

# E DIN EN 14534:2014-08 (D)

Erscheinungsdatum: 2014-07-25

## Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung der Durchlaufzeit von Massensendungen von Ende zu Ende; Deutsche Fassung EN 14534:2014

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	4
Einleitung .....	5
1 Anwendungsbereich .....	7
2 Normative Verweisungen .....	8
3 Begriffe .....	9
4 Symbole und Abkürzungen.....	18
5 Durchlaufzeit als Indikator der Dienstqualität.....	19
6 Methodologie .....	22
7 Bericht .....	32
8 Qualitätskontrolle .....	36
9 Die Anhänge.....	36
Anhang A (normativ) Berechnung der Genauigkeit.....	38
A.1 Anwendungsbereich .....	38
A.2 Symbole.....	40
A.3 Varianzberechnung für eine Schicht.....	40
A.4 Varianzberechnung für eine geschichtete Stichprobe .....	43
A.5 Berechnung des Konfidenzintervalls .....	45
Anhang B (normativ) Durchlaufzeitberechnung.....	50
B.1 Grundsätze .....	50
B.2 Einlieferungsdatum.....	50
B.3 Grundsätze für die Durchlaufzeitberechnung .....	52
Anhang C (normativ) Vergleichbarkeit der Messergebnisse .....	54
C.1 Allgemeines .....	54
C.2 Gleicher Dienstbetreiber – unterschiedliche Messzeiträume .....	56
C.3 Unterschiedliche Dienstbetreiber – gleicher Messzeitraum .....	57
C.4 Eingeschränkte Vergleichbarkeit.....	59
Anhang D (normativ) Anlage zusammengefasster Untersuchungsbereiche .....	60
D.1 Allgemeines .....	60
D.2 Mögliche Aggregationsarten.....	60
D.3 Anforderungen an die Stichprobenanlage.....	63
D.4 Bericht .....	63
Anhang E (normativ) Zusätzliche Anforderungen an kontinuierliche Untersuchungsbereiche [CMS/SCMS].....	65
E.1 Anwendungsbereich .....	65
E.2 Methodologie .....	65
E.3 Bericht .....	71
E.4 Qualitätskontrolle .....	72
E.5 Audit.....	73
Anhang F (normativ) Qualitätskontrolle .....	74
F.1 Statistische Anlage .....	74
F.2 Adresseneinspielung .....	74
F.3 Generierung von Testsendungen .....	75

<b>F.4</b>	<b>Versenden der Testsendungen .....</b>	<b>75</b>
<b>F.5</b>	<b>Empfangen von Testsendungen .....</b>	<b>75</b>
<b>F.6</b>	<b>Datenerfassung.....</b>	<b>76</b>
<b>F.7</b>	<b>Datenanalyse und Dokumentation.....</b>	<b>76</b>
<b>F.8</b>	<b>Archivierung.....</b>	<b>76</b>
<b>F.9</b>	<b>Qualitätskontrolle und Informationstechnik .....</b>	<b>76</b>
<b>Anhang G (normativ) Auditierung .....</b> 77		
<b>G.1</b>	<b>Allgemeines.....</b>	<b>77</b>
<b>G.2</b>	<b>Audit der Stichprobenanlagenbasis .....</b>	<b>77</b>
<b>G.3</b>	<b>Audit des Qualitätsmesssystems .....</b>	<b>78</b>
<b>Anhang H (informativ) Zweck von Normen zur Postdienstqualität.....</b> 79		
<b>H.1</b>	<b>Allgemeines.....</b>	<b>79</b>
<b>H.2</b>	<b>Nutzen von Dienstqualitätsnormen .....</b>	<b>79</b>
<b>H.3</b>	<b>Anwendung durch mögliche Anwender von EN 14534 .....</b>	<b>80</b>
<b>H.4</b>	<b>Ausführliche Analyse .....</b>	<b>82</b>
<b>H.5</b>	<b>Sonstige/erweiterte Konzepte .....</b>	<b>83</b>
<b>Anhang I (informativ) Überlegungen vor der Implementierung von EN 14534 .....</b> 84		
<b>I.1</b>	<b>Grenzen von EN 14534 .....</b>	<b>84</b>
<b>I.2</b>	<b>Anlage des Messsystems .....</b>	<b>85</b>
<b>I.3</b>	<b>Organisation der Messung .....</b>	<b>89</b>
<b>Anhang J (informativ) Stichprobenanlagenbasis .....</b> 91		
<b>J.1</b>	<b>Diskriminante Merkmale .....</b>	<b>91</b>
<b>J.2</b>	<b>Untersuchungen zur Bewertung möglicher in Frage kommender Merkmale .....</b>	<b>92</b>
<b>J.3</b>	<b>Verbindung zwischen Stichprobenanlagenbasis und Stichprobenanlage.....</b>	<b>95</b>
<b>J.4</b>	<b>Stichprobenanlagenbasis .....</b>	<b>96</b>
<b>J.5</b>	<b>Häufigkeit der Aktualisierung (CMS/SCMS).....</b>	<b>99</b>
<b>Anhang K (informativ) Implementierung von EN 14534 .....</b> 100		
<b>K.1</b>	<b>Phasen der statistischen Erhebung.....</b>	<b>100</b>
<b>K.2</b>	<b>Repräsentativer Charakter.....</b>	<b>102</b>
<b>K.3</b>	<b>Gefahr der Identifizierung von Panelteilnehmern .....</b>	<b>102</b>
<b>K.4</b>	<b>Einlieferung und Auslieferung .....</b>	<b>103</b>
<b>K.5</b>	<b>Panelfluktuation .....</b>	<b>105</b>
<b>K.6</b>	<b>Validierung und Durchlaufzeitberechnung .....</b>	<b>106</b>
<b>K.7</b>	<b>Gewichtung .....</b>	<b>110</b>
<b>K.8</b>	<b>Bericht der Ergebnisse .....</b>	<b>119</b>
<b>K.9</b>	<b>Audit [SCMS] .....</b>	<b>121</b>
<b>Anhang L (informativ) Anwendung der Genauigkeitsberechnung .....</b> 123		
<b>L.1</b>	<b>Grenzen der angegebenen Verfahren für die Genauigkeitsberechnung .....</b>	<b>123</b>
<b>L.2</b>	<b>Empfehlungen für die Anwendung der Grundlagen .....</b>	<b>123</b>
<b>L.3</b>	<b>Stichprobengröße .....</b>	<b>126</b>
<b>L.4</b>	<b>Allgemeines Beispiel für ein nationales Jahresergebnis .....</b>	<b>127</b>
<b>L.5</b>	<b>Vereinfachte Szenarien .....</b>	<b>133</b>
<b>Anhang M (informativ) Änderungen gegenüber der Version EN 14534:2007 .....</b> 135		
<b>M.1</b>	<b>Gründe für die Überarbeitung .....</b>	<b>135</b>
<b>M.2</b>	<b>Verbesserte Anwendbarkeit .....</b>	<b>135</b>
<b>M.3</b>	<b>Aktualisierte Methodologie.....</b>	<b>136</b>