



CityMail Sweden AB  
Org.nummer 556591-6961  
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*.

| 2020                | Alla kategorier | Mottagare saknar försändelse | Försändelse utdelad till fel mottagare | Försändelse utdelad för sent | Övriga ärenden |
|---------------------|-----------------|------------------------------|--|------------------------------|----------------|
| CityMail            | 7 586           | 2925                         | 2056                                   | 343                          | 2262           |
| Samarbetspartners   | 90              | 20                           | 34                                     | 5                            | 31             |
| <b>Totalt antal</b> | <b>7676</b>     | <b>2945</b>                  | <b>2090</b>                            | <b>348</b>                   | <b>2293</b>    |

| 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            |
| <b>Totalt antal</b> | <b>11183</b>    | <b>3889</b>                  | <b>2518</b>                            | <b>1424</b>                  | <b>3352</b>    |