

# Number One For Quality

Hapag-Lloyd  
STRATEGY  
20  
23

Overview | Fast booking response | Timely and correct Bill of Lading | Accurate invoicing | Loaded as booked | Volume agreements honored | Schedule Reliability | Efficient cargo claims handling | Fast case resolution | Always accessible

NEW



Home | Services & In

- Quote
- Schedule
- Book
- Documentation
- Track
- Import
- Navigator
- Quality Promises
  - Our Global Performance
  - Your Performance

## Quality Promise 란?

- 고객 분들께 최상의 서비스를 제공해 드리기 위한 하파그로이드가 드리는 약속입니다.
- 빅데이터를 통해 얼마나 신속하게 부킹/비엘 처리가 되었는지, 인보이스 정확도 및 스케줄 적시성, 그리고 더 나아가 얼마나 신속하게 여러분들의 클레임 처리가 되었고 응대 되었는지의 결과를 그래프로 한눈에 확인하실 수 있습니다.



## Global 실적과 여러분의 실적을 비교해 보세요.

- 좌측 menu bar 에서 Our Global Performance / Your Performance 로 확인 가능
- Global Performance의 경우, 로그인 없이도 확인하실 수 있습니다.

# Number One For Quality

Hapag-Lloyd  
STRATEGY  
20  
23

Overview | Fast booking response | Timely and correct Bill of Lading | Accurate invoicing | Loaded as booked | Volume agreements honored | Schedule Reliability | Efficient cargo claims handling | Fast case resolution | Always accessible

NEW

## Quality Promises 항목 설명

### 1. Fast booking response



- 신속한 부킹 응답률
- 부킹 접수 이후 그에 대한 응답 시간
- Target : 85% within 1 biz hr / 98% within 8 biz hrs

### 2. Timely and correct Bill of Lading

- 정확하고 신속한 Draft and Final B/L 의 전달 비율
- 4시간 안에 Draft 비엘 전달 (Target : 80% within 4 biz hrs / 95% within 8 biz hrs)
- 선적항 출항 후, 8시간 안에 Final B/L 전달 (Target : 95% within 8 biz hrs)

### 3. Accurate Invoicing

- 정확한 인보이스 발행 비율
- Target 97% of correct invoices

### 4. Loaded as booked

- 부킹 컨펌메이션의 모션으로 실제 선적 이행 비율
- Target : 95% of containers loaded as per your booking confirmation

### 5. Volume Agreements Honored

- 사전에 합의된 CA (Customer Allocation) 스페이스 보장
- 중/장기 계약\_화주 대상으로 일반 하주 분들은 해당되지 않습니다

### 6. Schedule Reliability



- 스케줄 적시성
- Global Top 3 안에 드는 것이 저희의 목표입니다.

### 7. Efficient Cargo Claim Handling

- 효율적인 화물 클레임 처리
- 쉽고 빠르게 그리고 투명하게 고객 분들의 클레임을 처리하고 있습니다.
- Target : 85% Resolution proposal within 14days

### 8. Fast case resolution

- 고객 여러분의 문의는 Case Management를 통해 각 담당자가 신속하게 처리해 드리 고 있습니다.
- Target : 80% of cases resolved within 8 biz hrs / 95% within 24 biz hrs

### 9. Always accessible

- 신속하고 누락 없는 전화 응대
- Case Management의 PIN 번호 / 부킹번호를 통한 콜센터 연결 시 해당 case의 담당자 의 신속한 응대를 받으실 수 있습니다.
- Target : 90% of calls answered within 12 seconds / 97% calls pick-up rate