

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

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

**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**