

# Externes Monitoring der Service-Qualität

## Die Qualität der internationalen Briefpost verbessern

### Ergebnisse 2012

UNEX™

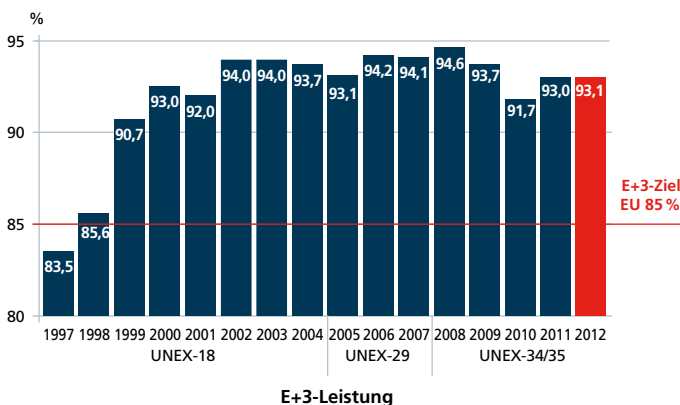
#### Internationale Briefpost übertrifft weiterhin die Vorgaben

2012 übertrafen die Briefpost-Laufzeiten in Europa die Ziele der Europäischen Union (EU) im fünfzehnten Jahr in Folge. Dem IPC UNEX Messsystem zufolge wurden 93,1% der Sendungen innerhalb von drei (Arbeits-)Tagen und 98,4% innerhalb von fünf (Arbeits-)Tagen zugestellt. Dies liegt über den in den Postrichtlinien der EU gemachten Vorgaben von 85% in drei Tagen (E+3) und 97% in fünf Tagen (E+5).

#### Laufzeitqualität auf gewohnt hohem Niveau

Das Schaubild unten zeigt den über die Jahre hinweg verlaufenden Trend ab dem Jahr 1997, in dem die Europäische Union die Ziele für die Brieflaufzeiten festlegte. Jede Säule repräsentiert den durchschnittlichen Anteil internationaler prioritärer Briefsendungen, die innerhalb von drei (Arbeits-)Tagen nach Einlieferung dem Empfänger ausgehändigt wurden (E+3). 1997 nahmen 18 Länder am IPC UNEX System teil, 29 Länder in den Jahren 2005-2008, 34 Länder in den Jahren 2008-2010 und seit 2011 nehmen 35 Länder teil.

Der Geschwindigkeitsindikator E+3 im Jahr 2012 erreichte 93,1%, eine leichte Verbesserung im Vergleich zu 2011. Die gemessene Laufzeit gilt für die gesamte Strecke („end to end“) von der Einlieferung bis zur Aushändigung an den Empfänger, einschließlich der Zeit für Abholung, Sortierung und Transport.

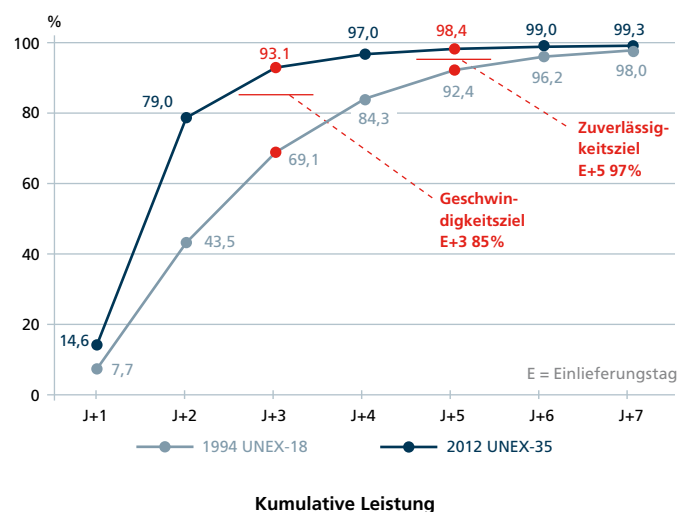


Die Kategorie UNEX-18 umfasst die 15 EU-Länder vor der Erweiterung im Mai 2004 sowie Island, Norwegen und die Schweiz. 2005 wurde das UNEX-Monitoring mit Zypern, der Tschechischen Republik, Estland, Ungarn, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Rumänien, Slowakei und Slowenien (als „UNEX-29“ bezeichnet) auf 29 Länder ausgedehnt. 2008 umfasste UNEX alle 27 EU-Länder inklusive Island, Norwegen und der Schweiz sowie Bosnien-Herzegowina (teilweise), Kroatien, die ehemalige Jugoslawische Republik Mazedonien und die Türkei (UNEX-34). Zuletzt wurde das Monitoring auf Serbien im April 2011 ausgedehnt (UNEX-35).

2012 betrug die durchschnittliche Auslieferungszeit in den 35 Ländern 2,2 Tage, eine Verbesserung um etwa einen halben Tag seit 1998 und eines ganzen Tages seit 1994, dem Jahr in dem die UNEX Messungen begannen, obwohl die Abdeckung im gleichen Zeitraum erweitert wurde.

#### Kumulative Leistung

Das folgende Schaubild zeigt einen Vergleich der aggregierten Ergebnisse zwischen den Jahren 1994 und 2012 für 18 beziehungsweise 35 Postunternehmen. Für 2012 wurden für die gesamte Gruppe der 35 Länder im Mittel 93,1% der grenzüberschreitenden prioritären Briefsendungen in Europa innerhalb von drei (Arbeits-)Tagen nach Einlieferung (E+3 = Geschwindigkeitsindikator) und 98,4% innerhalb von fünf Tagen zugestellt (E+5 = Zuverlässigkeitsindikator, wobei ‚E‘ für den Einlieferungstag steht).



Beide Indikatoren übertreffen die definierten postalischen EU Vorgaben von 85% innerhalb von 3 (Arbeits-)Tagen und 97% innerhalb von 5 (Arbeits-)Tagen. Im Vergleich zum Vorjahr stieg der Geschwindigkeitsindikator um 0,1 Prozentpunkte und der Zuverlässigkeitsindikator um 0,3 Punkte.

