

Antworten auf häufig gestellte Fragen an die BWPOST zur Corona Pandemie

Uns erreichen viele Anfragen zum Thema Corona. Um Ihnen eine schnelle Antwort geben zu können, haben wir versucht, die am häufigsten gestellten Fragen, mit den entsprechenden Antworten, auf unserer Homepage zur Verfügung zu stellen. Selbstverständlich stehen wir Ihnen für weitere Fragen zur Verfügung. Wenden Sie sich bitte per E-Mail schwarzwald@bwpost.net an uns!

1. Könnten Sie uns bitte zunächst eine allgemeine Aussage über Ihren aktuellen Krisenstatus machen?

Die Gesundheit unsere Mitarbeiter und Kunden hat bei uns absolute Priorität. Aus gegebenem Anlass passen wir, im Einklang mit den zuständigen Behörden (z.B. Robert-Koch-Institut), unsere internen Prozesse jeweils der aktuellen Gefahrensituation an, um das Infektionsrisiko für Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner möglichst zu minimieren.

2. Welche Maßnahmen haben Sie ergriffen oder planen Sie, um die Auswirkungen des Corona-Virus so zu minimieren, dass die Kontinuität Ihrer Dienstleistungen für alle Kunden gewährleistet ist?

Zum Schutz unserer Mitarbeiter haben wir folgende Schutzmaßnahmen umgesetzt:

Briefzentrum/Sortierzentrum: Umfangreiche Informationen und Hinweisschilder zur Vermeidung des Infektionsrisikos, Trennung der Dienst-Schichten, Ausstattung der Ein- und Ausgänge mit Desinfektionsstationen sowie die Umsetzung der Handschuhpflicht

Verwaltung/Verkauf/Innendienst: Präsenz in den Geschäftsräumen durch eine Notbesetzung und Verlagerung der übrigen Mitarbeiter ins Homeoffice

Zustellung: Als systemrelevante Institution läuft die Zustellung in gewohnter Weise weiter. Allerdings verzichten wir, wie andere Marktpartner, auf die Empfängerunterschrift bei der erfolgreichen Übergabe persönlicher Zustellungen (z.B. Übergabeeinschreiben). Dies wird vorübergehend von dem jeweiligen Zusteller dokumentiert. Sofern der Empfänger mit dieser Vorgehensweise nicht einverstanden ist, werden die Sendungen an den Absender zurückgeführt.

3. Gibt es bereits Fälle von Erkrankungen in Ihrem Unternehmen? Wie haben Sie im Falle eines Corona-Falls in Ihrem Unternehmen reagiert oder planen Sie, darauf zu reagieren?

Aktuell verzeichnen wir an unserem Standort keinen Erkrankungsfall.

Im Falle eines Positivbefundes werden wir alle behördlichen Anweisungen umsetzen und befolgen. Sollte es zu einer Quarantäne von einzelnen Mitarbeitern oder Schichten kommen, greifen Vertretungsregeln oder ein Notbetrieb gewährleistet die Bearbeitung der Versandmengen.

4. Wie ist das Team der BWPOST zu erreichen?

PER E-MAIL: Sie erreichen uns – wie gewohnt – per Email schwarzwald@bwpost.net

TELEFONISCH: 07721 9950 230 während der Arbeitszeiten.

HOMEPAGE: Unabhängig davon, können Sie im Service Bereich unserer Homepage <https://schwarzwald.bwpost.net/service.html> Prelabel bestellen, Abholungen anmelden, Sendungsrecherchen eingeben u.v.m.

Im Kunden-Bestellcenter <https://schwarzwald.bwpost.net/bestellcenter.html> haben Sie außerdem mehrere Auswahlmöglichkeiten um Bestandsmaterial, Boxen, Versandtaschen usw. zu bestellen.

Aus Infektionsvermeidungsgründen bitten wir von Besuchen im den Geschäftsräumen abzusehen.

5. Ist die Zustellung noch gewährleistet bzw. verzögert es sich durch den aktuellen Anlass?

Die Zustellung läuft im gewohnten Rahmen. Die einzige Änderung ist die persönliche Zustellung von Einschreiben, wo wir aus Sicherheitsgründen, sowohl für unsere Kunden als auch Mitarbeiter, auf die persönliche Unterschrift des Empfängers verzichten. Stattdessen wird die Zustellung durch die persönliche Unterschrift unseres Zustellers dokumentiert. Sofern der Empfänger mit dieser Vorgehensweise nicht einverstanden ist, werden die Sendungen an den Absender zurückgeführt.

6. Ist die Abholung auch vormittags möglich? (viele Praxen und Büros sind nachmittags nicht mehr besetzt)

Bitte melden Sie sich bei uns per E-Mail unter schwarzwald@bwpost.net oder telefonisch. Abholungen sind nach Absprache auch vormittags möglich.

7. Werden die Briefkästen regelmäßig geleert?

Die Briefkästen werden täglich geleert. Wenn Sie die Leerungszeiten wissen wollen, schauen Sie bitte auf unserer Homepage <https://schwarzwald.bwpost.net/briefkaesten.html> nach.

8. Kann ich meine Post umleiten lassen? -> Wenn Ja, Ablauf, Kosten und Dauer. Ist eine kürzere Zeit möglich? Wenn Ja, wo vermerke ich es? Kann ich es vorzeitig beenden (Wenn 24 Monate ausgewählt)

Ja, Sie können sich Ihre Post über unseren Nachsendeauftrag weiterleiten lassen. Den Nachsendeauftrag und aller weiteren Informationen, wie z.B. Preise, finden Sie auf unserer Homepage <https://schwarzwald.bwpost.net/formulare.html>.

