

DIN EN 14508

ICS 03.240

Ersatz für
DIN EN 14508:2007-06

**Postalische Dienstleistungen –
Dienstqualität –
Laufzeitmessung end-to-end für Einzelsendungen ohne Vorrang und
Sendungen zweiter Klasse;
Deutsche Fassung EN 14508:2016**

Postal services –
Quality of service –
Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece non-priority mail and
second class mail;
German version EN 14508:2016

Services postaux –
Qualité de service –
Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire et de
seconde classe;
Version allemande EN 14508:2016

Gesamtumfang 19 Seiten

DIN-Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 14508:2016) wurde vom CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“, dessen Sekretariat vom NEN (Niederlande) gehalten wird, erarbeitet.

Der für die deutsche Mitarbeit zuständige Arbeitsausschuss ist der Arbeitsausschuss NA 043-03-04 AA „Postalische Dienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA).

Änderungen

Gegenüber DIN EN 14508:2007-06 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Genauigkeit und kleinste Stichprobengröße (MSS);
- b) MSS für Sendungsströme mit einem kleinen tatsächlichen Sendungsvolumen;
- c) Grundlage für die Durchlaufzeitberechnung;
- d) Berechnungsmethode für die Genauigkeit.

Frühere Ausgaben

DIN EN 13850: 2002-09, 2007-06, 2013-04

Deutsche Fassung

Postalische Dienstleistungen —
Dienstqualität —
Laufzeitmessung end-to-end für Einzelsendungen
ohne Vorrang und Sendungen zweiter Klasse

Postal services —
Quality of service —

Measurement of the transit time of end-to-end services
for single piece non-priority mail and second class mail

Services postaux —
Qualité de service —

Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le
courrier égrené non prioritaire et de seconde classe

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 18. Dezember 2015 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 des CEN-CENELEC 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, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



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

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Avenue Marnix 17, B-1000 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort.....	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich.....	5
2 Normative Verweisungen	5
3 Begriffe	6
4 Methodologie.....	6
4.1 Allgemeines.....	6
4.2 Berechnung und Darstellung der Durchlaufzeit.....	6
4.3 Dienstqualitätsindikatoren	7
4.3.1 Allgemeines.....	7
4.3.2 Auslieferungsleistung im Zeitrahmen.....	7
4.3.3 Kumulative Verteilung der Auslieferungstage	7
5 Untersuchungen tatsächlicher Sendungsströme.....	7
6 Geografische Schichtung.....	7
7 Schätzfunktionen für die Durchlaufzeit.....	8
7.1 Allgemeines.....	8
7.2 Genauigkeit	8
7.3 Kleinste Stichprobengröße	8
7.3.1 Systeme zur Messung des Inlandsverkehrs.....	8
7.3.2 Systeme zur Messung des grenzüberschreitenden Verkehrs.....	9
8 Testsendungsmerkmale.....	10
9 Bericht	10
10 Qualitätskontrolle und Auditierung	10
Anhang A (normativ) Lockerung bei tatsächlichen Sendungsströmen mit einem kleinen Sendungsvolumen.....	12
A.1 Allgemeines.....	12
A.2 Einleitung.....	12
A.3 Sendungsströme im grenzüberschreitenden Verkehr.....	12
Anhang B (informativ) Änderungen gegenüber der Version von EN 14508 von 2007	14
B.1 Methodologie.....	14
B.1.1 Genauigkeit und kleinste Stichprobengröße (MSS).....	14
B.1.2 MSS für Sendungsströme mit einem kleinen tatsächlichen Sendungsvolumen	14
B.2 Grundlage für die Durchlaufzeitberechnung	15
B.3 Berechnungsmethode für die Genauigkeit	15
B.3.1 Bessere Anwendbarkeit.....	15
B.3.2 Verringerter systematischer Fehler bei der Berechnung.....	16
Literaturhinweise	17

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN 14508:2016) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NEN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis August 2016, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis August 2016 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN [und/oder CENELEC] sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN 14508:2003+A1:2007.

