

tode til måling af servicekvaliteten i medlemslandene, men dette problem er ved at blive løst, eftersom Den Europæiske Standardiseringsorganisation (CEN) har vedtaget en standard for måling af servicekvaliteten for postbesørgelse fra afsender til modtager af postforsendelser (uden for økonomiklassen). Kommissionen anfører, at det er vigtigt, at medlemslandene indfører CEN's standarder, således at alle kunder kan nyde godt af en overholdelse af servicekvalitetskravet, også ud over grænseoverskridende post.

En række lande formulerer egentlige krav til kvaliteten, mens andre lande blot opstiller mål, herunder bl.a. Danmark. I tabel 1 angives, hvorvidt en række lande har henholdsvis service- og kvalitetsmål eller evt. kvalitetskrav. Tabellen viser bl.a., at service- og kvalitetskravet i Norge er opdelt i to: 85 pct. af brevene skal være leveret dagen efter indlevering (D+1) og 97 pct. af brevene skal være leveret senest tre dage efter indlevering (D+3).

Tabel 5. Kvalitetskrav/kvalitetsmål for breve i andre lande

I. kl. brev	Krav eller mål	Servicemål ("D" står for dag)	Kvalitetskrav eller mål
Norge	krav	(D+1)/(D+3)	85%/97%
Sverige	krav	(D+1)/(D+3)	85%/97%
Finland	krav	(D+1)	95%
Belgien	mål	(D+1)/(D+2)	90%/97%
Storbritannien	krav	(D+1)	92,5% i 2002/03
Tyskland	krav	(D+1)/(D+2)	80%/95%
Nederlandene	krav	(D+1)	95%
Danmark	mål	(D+1)	97%

Kilde: Færdselsstyrelsen

Set i forhold til de andre lande er kvalitetsmålet for Post Danmark A/S højt. Men det bør bemærkes, at de øvrige lande med undtagelse af Belgien har fastsat det som egentlige kvalitetskrav.

Når de enkelte landes krav til og faktiske opnåede kvalitet sammenlignes, skal det tages i betragtning, at andre forhold og krav kan påvirke kvaliteten i postomdelingen. Det gælder f.eks. spørgsmålet om, hvornår et brev senest skal være indleveret for at nå frem næste dag, og hvornår (tidspunkt på dagen) modtageren senest skal have modtaget brevet, for at dette kan betragtes som rettidigt.

Således vil et land, hvor seneste indleveringstidspunkt er kl. 13.00, og hvor servicemålet for

levering til modtageren er senest kl. 16.00, have langt lettere ved at opfylde kvalitetsmålet.

I sammenligning med de få lande, som har fastsat mål for befordringen af 2.kl. breve, er Post Danmarks kvalitetsmål på 97 pct. stort set på samme niveau.

Danmark er det eneste land, som har fastsat et kvalitetsmål for befordringspligtige pakker på 99 pct. Der er meget få lande, som har fastsat mål for pakkebefordringen, hvilket formentlig hænger sammen, at der er konkurrence på området. På et konkurrencepræget marked bliver kvalitetsmålet en af flere konkurrenceparametre. Kunderne kan således i et konkurrencepræget marked vælge leverandør efter hvilke parametre, der er vigtige for deres behov.

De fleste lande har heller ikke fastsat service- og eller kvalitetsmål for dagblade, uge- og månedsblade samt tidsskrifter.