

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 2015 - 2019

Η TNT Express παρακολουθεί συγκεκριμένους δείκτες ποιότητας που αφορούν στους χρόνους παράδοσης των αποστολών, την καταμέτρηση και καταγραφή των αιτημάτων εξυπηρέτησης των πελατών και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων (μετά τη διαχείριση). Βάσει των ευρημάτων προχωρά σε διορθωτικές ενέργειες με στόχο την σωστή και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών.

Η TNT Express στα πλαίσια της παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς ειδικής άδειας και σύμφωνα με την απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. αριθμ. 686/065 «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ Β 1876 – 31/07/2013) ενημερώνει για τον πλήθος των αιτημάτων εξυπηρέτησης / παραπόνων που επέλυσε για τα έτη 2015-2019. Ο ακόλουθος πίνακας απεικονίζει την συγκεντρωτική εικόνα των περιπτώσεων αυτών που διαχειρίστηκε η εταιρεία και τον τρόπο επίλυσής τους:

Έτος	2015	2016	2017	2018	2019
Αριθμός Παραπόνων	2	2	2	5	0
Σύνολο Αποστολών	61.780	52.160	43.770	22.469	24.500
%	0,0032%	0,0038%	0,0046%	0,022%	0%

Τύπος Παραπόνων	2015	2016	2017	2018	2019
Καθυστερημένη Παράδοση	100%		100%	80%	
Μή-παράδοση		50%		20%	
Κόστος Μεταφοράς		50%			
Τρόπος Επίλυσης	Επικοινωνία με πελάτη και εφαρμογή κανονιστικών διατάξεων	Επικοινωνία με πελάτη και εφαρμογή κανονιστικών διατάξεων	Επικοινωνία με πελάτη και εφαρμογή κανονιστικών διατάξεων	Επικοινωνία με πελάτη και εφαρμογή κανονιστικών διατάξεων	

Η TNT Express ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματα που αφορούν παράπονα για τις επιδόσεις του επιστολικού ταχυδρομείου, έχοντας ως σκοπό την παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης στον Πελάτη και δρώντας πάντα με σεβασμό στις απαιτήσεις των Κωδικών Προμήθειας και της Νομοθεσίας. Στο πλαίσιο αυτό η TNT Express διαθέτει τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση των πελατών, μέσω της οποίας ανταποκρίνεται άμεσα στα αιτήματά τους. Η συνολική διαχείριση των αιτημάτων πραγματοποιείται από το τμήμα Εξειδικευμένων Υπηρεσιών, το οποίο ελέγχει τόσο την ακρίβεια των παραδόσεων, όπως και τους χρόνους επίδοσης, μέσα από την πλατφόρμα διαχείρισης έργων της.

Ο χρόνος διερεύνησης και απάντησης των αιτημάτων δεν υπερβαίνει κατά μέσο όρο το όριο τις πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία λήψης του παραπόνου. Σε περιπτώσεις που αυτό κρίνεται απαραίτητο, ο χρόνος διερεύνησης και απόκρισης διαφοροποιείται κατά το απαιτούμενο χρονικό διάστημα.