



Since 1960



www.tipaxco.com



دفتر مرکزی: تهران، شهرک استقلال، خیابان نخ زرین، نبش کوچه رضا
دفتر مدیریت: تهران، خیابان انقلاب، خیابان استادنجات الهی، پلاک ۳۸
خط ویژه: ۰۲۱ - ۴۱۰۳۶۰۰۰ خدمات مشتریان: ۰۲۱ - ۸۴۵۷



فهرست

معرفی تیپاکس	۱
توانمندی‌های تیپاکس	۴
مشتری‌های تیپاکس	۶
خدمات تیپاکس	۹
خدمات تکمیلی تیپاکس	۲۴
نمایندگان تیپاکس	۳۱
اپلیکیشن مای تیپاکس	۳۶
پلتفرم ای تیپاکس	۳۸
ممنوعات ارسال	۴۱
برخی از مشتریان قراردادی تیپاکس	۴۳



معرفی تیپاکس

شرکت تیپاکس با سابقه‌ای بیش از ۶۰ سال در صنعت لجستیک، با برخورداری از گسترده‌ترین شبکه جمع‌آوری و توزیع بسته توانسته است از گذشته تاکنون، در مسیر نوآوری و توسعه قدم بردارد. این شرکت به عنوان بنیان‌گذار خدمات کورییر یا همان سرویس حمل درب به درب، یکی از معتبرترین و توانمندترین سازمان‌های ارائه دهنده خدمات حمل‌ونقل در ایران است.



بهره‌گیری از ۲۷۰۰ دستگاه حامل سنگین و سبک مجهز به سامانه ناوبری GPS



بیش از ۱۰۰۰ نمایندگی



پیشگام در ارسال درب به درب



جابجایی بیش از ۱۵۰,۰۰۰ بسته در روز



بیش از ۸۰۰۰ نفر نیروی متخصص و توانمند



مجهز به مدرن‌ترین و مکانیزه‌ترین هاب خاورمیانه (تی هاب)

«توانمندی‌های تیپاکس در حوزه فعالیت‌های لجستیکی»

- «ارائه خدمات متنوع در حوزه‌های لجستیکی»
- «آماده‌سازی بسته‌ها برای ارسال به سراسر کشور، بر اساس مسیرهای مشخص، با همکاری شرکت خواهر «تی‌هاب»»
- «دسته‌بندی و آماده‌سازی سریع بسته‌ها برای ارسال با بهره‌گیری از ۱۳ هاب منطقه‌ای»
- «پوشش گسترده با برخورداری از ۱۰۰۰ نمایندگی در سراسر کشور»
- «فروش از طریق نمایندگی‌ها در سراسر کشور»
- «بسترهای فروش آنلاین به منظور ایجاد دسترسی ساده مشتریان به خدمات تیپاکس:»
 - وبسایت رسمی تیپاکس
 - پلتفرم ای‌تیپاکس برای کسب‌وکارها
 - اپلیکیشن مای‌تیپاکس
- «پاسخگویی مستمر از طریق سامانه رسمی خدمات مشتریان»



« مشتری‌های تیپاکس

تیپاکس در طی سال‌های فعالیت، خدمات خود را در اختیار مشتریان مختلف قرار داده است. در حالت کلی، می‌توان مشتریان تیپاکس را در سه دسته عمده قرار داد:

- مشتریان حقیقی، افرادی که در زمان‌های مختلف و برای مقاصد شخصی، اقدام به ارسال بسته می‌کنند.
- کسب‌وکارهای کوچک و متوسط و فعالین حوزه‌های تجارت بر بستر رسانه‌های اجتماعی و تجارت الکترونیک، که محصولات خود را به مناطق مختلف کشور ارسال می‌کنند.
- کسب و کارهای بزرگ، فعالین تجاری که در قالب یک قرارداد رسمی با تیپاکس - به عنوان بازوی لجستیکی - به ارسال محصولات خود می‌پردازند.





