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

Inhalt

Seite

Vorwort 3

Einleitung 4

1 Anwendungsbereich 5

2 Begriffe 5

3 Methodik 6
3.1 Der Qualitätskreis 6
3.2 Qualitätskriterien 8

4 Anforderungen an die Dienstleistungsqualität 9
4.1 Einhaltung 9
4.2 Qualitätsmanagement 9
4.3 Definition der Dienstleistungsqualität 10
4.4 Messung der Dienstleistungsqualität 10

5 Empfehlungen 10
5.1 Beteiligung mehrerer Parteien 10
5.2 Verteilung der Zuständigkeiten 10
5.3 Andere Qualitätsmanagement-Maßnahmen 11

Anhang A (informativ) Qualitätskriterien 12

Anhang B (informativ) Glossar wichtiger Begriffe für den öffentlichen Personenverkehr 15

Anhang C (informativ) Hinweise zur Leistungs- und Kundenzufriedenheitsmessung 21