

DIN SPEC 19755:2012-03 (D)

Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung - Hinweise für die Bewertung und Verbesserung der Dienstleistungen für Nutzer

Inhalt	Seite
Vorwort	8
Einleitung	10
1 Anwendungsbereich	25
2 Begriffe	27
3 Bestandteile der nutzerbezogenen Dienstleistung	49
3.1 Allgemeines	49
3.2 Zugang zur Wasser-Dienstleistung	49
3.3 Bereitstellung der Wasser-Dienstleistung	50
3.4 Vertragsmanagement und Rechnungsstellung	51
3.5 Förderung einer guten Beziehung zu den Nutzern	52
3.6 Schutz der Umwelt	53
3.7 Sicherheits- und Notfallmanagement (Krisenmanagement)	54
4 Ziele der Wasser-Dienstleistungen hinsichtlich der Bedürfnisse und Erwartungen der Nutzer	55
4.1 Allgemeines	55
4.2 Zugang zu Wasser-Dienstleistungen	55
4.3 Bereitstellung der Dienstleistung	56
4.4 Vertragsmanagement und Rechnungsstellung	61
4.5 Förderung von guten Beziehungen zu Nutzern	63
4.6 Schutz der Umwelt	69
4.7 Sicherheits- und Notfallmanagement (Krisenmanagement)	70
5 Hinweise zur Befriedigung der Bedürfnisse und Erwartungen der Nutzer	71
5.1 Allgemeines	71
5.2 Zugang zu Trinkwasser- und Abwasserdienstleistungen	72
5.3 Bereitstellung der Dienstleistung	74
5.4 Vertragsmanagement und Rechnungsstellung	82
5.5 Förderung von guten Beziehungen zu den Nutzern	95
5.6 Schutz der Umwelt	97
5.7 Sicherheits- und Notfallmanagement	98
6 Bewertungskriterien für die nutzerbezogenen Dienstleistungen	100
6.1 Allgemeines	100
6.2 Zugang zu Trinkwasser- und Abwasserdienstleistungen	101
6.3 Bereitstellung der Dienstleistung	102
6.4 Vertragsmanagement und Rechnungsstellung	106
6.5 Förderung von guten Beziehungen zu den Nutzern	108
6.6 Schutz der Umwelt	112
6.7 Sicherheits- und Notfallmanagement	114
7 Bewertung von Wasserdienstleistungen	114
7.1 Allgemeines	114
7.2 Allgemeine Grundsätze für eine Bewertung	116
7.3 Ziele und Anwendungsbereich der Bewertung	117
7.4 An der Bewertung beteiligte Stellen	118
7.5 Methodik der Bewertung	119

7.6	Bewertungskriterien der Dienstleistung	120
7.7	Ressourcen für die Durchführung der Bewertung	121
7.8	Ergebnis der Bewertung und Empfehlungen zu dessen Verwendung	121
8	Leistungskennzahlen	122
8.1	Allgemeines	122
8.2	Systeme von Leistungskennzahlen	123
8.3	Qualität der Informationen	127
8.4	Beispiel für eine Leistungskennzahl	128
Anhang A (informativ) Tabelle übereinstimmender Begriffe in Deutsch, Englisch		130
Anhang B (informativ) Beispiele für Leistungskennzahlen		133
Anhang C (informativ) Beispiel für ein Schema mit Konfidenzgraden für Systeme von Leistungskennzahlen		157
Literaturhinweise		161

Foreword	8
Introduction	10
1 Scope	25
2 Terms and definitions	27
3 Elements of the service relating to users	49
3.1 General	49
3.2 Access to water services	49
3.3 Provision of the service	50
3.4 Contract management and billing	51
3.5 Promoting a good relationship with the users	52
3.6 Protection of the environment	53
3.7 Safety and emergency management	54
4 Objectives for the service in respect of users' needs and expectations	55
4.1 General	55
4.2 Access to water services	55
4.3 Provision of the service	56
4.4 Contract management and billing	61
4.5 Promoting a good relationship with users	63
4.6 Protection of the environment	69
4.7 Safety and emergency management	70
5 Guidelines for satisfying users' needs and expectations	71
5.1 General	71
5.2 Access to water services	72
5.3 Provision of the service	74
5.4 Contract management and billing	82
5.5 Promoting a good relationship with users	87
5.6 Protection of the environment	95
5.7 Safety and emergency management	98
6 Assessment criteria for service to users	100
6.1 General	100
6.2 Access to water services	101
6.3 Provision of the service	102
6.4 Contract management and billing	106
6.5 Promoting a good relationship with users	108
6.6 Protection of the environment	112
6.7 Safety and emergency management	114
7 Assessment of water services	114
7.1 General	114
7.2 Assessment policy	116
7.3 Goal and scope of the assessment	117
7.4 Parties involved in the assessment	118
7.5 Methodology of assessment	119
7.6 Service assessment criteria	120
7.7 Resources to conduct the assessment	121
7.8 The production of output and recommendations for the use of the output	121
8 Performance indicators	122
8.1 General	122
8.2 Performance indicators systems	123
8.3 Quality of the information	127
8.4 Example of a performance indicator	128

Tabellen

Annex A (informative) of corresponding terms in English and German 130

Annex B (informative) Example of performance indicators 133

**Annex C (informative) Example of confidence-grading scheme for performance indicators systems
..... 157**

Bibliography 161