

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.240 **Prosinec 2016**

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro hromadné zásilky	ČSN EN 14534 76 0204
--	----------------------------

Postal services - Quality of service - Measurement of the transit time of end-to-end services for bulk mail

Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier en nombre

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung der Durchlaufzeit von Massensendungen von Ende zu Ende

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14534:2016. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 14534:2016. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 14534+A1 (76 0204) z listopadu 2007.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Hlavní změny proti předchozímu vydání normy jsou uvedeny v příloze M.

Informace o citovaných dokumentech

EN 13850:2012 zavedena v ČSN EN 13850:2013 (76 0201) Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy

ICC/ESOMAR nezaveden

Související ČSN

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu kvality - Požadavky

ČSN EN ISO 9004 (01 0324) Řízení udržitelného úspěchu organizace - Přístup managementu kvality

ČSN ISO 3534-1:2010 (01 0216) Statistika – Slovník a značky – Část 1: Obecné statistické termíny a termíny používané v pravděpodobnosti

ČSN ISO 3534-2:2010 (01 0216) Statistika – Slovník a značky – Část 2: Aplikovaná statistika

ČSN ISO 10005 (01 0332) Systémy managementu kvality – Směrnice pro plány kvality

ČSN ISO 10007 (01 0334) Systémy managementu jakosti – Směrnice managementu konfigurace

Citované předpisy

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES (97/67/EC) ze dne 15. prosince 1997 o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/6/ES (2008/6/EC) ze dne 20. února 2008, kterou se mění směrnice 97/67/ES s ohledem na úplné dotvoření vnitřního trhu poštovních služeb Společenství.

Vysvětlivky k textu této normy

V případě nedatovaných odkazů na evropské/mezinárodní normy jsou ČSN uvedené v člancích „Informace o citovaných dokumentech“ a „Souvisící ČSN“ nejnovějšími vydáními, platnými v době schválení této normy. Při používání této normy je třeba vždy použít taková vydání ČSN, která přejímají nejnovější vydání nedatovaných evropských/mezinárodních norem (včetně všech změn).

Vypracování normy

Zpracovatel: ADAM Praha, IČ 62607618, Ing. Jaroslav Adam

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Kristýna Žiaková

EVROPSKÁ NORMA EN 14534
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM Květen 2016

ICS 03.240 Nahrazuje CEN/TR 15369:2006, EN 14534:2003+A1:2007

Poštovní služby – Kvalita služby – Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro hromadné zásilky

Postal services – Quality of service – Measurement of the transit time of end-to-end services for bulk mail

Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier en nombre

Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung der Durchlaufzeit von Massensendungen von Ende zu Ende

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 4. února 2016.

Členové CEN jsou povinni splnit vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky,

za kterých se této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací uděluje status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru CEN-CENELEC nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru CEN-CENELEC, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, Bývalé jugoslávské republiky Makedonie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédska, Švýcarska a Turecka.



Evropský výbor pro normalizaci
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung

Řídicí centrum CEN-CENELEC: Avenue Marnix 17, B-1000 Brusel

© 2016 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmkoli prostředky Ref. č.
EN 14534:2016 E
jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Obsah

