



پیام کیفیت

ماهنامه تخصصی دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

شماره

۸۶

خرداد 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

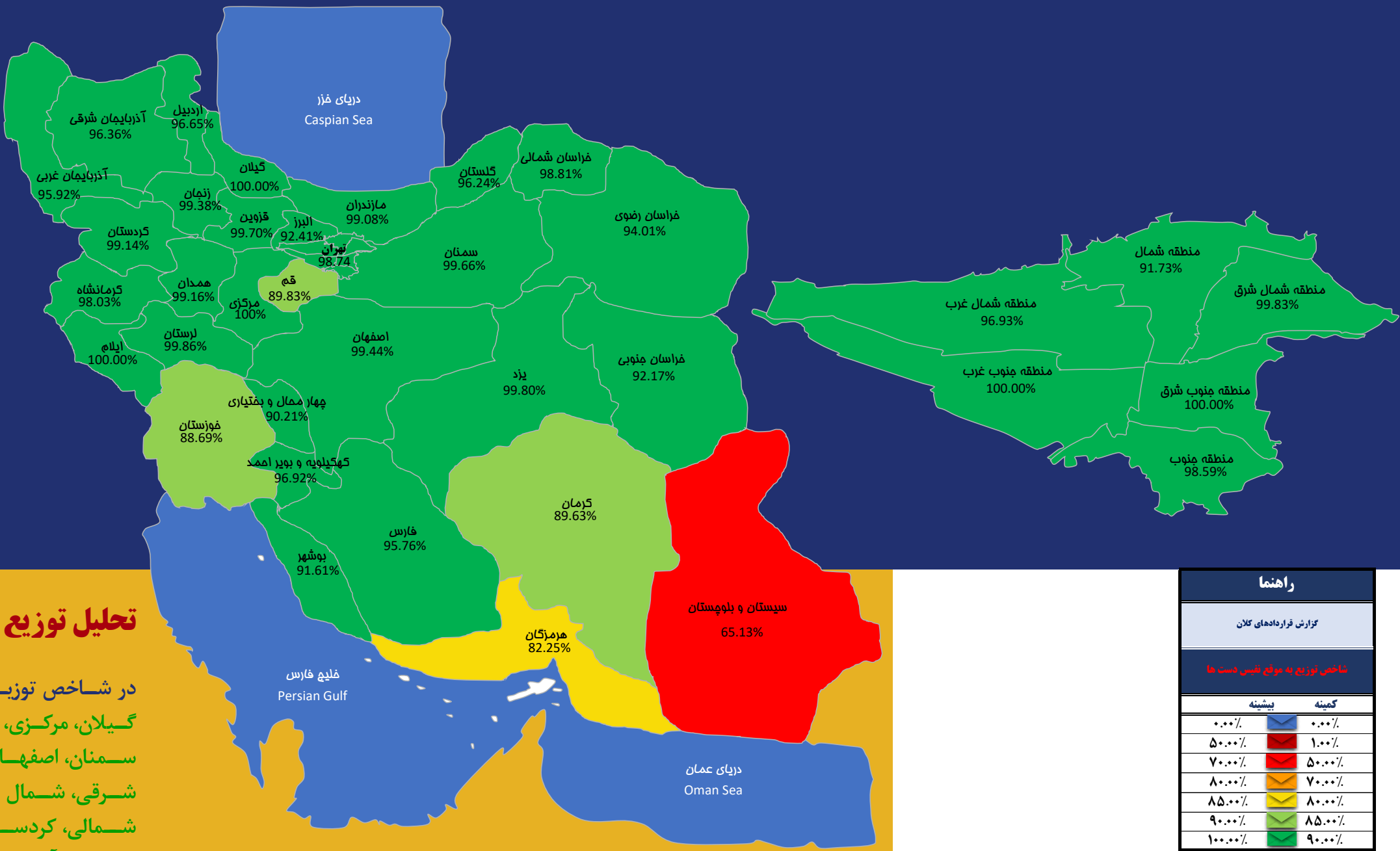
فهرست

- * 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



شاخص توزیع به موقع نفیس دست ها

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص نفیس دست ها:

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

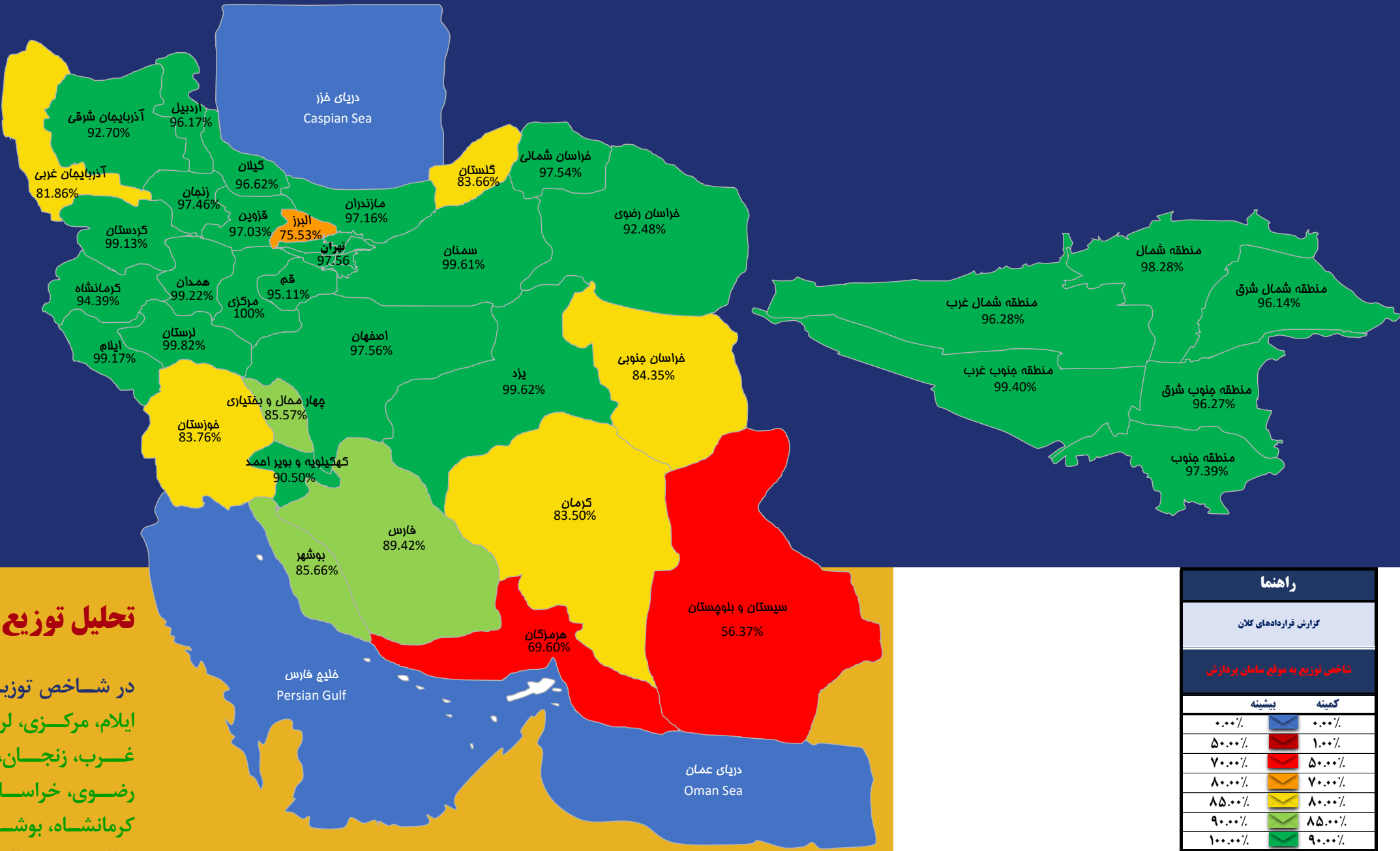
راهنما		
گزارش قراردادهای کلان		
شاخص توزیع به موقع نفیس دست ها		
کمینه		پیشینه
۰.۰۰٪		۰.۰۰٪
۱.۰۰٪		۵۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪		۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪		۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪		۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪		۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪		۱۰۰.۰۰٪

