

DIN EN 14137



ICS 03.240

**Postalische Dienstleistungen –
Dienstqualität –
Messung des Verlusts registrierter Sendungen und anderer Postdienste
mit Hilfe eines "track and trace"-Systems;
Deutsche Fassung EN 14137:2003**

Postal services –
Quality of service –
Measurement of loss of registered mail and other types of postal service using a track and trace system;
German version EN 14137:2003

Services postaux –
Qualité du service –
Mesure de la perte du courrier recommandé et d'autres types de services postaux par un système de traçabilité et de repérage;
Version allemande EN 14137:2003

Gesamtumfang 23 Seiten

Normenausschuss Bürowesen (NBü) im DIN

Die Europäische Norm EN 14137:2003 hat den Status einer Deutschen Norm.

Nationales Vorwort

Die vorliegende Europäische Norm wurde vom CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“ unter Beteiligung deutscher Experten erarbeitet.

Der für die deutsche Mitarbeit zuständige Arbeitsausschuss im DIN Deutsches Institut für Normung e. V. ist der NBÜ 1.6 „Postalische Dienstleistungen“.

Deutsche Fassung

Postalische Dienstleistungen

Dienstqualität

Messung des Verlusts registrierter Sendungen und anderer Postdienste mit Hilfe eines
„track and trace“-Systems

Postal services —
Quality of service —
Measurement of loss of registered mail and other types of
postal service using a track and trace system

Services postaux —
Qualité du service —
Mesure de la perte du courrier recommandé et d'autres
types de services postaux par un système de traçabilité et
de repérage

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 12. Juni 2003 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, der Slowakei, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn und dem Vereinigten Königreich.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

Inhalt

	Seite
Vorwort	3
Einleitung	3
1 Anwendungsbereich	4
2 Normative Verweisungen	4
3 Begriffe	5
4 Messung	6
4.1 Allgemeines	6
4.2 Mindestzeitraum, nach dem eine Sendung als verloren gegangen oder mit erheblicher Verspätung eingegangen gilt.....	6
4.3 Berechnung der Anzahl der verloren gegangenen oder mit erheblicher Verspätung eingegangenen Sendungen	8
4.4 Für Inlandspost zu erfassende Informationen	8
4.5 Für grenzüberschreitende Post zu erfassende Informationen.....	9
5 Methodologie	11
5.1 Kontrollsystem	11
5.2 Sendungen, die nicht als ausgeliefert gemeldet werden	11
5.3 Sendungen, die fälschlicherweise als zugestellt erfasst wurden	12
5.4 Nicht vom Kontrollsystem erfasste Sendungen	13
5.5 Genauigkeitsanforderungen	13
6 Meldungen	14
6.1 Allgemeines	14
6.2 Inlandspost	14
6.3 Grenzüberschreitende Post	15
7 Qualitätskontrolle	15
Anhang A (normativ) Genauigkeitsberechnung	16
A.1 Berechnung der Verlustrate.....	16
A.2 Genauigkeit der Verlustrate	17
A.3 Genauigkeitsschätzung	18
Anhang B (informativ) Berechnung des Verlusts im Bereich der Einschreibsendungen	19
Literaturhinweise	21

Vorwort

Dieses Dokument (EN 14137:2003) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NNI gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis März 2004, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis März 2004 zurückgezogen werden.

Dieses Dokument wurde unter einem Mandat erarbeitet, das die Europäische Kommission und die Europäische Freihandelszone dem CEN erteilt haben.

Anhang A ist normativ. Anhang B ist informativ.

Dieses Dokument enthält Literaturhinweise.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Slowakei, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn und Vereinigtes Königreich.

Einleitung

Im Grünbuch Post von 1992 hob die Europäische Kommission die Notwendigkeit hervor, gemeinsame Grundsätze für die Entwicklung der Postdienste in der Gemeinschaft und die Steigerung der Dienstqualität zu erarbeiten. Die Kommission bestimmte Anforderungen für die Qualitätsmessung; dazu gehörten die Zuverlässigkeit der Dienste und die Behandlung von Problemen im Zusammenhang mit Verlusten, Diebstahl und Schäden.

CEN wurde aufgefordert, zu angemessenen Kosten für einige Postsendungsarten im Rahmen des Universaldienstes Normen im Zusammenhang mit der Methodologie für die Messung verloren gegangener Sendungen auszuarbeiten.

Diese Norm nimmt Bezug auf eine Reihe von Grundsätzen und Mindestanforderungen, die für die Messung der Verlustrate bei Inlands- und bei grenzüberschreitenden Einschreibbriefsendungen gelten.

1 Anwendungsbereich

Mit dieser Europäischen Norm werden Verfahren für die Messung der Verlustrate und einer erheblichen Verspätung inländischer und grenzüberschreitender Einschreib-Briefsendungen konkretisiert, die von Postdienstleistern abgeholt, bearbeitet und zugestellt werden. Die sich ergebende Gesamtrate für Verlust und erhebliche Verspätung wird ausgedrückt als prozentualer Anteil aller eingelieferten Einschreibsendungen, die von den Postdienstleistern abgeholt oder angenommen wurden.

Diese Europäische Norm gilt nur für die Dienstleister, die ein Messsystem eingeführt haben, das

- jede Sendung bei der Einlieferung erfasst,
- jede Sendung bei der Zustellung erfasst,
- in der Lage ist, durch einen Vergleich dieser Erfassungsunterlagen die Anzahl der eingelieferten und nicht ausgelieferten Sendungen zu zählen.

