

CHARTE DE SERVICE CLIENT



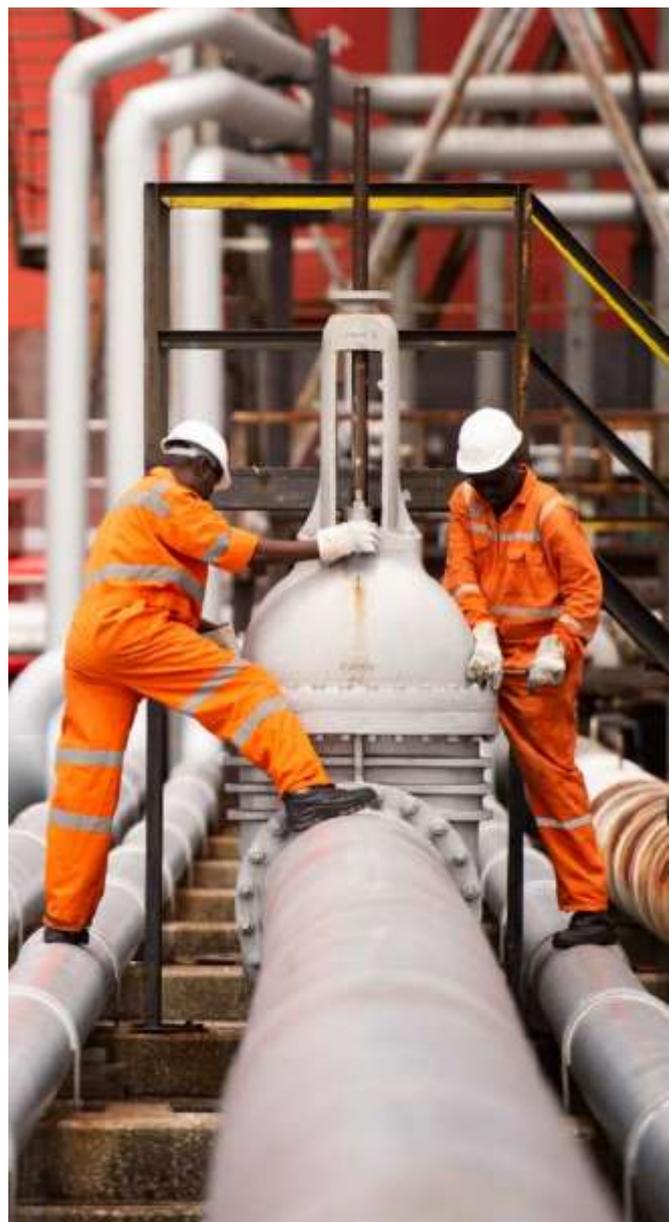


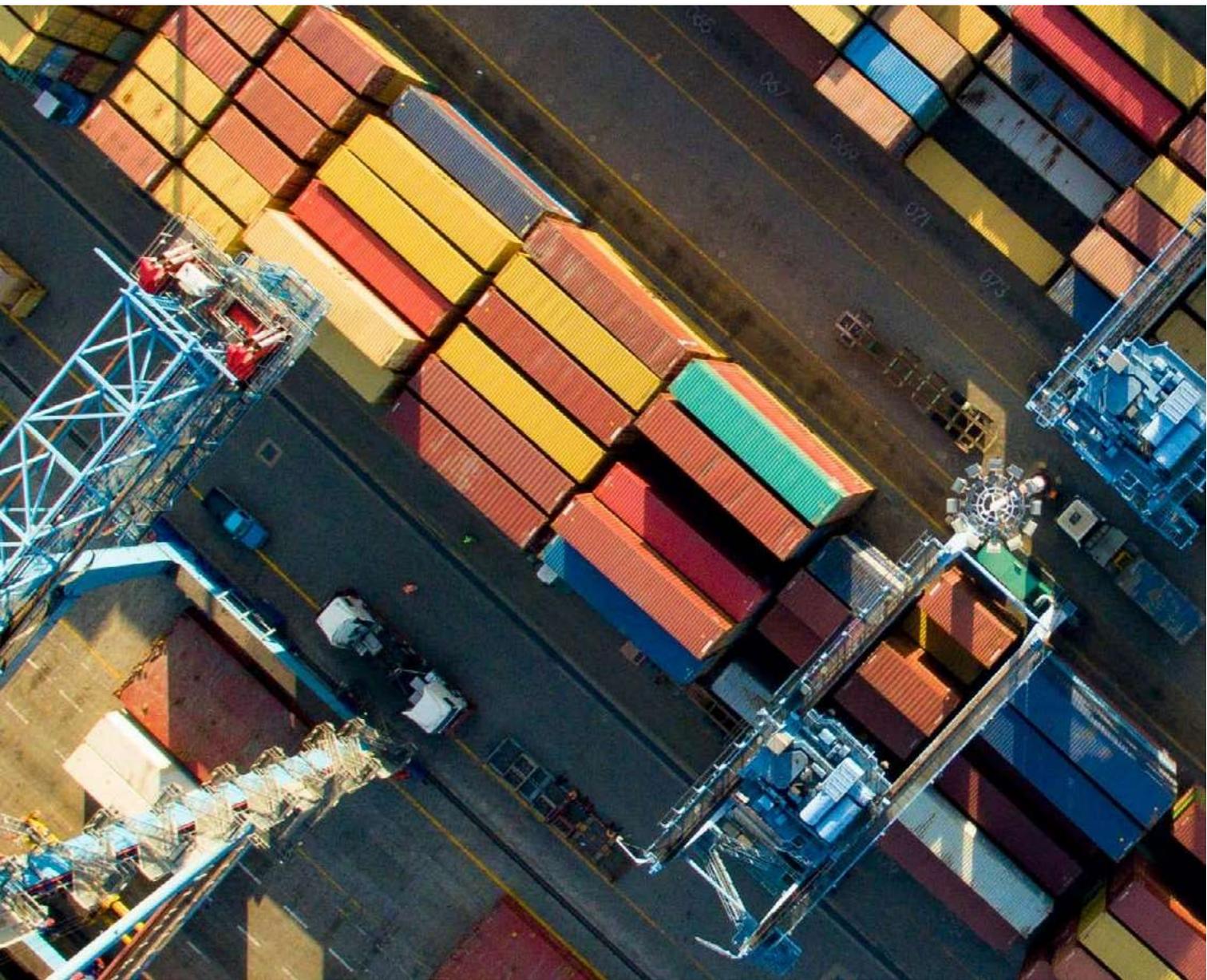




CONTENU

QUI SOMMES-NOUS	3
MANDAT / VISION / MISSION	4
NOS VALEURS FONDAMENTALES	5
CHARTE DU SERVICE CLIENT	6
NOS SERVICES DE BASE	7
NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS	8- 12
NOS CONTACTS	13







QUI SOMMES- NOUS?

Kenya Ports Authority (KPA) est un organe statutaire relevant de la Ministère des Routes et des Transports mis en place par une loi du Parlement le 20 janvier 1978. Le KPA est responsable de l'exploitation et de la gestion de tous les ports maritimes, des voies navigables et des dépôts intérieurs pour conteneurs au Kenya, ainsi que des bureaux de liaison à Kampala, Kigali et Bujumbura qui s'occupent des pays en transit.



MANDAT

Développer, entretenir, exploiter, améliorer et réguler le transport de marchandises des ports maritimes le long du littoral du Kenya et des voies navigables.

VISION

Ports de choix classe mondiale

MISSION

Fournir des services portuaires efficaces et compétitifs pour faciliter le commerce mondial.



NOS VALEURS FONDAMENTALES

FOCALISATION SUR LE CLIENT

L'excellence du service est la clé de nos opérations et nous nous efforçons d'aller au-delà des attentes des clients

INTÉGRITÉ

Nous défendons l'équité, l'honnêteté, le professionnalisme et la transparence dans toutes nos entreprises

TRAVAIL D'ÉQUIPE

Tout notre travail se fait dans un constant esprit d'équipe

