

پیام کیفیت



شرکت ملی پست

دفتر مدیریت کیفیت و حمایت از مشتری

پیام کیفیت شماره ۷۴

خرداد ماه سال ۱۴۰۳



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.....



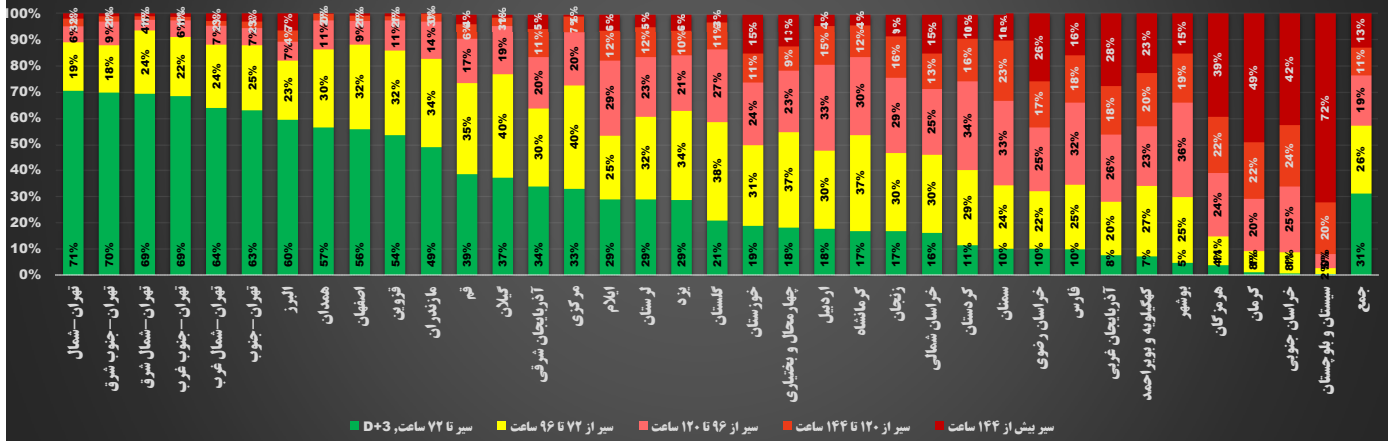
گزارش OTD مرسولات نفیس دست‌ها خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات نفیس دست‌ها

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"

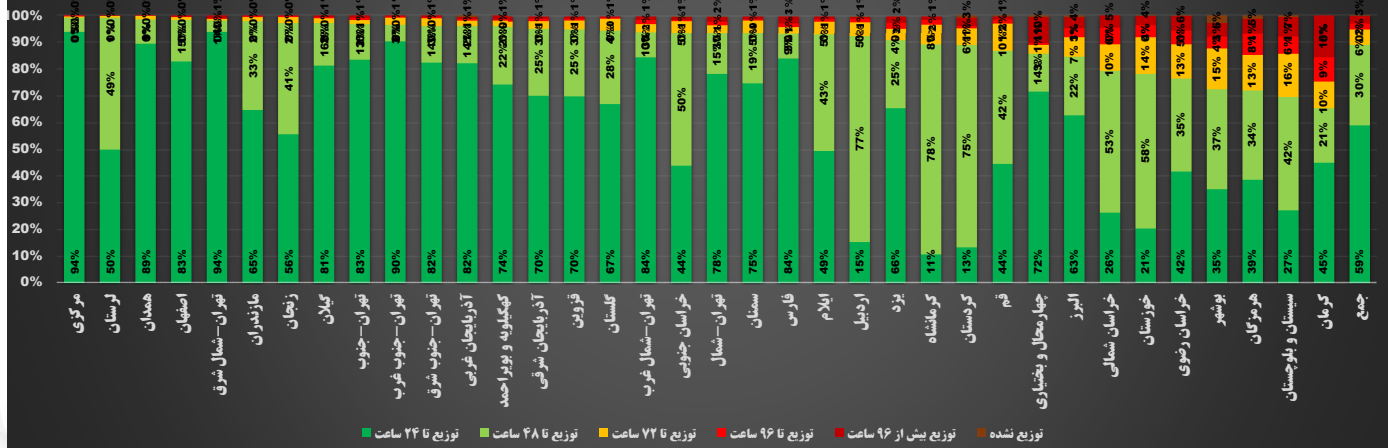


گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات نفیس دست‌ها

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



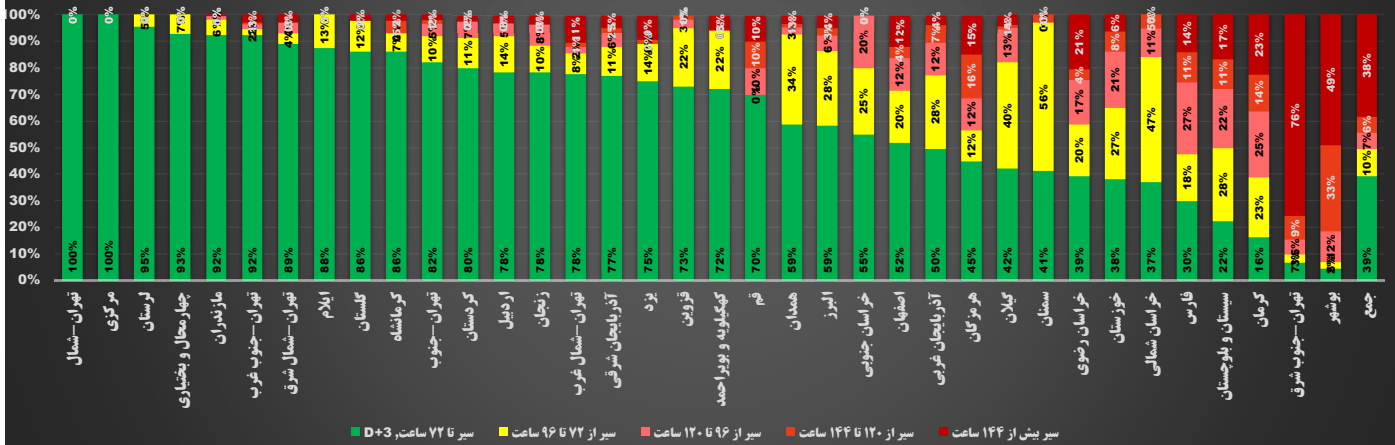
گزارش OTD مرسولات ایرانسل خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات ایرانسل

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"

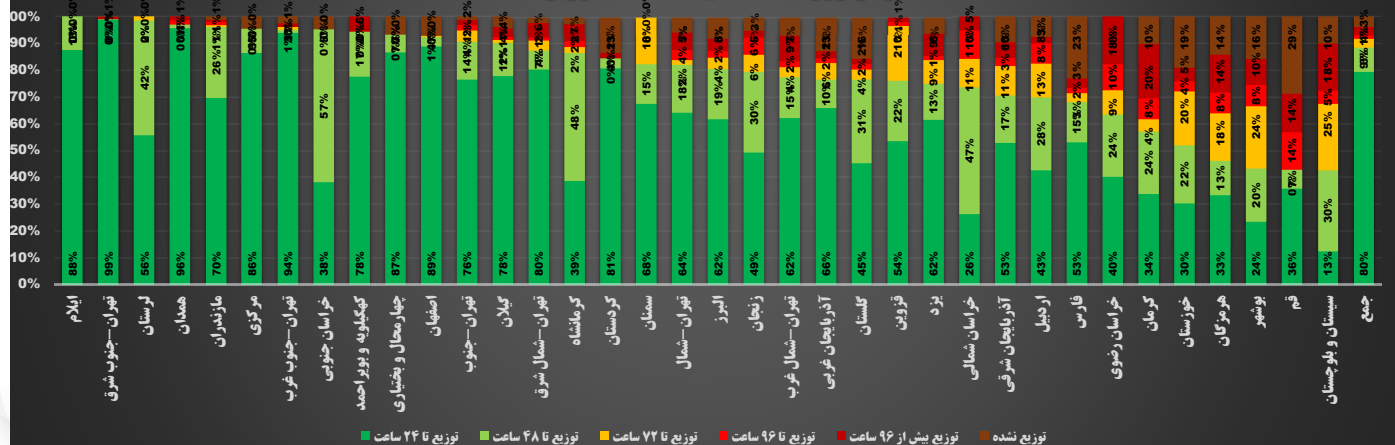


گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات ایرانسل

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



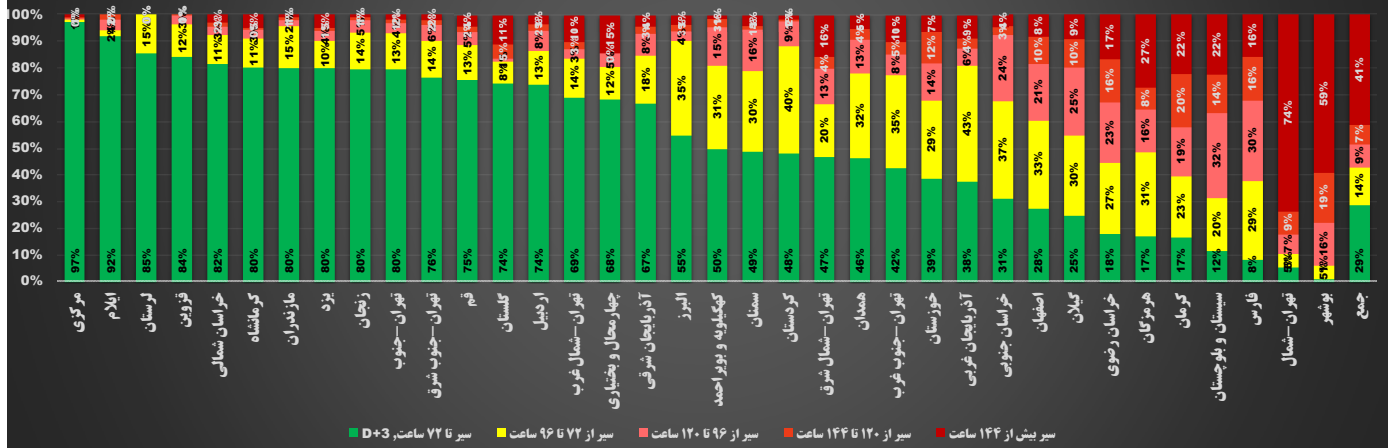
گزارش OTD مرسولات رایتل خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات رایتل

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"

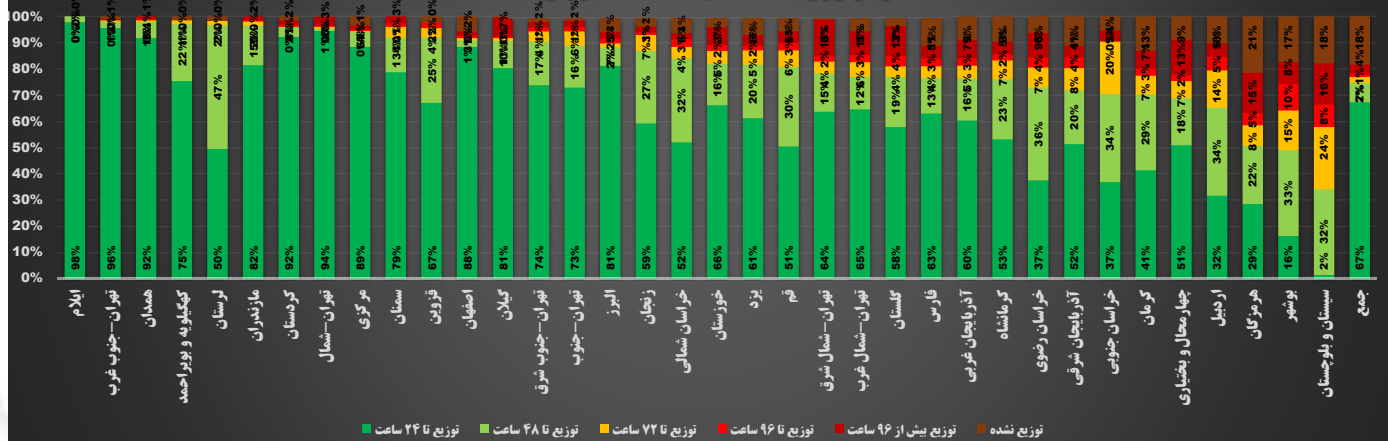


گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات رایتل

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"

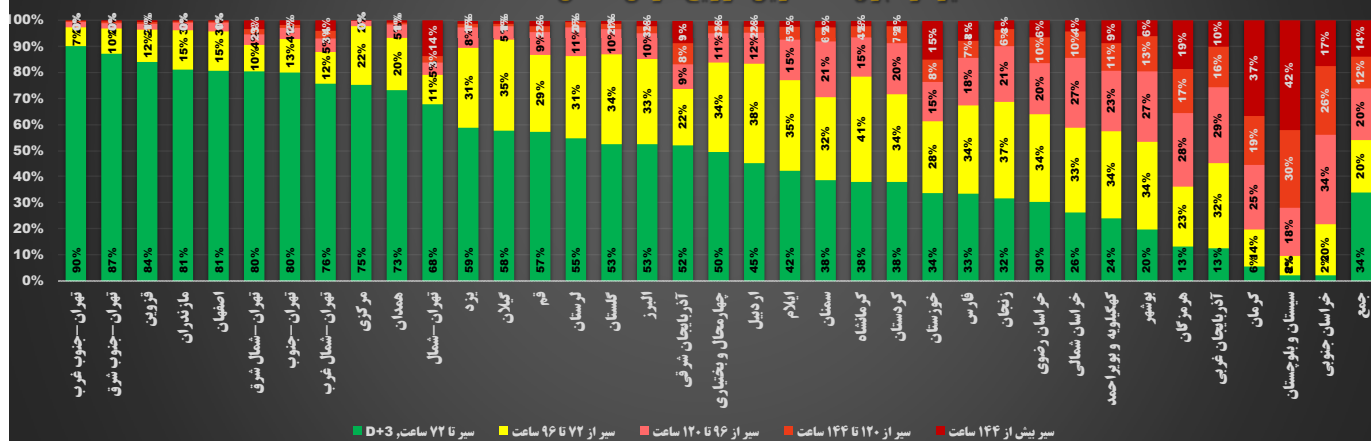


گزارش OTD مرسولات پنبه ریز خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

