

مدیر کل کیفیت و امور مشتریان شرکت ملی پست:

تمامی مرسولات پستی شامل تعهد غرامت اجباری است

محمد اخلاقی با اشاره به تعهدات شرکت ملی پست نسبت به مشتریان گفت: تمامی مرسولات پستی شامل تعهد اجباری است.

به گزارش خبر شرکت ملی پست، مدیر کل کیفیت و امور مشتریان شرکت ملی پست در گفتگویی، پیرامون تعهدات شرکت پست نسبت به مشتریان و فرآیند پرداخت غرامات پستی گفت: «تمامی مرسوله‌ها و کالاهای پستی در زمره تعهد غرامت اجباری شرکت پست محسوب می‌شوند، به عبارت دیگر اگر در فرآیند پست به مرسولات مشتریان آسیبی وارد شود، پست تا سقف یک میلیون تومان به مشتریان غرامت پرداخت می‌کند.»

اخلاقی با بیان اینکه مشتریان باید مستندات خود را درباره ارزش بسته‌های خود به شرکت پست ارائه دهند، افزود: «اگر مشتری به پست مراجعه و ارزش مرسوله‌اش را با ارائه مستندات بیش از یک میلیون تومان اعلام کند، با درخواست مشتری، واحدهای پستی دولتی یا خصوصی حداکثر تا سقف ۲۰ میلیون تومان موظف است مرسوله را بیمه و در صورت بروز مشکل برای مرسوله تا سقف بیمه اظهار شده غرامت به مشتری پرداخت کند.»

مدیر کل کیفیت و امور مشتریان شرکت ملی پست ادامه داد: «دست‌خوردگی، مفقودی، آسیب‌دگی و خسارت در تاخیر بسته‌های پستی استاندارهایی است که سازمان تنظیم مقررات برای کالاها و بسته‌های پستی تعریف کرده است.»

وی در پاسخ به این پرسش که آیا شرکت ملی پست بر عملکرد پست‌های خصوصی نظارت دارد؟ اذعان کرد: «واحدهای خصوصی مجوز دار ارائه خدمات پستی شامل دو گروه است، گروه اول واحدهایی که فعالیت مشترک با پست دارند مانند دفاتر پیشخوان دولتی و نمایندگی‌های شرکت ملی پست و... که این دفاتر با شرکت ملی پست قرارداد مشترک داشته و به عنوان نماینده شرکت پست در فرآیند قبول مرسولات ایفای نقش می‌کنند و تمام تعهداتی که در حوزه غرامات این واحدها متقبل می‌شوند عیناً متوجه شرکت ملی پست است.»

اخلاقی گروه دوم را واحدهای ارائه خدمات پستی دارای پروانه اپراتوری خدمات پستی برشمردند مانند پست اول و... که از نظر مقررات اداری و نظارتی زیر مجموعه شرکت پست نیستند.

مدیر کل کیفیت و امور مشتریان شرکت ملی پست افزود: «طبق قانون اساسنامه شرکت ملی پست سازمان تنظیم مقررات متولی نظارت بر فعالیت شرکت‌های خصوصی است و این سازمان بر عملکرد این پست‌ها در زمینه ایفای تعهد به مشتریان نظارت دارد.» به گفته اخلاقی، برخی از شرکت‌های خصوصی مجوز فعالیت از سازمان تنظیم و مقررات را دریافت نکرده‌اند که لازم است در این خصوص نهادهای حاکمیتی مطابق مقررات موضوعه اقدام کنند.

وی با اشاره به دریافت نکردن مبلغ اضافه از مشتریان بابت ارسال مرسوله‌های پستی در ابتدای سال، تصریح کرد: «ابتدای سال وزیر ارتباطات دستور دادند که شرکت پست برای مشتریان تخفیفاتی در نظر بگیرد از آنجا که برخی مشتریان مشمول این تخفیف نشده بودند سامانه‌ای در شرکت تعریف و درخواست‌های مشتریان احصا و در صورت شمولیت این مبالغ مشمول تخفیف اخذ نشده به مشتریان عودت شد.»

مدیر کل کیفیت و امور مشتریان شرکت ملی پست در پایان بیان کرد: «در دو هفته گذشته باهدف تسهیل و تسریع در پرداخت خسارت‌ها در فرآیندهای پست بازنگری اساسی صورت گرفته و با توسعه و بهبود زیرساخت‌های مرتبط تلاش شد تا در کمترین زمان ممکن غرامات مشتریان که ناشی از عدم ایفای تعهدات شرکت ملی پست بوده به آنها پرداخت شود.»