

پیام کیفیت



شرکت ملی پست

دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

پیام کیفیت شماره ۶۰

فروردین ماه سال ۱۴۰۲





فهرست

- ۱ - گزارش تحویل به موقع (ON TIME DELIVERY) قرارداد های کلان کشوری.....
- ۶ - نقشه هیت مپ (HEAT MAP).....
سیر مرسولات پستی از قبول تا مرکز تجزیه و مبادلات همان استان و قراردادهای کلان کشوری
- ۱۴ - نتایج ارزیابی واحدهای اجرایی کشور و نمودار پارتو سنجه ها و شاخص های کیفی.....
- ۲۰ - نتایج تحلیل ارزیابی و گزارشات تیم ممیزی کیفیت.....
- ۳۳ - ارزیابی عملکرد کارشناسان کیفیت.....

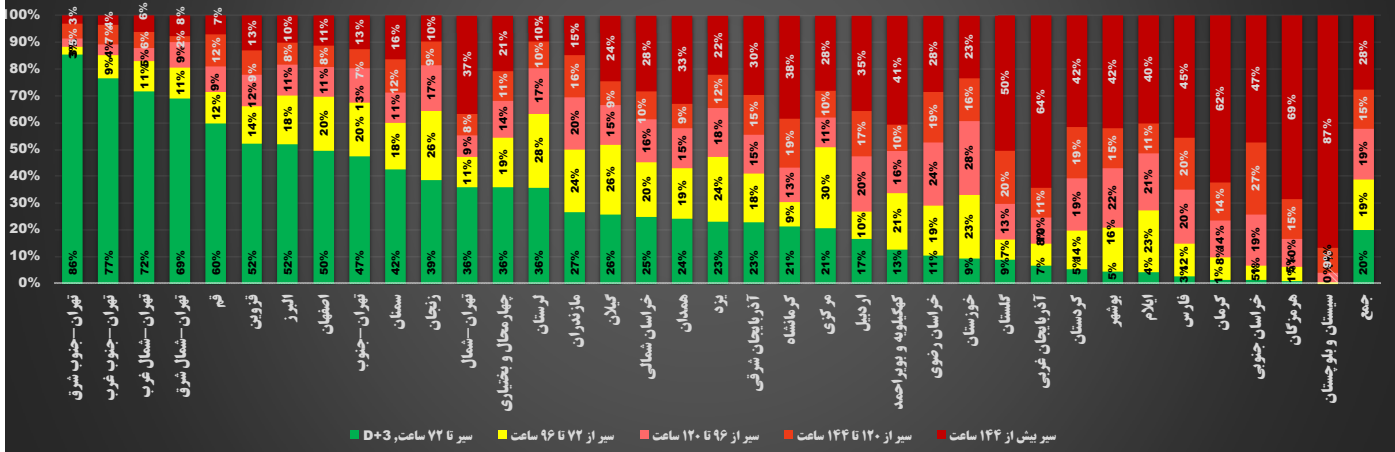


گزارش OTD مرسولات دیجی کالا فروردین ماه ۱۴۰۲

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور

مرسولات دیجی کالا

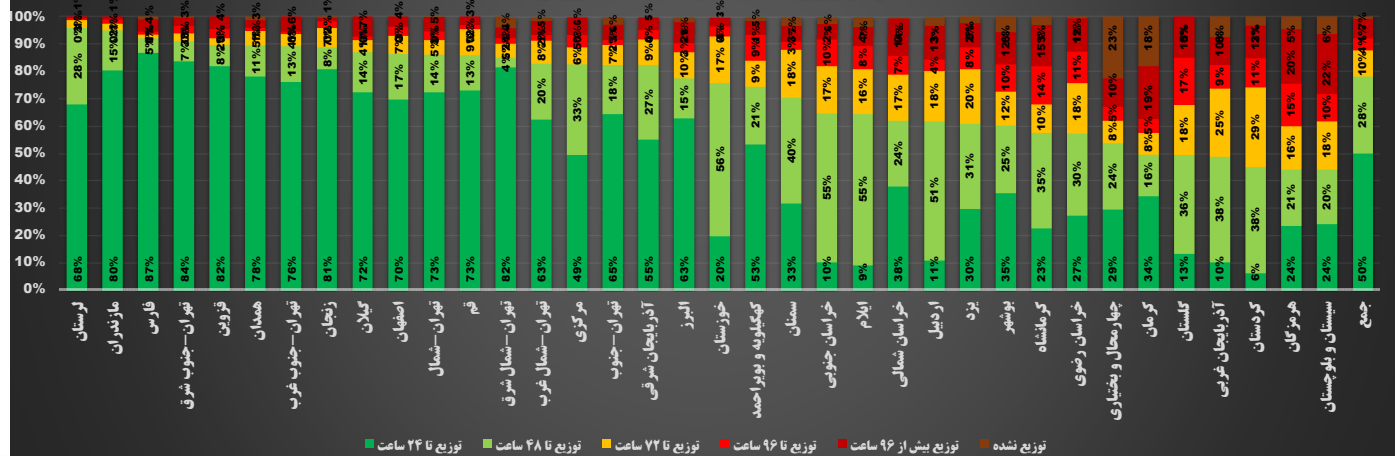
"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"



گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور

مرسولات دیجی کالا

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



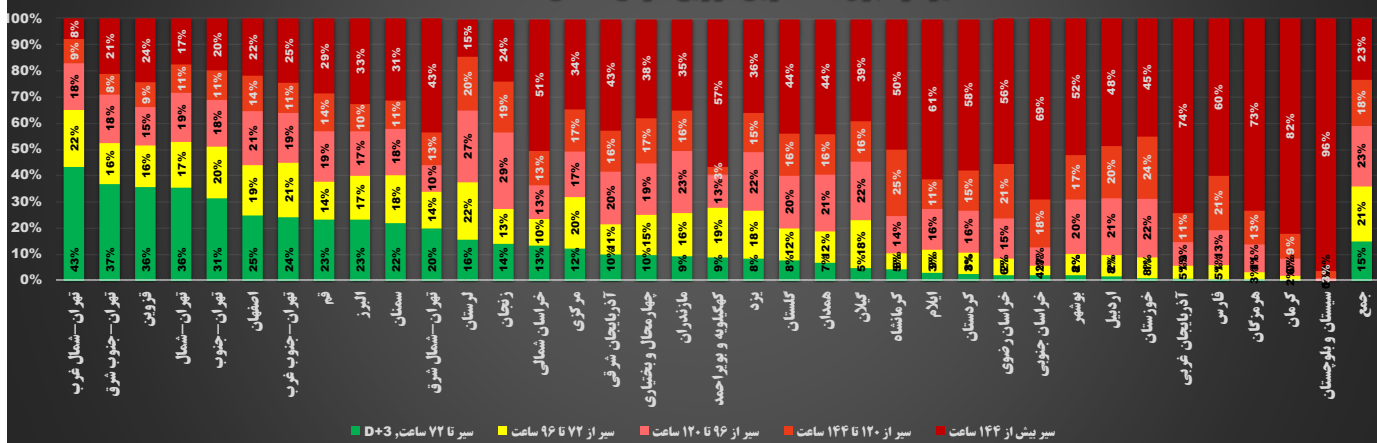
گزارش OTD مرسولات نفیسی دست ها فروردین ماه ۱۴۰۲

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور



مرسولات نفیسی دست ها

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"

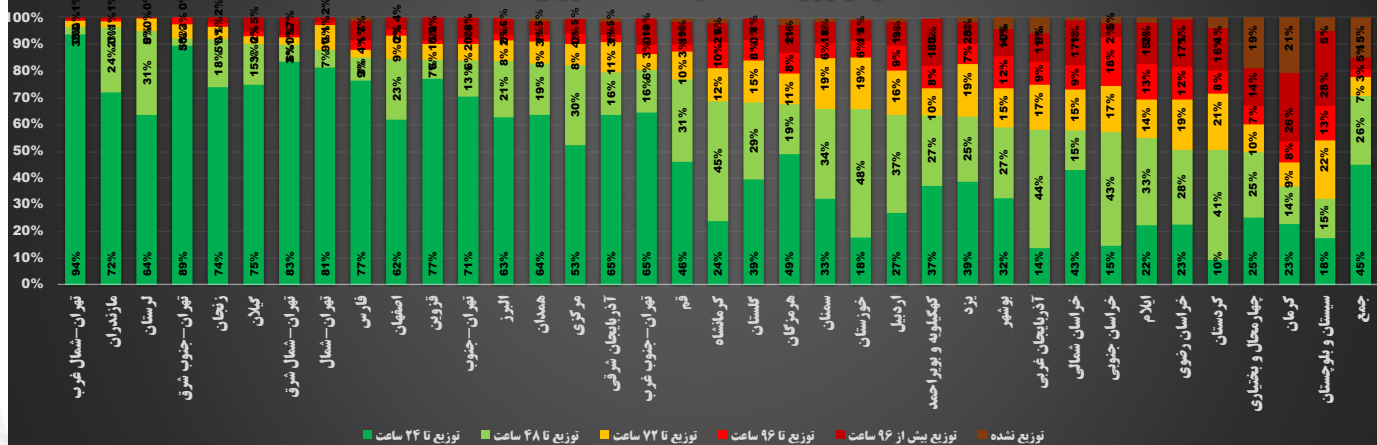


گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور



مرسولات نفیسی دست ها

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



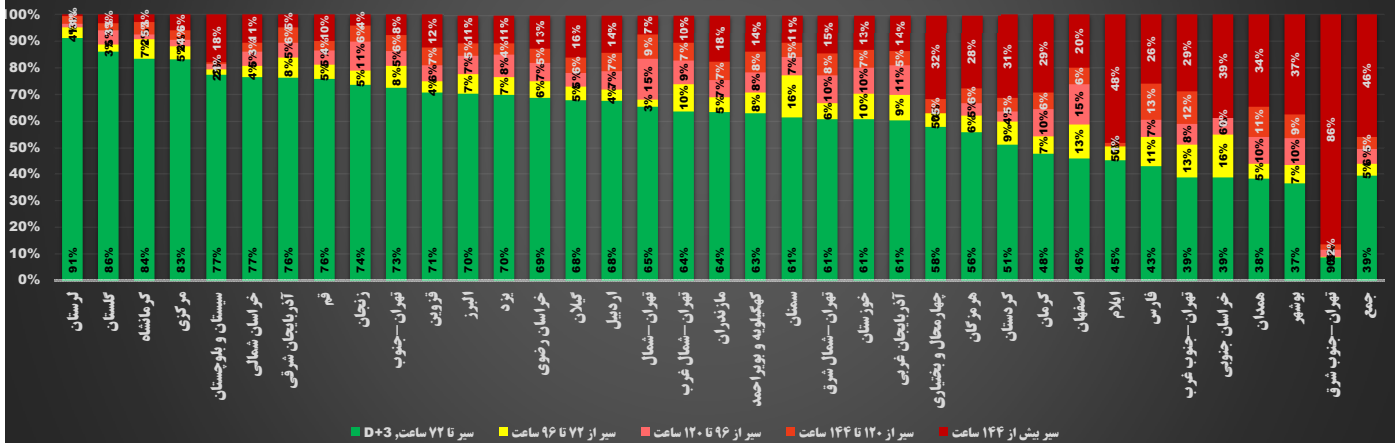
گزارش OTD مرسولات ایرانسل فروردین ماه ۱۴۰۲

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور



مرسولات ایرانسل

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"

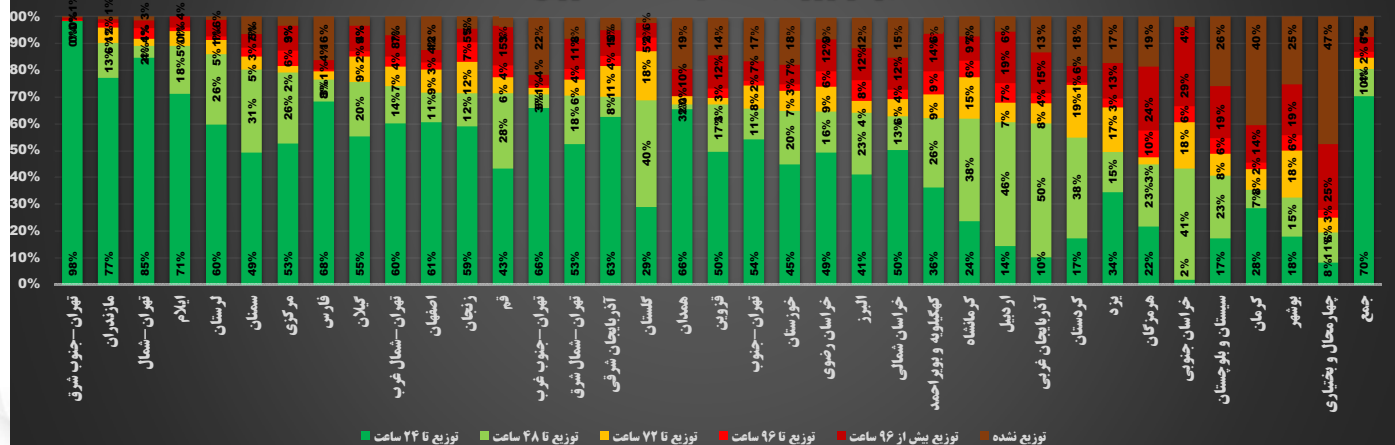


گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور



مرسولات ایرانسل

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



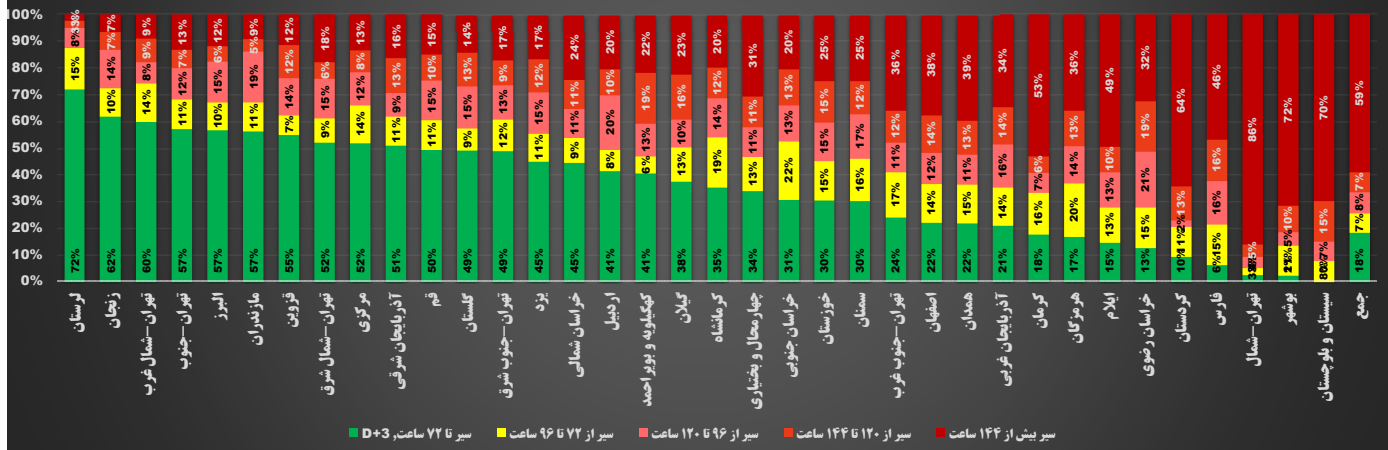
گزارش OTD مرسولات رایتل فروردین ماه ۱۴۰۲



گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور

مرسولات رایتل

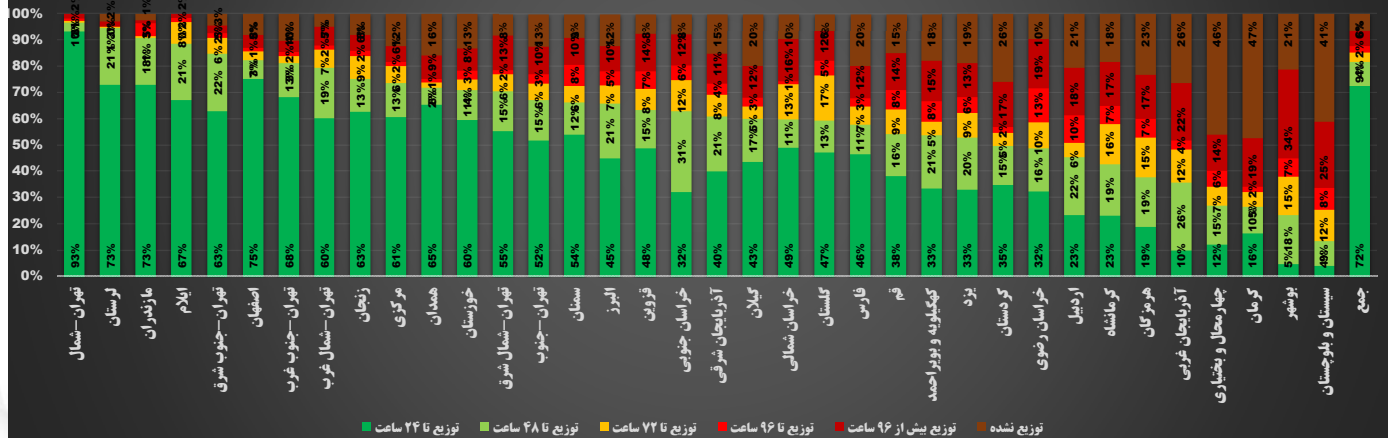
"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"



گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور

مرسولات رایتل

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



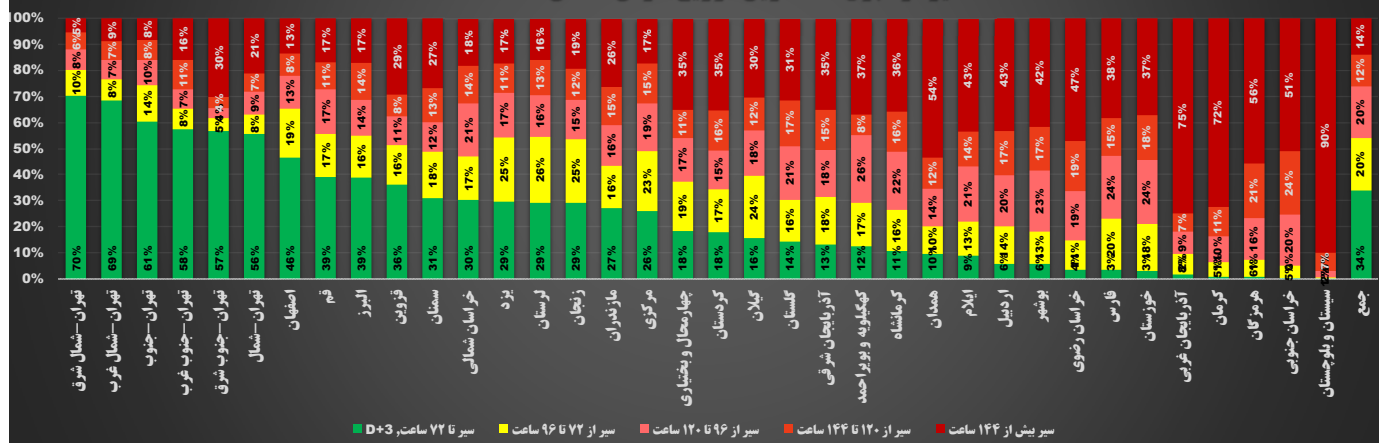
گزارش OTD مرسولات پنبه ریز فروردین ماه ۱۴۰۲

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات پنبه ریز

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"

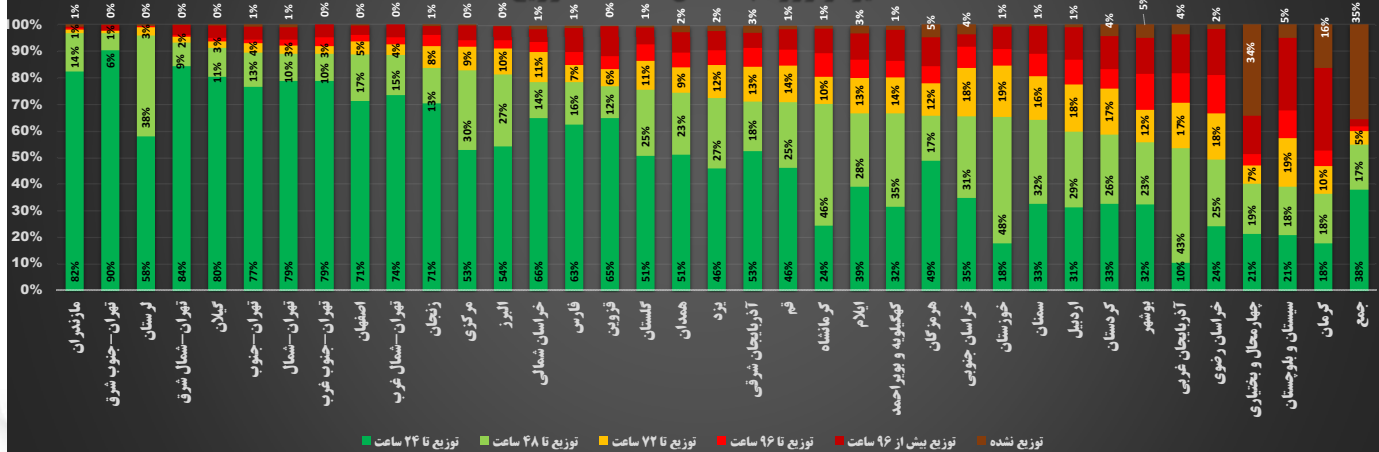


گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات پنبه ریز

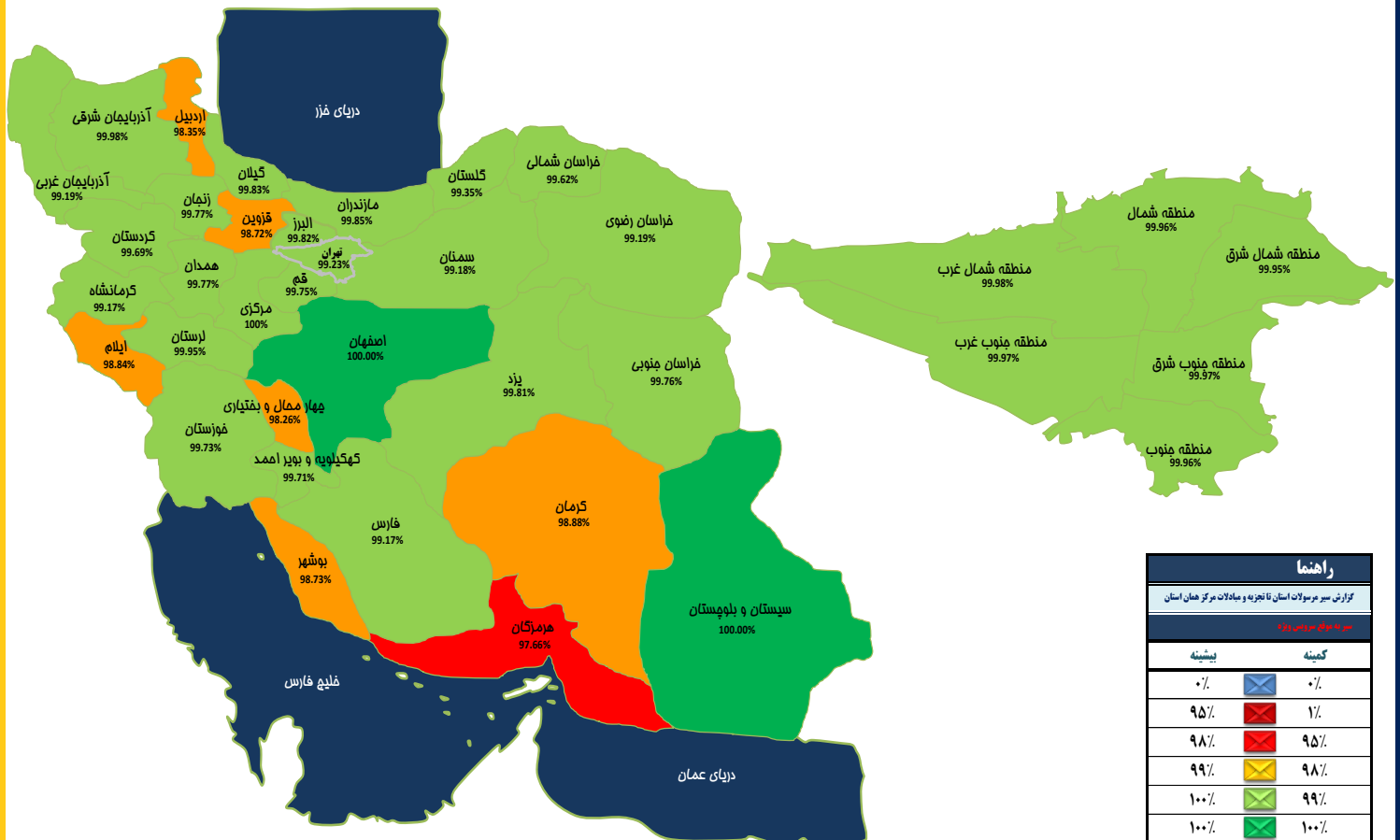
"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



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

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

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



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



QUALITY

راهنما

گزارش سرشماری استان تا تجربه و مداخلات مرکز همان استان

سر به نواحی سرشماری استان

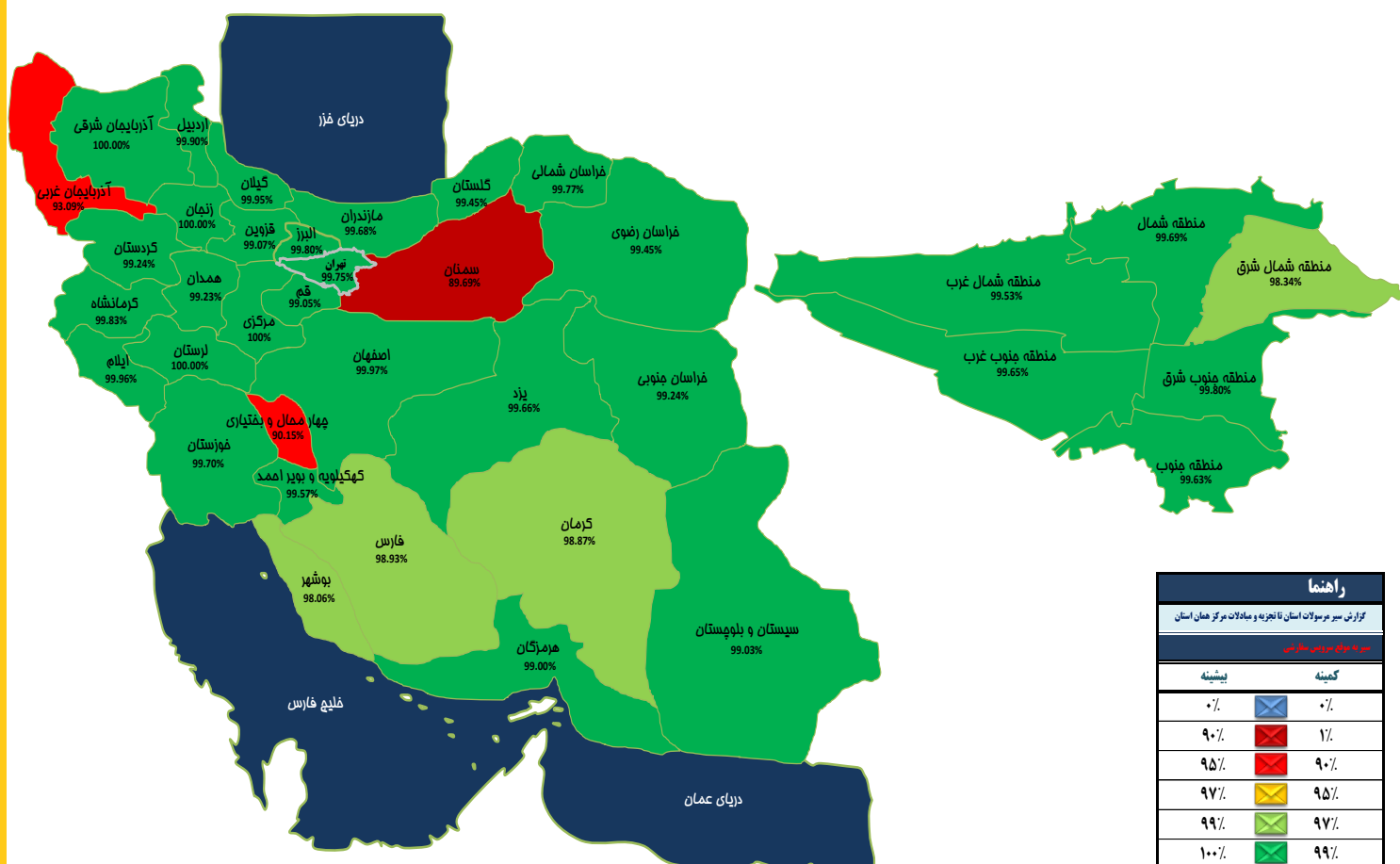
گروه	گروه
۰٪	۰٪
۹۰٪	۱٪
۹۵٪	۹۰٪
۹۸٪	۹۵٪
۹۹٪	۹۸٪
۱۰۰٪	۹۹٪



