



Magyar Posta Zrt

# Minőségeredmények Beszámoló - 2013

A Magyar Posta Zrt. 2013. évi Szolgáltatásminőségi Beszámolója – A 2013. évi egyetemes (és az egyetemest helyettesítő) szolgáltatások minőségi követelményeinek teljesítéséről, valamint az ezekkel kapcsolatos minőségbiztosítási tevékenységről, valamint az éves kötelező adatszolgáltatás megküldése – A panaszokról, a panaszok számáról és kezelésük módjáról

**Budapest, 2014. március**

## Tartalomjegyzék

<b>1. Bevezető</b> .....	<b>3</b>
1.1 A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (2012.10.29) (a továbbiakban: Postatv.) minőségkövetelményeire, valamint a panaszokra, a panaszok számára és kezelésük módjára vonatkozó adatszolgáltatási követelmények .....	3
1.2 Az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés (2013.04.30) (a továbbiakban: EPKSZ) rögzített minőségkövetelményei .....	4
<b>2. Az Egyetemes és az Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatások minőségi követelményeinek teljesítése</b> .....	<b>5</b>
2.1 Átfutási idők alakulása .....	5
2.2 A küldeménytovábbítás megbízhatóságának alakulása .....	6
2.3 A Panaszokra, a panaszok számára és kezelésük módjára vonatkozó adatszolgáltatás .....	7
<b>3. Az Egyetemes postai szolgáltatások minőségkövetelményeinek teljesítése érdekében megtett minőségjavító intézkedések</b> .....	<b>8</b>

## **1. Bevezető**

*1.1 A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (2012.10.29) (a továbbiakban: Postatv.) minőségkövetelményeire, valamint a panaszokra, a panaszok számára és kezelésük módjára vonatkozó adatszolgáltatási követelmények*

### **Az egyetemes postai szolgáltatások alapvető minőségi követelményei**

#### **15. §**

„(1) Belföldi forgalomban az egyetemes postai szolgáltatás keretében a küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi levélküldemények legalább 85%-át a feladást követő munkanap, legalább 97%-át a feladást követő harmadik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni a kézbesítést. Az Európai Unió tagállamai közötti forgalomban az egyetemes postai szolgáltatónak úgy kell eljárnia, hogy az elsőbbségiként feladott levélküldemények legalább 85%-a esetében a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97%-a esetében a feladást követő ötödik munkanap végéig sor kerülhessen a kézbesítésére vagy a kézbesítés megkísérlésére.

(2) A küldeményenkénti díjszabás alapján feladható nem elsőbbségi levélküldemények, valamint az egyetemes postai szolgáltatásként feladható csomagküldemények és egyéb tartalmú küldemények kötelezően teljesítendő átfutási idejét a miniszter az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződésben határozza meg.

(3) Az egyetemes postai szolgáltató az egyetemes postai szolgáltatás nyújtását köteles úgy megszervezni és működtetni, hogy az átfutási idő belföldi forgalomban az (1)–(2) bekezdésben meghatározottak szerint teljesüljön, feltételezve, hogy az egyetemes postai hálózatba való elhelyezés az aktuális felvételi pontra a meghatározott tárgynapi utolsó gyűjtési időpont előtt megtörténik. Ha a postai küldemény elhelyezése az utolsó gyűjtési időpontot követően valósul meg, az elhelyezés napjaként a következő gyűjtési napot kell számításba venni.

(4) Az elveszett, megsemmisült vagy megsérült könyvelt küldeményeknek a feladott könyvelt küldemények számához viszonyított maximális arányára vonatkozó – a szolgáltatás megbízhatóságát leíró – követelményeket az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladott könyvelt küldemények vonatkozásában a miniszter az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződésben határozza meg.”

### **Az egyetemes postai szolgáltatás ellenőrzése**

#### **20. §**

„(2) Az egyetemes postai szolgáltató az egyetemes postai szolgáltatási kötelezettség ellenőrzése során együttműködik a Hatósággal, ennek keretében köteles különösen az adatszolgáltatási kötelezettségének eleget tenni, továbbá évente, legkésőbb a tárgyévét követő március 31-ig beszámolni az egyetemes postai szolgáltatásokra vonatkozó, a törvényben és az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződésben előírt minőségi követelmények teljesítéséről és az ezekkel kapcsolatos minőségbiztosítási tevékenységéről.”

### **A postai szolgáltatás nyújtásának általános szabályai**

#### **35. §**

„(2) A postai szolgáltatások és az azokkal kapcsolatos ügyfélszolgálati, panaszkezelési tevékenységek igénybevételét a postai szolgáltatók kötelesek magyar nyelven a felhasználók számára biztosítani, továbbá kötelesek magyar nyelven, közérthetően megfogalmazni és rendelkezésre bocsátani a postai szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan a felhasználók számára meghirdetett általános szerződési feltételeket, szerződésmintákat, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat, valamint egyéb tájékoztatókat.

(3) Belföldi forgalomban az egyetemes és az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás esetében a levélküldemények legalább 97%-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell vagy kézbesítést meg kell kísérelni. Az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatások vonatkozásában a postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben köteles az elveszett, megsemmisült vagy megsérült könyvelt küldeményeknek a feladott könyvelt küldemények számához viszonyított maximális arányát megállapító – a szolgáltatás megbízhatóságára vonatkozó – minőségi mutatókat meghatározni.

(4) A postai szolgáltató a (3) bekezdés szerinti minőségi követelményeknek való megfelelést évente tanúsítja a szolgáltatótól független szakértővel. A minőségi követelmények mérését a Hatóság által előzetesen jóváhagyott módszer alapján, a postai szolgáltató saját költségén kell elvégezni. A Hatóság köteles megfelelőként elfogadni a vonatkozó szabványban meghatározottnak megfelelő mérési módszertant. A mért adatokat is tartalmazó tanúsítványt évente, legkésőbb a tárgyévét követő március 31-ig a postai szolgáltató köteles ellenőrzésre megküldeni a Hatóság részére, és azt a Hatóság és az érintett postai szolgáltató honlapján legalább három éven keresztül elérhetővé teszi.

(5) A postai szolgáltató az egyetemes és az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás nyújtását köteles úgy megszervezni és működtetni, hogy az átfutási idő belföldi forgalomban teljesüljön a (3) bekezdésben meghatározottak szerint, feltételezve azt, hogy a postai hálózatba való elhelyezés az aktuális felvételi pontra a meghatározott tárgynapi utolsó gyűjtési időpont előtt megtörténik. Ha a postai küldemény elhelyezése az utolsó gyűjtési időpontot követően valósul meg, az elhelyezés napjaként a következő gyűjtési napot kell számításba venni.”

## Panaszkezelés, ügyfélszolgálat

### 57. §

„A panaszokról, a panaszok számáról és kezelésük módjáról a postai szolgáltatók kötelesek évente egyszer, legkésőbb a tárgyévet követő év március 31. napjáig – az erről vezetett nyilvántartásokról készített szolgáltatói adatszolgáltatás megküldésével – a Hatóságnak beszámolni és a beszámolót honlapjukon közzétenni.”

## 1.2 Az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés (2013.04.30) (a továbbiakban: EPKSZ) rögzített minőségkövetelményei

EPKSZ 2. sz. melléklet:

### **„I. Az egyetemes szolgáltatás keretében feladott levélküldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje**

1. A küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi levélküldemények legalább 90 %-át a feladást követő munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő harmadik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

2. A küldeményenkénti díjszabás alapján feladott nem elsőbbségi levélküldemények legalább 85 %-át a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

3. A nem küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi levélküldemények legalább 90 %-át a feladást követő munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő harmadik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

4. A nem küldeményenkénti díjszabás alapján feladott nem elsőbbségi levélküldemények legalább 85 %-át a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

### **II. Az egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomag-küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje**

A feladott postacsomag küldemények legalább 85%-át a feladást követő második munkanap, legalább 95%-át a feladást követő harmadik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

### **III. A hivatalos irat küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje**

A feladott hivatalos irat küldemények legalább 85%-át a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97%-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

### **IV. A vakok írása és az egyetemes szolgáltatás keretében feladható egyéb tartalmú postai küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje**

Az e pont alá tartozó postai küldemények átfutási ideje a küldeményenkénti vagy a nem küldeményenkénti díjszabás alapján történő feladás függvényében a fenti I.2. vagy I.4. pontban megfogalmazott elvárásokkal azonos.”

EPKSZ 3. sz. melléklet:

### **I. Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató**

„A Szolgáltató az egyetemes postai szolgáltatás nyújtását köteles úgy megszervezni és működtetni, hogy az egyetemes szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás teljesítése során az elveszett vagy megsemmisült belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámának a felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámához viszonyított arányszáma az alábbi mutatószámnak megfelelően:

$$E/F \leq 0,06 \text{ ezrelék}''$$

### **II. A részlegesen elveszett vagy megsérült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató**

„A Szolgáltató az egyetemes postai szolgáltatás nyújtását köteles úgy megszervezni és működtetni, hogy az egyetemes szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás teljesítése során a részlegesen elveszett vagy megsérült belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámának a felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámához viszonyított arányszáma az alábbi mutatószámnak megfelelően:

$$S/F \leq 0,05 \text{ ezrelék}''$$

## 2. Az Egyetemes és az Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatások minőségi követelményeinek teljesítése

A jogszabályban előírt, továbbá az EPKSZ megállapodásban rögzített minőségeredményekről, azok 2013. évi alakulására vonatkozóan, valamint a panaszok alakulásáról az alábbiak szerint adunk tájékoztatást.

### 2.1 Átfutási idők alakulása

Az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható postai küldeményekre vonatkozó kötelezően teljesítendő átfutási idők a következőképpen alakultak 2013-ban:

Átfutási idők - 2013 (%)	D+1	D+2	D+3	D+5
<b>A küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi levélküldemények</b>				
<b>Követelményszint - PRI</b> D+1 ≥ PTV: 85,0; EPKSZ:90,0 D+3 ≥ PTV és EPKSZ:97,0	92,8 %		99,6 %	
<b>A küldeményenkénti díjszabás alapján feladott nem elsőbbségi levélküldemények</b>				
<b>Követelményszint - NEK</b> D+3 ≥ EPKSZ:85,0 D+5 ≥ PTV és EPKSZ:97,0			93,4 %	99,3 %
<b>A nem küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi levélküldemények</b>				
<b>Követelményszint - PRI</b> D+1 ≥ EPKSZ:90,0 D+3 ≥ EPKSZ:97,0	2013. évre reprezentatív mérés nem áll rendelkezésre*			
<b>A nem küldeményenkénti díjszabás alapján feladott nem elsőbbségi levélküldemények</b>				
<b>Követelményszint - NEK</b> D+3 ≥ EPKSZ:85,0 D+5 ≥ PTV és EPKSZ:97,0			95,0 %	99,5 %
<b>Az egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomag-küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> D+2 ≥ EPKSZ:85,0 D+3 ≥ EPKSZ:95,0		98,6 %	99,7 %	
<b>A hivatalos irat küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> D+3 ≥ EPKSZ:85,0 D+5 ≥ EPKSZ:97,0			98,3 %	99,6 %
<b>Vakok írása küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> D+3 ≥ EPKSZ:85,0 D+5 ≥ PTV és EPKSZ:97,0			100 %	100 %
<b>EU bejövő elsőbbségi küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> J+3 ≥ PTV:85,0 J+5 ≥ PTV:97,0			91,2 %	98,5 %
<b>EU kimenő elsőbbségi küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> J+3 ≥ PTV:85,0 J+5 ≥ PTV:97,0			86,0 %	96,6 %

\* A nem küldeményenkénti díjszabás szerint feladott elsőbbségi levélküldeményekre vonatkozóan 2013. előtt nem volt előírt mérési, illetve a Hatóság felé való adatszolgáltatási kötelezettség. E küldeménykörben a mérés – a NMHH által elfogadott módszertan alapján (2013. 09.03. PT/48.717-2/2013. sz. határozat), valamint a független szervezettel történő szerződéskötést követően – 2013. október hónapjától kezdődött meg, így a mérési eredmény (D+1:88,0%, D+3:99,5%) nem tükrözheti a 2013. évi valós teljesítményt, mert a mérési időszak rövidege, valamint a mérés minta elemszám miatt az eredmény nem reprezentatív.

Az **egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás** keretében feladható postai küldeményekre vonatkozó kötelezően teljesítendő átfutási idő a következőképpen alakult 2013-ban:

Átfutási idő - 2013 (%)	D+5
<b>Az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő levélküldemények*</b>	
<b>Követelményszint</b> D+5 ≥ PTV: 97,0	<b>99,5 %</b>

\*A mérés 2013. július hónapban kezdődött.

A Postatörvény 35. § (3)-(4) bekezdésében foglalt kötelezésnek a jelen beszámoló mellékleteként csatolt **Tanúsítvány** megküldésével teszünk eleget.

## 2.2 A küldeménytovábbítás megbízhatóságának alakulása

Az **egyetemes postai szolgáltatás** megbízhatóságát jellemző minőségeredmények a következők 2013-ban:

<i>Küldeménytovábbítás megbízhatóságának, épségének követelményei - egyetemes</i>	Követelmény:	
	≤	2013. év
	EPKSZ	
Az <b>elveszett</b> vagy megsemmisült könyvelt küldemények aránya	0,06 ‰	0,0402 ‰
A részlegesen elveszett vagy <b>megsérült</b> könyvelt küldemények aránya	0,05 ‰	0,0026 ‰

A küldeménytovábbítás megbízhatóságát jellemző mindkét mutató értéke megfelelt az EPKSZ rögzített elvárásainak.

Az **egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás** megbízhatóságát jellemző minőségeredmények a következők 2013-ban:

<i>Küldeménytovábbítás megbízhatóságának, épségének követelményei – egyetemes helyettesítő</i>	Követelmény:	
	≤	2013. év
	Belső cél	
Az <b>elveszett</b> vagy megsemmisült könyvelt küldemények aránya	0,06 ‰	0,0193 ‰
A részlegesen elveszett vagy <b>megsérült</b> könyvelt küldemények aránya	0,05 ‰	0,0009 ‰

A küldeménytovábbítás megbízhatóságát jellemző mindkét mutató értéke megfelelt a belső követelményben rögzített elvárásoknak.

## 2.3 A Panaszokra, a panaszok számára és kezelésük módjára vonatkozó adatszolgáltatás

Egyetemes postai szolgáltatásra vonatkozó panaszok száma:

Panaszkezelés (egyetemes)	2013. év
Panaszok száma*	24 133 db
Jogos panaszok száma*	14 543 db
Kártérítéssel panaszok száma*	7 244 db
Első válaszig eltelt átlagos idő	19,27 nap
Végső válaszig eltelt átlagos idő	20,70 nap

Az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatásra vonatkozó panaszok száma:

Panaszkezelés (egyetemest helyettesítő)	2013. év
Panaszok száma*	86 db
Jogos panaszok száma*	41 db
Kártérítéssel panaszok száma*	35 db
Első válaszig eltelt átlagos idő	13,51 nap
Végső válaszig eltelt átlagos idő	14,94 nap

Az egyetemes postai szolgáltatásokat nem helyettesítő szolgáltatásokra vonatkozó panaszok száma:

Panaszkezelés (egyetemest nem helyettesítő)	2013. év
Panaszok száma*	10 737 db
Jogos panaszok száma*	6 822 db
Kártérítéssel panaszok száma*	4 759 db
Első válaszig eltelt átlagos idő	22,09 nap
Végső válaszig eltelt átlagos idő	24,53 nap

\*A panaszok kategóriába sorolást követő adatai alapján. (Egy panasz több kategóriába is besorolásra kerülhetett.)

A teljesített minőségeredményeket és a panaszok adatait a **Minőségeredmények Beszámoló\_Mellékletek\_2013** dokumentumban foglaltuk össze.

### **3. Az Egyetemes postai szolgáltatások minőségkövetelményeinek teljesítése érdekében megtett minőségjavító intézkedések**

Az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés IV. fejezet 3. pontja szerint:

„A Szolgáltató az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó, független minőségtanúsító szervezet által tanúsított minőségirányítási rendszert köteles létrehozni és működtetni. A minőségirányítási rendszernek biztosítania kell az egyetemes postai szolgáltatás nyújtására vonatkozóan a Postatv. 15. § (1) bekezdésében és a Szerződés 2. és 3. számú mellékleteiben foglalt előírások betartásának, a kötelezettségek teljesítésének az ellenőrzését és ellenőrizhetőségét.”

Ennek megfelelően, Társaságunk a fenti követelmények teljesíthetősége, az ügyfeleink elégedettségének növelése, a szolgáltatásaink minőségének javítása érdekében, tanúsított Minőségirányítási Rendszert működtet, tart fent és folyamatosan fejleszt, továbbá rendszeresen méri és elemzi a minőségi teljesítéseket és az ügyféljelzéseket.

#### **3.1 A Minőségirányítási Rendszer működtetése**

A Magyar Posta Zrt. vállalatirányítási rendszerének meghatározó része a Társaság Minőség- és Környezetirányítási rendszerének működtetése és tervszerű fejlesztése.

A minőség- és környezetirányítási rendszer a vállalati folyamatok szabályozottságán, folyamatos javításán keresztül a külső és belső ügyfelek, valamint az érdekelt felek elégedettségét, a környezeti hatások mértékének csökkentését célozza meg. Ennek érdekében a Magyar Posta Zrt. vezetése gondoskodik a minőség- és környezetirányítási rendszer megtervezéséről (a folyamatok meghatározásáról, a célokból adódó tevékenységek, feladatok megfogalmazásáról, a szükséges szabályozások elkészíttetéséről), folyamatos fenntartásáról, valamint a rendszert érintő változások szabályozott kezeléséről.

A folyamatok szabályozási hátterének biztosítása, feltételrendszerének megteremtése, irányítása, ellenőrzése, figyelemmel kísérése, elemzése és folyamatos fejlesztése az ISO 9001:2008 [MSZ EN ISO 9001:2009] (Minőségirányítási), valamint az ISO 14001:2004 [MSZ EN ISO 14001:2005] (Környezetirányítási) szabványok előírásai szerint történik.

Az egyetemes szolgáltatásokra vonatkozó követelmények teljesítését, teljesíthetőségét, a minőségeredmények javítását a tanúsított Szabályozott Irányítási Rendszerek (tanúsított minőségirányítási, környezetirányítási és információbiztonsági irányítási rendszer) folyamatos működtetésével, fenntartásával biztosítjuk. A szolgáltatási-, technológiai- és támogató folyamatokra, valamint a telephelyekre kiterjesztett irányítási rendszereket, külső (független) tanúsító szervezet rendszeresen felülvizsgálja és auditálja.

#### **3.2 Folyamatos nyomonkövetés és javítás**

Rendszeres időközönként – Minőségügyi Bizottsági ülésen – tájékoztatásra kerülnek a Társaságunk irányításáért felelős vezetők a minőségirányítási rendszer működéséről, az audit eredményekről, a minőségeredményekről, annak érdekében, hogy a szükséges javító intézkedések időben elvégezhetőek legyenek. Az eredmények alapján elrendelt és javasolt javító intézkedések nyomon követése, azok hatásosságának visszamérése, a Társasági Helyesbítő és Megelőző Intézkedések rendszere alapján történik a felelős szakterületek bevonásával.

A minőségügyi észlelő és nyilvántartó rendszer alkalmazásától, hatékonyabb beavatkozások elvégzését, folyamatosan javuló eredményeket és azok hosszútávon történő fenntarthatóságát várjuk.



2013 évben egy átfogó, Társasági Intézkedési Terv összeállítására került sor, amelynek szükségességét, az első negyedév minőségeredményei, a jogszabályi követelmények, az EPKSZ-ben foglalt megállapodásban rögzített, a Postai Szolgáltatások ÁSZF-ben vállalt feltételek, valamint a belső minőségcél elvárásaink teljesíthetősége indokolta. Az intézkedési tervben, a nem teljesült minőségeredmények mellett kiemelésre kerültek a következő (a korábbi hatósági felülvizsgálat során is jelzett egyetemes) szolgáltatások teljesítései, amelyek megfelelnek ugyan a jogszabályi követelményeknek, de az előző időszakok eredményeinek figyelembe vételével javító beavatkozások elvégzése vált indokolttá:

- A küldemények megbízhatósága;
- A panaszok és kártérítések számának alakulása és elintézési ideje;

A megbízhatósági mutatók javítása az intézkedési terv fókuszpontjaként szerepel. A különböző időtávlatban meghatározott feladatok elvégzésétől jelentős javulást várunk el.

A panaszok számának növekedésével számoltunk 2013 évben, ami azzal magyarázható, hogy a postahelyeken folyamatosan növekszik a panaszok felvételének és rögzítésének a hajlandósága, köszönhetően az új szabályozásnak, és az ezzel kapcsolatos minőségméréseknek.

A panaszok egységes kezelése (panaszok, kártérítések, nemleges információ-szolgáltatás intézése) 2013. augusztus 1-jétől centralizáltan működik. A postahelyek kezeléséből ez által kiemelésre kerültek az ügyfél-válaszadási és a vizsgálatokkal összefüggő feladatok. A központosított folyamattól szintén jelentős javulást várunk el az ügyfeleknek történő válaszadás és a lefolytatott szakmai vizsgálatok minőségében egyaránt.