

DIN EN 16250-1

ICS 03.080.01; 13.030.40

Einsprüche bis 2011-05-21

Entwurf

**Festlegung von Kriterien zur Leistungsbewertung von Dienstleistungen
in der Straßenreinigung und Abfall- und Wertstofflogistik –
Teil 1: Allgemeine Anforderungen;
Deutsche Fassung prEN 16250-1:2011**

Levels of performance and acceptance for street cleaning and municipal waste management services –

Part 1: General requirements;

German version prEN 16250-1:2011

Niveaux de performance et d'acceptation pour le nettoyage des chaussées et des services municipaux de gestion des déchets –

Partie 1: Exigences générales;

Version allemande prEN 16250-1:2011

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2011-03-21 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfes besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise als Datei per E-Mail an nkt@din.de in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/stellungnahme oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder online im Norm-Entwurfs-Portal des DIN unter www.entwuerfe.din.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder in Papierform an den Normenausschuss Kommunale Technik (NKT) im DIN, 10772 Berlin (Hausanschrift: Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin).

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 30 Seiten

Normenausschuss Kommunale Technik (NKT) im DIN

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN 16250-1:2011) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 183 „Abfallwirtschaft“ (Sekretariat: DIN, Deutschland) erarbeitet. Das zuständige deutsche Gremium ist der Arbeitsausschuss NA 051-01-03 AA „Dienstleistungen“ im Normenausschuss Kommunale Technik (NKT).

Für die im Abschnitt 2 angegebenen Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

ISO 10002 siehe DIN ISO 10002

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*

Festlegung von Kriterien zur Leistungsbewertung von Dienstleistungen in der Straßenreinigung und Abfall- und Wertstofflogistik — Teil 1: Allgemeine Anforderungen

Niveaux de performance et d'acceptation pour le nettoyage des chaussées et des services municipaux de gestion des déchets — Partie 1 : Exigences générales

Levels of performance and acceptance for street cleaning and municipal waste management services — Part 1: General requirements

ICS:

Deskriptoren

Dokument-Typ: Europäische Norm
Dokument-Untertyp:
Dokument-Stage: CEN-Umfrage
Dokument-Sprache: D

STD Version 2.4c

Inhalt

Seite

Vorwort	3
1 Anwendungsbereich	4
2 Normative Verweisungen	4
3 Begriffe	4
4 Verbindliche Anforderungen	7
4.1 Verbindliche Anforderungen an Leistungsanbieter	7
4.2 Verbindliche Anforderungen an das Personalmanagement	8
4.3 Verbindliche Anforderungen durch Versicherungen	9
4.4 Allgemeine Anforderungen an den Leistungserbringer und dessen mögliche Unterauftragnehmer	9
5 Unverbindliche Anforderungen	10
5.1 Allgemeines	10
5.2 Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme	11
5.3 Qualitätsmanagement und Steuerungssysteme	11
5.4 Management der Kundenzufriedenheit	11
5.5 Übernahme einer Leistungsaufstellung (Auftragsannahme)	11
5.6 Kundenreklamationsmanagement	12
5.7 Organisationsübersicht des Unternehmens	12
5.8 Betriebstagebuch	13
5.9 Instandhaltungsplan	13
5.10 Laufende Überprüfung der Leistungsfähigkeit durch den Leistungserbringer während der Ausführung der Dienstleistung	13
6 Vertragsinhalt	14
6.1 Allgemeines	14
6.2 Beschreibung des Vertragsgegenstandes und der die Dienstleistungen bestimmenden Parameter	14
6.3 Dienstleistungsbilanz	15
6.4 Bedingungen und Verfahren der Preisanpassung	16
6.4.1 Preisanpassung aufgrund der Inflationsrate	16
6.4.2 Preisanpassung aufgrund des quantitativen Leistungswachstums der Dienstleistungen	17
6.4.3 Preisanpassung aufgrund des qualitativen Leistungswachstums der Dienstleistungen	17
6.5 Leistungserbringer und behördliche Pflichten	18
6.6 Verfahren zur Untersuchung und zum Messen der Dienstleistungsparameter	19
6.7 Methoden, vertragliche Abweichungen und Fehlleistungen zu untersuchen und anzufechten	19
6.8 Verfahren der technischen und wirtschaftlichen Bewertung vertraglicher Abweichungen und Fehlleistungen	20
6.9 Verhängung von Sanktionen bei vertraglichen Abweichungen und Fehlleistungen und Folgepflichten des Leistungserbringers	21
7 Verfahren um die Erfüllung und/oder Ausführung obligatorischer und empfohlener Anforderungen zu untersuchen	22
Anhang A (informativ) Prüfliste für den Leistungserbringer und für den Personalbedarf des Leistungserbringers	24