Die Ergebnisse für die UNEX Gruppe von 29 Ländern lauten: 94,3% E+3 (+0,2 gegenüber 2011) und 98,9% E+5 (+0,2). Für die Gruppe der 18 Länder, die von UNEX seit 1994 überwacht werden, lauten die Ergebnisse 95,4% E+3 (+0,1) und 99,1% E+5 (+0,1).

#### Verpflichtung zu exzellentem Service

Das hohe Leistungsniveau, wie es in den Ergebnissen 2012 zum Ausdruck kommt, zeigt, dass die Postdienste in Europa auf hervorragenden Service für ihre Kunden großen Wert legen.

## Ergebnisse 2012

UNEX™

### Leistungsniveau in Europa

Durch die europäische Richtlinie für postalische Dienstleistungen 1997 (Richtlinie 97/67/EG) wurde festgelegt, dass mindestens 85% der Sendungen innerhalb von drei (Arbeits-)Tagen (E+3 = Geschwindigkeitsindikator) und 97% innerhalb von fünf Tagen (E+5 = Zuverlässigkeitsindikator) zugestellt werden müssen. Die folgende Tabelle zeigt die Durchschnittsleistung für die Gruppe von 18 Ländern, die seit 1994 kontinuierlich überwacht wurden, die auf 29 Län-der erweiterte Gruppe sowie für die 2012 gemessenen 35 Länder:

	UNEX-18 *	UNEX-29 **	UNEX-35 ***
<b>E+3, Geschwindigkeitsindikator</b>	95,4%	94,3%	93,1%
<b>E+5, Zuverlässigkeitsindikator</b>	99,1%	98,9%	98,4%

### Einheitliche Leistung in ganz Europa

Die EU-Ziele sind auf der Basis von Land-zu-Land-Verbindungen zu erfüllen. Die folgende Tabelle zeigt den Anteil der UNEX Land-zu-Land Sendungsströme, die die jeweiligen EU-Ziele erreichen:

	UNEX-18 *	UNEX-29 **	UNEX-35 ***
<b>85 % E+3, Geschwindigkeitsindikator-Ziel</b>	85,3%	62,2%	52,8%
<b>97 % E+5, Zuverlässigkeitsindikator-Ziel</b>	89,5%	70,0%	60,8%
<b>Gesamtzahl Land-zu-Land-Ströme</b>	306	791	961

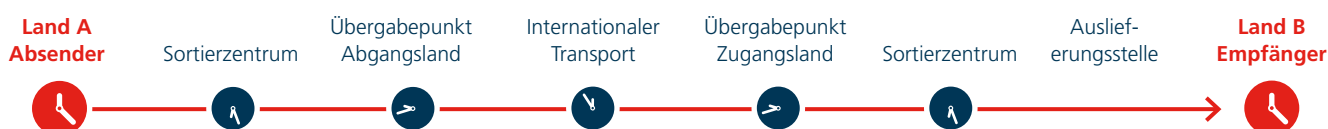
\* UNEX-18: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz und Spanien.

\*\* UNEX-29: UNEX-18 und Estland, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn und Zypern.

\*\*\* UNEX-35: UNEX-29 und Bosnien-Herzegowina (teilweise, „JP BH Pošta“ d.o.o. Sarajewo), Bulgarien, FYROM ehemalige Jugoslawische Republik Mazedonien, Kroatien sowie die Türkei bis 2010, und Serbien seit April 2011.

### RFID-Technologie (Radio Frequency Identification)

Jeder Testbrief enthält einen RFID-Sender, sodass beim Durchlaufen der postalischen Prozesse der Zeitpunkt, zu dem ein Testbrief festgelegte Punkte erreicht, durch Funkempfänger in Posteinrichtungen automatisch erfasst werden kann. Diese Funkempfänger sind mit einem von der International Post Corporation betriebenen globalen RFID-Netzwerk verbunden. Damit lassen sich völlig anonym Verzögerungen feststellen, die auf dem Postweg vom Ursprungsland bis zum Zielland auftreten können.



Derzeit erstreckt sich dieses Netzwerk auf 49 Länder in aller Welt, welches 340 Standorte mit über 1.500 Funkempfängern umfasst. Diese RFID-Technologie, die technisch ständig weiterentwickelt wird, ist seit 16 Jahren für die Messung postalischer Dienstleistungen im Einsatz.

### Unabhängigkeit der Ergebnisse

Die Gültigkeit und Unabhängigkeit der Statistik wird von dem für Messungen zuständigen externen UNEX-Vertragspartner TNS UK Ltd (London, Großbritannien) garantiert. Das UNEX Qualitätsmanagementsystem von TNS Research International erhielt im Juli 2012 die Zertifizierung nach ISO 9001:2008.

### Statistische Konzeption von UNEX in Europa

Die UNEX-Messung wird im Verlauf des Jahres kontinuierlich durchgeführt und erfasst sowohl städtische als auch ländliche Gebiete in Europa. Beim UNEX-System wird die Leistung der grenzüberschreitenden Sendungsströme „end to end“, d. h. von der Einlieferung im Ursprungsland bis zur Zustellung im Bestimmungsland, anhand von Testbriefen stichprobenartig ermittelt. Die Testbriefe werden von Personen, die TNS Research International nach festgelegten Kriterien ausgewählt hat, eingeliefert und empfangen.

Die Merkmale der Testbriefe und des Panels sind so vorgegeben, dass sie im Hinblick auf Gewicht und Format (C6 – 20g; C5 – 50g, C4 – 100g), Einlieferungsart (Briefkasten, Postamt, Abholung), Art der Freimachung (Briefmarke, Frankiermaschine, Entgelt bezahlt), Adressierung (maschinenschriftlich, handschriftlich) und auf den geografischen Ort der Einlieferung und die Entgegennahme von Sendungen in den einzelnen Ländern repräsentativ für den Echt-sendungsstrom sind.

2012 wurden rund 333.000 für reale Sendungen repräsentative Testbriefe in 961 Land-zu-Land Sendungsströmen versandt, wobei städtische und ländliche Gebiete in 35 europäischen Ländern berücksichtigt wurden.