9. Wie kann ich die Abholungen abmelden? Wo muss ich es melden und wie kann ich es wieder anmelden, wenn alles vorbei ist?

Um ihre Abholungen abzumelden, nehmen Sie bitte rechtzeitig – mindestens ein Tag vor Abholungsänderung - per E-Mail schwarzwald@bwpost.net oder telefonisch unter: 07721 9950 230 mit uns Kontakt auf. Sofern wieder eine Abholung eingerichtet werden soll, nehmen Sie bitte eine entsprechende Information über oben genannte E-Mail oder Telefonnummer vor.

10. Kann ich die Postfachlieferung an eine alternative Adresse (Privat) liefern lassen? Können wir von privater Anschrift abholen lassen?

Ja, das ist möglich, sofern der Abhol- und Lieferort der Sendungen in unserem BWPOST-Gebiet ist. Bei Bedarf bitten wir Sie um enge Abstimmung mit unserem Kundenservice unter schwarzwald@bwpost.net

11. Ich habe noch alte Briefmarken (Wert), sind diese noch gültig?

Alle erworbenen Briefmarken sind gültig, auch ältere Marken, welche einen anderen Portowert haben.

12. Kann ich meine Post auch in einen Briefkasten werfen, wenn unser Unternehmen die Abholung vorübergehend eingestellt hat? Wenn Ja, wie ist der Ablauf, was muss ich beachten?

Gerne können Sie ihre Post in einen unsere Briefkästen einwerfen, welche entsprechend der genannten Leerungszeiten geleert werden. Die Standorte der Briefkästen können Sie unserer Homepage <https://schwarzwald.bwpost.net/briefkaesten.html> entnehmen. Bitte beachten Sie, dass nur frankierte (Briefmarke/Prelabel) Sendungen eingeworfen und entsprechend durch uns bearbeitet werden können. Wenn Sie keine Briefmarken oder Prelabel zur Verfügung haben, melden Sie sich bitte per E-Mail schwarzwald@bwpost.net oder telefonisch 07721 9950 230 bei uns. Selbstverständlich können Sie Briefmarken und Prelabel auch 24 h an 7 Tagen auf unserer Homepage bestellen.

13. Kann ich einen Termin mit dem Außendienst vereinbaren um einen Vertragsabschluss zu tätigen?

Auch in dieser besonderen Zeit steht Ihnen unser Außendienst zur Verfügung. Bei Interesse kann auch eine Video- bzw. Telefonkonferenz vereinbart und alle Unterlagen einfach per Email ausgetauscht werden.

14. Erwartet BWPOST irgendwelche Auswirkungen auf die Kontinuität der Dienstleistungen aufgrund von Corona? Wenn ja, welche Auswirkungen sind in Bezug auf die Erbringung der Dienstleistungen und die erwarteten Ausfallzeiten zu erwarten? Erbringung der Dienstleistungen für die drei Szenarien/Varianten.

Variante A → Office Isolation /Aufteilung in Büro und Heimarbeit

Variante B → Office closed /Büro ist wegen einer Unternehmensquarantäne geschlossen

Variante C →Global Isolation/Es wird von der Regierung eine bundes-/landesweite Ausgangsperre verhängt, in der es nicht mehr gestattet ist, ins Büro zu gehen.

Variante A →Für den Fall der Einführung der Unternehmensquarantäne, können Engpässe im Bereich der Rückführung von Redressen, Belegen usw. auftreten oder sich gar verzögern.

Variante B → Die Einführung von Homeoffice zur Reduktion des Ansteckungsrisikos ist sehr zeitnah erfolgt

Variante C → die Postversorgung als systemrelevante Tätigkeit eingestuft ist, verfügen wir über alle behördlichen Genehmigungen, um die Kontinuität unserer Dienstleistung weiterhin in gewohnter Qualität gewährleisten zu können.

15. Haben Sie bei der Inanspruchnahme von Subunternehmern für das tätig werden gegenüber Kunden geprüft, inwieweit diese Subunternehmer Maßnahmen ergriffen haben, um die Auswirkungen des Corona-Virus zu minimieren? Falls ja, was waren Ihre Ergebnisse?

Die BWPost GmbH & Co. KG arbeitet im Bereich Postabholung mit konzerneigenen Logistikdienstleistern zusammen. Die Prozesse sind eng aufeinander abgestimmt. Auch hier sind Vorsorgen wie kontaktlose Übergaben der Sendungen, unterstützt durch Schutzausrüstung und Desinfektionsmittel, eingeführt.

16. Gibt es bei der BWPOST einen Pandemieplan, wenn ja beschreiben Sie bitte die Stufe und den Stand der Umsetzung.

Wir haben eine konzernübergreifende Pandemie-Task Force, welche täglich auf Basis der behördlichen Anordnungen und Empfehlungen die Geschäftsführung informiert und unterstützt. Entsprechend der tagesaktuellen Ereignisse werden die Mitarbeiter zeitnah informiert und Prozesse angepasst.

17. Welche Einschränkungen gibt es im internationalen Postverkehr

Aufgrund der aktuellen Situation, kann es zu Laufzeitverzögerungen kommen. Diese können durch Beeinträchtigungen im Grenzverkehr, der Einstellung bisher genutzter Flugverbindungen und Schutzbestimmungen aufgrund von Quarantänemaßnahmen im Zielland verursacht werden. Da diese sich fortlaufend und kurzfristig ändern können, bitten wir unsere Kunden sich beim Versand internationaler Sendungen über Einschränkungen und die tagesaktuelle zu informieren. Bereits eingelieferte Sendungen für Länder mit einem Annahmestopp werden als Retoure möglichst zeitnah an den Auftraggeber zurückgesendet.