

## مرئيات العموم بشأن

### معايير جودة الخدمات البريدية لخدمات توصيل الرسائل والطرود البريدية

#### لتطبيقات التوصيل

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.
6.....	الخلفية والأهداف.....	4.2.
7.....	منهجية العمل.....	4.3.
8.....	نطاق العمل.....	4.4.
9.....	الاستثناءات.....	4.5.
10.....	إطار عمل جودة خدمة العملاء.....	4.6.
11.....	مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة خدمة العملاء المرتبطة بتطبيقات التوصيل.....	4.7.
13.....	إعداد التقارير والنشر.....	4.8.
14.....	الامتثال والتدقيق.....	4.9.
15.....	التكاليف المكتتبة لتنفيذ إطار عمل جودة خدمة العملاء.....	4.10.
16.....	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. نقّدت 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 - لتطبيقات التوصيل"

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 - لتطبيقات التوصيل"
- 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. محاولة التسليم: هي محاولة لتسليم الطلب إلى العنوان المحدد في الطلب، أو إلى العنوان المؤكد من قبل المرسل إليه، أو أي مكان آخر أو نقطة تسليم مطلوبة من قبل المرسل إليه.
- ب. 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 مزودي الخدمة.
- ج. مؤشر الأداء الرئيسي: مؤشرات قابلة للقياس تعكس فعالية الأداء لتحقيق الأهداف الرئيسية لجودة الخدمة.
- د. الطلب: يُقصد به طلب الخدمة الذي قدّمه العميل إلى مزود الخدمة لتسليم المواد الغذائية أو البقالة أو المنتجات الأخرى التي يتولى توصيلها مزود الخدمة.
- هـ. هدف الأداء: الأهداف المحددة مقابل مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة التي يتعين على مزود الخدمة الالتزام بها.
- و. مزود الخدمة: لأغراض هذه الوثيقة، يشير هذا المصطلح إلى تطبيقات التوصيل.
- ز. يوم العمل: أي يوم عدا:
  - i. عطلة رسمية في مكان استلام أو تسليم الطلب 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 مزودي الخدمة، بدأت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في وضع معايير تحدّد جودة خدمات العملاء.
- تسهم معايير الجودة هذه في تطوير قطاع البريد بالمملكة العربية السعودية بأكمله
- يتّسم 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 مزودي 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

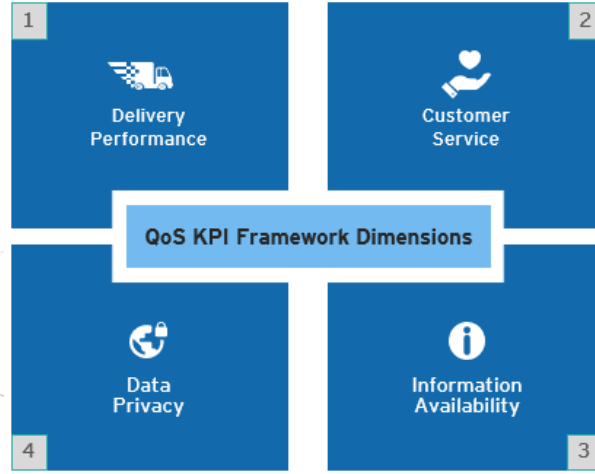


- أ. التطبيق على أصحاب العلاقة: ينطبق إطار العمل هذا على الخدمات المقدمة إلى المستخدمين النهائيين من خلال:
1. جميع تطبيقات التوصيل المرخص لها في المملكة العربية السعودية
- ب. التطبيق على فئات المنتجات: ينطبق إطار العمل هذا على الخدمات المقدمة للمستخدمين النهائيين لفئات المنتجات المذكورة أدناه:
1. خدمات توصيل الطعام والبقالة وغيرها من خدمات التوصيل التي تقدمها تطبيقات التوصيل
- ج. التطبيق على أنواع الخدمات: ينطبق إطار العمل هذا على أنواع الخدمات المذكورة أدناه:
1. الخدمات الموحدة
  2. الخدمات السريعة
- د. قابلية تطبيق إطار العمل: سيكون هذا الإطار قابلاً للتطبيق اعتباراً من 1 يناير 2022، وذلك للتأكد من أن مزودي الخدمة لديهم الوقت الكافي لإجراء جميع التغييرات التشغيلية اللازمة حتى يتمكنوا من تحقيق أهداف الأداء المحددة في إطار العمل.

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

- 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. يتم التحكم به بموجب عقود العمل وترتبط به اتفاقيات مستوى خدمة مخصصة بناءً على النطاق المتفق عليه
- د. 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 لتطبيقات التوصيل إلى المحاور الأربعة 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 والتطبيقات وغيرها.
4	سرية البيانات	حق العملاء في احترام خصوصيتهم والحفاظ على سرية معلوماتهم

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

1. أداء عمليات التسليم

#	النوع	الوصف	نسبة الأداء المستهدفة
1	التوصيل في الوقت المحدد	النسبة المئوية للطلبات التي تم توصيلها خلال الوقت المتفق عليه مع العميل	90%
2	السلامة	النسبة المئوية للطلبات المتضررة أثناء التوصيل	>0.5%

جدول رقم (4): مؤشرات الأداء الرئيسية لعمليات التوصيل الخاصة بتطبيقات التوصيل

2. خدمة العملاء

#	قناة تقديم الشكاوى	الوصف	نسبة الأداء المستهدفة
1	التطبيقات (بما في ذلك الموقع الإلكتروني)	النسبة المئوية للشكاوى / الاستفسارات التي تم الرد عليها أو الاستجابة لها في غضون دقيقتين	95%
2		النسبة المئوية للشكاوى / الاستفسارات التي تمت معالجتها في غضون 30 دقيقة	95%
3	مركز الاتصال	النسبة المئوية للشكاوى / الاستفسارات التي تم الرد عليها أو الاستجابة لها في غضون دقيقتين	95%
4		النسبة المئوية للشكاوى / الاستفسارات التي تمت معالجتها في غضون 30 دقيقة	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 المرتبطة بتطبيقات التوصيل

3. إتاحة المعلومات

#	النوع	الوصف	نسبة الأداء المستهدفة
1	أدوات التتبع	نسبة إتاحة أدوات التتبع لتمكين العملاء من تتبع طلباتهم	95%
2	الإشعارات	النسبة المئوية للعملاء الذين يتم إرسال الإشعارات إليهم بموعد التسليم المقدر في وقت حجز الطلب	95%
3		النسبة المئوية للعملاء الذين يتم إرسال الإشعارات إليهم بشأن أية تغييرات في موعد التسليم المقدر	95%

جدول رقم (6): مؤشرات الأداء الرئيسية لإتاحة المعلومات المرتبطة بتطبيقات التوصيل

- 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 المحددة لطلب معلومات العملاء وجمعها وتخزينها. لا يجوز استخدام هذه المعلومات لأغراض غير معلنّة.
- يتعين على مزود الخدمة حماية محتوى الطلبات وعدم منح حقوق الوصول إليها للأشخاص غير المصرح لهم بموجب النظام

- أ. تعمل هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات على توفير نماذج تقارير الأداء لمزودي الخدمة، وتحفظ الهيئة بالحق في تحديث النماذج أو تعديلها حسب ما تراه مناسباً بعد تقديم الإشعار المناسب لمزودي الخدمة.
- ب. يتعين على مزودي الخدمة تسليم نتائج أداءهم مقابل مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة خدمة العملاء المحددة على الموقع الإلكتروني لهم.
- ج. يتعين على مزودي 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 مزودي 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 مزودي 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، سنبُغ 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 مزودو الخدمة التكاليف المتكبدة 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 مزودي الخدمة المعنيين 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.