

	Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro kusové prioritní zásilky a zásilky první třídy	ČSN EN 13850 76 0201
---	---	--------------------------------

Postal services - Quality of service - 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 - Laufzeitmessung von Abhang bis Zustellung für Vorrangsendungen und Sendungen erster Klasse

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 13850:2002. Evropská norma EN 13850:2002 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 13850:2002. The European Standard EN 13850:2002 has the status of a Czech Standard.

Národní předmluva

Citované normy

EN ISO 9000 zavedena v ČSN EN ISO 9000 (01 0300) Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník (idt ISO 9000:2000; idt EN ISO 9000:2000)

EN ISO 9001 zavedena v ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu jakosti - Požadavky (idt ISO 9001:2000; idt EN ISO 9001:2000)

EN ISO 9004 zavedena v ČSN EN ISO 9004 (01 0324) Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování výkonnosti (idt ISO 9004:2000; idt EN ISO 9004:2000)

ISO 3534-1:1993 zavedena v ČSN ISO 3534-1:1994 (01 0216) Statistika - Slovník a značky. Část 1: Pravděpodobnost a obecné statistické termíny (idt ISO 3534-1:1993)

ISO 3534-2 zavedena v ČSN ISO 3534-2 (01 0216) Statistika - Slovník a značky. Část 2: Statistické řízení jakosti (idt ISO 3534-2:1993)

ISO 10005 zavedena v ČSN ISO 10005 (01 0332) Management jakosti - Směrnice pro plány jakosti (idt ISO 10005:1995)

ISO 10007 zavedena v ČSN ISO 10007 (01 0334) Management jakosti - Směrnice pro management konfigurace (idt ISO 10007:1995; idt EN ISO 10007:1996)

ISO 10011-1 zavedena v ČSN ISO 10011-1 (01 0330) Směrnice pro prověřování systémů jakosti. Část 1: Prověřování (idt ISO 10011-1:1990; idt EN 30011-1:1993), nahrazena ISO 19011:2002

ISO 10011-2 zavedena v ČSN ISO 10011-2 (01 0330) Směrnice pro prověřování systémů jakosti. Část 2: Kvalifikační kritéria pro prověřovatele systémů jakosti (idt ISO 10011-2:1991; idt EN 30011-2:1993), nahrazena ISO 19011:2002

ISO 10011-3 zavedena v ČSN ISO 10011-3 (01 0330) Směrnice pro prověřování systémů jakosti. Část 3: Řízení programů prověrek (idt ISO 10011-3:1991; idt EN 30011-3:1993), nahrazena ISO 19011:2002

ISO 11180 zavedena v ČSN ISO 11180 (97 9721) Poštovní adresování (idt ISO 11180:1993)

Souvisící normy

ČSN P ENV 13712 (76 0101) Poštovní služby - Formuláře - Harmonizovaný slovník

Upozornění na národní poznámky

Kapitola 3 „Termíny a definice“ je doplněna národními poznámkami, které doplňují a upřesňují definice určitých termínů tak, aby byly v souladu se zákonem č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), s vyhláškou Ministerstva dopravy a spojů č. 28/2001 Sb., kterou se stanoví poštovní podmínky základních služeb a základní požadavky kvality při jejich zajišťování držitelem poštovní licence (vyhláška o základních službách držitele poštovní licence) - v platném znění, s Poštovními podmínkami České pošty, s. p. a s ČSN P ENV 13712.

Vypracování normy

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 13850 Květen 2002
---	-------------------------

ICS 03.240

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro kusové prioritní zásilky a zásilky první třídy
Postal services - Quality of service - 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 - Laufzeitmessung von Abhang bis Zustellung für Vorrangsendungen und Sendungen erster Klasse
---	--

Tato evropská norma byla schválena CEN 16. února 2002.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací dát status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru 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, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Lucemburska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

CEN

Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Řídící centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel

© 2002 CEN. Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmkoli prostředky

Ref.