### UNEX-Messsystem

Die Konzeption entspricht der aktuellen CEN-Norm EN 13850 Postalische Dienstleistungen – Servicequalität – Messung der Laufzeit End-to-End für prioritäre Sendungen und Sendungen erster Klasse, welche die Methodik für das Monitoring der Servicequalität in der Europäischen Union festlegt. Die Einhaltung dieser Norm ist für die 27 Postunternehmen in der Europäischen Union sowie Island, Norwegen und der Schweiz verbindlich.

# Europe Prozentsatz pünktliche Zustellung bei E+3 und bei E+5 sowie durchschnittliche Anzahl Auslieferungstage

## Ergebnisse 2012

Einlieferungsland	Bestimmungsland (ISO alpha-2 code)																																			
	BE	BA <sup>1</sup>	BG	DK	DE	EE	FI	FR	MK <sup>2</sup>	GR	IE	IS	IT	HR	LV	LT	LU	MT	NL	NO	AT	PL	PT	RO	SE	CH	RS	SK	SI	ES	CZ	TR	HU	GB	CY	
Belgien (BE)	E+3		77,4	93,4	98,3	95,6	91,9	97,9		81,5	97,7	85,4	95,8	65,3	93,8	86,0	99,2	86,4	98,8	89,1	98,1	93,7	95,7	91,1	95,0	96,6		96,7	94,8	93,4	95,5	21,3	97,5	96,5	62,9	
	E+5		91,7	99,6	99,9	100,0	98,5	99,7		95,0	98,8	99,2	98,8	77,6	96,9	99,1	100,0	100,0	99,7	99,2	99,5	99,6	99,2	98,2	99,2	99,1		99,2	98,5	98,7	98,7	54,7	99,6	99,7	92,9	
	Tage		3,0	2,1	1,9	2,3	2,4	2,0		2,7	2,2	2,8	2,2	4,0	2,3	2,5	1,9	2,8	1,9	2,5	2,0	2,1	2,0	2,4	2,1	1,9		2,2	2,1	2,2	2,1	5,8	2,1	2,0	3,4	
Bosnien Herzegovina (BA <sup>1</sup> )	E+3				53,0			33,9												87,4						59,0			84,6				16,5			
	E+5				77,3			63,5												95,8						90,6			96,6				56,2			
	Tage				4,3			5,5												2,5						3,5			2,7				5,7			
Bulgarien (BG)	E+3	55,3			42,2	49,1		32,6	53,1		23,2	20,5		20,3					31,6	27,1	51,8	43,4	25,0	33,3	41,4	29,3		60,4		44,2	46,6		34,9	10,3	29,2	
	E+5	88,8			83,1	84,8		80,4	90,8		68,2	63,6		61,4					74,4	65,9	85,5	90,2	63,6	76,0	79,3	84,7		96,2		84,8	82,8		81,0	44,2	77,5	
	Tage	3,9			4,1	4,0		4,8	4,0		5,0	5,1		5,5					4,4	5,1	4,1	3,9	5,4	4,5	4,6	4,5		3,4		4,1	4,1		4,5	6,1	4,6	
Dänemark (DK)	E+3	96,2		74,7		98,0	96,7	98,0	96,6		82,8	96,6	96,2	91,9	73,6	94,3	93,8	94,7	75,3	99,1	97,6	98,6	93,1	94,7	68,3	98,9	97,8		97,6	84,4	90,7	94,4		92,1	97,9	55,7
	E+5	98,3		98,9		99,8	100,0	99,8	99,7		95,4	100,0	99,6	98,3	90,6	99,5	97,8	98,7	99,0	100,0	99,4	99,5	99,1	98,7	90,2	100,0	98,7		100,0	96,7	98,7	98,4		98,7	99,8	94,3
	Tage	2,1		3,0		1,9	2,1	2,0	2,1		2,7	2,2	2,1	2,4	3,2	2,1	2,2	2,3	3,1	2,0	2,0	1,9	2,2	2,1	3,4	1,8	2,1		2,1	2,8	2,5	2,2		2,3	2,0	3,6
Deutschland (DE)	E+3	98,3	14,2	69,9	98,0		71,4	92,3	97,4	29,9	82,5	97,9	71,6	92,5	41,3	42,2	81,9	97,9	73,8	97,6	89,2	99,0	78,7	92,8	73,3	95,3	98,7		95,3	94,2	88,0	95,4	32,2	95,7	94,3	17,8
	E+5	99,8	56,7	95,1	99,7		90,2	98,6	99,6	69,4	96,1	100,0	97,1	97,7	87,0	68,6	94,2	99,6	91,8	99,6	97,9	99,8	98,2	98,5	96,0	99,1	99,9		99,4	99,4	97,9	98,9	66,5	99,3	99,6	66,5
	Tage	1,9	6,0	3,2	2,0		3,3	2,3	2,0	5,3	2,7	2,1	2,9	2,4	4,1	4,8	2,7	1,9	3,5	2,0	2,4	1,9	2,6	2,1	3,0	2,0	1,9		2,1	2,3	2,5	2,1	5,2	2,1	2,1	5,3
Estland (EE)	E+3	77,3		51,1	98,7	86,0		97,8	87,6		48,4	75,4	82,9	75,0	57,7	98,3	99,1	76,3	72,5	91,2	87,5	84,6	83,7	92,9	69,0	96,3	89,7		88,1	68,9	76,5	90,7		85,1	57,0	23,7
	E+5	100,0		84,4	100,0	96,1		100,0	98,9		80,2	100,0	100,0	95,8	96,2	99,1	100,0	97,4	97,5	100,0	98,2	97,4	97,7	97,6	95,2	99,6	100,0		97,6	95,6	96,6	97,7		98,5	89,8	68,4
	Tage	3,0		4,1	1,9	2,7		2,0	2,6		4,2	3,1	2,7	3,0	3,5	1,9	2,0	3,1	3,0	2,3	2,4	2,4	2,6	2,3	3,4	2,0	2,3		2,8	3,2	3,1	2,6		2,5	3,6	5,2
Finnland (FI)	E+3	95,4		75,4	98,8	95,4	97,2		95,8		66,8	95,4	95,5	93,1	58,3	97,1	98,2	94,9	84,4	94,8	97,3	98,0	92,5	95,7	74,1	98,3	95,5		95,2	81,6	79,8	92,2		95,5	96,5	62,9
	E+5	100,0		95,4	99,8	100,0	99,5		100,0		94,1	99,6	100,0	97,7	91,7	99,6	99,4	98,4	97,8	98,4	99,5	99,6	99,2	99,6	92,6	99,7	99,3		99,2	96,0	96,8	98,4		99,6	98,8	87,9
	Tage	2,1		3,1	2,0	2,1	2,0		2,1		3,2	2,3	2,4	2,4	3,8	2,1	2,0	2,2	2,6	2,3	2,1	2,0	2,3	2,3	3,0	2,0	2,1		2,3	2,9	2,8	2,3		2,1	2,2	3,6
Frankreich (FR)	E+3	95,8	23,5	62,6	95,4	95,6	88,9	91,9		11,7	80,0	93,4	85,3	92,3	53,2	92,7	64,3	95,7	83,5	96,8	87,9	95,9	91,2	94,7	86,4	92,3	94,7	69,7	89,6	73,2	89,5	90,4	29,0	90,3	94,3	57,1
	E+5	99,4	73,9	92,9	99,2	99,2	97,5	98,8		53,9	95,3	98,6	97,2	97,7	91,5	98,5	90,7	98,7	95,4	99,6	98,7	99,2	98,5	98,5	97,8	99,2	98,3	89,9	98,5	88,2	98,2	98,6	62,5	96,9	98,5	91,7
	Tage	2,1	5,0	3,4	2,2	2,1	2,8	2,3		6,0	2,8	2,3	2,6	2,4	3,7	2,3	3,5	2,1	2,8	2,0	2,6	2,1	2,3	2,1	2,6	2,3	2,1	3,2	2,3	3,3	2,3	2,3	5,3	2,4	2,2	3,6
F.Y.R.O.M (MK <sup>2</sup> )	E+3					48,7		54,5												71,2						32,4				55,9			34,8			
	E+5					77,3		75,8												87,1						81,6				93,7			74,8			
	Tage					4,2		4,8												3,4						4,5				3,7			4,8			
Griechenland (GR)	E+3	92,0		91,0	90,5	90,9	47,4	67,0	95,3		72,5	69,4	90,4	48,8	26,3	41,8	94,9	66,7	90,2	50,9	86,3	57,9	88,7	72,6	90,9	93,4		70,2	62,6	80,5	86,4		80,5	94,4	79,0	
	E+5	99,2		96,6	97,1	99,6	81,6	93,5	98,8		94,6	96,4	98,2	86,0	56,6	85,5	99,2	92,8	98,8	92,8	98,1	92,5	98,4	96,0	98,5	100,0			96,9	90,1	97,4	97,0		98,9	99,5	95,6
	Tage	2,2		2,4	2,4	2,3	4,4	3,3	2,2		3,1	3,3	2,5	3,9	5,5	4,1	2,2	3,3	2,5	3,6	2,5	3,6	2,4	3,1	2,3	2,2		3,2	3,5	2,8	2,4		2,7	2,2	3,0	
Irland (IE)	E+3	98,3		37,8	97,1	97,6	72,5	92,0	96,4		71,1		95,0	51,0	71,0	84,4	93,0	73,3	97,7	89,4	94,5	94,4	91,7	50,6	96,0	95,6		89,8	80,6	83,8	91,6		93,5	97,2	31,2	
	E+5	100,0		82,2	100,0	99,6	97,1	99,3	99,7		93,9		98,6	88,8	100,0	96,9	98,4	95,2	99,2	100,0	98,8	99,5	99,0	93,4	99,7	99,7			98,7	96,3	98,3	97,6		98,5	99,8	84,1
	Tage	2,0		4,1	2,0	2,0	3,3	2,7	2,0		3,3	3,1	2,3	3,8	3,2	2,8	2,3	3,2	3,2	2,1	2,7	2,1	2,2	3,7	2,2	2,1		2,5	3,2	2,6	2,2		2,5	2,0	4,3	

