

DIN EN 14534:2007-06 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Laufzeitmessung end-to-end für Massensendungen; Deutsche Fassung EN 14534:2003+A1:2007

Inhalt	Seite
Vorwort	4
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Leistungsindikatoren	15
4.1 Allgemeines	15
4.2 Berechnung und Darstellung der Auslieferung im Zeitrahmen	16
5 Methodologie	17
5.1 Repräsentatives Verfahren für Testsendungen	17
5.2 Erstellung einer Testsendung	18
5.3 Feststellen des Einlieferungsdatums	18
5.4 Stichprobenanlage	20
5.5 Untersuchungen von echt laufenden Sendungen	20
5.6 Geografische Schichtung	21
5.7 Geografische Verteilung des Empfängerpanels	22
5.8 Verteilung der Absender	23
5.9 Schätzfunktionen	24
5.10 Aggregation der Ergebnisse	26
6 Testsendungsmerkmale	27
6.1 Allgemeines	27
6.2 Diskriminante Sendungseigenschaften	27
7 Berichterstattung	28
8 Qualitätskontrolle und Auditierung	29
Anhang A (normativ) Berechnung der Schätzfunktionsvarianz hinsichtlich der Wahrscheinlichkeit der Auslieferung im Zeitrahmen	30
A.1 Allgemeines	30
A.2 Berechnung der Varianz in einer geschichteten Stichprobenanlage	31
A.3 Beispiele für die Berechnung der Anzahl der Panelteilnehmer in der Stichprobenanlage	39
Anhang B (normativ) Berechnungsgrundsätze	45
B.1 Fünftägige Arbeitswoche als Berechnungsgrundlage/Inlandssendungen und grenzüberschreitende Sendungen	45
B.2 Zusätzliche Berechnungsregeln/Inlandssendungen	46
Anhang C (normativ) Qualitätskontrolle und Auditierung	52
C.1 Stichprobenanlage	52
C.2 Generierung von Testsendungen	52
C.3 Ausgabe an die Absender-Panelteilnehmer	53
C.4 Versand von Testsendungen	53
C.5 Empfang der Testsendungen	53
C.6 Datenerfassung	53
C.7 Datenanalyse und Dokumentierung	54
C.8 Archivierung	54
C.9 Qualitätskontrolle und Informationstechnologie (IT)	54
C.10 Auditierung	54
Anhang D (informativ) Untersuchungen tatsächliche Sendungsströme	57
D.1 Einleitung	57

D.2	Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme für nationale und grenzüberschreitende Sendungen.....	57
D.3	Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme für grenzüberschreitende Sendungen	58
Anhang E (informativ) Validierungsregeln für Testsendungen		60
Anhang F (informativ) Zusätzliche Berichterstattung		61
F.1	Beispiel 1: Häufigere Berichterstattung	61
F.2	Beispiel 2: Detailliertere Berichterstattung	61
F.3	Beispiel 3: Übermäßige Stichprobenanlage in ausgewählten Untersuchungs-Untergruppen	62
Anhang G (normativ) Das den Strömen mit geringerem Sendungsumfang in einer erweiterten EU angemessene Nachlassen der wechselnden Anforderungen		63
G.1	Allgemeines	63
G.2	Einleitung.....	63
G.3	Inlandsendungsströme mit Vorrang und ohne Vorrang.....	65
Literaturhinweise		69