

راهنمای ثبت شکایات

مقدمه

با سلام خدمت مشتریان محترم شرکت ملی پست ، در این مستند نحوه ثبت شکایت توسط مشتریان توضیح داده خواهد شد.

شرکت ملی پست ایران بر اساس تعهدات سرویسهای مختلف پستی موظف به ارسال و توزیع دقیق و بموقع مرسولات پستی است . به طوری که طبق توافقنامه سطح خدمات پستی (SLA) شرکت پست مرسولات در سخت ترین شرایط حداکثر برای مرسولات سفارشی حداکثر ۷ روز بعد از قبول و برای مرسولات پست پیشتاز حداکثر ۳ روز بعد از قبول و برای پست ویژه حداکثر ۱ روز بعد از قبول توزیع خواهند شد. به هر حال به منظور تکریم ارباب رجوع، سامانه رسیدگی به شکایات شرکت ملی پست آماده دریافت شکایات و نقطه نظرات مشتریان محترم می باشد.

سامانه رسیدگی به شکایات شرکت ملی پست به عنوان یک پلتفرم ارتباطی فعال و کارآمد، برای دریافت شکایات، پیشنهادات و نظرات مشتریان عزیز بوده و هدف اصلی این سامانه، فراهم آوردن فرصتی مناسب برای شنیدن صدای مشتریان، ارزیابی نیازها و تلاش برای رفع موانع و ارتقاء سطح خدمات ارائه شده است. در اینجا، به ارباب رجوع عزیز و ارجمند شرکت پست ، که با رهبری و هدایت درست خود، این شرکت را به سمت توسعه و بهبود مستمر هدایت می فرمایند تشکر می نماید.

نحوه ثبت شکایت

برای ثبت شکایت به آدرس <https://eop.post.ir> مراجعه فرمایید. در صفحه اصلی با تصویر زیر مواجه خواهید شد . اگر از مشتریان

شرکت هستید بر روی گزینه مشتریان کلیک کنید



در صفحه بعدی، لیستی از علت‌های شکایت نمایش داده می‌شود در این قسمت نوع شکایت خود را انتخاب کنید

۱ نوع شکایت

لطفا نوع شکایت خود را انتخاب کنید

آسیب دیدگی و یا دستخوردگی مرسوله

تاخیر در ارسال و توزیع مرسوله

عدم تعیین سرنوشت مرسوله در فرایندهای پستی (سرنوشت نامعلوم)

عدم توزیع مرسوله در نشانی و یا تحویل مرسوله به گیرنده غیر اصلی

ارایه سرویس اجباری (اجبار در انتخاب)

کالای دریافت شده با کالای درخواست شده مغایرت دارد

شکایت دیگری دارم که مربوط به کارکنان یا نحوه برخورد یا مشکلات دیگر شرکت ملی پست است

مرحله بعد

بعد از انتخاب هر یک از موارد بالا به جز مورد آخر وارد منوی زیر می‌شویم و در این قسمت کد مرسوله را وارد کنید.

توجه: که کدهای مرسوله یک عدد ۲۰ یا ۲۴ رقمی است که در زمان قبول مرسوله توسط باجه قبول به شما تحویل شده یا برای شما پیامک شده است.

توجه: مرسولات پست عادی کد مرسوله نداشته و امکان ثبت شکایت برای آنها وجود ندارد بلکه مرسولات سفارشی، ویژه پیشتاز و مرسولات خاص سازمانی و اداری و امانتی دارای کد مرسوله می‌باشند