	BE	BA¹	BG	DK	DE	EE	FI	FR	MK²	GR	IE	IS	IT	HR	LV	LT	LU	MT	NL	NO	AT	PL	PT	RO	SE	CH	RS	SK	SI	ES	CZ	TR	HU	GB	CY	
Island (IS)	E+3	87,6		96,7	92,4	79,1	95,6	94,5		61,3	87,2		79,8	50,0	82,6	90,0	81,4		91,5	99,4	91,1	71,8	76,1	58,3	97,7	91,6		87,3	60,0	76,1	88,4	78,4	96,8	25,5		
	E+5	100,0		99,5	99,1	97,7	99,1	99,3		94,0	100,0		97,9	95,5	100,0	100,0	100,0		98,9	100,0	100,0	98,8	95,5	83,3	100,0	99,2		100,0	95,0	97,9	99,2	99,5	99,5	82,4		
	Tage	2,8		2,0	2,4	3,3	2,4	2,2		3,4	2,8		3,1	3,8	2,8	2,8	2,9		2,3	1,9	2,7	3,2	3,0	4,1	1,8	2,8		2,7	3,5	3,1	2,8	3,0	2,2	4,6		
Italien (IT)	E+3	89,6	24,1	87,0	93,7	64,0	89,8	90,1		71,7	91,6	66,2		57,1	61,4	58,5	95,1	64,4	91,2	82,5	92,1	88,5	88,6	67,4	87,1	93,4	68,6	88,2	94,2	81,7	88,9	19,5	81,0	89,3	44,9	
	E+5	97,1	73,6	98,2	98,4	93,3	98,4	97,8		95,5	99,6	95,7		95,2	93,2	89,6	99,6	95,7	97,9	97,4	98,1	98,1	97,3	94,4	96,9	98,4	93,1	100,0	98,2	96,6	98,2	54,9	98,4	98,9	87,1	
	Tage	2,5	4,9	2,6	2,4	3,5	2,5	2,5		3,1	2,4	3,3		3,8	3,4	3,9	2,3	3,3	2,5	2,8	2,4	2,5	2,5	3,3	2,7	2,4	3,5	2,5	2,4	2,8	2,5	5,9	3,0	2,5	4,1	
Kroatien (HR)	E+3	88,4		89,2	82,6		71,2	91,1		55,6	56,3		21,4		49,0	78,6			90,7	61,9	90,4	81,4	78,3	68,2	79,5	86,7		90,5	97,0	53,7	75,7	76,2	33,3	40,0		
	E+5	100,0		98,6	93,5		98,1	97,8		95,6	89,6		83,3		85,7	97,6			97,7	95,2	97,6	100,0	97,8	95,5	94,9	97,8		97,6	98,8	87,8	92,9	97,6	78,6	90,0		
	Tage	2,5		2,5	2,9		3,2	2,6		3,8	3,6		4,4		3,9	2,9			2,6	3,5	2,5	2,8	3,0	3,1	3,1	2,7		2,5	2,1	3,8	3,2	3,2	4,5	4,0		
Lettland (LV)	E+3	97,4		42,1	94,7	87,3	97,4	94,4	82,9	49,1	90,6	85,0	89,6	62,7		97,2	95,1	74,4	96,7	94,4	97,5	86,1	76,5	54,8	95,0	97,5		97,6	92,0	71,7	88,2	90,4	87,2	56,5		
	E+5	97,4		76,3	98,1	96,8	99,6	98,7	97,4	84,2	100,0	97,5	98,7	92,2		99,3	97,6	93,0	99,2	98,7	100,0	97,2	97,0	95,2	99,2	100,0		100,0	98,9	93,5	91,2	98,6	96,0	93,5		
	Tage	2,3	4,4	2,0	2,5	2,0	2,1	2,7		4,3	2,7	2,8	2,5	3,4	2,0	2,6	3,4	2,3	2,2	2,2	2,0	2,2	2,8	3,6	2,0	2,1		2,1	2,5	3,3	3,0	2,6	2,6	3,8		
Litauen (LT)	E+3	84,8		40,5	96,2	91,3	95,8	98,1	89,0	52,9	88,9	75,5	86,5	32,6	95,1		84,0	82,3	91,4	77,7	97,3	94,5	85,1	68,2	97,1	92,0		96,7	8,9	66,1	92,6	92,5	48,6	49,4		
	E+5	96,7		77,0	99,5	98,2	99,1	100,0	98,6	85,3	98,4	96,8	98,1	76,7	98,4		96,0	99,0	99,2	99,5	100,0	100,0	97,8	92,7	99,5	99,3		100,0	58,9	96,9	98,5	100,0	85,9	74,1		
	Tage	2,9	4,7	2,1	2,4	2,1	2,1	2,5		4,1	2,7	3,2	2,7	4,4	2,1	2,7	2,8	2,4	2,8	2,2	2,0	2,2	2,6	3,3	2,0	2,2		2,1	5,5	3,3	2,4	2,3	3,9	4,7		
Luxemburg (LU)	E+3	98,4		71,4	97,0	99,0	85,3	92,9	98,7	70,7	95,2	74,8	95,3	22,4	89,2	100,0			98,6	98,5	90,3	98,8	84,2	96,5	85,5	97,2	98,9		83,7	95,3	80,1	95,9	91,7	97,0	45,2	
