

**2007**

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé neprioritní zásilky a zásilky druhé třídy	ČSN EN 14508+A1  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 égrené non prioritaire et de seconde classe

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

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 14508:2003+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 14508:2003+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 14508 (76 0203) z ledna 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 13850:2002 nahrazena EN 13850:2002+A1:2007 zavedena v ČSN EN 13850+A1:2007 (76 0201)  
Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé 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 ČSN

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, IČ 00003468,  
Jana Tomčáková

Pracovník Českého normalizačního institutu: Bc. Kateřina Čábelová

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 14508:2003+A1  Březen 2007
---	-------------------------------------

ICS 03.240

Nahrazuje EN 14508:2003

Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé 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 égrené non prioritaire et de seconde classe  
Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Laufzeitmessung end-to-end für Einzelsendungen ohne Vorrang und Sendungen zweiter Klasse

Tato evropská norma byla schválena CEN 2003-03-03 a obsahuje změnu 1, která byla schválena 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, 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**

© 2007 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky Ref. č. EN 14508:2003+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

<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	8
<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	9
<b>7.1</b>	Všeobecně	9
<b>7.2</b>	Přesnost	9
<b>8</b>	Znaky zkušebních zásilek	9
<b>9</b>	Zpráva	9
<b>10</b>	Řízení kvality a auditování	9

**Příloha A** (normativní) Zmírnění související se změněnými požadavky k zahrnutí toků s menšími

objemy zásilek  
v rozšířené  
EU

.....  
.. 10

### **A.1**

Všeobecně

..... 10

### **A.2**

Úvod

..... 10

### **A.3** Toky vnitrostátních

zásilek..... 10

### **A.4** Toky přeshraničních

zásilek..... 10

Bibliografie

..... 12

Strana 5

---

## Předmluva

Tato norma (EN 14508:2003+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 14508:2003.

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.

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, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Spojeného království, Španělsko,

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

!Když se zpracovávala EN 14508, bylo rozhodnuto, že bude založena na existujících měřicích systémech, které se již používají v členských státech Evropské unie. Od vydání EN 14508 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

Navíc k EN 13850:2002 *Poštovní služby - Kvalita služby - Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy* stanovuje tato evropská norma metody pro

měření přepravní doby mezi koncovými body vnitrostátních a přeshraničních neprioritních jednotlivých zásilek sbíraných, zpracovávaných a distribuovaných provozovateli poštovních služeb. Zabývá se metodami používajícími reprezentativní vzorek mezi koncovými body všech typů jednotlivých adresných listovních zásilek.

Tato evropská norma byla vypracována na základě EN 13850:2002 a je kompatibilní s jejími požadavky. Průzkumy prioritních i neprioritních jednotlivých 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“ 1) EU.

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 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 zasílatelů a hybridní pošty, které vyžadují odlišné měřicí systémy a metodiky.

---

**-- Vynechaný text --**