

Post- och telestyrelsen
Digitaliseringsavdelningen
Att: Isabelle von Gertten
Box 5398
102 49 STOCKHOLM

Via e-post

PostNord Sverige AB
SE-105 00 Stockholm

T +46 10 436 00 00

2021.02.01
Sida 1/8

Svar på begäran om redovisning gällande PostNords införande av en ny produktionsmodell för postutdelning.

Med anledning av att PostNord beslutat att införa en ny produktionsmodell för postutdelning med start den 1 februari 2021 i Malmö terminalområde så inleder Post- och telestyrelsen tillsyn och begär att PostNord senast den 1 februari 2021 ska redovisa följande uppgifter.

Ert datum
20210111

Vår beteckning
PN2021:3987

Er beteckning
Dnr 21-108

Informationsklass
Öppet

- 1. De åtgärder som PostNord har vidtagit och planerar att vidta i Malmö terminalområde utifrån de utmaningar som identifierats i testområdet. Om det efter genomförande av testpiloten i Lund och Kävlinge har gjorts ytterligare eller förändrade riskanalyser med anledning av införandet av produktionsmodellen med start i Malmö terminalområde, ska även dessa redovisas.**

Uppföljning av det förberedande arbetet inför starten i Malmö terminalområde har pågått veckovis under hela hösten och kommer fortsätta fram till starten den 1 februari. En viktig del i uppföljningen är att föra över de lärdomar som gjordes under piloten, inte minst kopplat till de utmaningar som beskrevs i slutredovisningen daterad 2020-12-04. Syftet med uppföljningen är att säkerställa att alla aktiviteter i checklistan för implementering genomförs på ett korrekt sätt samt att fånga och hantera eventuella nya utmaningar som uppstår i arbetet. En sådan utmaning har varit genomförande av utbildning och övning i samband med hårdare restriktioner på grund av Covid-19. Alla utbildningar har skett på distans, och vi känner oss tillfreds med resultatet. Det beror till stor del på den kompetensutveckling i digitala möten som organisationen fått sedan pandemin startade. Det har även lagts mycket fokus på att medarbetarna ska få tillräcklig övning innan den förändrade produktionsprocessen startar. Både när det gäller utbildning och övning kommer det att vara fortsatt fokus på detta även efter starten så att vi kan säkerställa rätt kompetens över tid.

Styrelsens säte
Solna

Org nr
556711-5695

Uppföljningen syftar också till att säkra framdriften i de aktiviteter som inte, helt eller delvis, kunde testas under piloten. Nedan följer en beskrivning av dessa:

postnord.se

Uppsamlings-sortering på alla brevterminaler

I samband med att den nya produktionsprocessen startar i Malmö brevterminalers hela spridningsområde behöver förändringar i uppsamlings-sorteringen ske på samtliga brevterminaler i Sverige. Nya sorteringsprogram och nya sorteringsupplägg har byggts och dessa kommer att tas i drift. Som PostNord redovisat tidigare är det först vid produktionsstart som detta kan genomföras eftersom det annars skulle skapa kvalitetsstörningar i dagens pågående produktion. Förändringar i sorteringsprogram och sorteringsupplägg på våra terminaler görs en eller flera gånger per år, även om det ganska sällan är förändringar av denna omfattning.

Rikstransporter

När det gäller stora förändringar i riksnätet är det en aktivitet som måste ske en gång per år i samband med att Trafikverket gör förändringar i tåglägen för samtliga tågoperatörer. Till och från kan det få stor påverkan på PostNord eftersom tiderna för tågtransporter är en viktig del i vårt riksnät. Trafikverket gör dessa förändringar varje år i mitten av december för det kommande året. Förändringen i tåglägen inför 2021 (T21) trädde i kraft den 13 december 2020. Inför dessa förändringar måste PostNord således varje år genomlysas och göra förändringar i riksnätet så att alla rikstransporter, både tåg och lastbil, hänger ihop tidsmässigt med stopptiderna på våra terminaler och därigenom binder samman alla brevterminaler i landet. Därmed har förändringen av alla rikstransporter för att möta implementeringen av den nya produktionsmodellen redan genomförts. Det nya upplägget har hittills fungerat bra och de störningar som förekommit har berott på kraftigt snöoväder på sina håll under januari.

