

|                                                                                   |                                                                                                                                                 |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  | Poštovní služby - Kvalita služby -<br>Měření ztráty doporučených zásilek<br>a jiných typů poštovní služby pomocí<br>systému dohledu a sledování | ČSN<br>EN 14137<br>76 0205 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|

Postal services - Quality of service - Measurement of loss of registered mail and other types of postal service using a track and trace system

Services postaux - Qualité du service - Mesure de la perte du courrier recommandé et d'autres types de services postaux par un système de traçabilité et de repérage

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung des Verlusts registrierter Sendungen und anderer Postdienste mit Hilfe eines "track and trace"-Systems

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14137:2003. Evropská norma EN 14137:2003 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 14137:2003. The European Standard EN 14137:2003 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 14012 zavedena v ČSN EN 14012 (76 0202) Poštovní služby - Kvalita služby - Měření stížností a postupy náhradového řízení

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

UPU S2<sub>1</sub>) nezavedena

Upozornění na národní poznámky

Do normy byly ke kapitole 2 a k 3.2 doplněny informativní národní poznámky.

### Vypracování normy

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

Pracovník Českého normalizačního institutu: Věra Krchňáková

---

1) NÁRODNÍ POZNÁMKA Viz kapitola 2.

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| EVROPSKÁ NORMA    | EN 14137  |
| EUROPEAN STANDARD | Září 2003 |
| NORME EUROPÉENNE  |           |
| EUROPÄISCHE NORM  |           |

ICS 03.240

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření ztráty doporučených zásilek  
a jiných typů poštovní služby pomocí systému dohledu a sledování  
Postal services - Quality of service - Measurement of loss of registered mail  
and other types of postal service using a track and trace system

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Services postaux - Qualité du service - Mesure de la perte du courrier recommandé et d'autres types de services postaux par un système de traçabilité et de repérage | Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung des Verlusts registrierter Sendungen und anderer Postdienste mit Hilfe eines "track and trace"-Systems |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tato evropská norma byla schválena CEN 12. června 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 kteréhokoli 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, Švédska 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 jakýmkoli prostředky Ref.

Č. EN 14137:2003 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

..... 5

Úvod

..... 6

**1**      Předmět

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| normy                                                                                    | 7  |
| 2 Normativní odkazy                                                                      | 7  |
| 3 Termíny a definice                                                                     | 7  |
| 4 Měření                                                                                 | 9  |
| 4.1 Všeobecně                                                                            | 9  |
| 4.2 Minimální období předtím, než se zásilka považuje za ztracenou nebo značně zpožděnou | 9  |
| 4.3 Výpočet počtu ztracených nebo značně zpožděných zásilek                              | 10 |
| 4.4 Zaznamenávané informace pro vnitrostátní zásilky                                     | 10 |
| 4.5 Zaznamenávané informace pro přeshraniční zásilky                                     | 11 |
| 5 Metodika                                                                               | 12 |
| 5.1 Monitorovací systém                                                                  | 12 |
| 5.2 Zásilky nevykázané jako dodané                                                       | 13 |
| 5.3 Zásilky nesprávně zaznamenané jako dodané                                            | 13 |
| 5.4 Zásilky nezaznamenané v monitorovacím systému                                        | 14 |
| 5.5 Požadavky na                                                                         |    |

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| přesnost.....                                               | 14 |
| <b>6</b>                                                    |    |
| Vykazování                                                  |    |
| .....                                                       | 15 |
| <b>6.1</b>                                                  |    |
| Všeobecně                                                   |    |
| .....                                                       | 15 |
| <b>6.2</b>                                                  |    |
| Vnitrostátní                                                |    |
| zásilky                                                     | 15 |
| <b>6.3</b>                                                  |    |
| Přeshraniční                                                |    |
| zásilky                                                     | 15 |
| <b>7</b>                                                    |    |
| Řízení                                                      |    |
| kvality                                                     |    |
| .....                                                       | 16 |
| <b>Příloha A</b> (normativní) Výpočet                       |    |
| přesnosti.....                                              | 17 |
| <b>A.1</b>                                                  |    |
| Výpočet míry                                                |    |
| ztráty                                                      |    |
| .....                                                       | 17 |
| <b>A.2</b>                                                  |    |
| Přesnost míry                                               |    |
| ztráty                                                      | 17 |
| <b>A.3</b>                                                  |    |
| Odhadování                                                  |    |
| přesnosti                                                   | 18 |
| <b>Příloha B</b> (informativní) Výpočet ztráty doporučených |    |
| zásilek.....                                                | 19 |
| <b>Bibliografie</b>                                         |    |
| .....                                                       | 20 |

---

## Předmluva

Tato norma (EN 14137:2003) 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 března 2004 a národní normy, které jsou s EN v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do března 2004.

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

Příloha A je normativní. Příloha B je 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, Island, Itálie, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Spojené království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

---

## Strana 6

### Úvod

V Zelené knize o poštovních službách [1992] zdůraznila Evropská komise potřebu stanovit společná pravidla pro rozvoj poštovních služeb Společenství a zlepšení kvality služby. Komise identifikovala požadavky na měření kvality služby, které zahrnovaly spolehlivost služeb a řešení problémů ztráty, krádeže a poškození.

CEN byl požádán o návrh norem týkajících se metodiky měření ztráty zásilek při přiměřených nákladech pro určité typy zásilek v rámci univerzální služby.

Tato norma uvádí řadu zásad a minimálních požadavků, které se mají použít pro měření úrovně ztráty vnitrostátních a přeshraničních doporučených listovních zásilek.

---

## Strana 7

### 1 Předmět normy

Tato evropská norma specifikuje metody pro měření úrovně ztráty a značného zpoždění vnitrostátních a přeshraničních doporučených listovních zásilek vybíraných, zpracovávaných a dodávaných poskytovateli poštovních služeb. Výsledný celkový údaj pro ztrátu a značné zpoždění je vyjádřen jako procento celkových podaných doporučených zásilek vybraných nebo přijatých poskytovateli poštovních služeb.

Tato evropská norma je použitelná pouze pro ty poskytovatele služeb, kteří mají k dispozici systém měření, který

- zaznamenává každou zásilku při podání;
- zaznamenává každou zásilku při dodání;
- může porovnáním těchto záznamů vyčíslit počet zásilek, které byly podány a nebyly dodány.

Tuto evropskou normu lze podle potřeby použít pro měření úrovně ztráty i jiných typů poštovních zásilek, pro něž je takovýto systém měření k dispozici.

Tato evropská norma specifikuje požadavky na návrh a provoz systému měření a na jiné postupy umožňující výpočet úrovně ztráty.

Tato evropská norma nspecifikuje technické požadavky na návrh a provoz služby doporučených psaní, vyjma účelů měření. Nezabývá se technickými požadavky na systém dohledu a sledování.

Tato evropská norma obsahuje specifikace pro řízení kvality systému měření a pro vykazování ztráty zásilek.

---

**-- Vynechaný text --**