

DIN EN 13816:2002-07 (D)

Transport - Logistik und Dienstleistungen - Öffentlicher Personenverkehr; Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität; Deutsche Fassung EN 13816:2002

Inhalt	Seite
Vorwort	3
Einleitung	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Begriffe	5
3 Methodik	6
3.1 Der Qualitätskreis	6
3.2 Qualitätskriterien	8
4 Anforderungen an die Dienstleistungsqualität	9
4.1 Einhaltung	9
4.2 Qualitätsmanagement	9
4.3 Definition der Dienstleistungsqualität	10
4.4 Messung der Dienstleistungsqualität	10
5 Empfehlungen	10
5.1 Beteiligung mehrerer Parteien	10
5.2 Verteilung der Zuständigkeiten	10
5.3 Andere Qualitätsmanagement-Maßnahmen	11
Anhang A (informativ) Qualitätskriterien	12
Anhang B (informativ) Glossar wichtiger Begriffe für den öffentlichen Personenverkehr	15
Anhang C (informativ) Hinweise zur Leistungs- und Kundenzufriedenheitsmessung	21