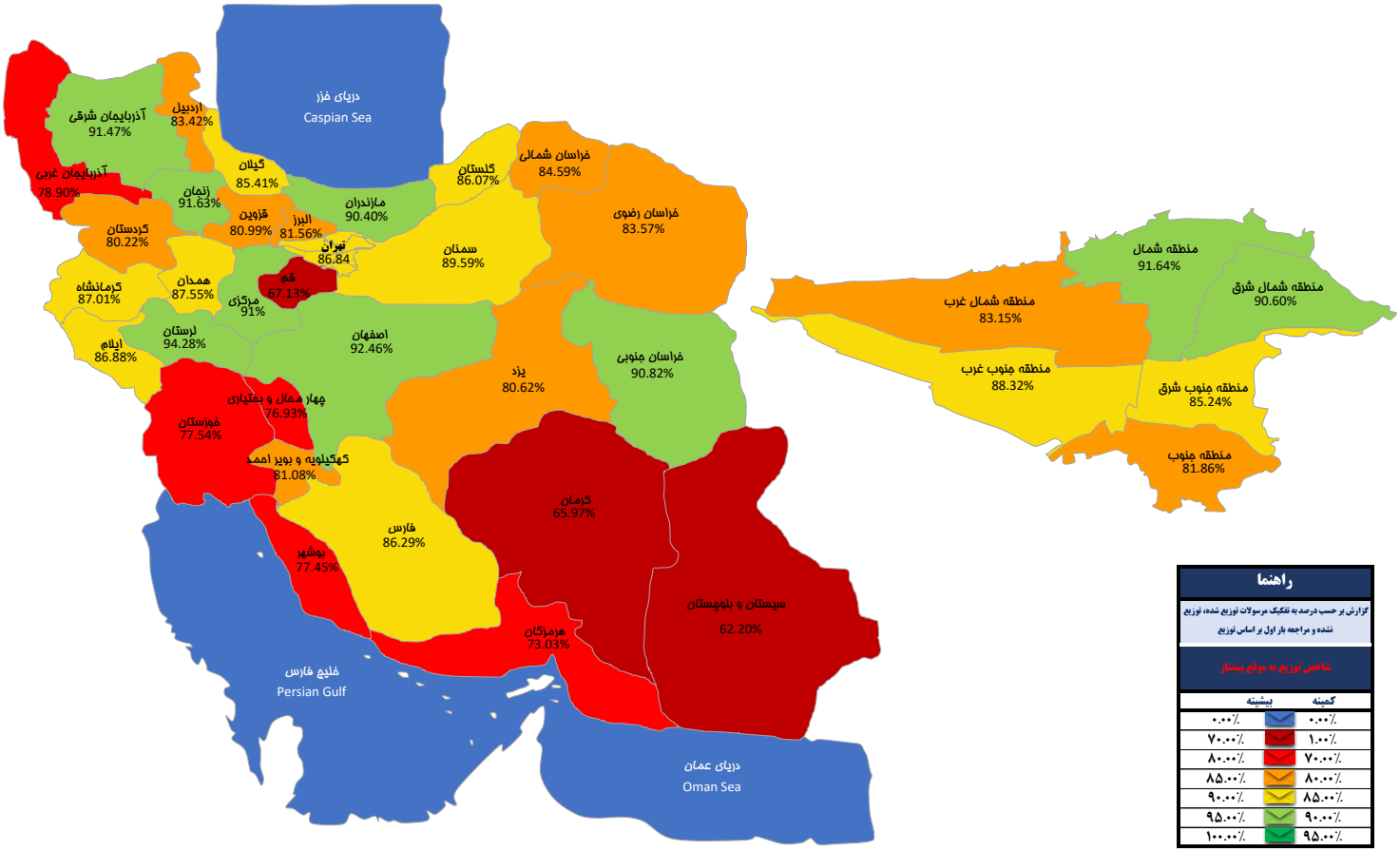
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات ویژه، عملکرد استان زنجان، کرمان و چهارمحال و بختیاری در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد. شایان ذکر است، عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات پیشتاز مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع

شاخص توزیع به موقع پیشتاز

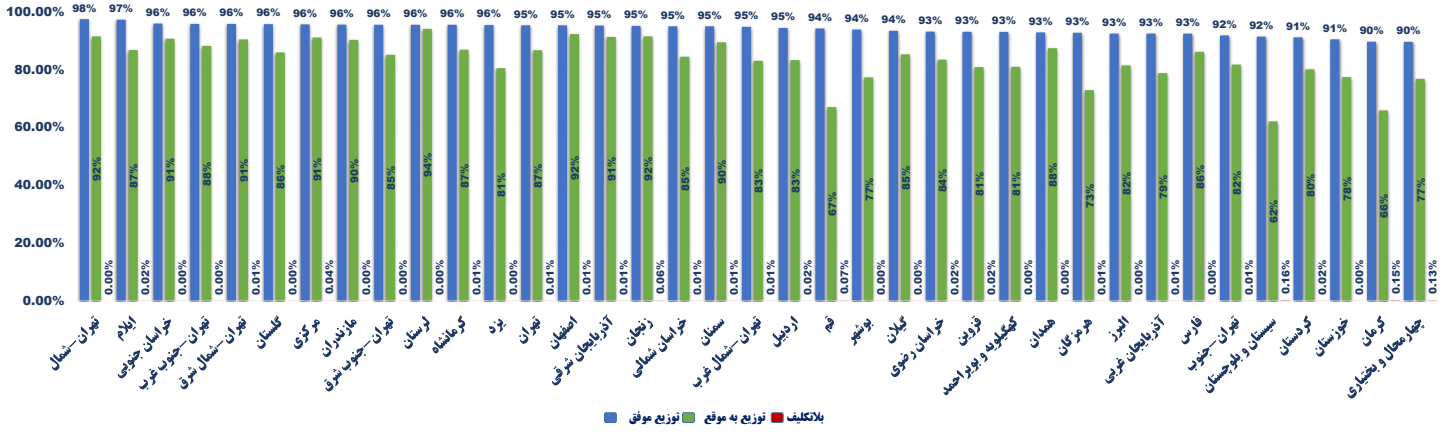
از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت۱۴۰۲/۰۵/۳۱



تحلیل توزیع به موقع سرویس پیشتاز بر اساس نقشه هیت مپ(Heat map):

در شاخص توزیع به موقع پیشتاز، عملکرد واحد های اجرایی لرستان، اصفهان، شمال، زنجان، آذربایجان شرقی، مرکزی، خراسان جنوبی، شمال شرق و مازندران با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی سمنان، جنوب غرب، همدان، کرمانشاه، ایلام، فارس، گلستان، گیلان، جنوب شرق، خراسان شمالی، خراسان رضوی، اردبیل، شمال غرب، جنوب، البرز، کهگیلویه و بویراحمد، قزوین، یزد و کردستان به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی آذربایجان غربی، خوزستان، بوشهر، چهارمحال و بختیاری، هرمزگان، قم، کرمان و سیستان و بلوچستان به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی در وضعیت بحرانی مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

نمودار عملکرد توزیع مرسولات پیشتاز
مرداد ماه ۱۴۰۲



تحلیل توزیع موفق سرویس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص توزیع موفق مرسولات پیشتاز، عملکرد واحد های اجرایی شمال، ایلام، خراسان جنوبی، جنوب غرب، تهران-شمال شرق، گلستان، مرکزی، مازندران، جنوب شرق، لرستان، کرمانشاه، یزد، تهران، اصفهان، آذربایجان شرقی، زنجان، خراسان شمالی و سمنان ضعیف و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی شمال غرب، اردبیل، قم، بوشهر، گیلان، خراسان رضوی، قزوین، کهگیلویه و بویراحمد، همدان، هرمزگان، البرز، آذربایجان غربی، فارس، جنوب، سیستان و بلوچستان، کردستان، خوزستان، کرمان و چهارمحال و بختیاری بحرانی و پایین تر از ۹۵ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع موفق در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

