



CityMail Sweden AB
Box 90108
SE-120 21 Stockholm
Västberga Alle 1
www.citymail.se

Synpunkter från mottagare och kunder

CityMail's strävan är att alltid uppfylla våra mottagares och kunders förväntan. Alla försändelser ska komma fram till rätt mottagare i rätt tid.

Ibland misslyckas vi tyvärr med detta. En viktig del av vårt kontinuerliga förbättringsarbete är därför de synpunkter och klagomål vi får från mottagare och kunder när vi inte lyckats. Synpunkterna tas emot och besvaras dagligen av vår mottagar- och kundservice varefter de läggs in i ärendehanteringssystemet. För att effektivt kunna åtgärda problem och lära av våra misstag delar vi in synpunkterna i olika kategorier och geografiska områden. Respektive utdelningskontor kontrollerar och åtgärdar löpande sina ärenden i systemet. Ärendemängd, kategori och åtgärd ingår i den löpande kvalitetsuppföljningen av utdelningskontoren.

CityMail bedriver postutdelning i egen regi och genom samarbete med andra. I sammanställningen nedan har vi separerat ärendena på de från områden med egen utdelning (*CityMail*) och de från områden där samarbetspartner sköter utdelningen (*Samarbetspartners*). De tre kategorier med flest ärenden redovisas separat i tabellen och resterande under *Övriga ärende*.

2019	Alla kategorier	Mottagare saknar försändelse	Försändelse utdelad till fel mottagare	Försändelse utdelad för sent	Övriga ärenden
CityMail	10 511	3716	2255	1323	3217
Samarbetspartners	672	173	263	101	135
Totalt antal	11183	3889	2518	1424	3352

2018	Alla kategorier	Mottagare saknar försändelse	Försändelse utdelad till fel mottagare	Försändelse utdelad för sent	Övriga ärenden
CityMail	11 122	3 577	2 284	658	4 603
Samarbetspartners	4 110	1 574	921	797	818
Totalt antal	15 232	5 151	3 205	1 455	5 421