



**INSTYTUT ŁĄCZNOŚCI**  
**PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY**

**Procedura weryfikacji badania czasu przebiegu<sup>1</sup> paczek  
pocztowych**

**Warszawa 2012 (nowelizacja 2014)**

---

<sup>1</sup> zmiana nazwy zgodnie z terminologią zawartą w ustawie Prawo pocztowe

**Jednostka zlecająca: Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)**

**Podstawa opracowania: Umowa nr BFB-231-1/58/12 z dnia 31 maja 2012 r.**

**Jednostka opracowująca: Instytut Łączności-Państwowy Instytut Badawczy**

**Zespół opracowujący:**

1. mgr inż. Ryszard Kobus - *Kierownik zespołu,*
2. mgr Anna Ołtarzewska
3. mgr inż. Tomasz Sędek

## **Spis treści**

1	Zakres opracowania.....	5
2	Cel prowadzenia weryfikacji.....	5
3	Elementy badania podlegające weryfikacji.....	5
3.1	Działania kontrolne prowadzone przez operatora pocztowego .....	5
3.1.1	Audyt wewnętrzny .....	5
3.1.2	Dokumentowanie procesów .....	6
3.2	Realizacja weryfikacji badania .....	6
4	Szczegółowe zasady weryfikacji wyników badania .....	7



## **1 Zakres opracowania**

Niniejsze opracowanie zawiera zasady przeprowadzania weryfikacji badania czasu przebiegu paczek pocztowych realizowanego w oparciu o stosowany przez operatora publicznego (Poczta Polska S.A.) Zintegrowany System Teleinformatyczny (ZST), który pozwala na śledzenie przebiegu przesyłek pocztowych i gromadzenie danych oraz normę CEN/TR 15472:2006.

Opracowanie obejmuje:

- a) opis celów prowadzenia audytu,
- b) opis elementów badania podlegających audytowi,
- c) szczegółowe zasady weryfikacji wyników badania.

## **2 Cel prowadzenia weryfikacji**

Celem audytu jest:

1. stwierdzenie czy oceniane badanie jest prowadzone zgodnie z następującymi dokumentami:
  - 1) Metodyką badania czasu przebiegu paczek pocztowych zwana dalej Metodyką,
  - 2) Normą CEN/TR 15472:2006 Postal services – Measurement of transit times for parcels by the use of a track and trace system,
  - 3) PN-EN 13850:2013-06E Usługi pocztowe -- Jakość usług -- Pomiar czasu przebiegu od końca do końca pojedynczych przesyłek priorytetowych i przesyłek pierwszej klasy<sup>2</sup>
  - 4) Regulaminem świadczenia powszechnych usług pocztowych - Załącznik Nr 2 do Uchwały Nr 38/2014 Zarządu Poczty Polskiej S.A. z dnia 25 lutego 2014 r. Instrukcją użytkownika systemu informatycznego ZST; Poczta Polska S.A,
  - 5) Zarządzeniem Nr 122/2010 z dnia 10 grudnia 2010 r. w sprawie kodów kreskowych służących identyfikacji przesyłek pocztowych; Poczta Polska S.A,
  - 6) Zarządzeniem Nr 31/2011 z dnia 22 lipca 2011 r. w sprawie kodów kreskowych służących identyfikacji przesyłek pocztowych; Poczta Polska S.A,
2. weryfikacja wyników badania na podstawie wybranych losowo paczek pocztowych pod względem ich kompletności, ważności i wykonania usługi na czas,
3. ocena wyników badania na podstawie wybranych losowo paczek pocztowych pod względem ich zgodności z wymaganiami wynikającymi z ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529),
4. przedstawienie wniosków z przeprowadzonego audytu i ewentualnych zaleceń dla UKE w zakresie badania czasu przebiegu paczek pocztowych.

## **3 Elementy badania podlegające weryfikacji**

### **3.1 Działania kontrolne prowadzone przez operatora pocztowego**

#### **3.1.1 Audyt wewnętrzny**

ZST powinien być audytowany przez wewnętrzne służby operatora pod kątem prawidłowości rejestracji danych i procedur ich wprowadzania do systemu.

---

<sup>2</sup> Zawartość dokumentu CEN/TR 15472:2006 została włączona jako załącznik H do niniejszej normy i nie funkcjonuje jako niezależny dokument.

- Dane o paczkach pocztowych powinny być rejestrowane „od końca do końca” (od momentu nadania paczki pocztowej do jej doręczenia) w zakresie podanym przez Metodykę [1] i dokument CEN/TR 15472 [2].
- Dane o paczkach pocztowych powinny być kompletne. Wyeliminowanie typowych i przypadkowych błędów rejestracji danych zapewni uzyskanie właściwej dokładności badania..

Wymagane jest prowadzenie przez operatora następujących testów i operacji weryfikujących działanie ZST:

1. okresowych analiz liczb reklamacji dotyczących zaginięć / istotnego opóźnienia paczek pocztowych,;
2. przekazanie administratorowi ZST informacji o stwierdzonych niezgodnościach lub brakach w zapisach w ZST lub stwierdzonych w procesie rozpatrywania reklamacji paczek pocztowych
3. analiza skarg dotyczących niezgodności lub braków zapisów w ZST.

