İNFORMASİYA
KOMMUNİKASİYA
TEXNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

İstehlakçıların sürətli poçt xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

2026-cı ilin III rübü üzrə

İstehlakçıların sürətli poçt xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi və orta cavablandırılma müddətləri

№	Poçt rabitəsi operatorları	Şikayət indeksi
1	"DİNAMEKS CARGO" MMC	18.97 ↓
2	"AZCAMEX" MMC	5.48 ↓
3	"KOLİPLUS" MMC	4.29 ↑
4	"AZƏRİ EKSPRESS" MMC	3.88 ↓
5	"EXPERT" MMC	2.91 ↓
6	"166 EXPRESS" MMC	1.29 ↑
7	"KARGOLUX COMPANY" MMC	1.25 ↓
8	"DH LOGİSTİKA" QSC	1.14 ↓
9	"ASE ASYA AFRIKA HIZLI KARQO VE DAĞITIM" MMC	1.01 ↓
10	"STAR EXPRESS AZƏRBAYCAN" MMC	0.98 ↑
11	"LIMAK AZ" MMC	0.58 ↓
12	"MOREX" MMC	0.44 ↑
13	"KANGO" MMC	0.33 ↑
14	"AZƏRPOÇT" MMC	0.27 ↑

№	Poçt rabitəsi operatorları	Orta cavablandırma müddəti (gün)
1	"KOLİPLUS" MMC	Cavablandırılmayıb*
2	"KARGOLUX COMPANY" MMC	Cavablandırılmayıb*
3	"MOREX" MMC	8
4	"STAR EXPRESS AZƏRBAYCAN" MMC	6
5	"DİNAMEKS CARGO" MMC	5
6	"EXPERT" MMC	5
7	"AZƏRİ EKSPRESS" MMC	4
8	"166 EXPRESS" MMC	4
9	"DH LOGİSTİKA" QSC	4
10	"LIMAK AZ" MMC	4
11	"ASE ASYA AFRIKA HIZLI KARQO VE DAĞITIM" MMC	3
12	"AZƏRPOÇT" MMC	3
13	"AZCAMEX" MMC	2
14	"KANGO" MMC	2

↑ - İndeksin yaxşılaşmasının göstəricisidir.
↓ - İndeksin pisləşməsinin göstəricisidir.

Şikayət indeksi istifadəçi müraciətlərinin intensivliyini və xidmətlə bağlı narazılıq səviyyəsinin nisbi göstəricisini əks etdirir. Bu, müştərilərin bir məhsul və ya xidmətdən hansı səviyyədə narazı qaldıqlarını göstərir. Şikayət indeksinin yüksək olması müştəri narazılığının çox olduğunu, aşağı olması isə müştəri narazılığının daha az olduğunu bildirir. İndeks yalnız Agentliyə daxil olan müraciətlərə əsaslandığından bütün istifadəçi narazılıqlarını tam əhatə etməyə bilər və göstəricilər müqayisəli xarakter daşıyır.

Qeyd:

- *Hesablamaya poçt göndərişlərinin sayı 1000-dən, şikayət sayı 3-dən az olan operatorlar daxil edilməmişdir.*
- *İKTA-ya daxil olan bütün şikayətlər "E-Şikayət" platformasına inteqrasiya edilir.*
- *Bazar payı hesablanarkən poçt rabitəsi operatorlarının təqdim etdiyi məlumatlardan, məlumatlar natamam olduqda ötən dövrün məlumatlarından və ya Dövlət Gömrük Komitəsinin məlumatlarından istifadə edilmişdir.*
- ** E-şikayət platforması üzərindən vətəndaş müraciətlərini cavablamaqdan imtina edirlər.*