Spridningssortering på Malmö brevterminal

Processmässigt är spridningsupplägget testat i pilotområdet med bra resultat. Det som nu kvarstår är att göra det fullskaligt i hela spridningsområdet. Nya sorteringsprogram och nytt sorteringsupplägg har byggts, men precis som för uppsamlings-sortering ovan kan förändringen inte genomföras innan produktionsstart eftersom det annars skulle skapa kvalitetsstörningar i dagens pågående produktion.

Förändrat upplägg för uppsamlings- och spridningstransporter

Inför uppstarten i hela spridningsområdet har ett nytt upplägg tagits fram för både uppsamlings- och spridningstransporter så att alla transporter i området till och från terminalen harmoniserar med ankomsttider och stopptider för den nya produktionsprocessen.

Lastbärrbehov

I tidigare rapportering daterad 2020-05-29 har PostNord redovisat arbetet gällande förändringar i behovet av lastbärare (kapacitet och tomgodshantering) för den nya produktionsprocessen. Dåvarande simuleringar av lastbärrflöden visade bland annat på ett ökat behov av lastbärare för varubrev och klump. Vid starten av Malmö terminalområde kommer en utvärdering ske om simuleringarna stämmer eller om ytterligare lastbärare behöver köpas in för kommande förändringar.

Tjänster med specifika utdelningsdagar

I slutredovisningen beskrev PostNord att vi i pilotområdet behövde inrätta en separat organisation för att hantera tjänster med specifika utdelningsdagar i då gällande tjänstevillkor, eftersom det annars skulle fått en alltför stor påverkan på våra kunder. Vid årsskiftet förändrades vissa tjänstevillkor så att de nu stämmer överens med den nya produktionsmodellen och därmed kan detta framöver hanteras i den ordinarie organisationen.

Gällande de iakttagelser och utmaningar som identifierades under pilotperioden har dessa omhändertagits i det fortsatta arbetet inför driftstarten. Precis som beskrevs i slutredovisningen bestod dessa både av utmaningar som uppstod i samband med genomförandet av den förändrade produktionsprocessen och utmaningar av mer generell karaktär.

Varuförsändelser (klump och varubrev)

Under pilotperioden noterade vi att den ökade volymutvecklingen på klumpförsändelser i kombination med den förändrade produktionsprocessen skapade en utmaning i inarbetet. Det handlade inte om att kunna leverera till kund utan om våra medarbetares arbetssituation. För att hantera detta gjordes vissa justeringar i inarbetet, bland annat testades "arbetsstationer" med höj och sänkbara arbetsbord där medarbetarna på en större yta kan hantera volymerna. Det har fungerat bra och nu har alla enheter möjlighet att beställa borden. Behovet varierar i olika geografier beroende på volymen och det är upp till lokal chef som har arbetsmiljöansvaret att avgöra om bord ska beställas eller inte. Förutom det pågår ett generellt arbete inom PostNord att se över behovet av utökad sorteringsutrustning i och med den ökande volymen av varuförsändelser.

Fordonsval

Under pilotperioden uppstod en utmaning att hitta rätt fordon till respektive utdelningsslinga. För att underlätta detta tog projektet fram en modell för fordonsval. Modellen bygger på ett antal olika parametrar som volym, utdelningsstruktur, köravstånd samt andra uppdrag, till exempel hämta- och lämnauppdrag och brevlådetömning. Den modellen har nu använts på de enheter som inför den nya processen den 1 februari. Resultatet visar på en snabbare förflyttning än tidigare när det gäller behovet att gå från cykel/moped till elfordon/bil. Anpassning av fordonsflottan kommer ske succesivt genom både nyinvestering och rotation av fordon mellan olika områden. I dagsläget har vi fått 40 nya elfordon levererade till brevbärarkontoren i 20-29-området.

Digitalt sorterings- och utdelningsstöd för tunn slinga

En annan sak som noterades under piloten var behovet av att vidareutveckla det digitala stödet ytterligare gällande att få ett bättre sorteringsstöd för brevbäraren för sortering på slinga, att få signal om eventuell eftersändning vid scanning av expressbrev och ett ännu bättre kartstöd där även cykeldistribution kan väljas. Utvecklingen beställdes omgående och sortering på slinga är redan implementerad. För resterande delar pågår utvecklingsarbete, som beräknas vara klart i mitten av våren. Tills dess gäller de befintliga manuella rutinerna som funnits sedan tidigare.