روش کار با مشتریان قراردادی

مشتریان قراردادی تیپاکس، سازمان یا کسب‌وکارهایی هستند که به‌خاطر حجم زیاد بسته‌های ارسالی در ماه، برای دریافت خدمات مورد نیازشان، نسبت به عقد قرارداد اقدام می‌کنند. فرآیند عقد قرارداد با تیپاکس به این شرح است:

- ارتباط کارشناسان فروش (اکانت آفیس) با مشتری
- ثبت مشتری در پل اکانت آفیس و تخصیص کد
- مذاکره اکانت آفیس با مشتری برای دریافت نیازها
- تهیه پروپوزال ارائه خدمات طبق نیازهای مشتری
- تهیه پیش‌نویس قرارداد بر مبنای پروپوزال
- ارائه قرارداد به همراه تعرفه‌های توافقی
- امضای قرارداد توسط طرفین
- ابلاغ قرارداد به واحدهای سازمان
- شروع همکاری



« خدمات تیپاکس

خدمات اصلی تیپاکس به سه دسته: سرویس درون شهری، سرویس بین شهری و سرویس بین الملل تقسیم می‌شود.



سرویس درون شهری

سرویس درون شهری، خدمت انتقال بسته از مبدا به مقصد در یک شهر است که به صورت درب به درب انجام می‌شود. سرویس درون شهری شامل دو بخش مجزا است که مشتریان بنا بر نیاز زمانی، می‌توانند یکی از این دو شیوه ارسال بسته را انتخاب کنند.

○ سرویس تحویل در همان روز (Same Day): در این سرویس بسته‌های مشتریان در یک‌روز دریافت و تحویل می‌گردد. این سرویس در تهران توسط شرکت خواهر، "تی نکست" و با امضای قرارداد ارائه می‌شود.

○ سرویس تحویل روز بعد (Next Day): در این سرویس بسته‌های مشتریان در روز اول دریافت و در روز بعد، در همان شهر توزیع و به دست گیرنده می‌رسد.



سرویس بین شهری

سرویس بین شهری، انتقال سریع بسته‌ها از طریق مسیرهای زمینی و هوایی است که در کنار ارائه خدمات درب‌به‌درب، برای فرستنده و گیرنده صرفه‌جویی در زمان و هزینه را به همراه دارد.

از طریق ثبت سفارش در یکی از بسترهای فروش آنلاین، ارتباط با نمایندگی و یا مراجعه حضوری به نمایندگی‌ها، بسته توسط تیپاکس دریافت شده و پس از انجام مراحل ارسال، در محل گیرنده یا در نمایندگی مقصد و یا در لاکرهای هوشمند تحویل داده می‌شود.

استفاده از این سرویس برای کلیه مشتریان حقیقی و حقوقی امکان‌پذیر است.



سرویس بین الملل

تیپاکس با همکاری شرکت خواهر، «تی اکسپرس» خدمات ارسال بسته، اسناد و مدارک، کارگو، خرید و ارسال کالا را به سراسر دنیا، منطبق با قوانین بین الملل حمل و نقل ارائه می دهد. در این همکاری تیپاکس وظیفه ی جمع آوری و توزیع بسته در ایران را به عهده دارد و ارسال و توزیع بسته خارج از مرزهای ایران به عهده ی شرکت تی اکسپرس است.

نکته:

- مدت سیر بسته از ایران به سایر کشورها ۷ - ۱۰ روز کاری
- مدت سیر بسته از دیگر کشورها به ایران ۱۰ - ۱۵ روز کاری
- سرویس اکسپرس (ارسال سریع) مدارک
- سرویس ارسال اکونومی (اقتصادی) مدارک
- سرویس پس کرایه مدارک



ثبت و پیگیری شکایات

تیپاکس، به‌عنوان سازمانی مشتری‌مدار، در راستای جلب رضایت و رفع مشکلات مشتریان خود و با بهره‌گیری از سامانه ثبت و پیگیری شکایت، در کوتاه‌ترین زمان ممکن نسبت به رفع مشکلات اقدام می‌کند.

مشتریان تیپاکس می‌توانند در صورت بروز هرگونه مشکل از طریق وب سایت تیپاکس (tipaxco.com) و یا تماس با شماره ۰۲۱-۸۴۵۷ به این سامانه دسترسی پیدا کرده و شکایت خود را ثبت کنند. کارشناسان مربوطه درخواست آنها را بررسی و موضوع را تا حصول نتیجه پیگیری خواهند کرد.



بسته بندی

یکی از نکات مهم و ضروری در ارسال بسته‌ها، به‌کارگیری بسته‌بندی مناسب است. استفاده از روش‌های گوناگون بسته‌بندی، ضمن حفظ امنیت کالا و سلامت بسته‌ها، باعث می‌شود تا طیف گسترده‌ای از خدمات به مشتریان ارائه شود.

