

E DIN EN 14534:2014-08 (D)

Erscheinungsdatum: 2014-07-25

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung der Durchlaufzeit von Massensendungen von Ende zu Ende; Deutsche Fassung EN 14534:2014

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	9
4 Symbole und Abkürzungen	18
5 Durchlaufzeit als Indikator der Dienstqualität	19
6 Methodologie	22
7 Bericht	32
8 Qualitätskontrolle	36
9 Die Anhänge	36
Anhang A (normativ) Berechnung der Genauigkeit	38
A.1 Anwendungsbereich	38
A.2 Symbole	40
A.3 Varianzberechnung für eine Schicht	40
A.4 Varianzberechnung für eine geschichtete Stichprobe	43
A.5 Berechnung des Konfidenzintervalls	45
Anhang B (normativ) Durchlaufzeitberechnung	50
B.1 Grundsätze	50
B.2 Einlieferungsdatum	50
B.3 Grundsätze für die Durchlaufzeitberechnung	52
Anhang C (normativ) Vergleichbarkeit der Messergebnisse	54
C.1 Allgemeines	54
C.2 Gleicher Dienstbetreiber – unterschiedliche Messzeiträume	56
C.3 Unterschiedliche Dienstbetreiber – gleicher Messzeitraum	57
C.4 Eingeschränkte Vergleichbarkeit	59
Anhang D (normativ) Anlage zusammengefasster Untersuchungsbereiche	60
D.1 Allgemeines	60
D.2 Mögliche Aggregationsarten	60
D.3 Anforderungen an die Stichprobenanlage	63
D.4 Bericht	63
Anhang E (normativ) Zusätzliche Anforderungen an kontinuierliche Untersuchungsbereiche [CMS/SCMS]	65
E.1 Anwendungsbereich	65
E.2 Methodologie	65
E.3 Bericht	71
E.4 Qualitätskontrolle	72
E.5 Audit	73
Anhang F (normativ) Qualitätskontrolle	74
F.1 Statistische Anlage	74
F.2 Adresseneinspielung	74
F.3 Generierung von Testsendungen	75

F.4	Versenden der Testsendungen	75
F.5	Empfangen von Testsendungen	75
F.6	Datenerfassung	76
F.7	Datenanalyse und Dokumentation	76
F.8	Archivierung	76
F.9	Qualitätskontrolle und Informationstechnik	76
Anhang G (normativ) Auditierung		77
G.1	Allgemeines	77
G.2	Audit der Stichprobenanlagenbasis	77
G.3	Audit des Qualitätsmesssystems	78
Anhang H (informativ) Zweck von Normen zur Postdienstqualität		79
H.1	Allgemeines	79
H.2	Nutzen von Dienstqualitätsnormen	79
H.3	Anwendung durch mögliche Anwender von EN 14534	80
H.4	Ausführliche Analyse	82
H.5	Sonstige/erweiterte Konzepte	83
Anhang I (informativ) Überlegungen vor der Implementierung von EN 14534		84
I.1	Grenzen von EN 14534	84
I.2	Anlage des Messsystems	85
I.3	Organisation der Messung	89
Anhang J (informativ) Stichprobenanlagenbasis		91
J.1	Diskriminante Merkmale	91
J.2	Untersuchungen zur Bewertung möglicher in Frage kommender Merkmale	92
J.3	Verbindung zwischen Stichprobenanlagenbasis und Stichprobenanlage	95
J.4	Stichprobenanlagenbasis	96
J.5	Häufigkeit der Aktualisierung (CMS/SCMS)	99
Anhang K (informativ) Implementierung von EN 14534		100
K.1	Phasen der statistischen Erhebung	100
K.2	Repräsentativer Charakter	102
K.3	Gefahr der Identifizierung von Panelteilnehmern	102
K.4	Einlieferung und Auslieferung	103
K.5	Panelfluktuation	105
K.6	Validierung und Durchlaufzeitberechnung	106
K.7	Gewichtung	110
K.8	Bericht der Ergebnisse	119
K.9	Audit [SCMS]	121
Anhang L (informativ) Anwendung der Genauigkeitsberechnung		123
L.1	Grenzen der angegebenen Verfahren für die Genauigkeitsberechnung	123
L.2	Empfehlungen für die Anwendung der Grundlagen	123
L.3	Stichprobengröße	126
L.4	Allgemeines Beispiel für ein nationales Jahresergebnis	127
L.5	Vereinfachte Szenarien	133
Anhang M (informativ) Änderungen gegenüber der Version EN 14534:2007		135
M.1	Gründe für die Überarbeitung	135
M.2	Verbesserte Anwendbarkeit	135
M.3	Aktualisierte Methodologie	136