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

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

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



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

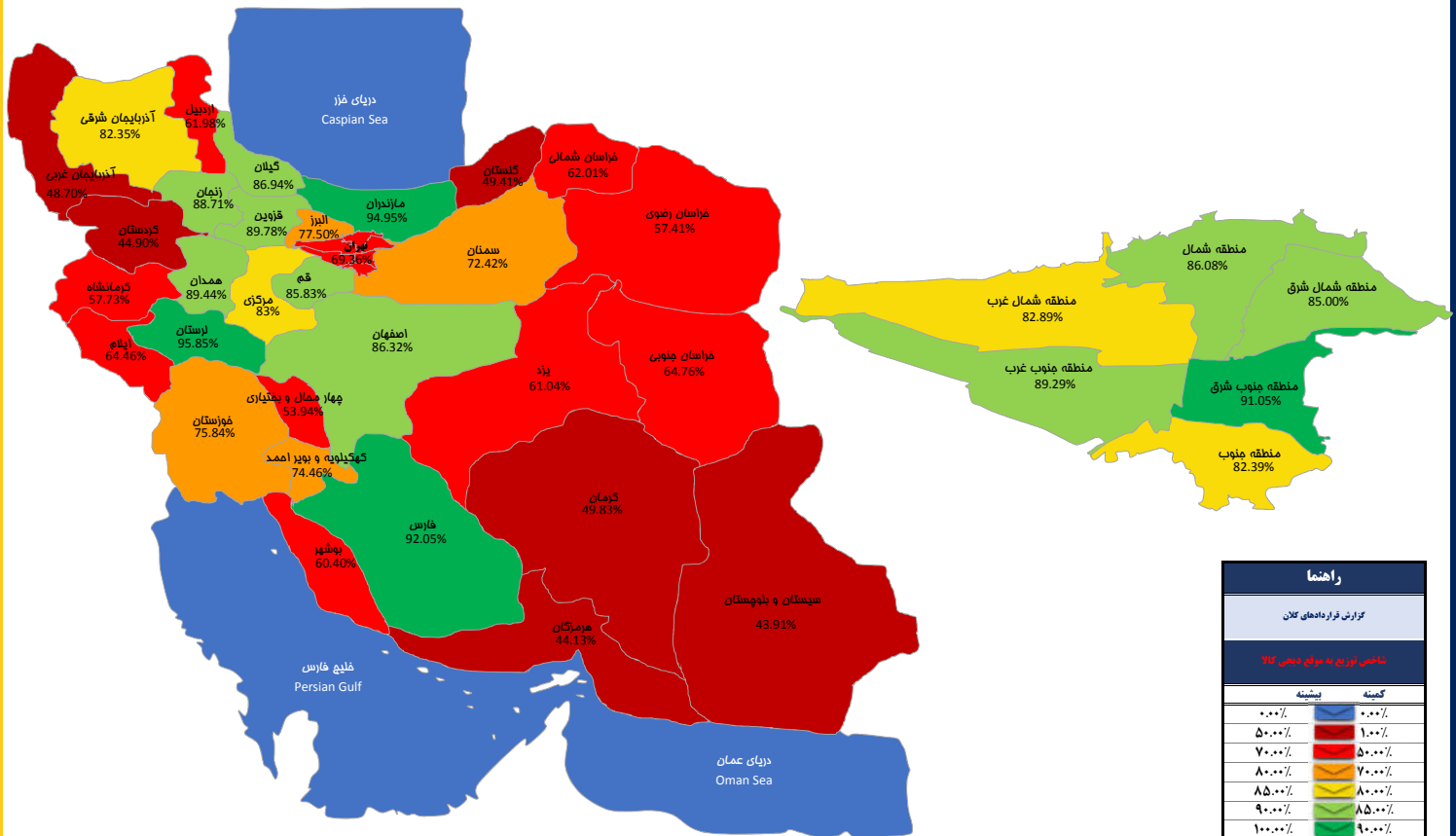


نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات دیجی کالا - فروردین ماه ۱۴۰۲

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع دیجی کالا

از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۱/۳۱



راهنما	
گزارش قراردادهای کلان	
شاخص توزیع به موقع دیجی کالا	
کمینه	بیشینه
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 دیجی کالا:

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

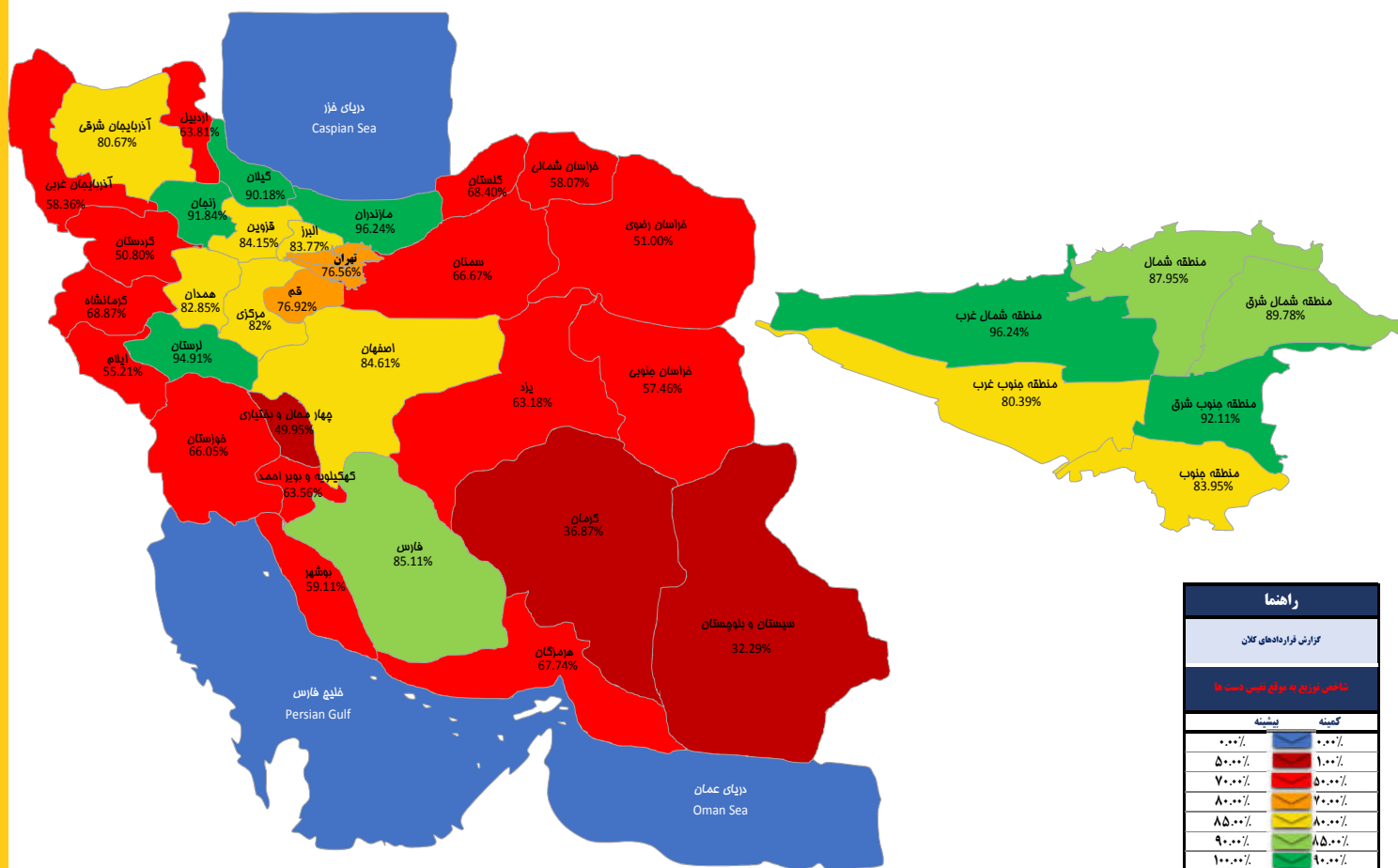
در شاخص بلاتکلیفی مرسولات دیجی کالا، عملکرد استان ها و مناطق پستی اصفهان، خوزستان، خراسان شمالی، خراسان رضوی، فارس، کهگیلویه و بویراحمد، خراسان جنوبی، یزد، جنوب، سمنان، کرمانشاه، اردبیل، کردستان، ایلام، هرمزگان، بوشهر، سیستان و بلوچستان، آذربایجان غربی، تهران، کرمان و چهارمحال و بختیاری در شرایط بحرانی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

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

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع نفیس دست ها

از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۱/۳۱



راهنما	
گزارش قراردادهای کلان	
شاخص توزیع به موقع نفیس دست ها	
پیشینه	گزینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪	۱۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۵۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۲۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۹۰.۰۰٪

تحلیل توزیع به موقع شاخص نفیس دست ها:

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

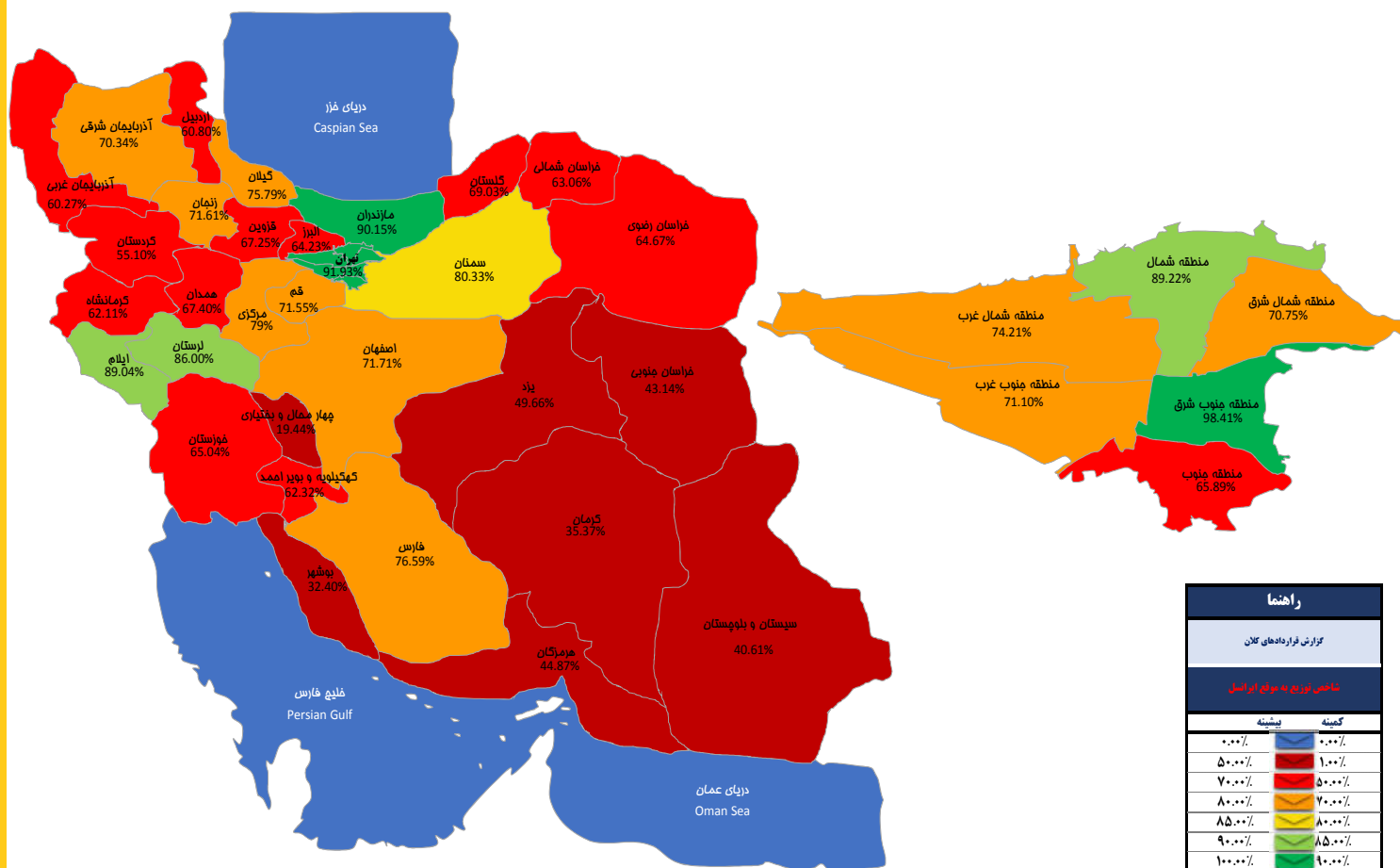
در شاخص باتکلیفی مرسولات نفیس دست ها، عملکرد واحدهای اجرایی لرستان، اصفهان، گیلان، جنوب، کهگیلویه و بویراحمد، مرکزی، البرز، خوزستان، خراسان رضوی، خراسان شمالی، قم، فارس، آذربایجان شرقی، سمنان، یزد، کرمانشاه، ایلام، خراسان جنوبی، هرمزگان، کردستان، بوشهر، سیستان و بلوچستان، تهران، آذربایجان غربی، چهارمحال 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 باتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