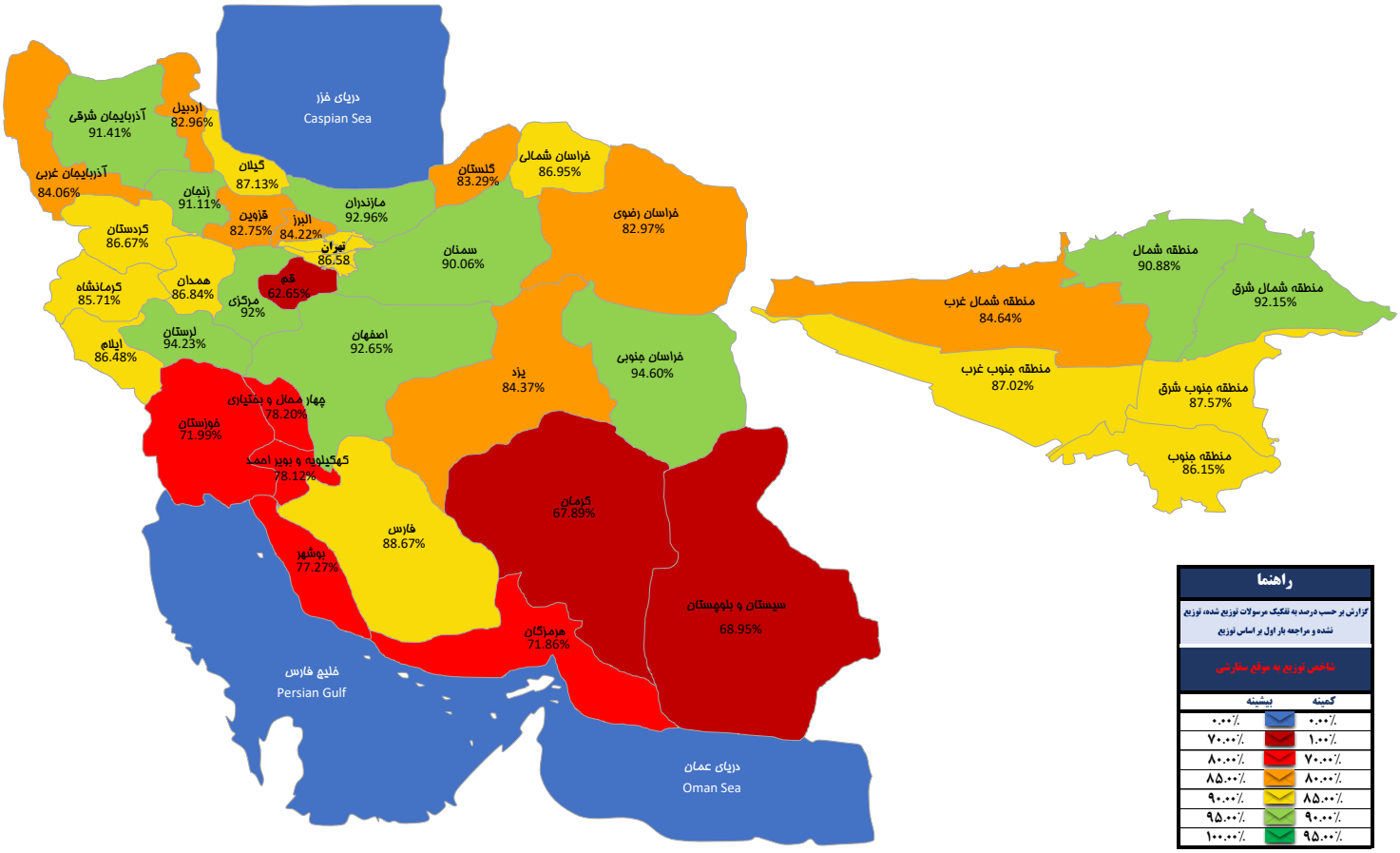
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات پیشتاز، عملکرد استان های سیستان و بلوچستان، کرمان و چهارمحال و بختیاری در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات سفارشی مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع

شاخص توزیع به موقع سفارشی

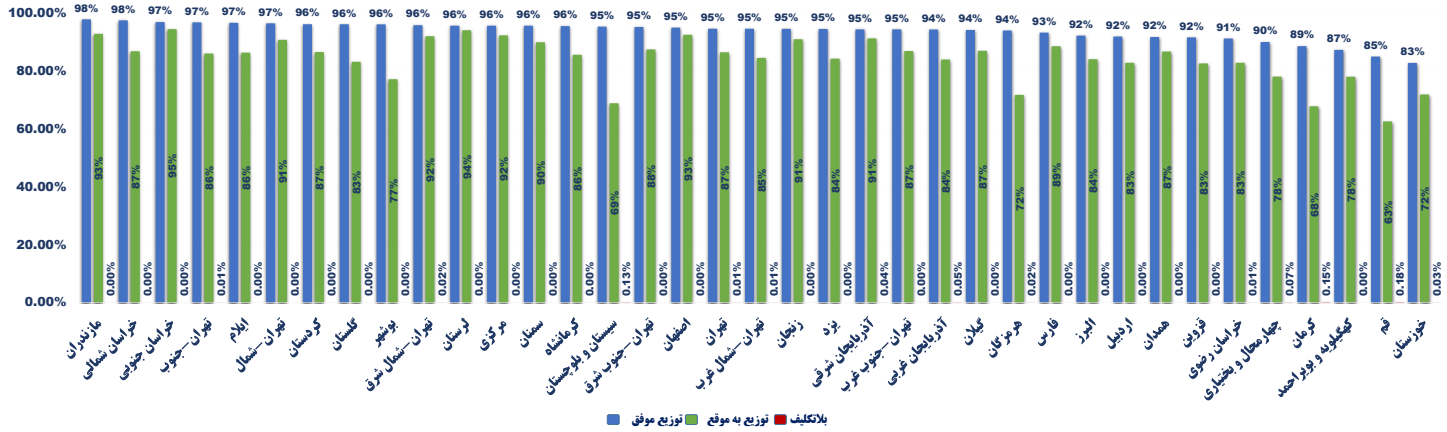
از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت۱۴۰۲/۰۵/۳۱



تحلیل توزیع به موقع سرویس سفارشی بر اساس نقشه هیت مپ(Heat map):

در شاخص توزیع به موقع سفارشی عملکرد واحد های اجرایی خراسان جنوبی، لرستان، مازندران، اصفهان، مرکزی، شمال شرق، آذربایجان شرقی، زنجان، شمال و سمنان با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی فارس، جنوب شرق، گیلان، جنوب غرب، خراسان شمالی، همدان، کردستان، ایلام، جنوب و کرمانشاه، شمال غرب، یزد، البرز، آذربایجان غربی، گلستان، خراسان رضوی، اردبیل و قزوین به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی چهارمحال و بختیاری، کهگیلویه و بویراحمد، بوشهر، خوزستان، هرمزگان، سیستان و بلوچستان، کرمان و قم به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی در وضعیت بحرانی مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

نمودار عملکرد توزیع مرسولات سفارشی
مرداد ماه ۱۴۰۲



تحلیل توزیع موفق سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

در شـــاخص توزیع موفق مرســـولات سفارشی، عملکرد واحد اجرایی مازندران در شـــرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق واحد های اجرایی خراسان شمالی، خراسان جنوبی، جنوب، ایلام، شمال، کردستان، گلستان، بوشهر، شمال شرق، لرستان، مرکزی، ســـمنان، کرمانشاه، سیستان و بلوچستان، جنوب شـــرق و اصفهان ضعیف و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی تهران، شـــمال غرب، زنجان، یزد، آذربایجان شـــرقی، جنوب غرب، آذربایجان غربی، گیلان، هرمـــزگان، فارس، البرز، اردبیل، همدان، قزوین، خراســـان رضوی، چهارمحال و بختیاری، کرمان، کهگیلویه و بویراحمد، قم و خوزســـتان بحرانی و پایین تر از۹۵ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع موفق در مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

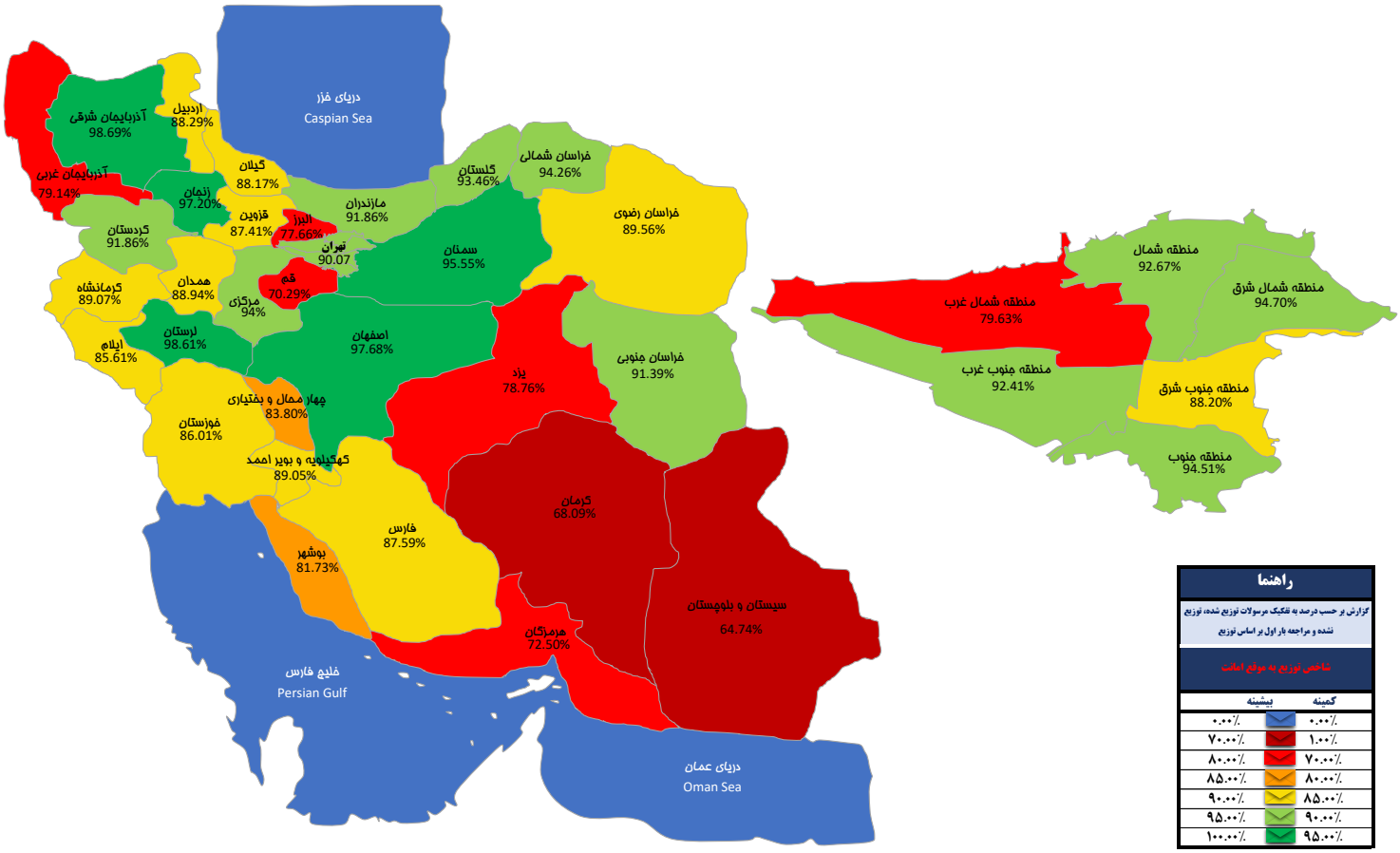
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات سفارشی، عملکرد استان های سیستان و بلوچستان، کرمان و قم در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات امانت مرداد ماه ۱۴۰۲

گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع

شاخص توزیع به موقع امانت

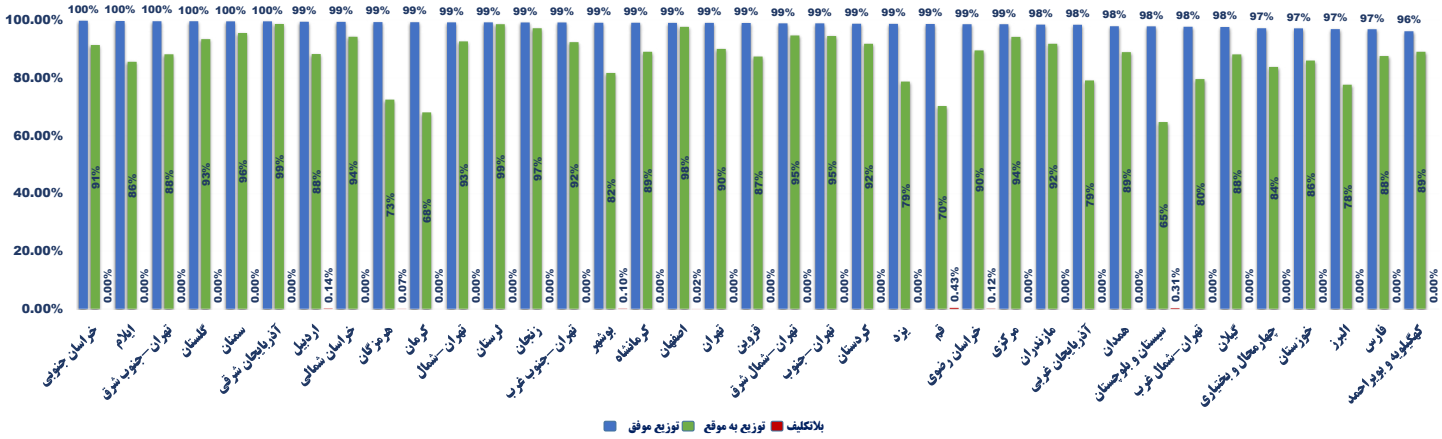
از تاریخ ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ لغایت۱۴۰۲/۰۵/۳۱



تحلیل توزیع به موقع سرویس امانت بر اساس نقشه هیت مپ(Heat map):

در شاخص توزیع به موقع امانت عملکرد واحد های اجرایی آذربایجان شرقی، لرستان، اصفهان، زنجان و سمنان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی شمال شرق، جنوب، خراسان شمالی، مرکزی، گلستان، شمال، جنوب غرب، مازندران، کردستان، خراسان جنوبی با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی خراسان رضوی، کرمانشاه، کهگیلویه و بویراحمد، همدان، اردبیل، جنوب شرق، گیلان، فارس، قزوین، خوزستان، ایلام، چهارمحال و بختیاری و بوشهر به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی شمال غرب، آذربایجان غربی، یزد، البرز، هرمزگان، قم، کرمان و سیستان و بلوچستان به دلیل عدم تحقق برنامه های ابلاغی در وضعیت بحرانی مشاهده، که لازم است در راستای بهبود وضعیت موجود، ضمن اتخاذ تدابیر لازم نسبت به اصلاح فرآیند های عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

نمودار عملکرد توزیع مرسولات امانت
مرداد ماه ۱۴۰۲



تحلیل توزیع موفق سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص توزیع موفق مرسولات امانت، عملکرد واحدهای اجرایی خراسان جنوبی، ایلام، جنوب شرق، گلستان، سمنان، آذربایجان شرقی، اردبیل، خراسان شمالی، هرمزگان، کرمان، شمال، لرستان، زنجان، جنوب غرب، بوشهر، کرمانشاه، اصفهان، تهران، قزوین، شمال شرق، جنوب، کردستان، یزد، قم، خراسان رضوی، مرکزی، مازندران و آذربایجان غربی در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق استان های همدان، سیستان و بلوچستان، شمال غرب، گیلان، چهارمحال و بختیاری، خوزستان، البرز، فارس و کهگیلویه و بویراحمد ضعیف و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد.