	E+5	99,6		98,0	100,0	99,8	98,7	99,6	100,0	96,2	99,6	96,5	98,8	77,6	100,0	100,0			100,0	99,7	99,1	100,0	98,3	100,0	96,4	100,0	100,0		96,7	98,4	96,4	100,0		97,9	99,7	86,7
	Tage	1,9	2,9	2,0	1,9	2,7	2,3	1,9		3,1	2,4	2,9	2,3	4,9	2,5	2,3			2,4	1,9	2,4	1,9	2,5	2,1	2,6	2,2	1,9		2,9	2,3	3,0	2,1	2,3	2,0	3,9	
Malta (MT)	E+3	91,1		14,7	82,8		20,9	76,6		36,8	62,3		59,7			77,1			60,2	41,0	87,8	70,5	82,5		64,5	83,5		77,8	16,3	30,4	26,3	97,9	91,6	2,5		
	E+5	100,0		83,2	97,8		69,8	93,5		84,0	90,9		83,9			90,8			92,0	94,0	98,9	94,3	96,8		90,3	92,2		81,1	79,1	82,3	57,9	100,0	99,3	65,0		
	Tage	2,6		4,8	2,8		5,5	2,9		4,2	3,5		3,6			3,3			3,1	3,7	2,4	3,2	3,0		3,5	2,9		3,7	4,7	4,4	5,8	2,5	2,3	5,6		
Niederlande (NL)	E+3	98,7		23,7	98,0	96,9	83,2	96,9	97,3	81,6	98,1	91,5	94,1	55,3	80,2	69,8	97,9	33,3		89,3	98,8	94,2	97,6	82,0	97,7	99,6	165,5	94,4	74,0	90,4	93,3	21,8	98,0	95,7	5,8	
	E+5	99,8		88,2	100,0	99,8	94,7	98,4	99,7	95,4	99,6	99,2	99,6	87,2	96,6	95,3	100,0	93,8		99,6	99,6	100,0	100,0	98,9	100,0	99,6	95,5	98,4	96,9	99,2	98,3	56,7	100,0	99,4	69,1	
	Tage	1,9	4,5	2,0	2,0	2,8	2,1	2,0		2,8	2,0	2,3	2,4	3,9	2,7	3,3	2,0	3,9	2,5	2,0	2,1	2,0	2,7	2,0	2,0	2,0	3,5	2,3	3,3	2,3	2,3	5,6	2,0	2,2	5,2	
Norwegen (NO)	E+3	87,4		79,7	97,6	94,8	93,8	96,3	93,8	82,3	95,5	94,2	88,2	73,0	96,8	92,5	92,4	71,1	97,7		93,6	87,9	92,3	76,9	97,9	92,6		91,0	76,5	80,1	89,9	90,4	90,5	59,8		
	E+5	96,9		97,3	99,8	99,5	99,1	99,4	99,2	97,8	98,7	99,0	97,2	100,0	100,0	95,7	99,1	93,3	99,7		98,9	98,4	98,2	96,7	99,9	98,9		98,2	95,0	97,2	99,4	99,1	99,5	88,8		
	Tage	2,5	2,8	2,0	2,2	2,2	2,1	2,2		2,7	2,4	2,1	2,5	2,8	2,0	2,4	2,2	3,5	2,1	2,2	2,2	2,5	2,2	2,8	1,9	2,2		2,5	3,2	2,8	2,4	2,5	2,3	3,7		
Österreich (AT)	E+3	89,3	75,0	90,5	98,4	98,8	87,7	95,5	98,1	48,1	88,1	91,5	94,7	95,8	89,9	98,9	98,3	97,6	96,5	98,4	95,4		96,7	95,3	87,6	98,9	98,7	96,1	98,3	88,6	94,6	27,0	98,0	94,5	79,4	
	E+5	98,3	96,9	99,4	100,0	99,9	99,0	99,3	99,4	74,8	97,8	98,5	100,0	98,8	98,0	100,0	99,4	100,0	100,0	99,0	99,6		99,5	99,2	97,4	100,0	99,7	99,8	99,7	98,8	99,2	57,5	99,6	98,3	97,7	
	Tage	2,3	2,8	2,4	2,0	1,9	2,7	2,1	2,0	4,4	2,5	2,5	2,2	2,2	2,4	2,0	2,0	2,0	2,3	2,0	2,2	2,1	2,2	2,6	1,9	2,0		2,0	2,0	2,5	2,1	5,6	1,9	2,2	2,9	
Polen (PL)	E+3	93,7		74,0	94,4	89,8	91,2	84,8	94,1	75,4	90,3	71,4	87,8	62,7	92,5	92,2	83,7	53,0	93,5	78,9	94,6		87,9	79,6	90,1	96,0		95,2	83,3	80,5	93,3		91,9	91,5	58,3	
	E+5	100,0		90,0	99,2	97,7	98,5	99,2	97,9	93,4	99,3	96,2	94,8	96,1	100,0	100,0	97,6	84,8	98,8	99,2	98,8		98,4	93,9	99,2	98,4		99,2	98,4	97,1	100,0		98,5	98,4	87,9	
	Tage	2,3</																																		