INNOVATION

Nous innovons en permanence et créons de la valeur ajoutée pour nos clients

SOIN

Nous prenons soin de notre personnel, les communautés autour de nous et nous sommes sensibles à l'environnement



CHARTE DU SERVICE CLIENT

Cette Charte est la manifestation de notre volonté d'améliorer sans cesse nos services et répondre au mieux à vos attentes. Elle énonce notre engagement à vous servir selon des normes claires garantissant une prestation des services de qualité, efficace et efficiente.

NOS CHERS CLIENTS

Les clients du KPA sont des organisations et des individus à qui nous fournissons des services. Ce sont:

PRINCIPAUX CLIENTS

- Compagnies maritimes
- Importateurs
- Exportateurs

CLIENTS SECONDAIRES

- Agents maritimes
- Agents de dédouanement et transitaires
- Transporteurs

D'AUTRES PARTIES PRENANTES

- Grand public

NOS SERVICES DE BASE

KPA a pour mission d'assurer les services suivants:

SERVICES MARITIMES:

Le pilotage, l'amarrage, le remorquage, aide aux services de la navigation et des docks

MANUTENTION DU FRET:

Arrimage, quayage et manutention à quai





**NOS
NORMES DE
SERVICE**

Nous nous engageons à:

EN GÉNÉRAL

- Fournir des services portuaires 24 heures sur 24, et sept jours par semaine, sauf le 1 mai et le 25 décembre de chaque année
- Nous identifier nous-mêmes en affichant des badges
- Vous fournir des services dans un environnement de travail sûr.

