

2007

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro hromadné zásilky	ČSN EN 14534+A1 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 - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour courrier en nombre

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

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14534:2003+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 14534:2003+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 14534 (76 0204) z července 2004.



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

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

EN ISO 9000:2000 nezavedena, nahrazena ČSN EN ISO 9000:2005, která je zavedena v ČSN EN ISO 9000 (01 0300) Systémy managementu kvality - Základní principy 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

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

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

ICS 03.240

Nahrazuje EN 14534:2003

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 - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour courrier en nombre
Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Laufzeitmessung 'end-to-end' für Massensendungen

Tato evropská norma byla schválena CEN 2003-05-23 a obsahuje změnu 1 schválenou CEN 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 14534:2003+A1:2007 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

.....

.....	5
Úvod	
.....	
.....	6
1 Předmět normy	
.....	
..	6
2 Citované normativní dokumenty.....	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.....	16
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 Znaky zkušebních zásilek	23
6.1 Všeobecně	23
6.2 Rozlišující znaky zásilek	23
7 Zpráva	24
8 Řízení kvality a audit	24
Příloha A (normativní) Výpočet výběrového rozptylu odhadu pravděpodobnosti včasnosti	25
Příloha B (normativní) Výpočetní pravidlo	35
Příloha C (normativní) Řízení kvality a audit	39
Příloha D (informativní) Studie skutečných zásilek	42

Příloha E (informativní) Ověřovací pravidla pro zkušební zásilky.....	44
Příloha F (informativní) Doplnkové vykazování.....	45
Příloha G (normativní) Zmírnění související se změněnými požadavky vzhledem k tokům s menšími objemy zásilek v rozšířené EU.....	46
Bibliografie	51

Strana 5

Předmluva

Tato norma (EN 14534:2003+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 14534:2003.

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

Tato norma pro hromadné zásilky byla vypracována z požadavků EN 13850 *Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy*. Obě evropské normy uvažují metody používající reprezentativní vzorek mezi koncovými body všech typů adresných 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.

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, Řecka, 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;
- samostatný, 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 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.

!Když se zpracovávala EN 14534, bylo rozhodnuto, že bude založena na existujících měřicích systémech, které se již používají v členských státech Evropské unie. Od vydání EN 14534 v roce 2003 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 a neprioritních hromadných zásilek sbíraných, zpracovávaných a distribuovaných provozovateli poštovních služeb. Bere v úvahu metody používající reprezentativní vzorek mezi koncovými body adresných hromadných 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.

Pro účel této evropské normy mohou hromadné zásilky zahrnovat všechny typy adresných hromadných zásilek: listovní zásilky, reklamní 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 sběru 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, které 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.

Strana 7

Tato evropská norma se týká měření služeb poskytovaných podnikům, které mají sběrná 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.

-- Vynechaný text --