شاخص توزیع به موقع سامان پردازش

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱



بانک سامان

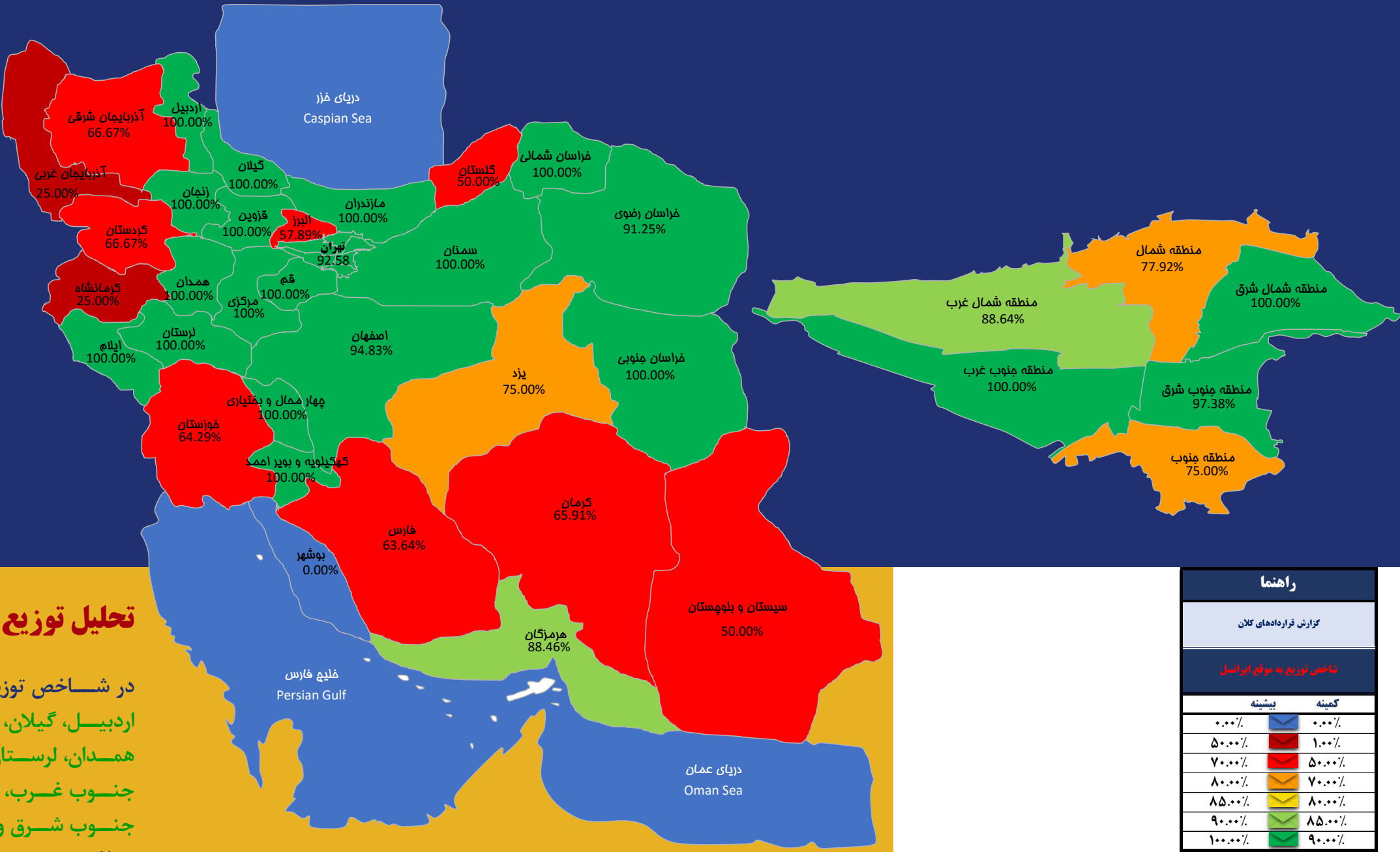


تحلیل توزیع به موقع شاخص سامان پردازش:

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

شاخص توزیع به موقع ایرانسل

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱



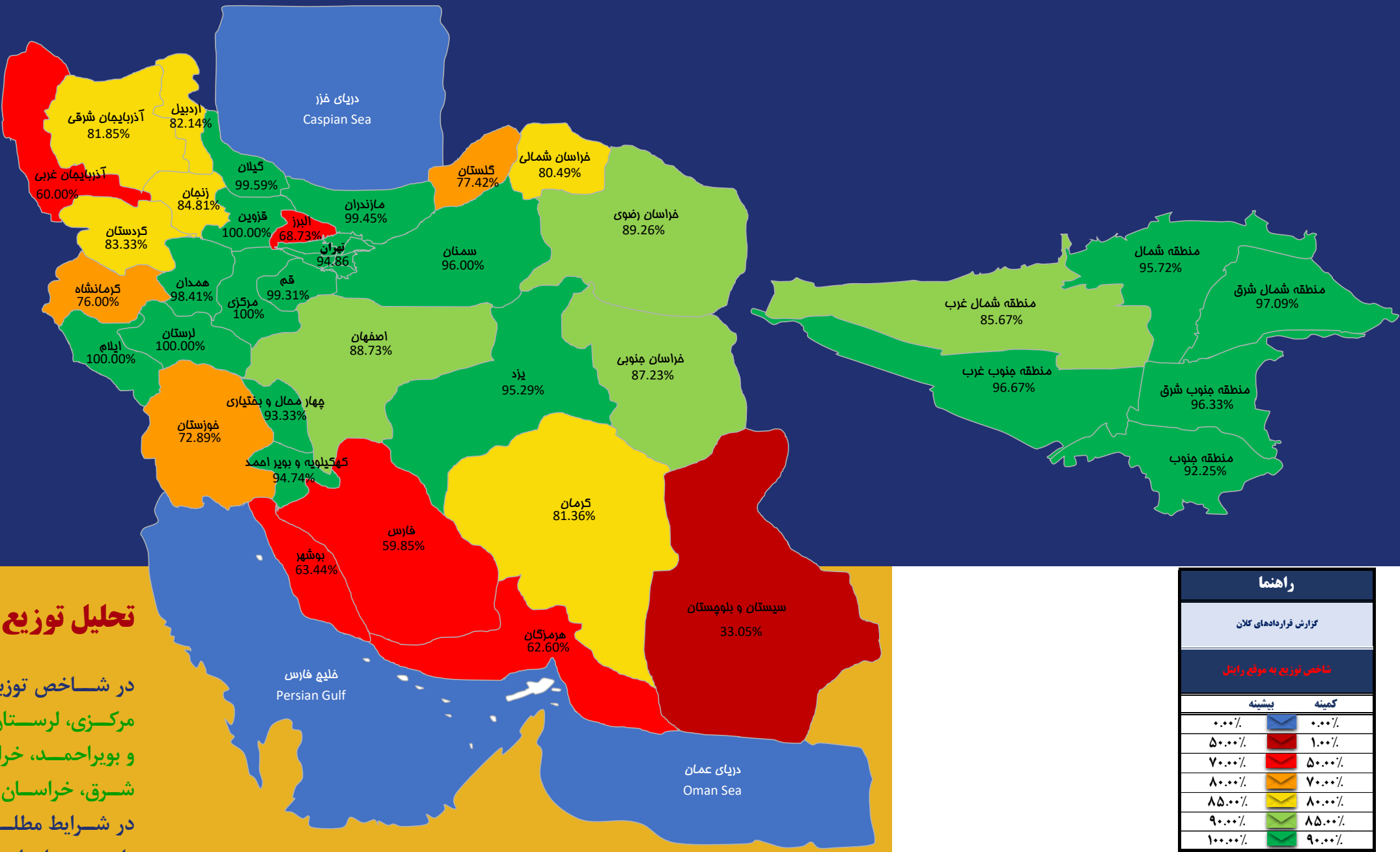
تحلیل توزیع به موقع شاخص ایرانسل:

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

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱



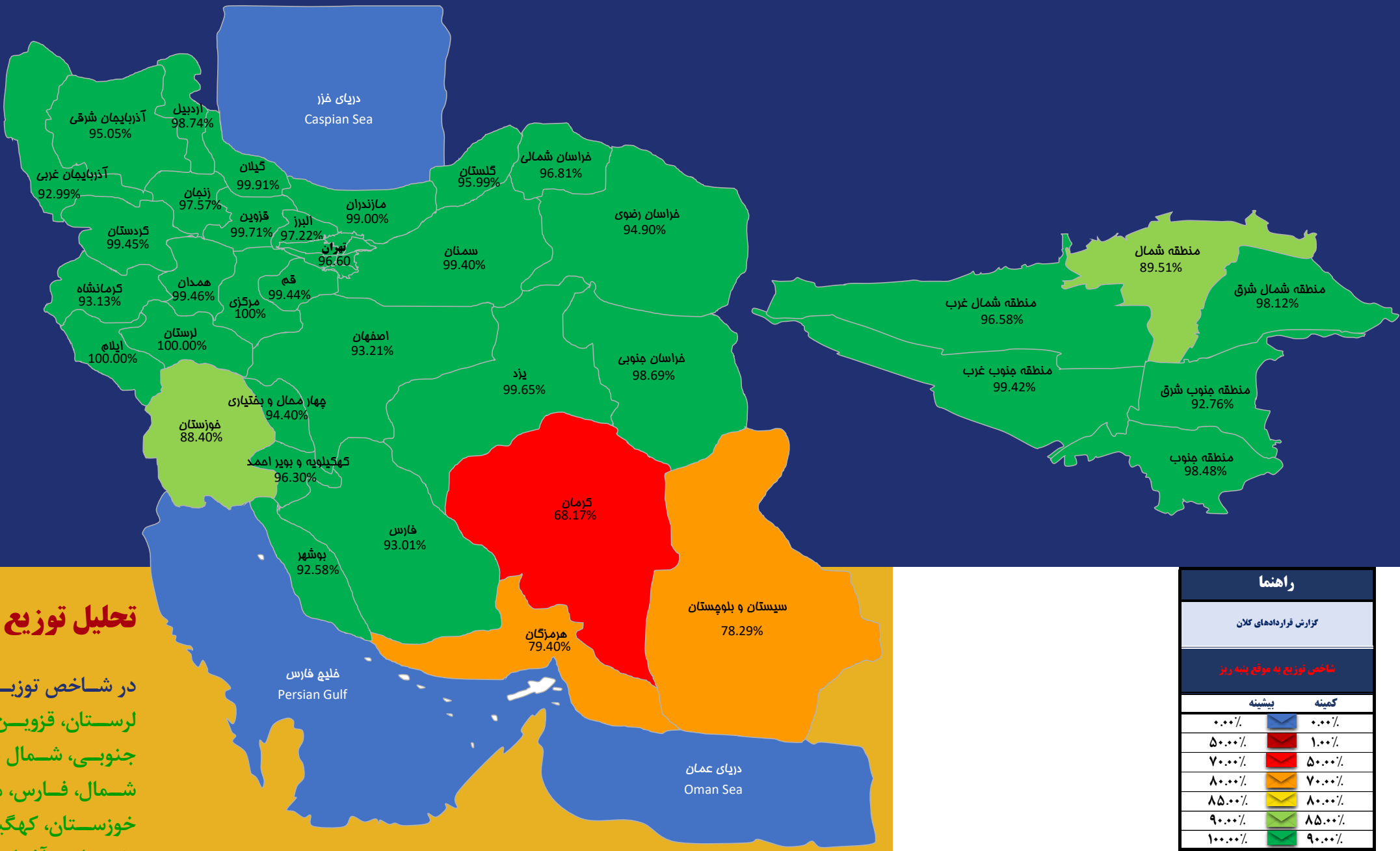
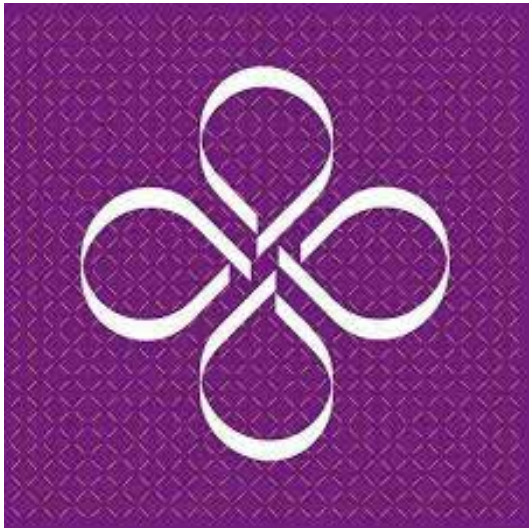
تحلیل توزیع به موقع شاخص رایتل:

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

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱



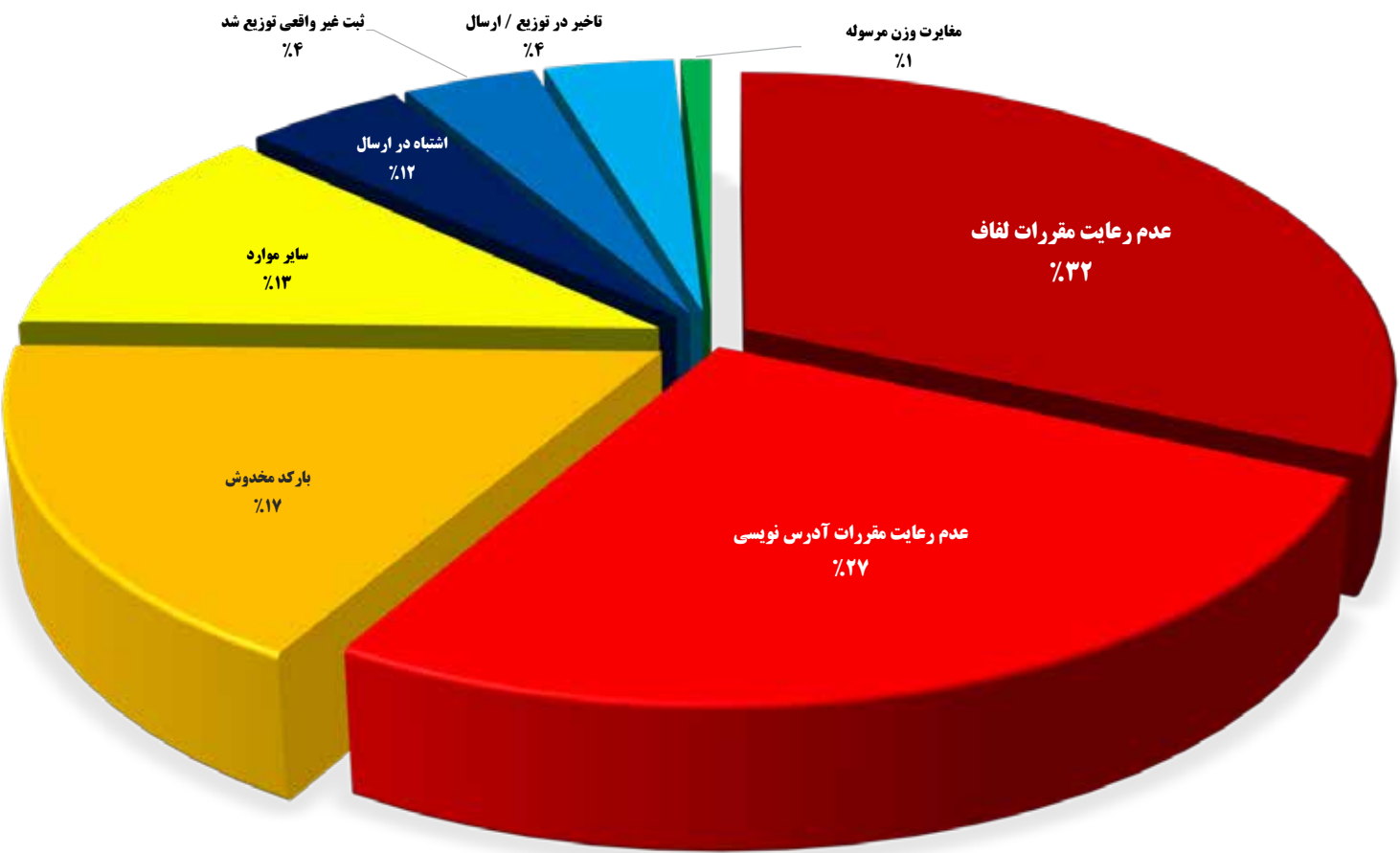
تحلیل توزیع به موقع شاخص پنبه ریز:

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

راهنما	
تزارش قراردادهای کلان	
شاخص توزیع به موقع پنبه ریز	
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٪

