

DIN CEN/TS 14773:2004-12 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung des Verlustes und der erheblichen Verzögerungen von Vorzugssendungen und Einzelsendungen erster Klasse unter Verwendung von Testbriefen; Deutsche Fassung CEN/TS 14773:2004

Inhalt	Seite
Vorwort	3
Einleitung	3
1 Anwendungsbereich	4
2 Normative Verweisungen	4
3 Begriffe	5
4 Verlust als Dienstqualitätsindikator	12
4.1 Allgemeines	12
4.2 Berechnung und Darstellung des Verlusts und der erheblichen Verspätung	12
5 Verfahrensweise	13
5.1 Allgemeines	13
5.2 Schätzwerte	14
5.3 Prüfung und Kontrolle der Panelteilnehmerinformationen	15
5.4 Behandlung von verloren gegangenen Sendungsgruppen	16
6 Testsendungseigenschaften	16
7 Berichterstattung	17
8 Qualitätskontrolle und Prüfung	17
Anhang A (normativ) Berechnung der Schätzwertgenauigkeit des Leistungsindikators	18
Anhang B (normativ) Panelteilnehmermanagement und -prüfung	21
B.1 Management, Führung, Schulung und Überwachung von Panelteilnehmern	21
B.2 Sendungsprüfung	21
B.3 Panelteilnehmerprüfung	22
Anhang C (normativ) Qualitätskontrolle & Prüfung	24
C.1 Allgemeines	24
C.2 Versenden von Testsendungen	24
C.3 Empfang der Testsendungen	24
Anhang D (informativ) Verwendung anderer Vorschriften für die Bestimmung einer erheblichen Verspätung	25
D.1 Allgemeines	25
D.2 Umstände, die eine zusätzliche Analyse rechtfertigen	25
D.3 Berichtserfordernisse für zusätzliche Analysen	26
Anhang E (informativ) Erfahrung in der Verlustmessung	27

E.1	Allgemeines	27
E.2	Erfahrungen in Portugal	27
E.3	Erfahrungen in Großbritannien	28
E.4	Erfahrungen in Deutschland	28
E.5	Kommentare der International Post Corporation	28
E.6	Kommentare aus Frankreich	31
E.7	Abschließende Bemerkungen	32
Literaturhinweise		34