Diese Europäische Norm kann ggf. zur Messung der Verlustrate anderer Postsendungsarten genutzt werden, auf die ein solches Messsystem angewandt wird.

Diese Europäische Norm legt die Anforderungen fest für die Gestaltung und die Anwendung des Messsystems und für andere Verfahren zur Berechnung der Verlustrate.

Mit dieser Europäischen Norm werden keine technischen Anforderungen für die Gestaltung und den Betrieb eines Einschreibbriefdienstes konkretisiert, es sei denn für Messzwecke. Diese Norm betrifft nicht die technischen Anforderungen eines „track-and-trace“-Systems.

Diese Europäische Norm umfasst Spezifikationen für die Qualitätskontrolle des Messsystems und die Meldung verloren gegangener Post.

2 Normative Verweisungen

Diese Europäische Norm enthält durch datierte oder undatierte Verweisungen Festlegungen aus anderen Publikationen. Diese normativen Verweisungen sind an den jeweiligen Stellen im Text zitiert, und die Publikationen sind nachstehend aufgeführt. Bei datierten Verweisungen gehören spätere Änderungen oder Überarbeitungen dieser Publikationen nur zu dieser Europäischen Norm, falls sie durch Änderung oder Überarbeitung eingearbeitet sind. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe der in Bezug genommenen Publikation (einschließlich Änderungen).

EN 13850:2002, Postalische Dienstleistungen — Dienstqualität — Laufzeitmessung für Vorrangsendungen und Sendungen erster Klasse.

EN 14012, Postalische Dienstleistungen — Dienstqualität — Messung von Beschwerden und Entschädigungsverfahren.

ISO 19011, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing.

WPV S2, Barcode Symbology for Postal Items.¹⁾

1) WPV-Normen können bezogen werden von: Internationale Dienststelle des Weltpostvereins, Weltpoststrasse 4, Case Postal, CH 3000 Berne 15, Switzerland, Tel: +41.31.350.3111; Fax: +41.31.352.4323; URL: <http://www.upu.int> or <http://postinfo.upu.org>

3 Begriffe

Für die Anwendung dieser Europäischen Norm gelten die folgenden Begriffe.

3.1

Beschwerdeführer

jede natürliche oder juristische Person, die eine Beschwerde vorbringt [EN 14012]

3.2

Beschwerde

Mitteilung eines Beschwerdeführers über einen Sachverhalt, der nicht seinen/ihren Erwartungen an den Postdienst bzw. an den „Kundenvertrag“ erfüllt [EN 14012]

ANMERKUNG 1 In Bezug auf Beschwerden umfasst der Begriff „Postdienst“ die geforderte bzw. zugesagte Dienstgüte, die spezifischen Anforderungen an den Postdienst, die Dienstvorschriften und die Zustellbedingungen.

ANMERKUNG 2 Vorschläge, Mitteilungen, Fragen zum Postdienst und Informationsanfragen gelten nicht als Beschwerden.

ANMERKUNG 3 Ein „Kundenvertrag“ ist eine vom Dienstanbieter veröffentlichte Erklärung, die seine Verpflichtungen gegenüber den Kunden und den Nutzern enthält.

3.3

verspätet eingehende Sendung

Postsendung, die dem Empfänger nach einer längeren Laufzeit als in der vom Dienstleistungsanbieter zugesagten Dienstleistungsnorm vorgesehen, aber in einem festgelegten Zeitraum ausgeliefert wird

ANMERKUNG Der genau festgelegte Zeitraum ist in 4.2 dieser Europäischen Norm angegeben.

siehe verloren gegangene oder stark verspätet eingegangene Sendung (3.5)

3.4

berechtigte Beschwerde

Beschwerde in einer Angelegenheit, bei der der Dienstanbieter nach einer gegebenenfalls erforderlichen Untersuchung anerkennt, dass er seinen Verpflichtungen vollständig oder teilweise nicht nachgekommen ist [EN 14012]

ANMERKUNG Beispiele für die Pflichten des Dienstanbieters sind dessen Geschäftsbedingungen sowie die entsprechenden rechtlichen und regulatorischen Anforderungen.

3.5

verloren gegangene oder stark verspätet eingegangene Sendung

Postsendung, die dem Empfänger teilweise oder ganz nicht innerhalb eines festgelegten Zeitraums zugestellt wurde

ANMERKUNG 1 Der genau festgelegte Zeitraum ist in 4.2 dieser Europäischen Norm angegeben.

ANMERKUNG 2 Sendungen, die weder dem gewünschten Empfänger zugestellt noch an den Absender zurückgegeben werden können, z. B. weil die Adresse nicht korrekt ist, sollten für die Zwecke dieser Europäischen Norm nicht als verloren gegangen berechnet werden.

siehe verspätet eingehende Sendung (3.3)

3.6

Auslieferungsleistung im Zeitrahmen

Anteil der Postsendungen innerhalb eines bestimmten Zeitraums, bei denen die Laufzeiten den Vorgaben entsprechen [EN 13850]

Formelle Definition: $\frac{1}{N(t)} \sum_{i=1}^{N(t)} X_i$ dabei gilt: $N(t)$ ist die Gesamtzahl der Sendungen, die während des Zeitraums

eingeliefert werden, und $X_i = 1$ wenn Sendung i die Vorgaben erfüllt und ansonsten ist $X_i = 0$