سهم عمده بی ترتیبی های ثبت شده در سامانه TQM

خرداد ماه ۱۴۰۴

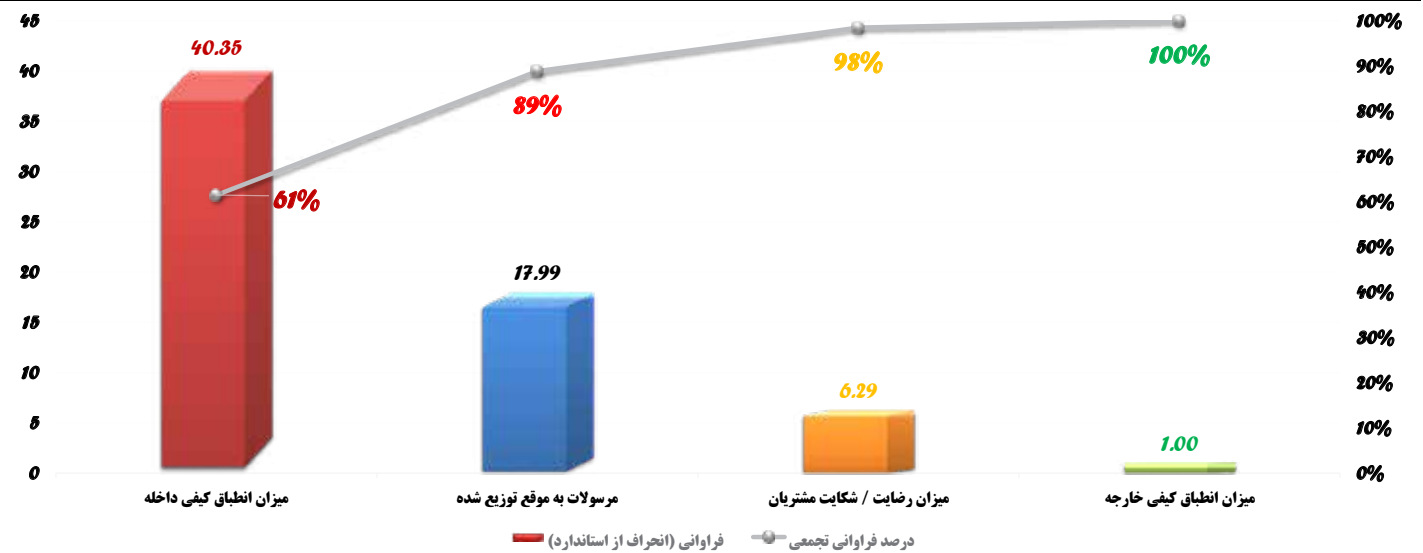


همانگونه که در نمودار پای چارت و جدول فوق ملاحظه می گردد، بی ترتیبی **عدم رعایت مقررات لفاف بندی** با ۳۲ درصد سهم اولین عامل تاثیر گذار در بی ترتیبی بوده که نامتناسب بودن لفاف با محتوای مرسولات، استفاده از کارتن های غیر پستی و مستعمل، عدم مرغوبیت جنس لفاف، عدم استفاده از ضربه گیر، عدم رعایت مقررات لفاف 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 ۲۷ درصد سهم، دومین عامل تاثیر گذار در بی ترتیبی های حادث شده در خرداد 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

خرداد ماه ۱۴۰۴

ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	میزان انطباق کیفی داخله	۱۲۱	۸۰.۶۵	۴۰.۳۵	۶۱٪	۶۱٪
۲	مرسولات به موقع توزیع شده	۳۹	۲۱.۰۱	۱۷.۹۹	۲۷٪	۸۹٪
۳	میزان رضایت / شکایت مشتریان	۲۷	۲۰.۷۱	۶.۲۹	۱۰٪	۹۸٪
۴	میزان انطباق کیفی خارجه	۲۲	۲۱	۱.۰۰	۳٪	۱۰۰٪
جمع کل		۲۰۹.۰۰	۱۴۳.۳۶	۶۵.۶۳	۱۰۰٪	۱۰۰٪



پارتو شاخص های کیفی واحدهای اجرایی

خرداد ماه ۱۴۰۴

ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	بی ترتیبی های پستی	۲۳	۵.۶	۱۷.۴۰	۲۶.۹۲٪	۲۷٪
۲	توزیع مرسولات (شهری / روستایی)	۲۷	۱۳.۸۳	۱۳.۱۷	۲۰.۳۸٪	۴۷٪
۳	NPS	۶	۰.۹۵	۵.۰۵	۷.۸۱٪	۵۵٪
۴	از قبول تا تجزیه مبادلات	۱۲	۷.۱۸	۴.۸۲	۷.۴۶٪	۶۳٪
۵	خدمات پستی تجارت الکترونیک	۲۴	۱۹.۲۳	۴.۷۷	۷.۳۸٪	۷۰٪
۶	عملکرد سامان پردازش (شهری / روستایی)	۱۵	۱۰.۴۲	۴.۵۸	۷.۰۹٪	۷۷٪
۷	عملکرد ابرانسل (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۲۱	۳.۲۹	۵.۰۹٪	۸۲٪
۸	عملکرد رایتل (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۴۷	۳.۰۳	۴.۶۹٪	۸۷٪
۹	مرسولات نفیس دستها (شهری / روستایی)	۷.۵	۵.۳۷	۲.۱۳	۳.۳۰٪	۹۰٪
۱۰	عملکرد پنبه ریز (شهری / روستایی)	۷.۵	۵.۵۵	۱.۹۵	۳.۰۲٪	۹۳٪
۱۱	احراز هویت مکانی	۶	۴.۶۶	۱.۳۴	۲.۰۷٪	۹۵٪
۱۲	مرسولات نامنتطبق	۶	۴.۸۴	۱.۱۶	۱.۷۹٪	۹۷٪
۱۳	TDS	۵	۴.۱۳	۰.۸۷	۱.۳۵٪	۹۸٪
۱۴	کرایه در مقصد	۵	۴.۳۴	۰.۶۶	۱.۰۲٪	۹۹٪
۱۵	غرامت پستی	۸	۷.۶۳	۰.۳۷	۰.۵۷٪	۱۰۰٪
۱۶	خدمات کد پستی	۵	۴.۹۶	۰.۰۴	۰.۰۶٪	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	پیشناز IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰٪	۱۰۰٪
مجموع		۲۰۹.۰۰	۱۴۳.۳۶	۶۴.۶۳	۱۰۰٪	—



شاخص توزیع به موقع ویژه

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱

تحلیل توزیع به موقع شاخص ویژه:

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



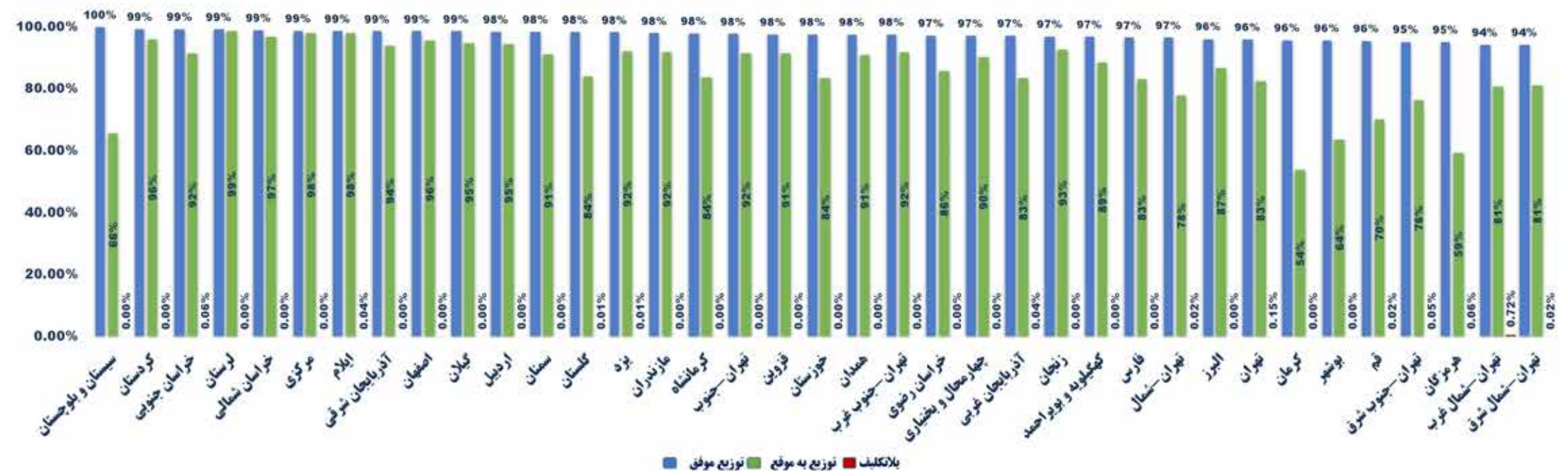
راهنما	
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع	
شاخص توزیع به موقع ویژه	
کمینه	بیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۱.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪

نمودار وضعیت توزیع شاخص ویژه

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱

تحلیل توزیع موفق شاخص ویژه:

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



تحلیل بالاترین میانگین سروس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بالاترین میانگین مرسولات ویژه، عملکرد واحدهای اجرایی **تهران و شمال غرب** 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.