۲ کد مرسوله

لطفا کد مرسوله خود را وارد کنید

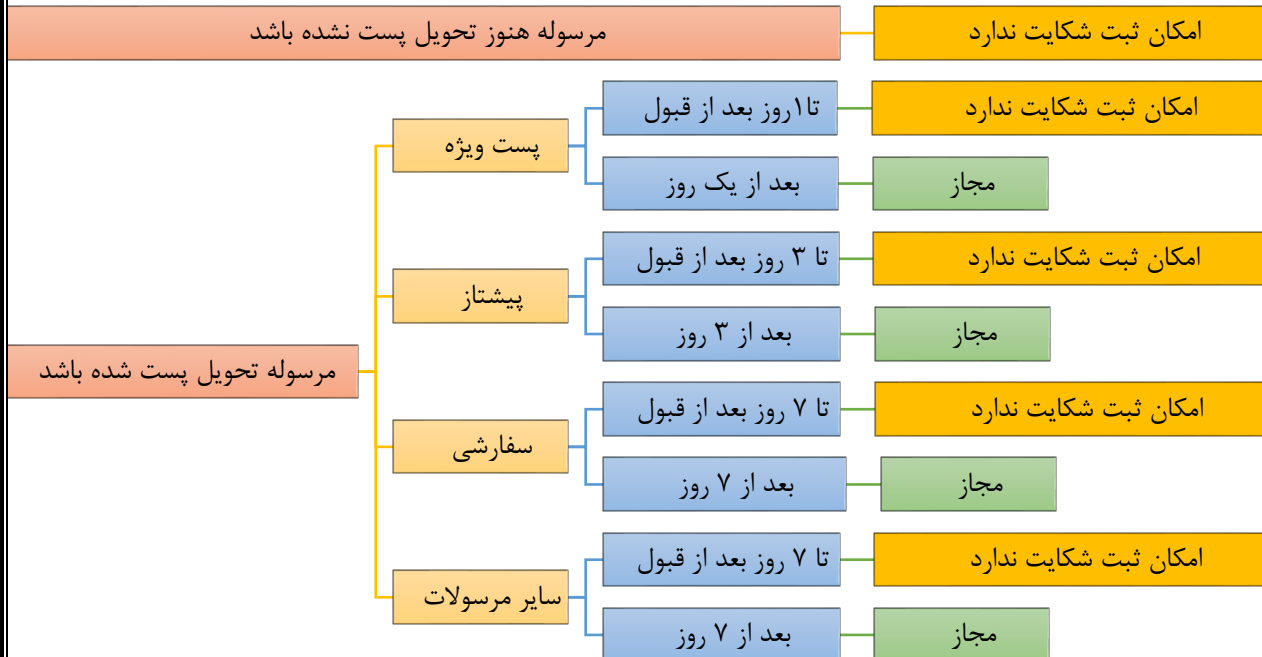
کد مرسوله داخل کشور
 کد مرسوله خارج از کشور

کد مرسوله ۲۰ یا ۲۴ رقمی خود را وارد کنید

مرحله قبل

مرحله بعد

بر اساس زمان قبول مرسوله یکی از حالات زیر رخ می دهد



اگر مرسوله شما هنوز تحویل پست نشده باشد پیغام زیر نمایش داده می شود

توضیحات ۳

شرکت ملی پست ایران بر اساس تعهدات سرویسهای مختلف پستی موظف به ارسال و توزیع دقیق و بموقع مرسولات پستی است

هنوز مرسوله شما تحویل پست نشده است. نوع مرسوله شما "پیشتاز" می باشد و طبق **توافقنامه سطح خدمات پستی (SLA)** این نوع مرسولات حداکثر تا ۳ روز بعد از **قبول** به توزیع خواهند شد و ثبت شکایت صرفا بعد از آن امکانپذیر خواهد بود..

پیشنهاد میگردد که از طریق سامانه **سامانه رهگیری مرسولات** نسبت به رهگیری و آگاهی از سرنوشت مرسوله اقدام فرمائید

خروج

و بر اساس جدول بالا اگر هنوز مدت مجاز برای ارسال مرسوله توسط شرکت پست نرسیده باشد شما امکان ثبت شکایت نخواهید داشت و پیام زیر نمایش داده می شود

توضیحات ۳

شرکت ملی پست ایران بر اساس تعهدات سرویسهای مختلف پستی موظف به ارسال و توزیع دقیق و بموقع مرسولات پستی است

نوع مرسوله شما "پیشتاز" می باشد و طبق **توافقنامه سطح خدمات پستی (SLA)** حداکثر تا ۳ روز بعد از قبول توزیع می گردد. در حالی که از زمان قبول مرسوله شما ۱ روز گذشته است. خواهشمندیم ضمن شکیبایی در صورتی که نیاز به شکایت دارید ۲ روز بعد اقدام نمایید

