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

F.4 Versenden der Testsendungen **75**
F.5 Empfangen von Testsendungen **75**
F.6 Datenerfassung **76**
F.7 Datenanalyse und Dokumentation **76**
F.8 Archivierung **76**
F.9 Qualitätskontrolle und Informationstechnik **76**

Anhang G (normativ) **Auditierung** **77**
G.1 Allgemeines **77**
G.2 Audit der Stichprobenanlagenbasis **77**
G.3 Audit des Qualitätsmesssystems **78**

Anhang H (informativ) **Zweck von Normen zur Postdienstqualität** **79**
H.1 Allgemeines **79**
H.2 Nutzen von Dienstqualitätsnormen **79**
H.3 Anwendung durch mögliche Anwender von EN 14534 ..... **80**
H.4 Ausführliche Analyse **82**
H.5 Sonstige/erweiterte Konzepte **83**

Anhang I (informativ) **Überlegungen vor der Implementierung von EN 14534** **84**
I.1 Grenzen von EN 14534 ..... **84**
I.2 Anlage des Messsystems **85**
I.3 Organisation der Messung **89**

Anhang J (informativ) **Stichprobenanlagenbasis** **91**
J.1 Diskriminante Merkmale **91**
J.2 Untersuchungen zur Bewertung möglicher in Frage kommender Merkmale **92**
J.3 Verbindung zwischen Stichprobenanlagenbasis und Stichprobenanlage **95**
J.4 Stichprobenanlagenbasis **96**
J.5 Häufigkeit der Aktualisierung (CMS/SCMS) **99**

Anhang K (informativ) **Implementierung von EN 14534** **100**
K.1 Phasen der statistischen Erhebung **100**
K.2 Repräsentativer Charakter **102**
K.3 Gefahr der Identifizierung von Panelteilnehmern **102**
K.4 Einlieferung und Auslieferung **103**
K.5 Panelfluktuation **105**
K.6 Validierung und Durchlaufzeitberechnung **106**
K.7 Gewichtung **110**
K.8 Bericht der Ergebnisse **119**
K.9 Audit [SCMS] **121**

Anhang L (informativ) **Anwendung der Genauigkeitsberechnung** **123**
L.1 Grenzen der angegebenen Verfahren für die Genauigkeitsberechnung **123**
L.2 Empfehlungen für die Anwendung der Grundlagen **123**
L.3 Stichprobengröße **126**
L.4 Allgemeines Beispiel für ein nationales Jahresergebnis **127**
L.5 Vereinfachte Szenarien **133**

Anhang M (informativ) **Änderungen gegenüber der Version EN 14534:2007** **135**
M.1 Gründe für die Überarbeitung **135**
M.2 Verbesserte Anwendbarkeit **135**
M.3 Aktualisierte Methodologie **136**