

پیام کیفیت



شرکت ملی پست

دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

پیام کیفیت شماره ۷۶

مرداد ماه سال ۱۴۰۳



خیلی دور، خیلی نزدیک؛
پست همراه همیشگی شما

۱۹۳



پست
ایران
همیشه
پاسخگو



همیشه
همه جا
با پست
ایران



ربات‌های تجزیه‌گر
نمادی از
هوشمندسازی پست

فهرست

- ۱ - عملکرد ۱۰ ماهه خدمت TDS (اعلام زمان تحویل مرسوله به گیرنده)
- ۲ - گزارش تحویل به موقع (ON TIME DELIVERY) قرارداد های کلان کشوری
- ۷ - نقشه هیت مپ (HEAT MAP)
سیر مرسولات پستی از قبول تا مرکز تجزیه و مبادلات همان استان و قرارداد های کلان کشوری
- ۱۵ - نتایج ارزیابی واحدهای اجرایی کشور و نمودار پارتو سنجه ها و شاخص های کیفی
- ۲۱ - نتایج تحلیل ارزیابی و گزارشات تیم ممیزی کیفیت
- ۳۳ - ارزیابی عملکرد کارشناسان کیفیت

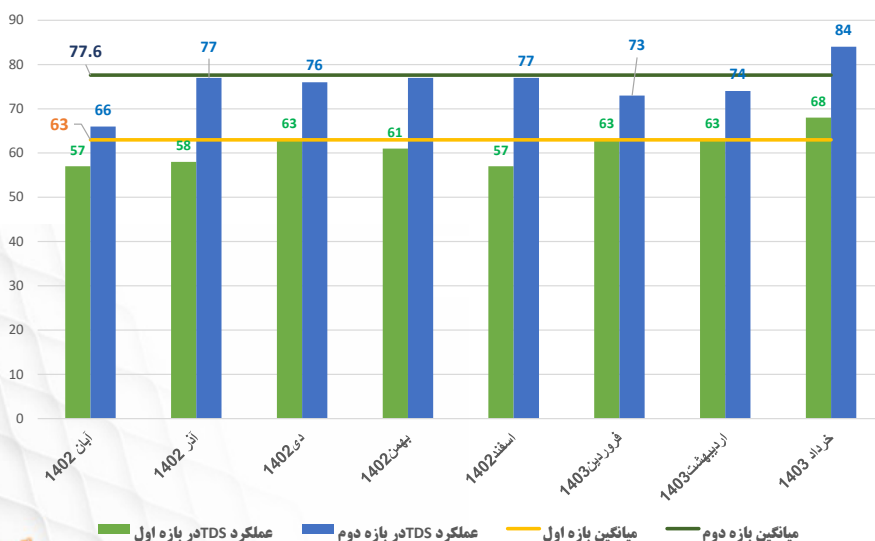


عملکرد ۱۰ ماهه خدمت TDS (اعلام زمان تحویل مرسوله به گیرنده)



با توجه به پیاده سازی خدمت **TDS** (اعلام زمان تحویل مرسوله به گیرنده) از آبان ماه سال ۱۴۰۲ و انتخاب زمان توزیع توسط موزعین، در سامانه مبادله، زمان مراجعه پستی به آدرس گیرنده، به ایشان از طریق پیامک اطلاع رسانی می گردد. که این خدمت در راستای کاهش بازه زمانی انتظار مشتری پیاده سازی گردیده است. ضمناً عملکرد واحد های اجرایی از زمان شروع طرح به شرح ذیل می باشد:

عملکرد ماهانه TDS



عملکرد واحدهای اجرایی در خدمت TDS		
بازه دوم	بازه اول	ماه
۶۶	۵۷	آبان ۱۴۰۲
۷۷	۵۸	آذر ۱۴۰۲
۷۶	۶۳	دی ۱۴۰۲
۷۷	۶۱	بهمن ۱۴۰۲
۷۷	۵۷	اسفند ۱۴۰۲
۷۳	۶۳	فروردین ۱۴۰۳
۷۴	۶۳	اردیبهشت ۱۴۰۳
۸۴	۶۸	خرداد ۱۴۰۳
۸۶	۷۰	تیر ۱۴۰۳
۸۶	۷۰	مرداد ۱۴۰۳

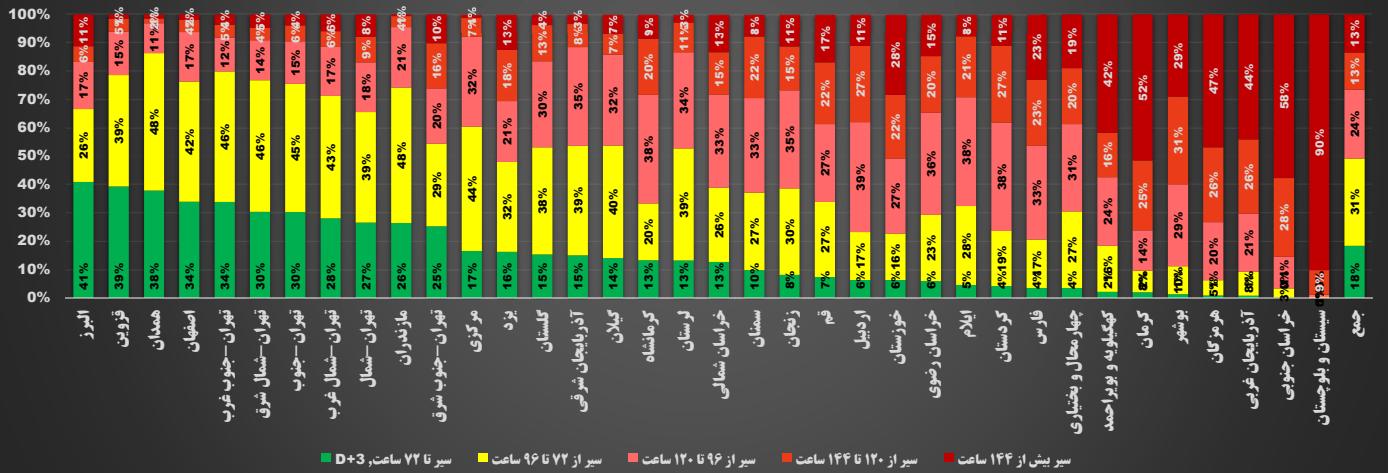
گزارش OTD مرسولات نفیس دست ها مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور



مرسولات نفیس دست ها

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"



گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور



مرسولات نفیس دست ها

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



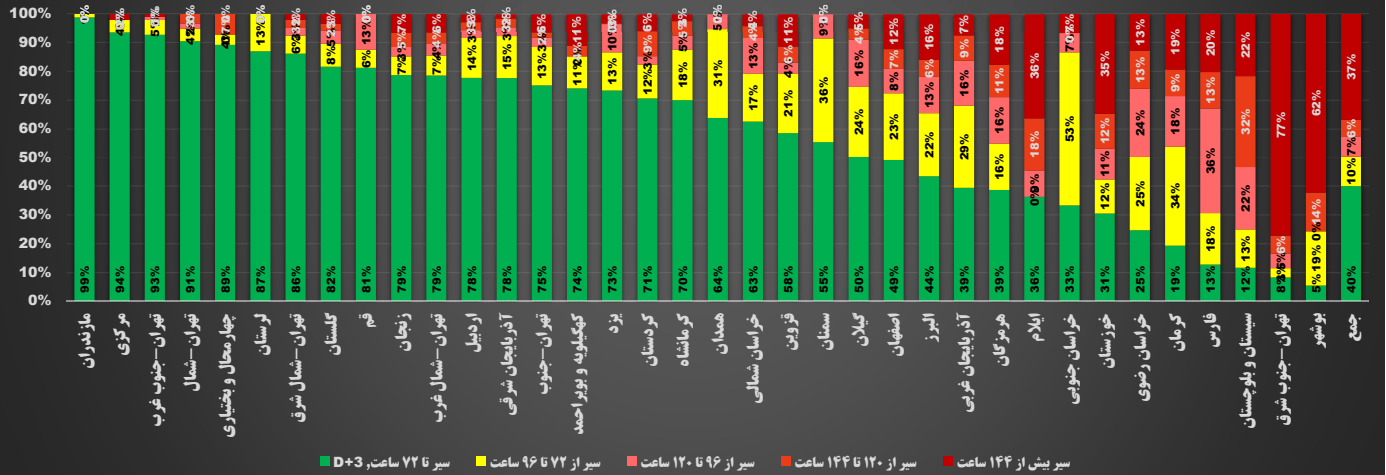
گزارش OTD مرسولات ایرانسل مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات ایرانسل

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"

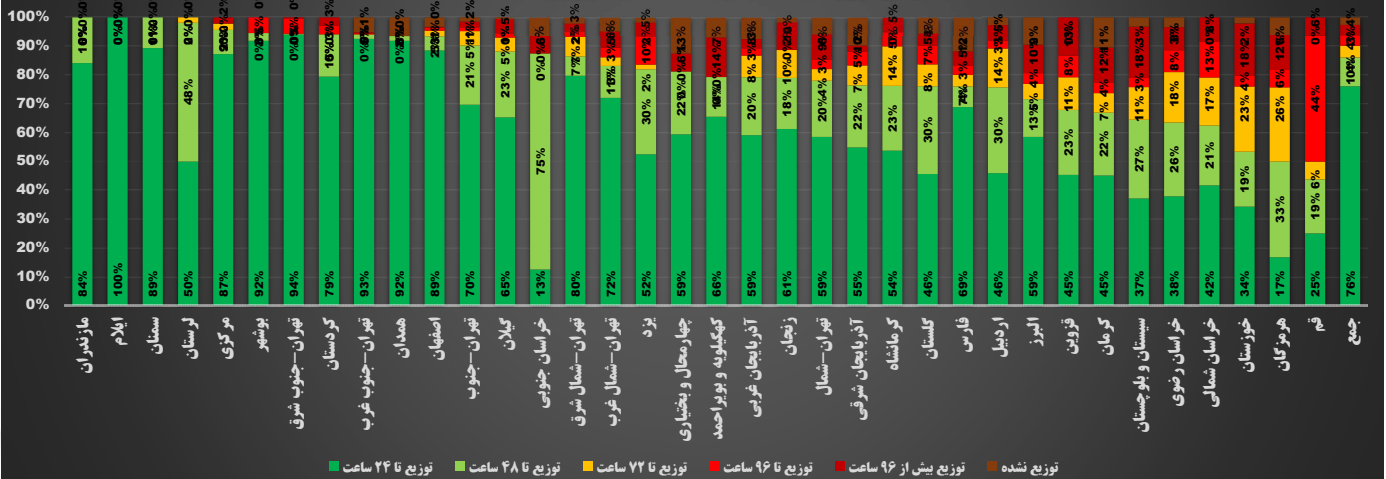


گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات ایرانسل

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



ایرانسل

MTN

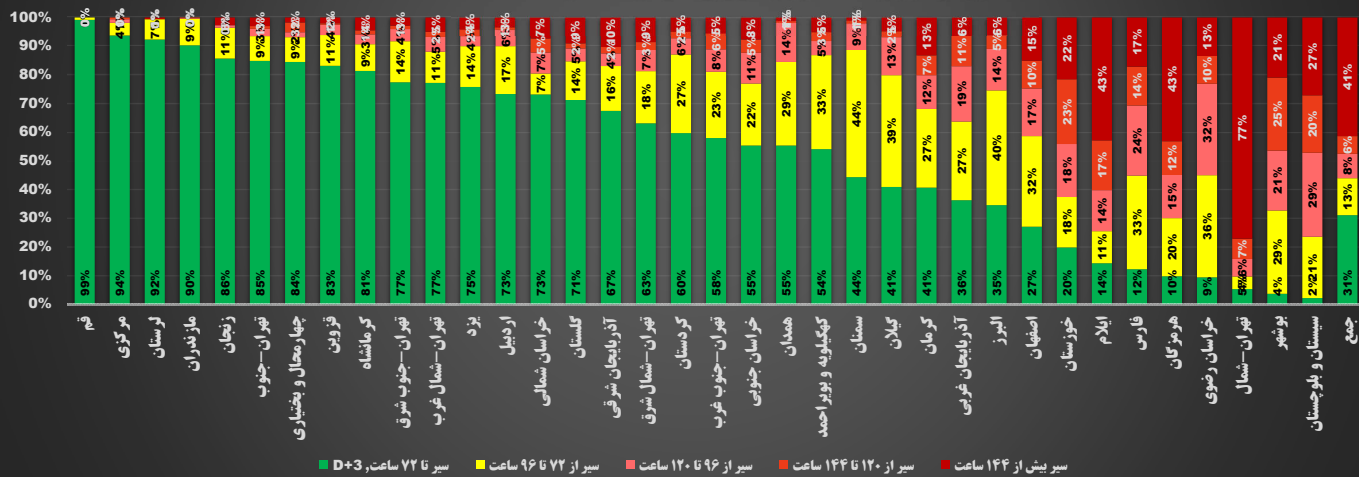
گزارش OTD مرسولات رایتل مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور



مرسولات رایتل

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"

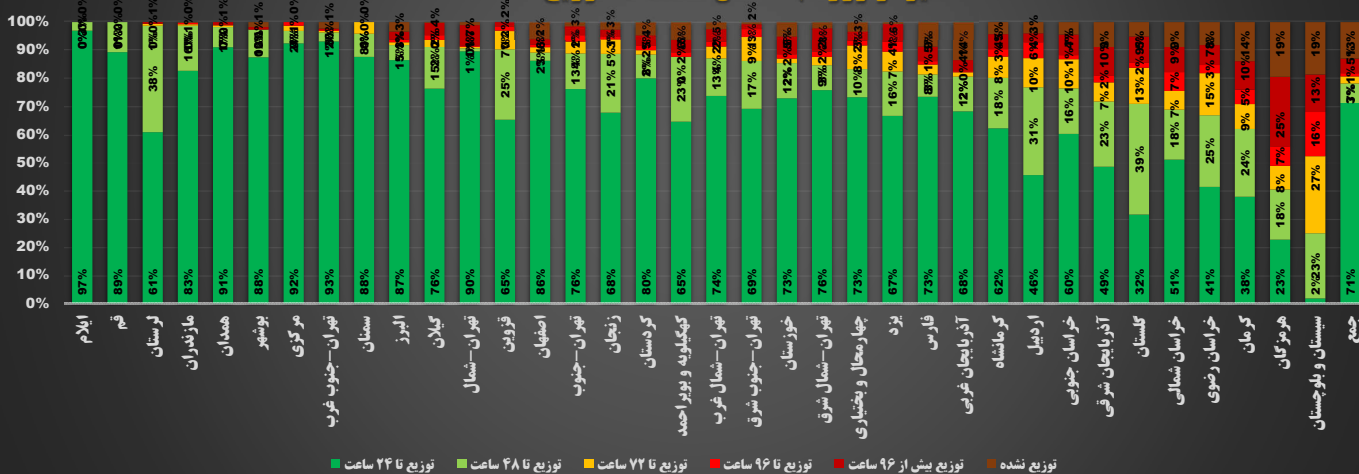


گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور



مرسولات رایتل

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"

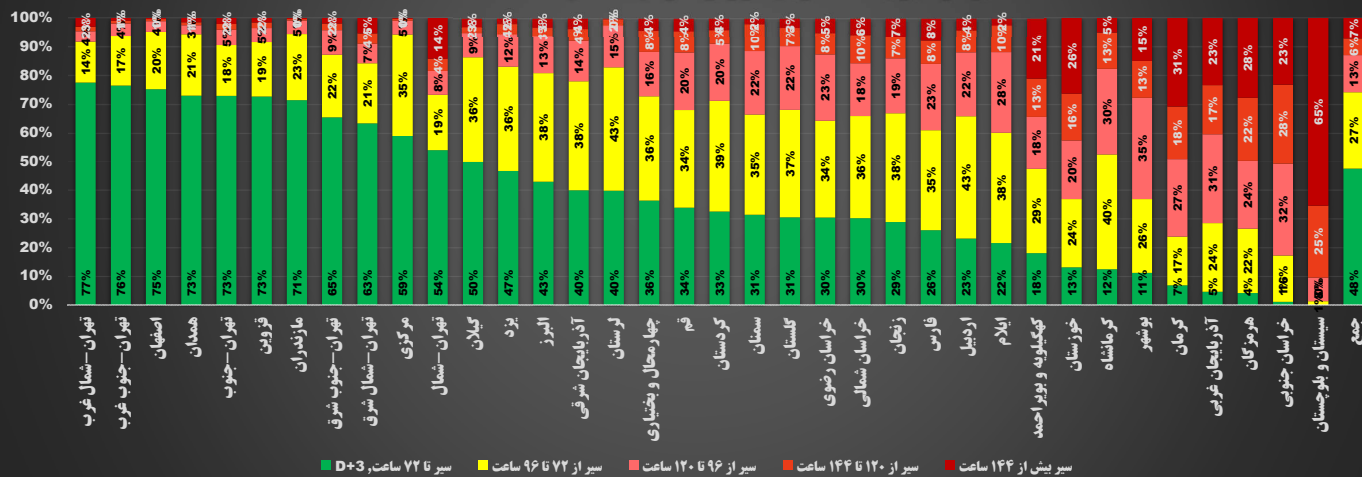


گزارش OTD مرسولات پنبه ریز مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور

مرسولات پنبه ریز

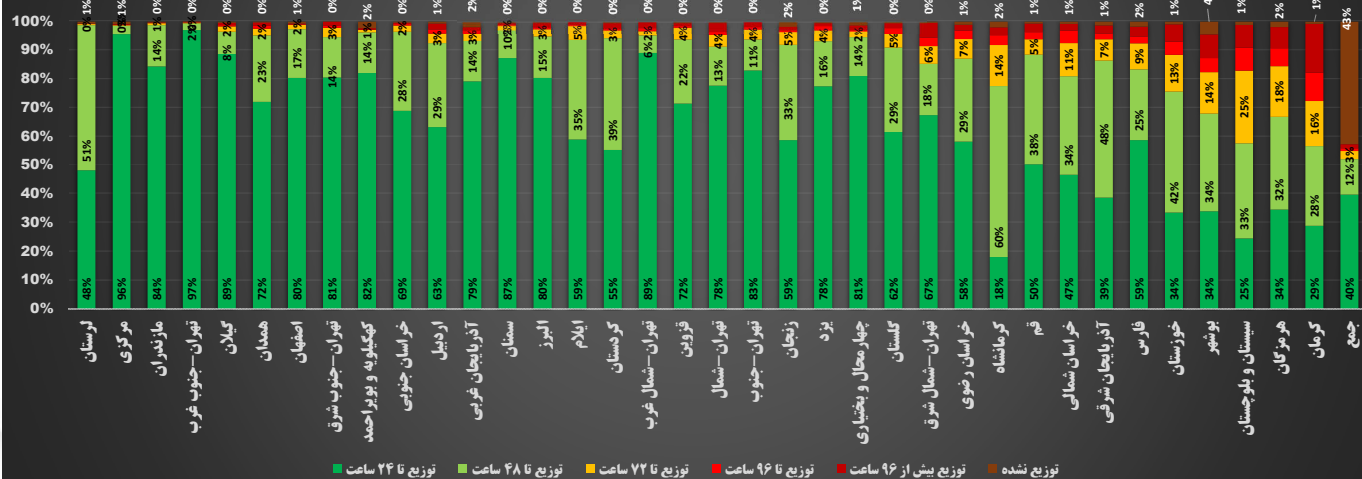
"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"



گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور

مرسولات پنبه ریز

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



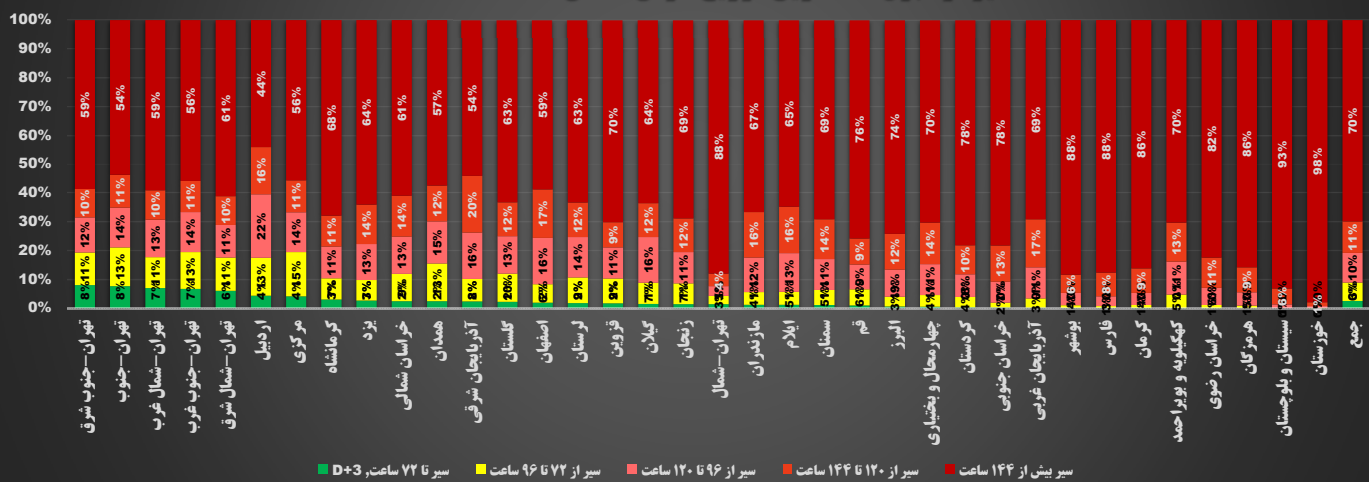
گزارش OTD مرسولات سامان پردازش مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور



مرسولات سامان پردازش

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"



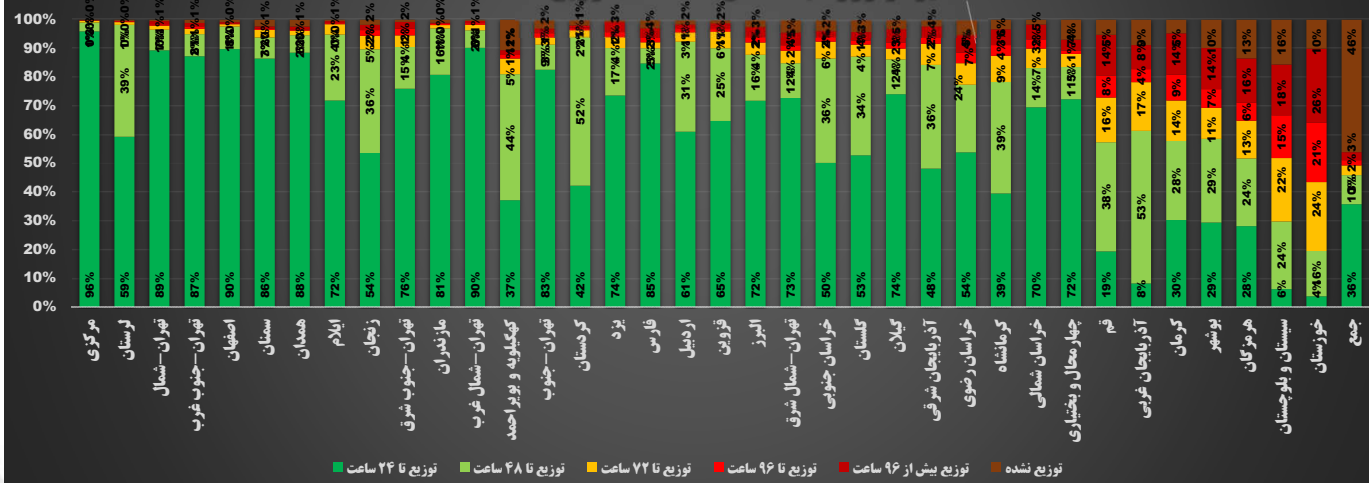
سیر بیش از ۱۴۴ ساعت سیر از ۱۲۰ تا ۱۴۴ ساعت سیر از ۹۶ تا ۱۲۰ ساعت سیر تا ۷۲ ساعت D+3

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱ در کل کشور



مرسولات سامان پردازش

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



توزیع نشده توزیع بیش از ۹۶ ساعت توزیع تا ۹۶ ساعت توزیع تا ۷۲ ساعت توزیع تا ۴۸ ساعت توزیع تا ۲۴ ساعت

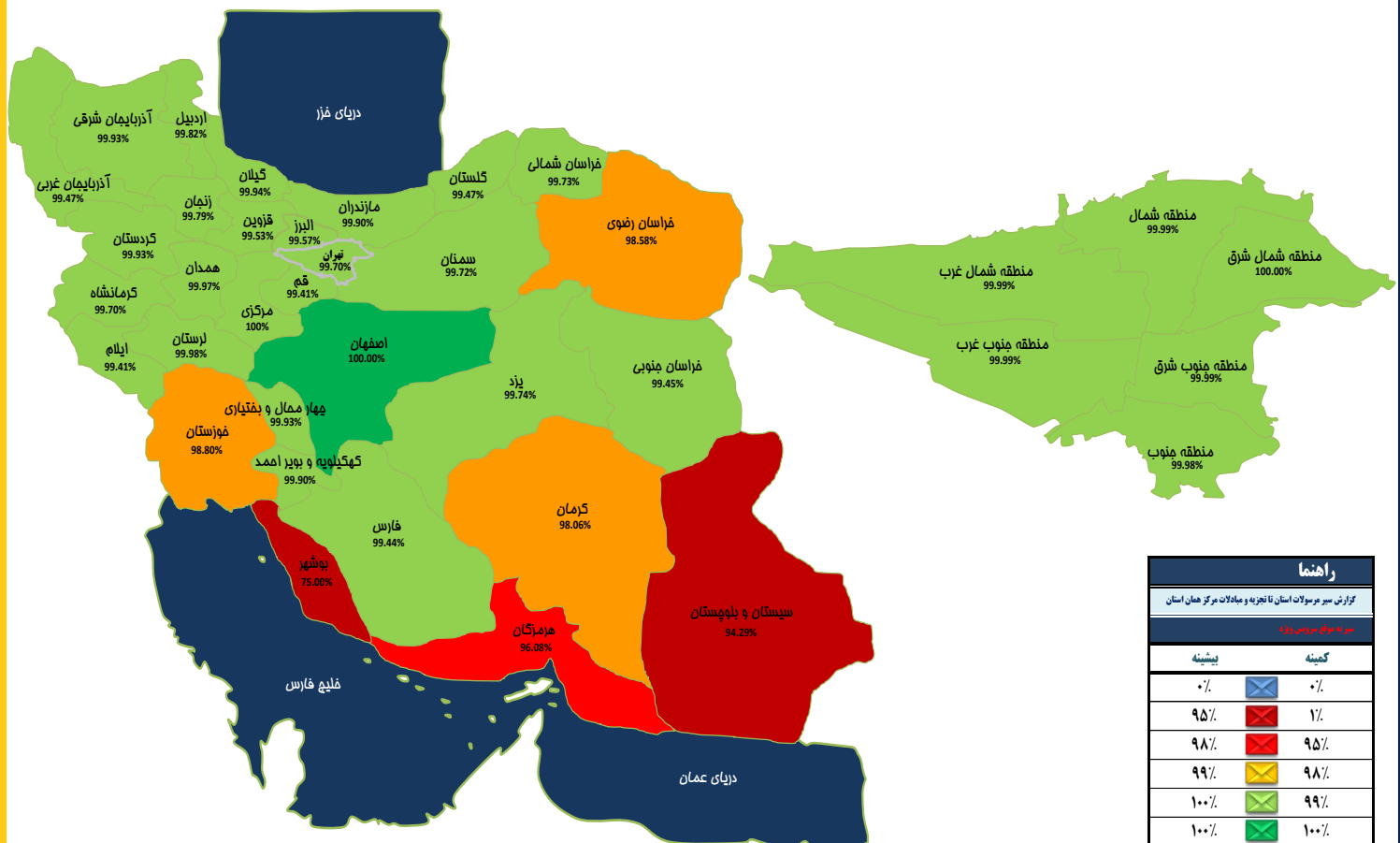


بانک سامان

نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی ویژه مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

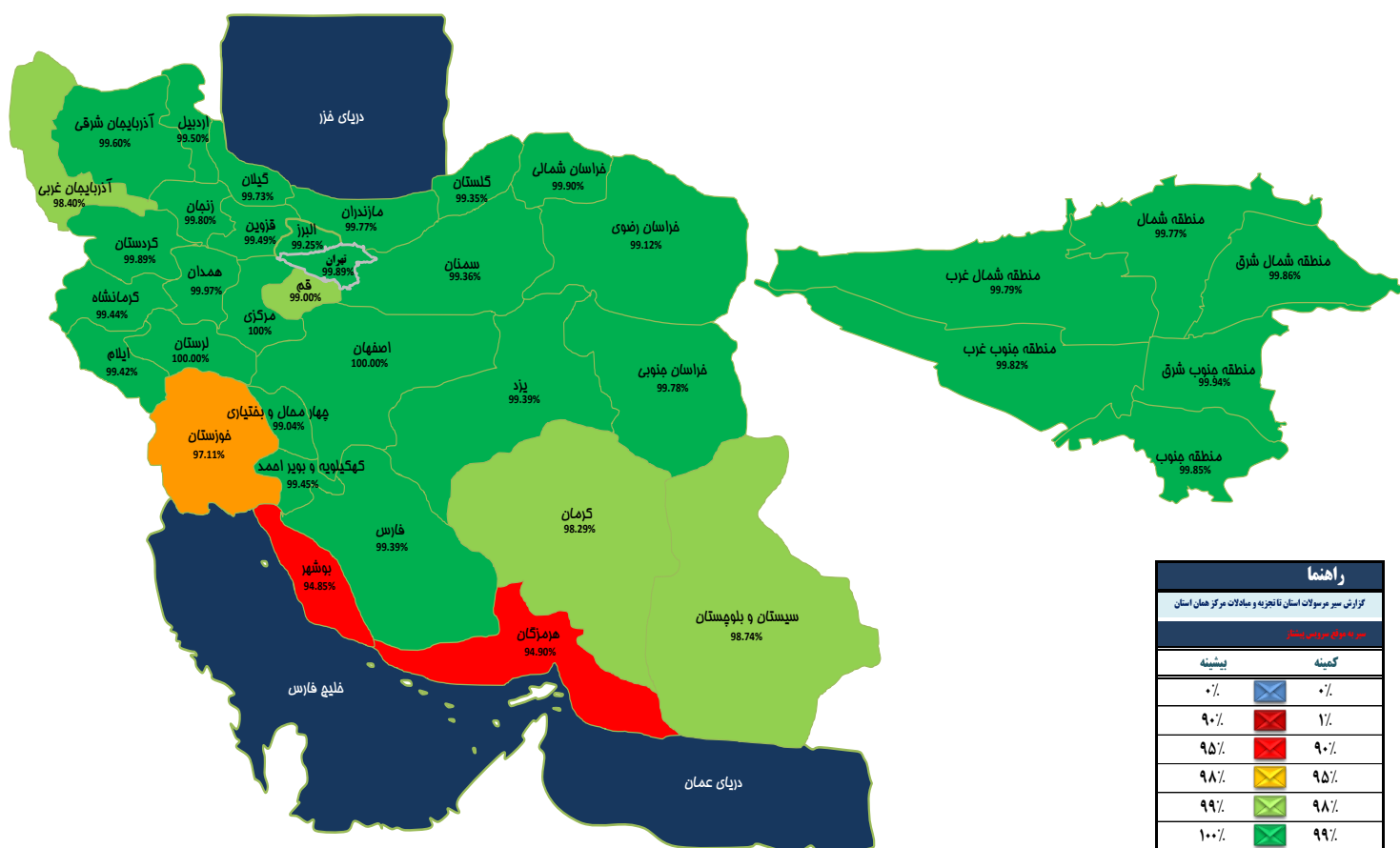
شاخص سیر به موقع سرویس ویژه از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱



نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی پیشاز مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر مرسولات استان قاجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس پیشاز از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱



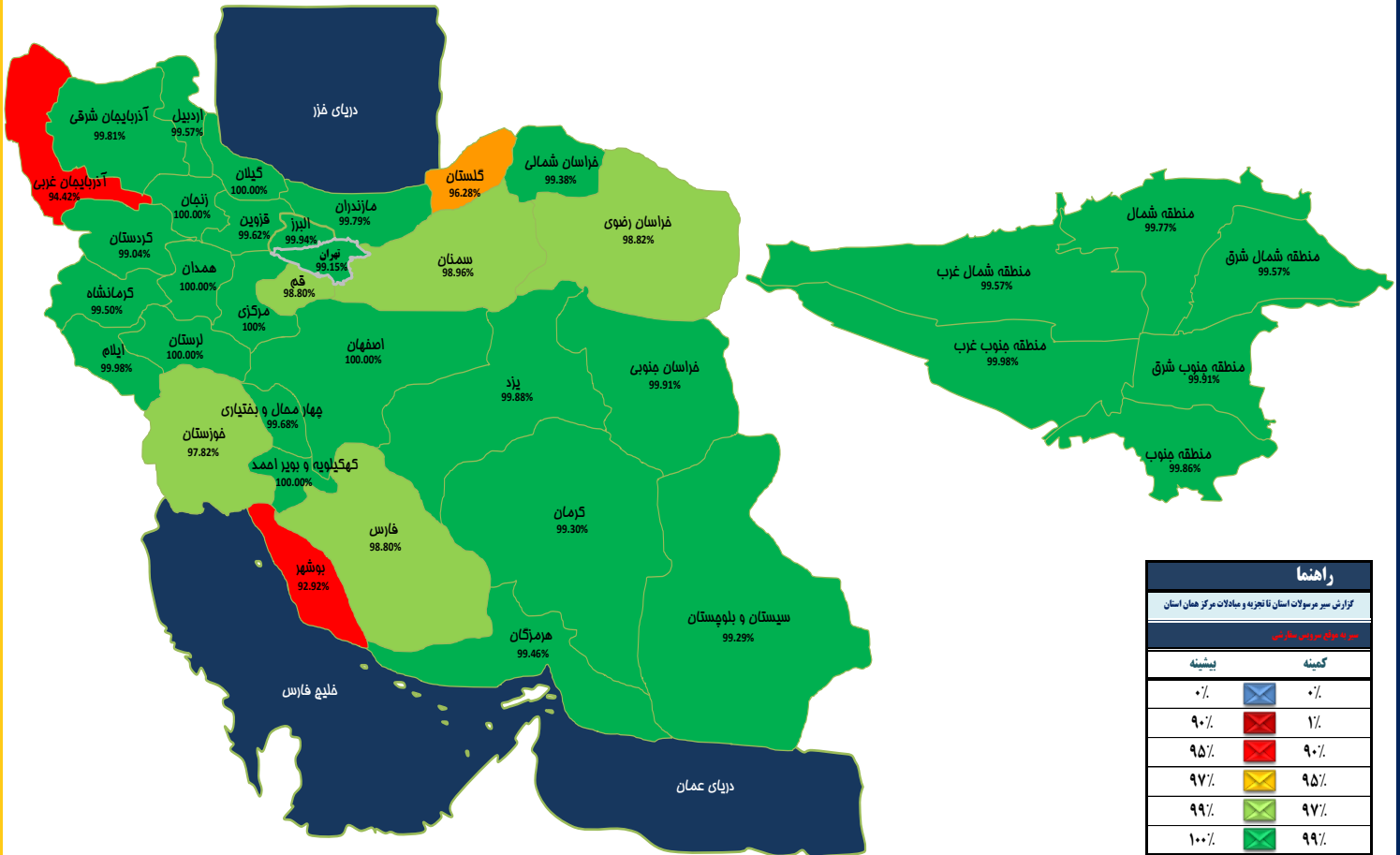
راهنما	
گزارش سیر مرسولات استان قاجزیه و مبادلات مرکز همان استان	
سیر به موقع سرویس پیشاز	
پیشینه	کمینه
۰٪	۰٪
۹۰٪	۱٪
۹۵٪	۹۰٪
۹۸٪	۹۵٪
۹۹٪	۹۸٪
۱۰۰٪	۹۹٪



نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی سفارشی مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس سفارشی از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱



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

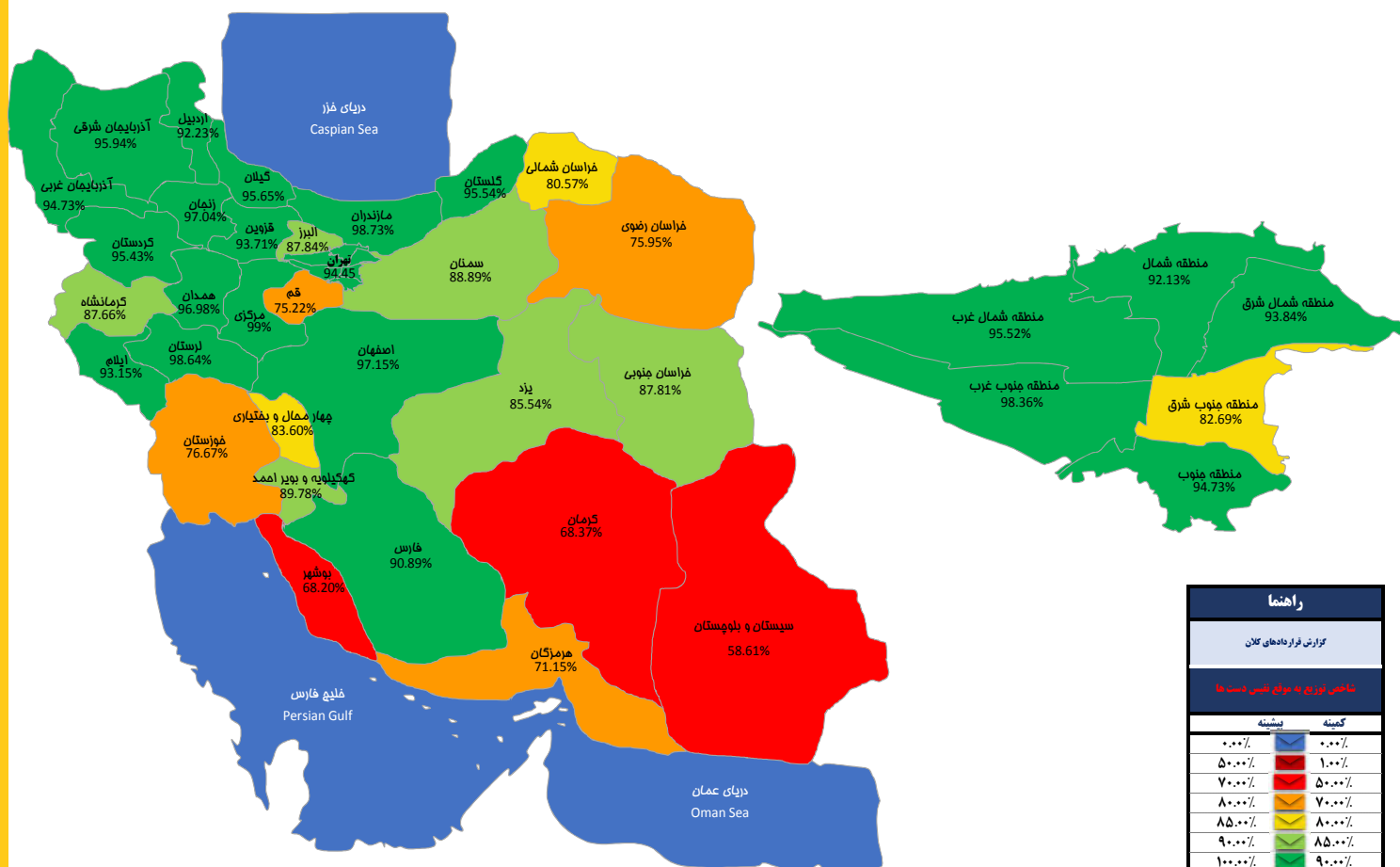


نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات نفیسی دست ها - مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع نفیسی دست ها

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱



راهنما	
گزارش قراردادهای کلان	
شاخص توزیع به موقع نفیسی دست ها	
دیشینه	کمینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪	۱۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۵۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۹۰.۰۰٪

تحلیل توزیع به موقع شاخص نفیسی دست ها:

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

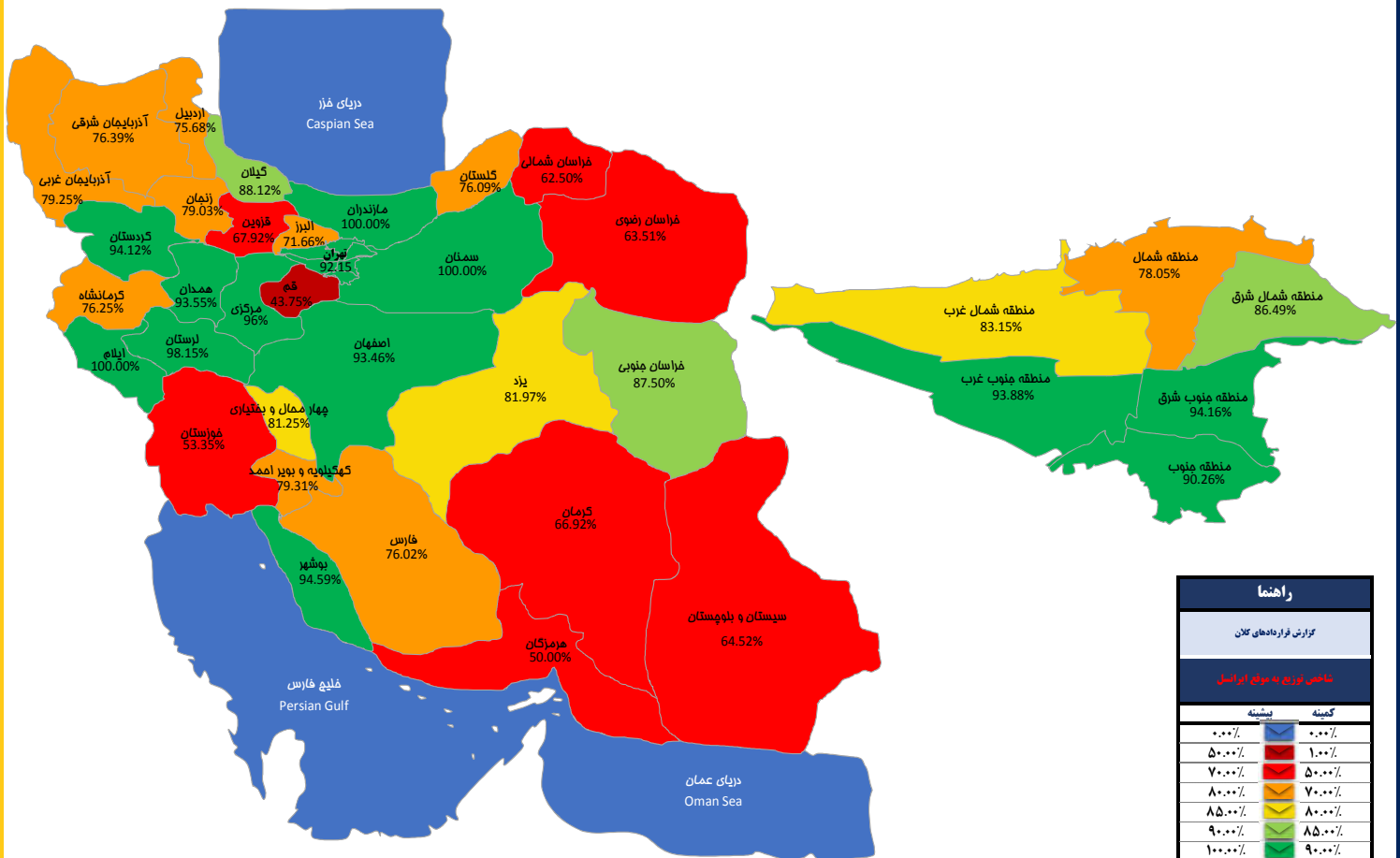
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات نفیسی دست ها، عملکرد واحدهای اجرایی تهران، کرمانشاه، سیستان و بلوچستان، البرز، شمال شرق، همدان، خراسان رضوی، خراسان شمالی، کرمان، هرمزگان، آذربایجان غربی، فارس، کهگیلویه و بویراحمد، بوشهر و چهارمحال و بختیاری در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۱، ۰ درصد) بوده که لازم 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 ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع ایرانسل

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱



راهنما	
گزارش قراردادهای کلان	
شاخص توزیع به موقع ایرانسل	
گزینه	پیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪	۱۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۵۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۹۰.۰۰٪

تحلیل توزیع به موقع شاخص ایرانسل:

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

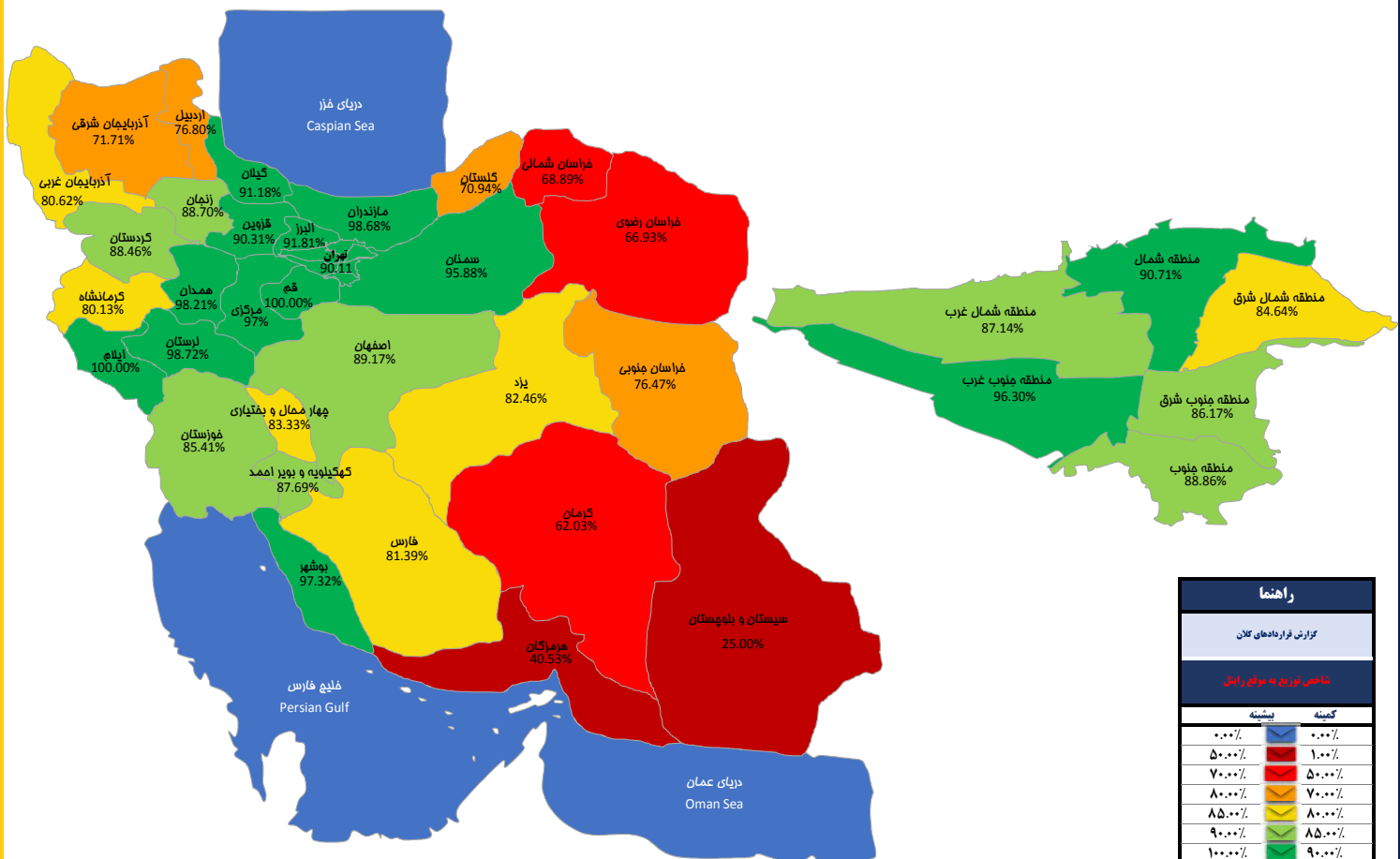
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات ایرانسل، عملکرد واحدهای اجرایی قم، تهران، شمال شرق، خراسان رضوی، جنوب غرب، هرمزگان، آذربایجان غربی، آذربایجان شرقی و فارس در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰.۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلا تکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات رایتل – مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع رایتل

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱



راهنما	
گزارش قراردادهای کلان	
شاخص توزیع به موقع رایتل	
گزینه	پیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪	۱۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۵۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۹۰.۰۰٪

تحلیل توزیع به موقع شاخص رایتل:

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

تحلیل بالاترین شاخص رایتل:

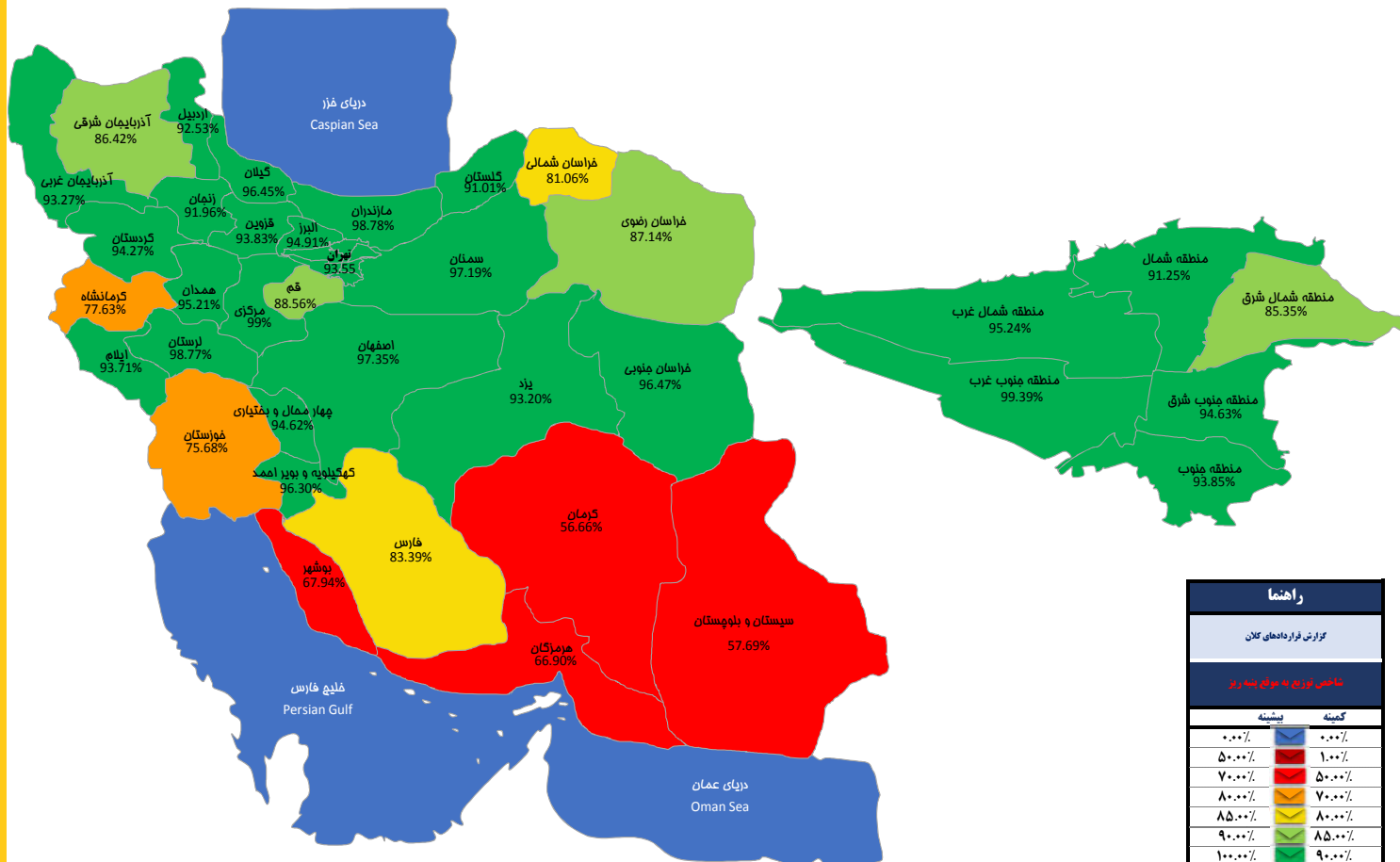
در شاخص بالاترین مرسولات رایتل، عملکرد استان ها و مناطق پستی شمال، تهران، جنوب، بوشهر، شمال شرق، فارس، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، کرمان، سیستان و بلوچستان و هرمزگان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۱۰۰ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بالاترین شاخص تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات پنبه ریز - مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع پنبه ریز

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱



راهنما	
نقشه 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٪

تحلیل توزیع به موقع شاخص پنبه ریز:

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

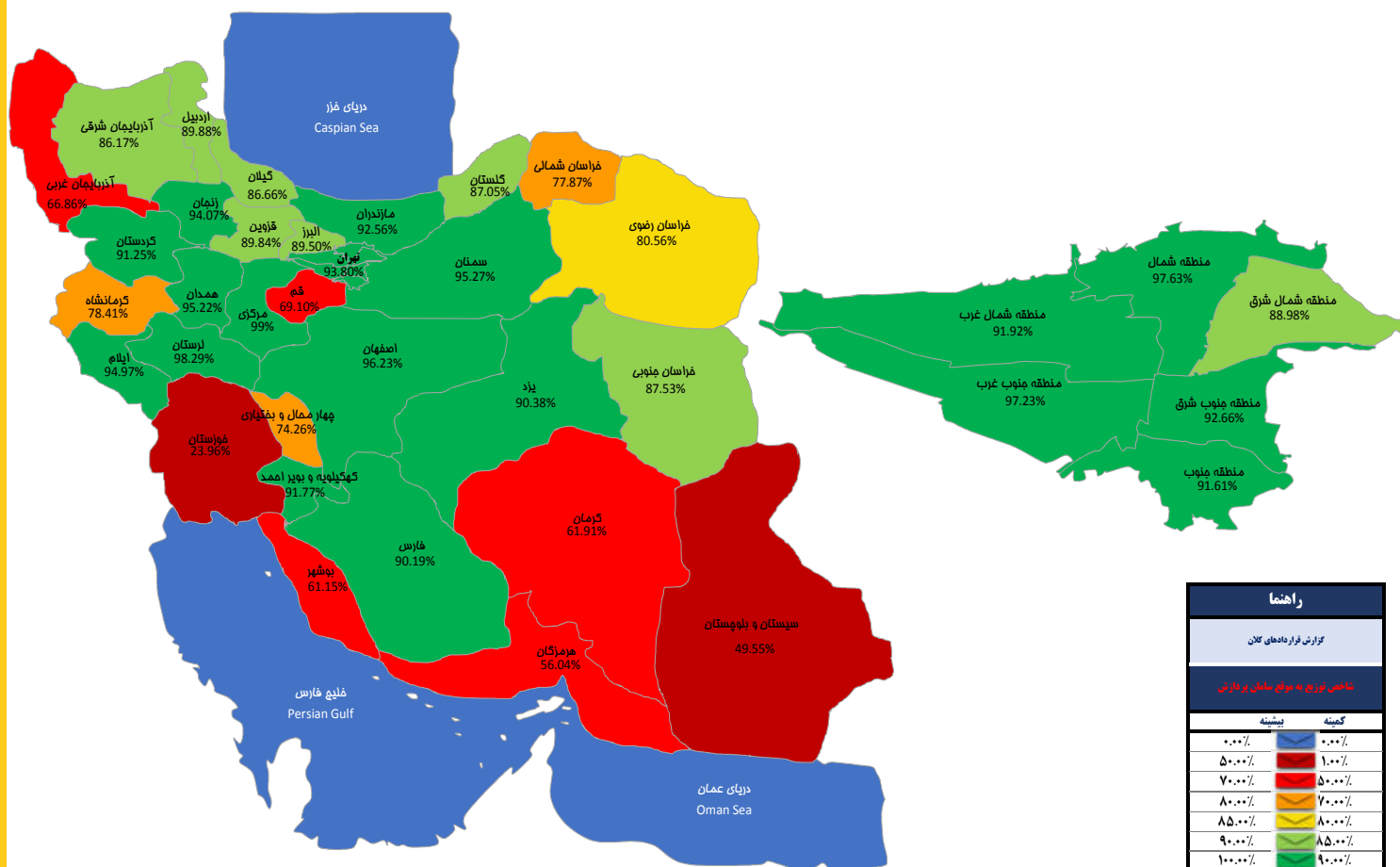
در شاخص بالاتر از ۸۵ درصد مرسولات پنبه ریز، عملکرد واحدهای اجرایی تهران، همدان، شمال شرق، اردبیل، کرمان، خراسان شمالی، خوزستان، چهارمحال و بختیاری، سیستان و بلوچستان، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، فارس، هرمزگان، کرمانشاه، کهگیلویه و بویراحمد و بوشهر در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰.۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بالاتر از ۸۵ درصد اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات سامان پردازی - مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع سامان پردازی

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۴/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۴/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص سامان پردازی:

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

تحلیل بلا تکلیفی سرویس سامان پردازی:

در شاخص بلا تکلیفی مرسولات سامان پردازی، عملکرد واحدهای اجرایی شمال، یزد، قزوین، اردبیل، تهران، خراسان شمالی، کردستان، زنجان، آذربایجان شرقی، همدان، فارس، جنوب، کرمانشاه، گلستان، شمال شرق، کرمان، خراسان رضوی، قم، چهارمحال و بختیاری، آذربایجان غربی، بوشهر، خوزستان، کهگیلویه و بویر احمد، هرمزگان و سیستان و بلوچستان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۱، ۰ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلا تکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نتایج ارزیابی عملکرد

نتایج ارزیابی عملکرد کیفی
واحد های اجرایی
مرداد ماه ۱۴۰۳





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



اداره کل پست استان مرکزی



اداره کل پست استان لرستان



اداره کل پست استان اصفهان



نتایج ارزیابی واحد های اجرایی مرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی شبکه پستی کشور مرداد ماه سال ۱۴۰۳											
رتبه کلی	واحد پستی	میزان سر مرسولات پستی		میزان انطباق کیفی خارجه		میزان انطباق کیفی داخله		میزان رضایت / شکایت مشتریان		جمع کل سنجه ها	
		رتبه	امتیاز از ۳۹	رتبه	امتیاز از ۲۲	رتبه	امتیاز از ۹۹	رتبه	امتیاز از ۱۷	۱۷۷	امتیاز از ۱۰۰
رتبه تغییرات	تفسیرات رتبه	رتبه تیر ماه ۱۴۰۳	رتبه مرداد ماه ۱۴۰۳	رتبه تیر ماه ۱۴۰۳	رتبه مرداد ماه ۱۴۰۳	رتبه تیر ماه ۱۴۰۳	رتبه مرداد ماه ۱۴۰۳	رتبه تیر ماه ۱۴۰۳	رتبه مرداد ماه ۱۴۰۳	رتبه تیر ماه ۱۴۰۳	رتبه مرداد ماه ۱۴۰۳
۱	لرستان	۳۵.۴۳	۲۴	۲۲	۲	۱۱۶.۰۹	۲	۱۶.۵	۱۹۰.۰۲	۹۵.۴۹	۱
۳	مرکزی	۳۳.۹۴	۳۵	۲۲	۱	۱۱۷.۵۴	۱۲	۱۵.۴۲	۱۸۸.۹۱	۹۴.۹۳	۲
۲	اصفهان	۳۵.۱۱	۴	۲۲	۷	۱۱۲.۸	۱	۱۶.۷۱	۱۸۶.۶۱	۹۳.۷۷	۵
۴	مازندران	۳۳.۱۶	۳۴	۲۱.۰۷	۴	۱۱۴.۸	۴	۱۶.۲۱	۱۸۵.۲۴	۹۳.۰۸	۴
۸	گیلان	۳۰.۶۴	۲۳	۲۲	۵	۱۱۳.۰۸	۷	۱۵.۹	۱۸۱.۶۲	۹۱.۲۷	۵
۱۰	ایلام	۳۰.۱۸	۶	۲۲	۳	۱۱۵.۳۸	۳	۱۴.۰۳	۱۸۱.۴۹	۹۱.۲	۶
۱۲	منطقه جنوب غرب تهران	۲۹.۷۹	۳۰	۲۲	۸	۱۱۲.۰۹	۱۳	۱۵.۳۷	۱۷۹.۱۵	۹۰.۰۳	۷
۷	کردستان	۳۰.۸۹	۱۸	۲۲	۱۱	۱۰۷.۸	۱۱	۱۶.۳۹	۱۷۷.۰۸	۸۸.۹۹	۸
۱۴	منطقه شمال تهران	۲۹.۳۷	۳۳	۲۱.۷۴	۹	۱۱۰.۳۹	۱۴	۱۵.۲	۱۷۶.۵۱	۸۸.۷	۹
۱۷	سمنان	۲۸.۰۹	۱۳	۲۲	۱۰	۱۰۸.۷۹	۱۰	۱۵.۵۹	۱۷۴.۴۷	۸۷.۶۷	۱۰
۱۶	منطقه جنوب شرق تهران	۲۸.۲۵	۲۹	۲۲	۱۲	۱۰۷.۱۲	۱۵	۱۵.۲	۱۷۲.۵۷	۸۶.۷۲	۱۱
۹	همدان	۳۰.۶۳	۲۶	۲۲	۱۵	۱۰۵.۳۷	۱۵	۱۳.۵۱	۱۷۱.۵۱	۸۶.۱۹	۱۲
۲۱	قزوین	۲۵.۹	۱۶	۲۲	۱۳	۱۰۵.۷۳	۱۳	۱۶.۱	۱۶۹.۷۴	۸۵.۲۹	۱۳
۲۳	منطقه شمال غرب تهران	۲۴.۴۶	۲۲	۲۲	۶	۱۱۲.۸۴	۳۵	۱۰.۲۸	۱۶۹.۵۸	۸۵.۲۲	۱۴
۵	زنجان	۳۱.۲۷	۱۲	۲۲	۲۰	۱۰۰.۰۱	۹	۱۵.۶۸	۱۶۸.۹۵	۸۴.۹	۱۵
۶	آذربایجان شرقی	۳۰.۹۶	۱	۲۲	۲۱	۹۹.۴	۸	۱۵.۸۹	۱۶۸.۲۴	۸۴.۵۴	۱۶
۱۹	منطقه جنوب تهران	۲۷.۱۴	۲۸	۲۲	۱۸	۱۰۰.۹۳	۱۱	۱۵.۴۶	۱۶۶.۵۳	۸۳.۶۸	۱۷
۱۳	خراسان جنوبی	۲۹.۶۹	۹	۲۲	۲۴	۹۷.۷۵	۱۹	۱۴.۸۱	۱۶۴.۲۴	۸۲.۵۳	۱۸
۲۶	البرز	۳۱.۸	۵	۲۲	۱۴	۱۰۵.۵۳	۱۸	۱۴.۸۲	۱۶۴.۱۴	۸۲.۴۸	۱۹
۲۷	گلستان	۲۱.۳۹	۲۲	۲۲	۱۶	۱۰۵.۲۷	۲۱	۱۴.۶۴	۱۶۳.۳	۸۲.۰۶	۲۰
۲۴	یزد	۲۳.۳۶	۲۷	۲۲	۱۷	۱۰۲.۳۹	۱۷	۱۴.۹۴	۱۶۲.۵۹	۸۱.۷	۲۱
۱۵	اردبیل	۲۸.۸۴	۳	۲۲	۲۶	۹۳.۵۲	۲۰	۱۴.۷	۱۵۹.۰۷	۷۹.۹۳	۲۲
۲۵	کرمانشاه	۲۲.۷	۳۰	۲۲	۲۳	۹۷.۸۷	۱۶	۱۵.۲	۱۵۷.۷۷	۷۹.۲۸	۲۳
۲۲	منطقه شمال شرق تهران	۲۴.۵۶	۳۱	۲۲	۱۹	۱۰۰.۲۴	۲۴	۱۰.۳۷	۱۵۷.۱۶	۷۸.۹۷	۲۴
۱۱	خراسان شمالی	۲۹.۸	۱۱	۲۲	۲۸	۸۸.۱۷	۶	۱۶.۰۴	۱۵۶.۰۱	۷۸.۴	۲۵
۲۹	خراسان رضوی	۱۷.۹۶	۱۰	۲۲	۲۲	۹۸.۰۸	۲۸	۱۳.۷۸	۱۵۱.۸۱	۷۶.۲۹	۲۶
۲۸	فارس	۲۰.۴۴	۱۵	۲۲	۲۵	۹۳.۸۷	۲۵	۱۴.۲۸	۱۵۱.۵۸	۷۶.۱۷	۲۷
۲۰	چهارمحال و بختیاری	۲۶.۲۷	۸	۲۲	۲۹	۸۶.۱۷	۲۴	۱۴.۲۲	۱۴۸.۴۶	۷۴.۸۵	۲۸
۳۰	آذربایجان غربی	۱۶.۸	۲	۲۲	۲۷	۹۳.۱۲	۲۷	۱۴.۵۸	۱۴۶.۵	۷۳.۶۲	۲۹
۱۸	کیکویه و بویراحمد	۲۷.۷۷	۳۱	۲۲	۳۱	۸۲.۷۲	۲۷	۱۳.۸۸	۱۴۶.۲۷	۷۳.۵۵	۳۰
۳۱	قم	۱۶.۱۱	۱۷	۲۲	۳۰	۸۵.۰۵	۳۲	۱۴.۴۳	۱۳۷.۵۸	۶۱.۱۴	۳۱
۳۳	خوزستان	۱۱.۳۶	۳۵	۲۰.۰۲	۳۲	۸۲.۰۹	۳۲	۱۳.۱۶	۱۲۵.۶۴	۶۲.۱۴	۳۲
۳۴	هرمزگان	۱۰.۱۶	۳۶	۱۸	۳۳	۷۶.۹۲	۳۳	۱۱.۱۷	۱۱۶.۲۵	۵۸.۴۲	۳۳
۳۲	سیستان و بلوچستان	۱۴.۴۶	۱۴	۲۲	۳۶	۶۵.۹۸	۳۶	۱۳.۵۷	۱۱۶	۵۸.۲۹	۳۴
۳۶	کرمان	۸.۰۴	۱۹	۲۲	۳۴	۷۱.۱۱	۳۲	۱۲.۰۵	۱۱۳.۲	۵۶.۸۸	۳۵
۳۵	بوشهر	۸.۳۵	۷	۲۲	۳۵	۶۶.۰۲	۳۵	۱۰.۲۷	۱۰۶.۶۵	۵۳.۵۹	۳۶
۰	کل کشور	۲۲.۶۹	۰	۲۱.۴۹	۰	۷۰.۲۴	۰	۱۴.۸۵	۱۲۹.۲۷	۶۴.۹۶	۰

