

Романенко О. С., здобувача вищої освіти 3 курсу, група ПТ-181
Науковий керівник – **Ганєєва Т. В.**, ст. викладач
Національний університет «Чернігівська політехніка» (м. Чернігів, Україна)

ДОСЛІДЖЕННЯ СЕРВІСУ ТА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОШТОВИХ СЛУЖБ

Ми живемо у той час, коли цифровізація, вагомість інтернету та технологій у житті людини набуває все більшого значення. Наслідком цього стає бурхливий розвиток сектору продаж через інтернет-магазини. Доставка всіх придбаних товарів потребує щонайкращого сервісу, збереження, швидкості та прийнятної ціни для задоволення всіх потреб споживачів. Також усі умови щодо надання поштових послуг повинні відповідати вимогам законодавства України для отримання обслуговування високого рівня.

Тому метою роботи є дослідження сервісу та якості обслуговування популярних поштових служб.

Об'єктами дослідження обрано поштові оператори: Укрпошта (Відділення №21 по місту Чернігів), Нова Пошта (Відділення №1 по місту Чернігів), Meest Express (Партнерське відділення №4128 по місту Чернігів). Предметом дослідження є якість послуг та відповідність обслуговування вимогам Законодавства України.

Порядок надання послуг поштового зв'язку, прав та обов'язків операторів поштового зв'язку і користувачів послуг поштового зв'язку регулюється законами України та Конституцією.

Дослідження якості обслуговування було проведено за основними (термін доставки, свій транспорт та ціна), додатковими (міжнародна доставка, перевезення крупногабаритних вантажів) та супутніми (мобільний додаток, програма лояльності, API, фулфілмент) показниками.

Укрпошта є державною поштою та володіє найбільшою кількістю відділень по країні, сумарно більшою ніж у всіх конкурентів. Нова пошта є лідером серед доставок через інтернет-магазини, вона має широкую мережу відділень, але в цьому незначно поступається за їх кількістю перед Meest Express. Meest Express є середньою доставкою основною конкурентною перевагою якої є друга за величиною кількість поштових відділень, все це за рахунок партнерських відділень.

Почнемо з групи основних показників. У першій поштової служби така ситуація з цим: строк доставки складає від 1 до аж 6 днів, що є досить довгим періодом і не допомагає Укрпошті конкурувати з лідером ринку; наявний транспорт для доставки; ціни за доставку малих та великих посилок дуже дешеві у порівнянні з ринком, але за середні просять досить багато у порівнянні з конкурентами. Друга: термін доставки є напевно найшвидшим по Україні – 1 чи 2 дні; наявний транспорт для доставки; ціни середні. Третя: середній термін доставки від 1 до 3 днів; наявний транспорт для доставки; досить дорого в Meest Express відправляти та отримувати малі та великі посилки, але перевозка середніх коштує недорого.

Додаткові показники. Серед досліджуваних поштових служб всі мають міжнародну доставку та можливість перевезення крупногабаритних вантажів.

Супутні послуги. Всі служби серед досліджених мають API (набір інструментів для автоматизації роботи з компанією) та мобільні додатки для зручності. Програма лояльності відсутня тільки у Meest Express. Фулфілмент (комплекс логістичних операцій, який передбачає обробку товарів, а також максимально швидке і ефективно виконання замовлення) наявний тільки у служби Нова Пошта.

Аналіз по відділенням. Відділення Укрпошти має велику вивіску над входом, на дверях присутнє оголошення з графіком роботи та поштовим індексом. В залі присутній стенд зі всією необхідною інформацією. Співробітники дуже ввічливі, мають всі необхідні навички та знання. Отримання/відправка посилок відбувається швидко, при отриманні дотримується вся процедура (ставляться всі необхідні підписи та засвідчується особа), на руки видається розрахунковий документ (чек). Відділення Нової Пошти також має велику вивіску над входом, на дверях присутнє оголошення з графіком роботи. В залі присутній стенд зі всією необхідною інформацією. Співробітники ведуть себе ввічливо, носять службову уніформу, мають всі необхідні навички. Отримання/ відправка посилок відбувається швидко, але не завжди при отриманні дотримується вся процедура і посилку можуть видати без необхідних підписів, що засвідчують факт отримання та без чеку, усе це відбувається через велику кількість нових співробітників. Так як перевірка роботи Meest Express проводилося не у основному відділенні, а у партнерському, то про них можна сказати менше. На дверях партнерського відділення присутня табличка про можливість отримання посилок, персонал ввічливий, видає посилку при засвідченні особи але не видає розрахунковий документ.

За результатами проведених досліджень можна зробити висновки, що Нова Пошта лідирує за сервісом, бо відповідає всім показникам, має швидку доставку, широку мережу відділень та середні ціни. Укрпошта поступається лідеру тільки часом доставки та відсутністю фулфілменту. Meest Express поступається лідеру відсутністю програми лояльності та фулфілменту, має сумнівний процес видачі посилки, але все це компенсується зручністю та швидкістю видачі посилок.

Список використаних джерел

1. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270-2009-п#Text> (дата зверення 19.05.2021)
 2. Офіційний сайт Укрпошти. URL: <https://www.ukrposhta.ua/ua> (дата зверення 19.05.2021)
 3. Офіційний сайт Нова Пошта. URL: <https://novaposhta.ua/> (дата зверення 19.05.2021)
 4. Офіційний сайт Meest Express. URL: <https://ua.meest.com/> (дата зверення 19.05.2021)
 5. Огляд українських служб доставки. URL: <https://horoshop.ua/ua/blog/obzor-ukrainskikh-sluzhb-dostavki/> (дата зверення 19.05.2021)
-