Vorwort

Dieses Dokument (prEN 16250-1:2011) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 183 „Abfallwirtschaft“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

1 Anwendungsbereich

Diese Norm führt allgemeine Anforderungen zur Festlegung von Kriterien zur Leistungsbewertung von Dienstleistungen in der Straßenreinigung und der Abfallwirtschaft auf. Allgemeine Anforderungen zur Berücksichtigung, Ausarbeitung und Durchführung von Dienstleistungsverträgen werden hinsichtlich eines qualitativ und quantitativ hochwertigen Ergebnisses beschrieben. Weiterhin werden Festlegungen zur Untersuchung des Leistungsvermögens sowie klärende Übereinkünfte bei Abweichungen, wirtschaftlichen Optimierungen, sowie Festlegungen zur nachhaltigen und umweltfreundlichen Auftragsbearbeitung beschrieben.

Diese Norm kann auch angewandt werden, wenn der Auftraggeber keine öffentliche Behörde sondern ein Privatkunde ist, der Dienstleistungen in der Straßenreinigung und / oder der Abfallwirtschaft direkt vom Leistungsanbieter erwirbt; in diesem Fall umfasst der Begriff „Behörde“ auch diese Privatkunden.

Dieses Dokument ist für Behörden und andere Körperschaften (Akteure) gedacht, die sowohl Dienstleistungen in der Straßenreinigung und/oder der Abfallwirtschaft benötigen, als auch für öffentliche und private Abfallwirtschaftsunternehmen, die Dienstleistungen im Bereich Straßenreinigung und/oder Abfall- und Wertstofflogistik anbieten.

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 ISO 9000:2005, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe*

EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

EN ISO 14001, *Umweltmanagementsysteme — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung*

ISO 10002, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*

(*Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*)

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

3.1 Behörde

Teil, der ein Gemeinwesen in einem Vertrag oder in einer formalen Übereinkunft zur Durchführung einer Dienstleistung zur Straßenreinigung und /oder kommunalen Abfallwirtschaft repräsentiert

3.2 Kunde

jeglicher Endnutzer, der entweder eine Einzelperson (privater Hausbesitzer oder Nutzer) oder ein Zusammenschluss (Behörden) sein kann

3.3 Leistungsanbieter

jeder Akteur, der als privatwirtschaftliches Unternehmen oder öffentliche Behörde Dienstleistungen zur Verfügung stellt

3.4

Abfallwirtschaftsunternehmen

Unternehmen, das – entweder gewerblich oder im Rahmen eines Handelsunternehmens oder einer öffentlichen Institution – Abfälle sammelt, transportiert, lagert, behandelt, verwertet oder beseitigt und durch die Stärke seiner Organisation, Arbeitskraft und technischen Ausrüstung in der Lage ist, eine oder mehrere der vorstehend genannten Tätigkeiten unabhängig auszuführen und die in dieser Verordnung dargelegten Anforderungen in Bezug auf die Organisationsweise des Unternehmens, das Personal und die Tätigkeiten sowie hinsichtlich der Verlässlichkeit, technischen Kompetenz und relevanten Fähigkeiten des Eigentümers und der durch das Unternehmen angestellten Personen zu erfüllen

Im gesamten Text werden die Begriffe „Unternehmen“ und „Abfallwirtschaftsunternehmen“ synonym verwendet.

