

DIN EN 14137:2004-01 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung des Verlusts registrierter Sendungen und anderer Postdienste mit Hilfe eines "track and trace"-Systems; Deutsche Fassung EN 14137:2003

Inhalt	Seite
Vorwort	3
Einleitung	3
1 Anwendungsbereich	4
2 Normative Verweisungen	4
3 Begriffe	5
4 Messung	6
4.1 Allgemeines	6
4.2 Mindestzeitraum, nach dem eine Sendung als verloren gegangen oder mit erheblicher Verspätung eingegangen gilt	6
4.3 Berechnung der Anzahl der verloren gegangenen oder mit erheblicher Verspätung eingegangenen Sendungen	8
4.4 Für Inlandspost zu erfassende Informationen	8
4.5 Für grenzüberschreitende Post zu erfassende Informationen	9
5 Methodologie	11
5.1 Kontrollsystem	11
5.2 Sendungen, die nicht als ausgeliefert gemeldet werden	11
5.3 Sendungen, die fälschlicherweise als zugestellt erfasst wurden	12
5.4 Nicht vom Kontrollsystem erfasste Sendungen	13
5.5 Genauigkeitsanforderungen	13
6 Meldungen	14
6.1 Allgemeines	14
6.2 Inlandspost	14
6.3 Grenzüberschreitende Post	15
7 Qualitätskontrolle	15
Anhang A (normativ) Genauigkeitsberechnung	16
A.1 Berechnung der Verlustrate	16
A.2 Genauigkeit der Verlustrate	17
A.3 Genauigkeitsschätzung	18
Anhang B (informativ) Berechnung des Verlusts im Bereich der Einschreibsendungen	19
Literaturhinweise	21