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

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع ایرانسل

از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۱/۳۱



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

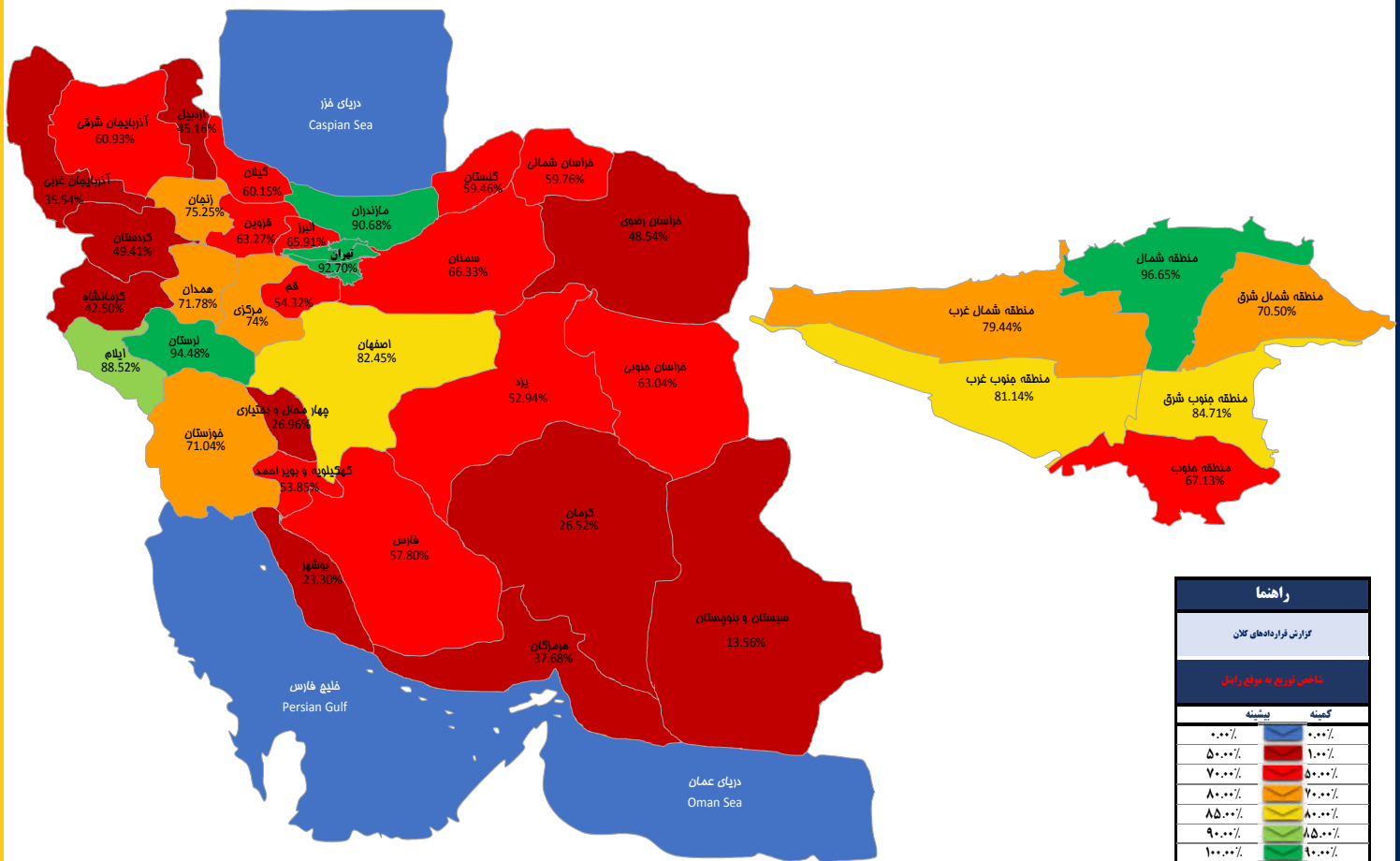
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات ایرانسل، عملکرد واحدهای اجرایی جنوب شرق، تهران، مرکزی، قم، خراسان جنوبی، اردبیل، کهگیلویه و بویراحمد، کرمانشاه، خراسان رضوی، اصفهان، آذربایجان غربی، خراسان شمالی، فارس، جنوب، یزد، کردستان، هرمزگان، همدان، بوشهر، سیستان و بلوچستان، کرمان و چهارمحال و بختیاری در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰،۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلا تکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

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

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع رایتل

از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۱/۳۱



راهنما	
گزارش قراردادهای کلان	
شاخص توزیع به موقع رایتل	
درصد	رنگ
۰.۰۰٪	آبی
۵۰.۰۰٪	بنفش
۷۰.۰۰٪	قرمز
۸۰.۰۰٪	نارنجی
۸۵.۰۰٪	زرد
۹۰.۰۰٪	سبز
۱۰۰.۰۰٪	سبز تیره

تحلیل توزیع به موقع شاخص رایتل:

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

در شاخص بالاتر از ۸۵ درصد به موقع مرسولات رایتل، عملکرد استان ها و مناطق پستی تهران، شمال غرب، خراسان شمالی، خوزستان، قم، همدان، کهگیلویه و بویراحمد، کرمانشاه، یزد، فارس، اردبیل، بوشهر، هرمزگان، کردستان، آذربایجان غربی، سیستان و بلوچستان، 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 بالاتر از ۸۵ درصد به موقع شاخص رایتل تدابیر لازم اتخاذ گردد.

از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۱/۳۱





نتایج ارزیابی عملکرد کیفی واحد های اجرایی فروردین ماه ۱۴۰۲

نتایج ارزیابی عملکرد





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

فروردین ماه سال ۱۴۰۲



منطقه پستی جنوب شرق



اداره کل پست استان لرستان



منطقه پستی شمال

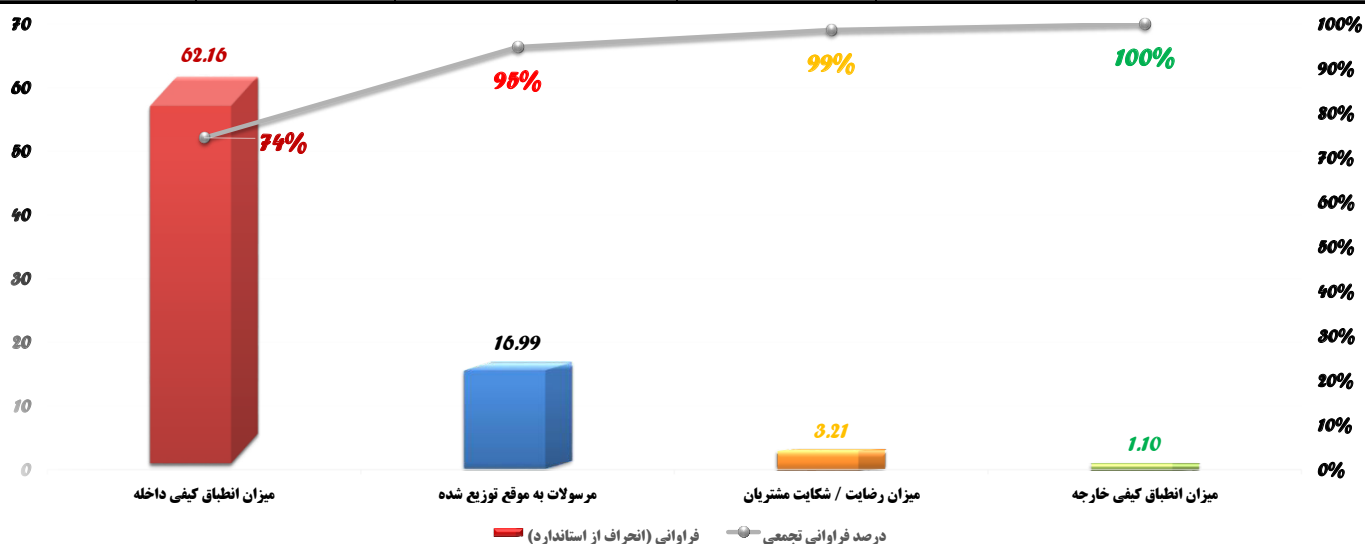


نتایج ارزیابی واحد های اجرایی فروردین ماه ۱۴۰۲

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی														
شبکه پستی کشور														
فروردین ماه سال ۱۴۰۲														
شرکت ملی پست														
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 سر مرسولات پستی		واحد پستی
	رتبه تغییرات	رتبه فروردین ماه ۱۴۰۲	رتبه اسفند ماه ۱۴۰۱	امتیاز از ۱۰۰	۱۷۹.۵	امتیاز از ۱۲	رتبه	امتیاز از ۱۰۶.۵	رتبه	امتیاز از ۲۲	رتبه	امتیاز از ۳۹	رتبه	
۱	➡ ۰	۱	۱	۹۳.۲۴	۱۶۳.۳۷	۱۱.۷۵	۴	۱۰۰.۰۵	۱	۲۲	۲۱	۳۳.۵۷	۱	لرستان
۳	⬆ ۴	۶	۲	۸۷.۱۴	۱۵۶.۴۲	۱۱.۶۸	۵	۹۵.۷۵	۳	۲۲	۲۸	۲۶.۹۹	۹	منطقه جنوب شرق تهران
۴	⬆ ۲	۵	۳	۸۶.۶۱	۱۵۵.۴۷	۹.۹۸	۱۴	۹۷.۲۹	۲	۲۲	۳۰	۲۶.۲	۱۱	منطقه شمال تهران
۲	⬇ -۲	۲	۴	۸۶.۳۸	۱۵۵.۰۵	۱۲	۲	۹۳.۸۶	۴	۲۲	۲۹	۲۷.۱۹	۸	منطقه جنوب غرب تهران
۷	⬇ -۱	۴	۵	۸۵.۰۲	۱۵۲.۶۲	۱۱.۵۵	۶	۸۸.۰۸	۸	۲۲	۲۲	۳۰.۹۹	۴	مازندران
۶	⬇ -۳	۳	۶	۸۴.۷۱	۱۵۲.۰۶	۹.۳۲	۱۸	۸۹.۵۵	۷	۲۲	۲	۳۱.۲۹	۳	اصفهان
۱۰	⬆ ۵	۱۲	۷	۸۲.۹۶	۱۴۸.۹۱	۱۱.۳	۸	۹۰.۱۷	۵	۲۲	۲۰	۲۵.۴۴	۱۳	گیلان
۸	➡ ۰	۸	۸	۸۲.۲۷	۱۴۷.۶۷	۹.۷۶	۱۶	۹۰.۰۶	۶	۲۲	۳۱	۲۵.۸۵	۱۲	منطقه شمال شرق تهران
۱۱	⬆ ۱	۱۰	۹	۸۱.۰۸	۱۴۵.۵۳	۱۰.۶۲	۱۱	۸۵.۳	۱۱	۲۲	۱۰	۲۷.۶۲	۷	زنجان
۵	⬇ -۳	۷	۱۰	۸۰.۹۹	۱۴۵.۳۸	۹.۰۱	۲۱	۸۲.۸۳	۱۳	۲۱.۳۶	۳۴	۳۲.۱۷	۲	آذربایجان شرقی
۹	➡ ۰	۱۱	۱۱	۸۰.۷۶	۱۴۴.۹۷	۱۰.۳۲	۱۳	۸۳.۴۴	۱۲	۲۲	۲۳	۲۹.۳۱	۵	مرکزی
۱۶	⬆ ۱	۱۳	۱۲	۷۷.۷۸	۱۳۹.۶۲	۹.۳۸	۱۷	۸۵.۶۶	۱۰	۲۱.۴۶	۳۳	۲۳.۱۲	۱۷	البرز
۱۸	⬇ -۴	۹	۱۳	۷۷.۲	۱۳۸.۵۸	۸.۰۴	۲۷	۸۷.۴۲	۹	۲۲	۳۲	۲۱.۱۲	۲۱	منطقه شمال غرب تهران
۱۲	⬆ ۲	۱۶	۱۴	۷۳	۱۳۱.۰۴	۱۱.۳	۷	۷۵.۰۹	۱۵	۲۲	۱۹	۲۲.۶۵	۱۸	گلستان
۱۹	➡ ۰	۱۵	۱۵	۷۲.۸۴	۱۳۰.۷۴	۱۰.۳۷	۱۲	۷۴.۹۵	۱۶	۲۲	۲۷	۲۲.۴۲	۱۵	منطقه جنوب تهران
۲۳	⬆ ۳	۱۹	۱۶	۷۱.۶۲	۱۲۸.۵۸	۹.۱۲	۲۰	۷۳.۵۴	۱۷	۲۲	۱۳	۲۳.۹۱	۱۴	فارس
۲۴	⬆ ۳	۲۰	۱۷	۷۰.۴۹	۱۲۶.۵۳	۱۲	۱	۶۶.۱۴	۲۱	۲۲	۸	۲۶.۳۸	۱۰	خراسان شمالی
۱۵	⬇ -۴	۱۴	۱۸	۶۹.۹۶	۱۲۵.۵۸	۱۱.۹	۳	۷۳.۱۳	۱۸	۲۲	۱۱	۱۸.۵۵	۲۳	سمنان
۱۷	⬆ ۲	۲۱	۱۹	۶۸.۹	۱۲۳.۶۷	۸.۱	۲۳	۷۷.۲	۱۴	۲۲	۱۴	۱۶.۳۷	۲۸	قزوین
۲۶	⬇ -۳	۱۷	۲۰	۶۷.۶	۱۲۱.۳۴	۸.۰۴	۲۶	۶۳.۴۳	۲۳	۲۲	۶	۲۷.۸۷	۶	خراسان جنوبی
۲۰	⬆ ۲	۲۳	۲۱	۶۶.۳۷	۱۱۹.۱۴	۱۱	۹	۶۲.۹۸	۲۴	۲۲	۱۸	۲۳.۱۶	۱۶	کهگیلویه و بویراحمد
۱۴	⬇ -۴	۱۸	۲۲	۶۶.۲	۱۱۸.۸۳	۹.۹۲	۱۵	۶۹.۳۷	۲۰	۲۲	۳	۱۷.۶۴	۲۶	ایلام
۲۱	⬇ -۱	۲۲	۲۳	۶۵.۱	۱۱۶.۸۵	۱۰.۹۹	۱۰	۶۲.۱۴	۲۶	۲۲	۹	۲۱.۷۳	۲۰	خوزستان
۱۳	⬆ ۵	۲۹	۲۴	۶۳.۹۲	۱۱۴.۷۶	۵.۵	۲۳	۶۴.۹۵	۲۲	۲۲	۲۵	۲۲.۳	۱۹	همدان
۲۵	➡ ۰	۲۵	۲۵	۶۳.۶۸	۱۱۴.۳۱	۷.۶۴	۲۸	۷۰.۷۲	۱۹	۲۲	۷	۱۳.۹۵	۳۱	خراسان رضوی
۲۲	⬇ -۲	۲۴	۲۶	۶۰.۹۵	۱۰۹.۴۱	۹.۱۲	۱۹	۵۹.۷۹	۲۸	۲۲	۱۷	۱۸.۵	۲۴	کرمانشاه
۳۱	⬇ -۱	۲۶	۲۷	۶۰.۱۷	۱۰۸.۰۱	۷.۵	۳۰	۵۷.۴۷	۳۰	۲۲	۱۵	۲۱.۰۴	۲۲	کردستان
۳۰	⬆ ۴	۳۲	۲۸	۵۹.۴۶	۱۰۶.۷۳	۶.۵۵	۲۱	۶۲.۱۲	۲۷	۲۲	۲۶	۱۶.۰۶	۲۹	یزد
۲۸	⬇ -۲	۲۷	۲۹	۵۸.۵۷	۱۰۵.۱۴	۸.۷۸	۲۲	۶۲.۶	۲۵	۲۲	۲۴	۱۱.۷۶	۳۲	هرمزگان
۲۷	➡ ۰	۳۰	۳۰	۵۷.۲۶	۱۰۲.۷۸	۸.۱۲	۲۳	۵۴.۴۷	۳۲	۲۲	۱	۱۸.۱۹	۲۵	اردبیل
۲۹	⬇ -۳	۲۸	۳۱	۵۷.۱۵	۱۰۲.۵۸	۷.۵۱	۲۹	۵۹.۳۵	۲۹	۱۹	۳۵	۱۶.۷۲	۲۷	قم
۳۲	⬇ -۱	۳۱	۳۲	۵۰.۲۲	۹۰.۳۴	۸.۰۵	۲۵	۵۶.۵۳	۳۱	۱۶	۳۶	۹.۷۶	۳۳	آذربایجان غربی
۳۳	➡ ۰	۳۳	۳۳	۴۸.۹۷	۸۷.۹	۵.۷۵	۳۲	۴۶.۱۷	۳۳	۲۲	۱۲	۱۳.۹۸	۳۰	سیستان و بلوچستان
۳۶	⬆ ۱	۳۵	۳۴	۴۳.۳۱	۷۷.۵۷	۴.۰۶	۳۵	۴۲.۱۶	۳۴	۲۲	۴	۹.۳۵	۳۴	بوشهر
۳۴	⬇ -۱	۳۴	۳۵	۳۸.۷۱	۶۹.۴۸	۵	۳۴	۳۶.۳۱	۳۵	۲۲	۱۶	۶.۲۷	۳۵	کرمان
۳۵	➡ ۰	۳۶	۳۶	۳۶.۷	۶۵.۸۸	۳.۲۵	۳۶	۳۳.۷۷	۳۶	۲۲	۵	۵.۸۶	۳۶	چهارمحال و بختیاری
-	-	-	-	۵۳.۵۱	۹۶.۰۵	۸.۷۹	۰	۴۴.۳۴	۰	۲۰.۹	۰	۲۲.۰۱	۰	کل کشور

