DIN EN 13850:2007-06 (D)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Laufzeitmessung end-to-end für Vorrangsendungen und Sendungen erster Klasse; Deutsche Fassung EN 13850:2002+A1:2007

Inhalt

Seite

Vorwort 4

Einleitung 5

1 Anwendungsbereich 6

2 Normative Verweisungen 6

3 Begriffe 7

4 Laufzeit als Qualitätsindikator 15
4.1 Allgemeines 15
4.2 Berechnung und Darstellung der Laufzeit 15
4.2.1 Maßeinheit 15
4.2.2 Kontinuität der Messungen 15
4.2.3 Berechnung der Laufzeit 16
4.2.4 Dienstqualitätsindikatoren 16

5 Methodologie 16
5.1 Allgemeines 16
5.2 Repräsentativstichprobenanlage 17
5.3 Untersuchung tatsächlicher Sendungsströme 17
5.4 Geographische Schichtung 18
5.4.1 Allgemeines 18
5.4.2 Parameter für die geographische Schichtung 18
5.4.3 Schichtung bei Inlandssendungen 19
5.4.4 Schichtung für grenzüberschreitende Sendungen 19
5.5 Geographische Verteilung des Panels 20
5.6 Schätzfunktionen 21
5.6.1 Allgemeines 21
5.6.2 Genauigkeit 21
5.6.3 Messergebnisse 22
5.6.4 Berechnung der Genauigkeit 22
5.6.5 Panelfluktuation 22
5.7 Aggregation der Ergebnisse 23
5.7.1 Gewichtung der Schichten auf der Grundlage von Echtsendungsdaten 23
5.7.2 Gewichtung zur Berücksichtigung von Ausfällen und ungültigen Testsendungen 23
5.7.3 Änderung der Stichprobenanlage aufgrund von Änderungen der Sendungsmerkmale und der Sendungsströme 23

6 Testsendungsmerkmale 24
6.1 Allgemeines 24
6.2 Hochdiskriminante Sendungsmerkmale 24
6.3 Diskriminante Sendungsmerkmale 25

7 Bericht 25

8 Qualitätskontrolle und Auditierung 26

Anhang A (normativ) 27

Varianz der Schätzfunktion in Bezug auf die Wahrscheinlichkeit der Auslieferung im Zeitrahmen 27
A.1 Allgemeines 27
A.2 Berechnung der Varianz in einer geschichteten Stichprobenanlage 28
A.2.1 Bezeichnungen 28

A.2.2 Berechnung von $V(\hat{P}_h)$ für eine gegebene Schicht *h* ... 29
A.2.3 Vereinfachung der Gleichung ... 31
A.2.4 Hinweise für die Ausführung ... 32
A.3 Beispiele für die Berechnung der Anzahl der Panelteilnehmer in der Stichprobenanlage ... 36

Anhang B (normativ) **Berechnungsgrundsätze** ... 43
B.1 Fünftägige Arbeitswoche als Berechnungsgrundlage/Inlandssendungen und grenzüberschreitende Sendungen ... 43
B.2 Zusätzliche Berechnungsregeln/Inlandssendungen ... 44
B.2.1 Einlieferung/Einsammlung Montag-Samstag/Auslieferung Montag-Freitag ... 44
B.2.2 Einlieferung/Einsammlung Sonntag-Freitag/Auslieferung Montag-Freitag ... 45
B.2.3 Einlieferung/Einsammlung Montag-Samstag/Auslieferung Montag-Samstag ... 47
B.2.4 Einlieferung/Einsammlung Sonntag-Samstag/Auslieferung Montag-Samstag ... 49

Anhang C (normativ) **Qualitätskontrolle und Auditierung** ... 50
C.1 Stichprobenanlage ... 50
C.2 Generierung von Testsendungen ... 50
C.3 Ausgabe an die Absender-Panelteilnehmer ... 50
C.4 Versand der Testsendungen ... 51
C.5 Empfang der Testsendungen ... 51
C.6 Datenerfassung ... 51
C.7 Datenanalyse und Dokumentierung ... 51
C.8 Archivierung ... 52
C.9 Qualitätskontrolle und Informationstechnologie (IT) ... 52
C.10 Auditierung ... 52
C.10.1 Audit der Untersuchung tatsächlicher Sendungsströme ... 52
C.10.2 Audit des Qualitätsmesssystems ... 53
C.10.3 Unabhängigkeit ... 53

Anhang D (informativ) **Untersuchung tatsächlicher Sendungsströme** ... 54
D.1 Allgemeines ... 54
D.2 Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme für Inlandssendungen ... 54
D.2.1 Arten von Untersuchungen der tatsächlichen Sendungsströme ... 54
D.2.2 Kombination von soziodemographischen Daten und Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme ... 56
D.2.3 Zusammenfassung der Methodologien ... 56
D.2.4 Abläufe für Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme ... 57
D.2.5 Anzahl der für die internen Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme erforderlichen Beobachtungen ... 58
D.2.6 Der Umfang externer Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme ... 61
D.3 Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme für grenzüberschreitende Sendungen ... 62

Anhang E (informativ) **Validierungsregeln für Testsendungen** ... 63

Anhang F (normativ) **Relaxation entsprechend den geänderten Anforderungen, um Sendungsströme mit geringem Umfang in einer erweiterten EU zu erfassen** ... 64
F.1 Allgemeines ... 64
F.2 Einleitung ... 64
F.2.1 Aspekte ... 64
F.2.2 Messzeitraum ... 64
F.2.3 Genauigkeit ... 65
F.2.4 Gebündelte Stichprobengröße ... 65
F.3 Inlandssendungsströme ... 66
F.4 Sendungsströme im grenzüberschreitenden Verkehr ... 68

Literaturhinweise ... 71