

	Transport — Logistik und Dienstleistungen Öffentlicher Personenverkehr Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität Deutsche Fassung EN 13816:2002	DIN EN 13816
ICS 01.040.03; 03.220.01 Transportation — Logistics and services — Public passenger transport — Service quality definition, targeting and measurement; German version EN 13816:2002 Transport — Logistique et services — Transport public de voyageurs — Définition de la qualité de service, objectifs et mesures; Version allemande EN 13816:2002 Die Europäische Norm 13816:2002 hat den Status einer Deutschen Norm. Nationales Vorwort Die Deutsche Fassung dieser Norm wurde vom Arbeitsausschuss AA 4.1-C „Öffentlicher Personenverkehr“ im Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) unter österreichischer Mitwirkung erarbeitet. Fortsetzung 35 Seiten EN Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN Deutsches Institut für Normung e. V.		
 Documents Document Sharing Hub		

— Leerseite —

Deutsche Fassung

Transport — Logistik und Dienstleistungen
Öffentlicher Personenverkehr
Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität

Transportation — Logistics and services —
Public passenger transport —
Service quality definition, targeting and measurement

Transport — Logistique et services —
Transport public de voyageurs —
Définition de la qualité de service, objectifs et mesures

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 30. Dezember 2001 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, der Tschechischen Republik und dem Vereinigten Königreich.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

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

Vorwort

Dieses Europäische Dokument wurde vom CEN/TC 320 „Transport — Logistik und Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von DS gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Oktober 2002, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Oktober 2002 zurückgezogen werden.

Einige Teile wurden in Zusammenarbeit mit Experten des QUATTRO-Projektes mit Unterstützung des Fourth Framework Transport RTD-Programms der Europäischen Union erarbeitet.

Die Anhänge A, B und C sind informativ.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, die Tschechische Republik und das Vereinigte Königreich.

Einleitung

Der Hauptzweck der Norm besteht darin, die Qualitätsphilosophie für öffentliche Verkehre zu fördern sowie das Augenmerk auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden zu lenken, und zwar durch Festlegung von Verfahren, die am wahrscheinlichsten

- die Aufmerksamkeit der zuständigen Stellen auf die zu berücksichtigenden Angelegenheiten lenken und
- zu angemessenen und gut fundierten Entscheidungen, insbesondere hinsichtlich der Verteilung der Zuständigkeiten, führen;
- den Kunden und anderen Beteiligten die Möglichkeit geben, Qualitätszusagen unterschiedlicher Anbieter zuverlässig zu vergleichen;
- zu einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung beitragen.

Die Anforderungen dieser Norm sind so gewählt, dass sowohl große als auch kleine Vertragspartner von ihrer Einführung und Umsetzung profitieren können.

Die Anwendung dieser Europäischen Norm ist u. U. sinnvoll für:

- 1) Öffentliche Personenverkehrsleistungen, bei denen ein einziger Betreiber die gesamte Verantwortung für alle wichtigen Qualitätskriterien trägt oder bei denen zwei oder mehr Parteien sich die Verantwortung auf der Grundlage einer Vereinbarung teilen.

Die in Abschnitt 4 umrissenen Anforderungen ermöglichen die vollständige Erfüllung der Norm. Die Einhaltung der Norm hilft den ÖPV-Beteiligten bei der Erbringung von öffentlichen Personenverkehrsleistungen, die den Erwartungen der Kunden genauer entsprechen. Zu diesem Zweck sind Vorkehrungen getroffen, um Elemente aus der detaillierten Definition von Qualität im öffentlichen Personenverkehr mit einzubringen, die in einer Liste der Qualitätskriterien aufgeführt sind (Anhang A).

Die Erfüllung der Norm hat den Nutzen, besser in der Lage zu sein, die zur Verfügung stehenden Ressourcen jenen Aufgaben zuzuordnen, welche mit größter Wahrscheinlichkeit zu zusätzlicher Kundenzufriedenheit und weiteren Einkünften bei den ÖPV-Beteiligten führen.