Åtkomst till fastigheter

När det gäller åtkomst till fastigheter med portkoder vill PostNord återigen uppmärksamma att det är en utmaning som vi och alla andra postoperatörer löpande har att hantera i det dagliga arbetet i hela landet. Det är således inget som direkt har att göra med den nya produktionsmodellen, förutom det faktum att våra medarbetare roterar på flera slingor än tidigare. Den erfarenheten från pilotområdet är numera omhändertagen i det fortsatta arbetet. Dialogen med fastighetsägare om vikten att meddela postoperatörerna när de byter koder sker kontinuerligt, både genom den lokala organisationen och via enheten för Utdelningsförbättringar. Som postoperatör ser man helst att portarna är öppna under dagtid då utdelning sker men utvecklingen går dessvärre åt motsatt håll.

Från och med starten den 1 februari kommer vi att ha en daglig utvärdering av driften, kvaliteten, kundsynpunkter och medarbetarupplevelser enligt samma modell som tillämpades i pilotområdet och beskrevs i slutredovisningen. På dessa mötet deltar ansvariga linjechefer i området, representanter från projektet och ansvariga från alla brevterminaler eftersom det blir förändringar i uppsamlingssorteringen på dessa.

2021.02.01
Sida 4/8

2. Hur PostNord i Malmö terminalområde säkerställer att;

- a. brev når adressaten inom den tid som anges i PostNords kunderbjudande,**
- b. postverksamheten bedrivs utan avbrott,**
- c. postverksamheten i övrigt tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och skydd för användarnas personliga integritet,**
- d. minst 95 procent av de inrikes brev som har lämnats in för tvådagarsbefordran före angiven senaste inlämningstid delas ut inom två påföljande arbetsdagar, oavsett var i landet breven har lämnats in, och**
- e. det görs en insamling och en utdelning av postförsändelser varje helgfri måndag till fredag, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som PTS bedömt utgör skäl för undantag.**

Redovisningen bör innehålla uppgifter om vilka tillförlitlighetsmått och andra mät- och uppföljningsmetoder PostNord kommer att använda under införandet för att följa upp att brev som befordras till och från områdena kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i PostNords kunderbjudande. Redovisningen bör delas upp så att de mätningar som rör brev som omfattas av kravet i 6 § första stycket postförordningen redovisas separerat från övriga befordringstidsmätningar och uppföljningsmått

För att säkerställa att PostNord lever upp till de regulatoriska krav som finns i samhällsupdraget samt det kundlöfte som beskrivs i våra kunderbjudanden finns det ett antal områden som är av mycket stor betydelse. Ett av dessa områden handlar självklart om den nya produktionsprocessen och utformningen av densamma. Under pilotperioden kunde vi se att den nya produktionsprocessen håller ihop och fungerar som planerat och därmed läggs stor vikt på att säkerställa att kommande områden genomför förändringen på det sätt som beskrivs i checklistan för implementering, något som den veckovisa uppföljningen av alla områden syftar till att säkerställa. Ett annat område som är mycket viktigt handlar om att säkerställa att den nya produktionsprocessen harmoniserar med det kundlöfte som ges i PostNords tjänsteerbjudanden. För att säkerställa detta har det gjorts justeringar i vissa av våra tjänsteerbjudanden från den 1 januari 2021.

Ett annat område handlar om att ha rätt bemanning i organisationen. För att uppnå det arbetar PostNord med en VAO-modell (PostNords modell för att bygga organisationer i produktion). VAO-modellen omfattar alla processteg på ett brevbärarkontor, prognostiserade volymer att hantera och de så kallade tidsfönster som finns att förhålla sig till (ankommande transporter, avgående transporter, servicemål mm) för verksamheten. Med hjälp av nyckeltal definieras sedan tidsåtgång för olika arbetsuppgifter och därigenom får vi fram bemanningsbehovet för respektive organisation, se även tidigare rapportering daterad 2020-08-20. För att ytterligare säkra bemanningen kommer anpassningen av personalläget på kommande områden gradvis justeras nedåt. Även val av fordon har stor påverkan, se beskrivning under fråga ett ovan.

