Качество производственной деятельности объектов почтовой связи

Качество - совокупность минимально допустимых требований к продукции, обусловливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением. Качество продукции или услуги эквивалентно, потому что все измерения или точнее все изменённые характе соответствуют установленным

Знак соответствия стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2008

РОСС RU.ФК11.К00077
ГОСТ Р ИСО 9001-2008

и изучение рынка
1
2
Разработка и проектирование продукции/ услуг
3
Подготовка и разработка производственных процессов
4
Материально-техническое снабжение
5
Производство продукции/ услуг
6
Контроль и проведение
7
Упаковка и хранение
8
Реализация и распределение
9
Монтаж и ввод в действие
10
Техническая помощь и поддержка
11
Утилизация после использования
ISO
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ISO – это аббревиатура, образованная от названия Международной организации по стандартизации: International Organization for Standardization.

Она специализируется на разработке международных стандартов.

СМК

На предприятии приняты и ежегодно подтверждается международный сертификат стандарта качества ISO 9001-2009. Введена в штат должность специалиста по качеству, ответственного за проверку качества оказываемых услуг и совершенствование их оказания.

International Organization for Standardization

ISO

9001

Качество услуг связи

- Степень соответствия присущих услугам связи характеристик требованиям, установленным нормативными

Качество услуг почтовой связи

Должно соответствовать установленным стандартам. Национальный стандарт РФ «Качество услуг» ГОСТ Р 53724-2009 - распространяется на услуги связи, и устанавливает основные положения, относящиеся к качеству ус

ГОСТ Р 53732-2009

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53732—2009

КАЧЕСТВО УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ

Показатели качества

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2011

ГОСТ Р 53732—2009

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАЧЕСТВО УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ

Показатели качества

Quality of service of cellular mobile communication.
Quality indices

Дата введения — 2011—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру основных показателей качества услуг сотовой связи, рекомендуемых для целей управления качеством услуг связи и совершенствования обслуживания пользователей услуг связи.

Настоящий стандарт предназначен для использования представителями государственных органов, осуществляющих регулирование в области связи, научными и проектными организациями при разработке и проектировании сетей и служб, при разработке стандартов в области связи, хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг сотовой связи, контролирующими их органами, включая органы сертификации, а также пользователями услуг связи.

На основании данного стандарта хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг сотовой связи, могут разрабатываться собственные (внутренние) нормативные документы, определяющие систему показателей качества на услуги сотовой связи.

Нормы, конкретные требования к показателям качества, значения этих показателей и методы их контроля (оценки) должны быть определены соответствующей нормативной документацией, утверждаемой в установленном порядке.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р 53724—2009 Качество услуг связи. Общие положения
ГОСТ Р 53731—2009 Качество услуг связи. Термины и определения

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 53731—2009, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **абонент:** Пользователь услуг связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

3.2 **зона обслуживания сети подвижной связи:** Совокупность территорий, обслуживаемых всеми узлами связи сети подвижной связи одного и того же оператора связи [1].

3.3 **короткое текстовое сообщение:** Сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной связи [3].

3.4 **оператор связи:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии [2].

3.5 **сеть сотовой (подвижной) связи:** Совокупность аппаратно-программных средств, обеспечивающих установление соединения абонентских устройств с помощью средств коммутации и оборудования приема — передачи радиосигналов.

Издание официальное

1

Система управления качеством услуг связи

Совокупность организационной структуры, ответственности и полномочий персонала, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающих осуществление управления качеством услуг св

Концептуальные основы менеджмента качества услуг

АО «Почта России» решает задачи, среди которых:

- Организация системы повышения качества обслуживания в филиальной сети, координация данной работы на предприятии в целом.
- Разработка и внедрение новых стандартов качества клиентского обслуживания.
- Координация контроля выполнения новых стандартов качества.
- Организация маркетинговых исследований.

Контроль качества услуг связи

- Проведение проверки соответствия показателей качества услуг установленным требованиям.

Виды контроля

Производственный	Руководители структурных подразделений
Эксплуатационный	Почтовые работники на своих местах
Взаимный	Руководители других ОПС
Контроль сроков прохождения	Роскомнадзор Другие ОПС

Качество обслуживания пользователей услуг связи

Американский бизнесмен, признанный в мире гуру качества, академик Международной академии качества (МАК), автор программы “Ноль дефектов” (Zero defect), 4 абсолютов менеджмента качества и 14 принципов улучшения качества

Филипп Кросби

один из признанных в мире американских авторитетов в области качества, академик МАК.

