

# 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

---

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