شرکت تیپاکس برای رفاه مشتریان و افزایش هر چه بیشتر کیفیت ارسال، کارتن‌ها و پاکت‌های متفاوتی را براساس ابعاد و وزن مرسوله ارائه می‌دهد. علاوه بر این، استفاده از لیبل‌های امنیتی برای اطمینان از سالم رسیدن بسته‌ها، اقدام دیگر تیپاکس برای حفاظت از کالاهای ارسالی مشتریان است.

اطلاعات مورد نیاز در خصوص سایز و قیمت کارتن‌ها و دیگر اقلام بسته‌بندی، از طریق وبسایت تیپاکس به آدرس www.tipaxco.com در دسترس مشتریان قرار دارد.





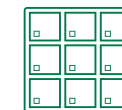
LTL (Less-than-truckload)

LTL، سرویس حمل و نقل بسته‌های حجیم و سنگین ویژه کسب و کارهاست که به صورت درب به درب ارائه شده و در آن بخشی از ظرفیت وسیله نقلیه توسط فرستنده خریداری می‌شود. در واقع کل فضای وسیله نقلیه در این روش، توسط چند مشتری رزرو و به اشتراک گذاشته می‌شود.

این سرویس در پاسخ به نیاز مشتریانی است که قصد ارسال محموله‌هایی (دسته کالاهایی) را دارند که مجموع سفارش آنها بیش از ۱۰۰ کیلو (جرمی یا حجمی) باشد.

مزیت‌ها:

- تعهد زمانی مشخص
- کاهش هزینه‌های لجستیکی
- امکان تخلیه در چند مقصد
- امکان بارگیری در چند مبدا
- ارسال روزانه در مسیرهای معین
- پرداخت اعتباری با امضای قرارداد
- عدم بارگیری یا تخلیه در چند مرحله
- صرفه جویی در فضای انبارش



لاکر (صندوق) هوشمند

لاکر، یک صندوق الکترونیکی هوشمند است که در مکان‌های مختلف مستقر می‌شود تا پاسخگو نیازهای مشتریان باشد. کارکرد اصلی این لاکرها، دریافت، نگهداری و تحویل بسته‌ها است که به‌صورت ۲۴ ساعته، در دسترس افراد و کسب‌وکارها قرار دارد.

مشتری با رزرو لاکر در زمان و موقعیت جغرافیایی دلخواه از طریق بسترهای فروش خدمات تیپاکس، قادر خواهد بود به راحتی زمان و مکان تحویل بسته را مدیریت کند. با این امکان، فرستنده می‌تواند هنگام تعیین آدرس یکی از جایگاه‌های لاکر هوشمند را به‌عنوان مقصد انتخاب کند، تا گیرنده در شهر و محل مشخص شده با مراجعه به صندوق و وارد کردن اطلاعات، بسته خود را بردارد.

لاکرهای هوشمند مناسب ارسال اسناد، مدارک و بسته‌ها در یک محدوده‌ی وزنی و ابعادی مشخص است. لاکر هوشمند از طریق شرکت خواهر «جبار» تجربه‌ای تازه در دریافت بسته را برای مشتریان به ارمغان آورده است.

مزیت‌ها:

- امنیت
- راحتی در دریافت بسته
- بدون محدودیت زمان (شبانه‌روزی بودن)
- صرفه‌جویی در فضا، زمان و هزینه



« خدمات تکمیلی تیپاکس

ما در ازای هزینه‌ای که دریافت می‌کنیم، تعهد، زمان و جابجایی را به مشتریان خود ارائه می‌دهیم. خدمات ارسال تیپاکس از لحاظ زمانی، در بازه ۱ تا ۵ روز کاری، انجام می‌شوند. صدور شناسه الکترونیکی، جبران خسارت حداقلی، اعلام پیامکی به فرستنده و گیرنده و تخصیص بارکد از خدماتی است که تیپاکس در اختیار تمامی مشتریان خود قرار می‌دهد. علاوه بر این، سرویس‌هایی تحت عنوان «خدمات تکمیلی» وجود دارند که مشتریان برحسب نیاز و تمایل خود، می‌توانند از آنها استفاده کنند.



