

DIN EN 15140



ICS 03.220.01

**Öffentlicher Personennahverkehr –
Grundlegende Anforderungen und Empfehlungen für Systeme zur
Messung der erbrachten Dienstleistungsqualität;
Deutsche Fassung EN 15140:2006**

Public passenger transport –
Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service
quality;
German version EN 15140:2006

Transport public de voyageurs –
Exigences fondamentales et recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité
réalisée;
Version allemande EN 15140:2006

Gesamtumfang 26 Seiten

Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN

Nationales Vorwort

Diese Europäische Norm (EN 15140:2005) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 320 „Transport — Logistik und Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von DS (Dänemark) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Spiegelgremium ist der Arbeitsausschuss NA 039-04-02 AA „Personenverkehr“ im Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD), der die Deutsche Fassung dieser Norm unter österreichischer Mitwirkung erarbeitet hat.

Deutsche Fassung

**Öffentlicher Personennahverkehr —
Grundlegende Anforderungen und Empfehlungen für Systeme
zur Messung der erbrachten Dienstleistungsqualität**

Public passenger transport —
Basic requirements and recommendations for systems that
measure delivered service quality

Transport public de voyageurs —
Exigences fondamentales et recommandations pour les
systèmes de mesure de la qualité réalisée

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 16. März 2006 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, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



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 Normative Verweisungen.....	5
3 Begriffe	5
4 Anforderungen	6
4.1 Anforderungen an alle Messsysteme	6
4.1.1 Planung des Messsystems	6
4.1.2 Durchführung der Messung.....	6
4.2 Besondere Anforderungen in Abhängigkeit von der Art der Messung	7
4.2.1 Allgemeines.....	7
4.2.2 Prüfer	7
4.2.3 Technische Messungen	7
4.2.4 Kontinuierliche Messungen.....	7
4.2.5 Messungen in Form von Stichproben	7
5 Empfehlungen	7
5.1 Planung des Messsystems	7
5.2 Durchführung der Messungen	8
Anhang A (informativ) Beispiele	10
A.1 Allgemeines.....	10
A.2 Struktur	10
A.3 Beispiele	11
A.3.1	11
A.3.2 Beispiel für kontinuierliche Messung durch Prüfer	11
A.3.3 Beispiel für kontinuierliche Messung mit technischen Hilfsmitteln (1)	12
A.3.4 Beispiel für kontinuierliche Messung mit technischen Hilfsmitteln (2)	14
A.3.5 Beispiel für Messung durch Prüfer mittels Stichproben (1).....	16
A.3.6 Beispiel für Messung durch Prüfer mittels Stichproben (2).....	19
A.3.7 Beispiel für Messung durch Stichprobennahme mit technischen Hilfsmitteln	23

Vorwort

Dieses Dokument (EN 15140:2006) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 320 „Transport – Logistik und Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom DS gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Oktober 2006, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Oktober 2006 zurückgezogen werden.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

Nach EN 13816 ist die Messung der erbrachten Dienstleistungsqualität Teil des Qualitätskreises für Dienstleistungen, bei dem die Auswahl von Qualitätskriterien und angemessenen Maßnahmen die angestrebte Qualität sowohl widerspiegeln als auch bestimmen kann. Die Messung stellt ein wertvolles Instrument dar, das sowohl dem Management dient als auch der Motivation und zu Verbesserungsmaßnahmen führt.

Die Gültigkeit einer Messung wird sowohl durch die Planung als auch die Durchführung beeinflusst. Dieses Dokument soll beim Aufbau des Messsystems unterstützend wirken und helfen, die Ursachen von systematischen Fehlern, wie sie bei jedem Messsystem auftreten können, zu verstehen und zu verringern.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument enthält grundlegende Anforderungen und Empfehlungen für Systeme zur Messung der im öffentlichen Personenverkehr erbrachten Dienstleistungsqualität, wie sie im Rahmen der EN 13816 anzuwenden sind.