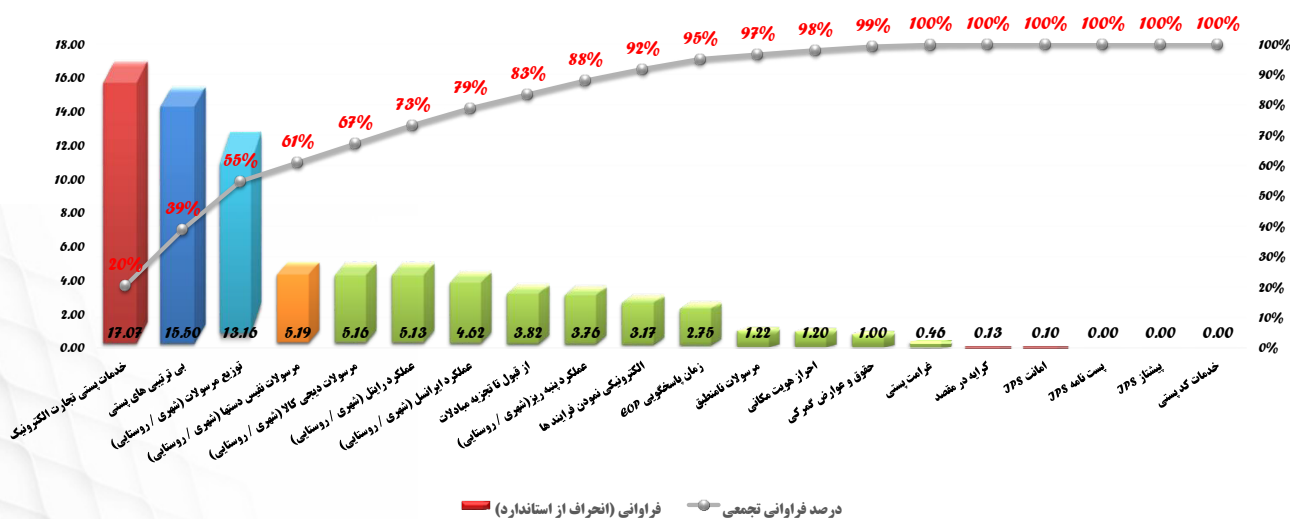
پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی فروردین ماه ۱۴۰۲

ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	میزان انطباق کیفی داخله	۱۰۶.۵	۴۴.۳۴	۶۲.۱۶	۷۴%	۷۴%
۲	مرسولات به موقع توزیع شده	۳۹	۲۲.۰۱	۱۶.۹۹	۲۰%	۹۵%
۳	میزان رضایت / شکایت مشتریان	۱۲	۸.۷۹	۳.۲۱	۴%	۹۹%
۴	میزان انطباق کیفی خارجه	۲۲	۲۰.۹	۱.۱۰	۱%	۱۰۰%
جمع کل		۱۷۹.۵۰	۹۶.۰۵	۸۳.۴۶	۱۰۰%	۱۰۰%



پارتو شاخص های کیفی واحد های اجرایی
فروردین ماه ۱۴۰۲

ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	خدمات پستی تجارت الکترونیک	۲۴	۶.۹۳	۱۷.۰۷	۲۰.۴۶%	۲۰%
۲	بی ترتیبی های پستی	۱۷	۱.۵	۱۵.۵۰	۱۸.۵۸%	۳۹%
۳	توزیع مرسولات (شهری / روستایی)	۲۷	۱۳.۸۴	۱۳.۱۶	۱۵.۷۷%	۵۵%
۴	مرسولات نفیسی دستها (شهری / روستایی)	۷.۵	۲.۳۱	۵.۱۹	۶.۲۲%	۶۱%
۵	مرسولات دیجی کالا (شهری / روستایی)	۷.۵	۲.۳۴	۵.۱۶	۶.۱۸%	۶۷%
۶	عملکرد رانتل (شهری / روستایی)	۷.۵	۲.۳۷	۵.۱۳	۶.۱۵%	۷۳%
۷	عملکرد ایرانسل (شهری / روستایی)	۷.۵	۲.۸۸	۴.۶۲	۵.۵۴%	۷۹%
۸	از قبول تا تجزیه مبادلات	۱۲	۸.۱۸	۳.۸۲	۴.۵۸%	۸۳%
۹	عملکرد بنه ریز (شهری / روستایی)	۷.۵	۳.۷۴	۳.۷۶	۴.۵۱%	۸۸%
۱۰	الکترونیکی نمودن فرایندها	۷	۳.۸۳	۳.۱۷	۳.۸۰%	۹۲%
۱۱	زمان پاسخگویی EOP	۸	۵.۲۵	۲.۷۵	۳.۳۰%	۹۵%
۱۲	مرسولات نامنطبق	۶	۴.۷۸	۱.۲۲	۱.۴۶%	۹۷%
۱۳	احراز هویت مکانی	۵	۳.۸	۱.۲۰	۱.۴۴%	۹۸%
۱۴	حقوق و عوارض گمرکی	۴	۳	۱.۰۰	۱.۲۰%	۹۹%
۱۵	غرامت پستی	۴	۳.۵۴	۰.۴۶	۰.۵۵%	۱۰۰%
۱۶	گرایه در مقصد	۵	۴.۸۷	۰.۱۳	۰.۱۶%	۱۰۰%
۱۷	امانت IPS	۶	۵.۹	۰.۱۰	۰.۱۲%	۱۰۰%
۱۸	پست نامه IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰%	۱۰۰%
۱۹	پیمتاز IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰%	۱۰۰%
۲۰	خدمات کد پستی	۵	۵	۰.۰۰	۰.۰۰%	۱۰۰%
مجموع		۱۷۹.۵۰	۹۶.۰۵	۸۳.۴۴	۱۰۰%	—



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

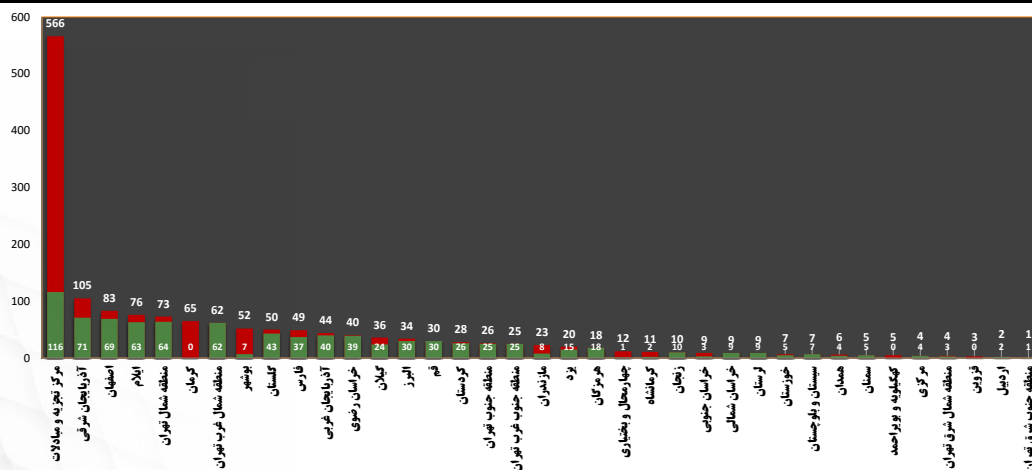


در شاخص درخواست های موفق احراز مکانی عملکرد واحد های اجرایی شمال، جنوب غرب، زنجان، مازندران، مرکزی، خراسان رضوی، خوزستان و گیلان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۱۰۰ درصد و عملکرد واحد های اجرایی اصفهان، جنوب شرق، لرستان، فارس، البرز، شمال شرق، کهگیلویه و بویراحمد، بوشهر، گلستان، خراسان جنوبی، هرمزگان با بیش از ۹۹٫۵ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی سمنان، خراسان شمالی، شمال غرب، جنوب، سیستان و بلوچستان، قزوین، آذربایجان شرقی، اردبیل، ایلام، قم، کرمانشاه، یزد، کردستان، همدان، کرمان، آذربایجان غربی و چهارمحال و بختیاری 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 فروردین ماه ۱۴۰۲

بی‌ترتیبی‌های شناسایی شده مرسولات به تفکیک واحد‌های اجرایی در سامانه TQM

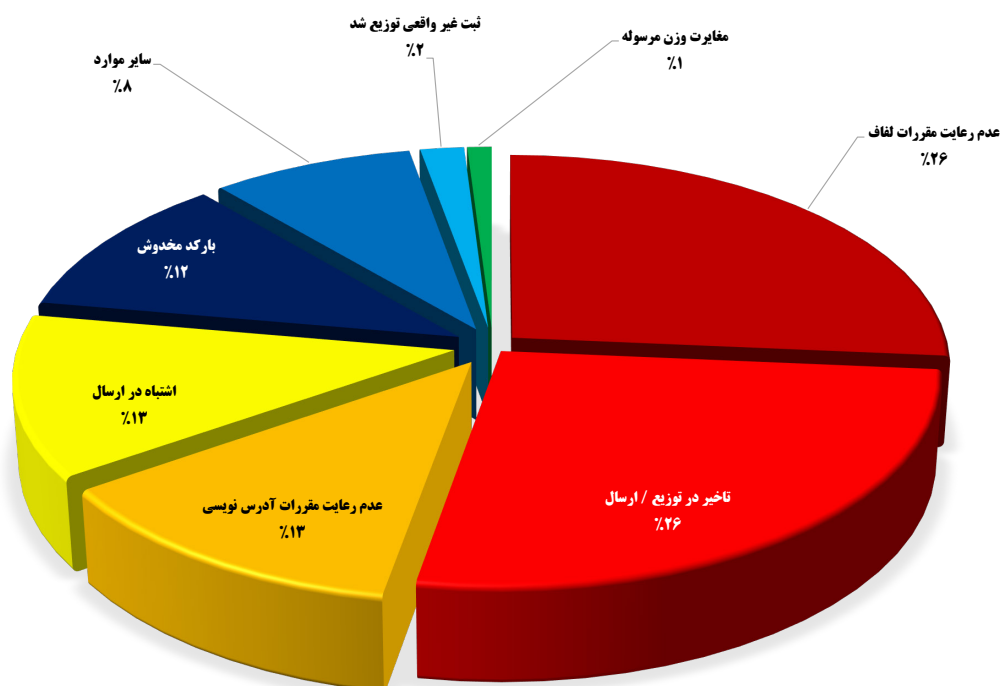
ردیف	واحد‌های پستی	تعداد بی‌ترتیبی	تعداد پاسخ مورد تأیید
۱	مرکز تجزیه و مبادلات	۵۶۶	۱۱۶
۲	آذربایجان شرقی	۱۰۵	۷۱
۳	اصفهان	۸۳	۶۹
۴	ایلام	۷۶	۶۳
۵	منطقه شمال تهران	۷۳	۶۴
۶	کرمان	۶۵	۰
۷	منطقه شمال غرب تهران	۶۲	۶۲
۸	بوشهر	۵۲	۷
۹	گلستان	۵۰	۴۳
۱۰	فارس	۴۹	۳۷
۱۱	آذربایجان غربی	۴۴	۴۰
۱۲	خراسان رضوی	۴۰	۳۹
۱۳	گیلان	۳۶	۲۴
۱۴	البرز	۳۴	۳۰
۱۵	قم	۳۰	۳۰
۱۶	کردستان	۲۸	۲۶
۱۷	منطقه جنوب تهران	۲۶	۲۵
۱۸	منطقه جنوب غرب تهران	۲۵	۲۵
۱۹	مازندران	۲۳	۸
۲۰	یزد	۲۰	۱۵
۲۱	هرمزگان	۱۸	۱۸
۲۲	چهارمحال و بختیاری	۱۲	۱
۲۳	کرمانشاه	۱۱	۲
۲۴	زنجان	۱۰	۱۰
۲۵	خراسان جنوبی	۹	۳
۲۶	خراسان شمالی	۹	۹
۲۷	لرستان	۹	۹
۲۸	خوزستان	۷	۵
۲۹	سیستان و بلوچستان	۷	۷
۳۰	همدان	۶	۴
۳۱	سمنان	۵	۵
۳۲	کهگیلویه و بویراحمد	۵	۰
۳۳	مرکزی	۴	۴
۳۴	منطقه شمال شرق تهران	۴	۳
۳۵	قزوین	۳	۰
۳۶	اردبیل	۲	۲
۳۷	منطقه جنوب شرق تهران	۱	۱
جمع کل		۱۶۰۹	۸۷۷



