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