Die Norm enthält Empfehlungen in Bezug auf die bevorzugte Form und den bevorzugten Inhalt von Vereinbarungen bezüglich Qualität zwischen Parteien, welche sich die Zuständigkeit für ein System des öffentlichen Personenverkehrs (ÖPV) teilen, sowie von Ausschreibungen. Die Empfehlungen schließen Leitlinien im Hinblick auf die Verteilung der Zuständigkeiten für die jeweiligen Qualitätsparameter ein.

Die Norm umfasst außerdem Empfehlungen im Hinblick auf die Messung von Dienstleistungsqualität.

- 2) Behörden im Fall einer Ausschreibung bzw. eines Vertragsabschlusses, wenn diese verlangen, dass die Leistung in Übereinstimmung mit der Norm erbracht wird

Bei einer Ausschreibung bietet die Anwendung dieser Norm zusätzliche Vorteile:

Der Bieter kann sicher sein, dass alle nicht ausdrücklich in der Ausschreibung angeführten Qualitätskriterien nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fallen und nationalem und europäischem Recht entsprechen, sowie, dass er daher keinen Sicherheitszuschlag in sein Angebot einbeziehen muss, um etwaige implizite Zuständigkeiten zu berücksichtigen, die nationalen oder lokalen Traditionen entspringen können.

Der Bieter ist außerdem in der Lage, genauer zu verstehen, was von ihm gefordert wird, da einheitliche Begriffe verwendet werden, die in der Liste der Qualitätskriterien (Anhang A) aufgeführt und im Glossar (Anhang B) definiert werden.

Es wird empfohlen, dass eine Ausschreibung, in der gefordert wird, dass die Leistung gemäß dieser Norm erbracht wird, auch Anforderungen hinsichtlich des Qualitätsniveaus enthält.

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm legt Anforderungen für die Definition, die Festlegung von Zielen und die Messung der Qualität von Leistungen im öffentlichen Personenverkehr (ÖPV) fest und beinhaltet Vorschläge für die Auswahl entsprechender Messmethoden.

Sie soll von Dienstleistungsanbietern bei der Darstellung und Beobachtung ihrer Dienstleistungen angewandt werden, wobei ihr Einsatz auch den für die Beschaffung von ÖPV-Dienstleistungen zuständigen Behörden und amtlichen Stellen bei der Vorbereitung von Ausschreibungen empfohlen wird.

Sie fördert die Umsetzung der Erwartungen und Wahrnehmung der Kunden im Bereich Qualität in brauchbare, messbare und handhabbare Qualitätsparameter.

Sowohl eine Einzelperson bzw. eine einzelne Firma oder zwei bzw. mehrere Beteiligte, welche in Zusammenarbeit gemeinsam für die Erbringung einer Dienstleistung im Bereich öffentlicher Personenverkehr zuständig sind (z. B. Behörde und Betreiber), können in der Praxis die Erfüllung der Norm anstreben. Im letzteren Fall wird dringend empfohlen, dass die Beziehung zwischen den Parteien durch einen formellen Vertrag geregelt wird (siehe 5.2).

Es ist unbedingt festzuhalten, dass die Dienstleistung und nicht der Leistungserbringer der Norm entsprechen muss.

Anhang A enthält eine umfassende Liste von Qualitätskriterien.

Anhang B stellt ein Glossar von Fachbegriffen zur Verfügung.

Anhang C behandelt Aspekte der Leistungsmessung.

Die Norm soll für den ÖPV gemäß seiner Definition unter 2.1 gelten, muss andere Verkehrsleistungen (z. B. Charter- und Taxisysteme) aber nicht ausschließen.

