



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications & Information
Technology Commission

مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية اللوجستية

من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة

الربع الرابع 2020م

جدول المحتويات



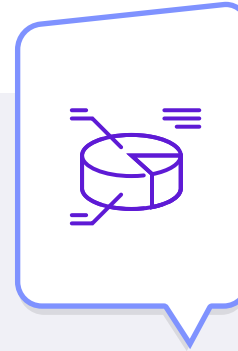
13

منهجية حساب
مؤشر تصنيف
مقدمي الخدمات
البريدية اللوجستية



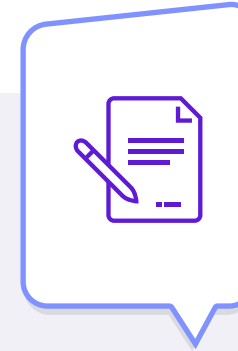
9

تحليل بيانات
مؤشر تصنيف
مقدمي الخدمات
البريدية اللوجستية



6

مؤشر تصنيف
مقدمي الخدمات
البريدية اللوجستية
للربع الرابع (2020م)



3

المقدمة

المقدمة

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الرابع من عام 2020م (الفترة من أكتوبر وحتى ديسمبر). يتضمن التقرير مقدمي الخدمة وذلك وفق منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية اللوجستية ولايشمل جميع مقدمي الخدمة المرخصين. يهدف التقرير إلى رفع الوعي لدى المستفيدين، وزيادة الشفافية في عرض أداء مقدمي الخدمات فيما يتعلق بالشكاوى وذلك لتحفيزهم لتطوير وتحسين الأداء من أجل تقديم خدمة مميزة للعميل، حيث أن بيانات الشكاوى هي أحد المقاييس التي تدل على جودة الخدمة المقدمة.

سيتم تصنيف مقدمي الخدمات في هذا التقرير بناء على الشكاوى المصعدة⁽¹⁾ للهيئة خلال الربع الرابع من عام 2020م. يتضمن التقرير عرض للبيانات السابقة فيما يخص الشكاوى المصعدة للهيئة ومقارنتها بالربع الثالث من عام 2020م.

تم تقسيم الشكاوى التي سوف تعرض في هذا التقرير إلى قسمين وذلك بناء على مصدر ووجهة الشحنة وهي كالآتي:



شكاوى الشحنات المحلية:

هي الشكاوى المصعدة من المستفيد إلى الهيئة من خلال قنوات الهيئة المتاحة وذلك بعد تقديمه شكوى لمقدم الخدمة، وتشمل هذه الشكاوى الشحنات التي مصدرها ومحطة وصولها داخل المملكة.



شكاوى الشحنات الدولية:

هي الشكاوى المصعدة من المستفيد إلى الهيئة من خلال قنوات الهيئة المتاحة وذلك بعد تقديمه شكوى لمقدم الخدمة، وتشمل هذه الشكاوى الشحنات التي مصدرها أو محطة وصولها خارج المملكة.

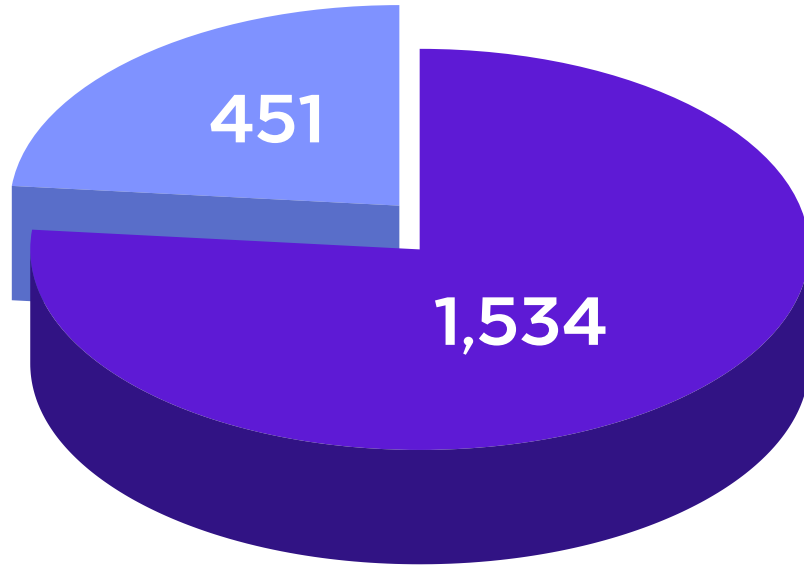
(1) تعريف الشكاوى المصعدة للهيئة: هي الشكاوى المصعدة من قبل المستفيد إلى الهيئة، وذلك نتيجة لعدم معالجة الشكاوى من قبل مقدم الخدمة خلال المهلة المحددة (10 أيام) أو نتيجة لعدم رضا الشاكي عن رد مقدم الخدمة. حيث يشترط لقبول الشكاوى المصعدة الحصول على رقم مرجعي يدل على تواصل الشاكي مع مقدم الخدمة.

إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة

يوضح الرسم البياني رقم (1) أعداد
الشكاوى المصعدة للهيئة خلال الربع
الرابع من عام 2020م،



حيث بلغ إجمالي أعداد الشكاوى
المصعدة للهيئة 1985 شكوى بنسبة
انخفاض تقدر بـ 89% مقارنة بالربع الثالث
من عام 2020م. تشكل شكاوى الشحنات
الدولية ما نسبته 77% من إجمالي
الشكاوى المصعدة للهيئة.



شكاوى الشحنات الدولية ● شكاوى الشحنات المحلية ●

الرسم البياني 1: إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة للربع الرابع 2020م

لماذا تقوم الهيئة بنشر بيانات الشكاوى

تهدف هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال نشر تقرير وبيانات مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية اللوجستية بناء على الشكاوى المصعدة إلى الهيئة إلى:



رفع مستوى الاهتمام
بشكاوى المستخدمين.



تعزيز الشفافية والتنافسية
بين مقدمي الخدمات
البريدية اللوجستية.



رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.



ماهي الفوائد المرجوة للمستفيد من مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات؟

تقديم معلومات عن أداء مقدمي
الخدمات في حل شكاوى عملائهم.



تمكين المستفيد من اختيار مقدم
الخدمة المناسب.





مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية اللوجستية للربع الرابع (2020 م)

يوضح هذا القسم تحليل البيانات الحالية لمؤشر تصنيف مقدمي الخدمات بناء على الشكاوى المصعدة للهيئة من قبل المستخدمين للخدمات البريدية اللوجستية.

بصورة عامة، تم جمع بيانات الشكاوى على أساس ربع سنوي ابتداءً من الربع الثاني لعام 2020م من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة، أخذاً بالإعتبار مقدمي الخدمة وأنواع الخدمات المقدمة من قبلهم.

| الأكثر شكاوى | | |
|------------------|----|---------------------------|
| | 80 | FedEx Express |
| | 60 | البريد السعودي Saudi Post |
| | 43 | DHL |
| | 25 | aramex delivery unlimited |
| | 8 | ups |
| | 5 | STMS Express |
| | 1 | زاجل Zajil |
| لكل 100,000 شحنة | | |
| الأقل شكاوى | 1 | ناقل اكسبرس |

الرسم البياني 2 : مؤشر شكاوى الشحنات الدولية للربع الرابع 2020م

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى:



1 التأخير في تسليم المادة البريدية عن الوقت المتفق عليه.

2 فقدان المادة البريدية.

الشحنات الدولية

سجلت شركة فيديكس أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 80 شكاوى لكل 100,000 شحنة.



سجلت كل من شركة ناقل وشركة زاجل أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل شكاوى واحدة لكل 100,000 شحنة.



الشحنات المحلية

| الأقل شكاوى | | |
|------------------|-----|---------------------------|
| | 7 | FedEx Express |
| | 7 | زاجل Zajil |
| | 6 | البريد السعودي Saudi Post |
| | 4 | aramex delivery unlimited |
| | 4 | ناقل اكسپرس Naqal Express |
| | 2 | ups |
| | 1 | STSA Express |
| لكل 100,000 شحنة | 0.3 | DHL |
| الأكثر شكاوى | | |

الرسم البياني 3: مؤشر شكاوى الشحنات المحلية للربع الرابع 2020م

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى:



1 التأخير في تسليم المادة البريدية عن الوقت المتفق عليه.

2 فقدان المادة البريدية.

سجلت كل من شركة فيديكس وشركة زاجل أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 7 شكاوى لكل 100,000 شحنة.



سجلت شركة DHL أقل عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 0.3 شكاوى مصعدة لكل 100,000 شحنة.



تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية اللوجستية

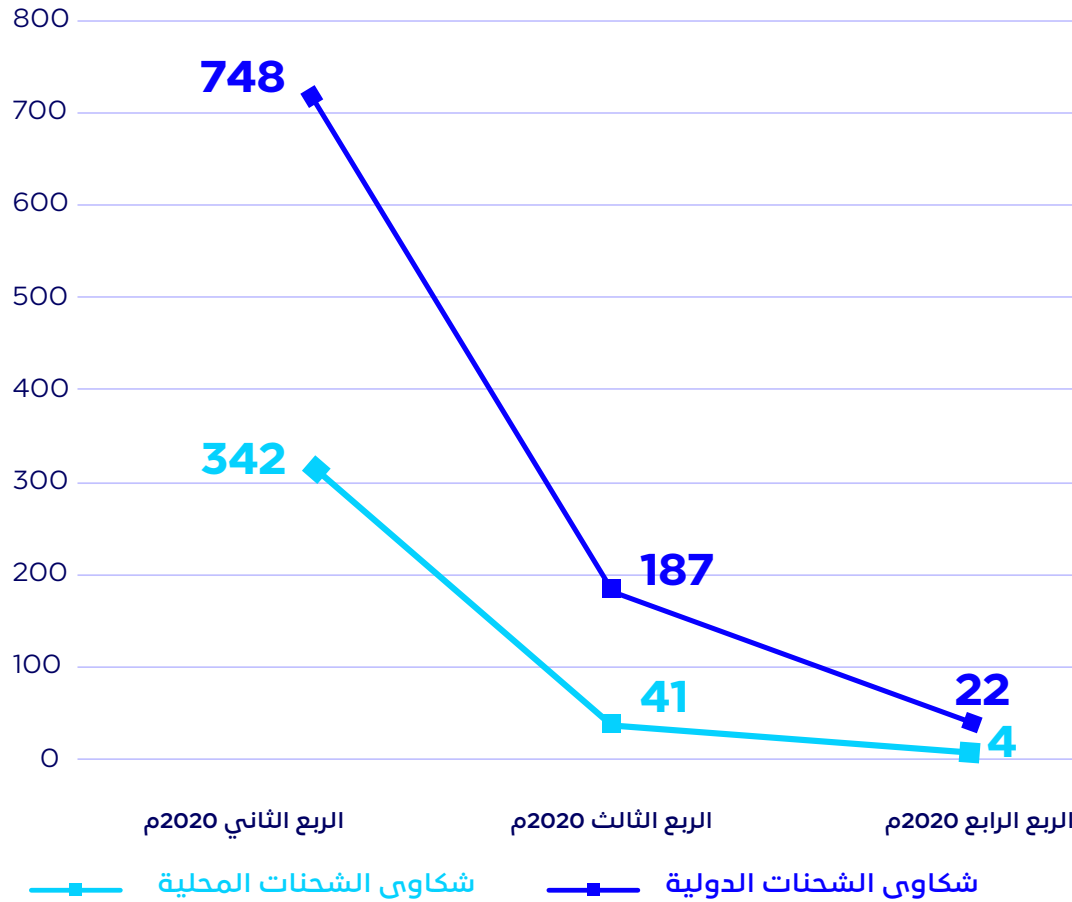
يوضح هذا القسم تحليل البيانات الحالية والسابقة لمؤشر تصنيف مقدمي الخدمات بناء على الشكاوى المصعدة للهيئة من قبل المستفيدين للخدمات البريدية اللوجستية.

بصورة عامة، تم جمع بيانات الشكاوى على أساس ربع سنوي ابتداءً من الربع الثاني لعام 2020م من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة.

إحصائيات الشكاوى لأنواع الشحنات

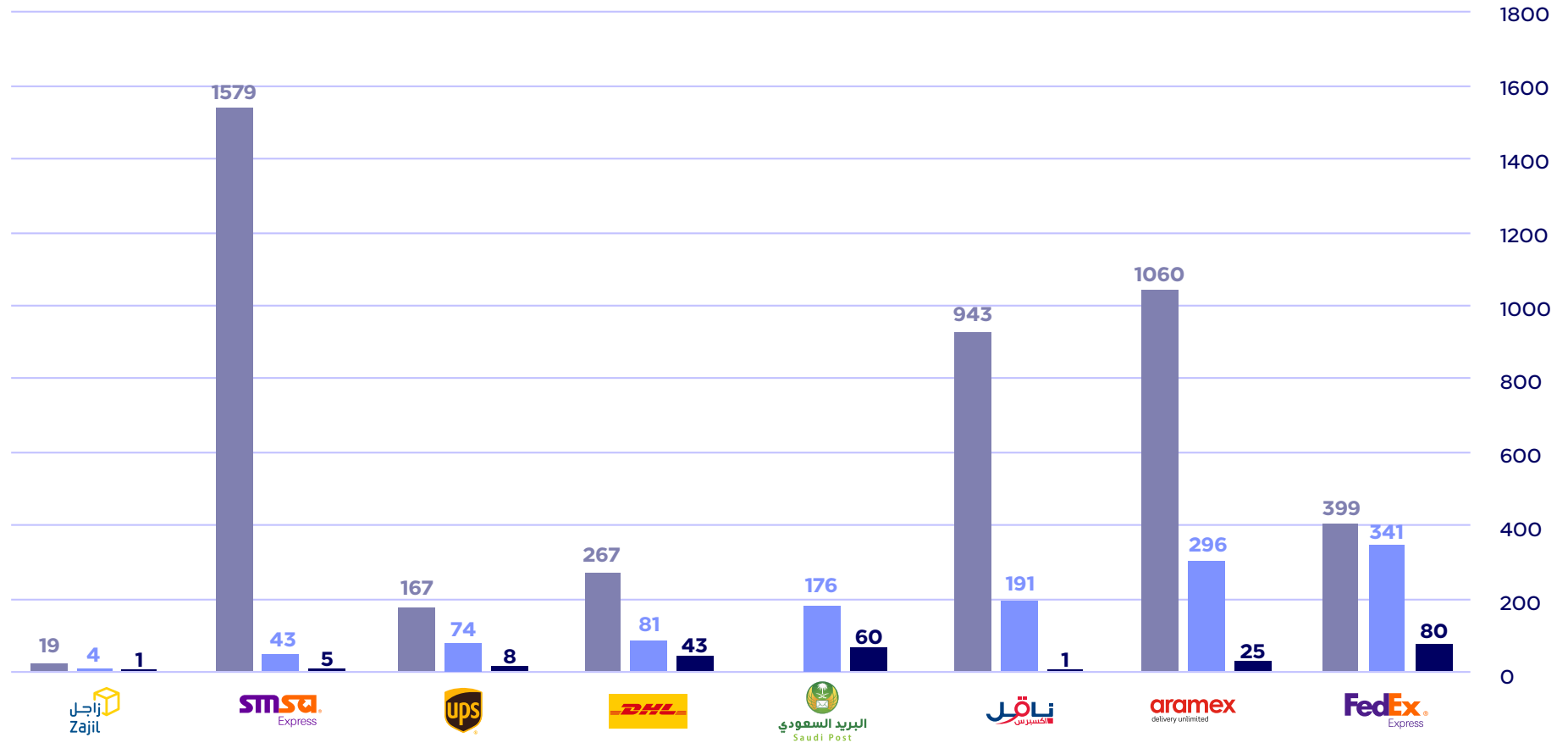
مقارنة بالربع الثالث من عام 2020م يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة لكل 100,000 شحنة وذلك لفئة الشحنات الدولية بنسبة تقدر بـ **88%**، وفئة الشحنات المحلية بنسبة تقدر بـ **90%** خلال الربع الرابع من عام 2020م كما هو موضح في (الرسم البياني 4)

واصلت شكاوى الشحنات الدولية تصدرها خلال الربع الرابع من عام 2020م وذلك مقارنة بشكاوى الشحنات المحلية.



الرسم البياني 4 : إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 شحنة وذلك بناء على نوع الشحنة

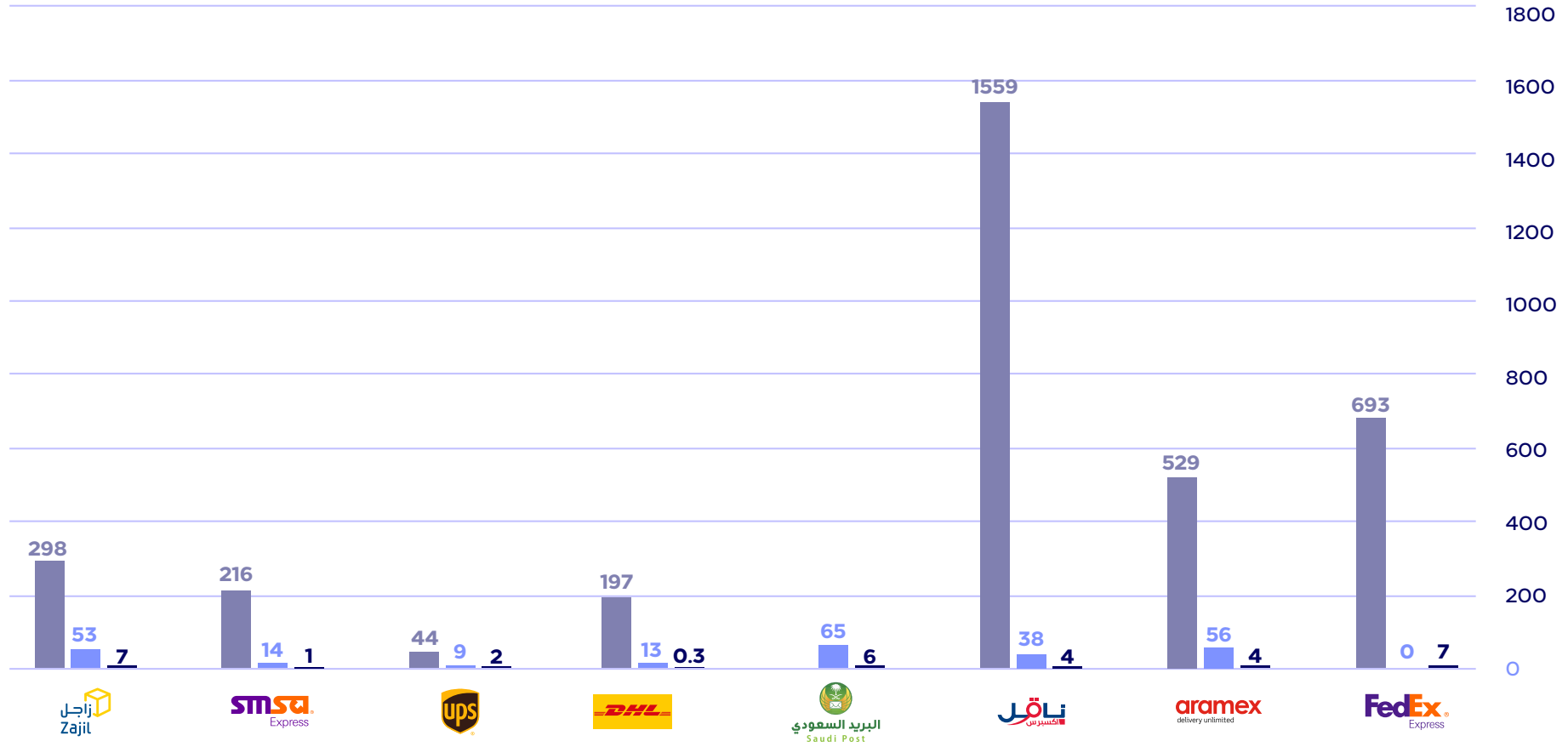
(الرسم البياني 5) يوضح التحسن في أداء جميع الشركات في فئة الشحنات الدولية وذلك خلال الربع الرابع من عام 2020م مقارنة بالربع الثالث من عام 2020م وذلك في فئة الشحنات الدولية. استمرت شركة فيديكس في صدارة قائمة الشركات الأكثر شكاوى خلال الربع الرابع من عام 2020م وذلك في فئة الشحنات الدولية.



الرسم البياني 5: أعداد شكاوى الشحنات الدولية لكل 100,000 شحنة

الربع الثاني 2020م ■ الربع الثالث 2020م ■ الربع الرابع 2020م

(الرسم البياني 6) يوضح انخفاض أداء شركة فيديكس وتحسن أداء باقي الشركات في فئة الشحنات المحلية وذلك خلال الربع الرابع من عام 2020م مقارنة بالربع الثالث من عام 2020م. تصدرت كلاً من شركة فيديكس وشركة زاجل قائمة الشركات الأكثر شكاوى في فئة الشحنات المحلية وذلك خلال الربع الرابع من عام 2020م.



الرسم البياني 6 : أعداد شكاوى الشحنات المحلية لكل 100,000 شحنة

الربع الثاني 2020م ■ الربع الثالث 2020م ■ الربع الرابع 2020م

منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية اللوجستية

يستطيع المستفيدون سواء كانوا أفراداً أو شركات بعد التقدم إلى مقدم الخدمة وعدم حل الشكاوى من قبله بتصعيد شكاوهم إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات عن طريق قنوات الهيئة المتاحة، حيث يتم جمع الشكاوى المستقبلية وتسجيلها في قاعدة بيانات نظام الشكاوى الإلكتروني للهيئة ومعالجتها من خلاله.

وفي هذا القسم سنقوم بتوضيح آلية أخذ بيانات الشكاوى واحتساب المؤشر

منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية اللوجستية



نطاق بيانات الشكاوى المنشورة

إن التركيز في هذا التقرير منصباً على شكاوى المستفيدين ضد مقدمي الخدمات، حيث يتم استبعاد بعض الشكاوى من حسابها في هذا المؤشر مثل: الشكاوى المتكررة من نفس العميل ولنفس السبب، الشكاوى الوهمية، الشكاوى المبنية على أسباب غير صحيحة، الشكاوى التي ليست من اختصاص الهيئة.

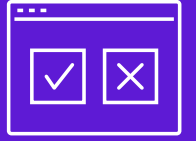


المحددات/القيود

في هذا التقرير يجدر بنا أن ننبه إلى بعض القيود أو المحددات المهمة لبيانات الشكاوى التي نقوم بنشرها وهي كالتالي:

- هذه البيانات تشمل فقط بيانات الشكاوى المصعدة من قبل المستفيد إلى الهيئة، ولا تشمل الشكاوى المقدمة من المستفيد إلى مقدم الخدمة بصورة مباشرة.
- يتضمن التقرير مقدمي الخدمة الذين تتجاوز مجموع أعداد شكاويهم خلال الربع 35 شكوى مصعدة.

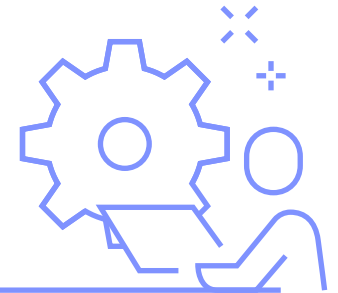
نسبة شكاوى المستفيدين إلى أعداد الشحنات



كلما زادت أعداد الشحنات لأحد مقدمي الخدمات كلما زادت احتمالية ارتفاع عدد الشكاوى. ومن أجل تزويد المستفيدين بمعلومات ذات قيمة مضافة لهم، تم الأخذ بعين الاعتبار أعداد الشحنات في حساب مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات.

تقوم الهيئة بأخذ بيانات أعداد الشحنات من مقدمي الخدمات بصورة ربع سنوية. ويتم حساب المؤشر بناء على عدد الشكاوى المصعدة للهيئة من قبل المستفيدين والتي تم قبولها بالنسبة إلى أعداد الشحنات لكل مقدم خدمة ولكل فئة من فئات المؤشر وهي كالتالي⁽²⁾:

$$100,000 \times \frac{\text{عدد الشكاوى المصعدة للهيئة}}{\text{أعداد الشحنات لكل مقدم الخدمة}} = \text{مؤشر تصنيف مقدمي الخدمة (الشكاوى المصعدة للهيئة)}$$



(2) إن وحدة القياس المستفيدة في هذا التقرير هو عدد الشكاوى لكل 100,000 شحنة. تم جمع البيانات الموجودة بالتقرير من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة.



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications & Information
Technology Commission

شكراً لكم