تعداد پاسخ مورد تأیید ■ تعداد بی‌ترتیبی

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

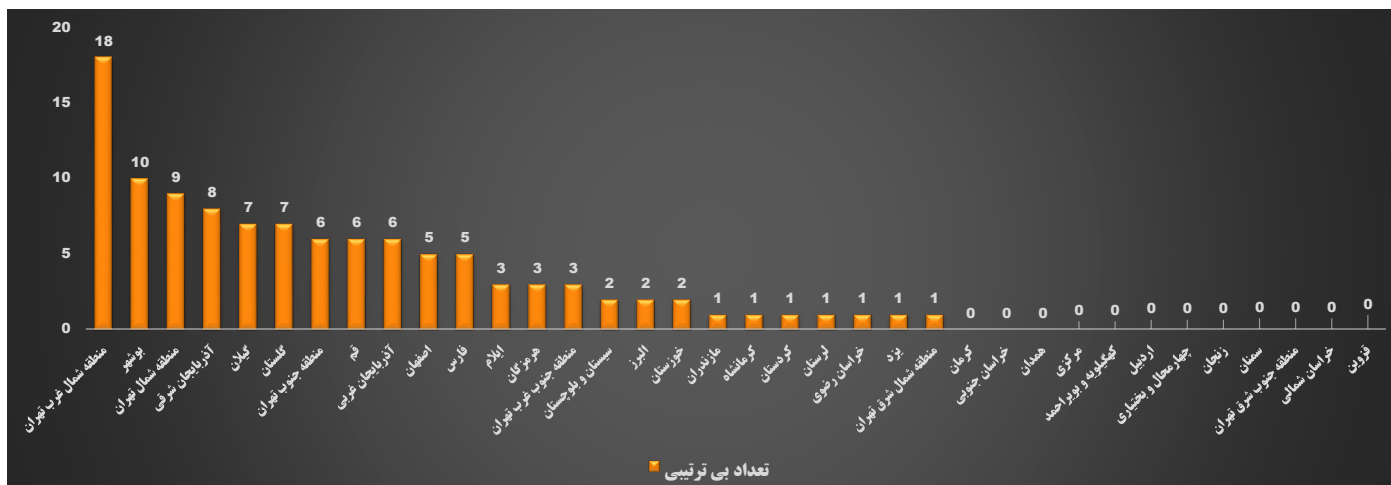
ردیف	نوع بی ترتیبی	تعداد بی ترتیبی
۱	عدم رعایت مقررات لفاف	۲۶۱
۲	تاخیر در توزیع / ارسال	۲۶۱
۳	عدم رعایت مقررات آدرس نویسی	۱۲۴
۴	اشتباه در ارسال	۱۲۳
۵	بارکد مخدوش	۱۰۹
۶	سایر موارد	۸۳
۷	ثبت غیر واقعی توزیع شد	۱۸
۸	مغایرت وزن مرسوله	۱۰
	جمع	۹۸۹



تحلیل:

همانگونه که در نمودار فوق ملاحظه می گردد بی ترتیبی **عدم رعایت مقررات لفاف بندی** با ۲۶ 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. دومین عامل تاثیر گذار بی ترتیبی **تاخیر در توزیع / ارسال** با ۲۶ درصد سهم 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.

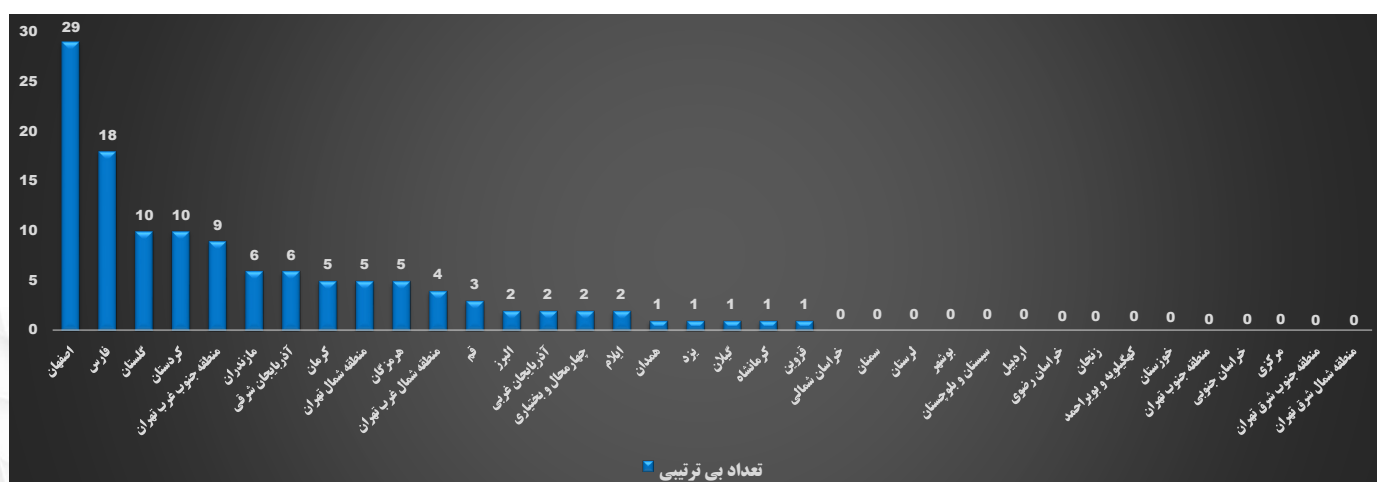
بی ترتیبی های بارکد مخدوش ثبت شده در سامانه TQM فروردین ماه ۱۴۰۲



تحلیل:

سهم بی ترتیبی مربوط به بارکد مخدوش ۱۲ درصد بوده که واحدهای اجرایی **شمال غرب**، **بوشهر و شمال** 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 **کرمان**، **خراسان جنوبی**، **همدان**، **مرکزی**، **کهگیلویه و بویراحمد**، **اردبیل**، **چهارمحال و بختیاری**، **زنجان**، **سمنان**، **جنوب شرق**، **خراسان شمالی** و **قزوین** دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی بارکد مخدوش در فروردین ماه می باشند.

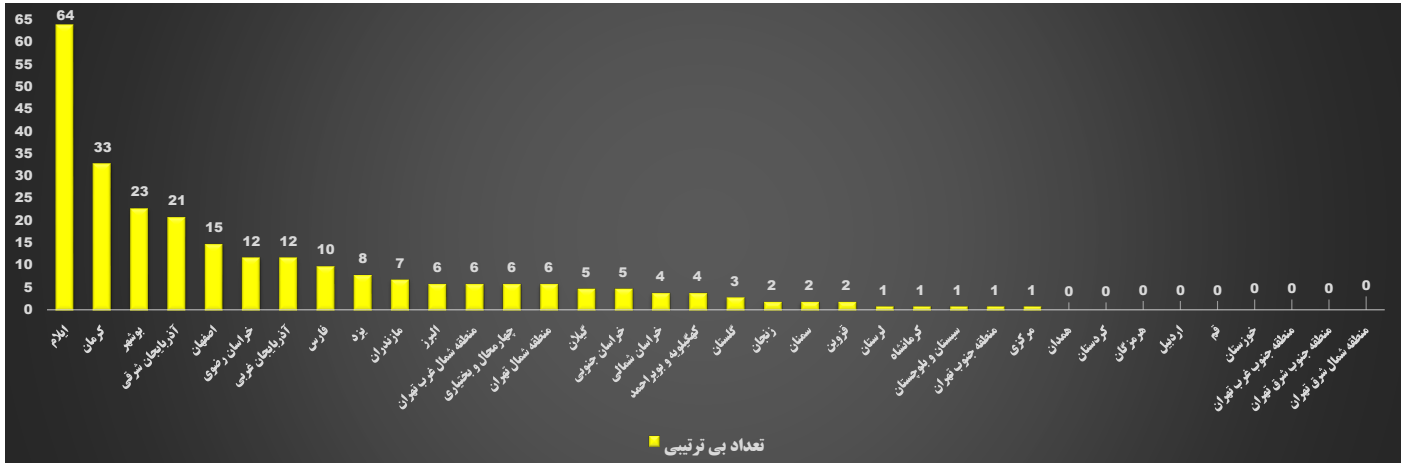
بی ترتیبی های اشتباه در ارسال ثبت شده در سامانه TQM فروردین ماه ۱۴۰۲



تحلیل:

سهم بی ترتیبی اشتباه در ارسال ۱۳ درصد بوده که واحدهای اجرایی **اصفهان و فارس** 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 **خراسان شمالی**، **سمنان**، **لرستان**، **بوشهر**، **سیستان و بلوچستان**، **اردبیل**، **خراسان رضوی**، **زنجان**، **کهگیلویه و بویراحمد**، **خوزستان**، **جنوب**، **خراسان جنوبی**، **مرکزی**، **جنوب شرق** و **شمال شرق** دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی اشتباه در ارسال در فروردین ماه می باشند.

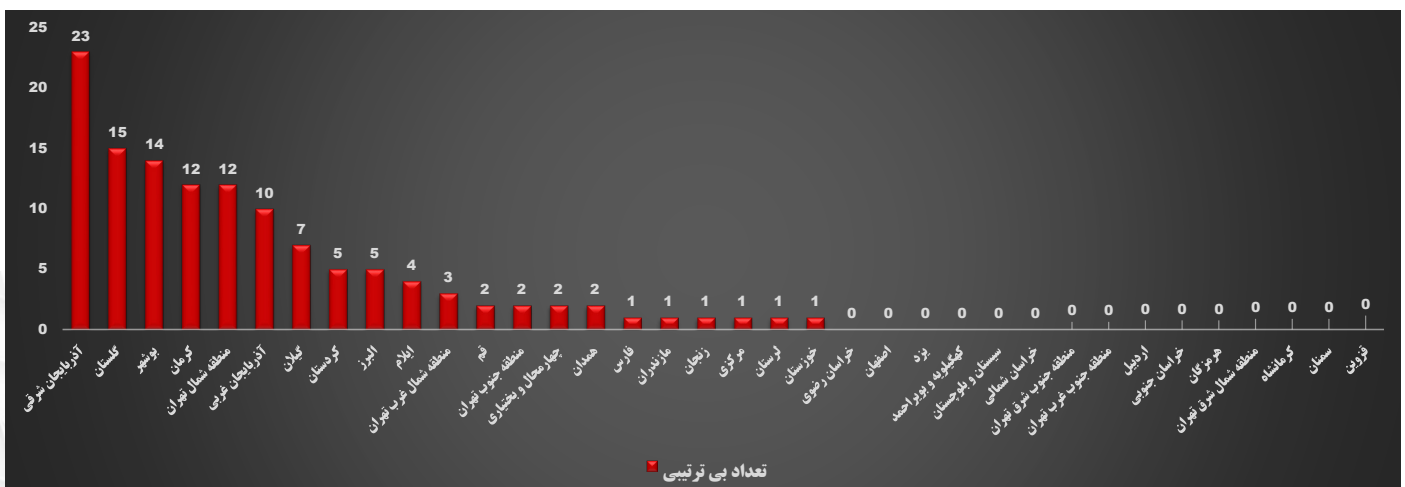
بی ترتیبی های تاخیر در ارسال / توزیع ثبت شده در TQM فروردین ماه ۱۴۰۲



تحلیل:

سهم بی ترتیبی تاخیر در توزیع یا ارسال مرسولات پستی ۲۶ درصد می باشد که استان های **ایلام، کرمان، بوشهر و آذربایجان شرقی** 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 واحدهای اجرایی **همدان، کردستان، هرمزگان، اردبیل، قم، خوزستان، جنوب غرب، جنوب شرق و شمال شرق** بی ترتیبی فوق حادث نگردیده است.

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



تحلیل:

سهم بی ترتیبی عدم رعایت مقررات آدرس نویسی ۱۳ درصد می باشد که واحدهای اجرایی **آذربایجان شرقی، گلستان و بوشهر** 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 **خراسان رضوی، اصفهان، یزد، کهگیلویه و بویراحمد، سیستان و بلوچستان، خراسان شمالی، جنوب شرق، جنوب غرب، اردبیل، خراسان جنوبی، هرمزگان، شمال شرق، کرمانشاه، سمنان و قزوین** حادث نگردیده است.



بی ترتیبی های ثبت غیر واقعی توزیع ثبت شده در
سامانه TQM فروردین 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	کردستان	۵۰	۱	۲.۰۰	۱.۰۰
۲	اصفهان	۷۰	۱	۱.۴۳	۰.۷۱
۳	خراسان رضوی	۷۰	۱	۱.۴۳	۰.۷۱
۴	آذربایجان شرقی	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۵	آذربایجان غربی	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۶	اردبیل	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۷	البرز	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۸	ایلام	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۹	بوشهر	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۰	چهارمحال و بختیاری	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۱	خراسان جنوبی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۲	خراسان شمالی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۳	خوزستان	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۴	زنجان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۵	سمنان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۶	سیستان و بلوچستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۷	فارس	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۸	قزوین	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۹	قم	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۰	کرمان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۱	کرمانشاه	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۲	کهگیلویه و بویر احمد	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۳	گلستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۴	گیلان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۵	لرستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۶	مازندران	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۷	مرکزی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۸	هرمزگان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۹	همدان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۰	یزد	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۱	منطقه جنوب	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۲	منطقه جنوب شرق	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۳	منطقه جنوب غرب	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۴	منطقه شمال	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۵	منطقه شمال شرق	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۶	منطقه شمال غرب	۷۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
کل کشور		۲۰۸۰	۳	۰.۱۳	۰.۰۷