2 Begriffe

Für die Anwendung dieser Europäischen Norm gelten die folgenden Begriffe:

2.1

öffentlicher Personenverkehr (ÖPV)

Dienstleistungen, die

- allen Benutzern offen stehen, unabhängig davon, ob es sich um Allein- oder Gruppenreisende handelt;
- öffentlich bekannt gemacht werden;
- über feststehende Fahrzeiten oder -takte und Betriebszeiten verfügen;
- über feststehende Strecken und Haltestellen bzw. festgelegte Abfahrts- und Zielorte oder definierte Verkehrsgebiete verfügen;
- durchgehend erbracht werden und
- öffentlich bekannt gegebene Fahrpreise aufweisen.

Der Begriff wird nicht beschränkt im Hinblick auf:

- Verkehrsmittel;
- Eigentum an Fahrzeug und Infrastruktur;
- Länge der Fahrt;

- evtl. notwendige Vorreservierung oder
- die auf die Reise angewandte Zahlungsweise;
- die Rechtsform des Dienstleistungsanbieters.

2.2

Dienstleistungsanbieter

Organisation, die an der Erbringung einer ÖPV-Leistung beteiligt ist

ANMERKUNG Hier muss es sich nicht um eine Organisation im juristischen Sinne handeln. Es kann eine Gruppierung von Dienstleistungsanbietern, bestehend aus Einzelpersonen, Firmen, Kapitalgesellschaften und/oder Behörden sein, die bei der Erbringung der Dienstleistung zusammenarbeiten.

2.3

Dienstleistungsqualität

Reihe von Qualitätskriterien und geeigneten Maßnahmen, für die der Dienstleistungsanbieter (derjenige, der Anspruch erhebt, die Norm zu erfüllen) verantwortlich ist.

3 Methodik

3.1 Der Qualitätskreis

Diese Norm beruht auf dem Konzept des Qualitätskreises für eine Dienstleistung. Die allgemeinen Grundsätze des Qualitätskreises werden in diesem Kapitel dargelegt und in Bild 1 veranschaulicht, während die auf dem Prinzip des Qualitätskreises beruhenden Anforderungen und Empfehlungen der Norm in den Abschnitten 4 und 5 erläutert werden.

