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