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**