

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

Postal services - Quality of service - Measurement of the transit time of end-to-end services for bulk mail

Services postaux - Qualité de service - Mesurage des délais d'acheminement des dépôts en nombre (mesure de bout en bout)

Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Laufzeitmessung 'end-to-end' für Massensendungen

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14534:2003. Evropská norma EN 14534:2003 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 14534:2003. The European Standard EN 14534:2003 has the status of a Czech Standard.

© Český normalizační institut,

2004

Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

70703

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

EN 30011-1 zrušena, nahrazena EN ISO 19011:2002 zavedena v ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

EN ISO 9000:2000 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2002 ed. 2 (01 0300) Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník

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

ISO 3534-2:1993 zavedena v ČSN ISO 3534-2:1994 (01 0216) Statistika - Slovník a značky. Část 2: Statistické řízení jakosti

ISO 11180 zavedena v ČSN ISO 11180 (97 9721) Poštovní adresování

Mezinárodní kodex praxe marketingového a sociálního výzkumu Mezinárodní obchodní komory/ESOMAR nezaveden

Vypracování normy

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

Pracovník Českého normalizačního institutu: Věra Krchňáková

Strana 3

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 14534 Prosinec 2003
---	---------------------------

ICS 03.240

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro hromadné zásilky
Postal services - Quality of service - Measurement of the transit time of end-to-end services for bulk mail

Services postaux - Qualité de service -
Mesurage des délais d'acheminement
des dépôts en nombre (mesure de bout en
bout) Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität -
Laufzeitmessung 'end-to-end' für
Massensendungen

Tato evropská norma byla schválena CEN 23. května 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 jakýmkoli prostředky

Ref.

č. EN 14534:2003 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

.....
..... 5

Úvod

.....
..... 6

1 Rozsah
platnosti

.....
7

2 Normativní
odkazy

..... 7

3 Termíny a
definice

..... 8

4	Ukazatele výkonnosti	14
4.1	Všeobecně	14
4.2	Výpočet a vyjádření včasnosti	15
5	Metodika	16
5.1	Metodika reprezentativních zkušebních zásilek	16
5.2	Vytváření zkušebních zásilek	17
5.3	Získání data vlození	17
5.4	Návrh vzorku	18
5.5	Studie skutečných zásilek	18
5.6	Geografická stratifikace	18
5.7	Geografické rozdělení přijímací skupiny	20
5.8	Rozdělení odesílatelů	20
5.9	Odhady	21
5.10	Souhrn výsledků	

.....	22
6 Znaký zkušebních zásilek.....	22
6.1 Všeobecně	22
6.2 Rozlišující znaky zásilek.....	22
7 Zpráva	23
8 Řízení kvality a audit.....	23
Příloha A (normativní) Výpočet výběrového rozptylu odhadu pravděpodobnosti včasnosti.....	24
Příloha B (normativní) Výpočetní pravidlo.....	34
Příloha C (normativní) Řízení kvality a audit.....	38
Příloha D (informativní) Studie skutečných zásilek.....	41
Příloha E (informativní) Ověřovací pravidla pro zkušební zásilky.....	43
Příloha F (informativní) Doplnkové vykazování.....	44
Bibliografie	45

Tato norma (EN 14534:2003) 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 června 2004 a národní normy, které jsou s EN v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do června 2004.

Tato norma pro hromadné zásilky byla vypracována z požadavků EN 13850 *Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro kusové prioritní zásilky a zásilky první třídy*. Obě evropské normy uvažují metody používající reprezentativní vzorek mezi koncovými body všech typů adresovaných listovních zásilek, vhodné pro jejich pokrytí. Pro měření hromadných zásilek se požaduje samostatná norma z následujících důvodů.

- **Smluvní služby:** zásilky podávané hromadně budou často zasílány podle smlouvy mezi odesílatelem a provozovatelem poštovních služeb. Hromadné služby typicky vyžadují, aby zákazníci převzali úroveň předtřídění, nebo aby předkládali zásilky různými způsoby podle smluvních podmínek.
- **Odesílatelé:** příslušníci veřejnosti podávající jednotlivé zásilky jsou nahrazeni malým počtem společností podávajících velké objemy zásilek; v zastoupení podávajících zákazníků mohou rovněž působit zástupci třetí strany.
- **Objemy zásilek:** hromadné zásilky mohou obsahovat tisíce nebo miliony položek.
- **Míry výkonnosti:** míry včasnosti jsou rozšířeny, aby navíc poskytovaly výkonnost ve specifickém datu, do specifického data nebo mezi specifickými daty v závislosti na tom, co je dohodnuto se zákazníky nebo specifikováno pro tuto službu.
- **Rozlišující znaky:** rozsah znaků se mění podle typu zásilkové služby a má se uvažovat širší množina možných znaků.
- **Data vložení:** pravidla a požadavky pro hromadné zásilky jsou složitější a mohou být specifické pro smlouvu mezi zákazníkem a provozovatelem poštovních služeb.
- **Zkušební zásilky:** musí se přizpůsobit znakům zákaznických zásilek a pokud se používají metody šíření databáze, lze při průzkumu použít „živé“ zásilky.

