

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 Panelfluktuations.....	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