

ВНЕДРЕНИЕ ПЕРЕДОВЫХ МЕТОДИК И МЕЖДУНАРОДНЫХ СИСТЕМ ИЗМЕРЕНИЯ КАЧЕСТВА

Е.А. ВАСЮТИНА,
начальник отдела международной почты
РУП “Белпочта”

Ужесточающаяся конкуренция на почтовых и курьерских рынках и осознание роли качества, как основы конкурентоспособности, заставляет предприятия перейти от отдельных разрозненных элементов управления качеством к их объединению в единую комплексную систему управления с учетом всех факторов, влияющих на качество.

В результате система качества получила статус одной из систем управления предприятием наряду с системами управления персоналом, производством, снабжением и др. Внедрение данной системы позволяет организовать и проводить плановую, регулярную работу по постоянному повышению качества технологий и услуг. Такая система служит дополнительной гарантией для клиентов, многие из которых практикуют проверку систем качества у потенциальных поставщиков. Результаты такой проверки влияют на заключение контрактов.

Система менеджмента качества

Система менеджмента качества — это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Назначенные операторы всех стран, в том числе и Республики Беларусь, прилагают максимум усилий к тому, чтобы улучшить качество предоставляемых услуг, максимально удовлетворить потребности клиентов, создавая новые услуги и службы.

Качество почтовой службы каждого назначенного оператора зависит от зарубежных партнеров — почтовых операторов других стран, следовательно, каждый из них отвечает перед партнером за то, чтобы выполнять все необходимые служебные показатели и стандарты качества службы.

Работа операторов, оказывающих услуги в соответствии с установленными показателями качества, должна стимулироваться дополнительным вознаграждением.

Основные задачи, которые стоят перед почтовыми службами:

удовлетворение потребности клиентов;

улучшение качества предоставления услуг (служебные показатели, системы измерения);

повышение дохода предприятия; взаимосвязь качества с доходами.

Ожидания клиентов:

доставка в короткие сроки;

стабильность и надежность услуг;

доступность услуг (удобные часы работы, небольшие расстояния до отделения связи, оказание полного перечня услуг, быстрота обслуживания и т. д.);

информированность (сроки прохождения; списки предметов, допускаемых к пересылке; перечень услуг; тарифы и др.);

культура обслуживания (компетентность, дружелюбие, коммуникабельность).

Очень важно, чтобы персонал на всех уровнях четко понимал работу почтовой системы (как внутренней, так и международной) и осознавал необходимость выполнения всех требований, предъявляемых к качественному предоставлению услуг.

С 2003 г. в РУП “Белпочта” функционирует Система менеджмента качества (СМК). В 2004 г. был получен Сертификат соответствия, зарегистрированный, удостоверяющий, что система менеджмента качества применительно к предоставлению услуг почтовой связи соответствует требованиям СТБ ISO 9001-2009. Сертификат действителен до 14.09.2018 г.

Ежегодно в рамках внешних инспекционных контролей и сертификационных аудитов со стороны аккредитованного органа по сертификации БелГИСС РУП “Белпочта” подтверждает соответствие услуг почтовой связи требованиям СТБ ISO 9001-2009.

Одним из основополагающих направлений совершенствования системы качества является внедрение более эффективных методов контроля и измерения качества предоставляемых услуг.

Глобальная система мониторинга

В 2009 г. РУП “Белпочта” было принято решение по реализации нового проекта по качеству под названием “Глобальная система мониторинга” (ГСМ), разработанного Центром почтовых технологий Всемирного почтового союза (ВПС).

Цель системы мониторинга заключается в предоставлении каждому принимающему участие назначенному почтовому оператору конкретных диагностических результатов, касающихся показателей в области качества службы входящей почты, которые будут служить основой для взимаемой оплаты в рамках окончательных расходов. Оценка касается времени от момента поступления контрольных отправле-