

EN 13816

Dienstleistungen im öffentlichen Personenverkehr



MOTIVATION UND NUTZEN

Betreiber im öffentlichen Personenverkehr (ÖPV) erbringen ihre Leistung direkt am Kunden. Dabei hat die vom Kunden wahrgenommene Servicequalität einen deutlichen Einfluss auf die Auswahl des Anbieters.

Die EN 13816 ist die europaweit gültige Norm für den Nachweis der Qualitätsfähigkeit von Verkehrsunternehmen im öffentlichen Personenverkehr. Sie dient Bestellern und Erstellern von ÖPV-Leistungen als Guideline, wie sie in Verträgen Servicequalität definieren und messen können.

In der EN 13816 wird Qualität als Grad der Kundenzufriedenheit gewertet. Die Kundenzufriedenheit wird dabei als Grad der Übereinstimmung zwischen der vom Kunden erwarteten und verlangten Leistung und der vom Verkehrsunternehmen gelieferten Leistung verstanden.

Eine Integration der EN 13816 in ein Qualitäts- oder Integriertes Managementsystem führt zu einem durchgängigen und einheitlichen System. So wird der Umfang der Dokumentation gegenüber Einzelsystemen reduziert. Weiterhin unterstützt die Einhaltung der EN 13816 das Unternehmen beim gezielten Ressourceneinsatz zur Erfüllung der Kundenwünsche und steigert damit die Kundenzufriedenheit und -loyalität.

Die EN 13816 bietet folgende Vorteile:

- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung des Stammkundenanteils
- Steigerung der Einnahmen
- Vorteile bei offiziellen Ausschreibungen (Nachweis der Qualitätsfähigkeit)
- Interne Effizienzsteigerung
- Systematischer Aufbau der Besteller- bzw. Ersteller-Beziehungen
- Messbarkeit von Qualitätskriterien der erbrachten Leistung

ZIELE

Die EN 13816 soll die Qualitätsphilosophie im öffentlichen Verkehr fördern und das Augenmerk auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden lenken. Hierzu gehören u. a. Festlegung einer Strategie, Definition der Dienstleistungsqualität, Mitarbeiterinformation sowie Konzeption und Durchführung von Messungen (technische und kundenbezogene Messungen). Durch Analyse und Benchmarking kommt es zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung.

ZIELGRUPPE

Die Anforderungen dieser Norm sind so gewählt, dass sowohl große als auch kleine Vertragspartner von ihrer Einführung und Umsetzung profitieren können, wie z. B. private und kommunale Verkehrsunternehmen, deren Aufgabenträger, Behörden und amtliche Stellen.

INHALTE

Die an der Erbringung der Dienstleistung beteiligten Partner (Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen) müssen ein Qualitätsmanagement einführen, das folgendes nachprüfbar sicherstellt:

- Identifizierung von expliziten und impliziten Kundenerwartungen
- Berücksichtigung und Einhaltung von rechtlichen, politischen und finanziellen Sachzwängen
- Ermittlung von Qualitätsstufen und Verbesserungspotenzialen
- Umsetzung von messbaren Zielen und Qualitätskriterien
- Auswahl und Festlegung von Kriterien
- Festlegung des angestrebten Leistungsniveaus





qualityaustria

Erfolg mit Qualität

- Messung der erbrachten Leistung
- Messmethoden
- Messhäufigkeit
- Auswertung und Validierung
- Dokumentation
- Vorbereitung und Durchführung von Korrekturmaßnahmen
- Kundenbeurteilung in Bezug auf die wahrgenommenen Leistungen
- Vorbereitung und Durchführung von geeigneten Aktionsplänen

QUALITY AUSTRIA – WER WIR SIND

Wir sind der führende österreichische Ansprechpartner für das Integrierte Managementsystem – aufbauend auf Qualitäts-, Umwelt-, Sicherheits- und Gesundheitsschutzmanagement sowie zum Thema Unternehmensqualität. Unsere Kernbereiche sind System- und Produktzertifizierung sowie Trainings und Personenzertifizierung. Wir sind sowohl für die System-, Produkt- als auch für die Personenzertifizierung beim BMDW akkreditiert und verfügen über zahlreiche internationale Zulassungen. Außerdem vergeben wir gemeinsam mit dem BMDW den Staatspreis Unternehmensqualität und verleihen das Austria Gütezeichen.

Neben der Veranstaltung diverser Fachforen (z. B. zum Thema Umwelt und Energie, Lebensmittel und Gesundheit) und Konferenzen sind wir auch Herausgeber zahlreicher Publikationen und arbeiten aktiv in Normungsgremien und internationalen Netzwerken (EOQ, IQNet, EFQM etc.) mit. Weltweit kooperieren wir mit rund 50 Partner- und Mitgliederorganisationen und sichern so die Vermittlung von globalem Know-how.

Mit über 1.000 Auditoren, Trainern, Assessoren und Fachexperten stellen wir die erfolgreiche Umsetzung in den Organisationen von Normen, inkl. branchen- und produktspezifischem Wissen mit hohem Praxisbezug, sicher. Über 10.000 Kunden in knapp 30 Ländern und mehr als 6.000 Trainingsteilnehmer im Jahr profitieren von der langjährigen Expertise unseres Unternehmens. Wir passen das Angebot an unsere Kunden an und unterstützen bei der konzentrierten Ausrichtung auf langfristige Ziele!



Ing. Rudolf Scharf

**Netzwerkpartner
Produktexperte ECM**

rudolf.scharf@qualityaustria.com



qualityaustria

Erfolg mit Qualität

Quality Austria

Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH

www.qualityaustria.com

office@qualityaustria.com

Headquarters

Zelinkagasse 10/3

1010 Wien, Austria

Tel.: +43 1 274 87 47

Fax: +43 1 274 87 47-100

Customer Service Center

Am Winterhafen 1/1

4020 Linz, Austria

Tel.: +43 732 34 23 22

Fax: +43 732 34 23 23