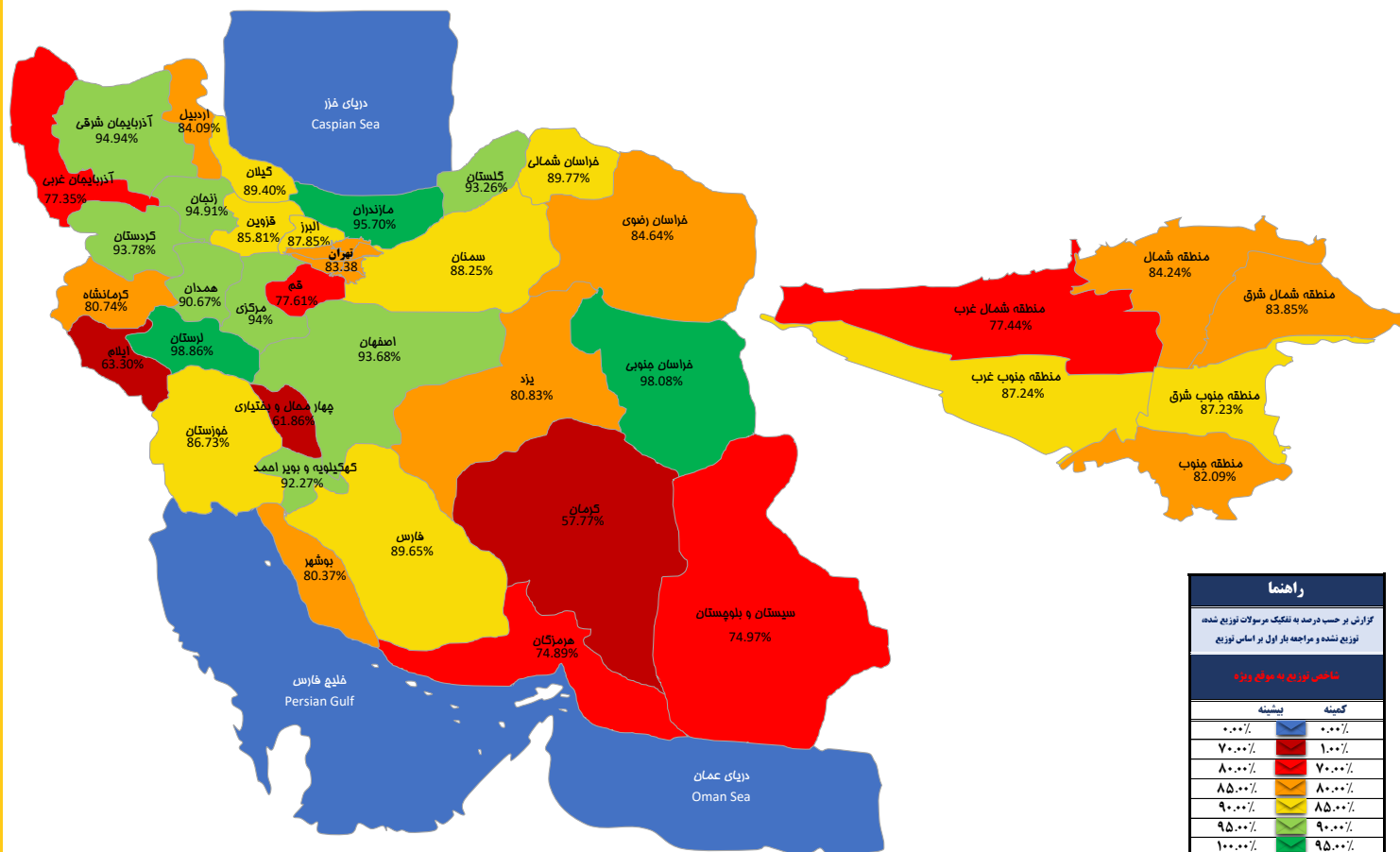


نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات ویژه فروردین ماه ۱۴۰۲

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

شاخص توزیع به موقع ویژه

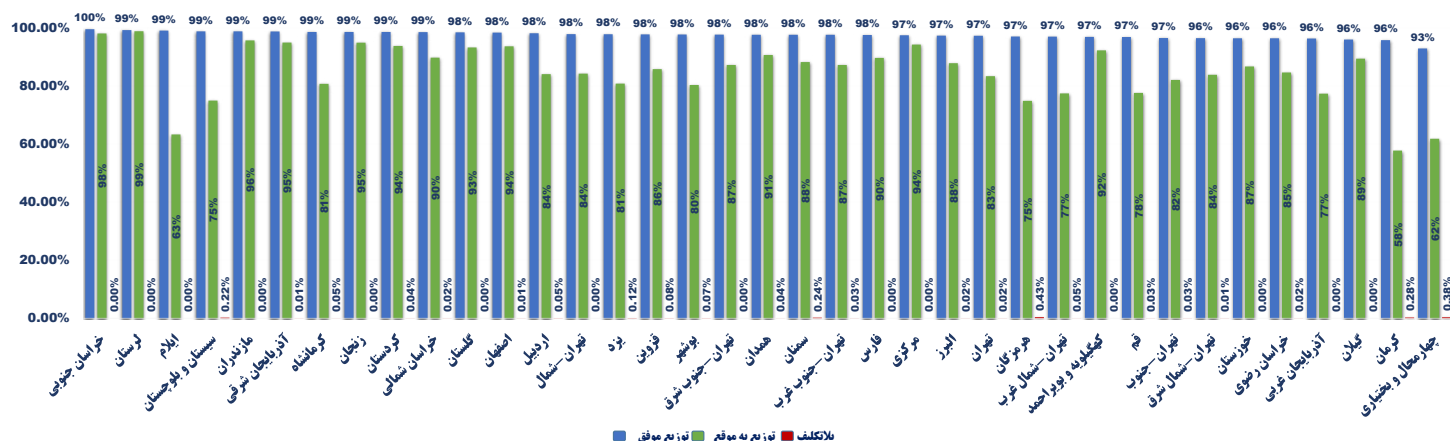
از تاریخ ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۱/۳۱



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

نمودار عملکرد توزیع مرسولات ویژه فروردین ماه ۱۴۰۲



تحلیل توزیع موفق سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص توزیع موفق مرسولات ویژه، عملکرد واحد های اجرایی خراسان جنوبی، لرستان، ایلام، سیستان و بلوچستان، مازندران، آذربایجان شرقی، کرمانشاه، زنجان، کردستان، خراسان شمالی، گلستان، اصفهان و اردبیل در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۸ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع موفق واحد های اجرایی شمال، یزد، قزوین، بوشهر، جنوب شرق، همدان، سمنان، جنوب غرب، فارس، مرکزی، البرز، تهران، هرمزگان، شمال غرب، کهگیلویه و بویراحمد، قم، جنوب، شمال شرق، خوزستان، خراسان رضوی، آذربایجان غربی، گیلان و کرمان ضعیف و پایین تر از ۹۸ درصد می باشد. شایان ذکر است عملکرد استان **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 بلا تکلیفی سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

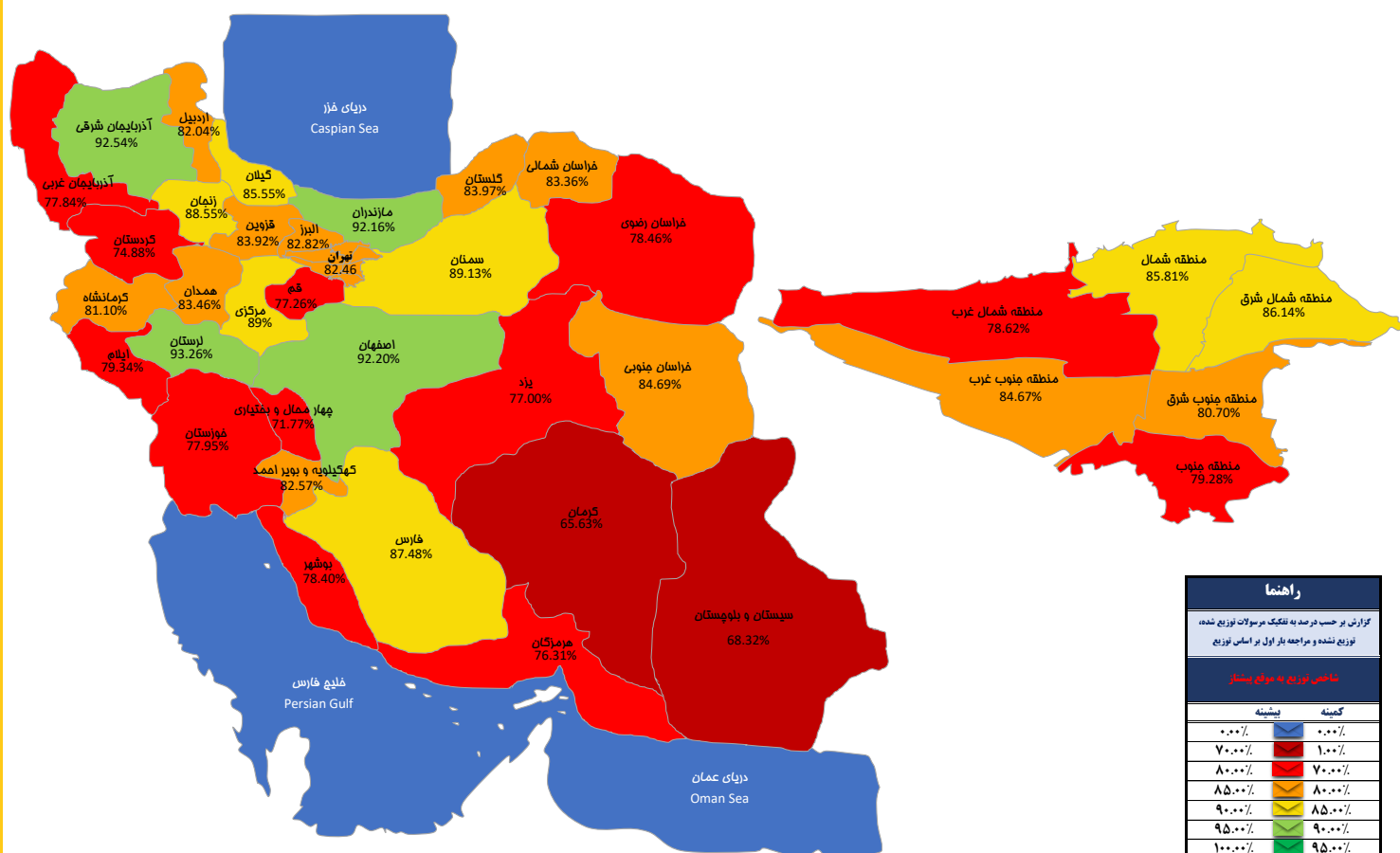
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات ویژه، عملکرد استان **سیستان و بلوچستان**، **یزد**، **سمنان**، **هرمزگان**، **کرمان** و **چهارمحال و بختیاری** در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلا تکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد. شایان ذکر است، عملکرد سایر 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 فروردین 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 ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۱/۳۱

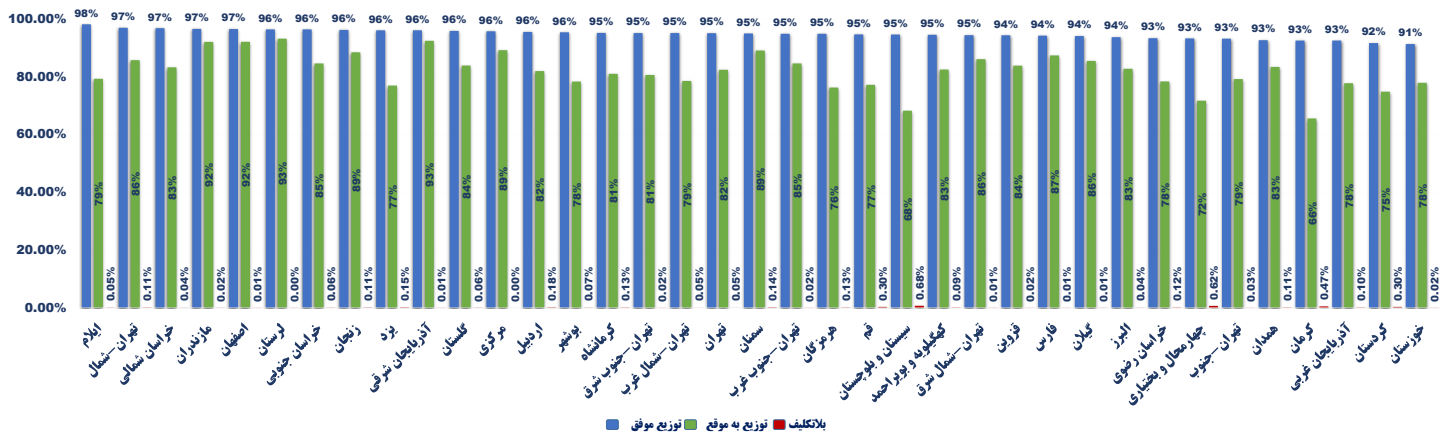


راهنما	
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع	
شاخص توزیع به موقع پیشتاز	
پیشینه	گزینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۱.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۹۵.۰۰٪

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

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

نمودار عملکرد توزیع مرسولات پیشتاز فروردین ماه ۱۴۰۲



تحلیل توزیع موفق سرویس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

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

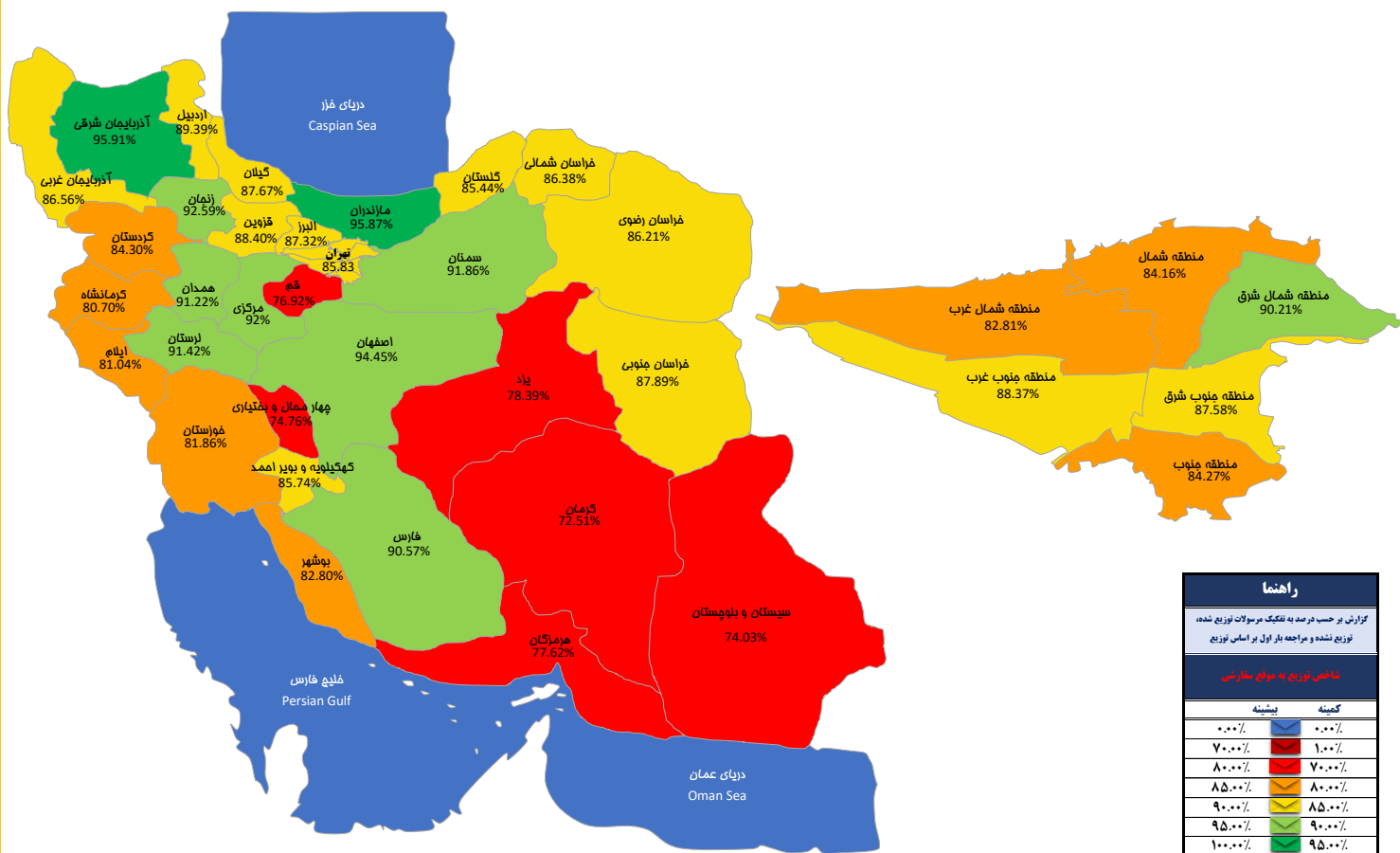
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات پیشتاز، عملکرد استان های شمال، زنجان، یزد، اردبیل، کرمانشاه، هرمزگان، قم، سیستان و بلوچستان، خراسان رضوی، چهارمحال و بختیاری، همدان، کرمان و کردستان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلا تکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد. 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 فروردین 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 ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۱/۳۱