Att förstå och arbeta efter de framtagna processerna på rätt sätt är helt avgörande för både leveranskvalitet och tillförlitlig. Vi har under förberedelserna för starten arbetat med så kallade brownpaper-övningar för att alla medarbetare ska få en förståelse för vad det nya produktionsupplägget innebär för dem i det dagliga arbetet. Brownpaper-övning är en metod där medarbetarna själva får möjlighet att rita upp processerna i den nya produktionsmodellen och därigenom öka sin förståelse för den och vad som skiljer från nuvarande arbetssätt. Vi har även haft regelbundna avstämningar där de produktionschefer som nu ska göra sin förändring har kunnat ställa frågor till de som genomförde piloten för att ta del av deras erfarenheter. Varje produktionschef har även haft enskilda avstämningar med alla medarbetare för att säkerställa att de vet hur de påverkas och för att de ska ges möjlighet att ställa frågor.

PostNords enhet för internrevision ansvarar för att göra revisioner av efterlevnad i arbetet i den nya produktionsprocessen.

För att lyckas med kompetensväxlingen har alla produktionschefer gjort en kompetenskartläggning som har legat som grund för den plan de satt för utbildning och övning av sina medarbetare. Det har genomförts tillräckligt med utbildning och övning inför starten. Då Covid-19 ändå till viss del försvårat detta kommer berörda brevbärarkontor att fortsätta med utbildning och övning även efter starten. Den gradvisa anpassningen av organisationen löser frågan med den tid som behövs för att göra detta.

Tillförlitlighetsmått, nyckeltal och mätmetoder (SWEX) i uppföljningen

PostNord kommer för kommande områden använda samma tillförlitlighetsmått och nyckeltal som användes i piloten och som även används i den ordinarie verksamheten.

Scanning av brevlådetömning

Scanning av brevlådetömning kommer att följas upp dagligen av projektet tillsammans med linjeorganisationen de första veckorna efter starten av den nya produktionsmodellen. Efter det fortsätter uppföljningen i den ordinarie linjeverksamheten

Övrig inhämtning och utlämning (Ombud, hämta- och/eller lämnauppdrag)

Övrig inhämtning och utlämning kommer att följas upp dagligen av projektet tillsammans med linjeorganisationen de första veckorna efter starten av den nya produktionsmodellen. Efter det fortsätter uppföljningen i den ordinarie linjeverksamheten.

2021.02.01
Sida 6/8

Uppsamlingstransporter i tid

Uppföljningstransporter i tid kommer att följas upp dagligen av projektet tillsammans med linjeorganisationen de första veckorna efter starten av den nya produktionsmodellen. Efter det fortsätter uppföljningen i den ordinarie linjeverksamheten.

Eventuella kvarligg terminal

Eventuella kvarligg på terminal kommer att följas upp dagligen av projektet tillsammans med linjeorganisationen de första veckorna efter starten av den nya produktionsmodellen. Efter det fortsätter uppföljningen i den ordinarie verksamheten.

Spridningstransporter i tid

Spridningstransporter i tid kommer att följas upp dagligen av projektet tillsammans med linjeorganisationen de första veckorna efter starten av den nya produktionsmodellen. Efter det fortsätter uppföljningen i den ordinarie linjeverksamheten.

Eventuella kvarligg i distribution

Eventuella kvarligg i distribution kommer att följas upp dagligen av projektet tillsammans med linjeorganisationen de första veckorna efter starten av den nya produktionsmodellen. Efter det fortsätter uppföljningen i den ordinarie linjeverksamheten.

Eftersändningsarbete

Eftersändningsarbetet kommer att följas upp dagligen av projektet tillsammans med linjeorganisationen de första veckorna efter starten av den nya produktionsmodellen. Efter det fortsätter uppföljningen i den ordinarie linjeverksamheten.

Kundsynpunkter

Kundsynpunkter kommer att följas upp veckovis av projektet tillsammans med linjeorganisationen den första tiden efter starten av den nya produktionsmodellen. Efter det fortsätter uppföljningen i den ordinarie linjeverksamheten.

