

## مرئيات العموم بشأن

معايير جودة جودة الخدمات البريدية  
لخدمات توصيل الرسائل والطرود البريدية

لمقدم الخدمة الشاملة – USP

الإصدار 1.0

يوليو 2021

## قائمة المحتويات

2.....	مقدمة.....	1.
3.....	الغرض من طلب مرئيات العموم.....	2.
4.....	طريقة تقديم الملاحظات.....	3.
5.....	مسودة معايير جودة خدمة العملاء لخدمات توصيل الرسائل والطرود البريدية.....	4.
5.....	المصطلحات والتعريفات.....	4.1.
7.....	الخلفية والأهداف.....	4.2.
8.....	منهجية العمل.....	4.3.
9.....	نطاق العمل.....	4.4.
10.....	الاستثناءات.....	4.5.
11.....	إطار عمل جودة خدمة العملاء.....	4.6.
12.....	مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة خدمة العملاء لدى مقدم الخدمة الشاملة.....	4.7.
17.....	إعداد التقارير والنشر.....	4.8.
18.....	الامتثال والتدقيق.....	4.9.
19.....	التكاليف المكتتبة لتنفيذ إطار عمل جودة خدمة العملاء.....	4.10.
20.....	التغييرات التي تطرأ على إطار عمل جودة خدمة العملاء.....	4.11.

## 1. مقدمة

- أ. تهدف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 و"برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية" (برنامج تحقيق الرؤية) إلى تحويل المملكة العربية السعودية إلى قوة صناعية رائدة ومنصة لوجستية دولية، كما أنهما يركزان على تطوير قطاع البريد والطرود البريدية في المملكة العربية السعودية.
- ب. تتولى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، بموجب الفقرة (2) من قرار مجلس الوزراء رقم (403) الصادر بتاريخ 1440/7/12 هـ، الاختصاصات التنظيمية والرقابية لقطاع البريد والطرود البريدية.
- ج. تتمثل رؤية هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في تطوير وطن متصل لاقتصاد رقمي مزدهر، ومهمتها الرئيسية هي حماية المستخدمين وتشجيع الاستثمار وتعزيز المنافسة لضمان توفير خدمات موثوقة بالإضافة إلى اتباع القيم الأساسية المرتبطة بالابتكار والشفافية والتمكين والتعاون.
- د. تشمل مسؤوليات الهيئة على حوكمة قطاع البريد، والإشراف على السوق المرتبط به، وتحديث اللوائح التنظيمية لجذب الاستثمارات العالمية، وتحسين البنية التحتية لتقديم الخدمات وضمان العدالة والشفافية والجودة العالية.
- هـ. نفذت الهيئة مبادرة لوضع معايير جودة الخدمات وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة لعملاء قطاع البريد، وتسهم هذه المبادرة في تطوير قطاع بريدي تنافسي بالمملكة العربية السعودية، وتحسين الأداء العام للقطاع على قدم المساواة مع الرواد العالميين إلى جانب حماية حقوق المستخدمين.

## 2. الغرض من طلب مرئيات العموم - - - - - ◆

أ. الهدف من عملية طلب مرئيات العموم هو إتاحة فرصة للأطراف المعنية لإرسال ملاحظاتهم حول "مسودة معايير جودة خدمة العملاء لخدمات توصيل الرسائل والطرود البريدية لمقدم الخدمة الشاملة"

ب. وبناءً على ذلك، تدعو هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات جميع الأطراف المهتمة للمشاركة في هذه العملية.

### 3. طريقة تقديم الملاحظات

- أ. تدعو هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات جميع المشاركين المهتمين لإرسال ملاحظاتهم بشأن "مسودة معايير جودة خدمة العملاء لخدمات توصيل الرسائل والطرود البريدية- لمقدم الخدمة الشاملة".
- ب. بالنسبة للمشاركين الراغبين في إبداء ملاحظاتهم بشأن الوثيقة، فإنه يتعين تقديم هذه الملاحظات خطياً إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في موعد أقصاه 12 ذو الحجة 1442 هـ الموافق 22 يوليو 2021 م.
- ج. ينبغي تقديم الملاحظات ذات الصلة بمرثيات العموم هذه من خلال:
- البريد الإلكتروني إلى (PL@citc.gov.sa)
- د. يجوز لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات نشر الملاحظات الواردة من المشاركين بشأن هذه الوثيقة على موقعها الإلكتروني، إذا رأت ذلك مناسباً.
- هـ. تُقدّم الردود على الوثيقة بالصيغة الواردة أدناه

