
Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ευρώπη

2017/03/28 09:45 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

Τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ευρώπη παρουσίασε η IPC (International Post Corporation), διεξάγοντας την έρευνα UNEX 2016.

Η έρευνα έδειξε ότι το 83,2% του επιστολικού ταχυδρομείου διεθνούς προτεραιότητας και πρώτης κατηγορίας παραδόθηκε μέσα σε τρεις ημέρες από την κατάθεση και το 95,2% μέσα σε πέντε ημέρες και ότι ο μέσος χρόνος παράδοσης ήταν 2,7 ημέρες.

Τα αποτελέσματα αυτά καλύπτουν συνολικά 32 χώρες: τα 28 κράτη μέλη της ΕΕ μαζί με την Ισλανδία, τη Νορβηγία, τη Σερβία και την Ελβετία.

Όπως επισημαίνεται στην έρευνα, τα ταχυδρομεία συνεχίζουν να παρέχουν υψηλής ποιότητας επιστολικές ταχυδρομικές υπηρεσίες στην Ευρώπη, παρά τη συνεχιζόμενη πτώση του όγκου της παραδοσιακής αλληλογραφίας και τη σταθερή αύξηση των μη ιχνηλατούμενων προϊόντων ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ωστόσο, για πρώτη φορά από το 1998, **τα επίπεδα απόδοσης έχουν πέσει κάτω του στόχου της ταχύτητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης**, ο οποίος είναι 85% στην ενδοκοινοτική παράδοση αλληλογραφίας εντός τριών ημερών από την κατάθεση και του στόχου του 97% μέσα σε πέντε ημέρες.

Σχολιάζοντας τα αποτελέσματα, ο Holger Winklbauer, Διευθύνων Σύμβουλος της IPC, δήλωσε: «Με περισσότερο από το ήμισυ του ταχυδρομείου στην Ευρώπη να παραδίδεται κατά τη δεύτερη ημέρα, τα αποτελέσματα παρακολούθησης UNEX™ 2016 της απόδοσης του επιστολικού ταχυδρομείου δείχνουν ότι οι ταχυδρομικοί φορείς έχουν δεσμευτεί για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Παρά την εξέλιξη και τις δύσκολες συνθήκες της αγοράς, ιδίως, όσον αφορά το μείγμα προϊόντων, οι ταχυδρομικοί φορείς έχουν αποδείξει την ικανότητά τους να διατηρήσουν μια αξιόπιστη υπηρεσία για τους πελάτες».

Η ανάγκη για μείωση των λειτουργικών δαπανών που σχετίζεται με την μείωση των διεθνών όγκων επιστολικού ταχυδρομείου στην πλειονότητα των ευρωπαϊκών χωρών

εξηγεί τη συνολική μείωση απόδοσης για το επιστολικό ταχυδρομείο σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Για να μειωθεί το κόστος, ορισμένοι ταχυδρομικοί φορείς έχουν, για παράδειγμα, αλλάξει τις επιλογές των μεταφορών, με τη μετατροπή των αεροπορικών μεταφορών σε μεθόδους μεταφοράς εδάφους, όπου είναι δυνατόν.

Άλλοι έχουν αναθεωρήσει τα εγχώρια πρότυπα των υπηρεσιών τους, και ως εκ τούτου, **επηρέασαν τους διεθνείς χρόνους διέλευσης αλληλογραφίας από την ταχυδρόμηση μέχρι την παράδοση στον παραλήπτη.**

Η ανάγκη για επανεξέταση της διαδικασίας αναδύεται για να ικανοποιήσει από τη μία πλευρά τη συνεχή μείωση του όγκου επιστολικού ταχυδρομείου και από την άλλη πλευρά, τη ραγδαία αύξηση του όγκου των προϊόντων ταχυδρομείου που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο, όπως μη ιχνηλατημένα πακέτα, συμπεριλαμβανομένων των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων των πελατών.

Κατά συνέπεια, η πίεση στις υπάρχουσες παραδοσιακές ταχυδρομικές υποδομές και πόρους παραμένει σε υψηλά επίπεδα».

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μετριέται σε όλη τη διαδικασία της διαχείρισης μιας επιστολής από το σύστημα παρακολούθησης ταχυδρομείου IPC UNEX, που επεξεργάζεται η ανεξάρτητη εξωτερική εταιρεία ερευνών Ipsos στο Αμβούργο της Γερμανίας.