

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.240 **Prosinec 2016**

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé neprioritní zásilky a zásilky druhé třídy

ČSN
EN 14508
76 0203

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

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

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14508:2016. 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 14508:2016. 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 14508 (76 0203) ze srpna 2016.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Proti předchozí normě dochází ke změně způsobu převzetí EN 14508:2016 do soustavy norem ČSN. Zatímco ČSN EN 14508 (76 0203) ze srpna 2016 převzala EN 14508:2016 schválením k přímému používání jako ČSN, tato norma ji přejímá překladem.

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

Související ČSN

ČSN EN ISO 9000 (01 0300) Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník

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

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

ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systémů managementu

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

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

ČSN ISO/TR 10013:2002 (01 0331) Směrnice pro dokumentaci systému managementu jakosti

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.

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 14508
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM Únor 2016

ICS 03.240 Nahrazuje EN 14508:2003+A1:2007

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb
mezi koncovými body pro jednotlivé neprioritní zásilky a zásilky druhé třídy

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

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

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 18. prosince 2015.

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 14508:2016 E
jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Obsah

Strana

Evropská předmluva 5

Úvod 6

1 Předmět normy 7

2 Citované dokumenty 7

3 Termíny a definice 7

4 Metodika 8

4.1 Obecně 8

4.2 Výpočet a vyjádření přepravní doby 8

4.3 Ukazatele výkonnosti služby 8

4.3.1 Obecně 8

4.3.2 Včasnost 8

4.3.3 Kumulativní rozdělení dnů dodání 8

5	Studie skutečných zásilek	9
6	Geografická stratifikace	9
7	Odhady přepravní doby	9
7.1	Obecně	9
7.2	Přesnost	9
7.3	Minimální velikost vzorku	9
7.3.1	Vnitrostátní systémy měření	9
7.3.2	Přeshraniční systémy měření	10
8	Znaky zkušebních zásilek	10
9	Zpráva	11
10	Řízení kvality a auditování	11
Příloha A	(normativní) Zmírnění souvisící s toky s malými objemy skutečných zásilek	12
A.1	Obecně	12
A.2	Úvod	12
A.3	Toky přeshraničních zásilek	12
Příloha B	(informativní) Změny proti verzi EN 14508 z roku 2007	14
B.1	Metodika	14
B.1.1	Přesnost a minimální velikost vzorku (MSS)	14
B.1.2	MSS pro toky s malými objemy skutečných zásilek	14
B.2	Výpočetní pravidlo přepravní doby	15
B.3	Výpočetní metoda přesnosti	15
B.3.1	Zlepšená použitelnost	15
B.3.2	Snížené vychýlení ve výpočtu	15
	Bibliografie	16

Evropská předmluva

Tento dokument (EN 14508:2016) vypracovala technická komise CEN/TC 331 *Poštovní služby*, jejíž sekretariát zajišťuje NEN.

Této evropské normě je nutno nejpozději do srpna 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 srpna 2016.

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

Tento dokument nahrazuje EN 14508:2003+A1:2007.

Tento dokument byl vypracován podle mandátu, který CEN udělily Evropská komise a Evropské sdružení volného obchodu.

V této normě byly ponechány dvě přílohy kvůli zvýraznění rozdílů mezi původní normou z roku 2002 a poté změnou v roce 2007. Značně revidovaná EN 13850:2012, na jejímž základě byla tato norma vypracována, obsahuje řadu příloh, které spojují plánování vyžadované k vytvoření průzkumu vzorku pro měření včasnosti, kroky ověřování platnosti a analýzy a poté prostředky výpočtu statistické přesnosti získaných hodnot odhadu výkonnosti.

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, 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.

Úvod

V Zelené knize o poštovních službách v roce 1992 zdůraznila Evropská komise potřebu vypracovat společná pravidla pro rozvoj poštovních služeb Společenství a zlepšování kvality služby.

Komise identifikovala požadavky na měření kvality služby, které zahrnují:

- možnosti nezávislého měření mezi koncovými body;
- zaměření se na výkonnost přeshraniční služby dodávání;
- jednoduchý, jednotný a spolehlivý systém pro sledování výkonnosti služby dodávání v Evropské unii.

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

Cílem měření je odhadnout kvalitu služby přepravní doby, poskytovanou zákazníkovi 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 přepravní doby jednotlivých neprioritních zásilek.

Tato evropská norma pro jednotlivé neprioritní zásilky byla vypracována na základě EN 13850:2012 Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy. Obě normy se zabývají metodami používajícími reprezentativní vzorek adresných listovních zásilek mezi koncovými body. Doplnkové specifikace v této evropské normě se požadují pro definování minimálních konfidenčních úrovní pro měření neprioritních zásilek.

Když se poprvé zpracovávala EN 14508, bylo rozhodnuto, že bude založena na existujících systémech měření, které se již používají v členských státech Evropské unie. Rozšíření Evropské unie zvýšilo počet toků přeshraničních zásilek a v roce 2007 byla norma změněna tak, aby se umožnilo ekonomické měření většího počtu toků zásilek z širšího rozsahu zemí. Toho bylo dosaženo kategorizací toků zásilek pro účely měření a prodloužením měření po dobu několika následných let.

V předchozích verzích EN 13850 a EN 14508 byly požadavky na minimální velikost vzorku (MSS) uvedeny z hlediska požadavků na přesnost pro vnitrostátní a přeshraniční systémy měření. Základem tohoto uspořádání byla výpočetní metoda přesnosti, která spojovala jakékoli požadavky na přesnost přímo s odpovídající MSS.

Zdokonalená výpočetní metoda přesnosti v EN 13850:2012 přinesla řadu důsledků, které ztížily udržení tohoto spojení. Příloha B vysvětluje tyto důsledky a to, jak byly překonány.

1 Předmět normy

Navíc k EN 13850:2012 Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy stanovuje tato evropská norma metody pro měření přepravní doby mezi koncovými body vnitrostátních a přeshraničních neprioritních jednotlivých zásilek sbíraných, zpracovávaných a dodávaných operátory poštovních služeb. Zabývá se metodami používajícími reprezentativní vzorek mezi koncovými body všech typů jednotlivých adresných listovních zásilek s definovanými úrovněmi služby přepravní doby nabízenými zákazníkovi. Tato norma je vhodná pro měření služeb jednotlivých neprioritních zásilek mezi koncovými body.

Tato evropská norma byla vypracována na základě EN 13850:2012 a je kompatibilní s jejími požadavky. Průzkumy prioritních i neprioritních jednotlivých zásilek jako takové mohou být provedeny současně, přičemž poskytují samostatné hodnoty odhadu přepravních dob prioritních a neprioritních zásilek.

Celkový výsledek kvality služby přepravní doby se vyjadřuje jako procento zásilek dodaných během $(J + n)$ dnů mezi koncovými body podle poštovní směrnice EU.

Tato evropská norma se týká měření tzv. „normálních“ služeb poskytovaných soukromým osobám / domácnostem a menším podnikům, které podávají zásilky do poštovních schránek, u přepážky na poštách, mají sběrná místa ve svých kancelářích nebo podávají svoje zásilky přímo v třídících střediscích operátorů poštovních služeb.

Z technických důvodů nemusí být všechny části této evropské normy vhodné pro měření velmi malých objemů zásilek a pro operátory s omezeným pokrytím.

Tato evropská norma není použitelná pro měření rozdělení přepravní doby mezi koncovými body služeb velkých podavatelů hromadných zásilek a hybridní pošty, které vyžadují odlišné systémy a metodiky měření (viz například EN 14534 Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro hromadné zásilky).

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.