	BE	BA <sup>1</sup>	BG	DK	DE	EE	FI	FR	MK <sup>2</sup>	GR	IE	IS	IT	HR	LV	LT	LU	MT	NL	NO	AT	PL	PT	RO	SE	CH	RS	SK	SI	ES	CZ	TR	HU	GB	CY
Serbien (RS)	E+3							84,8					13,8						88,5						90,0	76,7								63,8	
	E+5							92,9					59,5						99,1						98,3	97,4								87,4	
	Tage							2,9					5,8						2,3						2,8	3,0								3,6	
Slowakei (SK)	E+3	77,8	56,8	90,4	88,3	42,2	84,1	89,2		28,6	78,0	49,6	78,4	61,4	38,0	79,5	79,2		89,3	76,9	94,5	79,8	70,8	67,0	84,6	91,7			93,9	66,2	97,7		89,6	60,5	40,3
	E+5	97,0	94,7	100,0	98,7	92,2	100,0	98,5		81,2	99,2	95,3	95,5	86,4	84,8	97,4	99,2		98,6	97,7	98,4	96,9	96,1	96,5	100,0	100,0			100,0	96,0	99,5		100,0	88,4	89,6
	Tage	2,9	3,4	2,6	2,7	3,9	2,9	2,7		4,5	2,9	3,6	3,1	3,6	4,5	2,9	3,0		2,8	3,0	2,4	2,8	3,3	3,3	2,8	2,6			2,5	3,3	2,0	2,5	3,8	4,0	
Slowenien (SI)	E+3	98,5	79,8	80,5	97,6	69,1	84,3	95,6	44,8	45,5	91,5	79,8	87,7	96,2	87,0	87,6	96,7		95,0	88,2	99,4	92,1	96,8	74,7	87,7	97,6		98,4		81,7	94,6		97,8	58,5	
	E+5	100,0	97,5	96,3	99,2	100,0	97,9	97,8	87,2	87,9	98,5	98,4	96,2	100,0	98,0	98,9	97,5		100,0	100,0	99,4	98,4	99,2	97,4	99,3	98,4		100,0		96,1	99,2		99,3	90,8	
	Tage	2,0	2,8	2,8	2,0	2,0	3,0	2,9	2,2	4,0	3,9	2,7	3,0	2,5	2,1	2,8	2,7	2,2	2,2	2,7	1,9	2,3	2,1	2,9	2,4	1,9		1,9	2,8	2,2	2,2	2,0	3,5		
Spanien (ES)	E+3	83,4		54,7	86,4	84,9	56,6	67,9	92,1		63,8	63,7	35,4	89,9	42,8	49,1	45,8	84,6	59,5	87,7	62,4	92,0	50,4	93,6	75,7	90,9	90,2		80,4	19,8		81,3	74,8	92,0	6,5
	E+5	98,0		94,0	98,6	98,4	82,3	97,3	97,7		89,3	93,8	87,5	97,6	81,2	77,6	93,7	99,2	85,9	98,4	94,6	99,6	90,2	98,8	97,3	99,1	98,0		97,7	48,6		96,3	96,6	98,8	66,5
	Tage	2,7		3,4	2,5	2,7	4,5	3,2	2,4		3,5	3,4	4,2	2,5	4,2	4,3	3,9	2,6	3,8	2,5	3,5	2,2	3,9	2,2	3,0	2,3	2,4		2,7	5,9	2,7	3,0	2,3	5,1	
Tschechien (CZ)	E+3	94,2	58,5	94,5	94,4	71,2	90,3	96,2		33,3	78,7	81,5	89,3	61,7	69,1	76,7	91,5	76,4	95,8	59,7	96,7	90,8	74,0	82,4	92,4	98,4		96,9	78,2	86,6		93,5	75,9	53,7	
	E+5	99,0	93,9	99,0	98,9	93,6	98,1	99,2		80,3	99,1	97,7	97,1	93,6	91,5	96,7	98,3	95,8	99,3	95,0	99,0	98,4	95,3	98,8	100,0	99,2		99,4	95,8	98,1		98,6	95,2	91,2	
	Tage	2,2	3,4	2,2	2,2	3,1	2,4	2,1		4,3	3,0	2,8	2,6	3,4	3,2	2,9	2,5	3,1	2,1	3,4	2,0	2,4	3,1	2,7	2,3	2,0		2,0	2,9	2,6		2,1	3,0	3,6	
Türkei (TR)	E+3	53,7		64,0	12,2			2,4	34,7				0,9						47,4		66,1				44,4	20,6				32,1				15,5	
	E+5	94,1		94,9	47,9			41,0	79,9				21,3						86,8		95,6				85,2	72,9				81,3				62,6	
	Tage	3,6		3,3	6,2			6,5	4,4				7,3						3,9		3,2				4,0	4,7				4,4				5,4	
Ungarn (HU)	E+3	85,2	65,9	73,2	94,3	54,7	93,0	89,3		40,0	88,2	29,2	82,6	58,8	48,7	35,3	88,6	90,4	94,1	38,5	96,0	93,5	84,4	49,3	72,4	97,3		97,6	98,5	80,1	94,3		89,4	40,8	
	E+5	97,7	92,7	95,7	98,9	81,1	99,6	98,1		86,5	97,7	84,5	98,6	98,0	69,2	78,4	98,7	96,8	99,6	83,3	99,6	97,6	98,8	87,5	94,6	100,0		100,0	100,0	96,2	100,0		100,0	79,2	
	Tage	2,8	3,4	3,0	2,3	4,1	2,2	2,7		4,1	2,9	4,3	3,0	3,4	4,7	4,3	2,5	2,5	2,6	4,2	2,0	2,3	2,8	3,8	3,1	2,0		2,0	1,9	2,8	2,1		2,6	4,7	
Vereinigtes Königreich (GB)	E+3	95,1	5,8	38,0	95,4	96,4	58,7	93,0	93,9	0,0	76,8	97,8	82,6	90,0	23,5	45,5	57,7	94,0	73,3	96,9	90,1	92,7	88,1	95,4	69,6	97,1	95,0	46,7	82,5	52,6	88,1	79,2	18,7	89,9	41,2
	E+5	99,6	35,0	81,7	99,1	99,2	95,2	98,5	99,0	15,4	94,8	99,3	98,3	97,6	64,7	72,6	88,5	98,4	96,4	99,2	98,6	96,5	97,8	98,5	93,5	99,7	98,8	89,7	98,7	96,2	97,8	97,7	52,0	98,0	82,6
	Tage	2,1	7,2	4,3	2,1	2,1	3,4	2,3	2,2	8,1	2,9	2,0	2,6	2,5	5,5	4,4	3,7	2,3	3,1	2,1	2,4	2,3	2,4	2,1	3,1	2,1	2,1	3,8	2,8	3,5	2,4	2,7	5,9	2,3	4,3
Zypern (CY)	E+3	77,3	58,9	60,6	56,3	46,7	37,3	58,2		69,3	54,0	13,3	28,1	60,0	20,0	62,8	31,3	41,0	47,8	54,1	71,9	66,7	62,4	64,3	51,3	41,7		28,0	23,6	52,9	67,9		64,7	67,9	
	E+5	93,9	92,2	96,9	91,7	77,8	87,3	94,5		91,0	91,2	50,8	77,0	95,6	77,1	93,0	89,1	76,9	91,0	96,2	93,0	92,7	93,2	92,9	96,2	87,7		78,0	78,5	93,4	94,2		99,3	89,7	
	Tage	3,3	3,6	3,3	3,6	4,2	4,1	3,6		3,4	3,7	6,0	4,5	3,6	4,5	3,6	4,1	4,4	3,7	3,7	3,4	3,4	3,4	3,3	3,5	3,9		4,5	4,7	3,6	3,3	3,1	3,3		

