

2007

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy	ČSN EN 13850+A1 76 0201
--	-----------------------------------

Postal service - 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 end-to-end für Vorrangssendungen und Sendungen erster Klasse

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 13850:2002+A1:2007. Překlad byl zajištěn Českým normalizačním institutem. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 13850:2002+A1:2007. It was translated by Czech Standards Institute. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN EN 13850 (76 0201) z května 2003.

Národní předmluva

Změny proti předchozím normám

Tato norma obsahuje zapracovanou změnu A1 z března 2007. Změny či doplněné a upravené články jsou v textu vyznačeny značkami !".

Informace o citovaných normativních dokumentech

EN ISO 9000 zavedena v ČSN EN ISO 9000 (01 0300) Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník

EN ISO 9001 zavedena v ČSN EN ISO 9001 ed. 2 (01 0321) Systémy managementu jakosti - Požadavky

EN ISO 9004 zavedena v ČSN EN ISO 9004 ed. 2 (01 0324) Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování výkonnosti

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

ISO 10005 zavedena v ČSN ISO 10005 (01 0332) Systémy managementu kvality - Směrnice pro plány kvality

ISO 10007 zavedena v ČSN ISO 10007 (01 0334) Systémy managementu jakosti - Směrnice managementu konfigurace

ISO 10011-1 nahrazena ISO 19011 zavedenou v ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

ISO 10011-2 nahrazena ISO 19011 zavedenou v ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

ISO 10011-3 nahrazena ISO 19011 zavedenou v ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

Souvisící ČSN

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

Upozornění na národní poznámky

Kapitola 3 „Termíny a definice“ byla doplněna informativními národními poznámkami, které 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) v platném znění, s poštovními podmínkami České pošty, s. p. a s ČSN P ENV 13712.

Vypracování normy

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

Pracovník Českého normalizačního institutu: Bc. Kateřina Čábelová

Strana 3

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 13850:2002+A1 Březen 2007
---	-------------------------------------

ICS 03.240

Nahrazuje EN 13850:2002

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb
mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy
Postal service - 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 - Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität -
Mesure du délai d'acheminement des services Laufzeitmessung end-to-end für
de bout en bout pour le courrier prioritaire Vorrangssendungen
égrené und Sendungen erster Klasse
et de première classe

Tato evropská norma byla schválena CEN 2002-02-16 a obsahuje změnu 1 schválenou 2007-02-04.

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, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, 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

© 2007 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky Ref. č. EN 13850:2002+A1:2007 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Obsah

Strana

Předmluva

.....
..... 5

Úvod

.....
..... 6

1 Předmět
normy

.....
.. 6

2 Citované normativní
dokumenty.....

7

3 Termíny a
definice

..... 7

4 Přepavní doba jako ukazatel kvality
služby.....

14

4.1
Všeobecně

.....
..... 14

4.2 Výpočet a vyjádření přepravní
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.....

15

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	
.....	
19	
5.6.4 Výpočet přesnosti	
.....	
19	
5.6.5 Střídání skupiny	
.....	
19	
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.....	20
6 Znaky zkušebních zásilek.....	20
6.1 Všeobecně	
.....	
..... 20	
6.2 Vysoce rozlišující znaky zásilek.....	20
6.3 Rozlišující znaky zásilek.....	
21	
7 Zpráva	
.....	
..... 21	
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
Příloha F (normativní) !Zmírnění související se změněnými požadavky pro menší objemy zásilek v rozšířené EU	49
Bibliografie	55

Strana 5

Předmluva

Tato norma (EN 13850:2002+A1:2007) byla připravena technickou komisí CEN/TC 331 „Poštovní služby“, jejíž sekretariát zastává NEN.

Této 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 září 2007 a národní normy, které jsou s EN v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do září 2007.

Tato norma obsahuje změnu 1, schválenou CEN 2007-02-04.

Tato norma nahrazuje EN 13850:2002.

Začátek a konec textu vloženého nebo pozměněného změnou je v textu označen znaky !".

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

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, Bulharska, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irsko, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecko, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarska.

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 služby dodávání;
- jednoduchý, jednotný a spolehlivý systém pro sledování výkonnosti služby dodávání 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.

!Když se zpracovávala EN 13850, bylo rozhodnuto, že bude založena na existujících měřicích systémech, které se již používají v členských státech Evropské unie. Od vydání EN 13850 v roce 2002 přistoupilo k Evropské unii více zemí, které značně zvýšily počet toků přeshraničních zásilek, a tím vyvolaly nutnost odpovídající úpravy normy.

Změna 1 této evropské normy byla vypracována kvůli umožnění ekonomického měření většího počtu toků zásilek z širšího rozsahu zemí, než umožňovaly původní verze normy.

Změna 1 této evropské normy podává informace, jak kategorizovat toky zásilek pro měřicí účely a vysvětluje, jak lze získat požadovanou přesnost pro malé a střední toky zásilek měřením v následné řadě let."

1 Předmět normy

Tato evropská norma stanovuje metody pro měření přepravní doby mezi koncovými body vnitrostátních a přeshraničních prioritních jednotlivých listovních zásilek sbíraných, zpracovávaných a distribuovaných provozovateli poštovních služeb. Bere v úvahu metody používající reprezentativní vzorek mezi koncovými body všech typů jednotlivých adresných listovních zásilek. Mezi dvěma body se určuje od bodu, v němž jsou zásilky umístěny do sběrného/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 sběru splňuje požadavky zákazníka.

Norma stanovuje soubor požadavků na návrh systému měření kvality služby pro jednotlivé 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 poštovních schránek, u přepážky na poštovních provozovnách, mají sběrná místa ve svých kancelářích 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 zasílatelů a hybridní pošty, které vyžadují odlišné měřicí systémy a metodiky.

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

-- Vynechaný text --