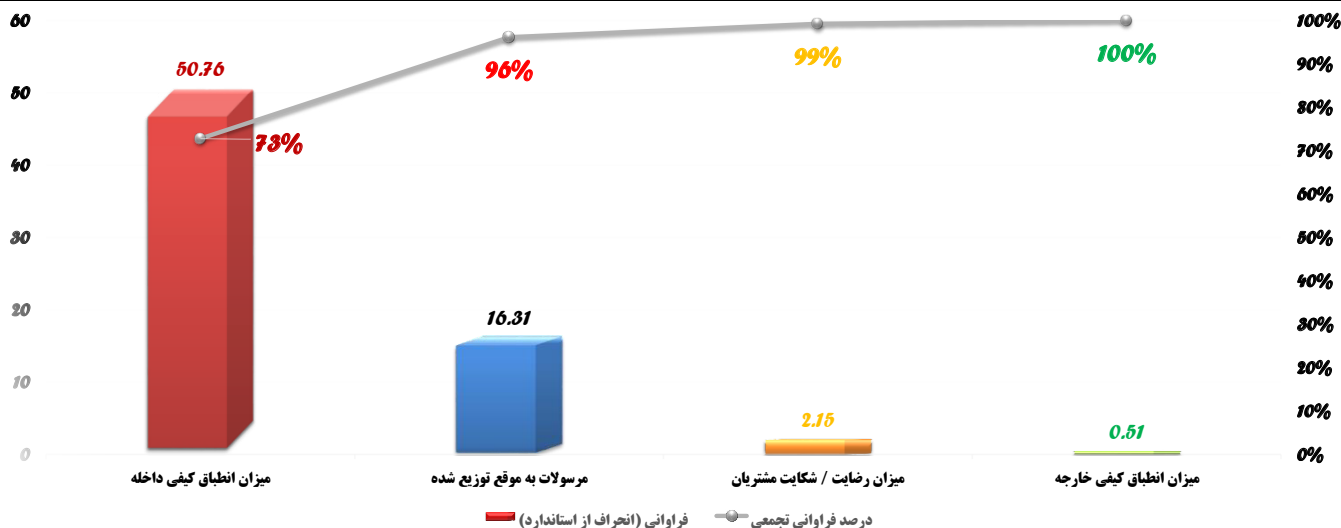
نتایج ارزیابی تجمعی واحد های اجرایی ۵ ماهه سال ۱۴۰۳

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی									
شبکه پستی کشور									
تجمعی ۵ ماهه سال ۱۴۰۳									
رتبه	امتیاز از ۲۰	میانگین ۵ ماهه	عملکرد تجمعی	مرداد	تیر	خرداد	اردیبهشت	فروردین	استان
۱	۱۹.۰۵	۹۵.۲۷	۳۷۶.۳۴	۹۵.۴۹	۹۴.۸۶	۹۶.۴۹	۹۶.۱۰	۹۳.۴۰	لرستان
۲	۱۸.۶۱	۹۳.۰۳	۴۶۵.۱۳	۹۳.۷۷	۹۱.۷۴	۹۳.۴۹	۹۴.۰۲	۹۲.۱۱	اصفهان
۳	۱۸.۴۶	۹۲.۳۰	۴۶۱.۴۸	۹۴.۹۳	۹۳.۲۴	۹۵.۴۷	۹۱.۸۳	۸۶.۰۱	مرکزی
۴	۱۸.۴۲	۹۲.۱۰	۴۶۰.۴۸	۹۰.۰۳	۹۲.۶۵	۹۴.۶۵	۹۴.۲۹	۸۸.۸۶	منطقه جنوب غرب تهران
۵	۱۸.۳۲	۹۱.۶۰	۴۵۷.۹۸	۹۳.۰۸	۹۲.۲۹	۹۱.۵۶	۹۱.۲۵	۸۹.۸۰	مازندران
۶	۱۸.۱۷	۹۰.۸۶	۴۵۴.۳۲	۹۱.۲۷	۹۱.۲۰	۹۱.۴۶	۹۱.۹۹	۸۸.۴۰	گیلان
۷	۱۷.۸۵	۸۹.۲۷	۴۴۶.۳۶	۹۱.۲۰	۹۰.۴۴	۹۱.۶۱	۹۱.۱۲	۸۱.۹۹	ایلام
۸	۱۷.۷۹	۸۸.۹۶	۴۴۴.۷۹	۸۸.۷۰	۹۰.۶۰	۹۱.۷۷	۹۱.۳۷	۸۲.۳۵	منطقه شمال تهران
۹	۱۷.۵۳	۸۷.۶۵	۴۳۸.۳۳	۸۶.۷۲	۸۷.۸۸	۹۰.۱۸	۹۰.۱۵	۸۳.۳۰	منطقه جنوب شرق تهران
۱۰	۱۷.۵۱	۸۷.۵۷	۴۳۷.۸۷	۸۷.۶۷	۸۵.۶۱	۹۰.۵۲	۸۹.۸۶	۸۴.۲۱	سمنان
۱۱	۱۷.۱۴	۸۵.۷۲	۴۲۸.۶۱	۸۶.۱۹	۸۷.۹۵	۹۱.۴۳	۸۵.۶۷	۷۷.۳۷	همدان
۱۲	۱۷.۱۲	۸۵.۶۰	۴۲۸.۰۲	۸۴.۹۰	۸۶.۸۰	۸۹.۷۵	۸۵.۴۳	۸۱.۱۴	زنجان
۱۳	۱۷.۰۶	۸۵.۳۱	۴۲۶.۵۷	۸۸.۹۹	۸۶.۹۷	۸۷.۷۴	۸۴.۵۶	۷۸.۳۱	کردستان
۱۴	۱۷.۰۶	۸۵.۲۹	۴۲۶.۴۷	۸۴.۵۴	۸۴.۲۳	۸۹.۵۰	۸۵.۹۷	۸۲.۲۳	آذربایجان شرقی
۱۵	۱۷.۰۳	۸۵.۱۴	۴۲۵.۷	۸۳.۶۸	۸۳.۵۳	۹۰.۵۹	۸۷.۲۷	۸۰.۶۳	منطقه جنوب تهران
۱۶	۱۶.۵۷	۸۲.۸۴	۴۱۴.۱۸	۸۲.۰۶	۸۱.۴۶	۸۴.۸۳	۸۴.۳۱	۸۱.۵۲	گلستان
۱۷	۱۶.۳۷	۸۱.۸۵	۴۰۹.۲۶	۸۲.۵۳	۸۴.۲۶	۸۲.۵۹	۸۱.۳۲	۷۸.۵۶	خراسان جنوبی
۱۸	۱۶.۳۳	۸۱.۶۴	۴۰۸.۱۹	۸۵.۲۹	۸۱.۸۰	۸۸.۳۳	۸۱.۷۴	۷۱.۰۳	قزوین
۱۹	۱۶.۱۹	۸۰.۹۵	۴۰۴.۷۵	۸۲.۴۸	۷۹.۶۹	۸۴.۰۹	۸۵.۱۹	۷۳.۳۰	البرز
۲۰	۱۶.۱۷	۸۰.۸۶	۴۰۴.۳۲	۸۵.۲۳	۸۱.۴۹	۸۳.۵۸	۸۱.۷۵	۷۲.۲۸	منطقه شمال غرب تهران
۲۱	۱۶.۱۵	۸۰.۷۳	۴۰۳.۶۷	۸۱.۷۰	۸۱.۹۶	۸۰.۲۲	۸۱.۲۳	۷۸.۵۶	یزد
۲۲	۱۶.۰۲	۸۰.۱۲	۴۰۰.۶	۷۸.۹۷	۸۸.۰۹	۸۴.۰۶	۷۸.۱۰	۷۱.۳۸	منطقه شمال شرق تهران
۲۳	۱۵.۸۵	۷۹.۲۳	۳۹۶.۱۵	۷۸.۴۰	۷۷.۵۳	۸۱.۲۶	۸۱.۳۵	۷۷.۶۱	خراسان شمالی
۲۴	۱۵.۸۳	۷۹.۱۳	۳۹۵.۶۶	۷۶.۱۷	۷۷.۲۰	۸۱.۵۷	۸۲.۴۵	۷۸.۲۷	فارس
۲۵	۱۵.۵۶	۷۷.۸۰	۳۸۸.۹۹	۷۹.۲۸	۷۱.۳۷	۷۹.۶۸	۷۹.۲۱	۷۹.۴۵	کرمانشاه
۲۶	۱۵.۵۴	۷۷.۶۹	۳۸۸.۴۴	۷۶.۲۹	۷۸.۴۹	۷۹.۷۰	۸۰.۶۲	۷۳.۲۳	خراسان رضوی
۲۷	۱۵.۱۶	۷۵.۸۰	۳۷۹.۰۱	۷۹.۹۳	۷۲.۱۰	۷۷.۷۰	۷۵.۳۳	۷۳.۹۵	اردبیل
۲۸	۱۴.۹۸	۷۴.۸۸	۳۷۴.۴۲	۷۳.۵۵	۷۳.۱۶	۸۰.۸۹	۷۷.۷۱	۶۹.۱۱	کهگیلویه و بویراحمد
۲۹	۱۴.۳۸	۷۱.۹۱	۳۵۹.۵۶	۷۳.۶۲	۶۸.۴۸	۷۵.۳۰	۷۱.۲۷	۷۰.۸۹	آذربایجان غربی
۳۰	۱۴.۳۲	۷۱.۶۲	۳۵۸.۱	۶۹.۱۴	۶۴.۹۱	۷۵.۱۵	۷۳.۸۴	۷۵.۰۶	قم
۳۱	۱۳.۳۰	۶۶.۴۸	۳۲۳.۴۲	۶۳.۱۴	۵۹.۳۲	۷۰.۹۲	۶۸.۲۰	۷۰.۸۴	خوزستان
۳۲	۱۳.۱۴	۶۵.۷۰	۳۲۸.۵۱	۷۴.۸۵	۶۲.۱۳	۶۸.۸۰	۶۶.۹۱	۵۵.۸۲	چهارمحال و بختیاری
۳۳	۱۲.۶۲	۶۴.۱۰	۳۱۵.۵	۵۸.۴۲	۵۵.۸۴	۶۵.۵۷	۶۷.۰۴	۶۸.۶۳	هرمزگان
۳۴	۱۲.۵۶	۶۲.۸۰	۳۱۴.۰۲	۵۸.۲۹	۶۲.۷۸	۶۲.۴۰	۶۶.۹۹	۶۳.۵۶	سیستان و بلوچستان
۳۵	۱۱.۴۰	۵۷.۰۱	۲۸۵.۰۳	۵۶.۸۸	۵۴.۷۸	۵۹.۴۹	۶۱.۷۲	۵۲.۱۶	کرمان
۳۶	۱۱.۰۳	۵۵.۱۶	۲۷۵.۸	۵۳.۵۹	۵۵.۵۱	۵۵.۶۸	۵۶.۴۲	۵۴.۶۰	یوشهر
—	۱۲.۳۹	۶۱.۹۵	۳۰۹.۷۶	۶۴.۹۶	۵۹.۰۲	۶۴.۵۶	۶۴.۱۲	۵۷.۱۰	کل کشور

پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی مرداد ماه ۱۴۰۳

پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی کشور – مرداد ماه ۱۴۰۳

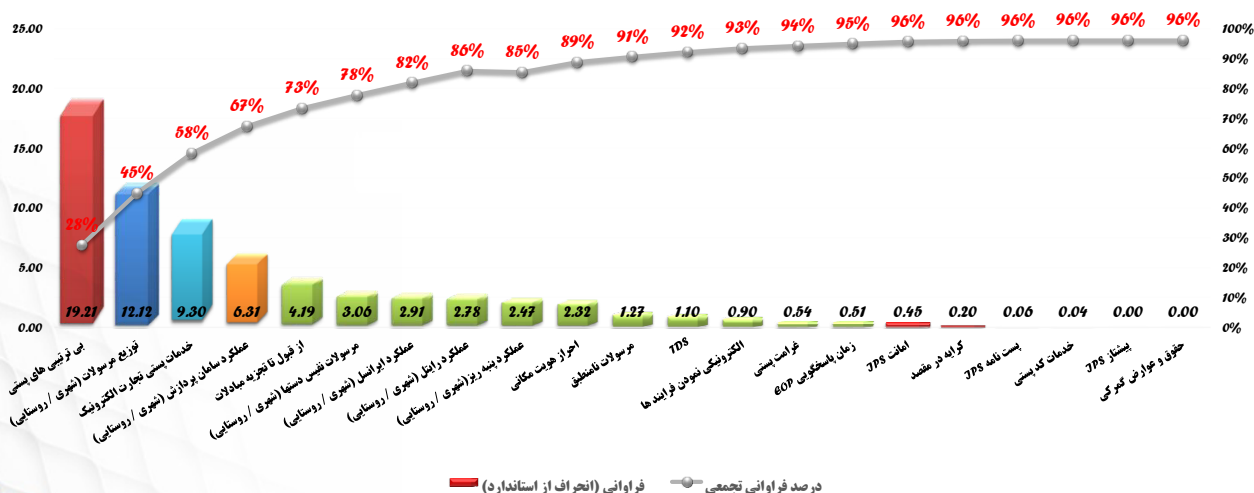
ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	میزان انطباق کیفی داخله	۱۲۱	۷۰.۲۴	۵۰.۷۶	۷۳%	۷۳%
۲	مرسولات به موقع توزیع شده	۳۹	۲۲.۶۹	۱۶.۳۱	۲۳%	۹۶%
۳	میزان رضایت / شکایت مشتریان	۱۷	۱۴.۸۵	۲.۱۵	۳%	۹۹%
۴	میزان انطباق کیفی خارجه	۲۲	۲۱.۴۹	۰.۵۱	۱%	۱۰۰%
جمع کل		۱۹۹.۰۰	۱۲۹.۲۷	۶۹.۷۳	۱۰۰%	۱۰۰%



پارتو شاخص های کیفی واحد های اجرایی مرداد ماه ۱۴۰۳

پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی کشور – مرداد ماه ۱۴۰۳

ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	بی ترتیبی های پستی	۲۳	۳.۷۹	۱۹.۲۱	۲۷.۵۵%	۲۸%
۲	توزیع مرسولات (شهری / روستایی)	۲۷	۱۴.۸۸	۱۲.۱۲	۱۷.۳۸%	۴۵%
۳	خدمات پستی تجارت الکترونیک	۲۴	۱۴.۷	۹.۳۰	۱۳.۳۴%	۵۸%
۴	عملکرد سامان پردازش (شهری / روستایی)	۱۵	۸.۶۹	۶.۳۱	۹.۰۵%	۶۷%
۵	از قبول تا تجزیه میادلات	۱۲	۷.۸۱	۴.۱۹	۶.۰۱%	۷۳%
۶	مرسولات نفیس دستها (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۴۴	۳.۰۶	۴.۳۹%	۷۸%
۷	عملکرد ایرانسل (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۵۹	۲.۹۱	۴.۱۷%	۸۲%
۸	عملکرد رایتل (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۷۲	۲.۷۸	۳.۹۹%	۸۶%
۹	عملکرد پنبه ریز (شهری / روستایی)	۷.۵	۵.۰۳	۲.۴۷	۳.۵۴%	۸۵%
۱۰	احراز هویت مکانی	۶	۳.۶۸	۲.۳۲	۳.۳۳%	۸۹%
۱۱	مرسولات نامنطبق	۶	۴.۷۳	۱.۲۷	۱.۸۲%	۹۱%
۱۲	TDS	۵	۳.۹	۱.۱۰	۱.۵۸%	۹۲%
۱۳	الکترونیکی نمودن فرایند ها	۷	۶.۱	۰.۹۰	۱.۲۹%	۹۳%
۱۴	غرامت پستی	۴	۳.۴۶	۰.۵۴	۰.۷۷%	۹۴%
۱۵	زمان پاسخگویی EOP	۸	۷.۴۹	۰.۵۱	۰.۷۳%	۹۵%
۱۶	امانت IPS	۶	۵.۵۵	۰.۴۵	۰.۶۵%	۹۶%
۱۷	کرایه در مقصد	۵	۴.۸	۰.۲۰	۰.۲۹%	۹۶%
۱۸	پست نامه IPS	۶	۵.۹۴	۰.۰۶	۰.۰۹%	۹۶%
۱۹	خدمات کد پستی	۵	۴.۹۶	۰.۰۴	۰.۰۶%	۹۶%
۲۰	پیشاز IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰%	۹۶%
۲۱	حقوق و عوارض گمرکی	۴	۴	۰.۰۰	۰.۰۰%	۹۶%
مجموع		۱۹۹.۰۰	۱۲۹.۲۷	۶۹.۷۴	۱۰۰%	—



