

Швейцарская почта работает почти как часы | Swiss Post works almost like a Swiss watch

Автор: Азамат Рахимов, [Берн](#) , 18.06.2015.



(© Keystone)

Последний отчет о результатах работы показал снижение числа жалоб и улучшение качества предоставляемых услуг.

|

The latest report on the results of work shows a diminishing number of complaints and a better quality of services.

Swiss Post works almost like a Swiss watch

203 013 жалоб оставили клиенты Почты Швейцарии в прошлом году, что на 2% меньше, чем в предыдущем, говорится в опубликованном в начале этой недели докладе Федеральной почтовой комиссии. Она занимается постоянным мониторингом работы «Желтого гиганта», как обычно называют компанию из-за узнаваемого цвета логотипа.

Скорость и пунктуальность доставки почтовых отправок поражает сознание любого россиянина: 99% писем категории «В» были доставлены в установленные сроки (от трех до пяти рабочих дней). Что касается корреспонденции категории «А», доставка которой должна осуществляться по всей стране на следующий рабочий день, то тут точность составляет всего лишь 97,7%. Представленные цифры говорят о том, что скорость предоставляемых почтовых услуг еще недостаточно высока, отмечает федеральная комиссия. Руководству Почты Швейцарии необходимо разработать более эффективные логистические подходы и достичь идеального результата, уверено правительство.

Данные касаются только отправок внутри страны, поскольку швейцарские почтафоны не могут нести ответственность за работу своих коллег в других странах. При доставке писем в другие страны Почта Швейцарии вынуждена сотрудничать с партнерами, у каждого из которых свои собственные стандарты, дипломатично отмечают авторы доклада.

Для сравнения: министерство связи и массовых коммуникаций РФ подсчитало, что около 20% корреспонденции, проходящей через Почту России, доставляется с нарушением установленных сроков. Качеством предоставляемых услуг недовольны 31% клиентов. Всего же в России насчитывается 42 тысячи почтовых отделений, в которых работают около 350 тысяч человек. Напомним, что главные претензии в адрес Почты России касаются как раз международных отправок: скорость доставки писем и посылок колеблется от двух недель до двух-трех месяцев. При этом у клиента, если только он не отправляет заказное письмо, нет никакой возможности заранее спрогнозировать время прибытия. Конечно, такая особенность работы компании породила массу злых шуток.

Вернемся к Швейцарии. Доступ к почтовым отделениям, коих в стране насчитывается около 1500, имеют только 93,7% населения. Наибольшую трудность испытывают жители удаленных высокогорных деревень. Согласно действующим законодательным нормам, «доступным» считается отделение, до которого можно добраться пешком за 30 мин.

Зато в отчете отмечается, что отделения стали лучше адаптированы к нуждам инвалидов: пандусы для колясок стали более пологими, двери шире, а во многих отделениях высота окошка такова, чтобы через него было удобно общаться, даже если вы прикованы к своему креслу. Тут стоит оговориться: речь идет не о том, что стало больше отделений, оборудованных пандусами для инвалидов и специальными лифтами, а о том, что уже существующие условия были улучшены. Иными словами, скаты стали удобнее, а старые подъемники заменили на новые, более современные.

Новый сайт также адаптирован под нужды людей со слабым зрением, слепых и глухих. Навигация значительно упростилась и добавились возможности некоторых голосовых команд. Все видеоролики, не только рекламные, но и материалы, объясняющие некоторые услуги, снабжены субтитрами на французском, немецком и

итальянском языках. Справедливости ради стоит отметить, что Почта России пообещала грядущей осенью запустить обновленный сайт, отвечающий пожеланиям клиентов. Точная дата названа не была. Будем ждать.

Еще одно нововведение касается часов работы Почты Швейцарии. Более половины отделений перешли на новый график: теперь они открыты не шесть, а восемь часов в день.

Примечательно, что доклад федеральной комиссии завершается совершенно неожиданным образом. Дело в том, что у почтальонов всегда есть в распоряжении коды или ключи от парадных дверей, за которыми расположены почтовые ящики. А это дает Почте Швейцарии явное преимущество перед конкурентами, которые не могут обеспечить доставку вовремя, потому что попросту не в состоянии попасть в подъезд. И этот момент должен быть исправлен, уверено правительство.

[почта швейцария](#)

Статьи по теме

[Швейцарская почта тестирует дроны для доставки посылок](#)

[Почтальон звонит быстро](#)

[Швейцарские почтальоны выступили против роботов](#)

Source URL: <http://www.nashagazeta.ch/news/ma-suisse/19830>