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 rwartungen 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