

DIN EN 14534:2004-09 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Laufzeitmessung end-to-end für Massensendungen; Deutsche Fassung EN 14534:2003

Inhalt	Seite
Vorwort.....	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich.....	5
2 Normative Verweisungen.....	6
3 Begriffe.....	6
4 Leistungsindikatoren.....	13
4.1 Allgemeines.....	13
4.2 Berechnung und Darstellung der Auslieferung im Zeitrahmen.....	14
5 Methodologie.....	15
5.1 Repräsentatives Verfahren für Testsendungen.....	15
5.2 Erstellung einer Testsendung.....	16
5.3 Feststellen des Einlieferungsdatums.....	16
5.4 Stichprobenanlage.....	17
5.5 Untersuchungen von echt laufenden Sendungen.....	18
5.6 Geografische Schichtung.....	18
5.7 Geografische Verteilung des Empfängerpanels.....	20
5.8 Verteilung der Absender.....	20
5.9 Schätzfunktionen.....	21
5.10 Aggregation der Ergebnisse.....	22
6 Testsendungsmerkmale.....	23
6.1 Allgemeines.....	23
6.2 Diskriminante Sendungseigenschaften.....	24
7 Berichterstattung.....	24
8 Qualitätskontrolle und Auditierung.....	25
Anhang A (normativ) Berechnung der Schätzfunktionsvarianz hinsichtlich der Wahrscheinlichkeit der Auslieferung im Zeitrahmen.....	26
Anhang B (normativ) Berechnungsgrundsätze.....	40
Anhang C (normativ) Qualitätskontrolle und Auditierung.....	47
Anhang D (informativ) Untersuchungen tatsächliche Sendungsströme.....	51
Anhang E (informativ) Validierungsregeln für Testsendungen.....	53
Anhang F (informativ) Zusätzliche Berichterstattung.....	54
Literaturhinweise.....	56