Medarbetarupplevelser (stress, arbetsbelastning)

Medarbetarupplevelsen kommer att följas upp dagligen av projektet tillsammans med linjeorganisationen de första veckorna efter starten av den nya produktionsmodellen. Efter det fortsätter uppföljningen i den ordinarie linjeverksamheten. PostNord genomför också en medarbetarenkät i anslutning till uppstarten som sedan följs upp med en ny enkät ungefär fyra månader senare. Upplägget för enkäten är i princip samma som de som gjordes i samband med piloten.

2021.02.01
Sida 7/8

När det gäller kvalitetsmätningar (SWEX) avser PostNord inte att göra några extra mätningar i 20-29-området. Detta eftersom den ordinarie kvalitetsmätningen gällande SWEX brev-02 väl svarar upp till de åtaganden som PostNord har att efterleva och som finns beskrivna i postlagen, postdirektivet och i PostNords tillståndsvillkor. Till skillnad från pilotområdet, där vi såg ett behov av en extra mätning, så är 20-29-området (hela Malmö brevterminals spridningsområde) ett tillräckligt stort område för att få fram ett statistiskt bra resultat. I grunden är det ingen skillnad på detta gentemot hur PostNord tidigare följt upp kvaliteten i Malmö brevterminals spridningsområde. Resultatet kommer precis som tidigare rapporteras till PTS månadsvis och årsvis enligt de åtaganden som finns.

PostNord kommer även fortsatt att göra mätningar av befordringstider för inrikes brev som lämnats in för annan befordringstid än för tvådagarsbefordran enligt de åtaganden som finns beskrivna i PostNords tillståndsvillkor. När det gäller mätning av kvalitet i brevbefordran avseende gränsöverskridande post är det IPC (International Post Corporation) som ansvarar för dessa och enligt uppgift kommer de fortsätta som tidigare.

Kort om mätningarna:

SWEX, Brev 0-2: Mätningen av kvalitet i brevbefordran görs utifrån den europeiska standarden SS-EN 13850:2012. Kantar TNS/Sifo utför mätningen på uppdrag av PostNord Sverige och mätningen speglar det verkliga volymflödet och försändelsetyperna, som vikt och format. Kantar TNS/Sifo har rekryterat panelister som är fördelade över landet och dessa skickar (måndag-fredag) och tar emot de testbrev som ingår i mätningen. Det är okänt för PostNord vilka panelisterna är, med undantag av att de fyra första siffrorna i postnumren är känt på panelisterna. Kvalitetsutfallet är viktat utifrån de beräkningsformler som framgår av ovanstående standard och ett officiellt kvalitetsutfall redovisas av Kantar TNS/Sifo en gång per månad. SWEX-mätningen revideras av oberoende part vart tredje år för att kontrollera att mätningen utförs enligt ovanstående standard.

SWEX, Brev sändningar: Mätning av kvalitet i brevbefordran görs utifrån den europeiska standarden SS-EN 14534:2016. Kantar TNS/Sifo utför mätningen på uppdrag av PostNord Sverige och mätningen speglar det verkliga volymflödet och försändelsetyperna, som vikt och format. Till skillnad från Brev 0-2 där breven kan postas var som helst ska inlämningen av sändningar göras antingen på en brevterminal eller på ett Företagscenter som är definierat. Det innebär att det finns en avsändande panelist per terminalområde som skickar (måndag-fredag) de testbrev som ingår i mätningen. Mottagande panelister är fördelade över landet. Även här är det okänt för PostNord vilka dessa är, med undantag av att de fyra första siffrorna i postnumren är känt på panelisterna.

UNEX, gränsöverskridande post: Mätning av kvalitet i brevbefordran avseende gränsöverskridande post görs utifrån den europeiska standarden SS-EN 13850:2012. IPC ansvarar för mätningen som genomförs av olika företag. Mätningen speglar det verkliga volymflödet och försändelsetyperna, som vikt och format. Ett antal panelister, fördelade över landet, skickar och tar emot de testbrev som ingår i mätningen. Det är okänt för PostNord vilka panelisterna är. Kvalitetsutfallet är viktat utifrån de beräkningsformler som framgår av ovanstående standard och ett officiellt kvalitetsutfall redovisas av IPC och offentliggörs en gång per år.

2021.02.01
Sida 8/8

Stockholm, som ovan

Åke Holst
PostNord Sverige AB