مرسولات پنبه ریز

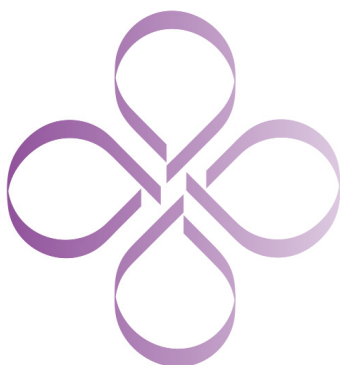
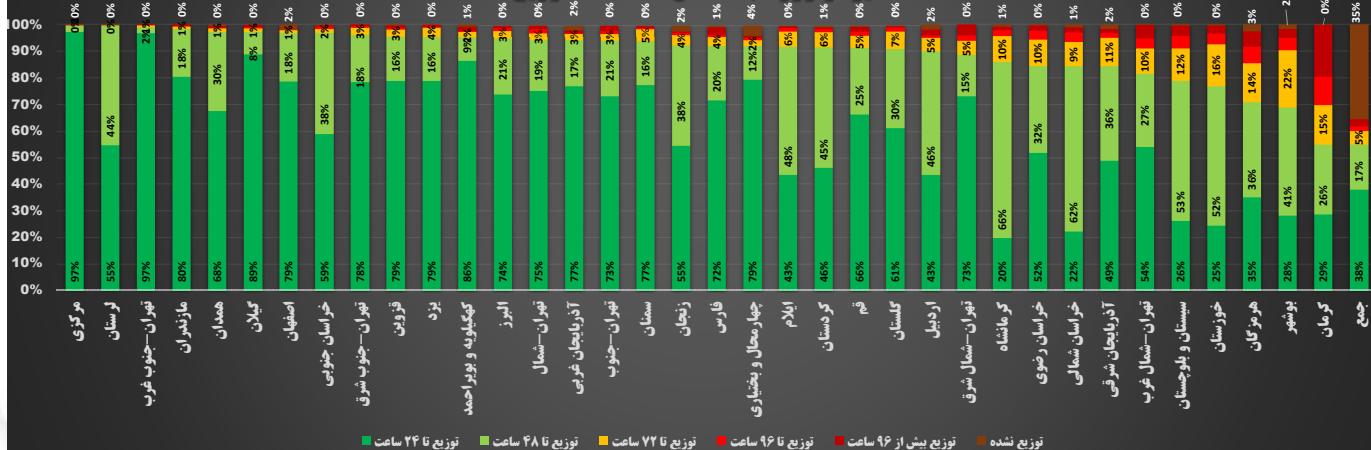
"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"



گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

مرسولات پنبه ریز

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



گزارش OTD مرسولات سامان پردازش خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات سامان پردازش

"سیر از قبول تا آخرین توزیع موفق استان مقصد"

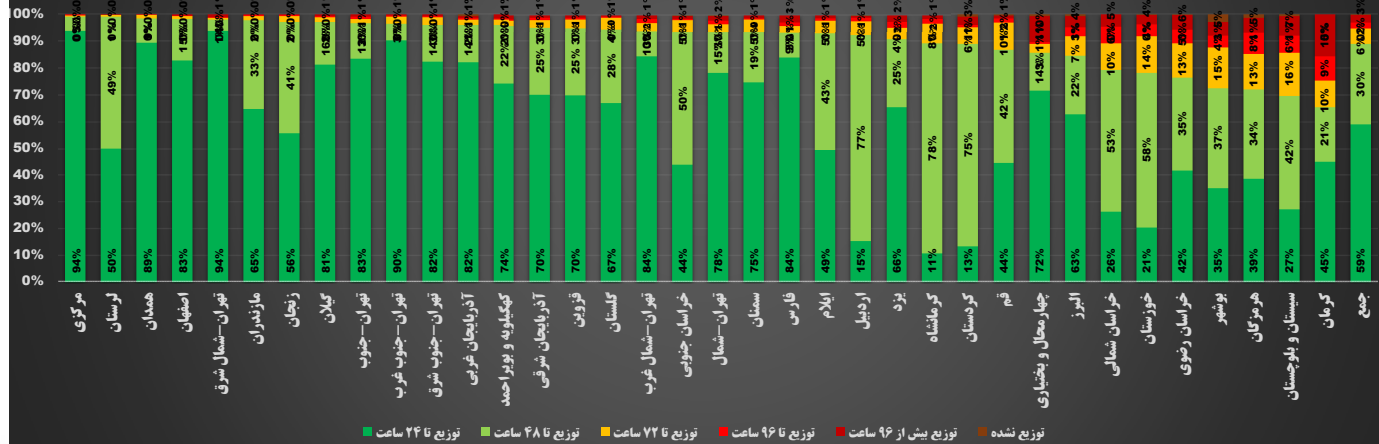


گزارش سیر از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۳۱ در کل کشور

شرکت ملی پست

مرسولات نفیسی دست ها

"سیر از ورود به استان مقصد تا توزیع"



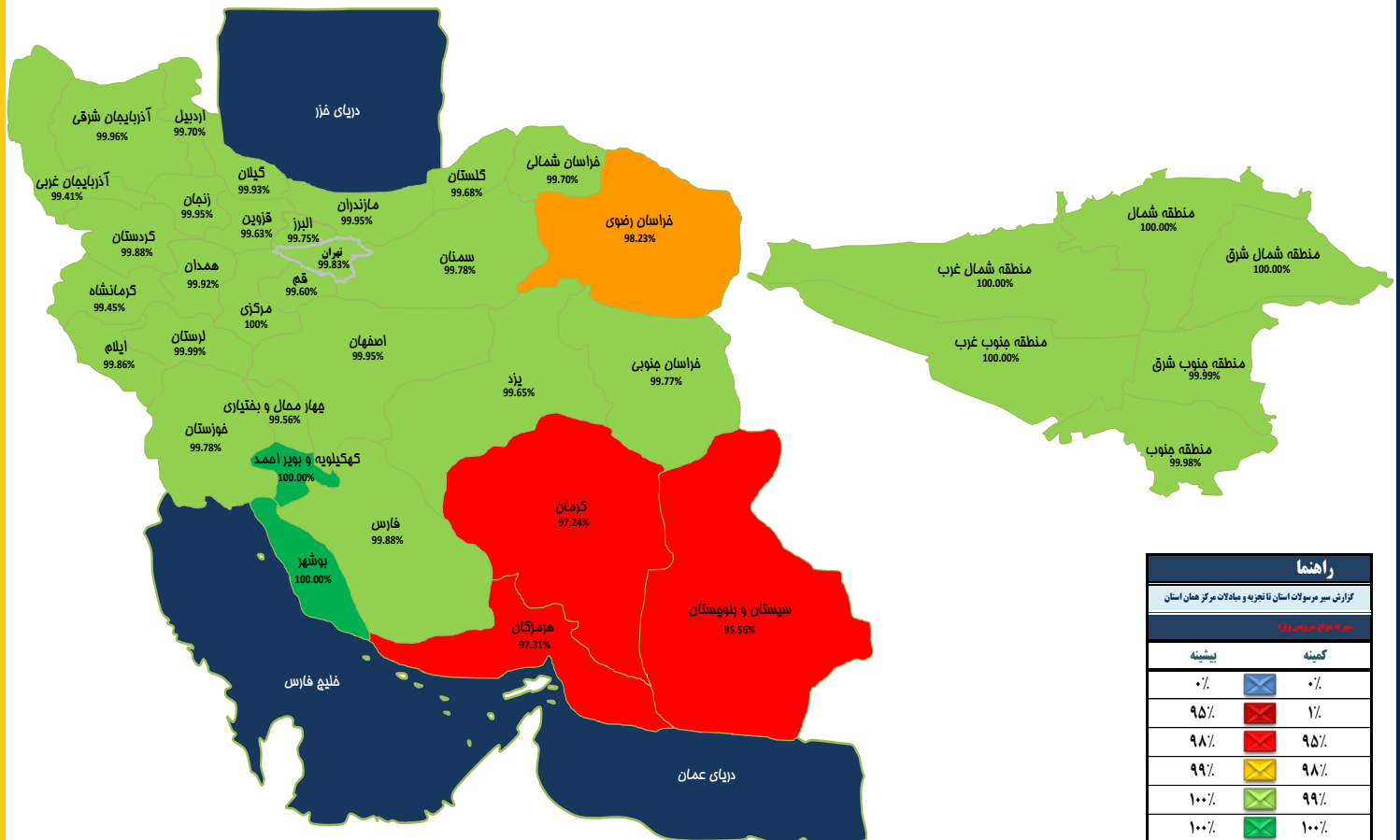
بانک سامان



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

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس ویژه از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



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٪

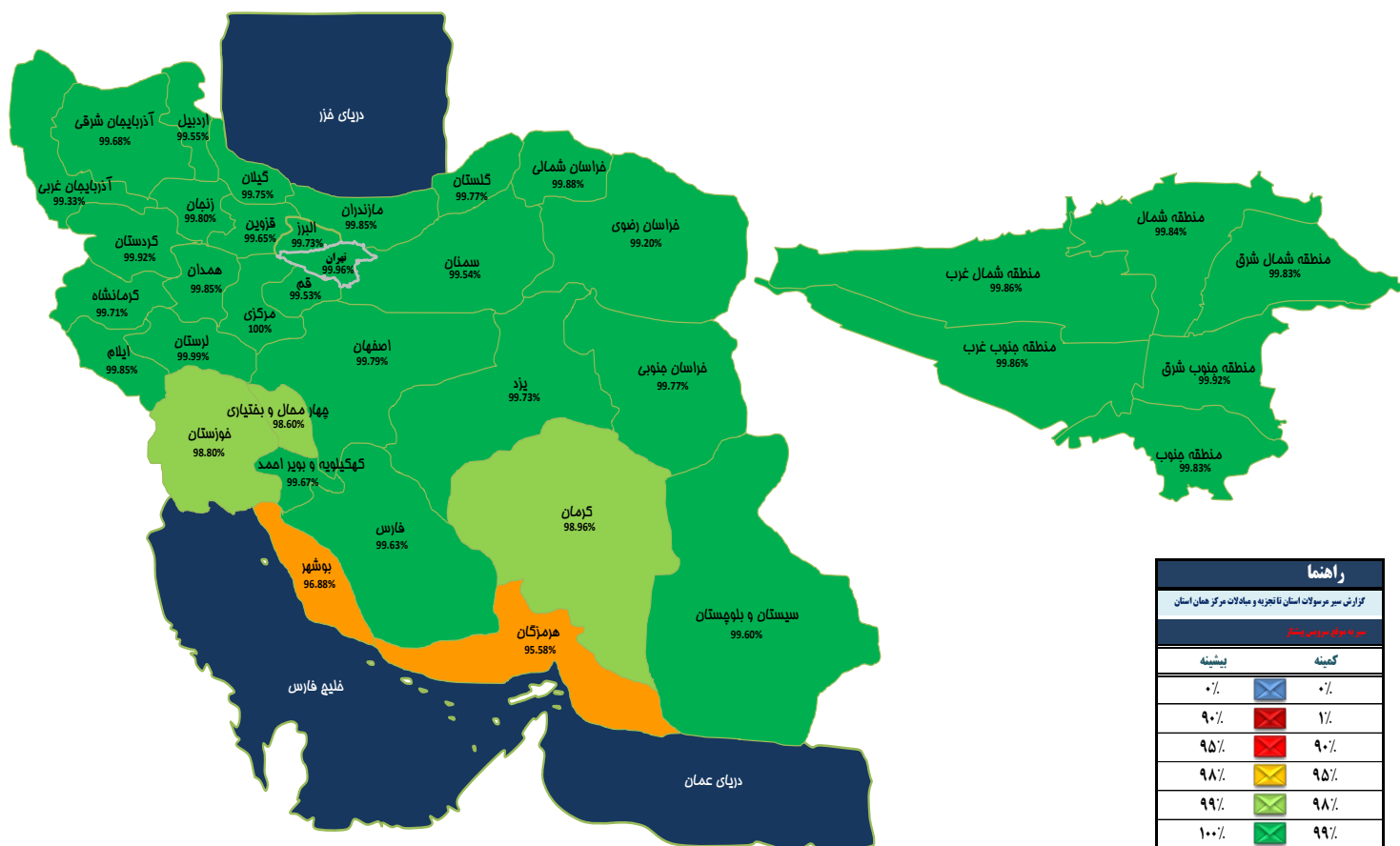




نقشه هیت مپ (Heat map) سیر مرسولات پستی پیش‌تاز خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس پیش‌تاز از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



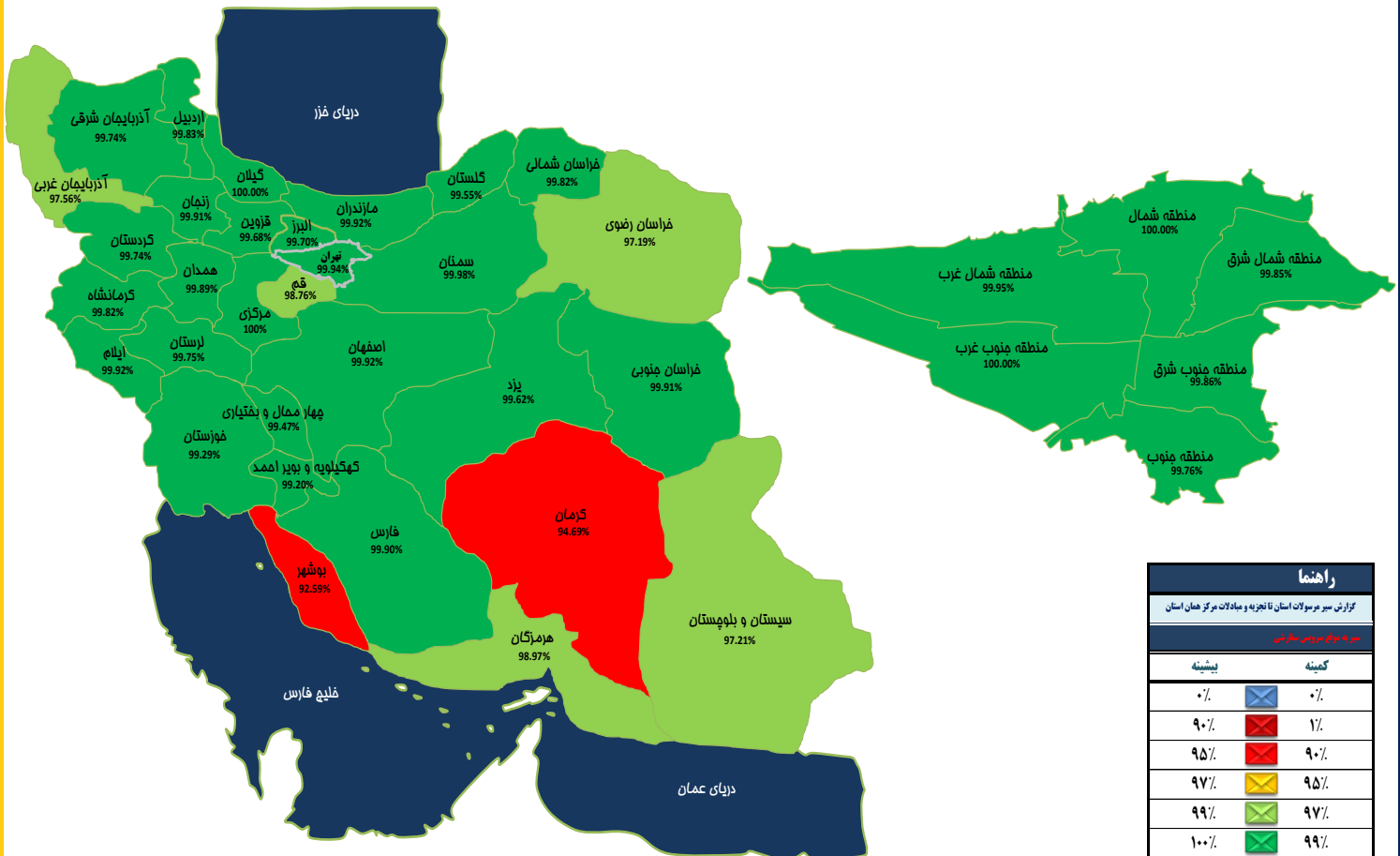
راهنما	
گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان	
سیر به موقع سرویس پیش‌تاز	
کمیته	پیشینه
۰٪	۰٪
۱٪	۹۰٪
۹۰٪	۹۵٪
۹۵٪	۹۸٪
۹۸٪	۹۹٪
۹۹٪	۱۰۰٪