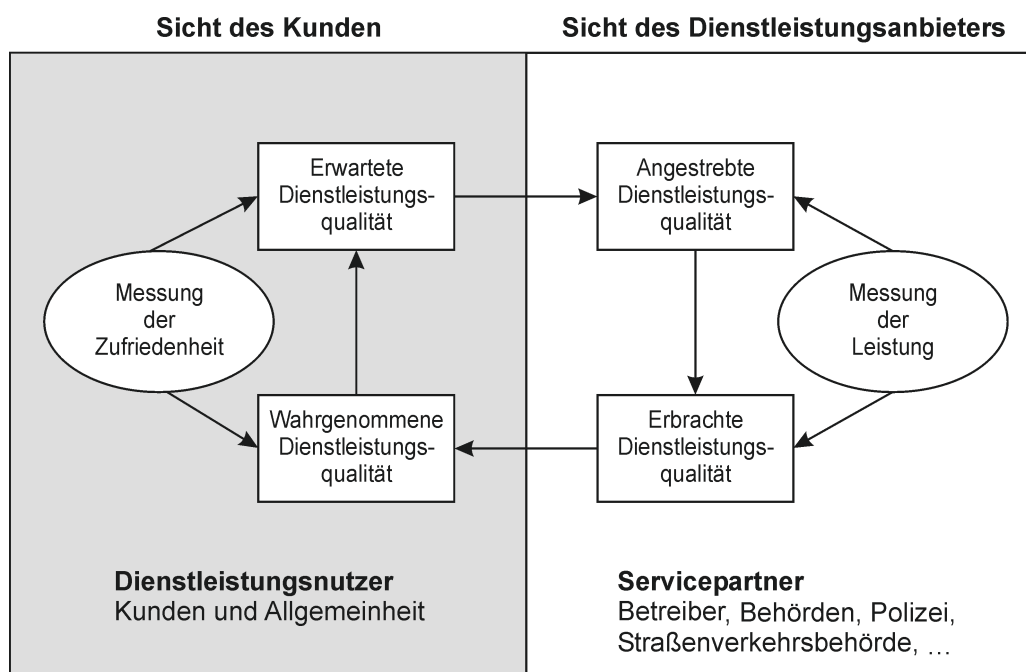


Bild 1 — Dienstleistungs-Qualitätskreis

Die Beziehungen zwischen den vier unterschiedlichen Qualitätssichtweisen einer Dienstleistung im öffentlichen Personenverkehr (siehe Anhang B für Begriffe) sind von größter Bedeutung, wobei die Bemühungen des Betreibers, zu einer Übereinstimmung zwischen der tatsächlich gelieferten Dienstleistungsqualität und der von den Nutzern der Dienstleistung erwarteten Qualität zu gelangen, deutlich erschwert werden können, wenn die zwischen diesen Qualitätssichtweisen möglicherweise bestehenden Unterschiede bei Anwendung auf die gleiche Dienstleistung nicht erkannt werden.

Die Elemente und Verbindungen im Qualitätskreis werden im Folgenden erläutert.

3.1.1 Erwartete Dienstleistungsqualität

Dabei handelt es sich um die Qualitätsstufe, die explizit oder implizit vom Kunden erwartet wird. Die Qualitätsstufe kann als Summe einer Anzahl gewichteter Qualitätskriterien betrachtet werden. Die relative Bedeutung dieser Kriterien kann anhand einer qualitativen Analyse beurteilt werden.

3.1.2 Angestrebte Dienstleistungsqualität

Dabei handelt es sich um die Qualitätsstufe, welche der Dienstleistungsanbieter anstrebt, für die Kunden zu erbringen. Sie wird von der von den Kunden erwarteten Qualitätsstufe, externen und internen Zwängen, finanziellen und technischen Grenzen und der Leistung von Wettbewerbern beeinflusst. Bei der Festlegung von Zielen für die zu erbringende Dienstleistung müssen folgende Faktoren angesprochen werden:

- eine kurze Darstellung der Leistungsanforderung, z. B.
- wir möchten, dass unsere Fahrgäste in Zügen fahren, die pünktlich verkehren (d. h. eine maximale Verspätung von 3 min)
- wir möchten auf Anmerkungen und Beschwerden schnell reagieren (d. h. innerhalb von 10 Werktagen).
- ein Realisierungsniveau, ausgedrückt als Prozentsatz der Kunden, die die jeweilige Dienstleistung nutzen, z. B.
- 98 % unserer Fahrgäste finden, dass ihre Züge pünktlich sind;
- 95 % unserer Fahrgäste finden die Rolltreppe, die sie benutzen möchten, in funktionstüchtigem Zustand vor.
- eine Schwelle für nicht akzeptable Leistungen. In jedem Einzelfall, bei dem diese Schwelle überschritten wird, wird die Dienstleistung als nicht ausreichend erbracht angesehen; unmittelbare Korrekturmaßnahmen müssen ergriffen werden, einschließlich möglicher Ersatzdienstleistungen, und die Kunden erhalten evtl. eine Entschädigung.

3.1.3 Erbrachte Dienstleistungsqualität

Dabei handelt es sich um die im jeweiligen Tagesgeschäft erreichte Qualitätsstufe. Die erbrachte Qualität wird aus der Sicht der Kunden definiert. Es handelt sich nicht einfach um eine technische Bewertung, die aufzeigt, dass ein Prozess abgeschlossen worden ist (somit handelt es sich bei der Pünktlichkeit um das, was der Kunde während der gesamten Reise erlebt, und nicht nur um den Umfang der Verspätungen, z. B.: Wenn bei einem Bahnsystem mit einem planmäßigen 10-Minuten-Takt alle Züge mit 10-minütiger Verspätung eintreffen, wird eine technische Messung ergeben, dass alle Züge 10 Minuten verspätet sind. Nur die Fahrgäste des ersten Zuges bemerken jedoch tatsächlich eine Verspätung, während alle anderen Fahrgäste die Abfahrtszeiten als pünktlich empfinden).