č. EN 13850:2002 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

..... 5

Úvod

..... 6

1 Rozsah
platnosti

..... 6

2 Normativní
odkazy

..... 6

3 Termíny a
definice

..... 7

4 Převážná doba jako ukazatel kvality
služby..... 14

4.1

Všeobecně

..... 14

4.2 Výpočet a vyjádření převážné
doby..... 14

4.2.1 Měřicí
jednotka

.....	
. 14	
4.2.2 Spojitost měření	
.....	
14	
4.2.3 Výpočet přepravní doby.....	14
4.2.4 Ukazatele výkonnosti služby.....	14
5 Metodika	
.....	
..... 15	
5.1 Všeobecně	
.....	
..... 15	
5.2 Návrh reprezentativního vzorku.....	15
5.3 Studie skutečných zásilek.....	15
5.4 Geografická stratifikace	
.....	
..... 16	
5.4.1 Všeobecně	
.....	
..... 16	
5.4.2 Parametry geografické stratifikace:.....	16
5.4.3 Stratifikace pro vnitrostátní zásilky.....	16
5.4.4 Stratifikace pro přeshraniční zásilky.....	17
5.5 Geografické rozdělení skupiny.....	17
5.6 Odhady	

.....	18
5.6.1	
Všeobecně	
.....	18
5.6.2	
Přesnost	
.....	18
5.6.3	Výsledky
měření	
.....	18
5.6.4	Výpočet
přesnosti	
.....	18
5.6.5	Střídání
skupiny	
.....	18
5.7	Souhrn
výsledků	
.....	19
5.7.1	Váhy stratů založené na datech skutečných
zásilek.....	19
5.7.2	Vážení vzhledem ke zkušebním zásilkám bez odpovědi a
neplatným.....	19
5.7.3	Změny návrhu vyvolané ročními změnami znaků zásilek a poštovních
toků.....	19
6	Znaky zkušebních
zásilek.....	19
6.1	
Všeobecně	
.....	19
6.2	Vysoce rozlišující znaky
zásilek.....	19

6.3	Rozlišující znaky	
	zásilek.....	
	20	
7	Zpráva	
		
	 20	
8	Řízení kvality a	
	auditování.....	
	21	
Příloha A (normativní)	Výběrový rozptyl odhadu pravděpodobnosti	
	včasnosti.....	22
Příloha B (normativní)	Výpočetní	
	pravidlo.....	33
Příloha C (normativní)	Řízení kvality a	
	auditování.....	38
Příloha D (informativní)	Studie skutečných	
	zásilek.....	41
Příloha E (informativní)	Ověřovací pravidla pro zkušební	
	zásilky.....	48
	Bibliografie	
		
	 49	

Předmluva

Tato norma EN 13850:2002 byla připravena technickou komisí CEN/TC 331 Poštovní služby, jejíž sekretariát zastává NEN.

Této evropské normě se musí dát status národní normy buď vydáním identické národní normy nebo vydáním oznámení o schválení EN k přímému používání jako normy národní nejpozději do listopadu 2002 a národní normy, které jsou s EN v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do listopadu 2002.

Tato norma byla připravena podle mandátu, který CEN udělily Evropská komise a Evropské sdružení volného obchodu, a podporuje základní požadavky Směrnice (Směrnic) EU.

Přílohy A, B a C jsou normativní.

Přílohy D a E jsou informativní.

Tato norma obsahuje bibliografii.

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irsko, Islandu, Itálie, Lucemburska, Malty, Německo, Nizozemska, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojeného království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Strana 6

Úvod

V Zelené knize o poštovních službách v roce 1992 zdůraznila Evropská komise potřebu vypracovat společná pravidla pro rozvoj poštovních služeb Společenství a zlepšení kvality služby. Komise stanovila požadavky na měření kvality služby, které zahrnují:

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

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

Cílem měření je odhadnout kvalitu služby u 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 vnitrostátních a přeshraničních zásilek.