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

گزارش سیر مرسولات استان تا تجزیه و مبادلات مرکز همان استان

شاخص سیر به موقع سرویس سفارشی از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



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٪

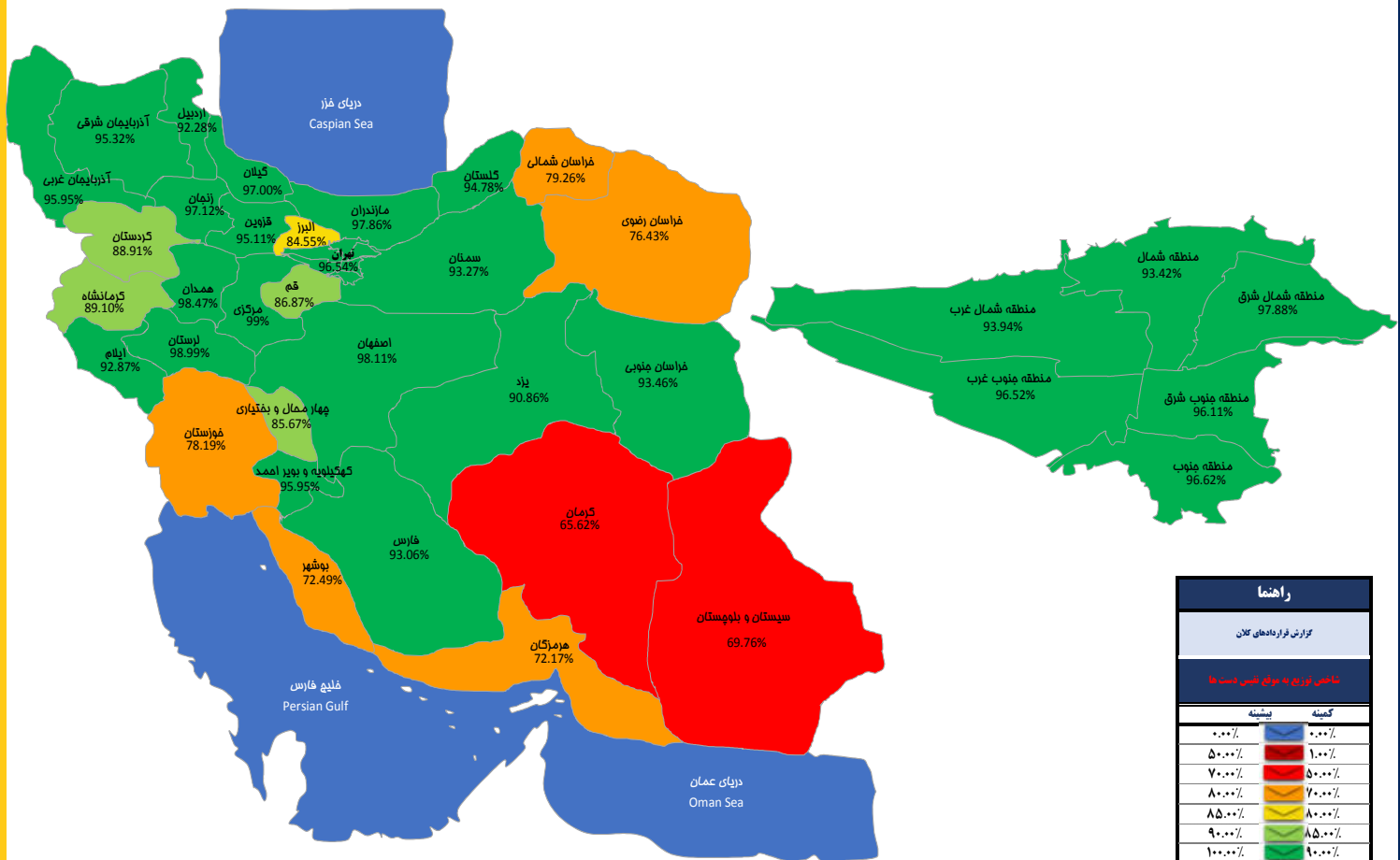


نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات نفیس دست ها - خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع نفیس دست ها

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



تحلیل توزیع به موقع شاخص نفیس دست ها:

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

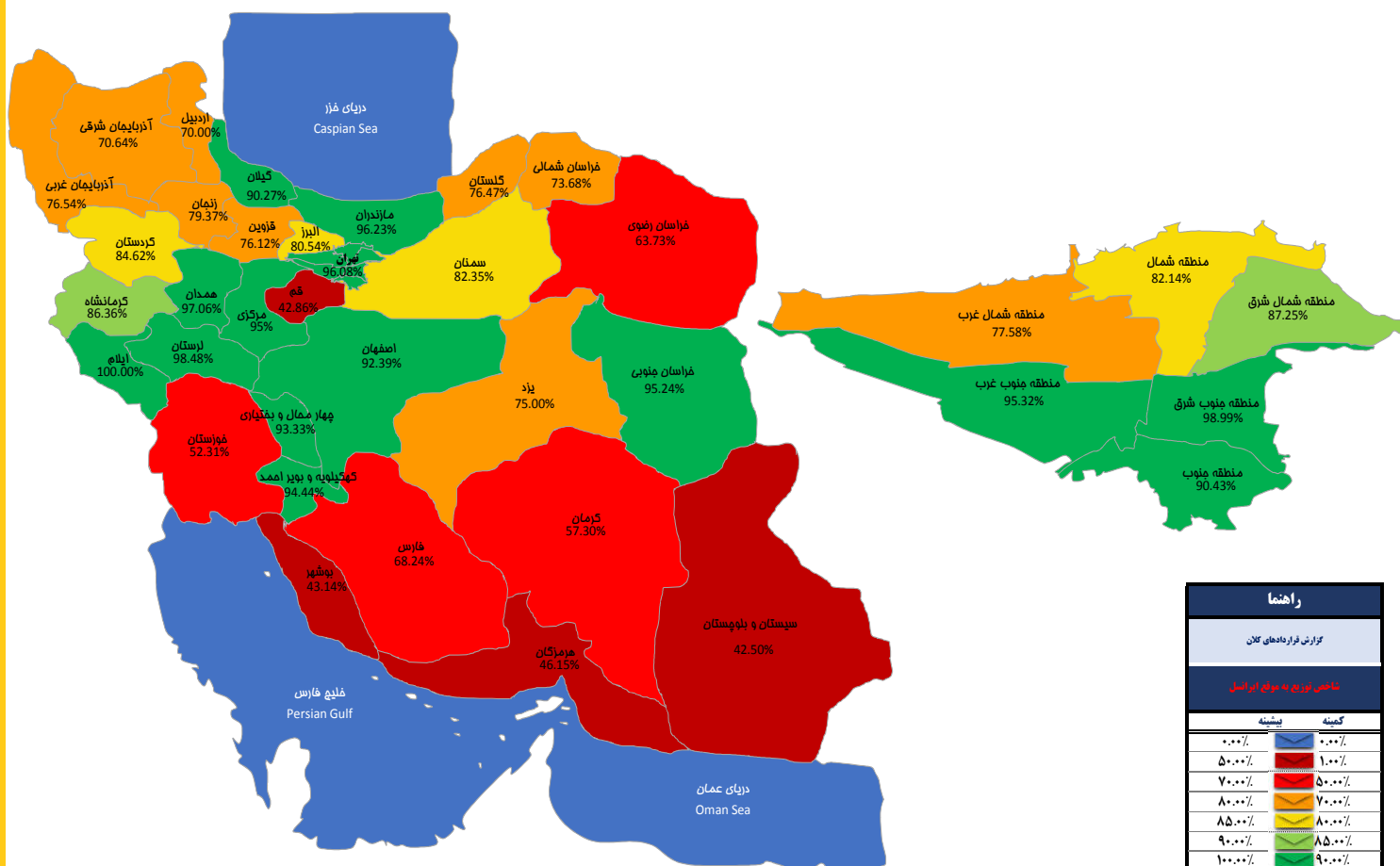
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات نفیس دست ها، عملکرد واحدهای اجرایی تهران، کرمانشاه، کرمان، قزوین، کهگیلویه و بویراحمد، خراسان شمالی، فارس، اردبیل، خراسان رضوی، خراسان جنوبی، قم، البرز، سیستان و بلوچستان، آذربایجان غربی، چهارمحال و بختیاری، کردستان، هرمزگان و بوشهر در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (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 ایرانسل - خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع ایرانسل

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



راهنما	
گزارش قراردادهای کلان	
شاخص توزیع به موقع ایرانسل	
کمیته	بیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۵۰.۰۰٪	۱.۰۰٪
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، لرستان، همدان، کهگیلویه و بویراحمد، جنوب شرق، تهران، مازندران، جنوب، شمال شرق، کرمانشاه، جنوب غرب، گیلان، مرکزی، خراسان جنوبی، چهارمحال و بختیاری و اصفهان در شرایط مطلوب و بالاتر از ۸۵ درصد بوده، همچنین عملکرد توزیع به موقع واحدهای اجرایی سمنان، قزوین، خراسان شمالی، زنجان، شمال، یزد، شمال غرب، اردبیل، البرز، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، کردستان و گلستان ضعیف و پائین تر از ۸۵ درصد می باشد شایان ذکر است عملکرد واحدهای اجرایی خراسان رضوی، سیستان و بلوچستان، کرمان، هرمزگان، بوشهر، خوزستان، فارس و قم بحرانی و پائین تر از ۷۰ درصد می باشد که لازم است تمهیدات لازم جهت بهبود توزیع به موقع مرسولات مذکور اندیشیده شود.

تحلیل بلا تکلیفی سرویس ایرانسل:

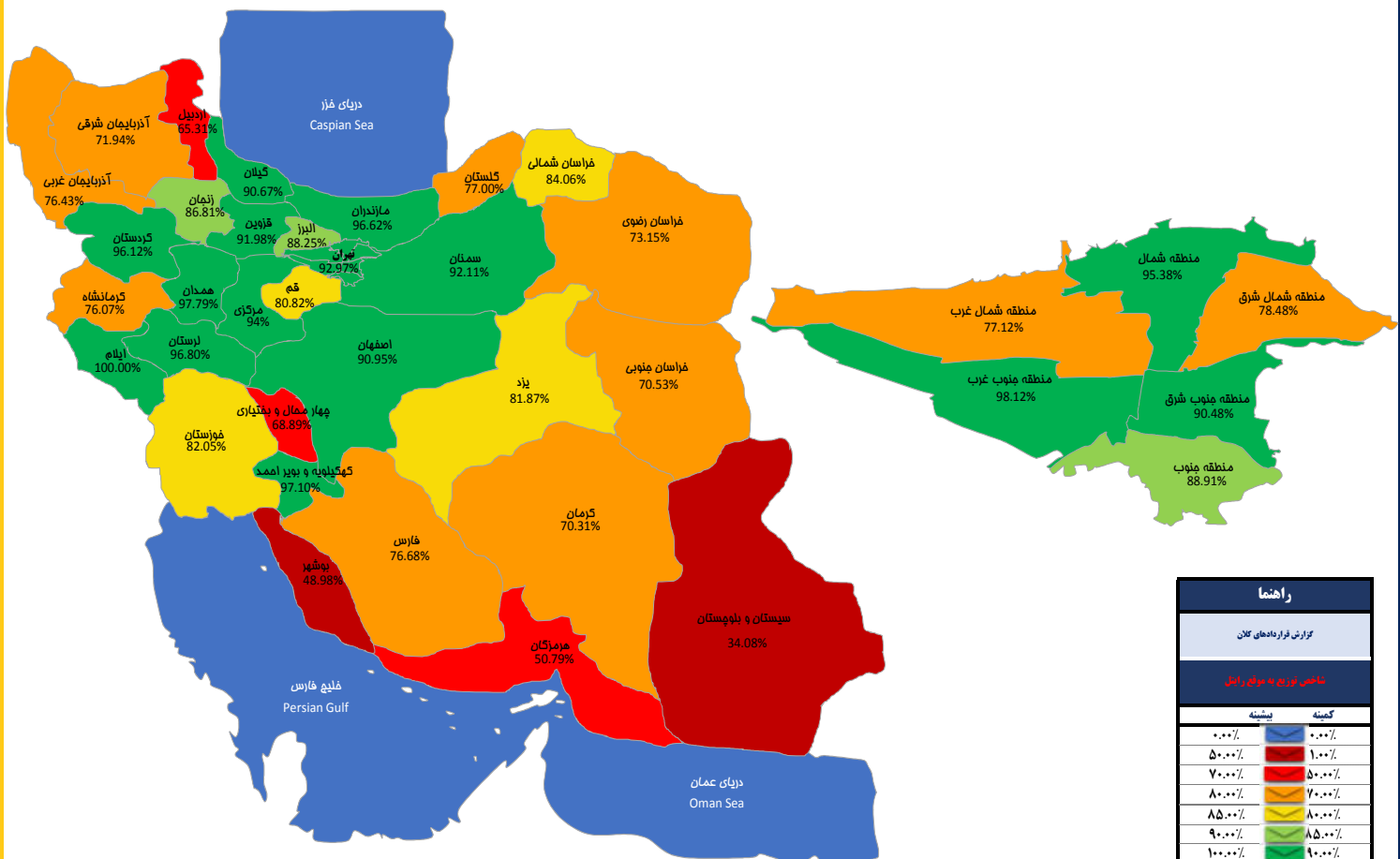
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات ایرانسل، عملکرد واحدهای اجرایی جنوب شرق، تهران، جنوب، اصفهان، شمال غرب، آذربایجان غربی، هرمزگان، بوشهر، فارس و قم در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰.۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلا تکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات رایتل - خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع رایتل