تحلیل توزیع به موقع شاخص پِشتاز:

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

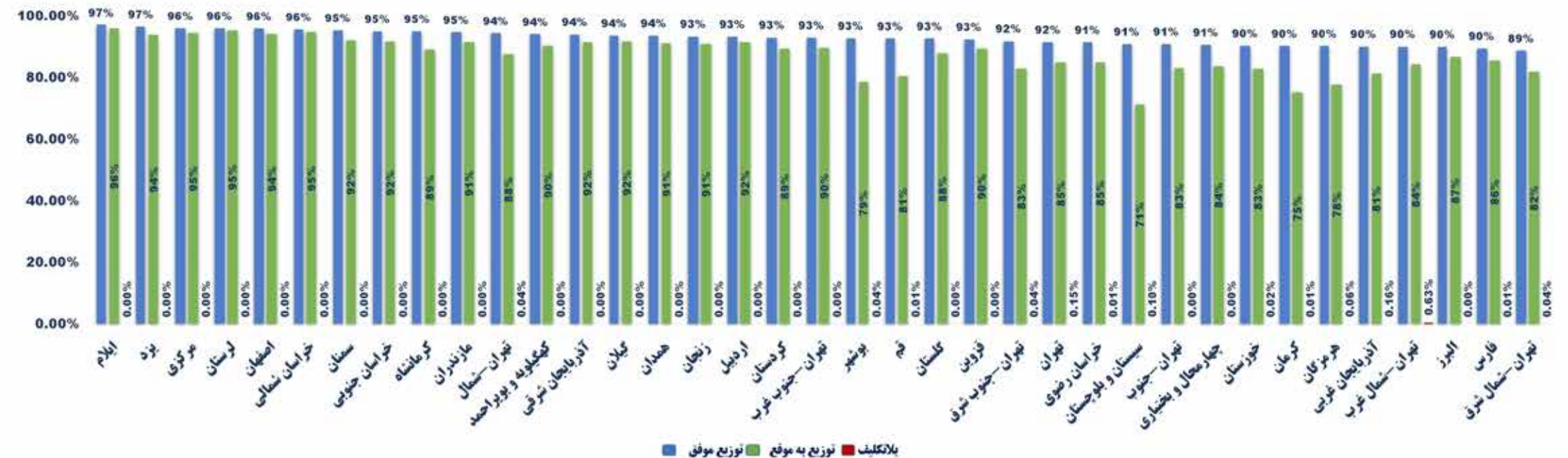


نمودار وضعیت توزیع شاخص پیشتاز

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱

تحلیل توزیع موفق شاخص پیشتاز:

در شاخص توزیع موفق مرسولات پیشتاز، عملکرد واحد های اجرایی **ایلام و یزد** در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق واحد های اجرایی مرکزی، لرستان، اصفهان، خراسان شمالی، سمنان، خراسان جنوبی و کرمانشاه، مازندران، شمال، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان شرقی، گیلان، همدان، زنجان، اردبیل، کردستان، جنوب غرب، بوشهر، قم، گلستان، قزوین، جنوب شرق، تهران، خراسان رضوی، سیستان و بلوچستان، جنوب، چهارمحال و بختیاری، خوزستان، کرمان، هرمزگان، آذربایجان غربی، شمال غرب، البرز، فارس، تهران - شمال شرق

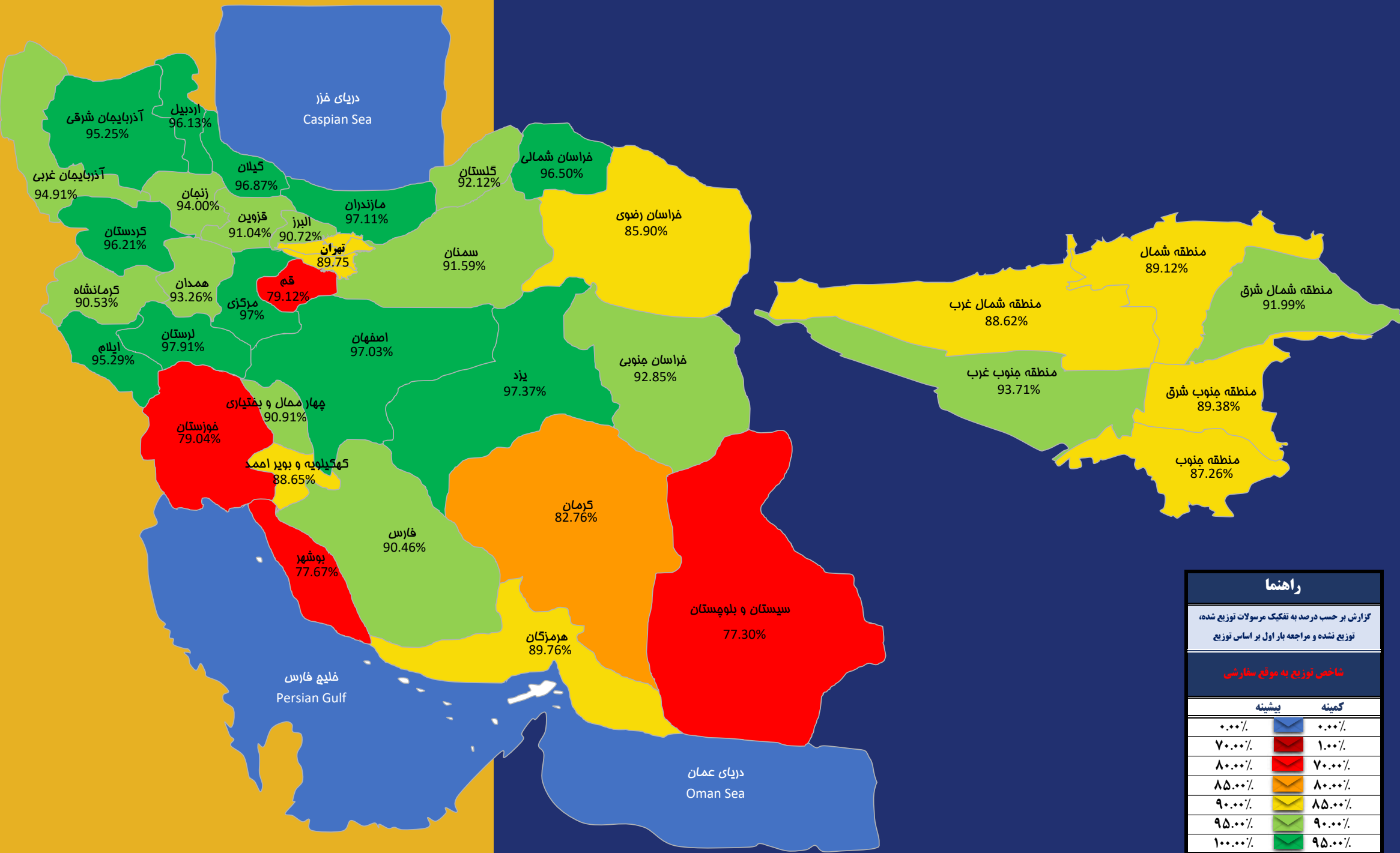


تحلیل بلا تکلیفی سرویس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بلا تکلیفی مرسولات پیشتاز، عملکرد واحدهای اجرایی **آذربایجان غربی و شمال غرب** 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.

تحلیل توزیع به موقع شاخص سفارشی:

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

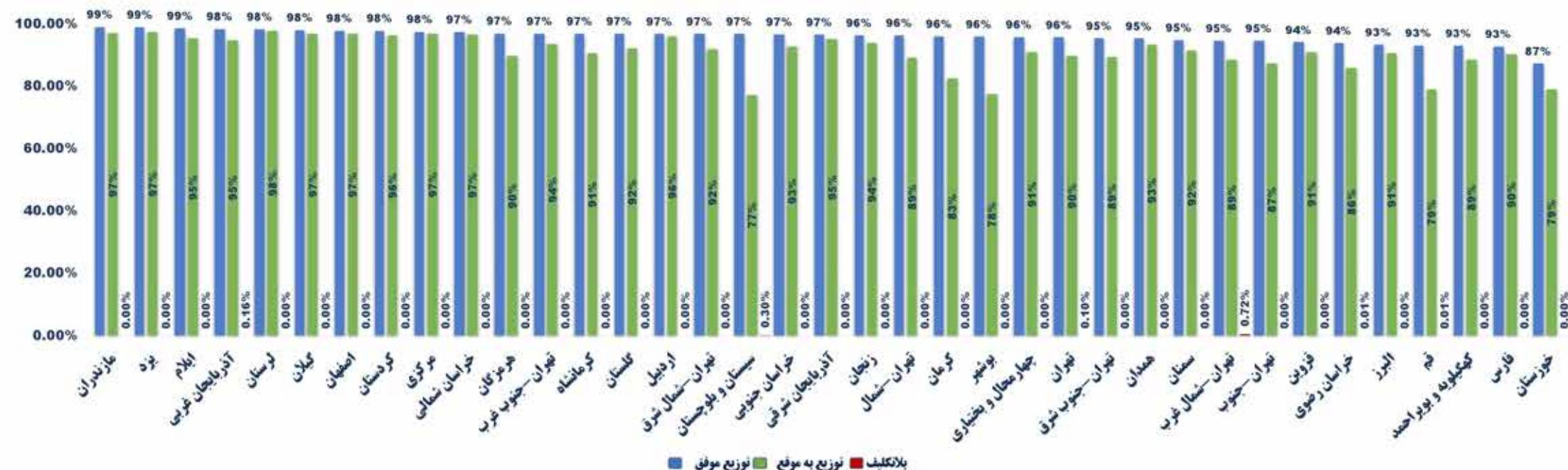


نمودار وضعیت توزیع شاخص سفارشی

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱

تحلیل توزیع موفق شاخص سفارشی:

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

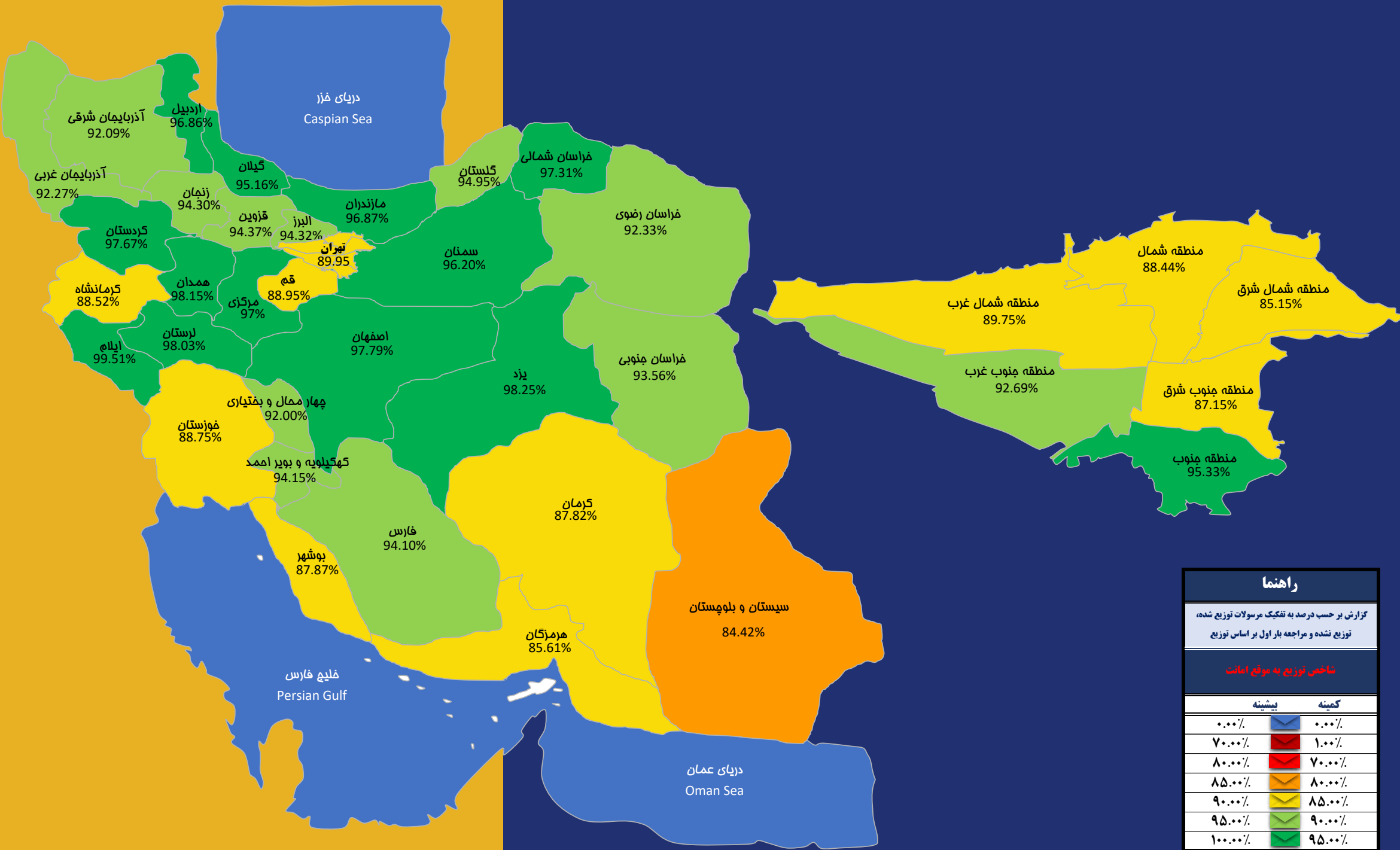
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات سفارشی، عملکرد واحدهای اجرایی **آذربایجان غربی، سیستان و بلوچستان و شمال غرب** نامطلوب می باشد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۱,۰ درصد) می باشد.

شاخص توزیع به موقع امانت

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱

تحلیل توزیع به موقع شاخص امانت:

در شاخص توزیع به موقع امانت عملکرد واحد های اجرایی ایلام، کردستان، مرکزی، جنوب، مازندران، همدان، اردبیل، سمنان، یزد، آذربایجان شرقی، لرستان، خراسان شمالی، اصفهان، گلستان، خراسان جنوبی، آذربایجان غربی، فارس، خراسان رضوی، البرز، گیلان، جنوب غرب، چهارمحال و بختیاری، قزوین، زنجان و کهگیلویه و بویراحمد در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۰ درصد و عملکرد واحد های اجرایی کرمانشاه، سیستان و بلوچستان، کرمان، بوشهر، قم، شمال، هرمزگان، جنوب شرق، تهران، خوزستان، شمال غرب و شمال 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.



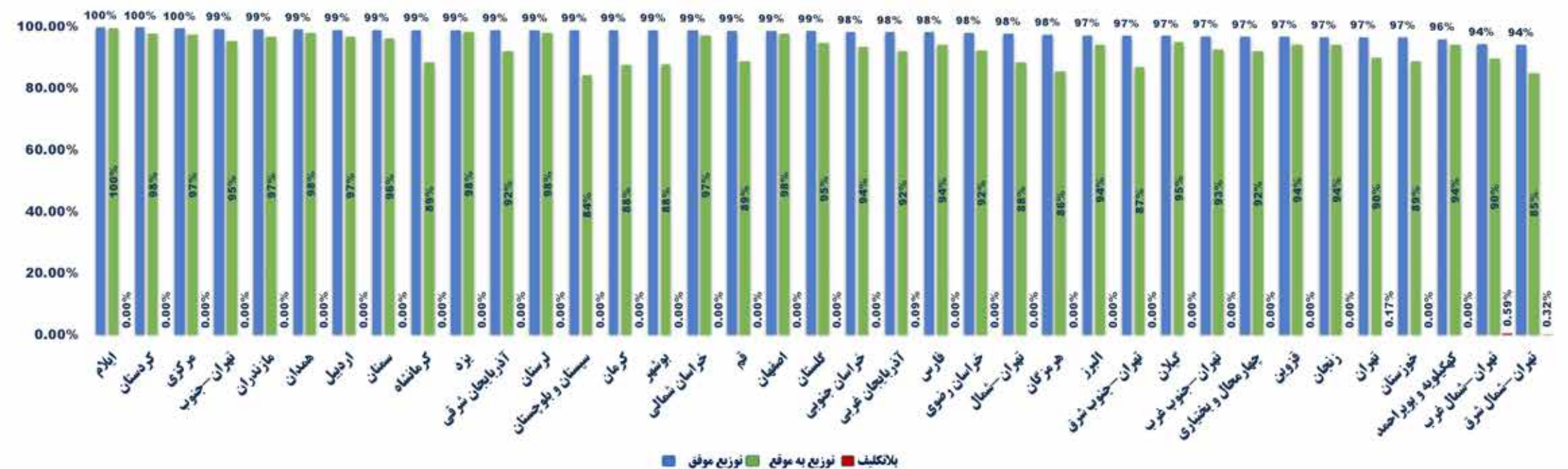
راهنما		
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع		
شاخص توزیع به موقع امانت		
کمینه		بیشینه
۰.۰۰٪		۰.۰۰٪
۱.۰۰٪		۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪		۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪		۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪		۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪		۹۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪		۱۰۰.۰۰٪

نمودار وضعیت توزیع شاخص امانت

از تاریخ ۱۴۰۴/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۴/۰۳/۳۱

تحلیل توزیع موفق شاخص امانت:

در شاخص توزیع موفق مرسولات امانت، عملکرد واحد های اجرایی ایلام، کردستان، مرکزی، جنوب، مازندران، همدان، اردبیل، سمنان، کرمانشاه، یزد، آذربایجان شرقی، لرستان، سیستان و بلوچستان، کرمان، بوشهر، خراسان شمالی، قم، اصفهان، گلستان، خراسان جنوبی، آذربایجان غربی، فارس، خراسان رضوی در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق واحد های اجرایی شمال، هرمزگان، البرز، جنوب شرق، گیلان، جنوب غرب، چهارمحال و بختیاری، قزوین، زنجان، تهران، خوزستان و کهگیلویه و بویراحمد به ترتیب ضعیف، بحرانی و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد. شایان ذکر است عملکرد واحدهای اجرایی **شمال غرب و شمال شرق** 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 غرب و شمال شرق** 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 خرداد ماه سال ۱۴۰۴

