

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 |