راهنما

تجزیه‌ی تفصیلی مناطق

از ۱۰۰,۰۰۰ نفر به پایین (زرد)

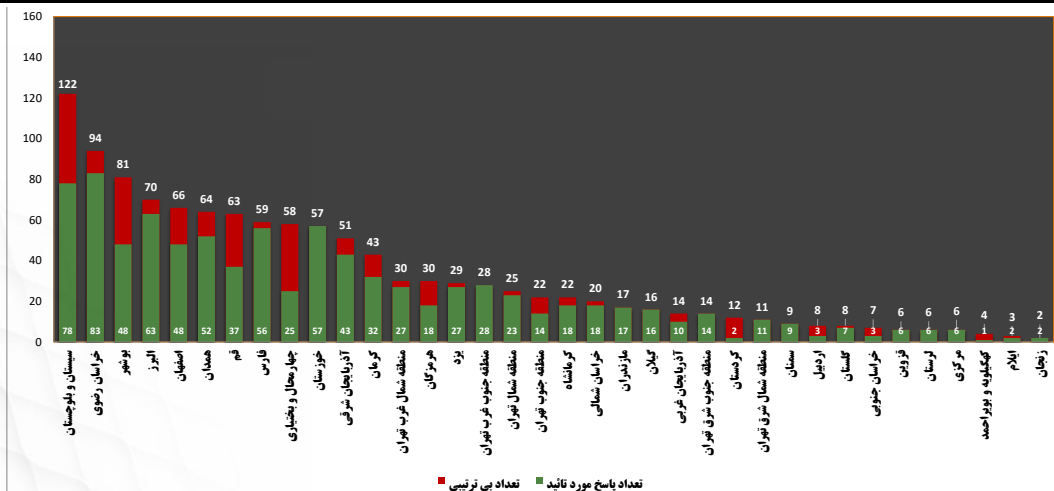
کمیته	پیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۱.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۸.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۹۸.۰۰٪

در شاخص درخواست های به موقع احراز مکانی عملکرد واحد اجرایی **لرستان** در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد و عملکرد واحد های اجرایی اصفهان، خراسان جنوبی، مرکزی، گیلان، همدان، مازندران، ایلام، شمال، فارس، سمنان، البرز و گلستان با بیش از ۹۵ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرایی ارزیابی می گردد؛ شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی **چهارمحال و بختیاری، خراسان شمالی، کرمان، جنوب غرب، اردبیل، قزوین، شمال غرب، هرمزگان، کردستان، جنوب، بوشهر، خراسان رضوی، سیستان و بلوچستان، جنوب شرق، آذربایجان غربی، یزد، زنجان، شمال شرق، آذربایجان شرقی، کهگیلویه و بویراحمد، کرمانشاه، خوزستان و قم** 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.

بی‌ترتیبی‌های ثبت شده در سامانه TQM مرداد ماه ۱۴۰۳

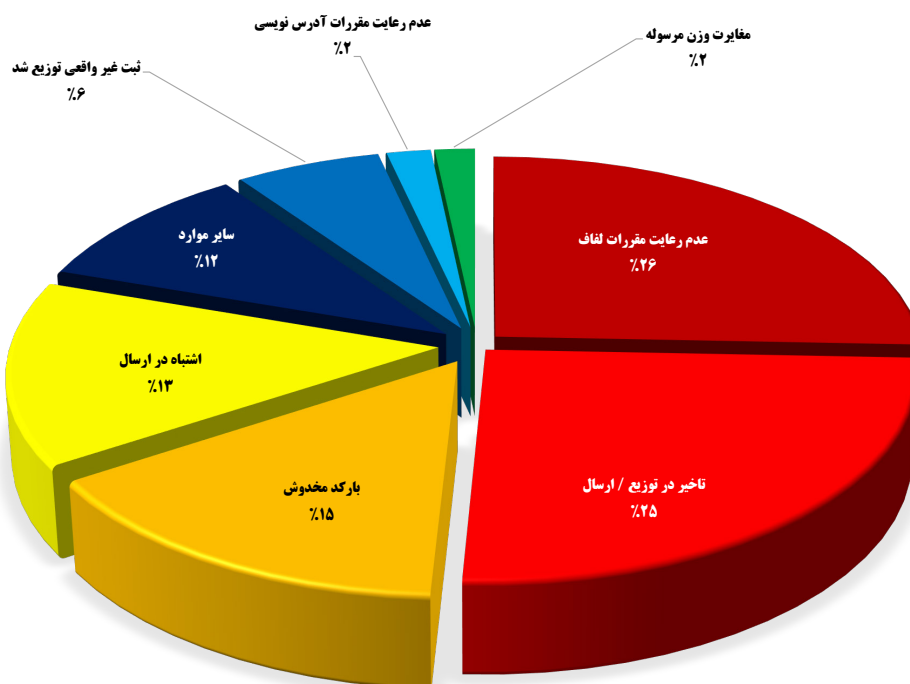
بی‌ترتیبی‌های شناسایی شده مرسولات به تفکیک واحد‌های اجرایی در سامانه TQM

ردیف	واحد‌های پستی	تعداد بی‌ترتیبی	تعداد پاسخ مورد تأیید
۱	سیستان و بلوچستان	۱۲۲	۷۸
۲	خراسان رضوی	۹۴	۸۳
۳	بوشهر	۸۱	۴۸
۴	البرز	۷۰	۶۳
۵	اصفهان	۶۶	۴۸
۶	همدان	۶۴	۵۲
۷	قم	۶۳	۳۷
۸	فارس	۵۹	۵۶
۹	چهارمحال و بختیاری	۵۸	۲۵
۱۰	خوزستان	۵۷	۵۷
۱۱	آذربایجان شرقی	۵۱	۴۳
۱۲	کرمان	۴۳	۳۲
۱۳	منطقه شمال غرب تهران	۳۰	۲۷
۱۴	هرمزگان	۳۰	۱۸
۱۵	یزد	۲۹	۲۷
۱۶	منطقه جنوب غرب تهران	۲۸	۲۸
۱۷	منطقه شمال تهران	۲۵	۲۳
۱۸	منطقه جنوب تهران	۲۲	۱۴
۱۹	کرمانشاه	۲۲	۱۸
۲۰	خراسان شمالی	۲۰	۱۸
۲۱	مازندران	۱۷	۱۷
۲۲	گیلان	۱۶	۱۶
۲۳	آذربایجان غربی	۱۴	۱۰
۲۴	منطقه جنوب شرق تهران	۱۴	۱۴
۲۵	کردستان	۱۲	۲
۲۶	منطقه شمال شرق تهران	۱۱	۱۱
۲۷	سمنان	۹	۹
۲۸	اردبیل	۸	۳
۲۹	گلستان	۸	۷
۳۰	خراسان جنوبی	۷	۳
۳۱	قزوین	۶	۶
۳۲	لرستان	۶	۶
۳۳	مرکزی	۶	۶
۳۴	کمیکلویه و بویراحمد	۴	۱
۳۵	ایلام	۳	۲
۳۶	زنجان	۲	۲
جمع کل		۳۹۲۲	۱۷۰۷



سهم عمده بی ترتیبی های ثبت شده در سامانه TQM
مرداد ماه ۱۴۰۳

ردیف	نوع بی ترتیبی	تعداد بی ترتیبی
۱	عدم رعایت مقررات لفاف	۲۸۷
۲	تاخیر در توزیع / ارسال	۲۸۲
۳	بارکد مخدوش	۱۶۸
۴	اشتباه در ارسال	۱۶۲
۵	سایر موارد	۱۱۲
۶	ثبت غیر واقعی توزیع شد	۶۹
۷	عدم رعایت مقررات آدرس نویسی	۲۱
۸	مغایرت وزن مرسوله	۱۹
	جمع	۱۱۲۰

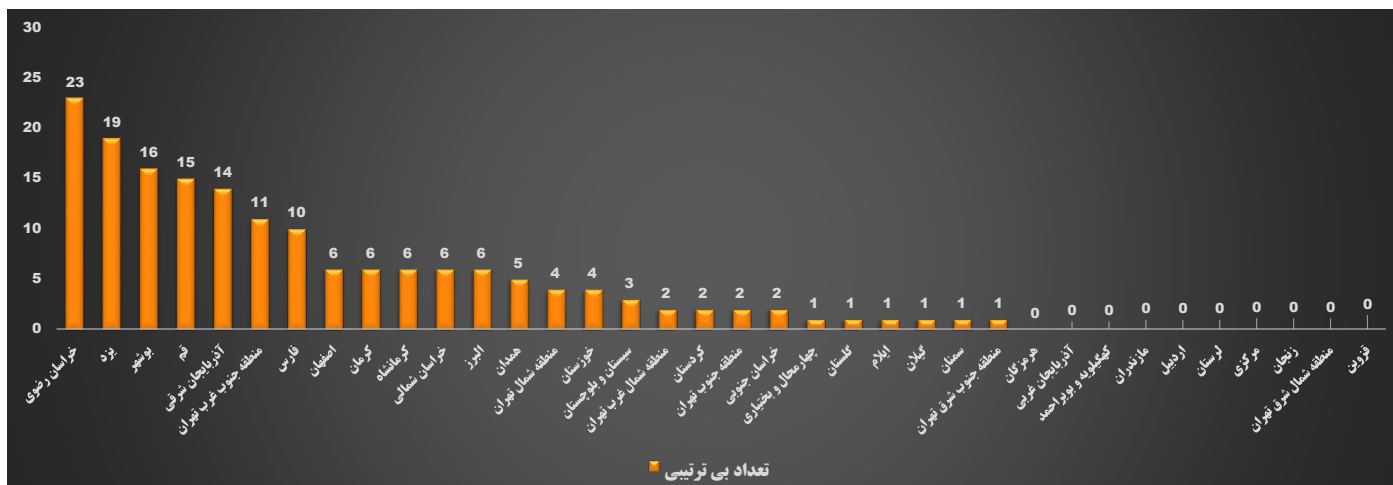


تحلیل:

همانگونه که در نمودار فوق ملاحظه می گردد اولین عامل تاثیر گذار بی ترتیبی **عدم رعایت مقررات لفاف** بنده با ۲۶ درصد سهم بوده که عمدتاً علل وقوع بی ترتیبی مذکور عدم رعایت مقررات لفاف بنده توسط متصدیان قبول 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 **تاخیر در توزیع / ارسال** با ۲۵ درصد سهم بوده که عمدتاً علل وقوع بی ترتیبی مذکور عدم دقت متصدیان ذیربط در ارسال به موقع از واحدهای مبادله و تاخیر در توزیع توسط موزعین می باشد که انتظار می رود واحد های اجرایی با توجه به بخشنامه های ابلاغی نسبت به بازآموزی عوامل ذیربط اقدام لازم معمول و گزارش اقدامات به عمل آمده به صورت مستمر به این دفتر ارسال نمایند.

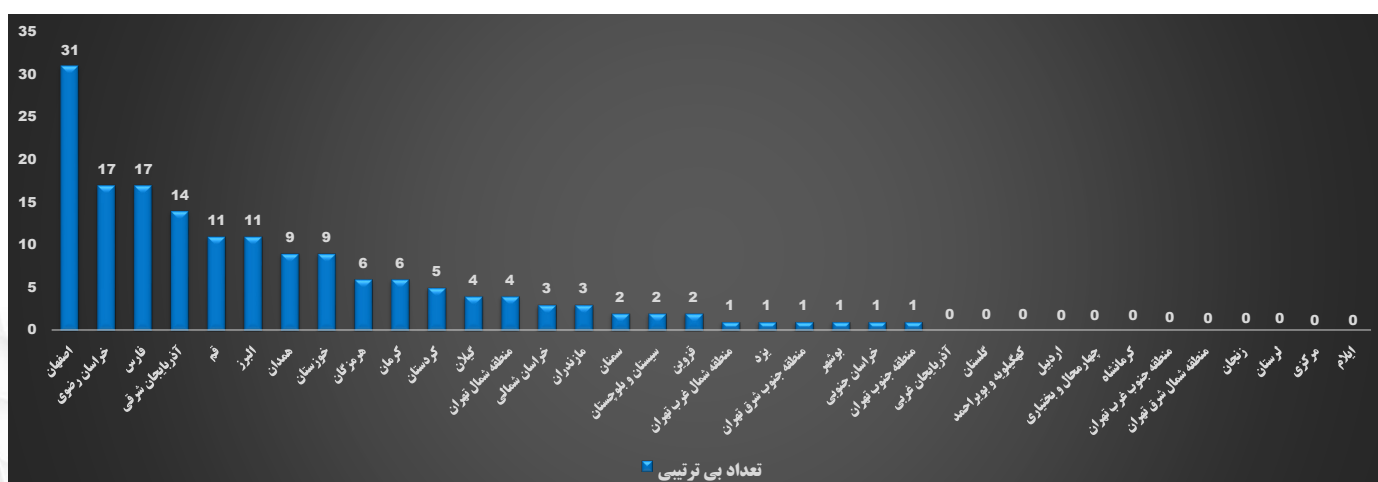
بی ترتیبی های بارکد مخدوش ثبت شده در سامانه TQM مرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهم بی ترتیبی مربوط به بارکد مخدوش ۱۵ درصد بوده که استان های **خراسان رضوی**، **یزد**، **بوشهر**، **قم** و **آذربایجان شرقی** 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 و کس مرغوب جهت چاپ لیبل می باشد که می بایست تدابیر لازم اتخاذ گردد. همچنین واحدهای اجرایی **هرمزگان**، **آذربایجان غربی**، **کهگیلویه و بویراحمد**، **مازندران**، **اردبیل**، **لرستان**، **مرکزی**، **زنجان**، **شمال شرق** و **قزوین** دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی بارکد مخدوش در مرداد ماه می باشند.

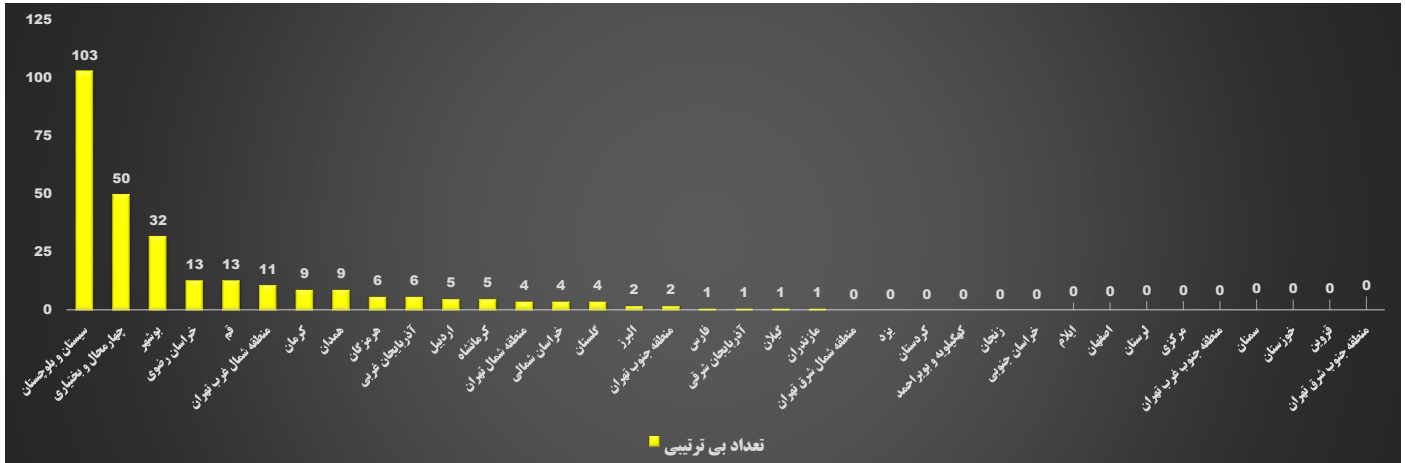
بی ترتیبی های اشتباه در ارسال ثبت شده در سامانه TQM مرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهم بی ترتیبی اشتباه در ارسال ۱۳ درصد بوده که واحدهای اجرایی **اصفهان**، **خراسان رضوی**، **فارس** و **آذربایجان شرقی** 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 **آذربایجان غربی**، **گلستان**، **کهگیلویه و بویراحمد**، **اردبیل**، **چهارمحال و بختیاری**، **کرمانشاه**، **جنوب غرب**، **شمال شرق**، **زنجان**، **لرستان**، **مرکزی** و **ایلام** دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی اشتباه در ارسال در مرداد ماه می باشند.