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی							
شبکه پستی کشور							
تجمعی ۳ ماهه سال ۱۴۰۳							
رتبه	امتياز از ۲۰	ميانگين ۳ ماهه	عملکرد تجمعی	خرداد	اردیبهشت	فروردین	استان
۱	۱۹.۲۷	۹۶.۳۵	۲۸۹.۰۶	۹۶.۵۹	۹۶.۲۶	۹۶.۲۱	مرکزی
۲	۱۹.۰۵	۹۵.۲۴	۲۸۵.۷۳	۹۷.۰۵	۹۴.۹۵	۹۳.۷۳	لرستان
۳	۱۸.۷۴	۹۳.۷۲	۲۸۱.۱۷	۹۴.۲۰	۹۵.۵۷	۹۱.۴۰	ایلام
۴	۱۸.۵۹	۹۲.۹۳	۲۷۸.۷۸	۹۳.۸۰	۹۳.۴۰	۹۱.۵۸	گیلان
۵	۱۸.۴۶	۹۱.۸۰	۲۷۵.۴۰	۹۳.۰۵	۹۱.۰۵	۹۱.۳۰	اصفهان
۶	۱۸.۲۲	۹۱.۱۲	۲۷۳.۳۷	۹۱.۹۴	۹۲.۴۸	۸۸.۹۵	سمنان
۷	۱۸.۱۸	۹۰.۸۹	۲۷۲.۶۶	۹۲.۷۱	۹۰.۳۴	۸۹.۶۱	مازندران
۸	۱۸.۱۳	۹۰.۶۷	۲۷۲.۰۲	۹۱.۴۲	۹۱.۵۴	۸۹.۰۶	منطقه جنوب غرب تهران
۹	۱۷.۷۷	۸۸.۸۷	۲۶۶.۶	۸۷.۹۹	۸۸.۳۱	۹۰.۳۰	یزد
۱۰	۱۷.۶۴	۸۸.۱۹	۲۶۴.۵۶	۹۱.۶۸	۸۷.۸۸	۸۵.۰۰	قزوین
۱۱	۱۷.۵۹	۸۷.۹۳	۲۶۳.۷۸	۸۷.۱۲	۸۷.۸۹	۸۸.۷۷	کردستان
۱۲	۱۷.۵۰	۸۷.۵۲	۲۶۲.۵۶	۸۶.۵۷	۸۷.۷۴	۸۸.۲۵	منطقه جنوب تهران
۱۳	۱۷.۴۴	۸۷.۲۱	۲۶۱.۶۳	۸۶.۲۵	۸۸.۵۹	۸۶.۷۹	منطقه شمال تهران
۱۴	۱۷.۴۰	۸۷.۰۰	۲۶۱	۹۱.۱۷	۸۶.۴۸	۸۳.۳۵	همدان
۱۵	۱۷.۲۷	۸۶.۳۳	۲۵۸.۹۸	۸۶.۳۹	۸۷.۰۹	۸۵.۵۰	زنجان
۱۶	۱۷.۲۰	۸۵.۹۹	۲۵۷.۹۷	۸۷.۷۷	۸۸.۸۲	۸۱.۳۸	منطقه شمال شرق تهران
۱۷	۱۷.۱۲	۸۵.۶۰	۲۵۶.۸۱	۸۷.۲۶	۸۵.۱۶	۸۴.۳۹	آذربایجان شرقی
۱۸	۱۷.۱۱	۸۵.۵۴	۲۵۶.۶۳	۸۹.۸۰	۸۹.۳۹	۷۷.۴۴	خراسان شمالی
۱۹	۱۶.۹۸	۸۴.۸۹	۲۵۴.۶۷	۷۹.۹۶	۸۹.۵۳	۸۵.۱۸	منطقه شمال غرب تهران
۲۰	۱۶.۹۸	۸۴.۸۸	۲۵۴.۶۳	۸۶.۴۳	۸۴.۳۷	۸۳.۸۳	منطقه جنوب شرق تهران
۲۱	۱۶.۴۷	۸۲.۳۷	۲۴۷.۱۲	۸۴.۸۷	۸۲.۹۶	۷۹.۲۹	خراسان جنوبی
۲۲	۱۶.۴۴	۸۲.۲۱	۲۴۶.۶۴	۸۵.۰۲	۸۱.۵۰	۸۰.۱۲	اردبیل
۲۳	۱۶.۲۲	۸۱.۱۰	۲۴۳.۳	۸۴.۲۴	۸۲.۲۶	۷۶.۸۰	گلستان
۲۴	۱۵.۵۹	۷۷.۹۶	۲۳۳.۸۹	۸۳.۶۵	۷۷.۱۰	۷۳.۱۴	خراسان رضوی
۲۵	۱۵.۴۳	۷۷.۱۶	۲۳۱.۴۸	۷۶.۹۴	۷۷.۵۱	۷۷.۰۳	البرز
۲۶	۱۵.۲۶	۷۶.۲۹	۲۲۸.۸۶	۷۷.۵۴	۷۷.۵۷	۷۳.۷۵	فارس
۲۷	۱۴.۹۴	۷۴.۶۸	۲۲۴.۰۴	۷۷.۳۶	۷۶.۲۳	۷۰.۴۵	چهارمحال و بختیاری
۲۸	۱۴.۸۴	۷۴.۲۰	۲۲۲.۵۹	۷۷.۲۴	۷۳.۴۱	۷۱.۹۴	کرمانشاه
۲۹	۱۴.۷۶	۷۳.۷۹	۲۲۱.۳۸	۷۸.۸۹	۷۰.۴۱	۷۲.۰۸	خوزستان
۳۰	۱۴.۲۳	۷۱.۶۴	۲۱۴.۹۱	۸۲.۷۸	۶۷.۴۱	۶۴.۷۲	قم
۳۱	۱۴.۰۰	۷۰.۰۰	۲۱۰.۰۱	۷۸.۵۶	۶۳.۶۷	۶۷.۷۸	کهگیلویه و بویراحمد
۳۲	۱۳.۶۹	۶۸.۴۷	۲۰۵.۴۲	۷۱.۰۷	۶۸.۸۰	۶۵.۵۵	کرمان
۳۳	۱۳.۳۹	۶۶.۹۵	۲۰۰.۸۴	۷۱.۲۳	۷۰.۹۹	۵۸.۶۲	هرمزگان
۳۴	۱۳.۲۳	۶۶.۶۶	۱۹۹.۹۷	۶۷.۵۲	۷۰.۰۹	۶۲.۳۶	بوشهر
۳۵	۱۳.۰۶	۶۵.۲۹	۱۹۵.۸۸	۶۸.۳۷	۶۴.۸۵	۶۳.۶۶	آذربایجان غربی
۳۶	۱۲.۸۸	۶۴.۴۱	۱۹۳.۲۳	۶۶.۷۵	۶۶.۴۴	۶۰.۰۵	سیستان و بلوچستان
—	۱۳.۱۰	۶۵.۵۲	۱۹۶.۵۶	۶۵.۸۰	۶۵.۸۰	۶۴.۹۶	کل کشور

