

## Цель — повышение конкурентоспособности услуг

**А.Г. ЛЕОНОВ,**  
начальник Управления менеджмента качества  
РУП “Белпочта”

В РУП “Белпочта” с 2003 г. функционирует Система менеджмента качества (СМК). В 2004 г. был получен Сертификат соответствия, удостоверяющий, что система менеджмента качества применительно к предоставлению услуг почтовой связи соответствует требованиям СТБ ISO 9001.

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.

В период с 19 по 23 марта т.г. на предприятии был успешно пройден внешний аудит по периодической оценке сертифицированной системы менеджмента качества на соответствие уже новым требованиям СТБ ISO 9001 в редакции 2015 г. Процессный подход применяется при организации функционирования 24 процессов, для которых определены:

- цели;
- входы, выходы и ресурсы;
- риски и возможности;
- показатели достижения целей;
- порядок мониторинга (контроля).

Ежегодно проводится около 3 тыс. внутренних аудитов, в рамках которых выявляются несоответствия и разрабатываются планы корректирующих действий.

При организации работы в рамках СМК структурные подразделения используют цикл Деминга (PDCA —

“Планируй — Делай — Проверь — Действуй”) совместно с ориентацией на мышление на основе рисков.

Основным звеном этой системы является элемент “Проверь” — постоянный мониторинг за состоянием процессов, в первую очередь связанных с оказанием услуг. Процессный подход обеспечивает улучшение процессов на основе оценивания данных и информации. А новое направление рисков — позволит получать преимущества от возможностей и предотвращать нежелательные результаты.

Для получения объективных данных о качестве услуг и сервисов Белпочты используются разные источники и методы получения и анализа информации:

- “Таинственный клиент”;
- обращения потребителей;
- контрольная закупка;
- опросы пользователей;
- данные международных и внутренних информационных систем (электронная очередь, системы слежения и др.).

Метод “Таинственный клиент” начал широко применяться на предприятии с 2015 г. Были разработаны

методика и анкета оценки объектов почтовой связи, в первую очередь отделений, по 7 блокам:

внешний вид отделения связи (“ОПС снаружи”);

интерьер отделения (“ОПС внутри”);

состояние витрин, каталогов на подписные издания (“Витрины, каталоги”);

компетентность персонала (“Компетентность”);

внешний вид персонала (“Персонал”);

качество обслуживания (“Обслуживание”);

работоспособность технических средств (“Технические средства”).

Каждый блок включает в себя несколько критериев оценки, в частности, для блока “Персонал” это:

- деловой стиль в одежде;
- наличие бейджа;
- наличие фирменного шарфика;
- умеренность в макияже.

Критерии блока “Обслуживание” включают в себя:

- зрительный контакт;
- ответ на приветствие;
- грамотность речи;
- отсутствие грубости;



Рис.1. Комплексная оценка ОПС за 2017 г.