Die erbrachte Qualität kann mit Hilfe von statistischen und beobachtenden Methoden gemessen werden (Direct Performance Measures — DPM, siehe Anhang C).

3.1.4 Wahrgenommene Dienstleistungsqualität

Dabei handelt es sich um die vom Kunden wahrgenommene Qualitätsstufe. Die Wahrnehmung des Kunden von der gelieferten Qualität hängt von seinen persönlichen Erfahrungen mit der Dienstleistung oder damit verbundenen Dienstleistungen ab, von der Information, die er über die Dienstleistung erhält — vom Betreiber oder aus anderen Quellen —, von seinem persönlichen Umfeld.

3.1.5 Unterschiede bei der Dienstleistungsqualität

Der Unterschied zwischen der erwarteten Qualität und der angestrebten Qualität drückt den Grad aus, in welchem die Dienstleistungsanbieter in der Lage sind, ihre Bemühungen auf die Bereiche zu lenken, die für die Kunden wichtig sind.

Der Unterschied zwischen der angestrebten Qualität und der erbrachten Qualität ist ein Maß für die Leistungsfähigkeit der Dienstleistungsanbieter bei der Erreichung ihrer Ziele.

Die wahrgenommene Qualität hat manchmal wenig Ähnlichkeit mit der erbrachten Qualität. Die wahrgenommene Qualität kann mit Hilfe von Umfragen gemessen werden (Soft Measures). Die Abweichung zwischen der erbrachten Qualität und der wahrgenommenen Qualität ist abhängig von den Kenntnissen des Kunden über die gelieferte Dienstleistung, von persönlichen oder berichteten Erfahrungen mit der Dienstleistung und/oder vom persönlichen Hintergrund und Umfeld.

Der Unterschied zwischen der erwarteten Qualität und der wahrgenommenen Qualität kann als Grad der Kundenzufriedenheit betrachtet werden.

3.1.6 Anwendung der Grundsätze des Qualitätskreises

Die Anwendung der Grundsätze des Qualitätskreises auf ein beliebiges Qualitätsmanagement bedeutet: Definition oder Einschätzung der expliziten und impliziten Erwartungen der Kunden;

- Festlegung einer brauchbaren und erbringbaren Dienstleistung, die diese Erwartungen berücksichtigt (z. B. Festlegung einer Bezugsdienstleistung, einer Realisierungsstufe und einer Schwelle für nicht akzeptable Leistungen) und, falls angebracht, entsprechende Information der Kunden;
- Erbringung einer DIENSTLEISTUNG, welche die Anforderungen erfüllt (einschließlich **Messung der Leistung** und Korrekturmaßnahmen);
- Mitteilung der Ergebnisse an die Kunden, falls angebracht;
- Messung der Kundenzufriedenheit;
- Analyse der Ergebnisse und Ergreifen geeigneter Korrekturmaßnahmen.

3.2 Qualitätskriterien

Die Gesamtqualität des öffentlichen Personenverkehrs beruht auf einer großen Anzahl von Kriterien. Die Kriterien entsprechen der Wahrnehmung der erbrachten Leistung durch die Kunden und wurden in dieser Norm in acht Kategorien eingeteilt.

Kategorie 1 und 2 beschreiben das ÖPV-Angebot in allgemeineren Worten, Kategorie 3, 4, 5, 6 und 7 liefern eine detailliertere Beschreibung der Qualität der Dienstleistung, und Kategorie 8 beschreibt die Umwelteinflüsse auf die Gemeinschaft als Ganzes:

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Verfügbarkeit: | Umfang der angebotenen Dienstleistung im Hinblick auf Raum, Zeit, Häufigkeit und Verkehrsmittel |
| 2. Zugänglichkeit: | Zugang zum ÖPV-System, einschließlich Schnittstellen zu anderen Verkehrsmitteln des ÖPV |
| 3. Information: | Systematische Bereitstellung von Informationen über ein ÖPV-System, die Planung und Durchführung einer Reise erleichtern |
| 4. Zeit: | Zeitaspekte, die für die Planung und Durchführung einer Reise von Bedeutung sind |
| 5. Kundenbetreuung: | Serviceelemente, die eingeführt wurden, um die genaue möglichst Übereinstimmung zwischen einer Standarddienstleistung und den Anforderungen eines einzelnen Kunden zu erzielen |
| 6. Komfort: | Serviceelemente, die eingeführt wurden, um Fahrten mit dem ÖPV erholsam und angenehm zu machen |
| 7. Sicherheit: | Der vom Kunden erfahrene Eindruck persönlicher Sicherheit, entstanden einerseits aus den tatsächlich getroffenen Sicherheitsvorkehrungen und andererseits aus den Maßnahmen, die dafür sorgen, dass die Kunden diese Sicherheitsvorkehrungen wahrnehmen |
| 8. Umwelteinflüsse: | Auswirkungen auf die Umwelt, die sich durch die Bereitstellung von ÖPV-Leistungen ergeben |

4 Anforderungen an die Dienstleistungsqualität

4.1 Einhaltung

Der Dienstleistungsanbieter hat dafür zu sorgen, dass die Anforderungen aus 4.2, 4.3 und 4.4 eingehalten werden.

4.2 Qualitätsmanagement

Von den an der Erbringung der Dienstleistung beteiligten Parteien (Behörden, Dienstleistungsanbieter und/oder andere) muss ein Qualitätsmanagement eingeführt werden, das sicherstellt, dass die folgenden Schritte in einem dem Umfang und der Komplexität des ÖPV-Angebotes angemessenen Maß und einer angemessenen Häufigkeit unternommen werden.

Jeder der unten genannten Punkte muss berücksichtigt werden, entweder im Allgemeinen oder im Detail, und so aufgezeichnet werden, dass er nachvollziehbar ist.

- 1) Die expliziten und impliziten Erwartungen der Kunden in Bezug auf die Qualität der ÖPV-Dienstleistung werden identifiziert.
- 2) Rechtliche, politische, finanzielle, technische und andere Sachzwänge werden berücksichtigt.
- 3) Bestehende Qualitätsstufen und Bereiche, in denen potentiell Verbesserungen erfolgen können, werden ermittelt.
- 4) Die Ziele werden unter angemessener Berücksichtigung der o. g. Punkte 1, 2, 3 und u. g. Punkt 5 gesteckt. Dies schließt eine Umsetzung von Daten aus diesen Punkten in messbare Qualitätskriterien ein und:
 - eine Auswahl von Kriterien aus der Kriterienliste (Anhang A), und zwar unter Berücksichtigung der Anzahl der betroffenen Fahrgäste
 - eine Festlegung des anzustrebenden Leistungsniveaus für jedes der o. g. Kriterien, unter Berücksichtigung des Anteils der betroffenen Fahrgäste. Dies schließt ein (3.1.2):
 - Festlegung des Dienstleistungsmaßstabes
 - Erreichungsgrad, ausgedrückt, soweit angemessen, als Prozentsatz der betroffenen Fahrgäste
 - Nichtakzeptanzschwelle
 - Entschädigung (falls vertraglich festgelegt) bei nicht erreichtem Schwellenwert
- 5) Die Leistung wird gemessen. Dies schließt ein:
 - eine Auswahl von Messmethoden (5.3 und Anhang C)
 - eine Entscheidung über die Messhäufigkeit
 - eine Entscheidung über die Methoden zur Auswertung der Ergebnisse sowie eine angemessene Validierung
 - eine Dokumentation der Ergebnisse
- 6) Es werden Korrekturmaßnahmen ergriffen — d. h. Verbesserung der Leistung oder Überarbeitung der Ziele. Dies schließt ein:
 - Korrekturmaßnahmen, falls Leistungsziele nicht erreicht werden
 - Korrekturmaßnahmen, falls eine Leistung nicht akzeptabel ist
 - entsprechende Kommunikation
- 7) Die Wahrnehmung der erbrachten Leistungen durch den Kunden wird beurteilt, um eine Grundlage für Punkt 8 unten zu schaffen.
- 8) Es werden geeignete Aktionspläne vorbereitet und durchgeführt, um Unterschiede zu verringern zwischen
 - erbrachter und wahrgenommener Qualität
 - erwarteter und wahrgenommener Qualität