امکان برآورد قیمت

هزینه ارسال بسته، یکی از موارد قابل توجه در هنگام ارسال آن است. در تیپاکس، هزینه ارسال هر بسته مجموع هزینه حمل‌ونقل، بسته‌بندی، جبران خسارت و ... است. هزینه حمل هر بسته، با توجه به فاصله میان مبدأ و مقصد و همچنین وزن و ابعادی که دارد، مشخص خواهد شد.

در صورت درخواست مشتری تعرفه جبران خسارت و همچنین بسته‌بندی و سایر خدمات نیز به هزینه ارسال، اضافه خواهد شد.

برای ایجاد سهولت امکان برآورد هزینه و زمان را در وبسایت تیپاکس فراهم شده است و مشتریان می‌توانند با مراجعه به وبسایت تیپاکس (Tipaxco.com)، قسمت برآورد قیمت و زمان حمل، از زمان و هزینه ارسال بسته خود مطلع شوند.





روش‌های متنوع پرداخت

۱. نقدی

۲. پسکرایه

نقدی/پسکرایه: در این روش با اعلام مشتری بخشی از هزینه بصورت نقدی و مابقی بصورت پسکرایه پرداخت می‌شود. پرداخت نقدی/پسکرایه از طریق پرداخت با کارت اعتباری یا لینک پرداخت پیامک شده، امکانپذیر است.

پرداخت در محل (COD): خدمتی است در راستای نیاز بازار، افراد و فروشگاه‌ها که در هنگام تحویل کالا به مشتری، وجه آن توسط تیپاکس از گیرنده دریافت و به حساب فرستنده واریز می‌شود. ارائه این سرویس به حضور و دریافت بسته توسط گیرنده بستگی خواهد داشت و تسویه حساب حداکثر تا ۱۰ روز کاری انجام می‌شود.

پرداخت اعتباری: در این روش که مختص به مشتریان قراردادی است، آنها می‌توانند هزینه بهای خدمات دریافتی را، در قالب یک قرارداد و در مدت مشخص، به تیپاکس بپردازند.



