

PAS 1019:2002-12 (D)

Strukturmodell und Kriterien für die Auswahl und Bewertung investiver Dienstleistungen

Inhalt

Einleitung	4
1 Anforderungen an die Auswahl und Bewertung von Dienstleistungen	5
2 Besonderheiten der Auswahl und Bewertung von Dienstleistungen	6
3 Grundlegende Ansätze für die Messung der Dienstleistungsqualität	7
4 Zuordnung zum Beschaffungsprozess für Dienstleistungen nach PAS 1018	9
5 Strukturmodell und Informationsfluss der Bewertungssystematik	12
6 Kriterien für die Auswahl und Bewertung von Dienstleistungen	13
6.1 Präqualifikation	14
6.2 Auswahlentscheidung	15
6.3 Vertragscontrolling	15
6.3.1 Dienstleistungs-Erbringung	15
6.3.2 Bestätigung bzw. Abnahme der Dienstleistung	16
6.3.3 Gewährleistung	17
7 Festlegung von Ausprägungen und Implementierung	17
7.1 Arten von Bewertungsverfahren	17
7.1.1 Notensysteme	17
7.1.2 Punktbewertungsverfahren	18
7.1.3 Quotientenverfahren	19
7.2 Beurteilung der Bewertungsverfahren	19
Literaturverzeichnis	21