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



راهنما	
گزارش قراردادهای کلان	
شاخص توزیع به موقع رایتل	
درصد	رنگ
۰.۰۰٪	سبز
۱.۰۰٪	سبز
۵۰.۰۰٪	زرد
۷۰.۰۰٪	نارنجی
۸۰.۰۰٪	قرمز
۸۵.۰۰٪	قرمز
۹۰.۰۰٪	قرمز
۱۰۰.۰۰٪	سبز

تحلیل توزیع به موقع شاخص رایتل:

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

تحلیل بلا تکلیفی شاخص رایتل:

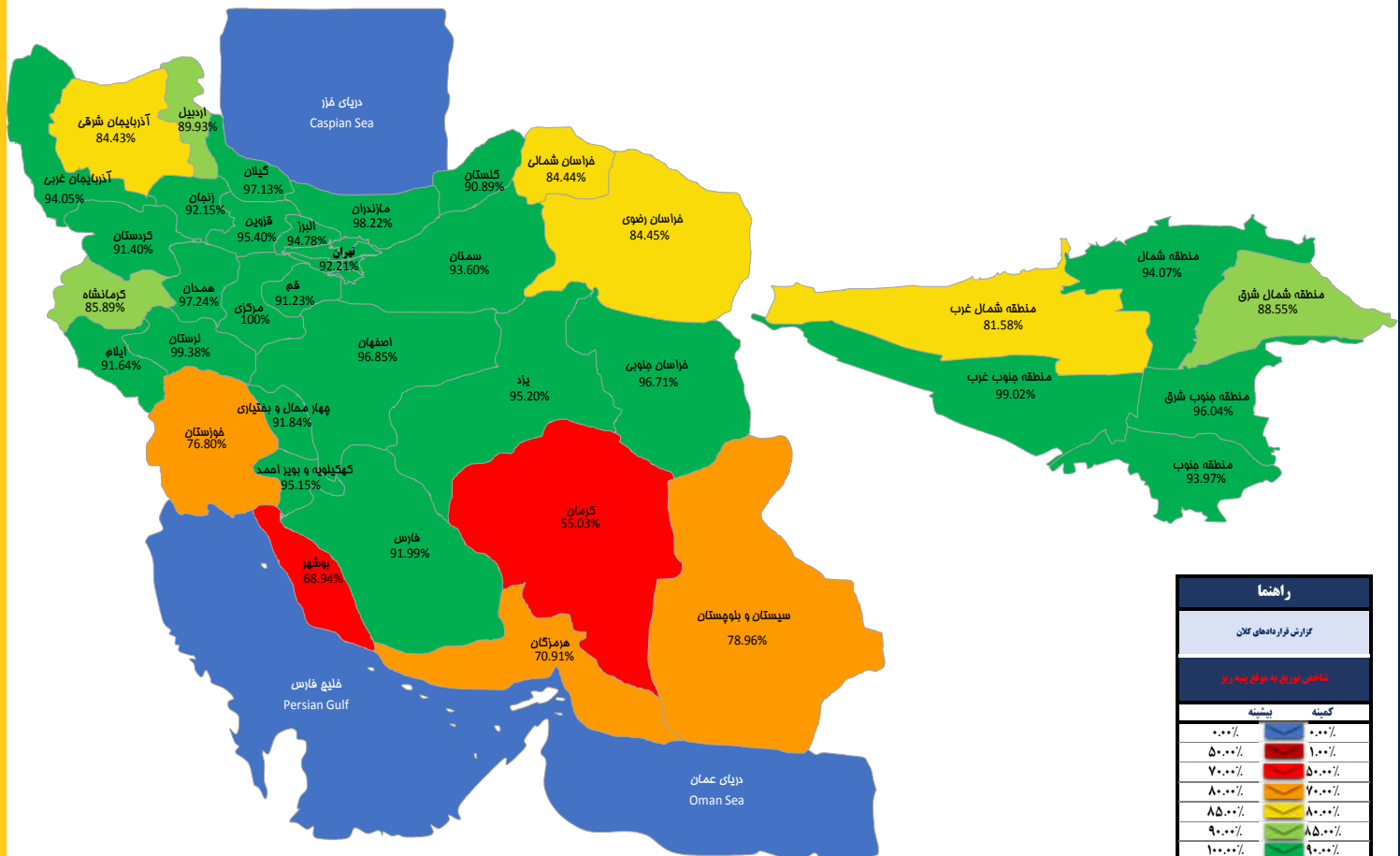
در شاخص بلا تکلیفی مرسولات رایتل، عملکرد استان ها و مناطق پستی شمال، تهران، کردستان، قم، شمال غرب، آذربایجان غربی، بوشهر و هرمزگان در شرایط بحرانی و بالاتر از برنامه ابلاغی (۰.۱ درصد) بوده که لازم است در خصوص تعیین وضعیت به موقع مرسولات بلا تکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

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

گزارش قراردادهای کلان

شاخص توزیع به موقع پنبه ریز

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



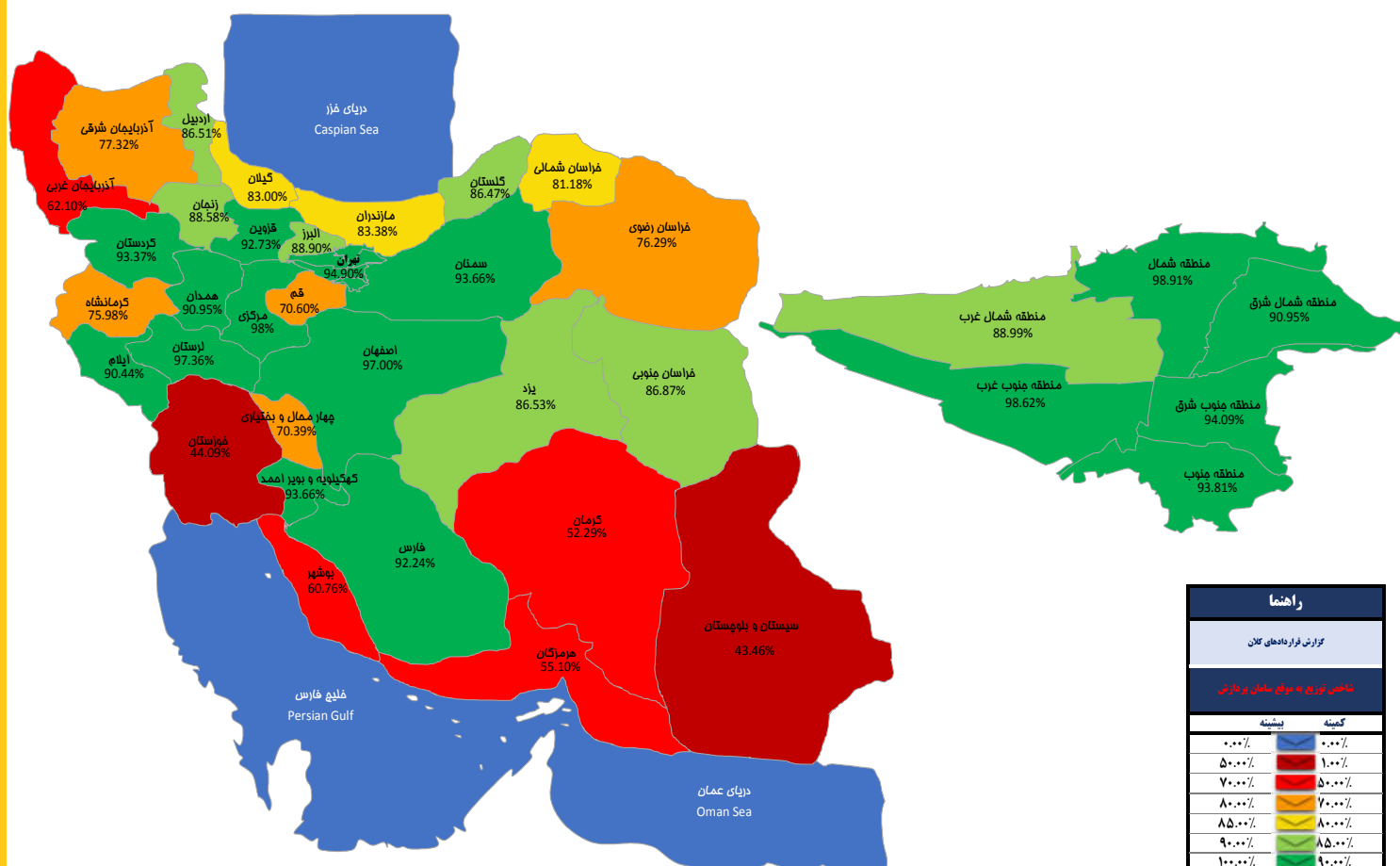
تحلیل توزیع به موقع شاخص پنبه ریز:

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

در شاخص بالاتکلیفی مرسولات پنبه ریز، عملکرد واحدهای اجرایی تهران، جنوب، شمال غرب، قم، خوزستان، سیستان و بلوچستان، کردستان، کهگیلویه و بویراحمد، خراسان شمالی، آذربایجان غربی، بوشهر، اردبیل، هرمزگان 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 بالاتکلیف تدابیر لازم اتخاذ گردد.

از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



در شاخص بلا تکلیفی مرسولات سامان پردازش، عملکرد واحدهای اجرایی شمال شرق، تهران، مرکزی، قزوین، فارس، زنجان، آذربایجان شرقی، اردبیل، شمال غرب، کرمانشاه، خراسان شمالی، کهگیلویه و بویراحمد، قم، کردستان، خراسان جنوبی، گیلان، کرمان، سیستان و بلوچستان، مازندران، چهارمحال و بختیاری، خراسان رضوی، خوزستان، یزد، بوشهر، آذربایجان غربی و هرمزگان 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.