OPÉRATIONS

Ports maritimes (Mombasa et Lamu)

- Nous rendre disponible 100% pour l'aide à la
- Fournir le pilotage, le remorquage et les services d'amarrage (assistance bateaux de plaisance) dans les 28 minutes suivant la demande
- Commencer les opérations de déchargement ou chargement dans l'heure qui suit l'amarrage sous réserve de l'autorisation des organismes compétents
- Livrer vos conteneurs dans les 5 heures qui suivent l'arrivée du camion
- Charger la cargaison en livraison directe dans les 2 heures suivant l'entrée du camion sous réserve de la disponibilité de la cargaison du navire.

Dépôts Intérieurs de Conteneurs (DIC) (Nairobi et Naivasha)

- Commencer les opérations de chargement/déchargement dans l'heure qui suit l'arrivée

du train aux DIC

- Temps de rotation des camions de 4,5 heures à l'entrée et à la sortie des DIC.

Systèmes TIC

- Maintenir la disponibilité des systèmes TIC essentiels à la mission à 99 %.
- Assurer une disponibilité de 99,9 % du réseau TIC dans toutes les zones opérationnelles de la KPA.

Traitement des documents

- Traiter les factures dans les 15 minutes sur présentation de votre commande de collecte et de préavis.

Correspondance

- Répondre à vos courriels dans les 24 heures
- Accuser réception et répondre à vos lettres dans les 5 jours de travail et en cas de dossier complexe, notre réponse initiale donnera un aperçu des délais estimés pour une réponse approfondie.

Appels téléphoniques

- Être disponible pour prendre vos appels 24 heures sur 24
- Répondre à vos appels en 3 sonneries
- Identifier le département appelé et le nom de l'agent responsable



**NOTRE
ENGAGEMENT
ENVERS VOUS**

- Nous allons vous servir efficacement, avec diligence et professionnalisme
- Vous serez traité avec courtoisie et considération et notre personnel s'assura que vos intérêts soient rapidement adressés
- Nos prestations de service seront régies dans la plus grande intégrité et confidentialité
- Pour faciliter la résolution de requêtes complexes nous pourrons faire appel à d'autres agences spécialisées.

VOS DROITS

Vous avez le droit de:

- Vous renseigner ou porter plainte lorsque vous n'êtes pas satisfait de la qualité de services offerts
- Faire remonter votre requête au service supérieur, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la résolution transmise
- Offrir des suggestions qui peuvent permettre au KPA d'améliorer ses services
- D'un traitement courtois et attentif dans vos transactions avec nous
- Commenter sur les questions qui vous concernent
- D'un service efficace sans compromis.

NOS ATTENTES DES CLIENTS

Pour nous permettre de mieux vous servir, nous vous demandons de:

- Fournir des informations exactes, en temps opportun et une documentation complète

- D'être courtois et respectueux envers les employés du KPA
- Nous tenir informés de votre organisation et vos exigences
- Préserver l'intégrité et le professionnalisme dans vos transactions avec le KPA
- Transmettre des commentaires sur la qualité des services fournis
- Proposer des moyens d'améliorer nos services.

SUIVI ET RÉVISION DE LA CHARTE

Nous surveillerons et nous évaluerons en permanence la qualité de services énoncées dans la présente Charte et compte tenu du dynamisme de l'environnement des entreprises, nous le soumettrons à un examen tous les 3 ans.

GESTION DES PLAINTES

Les plaintes des clients seront traitées par le service concerné. Veuillez vous référer aux numéros de contact sur la page suivante pour le secteur de service qui vous concerne. Si pour une raison quelconque, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez nous contacter par courriel, pour nous permettre de le résoudre en nous fournissant tous les détails de votre plainte à:

customerfeedback@kpa.co.ke



NOS CONTACTS

CENTRAL TÉLÉPHONIQUE

+254 41212999/3999

+254 709092999

+254 709093999

+254 709092000

+254 730653999

+254 730653999

DIC NAIROBI:

+254 206931000

+254 723786759/60

PORT DE LAMU

+254 412113333

+254 709093333

+254 730653333

BUREAU DE LIAISON DE KAMPALA

+256 414346221/2

BUREAU DE LIAISON DE KIGALI

+250 735 401198

BUREAU DE LIAISON DE BUJUMBURA

+257 22 278723

+257 75805131

POUR PLUS D'INFORMATION

Renseignements généraux/informations: Kpamd@kpa.co.ke

Suggestions, plaintes et compliments: customerfeedback@kpa.co.ke

KPA HEADQUARTERS

Kipevu Road

P. O. Box 95009 - 80104, Mombasa, Kenya.

Website: www.kpa.co.ke

Charte du service client, Édition 2021

