



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 ärenden.

2025	Alla kategorier	Mottagare saknar försändelse	Försändelse utdelad till fel mottagare	Försändelse utdelad för sent	Övriga ärenden
CityMail	19 409	11 376	2 904	678	4 451
Samarbetspartners	130	95	9	0	26
Totalt antal	19 539	11 471	2 913	678	4 477

2024	Alla kategorier	Mottagare saknar försändelse	Försändelse utdelad till fel mottagare	Försändelse utdelad för sent	Övriga ärenden
CityMail	15 779	9 123	2 234	486	3 936
Samarbetspartners	102	80	9	1	12
Totalt antal	15 881	9 203	2 243	487	3 948

2023	Alla kategorier	Mottagare saknar försändelse	Försändelse utdelad till fel mottagare	Försändelse utdelad för sent	Övriga ärenden
CityMail	17 451	10 188	2 510	754	3 999
Samarbetspartners	136	102	10	3	21
Totalt antal	17 587	10 290	2 520	757	4 020

