

2003

	Doprava - Logistika a služby - Veřejná přeprava osob - Definice jakosti služby, cíle a měření	ČSN EN 13816 26 9389
---	---	--------------------------------

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

Transport - Logistik und Dienstleistungen - Öffentlicher Personenverkehr - Definition, Festlegung von
Leistungszielen

und Messung der Servicequalität

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 13816:2002. Evropská norma EN 13816:2002 má
status
české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 13816:2002. The European Standard
EN 13816:2002 has the status of a Czech Standard.

© Český normalizační institut,
2003

Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

66771

Národní předmluva

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Petr Lukáš, IČO 41967925

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Miloslav Vomočil, Ing. Jaroslav Zajíček

Strana 3

EVROPSKÁ NORMA	EN 13816
EUROPEAN STANDARD	Duben 2002
NORME EUROPÉENNE	
EUROPÄISCHE NORM	

ICS 01.040.03; 03.220.01

Doprava - Logistika a služby - Veřejná přeprava osob - Definice jakosti
služby, cíle a měření

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

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

Tato evropská norma byla schválena CEN 30. prosince 2001.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací dát status národní normy.

Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Lucemburska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarska.

CEN

Evropský výbor pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation

Europäisches Komitee für Normung

Řídicí centrum: rue de Stassart 36, B-1050 Brusel

© 2002 CEN. Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmkoli prostředky

Ref.

Č. EN 13816:2002 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

.....
..... 5

Úvod

.....
..... 6

1 Předmět
normy

.....
..... 7

2 Termíny a
definice

.....
..... 7

3
Metodika

.....
..... 8

3.1 Smyčka
jakosti

.....
..... 8

3.2 Kritéria
jakosti

.....
..... 9

4	Požadavky na jakost služby	10
4.1	Dodržení	10
4.2	Management jakosti	10
4.3	Definice jakosti služby	11
4.4	Měření jakosti služby	11
5	Doporučení	11
5.1	Vazba mezi zúčastněnými stranami	11
5.2	Přidělení odpovědností	11
5.3	Jiné nástroje managementu jakosti	12
Příloha A	(informativní) Kritéria jakosti	13
Příloha B	(informativní) Slovník termínů souvisejících s veřejnou dopravou osob	16
Příloha C	(informativní) Průvodní poznámky ohledně měření spokojenosti a provedení	19

Předmluva

Tento dokument EN 13816 byl připraven CEN/TC 320 „Doprava - Logistika a služby“, jejíž sekretariát zajišťuje DS.

Této evropské normě je nutno nejpozději do října 2002 dát status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, je nutno zrušit nejpozději do října 2002.

Některé části byly připraveny ve spolupráci s experty z projektu QUATTRO, podporovaného Evropskou unií v rámci čtvrtého programu dopravy RTD.

Přílohy A, B a C jsou informativní.

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irsko, Island, Itálie, Lucembursko, Malta, Německo, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojeného království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Úvod

Hlavním účelem této normy je podpořit přístup jakosti do činností veřejné dopravy a soustředit zájem na potřeby a očekávání zákazníků pomocí specifikace postupů jako jsou:

- věnování pozornosti odpovědnosti stran v posuzovaných záležitostech;
- vedení odpovídajících a dobře zdůvodněných rozhodnutí, zejména s ohledem na přidělení odpovědnosti;
- umožnění zákazníkům a jiným spolehlivě srovnávat jakost služby s jinými dodavateli;
- přispívání k uskutečnění procesu průběžného zlepšení.

Požadavky této normy jsou takovými jednotkami, že neohledě na to, zda jsou velké nebo malé, může jejich přijetí a užívání přinést příslušný užitek.

Přijetí této evropské normy může být vhodné pro:

- 1) *Služby veřejné přepravy osob, u kterých jednotlivý provozovatel nese odpovědnost za všechny hlavní kritéria jakosti, nebo kde se dvě i více stran podílí na odpovědnosti v souladu se smlouvou*

Požadavky uvedené v kapitole 4 dovolí plný soulad s touto normou. Vyhovění bude pomáhat poskytovatelům služby v zajištění veřejné přepravy osob ještě těsněji s očekáváním od zákazníků.

Navíc, opatření jsou provedena pro používané prvky z podrobné definice jakosti ve veřejné přepravě osob, prezentované jako seznam kritérií jakosti (příloha A).

Přínosem při dodržení této normy bude zlepšená schopnost rozvržení dostupných zdrojů k úkolům, které nejpravděpodobněji uspokojí zákazníka a vytvoří příjem (tržbu) u poskytovatele služby.

Norma zahrnuje doporučení pro preferovanou formu a obsah smluv pojednávajících o jakosti mezi stranami dělícími se o odpovědnost v systému veřejné přepravy osob (public passenger transport PPT) a vyzývá k nabídce. Doporučení obsahují vodítko pro rozvržení odpovědnosti pro důležité parametry jakosti.

Norma také obsahuje doporučení pro měření jakosti služby.

2) Úřady ve stavu nabídky/kontraktu požadující, aby služba byla provedena v souladu s touto normou

Ve stavu nabídky je dodatečný užitek odvozen od aplikace této normy:

Nabízející si bude jistý, že všechna nesespecificky zmíněná kritéria jakosti v dokumentu nabídky nebudou v jeho odpovědnosti ve vztahu k národní nebo evropské legislativě, a že proto nebude potřebovat případný přídavek k jeho nabídce, aby pokryl předpokládanou odpovědnost, která může být předmětem národní nebo místní tradice.

Nabízející bude schopen snadněji porozumět co se po něm požaduje, jako výsledek použití normalizovaných termínů uvedených v seznamu kritérií jakosti (příloha A) a definovaných ve slovníku (příloha B).

Dále se doporučuje, aby dokument nabídky, který požaduje, aby prováděná služba byla v souladu s touto normou, také obsahoval požadavky na úroveň jakosti.

Strana 7

1 Předmět normy

Tato evropská norma specifikuje požadavky na definování, cíle a měření služeb ve veřejné přepravě osob (PPT) a zavádí vodítko pro výběr metod měření.

Je určena pro použití poskytovatelům služeb při prezentaci a monitorování jejich služeb, ale také se doporučuje pro použití úřadům a agenturám odpovědným za zajištění služeb PPT při přípravě nabídky.

Její použití prosazuje očekávání zákazníka a vnímá jakost jako životaschopné, měřitelné a říditelné parametry.

Připouští se, že jednotlivec nebo společnost, nebo dvě či více stran, které spolupracují a dělí se o odpovědnost za zajištění služeb PPT (např. úřad a provozovatel) mohou v praxi usilovat o vyhovění této normě. Nicméně v pozdější situaci se rozhodně doporučuje, aby vztah mezi dvěma stranami byl ovládán formální smlouvou (5.2).

Důležité je poznamenat, že to je služba, nikoliv poskytovatel služby, kdo má vyhovovat této normě.

Příloha A stanoví obsáhlý seznam kritérií jakosti.

Příloha B poskytuje slovník termínů.

Příloha C pojednává o aspektech provádění měření.

Norma je určena pro použití ve službách PPT, jak jsou definovány ve 2.1, ale nezahrnuje jiné dopravní služby (např. nájem dopravního prostředku na určitou cestu nebo dobu a systémy taxi).

-- Vynechaný text --