

16/03/2020

## Postin varautuminen poikkeustilanteeseen koronaviruksen aikana

Hyvä asiakkaamme

Erilaisiin poikkeustilanteisiin varautuminen on meillä Postissa normaali toimintatapa, ja tällä hetkellä valmiutta on nostettu koronaviruksen osalta. Toimimme Suomen viranomaisten (THL, STM) ohjeistuksen mukaisesti ja suojaamme henkilöstömme sekä asiakkaidemme terveyttä ohjeiden mukaisesti.

### Postin poikkeustilanneryhmä on valmiudessa vuorokauden ympäri

Moniammatillinen poikkeustilanneryhmämme on valmiudessa vuorokauden ympäri viikon jokaisena päivänä poikkeustilannejohtajan, Jarmo Ainasojan johdolla. Ryhmän tehtävänä on varmistaa Postin operatiivinen toiminta ja asiakkaiden palveleminen käytettävissä olevilla keinoilla sekä viestiä tilanteesta sisäisesti ja ulkoisesti.

### Postilla on kansallisiin poikkeustilanteisiin liittyviä velvoitteita

Poikkeustilanteessa priorisoimme yleiseen turvallisuuteen liittyvät asiat: terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät palvelut (verilähetykset ja laboratorionäytteet), viranomaisten tiedotteet ja muut viranomaisten määrittelemät palvelut. Nämä turvaavat osaltaan vakautta poikkeustilanteessa.

Mahdollisen ylivoimaisen esteen sattuessa Posti on yhteydessä viranomaisiin ja muihin asiakkaisiin. Tämä tilanne voi olla esimerkiksi silloin, jos sairastuneiden määrä nousee kansallisella tai alueellisella tasolla niin suureksi, että edes poikkeustilanteeseen suunnitellut resurssit eivät ole käytettävissä tai viranomaisten ohjeistukset rajoittavat ihmisten liikkuvuutta.

### Palveluiden jatkuvuus perustuu henkilöstön terveyden turvaamiseen

Toimintamme perustuu suureen määrään toimintakykyistä henkilöstöä, joten kiinnitämme henkilöstön terveyden turvaamiseen erityistä huomiota.

Olemme myös selvittäneet alihankkijoidemme ja kumppaneidemme jatkuvuussuunnitelmia, jolla taataan koko toiminnallisen ketjun onnistuminen poikkeuksellisissa olosuhteissa.

Henkilöstöllämme ja kumppaneillamme on käytössään ohjeet, jotka perustuvat viranomaisten ohjeistuksiin ja suositteluihin keinoihin. Työ tehdään ohjeistusten mukaan niin, että työntekijämme eivät levitä virusta tai saa itse tartuntaa. Mikäli viranomaisten ohjeet muuttuvat, otamme ne välittömästi käyttöön.

Viranomaisohjeistuksen lisäksi käytössämme on tarkempia sisäisiä ohjeistuksia, joiden ansiosta pystymme varmistamaan palveluidemme jatkuvuuden mahdollisimman häiriöttömänä myös poikkeustilanteissa.

### Henkilöstön ja asiakkaiden terveyden turvaamiseksi

- olemme ohjeistaneet henkilöstöämme hygienian tärkeydestä ja siitä, miten tulee toimia oireiden ilmaantuessa. Tärkeää on, että tartuntatautiketjut pystyttäisiin minimoimaan. Ohjeistuksien lisäksi henkilöstömme käytössä on työterveyspalvelut myös digiklinikkana sekä neuvontapalvelut. Esimiehiämme on ohjeistettu, miten työpaikalla toimitaan jonkun sairastuttua.
- Postin tilojen siivousta on lisätty THL:n ohjeiden mukaan. Tilojen desinfiointiin on valmius 24/7. Desinfiointi tehdään, jos tiloissa on työskennellyt henkilö, jolla on diagnosoitu koronataartunta. Tällöin tila eristetään desinfiointin ajaksi. Postin kaikkiin toimitiloihin ja osaan kuljetusautoista on lisätty käsidesit.