اسم صاحب العلاقة : \_\_\_\_\_

التاريخ : \_\_\_\_\_

الرقم المسلسل	رقم البند	التعديلات المقترحة على البند	مبشرات إجراء التعديل المقترح

جدول رقم (1): نموذج تقديم التعديلات المقترحة

الرقم المسلسل	الملاحظات العامة

جدول رقم (2): نموذج تقديم الملاحظات العامة

- أ. نقطة الوصول: أي صندوق أو منفذ أو أي مرفق آخر يتم توفيره لغرض استلام الرسائل البريدية، أو أي فئة من العناصر البريدية، لإرسالها عن طريق البريد
- ب. وقت التوجيه الفعلي: عدد الأيام المستغرقة بين "التاريخ المحدد للاستلام" و"التاريخ المحدد للتسليم" بما في ذلك "تاريخ التسليم المحدد"، ويتم التعبير عن وقت التوجيه الفعلي باستخدام الصيغة "D + n"، حيث:
1. يشير الحرف "D" إلى التاريخ المحدد للاستلام.
  2. يشير الحرف "n" إلى عدد أيام العمل بين تاريخ الاستلام والتاريخ المحدد للتسليم.
- ج. الموعد النهائي: هي الفترة الزمنية المتاحة لإيداع العميل العناصر البريدية لدى مزود الخدمة أو لدى الموقع الذي يحدده مزود الخدمة للاستلام في نفس اليوم المقرر لتلقي الخدمة الموعودة.
- د. التاريخ المحدد للاستلام:
1. التاريخ الذي يتم فيه استلام العنصر البريدي من العميل في منفذ البيع بالتجزئة أو صندوق الطرود أو من موقع العميل، وفي حالة استلام العنصر البريدي بعد الموعد النهائي المحدد، فسيكون التاريخ المحدد للاستلام هو يوم العمل التالي.
  2. بالنسبة لأي عنصر بريدي دولي وارد، فهو التاريخ الذي يتم فيه تخليص العنصر البريدي من قبل الجمارك السعودية. بالنسبة للعناصر البريدية الدولية الواردة التي يتم تخليصها من قبل الجمارك السعودية بعد الساعة 9:00 مساءً، فسيكون التاريخ المحدد للاستلام هو يوم العمل التالي
- هـ. تاريخ التسليم المحدد: يُعتبر العنصر البريدي مُسلماً، إذا:
1. تم تسليمه إلى العنوان المحدد على العنصر البريدي أو إلى العنوان المؤكد من قبل المرسل إليه؛ أو
  2. تم تسليمه إلى الموقع (منفذ البيع بالتجزئة أو صندوق البريد) المطلوب من قبل المرسل إليه؛ أو
  3. تم تسليمه إلى أي نقطة تسليم أخرى مطلوبة من قبل المرسل إليه؛ أو
  4. تم إجراء المحاولة الأولى لتسليم العنصر البريدي وفقاً للجدول الزمني المقدم من العميل، ولكن تعذر تسليم العنصر البريدي بسبب عدم توافر العميل؛ أو عنوان خاطئ مقدم من قبل العميل؛ أو عدم سداد المبالغ المستحقة من قبل العميل؛ أو عدم قبول استلام العنصر البريدي؛ أو عدم توفّر هوية صالحة، أو لعجز العميل عن توفير رمز التحقق OTP؛ أو لأي سبب آخر خارج عن سيطرة مزود الخدمة.
- و. محاولة التسليم: هي محاولة لتسليم العنصر البريدي إلى العنوان المحدد في العنصر البريدي، أو إلى العنوان المؤكد من قبل المرسل إليه، أو أي مكان آخر أو نقطة تسليم مطلوبة من قبل المرسل إليه.
- ز. الخدمة المحلية: فيما يتعلق بالخدمات البريدية، يشير هذا المصطلح إلى خدمة نقل العناصر البريدية من نقاط الوصول داخل المملكة العربية السعودية إلى العناوين المحددة داخل المملكة.
- ح. المستخدم النهائي: فيما يتعلق بالخدمات البريدية، يشمل هذا المصطلح كل من (أ) المرسل إليه و (ب) المستخدمين المحتملين
- ط. الخدمة السريعة: خدمة محددة زمنياً لإرسال العناصر البريدية، عادةً ما تكون الخدمات السريعة أعلى تكلفة وأسرع من الخدمات المعتادة.
- ي. المحاولة الأولى: التاريخ الذي تمت فيه محاولة تسليم العنصر البريدي لأول مرة، على العنوان الوارد في العنصر البريدي.
- ك. إطار عمل جودة الخدمة: يشير هذا المصطلح إلى إطار عمل جودة خدمة العملاء الذي يتكون من محاور مخصصة لقياس جودة الخدمة المقدمة للعملاء من قبل مزود الخدمة.
- ل. الخدمة الدولية: فيما يتعلق بالخدمات البريدية، يشير هذا المصطلح إلى الخدمة المخصصة لنقل العناصر البريدية خارج المملكة العربية السعودية.
- م. مؤشر الأداء الرئيسي: مؤشرات قابلة للقياس تعكس فعالية الأداء لتحقيق الأهداف الرئيسية لجودة الخدمة.
- ن. البريد (خطاب/وثيقة): عنصر بريدي موجه بشكل فردي عندما تُستوفى الشروط التالية:

1. أن تكون محتويات العنصر البريدي عبارة عن ورقة (أوراق) أو مواد أخرى تتميز بالخصائص العامة للأوراق (مثل التذاكر والصور الفوتوغرافية وغيرها).

2. الحد الأقصى للطول: 45 سم، الحد الأقصى للعرض: 35 سم، الحد الأقصى للسُمك/العمق: 2.5 سم

3. الحد الأقصى للوزن: 2 كجم

س. الطرود: العناصر البريدية الموجهة بشكل فردي والتي لم تُصنّف على أنها "بريد"، والتي لا تتطلب مناولة خاصة مثل عمليات التسليم التي تتطلب شخصين، ولوحات التحميل، وغيرها).

ع. هدف الأداء: الأهداف المحددة مقابل مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة التي يتعين على مزود الخدمة الالتزام بها.

1. أهداف الأداء (طويلة المدى): تسري بدءاً من 1 يناير 2023 فما بعد ذلك

2. أهداف الأداء (قصيرة المدى): تسري بدءاً من 1 يناير 2022 حتى 31 ديسمبر 2022 فقط

ف. العنصر البريدي: يُقصد به خطاب أو طرد أو حزمة أو أي عنصر آخر يمكن نقله بالبريد.

ص. الخدمات البريدية: يشير مصطلح الخدمة البريدية إلى:

1. خدمة نقل العناصر البريدية من مكان إلى آخر بالبريد

2. الخدمات العرضية لاستلام وجمع وفرز وتسليم العناصر البريدية

3. أي خدمة أخرى ذات صلة يتم تقديمها ضمن إطار ما هو مذكور في النقطتين أعلاه

ق. البريد ذو الأولوية: خدمة مخصصة لتوصيل الرسائل بناءً على الوزن والأبعاد أو من خلال مغلفات أو صناديق ذات أسعار ثابتة بطريقة سريعة وبأسعار معقولة

ر. البريد المسجل: خدمة بريدية تتيح للمرسل إثبات إرسال العنصر البريدي من خلال إيصال بريدي، وعند الطلب، والتحقق إلكترونياً من تسليم البريد أو إجراء محاولة التسليم

ش. الخدمة الموحدة: خدمة ذات تكلفة معقولة لتوصيل الرسائل البريدية، حيث تعد الخدمات الموحدة أقل تكلفةً من الخدمات السريعة ولكن لها أوقات توجيه أطول.

ت. مزود الخدمة: لأغراض هذه الوثيقة، يشير هذا المصطلح إلى مزود الخدمة الشمولية

ث. يوم العمل: أي يوم عدا:

1. الجمعة، أو

2. عطلة رسمية في مكان استلام أو تسليم العنصر البريدي المعني

## أ. الخلفية:

1. تماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 و"برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية"، نفذت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات هذه المبادرة لتحسين جودة الخدمات في قطاع البريد بالمملكة العربية السعودية.
2. الوضع الحالي لقطاع البريد في المملكة العربية السعودية:

- قطاع البريد في المملكة العربية السعودية غير ناضج بما فيه الكفاية مقارنةً بالاقتصادات الرئيسية في العالم
- لا ترقى جودة الخدمات البريدية المقدمة للعملاء إلى مستوى توقعاتهم وتتطلب بعض التحسينات
- تحتل المملكة العربية السعودية حالياً المرتبة 50 من حيث UPU<sup>1</sup> (عام 2020) والمرتبة 55 من حيث LPI<sup>2</sup> (عام 2018)، ولضمان استمرارية نمو قطاع البريد بسرعة، ينبغي تحسين أداء المملكة على مستوى التصنيفات العالمية.
- لا يتمتع إطار عمل حماية العملاء في المملكة العربية السعودية بمستوى النضج المطلوب وهناك حاجة لضمان حماية حقوق العملاء بالكامل

## 3. تنظيم جودة الخدمات:

- للتمكن من تعزيز جودة الخدمات الحالية المقدمة للعملاء، وتحسين التصنيف العالمي للمملكة العربية السعودية من حيث الخدمات البريدية ومراقبة مستويات أداء مزود الخدمة، بدأت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في وضع معايير تحدد جودة خدمات العملاء.
- تسهم معايير الجودة هذه في تطوير قطاع البريد بالمملكة العربية السعودية بأكمله
- يتسم دور هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في قطاع البريد بالمملكة العربية السعودية بأهمية كبيرة، حيث أن هذا القطاع غير ناضج بما فيه الكفاية مقارنةً بالاقتصادات الرئيسية في العالم. بالإضافة إلى ذلك، فإن إطار عمل حماية العملاء لم ينضج بشكل كامل. ومن هذا المنطلق، يتعين على هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات ضمان حماية حقوق العملاء (من حيث الخدمات البريدية) ورعايتها بشكل كامل

## ب. الأهداف: من خلال معايير جودة خدمة العملاء التالية، تسعى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات إلى:

1. تعزيز الجودة الكلية للخدمات المقدمة للعملاء في قطاع البريد
2. تحسين التصنيف العالمي للمملكة العربية السعودية في قطاع البريد (احتلال مرتبة في المراكز العشرة الأولى من حيث "UPU" و"LPI")، وتعزيز مكانة المملكة العربية السعودية كرائد إقليمي في قطاع البريد
3. تشجيع التنافسية في قطاع البريد بالمملكة العربية السعودية وتحفيز مزود الخدمة على تعزيز الابتكار ورفع مستوى الكفاءة

## ملاحظات:

1. [الاتحاد البريدي العالمي \(UPU\) - تقرير تطور البريد لعام 2020](#)2. [مؤشر الأداء اللوجستي \(LPI\) - تقرير الخدمات اللوجستية التجارية في الاقتصاد العالمي لعام 2018](#)

اعتمدت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات منهجية مكونة من ثلاث خطوات لتحديد إطار عمل جودة خدمة العملاء:

- أ. التقييم المعياري أجرت الهيئة مقارنة معيارية مفصلة لتقييم إطار عمل جودة خدمة العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية ضمن قطاع البريد في الدول الرائدة إلى جانب مستويات جودة الخدمة
- ب. تقييم الوضع الحالي: كما أجرت الهيئة مقابلات مفصلة مع مزودي الخدمة الرئيسيين في المملكة العربية السعودية، وجمعت بيانات حول مستويات الخدمة الحالية.
- ج. تحديد إطار العمل ومؤشرات الأداء الرئيسية: بناءً على نتائج التقييم المعياري وتقييم الوضع الحالي، وضعت الهيئة إطار عمل جودة خدمة العملاء بالمملكة العربية السعودية

أ. التطبيق على أصحاب العلاقة: ينطبق إطار العمل هذا على الخدمات البريدية المقدمة إلى المستخدمين النهائيين من خلال:

1. مزود الخدمة الشمولية

ب. التطبيق على فئات المنتجات: ينطبق إطار العمل هذا على الخدمات المقدمة للمستخدمين النهائيين لفئات المنتجات المذكورة أدناه:

1. استلام وتسليم البريد / الخطابات / الوثائق

2. استلام وتسليم الطرود

ج. التطبيق على أنواع الخدمات: ينطبق إطار العمل هذا على أنواع الخدمات المذكورة أدناه:

1. الخدمات الموخدة

2. خدمات البريد ذو الأولوية / البريد المسجل

3. الخدمات السريعة

د. نطاق التغطية الجغرافية: ينطبق إطار العمل هذا على الخدمات البريدية المقدمة على المستويين التاليين:

1. المحلي

2. الدولي:

• البريد الدولي الصادر

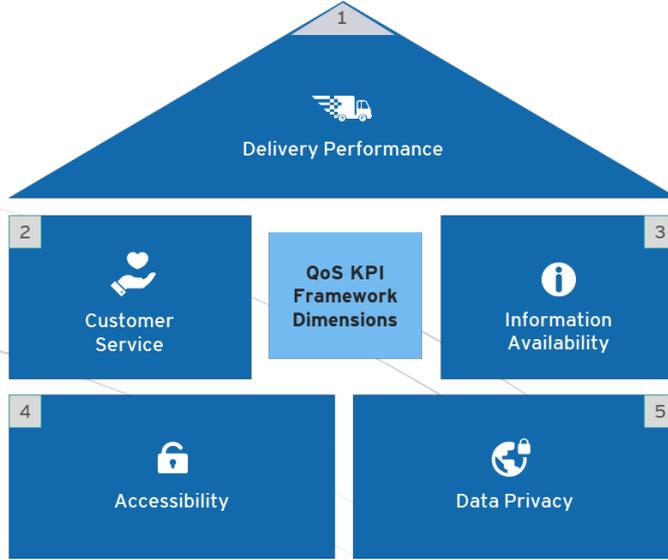
• البريد الدولي الوارد

هـ. قابلية تطبيق إطار العمل: سيكون هذا الإطار قابلاً للتطبيق اعتباراً من 1 يناير 2022، وذلك للتأكد من أن مزود الخدمة لديه الوقت الكافي لإجراء جميع التغييرات التشغيلية اللازمة حتى يتمكن من تحقيق أهداف الأداء المحددة في إطار العمل.

يستثنى إطار العمل المقترح لمؤشرات الأداء الرئيسية لجودة خدمة العملاء أي شيء مرتبط بعنصر بريدي:

- أ. من المعقول استبعاده من النقل بالبريد لأسباب تتعلق بالضرر المحتمل على الصحة أو الأمن العام أو الامتثال للقانون أو المتطلبات التنظيمية الأخرى
- ب. لا يمثل للشروط المفروضة بشكل معقول على العناصر المنقولة بالبريد لأسباب تتعلق بالضرر المحتمل للصحة أو الأمن العام أو الامتثال للقانون أو المتطلبات التنظيمية الأخرى
- ج. يتطلب معاملة خاصة (مثل العناصر البريدية التي يتطلب استلامها وتسليمها في عبوات مُتحكَّم بدرجة حرارتها)
- د. يتم التحكُّم به بموجب عقود العمل وترتبط به اتفاقيات مستوى خدمة مخصصة بناءً على النطاق المتفق عليه
- هـ. في حالة وقوع أي حادث يمكن تصنيفه على أنه "قوة قاهرة"، بمعنى أي حادث يخرج عن السيطرة المعقولة لمزود الخدمة ولا يمكن منعه مثل القضاء والقدر والحروب والكوارث الطبيعية التي لا مفر منها.

أ. محاور إطار عمل جودة خدمة العملاء: يستند إطار جودة خدمة العملاء للخدمات البريدية المقدمة في المملكة العربية السعودية إلى المحاور الخمسة التالية:



شكل رقم (1): محاور إطار عمل جودة خدمة العملاء

#	المحور	الوصف
1	أداء التسليم	يقيس سرعة عملية التسليم ودقتها وموثوقيتها
2	خدمة العملاء	يقيس كفاءة الحلول المقدمة لمعالجة شكاوى العملاء في جميع قنوات الخدمة (مراكز الاتصال، والموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها)
3	إتاحة المعلومات	يقيس دقة وملاءمة المعلومات المتاحة للمستخدم النهائي عبر المواقع الإلكترونية والمنافذ وغيرها.
4	إمكانية الوصول	يقيس مستوى الانتشار وسهولة الوصول إلى شبكة مزود الخدمة الشمولية على مستوى المملكة العربية السعودية
5	سرية البيانات	حق العملاء في احترام خصوصيتهم والحفاظ على سرية معلوماتهم