ANMERKUNG Eine Arbeitseinheit eines Unternehmens, die die Anforderungen der vorstehenden Definition erfüllt, kann ein Fachbetrieb der Abfallwirtschaft sein. Ein Fachbetrieb der Abfallwirtschaft darf seine Fachtätigkeiten in der Abfallwirtschaft auf verschiedene Abfallarten oder auf Abfälle bestimmter Herkunftsgebiete oder auf bestimmte Verwertungs- oder Beseitigungsprozesse beschränken oder seine Arbeitsprozesse auf bestimmte Standorte konzentrieren.

3.5

Organisationsübersicht des Unternehmens

ein Diagramm, das die Organisationsstruktur des Unternehmens zeigt

ANMERKUNG Die Organisationsübersicht zeigt, welche Einheit zu welchem Einsatzgebiet gehört; sie enthält eindeutige Beschreibungen der Einheiten und deren Verhältnis zueinander.

3.6

Tätigkeitsbeschreibung

unternehmensweit genommene, genaue Festlegung (in schriftlicher Form). Die Beschreibung ist bindend und legt die grundlegenden Anforderungen an die Stelleninhaber innerhalb des Unternehmens dar

ANMERKUNG Sie ist ein zusätzlicher Bestandteil der Organisationsübersicht eines Unternehmens, mit dem die Strukturierung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten aufgezeigt werden. Die Tätigkeitsbeschreibung beschreibt genau den Leistungsumfang, Pflichten und Verantwortlichkeiten, wie auch erforderliche Qualifikationen.

3.7

Arbeitsplan

Planungsinstrument zur bestmöglichen Verteilung von Angestellten auf die verschiedenen, erforderlichen Positionen

ANMERKUNG Die Arbeitsanforderungen hinsichtlich jeder Position sollten unter besonderer Beachtung einer konstanten Arbeitsbelastung beachtet werden.

3.8

Grundeinheit

Gesamtheit aller geplanten Einheiten

3.9

Stichprobe (unangekündigte Prüfung)

eine oder mehrere, von der Grundeinheit entnommene Einheiten oder Teile

ANMERKUNG Die Einheiten könnten z. B. Gegenstände oder Orte sein.

3.10

freie Zufallsproben

zufällige Stichproben, wobei jegliche Zusammenstellung von Probeeinheiten mit derselben Probenwahrscheinlichkeit bereitgestellt wird

ANMERKUNG Die Ergebnisse der freien Zufallsproben werden "zufällige Stichprobe" oder nur "Zufallsprobe" genannt.

3.11

geschichtete Proben

Prüfproben aus Untergruppen (Schichten) der Grundeinheit; diese werden als Probereinheiten mit einem zuvor festgelegten Auswahlatz der Stichprobe entnommen

ANMERKUNG Geschichtete Proben können sowohl eine zufällige Stichprobe oder eine systematisch gewählte Stichprobe sein.

3.12

Management der Kundenzufriedenheit

Maßangabe für die durch den Kunden wahrgenommene Ausführung und / oder das Qualitätsniveau der Dienstleistung

3.13

Kundenreklamation

Mitteilung oder Beschwerde eines Nutzers hinsichtlich einer ungenügenden Dienstleistung, gerichtet oder übermittelt an die dafür zuständige Abteilung oder an den für die Tätigkeit Verantwortlichen

3.14

Arbeitsvertrag/zeitlich befristeter Arbeitsvertrag (Projektvertrag)

Regelung einer Beziehung zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber, für gewöhnlich mittels einer branchenspezifisch gebräuchlichen, arbeitsrechtlichen Vereinbarung

3.15

Qualitätskontrolle

Teil des Qualitätsmanagements, der auf die Erfüllung von Qualitätsanforderungen gerichtet ist

[ISO 9000:2005, Definition 3.2.10]