پیشنهاد میگردد که از طریق سامانه **سامانه رهگیری مرسولات** نسبت به رهگیری و آگاهی از سرنوشت مرسوله اقدام فرمائید

خروج

اگر کد مرسوله شما درست باشد و مجاز به ثبت شکایت باشید ، به صفحه زیر هدایت خواهید شد

توجه: برای ثبت شکایت باید ابتدا موبایل خود را وارد نمایید. سپس یک تایید برای شما ارسال خواهد شد که باید آن را در همین فرم وارد نمایید

ارسال کد تایید

۰۹XXXXXXXX

شماره موبایل خود را وارد کنید

بررسی و ادامه

XXXXXX

کد تایید ارسال شده را وارد کنید

خروج

در این قسمت شماره موبایل خود را وارد کنید . سامانه به منظور تایید شماره موبایل شما یک پیامک را به شما ارسال می کند. سپس کد تایید خود را وارد کنید

پس از تایید پیامک، در صورتی که سامانه بتواند اطلاعات مرسوله پستی را بر اساس کد مرسوله پیدا کند ، اطلاعات زیر به شما نمایش می دهد که غیر قابل ویرایش می باشد. توجه داشته باشید که ممکن است برخی اطلاعات قابل ویرایش باشد که در آن صورت شما باید آنها را ویرایش کنید

در انتها شرح شکایت خود را در حداقل ۵ کلمه و حداکثر ۱۰۰ کلمه توضیح دهید

توضیح مهم: استان و شهر محل شکایت برابر استان مقصد مرسوله است . بدین معنی که مسئولیت پیگیری و توزیع مرسولات شما به عهده استان مقصد می باشد

ثبت شکایت به عنوان مشتری

اطلاعات شکایت

کرمان	* شهرستان محل شکایت	کرمان	* استان محل شکایت
آسیب دیدگی و یا دستخوردگی مرسوله	* موضوع	کرمان	* شهر محل شکایت
۲۰۰۸۳۰۲۳۲۹۰۰۰۴۸۸۹۰۰۷۶۱۱۴	شماره یا بارکد مرسوله	پیشتاز	* عنوان سرویس
		۱۴۰۲/۱۲/۰۱	تاریخ
شرح شکایت خود را حد اکثر تا ۸۰۰ نویسه وارد نمایید...			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> انصراف برگشت به صفحه قبل مرحله بعدی </div>			

در مرحله بعد می بایست اطلاعات کاربری که وارد شود

ثبت شکایت به عنوان مشتری

اطلاعات شما

نام خانوادگی را وارد نمایید	* نام خانوادگی	نام خود را وارد نمایید	* نام
کد ملی را به صورت عددی بدون خط تیره وارد کنید <input type="checkbox"/> اتباع خارجه دارای کد فراگیر	* کد ملی	۰۹۱۸۹۰۵۰۹۱۲	* تلفن همراه
{انتخاب کنید}	* شهرستان	{لطفا انتخاب کنید}	* استان محل سکونت
تلفن ثابت خود را همراه پیش شماره وارد نمایید	* تلفن ثابت		* شهر
		کد پستی ۱۵ رقمی را به صورت عددی وارد کنید	* کد پستی
		<input type="text" value="443637"/> <input type="text" value="عبارت را وارد کنید"/>	کد امنیتی
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> بازگشت به صفحه اصلی مرحله بعدی </div>			

در صورت که اطلاعات را کامل کنید ، پس ثبت شکایت یک کد پیگیری توسط سیستم صادر شده و فرایند خاتمه می یابد

درخواست شما با موفقیت با کد پیگیری ۱۴۰۲۱۲۲۸۹۹۰۰۹ ذخیره شد.
می توانید از طریق همین سایت درخواست خود را پیگیری نمایید.

متوسط زمان پاسخگویی به درخواستها یک روز می باشد

[بازگشت به صفحه اصلی](#)