

# 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
<b>Anhang A (normativ) Berechnung der Genauigkeit .....</b>	<b>38</b>
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
<b>Anhang B (normativ) Durchlaufzeitberechnung .....</b>	<b>50</b>
B.1 Grundsätze .....	50
B.2 Einlieferungsdatum .....	50
B.3 Grundsätze für die Durchlaufzeitberechnung .....	52
<b>Anhang C (normativ) Vergleichbarkeit der Messergebnisse .....</b>	<b>54</b>
C.1 Allgemeines .....	54
C.2 Gleicher Dienstbetreiber – unterschiedliche Messzeiträume .....	56
C.3 Unterschiedliche Dienstbetreiber – gleicher Messzeitraum .....	57
C.4 Eingeschränkte Vergleichbarkeit .....	59
<b>Anhang D (normativ) Anlage zusammengefasster Untersuchungsbereiche .....</b>	<b>60</b>
D.1 Allgemeines .....	60
D.2 Mögliche Aggregationsarten .....	60
D.3 Anforderungen an die Stichprobenanlage .....	63
D.4 Bericht .....	63
<b>Anhang E (normativ) Zusätzliche Anforderungen an kontinuierliche Untersuchungsbereiche [CMS/SCMS] .....</b>	<b>65</b>
E.1 Anwendungsbereich .....	65
E.2 Methodologie .....	65
E.3 Bericht .....	71
E.4 Qualitätskontrolle .....	72
E.5 Audit .....	73
<b>Anhang F (normativ) Qualitätskontrolle .....</b>	<b>74</b>
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> .....		<b>77</b>
<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> .....		<b>79</b>
<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> .....		<b>84</b>
<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> .....		<b>91</b>
<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> .....		<b>100</b>
<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> .....		<b>123</b>
<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> .....		<b>135</b>
<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>