

2006

Veřejná přeprava osob - Základní požadavky
a doporučení pro systémy hodnocení kvality
poskytované služby

ČSN
EN 15140

76 2011

Public passenger transport - Basic requirement 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

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

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 15140:2006. Překlad byl zajištěn Českým normalizačním institutem. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 15140:2006. It was translated by Czech Standards Institute. It has the same status as the official version.



Národní předmluva

Informace o citovaných normativních dokumentech

EN 13816:2002 zavedena v ČSN EN 13816:2003 (26 9389) Doprava - Logistika a služby - Veřejná přeprava osob - Definice jakosti služby, cíle a měření

Upozornění na národní poznámky

Do normy byly k Úvodu a k obrázku 1 doplněny informativní národní poznámky.

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Marcel Kraus, IČ 71485741

Pracovník Českého normalizačního institutu: Jan ©krdle

Strana 3

EVROPSKÁ NORMA	EN 15140
EUROPEAN STANDARD	
NORME EUROPÉENNE	
EUROPÄISCHE NORM	Duben 2006

ICS 03.220.01

Veřejná přeprava osob - Základní požadavky a doporučení pro systémy hodnocení kvality poskytované služby
Public passenger transport - Basic requirement and recommendations for systems that measure delivered service

Transport public de voyageurs - Exigences fondamentales et recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité réalisée	Öffentlicher Personennahverkehr - Grundlegende Anforderungen und Empfehlungen für Systeme zur Messung der erbrachten Dienstleistungsqualität
---	--

Tato evropská norma byla schválena CEN 2006-03-16.

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, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, 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

© 2006 CEN Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky

Ref. č. EN 15140:2006 E

jsou celosvětově vyhrazena národním členům CEN.

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

..... 5

1 Předmět normy a rozsah
použití..... 7

2 Citované normativní
dokumenty..... 7

3 Termíny a
definice..... 7

4
Požadavky

..... 8

5
Doporučení

..... 9

Příloha A (informativní)

Příklady.....
11

Strana 5

Předmluva

Oznámení o schválení

Tato evropská norma (EN 15140:2006) byla připravena technickou komisí CEN/TC 320 „Doprava - logistika a služby“, jejíž sekretariát zajišťuje DS.

Této evropské normě musí být nejpozději do října 2006 udělen status národní normy, a to buď vydáním identického textu nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu musí být zrušeny nejpozději do října 2006.

Podle vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

-- Vynechaný text --