

# Qualität im öffentlichen Personennahverkehr DIN EN 13816



Mit einer Zertifizierung nach **DIN EN 13816** dokumentieren Sie als Verkehrsunternehmen im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) optimal die Qualität Ihrer Verkehrsleistungen.

## Ziel der DIN EN 13816 Zertifizierung

Mit Hilfe einer Zertifizierung gemäß der europäischen Norm DIN EN 13816 haben Verkehrsunternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs die Möglichkeit, die Qualität ihrer Dienstleistungen und Produkte gegenüber ihren Kunden und Partnern zu belegen.

Anhand verschiedener definierter Qualitätskriterien prüfen unsere erfahrenen Experten, ob Ihre Leistungen den Anforderungen und Bedürfnissen Ihrer Kunden entsprechen. Die DIN EN 13816 dient damit als Maßstab für die Servicequalität.

## Das bietet Ihnen DEKRA

Die Zertifizierung durch unsere Experten macht es Ihnen möglich, die Anforderungen Ihrer Kunden an die Qualität Ihres Services optimal zu erfüllen. Dadurch erhöhen Sie sowohl das Vertrauen als auch die Zufriedenheit mit Ihren angebotenen Leistungen. Durch die dokumentierte Qualität stärken Sie zudem Ihr Unternehmensimage erheblich und sind so in der Lage, sich im Wettbewerb besser zu behaupten.

Vertrauen Sie dabei ganz auf unsere Erfahrungen und unser Know-how – wir sind der richtige Partner an Ihrer Seite.

## Die Qualitätskriterien der DIN EN 13816

Unsere Experten überprüfen die Servicequalität Ihrer Verkehrsleistungen anhand verschiedenster definierter Qualitätskriterien. Mit deren Hilfe ist es möglich, die Qualität entsprechend der Anforderungen und Bedürfnisse Ihrer Kunden zu messen und zu bewerten. Im Rahmen der Zertifizierung nach DIN EN 13816 überprüfen unsere Experten jedes einzelne Kriterium mithilfe verschiedener Vorgehensweisen wie beispielsweise Kundenbefragungen, direkte Messungen oder mithilfe von Testkunden.

Folgende Kriterien werden untersucht:

- Verfügbarkeit
- Zugänglichkeit
- Information
- Zeit
- Kundenbetreuung
- Komfort
- Sicherheit
- Umwelteinflüsse



**Sie möchten mehr zur Zertifizierung gemäß DIN EN 13816 erfahren? