



شرکت ملی پست

پیام کیفیت

ماهنامه تخصصی دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

شماره

۸۵

اردیبهشت ۱۴۰۴



نتایج ارزیابی و تحلیل
گزارشات تیم ویژه

ممیزی کیفیت

پارتو سنجه ها و
شاخص های

کیفی

هیت مپ توزیع
واحدهای

اجرایی

بررسی تخصصی
قراردادهای

کلان کشوری

فهرست

- * نقشه هیت مپ قرارداد های کلان کشوری / ۱
- * تحلیل بی ترتیبی های ثبت شده در سامانه TQM / ۱۱
- * پارتو سنجه ها و شاخص های کیفی / ۱۳
- * نقشه هیت مپ توزیع مرسولات / ۱۵
- * نتایج ارزیابی عملکرد کیفی واحدهای اجرایی / ۳۱

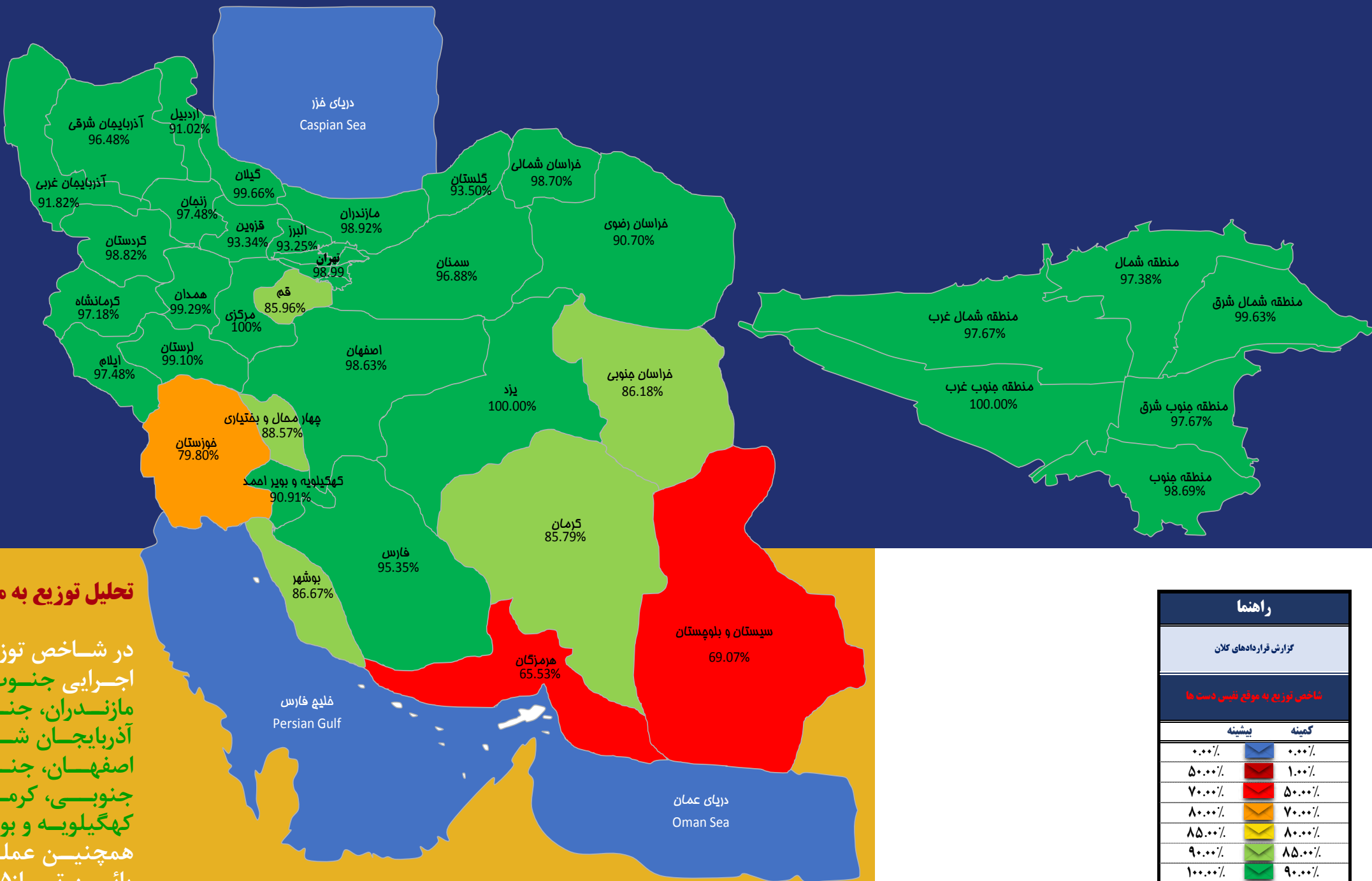


IRAN POST



شاخص توزیع به موقع نفیس دست ها

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱



تحلیل توزیع به موقع نفیس دست ها:

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

راهنما		
گزارش قراردادهای کلان		
شاخص توزیع به موقع نفیس دست ها		
کمینه	پیشینه	
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۱.۰۰٪	۵۰.۰۰٪	۵۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪	۷۰.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۸۰.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪

شاخص توزیع به موقع سامان پردازش

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱



بانک سامان



تحلیل توزیع به موقع شاخص سامان پردازش:

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

راهنما		
گزارش قراردادهای کلان		
شاخص توزیع به موقع سامان پردازش		
کمینه		بیشینه
۰.۰۰٪	✉	۰.۰۰٪
۱.۰۰٪	✉	۵۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪	✉	۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	✉	۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	✉	۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	✉	۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	✉	۱۰۰.۰۰٪

شاخص توزیع به موقع ایرانسل

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص ایرانسل:

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

راهنما		
گزارش قراردادهای کلان		
شاخص توزیع به موقع ایرانسل		
کمینه		پیشینه
۰.۰۰٪	✉	۰.۰۰٪
۱.۰۰٪	✉	۵۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪	✉	۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	✉	۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	✉	۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	✉	۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	✉	۱۰۰.۰۰٪

شاخص توزیع به موقع رایتل

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱



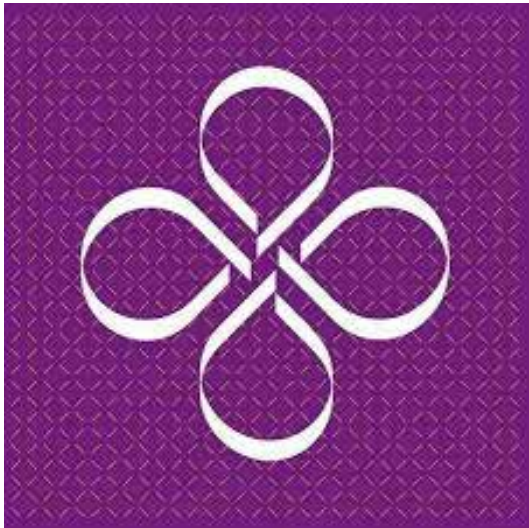
تحلیل توزیع به موقع شاخص رایتل:

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

راهنما		
گزارش قراردادهای کلان		
شاخص توزیع به موقع رایتل		
کمینه		پیشینه
۰.۰۰٪		۰.۰۰٪
۱.۰۰٪		۵۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪		۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪		۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪		۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪		۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪		۱۰۰.۰۰٪

شاخص توزیع به موقع پنبه ریز

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱



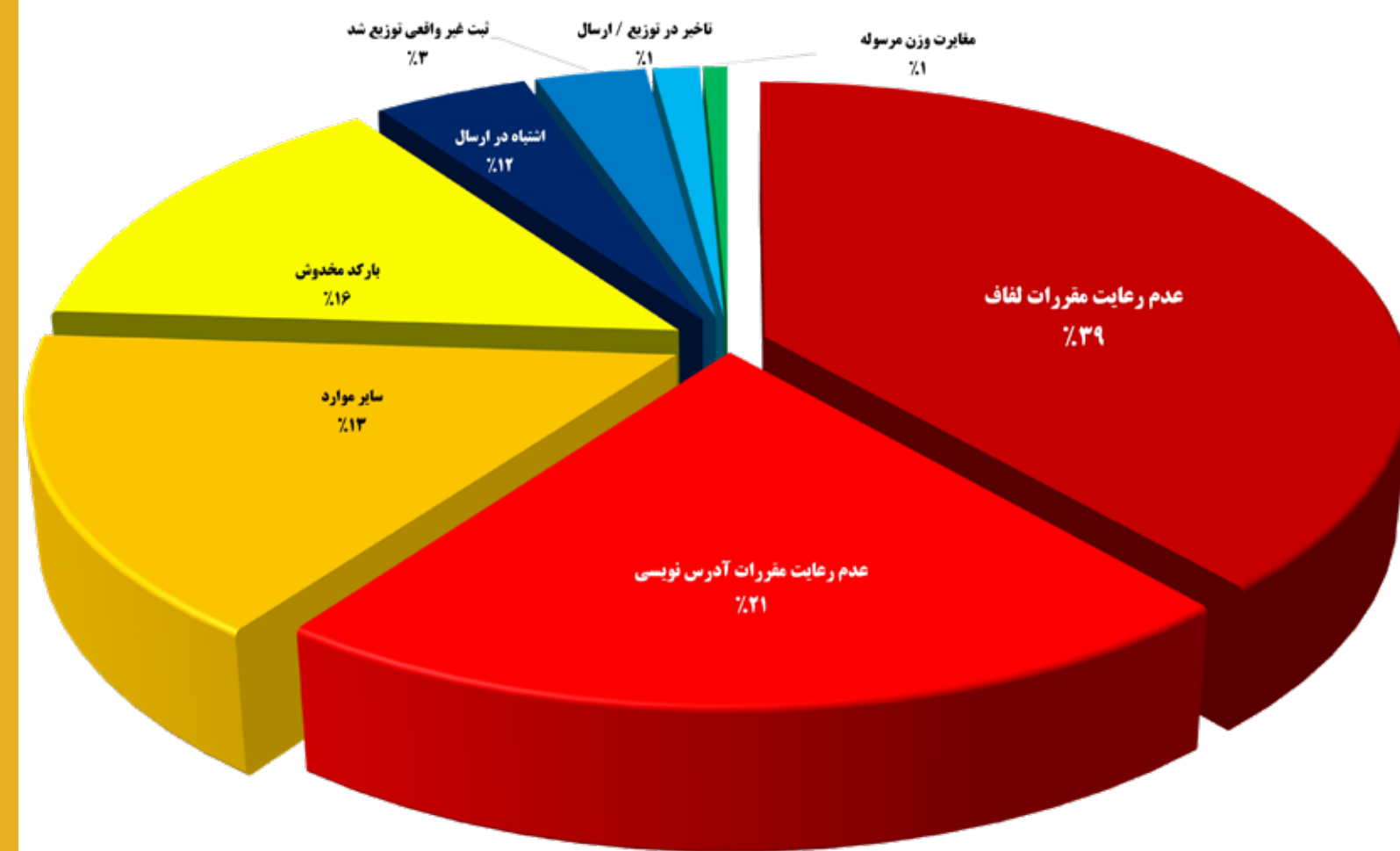
تحلیل توزیع به موقع شاخص پنبه ریز:

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

راهنما		
توزیع افرادهای کلان		
شاخص توزیع به موقع پنبه ریز		
کمینه		پیشینه
۰.۰۰٪		۰.۰۰٪
۱.۰۰٪		۵۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪		۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪		۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪		۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪		۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪		۱۰۰.۰۰٪

سهم عمده بی ترتیبی های ثبت شده در سامانه TQM

اردیبهشت ماه ۱۴۰۴



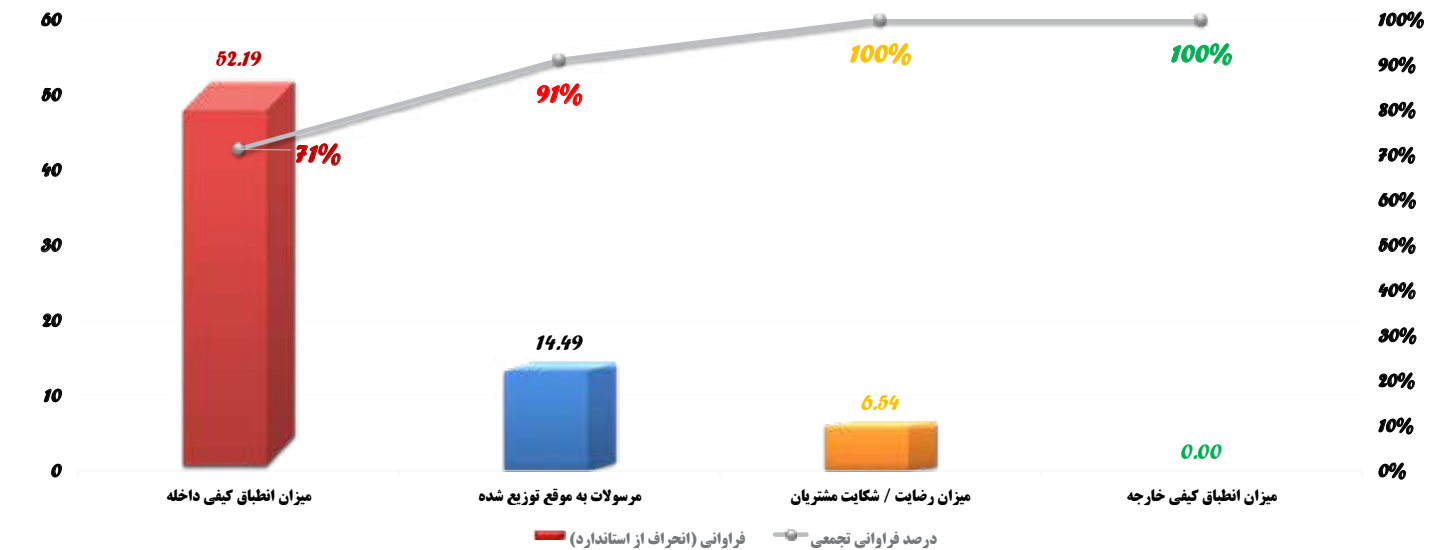
ردیف	نوع بی ترتیبی	تعداد بی ترتیبی
۱	عدم رعایت مقررات لفاف	۱۰۶۸
۲	عدم رعایت مقررات آدرس نویسی	۵۹۵
۳	سایر موارد	۴۴۳
۴	بارکد مخدوش	۳۹۰
۵	اشتباه در ارسال	۱۲۵
۶	ثبت غیر واقعی توزیع شد	۹۰
۷	تاخیر در توزیع / ارسال	۳۸
۸	مغایرت وزن مرسوله	۲۰
	جمع	۲۷۶۹

همانگونه که در نمودار پای چارت و جدول فوق ملاحظه می گردد، بی ترتیبی **عدم رعایت مقررات لفاف بندی** با ۳۹ درصد سهم اولین عامل تاثیر گذار در بی ترتیبی 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. همچنین بی ترتیبی **عدم رعایت مقررات آدرس نویسی** با ۲۱ درصد سهم، دومین عامل تاثیر گذار در بی ترتیبی های حادث شده در اردیبهشت ماه می باشد که این موضوع بیانگر مشکلاتی از جمله عدم آموزش متصدیان قبول می باشد که انتظار می رود واحدهای اجرایی نسبت به رعایت دستورالعمل ها و بخشنامه های ابلاغی اهتمام ویژه داشته باشند.

پارتو سنجه های کیفی واحدهای اجرایی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۴

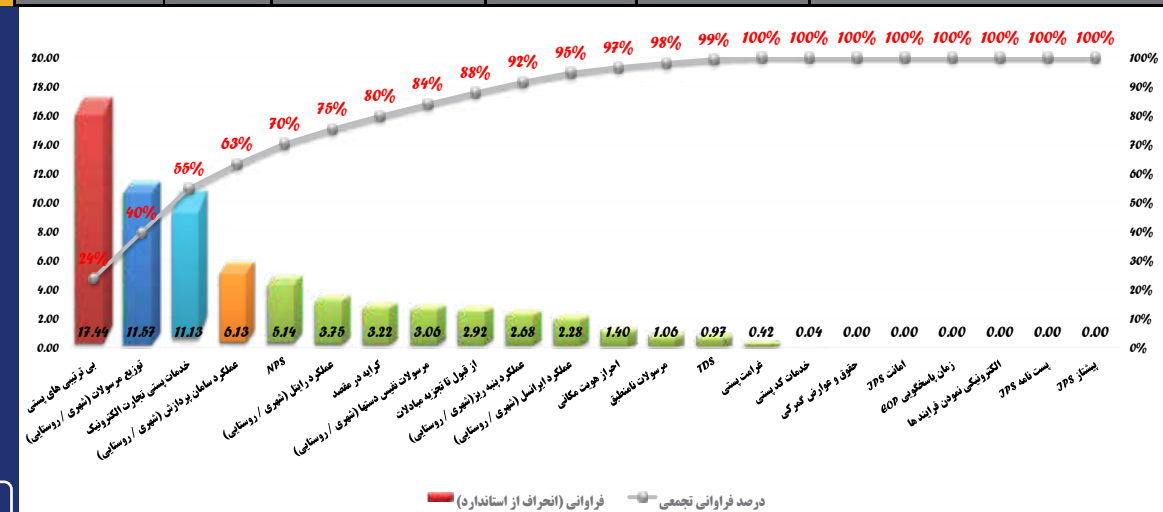
ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	میزان انطباق کیفی داخله	۱۲۱	۶۸.۸۱	۵۲.۱۹	۷۱٪	۷۱٪
۲	مرسولات به موقع توزیع شده	۳۹	۲۴.۵۱	۱۴.۴۹	۲۰٪	۹۱٪
۳	میزان رضایت / شکایت مشتریان	۲۷	۲۰.۴۶	۶.۵۴	۹٪	۱۰۰٪
۴	میزان انطباق کیفی خارجه	۲۲	۲۲	۰.۰۰	۰٪	۱۰۰٪
جمع کل		۲۰۹.۰۰	۱۳۵.۷۷	۷۳.۲۲	۱۰۰٪	۱۰۰٪



پارتو شاخص های کیفی واحدهای اجرایی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۴

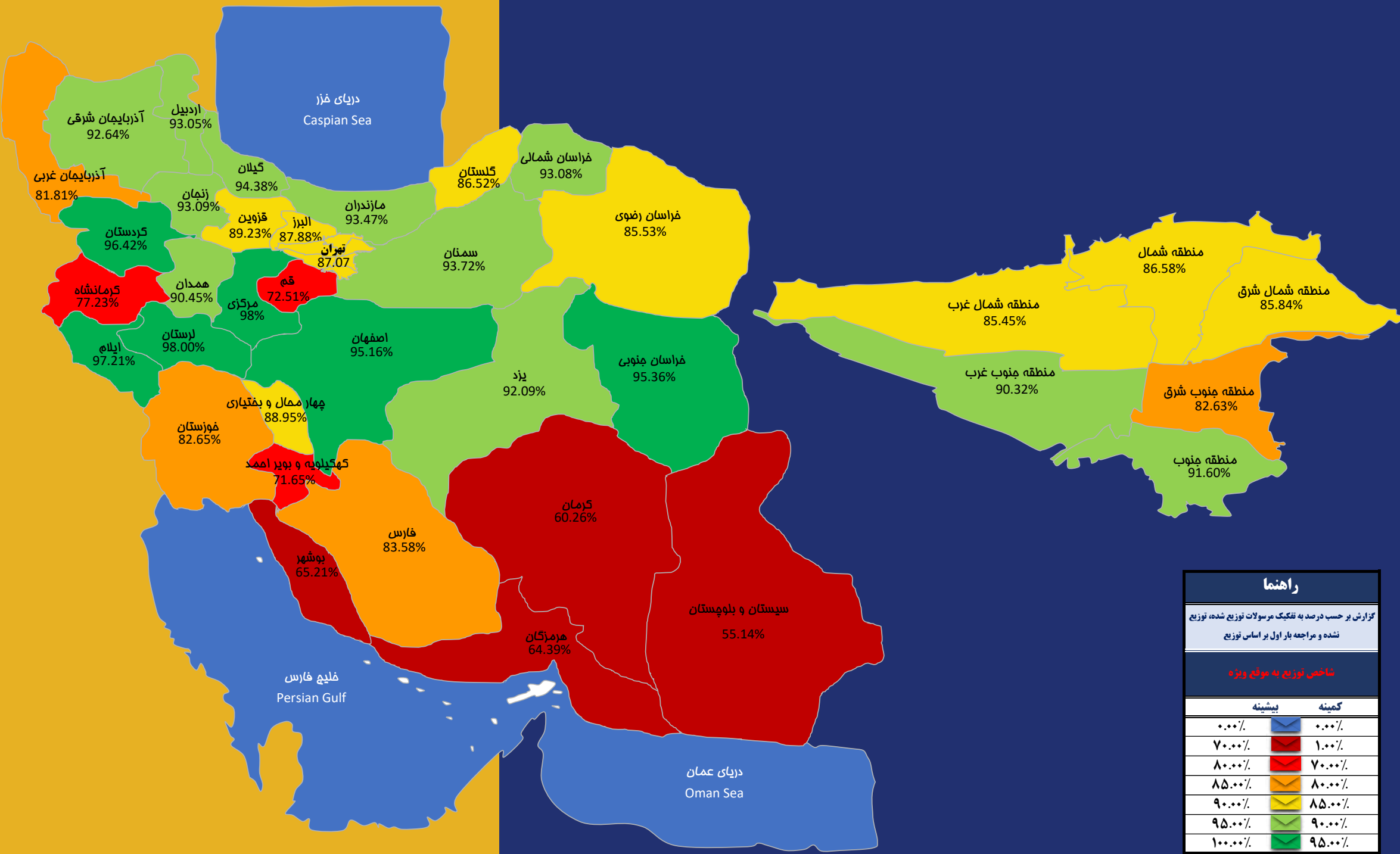
ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	بی ترتیبی های پستی	۲۳	۵.۵۶	۱۷.۴۴	۲۳.۸۲٪	۲۴٪
۲	توزیع مرسولات (شهری / روستایی)	۲۷	۱۵.۴۳	۱۱.۵۷	۱۵.۸۰٪	۴۰٪
۳	خدمات پستی تجارت الکترونیک	۲۴	۱۲.۸۷	۱۱.۱۳	۱۵.۲۰٪	۵۵٪
۴	عملکرد سامان پردازش (شهری / روستایی)	۱۵	۸.۸۷	۶.۱۳	۸.۳۷٪	۶۳٪
۵	NPS	۶	۰.۸۶	۵.۱۴	۷.۰۲٪	۷۰٪
۶	عملکرد رایتل (شهری / روستایی)	۷.۵	۳.۷۵	۳.۷۵	۵.۱۲٪	۷۵٪
۷	کرایه در مقصد	۵	۱.۷۸	۳.۲۲	۴.۴۰٪	۸۰٪
۸	مرسولات نفیس دستها (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۴۴	۳.۰۶	۴.۱۸٪	۸۴٪
۹	از قبول تا تجربه مبادلات	۱۲	۹.۰۸	۲.۹۲	۳.۹۹٪	۸۸٪
۱۰	عملکرد پنبه ریز (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۸۲	۲.۶۸	۳.۶۶٪	۹۲٪
۱۱	عملکرد ایرنسل (شهری / روستایی)	۷.۵	۵.۲۲	۲.۲۸	۳.۱۱٪	۹۵٪
۱۲	احراز هویت مکانی	۶	۴.۶	۱.۴۰	۱.۹۱٪	۹۷٪
۱۳	مرسولات نامنطبق	۶	۴.۹۴	۱.۰۶	۱.۴۵٪	۹۸٪
۱۴	TDS	۵	۴.۰۳	۰.۹۷	۱.۳۲٪	۹۹٪
۱۵	غرامت پستی	۸	۷.۵۸	۰.۴۲	۰.۵۷٪	۱۰۰٪
۱۶	خدمات کد پستی	۵	۴.۹۶	۰.۰۴	۰.۰۵٪	۱۰۰٪
۱۷	حقوق و عوارض گمرکی	۴	۴	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۱۸	امانت IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۱۹	زمان پاسخگویی EOP	۸	۸	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۲۰	الکترونیک نمودن فرایند ها	۷	۷	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۲۱	پست نامه IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۲۲	پیشاز IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
مجموع		۲۰۹.۰۰	۱۳۵.۷۷	۷۳.۲۱	۱۰۰٪	—



از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱

تحلیل توزیع به موقع شاخص ویژه:

در شاخص توزیع به موقع ویژه عملکرد واحد های اجرایی لرستان، مرکزی، ایلام، کردستان، خراسان جنوبی و اصفهان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی گیلان، سمنان، مازندران، زنجان، خراسان شمالی، اردبیل، آذربایجان شرقی، یزد، جنوب، همدان و جنوب غرب با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرایی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی قزوین، چهارمحال و بختیاری، البرز، شمال، گلستان، شمال شرق، خراسان رضوی، شمال غرب، فارس، خوزستان، جنوب شرق و آذربایجان غربی به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی کرمانشاه، قم، کهگیلویه و بویر احمد، بوشهر، هرمزگان، 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.

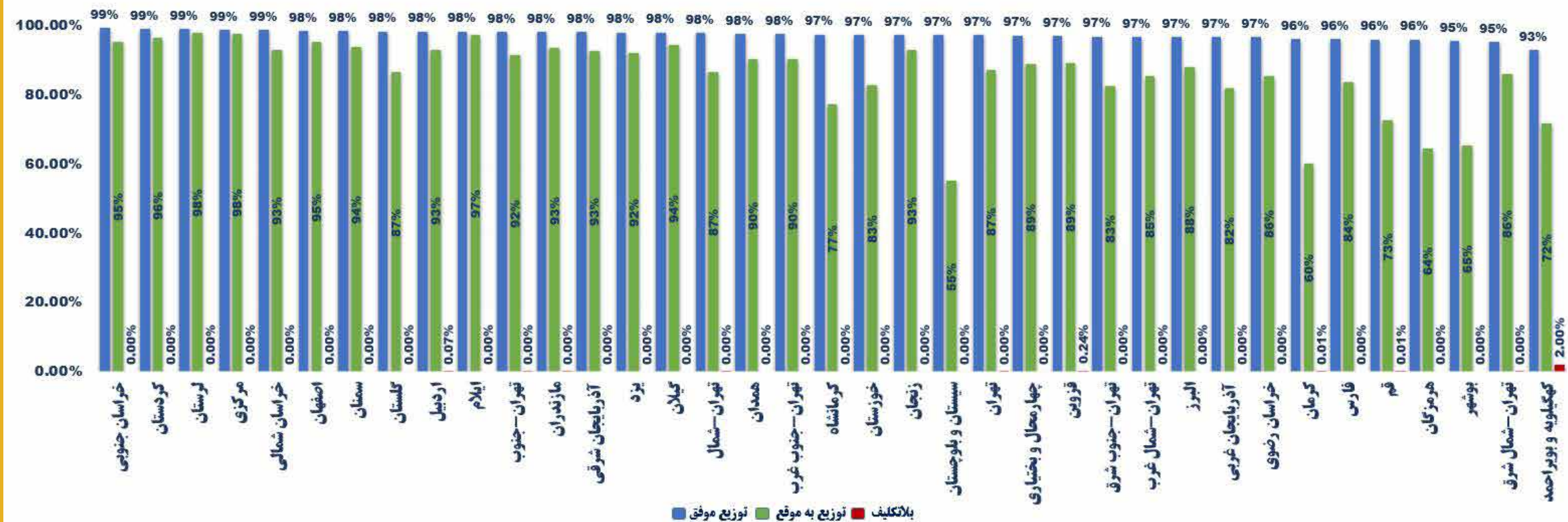


نمودار وضعیت توزیع شاخص ویژه

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱

تحلیل توزیع موفق شاخص ویژه:

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



تحلیل بلا تکلیفی سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بلا تکلیفی مرسولات ویژه، عملکرد استان های قزوین و کهگیلویه و بویراحمد نامطلوب می باشد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) می باشد.

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱

تحلیل توزیع به موقع شاخص پِشتاز:

در شاخص توزیع به موقع پِشتاز عملکرد واحد های اجرایی عملکرد واحد های اجرایی ایلام، یزد، لرستان، شمال، اصفهان، سمنان، مرکزی، خراسان شمالی، 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 خراسان جنوبی، کرمانشاه، شمال غرب، آذربایجان شرقی، جنوب شرق، جنوب غرب، تهران، زنجان، کهگیلویه و بویراحمد، گیلان، کردستان، گلستان، همدان، اردبیل، قزوین، جنوب، البرز، شمال شرق، فارس، چهارمحال و بختیاری، خراسان رضوی به ترتیب در سایر وضعیت های(متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی بوشهر، قم، سیستان و بلوچستان، خوزستان، کرمان، هرمزگان و آذربایجان غربی 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.

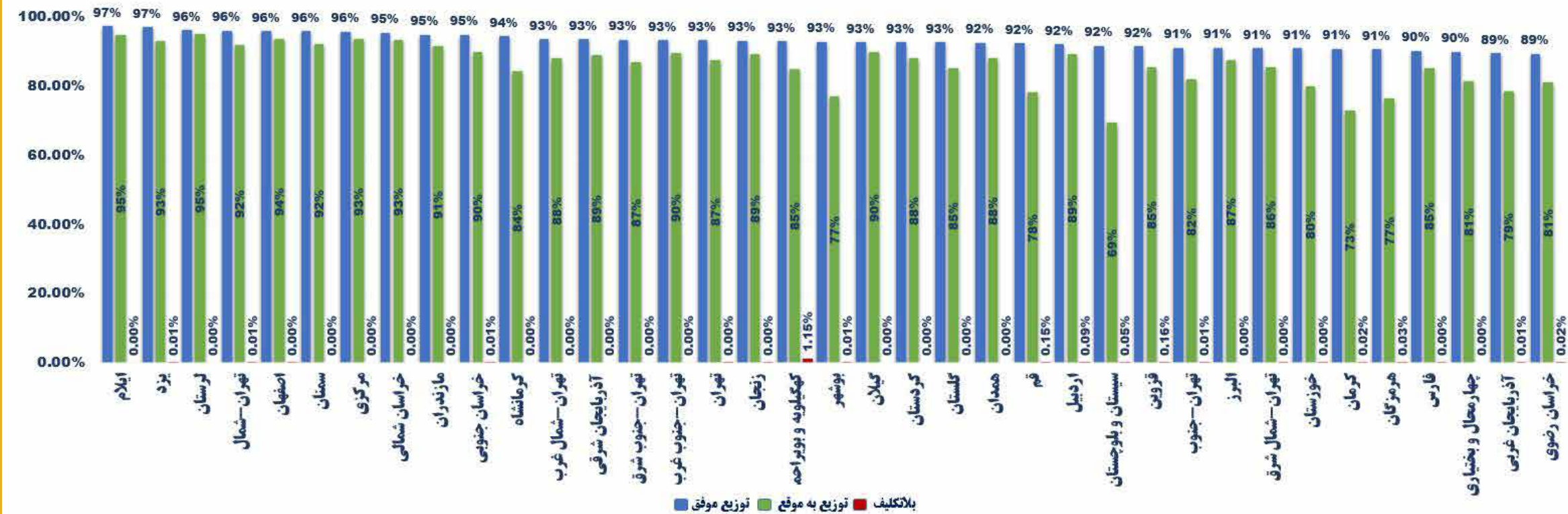


نمودار وضعیت توزیع شاخص پیشتاز

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱

تحلیل توزیع موفق شاخص پیشتاز:

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



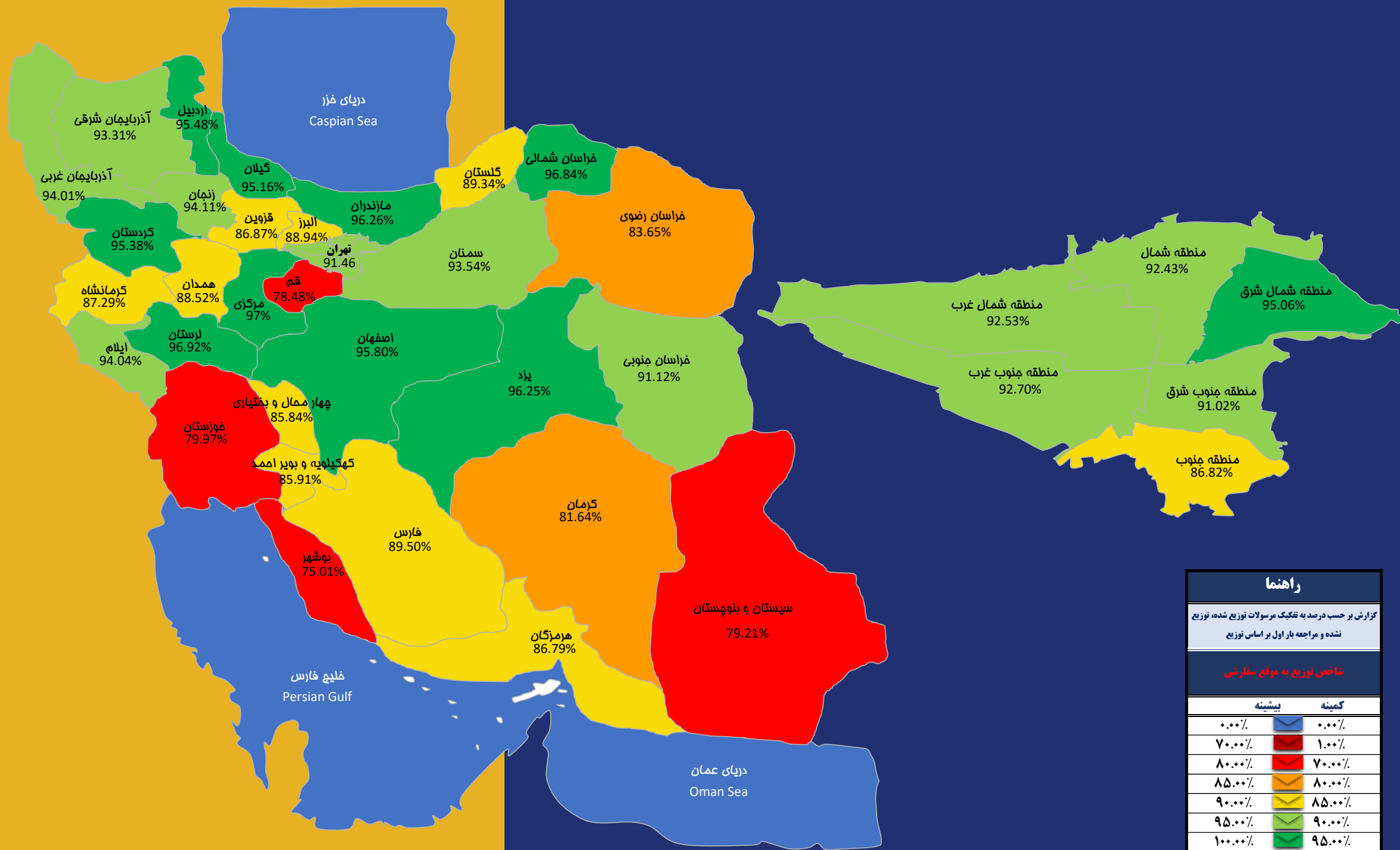
تحلیل بالاتر از ۹۵ درصدی سروس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بالاتر از ۹۵ درصدی مرسولات پیشتاز، عملکرد استان های کهگیلویه و بویراحمد، قم و قزوین نامطلوب می باشد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۱,۰ درصد) می باشد.

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱

تحلیل توزیع به موقع شاخص سفارشی:

در شاخص توزیع به موقع سفارشی عملکرد واحد های اجرایی لرستان، خراسان شمالی، مرکزی، مازندران، یزد، اصفهان، اردبیل، کردستان، گیلان و شمال شرق در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی زنجان، ایلام، آذربایجان غربی، سمنان، آذربایجان شرقی، جنوب غرب، شمال غرب، شمال، خراسان جنوبی و جنوب شرق با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرایی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی فارس، گلستان، البرز، همدان، کرمانشاه، قزوین، جنوب، هرمزگان، کهگیلویه و بویراحمد، چهارمحال و بختیاری، رضوی و کرمان به ترتیب در سایر وضعیت های (متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی خوزستان، سیستان و بلوچستان، قم و بوشهر 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.



راهنما

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

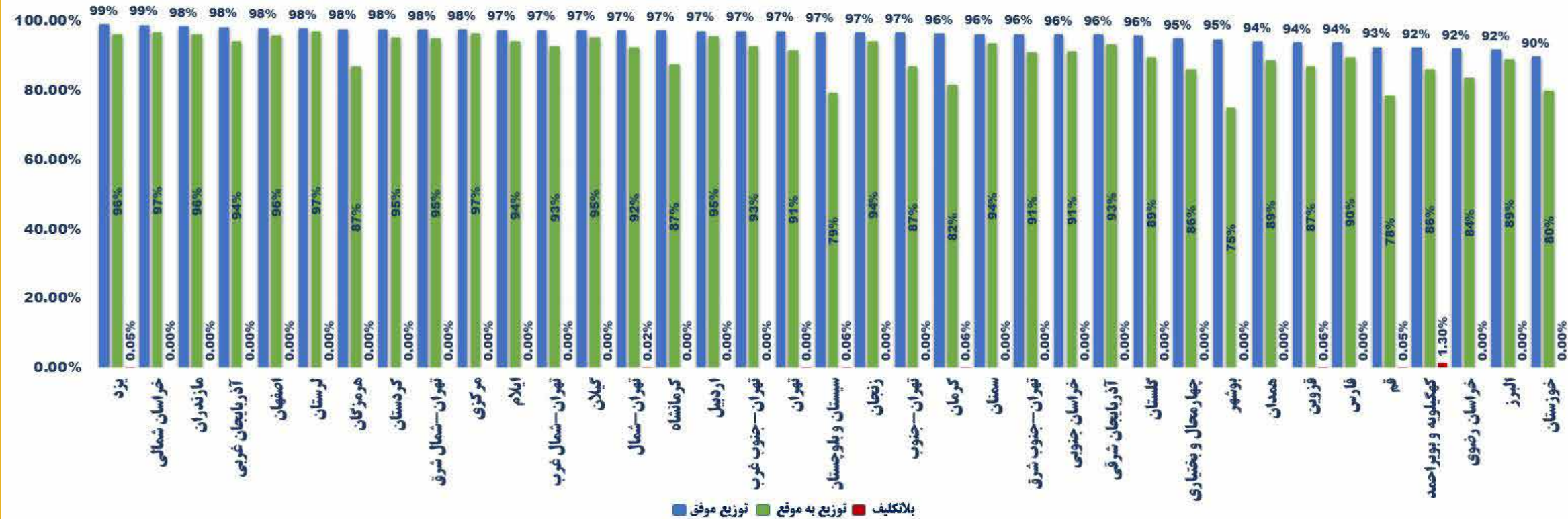
شاخص توزیع به موقع سفارشی

کمینه	پیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۱.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱

تحلیل توزیع موفق شاخص سفارشی:

در شاخص توزیع موفق سفارشی، عملکرد واحد های اجرایی یزد، خراسان شمالی، مازندران و آذربایجان غربی در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق واحد های اجرایی اصفهان، لرستان، هرمزگان، کردستان، شمال شرق، مرکزی، ایلام، شمال غرب، گیلان، تهران، سیستان و بلوچستان، زنجان، جنوب، کرمان، سمنان، جنوب شرق، خراسان جنوبی، آذربایجان شرقی و گلستان با بیش از ۹۵ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرایی ارزیابی می گردد. همچنین عملکرد واحد های اجرایی چهارمحال و بختیاری، بوشهر، همدان، قزوین، فارس، قم، کهگیلویه و بویراحمد، خراسان رضوی و البرز و خوزستان 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.



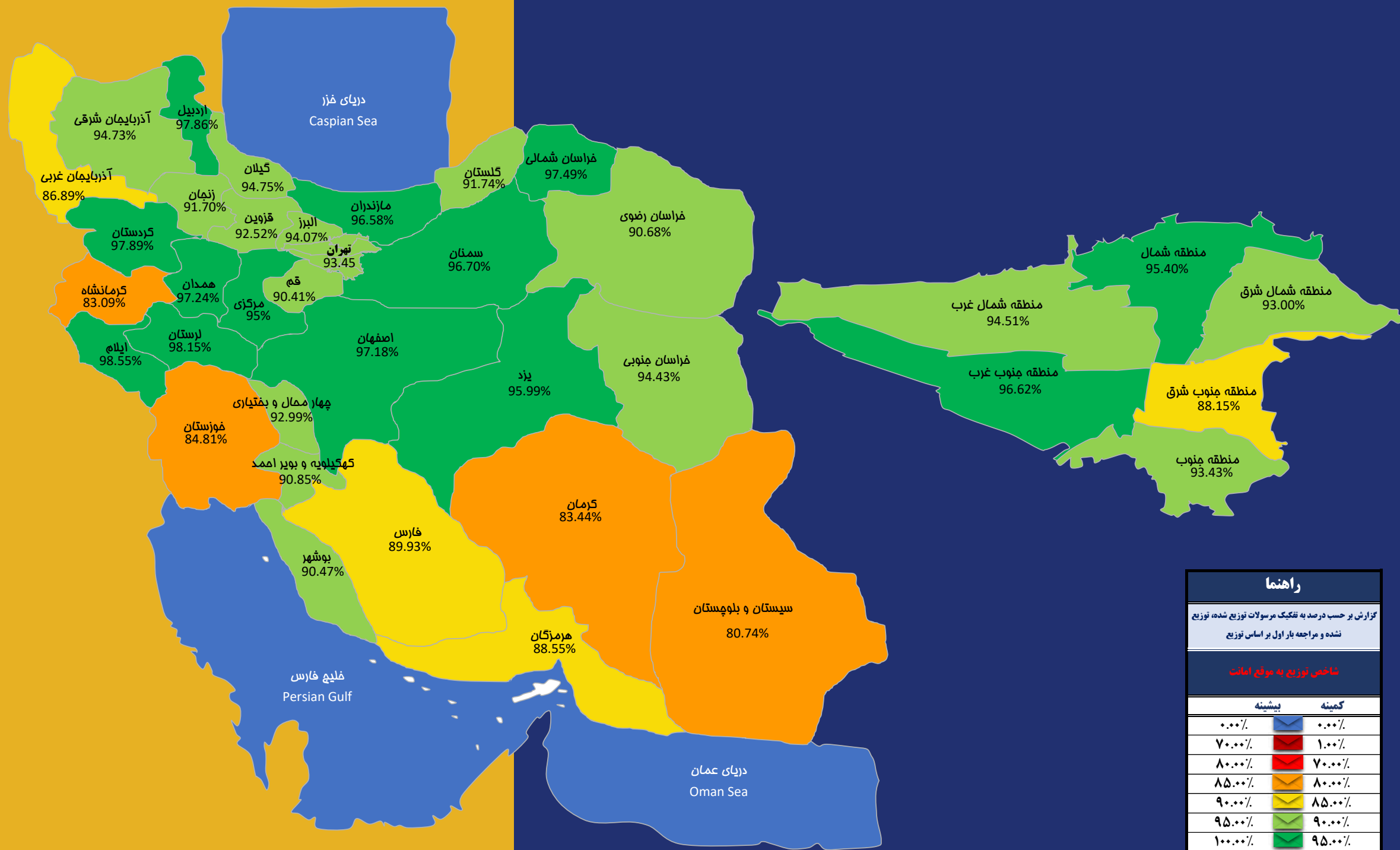
تحلیل بالاتکلیفی سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بالاتکلیفی مرسولات سفارشی، عملکرد استان کهگیلویه و بویراحمد نامطلوب می باشد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۱۰ درصد) می باشد.

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱

تحليل توزيع به موقع شاخص امانت:

در شاخص توزیع به موقع امانت عملکرد واحد های اجرایی ایلام، گلستان، مرکزی، اردبیل، خراسان شمالی، سمنان، شمال در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی آذربایجان شرقی، شمال شرق، تهران، البرز، اصفهان، شمال غرب، قم، مازندران، کردستان، جنوب، قزوین، لرستان، جنوب غرب، همدان، خراسان جنوبی، یزد، بوشهر، خراسان رضوی، چهارمحال و بختیاری، گیلان، کهگیلویه و بویراحمد و زنجان بالاتر از ۹۰ درصد می باشند. همچنین عملکرد واحد های اجرایی زنجان، ایلام، آذربایجان غربی، سمنان، آذربایجان شرقی، جنوب غرب، شمال غرب، شمال، خراسان جنوبی و جنوب شرق به ترتیب در سایر وضعیت های (متوسط / ضعیف) 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.

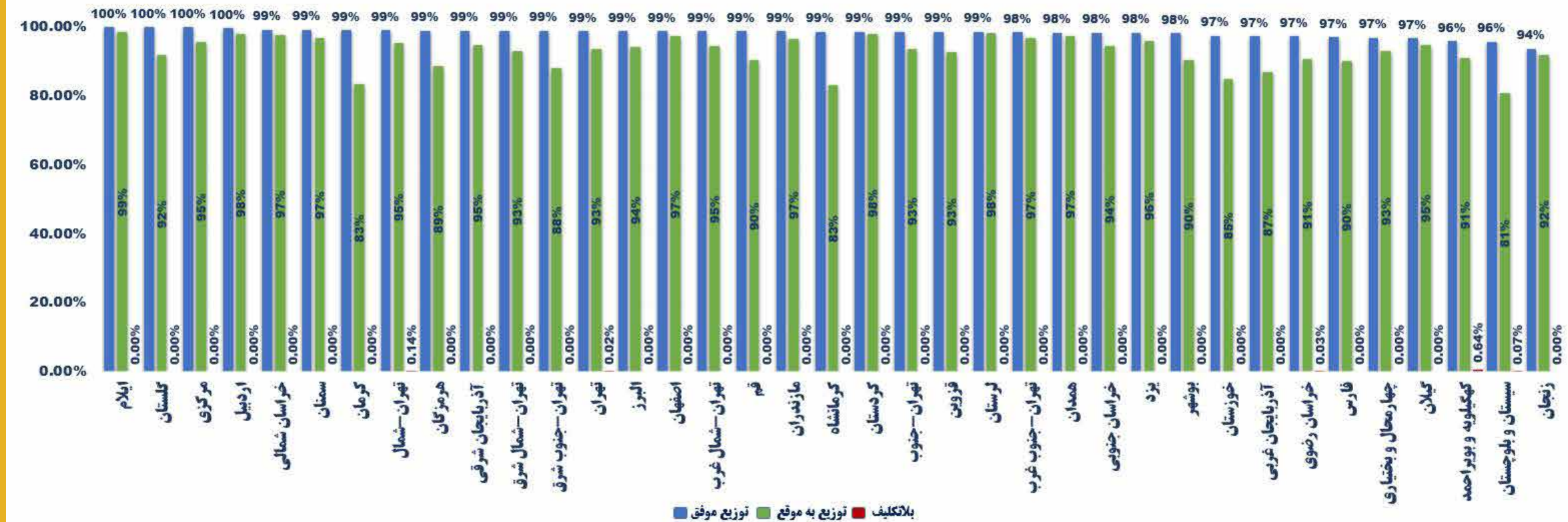


نمودار وضعیت توزیع شاخص امانت

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۲/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۲/۳۱

تحلیل توزیع موفق شاخص امانت:

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



تحلیل بلا تکلیفی سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بلا تکلیفی مرسولات سفارشی، عملکرد واحدهای اجرایی شمال و کهگیلویه و بویراحمد نامطلوب می باشد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۱,۰ درصد) می باشد.



نتایج ارزیابی عملکرد کیفی اردیبهشت ماه سال ۱۴۰۴

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی						
شبکه پستی کشور						
تجمعی ۲ ماهه سال ۱۴۰۳						
رتبه	امتیاز از ۲۰	میانگین ۲ ماهه	عملکرد تجمعی	اردیبهشت	فروردین	استان
۱	۱۹.۲۵	۹۶.۲۴	۱۹۲.۴۷	۹۶.۲۶	۹۶.۲۱	مرکزی
۲	۱۸.۸۷	۹۴.۳۴	۱۸۸.۶۸	۹۴.۹۵	۹۳.۷۳	لرستان
۳	۱۸.۷۰	۹۳.۴۹	۱۸۶.۹۷	۹۵.۵۷	۹۱.۴۰	ایلام
۴	۱۸.۵۰	۹۲.۴۹	۱۸۴.۹۸	۹۳.۴۰	۹۱.۵۸	گیلان
۵	۱۸.۲۴	۹۱.۱۸	۱۸۲.۳۵	۹۱.۰۵	۹۱.۳۰	اصفهان
۶	۱۸.۱۴	۹۰.۷۲	۱۸۱.۴۳	۹۲.۴۸	۸۸.۹۵	سمنان
۷	۱۸.۰۶	۹۰.۳۰	۱۸۰.۰۶	۹۱.۵۴	۸۹.۰۶	منطقه جنوب غرب تهران
۸	۱۸.۰۰	۸۹.۹۸	۱۷۹.۹۵	۹۰.۳۴	۸۹.۶۱	مازندران
۹	۱۷.۸۶	۸۹.۳۱	۱۷۸.۶۱	۸۸.۳۱	۹۰.۳۰	یزد
۱۰	۱۷.۶۷	۸۸.۳۳	۱۷۶.۶۶	۸۷.۸۹	۸۸.۷۷	کردستان
۱۱	۱۷.۶۰	۸۸.۰۰	۱۷۵.۹۹	۸۷.۷۴	۸۸.۲۵	منطقه جنوب تهران
۱۲	۱۷.۵۴	۸۷.۶۹	۱۷۵.۳۸	۸۸.۵۹	۸۶.۷۹	منطقه شمال تهران
۱۳	۱۷.۴۷	۸۷.۳۶	۱۷۴.۷۱	۸۹.۵۳	۸۵.۱۸	منطقه شمال غرب تهران
۱۴	۱۷.۲۹	۸۶.۴۴	۱۷۲.۸۸	۸۷.۸۸	۸۵.۰۰	قزوین
۱۵	۱۷.۲۶	۸۶.۳۰	۱۷۲.۵۹	۸۷.۰۹	۸۵.۵۰	زنجان
۱۶	۱۷.۰۲	۸۵.۱۰	۱۷۰.۰۲	۸۸.۸۲	۸۱.۳۸	منطقه شمال شرق تهران
۱۷	۱۶.۹۸	۸۴.۹۲	۱۶۹.۸۳	۸۶.۴۸	۸۳.۳۵	همدان
۱۸	۱۶.۹۶	۸۴.۷۸	۱۶۹.۵۵	۸۵.۱۶	۸۴.۳۹	آذربایجان شرقی
۱۹	۱۶.۸۲	۸۴.۱۰	۱۶۸.۰۲	۸۴.۳۷	۸۳.۸۳	منطقه جنوب شرق تهران
۲۰	۱۶.۶۸	۸۳.۴۲	۱۶۶.۸۳	۸۹.۳۹	۷۷.۴۴	خراسان شمالی
۲۱	۱۶.۲۳	۸۱.۱۳	۱۶۲.۲۵	۸۲.۹۶	۷۹.۲۹	خراسان جنوبی
۲۲	۱۶.۱۶	۸۰.۸۱	۱۶۱.۶۲	۸۱.۵۰	۸۰.۱۲	اردبیل
۲۳	۱۵.۹۱	۷۹.۵۳	۱۵۹.۰۶	۸۲.۲۶	۷۶.۸۰	گلستان
۲۴	۱۵.۴۵	۷۷.۲۷	۱۵۴.۵۴	۷۷.۵۱	۷۷.۰۳	البرز
۲۵	۱۵.۱۳	۷۵.۶۶	۱۵۱.۳۲	۷۷.۵۷	۷۳.۷۵	فارس
۲۶	۱۵.۰۲	۷۵.۱۲	۱۵۰.۰۴	۷۷.۱۰	۷۳.۱۴	خراسان رضوی
۲۷	۱۴.۶۷	۷۳.۳۴	۱۴۶.۶۸	۷۶.۲۳	۷۰.۴۵	چهارمحال و بختیاری
۲۸	۱۴.۵۴	۷۲.۶۸	۱۴۵.۳۵	۷۳.۴۱	۷۱.۹۴	کرمانشاه
۲۹	۱۴.۲۵	۷۱.۲۵	۱۴۲.۴۹	۷۰.۴۱	۷۲.۰۸	خوزستان
۳۰	۱۳.۴۴	۶۷.۱۸	۱۳۴.۳۵	۶۸.۸۰	۶۵.۵۵	کرمان
۳۱	۱۳.۲۵	۶۶.۲۳	۱۳۲.۴۵	۷۰.۰۹	۶۲.۳۶	بوشهر
۳۲	۱۳.۲۱	۶۶.۰۷	۱۳۲.۱۳	۶۷.۴۱	۶۴.۷۲	قم
۳۳	۱۳.۱۵	۶۵.۷۳	۱۳۱.۴۵	۶۳.۶۷	۶۷.۷۸	کهگیلویه و بویراحمد
۳۴	۱۲.۹۶	۶۴.۸۱	۱۲۹.۶۱	۷۰.۹۹	۵۸.۶۲	هرمزگان
۳۵	۱۲.۷۵	۶۳.۷۶	۱۲۷.۵۱	۶۴.۸۵	۶۲.۶۶	آذربایجان غربی
۳۶	۱۲.۶۵	۶۳.۲۵	۱۲۶.۴۹	۶۶.۴۴	۶۰.۰۵	سیستان و بلوچستان
—	۱۳.۰۸	۶۵.۲۸	۱۳۰.۷۶	۶۵.۸۰	۶۴.۹۶	کل کشور

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی													
شبکه پستی کشور													
اردیبهشت ماه سال ۱۴۰۴													
واحد پستی	میزان سب و 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	امتیاز از ۳۹	رتبه	امتیاز از ۲۲	رتبه	امتیاز از ۲۲	رتبه	امتیاز از ۲۷	رتبه	۲۰۹	امتیاز از ۱۰۰	رتبه اردیبهشت ماه ۱۴۰۴	رتبه فروردین ماه ۱۴۰۴	تغییرات رتبه
۱	۳۵.۵۳	۱	۲۲	۱	۱۱۸.۴۶	۱	۲۵.۱۹	۲۰۱.۱۸	۹۶.۲۶	۱	۱	۰	۰
۳	۳۴.۷۱	۱	۲۲	۲	۱۱۸.۴۲	۲	۲۴.۶۲	۱۹۹.۷۵	۹۵.۵۷	۲	۲	۲	۲
۲	۳۵.۵۱	۱	۲۲	۳	۱۱۷.۷۶	۹	۲۳.۱۶	۱۹۸.۴۴	۹۴.۹۵	۳	۳	۲	-۱
۵	۳۲.۴۱	۱	۲۲	۶	۱۱۶.۹۶	۶	۲۳.۸۴	۱۹۵.۲	۹۳.۴	۴	۳	۱	-۱
۱۰	۳۰.۶۱	۱	۲۲	۴	۱۱۷.۴	۸	۲۳.۲۷	۱۹۳.۲۸	۹۲.۴۸	۵	۵	۹	۴
۷	۳۱.۱۴	۱	۲۲	۵	۱۱۷.۰۵	۲۰	۲۱.۱۳	۱۹۱.۳۳	۹۱.۵۴	۶	۶	۸	۲
۴	۳۴.۰۷	۱	۲۲	۱۳	۱۱۲.۹۵	۱۹	۲۱.۲۶	۱۹۰.۲۹	۹۱.۰۵	۷	۷	۵	-۲
۸	۳۰.۹۸	۱	۲۲	۱۰	۱۱۴.۷۱	۲۲	۲۱.۱۱	۱۸۸.۸۱	۹۰.۳۴	۸	۸	۷	-۱
۱۳	۲۹.۱۶	۱	۲۲	۸	۱۱۵.۲۷	۲۳	۲۰.۶۸	۱۸۷.۱۱	۸۹.۵۳	۹	۹	۱۴	۵
۶	۳۱.۹	۱	۲۲	۱۸	۱۰۸.۳۵	۳	۲۴.۵۸	۱۸۶.۸۳	۸۹.۳۹	۱۰	۱۰	۲۲	۱۲
۱۵	۲۸.۱۷	۱	۲۲	۹	۱۱۴.۹۴	۲۶	۲۰.۵۲	۱۸۵.۶۲	۸۸.۸۲	۱۱	۱۱	۱۹	۸
۱۲	۲۹.۲۴	۱	۲۲	۱۲	۱۱۳.۷۱	۲۸	۲۰.۲۱	۱۸۵.۱۶	۸۸.۵۹	۱۲	۱۲	۱۲	۰
۱۷	۲۷.۹۴	۱	۲۲	۱۴	۱۱۰.۵	۵	۲۴.۱۲	۱۸۴.۵۶	۸۸.۳۱	۱۳	۱۳	۶	-۷
۹	۳۰.۹۲	۱	۲۲	۱۵	۱۰۹.۴	۱۷	۲۱.۲۷	۱۸۳.۶۹	۸۷.۸۹	۱۴	۱۴	۱۰	-۴
۲۵	۲۲.۱۹	۱	۲۲	۷	۱۱۶.۷۴	۱۲	۲۲.۷۲	۱۸۴.۶۶	۸۷.۸۸	۱۵	۱۵	۱۵	۰
۱۴	۲۸.۹۳	۱	۲۲	۱۱	۱۱۳.۸۷	۳۶	۱۸.۵۸	۱۸۲.۳۸	۸۷.۷۴	۱۶	۱۶	۱۱	-۵
۱۶	۲۸.۱	۱	۲۲	۱۶	۱۰۹.۲۴	۱۳	۲۲.۶۷	۱۸۲.۰۱	۸۷.۰۹	۱۷	۱۷	۱۳	-۴
۲۰	۲۷.۱۲	۱	۲۲	۱۷	۱۰۸.۵۴	۱۰	۲۳.۰۸	۱۸۰.۷۴	۸۶.۴۸	۱۸	۱۸	۱۸	۰
۱۸	۲۷.۷۵	۱	۲۲	۱۹	۱۰۷.۱۲	۲۱	۲۱.۱۲	۱۷۷.۹۹	۸۵.۱۶	۱۹	۱۹	۱۶	-۳
۱۹	۲۷.۴۸	۱	۲۲	۲۰	۱۰۶.۹۷	۳۱	۱۹.۸۹	۱۷۶.۲۴	۸۴.۳۷	۲۰	۲۰	۱۷	-۳
۱۱	۲۹.۶۳	۱	۲۲	۲۵	۹۸.۱۳	۷	۲۳.۶۲	۱۷۲.۳۸	۸۲.۹۶	۲۱	۲۱	۲۱	۰
۲۲	۲۳.۸۶	۱	۲۲	۲۲	۱۰۳.۶۴	۱۴	۲۲.۴۲	۱۷۱.۹۲	۸۲.۲۶	۲۲	۲۲	۲۴	۲
۲۳	۲۲.۹۹	۱	۲۲	۲۱	۱۰۴.۶۷	۲۵	۲۰.۶۷	۱۷۰.۳۳	۸۱.۵	۲۳	۲۳	۲۰	-۳
۲۶	۲۲.۱	۱	۲۲	۲۶	۹۵.۸۴	۱۵	۲۲.۱۸	۱۶۲.۱۲	۷۷.۵۷	۲۴	۲۴	۲۵	۱
۲۷	۲۰.۵۴	۲	۲۱.۲۷	۲۳	۱۰۰.۲۹	۳۰	۱۹.۸۹	۱۶۱.۹۹	۷۷.۵۱	۲۵	۲۵	۲۳	-۲
۲۸	۱۹.۲۶	۱	۲۲	۲۴	۱۰۰.۰۸	۲۴	۱۹.۶۸	۱۶۱.۱۳	۷۷.۱	۲۶	۲۶	۲۶	۰
۲۱	۲۳.۸۷	۱	۲۲	۲۱	۹۰.۵	۱۱	۲۲.۹۶	۱۵۹.۳۳	۷۶.۲۳	۲۷	۲۷	۲۹	۲
۲۴	۲۲.۵۳	۱	۲۲	۲۰	۸۸.۰۷	۲۷	۲۰.۲۳	۱۵۴.۴۳	۷۴.۴۱	۲۸	۲۸	۲۸	۰
۳۰	۱۷.۲۲	۱	۲۲	۲۳	۸۴.۷	۴	۲۲.۲۵	۱۴۸.۳۶	۷۰.۹۹	۲۹	۲۹	۳۶	۷
۲۲	۱۶	۱	۲۲	۳۱	۸۷.۸۱	۱۸	۲۱.۲۴	۱۴۷.۱۵	۷۰.۴۱	۳۰	۳۰	۲۷	-۳
۲۵	۱۰.۲۴	۱	۲۲	۲۷	۹۵.۱۶	۲۵	۱۹.۰۸	۱۴۶.۲۸	۷۰.۰۹	۳۱	۳۱	۲۹	۲
۳۶	۹.۳	۱	۲۲	۲۸	۹۲.۴۱	۲۹	۲۰.۰۹	۱۴۴.۷۹	۶۸.۸	۳۲	۳۲	۳۱	-۱
۳۳	۱۵.۹۴	۳	۲۰	۲۴	۸۴	۲۳	۲۰.۵۴	۱۴۰.۸۸	۶۷.۴۱	۳۳	۳۳	۳۲	-۱
۲۹	۱۷.۸	۱	۲۲	۲۵	۷۹.۴۱	۲۲	۱۹.۷۵	۱۳۸.۸۶	۶۶.۴۴	۳۴	۳۴	۳۶	۱
۳۲	۱۳.۷۱	۱	۲۲	۲۲	۸۰.۲۵	۲۴	۱۹.۶۸	۱۳۵.۵۵	۶۴.۸۵	۳۵	۳۵	۳۳	-۲
۳۱	۱۷.۰۸	۱	۲۲	۲۶	۷۱.۱۶	۱۶	۲۲.۰۴	۱۳۲.۰۸	۶۲.۶۷	۳۶	۳۶	۳۴	-۶
کل کشور	۲۲.۹۲	۰	۲۱.۹	۰	۷۰.۹۸	۰	۲۰.۷۳	۱۲۷.۵۳	۶۵.۸	—	—	—	—



شرکت ملی پست



امام هادی (علیه السلام):

الْغِنَى قَلَّةٌ تَمْنِيكَ وَالرِّضَا مَا يَكْفِيكَ؛

توانگری، کمی آرزو و رضایت به چیزی است که تو را بسنده است.

بحار الأنوار، ج ۷۵، ص ۱۰۹