4.3 Definition der Dienstleistungsqualität

Bei der Definition/Darstellung der Qualität der angebotenen Dienstleistung(en) hat der Dienstleistungsanbieter Kriterien aus der in Anhang A aufgeführten Liste auszuwählen. Aus dieser Liste sind alle Kriterien der Ebene 1 zu verwenden, es sei denn, sie sind für die angebotene Dienstleistung nicht relevant. Werden Kriterien der Ebene 1 ausgeschlossen, so ist der Definition der Dienstleistungsqualität eine schriftliche Erklärung hinzuzufügen. Darüber hinaus sollte der Anbieter zusätzliche Kriterien aus den Ebenen 2 und 3 nach seinen Bedürfnissen und Interessen für die entsprechende zu definierende Dienstleistung auswählen.

Kriterien aus Anhang A können zu einem Kriterium zusammengefasst werden, unterteilt und/oder umbenannt werden. In allen Fällen ist ein Verweis auf die Nummerierung in Anhang A erforderlich. Zusätzliche Kriterien können eingeführt werden und sind mit einer Nummer zu versehen, welche die Eingliederung in eine Gruppe deutlich macht.

4.4 Messung der Dienstleistungsqualität

Bei der Messung der Qualität der erbrachten Dienstleistung für die einzelnen Kriterien sind geeignete Methoden anzuwenden. In Anhang C werden einige relevante Methoden beschrieben und Anwendungsbeispiele gegeben.

Alternativmethoden können eingesetzt werden, sofern sie gleichwertige Ergebnisse erzielen. Wird eine Alternativmethode eingesetzt, ist eine Zusammenfassung ihrer Parameter zusammen mit Leistungsbeschreibungen/-anforderungen zu erstellen.

5 Empfehlungen

5.1 Beteiligung mehrerer Parteien

Teilen sich zwei oder mehrere Parteien die Zuständigkeit für die Erbringung einer ÖPV-Dienstleistung (z. B. Behörde und Betreiber), so wird dringend empfohlen, dass zwischen den beteiligten Parteien eine offizielle Vereinbarung getroffen wird, um eine geeignete Verteilung der Zuständigkeiten und Festlegung der Qualitätsmanagement-Maßnahmen sicherzustellen.

5.2 Verteilung der Zuständigkeiten

Bei einer Verteilung der Zuständigkeiten hängt die Erbringung einer effektiven ÖPV-Dienstleistung von der Beteiligung und Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Institutionen oder Parteien ab. In dieser Situation sollte unbedingt sichergestellt werden, dass alle Parteien in der Lage sind, die Qualitätskriterien zu benennen und vollauf zu verstehen, für die sie zuständig sind, und dass sie sich der jeweiligen Zuständigkeit der anderen Beteiligten bewusst sind. Wesentliches Ziel dieser Empfehlungen ist es, ein Verfahren zur Verteilung dieser Zuständigkeiten vorzuschlagen, das entweder

- ein gemeinsames Qualitätsmanagement oder
- ein getrenntes Qualitätsmanagement beinhaltet.

In beiden Fällen wird dringend empfohlen, dass eine Vereinbarung zwischen den Parteien abgeschlossen wird, die folgende Elemente enthält und in der den einzelnen Parteien die jeweilige Zuständigkeit zugeteilt wird:

- 1) Gemeinsame Ziele für die am ÖPV-System beteiligten Parteien
- 2) Erwartungen der Kunden
 - 2.1) Auswahl der Untersuchungsmethoden
 - 2.2) Untersuchung
 - 2.3) Umsetzung der Untersuchungsergebnisse in Leistungskriterien
 - 2.4) Kommunikation mit dem Markt, soweit erforderlich