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