

DIN ISO 24523:2018-03 (D)

Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser - Anleitungen für das Benchmarking in der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung (ISO 24523:2017)

Inhalt	Seite
Nationales Vorwort	3
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	5
Vorwort	6
Einleitung	7
1 Anwendungsbereich.....	9
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe	9
4 Benchmarking - Ziele, Arbeitsschritte und Merkmale	13
4.1 Ziele	13
4.2 Standortbestimmung und Leistungsverbesserung	13
4.3 Arbeitsschritte des Benchmarkings.....	14
4.4 Anforderungen an Kennzahlensysteme für Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung	18
4.5 Benchmarking auf verschiedenen Detailebenen	20
5 Hinweise und Empfehlungen für Benchmarking-Projekte.....	22
5.1 Allgemeines	22
5.2 Vergleichbarkeit von Benchmarking-Objekten.....	22
5.3 Hinweise für Projektorganisation, Projektleitung und Datenmanagement	23
5.3.1 Projektorganisation	23
5.3.2 Projektleitung des Gesamtprojektes	23
5.3.3 Datenmanagement.....	23
5.4 Anforderungen an das beteiligte technische Personal	24
6 Ergebnisse und deren Verwendung	24
6.1 Grundsatz der Vertraulichkeit.....	24
6.2 Verwendung und Darstellung von Ergebnissen in der Öffentlichkeit.....	24
6.3 Hinweise zur Interpretation von Ergebnissen.....	25
7 Projektkosten	25
Anhang A (informativ) Checkliste zur Klärung der Grundsätze der Zusammenarbeit, Vertraulichkeit in der Behandlung von Daten, Informationen und Projektergebnissen in Benchmarking-Projekten	26
Anhang B (informativ) Beispiele für freiwillige Benchmarking-Projekte in der Wasserwirtschaft	27
Literaturhinweise	28