

Соцсети: клиенты грузоперевозчиков жалуются на воровство, несоблюдение сроков доставки и повреждение грузов

Работа транспортных компаний, спецификой которых является срочная доставка грузов, все чаще находит отражение в негативных отзывах клиентов, которые те публикуют в соцсетях и на специализированных сайтах. Самые распространенные жалобы – повреждения груза, воровство при пересылке, потери багажа и несоблюдение сроков доставки.

Своей некачественной работой грузоперевозчики наносят ущерб как логистическим компаниям, так и частным лицам. В попытках заработать, транспортные компании экономят на персонале, не проверяют должным образом лиц, которым передают груз для транспортировки, имеют недостаточное количество машин в автопарке, а многие автомобили и вовсе не отвечают условиям эксплуатации. Транспортные компании грешат и тем, что относятся к заказам наплевательски, а к клиентам — по-хамски. Сформировать цивилизованный и лояльный к клиенту рынок при нынешнем положении чрезвычайно сложно.

Так, Сергей, заказавший пересылку планшета в Москву из Саратова в транспортной компании «Энергия», сообщает о том, что при получении были обнаружены повреждения упаковки, а сам планшет оказался разбит. При этом клиент уточняет, что упаковка была повреждена на одном из этапов транспортировки, после чего нарушение целостности было проигнорировано, а коробка вновь была замотана скотчем. Пользователь сообщает также, что из посылки убрали крышку, защищавшую груз, а планшет поместили разбитым стеклом вверх без упаковки. В Саратове за день до доставки груза отправителю поступил звонок от представителя компании, заказчика попросили подъехать и подписать бумаги, в которых говорилось о том, что клиенту предлагали упаковать груз иным способом, но он отказался. Когда заказчик написал претензию, он получил в ответ слова о том, что доказательств того, что планшет отправлялся целым, нет. Оставляя отзыв, клиент, естественно, говорит о том, что обращаться к данному грузоперевозчику не стоит.



Немало негативных отзывов и от тех, кто заказывал перевозку более крупных грузов. В частности, клиентка ТК «Ратек» Дина Владимировна пишет, что «элитная мебель, идеально упакованная продавцом во Владивостоке, была вручена на складе в разрушенной продавленной упаковке с несколькими царапинами».



А заказчик ТК «Энергия» Владимир из Саяногорска сообщает, что заказывал из Улан-Удэ лобовое стекло для автомобиля, груз был упакован при нем, но при получении выяснилось, что стекло пришло в трещинах, явно полученных от сильного удара чем-то острым. «Грузят лопатой, разгружают тямками», – подводит безрадостный итог о работе грузоперевозчика Андрей Никифоров из Омска, получивший вместо автомобильного стекла грудку осколков.

Аналогичные проблемы происходили и при доставке других грузов – железных шкафов, постельного белья, детских игрушек и личных вещей.

Несоблюдение сроков доставки – еще одна проблема, с которой приходится сталкиваться клиентам грузоперевозчиков. По отзывам отправителей и получателей известно, что в транспортных компаниях не редки случаи опозданий по заявленным срокам доставки грузов.

Заказчик из Воскресенска пишет в отзыве, что груз из Курска, отправленного ТК «ЖелДорЭкспедиция», не мог дойти до пункта доставки почти месяц: груз потеряли, зачем-то отправили в Новосибирск, после чего лишь сухо извинились. Клиент уточняет, что оформил претензию на возмещение неустойки за нарушение сроков доставки, а грузоперевозчик в свою очередь оценил вину компании в 8 рублей.

Обозленные клиенты пишут о том, что намерены решать вопрос с задержкой доставки через суд. «Пошел второй месяц, слов нет. Видимо, придется разговаривать через суд, по-другому не понимают», – пишет в отзыве о работе компании «Энергия» Элина из Москвы.

Также встречаются отзывы о том, что транспортные компании недостаточно оперативно оформляют доставку, из-за чего клиенты оказываются в не самом выгодном положении. Так, клиент компании «Емекс» сообщает, что время перевода средств на заявленный счет занял около недели, за это время цена на товар выросла, в то время как деньги не подлежат возврату.

Ряд клиентов грузоперевозчиков жалуются на недостатки при получении груза. Причем теряются как небольшие предметы, так и крупногабаритные грузы. «Привезли пустой кейс от дорогого шурупверта», – пишет клиент ТК «Ратек», Иван из Санкт-Петербурга. «В прошлый раз потеряли комплект колес, – сообщает клиент этой же компании из Владивостока. – Сейчас пришли диски без колпаков».

Также многие пользователи отмечают, что транспортные компании, все как одна обещающие на официальных ресурсах индивидуальный подход к каждому клиенту, нередко грешат тем, что не отвечают на обращения заказчиков, имеющих претензии к работе грузоперевозчиков – такие отзывы тоже не редкость, как и те, в которых говорится о том, что на сайтах грузоперевозчиков часто не работает сервис, позволяющий отслеживать грузы.

Специалисты отмечают, что рост числа недобросовестных грузоперевозчиков обусловлен отменой государственной системы лицензирования перевозок, а также тем, что транспортные компании недостаточно хорошо проверяют перевозчиков.

К потенциально недобросовестным транспортным компаниям относятся все ИП и фирмы, у которых небольшой автопарк, их доля на рынке, к сожалению, велика, и они не в состоянии обеспечить должную надежность грузоперевозок.

Для того, чтобы обезопасить себя от некачественных услуг, нужно следовать ряду правил. В разговоре с

диспетчером важно уточнять детали. Во-первых, не стоит стесняться спрашивать, какая техника занимается транспортировкой: используются ли автомобили с большим пробегом, какова техническая оснащенность транспорта. Во-вторых, не стоит пренебрегать страховкой; к слову, в России застрахованного грузооборота не более 20%, в то время как в Европе этот показатель достигает 85%, что для нашей страны — неоправданное упущение. Третьим критерием выбора грузоперевозчика является возможность отслеживания груза, ведь использование GPS-навигаторов позволяют следить за перемещениями груза на всем пути следования. Четвертым и, возможно, самым важным критерием качества услуг является репутация компании, подтвержденная отзывами клиентов о ней и ценовой политике. Сотрудничать стоит лишь с проверенными компаниями, зарекомендовавшими себя на рынке с лучшей стороны.

Новости Прибайкалья - в Вайбере. Только эксклюзив! Подписывайтесь!

Читайте нас в Одноклассниках!

Читайте нас в Телеграме!

Автор: Ярослава Грин © Babr24.com ТРАНСПОРТ, ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС, ИРКУТСК, КРАСНОЯРСК, БУРЯТИЯ
👁 12018 31.08.2017, 11:51 📌 807

URL: <https://babr24.com/?ADE=164445> Bytes: 6751 / 6337 Версия для печати

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:
irkbabr24@gmail.com

Автор текста: **Ярослава Грин.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: [@bur24_link_bot](#)
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: [@irk24_link_bot](#)
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: [@kras24_link_bot](#)
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)