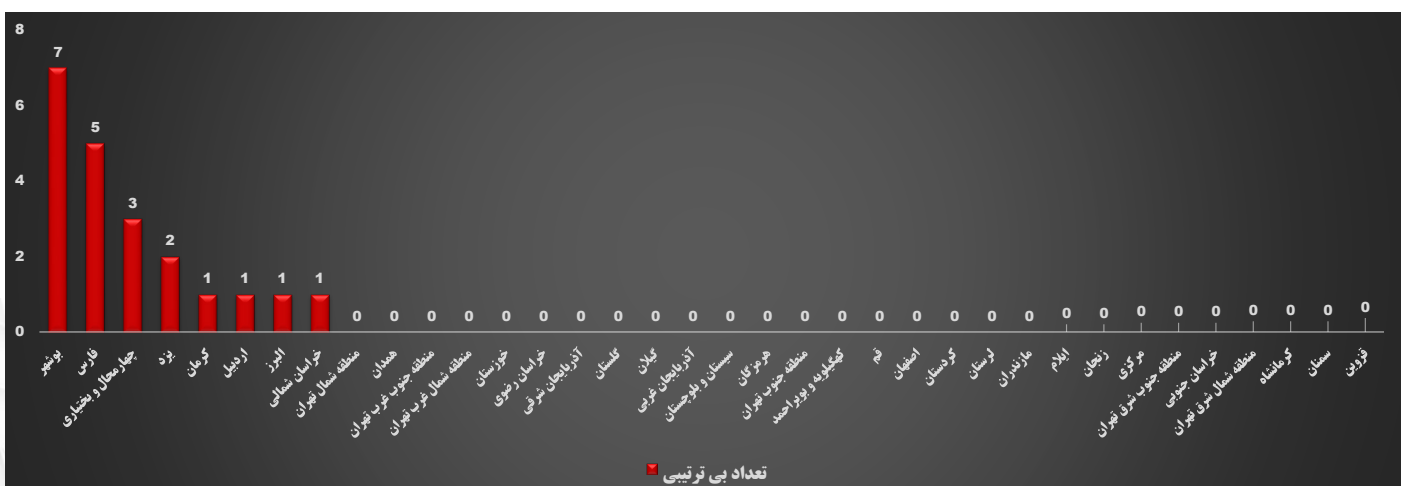
بی ترتیبی های تاخیر در ارسال / توزیع ثبت شده در TQM مرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهم بی ترتیبی تاخیر در توزیع یا ارسال مرسولات پستی ۲۵ درصد می باشد که استان **سیستان و بلوچستان**، **چهارمحال و بختیاری** و **بوشهر** 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 **شمال شرق**، **یزد**، **کردستان**، **کهگیلویه و بویراحمد**، **زنجان**، **خراسان جنوبی**، **ایلام**، **اصفهان**، **لرستان**، **مرکزی**، **جنوب غرب**، **سمنان**، **خوزستان**، **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 ۱۴۰۳



تحلیل:

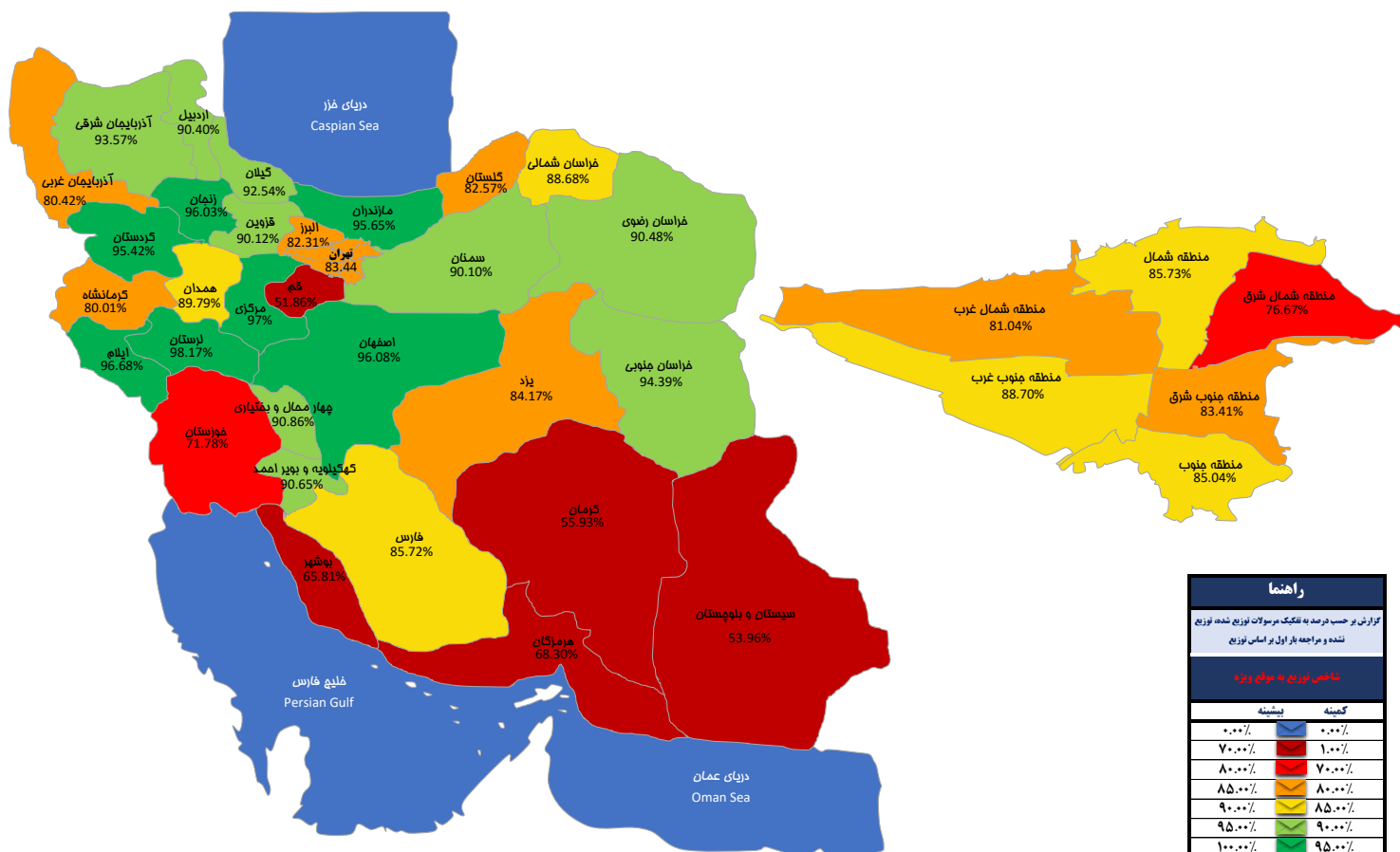
سهم بی ترتیبی عدم رعایت مقررات آدرس نویسی ۲ درصد می باشد که واحدهای اجرایی **بوشهر**، **فارس**، **چهارمحال و بختیاری**، **یزد**، **کرمان**، **اردبیل**، **البرز** و **خراسان شمالی** دارای بی ترتیبی مذکور بوده است. عمده مشکل بروز بی ترتیبی مذکور عدم توجه متصدیان مربوطه می باشد که می بایست تدابیر لازم اتخاذ گردد. شایان ذکر است بی ترتیبی فوق در سایر واحدهای اجرایی حادث نگردیده است.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات ویژه مرداد ماه ۱۴۰۳

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 ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱

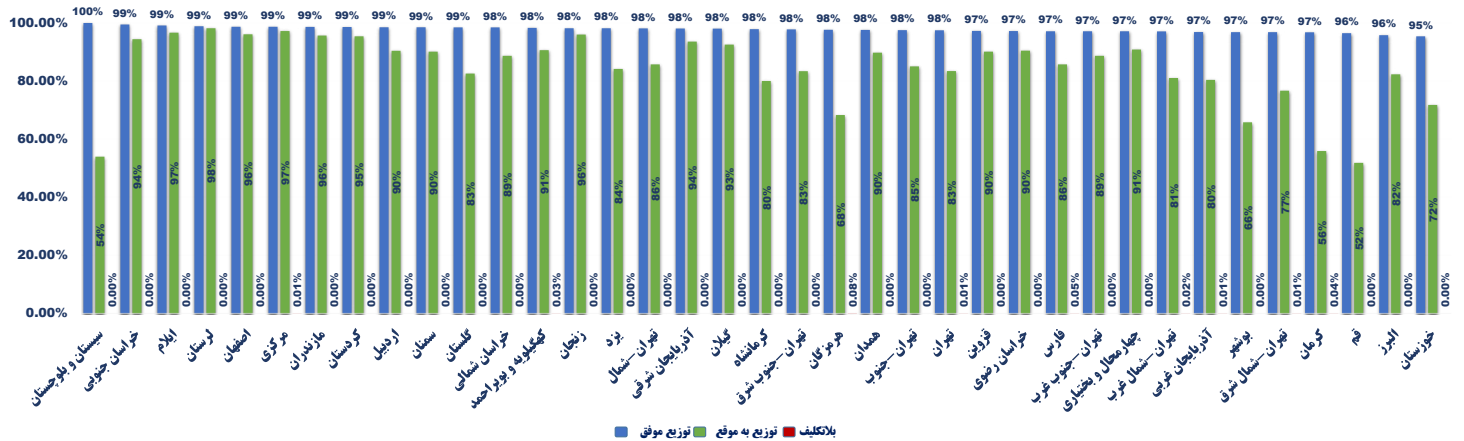


راهنما	
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع	
شاخص توزیع به موقع ویژه	
کمیته	پیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۱.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪

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

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

نمودار عملکرد توزیع مرسولات ویژه مرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

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

تحلیل بالاتکلیفی سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

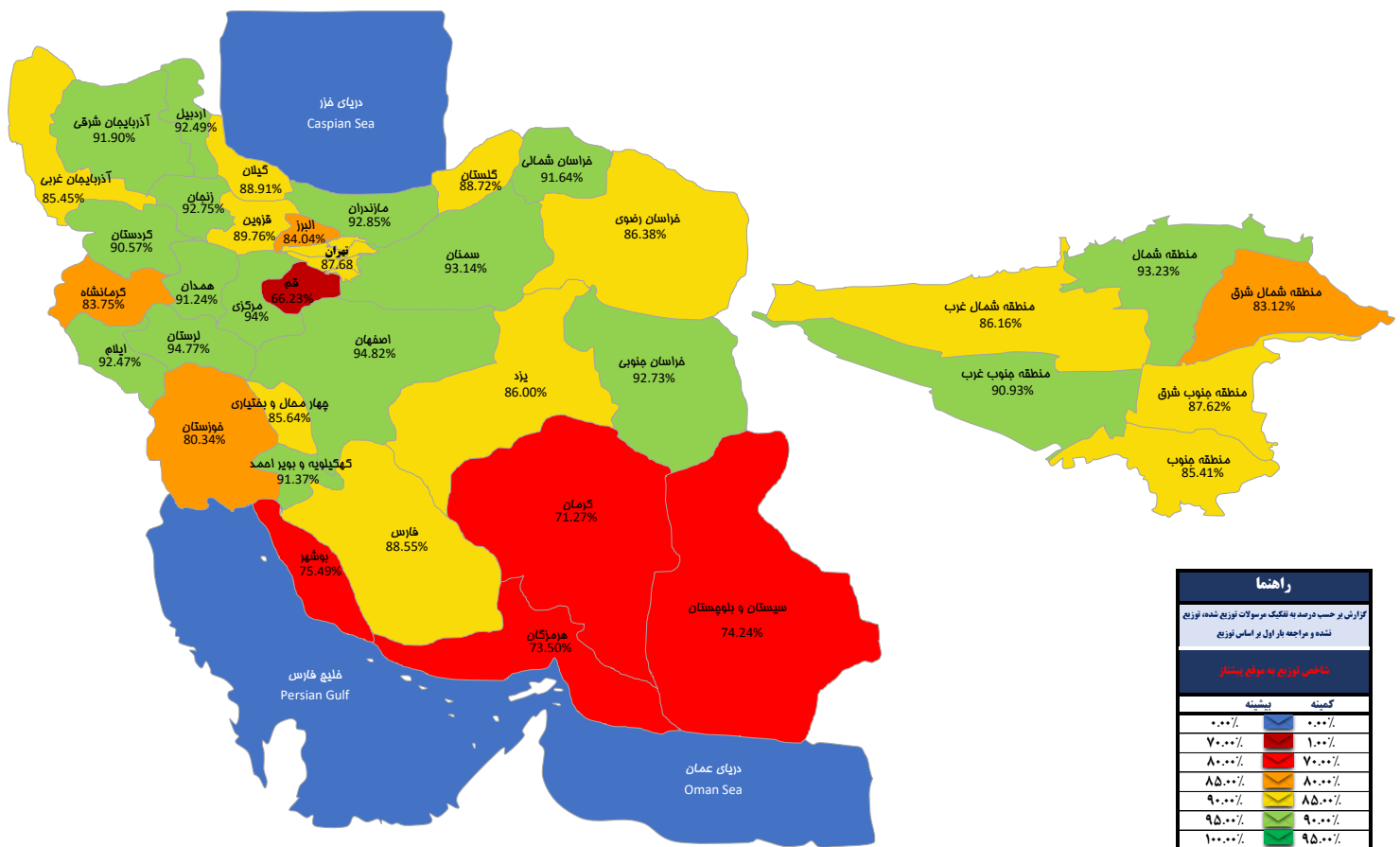
در شاخص بالاتکلیفی مرسولات ویژه، عملکرد استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات پیشتاز مرداد ماه ۱۴۰۳

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 ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱

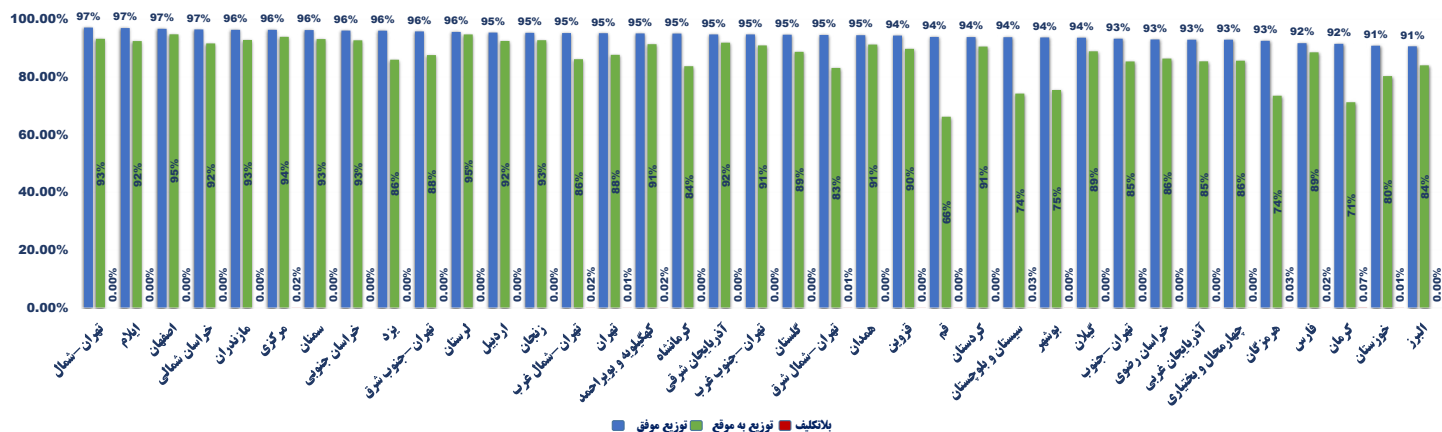


راهنما	
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع	
شاخص توزیع به موقع پیشتاز	
کمیته	پیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪

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

در شاخص توزیع به موقع پیشتاز عملکرد واحد های اجرایی شمال، ایلام، اصفهان، خراسان شمالی، مازندران، مرکزی، سمنان، خراسان جنوبی، لرستان، اردبیل، زنجان، کهگیلویه و بویر احمد، آذربایجان شرقی، جنوب غرب، همدان و کردستان با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرایی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی یزد، جنوب شرق، شمال غرب، تهران، کرمانشاه، گلستان، شمال شرق، قزوین، گیلان، جنوب، خراسان رضوی، آذربایجان غربی، چهارمحال و بختیاری، فارس، خوزستان و البرز به ترتیب در سایر وضعیت های (متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی 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 فرآیندهای عملیاتی مطابق دستورالعمل های ابلاغی اقدام لازم معمول نمایند.