### Palveluiden toimintamallien muutoksia on tehty tartuntojen välttämiseksi

Huolellinen varautuminen viruksen leviämiseen ja ennaltaehkäisyyn on tuonut, ja tarvittaessa tuo lisää, muutoksia osaan palveluistamme. Ohjeiden noudattaminen asiakaskohtaamisissa on tärkeää sekä asiakkaan että henkilöstön terveyden turvaamiseksi.

Esimerkiksi:

- Perille toimitettavien, kuitattavien ja seurattavien lähetysten osalta toimitaan normaalista tavasta poiketen niin, että lähetystä ei luovuteta vastaanottajalle käteen vaan kuljettaja soittaa ovikelloa ja asettaa lähetysten oven eteen. Kuljettaja odottaa kahden metrin päässä, kunnes asiakas vastaanottaa lähetysten. Emme myöskään pyydä vastaanottajalta allekirjoitusta, vaan toimitus kirjataan kuljettajan toimesta Postin järjestelmään.
- Rahtitoimitusten osalta kuljettajamme eivät ota vastaanottajan eivätkä lähettäjän kuittausta mobiililaitteisiin eikä rahtikirjoihin. Toistaiseksi toimitaan poikkeuksellisesti ja kuittaus kirjataan kuljettajan toimesta. Pyrimme välttämään myös muuta asiakaskontaktia lähetysten luovutustilanteissa.
- Asiakkaidemme tiloissa toimiessaan henkilöstömme kunnioittaa ja noudattaa asiakasyrityksemme poikkeustilanteiden ohjeita, kun asiakasyritys on niistä selkeästi ja riittävällä tavalla ohjeistanut henkilöstöämme.
- Omissa palvelupisteissämme noudatetaan Postin ohjeistusta asiakaskohtaamisissa, ellei kumppanin oma ohjeistus ole Postin ohjeistusta tiukempi.
- Meillä on myös valmius tehdä jakelumuutoksia, mikäli koronatilanne pahenee niin, että normaali poikkeusvarautuminen ei riitä. Tällä varmistettaisiin lähetysten perille meno, vaikka normaali palvelutaso ei enää toteutuisi.

## Viestimme asiakkaillemme säännöllisesti

Tiedotamme tilanteesta asiakkaillemme verkkosivuiltamme [posti.fi](https://posti.fi) ja [posti.com](https://posti.com). Viestimme tilanteen niin vaatiessa päivittäin tai tarvittaessa useamman kerran päivässä. Nimetyt asiakasyhteyshenkilömme sopivat asiakkaiden kanssa yhteisestä toimintatavasta mahdolliseen muuhun tiedonvaihtoon liittyen.

Yleistilanne koronaviruksen vaikutuksesta Postin varautumiseen ja palveluihin on koottu päivittyvään verkkotiedotteeseemme [Posti on varautunut koronaviruksen leviämiseen](#). Sieltä löytyvät myös linkit muihin hyödyllisiin tietoihin:

- Mikäli koronavirus aiheuttaa tilanteita, että postinkulku häiriintyy, tiedotteet löytyvät [posti.fi](#)-sivustolta kohdasta [Häiriötiedotteet](#).
- Tarkemmat maakohtaiset tiedot löytyvät [posti.fi](#):stä nettisivuiltamme [Maakohtaiset tiedot](#).
- Posti Groupiin kuuluva Transval Group viestii koronan vaikutuksista ensisijaisesti [verkkosivullaan](#) sekä suoraan asiakkaille asiakasvastuullisen toimesta.

Viranomaisten määräykset ja linjaukset vaikuttavat muun muassa lähetyksien saapumiseen ja lähtemiseen maiden rajojen yli. Tällöin toimimme viranomaisten ohjeistuksen mukaisesti.

Ystävällisin terveisin  
Jarmo Ainasoja  
poikkeustilannejohtaja  
Posti Group