نتایج ارزیابی عملکرد عملکردهای

نتایج ارزیابی عملکرد کیفی
واحد های اجرایی
خرداد ماه ۱۴۰۳





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



اداره کل پست استان مرکزی



اداره کل پست استان لرستان



منطقه پستی جنوب غرب



نتایج ارزیابی واحد های اجرایی خرداد ماه ۱۴۰۳

گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی شبکه پستی کشور خرداد ماه سال ۱۴۰۳													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 سیر مرسولات پستی		واحد پستی
	تغییرات رتبه	رتبه اردیبهشت ماه ۱۴۰۳	رتبه خرداد ماه ۱۴۰۳	۱۷۷	امتیاز از ۱۰۰	امتیاز از ۱۷	رتبه	امتیاز از ۹۹	رتبه	امتیاز از ۲۲	رتبه	امتیاز از ۳۹	رتبه	
۱	۰	۱	۱	۹۶.۴۹	۱۸۴.۷۷	۱۶.۷۸	۱۳	۱۰۰.۹۵	۱	۲۲	۲۳	۳۶.۰۴	۱	لرستان
۴	۳	۵	۲	۹۵.۴۷	۱۸۲.۸۲	۱۶.۸۱	۷	۱۰۰.۸۲	۳	۲۲	۲۵	۳۵.۳۹	۲	مرکزی
۳	-۱	۲	۳	۹۴.۶۵	۱۸۱.۲۶	۱۶.۸	۱۰	۱۰۰.۹۰۶	۲	۲۲	۳۱	۳۳.۴۱	۴	منطقه جنوب غرب تهران
۲	-۱	۳	۴	۹۳.۴۹	۱۷۹.۰۴	۱۶.۸	۹	۱۰۰.۵۵۴	۸	۲۲	۴	۳۴.۷	۳	اصفهان
۷	۱	۶	۵	۹۱.۷۷	۱۷۵.۷۵	۱۶.۸	۱۱	۱۰۰.۶۳۲	۵	۲۲	۳۲	۳۰.۷۳	۱۲	منطقه شمال تهران
۸	۲	۸	۶	۹۱.۶۱	۱۷۵.۴۳	۱۶.۸۸	۳	۱۰۰.۴۳۲	۹	۲۲	۶	۳۴.۳۲	۹	ایلام
۵	۰	۷	۷	۹۱.۵۶	۱۷۵.۳۴	۱۶.۵۱	۲۰	۱۰۰.۳۶۷	۱۲	۲۲	۲۴	۳۳.۱۵	۶	مازندران
۶	-۴	۴	۸	۹۱.۴۶	۱۷۵.۱۵	۱۶.۸۲	۶	۱۰۰.۵۷۵	۶	۲۲	۲۲	۳۰.۵۸	۱۴	گیلان
۱۴	۴	۱۳	۹	۹۱.۴۳	۱۷۵.۰۹	۱۶.۷۶	۱۵	۱۰۰.۵۷۳	۷	۲۲	۲۷	۳۰.۶	۱۳	همدان
۱۱	۱	۱۱	۱۰	۹۰.۵۹	۱۷۳.۴۸	۱۶.۹۱	۲	۱۰۰.۶۳۵	۴	۲۲	۲۹	۲۸.۱۳	۱۹	منطقه جنوب تهران
۹	-۱	۱۰	۱۱	۹۰.۵۲	۱۷۳.۳۵	۱۵.۴۸	۲۶	۱۰۰.۳۶۹	۱۱	۲۲	۱۳	۳۲.۱۸	۱۰	سمنان
۱۰	-۳	۹	۱۲	۹۰.۱۸	۱۷۲.۶۹	۱۶.۲۴	۲۱	۱۰۰.۳۸۷	۱۰	۲۲	۳۰	۳۰.۴۹	۱۵	منطقه جنوب شرق تهران
۱۳	۱	۱۴	۱۳	۸۹.۷۵	۱۷۱.۸۷	۱۶.۸۵	۴	۹۹.۷۸	۱۶	۲۲	۱۲	۳۳.۳۴	۵	زنجان
۱۲	-۲	۱۲	۱۴	۸۹.۵	۱۷۱.۴	۱۶.۷۶	۱۴	۹۹.۵۶	۱۷	۲۲	۱	۳۳.۰۷	۷	آذربایجان شرقی
۲۰	۵	۲۰	۱۵	۸۸.۴۳	۱۶۹.۱۵	۱۶.۹۲	۱	۱۰۰.۱۶۹	۱۳	۲۲	۱۶	۲۸.۵۴	۱۸	قزوین
۱۶	۰	۱۶	۱۶	۸۷.۷۴	۱۶۸.۰۲	۱۶.۶۷	۱۹	۹۷.۸۸	۱۹	۲۲	۱۸	۳۱.۴۷	۱۱	کرمانستان
۱۵	۰	۱۷	۱۷	۸۴.۸۳	۱۶۲.۴۶	۱۶.۷۲	۱۶	۱۰۰.۵۳	۱۵	۲۲	۲۱	۲۳.۴۱	۲۸	گلستان
۱۷	-۳	۱۵	۱۸	۸۴.۰۹	۱۶۱.۰۲	۱۳.۵۷	۳۴	۹۹.۱۳	۱۸	۲۲	۵	۲۶.۳۲	۲۴	البرز
۲۶	۷	۲۶	۱۹	۸۴.۰۶	۱۶۰.۹۷	۱۳.۵۸	۲۳	۱۰۰.۰۱	۱۴	۲۲	۳۳	۲۴.۴۸	۲۶	منطقه شمال شرق تهران
۲۴	-۱	۱۹	۲۰	۸۳.۵۸	۱۶۰.۰۵	۱۵.۰۹	۲۸	۹۵.۸۳	۲۱	۲۲	۳۴	۲۷.۱۴	۲۳	منطقه شمال غرب تهران
۱۸	۱	۲۲	۲۱	۸۲.۵۹	۱۵۸.۱۶	۱۴.۸	۳۰	۹۱.۷۶	۲۳	۱۹	۳۵	۳۲.۶	۸	خراسان جنوبی
۱۹	-۴	۱۸	۲۲	۸۱.۵۷	۱۵۶.۲	۱۴.۸۱	۲۹	۸۹.۴۳	۲۴	۲۲	۱۵	۲۹.۹۶	۱۷	قازق
۲۱	-۲	۲۱	۲۳	۸۱.۲۶	۱۵۵.۶۲	۱۶.۷۱	۱۷	۸۸.۹۱	۲۵	۲۲	۱۰	۲۷.۹۹	۲۰	خراسان شمالی
۲۷	۳	۲۷	۲۴	۸۰.۸۹	۱۵۴.۹	۱۶.۸۱	۸	۸۶.۱۳	۲۸	۲۲	۳۰	۲۹.۹۷	۱۶	کیکویه و بویراحمد
۲۲	-۲	۲۳	۲۵	۸۰.۲۲	۱۵۳.۶۲	۱۶.۸۴	۵	۸۷.۵۱	۲۶	۲۲	۲۸	۲۷.۲۷	۲۲	یزد
۲۵	-۲	۲۴	۲۶	۷۹.۷	۱۵۲.۶۲	۱۵.۸۶	۲۳	۹۶.۴۷	۲۰	۲۲	۹	۱۸.۲۹	۲۳	خراسان رضوی
۲۳	-۲	۲۵	۲۷	۷۹.۶۸	۱۵۲.۵۸	۱۳.۹۸	۲۳	۹۳.۰۶	۲۲	۲۲	۱۹	۲۳.۵۵	۲۷	کرمانشاه
۲۸	۰	۲۸	۲۸	۷۷.۷	۱۴۸.۷۹	۱۵.۷۵	۲۵	۸۳.۱۵	۳۰	۲۲	۳	۲۷.۸۹	۲۱	اردبیل
۳۰	۱	۳۰	۲۹	۷۵.۳	۱۴۴.۲	۱۵.۹۲	۲۲	۸۶.۸۳	۲۷	۲۲	۲	۱۹.۴۵	۳۱	آذربایجان غربی
۲۹	-۱	۲۹	۳۰	۷۵.۱۵	۱۴۳.۹۱	۱۶.۷۱	۱۸	۸۴.۹۱	۲۹	۲۲	۱۷	۲۰.۲۹	۲۹	قم
۳۱	۰	۳۱	۳۱	۷۰.۹۲	۱۳۵.۸۱	۱۴.۰۴	۳۱	۸۰.۰۹	۳۱	۲۲	۱۱	۱۹.۶۸	۳۰	خوزستان
۳۴	۲	۳۴	۳۲	۶۸.۸	۱۳۱.۷۵	۱۶.۷۹	۱۲	۶۸.۱۲	۲۴	۲۲	۸	۲۴.۸۴	۲۵	چهارمحال و بختیاری
۳۲	-۱	۳۲	۳۳	۶۵.۵۷	۱۲۵.۵۶	۱۳.۳	۳۵	۷۶.۹۴	۲۳	۲۲	۲۶	۱۳.۳۳	۳۵	هرمزگان
۳۳	-۱	۳۳	۳۴	۶۲.۴	۱۱۹.۴۹	۱۳.۳۹	۳۶	۶۸.۰۶	۳۵	۲۲	۱۴	۱۷.۰۵	۳۳	سیستان و بلوچستان
۳۵	۰	۳۵	۳۵	۵۹.۴۹	۱۱۳.۱۲	۱۵.۸۱	۲۴	۷۰.۰۶	۳۳	۱۸	۳۶	۱۰.۰۶	۳۶	کرمان
۳۶	۰	۳۶	۳۶	۵۵.۶۸	۱۰۶.۶۴	۱۵.۱۹	۲۷	۵۵.۵۹	۳۶	۲۲	۷	۱۴.۸۵	۳۴	بوشهر
-	-	-	-	۶۴.۵۶	۱۲۳.۶۳	۱۶.۳۶	۰	۶۱.۲۳	۰	۲۰.۹	۰	۲۵.۱۴	۰	کل کشور

نتایج ارزیابی تجمعی واحد های اجرایی ۳ ماهه سال ۱۴۰۳

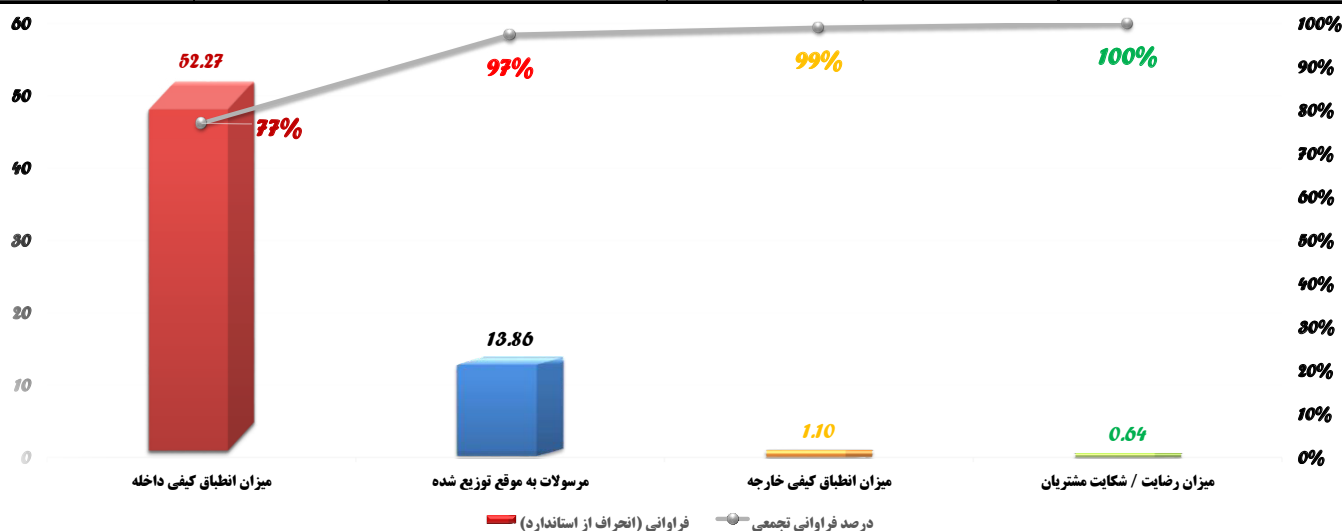
گزارش رتبه بندی سنجه های کیفی							شرکت ملی پست
شبکه پستی کشور							
تجمعی ۳ ماهه سال ۱۴۰۳							
رتبه	امتیاز از ۲۰	میانگین ۳ ماهه	عملکرد تجمعی	خرداد	اردیبهشت	فروردین	استان
۱	۱۹.۰۷	۹۵.۳۳	۲۸۵.۹۹	۹۶.۴۹	۹۶.۱۰	۹۳.۴۰	لرستان
۲	۱۸.۶۴	۹۳.۲۱	۲۷۹.۶۲	۹۳.۴۹	۹۴.۰۲	۹۲.۱۱	اصفهان
۳	۱۸.۵۲	۹۲.۶۰	۲۷۷.۸	۹۴.۶۵	۹۴.۲۹	۸۸.۸۶	منطقه جنوب غرب تهران
۴	۱۸.۲۲	۹۱.۱۰	۲۷۳.۳۱	۹۵.۴۷	۹۱.۸۳	۸۶.۰۱	مرکزی
۵	۱۸.۱۷	۹۰.۸۷	۲۷۲.۶۱	۹۱.۵۶	۹۱.۳۵	۸۹.۸۰	مازندران
۶	۱۸.۱۲	۹۰.۶۲	۲۷۱.۸۵	۹۱.۴۶	۹۱.۹۹	۸۸.۴۰	گیلان
۷	۱۷.۷۰	۸۸.۵۰	۲۶۵.۴۹	۹۱.۷۷	۹۱.۳۷	۸۳.۳۵	منطقه شمال تهران
۸	۱۷.۶۵	۸۸.۲۴	۲۶۴.۷۲	۹۱.۶۱	۹۱.۱۲	۸۱.۹۹	ایلام
۹	۱۷.۶۴	۸۸.۲۰	۲۶۴.۵۹	۹۰.۵۲	۸۹.۸۶	۸۴.۲۱	سمنان
۱۰	۱۷.۵۸	۸۷.۸۸	۲۶۳.۶۳	۹۰.۱۸	۹۰.۱۵	۸۳.۳۰	منطقه جنوب شرق تهران
۱۱	۱۷.۲۳	۸۶.۱۶	۲۵۸.۴۹	۹۰.۵۹	۸۷.۲۷	۸۰.۶۳	منطقه جنوب تهران
۱۲	۱۷.۱۸	۸۵.۹۰	۲۵۷.۷	۸۹.۵۰	۸۵.۹۷	۸۲.۲۳	آذربایجان شرقی
۱۳	۱۷.۰۹	۸۵.۴۴	۲۵۶.۳۲	۸۹.۷۵	۸۵.۴۳	۸۱.۱۴	زنجان
۱۴	۱۶.۹۶	۸۴.۸۲	۲۵۴.۴۷	۹۱.۴۳	۸۵.۶۷	۷۷.۳۷	همدان
۱۵	۱۶.۷۱	۸۳.۵۵	۲۵۰.۶۶	۸۴.۸۳	۸۴.۳۱	۸۱.۵۲	گلستان
۱۶	۱۶.۷۱	۸۳.۵۴	۲۵۰.۶۱	۸۷.۷۴	۸۴.۵۶	۷۸.۳۱	کردستان
۱۷	۱۶.۱۷	۸۰.۸۶	۲۴۴.۵۸	۸۴.۰۹	۸۵.۱۹	۷۳.۳۰	البرز
۱۸	۱۶.۱۶	۸۰.۸۲	۲۴۲.۴۷	۸۳.۵۹	۸۱.۳۲	۷۸.۵۶	خراسان جنوبی
۱۹	۱۶.۱۵	۸۰.۷۶	۲۴۲.۳۹	۸۱.۵۷	۸۲.۳۵	۷۸.۲۷	فارس
۲۰	۱۶.۰۷	۸۰.۳۷	۲۴۱.۱	۸۸.۳۳	۸۱.۷۴	۷۱.۰۳	قزوین
۲۱	۱۶.۰۱	۸۰.۰۷	۲۴۰.۲۲	۸۱.۲۶	۸۱.۳۵	۷۷.۶۱	خراسان شمالی
۲۲	۱۶.۰۰	۸۰.۰۰	۲۴۰.۰۱	۸۰.۲۲	۸۱.۲۳	۷۸.۵۶	یزد
۲۳	۱۵.۸۹	۷۹.۴۵	۲۳۸.۳۴	۷۹.۶۸	۷۹.۲۱	۷۹.۴۵	کرمانشاه
۲۴	۱۵.۸۴	۷۹.۲۰	۲۳۷.۶۱	۸۳.۵۸	۸۱.۷۵	۷۲.۲۸	منطقه شمال غرب تهران
۲۵	۱۵.۵۸	۷۷.۸۹	۲۳۳.۶۶	۷۹.۷۰	۸۰.۶۲	۷۳.۳۴	خراسان رضوی
۲۶	۱۵.۵۷	۷۷.۸۵	۲۳۳.۵۴	۸۴.۰۶	۷۸.۱۰	۷۱.۳۸	منطقه شمال شرق تهران
۲۷	۱۵.۱۸	۷۵.۹۰	۲۲۷.۷۱	۸۰.۸۹	۷۷.۷۱	۶۹.۱۱	کهگیلویه و بویراحمد
۲۸	۱۵.۱۳	۷۵.۶۶	۲۲۶.۹۸	۷۷.۷۰	۷۵.۳۳	۷۳.۹۵	اردبیل
۲۹	۱۴.۹۴	۷۴.۶۸	۲۲۴.۰۵	۷۵.۱۵	۷۳.۸۴	۷۵.۰۶	قم
۳۰	۱۴.۵۰	۷۲.۴۹	۲۱۷.۶۶	۷۵.۳۰	۷۱.۲۷	۷۰.۸۹	آذربایجان غربی
۳۱	۱۴.۰۰	۶۹.۹۹	۲۰۹.۹۶	۷۰.۹۲	۶۸.۲۰	۷۰.۸۴	خوزستان
۳۲	۱۳.۴۲	۶۷.۰۸	۲۰۱.۳۴	۶۵.۵۷	۶۷.۰۴	۶۸.۶۳	هرمزگان
۳۳	۱۲.۸۶	۶۴.۲۲	۱۹۲.۹۵	۶۲.۴۰	۶۶.۹۹	۶۳.۵۶	سیستان و بلوچستان
۳۴	۱۲.۷۷	۶۳.۸۴	۱۹۱.۵۳	۶۸.۸۰	۶۶.۹۱	۵۵.۸۲	چهارمحال و بختیاری
۳۵	۱۱.۵۶	۵۷.۷۹	۱۷۳.۳۷	۵۹.۴۹	۶۱.۷۲	۵۳.۱۶	کرمان
۳۶	۱۱.۱۱	۵۵.۵۷	۱۶۶.۷	۵۵.۶۸	۵۶.۴۲	۵۴.۶۰	بوشر
-	۱۲.۳۹	۶۱.۹۳	۱۸۵.۷۸	۶۴.۵۶	۶۴.۱۲	۵۷.۱۰	کل کشور



پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی خرداد ماه ۱۴۰۳

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

ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	میزان انطباق کیفی داخله	۱۱۳.۵	۶۱.۲۳	۵۲.۲۷	۷۷%	۷۷%
۲	مرسولات به موقع توزیع شده	۳۹	۲۵.۱۴	۱۳.۸۶	۲۰%	۹۷%
۳	میزان انطباق کیفی خارجه	۲۲	۲۰.۹	۱.۱۰	۲%	۹۹%
۴	میزان رضایت / شکایت مشتریان	۱۷	۱۶.۳۶	۰.۶۴	۱%	۱۰۰%
جمع کل		۱۹۱.۵۰	۱۲۳.۶۳	۶۷.۸۷	۱۰۰%	۱۰۰%



پارتو شاخص های کیفی واحد های اجرایی
خرداد ماه ۱۴۰۳

پارتو سنجه های کیفی واحد های اجرایی کشور - خرداد ماه ۱۴۰۳

ردیف	سنجه	امتیاز سنجه (استاندارد)	امتیاز کشور	فراوانی (انحراف از استاندارد)	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
۱	بی ترتیبی های پستی	۲۳	۲.۲۶	۲۰.۷۴	۳۰.۶۶%	۳۱%
۲	خدمات پستی تجارت الکترونیک	۲۴	۱۱.۹	۱۲.۱۰	۱۷.۸۹%	۴۹%
۳	توزیع مرسولات (شهری / روستایی)	۲۷	۱۶.۱۳	۱۰.۸۷	۱۶.۰۷%	۶۵%
۴	عملکرد ابرانسل (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۱۹	۳.۳۱	۴.۸۹%	۷۰%
۵	عملکرد سامان پردازش (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۳۲	۳.۱۸	۴.۷۰%	۷۴%
۶	عملکرد رایتل (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۴۱	۳.۰۹	۴.۵۷%	۷۹%
۷	از قبول تا تجزیه مبادلات	۱۲	۹.۰۱	۲.۹۹	۴.۴۲%	۸۳%
۸	مرسولات نفیس دستها (شهری / روستایی)	۷.۵	۴.۶۷	۲.۸۳	۴.۱۸%	۸۷%
۹	احراز هویت مکانی	۶	۳.۵	۲.۵۰	۳.۷۰%	۸۷%
۱۰	عملکرد پنبه ریز (شهری / روستایی)	۷.۵	۵.۰۵	۲.۴۵	۳.۶۲%	۹۱%
۱۱	مرسولات نامنطبق	۶	۴.۸۹	۱.۱۱	۱.۶۴%	۹۲%
۱۲	پیشاز IPS	۶	۵.۲۳	۰.۷۷	۱.۱۴%	۹۳%
۱۳	الکترونیکی نمودن فرایند ها	۷	۶.۲۵	۰.۷۵	۱.۱۱%	۹۴%
۱۴	پست نامه IPS	۶	۵.۶۷	۰.۳۳	۰.۴۹%	۹۵%
۱۵	زمان پاسخگویی EOP	۸	۷.۷۵	۰.۲۵	۰.۳۷%	۹۵%
۱۶	گرایه در مقصد	۵	۴.۸	۰.۲۰	۰.۳۰%	۹۶%
۱۷	غرامت پستی	۴	۳.۸۳	۰.۱۷	۰.۲۵%	۹۶%
۱۸	خدمات کد پستی	۵	۵	۰.۰۰	۰.۰۰%	۹۶%
۱۹	امانت IPS	۶	۶	۰.۰۰	۰.۰۰%	۹۶%
۲۰	حقوق و عوارض گمرکی	۴	۴	۰.۰۰	۰.۰۰%	۹۶%
مجموع		۱۹۱.۵۰	۱۲۳.۶۳	۶۷.۶۴	۱۰۰%	-



واریان

توزیع خاصه اعرار عکاسی

نوع واریان: ۱۰۰٪ (۱۰۰٪)

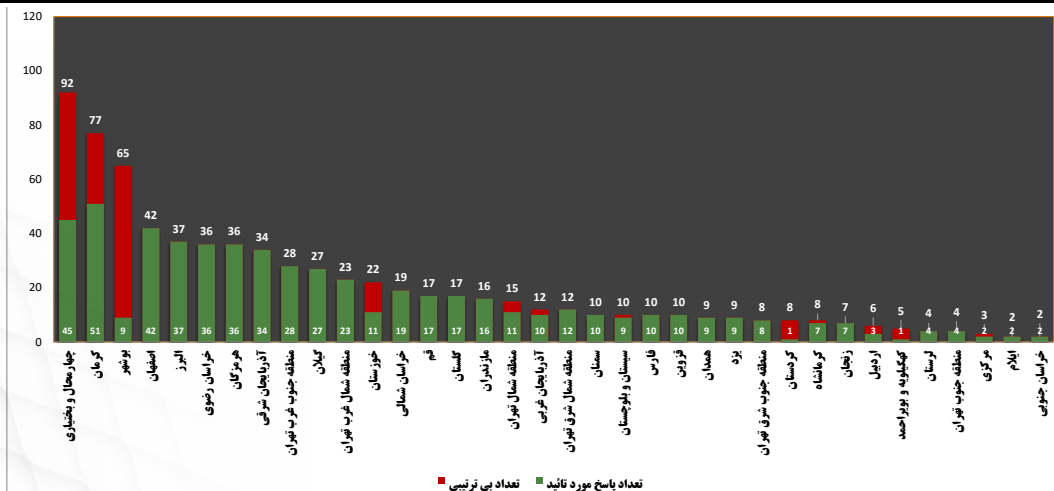
کمیته	نیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۱.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۹۸.۰۰٪
۹۸.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪

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

بی ترتیبی های ثبت شده در سامانه TQM
خرداد ماه ۱۴۰۳

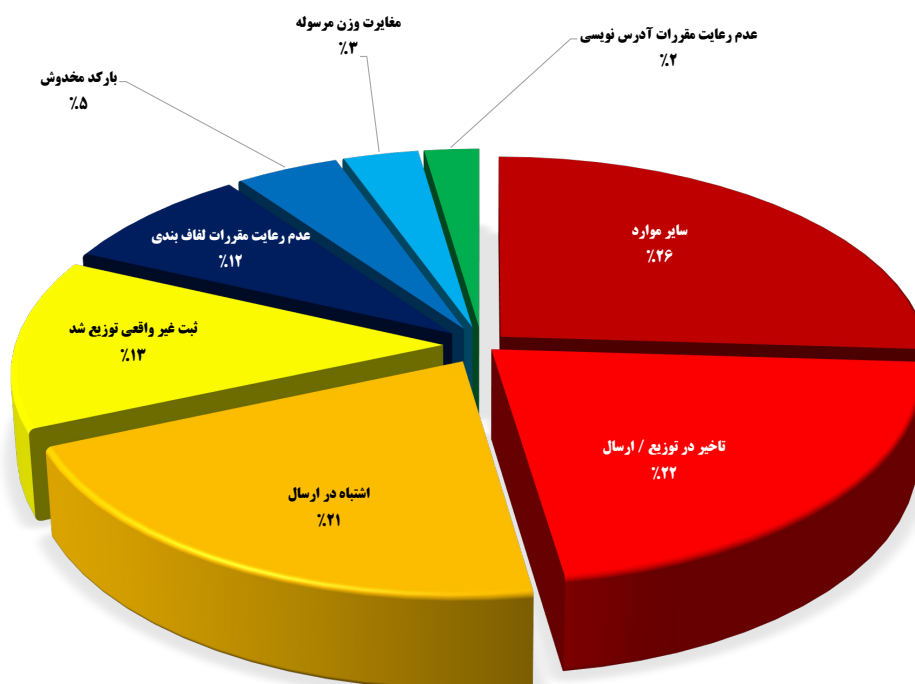
بی ترتیبی های شناسایی شده مرسولات به تفکیک واحد های اجرایی در سامانه TQM

ردیف	واحد های پستی	تعداد بی ترتیبی	تعداد پاسخ مورد تأیید
۱	چهارمحال و بختیاری	۹۲	۴۵
۲	کرمان	۷۷	۵۱
۳	بوشهر	۶۵	۹
۴	اصفهان	۴۶	۳۷
۵	البرز	۳۷	۳۶
۶	خراسان رضوی	۳۶	۳۶
۷	هرمزگان	۳۶	۳۴
۸	آذربایجان شرقی	۳۴	۲۸
۹	منطقه جنوب غرب تهران	۲۸	۲۷
۱۰	گیلان	۲۷	۲۳
۱۱	منطقه شمال غرب تهران	۲۳	۱۱
۱۲	خوزستان	۲۲	۱۹
۱۳	خراسان شمالی	۱۹	۱۷
۱۴	قم	۱۷	۱۷
۱۵	گلستان	۱۷	۱۶
۱۶	مازندران	۱۶	۱۱
۱۷	منطقه شمال تهران	۱۵	۱۰
۱۸	آذربایجان غربی	۱۲	۱۲
۱۹	منطقه شمال شرق تهران	۱۲	۱۰
۲۰	سمنان	۱۰	۹
۲۱	سیستان و بلوچستان	۱۰	۱۰
۲۲	فارس	۱۰	۱۰
۲۳	قزوین	۱۰	۹
۲۴	همدان	۹	۸
۲۵	یزد	۹	۱
۲۶	منطقه جنوب شرق تهران	۸	۷
۲۷	کردستان	۸	۷
۲۸	کرمانشاه	۸	۳
۲۹	زنجان	۷	۱
۳۰	اردبیل	۶	۴
۳۱	کهگیلویه و بویراحمد	۵	۴
۳۲	لرستان	۴	۲
۳۳	منطقه جنوب تهران	۴	۲
۳۴	مرکزی	۳	۲
۳۵	ایلام	۲	۲
۳۶	خراسان جنوبی	۲	
جمع کل		۴۰۰۴	۱۲۵۴



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

ردیف	نوع بی ترتیبی	تعداد بی ترتیبی
۱	سایر موارد	۱۷۹
۲	تاخیر در توزیع / ارسال	۱۴۹
۳	اشتباه در ارسال	۱۴۴
۴	ثبت غیر واقعی توزیع شد	۹۲
۵	عدم رعایت مقررات لفاف	۵۷
۶	بارکد مخدوش	۳۰
۷	مغایرت وزن مرسوله	۲۲
۸	عدم رعایت مقررات آدرس نویسی	۱۶
	جمع	۶۸۹

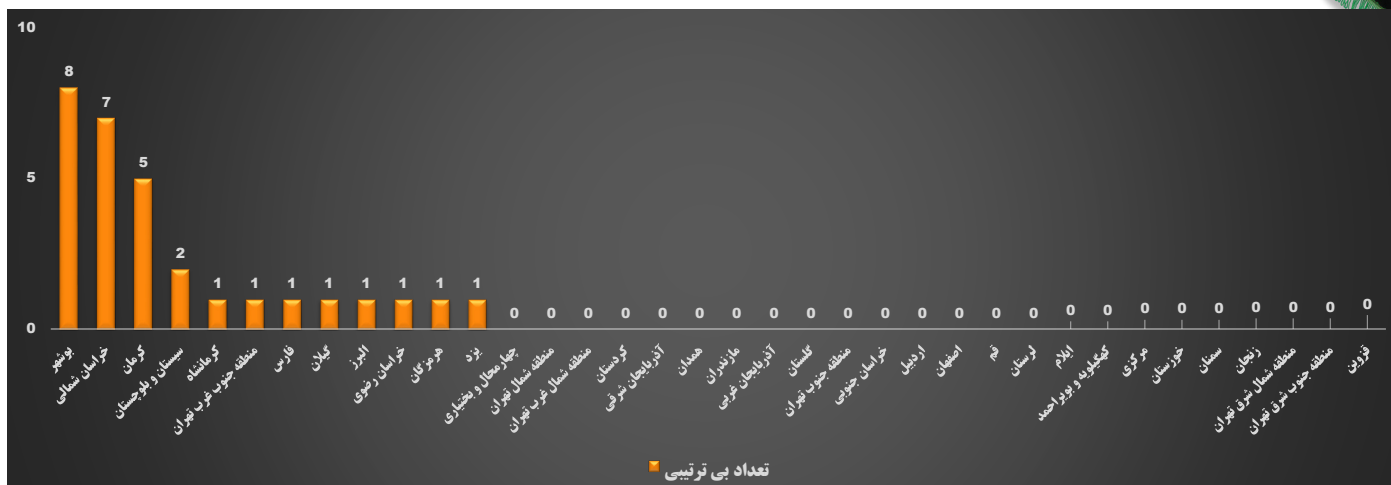


تحلیل:

همانگونه که در نمودار فوق ملاحظه می گردد اولین عامل تاثیر گذار بی ترتیبی **تاخیر در ارسال / توزیع** با ۲۲ درصد سهم بوده که عمدتاً علل وقوع بی ترتیبی مذکور تاخیر در رهسپاری مرسولات از طریق مراکز مبادله واحدهای اجرایی و تاخیر در توزیع مرسولات واصله به واحدهای توزیع 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 **اشتباه در ارسال** با ۲۱ درصد سهم بوده که عمدتاً علل وقوع بی ترتیبی مذکور عدم دقت متصدیان ذیربط در ارسال مرسولات به مقاصد و همچنین عدم دقت متصدیان قبول در انتخاب صحیح مقصد 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.

