

	Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro kusové 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 individuel non prioritaire et de deuxième classe

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

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14508:2003. Evropská norma EN 14508:2003 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 14508:2003. The European Standard EN 14508:2003 has the status of a Czech Standard.

## Národní předmluva

### Citované normy

EN 13850:2002 zavedena v ČSN EN 13850:2003 (76 0201) Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro kusové prioritní zásilky a zásilky první třídy

EN ISO 19011 zavedena v ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

### Souvisící normy

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

Upozornění na národní poznámky

Kapitola 3 „Termíny a definice“ byla doplněna informativní národní poznámkou.

### Vypracování normy

Zpracovatel: Technický a zkušební ústav telekomunikací a pošt Praha - TESTCOM, IČO 00003468, Jana Tomčáková

Pracovnice Českého normalizačního institutu: Věra Krchňáková

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 14508 Květen 2003
---	-------------------------

### ICS 03.240

Poštovní služby - Kvalita služby -  
Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body  
pro kusové 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 individuel non prioritaire et de  
deuxième  
classe

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

Tato evropská norma byla schválena CEN 3. března 2003.

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, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarska.

## **CEN**

**Evropský výbor pro normalizaci**

**European Committee for Standardization**

**Comité Européen de Normalisation**

**Europäisches Komitee für Normung**

**Řídicí centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel**

© 2003 CEN. Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky

Ref.

č. EN 14508:2003 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

.....  
..... 5

Úvod

.....  
..... 6

**1**      Rozsah  
platnosti

.....  
6

**2**      Normativní  
odkazy

..... 6

<b>3</b>	Termíny a definice	7
<b>4</b>	Metodika	7
<b>4.1</b>	Všeobecně	7
<b>4.2</b>	Výpočet a vyjádření přepravní doby	7
<b>4.3</b>	Ukazatele výkonnosti služby	8
<b>5</b>	Studie skutečných zásilek	8
<b>6</b>	Geografická stratifikace	8
<b>7</b>	Odhady přepravní doby	8
<b>7.1</b>	Všeobecně	8
<b>7.2</b>	Přesnost	8
<b>8</b>	Znaky zkušebních zásilek	9
<b>9</b>	Zpráva	9
<b>10</b>	Řízení kvality a auditování	9
	Bibliografie	

## Strana 5

---

### Předmluva

Tato norma (EN 14508:2003) 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 2003 a národní normy, které jsou s EN v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do listopadu 2003.

Tato norma byla připravena podle mandátu, který CEN udělily Evropská komise a Evropské sdružení volného obchodu.

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, Maďarska, Malty, Německo, Nizozemska, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, 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 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 stanovený soubor minimálních požadavků k uspokojení informačních zájmů národního regulačního orgánu, poštovních zákazníků a provozovatelů poštovních služeb 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 vnitrostátních a přeshraničních zásilek.

Tato evropská norma pro kusové neprioritní zásilky byla vypracována na základě EN 13850:2002 *Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro kusové prioritní zásilky a zásilky první třídy*. Obě normy se zabývají metodami používajícími reprezentativní vzorek adresovaných listovních zásilek mezi koncovými body. Doplnkové specifikace v této evropské normě se požadují pro stanovení minimálních konfidenčních úrovní pro měření neprioritních zásilek.

## 1 Předmět normy

Navíc k EN 13850:2002 *Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro kusové prioritní zásilky a zásilky první třídy* stanovuje tato evropská norma metody pro měření přepravní doby mezi koncovými body vnitrostátních a přeshraničních neprioritních kusových zásilek vybíraných, zpracovávaných a distribuovaných provozovateli poštovních služeb. Zabývá se metodami používajícími reprezentativní vzorek mezi koncovými body všech typů kusových adresovaných listovních zásilek.

Tato evropská norma byla vypracována na základě EN 13850:2002 a je kompatibilní s jejími požadavky. Průzkumy prioritních i neprioritních kusových zásilek jako takové mohou být provedeny současně, přičemž poskytují odlišné 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“ <sup>1)</sup> EU.

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 kancelářích nebo dodávají svoje zásilky přímo do třídících středisek provozovatelů poštovních služeb.

Z technických důvodů nemusí 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.

---

-- Vynechaný text --