



Magyar Posta Zrt.

# Minőségeredmények Beszámoló - 2016

A Magyar Posta Zrt. 2016. évi Szolgáltatásminőségi Beszámolója – A 2016. évi egyetemes és az egyetemest helyettesítő szolgáltatások minőségi követelményeinek teljesítéséről, az ezekkel kapcsolatos minőségbiztosítási tevékenységről, valamint a szolgáltatásokra vonatkozó panaszokról, a panaszok számáról és kezelésük módjáról.

**Budapest, 2017. 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 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, közerthetően 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 tárgyévét 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 Postatörvényben előírt, továbbá az EPKSZ megállapodásban rögzített minőségeredményekről, azok 2016. évi eredményére vonatkozóan, valamint a panaszok számának 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 2016-ban:

Átfutási idők – 2016 (%)	D+1	D+2	D+3	D+5
<b>A küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi (PRI) levélküldemények</b>				
<b>Követelményszint - PRI</b> <i>D+1 ≥ PTV: 85,0; EPKSZ:90,0</i> <i>D+3 ≥ PTV és EPKSZ:97,0</i>	90,0		99,4	
<b>A küldeményenkénti díjszabás alapján feladott nem elsőbbségi (NEK) levélküldemények</b>				
<b>Követelményszint - NEK</b> <i>D+3 ≥ EPKSZ:85,0</i> <i>D+5 ≥ PTV és EPKSZ:97,0</i>			85,7	98,0
<b>A nem küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi (PRI) levélküldemények</b>				
<b>Követelményszint - PRI</b> <i>D+1 ≥ EPKSZ:90,0</i> <i>D+3 ≥ EPKSZ:97,0</i>	90,5		99,6	
<b>A nem küldeményenkénti díjszabás alapján feladott nem elsőbbségi (NEK) levélküldemények</b>				
<b>Követelményszint - NEK</b> <i>D+3 ≥ EPKSZ:85,0</i> <i>D+5 ≥ PTV és EPKSZ:97,0</i>			87,0	98,3
<b>Az egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomag-küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> <i>D+2 ≥ EPKSZ:85,0</i> <i>D+3 ≥ EPKSZ:95,0</i>		96,3	99,0	
<b>A hivatalos irat küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> <i>D+3 ≥ EPKSZ:85,0</i> <i>D+5 ≥ EPKSZ:97,0</i>			96,1	99,3
<b>Vakok írása küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> <i>D+3 ≥ EPKSZ:85,0</i> <i>D+5 ≥ PTV és EPKSZ:97,0</i>			95,0	100,0
<b>EU bejövő elsőbbségi küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> <i>D+3 ≥ PTV:85,0</i> <i>D+5 ≥ PTV:97,0</i>			74,1	92,7
<b>EU kimenő elsőbbségi küldemények</b>				
<b>Követelményszint</b> <i>D+3 ≥ PTV:85,0</i> <i>D+5 ≥ PTV:97,0</i>			72,8	92,3

Az **egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás** keretében feladható postai küldeményekre vonatkozó kötelezően teljesítendő átfutási idő a következőképpen alakult 2016-ban:

Átfutási idő – 2016 (%)	D+5
<b>Az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő levélküldemények</b>	
<b>Követelményszint</b> <i>D+5 ≥ PTV: 97,0</i>	97,9

Az átfutási idő mérések módszertani jóváhagyásai:

Az egyetemes és az egyetemes szolgáltatást helyettesítő küldemények, valamint a Vakok írása küldemények esetében a mérés, a NMHH által elfogadott módszertan (PT/38.767-2/2015. és PT/13.084-2/2016. sz. határozat) alapján, független mérőszervezet közreműködésével történt.

A Postatörvény 35. § (3)-(4) bekezdésében foglalt kötelezésnek a jelen beszámoló mellékleteként csatolt, a független mérőszervezet által kiállított **Tanúsítvány** (Tanúsítvány\_Független átfutási idő mérés\_2016.pdf) megküldésével teszünk eleget.

## 2.2 A küldeménytovábbítás megbízhatóságának alakulása

Az **egyetemes postai szolgáltatás** megbízhatóságát jellemző minőségeredmények a következők 2016-ban:

<i>Küldeménytovábbítás megbízhatóságának, épségének követelményei - egyetemes</i>	Követelmény:	
	$\leq$	2016. év
	EPKSZ	
Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldemények aránya	0,06 ‰	0,0466 ‰
A részlegesen elveszett vagy megsérült könyvelt küldemények aránya	0,05 ‰	0,0036 ‰

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

Az **egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás** megbízhatóságát jellemző minőségeredmények a következők 2016-ban:

<i>Küldeménytovábbítás megbízhatóságának, épségének követelményei – egyetemes helyettesítő</i>	Követelmény:	
	$\leq$	2016. év
	ÁSZF	
Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldemények aránya	0,22 ‰	0,0015 ‰
A részlegesen elveszett vagy megsérült könyvelt küldemények aránya	0,22 ‰	0,0004 ‰

A küldeménytovábbítás megbízhatóságát jellemző mindkét mutató teljesítése megfelelt a Postai szolgáltatások Általános Szerződési Feltételeiben vállaltaknak.

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

**Egyetemes postai szolgáltatásra** vonatkozó panaszok száma:

<b>Panaszkezelés (egyetemes)</b>	<b>2016. év</b>
Panaszok száma*	23 572 db
Jogos panaszok száma*	12 009 db
Kártérítéssel járó panaszok száma*	5 321 db
Első válaszig eltelt átlagos idő	23,4 nap
Végső válaszig eltelt átlagos idő	23,6 nap

Az **egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatásra** vonatkozó panaszok száma:

<b>Panaszkezelés (egyetemest helyettesítő)</b>	<b>2016. év</b>
Panaszok száma*	490 db
Jogos panaszok száma*	70 db
Kártérítéssel járó panaszok száma*	4 db
Első válaszig eltelt átlagos idő	22,2 nap
Végső válaszig eltelt átlagos idő	22,2 nap

Az **egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő szolgáltatásra** vonatkozó panaszok száma:

<b>Panaszkezelés (egyetemest nem helyettesítő)</b>	<b>2016. év</b>
Panaszok száma*	21 888 db
Jogos panaszok száma*	17 447db
Kártérítéssel járó panaszok száma*	9 942 db
Első válaszig eltelt átlagos idő	27,8 nap
Végső válaszig eltelt átlagos idő	27,9 nap

\*A panaszok kategóriákba besorolását követő adatok alapján. (Az adatok esetében figyelembe kell venni, hogy egy panasz több kategóriába is besorolásra került, ezért a darabszám nem egyenlő a bejelentések számával!)

A panaszadatok kezelése, nyilvántartása, kategóriák szerinti bontása az MSZ EN 14012:2009 (Postai szolgáltatások. A szolgáltatás minősége. A panaszkezelés alapelvei) szabvány ajánlásainak figyelembe vételével történt.

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

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

#### **3.1 Irányítási Rendszerek működtetése**

A Magyar Posta Zrt. vállalatirányítási rendszerének meghatározó része a Társaság Minőség- és Környezet, valamint az Információbiztonsági Irányítási Rendszerének működtetése és tervszerű fejlesztése. 2016. évben a meglévő irányítási rendszereink bővültek. A tudatos energiafelhasználás biztosítására bevezetésre és tanúsíttatásra került az Energiairányítási Rendszerünk.

Fenti irányítási rendszerek a vállalati folyamatok szabályozottságán, folyamatos javításán keresztül a külső és belső ügyfelek, valamint az érdekelt felek elégedettségét, a környezeti hatások mértékének csökkentését, az energiafelhasználás optimalizálását célozza meg. Ennek érdekében a Magyar Posta Zrt. vezetése gondoskodik a működtetett irányítási rendszerek megtervezéséről (a folyamatok meghatározásáról, a célokból adódó tevékenységek, feladatok megfogalmazásáról, a szükséges szabályozások elkészítéséről), 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), az ISO 14001:2004 [MSZ EN ISO 14001:2005] (Környezetirányítási), az ISO 50001:2011 [MSZ EN ISO 50001:2012] (Energiairányítási), valamint az ISO 27001:2014 [MSZ ISO/IEC 27001:2014] (Információbiztonsági) szabványok előírásai szerint történik.

Az egyetemes szolgáltatásokra vonatkozó követelmények teljesítését, teljesíthetőségét, a minőségeredmények folyamatos javítását a tanúsított Szabályozott Irányítási Rendszerek (tanúsított minőségirányítási, környezetirányítási, energiairányítási és információbiztonsági irányítási rendszer) folyamatos működtetésével, fenntartásával biztosítjuk. A működtetett irányítási rendszerek megfelelőségét külső (független) tanúsító szervezet rendszeresen felülvizsgálja és auditálja.

[A független tanúsító szervezet által kiállított tanúsítványok az irányítási rendszerek megfelelő működtetését igazolják.](#)