

# DIN CEN/TS 14773:2004-12 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung des Verlustes und der erheblichen Verzögerungen von Vorzugssendungen und Einzelsendungen erster Klasse unter Verwendung von Testbriefen; Deutsche Fassung CEN/TS 14773:2004

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	3
Einleitung .....	3
1 Anwendungsbereich .....	4
2 Normative Verweisungen .....	4
3 Begriffe .....	5
4 Verlust als Dienstqualitätsindikator .....	12
4.1 Allgemeines .....	12
4.2 Berechnung und Darstellung des Verlusts und der erheblichen Verspätung .....	12
5 Verfahrensweise .....	13
5.1 Allgemeines .....	13
5.2 Schätzwerte .....	14
5.3 Prüfung und Kontrolle der Panelteilnehmerinformationen .....	15
5.4 Behandlung von verloren gegangenen Sendungsgruppen .....	16
6 Testsendungseigenschaften .....	16
7 Berichterstattung .....	17
8 Qualitätskontrolle und Prüfung .....	17
Anhang A (normativ) Berechnung der Schätzwertgenauigkeit des Leistungsindikators .....	18
Anhang B (normativ) Panelteilnehmermanagement und -prüfung .....	21
B.1 Management, Führung, Schulung und Überwachung von Panelteilnehmern .....	21
B.2 Sendungsprüfung .....	21
B.3 Panelteilnehmerprüfung .....	22
Anhang C (normativ) Qualitätskontrolle & Prüfung .....	24
C.1 Allgemeines .....	24
C.2 Versenden von Testsendungen .....	24
C.3 Empfang der Testsendungen .....	24
Anhang D (informativ) Verwendung anderer Vorschriften für die Bestimmung einer erheblichen Verspätung .....	25
D.1 Allgemeines .....	25
D.2 Umstände, die eine zusätzliche Analyse rechtfertigen .....	25
D.3 Berichtserfordernisse für zusätzliche Analysen .....	26
Anhang E (informativ) Erfahrung in der Verlustmessung .....	27

E.1	Allgemeines .....	27
E.2	Erfahrungen in Portugal .....	27
E.3	Erfahrungen in Großbritannien .....	28
E.4	Erfahrungen in Deutschland .....	28
E.5	Kommentare der International Post Corporation .....	28
E.6	Kommentare aus Frankreich .....	31
E.7	Abschließende Bemerkungen .....	32
	Literaturhinweise .....	34