Наиболее широкую известность получили его 14 принципов (абсолютов), определяющих последовательность действий по обеспечению качества на предприятиях. Четко определить ответственность руководства предприятия в области качества.

Изучая вопросы стоимостной оценки качества, Кросби высказал знаменитый афоризм: «Качество — бесплатно». Из этого следует, что изготовителю приходится платить не за качество, а за его присутствие, что должно быть предметом постоянного контроля и анализа

Главная идея заключается в том, что продукция должна производиться сразу качественной, чтобы потом ее не надо было переделывать или дорабатывать.

14 принципов, определяющих последовательность действий по обеспечению качества на предприятии:

1. Четко определить приверженность руководства идее качества.
2. Сформировать команду, которая будет претворять в жизнь программу обеспечения качества.
3. Определить методы оценки качества на всех этапах его формирования.
4. Организовать учет и оценку затрат на обеспечение качества.
5. Довести до всех работников предприятия политику руководства в области качества, добиваться сознательного отношения персонала к качеству.
6. Разработать процедуры корректирующих воздействий при обеспечении качества.
7. Внедрить программу бездефектного изготовления продукции (систему «ноль дефектов»).

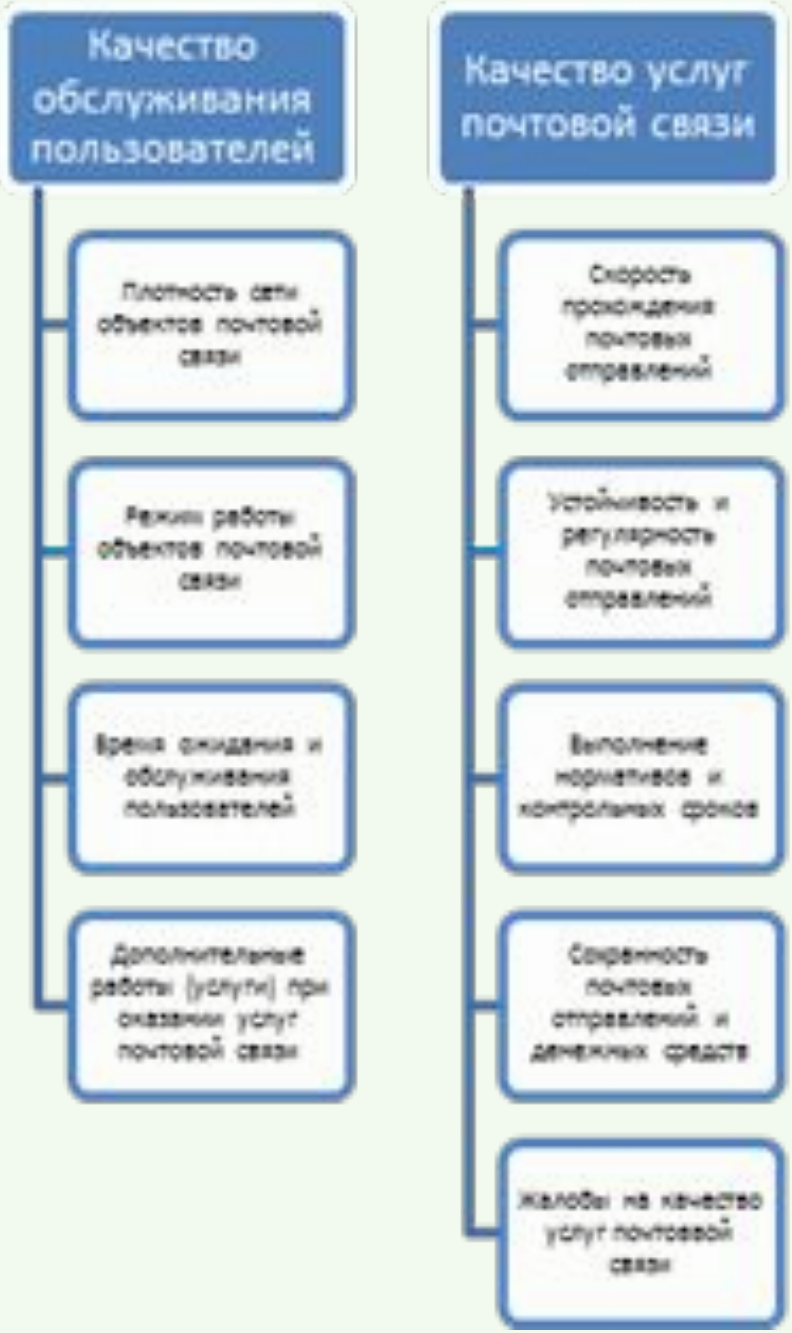
14 принципов, определяющих последовательность действий по обеспечению качества на предприятии:

8. Организовать постоянное обучение персонала в области качества.
9. Проведите «день нулевого брака», чтобы объяснить программу и подчеркнуть тот факт, что в организации к этой проблеме будут относиться по- новому.
10. Поощряйте персонал устанавливать цели, ориентированные на улучшение качества.
11. Поощряйте персонал сообщать о тех проблемах, которые не позволяют им работать без брака.
12. Высказывайте признание тем, кто добивается поставленных целей и отлично выполняет работу.
13. Организуйте советы качества, состоящие из профессионалов, руководители команд которых будут регулярно общаться друг с другом.
14. Проделывайте это снова и снова, подчеркивая, что у данной программы нет завершения.

Качество - удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он себе может позволить, когда у него возникает потребность.

Высокое качество - превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагает.

Потеря любого из названных свойств вызывает утрату потребительской стоимости услуги и наносит ущерб потребителю



Состояние рынка услуг почтовой связи

На рынке услуг почтовой связи представлены все основные виды - услуги

Негосударственные операторы, оказывающие услуги почтовой связи

Анализ качества предоставления услуг почтовой связи

Почтовые переводы России и стран СНГ от 1.5% до 5% - не конкурентоспособная. В 2019 году объем сократился на 12%. В банках комиссия - 1% (другие страны). По территории России с карты на карту внутри банка, без комиссии.

Письменная корреспонденция

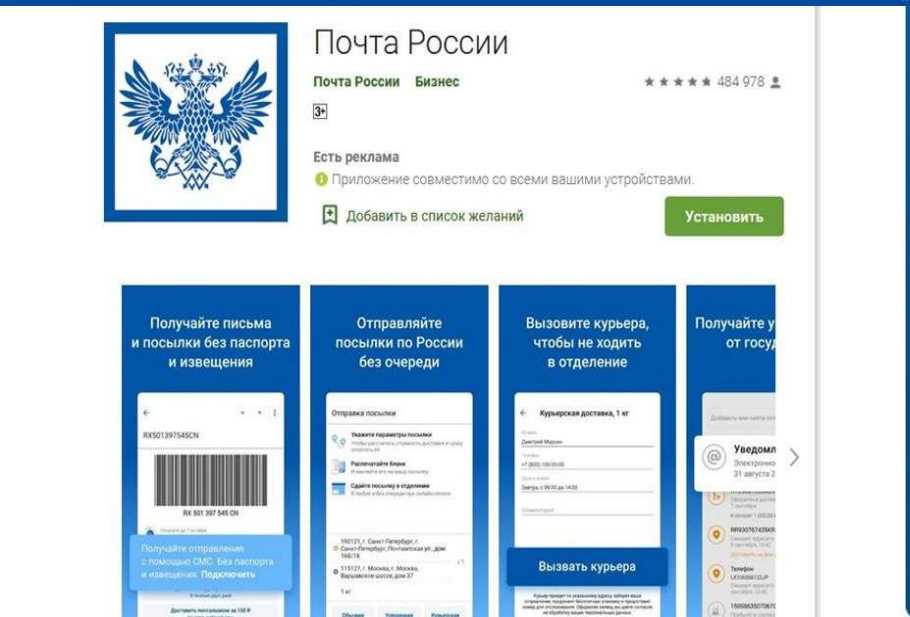
Объемы ПК за 5 лет упали на 20%. В 2020 г. снижение - с 326 млн до 155 млн отправлений.
Объем рынка электронного ПК в 2019г достиг 52,4 млрд рублей. Линейка сервисов на базе электронной почтовой системы, свяжет все категории (бизнес, население и государство, как основной клиент) и позволит пересылать юридически значимые сообщения в любом формате - цифра / бумага.

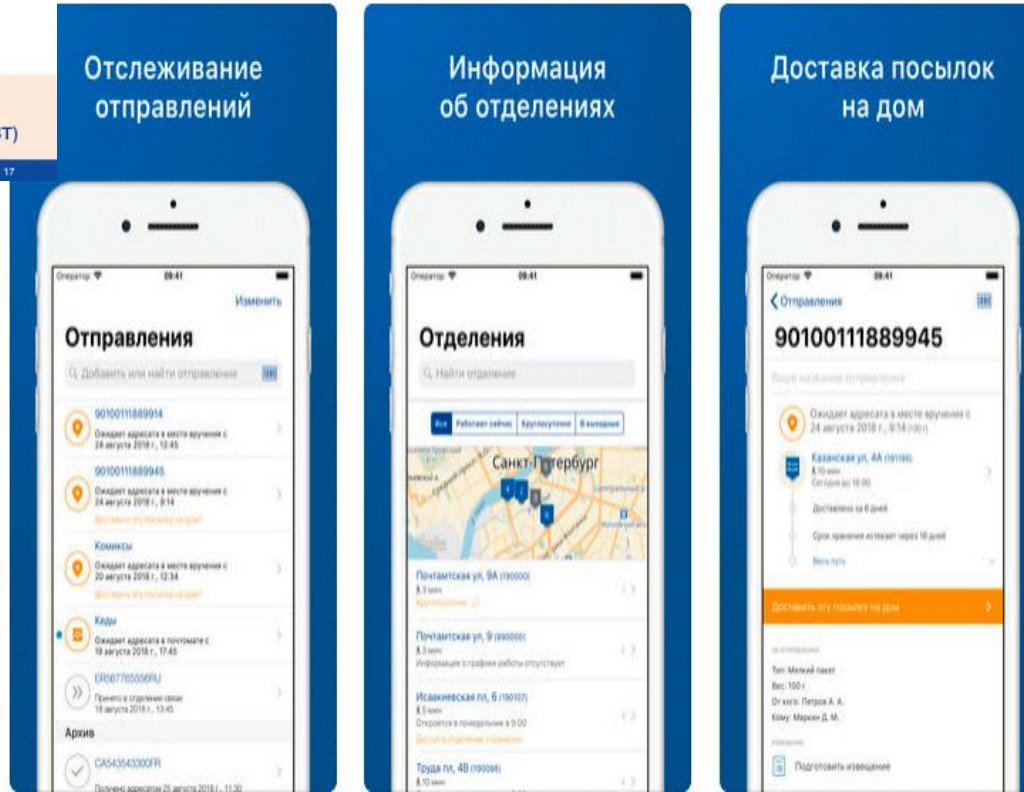
Посылки

В России по данным национального исследовательского университета ВШЭ объем РПО в 2019г = 740 млн шт. Объем МЖД в РФ сократилось в I полугодии 2020 года на четверть. Планы АО «Почта России» снижение сроков доставки до 3 дней, доставка клиенту на дом, в офис.

Проект «Личный кабинет отправителя».

Отслеживание РПО, получения уведомлений на email, вызова курьера, Получать оповещения о перемещении отправлений на электронную почту. Просматривать историю отправлений. Заказывать доставку.





Экономические показатели «Личный кабинет» «ЛК»

Показатели	До внедрения ЛК	После внедрения ЛК
Среднееколичество принятых отправлений от корпоративных клиентов в месяц, штук	3000	6000
Число сотрудников	7	7
Выработка на 1 сотрудника	429	857

Рост выработки на одного оператора почтовой связи

Повышение производительности труда, возрастает общая выработка, и ускоряется процесс обслуживания клиентов

Направления улучшения качества услуг почтовой связи

Выполнение установленного процента по доставке почтовых отправлений в контрольные сроки:

План – 95%	ПК	посылки	EMS
2018	86	90	87
2019	90	94	85

АО «Почта России» запустит сеть из 40 логистических центров. В отличие от существующих компаний по доставке онлайн-товаров, Почта России строит их во всех городах с численностью жителей свыше 500 тыс. человек.

Цель АО «Почта России», обозначенная в стратегии развития до 2030 года, - развиться в передовую государственную мультифункциональную компанию

«Улучшение качества предоставляемых услуг почтовой связи»

Эффективность деятельности предприятия связи в условиях рыночной экономики существенно зависит от ориентированности на запросы потребителей

Внедрение прогрессивных технологий обусловили потребность в новых подходах к организации технологических процессов

Стратегия Почты России к 2030 году – стать цифровой государственной мультифункциональной экосистемой платформенных бизнесов.

Результаты исследования	Способы улучшения качества обслуживания потребителей
Время обслуживания клиента	Внедрение системы электронной очереди в ОПС Улучшение информационного обеспечения ОПС
Недостаточная комфортность пребывания в ОПС	Изменение режим работы ОПС, внедрение новых форматов обслуживания, дополнительный сервис. Внедрение системы мониторинга Анкетирование, смайлики,
Некомпетентность сотрудников	Обучение новых работников, повышение квалификации работающих сотрудников, обмен практического опыта работы в качестве ассистента

Спасибо за внимание