نمودار عملکرد توزیع مرسولات پیشتاز مرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

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

تحلیل بلا تکلیفی سرویس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

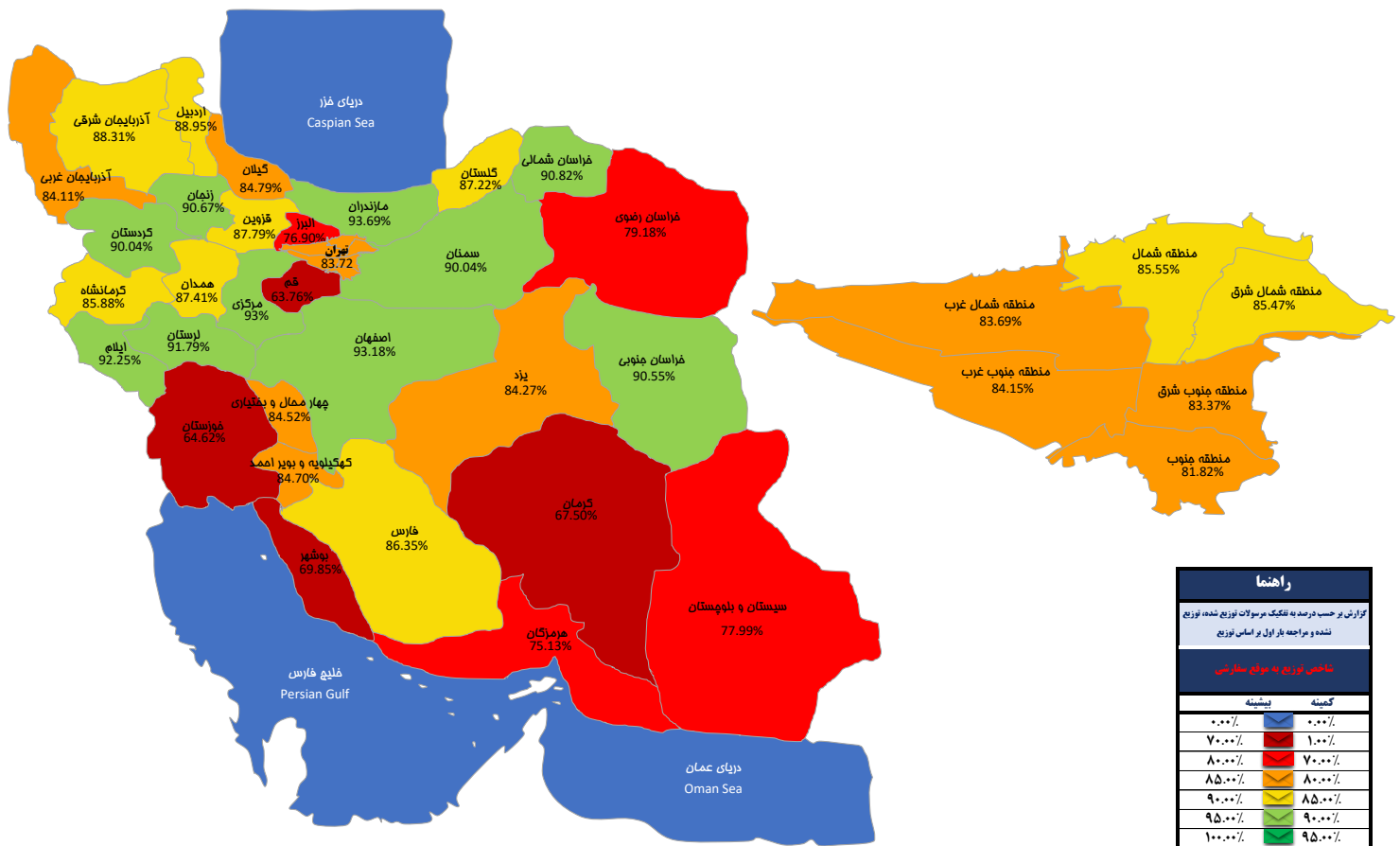
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات پیشتاز، عملکرد استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰.۱ درصد) می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات سفارشی مرداد ماه ۱۴۰۳

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 ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱

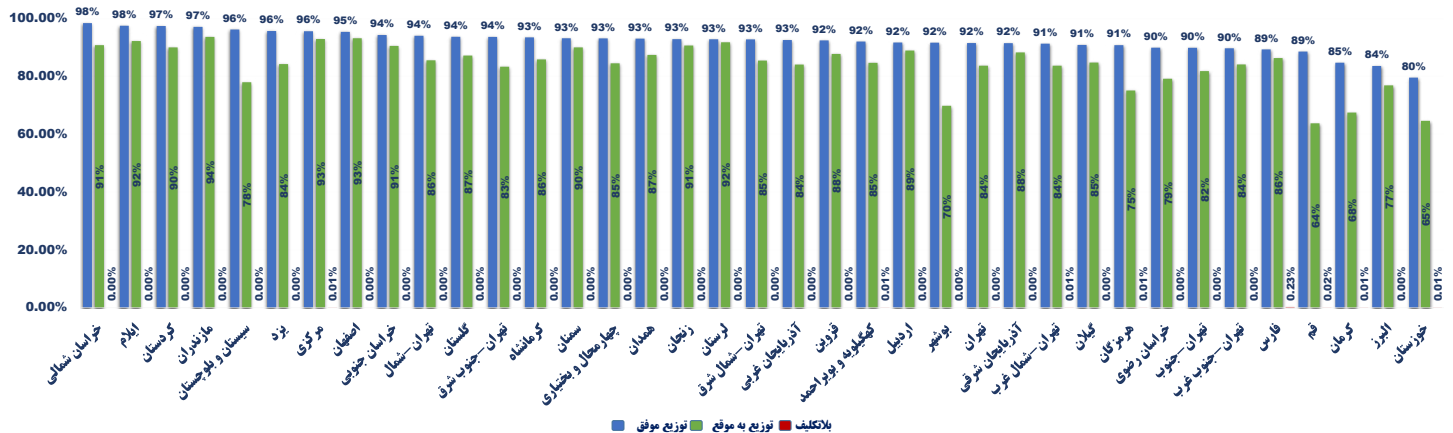


راهنما	
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع	
شاخص توزیع به موقع سفارشی	
کمیته	پیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۱.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪

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

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

نمودار عملکرد توزیع مرسولات سفارشی مرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

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

تحلیل بلا تکلیفی سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

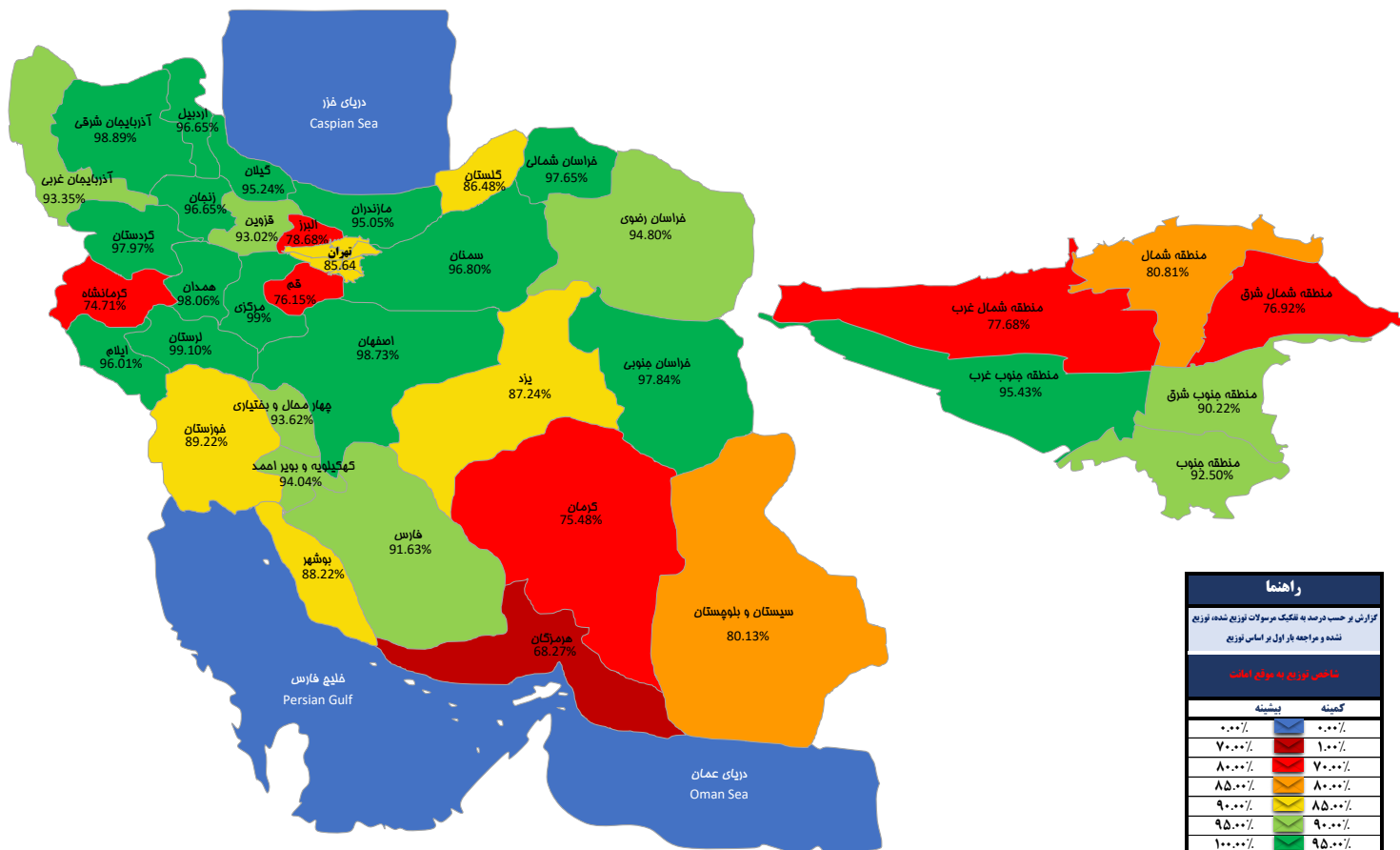
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات سفارشی، عملکرد واحد اجرایی **فارس** نامطلوب می باشد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات امانت مرداد ماه ۱۴۰۳

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 ۱۴۰۳/۰۵/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۵/۳۱

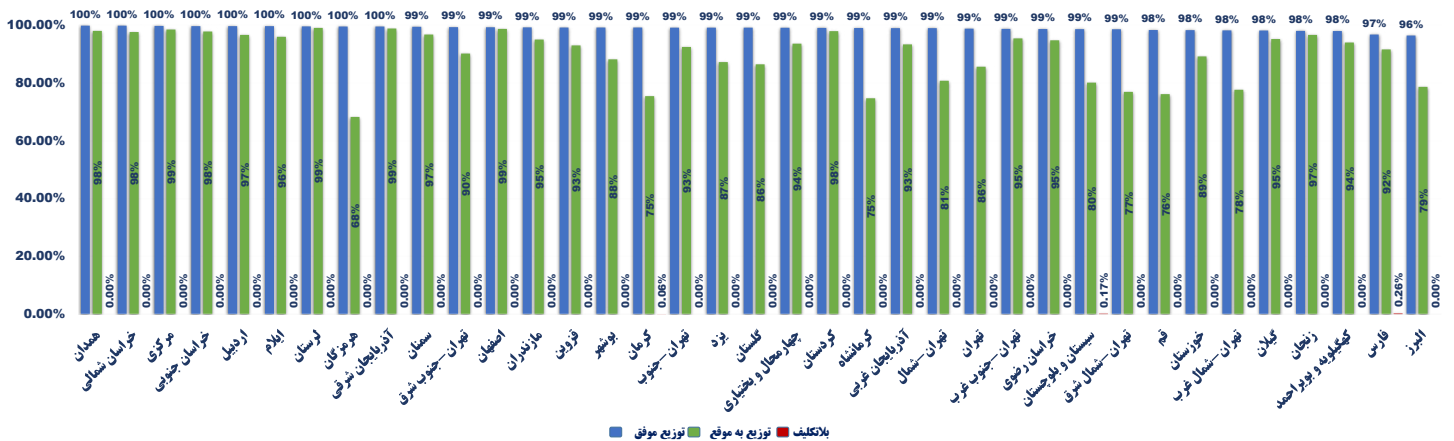


راهنما	
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع	
شاخص توزیع به موقع امانت	
گزینه	پیشینه
۹۵.۰۰٪	۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۱.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۷.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۹۵.۰۰٪

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

در شاخص توزیع به موقع امانت عملکرد واحد های اجرایی لرستان، آذربایجان شرقی، اصفهان، مرکزی، همدان، کردستان، خراسان جنوبی، خراسان شمالی، سمنان، زنجان، اردبیل، ایلام، جنوب غرب، گیلان و مازندران در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی خراسان رضوی، کهگیلویه و بویراحمد، چهارمحال و بختیاری، آذربایجان غربی، قزوین، جنوب، فارس 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 **خوزستان، بوشهر، یزد، گلستان، شمال و سیستان و بلوچستان** به ترتیب در سایر وضعیت های (متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی **البرز، شمال غرب، شمال شرق، قم، کرمان، کرمانشاه و هرمزگان** 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 ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

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

تحلیل بالاترین سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بالاترین مرسولات امانت، عملکرد واحدهای اجرایی **سیستان و بلوچستان** و **فارس** 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.

ارزیابی عملکرد کارشناسان کیفیت واحدهای اجرایی مرداد ماه ۱۴۰۳

ردیف	نام استان/منطقه	جلسات شورای کیفیت	بازدید از شهرستان های تابعه	ارزیابی واحدهای تابعه	نیم ممیزی ویژه کیفیت	سایر اقدامات شناسایی و بازگذاری مرسولات خارج از استاندارد در سامانه TQM
۱	آذربایجان شرقی	✓	✓	✓	✓	*
۲	آذربایجان غربی	✓	✓	✓	✓	*
۳	اردبیل	✓	✓	✓	✓	۴
۴	اصفهان	✓	✓	✓	✓	*
۵	البرز	✓	✓	✓	✓	*
۶	ایلام	✓	✓	✓	✓	*
۷	بوشهر	✓	✓	✓	✓	*
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	✓	✓	✓	✓	*
۱۸	قم	✓	✓	✓	✓	۲
۱۹	کردستان	✓	✓	✓	✓	*
۲۰	کرمان	✓	✓	✓	✓	*
۲۱	کرمانشاه	✓	✓	✓	✓	*
۲۲	کهگیلویه و بویراحمد	✓	✓	✓	✓	*
۲۳	گلستان	✓	✓	✓	✓	*
۲۴	گیلان	✓	✓	✓	✓	*
۲۵	لرستان	✓	✓	✓	✓	*
۲۶	مازندران	✓	✓	✓	✓	*
۲۷	مرکزی	✓	✓	✓	✓	*
۲۸	هرمزگان	✓	✓	✓	✓	*
۲۹	همدان	✓	✓	✓	✓	*
۳۰	یزد	✓	✓	✓	✓	*
۳۱	جنوب	*	✓	✓	✓	*
۳۲	جنوب شرق	✓	*	✓	*	*
۳۳	جنوب غرب	✓	✓	✓	✓	*
۳۴	شمال	✓	✓	✓	✓	*
۳۵	شمال شرق	✓	✓	✓	✓	*
۳۶	شمال غرب	✓	✓	✓	✓	*

تحلیل:

همانگونه که در جدول فوق مشخص است استان **چهار محال و بختیاری** فاقد عملکرد و واحدهای اجرایی البرز، بوشهر، خراسان جنوبی، خراسان شمالی، زنجان، سمنان، سیستان و بلوچستان، قم، کرمان، کرمانشاه، گلستان و مناطق پستی جنوب، جنوب غرب، جنوب شرق، شمال و شمال غرب نسبت به ارسال اطلاعات با تأخیر اقدام نموده اند. شایان ذکر است اطلاعات ارسالی کارشناس کیفیت مناطق پستی جنوب و جنوب شرق به صورت ناقص ارسال گردیده که می بایستی ضمن اهتمام ویژه به انجام وظایف محوله، نسبت به اتخاذ تدابیر لازم پیرامون نظارت بر حسن عملکرد ایشان از سوی مدیریت استان و منطقه پستی معمول گردد.

