

# DIN EN 14534:2007-06 (D)

## Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Laufzeitmessung end-to-end für Massensendungen; Deutsche Fassung EN 14534:2003+A1:2007

---

| Inhalt   | Seite |
|--|-------|
| Vorwort .....  | 4     |
| 1 Anwendungsbereich .....  | 6     |
| 2 Normative Verweisungen .....   | 7     |
| 3 Begriffe .....   | 7     |
| 4 Leistungsindikatoren .....   | 15    |
| 4.1 Allgemeines .....  | 15    |
| 4.2 Berechnung und Darstellung der Auslieferung im Zeitrahmen .....  | 16    |
| 5 Methodologie .....   | 17    |
| 5.1 Repräsentatives Verfahren für Testsendungen .....  | 17    |
| 5.2 Erstellung einer Testsendung .....   | 18    |
| 5.3 Feststellen des Einlieferungsdatums .....  | 18    |
| 5.4 Stichprobenanlage .....  | 20    |
| 5.5 Untersuchungen von echt laufenden Sendungen .....  | 20    |
| 5.6 Geografische Schichtung .....  | 21    |
| 5.7 Geografische Verteilung des Empfängerpanels .....  | 22    |
| 5.8 Verteilung der Absender .....  | 23    |
| 5.9 Schätzfunktionen .....   | 24    |
| 5.10 Aggregation der Ergebnisse .....  | 26    |
| 6 Testsendungsmerkmale .....   | 27    |
| 6.1 Allgemeines .....  | 27    |
| 6.2 Diskriminante Sendungseigenschaften .....  | 27    |
| 7 Berichterstattung .....  | 28    |
| 8 Qualitätskontrolle und Auditierung .....   | 29    |
| Anhang A (normativ) Berechnung der Schätzfunktionsvarianz hinsichtlich der Wahrscheinlichkeit der Auslieferung im Zeitrahmen ..... | 30    |
| A.1 Allgemeines .....  | 30    |
| A.2 Berechnung der Varianz in einer geschichteten Stichprobenanlage .....  | 31    |
| A.3 Beispiele für die Berechnung der Anzahl der Panelteilnehmer in der Stichprobenanlage .....                                     | 39    |
| Anhang B (normativ) Berechnungsgrundsätze .....  | 45    |
| B.1 Fünftägige Arbeitswoche als Berechnungsgrundlage/Inlandssendungen und grenzüberschreitende Sendungen .....                     | 45    |
| B.2 Zusätzliche Berechnungsregeln/Inlandssendungen .....   | 46    |
| Anhang C (normativ) Qualitätskontrolle und Auditierung .....   | 52    |
| C.1 Stichprobenanlage .....  | 52    |
| C.2 Generierung von Testsendungen .....  | 52    |
| C.3 Ausgabe an die Absender-Panelteilnehmer .....  | 53    |
| C.4 Versand von Testsendungen .....  | 53    |
| C.5 Empfang der Testsendungen .....  | 53    |
| C.6 Datenerfassung .....   | 53    |
| C.7 Datenanalyse und Dokumentierung .....  | 54    |
| C.8 Archivierung .....   | 54    |
| C.9 Qualitätskontrolle und Informationstechnologie (IT) .....  | 54    |
| C.10 Auditierung .....   | 54    |
| Anhang D (informativ) Untersuchungen tatsächliche Sendungsströme .....   | 57    |
| D.1 Einleitung .....   | 57    |

|                          |  |           |
|--------------------------|--|-----------|
| <b>D.2</b>               | <b>Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme für nationale und grenzüberschreitende Sendungen.....</b>   | <b>57</b> |
| <b>D.3</b>               | <b>Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme für grenzüberschreitende Sendungen .....</b>  | <b>58</b> |
| <b>Anhang E</b>          | <b>(informativ) Validierungsregeln für Testsendungen .....</b>   | <b>60</b> |
| <b>Anhang F</b>          | <b>(informativ) Zusätzliche Berichterstattung .....</b>  | <b>61</b> |
| <b>F.1</b>               | <b>Beispiel 1: Häufigere Berichterstattung .....</b>   | <b>61</b> |
| <b>F.2</b>               | <b>Beispiel 2: Detailliertere Berichterstattung .....</b>  | <b>61</b> |
| <b>F.3</b>               | <b>Beispiel 3: Übermäßige Stichprobenanlage in ausgewählten Untersuchungs-Untergruppen .....</b>   | <b>62</b> |
| <b>Anhang G</b>          | <b>(normativ) Das den Strömen mit geringerem Sendungsumfang in einer erweiterten EU angemessene Nachlassen der wechselnden Anforderungen .....</b> | <b>63</b> |
| <b>G.1</b>               | <b>Allgemeines .....</b>   | <b>63</b> |
| <b>G.2</b>               | <b>Einleitung.....</b>   | <b>63</b> |
| <b>G.3</b>               | <b>Inlandsendungsströme mit Vorrang und ohne Vorrang.....</b>  | <b>65</b> |
| <b>Literaturhinweise</b> | <b>.....</b>   | <b>69</b> |