<sup>1</sup> Bosnien & Herzegowina (BA): der in UNEX überwachte Postbetreiber ist „JP Bh Pošta“ d.o.o. Sarajevo. In diesem Land sind zwei weitere öffentliche Postunternehmen tätig, jedoch in anderen als den in UNEX erfassten Gebieten.

<sup>2</sup> FYROM steht für Former Yugoslav Republic of Macedonia (ehemalige Jugoslawische Republik Mazedonien).

### Die IPC veröffentlicht die UNEX-“end-to-end“-Ergebnisse für internationale prioritäre Briefsendungen jährlich.

**Wesentliche Leistungskennzahlen:** Die drei in dieser Broschüre präsentierten Leistungskennzahlen sind der Prozentsatz der innerhalb von drei bzw. fünf (Arbeits-)Tagen ausgelieferten Testsendungen (E+3 = Geschwindigkeitsindikator, E+5 = Zuverlässigkeitsindikator), und die durchschnittliche Anzahl der für die Zustellung der Sendung benötigten Werktage. E ist der Einlieferungstag, und so bedeutet zum Beispiel E+3 die Zahl der (Arbeits-)Tage während denen Abholung, Sortierung, nationaler und internationaler Transport erfolgen, bevor die Sendung an den Empfänger ausgehändigt wird.

**Berechnungsmethode:** Beruht auf dem Einlieferungsdatum bei einer 5-Tage Arbeitswoche, d. h. ohne Samstag und Sonntage und ohne nationale und regionale postalische Feiertage im Bestimmungsland. 2012 hatten die folgenden Länder Samstagszustellung: Bosnien-Herzegowina (teilweise), Bulgarien (teilweise), Dänemark, Deutschland, Frankreich, F.Y.R.O.M., Großbritannien, Litauen, Malta, Niederlande, Norwegen, Schweiz und Türkei.

