

2021

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

ČSN
EN 13850

76 0201

Postal services - Quality of services - Measurement of the transit time of end-to-end services for
single piece priority mail and first class mail

Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en
bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung der Durchlaufzeit von Einzelbriefsendungen
mit Vorrang
und Einzelbriefsendungen erster Klasse von Ende zu Ende

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 13850:2020. Překlad byl zajištěn Českou agenturou
pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 13850:2020. It was translated by
the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 13850 (76 0201) z května 2013.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Změny proti předchozí normě jsou uvedeny v kapitole Evropská předmluva.

Související ČSN

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

ČSN EN ISO 9004 (01 0324) Management kvality - Kvalita organizace - Návod k dosažení
udržitelného úspěchu

ČSN EN ISO 19011:2012 (01 0330) Směrnice pro auditování systémů managementu

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

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

ČSN ISO 10007 (01 0334) Management kvality – Směrnice pro management konfigurace

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 3534-3:2019 (01 0216) Statistika – Slovník a značky – Část 3: Navrhování experimentů

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 2002/39/ES (2002/39/EC) ze dne 10. června 2002, kterou se mění směrnice 97/67/ES s ohledem na další otevření hospodářské soutěže poštovních služeb Společenství.

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.

Upozornění na národní poznámky

Do normy byly k článku H.4.1.6 doplněny národní poznámky.

Vypracování normy

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

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Renáta Doležalová

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

EVROPSKÁ NORMA
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM

EN 13850

Červen 2020

ICS 03.240
13850:2012

Nahrazuje EN

Poštovní služby – Kvalita služby – Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy

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

single piece priority mail and first class mail

Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung der Durchlaufzeit von Einzelbriefsendungen mit Vorrang und Einzelbriefsendungen erster Klasse von Ende zu Ende

Tato evropská norma byla schválena CEN dne 2020-04-27.

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 biblio-

grafické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru CEN-CENELEC nebo u kteréhokoli členu 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, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irsko, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa,

Nizozemska, Norska, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Republiky Severní Makedonie, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Spojeného království, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko a Turecko.



Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Řídicí centrum CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel

© 2020 CEN Veškerá práva pro využití v jakémkoliv formě a jakýmikoliv prostředky

Ref. č. EN 13850:2020 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Evropská předmluva.....	5
Úvod.....	6
1..... Předmět normy.....	7
2..... Citované dokumenty.....	7
3..... Termíny a definice.....	7
4..... Značky a zkratky.....	14
5..... Přepavní doba jako ukazatel kvality služby.....	15
6..... Metodika.....	16
7..... Zpráva.....	23
8..... Řízení kvality a audit.....	27
9..... Přílohy.....	27
Příloha A (normativní) Výpočet přesnosti.....	28
Příloha B (normativní) Výpočetní pravidlo přepravní doby.....	35
Příloha C (normativní) Řízení kvality	

a auditování.....	43
Příloha D (normativní) Zmírnění souvisící s toky s malými objemy skutečných zásilek.....	47
Příloha E (informativní) Účel poštovních norem kvality služby.....	50
Příloha F (informativní) Úvahy před realizací EN 13850.....	52
Příloha G (informativní) Základ návrhu.....	59
Příloha H (informativní) Realizace EN 13850.....	66
Příloha I (informativní) Použití výpočtu přesnosti.....	88
Bibliografie.....	98

Evropská předmluva

Tento dokument (EN 13850:2020) vypracovala technická komise CEN/TC 331 *Poštovní služby*, jejíž sekretariát zajišťuje NEN.

Této evropské normě je nutno nejpozději do prosince 2020 udělit 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 prosince 2020.

Tento dokument nahrazuje EN 13850:2012.

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

Změny proti verzi z roku 2012 jsou omezené a týkají se redakčních vylepšení a opravy malých chyb. Bez uvádění úplného přehledu je možno zmínit tyto body:

- definice byly uvedeny do souladu s jinými normami ISO (přesnost 3.1, znak 3.7, odhad 3.27, kontrola 3.32);
- byla doplněna definice účastníka skupiny (3.39);
- maximální počet zkušebních psaní týdně na účastníka skupiny byl podrobněji vysvětlen v článku 6.2.1;
- „zóna“ byla změněna na „oblast“;
- nezávislost auditora pro měření byla dále zdůrazněna v kapitole 8;
- vzorec v poznámce týkající se tabulky A.1 byl opraven;
- v příloze H byla uvedena otázka celního zpracování;
- příloha J (změny proti verzi z roku 2007) byla vypuštěna.

Tento dokument byl vypracován na základě mandátu uděleného CEN Evropskou komisí a Evropským sdružením volného obchodu (normalizační požadavek M/548) a podporuje splnění základních požadavků směrnice (směrnic) EU.

Podle Vnitřních předpisů CEN-CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace těchto zemí: Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Republiky Severní Makedonie, Rumunská, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Srbska, Španělska, Švédsko, Švýcarsko a Turecko.