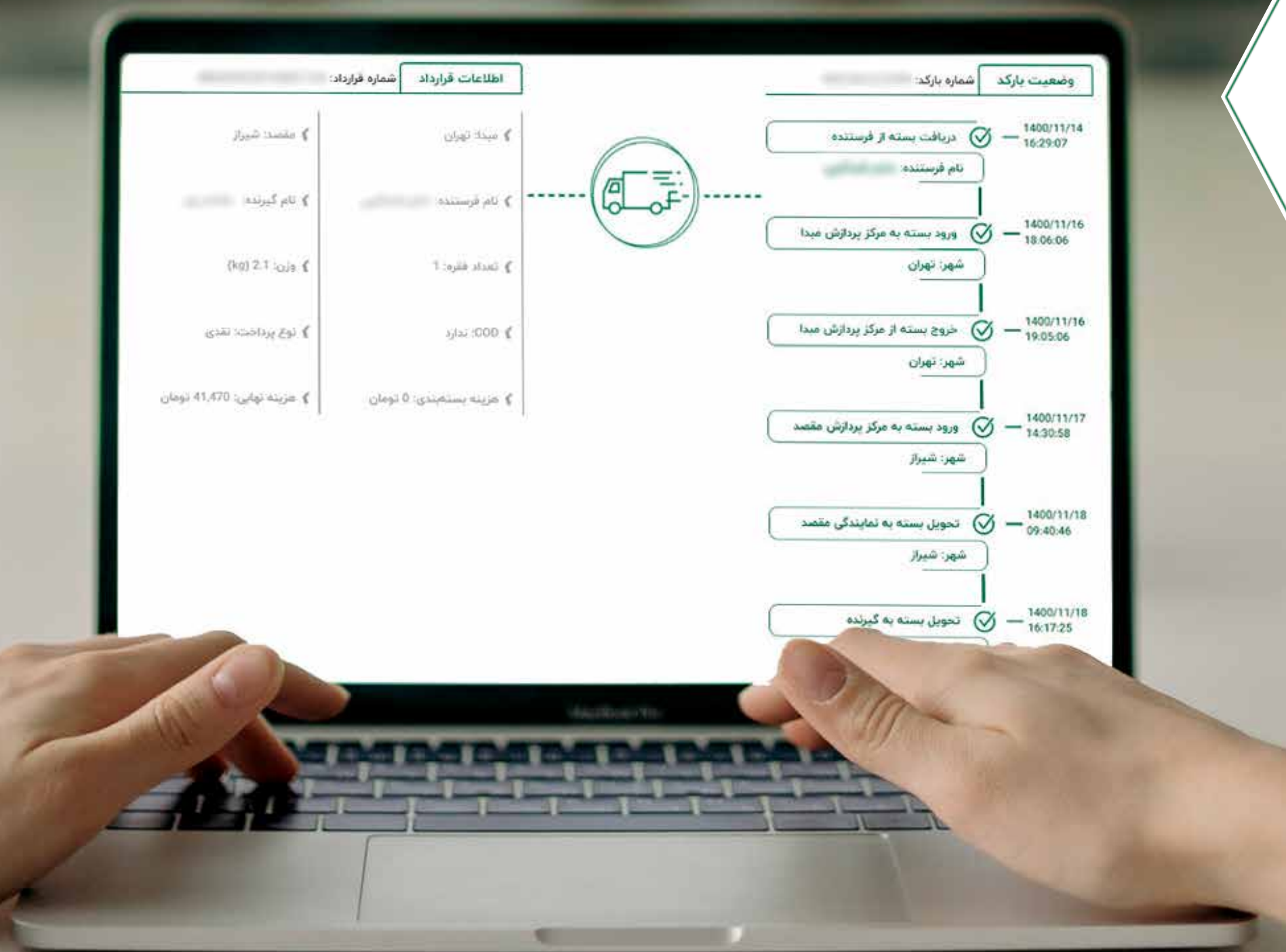


امکان رهگیری بسته

مشتریان می‌توانند با مراجعه به وبسایت تیپاکس به آدرس tipaxco.com، تماس با سامانه ۰۲۱-۸۴۵۷، اپلیکیشن مای تیپاکس و یا پلتفرم ای تیپاکس از وضعیت بسته خود مطلع شوند.

مراحل رهگیری:

- دریافت بسته از فرستنده
- ورود بسته به مرکز پردازش مبدا
- خروج بسته از مرکز پردازش مبدا
- ورود بسته به مرکز پردازش مقصد
- تحویل بسته به نمایندگی مقصد
- برگشت به نمایندگی شهر مقصد
- تحویل بسته به گیرنده
- عودت بسته به نمایندگی شهر مبدا





جبران خسارت

به منظور جلب رضایت مشتریان و همچنین حفاظت از دارایی‌های آنها، خدمت ویژه‌ای تحت عنوان جبران خسارت، در تیپاکس در نظر گرفته شده است. کف و سقف مبلغ جبران خسارت با توجه به ارزش ثبت شده بسته توسط فرستنده، و بر اساس مصوبه سازمان در هر سال تعیین می‌شود که اطلاعات دقیق‌تر در این زمینه با مراجعه به وبسایت تیپاکس در دسترس عموم قرار دارد.

در صورت بروز هرگونه خسارت، مشتری می‌تواند شکایت خود را از طریق شماره ۸۴۵۷ - ۰۲۱ و یا وبسایت تیپاکس، ثبت کند. کارشناسان تیپاکس پرونده را بررسی کرده و در صورت وارد بودن شکایت، فرایند جبران خسارت مطابق با میزان خسارت و ارزش اظهاری بسته هنگام ثبت، قرارداد انجام خواهد شد.

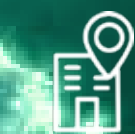


« نمایندگان تیپاکس

نوع خدمت‌رسانی شرکت تیپاکس به مشتریان (جمع‌آوری و توزیع درب به درب) و همچنین توانایی و تخصص بالا، زمینه مناسبی برای گسترش کسب‌وکارها فراهم آورده است. تیپاکس در راستای توسعه شبکه فعالیت‌های خود و گسترش کارآفرینی، به پذیرش نمایندگان در سراسر کشور پرداخته است.

به‌منظور اعطای نمایندگی، مجوز فعالیت با برند تیپاکس به متقاضیان اعطا می‌شود تا به دانش تخصصی تیپاکس دسترسی داشته باشند و به فعالیت جمع‌آوری و توزیع بسته تحت نام تیپاکس (فعالیت‌های لجستیکی) در محدوده یا منطقه خاصی بپردازند. تعداد نمایندگی‌های شرکت تیپاکس تا پایان سال ۱۴۰۰ نزدیک به ۱۰۰۰ دفتر در سراسر کشور بوده است.

