LEVELEZÉSI ROVAT

A Postások Szakmai Egyesülete a 2005. évi Küldöttközgyűlés határozatának megfelelően a tagságnak, illetve a lapot olvasó postai munkatársaknak fórumot kíván biztosítani arra, hogy a szakmai tevékenységükkel, vagy más, a postát érintő, egyéb szakmai ügyekben kérdéseket tegyenek fel.

Ez a fórum lehetőséget kínál arra is, hogy a postás kollégák az őket foglalkoztató szakmai kérdésekben kifejtsék észrevételeiket, vagy azokra nézve véleményt nyilvánítsanak.

Ezért a Posta szaklapban „**Levelezési rovat**"-ot indítunk.

A levelezési rovat vezetésére **Molnár Mariannt**, a Levél Üzletág vezetőjének közvetlen munkatársát kértük fel. Az ő feladata lesz, hogy a kérdéseknek megfelelően az illetékes szakmai területek válaszát kikérje és lapunk hasábjain a válaszokat megadja.

Molnár Mariann 1984. óta postás, főiskolai végzettségű, felsőfokú postai szakképzettséggel rendelkezik és az elmúlt évtizedben több, fontos beosztásban dolgozott a küldeményforgalom különböző szakmai és üzleti területein.

Kérjük, hogy kérdéseiket lehetőleg névvel és címmel ellátva küldjék, de jeligés levelekre is válaszolunk.

Elérhetőségünk:

- postai úton:
  Posta szaklap Levelezési rovat
  Budapest
  Pf. 135
  1410
- e-mail-ben:
  psze@posta. hu

Várjuk leveleiket!

Szerkesztőség

Posta

2005. április
1. szám
VII. évfolyam

A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA

A TARTALOMBÓL

A Nyugat-európai végdíj elszámolás
Az EMS minősége és jövőképe
Banki szolgáltatások a Postán
Balanced Scorecard rendszer
Postás emlékek, visszaemlékezések
PSZE küldöttközgyűlés – 2005.

A szentesi postás emlékszoba

TARTALOM

DR. SZEBENY BOTOND
A Magyar Posta Rt. csatlakozása a REIMS II. nyugat-európai végdíj-elszámolási rendszerhez és annak nemzetközi szolgáltatás-minőségi vonatkozásai 3

TÓTH MÓNIKA
Balanced, Scorecard, mint vállalatirányítási rendszer 11

MÁTHÉNÉ KOVÁCS MÁRIA
Az EMS jövőképe a versenyképesség szempontjából (minőségi megközelítésből) 17

FILEP JÓZSEF
Pénzforgalmi és banki szolgáltatások a Postán 36

DR. LOVÁSZI JÓZSEF
Postai emlékek Szentesen 41

DR. OLÁH LÁSZLÓ
Ünnepi megemlékezés dr. Forster Károly postavezérigazgató-helyettesről a Postamúzeumban 43

PSZE KÜLDÖTTKÖZGYŰLÉS – 2005.
Elnöki beszámoló 47
Küldöttközgyűlési határozatok 54

Megjelenik negyedévente. Előfizetésben terjeszti a Magyar Posta Rt. Levél- és Hírlapüzletági Igazgatóság.
Belföldi előfizetés: Budapesten az LHI kerületi ügyfélszolgálati irodánál, a hírlapkézbesítőknél, a Hírlap-előfizetési Irodában (HELIR) Budapest, VIII., Orczy tér 1., levélcím: HELIR Budapest 1900. Vidéken a postákon és a kézbesítőknél.
Külföldi előfizetés: Hírlap-előfizetési Iroda (HELIR) Budapest, VIII. Orczy tér 1., fax: 303-3440, levélcím: HELIR Budapest 1900. Példányonkénti ár: 200 Ft, éves előfizetési díj: 996 Ft.

VÁLTOZÁSOK

A Postások Szakmai Egyesülete Központi Titkársága elköltözött.
Az új címek és elérhetőségek:

Cím: 1071 Budapest, VII., Lövölde tér 7.
(bejárat a Király utca felől)

Levélcím: Budapest
Pf. 135
1410

Telefon: (06-1) 321-3444

Telefon+fax: (06-1) 324-6469

E-mail: OlahLaszlo@posta.hu
psze@posta.hu

A PSZE által használt postai mobiltelefonok számai:

Titkársági iroda:	**06-70-466-4100**
Dr. Oláh László elnök:	**06-70-466-4099**
Molnár Sándor főtitkár:	**06-70-466-8151**
Fábics Miklós ügyvezető igazgató:	**06-70-466-4101**

A PSZE és a Posta szaklap elérhetőségei az Interneten és a postai Intraneten:

INTERNET

http://www.posta.hu/psze

POSTAI INTRANET

Közérdekű információk/Postások Szakmai Egyesülete

A Posta szaklap és a PSZE részére e-mail küldhető a következő címeken:

OlahLaszlo@posta.hu
psze@posta.hu

Posta

**A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA**

VII. ÉVFOLYAM 1. SZÁM
2005. ÁPRILIS

A szerkesztőbizottság elnöke: *Dr. Oláh László*
Társelnök: *Szivi László*
Tagjai: Dömötörné Dr. Ács Katalin, Dr. Horváth Sándor, Képes András, Dr. Lovászi József, Molnár Mariann, Pandurics Anett, Szarka Imre, Dr. Szebeny Botond

Közlési feltételek:

A cikkeket e-mailen, illetve floppyn kérjük, kéziratot csak kivételes esetben fogadunk el. Másodközlést nem vállalunk. Kéziratokat, rajzokat, fotókat nem őrzünk meg és nem küldünk vissza.

E számunk szerzői:

FILEP JÓZSEF
termékfejlesztési igazgató
MPRt. Vig. Pénzforgalmi Üzletág

DR. LOVÁSZI JÓZSEF
kommunikációs menedzser (Szeged)

MÁTHÉNÉ KOVÁCS MÁRIA
MPRt. Vig. vezető-támogató menedzser

DR. OLÁH LÁSZLÓ
a PSZE elnöke

DR. SZEBENY BOTOND
MPRt. Vig. üzletágvezető

TÓTH MÓNIKA
MPRt. Vig. stratégiai koordinációs igazgató

ISSN 1419-6239

Felelős szerkesztő: Fábics Miklós
Felelős kiadó: Dr. Szabó Pál vezérigazgató
Nyomás: BEK Nyomda, Budapest
Felelős vezető: Galgóczi Károly
Szerkesztőség: Budapest, VII., Lövölde tér 7.
Telefon/fax: 06 (1) 321-6469
e-mail: olahlaszlo@posta.hu
Postacím: 1410 Budapest, Pf. 135

DR. SZEBENY BOTOND

A Magyar Posta Rt. csatlakozása a REIMS II nyugat-európai végdíj-elszámolási rendszerhez és annak nemzetközi szolgáltatásminőségi vonatkozásai

Az Európai Unió postai irányelvei értelmében a tagállamoknak arra kell ösztönözniük az egyetemes szolgáltatást nyújtó postai társaságokat, hogy a nemzetközi egyetemes szolgáltatások végdíjai[1] a *költségeken alapuljanak, diszkrimináció mentesek* legyenek, és figyelembe vegyék a *szolgáltatásminőséget* is.

A Magyar Posta 2004 végéig az Egyetemes Postaegyesület (UPU) összes tagországával az UPU vonatkozó szabályozása szerint számolta el a nemzetközi levelek végdíjait, így az EU tagországok postáival is. Ez a rendszer a fenti irányelv kitételeinek nem felelt meg, így Magyarország EU csatlakozása következtében szükségszerűvé vált, hogy a Magyar Posta Rt. az Unión belüli forgalma végdíj-elszámolását átalakítsa.

Tekintettel arra, hogy az Európai Unió Bizottsága az EU-15 legtöbb postai szolgáltatója (kivétel a holland TPG és a brit Royal Mail), valamint a svájci, az izlandi és a norvég posta által már évek óta alkalmazott, az International Post Corporation (IPC) által koordinált REIMS[2] II végdíj-elszámolási rendszert a direktíva által kimondott elveket követő eljárásnak minősítette, a többi új EU tagország postájához hasonlóan a Magyar Posta Rt. számára is adódott a lehetőség a rendszerhez való csatlakozásra. A REIMS II rendszer ugyanis a nemzetközi levélpostai küldemények kézbesítésének elszámolását úgy hivatott szabályozni, hogy a végdíj a kézbesítő ország belföldi tarifáján alapuljon, és a végdíj teljes összege csak a vállalt minőségi standard teljesülése esetén járjon.

Ennek figyelembe vételével, valamint a szóba jöhető alternatív lehetőségek megvizsgálásával párhuzamosan egy több mint egy évig tartó tárgyalássorozat kezdődött 2003 októberében a Magyar Posta Rt.-nek a REIMS II rendszerhez való csatlakozásáról. A csatlakozási tárgyalások lezárására 2004 decemberében került sor, amikor véglegesítődött, hogy az öt legnagyobb új EU tagország (Csehország, Lengyelország, Magyarország, Szlovénia, Szlovákia) postája 2005. január 1-jétől belép a nyugat-európai végdíj-elszámolási rendszerbe.

Az EU-hoz újonnan csatlakozott országok REIMS II rendszerbe történő belépésével a korábbi görög, portugál és spanyol postai csatlakozáshoz hasonlóan újra relatíve alacsony belföldi tarifákkal dolgozó postai szolgáltatók csatlakoztak az egyezményhez. Mindez alapján kiemelendő, hogy a csatlakozási tárgyalásokon sikerült elérni: a csatla-

[1] A végdíj az a díj, amelyet a levélküldemény származási országának postája fizet a fogadó ország postai társasága számára az utóbbi posta hálózatához való hozzáférésért, vagyis az ottani feldolgozási és kézbesítési tevékenység költségeinek ellentételezéseként

[2] Agreement for the Remuneration of Mandatory Deliveries of Cross-Border Mails

kozás utáni első *7 év* (2005-2011) egy olyan *átmeneti időszakot* képez, amely biztosítja az újonnan belépők számára a fokozatos és zökkenőmentes átállást a szigorúbb követelmények teljesítésére.

A fentiekre való tekintettel, a jelen cikkemben összefoglalom a REIMS II rendszer legfontosabb jellemzőit, különös figyelemmel a Magyar Posta Rt. által alkalmazandó, a csatlakozási tárgyalások során kialakított feltételrendszerre, amely az említett átmeneti időszak során hivatott szabályozni az Európai Uniós országok döntő többségével, valamint Svájccal, Izlanddal és Norvégiával a nemzetközi küldeményforgalmunk elszámolását. A tanulmány második részében külön kitérek a REIMS II végdíj-rendszernek a nemzetközi szolgáltatásminőségre vonatkozó előírásaira, hangsúlyozva annak pozitív hatását az Európai Unió postáinak általános minőségi színvonalára.

1. Szabályozási háttér

Az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a közösségi postai szolgáltatások belső piacának fejlesztésére és a szolgáltatás minőségének javítására vonatkozó 1997. december 15-i 97/67/EK irányelve 13. §-a értelmében a tagállamok az egyetemes szolgáltatás határokon átnyúló biztosítása érdekében az egyetemes szolgáltatás nyújtóit arra ösztönzik, hogy a következő elveket alkalmazzák:

- a végdíjakat a küldemények feldolgozási és kézbesítési költségeihez igazítva kell rögzíteni;
- a díjazás mértékét az elért szolgáltatásminőséghez kell viszonyítani;
- a végdíjaknak átláthatónak és megkülönböztetéstől menteseknek kell lenniük.

A 13. § kimondja továbbá, hogy ezen elvek végrehajtása tartalmazhat olyan átmeneti intézkedéseket, amelyek célja, hogy megakadályozzák a postai piacok indokolatlan megzavarását vagy a gazdasági szereplőkre gyakorolt kedvezőtlen következményeket, amennyiben erről a származási és érkezési országok szolgáltatói között megállapodás van. Ezeknek a megállapodásoknak azonban a célkitűzések eléréséhez szükséges minimumra kell korlátozódniuk.

Az Európai Unió Bizottsága 2003. október 23-i határozatával másodszor és egyben utolsó alkalommal 2006. december 31-ig mentesítette a REIMS II rendszert a trösztellenes szabályok alkalmazása alól, és egyben a postai direktíva előírásainak megfelelő rendszerként ismerte el.

A mentesítő határozat az alábbi kitételeket tartalmazza:

- a diszkriminációmentesség érdekében a feleknek ki kell terjeszteni a REIMS rendszer végdíjait a tagországokban működő egyéb postai szolgáltatókra;
- a feleknek mindent meg kell tenniük annak érdekében, hogy a belföldi ügyfelek részére nyújtott szolgáltatásaikat elérhetővé tegyék más posták részére is (ez az ún. hozzáférés a belföldi díjtételekhez).

A mentesítő határozat lejártával kerül majd bevezetésre a REIMS III rendszer, amelynek előkészítési munkálatai az összes érintett postai társaság részvételével már megkezdődtek.

2. Az Európai Unió új tagországai által alkalmazott végdíj-megoldások, elméleti alternatívák

Az Európai Unióhoz 2004 májusában csatlakozott országok egyetemes postai szolgáltatói 2004 végéig mindannyian az Egyetemes Postaegyesület szabályozása szerint fizették és kapták a nemzetközi postai küldemények kézbesítéséért járó végdíjakat. Az UPU a végdíjak fizetését szabályozó rendelkezések alkalmazásához a postaigazgatásokat „fejlett ipari országok", illetve „fejlődő országok" kategóriába sorolta. Mivel a csatlakozó országok az UPU ország-kategorizálása szerint a fejlődő országok csoportjába tartoznak, a levélpostai küldemények díja egységesen 3,427 SDR/kg mind az import, mind pedig az export forgalomban. A végdíjak összege tehát ebben a rendszerben nincs a költségekhez és a minőséghez kötve. A jelenleg érvényben lévő UPU Egyezmény 2006. január 1-ig hatályos, így eddig az időpontig ez a rendszer nem változik.

A 2004. szeptember 15. és október 5. között Bukaresten megrendezett, XXIII. UPU Kongresszuson került véglegesítésre a 2006. január 1-től hatályba lépő UPU Egyezmény, amely értelmében a „fejlődő országok" – amely csoportba Magyarország továbbra is tartozik – a következő ciklusban is egy – a jelenleginél kb. 9%-kal magasabb – átalánydíjat fizetnének és kapnának az export és az import levélpostai küldemények kézbesítése után. A Magyar Posta kérhetné azonban, hogy a célrendszerbe tartozó (a jelenlegi terminológia szerint fejlett) országként kezeljék, és a vonatkozó belföldi tarifák meghatározott százalékában számolja el a végdíjakat. A végdíjak ebben az esetben költségalapúak lennének, azonban a kifizetések szolgáltatásminőséghez kötése csak később valósulna meg.

Magyarország Európai Unióhoz történt csatlakozásával, 2004. május 1-től azonban – hasonlóan a többi csatlakozó ország postájához – a Magyar Postával szemben is elvárásként jelentek meg az EU direktívák vonatkozó kitételei, amelyeknek az UPU végdíjrendszerei nem, vagy csak részben tesznek eleget. Ahhoz, hogy az új EU tagországok által alkalmazott végdíj-elszámolás megfeleljen az EU postai direktíva elvárásainak, szükségessé vált az elszámolás elveinek megváltoztatása.

Egy új rendszer bevezetésére a következő három elméleti lehetőség állt rendelkezésre: az EU Bizottság által hivatalosan elfogadott REIMS II rendszer, az UPU által meghatározott – fentiekben említett – végdíj-rendszerek, valamint kétoldalú végdíj-megállapodások kötése az Európai Uniós tagországok postáival. Tekintettel arra, hogy az UPU végdíj-rendszerek nem felelnek meg az EU postai direktíva követelményeinek, valamint a kétoldalú megállapodások koordinációja mind irányítási, mind végrehajtási szinten komoly többletmunkát és költséget jelenthet, a Magyar Posta Rt. 2003-ban tárgyalásokat kezdett a REIMS II rendszerhez való csatlakozásról.

A csatlakozási tárgyalások sikeres lezárásával és a csatlakozási szerződés aláírásával 2005. január 1-jétől tagja lett a REIMS II rendszernek a cseh, a lengyel, a magyar, a szlovén és a szlovák posta. Az észt, a lett és a litván posta jelenleg is tárgyal a REIMS II rendszerhez való csatlakozásról az IPC-vel. A ciprusi és a máltai posta egyelőre a kétoldalú megállapodások alkalmazása mellett döntött.

3. A REIMS II rendszer bemutatása

3.1. Általános feltételek

A megállapodás a levélpostai küldeményekre vonatkozik az ún. M-zsákok kivételével, amelyek továbbra is az UPU Egyezmény hatálya alá tartoznak. A megállapodás tehát az elsőbbségi és nem elsőbbségi levelek és levelezőlapok, a nemzetközi válaszdíjszelvények elszámolására és végdíj-fizetésére terjed ki.

A megállapodás értelmében az a fél, amely egy másik féltől nemzetközi postai küldeményeket vesz át a területén történő kézbesítés céljából, ennek fejében meghatározott díjazásban, végdíjban részesül. A végdíj a kézbesítő ország belföldi tarifáján alapul, kilogrammonként és darabszám függvényében fizetendő, a levélformátumok (P, G, E) szerint meghatározott komponensekből áll.

A végdíj teljes összege csak akkor jár, ha a vállalt minőségi standard teljes mértékben teljesül az ún. diagnosztikai rendszerrel mért szolgáltatás-minőségi eredményeknek alapján. Amennyiben egy postai szolgáltató nem teljesíti a számára meghatározott minőségi elvárásokat, a nemzetközi küldemények kézbesítéséért kapott végdíj lényegesen csökkenhet.

3.2. Az újonnan csatlakozott posták számára kidolgozott átmeneti időszak

Az új EU tagországok postáinak a REIMS II rendszerbe lépésével relatíve alacsony és viszonylag magas belföldi tarifákkal dolgozó postai szolgáltatók kerültek egy végdíj-elszámolási rendszerbe. Tekintettel arra, hogy egy bevezetési időszak meghatározása nagyban segíti az alacsony belföldi tarifájú és gyengébb szolgáltatásminőségű postákat megbirkózni a változásokkal, a csatlakozási tárgyalásokon sikerült elérni, hogy a REIMS-csatlakozás első évei átmeneti időszakot képezzenek, amelyre speciális feltételek vonatkoznak. A megállapított 7 éves átmeneti időszak legfontosabb elemei a következők:

Bejövő forgalom	Kimenő forgalom
A végdíj egy kilogrammonkénti és egy darabonkénti komponensből áll	
A végdíj formátumonként eltérő (P, G, E formátum)	
• A végdíj a belföldi tarifa 78,5%-án alapul az elsőbbségi küldeményekre (a nem elsőbbségi küldeményeknél 10 %-kal alacsonyabb ennél). A végdíj SDR-ben meghatározott összegének évi növekedése nem lehet több 5%-nál, elmaradt emelés későbbi pótlása esetén a kumulált érték nem haladhatja meg a 10%-ot. • Az ún. CEPT tarifa (1,491 SDR/kg és 0,147 SDR/küldemény) a mindenkori minimális végdíj. Ez utóbbi esetben, amennyiben a megkövetelt minőségi szintet eléri egy csatlakozó posta, a CEPT tarifát 5%-kal megnövelik.	• A végdíj az első évben a belföldi tarifa 50%-án alapul, és lineáris növekedés (évi +5 %pont) mellett éri el a 7. év végére a 78,5%-ot. • Ún. CAP-rendszer: a kedvezményes végdíjak maximum évi 5%-os forgalom-növekedésig érvényesek (az első évben a súly, utána a darabszám alapján kerül meghatározásra a növekedés), nagyobb növekedés esetén az 5%-on felüli forgalomemelkedés után a végdíj a normál REIMS II rendszernek megfelelően alakul, azaz a belföldi tarifák 78,5%-át kell fizetni.
Az első évben a küldemények darabszáma egy fix darab/kg arány szerint kerül meghatározásra, utána mintavételezésen alapul a kalkuláció.	
A minőségi büntetőrendszer csak 2006-tól lép életbe, speciális feltételekkel*.	A normál minőségi büntetőrendszer alkalmazása már az első évtől megtörténik.
3 év után a feltételek felülvizsgálatra kerülnek, a szerződést a 4. év leteltével – a felülvizsgálat eredményeit figyelembe véve – fel lehet bontani.	

* A csatlakozó posták elsőbbségi küldeményekre vonatkozó szolgáltatásminőségi normája és céljai (Norma: másnapi kézbesítés aránya -K+1- a kicserélőbe érkezéstől a kézbesítésig terjedő szakaszra):

Év	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cél %	**85****	**85**	**86**	**87**	**88**	**89**	**90**

** nem kapcsolódik hozzá kötbér

4. A REIMS-csatlakozás szolgáltatásminőségi vonatkozásai

A REIMS II rendszer alapját a magas szolgáltatásminőségi színvonal képezi, tekintettel arra, hogy a szolgáltatás-minőségi kritériumok nem teljesítése esetén a nem teljesítéssel arányosan csökken a kapott végdíj.

A szolgáltatásminőségi követelményeket a következő táblázat szerint állapították meg a korábbi REIMS II tagországok számára az adott ország bejövő elsőbbségi levélforgalmára a másnapi kézbesítés tekintetében, a kicserélő hivatalba érkezéstől számított szakaszra:

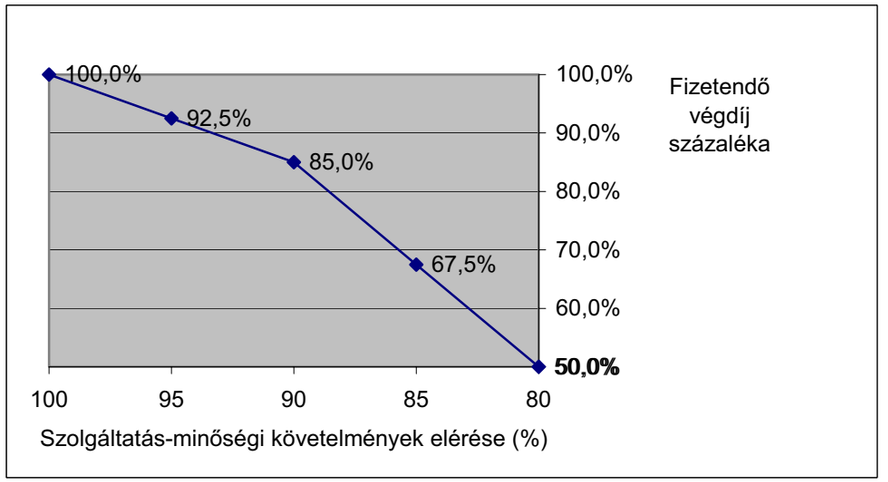
Postai szolgáltatók	Szolgáltatásminőségi cél a bejövő levélforgalomra	
A csoport Ausztria, Belgium, Dánia, Finnország, Németország, Írország, Izland, Luxemburg, Hollandia, Norvégia, Portugália, Svédország, Svájc	K+1	93%
B csoport Franciaország, Olaszország	K+1	lásd alább
C csoport Görögország, Spanyolország	K+1	85%

A B csoportba tarozó postai szolgáltatók számára az előirányzat az alábbiak szerint alakul:

– A 2004-es szolgáltatásminőségi cél a Francia Posta számára 91,5%, az Olasz Posta számára pedig 90%;
– Amennyiben a Francia Posta teljesíti a célt, a következő évben 93%-os előirányzatot kap és az A csoportba lép, ellenkező esetben továbbra is 91,5%-os célt tűznek elé;
– Ha az Olasz Posta valamely évben legalább 85,5%-os teljesítményt ér el (azaz a célt 95%-ig teljesíti), a következő évben 91,5%-os előirányzatot kap (és innentől a Francia Postára vonatkozó fenti előírás érvényesül), ellenkező esetben továbbra is 90%-os célt tűznek elé.

A végdíj teljes összege csak akkor jár, ha a vállalt minőségi standard 100%-ban teljesül. Ha az egyik fél 90% felett teljesíti a szolgáltatásminőségi célját, a végdíj

1,5%-kal csökken minden egyes szolgáltatásminőségi százalék veszteség után. Tehát 90%-os minőségi teljesítés esetén a megállapított végdíjnak csak 85%-a jár. Ha a rendeltetési postai szolgáltató 80-90% között teljesíti minőségi célját, a végdíj 3,5%-kal csökken minden egyes szolgáltatásminőségi százalék veszteség után. Tehát 80%-os, vagy annál rosszabb teljesítés esetén a végdíj mértéke 50%-kal csökken.



Itt említhető meg, hogy a korábbi 16 tagposta közül csak 10 kapja meg 2005-ben a számára járó végdíj 100%-át, míg 6 ország esetében alkalmazásra kerül a büntető-rendszer a 2003-ban és 2004-ben nyújtott teljesítményüket figyelembe véve. A rendszer ilyetén való szigorú alkalmazása nagymértékben hozzájárult ahhoz, hogy 2004-ben az EU tagposták minden idők legmagasabb szolgáltatásminőségi színvonalát produkálták. Ez a gyakorlatban azt jelentette, hogy az EU postai direktíva által előírt 85%-os háromnapos kézbesítési arány (J+3) helyett átlagosan 93,7%-os teljesítményt nyújtottak, míg a 97%-os ötnapos arány (J+5) helyett 98,4%-ot, így a nemzetközi levelek átlagos kézbesítési ideje 2,2 napot tett ki. A Magyar Posta Rt. esetében ezen mutatók jóval alatta maradtak 2004-ben a fenti értékeknek.

Ahogy azt az előző pontban, az átmeneti időszak szabályainak leírásánál már említettem, az újonnan csatlakozó országok számára speciális minőségi kritérium-rendszer került meghatározásra a bejövő küldeménykezelési szakaszra, figyelembe véve az alacsonyabb minőségi teljesítményüket. E szerint 2005 és 2011 között fokozatosan nő a K+1-es minőségi elvárás, a kiindulási szintet jellemző 85%-ról 90%-ra. Speciális szabályt jelent az is, hogy az induló évben a szabványérték csak minőségi célként funkcionál, nem kapcsolódik hozzá kötbérkiírás. 2006-tól a büntető-rendszer a korábbi REIMS tagokra már évek óta vonatkozó szigorúsággal fogja érinteni a Magyar Posta Rt.-t is.

Kiemelendő egyben, hogy a REIMS II rendszer egyelőre csak a bejövő küldeménykezelési szakaszra állapít meg büntetéssel terhelt minőségi kritériumot. A REIMS-tagok tervei között szerepel, hogy a kialakítás alatt lévő REIMS III rendszer már a kimenő szakaszra is fog tartalmazni minőségi büntetőrendszert. Addig is ún. minőségi célértékek kerültek meghatározásra a feladástól a külföldi kicserélő hivatalba való érkezésig terjedő szakaszra. Ezen célérték Ausztria, Belgium, Dánia, Finnország, Németország, Írország, Olaszország, Luxemburg, Norvégia, Svédország és Svájc esetében 85%, a többi ország – így Magyarország – esetében 80%, a másnapi kézbesítési arányt tekintve.

A fenti minőségi szabályrendszer betartásának ellenőrzése az IPC az európai posták között a UNEX és a UNEX Lite rendszer keretei között végzett szolgáltatásminőség ellenőrzést 2004. december 31-ig. A UNEX a korábbi REIMS tagok minőségmérését szolgálta, míg a UNEX Lite az EU-hoz csatlakozó posták nemzetközi minőségmérési rendszere volt. 2005. január 1-től működésbe lépett az egységes európai UNEX 2005 minőségmérési rendszer, amely ugyancsak alkalmas – többek között – a REIMS II végdíj-rendszer kiszolgálására.

A csatlakozással a Magyar Posta Rt. számára tehát lehetővé válik, hogy a nemzetközi levélpostai szolgáltatásminőségi színvonalát látványosan javítsa. A rendszer egyfelől – a közvetlen pénzügyi kockázatokon keresztül – motiváló erőt biztosít a Magyar Posta belföldi küldeménykezelése számára a szolgáltatásminőség-javítása érdekében, másfelől pedig várható, hogy a nemzetközi küldeményforgalom külföldi szakaszán, a társpostáknál is kiemelt kezelést fognak biztosítani – hasonló érdekek által vezérelve – a Magyarországról jövő, illetve a Magyarországra irányuló küldemények esetében. Mindez különös jelentőséggel bír abból a szempontból, hogy a szolgáltatásminőség javítása – azon túlmenően, hogy hozzájárul az EU postai direktívában előírt 85%-os három napos, és a 97%-os ötnapos kézbesítési arány teljesüléséhez – megakadályozhatja a liberalizáció következményeként esetlegesen jelentkező piacvesztést, illetve új piacokat nyithat a levélpostai küldeményforgalom terén.

Kiemelendő, hogy amennyiben a bejövő forgalomban 2006-tól nem teljesítenénk az előírt minőségi elvárásunkat, végdíj-bevételeink lényegesen (akár 50 %-kal is) elmaradnának a lehetőségeinktől. Ennek kiküszöbölése végett a Nemzetközi Üzletág a Levél Üzletággal és a Logisztikai Szolgáltatások Üzletággal együttműködési megállapodást írt alá 2005 februárjában, amely a Magyar Posta nemzetközi küldeményforgalma belföldi szakaszán a REIMS elveinek teljesülését, a magas minőségi színvonal biztosítását célozza meg.

Összegzés

A tanulmányom zárásaként az alábbi ún. SWOT-elemzés segítségével összefoglalom a Magyar Posta Rt. szempontjából a REIMS II rendszer legfontosabb jellemzőit, kiemelve a rendszer előnyeit, illetve hátrányait, valamint a benne rejlő lehetőségeket, illetve veszélyeket.

A REIMS II rendszer legfontosabb tulajdonságainak összefoglalása (SWOT mátrix)

Előnyök	Hátrányok
Az EU postai irányelvnek megfelelő rendszer	A végdíj alapja a belföldi elsőbbségi levéltarifa, a belföldi tarifák nagy eltéréseket mutatnak a tagországokban, a Magyar Posta a relatíve alacsony tarifájú postákhoz tartozik
Átmeneti időszak alkalmazása (lassabban növekvő végdíj-kifizetések)	Megnő a kifizetések nagysága a magas nyugat-európai árszínvonal miatt
A szolgáltatásminőség javításának ösztönzése (amennyiben nem teljesülnek a minőségi előírások, a végdíj akár 50%-kal is csökkenhet)	A rendszer nem ösztönzi a belföldi tarifák, illetve a végdíjak csökkentését, szinten tartását
Folyamatos szakértői egyeztetések, szakmai támogatás lehetősége, növekvő postadiplomáciai mozgástér	Erőforrástöbblet-igény a szükséges technológiai változtatások végrehajtására
A fejlett nyugat-európai egyetemes postai szolgáltatók tevékenységének, valamint a piaci tendenciák, szándékok közvetlen ismerete	Az UPU által alkalmazott átalánydíjas végdíj-rendszer egyes előnyeinek elvesztése
Multilaterális rendszer – viszonylag alacsony működtetési költség	
Lehetőségek	**Fenyegetettségek**
Új termékek bevezetésének lehetősége – rugalmas reagálás a piaci igényekre (pl.: IDM – nemzetközi címzett reklámküldemény- bevezetése)	Magas költség és bevétel alapú rendszer, ezért piacvesztést okozhat a liberalizáció a működési hatékonyság növelésének hiányában
Új üzleti lehetőségek a javuló szolgáltatásminőség következtében	

Mint ahogy azt a fenti táblázat is mutatja, komplex keretben kellett vizsgálni a releváns körülményeket, mielőtt a Magyar Posta Rt. felsővezetésének a döntése megszületett társaságunknak a nyugat-európai végdíj-rendszerhez való csatlakozásáról. A belépésről való döntést az indokolta, hogy a mérleg nyelve a közép- és hosszútávú perspektívát figyelembe véve egyértelműen az előnyök, illetve a lehetőségek irányába billen. Természetesen ezzel együtt sem szabad arról megfeledkeznünk: ahhoz, hogy ki tudjuk használni a rendszerben rejlő lehetőségeket, valamint minimalizálni tudjuk a kockázatait, sokat kell még tennünk, különösen a szolgáltatásminőség és a működési hatékonyság területén. De ezek mind olyan feladatok, amelyeket az elszámolási rendszer változása nélkül is végre kellene hajtanunk társaságunk versenyképességének növelése érdekében.

Végezetül hangsúlyozandó, hogy a REIMS II végdíj-megállapodás jelenti az egyik legpragmatikusabb együttműködési formát a fejlett európai posták között. Taggá válásunk által így a korábbinál szorosabban kapcsolódhatunk a nyugat-európai posták által képviselt működési rendszerhez. Ez pedig reményeink szerint nagymértékben hozzá fog járulni a Magyar Posta Rt. szolgáltatásminőségi színvonalának növeléséhez és ezáltal társaságunk felkészüléséhez a piaci liberalizációra.

Balanced Scorecard, mint vállalat irányítási rendszer

A gyorsan változó piaci környezet az előző évben arra késztette a Társaság vezetését, hogy áttekintse a vállalat stratégiáját, vizsgálja meg, hogy a legfőbb stratégiai irányok és célkitűzések megfelelőek-e. A Posta 2004-ben elfogadott stratégiája 2009-ig tartalmaz előretekintést, és meghatározza a 2005-2009. közötti időszak alatt elérendő célokat, valamint az ezekhez szükséges intézkedéseket.

A Posta monopóliuma fokozatosan csökken, 2009-re teljesen megszűnik. A Társaságnak már most szembe kell néznie a postai szolgáltatást végző versenytársak megjelenésével. Ez azt jelenti, hogy a Magyar Posta ügyfelei, különösen a nagy bevételt hozó üzleti ügyfelek több postai szolgáltató kínálatából választják majd ki a legjobb minőségű és legkedvezőbb árú szolgáltatást.

A Magyar Posta Rt.-nek villámgyorsan olyan szolgáltatóvá kell válnia, amely az ügyfelek igényeit testre szabott, egyedi ajánlatokkal és értéknövelt szolgáltatásokkal magas kiszolgálási színvonalon tudja kielégíteni.

Belátható, hogy ebben a környezetben a kitűzött stratégiai célok elérése a szükséges intézkedések előre megtervezett és fegyelmezett végrehajtását követeli meg.

Ilyen körülmények között kereste a Stratégiai Igazgatóság azt az eszközt, amely intézményes, formális keretet ad a végrehajtandó feladatok koordinálásához. Így jutottunk el az irányítási eszközök között az utóbbi időben gyakran emlegetett Balanced Scorecard módszerhez.

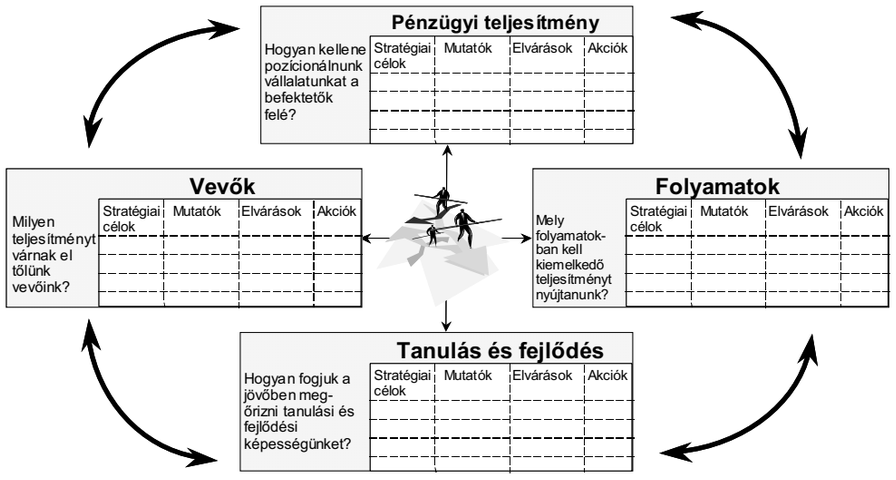
A BSC módszerről általában

A Balanced Scorecard (BSC) lényege, hogy a vállalati célokat segít úgy megfogalmazni és összerendezni, hogy megteremti azok hierarchiáját, felvázolja összefüggéseit, a célrendszeren belüli kapcsolódási pontokat. A módszer legnagyobb előnye, hogy egyszerű és világos, jól felépített, mely használóját végigvezeti az egyes lépcsőfokokon.

A Balanced Scorecard mindenekelőtt abban különbözik a többi teljesítményértékelési rendszertől, hogy négy egyensúlyban lévő szempontot használ a kritikus sikertényezők kijelölésekor:

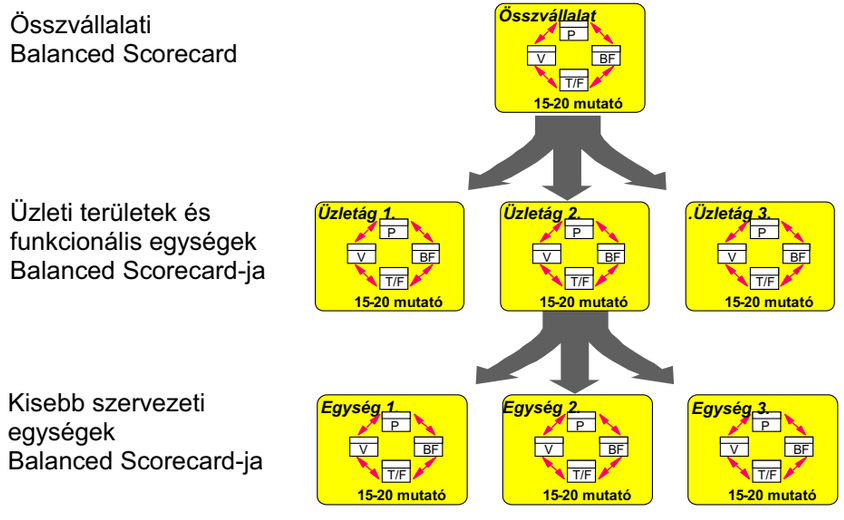
- Pénzügyi szempontok: „Mit várnak tőlünk a tulajdonosok? Mennyi bevételt, menynyi eredményt kell termelnie a vállalatnak?”
- Ügyfél szempontok: „Milyen vevői célok teljesülésével érhetjük el pénzügyi céljainkat? Mit kell tennünk azért, hogy vevőink elégedettek legyenek?”
- Működési folyamatok: „Mely folyamatokat kell optimalizálnunk, hogy megfeleljünk vevőink elvárásainak?”
- Tanulási és növekedési szempontok: „Folyamatosan fejleszti-e a vállalat az alkalmazott technológiát, és képzi-e az alkalmazottakat? Hogyan kell a szervezetnek továbbfejlődnie, hogy megvalósítsa stratégiai céljait?”

A vállalati célrendszer az ajánlott négy szempont szerint:

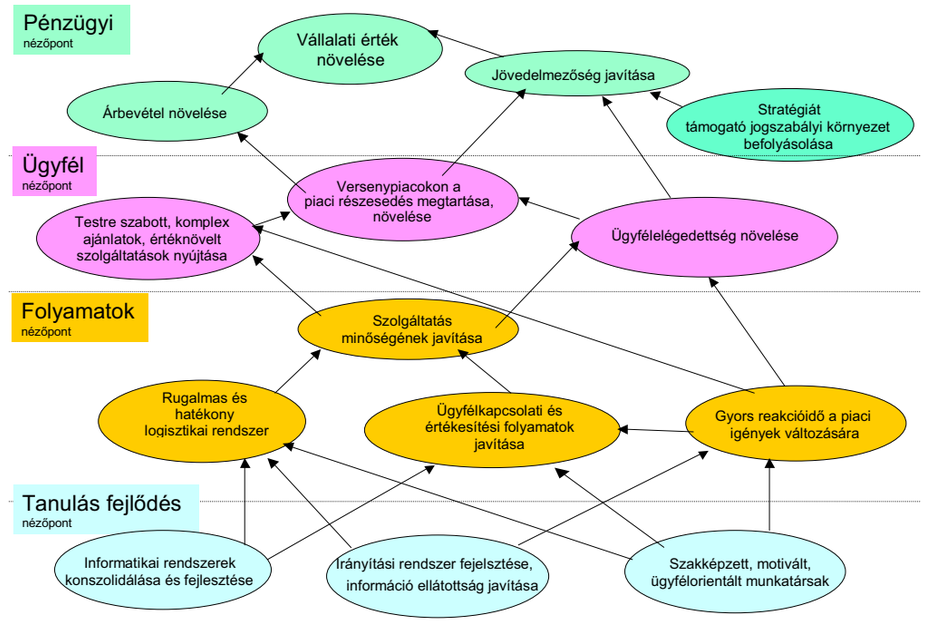


Forrás: Kaplan, 1998.

A Balanced Scorecard a vállalati célokat először üzletági szintű célokra bontja, majd meghatározza a kisebb egységek célrendszerét is.



Példa: A Magyar Posta Rt. Balanced Scorecard-ja



A Balanced Scorecard felépítése – Mutatók, intézkedések

A Balanced Scorecard minden egyes cél teljesülését mutatószám hozzárendelésével teszi nyomon követhetővé. Ez azt jelenti, hogy adott cél elérését (pl. ügyfél-elégedettség növelése) oly módon segítjük elő, hogy hozzárendeljük az ügyfél-elégedettségi indexet, meghatározzuk annak jelenlegi értékét, kijelöljük az elérendő célértéket és gondoskodunk annak rendszeres időközönként történő méréséről.

Példa a Posta Balanced Scorecard-jából:

Üzletági célok	Célok rövid leírása	Mutató	Képzése
Banki és biztosítási szolgáltatásokból származó bevételek növelése	A cél az, hogy az új portfólióelemek, ezen belül kiemelten a postai brand-es termékek árbevétele dinamikusan növekedjen	A banki és biztosítási termékekből származó éves bevételek láncviszonyszáma (%)	Tárgyévi árbevétel/előző évi árbevétel

A cél, a mutatószám és a célérték meghatározása után a BSC módszer kikényszeríti, hogy megfogalmazásra kerüljenek a cél eléréséhez szükséges intézkedések. Az intézkedési tervnek egészen konkrét, végrehajtható feladatokból kell állnia a határidők és a feladat végrehajtásáért felelős személyek vagy szervezeti egységek megjelölésével.

Példa a Posta Balanced Scorecard-jából:

Üzletági célok	Mutató	Akció	Felelős	Határidő
Banki és biztosítási szolgáltatásokból származó bevételek növelése	A banki és biztosítási termékekből származó éves bevételek láncviszonyszáma (%)	1. Az on line értékesítési hálózat kiterjesztése legalább 400, legfeljebb postára 2. Elektronikus betéti termék kifejlesztése 3. Hitelkártya termék kifejlesztése 4. Szabad rendelkezés jelzáloghiteltermék kifejlesztése 5. Dematerializált Kincstári Takarékjegy termék kifejlesztése 6. Megtakarítási számla termék kifejlesztése 7. Megtakarítási (betétékönyv) termék kifejlesztése 8. Új befektetési alapok létrehozása és forgalmazása 9. Közös akció a közszolgáltatókkal az ügyfelek brand-es számlanyitásra ösztönzésére 10. Új biztosítási termékek bevezetése 11 . Mobilpostákon minél szélesebb banki portfolió forgalmazása. 12. Belső szolgáltatás nyújtása a POS infrastruktúrán más üzletágak részére	Termékmenedzsment igazgató	2005. Dec. 3. …..

A BSC eszköz oly módon segíti elő a stratégia végrehajtását, hogy a hosszú távú stratégiai célokat rövidebb távú, egymásra épülő, érthető, világos operatív intézkedésekké fordítja le. Ezáltal világossá válik a szervezet minden kisebb egysége és ezeken keresztül az egyének számára is, hogy mi a feladatuk, hogyan járulnak ők hozzá a szervezet céljainak eléréséhez. A stratégia megvalósítását ezzel mindenki feladatává teszi, személyes célokra, akciókra bontja.

A menedzsment az intézkedések végrehajtását oly módon ellenőrizheti, hogy a konkrét feladatok állásáról rendszeresen beszámoltatja a felelős szervezeti egységeket, valamint a kijelölt mutatószámok alakulását figyelemmel kíséri havonta készülő jelentések formájában.

A leggyakrabban alkalmazott mutatószámok

Pénzügyi nézőpont

- Eszközmegtérülés mutatók
- Saját tőke arányos nyereség
- Üzleti tevékenységek összetételét jelző mutatók
- A működési teljesítmény javulását jelző mutatók
- Cash-flow
- Fizetőképesség mutatószámai
- Vagyonszerkezetet jelző mutatók
- Költségcsökkenés / termelékenység jelzőszámai

Vevői nézőpont

- Piaci részesedés %-os nagysága, változása
- Új vevők száma
- Megtartott/visszatérő vevők száma
- Vevői elégedettség index
- Vevői jövedelmezőség

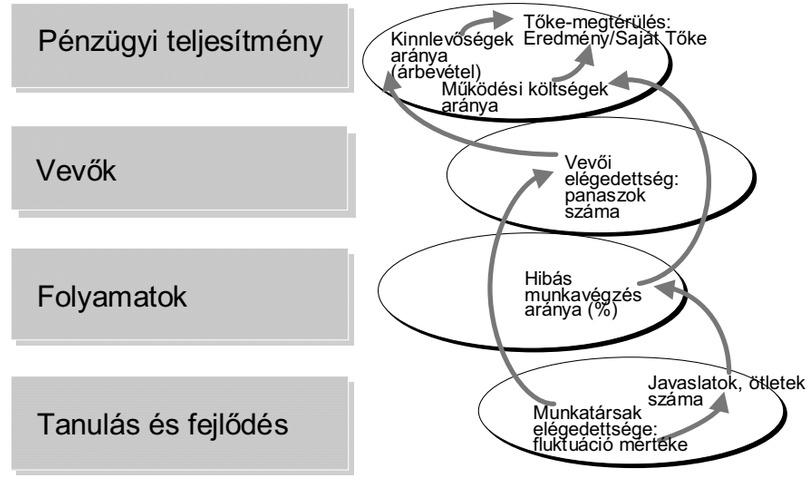
Működési folyamatok nézőpont

- Átfutási idő
- Termelékenység javítása
- Működési problémák minimalizálása

Tanulás és fejlődés nézőpont

- Az alkalmazottak javaslatai és a megvalósított javaslatok
- Stratégiai képességek kialakítása
- Munkatársi fejlődési mutató
- Az egyéni és a szervezeti célok illeszkedésének mutatói
- Munkatársak elégedettsége

A mutatók összefüggései:



A BSC kapcsolódása más vezetői rendszerekhez

Ahhoz, hogy a Balanced Scorecard hasznosulni tudjon, azaz elősegítse a stratégai célok elérését, fontos, hogy beépüljön a vállalat egyéb menedzsment rendszereibe. Biztosítani kell, hogy a kialakított mutatószámrendszer része legyen a havi jelentéseknek, illetve a megfogalmazott feladatok bekerüljenek a Teljesítmény Menedzsment (azaz ösztönző) rendszerbe.

Általánosan bevett gyakorlat, hogy az egyes akciókat beépítik a felelősök ösztönzési rendszerébe, ezek megvalósulásához, illetve a kijelölt célérték eléréséhez kötik juttatásuk egy részét. A mutatószámok segítségével egyértelműen mérhetővé válik a teljesítmény, és ezen keresztül az egyén maga is közvetlenül érdekeltté válik a vállalati célok megvalósításában.

Optimális esetben a BSC tehát összekapcsolja a havi operatív beszámolókat a negyedéves stratégiai beszámolókkal, időben egyértelművé válik a vezetés számára, hogy az adott intézkedések valóban a kitűzött stratégiai célok megvalósítását segítik-e.

Emellett a BSC segíthet az erőforrás-tervezés, kapacitás-elosztás optimális kialakításában is, mivel hosszú távú célok elérését támogató akciók kerülnek meghatározásra, priorizálásra és ismertté válik azok összefüggés rendszere. A célok és rajtuk keresztül az akciók megtervezésével több évre előre láthatóvá válik a szükséges beruházások mértéke és tervezhetővé válik a humán erőforrás. Amennyiben a stratégia kialakítása és a stratégiai kérdések aktualizálása jól sikerült, akkor a kerettervezés folyamata leegyszerűsödik, a stratégiai terv első éve egybeesik az operatív kerettervvel.

A Balanced Scorecard összekapcsolódik a vállalat minőségirányítási rendszerével is, támogatja azt. A minőségirányítás célja, hogy a szervezet tevékenységeinek folyamatos javításával, tökéletesítésével, valamint a munkavállalók minőség iránti elkötelezettségével a vevők elégedettsége növekedjen. Azok a mutatók, amelyeket a BSC keretében a beszámolórendszer részeivé válnak pontosan ezekre a tényezőkre hatnak, ezek teljesítését mérik. Ezáltal folyamatos „minőségi" kontroll alá kerül a vállalati tevékenység.

A BSC gyakorlati jelentősége

A BSC elősegíti, hogy a vállalat olyan hosszú távú üzleti logika mentén legyen képes működni, amely lehetősévé teszi a versenyképesség fejlesztését. A BSC segítségével kialakíthatók azok az ellenőrző mutatószámok, amelyek figyelemmel kísérésével a menedzsment képet kap a vállalat állapotáról, teljesítményéről, a kitűzött célok eléréséről. Az alkalmazottak informáltabbá és motiváltabbá válnak, érdekeltté válnak a változásokban. A vállalat képessége fejlődik a szervezeti tanulás terén, és ilyen módon is folyamatosan javítja versenyképességét.

A BSC előnye még abban rejlik, hogy a hagyományos pénzügyi szempontok mellett hangsúlyt helyez egyéb tényezőkre is, amelyek ugyancsak kritikusnak tekinthetők a vállalat sikeressége szempontjából. A cégek nagy része elhanyagolja ezeket a nehezen mérhető célokat, és csak a tradicionális megtérülési illetve eredménymutatókat követi figyelemmel. Azonban ha a fenti négy szempont alapján megfogalmazott célkitűzésekhez sikerül kialakítani a megfelelő mutatókat és meghatározni azok célértékét, teljesebb képet kaphatunk vállalatunkról.

A BSC gyakorlati haszna tehát, hogy a vezetés számára segít irányíthatóvá és ellenőrizhetővé tenni a vállalat működését.

A szerző tanulmányát a Magyar Posta Rt által szervezett „Tehetségbank" képzés keretében, záró dolgozatként készítette 2004. szeptemberében – szerkesztő

Máthéné Kovács Mária: AZ EMS JÖVŐKÉPE A VERSENYKÉPESSÉG SZEMPONTJÁBÓL (MINŐSÉGI MEGKÖZELÍTÉSBŐL)

I. ELŐSZÓ

Ügyfélszolgálati tevékenységemmel napi munkám során is az EMS versenyképességét igyekszem legjobb tudásom szerint erősíteni. Az EMS-nek jellegéből adódóan rendkívül erős piaci versenyben kell helytállnia. Nem egyetemes postai szolgáltatás, viszont az egyetemes szolgáltatásra kiépített postai hálózat egyértelműen előnyt jelent számára. A Posta hatalmas szervezete azonban a szükségesnél lassabban, rugalmatlanabbul reagál a piaci változásokra, a növekvő ügyféligényekre. Következésképpen egy-egy ügyfél elpártol, s van, aki megosztva, hol minket, hol a konkurenciát veszi igénybe. Az EMS piaci részesedése fokozatosan csökken. Felmerülhet a kérdés: van-e egyáltalán jövője az EMS-nek?

Meggyőződésem, hogy igen: szemléletváltással, minőségfejlesztéssel!

A marketing manapság már nem azt a célt szolgálja, hogy rábeszéljük az embereket, vegyék igénybe, amit szolgáltatni tudunk, hanem azt, hogy minél pontosabban ismerjük meg, mit óhajt a vevő és azt kínáljuk neki eladásra. A megfelelő időben történő cselekvés, a gyorsaság kulcsfontosságú tényező nemcsak az EMS szolgáltatást, hanem annak fejlesztését illetően is.

Záródolgozatommal szeretném tanúbizonyságát adni annak, hogy a tehetségbankos képzés során a személyes minőségem javult, többé váltam, új ismeretekre tettem szert. Legfőképpen a teljes körű minőségirányítási (TQM) modul keretében elsajátított szaktudást igyekszem az EMS szolgáltatás versenyképességének javítása érdekében a fennálló problémák gyakorlati megoldására alkalmazni. Hiszem és vallom, hogy a minőség a legjobb biztosíték az ügyfél megtartására és a leghatékonyabb védelem a versenytársakkal szemben!

II. AZ EMS SZOLGÁLTATÁS, HELYZETELEMZÉS, PROBLÉMÁK

A '80-as években Magyarországon is megjelent az igény a gyorsposta szolgáltatások iránt. A szállítási szükséglet felgyorsult és „az idő pénz" szemlélet egyre nagyobb teret hódított. A lüktető gazdasági élet maga után vonta, hogy egy szerződés, egy fontos dokumentum vagy a megrendelt áru nem várhat, sürgős szállítást igényel. A hagyományos postai szolgáltatások már nem tudták kielégíteni ezt az igényt, ezért létrejött a gyorsposta szolgáltatás, először nemzetközi viszonylatra, majd később belföldön is.

II. 1. Az EMS termékek

Az EMS (Express Mail Service) három terméket foglal magába: nemzetközi gyorsposta, belföldi gyorsposta és postafutár.

A szolgáltatás jövőjét illetően fontos tényező, hogy az mekkora értéket képvisel a szervezet egészében. A Magyar Posta kettős szerepet tölt be: meg kell felelnie a törvény által rárótt kötelezettségeknek és üzleti alapon működő vállalatként a versenypiacon is helyt kell állnia. Ez utóbbinak kulcsfontosságú szereplője az EMS, amelyet az ügyfelek küldeményük bizalmas jellege, biztonságos és gyors továbbítása miatt választanak. Az új technológiák hatása, az elektronikus kommunikáció egyelőre nem fenyegeti helyettesítő lehetőségként a dokumentumok szállítását, az áruforgalmat pedig egyáltalán nem befolyásolja.

II. 2. Helyzetelemzés, problémák feltárása

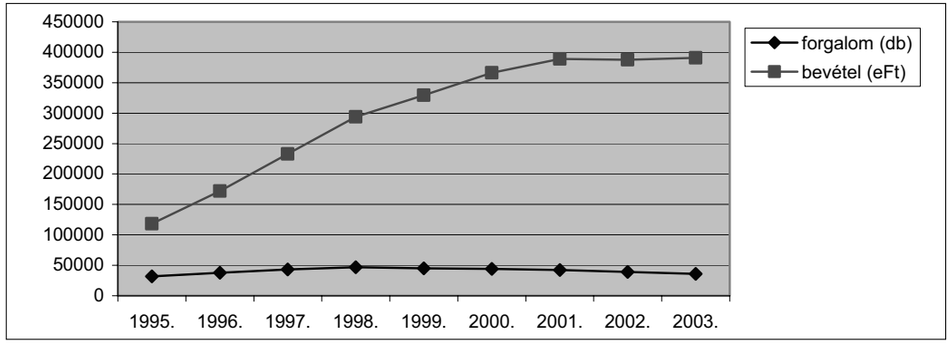
Az EMS termékek versenyképességének és minőségének értékelése szempontjából kiindulásként a globális problémára összpontosítok, majd a minőségügyi ismeretek gyakorlati alkalmazásánál (IV. fejezet) kitérek a részletekre is.

II.2.a. EMS Nemzetközi gyorsposta

A 3 termék közül elsőként, 1985-ben jött létre. A nemzeti posták kétoldalú együttműködése keretében zajlik, amelynek során a posták egyszerre szolgáltatói és ügyfelei is egymásnak. A nemzetközi EMS forgalma a kezdeti időszakban nőtt, majd hosszabb stagnálás után az utóbbi 3-4 évben csökkenni kezdett. A bevétel ehhez képest dinamikusan emelkedett, azonban 2001 óta többnyire stagnál.

A fejlődés ütemét jól érzékelteti a célországok száma, a kezdeti 70 mostanra (csak!) 102-re bővült. Az átfutási idő lehetne jobb! Sötét folt a légi szállítás, amíg a konkurencia saját gépekkel szállít, a Malév és az egyéb légitársaságok rontják a teljesítményünket. Belső nyomonkövetésünk ugyan van, de az ügyfelek számára interneten nem elérhető. A nemzetközi EMS 1997-ben (a Gyorsszolgálati üzletág idejében) 7-8%-os piaci részesedéssel rendelkezett, míg jelenleg 3-4%-ot tudhat magáénak. A termékcsalád tagjai közül ez a szolgáltatás van a legfelfokozottabb versenyhelyzetben, vetélytársaink a DHL, TNT, UPS, Fedex. Általános piaci előítélet sajnos, hogy a nemzetközi EMS színvonala alatta marad az integrátorokénak. Kivéve a szovjet utódállamok területét, ahol az ügyfelek megítélése szerint az EMS versenyelőnyben van.

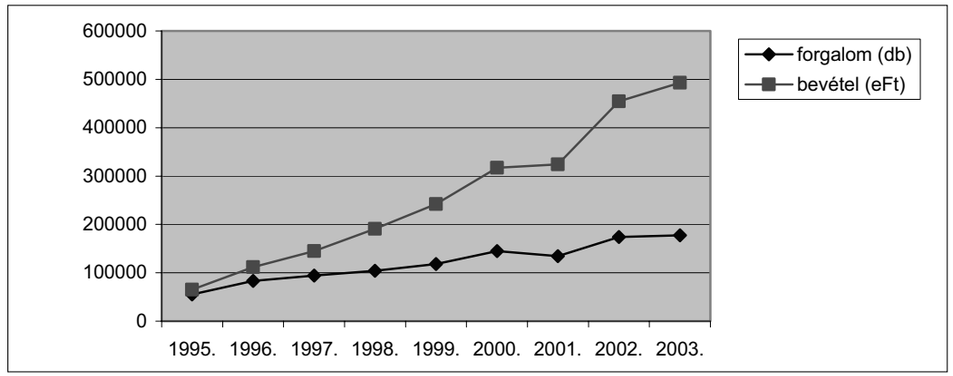
EMS Nemzetközi gyorsposta forgalom és bevétel (forrás: belső postai)



II.2.b. EMS Belföldi gyorsposta

1992-ben indult útjára. Jó minőségű, piacvezető szolgáltatás, 40-45%-os részesedéssel. Konkurensei: General Parcel, TNT, GLS, Timesped, Merland, In Time. Mérsékelten növekvő forgalom és dinamikusan emelkedő bevétel jellemzi.

EMS Belföldi gyorsposta fogalom és bevétel (forrás: belső postai)

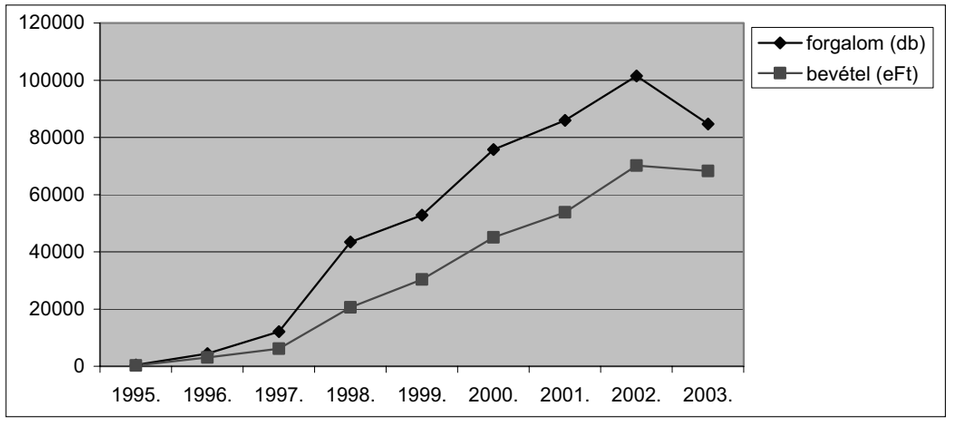


A szolgáltatás egyik nagy előnye az időbeli elérhetőség. Az EMS felvevő posták teljes nyitvatartási idejükben biztosítják a feladási lehetőséget, sőt a budapesti EMS Központ este 9-ig kimegy címhelyre, s ezzel együtt a nagyobb településeken már másnap reggel 9-ig a címzett kezébe kerül a küldemény. Hátrányosan érintette mind a szolgáltatást, mind az ügyfeleket, hogy a törvényi szabályozás értelmében postai szolgáltatásként 2002 májusától az eredeti 31,5 kg helyett max. 20 kg lehet a küldemény súlya. A feladó többféle módon is kérhet visszajelzést a kézbesítésről (az alapdíjban benne foglaltatik!), azonban elektronikus nyomonkövetéssel nem rendelkezünk, pedig napjainkban ez elvárás a piacon. A kiállási idő Budapesten – ahol a legkeresettebb a szolgáltatás – nem túl jó, a megrendeléstől számított 3-4 óra.

II.2.c. EMS Postafutár

1995-ben jött létre a motoros futárszolgálat. Zömmel Budapesten és vonzáskörzetében működik, de néhány vidéki nagyvárosban is jelen van. Eredményeihez jelentősen hozzájárul a lakosság és a cégek körében egyaránt népszerű Mikulásfutár. 2001-ben végzett piacelemzés során a konkurensekhez viszonyítva a Postafutár még a felső minőségi kategóriába tartozott, mostanra azonban lecsúszott a középmezőnybe. Ezzel együtt a forgalom és a bevétel 2002-ig dinamikusan emelkedett, sajnos azóta mindkettőben csökkenés mutatkozik. A piaci részesedése 1997-ben 7%-os volt, ma már csak 4%-ot tudhat magáénak.

EMS Postafutár fogalom és bevétel (forrás: belső postai)



A piaci részesedés csökkenésének – a fejlesztések elmaradásán túl – egyéb okai: jelentős a kapacitáshiány, a nem piacképes juttatások miatt magas a fluktuáció a futároknál, valamint a szolgáltatás ismertsége alacsony. A minőség önmagához képest ugyan nem romlott, de a versenytársak fejlesztésben jelentősen lekköröztek minket. További hátrányként említendő, hogy 1999-ben a Gyorsszolgálati üzletággal együtt megszűnt az EMS menedzseri hálózat.

III. ELMÉLETI HÁTTÉR: MINŐSÉG, MINŐSÉGFEJLESZTÉS

A piaci részesedés megtartása ill. növelése a szolgáltatás minőségének fejlesztése nélkül nem lehetséges. De mit is jelent a minőség? Hogyan értelmezhető a szolgáltatásra?

III.1. A minőség fogalma

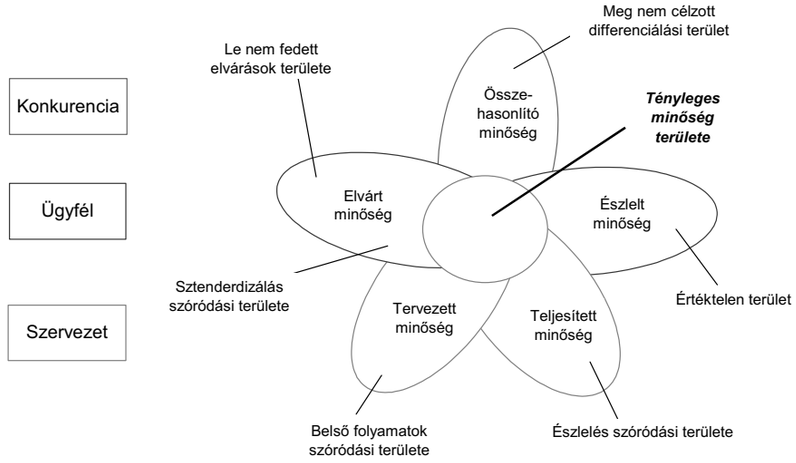
Különböző megközelítésből vizsgálva a minőség lehet:
– Termék alapú: meghatározott tulajdonság jelenléte vagy hiánya.
– Felhasználó alapú: képesek vagyunk a vevő igényeit, szükségleteit kielégíteni.
– Érték alapú. Meghatározott terméket / szolgáltatást kínálunk, elfogadható áron.
– Szabvány alapú: megfelel a vonatkozó szabvány követelményeinek.

III.2. Minőség a szolgáltatásban

Egy szolgáltatás minőségének a mérése lényegesen nehezebb, mint egy tárgyiasult terméké. A szubjektív elemek túlsúlya miatt a szolgáltatások minőségének meghatározását az igénybevevő oldaláról érdemes megközelíteni. A minőség a szolgáltatás hasznosságát meghatározó tulajdonságok együttes hatásfoka. A fogyasztó akkor ítéli hasznosnak a szolgáltatást és alakít ki pozitív értékítéletet, ha az megfelel az elvárásainak. Minél nagyobb a különbség az észlelt és az elvárt minőség között, a vevő annál elégedetlenebb. (marketing szempontú értelmezés)

III.3. A minőségnefelejcs

A minőségnefelejcs szirmai a konkurencia, az ügyfél és a szervezet szemszögéből rajzolódnak ki. A marketing az igénybevevő által elvárt és észlelt minőségre koncentrál, a szolgáltatónak viszont törekednie kell az észlelt, az elvárt, a tervezett, a teljesített és az összehasonlító minőség közelítésére. Jó, ha szem előtt tartjuk a tervezett minőség ill. a mutatók pontos meghatározásának fontosságát, hiszen a siker kulcsa 1/3 részben maga az előkészítés.



A minőségnefelejcs

III.4. Minőségkép, minőségdimenziók

A minőség marketingszempontú értelmezésénél maradva az ügyfelek elégedettségéhez meg kell határozni azt a pozíciót, azt a minőségképet, amely találkozik az elvárásokkal. A feltételezett minőségkép kiindulópontja a minőségdimenziók értelmezése konkrét szolgáltatás esetében. A dimenziók azokat az irányokat jelölik ki, amelyekben a minőségkép szerkezete vizsgálandó, mégpedig:

- Főelőny – a szolgáltatás legnagyobb hasznossága: EMS-nél ez a gyorsaság.
- Másodlagos jellemzők – amelyek tovább orientálják az igénybe vevőt a hasznosság megítélésében: kiegészítő szolgáltatások, pl. biztosítás, csomagolás, nemzetközi-ben a vámkezelés.
- Megbízhatóság – pontosság, szavahihetőség, garanciavállalás. Sokak értelmezésében a nyomonkövetés is a megbízhatóság része. A címzett tájékoztatása szempontjából lehet fontos / vagy az értékes küldeményt biztonságban tudni azáltal, hogy az ügyfél maga is figyelemmel kísérheti.
- Vevőszolgálat – pl. a panasz szituációk kezelése.
- Esztétikum – a frontvonal (design és személyzet) fizikai elemeinek üzenete a minőségről: pl. a futárok megjelenése, gépkocsik tisztasága.
- Az ígéret megtartása – az ígéret bármely aktív vagy passzív üzenet a szolgáltatásról, pl. reklám, árpozíció.
- A szolgáltató hírneve – a márkanévhez kapcsolódó minőségképzet.

Az utolsóként említett dimenzió jelentősége rendkívül nagy lehet, erős márkaimázs esetén átveheti akár a többi minőségdimenzió szerepét és önmagában testesítheti meg a minőségképet, vagyis, a többi dimenzió már nem lehet befolyásoló tényező. Kivéve természetesen olyan esetben, amikor a tapasztalat ellentmondásban van a minőségképzettel. Megjegyzem, az EMS pont ilyen kivétel! Akik kipróbálták, sokkal jobb véleménnyel vannak róla, mint akik csak hallomásból ismerik.

III.5. Minőségparaméterek

A minőségdimenziók értelmezését követi a minőségparaméterek azonosítása. Ezek már konkretizálják a dimenziókat oly módon, hogy mérésre alkalmas kategóriákat határoznak meg a minőségkép összetevőiként. Dimenzióként egynél több paraméter is értelmezhető, sőt annál jobb, hiszen a minőség mind teljesebb körű leírása a cél. Például a másodlagos jellemzők dimenziója éppen akkor lesz információgazdag, ha minél több paraméterrel ragadja meg a minőségkép ezen oldalát. A szolgáltatások nem-fizikai természete következtében a „termék" specifikálhatósága rendkívül korlátozott. Ez nem csupán mérhetőségi, hanem némely minőség-összetevő esetében értelmezési probléma is. Például piackutatás során gondot okozhat a paraméterek értékelése, ha a kérdőív nem elég egyértelmű. Fontos tehát, hogy a válaszadók ugyanazt értsék egy-egy összetevő tartalmán, mint a kérdőívet összeállítók.

III.6. Minőségfejlesztés, folyamatok fejlesztése

A minőség javítása érdekében a folyamatok folytonos fejlesztésére van szükség, amelynek eredményeként az ügyfelek jobb minőségű szolgáltatást kapnak. Minden folyamatfejlesztés esetében alkalmazni lehet a PDCA módszert, ami a következőt jelenti:

Plan (tervezés): Azoknak a céloknak és folyamatoknak a megállapítása, amelyek a vevői követelményeknek és a szervezet politikájának megfelelő eredmények eléréséhez szükségesek.

Do (végrehajtás, megvalósítás): A folyamatok bevezetése.

Check (ellenőrzés) A folyamatok és a termékek figyelemmel kísérése és összehasonlítása a célokkal és a termékekre vonatkozó követelményekkel, valamint az eredmények bemutatása.

Act (beavatkozás, cselekvés): Intézkedések megtétele a folyamat működésének folytonos fejlesztésére.

III.7. A teljes körű minőségirányítás (TQM)

A TQM egy olyan filozófia ill. a szervezet olyan irányítási koncepciója,

- amelynek a középpontjában a minőség áll
- összes tagjának a részvételén alapszik
- azt célozza, hogy hosszú távon sikert érjen el a vevő megelégedettsége révén
- s hasznára legyen a szervezet összes tagjának és a társadalomnak.

A TQM jóval több a folyamatok folytonos fejlesztésénél, a bennük résztvevő emberek (külső és belső vevők) személyes fejlődésén, életminőségének javulásán keresztül célozza meg a szolgáltatás, a szervezet, sőt a társadalom fejlődését.

IV. AZ ELMÉLET ÁTÜLTETÉSE A GYAKORLATBA

Először is az általános vevői követelményeket értelmezem az EMS szolgáltatásra, majd néhány kulcsfontosságú probléma boncolgatásával, konkrét ügyféligény megfogalmazásával igyekszem támogatni az EMS versenyképességének javítását.

IV.1. A minőségparaméterek értelmezése az EMS-re vonatkoztatva

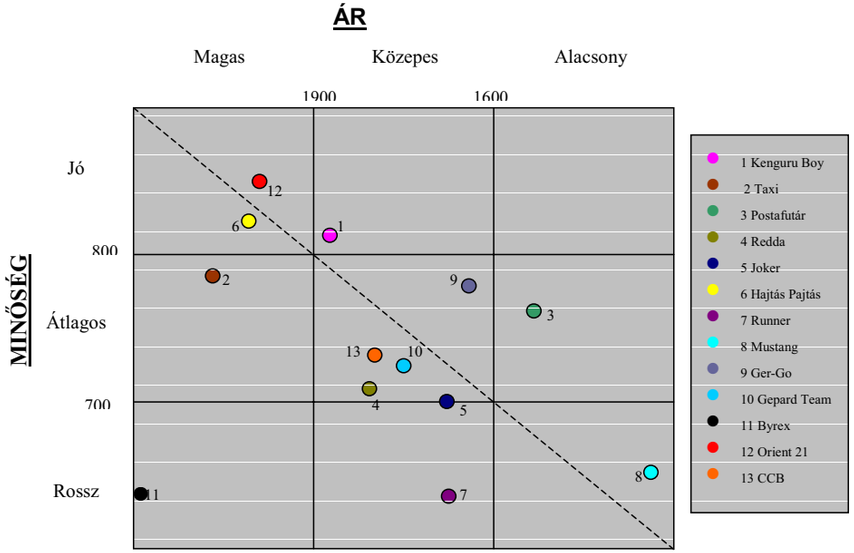
A fogyasztók hasonló követelményeket támasztanak függetlenül attól, hogy milyen típusú szolgáltatást vesznek igénybe. Az általános paramétereket az elsajátított ismereteim felhasználásával adoptálom az EMS-re az alábbi táblázatban.

Paraméter	Definíció	Példák erre az EMS-ből
Hitelesség	A szolgáltató megbízhatósága, szavahihetősége	A szolgáltató jó hírneve Időgarancia a kézbesítésre és pénz-visszafizetési garancia késés esetére
Biztonság	Veszélytől, kockázattól, kétségektől való mentesség	Egyedi azonosítószámmal ellátott küldemények, szállítás minden mástól elkülönítve, nyomon követés, törékeny kezelés, értékbiztosítás lehetősége
Hozzáférhetőség	Megközelítés, kapcsolatteremtés könnyű lehetősége	A felvételi pontok térben és időben rugalmasan elérhetőek, futár igény szerint házhoz jön, probléma esetén ismert ügyfélszolgálati hívószám rendelkezésre áll
Kommunikáció	Odafigyelés az igénybevevőre, ill. az igénybevevők folyamatos tájékoztatása az általuk érthető „nyelven"	Közérthető üzletszabályzat Ügyfelek tájékoztatása a szolgáltatás változásairól Ügyfélszolgálat elérhetősége és intézkedése pl. reklamáció esetén
Az igénybevevő megértése	Erőfeszítéseket kell tenni, hogy megismerjük az igénybevevőket és igényeiket	Rendszeres ügyfelek gondozása, ügyfél-elégedettségi vizsgálatok, ügyféltalálkozók
Kézzelfogható tényezők	A berendezések, a személyzet és a kommunikációs anyagok	Tiszta járművek, kulturált és készséges futárok, jól felkészült ügyfélszolgálatosok, a tájékoztató és ügyviteli anyagok értelmezhetősége
Megbízhatóság	Az a képesség, hogy az ígért szolgáltatást megbízhatóan és pontosan teljesítik	Pontosan tartják a vállalt szállítási határidőket, az ügyfélszolgálat az ígért időben visszahívja az ügyfelet, nyomon követés – a szolgáltató ura a helyzetnek
Reagálási készség	Hajlandóság az igénybevevők segítésére, gyors reagálás biztosítása	Nemcsak a szolgáltatás, hanem az ügyfélszolgálat is gyors és segítőkész, mindent megtesznek a hibák mielőbbi kijavítására
Hozzáértés	A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges jártasság és tudás összessége	Az értékesítők, az ügyfélszolgálatosok és a futárok értik a dolgukat, kielégítő választ adnak minden kérdésre, ha probléma merül fel szakszerűen és gyorsan megoldják
Udvariasság	A frontszemélyzet udvariassága, tisztelete, előzékenysége és barátságos viselkedése	Az ügyféllel kapcsolatba kerülő munkatársak (futárok, ügyfélszolgálatosok, személyes értékesítők) udvariasak, kedvesek, segítőkészek

IV.2. Ár-minőség pozicionálás az EMS Postafutár esetében

A paraméterek értékelésével lehet mérni a szolgáltatás minőségét. Példának okáért a Postafutár ár-minőség elemzését egy 2003-ban végzett felmérés alapján mutatom be. 12 versenytárs szolgáltatásával került összehasonlításra: Hajtás Pajtás, Joker, Kenguru Boy, Redda Motor, Orient 21, Gepard Team, CCB-Az Elit Expressz, Byrex, Ger-Go, Mustang, Runner, továbbá a taxis cégek egységes egészként kezelve.

Az ár – minőség értékeket a fent említett paraméterek vizsgálatával kapjuk. Végeredménye egy koordináta rendszer (x tengely: ár, y tengely: minőség), amely a Postafutár és a vizsgált 12 versenytárs értékelését mutatja: 9 részből áll, három ár kategória (alacsony, közepes, magas) és három minőség (gyenge, átlagos, jó). A szaggatott átló az ideális ár és minőség találkozása. Az átló felett lévő cégek az áraikhoz képest jobb minőségű szolgáltatást nyújtanak (alulértékeltek), míg az átló alattiak a szolgáltatás minőségéhez képest drágábbak (felülértékeltek).



A piacon az elmúlt 2-3 évben általánosságban nőtt a szolgáltatás minősége. Csökkentek az átfutási idők, javult a futárok és a diszpécserszolgálatok felkészültsége, szakmai hozzáértése. Terjed az internetes megrendelés lehetősége, valamint az azonnali, automatikus kézbesítési információ (telefon, e-mail, sms). A futárcégek többnyire minőségarányos árat kérnek a szolgáltatásaikért. A három legjobb minőségű szolgáltatást nyújtja az Orient 21, a Hajtás Pajtás és a Kenguru Boy, akik egyben a legdrágábbnak is bizonyultak a hagyományos futárok közül. Az árak a 2001-es vizsgálat óta átlag kb. 15-18%-kal növekedtek. Ugyanebben az időszakban az infláció mértéke 10-11% volt, tehát a futárárak az inflációt meghaladóan emelkedtek.

A Postafutár a vizsgált 12 konkurens céghez viszonyítva minőségben a hatodik helyen végzett, míg ár tekintetében a második legolcsóbbnak bizonyult.

IV.3. Ok-okozat vizsgálat a Nemzetközi EMS kulcsfontosságú problémájára

A vevő elvárásainak való megfelelés elégedettséget eredményez, de kutathatjuk az elégedetlenség okát is, melynek feltárásával szintén közelebb jutunk a vevői igények megismeréséhez. Ha egy vevő elégedetlen, azt a probléma tüneteként kell felfognunk, de kezelni nem a tünetet, hanem a mélyebben rejlő okokat kell. Az okok, összefüggéseik és jelentőségük alapján hierarchikus rendszerbe sorolhatók. Egyesek elsődleges okokként, mások a közvetlen okok kiváltó okaként értelmezhetők, s így többszintes rendezéssel eljuthatunk egészen a probléma gyökeréig.

Nézzünk erre gyakorlati példát! A nemzetközi EMS-ben a reklamációk leggyakoribb oka a késedelem, vagyis a címzett nem a vállalt időre kapja meg a küldeményt. Ez látszik a felszínen, de meg kell keresnünk a probléma okát! A légitársaság nem megfelelően szolgáltat. Hogyan fordulhat ez elő? Például nem teszi fel a szállítmányt a megfelelő járatra / vagy okmányok szerint felteszi, fizikailag viszont lemarad róla / vagy nem megfelelő a szállítmány átadása a célreptéren. A légitársaság szolgáltatásának minősége végeredményben minket minősít. Sajnos ugyanannyit fizetünk nem megfelelő teljesítésre is, mint amikor hibátlanul dolgozik. Ráadásul késedelem esetén visszatérítjük a díjat a feladónak, tehát kétszeresen rosszul járunk! A veszteségünket rá kéne terhelnünk a légitársaságra, sőt az volna a lényeg, hogy ellenőrizzük, mérjük a teljesítményét és eleve szankciókat vezessünk be, ha nem tartja, amit vállalt. (Sajnos, hiába ismételgetjük a javaslatunkat, a posta légitársaságokkal szerződést kötő szakterülete ugyan tudomásul vette a problémát, de semmit nem tesz ellene. Erre akár egy másik ok-okozati vizsgálatot lehetne végezni…)

IV.4. A vevőközpontúság, reklamációkezelés szerepe a Magyar Postánál

Meg kell ismernünk és értenünk a vevői igényeket, gyorsan kell reagálnunk az elvárásokra és az erőforrásokat a vevői igények kielégítésének szolgálatába kell állítanunk.

Az ügyféligények valóságos tárháza az ügyfélszolgálat. Az igénybevevők itt mondják el minden olyan észrevételüket, kívánalmukat, amelyek megvalósításával a szolgáltatást tetszésük szerint alakíthatjuk. Szintén itt csapódnak le a reklamációk. Alapvetően nem tulajdonítunk ezeknek pozitív jelentést, de ha jobban belegondolunk csupa olyan információt hordoznak, ami miatt az ügyfelek elégedetlenek. A reklamáló ügyfél velünk van, bízik bennünk. Ahelyett, hogy a fogyasztóvédelemhez, bírósághoz, médiához fordulna, vagy csak egyszerűen odébbállna valamelyik konkurens céghez, felvállalja a stresszhelyzetet és veszi a fáradságot, hogy lehetőséget adjon nekünk a hibák kijavítására, a szolgáltatásunk fejlesztésére. Tekintsük a panaszokat a szolgáltatásfejlesztés eszközének! Ahhoz azonban, hogy ez működjön mindenekelőtt szemléletváltásra, reklamációbarát kultúra és ügyfélközpontú gondolkodás kialakítására van szükség.

Egy Ghandi idézettel tudnám leginkább érzékeltetni, mit is jelent ez:

> *„Az ügyfél a legfontosabb látogatónk,*
> *Nem zavar bennünket, még ha néha úgy tűnik is.*
> *Ő tesz nekünk szívességet azzal, hogy minket választott.*
> *Az ügyfelek jelentik munkánk és jövőnk biztonságának egyetlen forrását."*

A dolgozók képzésével, motiválásával el kell érnünk, hogy ez legyen az uralkodó szemléletmód a szervezet minden szintjén, ott is, ahol a munkatársaknak nincs közvetlen ügyfélkapcsolata. Meg kell teremteni egy olyan panaszkezelő rendszert, ami nem szaporítja, hanem támogatja az ügyfélszolgálatosok munkáját. A gyakorlatban többnyi-

re az írásos panaszoknak van nyoma, de fontos, hogy rögzítésre kerüljenek a szóban vagy telefonon érkezett bejelentések is.

A Postán jelenleg működő panaszkezelési rendszer bár jó úton halad, még számos gyermekbetegséggel küzd.

– Többnyire papíralapú a nyilvántartás, ami mindenképp többletmunkát jelent az ügyfélszolgálatosoknak. Nem eshetünk abba a hibába, hogy a panasz adminisztrálása több időt vesz igénybe, mint maga az elintézése.
– Panasz gyűjtőfogalom alatt szerepel jelenleg a dicséret is.
– A szabályozás szerint nem minősül panasznak – az igénybevevő részéről kezdeményezett – a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos postai információk megismerésére irányuló tudakozódás. Ez adatszolgáltatási megközelítésből rendben is van így, azonban okfeltárás szempontjából félrevezető. Például az EMS esetében az internetes tudakozódási ill. nyomon követési lehetőség hiánya miatt az ügyfelek telefonon érdeklődnek, tudakozódnak. Viszont ennek eredményeként számos olyan hiányosság, probléma jut napvilágra, ami, ha nem kerül megoldásra ténylegesen panasz forrása lehet.

Tehát, ami a jelenleginél sokkal célravezetőbb:

– Egy elektronikus vevői visszajelzéseket nyilvántartó és kezelő rendszer, ami elérhető valamennyi ügyfélszolgálatos munkaterületen.
– Legyen több, mint szűken értelmezett panasznyilvántartás. A vevő minden jelzése lehetőség a szervezet számára, hogy fejlessze a szolgáltatását és erősítse az ügyfelek elégedettségét.
– A lényeg az lenne, hogy egy szakértői team *havi rendszerességgel* feldolgozza és felsőbb szinten elemezze az adatokat. Majd az ezekből nyert információt fejlesztési igényekké, cselekvési programmá kell alakítani, természetesen felelősök, határidők, erőforrások mellérendelésével. (A ritkább nem jó, mert elmegy mellettünk a piac!)
– Fontos a visszaellenőrzés! Ha ez nem történik meg, a reklamációkból kinyert adathalmaz ugyan elegendő a hírközlési hatóságnak szükséges adatszolgáltatáshoz, de piaci megközelítésből csak egy „időzített bomba", amit most kell hatástalanítanunk, holnap már késő lesz. A meg nem oldott problémák újabb és újabb panaszokat generálhatnak, s minden egyes elégedetlen ügyfél potenciális veszélyt jelent a piacon. Míg a jó tapasztalatot az emberek 3-4 másiknak adják tovább, addig a sérelmüket 10-11-nek mondják el. Valószínű, hogy tényleg így működik, ha figyelembe vesszük, hogy az EMS nem eléggé ismert, mégis rossz a híre.

Célunk legyen:

– A keletkező ügyfélpanaszok számának minimalizálása,
– a megismert ügyfélpanaszok számának maximalizálása!

IV.5. Minőségtanúsítás az EMS területén

Nap mint nap tapasztaljuk, hogy az ügyfél szemszögéből az is mérvadó választási szempont, hogy van-e a szolgáltatónak minőségbiztosítása. Az EMS Ügyfélszolgálaton és a legnagyobb EMS felvevő postán, az EMS Központban ISO 9001:2000 szabvány szerint kiépített minőségügyi rendszer működik, amely előírja az ügyfél-elégedettség rendszeres mérését is. Veszélyt jelent, ha a fejlesztések elmaradnak, vagy nem a kellő időben történnek meg, Hiányuk reklamációt idézhet elő és negatív képet alakíthat ki a szolgáltatásról. Amennyiben nem sikerül előrelépést prezentálni az ügyfelek felé, úgy az elégedettség mérések előbb-utóbb értelmetlenné, az ügyfelek szemében komolytalanná válnak. Ugyanakkor az ismétlődő és meg nem oldott fejlesztési hiányosságokból eredő reklamációk kedvét szegik az ügyfelekkel kapcsolatban álló dolgozóknak is.

A minőségügyben nagy hangsúlyt helyezünk nemcsak a helyesbítő, hanem a megelőző tevékenységekre is, amelyben az egyéneknek, a dolgozóknak is nélkülözhetetlen szerepe van, hogy idejében jelezzék az észlelt hibákat, fennakadásokat. Ez a folyamat akkor működhet hatékonyan, ha a vezetők, a döntéshozók fogékonyak az azonnali reagálásra és a szükséges erőforrások rendelkezésre állnak.

Tehát egy pillanatra sem szabad elfelejteni, hogy mennyire fontos az együttműködés, a csapatmunka, amelynek alapja a jól működő belső kommunikáció. Az alkalmazottaknak ismerniük kell a szervezet jövőképét, céljait. Elengedhetetlen, hogy pontosan tudják a szerepüket, legyen hatáskörük, legyen kölcsönös bizalom, s a csapat tagjai vegyenek részt a fejlesztési irányvonalak kijelölésében.

Elmesélek ezzel kapcsolatban egy sikertörténetet. Az UPU (Egyetemes Posta Egyesület) EMS Kooperációja megtervezett és kifejlesztett egy nemzetközi internetes tudakozódási rendszert a tagországok ügyfélszolgálati munkájának támogatására. Azonban úgy gondolta, hogy a világméretű elterjesztését nem maga végzi, hanem leosztja földrészekre, régiókra, s egy nagyszabású nemzetközi csapatmunka keretében oldja meg mind a rendszer bevezetését, mind a továbbfejlesztését. Jómagam is szerepet vállaltam ebben, számos európai és ázsiai ország (összesen 25 postaigazgatás) EMS ügyfélszolgálati vezetőjét oktattam ki. A magyarországi képzésen részt vett külföldi kollégák továbboktatták az ismereteket otthon, a saját ügyintézőiknek. Az internetes rendszer a felhasználók munkájában minőségi áttörést eredményezett. Az EMS nemzetközi ügyfélszolgálati kommunikáció gyorsabbá és hatékonyabbá, sőt a minősége mérhetővé vált. Mindez hozzájárul a szolgáltatás fejlődéséhez, az ügyfél-elégedettség javulásához. Az egyéneknek óriási szerepe van benne, mert a rendszer folyamatos fejlesztése a felhasználók jelzései, javaslatai alapján történik.

IV.6. Az EMS minőségfejlesztési szükségessége, konkrét piaci elvárások

A 3 EMS termék közül a Nemzetközi gyorsposta versenyhelyzete a legfelfokozottabb, így ennél a terméknél fogok majd hosszabban elidőzni.

IV.6.a. EMS Belföldi gyorsposta

Amiben jók vagyunk	AMIT FEJLESZTENI SZÜKSÉGES!
Országos lefedettség	A súlyhatár jelenleg 20kg, ez kevés!
Kiterjesztett időbeli elérhetőség, Budapesten a hét 7 napján 24 órás szolgálat	Az ügyfelek nem kapnak előzetes tájékoztatást a szolgáltatás változásairól Elektronikus nyomonkövetés nincs.
Kiváló átfutási idő	Az EMS Központ járműveit lecserélték, így azok semmilyen arculati jegyeket nem viselnek (más postai szolgáltatás használja az EMS logoval ellátott autókat)
Időgarancia: késedelmes kézbesítés esetén a feladási díj kétszeresét térítjük vissza.	Felvételre-kézbesítésre alvállalkozók bevonása indokolt csúcsidőszakok esetén
	Csomagolás felvállalása az ügyfél igényére, pillanatnyilag csak csomagolóanyagot biztosítunk

IV.6.b. EMS Postafutár

Amiben jók vagyunk	AMIT FEJLESZTENI SZÜKSÉGES!
Hétvégén is plusz díj nélkül vállaljuk a szolgáltatást.	Kiállási idő: a piacon 30-40 perc az általános, nálunk 1,5-2 óra, ez elfogadhatatlan
A Postáé a legszélesebb termékpaletta az összes konkurens között. Hosszú távra együttműködést kereső, szerződéses ügyfelek megszerzésénél ez előnyt jelenthet.	Átfutási idő: a felvételtől a kézbesítésig eltelt idő a konkurenseknél 60-90 perc, ezzel szemben a mienk 2 óra.
Időgaranciát vállalunk a kézbesítésre	Alacsony a futár átalány biztosítása, 4000 Ft kártérítést fizetünk a küldemény sérülése vagy elveszése esetén. (az internetes kereskedelemmel foglalkozó célcsoportunkra ez negatívan hathat)
A Postafutár utánvételes megbízást is teljesít kedvező áron. Ez vonzó lehet pl. internetes kereskedelemmel foglakozó cégek számára.	Az EMS Központ diszpécser szolgálatához bekapcsolt zöld számot nehéz elérni, (foglalt vonalak, sok kicsengés), a rendelés felvétele körülményes és rugalmatlan. A megrendelő itt találkozik először a szolgáltatóval. Az első benyomás meghatározó, célszerű a zöld számot a témában illetékes EMS Ügyfél-szolgálathoz rendelni.
A Postafutár budapesti agglomerációs árai a versenytársakénál jóval kedvezőbbek.	A címzett fizet megoldás nálunk plusz díjat jelent. A portós díj alapvetően postai fogalom, nem jellemző a futárpiacon. A különdíjat inkább be kéne építeni az árba.
	Szolgáltatásunknak egyik legjelentősebb piaci hátránya az ismertsége. Futárainknál még szórólap sincs. A bizonylatainkon szintén nincs céges logo és a motorok sem hordoznak arculati jegyeket.
	Nő az ügyfelek igénye az átvételt követő automatikus visszajelzés iránt. A szolgáltatóknak többnyire internetes futárrendelése is van. Ebben is szükséges fejlődnünk, ha nem akarunk lemaradni.

IV.6.c. EMS Nemzetközi gyorsposta

Világviszonylatban az EMS forgalom ugyan növekedést mutat (régiós eltérések!), de mértéke nem azonos a futárpiac növekedési ütemével, ezért az EMS piaci részesedése fokozatosan csökken. Ez alól az ázsiai földrész a legszembetűnőbb kivétel, ahol az EMS a piacvezető (lásd: 2. sz. melléklet). A nemzeti posták egymásnak és saját ügyfeleiknek nyújtott EMS szolgáltatása gazdasági, társadalmi okoknál fogva különböző fejlettségű szintű. Felismerve ezt, az UPU létrehozta az EMS Kooperációt, amely célul tűzte ki az EMS minőségének egységes nemzetközi fejlesztését. Azonos szintre igyekszik felhozni a tagországai EMS szolgáltatását. Tréningeket szervez, tanácsokkal, fejlesztési javaslatokkal látja el az egyes nemzeti postákat (jól működtethető a benchmarking). Ugyanakkor kidolgozta annak módszerét, hogy mérni lehessen a tagországok teljesítményét (nyomonkövetés elektronikus adatcsere útján), aminek egyrészt a fejlesztés a célja, másrészt a posták érdekeltté tétele, egy későbbi teljesítményarányos fizetési rendszer (pay for performance) bevezetése. A mostani 2 oldalú egyensúlytalansági díjas elszámolás helyett, nemcsak a mennyiség, hanem a minőség is számítani fog, tehát a teljesítmény szintje alapján lesz majd az elszámolás a posták között az egymásnak nyújtott szolgáltatásért.

Amiben jók vagyunk	AMIT FEJLESZTENI SZÜKSÉGES!
A szolgáltatás díja a piacon a legkedvezőbb, ezért népszerű a magánfeladók körében is (lásd: Manager magazin felmérése alább)	Célországok körének bővítése (ugyan folyamatosan terjeszkedünk, de még mindig csak 102 országba szállítunk, a konkurencia viszont több mint 200-at kínál)
Időgarancia, késedelem esetén díjvisszatérítés (a konkurencia tájékoztató jelleggel vállalja a szolgáltatást, s legfeljebb bónusz szállítást ajánl fel, ha jelentős a késés)	Átfutási idő csökkentése, ill. a légi szállítás javítása. Mivel nem zártláncú a rendszer, nagyon sok gondot jelent a légitársaságok okozta késedelem vagy a nem megfelelő reptéri kezelés. Nemegyszer pedig a célország postája nem gyorspostához illően kézbesít. Az is megengedett, hogy más helyi szolgáltatót keressünk és vegyünk igénybe a kézbesítésre!
Kiterjesztett időbeli elérhetőség, Budapesten a hét 7 napján 24 órás szolgálat.	Internetes nyomon követés az ügyfelek részére. Belső nyomon követés – amiből az EMS ügyfélszolgálat is dolgozik – már évek óta működik, de nem megoldott, hogy az interneten az ügyfelek is tájékozódhassanak küldeményük hollétéről, pedig ez ma már alapkövetelmény.
Ügyfélszolgálat: Ügyfélközpontú, rugalmas és segítőkész, több nyelvet beszélő, felsőfokú végzettségű munkatársak, nemzetközi (UPU) összehasonlításban bronz fokozatú teljesítmény (lásd még: Manager magazin felmérése alább)	

Futárszolgálati felmérés

(**manager**magazin 2004/4)

		EMS		TNT		DHL		UPS	
Hányadik csengetésre veszik fel a telefont		3.		2.		4.		1.	
Az ügyfélszolgálatosok minősítése		★★★★		★★★★		★★★★		★★★★	
Küldemény									
Díj (Ft)	Bécsbe	7 400	6 700	-	11 960	21 200	15 775	-	12 831
	Londonba	8 300	7 200	-	14 490	24 063	17 513	-	14 039
	Tuniszba	9 500	7 600	-	20 050	36 515	27 075	-	24 171

IV.6.d. Posta WorldExpress EMS és Business Class

A nemzetközi EMS szebb jövője érdekében a hosszú évek óta tartó stratégiai partnerkeresés idén meghozta gyümölcsét. A DHL-lel létrejött „nyer-nyer" típusú együttműködés keretében a nemzetközi EMS családot alapított, Posta WorldExpress néven. Nagyreményű társa a Business Class. Ezzel elejét vettük annak, hogy az EMS-sel nem teljesen elégedett ügyfelek a versenytársak szolgáltatására kényszerüljenek. Tulajdonképpen ugyanazt a minőséget ajánljuk, mint a DHL, csak kedvezőbb áron (DHL listaár alatt 10%-kal). Tehát az ügyfeleknek érdemes ezt igénybe venni, feltéve hogy tudnak róla és nem követjük el azt a hibát, mint az EMS-nél, hogy többnyire nem ismerik. A DHL-nek is megéri, mert így szélesebb ügyfélkört tud általunk elérni. Nagyon fontos, hogy mi magunk lássuk, pontosan miben jó az egyik szolgáltatás, s miben a másik. Ennek tudatában az ügyfélnek a megfelelő szolgáltatást tudjuk ajánlani, s elégedettséggel fogja igénybe venni. Ha az ügyfélkapcsolatokban érdekelt dolgozók nem látják tisztán a termékek előnyeit, még a jó szolgáltatással is csalódást okozhatnak az igénybevevőnek, ha nem az igényének legjobban megfelelőt ajánlják. A Business Class tranzitideje Európába 1 nap, tengerentúlra pedig általában 1-3 nap. Ugyanez az EMS-nél Európába 2 nap, tengerentúlra 4 nap.

Amiben az EMS többet tud, ill. kedvezőbb az ügyfélnek:

- EU-n kívüli vámáru feladása magánszemélynek kedvezőbb, csupán postai vámáru nyilatkozattal küldhető, míg Business Class esetén ez sokkal bonyolultabb.
- A díjszámítás alapja a súly, a térfogat nem befolyásolja
- Kedvezőbb ár
- Az időbeli elérhetősége sokkal tágabb.
- Pénteki feladás esetén, célországtól függően többnyire hétvégén is van kézbesítés.
- Jobb az átfutási idő bizonyos országokba: pl. szovjet utódállamok, valamint Ázsia területe.
- Internetes rendszer keretében működik az EMS ügyfélszolgálatok egymás közötti kommunikációja.
- ISO tanúsítás a budapesti EMS Központra és az országos EMS Ügyfélszolgálatra

Amiben a Business Class többet tud, ill. kedvezőbb az ügyfélnek:

- Célországok nagyobb száma, 218 desztináció
- Kedvezőbb tranzitidők (az EMS-nél említett kivételekkel)
- Másnap 9 és 12 órai kézbesítés plusz díj ellenében számos nagyvárosba
- A vámkezelési megbízás díja benne foglaltatik a feladási díjban
- A küldemény súlya általánosságban több lehet, mint 30 kg
- Egy küldemény ill. a díja ugyanannak a címzettnek szóló több csomagot is jelenthet.
- Értékbiztosítás 5 millió Ft-ig
- Internetes nyomonkövetés az ügyfélnek

Az új szolgáltatás remélhetőleg magával húzza, fejleszti az EMS-t is, a lényeg, hogy mindig a megfelelőt ajánljuk az ügyfélnek. Többnyire hármas szempont, a gyorsaság, megbízhatóság és az ár együttes mérlegelése alapján döntenek. Minél fontosabb a megbízható gyorsaság – pl. pályázati határidő – annál kevésbé mérvadó az ár az üzleti feladóknál. Magánszemélyeknél azonban ösztönző lehet, hogy adott célországba az igényelt határidőre melyik szolgáltatás a legolcsóbb és melyik vállal pénzvisszafizetési garanciát.

V. VÁRHATÓ EREDMÉNYEK A MINŐSÉGFEJLESZTÉS KAPCSÁN

A szolgáltatás- és minőségfejlesztés – a vezetőség minőség iránti elkötelezettségén alapulva – teljes körű elégedettséget eredményezhet, mégpedig a dolgozók, az ügyfelek és a tulajdonos egymásra épülő elégedettségét.

A minőségfejlesztés nemcsak pénz-kérdés, hanem mindig 3 tényező, a technikai háttér, a szervezés és a személyes igényesség együttes hatása révén realizálódik. Ha az emberek elkötelezik magukat a minőség mellett, saját személyes fejlődésükön keresztül javul az életminőségük szintje is. Miért fontos ez? A személyes minőség minden más minőség alapja, a minőség láncreakcióját indítja el: befolyásolja a termékminőséget illetve a szolgáltatásminőséget, amely a vállalati minőség biztosításán keresztül ügyfél-elégedettséget eredményez.

Tehát jó, ha szem előtt tartjuk, hogy a fejlesztések során a cég összes tagjának képességét és tudását (tudás alapú erőforrás!) célszerű felhasználni és ehhez érdekeltté kell őket tenni. Ha a dolgozók pontosan tudják mit várnak tőlük, mi a szerepük, s folyamatosan kapnak visszacsatolást, nő az önbizalmuk és a cég iránti bizalmuk. Fontos tudni, hogy mi motiválja a dolgozókat. A munkavégzéshez szükséges erőforrások biztosítása, a kedvező munkakörnyezet a dolgozók elégedettségét erősíti, s ha ehhez megfelelő készség- és tudásfejlesztés, erkölcsi és anyagi elismerés társul, erősödik a dolgozók elkötelezettsége, lojalitása. Csökken a fluktuáció, nem vész kárba a képzés, nem kell új munkatársakat betanítani, stb. Ha fejlődnek az egyének, fejlődik a szervezet is. Különösen szolgáltatásnál, ahol az ügyfél számára az a személy jelenti a céget, a szolgáltatást akivel kapcsolatban áll.

Ügyfélközpontú, reklamációbarát szemlélettel a panaszokból hasznos információt kaphatunk, akár megspórolhatunk vele némi piackutatást. Az adatok folyamatos gyűjtése, elemzése és felhasználása pedig tényeken alapuló hatékony döntéshozatalt eredményez. Ok-okozat vizsgálattal elérhetjük a problémák gyökerét, kivédhetjük a pusztán tüneti kezelést és a problémák igazi okait szüntetjük meg. Mint tudjuk, a hiba előfordulás valószínűségének csökkentése, a megelőzés olcsóbb, mint a hibajavítás. (Főleg, ha belegondolunk, hogy egy adott hibát kijavítunk, de az ügyfelet mégis elveszíthetjük.)

A folyamataink folytonos fejlesztésének (PDCA módszer) eredményeként a következő fejlesztési fázisunk már nem ugyanazon a színvonalon halad, hanem egyre magasabb szinten. Ha az ügyfél megbízható, garantált minőségű szolgáltatást kap tőlünk, ez bizalmat kelt benne, ami jobb pozíciót, nagyobb ismertséget és elismertséget (!) eredményezhet számunkra a piacon. Sőt mit több, a szájreklám pozitív hatása érvényesülhet. A folyamatok fejlesztése (nemcsak az a fontos, hogy mit tudunk, hanem főleg, hogy milyen gyorsan tudunk fejlődni!) javítja az eredményeket, növeli a bevételeket, hozzájárul a költségek és a kockázatok csökkentéséhez, biztosítja az eredményes működést.

A minőségfejlesztés olyan „beruházás" a szervezet életében, amely pozitívan változtatja meg annak gazdasági eredményeit. A versenyképesség javulásához vezet, előnyösen befolyásolja az üzleti vállalkozás és ezáltal az egész gazdaság teljesítményét. Következésképpen hozzájárul a társadalom életminőségének javulásához, főleg egy olyan szolgáltató esetében, mint a Magyar Posta.

VI. A FEJLŐDÉS KORLÁTJAI

Szerintem alapvetően nem a korlátokat kell figyelni, hanem a lehetőségeinket! A Posta méreténél és monopol helyzeténél fogva mindenképp hatalmat és erőt képvisel, azonban ez a kiváltság a piac liberalizációjával fokozatosan csökken. Az EMS gyorspostai szolgáltatások szempontjából a túlméretezett szervezet ellenható tényező, lassúságot és rugalmatlanságot testesít meg a szüntelenül és intenzíven változó, multinacionális világhatalmak által tempót diktált versenypiacon. Egymást helyettesíthető szolgáltatások esetében a piaci versenyt egyre inkább az ügyfelekkel való bánásmód fogja eldönteni! Nem mindegy, hogy milyen gyorsan reagálunk az ügyfél igényekre, időgarantált szolgáltatásokról lévén szó a gyorsaság kulcsfontosságú tényező a fejlesztést illetően is. A Posta előnyére válik a divizionális szervezet-működés, az üzletágakra történt tagozódás, hiszen egy hatalmas szervezetet akkor lehet hatékonyabban, eredményesebben működtetni, ha decentralizálják, vagyis üzletágakra (nyereségközpontokra!) bontják, hiszen a túl sok döntési szint túl sok időt vesz igénybe, de értéket nem teremt. Megkönnyíti a vállalatirányítást, ha elválasztja egymástól a stratégiai (összvállalati szintű) és az operatív (üzleti szintű) ügyeket. Javítanunk kell azonban a divíziók közötti kommunikációt és együttműködést, s legfőképpen az ügyfélkezelést. A Belföldi EMS és Postafutár termék esetében a Logisztikai szolgáltatások üzletág, a nemzetközi EMS-ben pedig a Nemzetközi üzletág érintett.

Nemegyszer értetlenül nézem, hogy nem követeljük meg a minőséget alvállalkozóinktól, szerződéses partnereinktől. Mint pl. az ok-okozati elemzésnél említettem tudjuk, hogy a nemzetközi EMS küldemények késedelme a légi társaságok hanyag munkájának következménye. De attól még minden marad a régiben, nem szorítjuk őket jobb teljesítményre, nem terheljük át rájuk a tényleges kárunkat. Nem is beszélve arról, hogy a konkrét veszteségen túl mennyire rombolja mindez a saját szolgáltatásunk hírnevét. Mondhatnék egy másik példát is: A posta honlapja év elején megújult. Az előző nem volt tökéletes, aztán jött a hír, hogy új szolgáltatóval, új honlap készül. Bizonyos szempontból valóban jobb lett, más szempontból viszont rosszabb. De megint csak úgy tűnik, nem lépünk fel hatékonyan annak érdekében, hogy a régi honlapnál az új mindenképpen többet tudjon. Pl. a régin volt az EMS-nek internetes megrendelése, amit ugye a futárszolgálatok többsége manapság biztosít az ügyfeleinek. Nekünk a régi nem működött jól, de ahelyett, hogy tökéletesítve lenne, egyszerűen nincs. Igaz, hogy így nem okoz bosszúságot az ügyfeleknek, nem kerülhetnek olyan helyzetbe, hogy a rendelésük valami technikai hiba folytán mégsem küldhető el. Ez is szempont ugyan, de amikor a versenytársaink többsége ezt a rendelési formát hibátlanul tudja működtetni, mi miért vállaljuk fel, hogy megint lemaradunk a konkurensektől, a piacon ma elvárt követelménytől?!

A postai panaszkezelést sokkal inkább a törvényi kötelezettség határozza meg, mintsem az a szemlélet, hogy tekintsük a reklamációkat a szolgáltatásfejlesztés eszközének. Nem törekszünk eléggé a hibák kijavítására, a minőség fejlesztésére. Azt nem mondom, hogy nem végzünk ügyfél-elégedettség vizsgálatot, mi magunk is minden évben megtesszük ezt, a vonatkozó szabvány megköveteli. Azonban a vizsgálat eredményeként feltáruló problémák nagyon-nagyon lassan kerülnek orvoslásra, s alááshatják az ügyfelek egyébként sem felhőtlen bizalmát.

Ami az ügyfélkapcsolatot illeti, az értékesítők ösztönzése már jelenleg is működő folyamat, azonban az ügyfélszolgálat esetében nincs ilyen. Pedig pl. az EMS ügyfélszolgálat országosan fogadja a megrendeléseket, s számtalanszor megrendelésben végződik az ügyfélnek adott telefonos tájékoztatás ill. a számára optimális szolgáltatás kiválasztása, sőt az alapszolgáltatástól eltérő ügyeket még menedzseljük is, mégsem vagyunk érintettek az ösztönzésben. Más szempontból megközelítve, alapvetően azok a munkatársak ösztönzöttek, akik ügyfelet, üzletet hoznak. Az ügyfelet megszerezni könnyebb, mint megtartani. Megtartani viszont jóval olcsóbb, mint újat szerezni. Az ügyfél megtartásában az ügyfélszolgálatnak óriási szerepe van, ha jól dolgozik, az ügyfelek kifejezésre juttatják elégedettségüket, a cég részéről viszont az ügyfélszolgálatosok elismerése még hiányzik.

VII. ZÁRSZÓ

A Magyar Posta Rt. idén 137 éves, nagy hagyománnyal és rengeteg tapasztalattal rendelkező „közszolgáltató". Az Európai Unióhoz való csatlakozással a szolgáltatások tekintetében is magasabb színvonalat képviselő közösség tagjaivá váltunk, amelyhez a Postának is fel kell zárkóznia, hozzájárulva ugyanakkor a magyar társadalom életminőségének javításához. A változásokat olykor nem élik meg könnyen az emberek, pl. a mobil posták bevezetése, az OLK létrejötte, stb. Lehet, hogy átmeneti fennakadások előfordulnak, de a szolgáltatások ezen változások szükségszerű meglépésével – amelyen az európai posták többsége már átesett, sőt hasonlóképpen meg is küszködött – felelnek meg az európai minőségi követelményeknek (olvasható a „Kontroll" Fogyasztóvédelmi Újság 2004. augusztusi számának A Magyar Posta metamorfózisa c. cikkében).

Óriási előny, hogy eljutunk minden családhoz, minden háztartáshoz. Nem szabad azonban elfelejtenünk, hogy ha valaki magánemberként megtapasztalja a Posta bármely szolgáltatását, nehezen kivédhető, hogy futárrendeléskor egy cég dolgozójaként vagy döntéshozójaként ne befolyásolja őt a másik szolgáltatással kapcsolatos elégedettség vagy csalódás. Ez egyfelől óriási lehetőség, másfelől hatalmas felelősség! Futárszolgálat sok van, de Magyar Posta csak egy van!

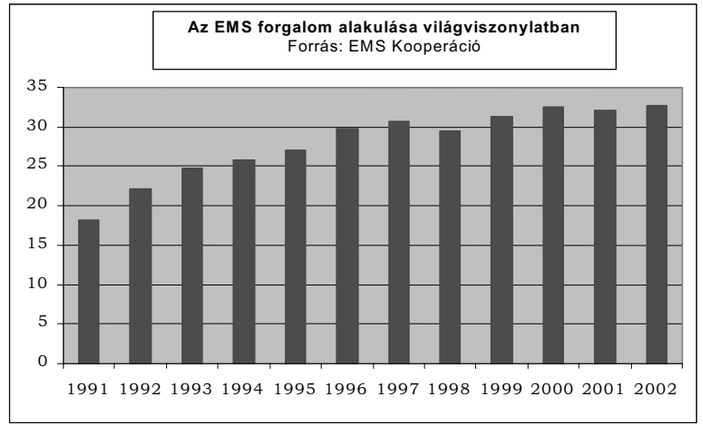
VIII. MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: A II. fejezet grafikonjainak alapja (forrás: belső postai)

Az EMS forgalom és bevétel alakulása termékenként (1995-2003)

Nemzetközi EMS	forgalom (db)	bevétel (eFt)
1995	31955	118401
1996	37878	171931
1997	43055	232827
1998	46654	293722
1999	44827	329319
2000	44017	366370
2001	42367	389110
2002	38923	387462
2003	36153	390641
Belföldi EMS		
1995	55053	64896
1996	83365	111709
1997	94438	145161
1998	103921	190656
1999	118313	242214
2000	145182	317051
2001	134667	323912
2002	174025	454718
2003	177645	492637
EMS Postafutár		
1995	418	258
1996	4427	3074
1997	12094	6176
1998	43434	20618
1999	52785	30358
2000	75786	45076
2001	85928	53847
2002	101488	70164
2003	84658	68257

2. sz. melléklet



Az EMS piaci részesedése régiónként

Forrás: EMS Kooperáció

Régió	EMS piaci részesedése %				
	1998	1999	2000	2001	2002
Afrika	1.0	0.9	0.9	0.85	0.9
Arab országok	4.6	3.7	2.9	2.5	1.9
Ázsia	58.9	62.4	64.8	67.9	68.7
Európa	13.8	11.6	10.2	9.7	10.2
Észak-Amerika	18.0	17.0	17.1	14.9	13.7
Közép- és Dél-Amerika	3.7	4.5	4.1	4.15	4.6

IX. FELHASZNÁLT IRODALOM

Bevezetés a TQM világába / „Minőségbiztosítási rendszerek az MPRt-nél" tehetségbankos modul segédanyag
„Vállalatszervezés, szervezeti formák" modul segédanyag
Veres Zoltán: Szolgáltatásmarketing (Műszaki Kiadó, 2001)
Koczor Zoltán: Minőségirányítási rendszerek fejlesztése (TÜV Rheinland Akadémia, 2001)
Magyar szabvány – Minőségirányítási rendszerek, követelmények (ISO 9001:2000)
Janelle Barløw & Claus Moller: Minden panasz ajándék (Agóra Marketing Kft., TMI Hungary Kft., 1999)
Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása (Gold Invest Kft., 2000)
Ügyfélpanasz – a szolgáltatásfejlesztés eszköze (Co-Nex Training Rt., segédanyag)
A futárpiac és az EMS Postafutár helyzete a piacon (MPRt. Marketing, 2003)
A külföldi gyorsposta szolgáltatás igénybevételének vizsgálata (Teleszkóp Kft., 2004)
UPU / EMS Kooperáció: EMS Regional trends (2003)

Pénzforgalmi és banki szolgáltatások a Postán

1. Történeti áttekintés

A Magyar Posta Rt. az 1800-as évektől nyújt pénzforgalmi szolgáltatásokat, részben az alaptevékenységét képező postautalványt, részben megbízásból végzett pénzforgalmi közvetítést.

A Posta a pénzforgalmi közvetítő szolgáltatásait 1949-ig a Magyar Királyi Postatakarékpénztár (Postatakarékpénztár) megbízásából látta el és biztosította a megbízó számára az értékesítési csatornát, az ügyfélkapcsolatokat. Az együttműködés két markánsan megkülönböztethető üzleti területen valósult meg: a csekk üzletágban és a takarék üzletágban.

A Postatakarékpénztár a Posta közreműködésével a csekk üzletág keretében nyújtotta a szoros értelemben vett pénzforgalmi szolgáltatásokat: a számlavezetést, a számlákra történő be –, és kifizetéseket, fizetési megbízások teljesítését.

A takarék üzletág keretében a Posta a Postatakarékpénztár megbízásából megtakarításokat gyűjtött és fizetett vissza.

A pénzforgalmi közvetítő szolgáltatások forrásainak finanszírozása 1949-ig a Postatakarékpénztár által történt, a készpénz be – és kifizetések lebonyolításához, valamint elszámolásához szükséges likviditás (ami jellemzően a postai pénztárakban tartott készpénzt, illetve a forgalom bankokkal történő elszámolásához szükséges számlapénzt jelenti) biztosítva volt.

Az államosítások során 1949. januárjától a 13.220/1948. sz. Kormányrendelet értelmében a Postatakarékpénztár vagyona (tartalékalapja) az Államkincstárhoz került, csekk üzletágát (pénzforgalmat) az MNB, a takarék üzletágát az Országos Takarékpénztár vette át.

A kormányrendelet 2. §. azonban a tevékenység végzését a Postánál hagyta:

„A Magyar Posta hivatalainak közvetítő szolgálata továbbra is fennmarad azzal, hogy a hivatalok az 1949. évi március hó 1. napjától kezdve a csekkbefizetési és utalványkifizetési szolgálatot a Magyar Nemzeti Bank részére, a takarék be – és kifizetési szolgálatot pedig az Országos Takarékpénztár nv. részére látják el. Az ezzel a szolgálattal kapcsolatos elszámolási kérdésekben a Magyar Nemzeti Bank, az Országos Takarékpénztár nv. és a Magyar Posta egyetértésben intézkedik.”

A Magyar Posta közvetítő szerepe tehát továbbra is megmaradt azzal, hogy a csekkbefizetési és az utalvány kifizetési szolgálatot a Magyar Nemzeti Bank, a takarékszolgálatot az Országos Takarékpénztár részére végezte.

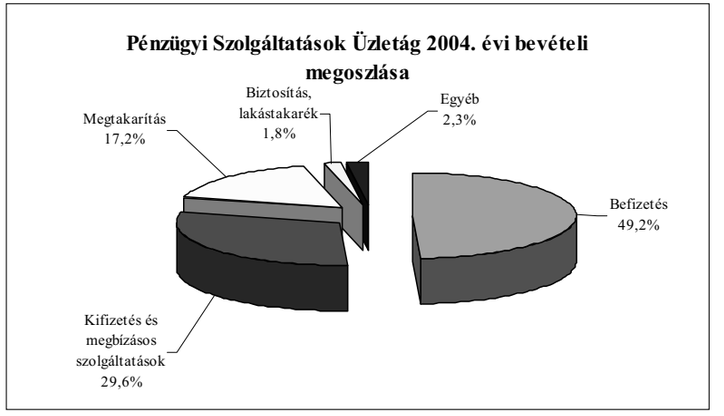
2. A pénzügyi szolgáltatások jelenlegi struktúrája

A Magyar Posta Rt. jelenlegi pénzügyi szolgáltatási termékpalettája igen sokszínű képet mutat. A termékek és szolgáltatások között megtalálhatók

- a „saját jogon” végzett pénzforgalmi tevékenységek
  - postautalvány-szolgáltatás

- a hagyományos postai pénzforgalmi közvetítő tevékenységek (be- és kifizetések bankszámlák javára ill. terhére)
  - Készpénz-átutalási megbízás (KM)
  - Expressz készpénz-átutalási megbízás (EKM)
  - Kifizetési utalvány
  - Nyugellátási utalvány
  - Készpénzfelvételi utalvány
  - Pénzforgalmi betétkönyv
  - Garantált csekk
  - Bankkártya-elfogadás
- nemzetközi pénzforgalmi közvetítő tevékenység
- különböző értékpapír- és takarékbetét típusú megtakarítási termékek közvetítése,
- on-line és off-line folyószámla-szolgáltatások nyújtása,
- hitelezési tevékenység,
- biztosítási- és lakás-takarékpénztári szolgáltatások közvetítése.

A fenti termékek/termékcsoportok bevételeinek arányát az alábbi diagram szemlélteti:



A Posta pénzügyi szolgáltatásainak SWOT analízise:

Erősségek:

- az egész országot lefedő
- hivatali és
- kézbesítői hálózat
- a házhoz kézbesítés terén nincs alternatív, egyenértékű szolgáltatás,
- a bankokhoz képest általában kedvezőbb a nyitvatartási idő,
- a megbízhatóság tekintetében kialakult kedvező postakép,
- országosan egységes sokszínű szolgáltatási paletta.

Gyengeségek:

- a kor színvonalától elmaradó felvételi technológia,
- az alacsony szintű informatikai infrastruktúra,
- a nagy hálózatokra általában is jellemző rugalmatlanság,
- az előbbiek következtében relatíve magas költség és tarifa szint.

Lehetőségek:

- a modern informatikai infrastruktúra megteremtésére alapozva a felvételi, az adatátviteli és a feldolgozási technológia átalakítása, a banki infrastruktúrával konform működés feltételinek megteremtése,
- a piaci igényekhez való gyors alkalmazkodás képességének kifejlesztése,
- a költségek leszorítása a még indokolható szintre,
- a készpénzkímélő fizetési eszközök elfogadásának teljes körűvé tétele, a készpénzkímélő fizetési módok alkalmazása,
- a nyitvatartási és beültetési rend igazítása a piac igényeihez.

Veszélyek:

- a készpénzforgalom – kormány által ösztönzött – gyors visszaszorulása, a pénztulajdonosok fizetési szokásainak megváltása,
- a szolgáltatási szerkezet átalakításának szükségesnél hosszabb üteme,
- költséghatékony technikai és technológiai fejlesztések elmaradása,
- lojális, jól képzett és a konkurensekhez képest megfelelően fizetett munkatársi gárda hiánya.

3. A pénzügyi szolgáltatások jövőképe

A Magyar Posta az elmúlt évtizedekben a lakossági pénzügyi szolgáltatások piacának egyik meghatározó szereplőjévé vált. A 2004 január 1-én létrejött Pénzügyi Szolgáltatások Üzletág termékei és szolgáltatásai a Posta bevételeinek közel 1/3-át biztosítják, ugyanakkor a következő évek komoly kihívást jelentenek a Posta pénzügyi szolgáltatási számára. A kihívást az jelenti, hogy a lakosságnak nyújtott pénzügyi szolgáltatások piacán mind a kínálati, mind a keresleti oldalon komoly átalakulás folyik. A korszerű, elektronikus, egyre inkább ügyfélbarát banki szolgáltatások megjelenése, a retail piacnak a bankok általi „felfedezése", továbbá a lakosság pénzügyi kultúrájának fejlődése komoly veszélyt jelent a hagyományos, készpénzes, jellemzően papíralapú, manuálisan kezelt, postai pénzforgalmi, pénzügyi szolgáltatások számára és azok igénybevételének csökkenéséhez vezet.

Az előbbiektől indíttatva az üzletág – és a Posta – egyik meghatározó stratégiai célja, hogy erősítse pozícióját ezen a piacon, amihez a történelmileg létrejött piaci beágyazottsága, a lakosság bizalma, valamint az egyedülálló hálózati adottságai megfelelő alapot szolgáltatnak.

A legfőbb cél az, hogy a piaci folyamatokat követve olyan szolgáltatás-portfóliót kínáljon ügyfelei számára, amellyel képes arra, hogy jövedelmezőségét növelje, ez elsősorban az árbevétel dinamikus növelésével, a költségek szigorú kézbentartásával és a kapacitások hatékony kihasználásával érhető el.

Ezzel párhuzamosan meg kell teremtenie azon szolgáltatások feltételeit, amelyek lehetővé teszik, hogy a szűkülő piacon kínált hagyományos szolgáltatásokat helyettesítő termékekre terelje át a forgalmát, ezzel megtartsa és bővítse jelenlegi ügyfélkörét akkor is, ha azok igényei a pénzügyi szolgáltatások korszerűbb, jelenleg csak bankok által nyújtott választéka felé mozdulnak el.

Stratégiai érdek a korszerű banki (folyószámla) és a hagyományos postai pénzforgalmi közvetítés szinergiáinak maximális kihasználása, azaz a hagyományos pénzforgalmi szolgáltatások lakossági komfortjának átmentése a folyószámla szolgáltatásokra, illetve a folyószámla szolgáltatás lehetőségeivel javuljon a hagyományos pénzforgalmi közvetítő szolgáltatások piaci pozíciója.

Az Üzletág célja, hogy a hagyományos pénzforgalmi szolgáltatások szegmensében és a lakossági banki szolgáltatások piacán **összességében** mind az árbevétel, mind a jövedelmezőség növekedjen. Ezen belül az igénybevétel a hagyományos termékek esetében csökkenő tendenciájú, ami ároldalon részben ellentételezhető, míg banki oldalon – az általános piaci tendenciáknak megfelelően – dinamikusan növekvő igénybevétel és növekvő piaci részesedés várható. A két szolgáltatáscsoport összekapcsolásával, a szinergiák kihasználásával a hagyományos postai pénzügyi szolgáltatások igénybevételének csökkenése mérsékelhető.

A Postának a piaci környezet adta lehetőségekre – és magas bizalmi indexére – építve lehetősége van megfelelő részesedést szerezni az alternatív, elektronikus szolgáltatások piacán is. A nemzetközi gyakorlatban léteznek megoldások (pl. EBPP) az **elektronikus fizetési módok** alkalmazására, ugyanakkor ezek piaci megítélése meglehetősen vegyes képet mutat (vannak példák sikeres és egyértelmű kudarccal zárult próbálkozásokra is), a szükséges – igen jelentős volumenű – beruházások megtérülése lassú illetve bizonytalan. A Posta jelenlegi transzmissziós szerepe, általános elfogadottsága miatt az elektronikus fizetési piacon is jó eséllyel pályázhat akár piacvezetői szerepre is.

4. A kitörési pont: a bankügynöki tevékenység fejlesztése

A Magyar Posta Rt a 90-es évek második felétől nyújt bankügynöki szolgáltatásokat hagyományos banki partnerei, az OTP Bank Rt és a Postabank ügyfelei részére. Az együttműködés kezdetben – leszámítva a valamennyi bank ügyfelei számára biztosított bankkártya-elfogadást – főleg a banki folyószámla-szerződések megkötését, új ügyfelek akvirálását jelentette, a szolgáltatási paletta szélesítését az on-line banki szolgáltatások nyújtásához szükséges banki infrastruktúra hiánya gátolta. 2002-től a Postabankkal együttműködésben a Posta 18 helyen alakított ki on-line szolgáltatások nyújtásához szükséges hátteret, ezen posták a bankival egyenértékű szolgáltatásokat kínáltak az ügyfeleknek, az együttműködés ugyanakkor – különböző okokból- egyik partnerrel sem vált igazán stratégiai jellegűvé.

A banki stratégiai partner megtalálása mind külső mind belső okokból kulcskérdés volt a postai pénzforgalom jövője szempontjából. Egyrészt enélkül a piacfejlődés tendenciái nem segítik elő a Posta piaci részesedésének megőrzését, a jövedelemképződés növekedését, másrészt a stratégiai banki partnerség lehetőséget biztosít olyan pénzügyi piacokhoz való hozzáférésre, amelyet a Posta saját jogon – banki licence hiányában – nem tud elérni. Ez utóbbi – amellett, hogy kompenzálja a hagyományos szolgáltatásokon prognosztizálható üzletvesztést – jelentősen növeli a kapacitáskihasználást is.

A Postabank privatizációs folyamatának lezárása után – 2003 végétől – megkezdődött az együttműködés a Postabankot rekordáron megvásárló Erste Bank Hungary Rt és a Posta között, amelynek célja a két fél közötti együttműködés új alapokra helyezése, az együttműködésben rejlő lehetőségek kihasználása, mindkét fél piaci részesedésének növelése és ezen keresztül végső soron az együttműködésből származó profit maximalizálása. Az együttműködés kulcspontjai a következők:

- Közös üzletvezetés – valamennyi érdemi üzleti döntést közös grémium készít elő és hoz meg, beleértve a termékpalettát, az értékesítési csatornákat és a termékárazást is.
- Posta Brand – a termékek elnevezéseikben és a kommunikációban is megjelenő postai arculatot viselnek, az ügyfelek felé „postai termékként" kerülnek értékesítésre.

Az együttműködés sikerének záloga a kiterjedt, széles körben elérhető postai hálózat. A postai hálózat a pénzügyi szolgáltatások terén ma szinte valamennyi hazai háztartás számára szolgáltat. A célcsoport ennek megfelelően a hazai háztartások összessége, amelyek számára részben eddig bizonyos szempontból nehezen elérhető banki szolgáltatásokat kell közvetíteni, másrészt alapvető cél – a piacfejlődés tendenciáival egyezően – postai pénzforgalmi szolgáltatások előnyeinek postai hálózatban elérhető banki termékekké történő konvertálása.

Főbb célszegmensek:

- o Készpénz-átutalási megbízást használó ügyfelek
- o Megtakarítással rendelkező ügyfélkör
- o Nyugdíjasok
- o Banki szolgáltatásokat részben igénybevevők
- o Banki kapcsolatokkal nem rendelkezők

Alapvető banki szolgáltatások: folyószámla-vezetés és kapcsolódó tranzakciók, befektetési jegyek forgalmazása, lekötött betétek kezelése, egyszerűbb lakossági hiteltermékek (folyószámlahitel, személyi kölcsön, szabad felhasználású jelzáloghitel, hitelkártya). Az együttműködés keretében fő cél, hogy a hálózatban mindazon banki termék, amelyet rentábilisan – és humán oldalon is kezelhetően – lehet forgalmazni, bekerüljön a termékpalettába. A széles hálózatban rejlő előnyök mellett ötvözni kell a banki és hagyományos postai pénzügyi szolgáltatások előnyeit, alapvető szempont a banki hálózatokban elérhető termékektől való megkülönböztetés.

Az értékesítési csatornák kialakítását meghatározó főbb tényezők:

- o A postai hálózat infrastrukturális adottságai
- o A postai hálózat modernizációja
- o Forgalmi sajátosságok

A postai hálózat modernizációs programjával kialakuló értékesítési és kézbesítő hálózat megfelelő alapot nyújt az üzletág stratégiai céljainak eléréséhez.

A banki együttműködés alapvetően a postai hálózatra, mint elsődleges értékesítési csatornára épít, amelyen belül a következő szinteket definiáljuk:

- o On-line bankolási lehetőséget biztosító értékesítési pontok
- o Főleg off-line tranzakciók lebonyolítására alkalmas kisebb postahelyek

Ezek mellett az ügyfélkör a postai brandhez tartozó termékekhez az alternatív (innovatív) csatornákon, illetve az Erste Bank saját fiókhálózatában is hozzáférhet. A banki termékek értékesítés-támogatása illeszkedik a komplex postai rendszerbe. A támogatás a hatékonyság elvére építve a nagy forgalmat bonyolító on-line postahelyekre koncentrál.

Az értékesítésben résztvevők ösztönzése szintén a postai rendszerbe illeszkedik. Az ösztönző-elemek és ösztönzöttek köre a termékek jellegének, a stratégiai céloknak és a termékjövedelmezőségnek függvényében alakul. Alapvető szempont, hogy az aktív értékesítést igénylő termékekhez kapcsolódik ösztönző-elem és e termékeknél a rendszerbe bevonásra kerülnek a közvetlen értékesítőkön kívül a kiemelt posta menedzserek és a postavezetők is.

Postai emlékek Szentesen

„A posta örök – és örökké változik. A ma postája holnapra emlék lesz. A tegnap postája már ma is az. Hogy milyen volt a posta tegnapelőtt, ma már sokan nem is tudják. Ezért fontos, hogy megőrizzük az elmúlt 50-100 év még fellelhető dokumentumait, tárgyi emlékeit" – olvashatjuk annak a postatörténeti kiállításnak az emlékkönyvében, amelyet Szentes 1 postán láthatnak az odalátogatók.

A kiállítást a posta múltja iránt érdeklődő, postatörténeti emlékeket évtizedek óta gyűjtögető néhány postai szakember kezdeményezésére, önerőből hozták létre a dél-alföldi postások. A kezdeményezés ugyanis sokaknak tetszett, hírére a Dél-Alföld három megyéjéből özönlöttek a nyugdíjas és aktív dolgozók által felajánlott régi dokumentumok, fényképek, tárgyi emlékek. A 2003-ban létesített kiállítás immár három-négy helyiséget tölt meg, és nagyon sok érdekességet tartogat az érdeklődők számára.

Hiánytalanul megtalálható itt például 1867-től, a Magyar Posta önálló nemzeti közintézménnyé válásától kezdve a Postai és Távírdai Rendeletek Tára című korabeli hivatalos postaközlöny. De szép számmal találhatók a kincsek között száz évesnél is régebbi postai szemlekönyvek. A régi postások életébe engednek betekintést az 1900-as évek első felében megjelent különféle évkönyvek. A kiállítás egyik érdekes része a Kossuth-bankótól a forintig mutatja be a magyar bankjegykiadás történetét.

A kiállítás magját képező helyiségben listát láthatunk arról, hogy 1867-től melyik évben hol nyitottak új postahelyet a mai Bács-Kiskun, Békés és Csongrád megye területén. Az egyik falat a három megye egykori postamestereinek és postakiadóinak arcképei borítják. A rajzok, fotók 1896-ban, 1936-ban és 1939-ben készültek. A szoba különlegessége egy falusi kisposta kicsinyített, de korhű mása a múlt század első feléből. Az asztalon kurblis telefon, a sarokban LB-központ. Ez utóbbit mai lelkes műszerészek újították fel, tették működőképessé. Ki is lehet próbálni! A kíváncsi látogató a kiállítás egyik szobájából a másikba telefonálhat a „zsineges, dugdosós" LB-központon keresztül.

Átélheti, hogyan működött a távközlés 50-60 évvel ezelőtt. A kisposta ügyfélterében kopott írópult, amelynél nagyon sok levelet láthattak el egykor címzéssel – tintásüvegbe mártott, sercegő toll segítségével – a feladók. A másik sarokban régi kézbesítői asztal beosztópolccal, fakkjaiban múlt századbeli újságokkal. Mellette korabeli sötétkék posztó „malaclopóban" egy kézbesítő áll, aki fafogantyús, kopott biciklit tolva igyekszik a küldeményekkel az ügyfelekhez. Erre a témára rímel a falon egy nagyméretű festmény, amely kézbesítőt ábrázol az utcán, munka közben, amit éppen leveleket ad át, és beszélget az utca lakóival. A festmény Katona Imre szentesi postaműszerész, amatőr festő alkotása. A tárlókban postás elődök életének egy-egy állomását – a felvételt, az eskütételt, a szakmai vizsgák letételét, a beosztásbeli feljebbsorolást – idéző személyes dokumentumok sorakoznak.

A második kiállító terem – valójában a posta oktatóterme – egyik falán fotókat láthat az érdeklődő a Magyar Posta 1867-1945 közötti időszakáról. Ugyanitt található a már említett, értékes bankjegy- és érme gyűjtemény. A falon Szentes régi és mai postaépületének történetét felvillantó dokumentumok, fényképek. Különleges látnivaló a szentesi postásoknak az 1930-as években, valamint a békéscsabai postásoknak az 1940-es évek elején adományozott hatalmas zászló. A mai szentesi postások emlékezetében úgy él, elődeik „Szeder anyától" kapták ajándékként a zászlót. Nagy ünnepeken ezzel vonultak fel a szentesi postások, s ezzel kísérték utolsó útjukra, a temetőbe elhunyt kollégáikat. Talán ma már senki sem tudja, ki is volt az adományozó „Szeder anya" valójában, a legenda azonban él még az idősebb postások emlékezetében. A békéscsabai postások az 1940-es évek első felében a város polgármesterétől és feleségétől kapták a zászlót. Büszkén le is fényképeztették magukat a jeles házaspárral és a zászlóval. A fotó felnagyított mása ott függ a kiállító teremben.

A harmadik helyiségben az 1945-1999 közötti évtizedek emlékei sorakoznak. Külön érdekességet jelentenek itt bizonyos régi távközlési eszközök – ma is működő géptávíró berendezések, régi telepes és katódcsöves rádiók, vagy a sokak által már elfelejtett, magyar gyártmányú Kékes televízió. A negyedik teremben százával lapozgathat a látogató az 1900-as évek képeslapjai között.

A szentesi postatörténeti kiállításnak nincs állandó személyzete, nyitvatartási ideje. Ha valaki érdeklődik, Verók István postavezető szívesen fogadja, kalauzolja (ő egyik alapítója és gondozója is a kiállításnak). Amióta ez a kiállítás létezik, számos helyi és regionális rendezvénynek adott már helyet Szentes 1 posta, mert sokan érdeklődnek a különleges látnivalók iránt: helyi lakosok és civil szervezetek éppúgy, mint a postások, főként a dél-alföldiek, de jártak itt már fővárosi nyugdíjasok is. Az elmúlt két évben több PSZE-rendezvénynek is otthont adott ez a posta, egyiken a PSZE szenior tagozatának tagjai is részt vettek. A szakmai tanácskozás, a tapasztalatcsere érdekes kiegészítője minden ilyen alkalommal a postatörténeti kiállítás megtekintése, hiszen a látnivalók valójában a postás szakma elmúlt száz évét tükrözik. Aki mélyebben akarja kutatni a posta történetét, Szentesen is búvárkodhat. Egy mennyezetig érő hatalmas szekrénysort töltöttek meg a lelkes adományozók és gyűjtők régi postai kézikönyvekkel, szabályzatokkal, kiadványokkal, dokumentumokkal.

DR. OLÁH LÁSZLÓ ÜNNEPI MEGEMLÉKEZÉSE 2004. december 3-án a Postamúzeumban

Dr. Forster Károly postavezérigazgató-helyettes nemzetközi tevékenysége és szerepe a két- és sokoldalú kapcsolatokban

Tisztelt Hölgyeim és Uraim, tisztelt Vezérigazgató úr, Vezérigazgató-helyettes és Igazgató asszony!

Nagy megtiszteltetés ért, amikor a Postamúzeum vezetése felkért arra, hogy röviden értékeljem Dr. Forster Károly vezérigazgató-helyettes nemzetközi karrierjét, a születésének 120 évfordulója alkalmából rendezett mai ünnepi megemlékezésen.

Amikor örömmel elvállaltam a felkérést, először is az a gondolat merült föl bennem, hogy – visszatekintve több évtizedes nemzetközi postai tevékenységemre – csak nagyon ritkán fordult elő, s talán még egyszer sem, hogy egy magas rangú „nemzetközi postás" életútját mutattuk volna be az utókornak.

Bevallom, hogy Dr. Forster Károly neve nem volt ismeretlen számomra, mivel tanítómestereim közül, mint pl. Módos Elemér posta-főigazgató, vagy Dr. Takács Kálmán és Dr. Lukács Alfonz szeretettel emlékeztek meg róla, mint olyan postai személyiségről, szakemberről, aki az 1945. előtti Magyar Királyi Posta hírnevét sikerrel öregbítette a különböző nemzetközi fórumokon.

A teljes képhez azonban az is hozzátartozik, hogy rajta kívül hasonló megbecsülés övezte dr. Kuzmics Gábor és dr. Szalay Gábor vezérigazgatók postai munkásságát is.

Amikor élvezettel olvastam vitaindító írásait, élménybeszámolóit a nemzetközi értekezleteken történtekről, az eredményekről, sok esetben a nagyon heves viták után létrejött kompromisszumok hátteréről, az volt az érzésem, hogy egy olyan, a szakma iránt elkötelezett postás vezetőről kell szólnom, akinek minden szakmai megrezdülése, megnyilatkozása tele van olyan hivatástudattal, amelyhez hasonlót nehéz találni a postatörténeti annalékban.

Mindezt tetézték azok a sorok, amelyekben több alkalommal a postát „édes postának" nevezte, amely csak olyan ember szótárában található, aki valóban testben és lélekben egy a postával.

Engedjék meg, hogy e rövid bevezető után egy kicsit foglalkozzak azzal a történelmi háttérrel, amelyben Dr. Forster Károly nemcsak mint vezérigazgató-helyettes, hanem mint nemzetközi szintű szakember munkálkodott a magyar posta nemzetközi kapcsolatainak az elmélyítéséért.

Tevékenységének történelmi háttere

Dr. Forster Károly munkássága a XX. század első felét öleli át.

E korszak jellemzői a következők voltak:

- a gazdasági, politikai helyzet eléggé instabil volt,
- a posták is keresték azokat a lehetőségeket, amelyekkel a postaszolgálat, a távíró és távbeszélő szolgálatok hatékonyabb működését segítették elő,
- nemzetközi téren a bizonytalan világpolitikai helyzetben a posták a szorosabb együttműködés mellett foglaltak állást a különböző nemzetközi fórumokon,
- a posták közötti elszámolások területén a fizetési nehézségek egyre szaporodtak,
- konkrét javaslatokat dolgoztak ki a légipostai, a nemzetközi posta csekkforgalom beindítására, valamint a hírlap-előfizetés nemzetközi szabályozására,
- valamennyi szomszédos országgal (Ausztria, Horvátország, Oroszország, Románia, Szlovákia) *magas szintű kétoldalú megállapodások* előkészítése és kötése,
- a 30-as évek végén, 40-es évek elején a légi szállítás fellendül, ami s a posták szolgáltatásaira nagy hatást gyakorol s ezt egyetemes jelleggel szabályozni kellett.

A felsoroltakból érzékelhető, hogy az akkori elég nehéz gazdasági, társadalmi és politikai viszonyok között és a postákon, így a magyar postán is nagyon élénk és aktív nemzetközi postai és távközlési munka folyt.

Ennek egyik legnagyobb egyénisége

Dr. Forster Károly postavezérigazgató-helyettes volt.

Ami engem illet, nemzetközi életútját szinte habzsolva igyekeztem megismerni, s az elmúlt évtizedek nemzetközi, postai és távközlési tevékenységének részletes elemzését követően sikerült választ kapnom a saját nemzetközi pályafutásom során vívott küzdelmeim eredetére, a szerzett tapasztalatokra, s nemzetközi problémákra, pl. az európai posták együttműködésének kialakulása.

Részvétele a nemzetközi postai és távközlési fórumokon szinte elengedhetetlen és elképzelhetetlen volt személye nélkül;

Mintegy 30 jelentős nemzetközi értekezleten vett részt az 1923 és 1943 közötti, 20 éves időszakban;

Engedjék meg, hogy néhányat ezúttal is megemlítsek:

- **1929 London.**
  A IX. Egyetemes Postakongresszuson dr. Szalay Gábor vezérigazgatóval;
- **1934 Kairó.**
  A X. Egyetemes Postakongresszuson dr. báró Szalay Gábor vezérigazgatóval;
- **1939 Buenos Aires.**
  A XI. Egyetemes Postakongresszuson pedig vezérigazgató-helyettesként vett részt.

Kiváló nemzetközi tárgyaló partner volt, kezdeményező, kompromisszumokra – de nem mindenáron – hajló egyénisége magával ragadta külföldi kollégáit;

Nyelvismerete színvonalas volt, francia, angol, német nyelven, kiváló stílusérzékkel tudott javaslatokat előterjeszteni, de spanyol ismeretei is elismerésre méltóak voltak.

Átolvastam néhány jegyzőkönyvet és megállapodást, és szinte magával ragadott az a mélyreható és pontos előkészítés, amely ezen okiratok kidolgozását és elfogadását kísérte!

Élménybeszámolóiból, s egyéb nemzetközi okiratokból pl. reagálásokból a magyar javaslatokkal kapcsolatban azt lehet látni, hogy megkülönböztetett figyelemmel kísérték postai távíró és távbeszélő kérdésekben hozzászólásait, s azokat a partnerek nagyra értékelték, de mint *embert* is megbecsülték, a magyar posta elkötelezett képviselőjének tekintették.

Amint említettem három jelentős nemzetközi postakongresszuson vett részt.

E háromból néhány szót az 1939 évi Buenos Aires-i kongresszusról:

– összehívása körül nemzetközi egyeztetési bonyodalmak alakultak ki;
– ezen a kongresszuson sikerült a nemzetközi postaegyezményt és több fakultatív megállapodást tető alá hozni, ill. új javaslatokkal kiegészíteni;
– erre a kongresszusra a Magyar Királyi Posta kb. 50 javaslatot terjesztett elő, amelyeket dr. Forster Károly alapos indoklással terjesztett elő;

Az alábbiakat szeretném idézni abból a beszámolóból, amelyet a Buenos Aires-i kongresszus eredményeiről tartott nagy hallgatóság előtt:

„Az Egyetemes Postaegyesület háború utáni kongresszusain mindinkább erősebb lett a latin-amerikai államoknak az a kívánsága, mondhatni követelése, hogy a kongresszus egyszer már az összesen 22 államot számláló Közép- és Dél-Amerika egyik államában legyen.

Már az 1924. évi stockholmi kongresszuson nagy harc volt emiatt. London és Buenos Aires volt a két jelölt. A harc olyan szenvedélyes volt, hogy a döntés, amely Londonnak juttatta a pálmát, az argentin delegációt és kormányt a végsőkig felingerelte. Az argentin kormány nem is ratifikálta az argentin delegáció által aláírt postaszerződést.

Az 1934-ben Kairóban tartott kongresszuson a harc újból fellángolt. Ezután a XI. egyetemes postakongresszust a kapott felhatalmazás alapján Argentína 1939. április 1-jére hívta össze az ország fővárosába, Buenos Airesbe.

A tárgyalások hosszú, izgalmas anyagában a régi témák persze újraéledtek. Az angol nyelvnek, mint második tárgyaló nyelvnek kérdése újból elvett pár órát az időből, éspedig ezúttal már erélyesebb formában. Amint látom, e kérdésben nagyon nehéz lesz a francia nyelv egyeduralmát sokáig megőrizni.

Természetes, hogy a gyarmati szavazatok ügye is újból szóba került.

E kérdés mondhatni megoldhatatlan, ugyanis nemzetközi jogalanyként csak szuverén, vagy legalábbis fél szuverén államok szerepelhetnének.

A dél-amerikai államok nagy harci területe, az úgynevezett tranzitdíj kérdése szintén hosszú ideig tette izgalmassá a tárgyalásokat. A régi vita akörül forog, hagy a levélpostai küldeményeknek a többi ország területén való átszállítása díjmentes legyen-e vagy nem.

A díjmentes párt – elsősorban a dél-amerikaiak, akik e címen sok pénzt fizetnek Európának – elvi okokból, az átszállítás szabadságának hangzatos elve alapján követeli a díjmentességet.

A másik párt, amelyhez mi is tartozunk, a méltányosságot írta zászlajára.

Sok-sok titkos ülést is tartottunk, és a végén sikerül elérnünk – bár igen kis szótöbbséggel – a tranzitdíj változatlan fenntartását.

Ez Magyarországnak 5 éven át kb. évi 40 000 dollár tiszta bevételt jelentett.

A kongresszus időtartamának megrövidítése érdekében két kongresszuson keresztül egy 10-12 államból álló bizottság tárgyalta a javaslatokat, éspedig a kongresszust kb. háromnegyed évvel megelőzően. Ez volt az úgynevezett előkészítő bizottság.

A 45 magyar javaslatból 32-őt fogadott el a kongresszus, amit igen kedvező aránynak tartottak delegátustársaim is. Hozzáteszem, hatvanszor szólaltam fel a postaegyezmény, a nemzetközi levéldíjak kiszámításának új módszerei (tranzitdíjak, kiscsomagok kezelése) kérdésében.

Az egyik kérdés akörül forgott, hogy az átszállító országoknak joguk van-e az átmenő zárlatokat felbontani. Ennek természetesen háború esetén van jelentősége. Ezért kénytelenek voltunk csak egy ún. óhajt előterjeszteni, amely azt a kívánságot fejezte ki, hogy a zárlatokat és az egyenként átszállított küldeményeket az igazgatások a postaszerződésben megállapított esetektől eltekintve semmiféle ellenőrzésnek, cenzúrának ne vessék alá. A kongresszus ezt el is fogadta."

Amikor dr. Forster Károly nemzetközi munkásságát értékeljük, nem hagyhatjuk figyelmen kívül azt a kimagasló szerepet, amelyet az európai posták közötti együttműködés szorosabbá tétele érdekében játszott.

Már az 1940-es éveket megelőzően is voltak olyan törekvések, hogy Európában létre kellene hozni egy olyan szövetséget, amely tömöríti az európai postai és távközlési szolgálatokat.

Erre végül is 1942. október 19-én, Bécsben került sor, ahol megalakult az Európai Posta- és Távközlési Egyesület, 13 európai ország részvételével.

Célja az volt, hogy az Egyesület, mint az UPU és az UIT szűkebb körű regionális szervezete elősegítse a két világszervezet egyetemes célkitűzéseinek Európába történő eredményes megvalósítását, s ugyanakkor az európai kontinensen olyan együttműködést alakítson ki a postai és távközlési szolgálatok között, amely elősegíti a szolgáltatások minőségi színvonalának emelését és állandó dialógust tegyen lehetővé az országok két- és sokoldalú kapcsolataiban.

Ennek megvalósításában, az Alapokmány kidolgozásában nem kis érdemei voltak dr. Forster Károlynak, aki elkötelezett híve volt egy egységes európai postai és távközlési szabályozás megvalósításának.

Végül engedjék meg, hogy munkásságával kapcsolatban az alábbi konklúziót tegyem:

– tevékenysége példaértékű, stílusa magyar és idegen nyelven nemcsak választékos, hanem szinte utánozhatatlan volt;
– az utókor számára követendő elkötelezettséget, a posta iránti szeretetet és odaadást sugároz egész életműve;
– az „édes postája" iránti ragaszkodása minden – szóban és írásban elhangzott – megnyilatkozásából és tetteiből egyaránt kiviláglik;
– ritka értékes vezetője volt a Magyar Királyi Postának, akinek a mai ünnepség még inkább kidomborítja és értékeli rehabilitált nemzetközi postai életművét;

Örülök, hogy részese lehettem a mai megható ünnepségnek, s külön is köszönöm a Postamúzeum vezetésének a kezdeményezését, hogy hosszú évtizedek után végre méltó körülmények között szólhattunk Dr. Forster Károly szakmai életútjáról.

Remélem és hiszem, hogy a mai postai generáció tagjai közül sokan vannak és lesznek olyanok, akik hasonló mentalítással és odaadással végzik szakmai munkájukat s ha esetleg szavakban nem is, de tetteikben mindenképpen elősegítik az „édes posta" sikeres működését.

Köszönöm megtisztelő szíves figyelmüket.

Tisztelt Olvasók!

*A Postások Szakmai Egyesülete **2005. március 31-én** tartotta az évi rendes küldöttközgyűlését, amelyen a Magyar Posta Rt. menedzsmentje részéről Szűts Ildikó vezérigazgató-helyettes vett részt.*
Az ott elhangzott elnöki beszámolót, valamint a küldöttközgyűlés határozatait ezúton közreadjuk.

Szerkesztőség

KÜLDÖTTKÖZGYŰLÉS – 2005. március 31.

Elnöki beszámoló

A PSZE és a Magyar Posta 2004. évi együttműködése

Az utóbbi években tartott közgyűléseinken általában azt a gyakorlatot követtem, hogy a kifejezetten az egyesületünket érintő kérdések beszámoló formájában történő áttekintése előtt viszonylag részletesen igyekeztem átfogó képet adni a posták világáról, az eltérő fejlettségű postaszolgálatok életében, működésében bekövetkezett változásokról. Ehhez kapcsolódóan pedig a világpostai változásokat összehasonlítottam, összefüggésbe hoztam a magyar posta tevékenységével, az elért vagy várható eredményekkel, változásokkal s ki ki a maga módján le tudta vonni a szükséges következtetéseket. A beszámolóim feletti vitákból és az elhangzott kérdésekből, hozzászólásokból azonban mindig érződött postásaink tisztánlátása, éles szakmai meggyőződése, nem egy esetben aggódása, amelyet kritikai hangnem is kísért.

A 2004. évi működésünket értékelő beszámolómban most ettől a korábbi gyakorlattól eltérek s talán el is kell térnem. Hogy miért? Hát elsősorban azért, mert az elmúlt évben a posták életében nem történtek olyan radikális változások, amelyeket részletesen elemezni kellene, persze ez nem jelenti azt, hogy a világ postái életében nem következtek volna be figyelemreméltó fejlődési folyamatok.

Azt kell mondanom, hogy egyelőre talán csillapodni látszanak a gyökeres stratégiai és reform folyamatok, ugyanis a mienkhez hasonlóan a posták arra törekedtek, hogy az elhatározott szervezeti és működési döntéseik életképességének árgus szemekkel történő figyelésével, menet közben kiigazításokkal működtették postaszolgálataikat.

A másik ok pedig az, hogy az elmúlt 1-2 évben a világ közel 200 önálló postája igyekezett eredményesen felkészülni az elmúlt év szeptember-októberében, Bukarestben tartott 23. világkongresszusra – s egy ilyen 5 évenként tartott nemzetközi fórumra pedig, a szakmai erőket összpontosítani kellett, s a következő évekre az UPU által javasolt szakmai programot minden részletében, még a kongresszus előtt meg kellett ismerni.

Ami a Magyar Posta jelenlegi helyzetét illeti, emlékeztetni szeretném a küldötteket, s rajtuk keresztül a többi postás kollégát arra, hogy Egyesületünk felkérésére Dr. Szabó Pál vezérigazgató 2004. június elején nagyszámú hallgatóság mellett részletesen elemezte postánk jelenlegi helyzetét, a perspektívákat, a tapasztalt nehézségeket, problémákat, különös tekintettel az OLK-ban hosszú időn át tapasztalt mindennapos problémákra, s a szolgáltatásaink minőségének a színvonalára. A hozzá intézett számtalan kérdés azt mutatta, hogy szakembereink nagyon is tudatában vannak a menedzsment által hozott döntéseknek s a napi munkájukban felmerülő problémáknak, s nem kevésbé bizonyos aggodalomnak. Ez jellemezte egyébként a humán terület helyzetéről Szűts Ildikó vezérigazgató-helyettes asszony által tartott ugyancsak reális előadást s az azt követő, szűnni nem akaró kérdésáradatot is. Mint ismeretes, e szakmai fórum anyagát közzétettük a Posta c. szaklap 2004. évi 3-ik számában. Javaslom, hogy ha tehetik olvassák el a lapban megjelent összefoglalót, mert nagyon tanulságos és okulásul szolgálhat minden postás számára, akiben még lángol vagy már csak pislákol a postánk iránt érzett elkötelezettség és ragaszkodás.

Egyesületünk 2004. évi tevékenysége

E témában kifejtendő meglátásaimnak a Veletek történő megosztása előtt egy kis történettel kezdeném. Az elmúlt év végén találkoztam egy nagyon tapasztalt, a posta iránt elkötelezett, s nyugdíjba készülő postás kolléganővel, aki megkérdezte, mi lesz veletek most, hogy az egész postát megtépázta az átszervezés, lassan elfogynak a régi szakemberek, s megszűnt az igazgatóságok korábban betöltött szerepe? Ilyen körülmények között mit tudtok csinálni, mert hogy az új szellem nem kedvez a szakmának, arra „mérget" veszek! Még azzal fejezte be gondolatát, hogy ha már PSZE sem lesz s nem működhet legalább úgy, mint korábban – igaz, akkor is voltak buktatók – akkor a postáról, mint szakmáról már nem is lehet, vagy szabad beszélni, mert csak menedzser szemlélet fog uralkodni, amely már manapság általános postai kategóriává vált.

Ezeket a gondolatokat azért hoztam föl, mert megítélésem szerint ez lehet és kell, hogy alapja legyen az elmúlt évi beszámolómnak. Először is le szeretném szögezni nagyon határozottan, hogy mi az Egyesületben funkciókat betöltő, s még postás érzelmeket tápláló seniorok és még sokan mások azonos gondolatokat fogalmaztak meg önmaguknak, képviselve azon postások körét, akik rendszeresen vagy legalábbis lehetőség szerint eljönnek az Egyesületünk által szervezett, tőlünk független okokra visszavezethetően sajnos egyre ritkuló, szakmai fórumainkra.

Az Egyesület működését értékelő jelentésemben első helyen kell szólnom a Magyar Posta Rt. vezetése és a PSZE közötti kapcsolatokról s teszem ezt azért, mert a posta a legfontosabb alapító tagja az Egyesületnek, jóllehet ezzel már sokan nem törődnek s nem is veszik figyelembe, hogy mi történt 10 évvel korábban, de azért is, mert jelenleg is jelentős összeggel támogatja Egyesületünket a Posta vezetése.

Az elmúlt évek – s ezt megerősítették a 2004-es év eseményei is –, annak ellenére, hogy részünkről minden esetben nyitottak és fogadóképesek voltunk, a menedzsment nem élt azokkal a szakmai lehetőségekkel, amelyek kiaknázásával esetleg elő tudtuk volna segíteni olyan döntések helyesebb előkészítését, amelyek később nem úgy alakultak s váltak be a gyakorlatban, mint ahogy azt a Vezetés elképzelte. Természetesen az Egyesület nem szólt volna bele a stratégiai jellegű döntésekbe, mert ezek valóban

magas szintű egyeztetéseket, esetleg országgyűlési albizottság előtt egyeztetendő kérdéseket öleltek föl. Amikor felajánlottuk – s ezt többször is megtettük – hogy szükség szerint készséggel segítséget nyújtunk, maradt a hallgatás s a felajánlásunk előli kitérés.

Mindezek ellenére, mégis úgy látom, hogy a kapcsolataink humánusak, s olyan partnernek tekintik az Egyesületet, amely elő tudja segíteni a menedzsment által hozott döntések jobb megértését, hátterét, beleszűrve mindezekbe olyan tapasztalatokat is, amelyeket a fejlettebb posták szereztek átalakulásuk során.

A fentiekben leírtakon kívül persze vannak olyan, egyéb nehézségeink, amelyekkel elsősorban 2004-ben kellett találkoznunk. Nevezetesen arról van szó, hogy a Posta a jövőben nem lát lehetőséget arra, hogy szállítóeszközökkel, azok rendelkezésre bocsátásával elősegítse a szakmai konferenciákra érkező szakembereink Budapestre történő szállítását. Abban sem sikerült megállapodnunk, hogy legalább kedvezményesebb tarifával, az Egyesületnek kiszámlázva, vehessünk igénybe postai gépkocsikat évente 1-2 alkalommal. Ahhoz, hogy tovább éljünk szakmailag, vállalnia kellett az Egyesületnek a vidékről érkező kollégák szállítására bérelt járművek költségeit, amelyek az Egyesület amúgy is szerény költségvetését terhelték meg. Ezt az alkalmat minden felmerült probléma ellenére fel kell használnom arra, hogy megköszönjem a Posta vezetésének az elmúlt évben részünkre nyújtott anyagi támogatását, továbbá azt, hogy a korábbi székhelyünkről történt elköltözés után a korábbihoz viszonyítva sokkal kulturáltabb körülmények közé kerültünk, ide, ezekbe a felújított helységekbe, amelyek jobban megfelelnek az Egyesület zavartalanabb működési feltételeinek.

E kérdésben úgy érzem, hogy a Posta illetékes vezetői segítőkész hozzáállásukról tettek tanúbizonyságot. Őszinte köszönet jár mindazoknak, akik ennek biztosításában közreműködtek.

Az Egyesület szakmai munkáját tekintve 3 eseményt szeretnék kiemelni.

1) A 2004. júniusában tartott vezérigazgatói előadás postánk helyzetéről, amelyről már a bevezetőmben részletesen is szóltam;
2) 2004. áprilisában Egyesületünk rendezte meg a nemzetközi szövetség Végrehajtó tanácsának ülését, amelyről szintén tájékoztatást adtam a lap olvasóinak. Ehhez kapcsolódóan később még néhány jelentős kérdést szeretnék kiemelni, amikor az Egyesület nemzetközi tevékenységét értékelem.
3) 2004. novemberében pénzforgalmi fórumot rendeztünk az Egyesülettel együttműködő jogi személyek (Erste Bank Rt., Magyar Posta Biztosító Rt.) részvételével, amely iránt élénk érdeklődés nyilvánult meg, bebizonyítva az ilyen szakmai napok létjogosultságát.

A 2004. januárjában életbelépett új szervezeti struktúra beindulása nem kis feladatokat rótt mind a vezetésre, mind a végrehajtásban résztvevőkre. Ezért, vezetői javaslatra 2004-ben lényegében csak 2 szakmai napot rendeztünk, elősegítve, hogy az új szervezet működésének idején ne legyenek távol azok a szakemberek, akik felelős feladatokat láttak el a zökkenőmentes áttérés elősegítése érdekében. Én azonban – mint régi tapasztalt postás – nem hiszem, hogy egy félnapos távollét a munkahelyről negatívan befolyásolta volna az átszervezés eredményességét.

Amikor Egyesületünk egyéves munkálkodását az elnöknek értékelnie kell, szólni kell azokról a jogi tagsággal rendelkező, országos hatáskörű és jelentőségű szervezetekről, amelyek 2004-ben is, nemcsak anyagilag, de erkölcsileg is támogatták az Egyesület folyamatos működését, mint pl. az Erste Bank Rt., a Magyar Posta Biztosító Rt. A Nemzeti Hírközlési Hatóság képviselői személyes jelenlétükkel, javaslataikkal hozzájárultak ah-

hoz, hogy szerény eredményeinket gazdagítsák, s azok pozitív kicsengésűek legyenek. Minden remény megvan arra, hogy ez évben is hasonló kedvezményekben részesülünk, s együttműködésünk tovább erősödik, amelynek eléréséhez Egyesületünk a maga eszközeivel mindent igyekszik a jövőben is elkövetni. Az Erste Bank és a Posta Biztosító részvételével tartott egész napos pénzforgalmi szakmai fórum sikere e két intézmény nagyon pozitív hozzáállásában és szakembereik fogadókész hozzáállásában keresendő.

A regionális együttműködés 2004. évi tapasztalatai

Micsoda idők voltak azok, amikor bőven válogathattunk azokban a szakmai témákban, amelyeket az elmúlt évek menedzsmentjével egyeztetve szakmai fórumokra javasoltunk. Azt mondtam, hogy „bőven", igen, mert a robbanásszerű változásokat megelőzően is voltak olyan szakmai kérdések, amelyek a jövőbeni fejlődést voltak hivatva megfogalmazni, s nagyon izgalmassá tették a szakmai konferenciák egész légkörét s a jövő távlatait.

Ha ezek a megállapítások voltak a jellemzőek a korábbi évekre, akkor az elmúlt 2-3 év eseményeit elemezve, azt láttuk és tapasztaltuk, hogy a környező és számos, jóval fejlettebb postákkal ellentétben, nálunk valóban olyan soha nem látott szervezeti és felfogásbeli változások – s ezt mind pozitív, mind negatív értelemben mondom – mentek végbe, amelyek több csokorra való szakmai témákat tartalmaztak s öleltek föl, amelyek tárgyai lehettek volna egyrészt a már régóta hiányolt országos postás konferenciának, másrészt Egyesületünk központi, valamint területi rendezvényeinek. Sajnos ezzel ellentétes tendenciák érvényesültek, amelyeknek oka elsősorban arra vezethető vissza, hogy 2004. elejétől a Magyar Posta szakított a több évtizedes postai struktúrával, amelyek elemeit sok területen a MATÁV-éhoz lehet hasonlítani. Az igazgatóságokon bekövetkezett változások nemcsak a struktúrát, hanem a tevékenységi köröket is jelentősen megváltoztatta, ami sajnos nagymértékben befolyásolta az Egyesület területi szerveinek az előző években a gyakorlatban is tapasztalt eredményes és aktív működését.

A racionálisabb működés elveit érvényesíteni akaró menedzsment döntései a területen dolgozó postás szakemberek tevékenységi körét is jelentősen érintették, sokan más, új területre kerültek vagy korábban kellett megízlelniük a nyugdíjas évek édes-keserű ízét. A fentiekből is láthatjuk, hogy a Postások Szakmai Egyesülete nagyon sok területi bázisát elveszítette s az elmúlt év sem volt elegendő arra, – minden erőfeszítésünk ellenére sem –, hogy újjászervezzük a volt igazgatósági PSZE területi csoportokat, amiben megítélésem szerint azok a területi elnökök és titkárok is felelősek, akik a régi szervezet keretei között nagyon aktív szakmai életet éltek, szinte negyedévenként rendeztek olyan területi fórumokat, amelyek végül is országos jelentőségű konferenciákká váltak, hogy csak a Kiskőrösön, Miskolcon, a felső vezetés tagjainak személyes részvételével tartott szakmai napokat említsem.

Szinte egyelőre lelassult a PSZE élet Sopronban, Miskolcon, Debrecenben, Pécsett és a Központi Régióban, kivételt jelent Szeged, ahol a terület PSZE tagjai együtt maradtak s az elmúlt évben 3 rendezvényt is tartottak a PSZE közreműködésével Szentesen pedig 2004. őszén a nyugdíjas klub részvételével nagyon jóra sikeredett szakmai napot tartottunk.

Öröm volt tapasztalni, hogy milyen óriási érdeklődés kísérte többek között a Nemzeti Hírközlési Hatóság képviselőjének, és talán a PSZE elnökének előadását a legutóbb

Bukarestben tartott postakongresszus eredményeiről. Külön csemegét jelentett a résztvevők számára a Szentesen önerőből és szorgalomból, a magyar postás szív lüktető erejéből berendezett postatörténeti múzeum megtekintése, mely egyedülálló kezdeményezés a területen.

Lám, hasonló eseményekre másutt is lehetett volna sort keríteni és erősíteni azt a postás szellemet és összetartozást, amelyre előszeretettel hivatkozunk, amikor valamely rendezvényre sikerül meghívnunk 100-150 postást, s arról biztosítják a PSZE elnökét, a főtitkárt és az ügyvezető igazgatót, hogy „látjátok, ilyen fórumokra van szükség, örülünk, hogy jelen lehettünk." De ennél több részükről sem történik.

Ugyanakkor megdöbbenéssel tapasztaljuk, hogy különböző okoknál fogva az Egyesület létszáma drasztikusan és folyamatosan csökken, amely szükségessé teszi annak megfontolását, hogy a jelenlegi szervezeti keretünk fenntartása célszerű-e? Ennek okát azonban közösen kellene megvizsgálnunk és kérem a küldötteket nyilvánítsanak véleményt a helyzet további romlásának a megakadályozására. Úgy vélem, hogy a régiókban tapasztalt nehézségeink megoldásában eddig nem kapott az Egyesület elég hatékony segítséget a központi, vagy a regionális igazgatóságok vezetésétől sem, pedig kapcsolataink mindenhol, mind emberileg, mind szakmailag, úgy érzem, hogy kiállták az idő próbáját.

Ezen észrevételeim és tapasztalataim mellett szólnom kell még arról az aktivitásról, amelyről a Senior tagozat 2004 évben tett példaszerű tanúbizonyságot. A tagozat korábbi vezetőire s a jelenlegire ugyanaz a megállapítás áll, hogy találkozásaik szinte rendszeresek voltak. A Posta ügye iránt érzett aggodalom, a hozott intézkedések megértésének elősegítése érdekében tartott előadások, üzemlátogatások olyan emberi és szakmai atmoszférát teremtettek, amelyekből a junior menedzserek nemcsak példát, hanem erőt is meríthetnének. Köszönöm a szervezőknek, s valamennyi senior kollégának ezt a lelkesedést és mély szakmai elhivatottságot.

Az Egyesület nemzetközi szerepének erősödése

Immár ötödik éve annak, hogy a PSZE tagja a szakmai szervezeteket tömörítő nemzetközi szövetségnek, az UIJPT-nek (francia elnevezés rövidítése). Külön története van annak, hogy a 2000-et megelőző években miért húzódott el csatlakozásunk egy olyan európai postai és távközlési szakmai unióhoz, amelynek működése kizárólag szakmai alapokon nyugszik és amely szervezet több alkalommal is kapcsolatot teremtett a Magyar Postával, mivel a közép-kelet-európai országok közül elsőként a mi országunkra, s annak postájára számítottak.

Az elmúlt 5 év során a posták életében – s most csak a postáról beszélek – soha nem látott változások mentek végbe, amelyekhez hasonlókat nem jegyeznek a postai évkönyvek.

Ezekre a változásokra a nemzetközi szakmai szövetség sem tudott kellőképpen reagálni, s azokat gyorsan feldolgozni.

Most kezdődött el egy olyan folyamat – s ebben a PSZE-nek is nagy szerepe volt és van – amely nemcsak új arculatot, hanem új felfogást, működési elképzeléseket dolgoz ki egy hatékony tevékenység megvalósítása érdekében. E területen sok kérdésben nagyon eltérő álláspontok ütköznek, amelyeket a két jelentős terület – a posta és a távközlés – nem minden esetben tud helyesen kezelni s ez pedig lassítja azt a Dublinban tartott kongresszusi ajánlásnak a megvalósítását, hogy a megújuló nemzetközi szakmai szövetség többek között váljon az UPU és UIT konzultatív partnerévé.

Célkitűzéseink között szerepel, hogy erősítsük a nemzeti szövetségek szakmai, nyelvi, kulturális és turisztikai téren megvalósuló szorosabb együttműködést. Meglátásom és tapasztalataim szerint ezek a már korábban is működő együttműködési formák a nyugat-európai országok között a rendelkezésre álló jobb gazdasági háttér mellett a jövőben ténylegesen is erősíthetők, míg a közép-kelet-európai országokban – pl. lengyel, román, magyar – s azok szakmai szervezeteiben a nagyon alacsony támogatás, sok esetben a közömbösség miatt nehezen vagy egyáltalán nem is valósítható meg.

A Posta c. szaklap 2004. 2-3. összevont számában egyébként részletesen beszámoltam a lap olvasóinak a nemzetközi szövetség Dublinban tartott kongresszusának eredményeiről. E témához kapcsolódva a beszámolómban most csak arra szeretnék szorítkozni, hogy tájékoztassam a jelenlévő küldötteket, hogy ez év májusában fogadunk Bukarestből egy szakmai delegációt, a németországi Tübingen szervezete pedig hivatalosan is megkereste a PSZE-t, hogy egy vidéki területi szervezettel szeretnének együttműködést kialakítani, s esetleg még ebben az évben fogadhatjuk a részletek egyeztetése céljából a német partner szervezet elnökét és főtitkárát.

A nemzetközi szövetség Végrehajtó Tanácsának ülését 2004. áprilisában Budapesten tartottuk, amelynek nem várt, pozitív európai visszhangja volt. Remélem, hogy hasonló sikerrel bonyolítjuk le 2005 áprilisában a Benczúr-Házba tervezett nemzetközi fórumot, amelynek előkészítése folyamatban van.

Az Egyesület alkalmazkodása a kialakult új helyzethez

Olyan világot élünk, amely a napi változások sokaságát termeli s gyakran nincs is időnk arra, hogy azokat megértsük, vagy azokra megfelelőképpen, helyesen reagáljunk.

Ezt a felgyorsult életet élik a posták is, amelyet nemcsak a versenyhelyzet, hanem az ügyfelek megtartása, a küldeményforgalom piacán való megmaradás kötelező érvényű ereje is befolyásol. Ha a saját portánkon akarunk a jövőben tiszta, átlátható és működőképes helyzetet teremteni, Egyesületünk sem vonhatja ki magát a változások hatásai alól. Sokat beszélünk a megújulásról, a gyorsabb reagálás szükségességéről, sokszor már unjuk is ezen szlogeneknek az ismétlését, de hát mit tegyünk, ha a megváltozott szakmai élet minket is lépésváltásra kényszerít.

Ezek a gondolatok először akkor vetődtek föl, amikor a posták a reformok kidolgozásába kezdtek, s amelyek az elmúlt 2 év során még inkább hangsúlyt kaptak. Ezzel foglalkozott az Egyesület Elnöksége 2004. decemberében, s azt megelőzően a 2004. évi közgyűlésen is, amikor is fölvetettem a PSZE jövőjének további alakulását, a megvalósítható alternatívák között bizonytalankodva foglaltunk állást. Tettük ezt azért, mert alakulóban volt az új szervezet, s feltettük a kérdést önmagunknak, s a küldötteknek, a PSZE tagoknak, vajon a PSZE szervezetét hogyan kellene kialakítani, követni az új struktúrát, vagy maradjon a jelenlegi, vagy a területi összetartozást kövessük a jövőben.

Ez a probléma, s megoldása számunkra nagy jelentőséggel bír, hiszen nem lehet közömbös, hogyan tudjuk a szakmai oldalt Egyesületünk révén is erősíteni. Az eddigi konzultációk azt mutatják, hogy ez utóbbi megoldás tűnik követhetőnek, de olyan formában, – mivel a korábbi igazgatósági PSZE tagozat koordinálása megszűnt vagy meggyengült – hogy a megyékre, az ott működő 1. számú hivatalra építenénk a jövőben a PSZE területi szakmai munkáját. Ennek a legfrappánsabb előnye, hogy a megyei hivatal vezetője ott helyben jobban tudná ellátni a koordinációs feladatokat, amelybe be

tudná vonni a területén működő hivatalokban dolgozó postás kollégákat egy-egy szakmai fórum helybeni megszervezésébe s azokban való aktív részvételre.

Örülnék, ha a küldöttek ebben a kérdésben állást foglalnának és segítenék az Egyesület hatékonyabb működését és országos szintű jelenlétének előmozdítását.

Ahhoz, hogy a Postások Szakmai Egyesülete a jövőben még inkább fokozza a lehetőségeinek határain belül a postás szakma megbecsülését s a szakmai ismeretek, információk közvetítését, az Elnökség úgy határozott, hogy szakmai pályázatokat ír ki, amelyek egy-egy üzletágat, szakterületet érintő aktuális kérdéssel függne össze, pl. a városi kézbesítés korszerűsítésének, megoldásának útjai, stb. Ezeket a pályázatokat a Posta c. lapban, s a Postásban tennénk közzé, s a pályamunkákat egy bíráló bizottság értékelné s tenne javaslatot az első három helyezett megfelelő díjazására.

Úgy vélem, hogy ily módon a postás szakembereknek lehetőséget tudnánk adni arra, hogy szabadon kifejthessék gondolataikat s javaslatokat tudnának tenni egy-egy szakmai kérdés megoldására. Ily módon a vezetés hozzájuthatna olyan újszerű elképzelések megismeréséhez, amelyeket döntéseik során talán eredményesen figyelembe vehetnének. Mit szól mindehhez a tisztelt, jelenlévő szakmai publikum?

Értékelő gondolatok a 2004. évi jelentés apropóján

Manapság a társadalmi és civil szervezetek, néhány kivételtől eltekintve, komoly erőfeszítéseket tesznek fennmaradásuk, működésük zökkenőmentes biztosítása érdekében. Szerepük egyre nagyobb, s ezt garantálja a működésüket szabályozó törvény is. A mi szervezetünk viszonylag kicsi, jelentősége és szerepe nagyobb is lehetne, ha a jelenlegi, egyre csökkenő, többtízezres ezres dolgozói létszámot tekintjük. Az eredményességhez társadalmi és szakmai támogatottság szükséges. Ez is témája volt a beszámolómban említett, Dublinban tartott nemzetközi szövetségi kongresszusnak is. Úgy érzem, hogy az elmúlt évben is – mint ahogy ezt az 1992-es alapítástól kezdve is igyekeztünk tenni – képviselni akartuk a postás szakmát, elősegíteni a szakmai döntések jobb megértését s egy stabil híd szerepét szerettük volna betölteni, a postások s a menedzsment között. Minden igyekezetünk konstruktív előjelű és kicsengésű volt, de megfogalmaztunk olyan meglátást is, amely talán nem esett egybe az érvénybe lépett döntésekkel. De ezt is jó szándékkal, a segíteni akarás eszközével tettük. A vezetés megbecsült, őszinte partnerei kívánunk maradni a jövőben is, de számítunk a még nagyobb odafigyelésre, a szakma rezzenéseinek megértésére. Mert így járulhatunk hozzá egy sikeres európai posta megvalósításához.

Végül felhasználom ezt az alkalmat arra, hogy köszönetet mondjak a PSZE tagjainak az elmúlt évben nyújtott szakmai és emberi támogatásért, az Országos Elnökség valamennyi tagjának a munkánkhoz elengedhetetlenül szükséges konstruktív javaslataikért. Elismerés illeti a PSZE titkárságának valamennyi munkatársát a lelkiismeretes munkájukért, amelyet az elmúlt évben is végeztek az Egyesületünk sikere érdekében. Külön is köszönöm főtitkár, az ügyvezető úrnak továbbá az Ellenőrző bizottság elnökének a működésünket elősegítő lelkiismeretes munkáját.

Köszönöm, hogy a 2004. évi tevékenységünkről szóló beszámolót figyelemmel végighallgatták, s remélem, hogy az elhangzottakkal kapcsolatban számos észrevétel és javaslat hangzik majd el.

Köszönöm a figyelmet s kérem a közgyűlést beszámolóm szíves elfogadására.

KÜLDÖTTKÖZGYŰLÉSI HATÁROZATOK

A PSZE 2005. március 31-i Küldöttközgyűlés a következő határozatokat hozta:

1) A Küldöttközgyűlés tudomásul vevőleg helybenhagyja, hogy a PSZE Központi Titkárság a **Budapest, VII., Thököly út 22. I. 7. sz. alól elköltözött a Budapest, VII., Lövölde tér 7. sz. alá,** ezért a PSZE Alapszabálya a következők szerint módosul:

   Az I. fejezet 2. pont: az Egyesület székhelye, címe:

   1071 Budapest, Lövölde tér 7.

   Az I. fejezet 3. pont: az Egyesület postacíme:

   1410 Budapest, Pf.: 135.

2) Elfogadja az elnöki beszámolót a 2004. évi tevékenységről és a PSZE aktuális feladatairól. Beleértve azt, hogy a PSZE megújítására reform-bizottságot kell létrehozni.

   A Reform Bizottság elnöke: Dr. Oláh László, a PSZE elnöke.

   Tagjai: Molnár Sándor főtitkár, Fábics Miklós ügyvezető igazgató, Krajcs Katalin, Gurzó Tivadar, dr. Lovászi József küldöttek.

3) Elfogadja az Ellenőrző Bizottság vezetőjének jelentését.

4) Elfogadja a PSZE 2004. évi zárszámadását a 2004. december 31-i állapot szerint 18 391 eFt bevétellel, 15 327 eFt kiadással és 18 514 eFt záró pénzkészlettel.

5) Elfogadja a PSZE 2005. évi költségvetését 13 400 eFt tervezett bevétellel és 19 740 eFt várható kiadással, 12 174 eFt várható záró pénzkészlet mellett.

6) Elfogadja a PSZE 2005. évi programtervét az éves központi rendezvénytervvel.

7) Elfogadja, hogy az egyéni tagsági díj továbbra se változzon.

TISZTELT OLVASÓK!

Kérjük, segítsenek abban, hogy a PSZE munkájába mind több szakember bekapcsolódhasson. A belépni szándékozók töltsék ki a következő oldalon lévő belépési nyilatkozatot, vagy annak másolatát és juttassák el:

- **a munkavégzésük helye szerint területileg illetékes PSZE tisztségviselőhöz,**
- **vagy az egyesület budapesti titkárságához: 1410 Budapest, Pf.: 135.,**
- **vagy e-mail címünkre: olahlaszlo@posta.hu és psze@posta.hu**

A PSZE tagjai a Posta című szaklapot, egyesületi szolgáltatásként, ingyenesen megkapják.

HELYREIGAZÍTÁS!

Tájékoztatjuk kedves Olvasóinkat, hogy lapunk 2004. évi 4. (decemberi) számának 36. oldalán Dr. Jeney László gyémántdiplomás kollégánkat tévesen postamérnöknek aposztrofáltuk.
Dr. Jeney László okleveles közgazdászként szerzett diplomát és postaigazgatói ranggal ment nyugdíjba. A hibáért szíves elnézést kérünk.

BELÉPÉSI NYILATKOZAT

(kitöltése nyomtatott betűvel)

Alulírott

…… a Postások Szakmai Egyesületének

Tagja kívánok lenni.

ADATAIM:

Munkahelyem: (Igazgatóság, osztály)

……

Munkahelyi címem: ……

Beosztásom: ……

Telefonszámom: …….....

Fax számom: …….....

Lakáscímem: (irányító számmal) ……..

……

A Posta című szaklapot az alábbi címre kérem: ……

……

Tudomásul veszem, hogy a tagdíj 1 500 Ft (nyugdíjasoknak és diákoknak 300 Ft).
A tagsági díj a Posta című szaklap előfizetését is magába foglalja.

A tagdíjat a belépési nyilatkozat elfogadása után megfizetem.

Dátum:……. Aláírás:……..