Strana

Evropská předmluva 7

Úvod 8

1 Předmět normy 9

2 Citované dokumenty 9

3 Termíny a definice 10

4 Značky a zkratky 17

5 Přepavní doba jako ukazatel kvality služby 18

5.1 Obecně 18

5.2 Výpočet přepavní doby 18

6 Metodika 20

6.1 Návrh reprezentativního vzorku 20

6.2 Minimální velikost vzorku (MSS) 20

6.3 Základ návrhu 21

6.4 Rozlišující znaky zásilek (DMC) 21

6.5 Geografické rozdělení skupiny příjemců 23

6.6 Vyhotovení zkušebních zásilek 24

6.7 Dokumentace data a doby podání 26

6.8 Integrita měření 26

7 Zpráva 27

7.1 Výsledky měření 27

7.2 Ukazatele výkonnosti služby 27

7.3 Vážení výsledků 28

7.4 Obsah 29

8 Řízení kvality 30

9 Přílohy 30

Příloha A (normativní) Výpočet přesnosti 31

A.1 Předmět 31

A.2 Symboly 32

A.3 Výpočet výběrového rozptylu pro jedno stratum 33

A.4 Výpočet výběrového rozptylu pro stratifikovaný vzorek 35

A.5 Výpočet konfidenčního intervalu 36

Příloha B (normativní) Výpočet přepravní doby 40

B.1 Základní principy 40

B.2 Datum vložení 40

B.3 Výpočetní pravidla přepravní doby 41

Příloha C (normativní) Srovnatelnost výsledků měření 43

C.1 Obecně 43

C.2 Stejný poskytovatel služeb - různá měřicí období 44

C.3 Různí poskytovatelé služeb - stejné měřicí období 45

C.4 Případy omezené srovnatelnosti 46

Příloha D (normativní) Návrh seskupených oblastí studie 47

D.1 Obecně 47

D.2 Možné typy souhrnu 47

D.3 Požadavky na návrh 49

D.4 Vykazování 49

Příloha E (normativní) Dodatečné požadavky pro průběžné oblasti studie [CMS/SCMS] 51

E.1 Předmět 51

E.2 Metodika 51

E.3 Zpráva 55

E.4 Řízení kvality 56

E.5 Audit 57

Příloha F (normativní) Řízení kvality 58

F.1 Statistický návrh 58

F.2 Šíření adres 58

F.3 Vyhotovení zkušebních zásilek 58

F.4 Odesílání zkušebních zásilek 59

F.5 Přijímání zkušebních zásilek 59

F.6 Shromažďování údajů 59

F.7 Analýza údajů a podávání zpráv 59

F.8 Archivace 59

F.9 Řízení kvality a informační technologie (IT) 59

Příloha G (normativní) Auditování 60

G.1 Obecně 60

G.2 Audit základu návrhu 60

G.3 Audit systému měření kvality služby 60

Příloha H (informativní) Účel poštovních norem kvality služby 62

H.1 Obecně 62

H.2	Prínosy norem QoS	62
H.3	Aplikace potenciálními uživateli EN 14534	62
H.4	Podrobná analýza	64
H.5	Další / širší koncepce	64
Příloha I	(informativní) Úvahy před realizací EN 14534	66
I.1	Omezení EN 14534	66
I.2	Návrh systému měření	66
I.3	Organizace měření	69
Příloha J	(informativní) Základ návrhu	71
J.1	Rozlišující znaky	71
J.2	Studie pro hodnocení možných kandidátů	72
J.3	Propojení mezi základem návrhu a návrhem vzorku	73
J.4	Základ návrhu	74
J.5	Četnost aktualizace [CMS/SCMS]	76
Příloha K	(informativní) Realizace EN 14534	77
K.1	Etapy průzkumu	77
K.2	Reprezentativnost	78
K.3	Riziko identifikace účastníků skupiny	78
K.4	Vložení a dodání	79
K.5	Obměna skupiny	80
K.6	Ověřování platnosti a výpočet přepravní doby	81
K.7	Vážení	84
K.8	Vykazování výsledků	90
K.9	Audit [SCMS]	92
Příloha L	(informativní) Použití výpočtu přesnosti	94
L.1	Omezení uvedených výpočetních metod přesnosti	94
L.2	Doporučení pro použití pravidel	94

L.3 Velikost vzorku 96

L.4 Obecný příklad národního ročního výsledku 96

L.5 Zjednodušené scénáře 102

Příloha M (informativní) Změny proti verzi EN 14534 z roku 2003 103

M.1 Důvody pro přezkoumání 103

M.2 Zvýšená použitelnost 103

M.3 Aktualizovaná metodika 104

Bibliografie 106

Evropská předmluva

Tento dokument (EN 14534:2016) vypracovala technická komise CEN/TC 331 *Poštovní služby*, jejíž sekretariát zajišťuje NEN.

Této evropské normě je nutno nejpozději do listopadu 2016 dát status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, je nutno zrušit nejpozději do listopadu 2016.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CEN nelze činit odpovědným za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

Tento dokument nahrazuje EN 14534:2003+A1:2007 a CEN/TR 15369:2006.

Tento dokument byl vypracován na základě mandátu uděleného CEN Evropskou komisí a Evropským sdružením volného obchodu.

Podle vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, Bulharska, Bývalé jugoslávské republiky Makedonie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irsko, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německo, Nizozemska, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Spojeného království, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko a Turecko.

Příloha A až příloha G jsou normativní.

Příloha A až příloha C a příloha F pokrývají měření jediného vložení hromadných zásilek.