نمایندگی که دارای یک تیپاکس بار، یک خودرو حمل بار به همراه راننده و محل استقرار می‌باشد.



سرویس پوینت

نمایندگی که دارای حداقل ۳ تیپاکس بار، یک کارشناس مسئول، حداقل ۳ خودرو حمل بار به همراه راننده و محل استقرار می‌باشد.



نمایندگی استاندارد تهران

نمایندگی که مدیر نمایندگی دارای تیپاکس بار و یک خودرو حمل بار می‌باشد.



کار پوینت

نمایندگی که دارای حداقل یک تیپاکس بار، یک کارشناس مسئول، حداقل یک خودرو حمل بار به همراه راننده و محل استقرار می‌باشد.



نمایندگی نوع ۱

نمایندگی که مدیر نمایندگی دارای یک محل استقرار می‌باشد.



اکسس پوینت

نمایندگی که دارای یک تیپاکس بار، یک خودرو حمل بار به همراه راننده و محل استقرار می‌باشد.



نمایندگی نوع ۲

ساعت کاری نمایندگی‌ها

ساعت کاری استاندارد نمایندگی‌های تیپاکس به شرح زیر است:

- شنبه تا چهارشنبه، از ساعت ۸ صبح الی ۱۸
- پنجشنبه‌ها از ساعت ۹ صبح الی ۱۳

به استثنای شهرهایی که به جهت شرایط اقلیمی و فرهنگی، ساعت کاری متفاوتی خواهند داشت.

ساعت کاری سنتر پوینت‌ها و اکسس پوینت‌ها

ساعت کار سنتر پوینت‌ها و اکسس پوینت‌ها، تابع ساعت کاری مراکزی هستند که در آن واقع شده‌اند.

ساعت کاری کارپوینت‌ها

ساعات کاری کار پوینت تابع همان ساعت کاری نمایندگی‌ها است.