Die in diesem Dokument festgelegten Anforderungen und Empfehlungen gelten sowohl für Messungen durch Dritte als auch für Messungen, die vom Leistungserbringer selbst durchgeführt werden.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

EN 13816:2002, *Transport — Logistik und Dienstleistungen — Öffentlicher Personenverkehr — Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die in EN 13816:2002 angegebenen und die folgenden Begriffe.

3.1

kontinuierliche Messung

während des gesamten Jahres erfolgende Datenerfassung

3.2

Raster

Tabelle zur Erfassung von Daten und zur Bewertung der verschiedenen Elemente eines Qualitätskriteriums

3.3

Indikator

quantitativer Ausdruck eines Qualitätskriteriums als Ergebnis eines Messprozesses

3.4

Element

gemessene Komponente eines komplexen Qualitätskriteriums

3.5

Messprozess

Reihe von Arbeitsschritten zur Bestimmung des Wertes eines gemessenen Qualitätskriteriums

3.6

Qualitätskriterium

Darstellung der Sicht des Kunden auf die erbrachte Dienstleistung nach EN 13816:2002, 3.2

3.7

Prüfer

Person, die Daten zusammenträgt

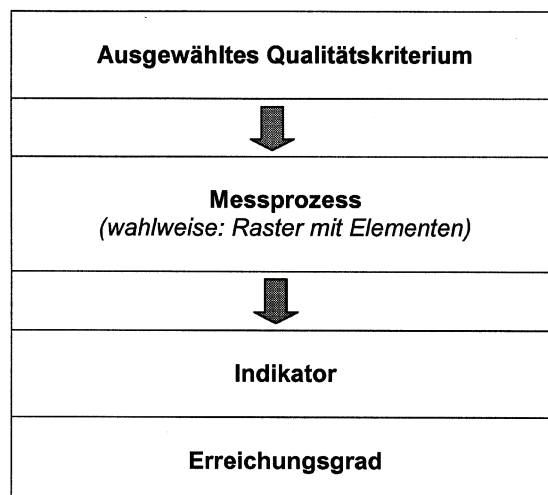


Bild 1 — Diagramm zur Darstellung des Zusammenhangs zwischen den definierten Begriffen

4 Anforderungen

4.1 Anforderungen an alle Messsysteme

4.1.1 Planung des Messsystems

Jedes zu messende Qualitätskriterium muss sich auf die Auflistung der acht Kategorien nach EN 13816 beziehen.

Die Planung des Messsystems muss sowohl der Kundensicht als auch der Anwendung von Messungen als Managementinstrument zur Erreichung der angestrebten Qualität (Managementsicht) gerecht werden. Einige Qualitätskriterien müssen möglicherweise mithilfe eines Rasters, das eine Reihe von Elementen auflistet, genauer beschrieben werden. In diesem Fall müssen die Elemente im Raster sowie ihre Gewichtung entsprechend der vorgenannten Anforderung gestaltet werden. Ist es nicht möglich, die Wahrnehmung der Kunden zu prüfen/messen, muss nachgewiesen werden, dass im Hinblick auf die Kundenbelange festgelegte Verfahren angewendet wurden.

ANMERKUNG So kann beispielsweise die Erklärung eines Fahrers, dass dieser den Fahrgästen Informationen zu einer plötzlichen anormalen Situation gegeben hat, als Nachweis gelten.

Für jedes gemessene Qualitätskriterium muss eine eindeutige Definition vorhanden sein, was „konform“/„nicht konform“ bedeutet. Die gemessene erbrachte Qualität ist entweder als „konform“ oder als „nicht konform“ festzuhalten.

Wie in EN 13816:2002, 4.2 gefordert, ist, sofern angebracht, der Erreichungsgrad, bezogen auf den Anteil der betroffenen Fahrgäste, anzugeben.

4.1.2 Durchführung der Messung

Die Messung der erbrachten Dienstleistungsqualität ist während der Betriebszeit durchzuführen.

Die aktualisierten Messergebnisse zum jeweils ausgewählten Qualitätskriterium sind mindestens einmal im Jahr zusammenzustellen und anzugeben.