Úvod

Obecně

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 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 národních potřeb a zvláštností. Na druhé straně mají splňovat definovaný soubor minimálních požadavků k uspokojení informačních zájmů Evropské komise, regulačního orgánu, poštovních zákazníků a poštovních operátorů samotných. Jakýkoliv regulační orgán má volnost přizpůsobit se národním podmínkám, pokud pro to norma poskytuje prostor. Toto je dále vysvětleno v příloze E.

Cílem měření je odhadnout QoS přepravní doby mezi koncovými body, 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 úrovně služby přepravní doby mezi koncovými body.

Regulační prostředí

Regulační základ EN 13850 je vysvětlen ve směrnici 97/67/ES ve znění směrnice 2002/39/ES a směrnice 2008/6/ES.

Hlavní pokyn je uveden v kapitole 6 Kvalita služby. Článek 16 stanoví: „Členské státy musí zabezpečit, aby byly vypracovány a vydány normy kvality služby ve vztahu k univerzální službě s cílem zaručit poštovní službu s dobrou kvalitou“.

Dále je EN 13850 závazná pro měření úrovně výkonnosti jednotlivých prioritních zásilek nebo zásilek první třídy, které spadají do univerzální služby[1].

Pro přeshraniční zásilky uvnitř Společenství v nejrychlejší standardní kategorii je minimální úroveň QoS stanovena ve směrnici 97/67/ES. Nejméně 85 % všech psaní musí mít přepravní dobu mezi koncovými body J + 3 a méně, a nejméně 97 % všech psaní musí mít přepravní dobu mezi koncovými body J + 5 a méně.[2]

Mandátem pro tuto revidovanou verzi EN 13850:2020 je normalizační požadavek (M/548) Evropské komise, který požádal CEN/TC 331 o „revizi existujících norem“ a o pokrytí tématu „metoda pro měření přepravní doby pro přeshraniční poštovní zásilky“ za účelem uspokojení regulačních potřeb.

1 Předmět normy

Tento dokument stanovuje metody pro měření přepravní doby mezi koncovými body vnitrostátních a přeshraničních jednotlivých prioritních zásilek (SPPM) sbíraných, zpracovávaných a dodávaných operátory poštovních služeb. Bere v úvahu metody používající reprezentativní vzorky mezi koncovými body všech typů služeb jednotlivých prioritních zásilek pro adresné zásilky se stanovenými úrovněmi služby přepravní doby, nabízenými zákazníkovi. Tento dokument lze použít pro měření služeb prioritních zásilek mezi koncovými body.

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 v souladu s požadavky směrnice 97/67/ES a jejích změn.

Účelem tohoto dokumentu není měření celkové výkonnosti poštovních operátorů způsobem, který zajišťuje přímé porovnání poskytovatelů poštovních služeb.

Tento dokument se týká měření služeb SPPM, poskytovaných zákazníkům z domácností a podniků, kteří podávají zásilky do poštovních schránek, u přepážky na poštách, nebo mají sběrná místa ve svých kancelářích. Pro pokrytí toků s menšími objemy zásilek obsahuje tento dokument oblasti pružnosti pro přizpůsobenou implementaci. Z technických důvodů nemusí být tento dokument vhodný pro měření velmi malých objemů zásilek.

Měření službu mezi koncovými body smí poskytovat jeden operátor nebo skupina operátorů působících buď společně ve stejném distribučním řetězci, nebo souběžně v různých distribučních řetězcích. Tento dokument není vhodný pro měření přepravních dob mezi koncovými body v oblastech studie s více než jedním operátorem pro vložení (prostředí s více operátory), které vyžadují odlišné metodiky. Metoda měření mezi koncovými body stanovená v tomto dokumentu není rovněž navržena k tomu, aby poskytovala výsledky pro měření částí distribučního řetězce.

Tento dokument není vhodný pro měření přepravních dob mezi koncovými body u služeb hromadných zasílatelů a hybridní pošty, které vyžadují odlišné měřicí systémy a metodiky (viz například EN 14534 Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro hromadné zásilky).

Tento dokument obsahuje specifikace pro řízení kvality a auditování systému měření.

Tento dokument nestanovuje:

- minimální přijatelnou úroveň přesnosti, kterou bude vyžadovat národní regulační orgán;
- cíl (cíle), který by mohl stanovit regulační orgán;
- jak má regulační orgán stanovit, zda byl splněn cíl (cíle).

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.

[1] Viz též: „Dopis všem členům Výboru pro poštovní směrnici, 21.03.2005, Brusel, Markt/E4/JR/DS/HM D(2005) - 2346“ (N676, CEN/TC 331)

[2] Viz též: „Poštovní směrnice 97/67/ES: článek 18.1 a příloha“ a „Poštovní směrnice 2008/6/ES: článek 18.1 a příloha 2, článek 1“