

Ένα εκατομμύριο καταγγελίες για τα Αυστραλιανά Ταχυδρομεία το 2016-17

Η Australia Post δέχτηκε 1.1 εκατομμύριο καταγγελίες κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους 2016-17 εν μέσω της αύξησης των online αγορών και έχει επικριθεί από τον Κοινοπολιτειακό Διαμεσολαβητή ότι είναι «αμυντική» στις σχέσεις της με θυμωμένους πελάτες.

Ο Διαμεσολαβητής έχει εκδώσει μια σειρά συστάσεων για τη βελτίωση των ταχυδρομικών υπηρεσιών, καθώς οι πελάτες ζητούν γρήγορες, φτηνές και αξιόπιστες υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων.

Οι Αυστραλοί ξοδεύουν περισσότερα από 40 δισεκατομμύρια δολάρια σε ηλεκτρονικές αγορές και, όπως είναι αναμενόμενο, πολλές από τις καταγγελίες για την Australia Post αφορούσαν αντικείμενα που δεν παραδόθηκαν σωστά.

Η έκθεση του Διαμεσολαβητή σημείωσε ότι ο αριθμός των καταγγελιών που αφορούσαν την Australia Post έχει μειωθεί κατά 30% τα τελευταία δύο χρόνια. Όμως, «ενώ πρέπει να ληφθεί υπόψη το μεγάλο εύρος των εργασιών της Australia Post για να κατανοήσουμε τη σημασία του αριθμού των καταγγελιών, το γεγονός ότι περισσότεροι από 1 εκατομμύριο άνθρωποι έχουν παραπονεθεί αποτελεί αιτία ανησυχίας» ανέφερε.

Οι καταγγελίες κυμαίνονταν από πελάτες που ισχυρίζονται ότι η Australia Post δεν προσπάθησε καθόλου να παραδώσει τα πακέτα στα σπίτια τους και απλώς τα πήγε στο πλησιέστερο ταχυδρομείο για να τα παραλάβουν οι ίδιοι, μέχρι καταγγελίες ότι τα πακέτα κλάπκιναν όταν τα άφησαν στις διευθύνσεις παράδοσης και ότι η αξίωση των πελατών για αποζημίωση είχε απορριφθεί.

Σύμφωνα με την έκθεση, ο μειωμένος αριθμός των καταγγελιών δεν συνιστά λόγο για πανηγυρισμούς – αντίθετα, στην έκθεση η Australia Post επικρίνεται για τον τρόπο που χειρίζεται τους παραπονούμενους πελάτες.

«Πολλοί καταγγέλλοντες στο γραφείο μας αναφέρουν ότι η Australia Post ήταν αμυντική στις συναλλαγές της μαζί τους ή και απρόθυμη να αντιμετωπίσει επαρκώς τις καταγγελίες τους, για παράδειγμα με την παροχή αποζημίωσης. Η εμπειρία μας από όσους προσεγγίζουν το γραφείο μας δείχνει ότι, εάν η Australia Post κατέβαλλε μεγαλύτερες προσπάθειες για την ταχεία επίλυση των προβλημάτων και δεν αναλωνόταν στην αντίστασή της στις καταγγελίες, τότε θα πρόσφερε καλύτερες υπηρεσίες για τους καταναλωτές με μικρότερη προσπάθεια και θα εξοικονομούσε χρήματα – από το γραφείο μας».

Από την άλλη πλευρά, η επικεφαλής της Australia Post, Christine Holgate, αποδέχθηκε την «πλειοψηφία των συστάσεων» που περιλαμβάνονται στην έκθεση του Διαμεσολαβητή και είπε ότι η εταιρεία εργάζεται για τη βελτίωση της διαδικασίας υποβολής των καταγγελιών, ιδίως μέσω διαδικτυακών οδών.

Σε μια επίσημη απάντηση που επισυνάπτεται στην έκθεση του Διαμεσολαβητή, η Australia Post δεσμεύτηκε να δημοσιεύσει έναν σαφή οδηγό στον

ιστότοπό της σχετικά με διευθύνσεις που ενδέχεται να μην είναι κατάλληλες για την παράδοση δεμάτων, να δίνει στους πελάτες περισσότερες πληροφορίες, στον ιστότοπό της, σχετικά με τη διαδικασία έρευνας για τα αγνοούμενα ή χαμένα αντικείμενα και να παρέχει περαιτέρω κατάρτιση σε όλο το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την εξέταση των αιτήσεων αποζημίωσης,

Η κ. Holgate σημείωσε επίσης ότι η Australia Post έχει ήδη προχωρήσει σε βελτιώσεις σε ορισμένους τομείς που περιγράφονται στην έκθεση του Διαμεσολαβητή, αφού πρώτα προηγήθηκε μια εσωτερική αναθεώρηση του τρόπου λειτουργίας της εταιρείας.



ΙΕΡΑ ΑΡΧΙΕΠΙΣΚΟΠΗ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΡΘΟΔΟΞΟΣ ΕΝΟΡΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ BELMORE ΚΑΙ ΠΕΡΙΧΩΡΩΝ
«ΟΙ ΑΓΙΟΙ ΠΑΝΤΕΣ»
GREEK ORTHODOX PARISH AND COMMUNITY OF BELMORE AND DISTRICT "ALL SAINTS"



ΧΡΟΝΙΑ ΠΟΛΛΑ

Η Ενορία και Κοινότητά μας εύχεται στους Ενορίτες και όλους τους Ομογενείς της Παροικίας μας Καλή Ανάσταση! Το άγιο Φως της Ανάστασης, ας φωτίσει τις ψυχές και τις ζωές όλων μας.

Corner Isabel & Cecilia Streets, Belmore NSW 2192
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: P.O. Box 74, BELMORE NSW 2192
Ραδιοφωνικό Πρόγραμμα: 1682AM κάθε Πέμπτη 7-8PM
ΤΗΛΕΦΩΝΑ: Ιερού Ναού: (02) 9789 1659
π. Απόστολος Τριφύλλης Mobile: 0451 972 158
π. Χρήστος Τριανταφύλλου Mobile: 0419 609 667
WEB: WWW.ALLSAINTS.COM.AU EMAIL: church@allsaints.com.au

ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΚΟΛΛΕΓΙΟ ΑΓΙΩΝ ΠΑΝΤΩΝ -
ALL SAINTS GRAMMAR SCHOOL
Δημοτικό: Cnr Isabel & Cecilia Sts, Belmore NSW 2192
Tel. (02) 9704 6400, Fax: (02) 9789 2260
Γυμνάσιο: 31 Forsyth Street, South Belmore NSW 2192
Tel. (02) 9718 7715, Fax: (02) 9718 7392
WEB: www.allsaints.com.au

FRUTEX
QUALITY INGREDIENTS
TO THE FOOD INDUSTRY
18 BY ALABAMA ROAD, RICHMOND NSW 2171
02 9502 6500

This Calendar is Proudly Sponsored by
Speedy Berry
The Berry Corporation

flavormaster
The Flavor Company

Spice Masters
The Essence of Flavour