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

Die beiden Anhänge zur vorliegenden Norm sind übernommen worden, um die Unterschiede zwischen der ersten Ausgabe der Norm aus dem Jahr 2002 und dann der Änderung aus dem Jahr 2007 hervorzuheben. Die stark überarbeitete Norm EN 13850:2012, aus der dieser Standard entwickelt wurde, enthält eine Anzahl von Anhängen, die die erforderliche Planung zur Erhebung von Stichproben für die Messung der Auslieferungsleistung im Zeitrahmen, die Validierung und Auswertungsschritte und außerdem die Möglichkeiten der Berechnung der statistischen Genauigkeit der ermittelten Schätzwerte für die Leistung zusammenfassen.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

Im Grünbuch über Postdienste von 1992 betonte die Europäische Kommission die Notwendigkeit der Aufstellung gemeinsamer Grundsätze für die Entwicklung von Postdiensten in der Europäischen Gemeinschaft und die Verbesserung der Dienstqualität.

Die Kommission legte Anforderungen an die Messung der Dienstqualität fest, zu denen gehören:

- die Möglichkeit unabhängiger Messungen der Durchlaufzeit „Ende zu Ende“;
- die besondere Berücksichtigung der Dienstqualität im grenzüberschreitenden Verteildienst;
- ein einziges, einheitliches und zuverlässiges System für die Überwachung der Zustellleistung innerhalb der Europäischen Union.

Die Europäische Kommission war sich bewusst, dass die unterschiedliche Tradition und Kultur im europäischen Postbereich die Schaffung eines einzigen gemeinsamen, einheitlichen Messsystems in Europa nicht zulassen würde und dass es in den nationalen Systemen genügend Freiräume geben sollte, um nationale Bedürfnisse und Besonderheiten zu berücksichtigen. Andererseits sollten ganz bestimmte Mindestanforderungen erfüllt werden, um dem Informationsbedarf der nationalen Regulierungsbehörde sowie der Postkunden und der Postbetreiber selbst gerecht zu werden.

Das Ziel der Messung ist die Beurteilung der Durchlaufzeitqualität, die den Kunden innerhalb der Grenzen eines jeden europäischen Landes und im grenzüberschreitenden Verkehr zwischen den europäischen Ländern angeboten wird.

Diese Europäische Norm nennt eine Reihe von Grundsätzen und Mindestanforderungen, die für die Messung der Dienstqualität für die Durchlaufzeit von Einzelsendungen ohne Vorrang gelten.

Diese Europäische Norm für Einzelsendungen ohne Vorrang wurde auf der Basis des Dokumentes EN 13850:2012 *Postalische Dienstleistungen — Dienstqualität — Messung der Durchlaufzeit von Einzelbriefsendungen mit Vorrang und Einzelbriefsendungen erster Klasse von Ende zu Ende* entwickelt. Beide Normen befassen sich mit Verfahren, deren Umsetzung eine repräsentative Stichprobe von „Ende zu Ende“ im Bereich „Adressierte Briefsendungen“ zugrunde liegt. Die Mindestkonfidenzniveaus für die Messung von Sendungen ohne Vorrang müssen mittels der in dieser Europäischen Norm enthaltenen Zusatzspezifikationen definiert werden.

Bei der ersten Ausarbeitung von EN 14508 wurde entschieden, die zwischen den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union bereits angewendeten Messsysteme als Grundlage zu betrachten. Die Erweiterung der Europäischen Union hat die Anzahl der grenzüberschreitenden Sendungen erhöht und die Norm wurde im Jahr 2007 angepasst, um es möglich zu machen, einen zunehmenden Umfang von Sendungsströmen aus einem größeren Bereich von Ländern mit vertretbarem Aufwand zu messen. Diese Anpassung erfolgte durch eine Einteilung der Sendungsströme für Messzwecke und eine Ausdehnung der Messung über eine Reihe aufeinanderfolgender Jahre.

In den früheren Versionen von EN 13850 und EN 14508 sind die Anforderungen an die kleinste Stichprobengröße (MSS) als Genauigkeitsanforderungen für Messsysteme für den Inlandsverkehr und den grenzüberschreitenden Verkehr angegeben. Die Grundlage dafür war eine Methode für die Genauigkeitsberechnung, bei der die Genauigkeitsanforderungen direkt mit einer entsprechenden MSS verknüpft wurden.