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی															
شبکه پستی کشور															
خرداد ماه سال ۱۴۰۴															
رتبه تجمعی	رتبه عملکرد و تغییرات رتبه در مقایسه با ماه قبل			جمع کل سنجه ها		میزان رضایت / شکایت مشتریان		میزان انطباق کیفی داخله		میزان انطباق کیفی خارجه		میزان سیر مرسولات پستی		واحد پستی	
	تغییرات رتبه	رتبه اردیبهشت ماه ۱۴۰۴	رتبه خرداد ماه ۱۴۰۴	امتياز از ۱۰۰	۲۰۹	امتياز از ۲۷	رتبه	امتياز از ۱۲۱	رتبه	امتياز از ۲۲	رتبه	امتياز از ۳۹	رتبه	رتبه	رتبه
۲	۲ ↑	۳	۱	۹۷.۰۵	۲۰۲.۸۴	۲۵.۴	۲	۱۱۹.۰۱	۱	۲۲	۱	۳۶.۴۴	۱	لرستان	۱
۱	۱ ↓	۱	۲	۹۶.۵۹	۲۰۱.۸۸	۲۵.۹۱	۱	۱۱۸.۰۵	۳	۲۲	۱	۳۵.۹۳	۳	مرکزی	۲
۳	۱ ↓	۲	۳	۹۴.۲	۱۹۶.۸۹	۲۱.۰۸	۲۱	۱۱۸.۸	۲	۲۲	۱	۳۵	۳	ایلام	۳
۴	۰ ↔	۴	۴	۹۳.۸	۱۹۶.۰۴	۲۲.۸۴	۸	۱۱۷.۹۶	۵	۲۲	۱	۳۳.۴۴	۶	گیلان	۴
۵	۲ ↑	۷	۵	۹۳.۰۵	۱۹۴.۴۷	۲۲.۱۶	۱۷	۱۱۵.۷	۹	۲۲	۱	۳۴.۶۱	۴	اصفهان	۵
۷	۲ ↑	۸	۶	۹۲.۷۱	۱۹۳.۷۶	۲۲.۶۴	۱۰	۱۱۷.۰۳	۸	۲۲	۱	۳۲.۰۹	۹	مازندران	۶
۶	۲ ↓	۵	۷	۹۱.۹۴	۱۹۲.۱۶	۲۲.۵۸	۱۲	۱۱۷.۴۹	۶	۲۲	۱	۳۰.۰۱	۱۲	سمنان	۷
۱۰	۷ ↑	۱۵	۸	۹۱.۶۸	۱۹۱.۶۲	۲۴.۰۳	۷	۱۱۸.۰۱	۴	۲۲	۱	۲۷.۵۸	۱۸	قزوین	۸
۸	۳ ↓	۶	۹	۹۱.۴۲	۱۹۱.۰۷	۲۰.۷۳	۳۵	۱۱۷.۳۶	۷	۲۲	۱	۳۰.۹۹	۱۰	منطقه جنوب غرب تهران	۹
۱۴	۸ ↑	۱۸	۱۰	۹۱.۱۷	۱۹۰.۵۵	۲۴.۶۲	۵	۱۱۳.۳۶	۱۱	۲۲	۱	۳۰.۵۶	۱۱	همدان	۱۱
۱۸	۱ ↓	۱۰	۱۱	۸۹.۸	۱۸۷.۶۹	۲۰.۶۴	۲۷	۱۱۰.۸۳	۱۵	۲۲	۱	۳۳.۲۲	۵	خراسان شمالی	۱۲
۹	۱ ↑	۱۳	۱۲	۸۷.۹۹	۱۸۳.۸۹	۲۴.۷۴	۳	۱۰۹.۰۷	۱۸	۲۲	۱	۲۸.۰۹	۱۶	یزد	۱۳
۱۶	۲ ↓	۱۱	۱۳	۸۷.۷۷	۱۸۳.۴۴	۲۲.۶۴	۱۱	۱۱۵.۳۶	۱۰	۲۲	۱	۲۳.۴۴	۲۶	منطقه شمال شرق تهران	۱۴
۱۷	۵ ↑	۱۹	۱۴	۸۷.۲۶	۱۸۲.۳۸	۲۲.۵۶	۱۳	۱۰۶.۶۱	۲۱	۲۱	۱	۳۲.۶۱	۸	آذربایجان شرقی	۱۵
۱۱	۱ ↓	۱۴	۱۵	۸۷.۱۲	۱۸۲.۰۷	۲۰.۸۳	۲۴	۱۰۶.۶۶	۲۲	۲۲	۱	۳۲.۷۸	۷	کردستان	۱۶
۱۲	۰ ↔	۱۶	۱۶	۸۶.۵۷	۱۸۰.۹۳	۱۹.۳۷	۳۴	۱۱۰.۰۴	۱۶	۲۲	۱	۲۹.۵۳	۱۳	منطقه جنوب تهران	۱۷
۲۰	۳ ↑	۲۰	۱۷	۸۶.۴۳	۱۸۰.۶۴	۲۲.۴۱	۱۶	۱۱۳.۰۵	۱۲	۲۲	۱	۲۳.۳۸	۳۷	منطقه جنوب شرق تهران	۱۸
۱۵	۱ ↓	۱۷	۱۸	۸۶.۲۹	۱۸۰.۵۵	۲۲.۶۸	۹	۱۰۹.۰۳	۱۹	۲۲	۱	۲۶.۸۳	۱۹	زنجان	۱۹
۱۳	۷ ↓	۱۲	۱۹	۸۶.۲۵	۱۸۰.۲۶	۲۲.۰۳	۱۸	۱۱۱.۰۸	۱۴	۲۲	۱	۲۵.۱۵	۲۳	منطقه شمال تهران	۲۰
۲۲	۳ ↑	۲۳	۲۰	۸۵.۰۲	۱۷۷.۶۸	۲۰.۶۱	۲۸	۱۰۷.۴	۲۰	۲۲	۱	۲۷.۶۷	۱۷	اردبیل	۲۱
۲۱	۰ ↔	۲۱	۲۱	۸۴.۸۷	۱۷۷.۲۸	۲۴.۶۵	۴	۱۰۱.۲۲	۲۵	۲۲	۱	۲۹.۵	۱۴	خراسان جنوبی	۲۲
۲۳	۰ ↔	۲۲	۲۲	۸۴.۲۴	۱۷۶.۰۵	۲۱.۵۲	۲۰	۱۰۵.۷۹	۲۳	۲۲	۱	۲۶.۷۴	۲۰	گلستان	۲۳
۲۴	۲ ↑	۲۶	۲۳	۸۳.۶۵	۱۷۴.۸۳	۲۰.۹۸	۲۲	۱۰۹.۷	۱۷	۲۲	۱	۲۲.۱۴	۲۹	خراسان رضوی	۲۴
۳۰	۹ ↑	۳۳	۲۴	۸۲.۷۸	۱۷۳.۰۱	۲۲.۲۲	۱۴	۱۱۱.۳۷	۱۳	۲۲	۱	۱۷.۴۲	۳۳	قم	۲۵
۱۹	۱۶ ↓	۹	۲۵	۷۹.۹۶	۱۶۷.۱۱	۲۰.۶۹	۲۶	۱۰۴.۶۵	۲۴	۲۲	۲	۱۹.۸۸	۳۰	منطقه شمال غرب تهران	۲۶
۲۹	۴ ↑	۳۰	۲۶	۷۸.۸۹	۱۶۴.۸۸	۱۹.۶۸	۲۲	۹۸.۹۱	۲۶	۲۲	۱	۲۴.۲۹	۲۵	خوزستان	۲۷
۳۱	۹ ↑	۳۶	۲۷	۷۸.۵۶	۱۶۲.۱۹	۲۴.۱۵	۶	۸۸.۹۳	۲۳	۲۲	۱	۲۹.۱۱	۱۵	کهگیلویه و بویراحمد	۲۸
۲۶	۴ ↓	۲۴	۲۸	۷۷.۵۴	۱۶۲.۰۶	۲۱.۵۸	۱۹	۹۶.۲۴	۲۷	۲۲	۱	۲۲.۲۴	۲۸	فارس	۲۹
۲۷	۲ ↓	۲۷	۲۹	۷۷.۳۶	۱۶۱.۶۹	۲۰.۸۵	۲۳	۹۲.۵۵	۲۹	۲۲	۱	۲۶.۲۹	۲۱	چهارمحال و بختیاری	۳۰
۲۸	۲ ↓	۲۸	۳۰	۷۷.۲۴	۱۶۱.۴۳	۲۲.۴۸	۱۵	۹۲.۰۵	۳۰	۲۲	۱	۲۵.۱	۲۴	کرمانشاه	۳۱
۲۵	۶ ↓	۲۵	۳۱	۷۶.۹۴	۱۶۰.۸	۱۹.۴	۳۵	۹۲.۱۶	۲۸	۲۲	۱	۲۵.۲۳	۲۲	البرز	۳۲
۳۲	۳ ↓	۲۹	۳۲	۷۱.۲۳	۱۴۸.۸۷	۱۹.۹۹	۳۰	۹۱.۸۵	۳۱	۲۲	۱	۱۵.۰۴	۳۵	هرمزگان	۳۳
۳۲	۱ ↓	۳۲	۳۳	۷۱.۰۷	۱۴۸.۵۴	۱۹.۸۱	۳۱	۹۰.۸۹	۳۲	۲۲	۳	۱۵.۸۳	۳۴	کرمان	۳۴
۳۵	۱ ↑	۳۵	۳۴	۶۸.۳۷	۱۴۲.۸۹	۲۰.۴	۲۹	۸۶.۱	۳۵	۲۲	۱	۱۶.۳۸	۳۳	آذربایجان غربی	۳۵
۳۴	۴ ↓	۳۱	۳۵	۶۷.۵۲	۱۴۱.۱۲	۱۷.۶۵	۲۶	۹۰.۴۱	۳۳	۲۲	۱	۱۱.۶۶	۳۶	بوشهر	۳۶
۳۶	۲ ↓	۳۴	۳۶	۶۶.۷۵	۱۳۹.۵۱	۱۹.۴	۳۳	۷۸.۴۹	۲۶	۲۲	۱	۱۹.۶۲	۳۱	سیستان و بلوچستان	۳۷
—	—	—	—	۶۵.۸	۱۳۷.۵۲	۲۰.۷۳	۰	۷۰.۹۸	۰	۲۱.۹	۰	۲۲.۹۲	۰	کل کشور	—



عليه السلام



شرکت ملی پست