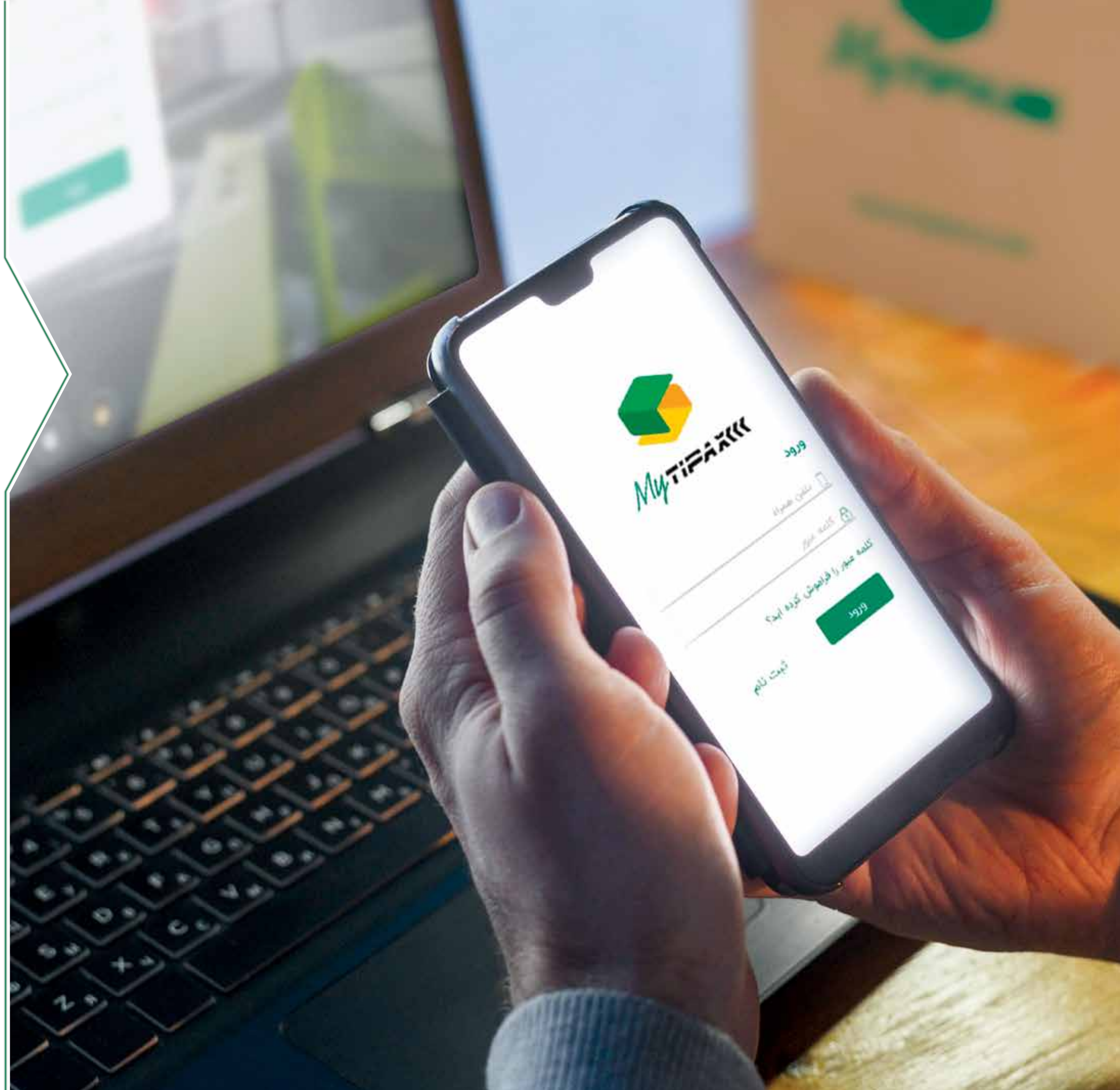


« اپلیکیشن مای تیپاکس

مای تیپاکس، اپلیکیشن ثبت سفارش تیپاکس بر بستر وب و تلفن همراه است که پس از نصب، همه خدمات ثبت سفارش، پیگیری و انجام عملیات ارسال تا دریافت یک بسته را پشتیبانی می‌کند. مای تیپاکس گزینه مناسبی برای همه مشتریانی است که دارای سفارش‌هایی با حجم محدود هستند.

مزیت‌ها:

- در دسترس بودن
- رهگیری آنلاین
- ثبت سفارش در تمام ساعات شبانه‌روز
- مدیریت سفارش‌ها
- برآورد قیمت
- برآورد زمان ارسال
- پشتیبانی



