

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 |