تحلیل بلاتکلیفی سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بلاتکلیفی مرسولات امانت، عملکرد واحدهای اجرایی اردبیل، قم، خراسان رضوی و سیستان و بلوچستان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی(۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) می باشد.

ارزیابی عملکرد کارشناسان کیفیت واحدهای اجرایی
مرداد ماه ۱۴۰۲

ردیف	نام استان/منطقه	جلسات شورای کیفیت	بازدید از شهرستان های تابعه	ارزیابی واحد های تابعه	تیم ممیزی ویژه کیفیت	سایر اقدامات شناسایی و بارگذاری مرسولات خارج از استاندارد در سامانه TQM
۱	آذربایجان شرقی	✓	✓	✓	✓	×
۲	آذربایجان غربی	✓	✓	✓	✓	×
۳	اردبیل	✓	✓	✓	✓	۱۶
۴	اصفهان	✓	✓	✓	✓	×
۵	البرز	✓	✓	✓	✓	×
۶	ایلام	✓	✓	✓	✓	×
۷	بوشهر	✓	✓	✓	✓	۱
۸	چهارمحال و بختیاری	×	×	×	×	×
۹	خراسان جنوبی	✓	✓	✓	✓	×
۱۰	خراسان رضوی	✓	✓	✓	✓	×
۱۱	خراسان شمالی	✓	✓	✓	✓	×
۱۲	خوزستان	✓	✓	✓	✓	×
۱۳	زنجان	✓	✓	✓	✓	×
۱۴	سمنان	✓	✓	✓	✓	×
۱۵	سیستان و بلوچستان	✓	✓	✓	✓	×
۱۶	فارس	✓	✓	✓	✓	×
۱۷	قزوین	✓	✓	✓	✓	×
۱۸	قم	✓	✓	✓	✓	×
۱۹	کردستان	✓	✓	✓	✓	×
۲۰	کرمان	×	×	×	×	×
۲۱	کرمانشاه	✓	✓	✓	✓	×
۲۲	کهگیلویه و بویراحمد	✓	✓	✓	✓	×
۲۳	گلستان	✓	✓	✓	✓	×
۲۴	گیلان	✓	✓	✓	✓	×
۲۵	لرستان	✓	✓	✓	✓	×
۲۶	مازندران	✓	✓	✓	✓	×
۲۷	مرکزی	✓	✓	✓	✓	×
۲۸	هرمزگان	✓	✓	✓	✓	۱۲
۲۹	همدان	✓	✓	✓	✓	×
۳۰	یزد	✓	✓	✓	✓	×
۳۱	جنوب	✓	✓	✓	✓	۱
۳۲	جنوب شرق	✓	✓	✓	✓	×
۳۳	جنوب غرب	✓	✓	✓	✓	۲
۳۴	شمال	×	✓	×	✓	۴
۳۵	شمال شرق	✓	✓	✓	✓	×
۳۶	شمال غرب	✓	✓	✓	✓	×

تحلیل:

همانگونه که در جدول فوق مشـخص است عملکرد کارشناس اسـتان های اردبیل و هرمزگان مطابق اطلاعات ارسالی و بررسی به عمل آمده مناسب می باشد. همچنین واحدهای آذربایجان شرقی، البرز، ایلام، بوشهر، خراسان جنوبی، زنجان، سمنان، سیستان و بلوچستان، قم، کرمانشاه، لرستان، مازندران و منطقه پستی جنوب شرق، شمال و شمال غرب نسبت به ارسال اطلاعات با تأخیر اقدام نموده اند. شایان ذکر است اطلاعات ارسالی کارشناس کیفیت منطقه پستی شمال به صورت ناقص ارسال گردیده و استان های چهارمحال و بختیاری و کرمان فاقد عملکرد می باشند که می بایسـتی ضمن اهتمام ویژه به انجام وظایف محوله، نسـبت به اتخاذ تدابیر لازم پیرامون نظارت بر حسن عملکرد ایشان از سوی مدیریت استان و مناطق پستی معمول گردد.

شرکت ملی پست

اربعین