1 Rozsah platnosti

Tato evropská norma stanovuje metody pro měření přepravní doby mezi koncovými body vnitrostátních a přeshraničních prioritních kusových listovních zásilek vybíraných, zpracovávaných a distribuovaných provozovateli poštovních služeb. Bere v úvahu metody používající reprezentativní vzorek mezi koncovými body všech typů kusových adresovaných listovních zásilek. Mezi dvěma body se určuje od bodu, v němž jsou zásilky umístěny do vybíracího/přijímacího systému v odpovědnosti provozovatelů poštovních služeb, do koncového bodu dodání v odpovědnosti provozovatelů poštovních služeb.

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

Tento ukazatel kvality služby neměří celkovou výkonnost provozovatele poštovních služeb způsobem, který poskytuje přímé porovnání provozovatelů poštovních služeb, a nezahrnuje jiné ukazatele výkonnosti služby než ty, které se vztahují k přepravní době. Tato evropská norma zejména neměří, zda časové rozvržení posledního denního vybírání splňuje požadavky zákazníka.

Norma stanovuje soubor požadavků na návrh systému měření kvality služby pro kusové prioritní zásilky, zahrnující výběr a rozdělení zkušebních zásilek odeslaných a přijatých vybranými účastníky skupiny. Návrh vzorků poskytuje specifikace zásilek, které mají být reprezentativní vzhledem k tokům skutečných zásilek.

Tato evropská norma se týká měření tzv. „normálních“ služeb poskytovaných soukromým osobám/domácnostem a podnikům, které podávají zásilky do pouličních poštovních schránek, u přepážky na poštovních provozovnách, mají vybírací místa ve svých úřadech nebo dodávají svoje zásilky přímo do třídících středisek provozovatelů poštovních služeb.

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

Tato evropská norma není použitelná pro měření rozdělení přepravní doby mezi koncovými body u služeb velkých hromadných zprostředkovatelů odeslání a hybridní pošty, které vyžadují odlišné měřicí systémy a metodiky.

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

2 Normativní odkazy

Do této evropské normy jsou začleněny formou datovaných nebo nedatovaných odkazů ustanovení z jiných publikací. Tyto normativní odkazy jsou uvedeny na vhodných místech textu a seznam těchto publikací je uveden níže. U datovaných odkazů se pozdější změny nebo revize kterékoliv z těchto

Strana 7

publikací vztahují na tuto evropskou normu jen tehdy, pokud do ní byly začleněny změnou nebo revizí. U nedatovaných odkazů platí poslední vydání příslušné publikace (včetně změn).

EN ISO 9000 Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník (ISO 9000:2000)

(Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2000))

EN ISO 9001 Systémy managementu jakosti - Požadavky (ISO 9001:2000)

(Quality management systems - Requirements (ISO 9001:2000))

EN ISO 9004 Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování výkonnosti (ISO 9004:2000)

(Quality management systems - Guidelines for performance improvements (ISO 9004:2000))

ISO 3534-1:1993 Statistika - Slovník a značky - Část 1: Pravděpodobnost a obecné statistické termíny

(Statistics - Vocabulary and symbols - Part 1: Probability and general statistical terms)

ISO 3534-2 Statistika - Slovník a značky. Část 2: Statistické řízení jakosti

(Statistics - Vocabulary and symbols - Part 2: Statistical quality control)

ISO 10005 Management jakosti - Směrnice pro plány jakosti

(Quality management - Guidelines for quality plans)

ISO 10007 Management jakosti - Směrnice pro management konfigurace

(Quality management - Guidelines for configuration management)

ISO 10011-1 Směrnice pro prověřování systémů jakosti - Část 1: Prověřování

(Guidelines for auditing quality systems - Part 1: Auditing)

ISO 10011-2 Směrnice pro prověřování systémů jakosti - Část 2: Kvalifikační kritéria pro prověřovatele systémů jakosti

(Guidelines for auditing quality systems - Part 2: Qualification criteria for quality systems auditors)

ISO 10011-3 Směrnice pro prověřování systémů jakosti - Část 3: Řízení programů prověrek

(Guidelines for auditing quality systems - Part 3: Management of audit programmes)

ISO 11180 Poštovní adresování

(Postal addressing)

-- Vynechaný text --