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

Přílohy A, B a C jsou normativní. Přílohy D, E a F 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, Maďarska, Malty, Německo, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Spojeného království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

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;
- samostatný, 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 sjednoceného 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 stanovený soubor minimálních požadavků k uspokojení informačních zájmů národního regulačního orgánu, poštovních zákazníků a provozovatelů poštovních služeb samotných.

Cílem měření je odhadnout kvalitu služby, 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.

Strana 7

1 Rozsah platnosti

Tato evropská norma stanovuje metody pro měření přepravní doby mezi koncovými body vnitrostátních a přeshraničních, prioritních a neprioritních hromadných zásilek vybíraných, zpracovávaných a distribuovaných provozovateli poštovních služeb. Uvažuje metody používající reprezentativní vzorek mezi koncovými body adresovaných hromadných 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.

Pro účel této evropské normy mohou hromadné zásilky zahrnovat všechny typy adresovaných hromadných zásilek: listovní zásilky, přímé zásilky, časopisy a noviny, pokud není uvedeno jinak.

Celkový výsledek kvality služby přepravní doby se má vyjádřit jako procento zásilek dodaných během $J + n$ dnů mezi koncovými body podle Poštovní směrnice EC, nebo jako procento zásilek dodaných do předpokládaného data, v předpokládaném datu, nebo mezi předpokládanými daty. Měření má být v celých dnech a nemá se omezovat odkazem na určitou denní dobu pro dodání.

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 vybírání splňuje požadavky zákazníků.

Evropskou normu lze používat pro hodnocení výkonnosti provozovatelů poštovních služeb pro specifické produkty nebo služby na národní úrovni, nebo pro jednotlivého zákazníka či skupinu zákazníků.

Evropská norma se nemá používat pro hodnocení celkové výkonnosti skupiny produktů nebo služeb,

kteří mají jiné specifikace služby z hlediska předpokladu přepravní doby.

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

Tato evropská norma se týká měření služeb poskytovaných podnikům, které mají vybírací místa ve svých kancelářích nebo dodávají svoje zásilky provozovatelům poštovních služeb. Pokud zástupce třetí strany pracuje pro provozovatele poštovních služeb, pak doba předání zásilek zástupci má být součástí měření. Pokud zástupce třetí strany pracuje pro odesílajícího zákazníka, pak má měření probíhat od bodu, kdy jsou zásilky předány provozovateli 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. Není použitelná pro měření rozdělení přepravní doby mezi koncovými body u jednotlivých zásilek, které vyžadují odlišné měřicí systémy. Pro jednotlivé prioritní zásilky byla vypracována evropská norma EN 13850 a pro jednotlivé neprioritní zásilky EN 14508.

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

Za určitých okolností umožňuje tato evropská norma volbu mezi alternativami nebo odchylkami, která má podléhat schválení regulačním orgánem. Toto schválení je nutné pouze tehdy, spadá-li produkt nebo služba do povinnosti univerzální služby.

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 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 13850 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*)

EN 30011-1 Směrnice pro prověřování systémů jakosti - Část 1: Prověřování (ISO 10011-1:1990)
(*Guidelines for auditing quality systems - Part 1: Auditing (ISO 10011-1:1990)*)

EN ISO 9000:2000 Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník (ISO 9000:2000)
(*Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (ISO 9000:2000)*)

Strana 8

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 3534-2:1993 Statistika - Slovník a značky. Část 2: Statistické řízení jakosti

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

ISO 11180 Poštovní adresování

(Postal addressing)

Mezinárodní kodex praxe marketingového a sociálního výzkumu Mezinárodní obchodní komory /ESOMAR¹

(International Chamber of Commerce / ESOMAR International Code of Marketing and Social Research Practice)

-- Vynechaný text --