3.16

Qualitätsmanagement

aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität

[ISO 9000:2005, Definition 3.2.8]

3.17

Qualitätsmerkmale

Merkmale, die verwendet werden, um die Qualität einer Leistung (z. B. vorhanden/nicht vorhanden) in Abhängigkeit vom Leistungsverzeichnis zu erfassen

3.18

qualitätsbezogene Klassifizierung

Einteilungssystem zum Messen der Qualität einer Leistung

3.19

Qualitätsstandard

Leistungsgrad, der erforderlich ist, um die im Leistungsverzeichnis aufgeführten vereinbarten Leistungen zu erbringen

3.20

Leistungserbringung

Leistungsumfang, der entsprechend dem vereinbarten Leistungsverzeichnis erbracht wird

3.21

Leistungsverzeichnis

Schriftstück, das eine genaue Beschreibung der auszuführenden Aufgaben, der Häufigkeit und des erforderlichen Standards enthält

ANMERKUNG Das Leistungsverzeichnis ist Bestandteil des Vertrages oder der Leistungsvereinbarung.

3.22.

Leistungsaufstellung

Schriftstück, das die Ausführung sämtlicher, im Vertrag festgelegter Leistungen und Zeiten zueinander in Beziehung setzt, um mögliche Abweichungen zu erkennen; Möglichkeiten für Kunden, Abweichungen zu reklamieren oder nach speziellen Einzelleistungen nach Bedarf zu fragen; mögliche Einrichtungen für Nutzer, die entweder vom Dienstleister oder von der Kommune angeboten werden

3.23

Zertifikat

Beglaubigung, dass ein Unternehmen oder ein Teil eines Unternehmens zufriedenstellend geprüft wurde

ANMERKUNG Umfang der Prüfung und Inhaltsmerkmale des Zertifikates sind vorgeschrieben.

3.24

vertraglich festgelegte Arbeitszeit

Anzahl der vertraglich festgelegten Stunden, die ein Arbeiter je Woche arbeitet

3.25

Verringerung der tatsächlichen Arbeitszeit

Reduzierung der tatsächlichen Arbeitszeit im Vergleich zur vertraglich festgelegten Arbeitszeit unter Rückgriff auf einen Vertrag über Gelegenheitsarbeiten

3.26

quantitatives Leistungswachstum

Ausführung eines Leistungsumfangs, der größer ist als der im Vertrag festgelegte, ohne betriebliche Vorgehensweisen auf irgendeine Art zu ändern

3.27

qualitatives Leistungswachstum

Ausführung neuer Leistungen, die über die vertraglich festgelegten hinausgehen, wobei sich die betrieblichen Vorgehensweisen und / oder Gegenstände von den vertraglich festgelegten unterscheiden

4 Verbindliche Anforderungen

4.1 Verbindliche Anforderungen an Leistungsanbieter

Der Leistungsanbieter muss neben technischen und betrieblichen Anforderungen auch Normen bezüglich der beruflichen Schulung und Weiterbildung des Personals erfüllen.

An Ausschreibungen teilnehmende Leistungsanbieter oder solche, die aufeinander folgende Leistungen erbringen, müssen die folgenden grundlegenden Anforderungen erfüllen:

- der Leistungsanbieter der jeweiligen Dienstleistung muss in Übereinstimmung mit den nationalen Gesetzen im Besitz sämtlicher erforderlicher technischer und wirtschaftlicher Befähigungsnachweise sein;
- die gesetzlichen Vertreter und die technischen Führungskräfte des Leistungsanbieters müssen in Übereinstimmung mit den nationalen Gesetzen im Besitz sämtlicher erforderlichen notwendigen Befähigungsnachweise sein;
- zum Zeitpunkt der Teilnahme an der Ausschreibung dürfen sie keinen Konkursantrag gestellt haben oder sich unter Konkursverwaltung befinden oder andere Hinderungsgründe aufweisen;
- den Vertrag oder die förmliche Übereinkunft auf Grundlage des Angebotes unterschreiben.