Příloha D až příloha E a příloha G pokrývají dodatečné požadavky na měření seskupených nebo průběžných oblastí studie.

Příloha H až příloha M jsou informativní. Představují revidovanou verzi technické zprávy CEN/TR 15369:2006, *Poštovní služby - Kvalita služby - Pokyn pro realizaci EN 14534*. Pokrývají jak jedině vložení hromadných zásilek, tak i seskupené a průběžné oblasti studie.

Úvod

Evropská komise zdůrazňuje potřebu mít společná pravidla pro rozvoj poštovních služeb

Společenství a zlepšování kvality služby (QoS). Komise identifikovala požadavky na poštovní systémy měření QoS, které zahrnují:

- možnosti nezávislého měření mezi koncovými body;
- zaměření se na výkonnost národní a přeshraniční distribuční služby;
- jediný, jednotný a spolehlivý systém pro monitorování výkonnosti distribuční služby v Evropské unii.

Komise uznala, že rozdílné poštovní tradice a kultury v Evropě by neumožnily zavedení jednoho společného jednotného evropského systému měření a že národní systémy mají mít dostatečný stupeň volnosti pro vyjádření potřeb a zvláštností národních trhů. Na druhé straně mají splňovat definovaný soubor minimálních požadavků k uspokojení informačních zájmů Komise, regulačních orgánů, poštovních zákazníků a poštovních operátorů samotných.

Cílem této normy je definovat modulární systém měření QoS v soutěžním obchodním kontextu. Měření je určeno k odhadnutí kvality služby přepravní doby mezi koncovými body poskytované poštovnímu zákazníkovi. Toto měření je možno zavést vnitrostátně v každé evropské zemi a v přeshraničním měřítku mezi evropskými zeměmi.

Tato evropská norma uvádí řadu zásad a minimálních požadavků, které se mají použít pro měření úrovně služby přepravní doby mezi koncovými body služeb hromadných zásilek. Je obecně vhodná pro jediné vložení a rovněž i pro aplikace průběžného měření. Poskytuje doporučení pro srovnatelnost rozdílných výsledků měření QoS přepravní doby hromadných zásilek a jejich využití jako klíčových ukazatelů výkonnosti.

Tato norma pro hromadné zásilky byla vypracována z požadavků EN 13850 *Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy*. Obě evropské normy uvažují metody používající reprezentativní vzorek mezi koncovými body všech typů adresných zásilek, vhodné pro jejich pokrytí. Pro měření služeb hromadných zásilek se požaduje samostatná norma z následujících důvodů.

- **Podavatelé:** příslušníci veřejnosti podávající jednotlivé zásilky jsou nahrazeni malým počtem společností podávajících velké objemy zásilek. V zastoupení podávajících zákazníků mohou rovněž působit zástupci třetí strany (kompletační organizace, zasilatelské firmy, agentury zpracovávající písemnosti).
- **Smluvní služby:** zásilky podávané hromadně budou často zasílány podle smlouvy mezi zákazníkem a poštovním operátorem. Hromadné služby typicky vyžadují, aby zákazníci kvůli normalizaci formátu a hmotnosti svých zásilek převzali úroveň předběžného třídění, nebo aby předkládali zásilky různými způsoby podle smluvních podmínek.
- **Objemy sad zásilek:** sady hromadných zásilek jsou velké. Mohou obsahovat tisíce nebo miliony položek.
- **Míry výkonnosti:** míry včasnosti jsou rozšířeny, aby poskytovaly různé typy výkonnosti (i) ve specifickém datu, (ii) do specifického data nebo (iii) mezi specifickými daty v závislosti na tom, co je dohodnuto s poštovními zákazníky nebo specifikováno pro tuto službu.

- **Rozlišující znaky:** zkušební zásilky musí odpovídat znakům zákaznických sad zásilek. Rozsah znaků důležitých pro výkonnost se mění podle typu služby zásilek a má se uvažovat širší množina možných znaků. K definování toho, pro jakou část logistiky skutečných zásilek jsou výsledky reprezentativní, se vyžaduje větší pružnost.
- **Vytváření zkušebních zásilek:** pro začlenění zkušebních zásilek do zákaznických sad hromadných zásilek může být vhodná řada metod. Tyto zahrnují metody vložení do databáze, používané v různých etapách procesu vytváření zákaznických zásilek, a rovněž i metody pro zahrnutí předem vytvořených zkušebních zásilek do zákaznických sad hromadných zásilek mezi vytvořením a vložením zákaznických skutečných zásilek.
- **Data vložení:** pravidla a požadavky pro vkládání hromadných zásilek jsou složitější a mohou být specifické pro smlouvu mezi zákazníkem a poštovním operátorem.