« پلتفرم ای تیپاکس

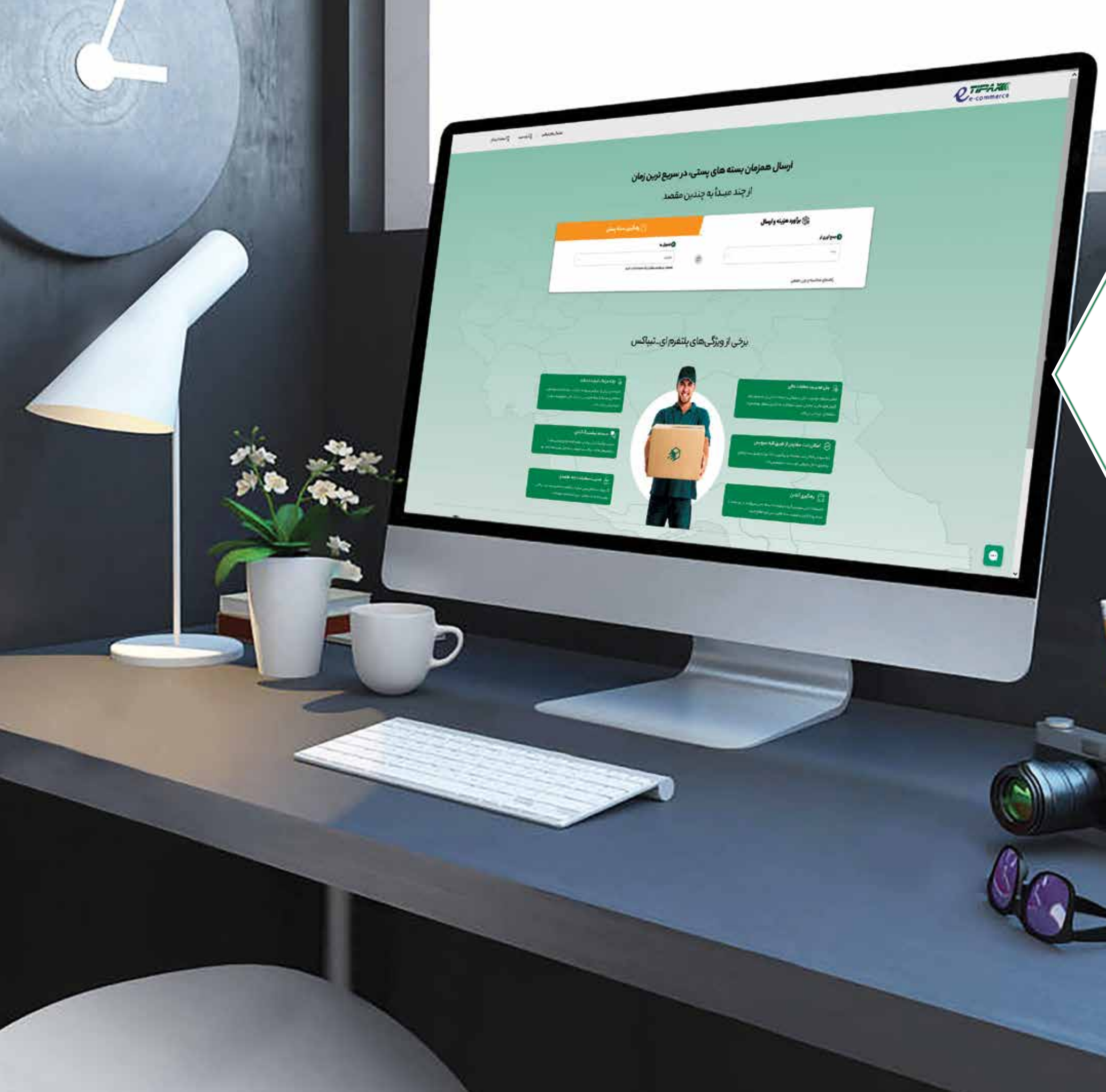
پلتفرم e-tipax خدمتی نوین با تمرکز در حوزه تجارت الکترونیک است که در بستر وب، به ارائه خدمات به کسب و کارها می‌پردازد و دسترسی به لجستیک هوشمند را برای تمام کسب و کارها ممکن می‌کند. e-tipax به‌عنوان پلتفرمی برای مدیریت سفارشات می‌تواند اصلی‌ترین فعالیت‌های حمل‌ونقل مانند ثبت سفارش، جمع‌آوری درب به درب، ارسال، رهگیری و گزارش‌گیری را به شکلی ساده و مدرن، عرضه کند. تیپاکس همواره خود را توانمندساز کسب و کارها در بحث لجستیک و حمل و نقل می‌داند و در تلاش است با ارائه خدمات متنوع، نیازهای مختلف مشتریان خود را برطرف سازد. کسب و کارهای مختلف با استفاده از راهکار لجستیکی تیپاکس می‌توانند به مدیریت سفارش‌های خود پرداخته و در صورت نیاز، API دریافت کنند.



ای تیپاکس به عنوان راهکاری برای مدیریت سفارش‌های لجستیکی، امکانات متعددی را در اختیار کاربران خود قرار می‌دهد. از مهمترین مزایای ای تیپاکس می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

مزیت‌ها:

- برآورد هزینه و ارزیابی سرویس
- رهگیری بسته
- مدیریت سفارش‌ها
- مدیریت آدرس‌ها
- مدیریت تخصیص
- مدیریت سرویس‌ها
- مدیریت کاربران
- مدیریت بسته‌ها
- سیستم تیکتینگ
- مدیریت مالی و عملیاتی
- مدیریت اطلاعات پایه
- مدیریت پروفایل‌های کسب‌وکار
- ماثول پشتیبانی و هلمپ دسک
- ارائه API



« ممنوعات ارسال

هر سازمانی نیازمند قوانین و مقرراتی است که سطح پاسخگویی و مسئولیت آن را مشخص کند. به همین منظور، تیپاکس نیز سعی داشته با وضع قوانین مشخص برای فعالیتهای خود، حوزه تعهداتش را در قبال بستههای مشتریان مشخص کند.

این قوانین، با توجه به موضوعات تخصصی حوزه لجستیک، ممنوعات حمل بار هوایی و بین‌الملل و ممنوعات پستی و گمرکی، تدوین شده و با عنوان «لیست ممنوعات تیپاکس» از طریق وبسایت رسمی تیپاکس (tipaxco.com) در دسترس عموم قرار دارد.



« برخی از مشتریان قراردادی تیپاکس

