



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

Kakovost prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. v letu 2011

Ljubljana; april 2012

Zakonska podlaga

Kakovost prenosa poštnih paketov v Sloveniji ureja Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št 47/2010; v nadaljevanju: splošni akt), ki v 11. členu določa, da mora biti v notranjem poštnem prometu v enem mesecu prenesenih vsaj 80% poštnih paketov v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95% poštnih paketov v treh delovnih dneh (D+3).

Do sprejema in uveljavitve slovenskega nacionalnega standarda za merjenje kakovosti prenosa poštnih paketov se uporablja tehnično poročilo SIST-TP CEN/TR 15472:2007¹ (v nadaljevanju: tehnično poročilo), ki podrobno označuje in določa metode za merjenje rokov prenosa poštnih paketov, na način branja črtnih kod pri sprejemu in vročitvi.

Način izvedbe merjenja

Za merjenje kakovosti prenosa poštnih paketov ni potrebna izbira neodvisnega izvajalca merjenja, temveč le-to izvede izvajalec poštne storitve sam, torej Pošta Slovenije d.o.o.

Najvažnejši pogoj za uporabo tehničnega poročila je, da izvajalec poštne storitve uporablja v svojem poslovanju sledenje poštnih pošilk (Track and Trace), na podlagi katerega ob sprejemu in vročitvi beleži pošiljke, opremljene z edinstveno identifikacijsko številko ali kodo, pri tem pa zajema podatke o identifikacijski številki pošiljke ter datumu, času in lokaciji le-te.

Na podlagi pridobljenih informacij se izračunajo statistični podatki o skupnem številu pošilk v določenem časovnem obdobju; skupnem številu pošilk v veljavnem času prenosa (do 30 dni) ter skupnem številu tistih pošilk, ki so prispele v predpisanem času prenosa. Število testnih paketnih pošilk je izračunano glede na skupno število vseh pošilk te vrste in je bilo pred pričetkom merjenja usklajeno z Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija).

Izrednega pomena so točni podatki o pošilkah, ki so bile izključene iz merjenja. Podrobno je potrebno navesti razloge, ki so lahko posledica napak v sistemu merjenja (slabo odtisnjena koda, napačni datumi, itd.) ali izven sistema merjenja (napačen naslov, višja sila, itd.).

Poročilo o kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu, ki mora biti izdelano najkasneje tri (3) mesece po končanem merjenju mora vsebovati naslednje podatke:

1. Rezultate merjenja.
2. Vrste poštnih paketov, ki so bili predmet merjenja.
3. Časovno obdobje merjenja.
4. Uporabljena metodologija.
5. Točnost izmerjenih rezultatov.
6. Pri merjenju nastale napake.
7. Izbrana kalkulacijska metoda.
8. Število in podrobnosti iz merjenja izključenih pošilk.

¹ Merjenje časa prenosa paketov z uporabo sistema sledenja "track and trace" (Measurement of transit times for parcels by the use of a track and trace system).

Pošta Slovenije d.o.o. je z merjenjem kakovosti prenosa poštnih paketov v svojem notranjem poštnem prometu pričela avgusta 2010, v letu 2011 pa prvič izvedla celoletno merjenje ter o rezultatih merjenja mesečno obveščala agencijo, neuradne rezultate pa hkrati objavljala na svoji spletni strani.

Nadzor nad uporabljenimi metodologijo in rezultati merjenja

Na podlagi 12. člena splošnega akta je agencija dolžna izvesti nadzor nad uporabljenimi metodologijo in rezultati merjenja kakovosti prenosa poštnih paketov Pošte Slovenije d.o.o., in sicer je potrebno v okviru nadzora ugotoviti ali so bile pri merjenju kakovosti prenosa poštnih paketov izpolnjene vse zahteve tehničnega poročila in ali so izmerjeni rezultati zanesljivi in točni. Nadzor vključuje naslednje aktivnosti:

1. Pregled metodologije merjenja in način izračuna časa prenosa poštnih paketov
Metodologija pomeni naloge, ki jih mora izvajalec poštnih storitev izpolniti pri merjenju (npr. zagotoviti enotne identifikacijske številke ali kode, ustrezen IT sistem, itd.).
2. Potrditev pravilnega kalkulacijskega pravila
Kalkulacijsko pravilo pomeni katere delovne dni v tednu izvajalec poštnih storitev sprejema in vroča poštne pakete (npr. sprejem in vročitev od ponedeljka do petka)
3. Pregled točk, kjer se odčitavajo črtne kode poštnih paketov
Točke kjer se zajemajo podatki o pošiljkah so:
 1. sprejem;
 2. vstop v poštno logistični center;
 3. izhod iz poštne logističnega centra in
 4. vročitev.
4. Informacije, ki se odčitavajo s črtnih kod poštnih paketov
Informacije, ki jim mora sistem merjenja zajeti so:
 1. Podatki iz naslova sprejema pošiljke:
 - identifikacijska številka ali koda;
 - datum sprejema
 - lokacija sprejema
 - lokacija prvega vnosa v sistem merjenja;
 - vrsta pošiljke ali storitve.
 2. Podatki iz naslova vročitve pošiljke:
 - identifikacijska številka ali koda;
 - lokacija vročitve;
 - datum prvega poizkusa vročitve;
 - čas prvega poizkusa vročitve;
 - datum uspešne vročitve;
 - čas uspešne vročitve.
 3. Podatki o času, ko pošiljka čaka na naslovnika:
 - lokacija, kjer se nahaja pošiljka;
 - datum, ko je bila pošiljka prevzeta.
 4. Podatki o času, ko je pošiljka vrnjena naslovniku:
 - lokacija, s katere je bila pošiljka vrnjena;
 - datum, ko je bila pošiljka vrnjena naslovniku ali

- zabeležka, da se pošiljke ne da vrniti naslovniku.

Posebna pozornost je namenjena iz merjenja izključenim poštnim paketom, in sicer iz vidika pravih in dosledno uporabljenih postopkov ter integriteti sistema sledenja.

Agencija je v mesecu februarju 2012 posredovala povpraševanje morebitnim izvajalcem nadzora ter na podlagi najugodnejše ponudbe izbrala družbo SIQ, ki je v mesecu marcu 2012 s pomočjo strokovne pomoči agencije izvedla prvo presojo nad uporabljenimi metodologijo in rezultati merjenja kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o., in sicer glede na zahteve tehničnega poročila SIST-TP CEN/TR 15472:2007.

Pri sami presoji so se poleg splošnega akta in tehničnega poročila upoštevali še naslednji dokumenti:

- poročilo o merjenju kakovosti prenosa podatkov paketnih pošilk z dne 23.3.2012,
- zapisnik sestanka predstavnikov Pošte Slovenije in Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: APEK) o nadzoru kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu z dne 27.5.2011,
- standard ISO/IEC 17021:2011 – Ugotavljanje skladnosti – zahteve za organe, ki presojajo in certificirajo sisteme vodenja in
- certifikacijski pravilnik za sisteme vodenja (AR034, izdaja: 20 / 2011-10-19).

Rezultati merjenja kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. v letu 2011

Rezultati presoje so potrdili skladnost merjenja kakovosti prenosa z zahtevami tehničnega poročila ter potrdili, da so rezultati kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. za leto 2011 bili:

D + 2 = 98,85 %

V dveh delovnih dneh od dneva oddaje je bilo prenesenih 98,85 % poštnih paketov.

D + 3 = 100 %

Vsi poštni paketi so bili preneseni v treh delovnih dneh od oddaje.