1 Předmět normy

Tato evropská norma stanovuje metody pro měření přepravní doby mezi koncovými body *vnitrostátních* a *přeshraničních* hromadných zásilek sbíraných, zpracovávaných a dodávaných operátory poštovních služeb. Bere v úvahu metody používající reprezentativní vzorky mezi koncovými body pro všechny typy služeb hromadných zásilek s definovanými úrovněmi služby přepravní doby nabízených poštovnímu zákazníkovi. Specifikuje soubor minimálních požadavků na návrh systému měření kvality služby pro hromadné zásilky zahrnující výběr a distribuci zkušebních zásilek odesílaných podnikovými podavateli a přijímaných vybranými účastníky skupiny.

Tato evropská norma je vhodná pro měření služeb *prioritních* a *neprioritních* hromadných zásilek mezi koncovými body. Pro účel této normy mohou služby hromadných zásilek zahrnovat všechny typy adresných hromadných zásilek včetně, ale nejen, listovních zásilek, reklamních zásilek, časopisů a novin a neskladných sad zásilek.

Tato evropská norma se týká měření služeb hromadných zásilek nabízených podnikům, které mají sběrná místa ve svých kancelářích nebo dodávají svoje zásilky operátorům poštovních služeb. Pokud zástupce třetí strany pracuje pro poštovního operátora, pak doba předání zásilek zástupci bude tvořit součást měření. Pokud zástupce třetí strany pracuje pro odesílajícího zákazníka, bude měření probíhat od bodu, kdy jsou zásilky předány poštovnímu operátorovi.

Tato evropská norma má *modulární strukturu*. Je určena k hodnocení výkonnosti služby poštovních operátorů pro služby hromadných zásilek na úrovni jediné *sady hromadných zásilek* definované poštovním zákazníkem, nebo jakýchkoliv jejich souhrnů, včetně výkonnosti individuálního zákazníka / operátora nebo výkonnosti skupiny zákazníků / operátorů nebo výkonnosti na národní úrovni.

Normalizovaná metoda měření QoS poskytuje jednotný způsob měření přepravní doby mezi koncovými body poštovních zásilek. Použití normalizované metody měření zajistí, že měření se bude provádět objektivně a stejně u všech operátorů s souladu s požadavky směrnice 97/67/ES a jejich změn.

Měřenou službu mezi koncovými body může poskytovat jeden operátor nebo skupina operátorů působících buď společně ve stejném distribučním řetězci, nebo souběžně v různých distribučních řetězcích. Metoda měření mezi koncovými body stanovená v této evropské normě není určena k tomu, aby poskytovala výsledky pro měření částí distribučního řetězce.

Tato norma nezahrnuje jiné ukazatele výkonnosti služby než ty, které se vztahují k přepravní době

mezi koncovými body. Tato evropská norma zejména neměří, zda časové rozvržení sběrů splňuje požadavky zákazníků.

Výsledek kvality služby přepravní doby bude vyjádřen jako procento zásilek dodaných *do* předpokládaných dat, *v* předpokládaných datech nebo *mezi* předpokládanými daty. Tato data je možno definovat absolutně jako kalendářní dny nebo relativně k datu vložení. Výpočetní pravidlo přepravní doby bude v celých dnech.

Tento ukazatel kvality služby neměří celkovou výkonnost poštovního operátora způsobem, který poskytuje přímé srovnání operátorů poštovních služeb. Tato evropská norma nicméně poskytuje minimální požadavky na srovnatelnost výsledků měření přepravní doby mezi koncovými body konkrétních sad hromadných zásilek.

Tato evropská norma není použitelná pro měření přepravních dob mezi koncovými body služeb jednotlivých zásilek a hybridní pošty, které vyžadují odlišné měřicí systémy a metodiky (viz například EN 13850, *Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy*).

Za určitých okolností umožňuje tato norma volbu mezi alternativami, která má podléhat schválení regulačním orgánem. Toto schválení je nutné pouze tehdy, spadá-li produkt nebo služba do povinnosti univerzální služby.

Tato evropská norma obsahuje specifikace pro řízení kvality a auditování systému měření.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.