

# 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

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