

Post- och telestyrelsen
Postavdelningen
Att: Gabriel Rhawi
gabriel.rhawi@pts.se
Box 5398
102 49 STOCKHOLM

MED E-POST

PostNord Sverige AB
SE-105 00 Stockholm

T +46 10 436 00 00

2016.12.09
Sida 1/3

Ang. Mätningar av befordringstider (dnr 16-11056)

Härmed återkommer PostNord med svar på av PTS, i skrivelse daterad 18 november 2016, ställda frågor angående mätningar av befordringstider.

1. Vilka mätningar ni utför när det gäller befordringstider avseende A-post och B-post.

PostNord utför följande mätningar av A-och B-post:

1:a-klassbrev enstaka enligt standarden EN 13850:2012

1:a-klassbrev sändning enligt samma standard i tillämpliga delar

Ekonomibrev sändning enligt samma standard i tillämpliga delar

2. Hur stor andel av A-postbrev och B-postbrev som omfattas av era mätningar.

* 1:a-klassbrev enstaka 100 000 testbrev per år med transpondrar.

Årsvolym 438 miljoner ger andelen 0,023%

* 1:a-klassbrev sändning [REDACTED] testbrev per år med transpondrar.

Årsvolym 317 miljoner ger andelen [REDACTED]

* Ekonomibrev sändning [REDACTED] testbrev per år med transpondrar.

Årsvolym 943 miljoner ger andelen [REDACTED]

För att standarden EN 13850:2012 skall uppfyllas krävs minst 2 700 testbrev per år men PostNord har valt att köpa in 100 000 testbrev per år för att kunna följa utfallet per månad och på regioner.

3. Vilka tjänster, kunder m.m. som omfattas av dessa mätningar.

De tjänster som omfattas är:

- 1:a-klassbrev enstaka

- 1:a-klassbrev sändning

- Ekonomibrev sändning

I särskilda fall kan PostNord finna skäl att utföra mätningar för en specifik kund eller bransch.

Styrelsens säte
Solna

Org nr
556711-5695

postnord.com

4. **Hur dessa mätningar görs (en redogörelse där ni översiktligt beskriver de olika metoderna, processerna, kvalitetssäkring av resultat m.m.).**

TNS/Sifo har vårt uppdrag att utföra dessa mätningar. De rekryterar ett antal panelister (f.n. 450), spridda över landet, som agerar avsändare eller mottagare eller både och. Panelisternas identitet och adress är okänd för oss. Det vi vet är panelisternas första fyra siffror i postnumret, t.ex. 854 6X.

Mätning sker enligt standarden EN 13850:2012 och speglar det verkliga volymflödet, fördelat på avsändar- och mottagartyp, inlämnings- och mottagnings sätt, frankeringssätt, format, hand- och maskinskrivet samt vikt. Eftersom samtliga testbrevsförsändelser har transpondrar sker registrering vid utplacerade mätpunkter i terminaler och på brevbararkontor. Utfallet av mätningarna kan vi dagligen följa i vårt eget processmättningsverktyg, PMV, där vi bland annat kan se vilken del av processen som brustit. I början av varje månad redovisar TNS/Sifo det officiella testbrevsresultatet, SWEX.

2016.12.09
Sida 2/3

5. **Eventuella problem/utmaningar som kan uppstå i samband med dessa mätningar (t ex eventuella metod- och mätproblem m.m.)**

Varje avsändande panelist sänder testbrev till mottagande panelister i hela landet vilket är ett standardkrav. En tilltagande utmaning är det faktum att fler avsändande panelister utnyttjar fler postoperatörer än PostNord. Exempelvis om landstinget i Malmö använder Bring för lokalpost och PostNord för resten av landet så kan denna avsändare inte användas som panelist. Denna företeelse aktualiseras på många orter i landet. Rekryteringsarbetet av panelister blir därför allt svårare.

Standarden används av flera postoperatörer i Europa sedan år 2001 och har, enligt vår uppfattning, fungerat väl.

6. **Vilka funktioner inom PostNord som tar del av resultaten från mätningarna samt vilka eventuella externa mottagare som finns.**

SWEX-mätningarna är en parameter som följs upp på flera olika nivåer i organisationen. Det tekniska utfallet analyseras i det operativa arbetet på alla nivåer från utdelningskontor/terminal upp till PostNord Sverige ABs lednings kvalitetsmöten.

Det månatliga officiella SWEX följs upp av såväl PostNord Sveriges ledning som koncernledningen.

Vi presenterar vårt månatliga SWEX-utfall på postnord.se och skickar även en utökad version till PTS.

I de särskilda fall då mätning utförs med hjälp av en specifik kund kan resultatet redovisas till kunden som hjälper PostNord med genomförandet av mätningen.

7. **Hur resultatet används för att säkerställa att postverksamhet bedrivs på ett tillförlitligt sätt.**

SWEX-utfallet, som följer den standard vi är ålagda att följa, används som ett måttal på flera olika nivåer i koncernen för att säkra tillförlitligheten i postverksamheten. Utfallet följs upp kontinuerligt (se ovan) och är ett av flera olika måttal som vi arbetar med för att säkra tillförlitligheten.

PostNord Sverige AB



Fredrik Hammarqvist