

# E DIN ISO 24523:2015-10 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2015-09-25

**Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser - Anleitungen für Benchmarking in der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung (ISO/DIS 24523:2015); Text Deutsch und Englisch**

**Service activities relating to drinking water supply systems and wastewater systems - Guidelines for benchmarking of water utilities (ISO/DIS 24523:2015); Text in German and English**

---

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
Nationales Vorwort.....	3
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise .....	4
Einleitung .....	5
1 Anwendungsbereich .....	7
2 Begriffe .....	7
3 Benchmarking – Ziele, Arbeitsschritte und Merkmale .....	11
3.1 Ziele.....	11
3.2 Leistungsbestimmung und Leistungsverbesserung.....	11
3.3 Arbeitsschritte des Benchmarking.....	12
3.4 Anforderungen an Kennzahlensysteme für Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung.....	16
3.5 Benchmarking auf verschiedenen Detailebenen .....	18
4 Hinweise und Empfehlungen für Benchmarking-Projekte.....	20
4.1 Allgemeines .....	20
4.2 Vergleichbarkeit von Benchmarking-Objekten .....	20
4.3 Hinweise für Projektorganisation, Projektleitung und Datenmanagement .....	20
4.3.1 Projektorganisation.....	20
4.3.2 Projektleitung des Gesamtprojektes .....	20
4.3.3 Datenmanagement .....	21
4.4 Anforderungen an das beteiligte technische Personal.....	21
4.5 Anforderungen an das beteiligte kaufmännische Personal.....	21
5 Ergebnisse und deren Verwendung .....	21
5.1 Grundsatz der Vertraulichkeit .....	21
5.2 Verwendung und Darstellung von Ergebnissen in der Öffentlichkeit .....	22
5.3 Hinweise zur Interpretation von Ergebnissen .....	22
6 Projektkosten.....	23
Anhang A (informativ) Checkliste zur Klärung der Grundsätze der Zusammenarbeit, Vertraulichkeit in der Behandlung von Daten, Informationen und Projektergebnissen in Benchmarking-Projekten.....	24
Anhang B (informativ) Beispiele für freiwillige Benchmarking-Projekte in der Wasserwirtschaft.....	25
Literaturhinweise .....	26