W uzasadnionych przypadkach niezbędne może być wykonanie dalszych badań, a mianowicie:

1. porównanie rejestrowanych dat nadania z datami na dowodach nadania – przez porównanie z paczkami pocztowymi rzeczywistymi lub też rekordami reklamacyjnymi.
2. weryfikacja zapisów w systemie ZST z zapisami dla reklamacji paczek pocztowych zaginionych. Pozwala to na ocenę czy dokładność pomiaru jest zadawalająca.

Testy weryfikacyjne powinny być prowadzone dla każdego miesiąca.

### **3.1.2 Dokumentowanie procesów**

Wymienione poniżej procesy powinny być udokumentowane w wewnętrznych Instrukcjach technologicznych operatora:

1. proces, w którym zapisy dotyczące paczek pocztowych wprowadzane są do bazy danych;
2. dodatkowe bazy danych zaangażowane w proces (np. system reklamacji);
3. proces gromadzenia danych i obliczania wyników w czasie przesyłania;
4. aplikacje łączące się z bazą/bazami danych - do obliczania czasu przesyłania np. aplikacja dla Klientów którzy mogą sprawdzić zapisy dotyczące ich paczek pocztowych.

## **3.2 Realizacja weryfikacji badania**

System pomiarowy oraz opracowane raporty z badań powinny być audytowane przez niezależną organizację. Audyt powinien objąć wszystkie fazy badania rocznego. Dlatego też audyt należy prowadzić nie tylko po zakończeniu badania, ale także w trakcie realizacji badania.

Audyt powinien obejmować:

1. sprawdzenie czy operator przestrzega własnych procedur zapewniających jakość rejestracji danych w ZST, a tym samym wymaganą dokładność pomiarów,
2. sprawdzenie realizacji działań kontrolnych, z zakresu prawidłowości rejestracji, wymienionych w pkt. 3.1.1,
3. sprawdzenie czy procesy wymienione w pkt. 3.1.2 są udokumentowane w wewnętrznych Instrukcjach technologicznych operatora. Ocenę należy

- przeprowadzić w trakcie pierwszego audytu i każdorazowo w przypadku wprowadzenia istotnych zmian w ZST,
4. ocenę mechanizmów zabezpieczających przed manipulacją danymi,
  5. sprawdzenie czy badanie jest prowadzone zgodnie z Metodyką. Audyt powinien sprawdzić, czy procedury wykluczania paczek z badania były stosowane prawidłowo i konsekwentnie, a tym samym czy paczki uznane za ważne zostały uwzględnione w obliczaniu czasu przebiegu. Jeśli więcej niż 5% wszystkich paczek pocztowych nadanych zostało wyłączone z obliczania czasu przebiegu, to należy wykonać dodatkowe operacje kontrolne (pkt. 7.3 Metodyki) i ewentualne ważenie korekcyjne. Sprawdzeniu podlegać będzie również realizacja ważenia korekcyjnego,
  6. ocenę występujących anomalii i odstępstw od Metodyki np. przypadki wykluczenia paczek pocztowych z uwagi na siłę wyższą,
  7. ocenę raportu z badania,
  8. weryfikację wyników badania.

#### **4 Szczegółowe zasady weryfikacji wyników badania**

Weryfikacja wyników badania powinna polegać na sprawdzeniu rejestracji paczek pocztowych z wylosowanych dni doręczenia i nadawanych w obszarach obsługi wylosowanych WER.

Na potrzeby audytu przewiduje się pobranie ok. 5 próbek dla każdej usługi, przy czym każda próbka dotyczyć będzie wszystkich paczek:

1. doręczonych jednego wylosowanego dnia,
2. doręczonych w obszarze obsługi jednego wylosowanego WER (Węzła Eksploatacyjno-Rozdzielczego).

Weryfikacja obejmie paczki pocztowe doręczone w poszczególne dni tygodnia od poniedziałku do piątku, każda próbka pochodzić będzie z innego dnia tygodnia. Szacuje się, sumę paczek pocztowych priorytetowych objętych weryfikacją na 20 000 i podobnie dla paczek pocztowych ekonomicznych Z oceny wyłączone będą dni dla których mogą wystąpić znaczne anomalie w czasie przesyłania (np. II połowa grudnia). Parametry próbek testowych (daty i WERY) zostaną określone na początku roku którego badanie dotyczy i przekazane operatorowi wyznaczonemu przed wyznaczoną datą pobrania próby.

Poszczególne rekordy paczek wylosowanych do weryfikacji powinny zawierać co najmniej:

1. ID paczki,
2. datę nadania,
3. godzinę nadania,
4. placówkę pocztową nadania,
5. datę doręczenia,
6. godzinę doręczenia,
7. jednostkę pocztową doręczenia.

W ramach weryfikacji na próbie losowej przeprowadzone zostaną następujące testy:

1. obliczenie czasu przesyłania dla paczek pocztowych priorytetowych i paczek pocztowych ekonomicznych,
2. porównanie obliczonych wskaźników z raportowanymi dla całej populacji (przy uwzględnieniu wielkości próby losowej i sposobu pobierania).
3. sprawdzenie szczegółowych zapisów w ZST dla wybranych rekordów.

Rezultaty audytu powinny być przedstawione w formie raportu zawierającego:

- opis wykonanych działań wraz z ich analizą,
- ocenę raportu sporządzonego przez operatora
- analizę i ocenę wyników badania,
- rekomendacje dla operatora wyznaczonego i regulatora.

Niniejsza procedura może podlegać modyfikacji w wyniku doświadczeń zebranych w trakcie prowadzonych audytów.