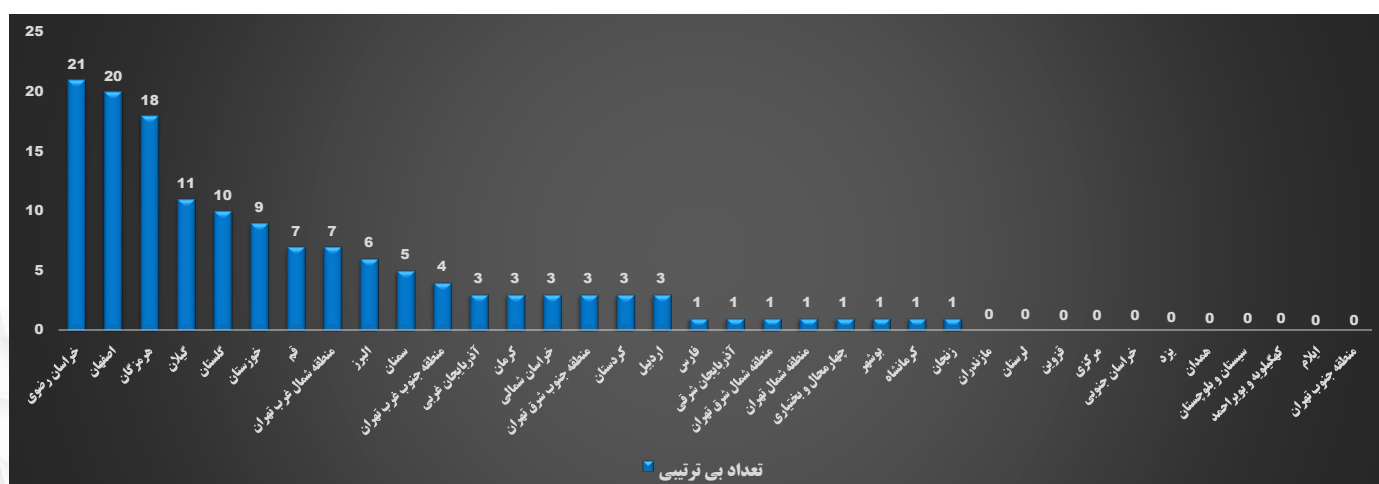
بی ترتیبی های بارکد مخدوش ثبت شده در سامانه TQM خرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهام بی ترتیبی مربوط به بارکد مخدوش ۵ درصد بوده که استان های **بوشر، خراسان شمالی و کرمان** 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 **چهارمحال و بختیاری، شمال، شمال غرب، کردستان، آذربایجان شرقی، همدان، مازندران، آذربایجان غربی، گلستان، جنوب، خراسان جنوبی، اردبیل، اصفهان، قم، لرستان، ایلام، کهگیلویه و بویراحمد، مرکزی، خوزستان، سمنان، زنجان، شمال شرق، جنوب شرق و قزوین** دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی بارکد مخدوش در خرداد ماه می باشند.

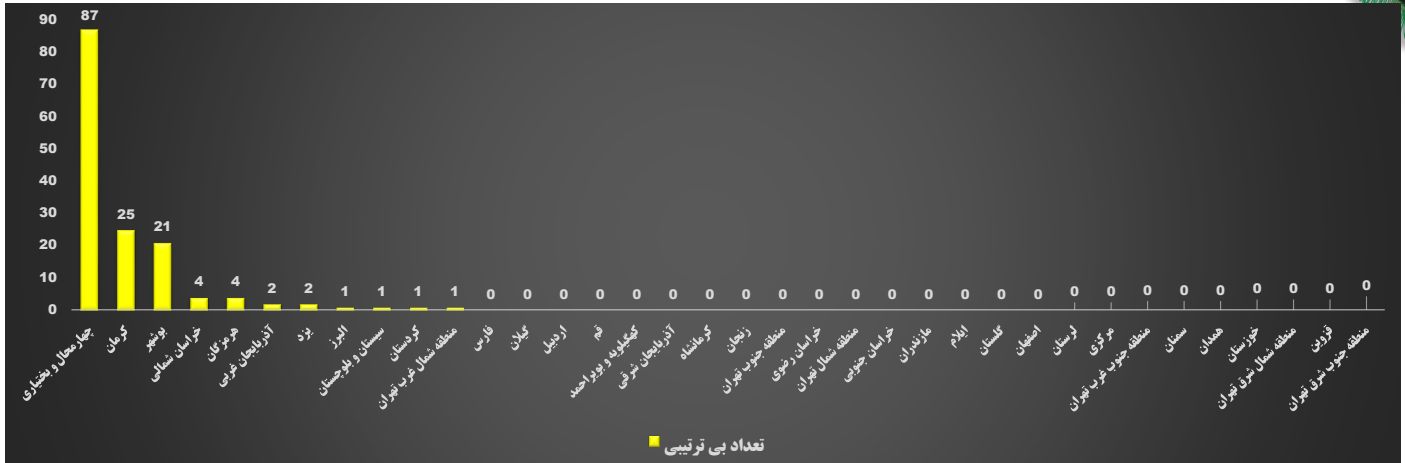
بی ترتیبی های اشتباه در ارسال ثبت شده در سامانه TQM خرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهام بی ترتیبی اشتباه در ارسال ۲۱ درصد بوده که واحدهای اجرایی **خراسان رضوی، اصفهان و هرمزگان** 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 **مازندران، لرستان، قزوین، مرکزی، خراسان جنوبی، یزد، همدان، سیستان و بلوچستان، کهگیلویه و بویراحمد، ایلام و جنوب** دارای عملکرد مطلوب و فاقد بی ترتیبی اشتباه در ارسال در خرداد ماه می باشند.

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



تحلیل:

سهم بی ترتیبی تاخیر در توزیع یا ارسال مرسولات پستی ۲۲ درصد می باشد که استان **چهارمحال و بختیاری** 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 فارس، گیلان، اردبیل، قم، کهگیلویه و بویراحمد، آذربایجان شرقی، کرمانشاه، زنجان، جنوب، خراسان رضوی، شمال، خراسان جنوبی، مازندران، ایلام، گلستان، اصفهان، لرستان، مرکزی، جنوب غرب، سمنان، همدان، خوزستان، شمال شرق، قزوین و جنوب شرق بی ترتیبی فوق حادث نگردیده است.

بی ترتیبی های عدم رعایت مقررات آدرس نویسی ثبت شده در سامانه TQM خرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل:

سهم بی ترتیبی عدم رعایت مقررات آدرس نویسی ۲ درصد می باشد که واحدهای اجرایی **کرمان، جنوب غرب، بوشهر و چهارمحال و بختیاری** 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.

بی ترتیبی های ثبت غیر واقعی توزیع ثبت شده در
سامانه TQM خرداد ماه ۱۴۰۳

ردیف	نام استان	تعداد نمونه گیری اخذ شده	تعداد ثبت غیر واقعی توزیع	درصد مرسولات دارای ثبت غیر واقعی	امتیاز از دست رفته
۱	بوشهر	۵۰	۱	۲.۰۰	-۱.۰۰
۲	گردستان	۵۰	۱	۲.۰۰	-۱.۰۰
۳	کرمان	۵۰	۱	۲.۰۰	-۱.۰۰
۴	آذربایجان شرقی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۵	آذربایجان غربی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۶	اردبیل	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۷	اصفهان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۸	البرز	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۹	ایلام	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 رضوی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۳	خراسان شمالی	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۴	خوزستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۵	زنجان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۶	سمنان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۷	سیستان و بلوچستان	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۸	فارس	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۱۹	قزوین	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۲۰	قم	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	۵۰	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	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۲	منطقه جنوب شرق	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۳	منطقه جنوب غرب	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۴	منطقه شمال	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۵	منطقه شمال شرق	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
۳۶	منطقه شمال غرب	۵۰	۰	۰.۰۰	۰.۰۰
کل کشور		۱۸۰۰	۳	۰.۱۷	-۰.۰۸

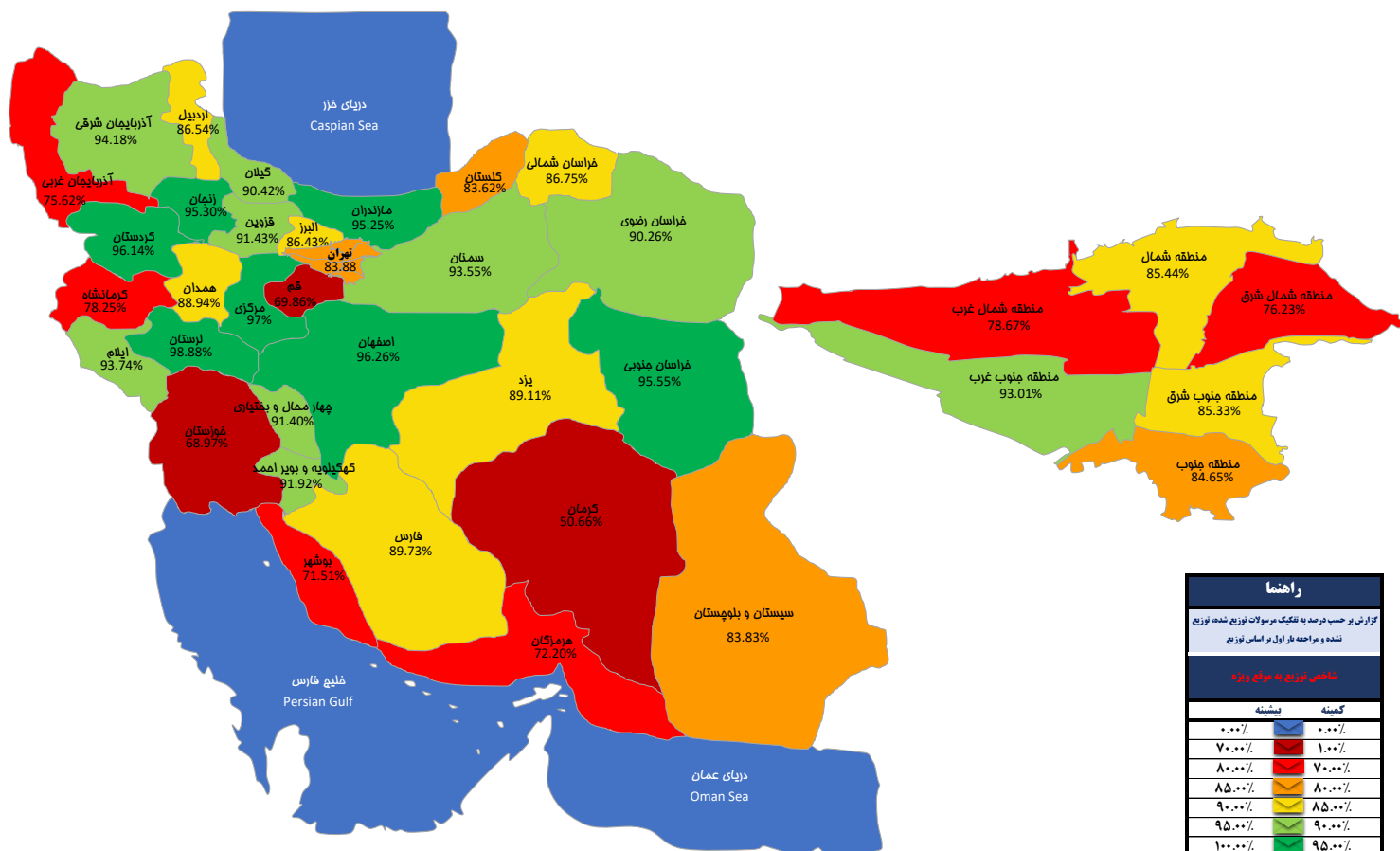


نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات ویژه خرداد ماه ۱۴۰۳

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 ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱

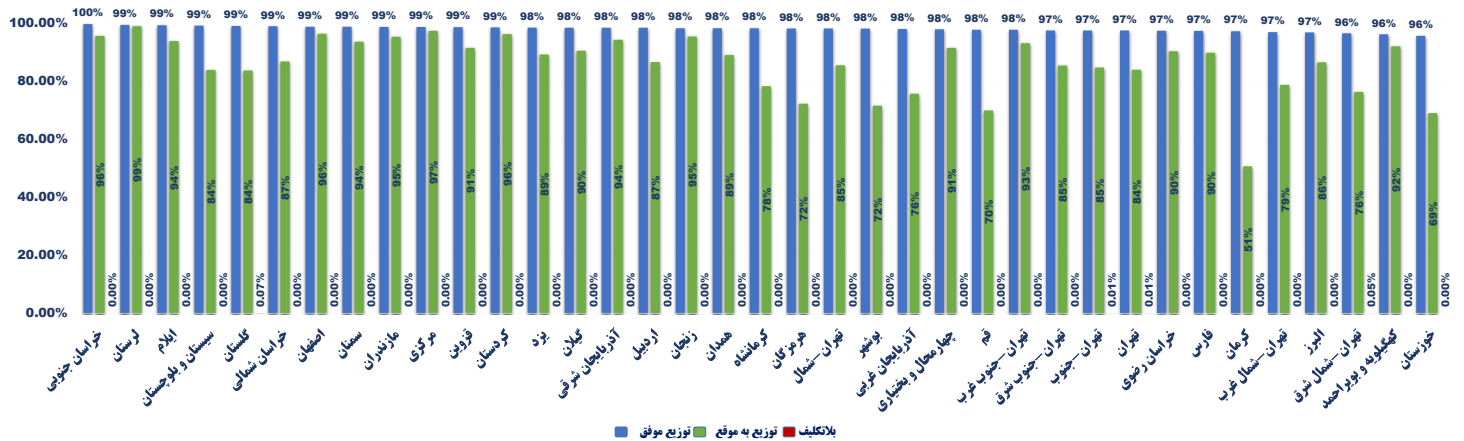


راهنما	
گزارش بر حسب درصد به تفکیک مرسولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع	
شاخص توزیع به موقع ویژه	
کمینه	بیشینه
۰.۰۰٪	۰.۰۰٪
۷۰.۰۰٪	۷۰.۰۰٪
۸۰.۰۰٪	۸۰.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪

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

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



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

تحلیل بلا تکلیفی سرویس ویژه بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بلا تکلیفی مرسولات ویژه، عملکرد کلیه واحدهای اجرایی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰.۱ درصد) می باشد.