جدول رقم (3): محاور إطار عمل جودة خدمة العملاء

## 1. أداء عمليات التسليم

الخدمة المحلية						
#	المنتج	نوع الخدمة	الوصف	نسبة الأداء المستهدفة (قصيرة المدى)	نسبة الأداء المستهدفة (طويلة المدى)	
1	الرسائل	الموحدّة	النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+3	%80	%80	
2			النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+5	%95	%95	
3		البريد ذو الأولوية / البريد المسجل	النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+2	%48	%80	
4			النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+4	%64	%90	
5		البريد السريع (صندوق أو ظرف)	النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+1	%54	%80	
6			النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+3	%79	%90	
7		البريد الرسمي (حكومة إلى حكومة)	النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+2	%59	%80	
8			النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+4	%73	%90	
9		الطرود	الموحدّة	النسبة المئوية للطرود التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+3	%80	%80
10				النسبة المئوية للطرود التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+5	%95	%95
11			البريد السريع	النسبة المئوية للطرود التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+1	%58	%80
12				النسبة المئوية للطرود التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+3	%87	%90
#	المنتج	السلامة		نسبة الأداء المستهدفة (قصيرة المدى)	نسبة الأداء المستهدفة (طويلة المدى)	

13	جميع العناصر البريدية	النسبة المئوية للعناصر البريدية المفقودة أثناء التوصيل	>1%	>0.5%	
14	جميع العناصر البريدية	النسبة المئوية للعناصر البريدية المتضررة أثناء التوصيل	>1%	>0.5%	
<b>البريد الدولي الصادر</b>					
15	الرسائل	النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها خلال الوقت المتفق عليه مع العميل	87.5%	95%	
16			البريد السريع	86.5%	95%
17	الطرود	النسبة المئوية للطرود التي تم توصيلها في نطاق الوقت المتفق عليه مع العميل	81.5%	95%	
18			البريد السريع	91.5%	95%
#	المنتج	السلامة	نسبة الأداء المستهدفة (قصيرة المدى)	نسبة الأداء المستهدفة (طويلة المدى)	
19	جميع العناصر البريدية	النسبة المئوية للعناصر البريدية المفقودة أثناء التوصيل	>1%	>0.5%	
20	جميع العناصر البريدية	النسبة المئوية للعناصر البريدية المتضررة أثناء التوصيل	>1%	>0.5%	
<b>البريد الدولي الوارد</b>					
21	الرسائل	النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+3 بعد التخليص الجمركي	78%	80%	
22			النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+5 بعد التخليص الجمركي	94%	95%
23		البريد السريع	النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+1 بعد التخليص الجمركي	80%	80%
24			النسبة المئوية للرسائل التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+3 بعد التخليص الجمركي	95%	95%
25	الطرود	النسبة المئوية للطرود التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+3 بعد التخليص الجمركي	78%	80%	
26			النسبة المئوية للطرود التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+5 بعد التخليص الجمركي	94%	95%
27		البريد السريع	النسبة المئوية للطرود التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+1 بعد التخليص الجمركي	67%	80%
28			النسبة المئوية للطرود التي تم توصيلها مع وقت توجيه فعلي مدته D+3 بعد التخليص الجمركي	88%	95%

#	المنتج	السلامة	نسبة الأداء المستهدفة (قصيرة المدى)	نسبة الأداء المستهدفة (طويلة المدى)
29	جميع العناصر البريدية	النسبة المئوية للعناصر البريدية المفقودة أثناء التوصيل	>1%	>0.5%
20	جميع العناصر البريدية	النسبة المئوية للعناصر البريدية المتضررة أثناء التوصيل	>1%	>0.5%

جدول رقم (4): مؤشرات الأداء الرئيسية لأداء التسليم لدى مزود الخدمة الشمولية

## 2. خدمة العملاء

#	القناة	الوصف	نسبة الأداء المستهدفة
1	● مركز الاتصال	النسبة المئوية للشكاوى / الاستفسارات التي تم الرد عليها أو الاستجابة لها في غضون دقيقة واحدة خلال ساعات العمل	90%
2		النسبة المئوية للشكاوى التي تمت معالجتها خلال 7 أيام عمل.	95%
3	● وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر وواتساب) ● البريد الإلكتروني	النسبة المئوية للشكاوى / الاستفسارات التي تم الرد عليها أو الاستجابة لها في غضون 15 دقيقة خلال ساعات العمل	90%
4		النسبة المئوية للشكاوى التي تمت معالجتها خلال 7 أيام عمل.	95%
5	● رضا العملاء	النسبة المئوية للعملاء الراضين عن الجودة الشاملة للخدمات المقدمة (سيتم قياس هذا المؤشر بصورة مباشرة من قبل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات)	80%

جدول رقم (5): مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء لدى مزود الخدمة الشمولية

## 3. إتاحة المعلومات

#	الأدوات/القنوات	نوع الخدمة	الوصف	نسبة الأداء المستهدفة
1	● أدوات التتبع	● البريد المسجل ● البريد ذو الأولوية ● البريد السريع ● خدمة الطرود الموحدة	نسبة إتاحة أدوات التتبع لتمكين العملاء من تتبع رسائل البريد التي تم توفير رقم تتبع لها (على سبيل المثال - رسائل البريد المسجلة، والبريد ذو الأولوية، والبريد السريع، وخدمات توصيل الطرود الموحدة والسريعة)	95%

		• خدمة الطرود السريعة		
غير متاح	التأكد من إتاحة معلومات صحيحة ودقيقة حول: • الأسماء التجارية للخدمات المتاحة بهدف تقديم خدمات تسليم شاملة على المستويين المحلي والدولي • شروط وأحكام تلك الخدمات (بما في ذلك الأسعار) • أحدث مواعيد الاستلام ومواعيد التسليم المحددة المرتبطة بها	• خدمة الرسائل الموحد • البريد المسجل • البريد ذو الأولوية • البريد السريع • خدمة الطرود الموحد • خدمة الطرود السريعة	• الموقع الإلكتروني • منافذ البيع بالتجزئة • التطبيقات (إن وجدت)	2
95%	النسبة المئوية للعملاء الذين يتم إرسال الإشعارات إليهم بتاريخ التسليم المقدّر في وقت حجز الطلب	• البريد المسجل • البريد ذو الأولوية	• الإشعارات	3
95%	النسبة المئوية للعملاء الذين يتم إرسال الإشعارات إليهم بشأن أية تغييرات في تاريخ التسليم المقدّر	• البريد السريع		4
95%	النسبة المئوية للعملاء الذين يتم إرسال الإشعارات إليهم عند خروج العنصر البريدي للتسليم إلى العنوان المقدّم	• خدمة الطرود الموحد • خدمة الطرود السريعة		5

جدول رقم (6): مؤشرات الأداء الرئيسية لإتاحة المعلومات لدى مزود الخدمة الشمولية

#### 4. إمكانية الوصول

#	الوصف	نسبة الأداء المستهدفة (طويلة المدى)
1	النسبة المئوية للسكان في المناطق الحضرية الذين يمكنهم الوصول إلى نقاط الوصول البريدية في نطاق 2.5 كم	90%
2	النسبة المئوية للسكان في المناطق غير الحضرية الذين يمكنهم الوصول إلى نقاط الوصول البريدية في نطاق 7.5 كم	85%
3	النسبة المئوية لنقاط الاستلام والتسليم المغطاة في كل يوم عمل	98%
4	النسبة المئوية لنقاط الاستلام والتسليم المغطاة كل يومين على الأقل أسبوعيًا	99.7%

جدول رقم (7): مؤشرات الأداء الرئيسية لإمكانية الوصول لدى مزود الخدمة الشمولية

#### 5. سرية البيانات

- على مزود الخدمة الاحتفاظ بسرية جميع معلومات العميل، وحمايتها من الانتهاك بأي طريقة كانت، واتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لمنع الوصول إليها، أو منع الكشف عنها أو نشرها أو استخدامها أو تغييرها بشكل ينتهك الأنظمة المتبعة.

- يتعين على مزود الخدمة عدم الإفصاح عن معلومات العميل إلا عندما يكون ذلك مسموحًا به وفقًا للأنظمة المعمول بها في المملكة، أو بناءً على موافقة صريحة من العميل أو من يمثله رسميًا في هذا الصدد أو يخضع لتوجيه من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- يتولى مزود الخدمة وضع سياسات واضحة تُحدّد من الوصول إلى معلومات العملاء الخاضعة لرقابته، كما يتعين عليه توثيق أي عملية وصول إلى هذه المعلومات.
- يتعين على مزود الخدمة الكشف عن سياسة الخصوصية لديه، وتحديد وتعريف الأغراض المحدّدة لطلب معلومات العملاء وجمعها وتخزينها. لا يجوز استخدام هذه المعلومات لأغراض غير معلنّة.
- يتعين على مزود الخدمة حماية محتوى المواد البريدية وعدم منح حقوق الوصول إليها للأشخاص غير المصرّح لهم بموجب النظام

- أ. تعمل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات على توفير نماذج تقارير الأداء لمزود الخدمة، وتحتفظ الهيئة بالحق في تحديث النماذج أو تعديلها حسب ما تراه مناسباً بعد تقديم الإشعار المناسب لمزود الخدمة.
- ب. يتعين على مزود الخدمة تسليم نتائج أدائه مقابل مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة خدمة العملاء المحددة على الموقع الإلكتروني له.
- ج. يتعين على مزود الخدمة مشاركة تقارير الأداء ربع السنوية مع الهيئة عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق تحميلها على موقعها الإلكتروني في غضون 30 يوماً بعد انتهاء كل ربع سنة.
- د. قد تقرّر الهيئة نشر النتائج على موقعها الإلكتروني أو تحديد قنوات أخرى لنشر تقارير جودة الخدمة أو أجزاء من التقارير على نحو يسمح للجمهور بتقييم ومقارنة أداء مزود الخدمة.

## أ. منهجية التدقيق:

1. يجوز لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات إجراء عملية تدقيق بهدف مراجعة المقاييس الواردة ضمن تقارير جودة الخدمة أو تعيين طرف مستقل للاضطلاع بهذه العملية.
2. تتمتع الهيئة بصلاحيات تقديرية واسعة فيما يتعلق بوقت ووتيرة إجراء عمليات التدقيق، وبالتالي يجوز للهيئة إجراء عمليات التدقيق بشكل دوري أو عندما تشتبه في وجود فرق بين قيم جودة الخدمة الحقيقية والواردة ضمن التقارير.
3. ستحدد الهيئة منهجية التدقيق على أساس كل حالة على حدة، وقد تشمل فحص مرافق مزود الخدمة لضمان الحد الأدنى من الامتثال للأداء أو صحة التقارير المقدّمة.

## ب. عدم الامتثال لأهداف مؤشرات الأداء الرئيسية لإطار عمل جودة الخدمة: تتبع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات إجراءات التصعيد المذكورة أدناه في حالة عدم الامتثال لأهداف أداء مؤشرات الأداء الرئيسية:

1. عندما يشير أي من تقارير جودة الخدمة إلى عدم تحقيق هدف الأداء، ينبغي لمزود الخدمة حينها أن يقدم تفسيراً لسبب عدم تحقيق نسبة الأداء المستهدفة والخطوات المحددة التي اتخذها مزود الخدمة أو ينوي اتخاذها لتحقيق الهدف.
2. تُخطر الهيئة مزود الخدمة في غضون 30 يومًا من تاريخ استلام تقارير جودة خدمة العملاء ما إذا كانت قد قبلت التفسير المقدم بشأن أي هدف أداء لم يتم تحقيقه، وإذا لم ترد الهيئة في غضون 30 يومًا، يعتبر حينها التفسير المقدم مقبولاً، وفي حال عدم قبول التفسير، سنبُلع الهيئة مزود الخدمة بالخطوات الإضافية التي ينبغي اتخاذها والوقت المحدد لتنفيذها، كما تحتفظ الهيئة بالحق في إجبار مزود الخدمة على تقديم تقارير إضافية حتى يتم تحقيق أهداف الأداء.
3. في حال عدم تحقيق مزود الخدمة لأهداف الأداء، يمكن للهيئة فرض عقوبات أو غرامات مالية على مزود الخدمة وفقاً لنظام الخدمات البريدية ولوائحها.

أ. يتحمل مزود الخدمة التكاليف المتكبّدة فيما يتعلق بتنفيذ إطار عمل جودة خدمة العملاء والامتثال له.

- أ. تحتفظ هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالحق في إضافة مؤشرات الأداء الرئيسية والقيم المستهدفة ذات الصلة وإزالتها وتعديلها، وقد يشمل ذلك قيم مستهدفة أكثر تشددًا دون تحديث إطار عمل جودة خدمة العملاء، وسيتم إخطار مزود الخدمة المعني قبل إجراء أي تغيير.
- ب. يجوز للهيئة إيقاف العمل ببعض المتطلبات الواردة ضمن إطار جودة خدمة العملاء وإعادة العمل بالمتطلبات حسب ما تراه مناسبًا.
- ج. تحتفظ الهيئة بالحق في مراجعة إطار العمل بناءً على أفضل الممارسات الدولية وتطوير قطاع البريد بالمملكة عندما ترى ذلك ضروريًا.