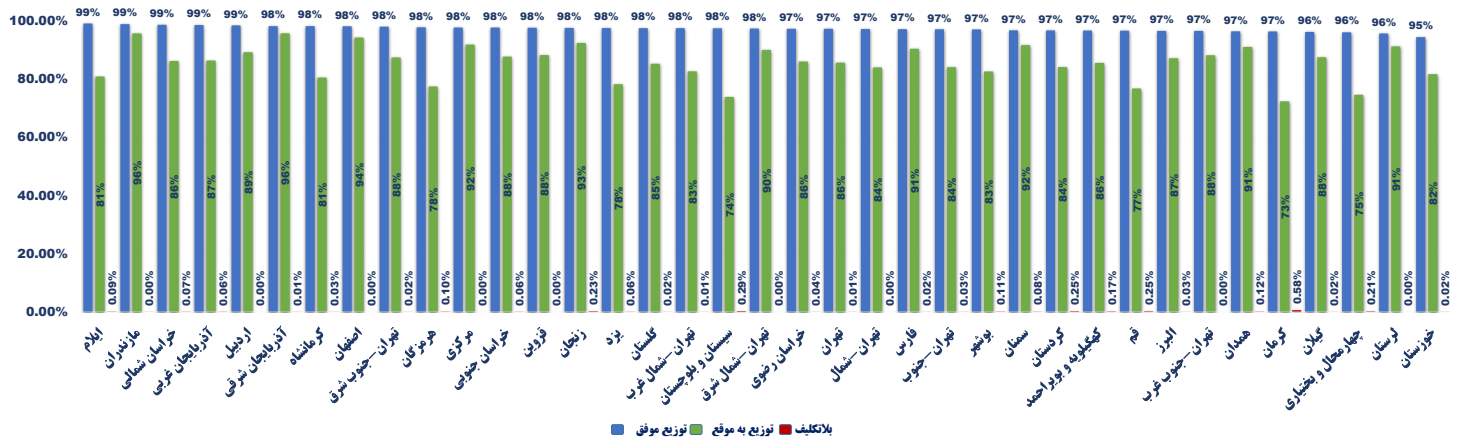


راهنما	
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع	
شاخص توزیع به موقع سفارشی	
پیشینه	گمینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۱۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۲۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۳۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۴۰.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۵۰.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۶۰.۰۰٪

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

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

نمودار عملکرد توزیع مرسولات سفارشی فروردین ماه ۱۴۰۲



تحلیل توزیع موفق سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

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

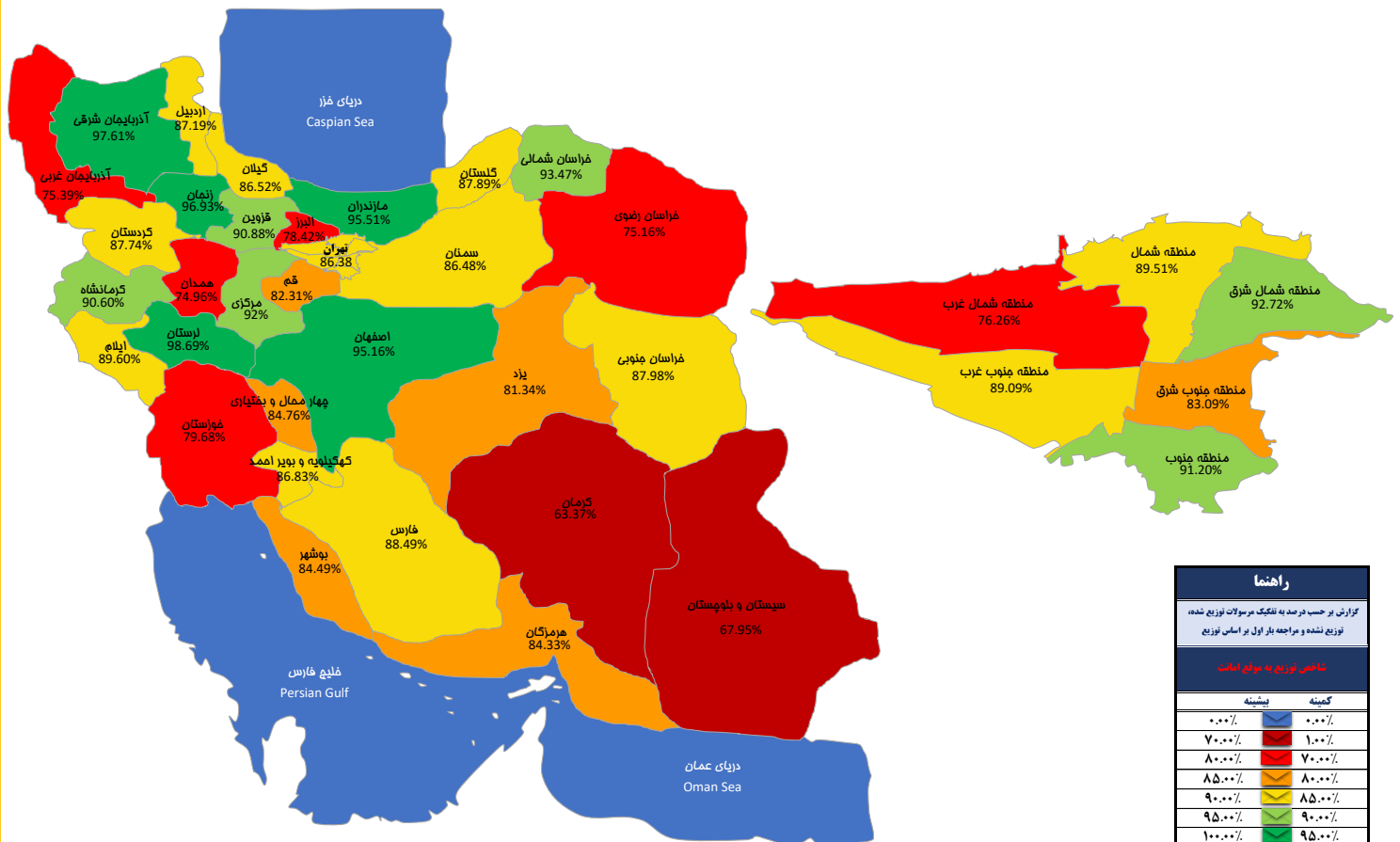
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات سفارشی، عملکرد استان **زنجان**، **سیستان و بلوچستان**، **بوشهر**، **کردستان**، **کهگیلویه و بویراحمد**، **قم**، **همدان**، **کرمان** و **چهارمحال و بختیاری** در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰،۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلا تکلیف 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 فروردین 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 ۱۴۰۲/۰۱/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۰۱/۳۱

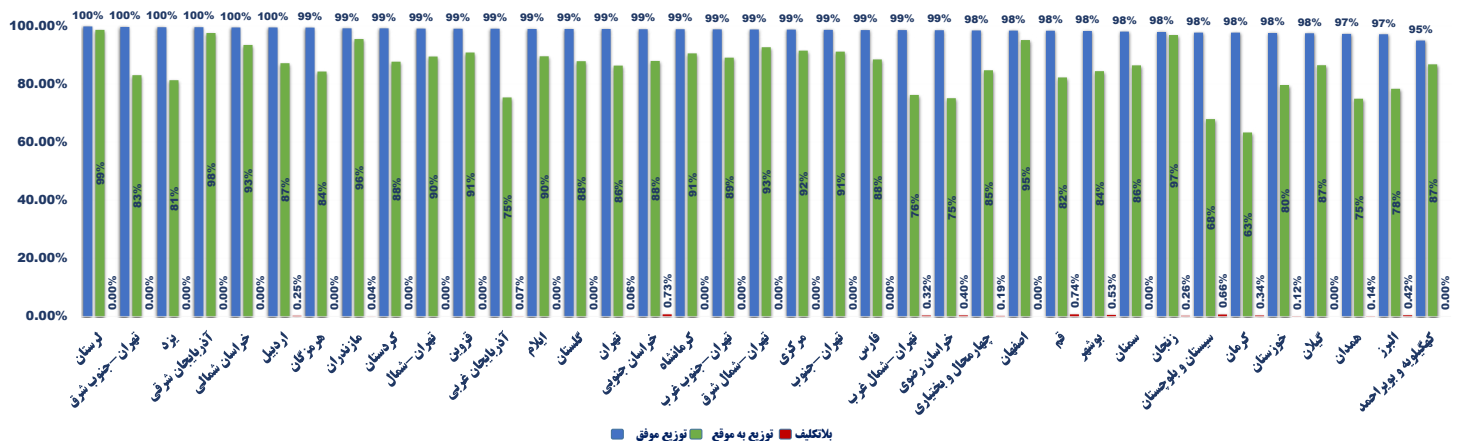


راهنما	
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع	
شاخص توزیع به موقع امانت	
پیشینه	گزینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۱.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۹۵.۰۰٪

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، زنجان، مازندران و اصفهان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی خراسان شمالی، شمال شرق، مرکزی، جنوب، قزوین و کرمانشاه با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرایی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی ایلام، شمال، جنوب غرب، فارس، خراسان جنوبی، گلستان، کردستان، اردبیل، کهگیلویه و بویراحمد، گیلان، سمنان، چهارمحال و بختیاری، بوشهر، هرمزگان، جنوب شرق، قم و یزد به ترتیب در سایر وضعیت های (متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی خوزستان، البرز، شمال غرب، آذربایجان غربی، خراسان رضوی، همدان، سیستان و بلوچستان 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 امانت فروردین ماه ۱۴۰۲



تحلیل توزیع موفق سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

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

تحلیل بالاتکلیفی سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بالاتکلیفی مرسولات امانت، عملکرد واحدهای اجرایی اردبیل، خراسان جنوبی، شمال غرب، خراسان رضوی، چهارمحال و بختیاری، قم، بوشهر، زنجان، سیستان و بلوچستان، کرمان، خوزستان، همدان و البرز در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰,۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بالاتکلیف 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 استان ها و مناطق پستی فروردین 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 بازگذاری مرسولات خارج از استاندارد در سامانه TQM
۱	آذربایجان شرقی	✓	✓	✓	✓	۲
۲	آذربایجان غربی	✓	✓	✓	✓	۸
۳	اردبیل	✓	✓	✓	✓	۱۰
۴	اصفهان	✓	✓	✓	✓	۸
۵	البرز	✓	✓	✓	✓	۸
۶	ایلام	✓	✓	✓	✓	۸
۷	بوشهر	✓	✗	✓	✓	۸
۸	چهارمحال و بختیاری	✓	✓	✓	✓	۸
۹	خراسان جنوبی	✓	✓	✓	✓	۸
۱۰	خراسان رضوی	✓	✓	✓	✓	۳
۱۱	خراسان شمالی	✓	✓	✓	✓	۸
۱۲	خوزستان	✓	✓	✓	✓	۸
۱۳	زنجان	✓	✓	✓	✓	۸
۱۴	سمنان	✓	✓	✓	✓	۸
۱۵	سیستان و بلوچستان	✓	✓	✓	✓	۸
۱۶	فارس	✓	✓	✓	✓	۸
۱۷	قزوین	✓	✓	✓	✓	۸
۱۸	قم	✓	✓	✓	✓	۵
۱۹	کردستان	✓	✓	✓	✓	۲
۲۰	کرمان	✗	✗	✗	✗	۸
۲۱	کرمانشاه	✓	✓	✓	✓	۸
۲۲	گیلویه و بویراحمد	✓	✓	✓	✓	۸
۲۳	گلستان	✓	✓	✓	✓	۳
۲۴	گیلان	✓	✓	✓	✓	۲
۲۵	لرستان	✗	✗	✗	✗	۸
۲۶	مازندران	✓	✓	✓	✓	۸
۲۷	مرکزی	✓	✓	✓	✓	۸
۲۸	هرمزگان	✓	✓	✓	✓	۶
۲۹	همدان	✓	✓	✓	✓	۸
۳۰	یزد	✓	✓	✓	✓	۸
۳۱	جنوب	✓	✓	✓	✓	۸
۳۲	جنوب شرق	✓	✓	✓	✓	۸
۳۳	جنوب غرب	✓	✓	✓	✓	۸
۳۴	شمال	✓	✓	✓	✓	۸
۳۵	شمال شرق	✓	✓	✓	✓	۸
۳۶	شمال غرب	✓	✓	✓	✓	۸

تحلیل:

همانگونه که در جدول فوق مشخص است عملکرد کارشناس استان **اردبیل** مطابق اطلاعات ارسالی و بررسی به عمل آمده مناسب می باشد. همچنین واحدهای **آذربایجان شرقی، بوشهر، زنجان، سمنان، سیستان و بلوچستان، کرمانشاه، مازندران، یزد، جنوب، شمال و شمال غرب** نسبت به ارسال اطلاعات با تأخیر اقدام نموده اند. شایان ذکر است اطلاعات ارسالی کارشناس کیفیت استان **بوشهر** به صورت ناقص ارسال گردیده و استان **کرمان و لرستان** فاقد عملکرد می باشند 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 مناطق پستی معمول گردد.



شرکت ملی پست



شهادت نامه
جمعه عاشقان
تسلیمت باد