**Statistische Konzeption:** Die UNEX-Messung erfolgt kontinuierlich im Verlauf des Jahres und umfasst sowohl städtische als auch ländliche Gebiete in Europa. Die Jahresergebnisse beruhen auf Testsendungen, die in dem betreffenden Jahr eingeliefert wurden. Sie entsprechen den Charakteristika und Merkmalen internationaler Echtsendungen wie Art der Einlieferung (Briefkasten, Postamt, Abholung), Art der Freimachung (Briefmarke, Frankiermaschine, Porto bezahlt), Gewicht (20 g, 50 g, 100 g), Format (C6, C5, C4) und Adressierung (maschinenschriftlich, handschriftlich). Die statistische Genauigkeit von 55% der Land-zu-Land Ergebnisse liegt unterhalb, bzw. bis zu 5%, innerhalb eines Konfidenzniveaus von 95 Prozent, während 45% eine Genauigkeit von über 5% erreichen, hauptsächlich bei kleinvolumigen Sendungsströmen.

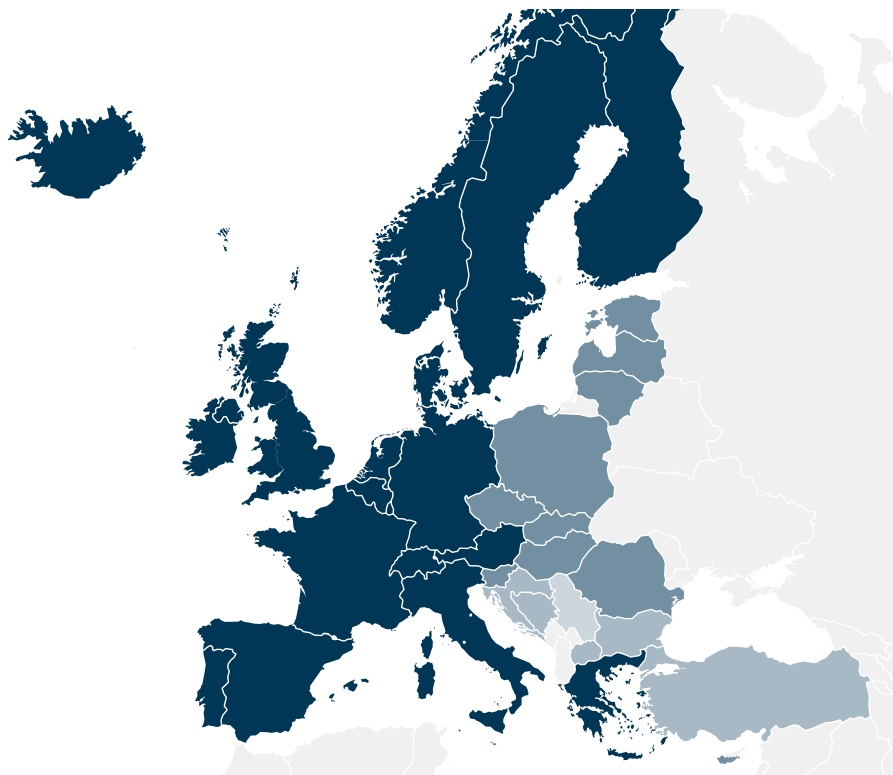
## UNEX in Europa

Die ersten 18 Länder 1994: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz und Spanien.

Erweiterung 2005 auf 29 Länder mit Estland, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn und Zypern.

Erweiterung 2008 auf 34 Länder mit Bosnien-Herzegowina (Hinweis: Aus der Karte geht nicht hervor, dass nur das von „JP BH Pošta“ d.o.o. Sarajevo verwaltete Gebiet in UNEX erfasst wird), Bulgarien, Kroatien, ehemalige Jugoslawische Republik Mazedonien und Türkei.

Erweiterung April 2011 auf 35 Länder mit Serbien. Der Kosovo wird nicht in die Messung einbezogen.



**The International Post Corporation SC (IPC)** ist ein Unternehmen, das als Partner für den gesamten Postsektor eine Führungsrolle in den Bereichen Qualitätsentwicklung, operationelle Zusammenarbeit und der Analyse der für den Sektor wichtigen wirtschaftlichen Entwicklungen einnimmt. Sie verleiht ihren Mitgliedern eine einflussreiche, unabhängige und gemeinsame Stimme.

IPC ist ein kooperativer Zusammenschluss von 24 Postunternehmen. IPC-Mitglieder sind: An Post (Irland), Australia Post, bpost (Belgien), Canada Post, Correos y Telegrafos (Spanien), CTT Correios de Portugal SA, Cyprus Post (Zypern), Deutsche Post DHL, Groupe La Poste (Frankreich), Hellenic Post ELTA (Griechenland), Iceland Post (Island), Itella Corporation (Finnland), Magyar Posta (Ungarn), New Zealand Post (Neuseeland), Österreichische Post AG, Post Danmark (Dänemark), Poste Italiane S.p.A. (Italien), Posten Norge (Norwegen), Posten Sverige AB (Schweden), Postes et Telecommunications (Luxemburg), PostNL (Niederlande), Royal Mail Group plc (Großbritannien), Schweizer Post und der United States Postal Service (USA).

2012 erfasste das UNEX Monitoring System in Europa sämtliche IPC-Mitglieder sowie Česká Pošta (Tschechische Republik), Eesti Post (Estland), Latvijas Pasts (Lettland), Lietuvos Paštas (Litauen), MaltaPost plc (Malta), Poczta Polska (Polen), Posta Română (Rumänien), Slovenská Pošta (Slowakische Republik), Pošta Slovenije (Slowenien) und die Postunternehmen, die im Januar 2008 beitraten: „JP BH Pošta“ d.o.o. Sarajevo (Teil von Bosnien-Herzegowina), Bulgarian Posts plc (Bulgarien), Hrvatska pošta (Kroatien), Makedonska Posta – Skopje (ehemalige Jugoslawische Republik Mazedonien), das Generaldirektorat der PTT der Türkei und das staatliche Unternehmen PTT Communications „Srbija“ (Serbien – seit April 2011).

**Veröffentlicht von der International Post Corporation SC im März 2013.**

Weitere Informationen über das Servicequalität-Monitoringsystem von UNEX erhalten Sie bei [unex@ipc.be](mailto:unex@ipc.be).

[www.ipc.be](http://www.ipc.be)  
Avenue du Bourget 44  
1130 Brüssel  
Belgien  
Tel +32 (0)2 724 72 11  
Fax +32 (0)2 726 04 25