

DIN CEN/TS 15511:2008-06 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Verfügbare Informationen über postalische Dienstleistungen; Deutsche Fassung CEN/TS 15511:2008

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Normative Verweisungen	5
3 Begriffe	6
4 Verfügbarkeit von Informationen als Dienstqualitätsindikator	8
4.1 Allgemeines	8
4.2 Strukturelle Merkmale	9
4.2.1 Allgemeines	9
4.2.2 A: Typ des Zugangspunktes	9
4.2.3 B: Typ des Informationskanals	9
4.2.4 C: Informationstyp	10
4.2.5 D: Indikatortyp	10
4.3 Qualitätsindikatoren	10
4.3.1 Adresse eines postalischen Zugangspunktes	10
4.3.2 Standort eines postalischen Zugangspunktes an einer vorgegebenen Adresse	11
4.3.3 Öffnungszeiten	11
4.3.4 Universaldienstleistungen	12
4.3.5 Schlusszeit (letzte Aufgabezeit/letzte Annahmezeit)	13
4.3.6 Zugang zu Reklamationsmanagement und Schadenersatz	14
5 Verfahrensweise	14
5.1 Allgemeines	14
5.2 Repräsentativer Stichprobenplan	15
5.3 Geographische Schichtung	15
5.3.1 Allgemeines	15
5.3.2 Geographische Schichtungsparameter	15
5.3.3 Schichtung	15
5.4 Unterscheidungsmerkmale der Zugangspunkte	16
5.4.1 Funktion der Zugangspunkte in der Messung	16
5.4.2 Unterscheidende Typen von Zugangspunkten auf örtlicher Ebene	16
5.4.3 Informationsquellen auf nationaler Ebene	17
5.5 Schätzfunktionen	17
5.5.1 Allgemeines	17
5.5.2 Genauigkeit	17
5.5.3 Messergebnisse	18
5.5.4 Berechnung der Genauigkeit	19
5.6 Gewichtung der Ergebnisse	20
5.6.1 Gewichtung nach dem Stichprobenplan	20
5.6.2 Gewichtung aufgrund fehlender Messung oder ungültiger Antworten	20
5.6.3 Veränderungen der Zugangspunktmerkmale und Bevölkerungsdichte	20
5.6.4 Zusammenfassung der Ergebnisse	20
6 Scheinkundenansatz	21
6.1 Allgemeines	21
6.2 Typ des Informationskanals	22
6.2.1 Besuch am Zugangspunkt	22
6.2.2 Nationale Telefon-Hotline	24
6.2.3 Nationale Website	24

7	Prüfbericht	25
7.1	Zeitlicher Ablauf.....	25
7.2	Inhalt	25
8	Qualitätslenkung und Auditierung	26
Anhang A (normativ) Qualitätslenkung und Auditierung		27
A.1	Qualitätslenkung	27
A.1.1	Statistische Versuchsplanung	27
A.1.2	Ausführung der Scheinkundenbesuche	27
A.1.3	Datensammlung und -erfassung.....	27
A.1.4	Datenanalyse.....	28
A.1.5	Berichterstattung.....	28
A.1.6	Archivierung.....	28
A.1.7	Qualitätslenkung und Informationstechnologie (IT)	28
A.2	Auditierung	28
A.2.1	Anwendungsbereich des Auditierungsprozesses	28
A.2.2	Zugangspunktaudit.....	29
A.2.3	Stabilität der Parameter	29
A.2.4	Anweisungen für die Scheinkunden.....	29
A.2.5	Allgemeines Audit des Systems	29
Anhang B (informativ) Mögliche Größenordnungen des Überwachungssystems		30
B.1	Allgemeine Bemerkungen	30
B.2	Indikatoren der Klasse 1	30
B.3	Indikatoren der Klasse 2	31
B.4	Überlegungen vor der Durchführung	32
Anhang C (informativ) Unterstützung bei besonderen Bedürfnissen		33
Literaturhinweise		34