

Kvalitetsmåling Fremsending av brevpost

Posten Norge sorterer omtrent 2.200 millioner brev pr år og disse utleveres til ca 500 000 firmaer og ca 2,4 millioner privatadresser.

Kvaliteten av våre ytelser er avhengig av at brevene ikke tapes eller skades, men at de utleveres korrekt og presis.

Posten Norges hovedmål er til enhver tid å forbedre denne kvaliteten. Vi vurderer kvaliteten av vårt arbeid ut fra våre kunders kvalitetsopplevelse, og ved hjelp av kvalitetsmålinger kan vi avdekke svake punkt i vår verdikjede. Derfor har vi et system som måler brevpostens fremsendingstid, og denne kvalitetsmålingen utføres av en ekstern måleoperatør.

Målingen gjennomføres av Quotas GmbH, og bedriftens medarbeidere har mangeårig erfaring i å utføre kvalitetsmålinger.

For å kunne gjennomføre denne undersøkelsen trenger Quotas ansvarsfulle deltakere som sender og mottar testbrev.

Pålitelige kvalitetsmålinger er forutsetning for å kunne dokumentere at vi holder det vi lover, og i tillegg at vi kan iverksette tiltak som resulterer i en bedret leveringskvalitet for brevpost.

Som deltaker i studiet kan du yte et bidrag til dette, og din deltakelse er et viktig for vår kvalitetsdokumentasjon og for vårt kvalitetsforbedringsarbeid.

Posten Norge takker for din interesse for denne undersøkelsen.

Med vennlig hilsen



Terje Sletholen
Kvalitetsansvarlig