شاخص توزیع به موقع ییشتاز

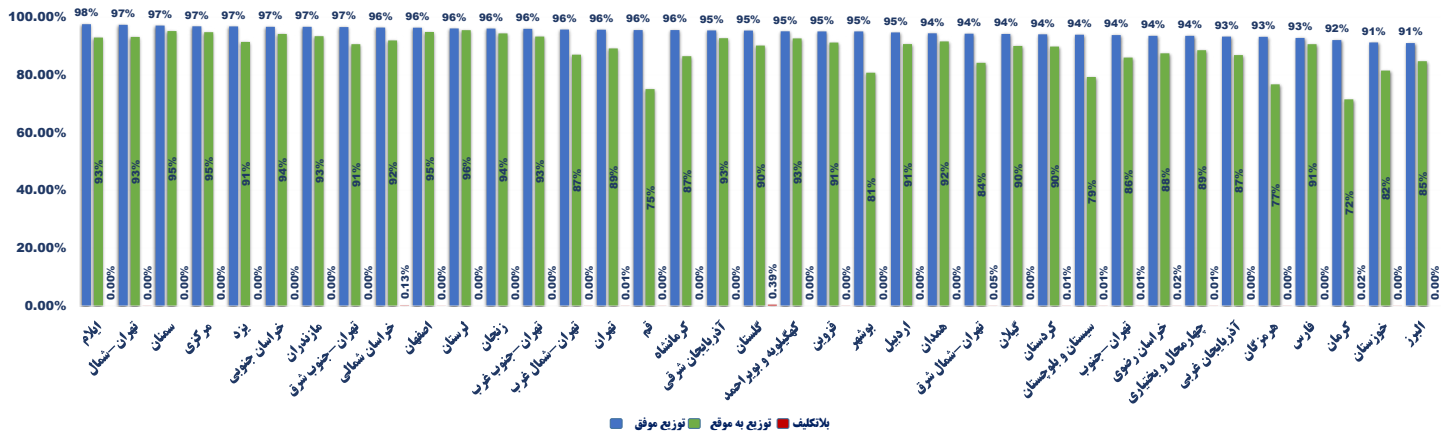
از تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



تحليل توزيع به موقع سرویس یشتاز بر اساس نقشه هیت می (Heat map):

در شاخص توزیع به موقع پیشتاز عملکرد واحد های اجرایی **لرستان و سمنان** در شرایط مطلوب و بالاتر از ۹۵ درصد و عملکرد واحد های اجرایی اصفهان، مرکزی، زنجان، خراسان جنوبی، مازندران، جنوب غرب، شمال، ایلام، آذربایجان شرقی، کهگیلویه و بویراحمد، خراسان شمالی، همدان، یزد، قزوین، اردبیل، جنوب شرق، فارس، گلستان و گیلان با بیش از ۹۰ درصد در شرایط خوبی نسبت به سایر واحد های اجرائی ارزیابی می گردد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرائی **کردستان، چهارمحال و بختیاری، خراسان رضوی، شمال غرب، آذربایجان غربی، کرمانشاه، جنوب، البرز، شمال شرق، خوزستان و بوشهر** به ترتیب در سایر وضعیت های (متوسط / ضعیف) و همچنین عملکرد واحد های اجرایی **سیستان و بلوچستان، هرمزگان، قم 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 خرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس پیشتاز بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص توزیع موفق مرسولات پیشتاز، عملکرد واحد های اجرایی ایلام، شمال، سمنان، مرکزی، یزد، خراسان جنوبی، مازندران، جنوب شرق، خراسان شمالی، اصفهان، لرستان، زنجان، جنوب غرب، شمال غرب، تهران، قم، کرمانشاه، آذربایجان شرقی، گلستان، کهگیلویه و بویراحمد، قزوین و بوشهر ضعیف و پائین تر از ۹۸ درصد می باشد. شایان ذکر است عملکرد واحد های اجرایی اردبیل، همدان، شمال شرق، گیلان، کردستان، سیستان و بلوچستان، جنوب، خراسان رضوی، چهارمحال و بختیاری، آذربایجان غربی، 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 **خراسان شمالی** نامطلوب می باشد. شایان ذکر است سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰.۱ درصد) می باشد.

شاخص توزیع به موقع سفارشی

راه‌نما

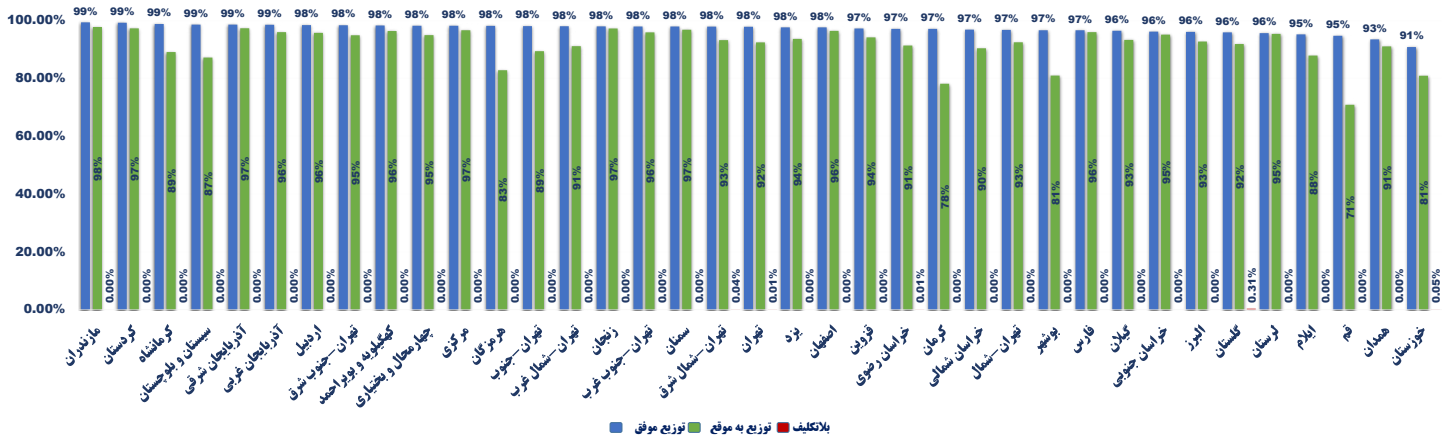
توزیع بر حسب درصد به تفکیک مرزولات توزیع شده، توزیع نشده و مراجعه بار اول بر اساس توزیع

مناقص توزیع به سوابق سازمانی

گزینه	پیشینه
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٪

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

نمودار عملکرد توزیع مرسولات سفارشی خرداد ماه ۱۴۰۳



تحلیل توزیع موفق سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

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

تحلیل بالاترین سرویس سفارشی بر اساس نمودار میله ای:

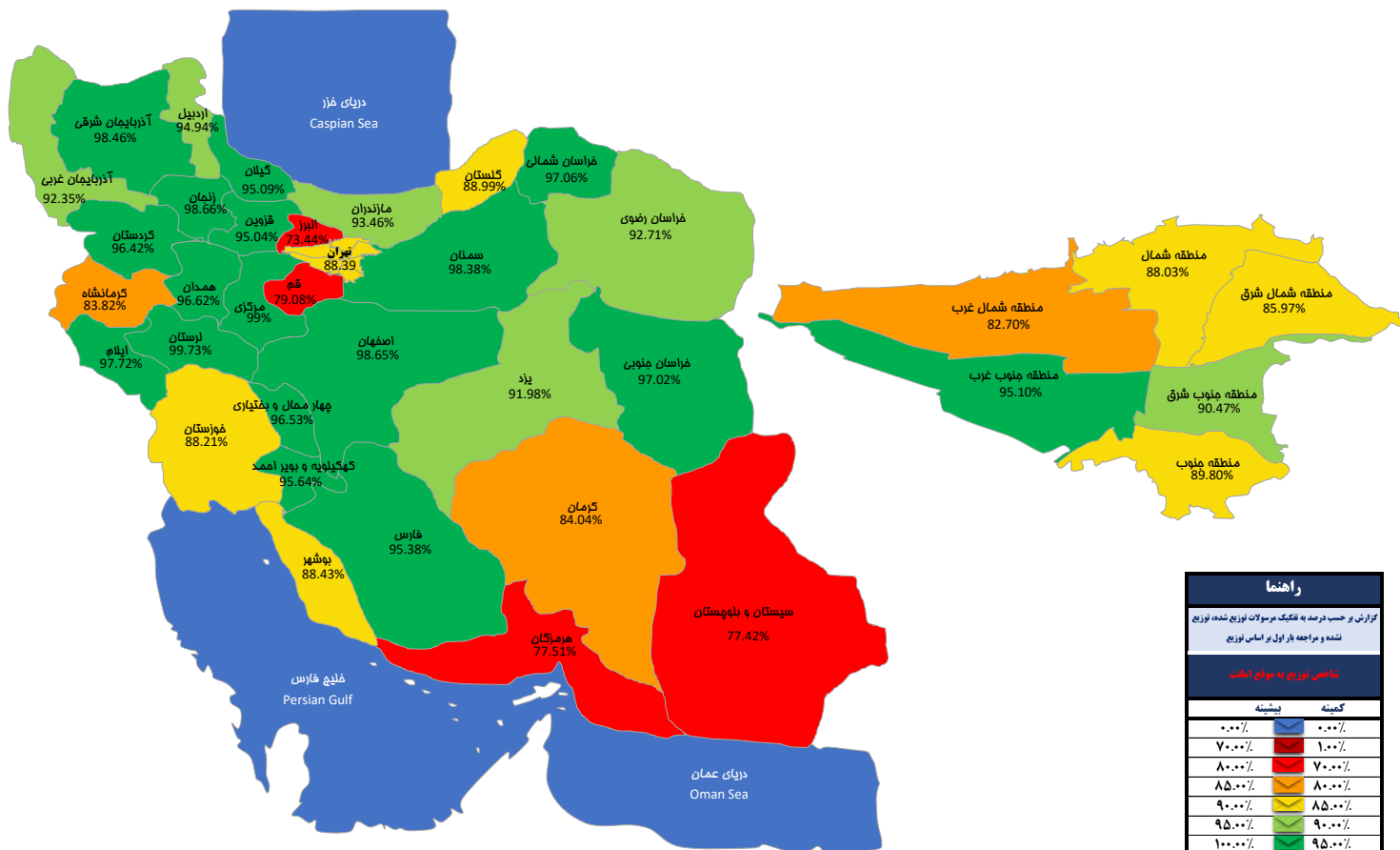
در شاخص بالاترین سرویس سفارشی، عملکرد واحد اجرایی گلستان نامطلوب می باشد. شایان ذکر است عملکرد سایر استان ها و مناطق پستی در شرایط مطلوب و پایین تر از برنامه ابلاغی (۰.۱ درصد) می باشد.

نقشه هیت مپ (Heat map) توزیع به موقع مرسولات امانت خرداد 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 ۱۴۰۳/۰۳/۰۱ لغایت ۱۴۰۳/۰۳/۳۱



راهنما

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

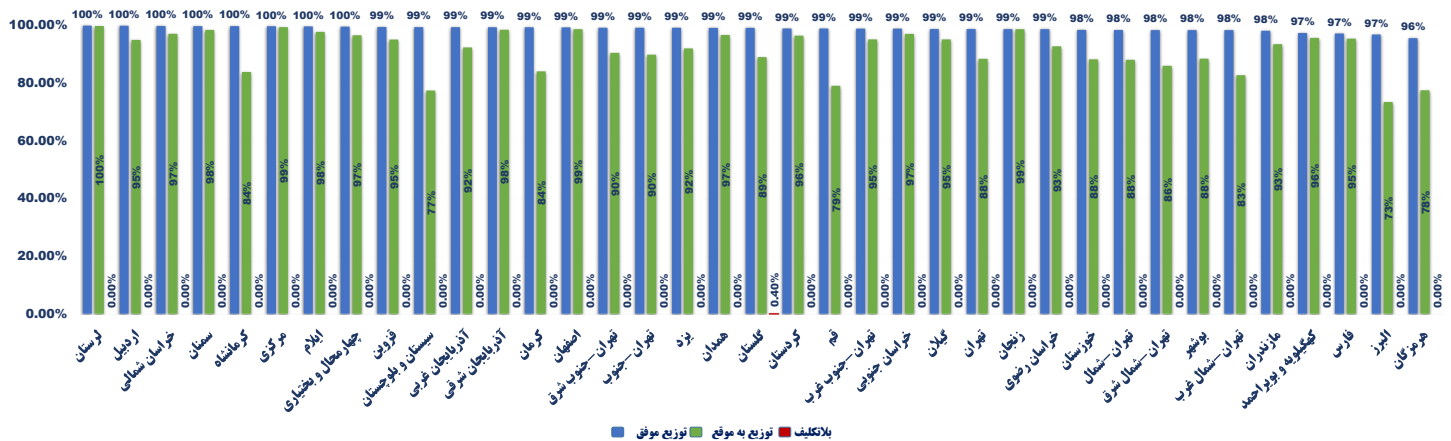
شاخص توزیع به موقع امانت

گزینه	دسته
۹۵.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۷۵.۰۰٪	۷۵.۰۰٪
۸۵.۰۰٪	۸۵.۰۰٪
۹۰.۰۰٪	۹۰.۰۰٪
۹۵.۰۰٪	۹۵.۰۰٪
۱۰۰.۰۰٪	۱۰۰.۰۰٪

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

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



تحلیل توزیع موفق سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

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

تحلیل بلا تکلیفی سرویس امانت بر اساس نمودار میله ای:

در شاخص بلا تکلیفی مرسولات امانت، عملکرد 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 خرداد ماه ۱۴۰۳

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	آذربایجان غربی	✓	✓	✓	✓	×
۳	اردبیل	✓	✓	✓	✓	۶
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	✓	✓	✓	✓	×
۱۷	قزوین	✓	✓	✓	✓	×
۱۸	قم	✓	✓	✓	✓	×
۱۹	کردستان	✓	✓	✓	✓	×
۲۰	کرمان	✓	✓	✓	✓	×
۲۱	کرمانشاه	✓	✓	✓	✓	×
۲۲	کهگیلویه و بویراحمد	✓	✓	✓	✓	×
۲۳	گلستان	✓	✓	✓	✓	×
۲۴	گیلان	✓	✓	✓	✓	×
۲۵	لرستان	✓	✓	✓	✓	×
۲۶	مازندران	✓	×	✓	×	×
۲۷	مرکزی	✓	✓	✓	✓	×
۲۸	هرمزگان	✓	✓	✓	✓	×
۲۹	همدان	✓	✓	✓	✓	×
۳۰	یزد	✓	✓	✓	✓	×
۳۱	جنوب	✓	✓	✓	✓	×
۳۲	جنوب شرق	✓	×	✓	×	×
۳۳	جنوب غرب	✓	✓	✓	✓	۲
۳۴	شمال	✓	✓	✓	✓	×
۳۵	شمال شرق	✓	✓	✓	✓	×
۳۶	شمال غرب	×	×	×	×	×

تحلیل:

همانگونه که در جدول فوق مشخص است واحدهای اجرایی **چهار محال و بختیاری و شمال غرب** فاقد عملکرد و واحدهای اجرایی البرز، بوشهر، خراسان جنوبی، زنجان، سمنان، قزوین، قم، کرمان، کرمانشاه، گلستان، گیلان، مازندران و مناطق پستی جنوب، جنوب شرق، جنوب غرب و شمال نسبت به ارسال اطلاعات با تأخیر اقدام نموده اند. شایان ذکر است اطلاعات ارسالی کارشناس کیفیت استان های مازندران 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.



شرکت ملی پست



عشق هر روز به تکرار تو برمی خیزد

کیستم من که به تکرار غمت بنشینم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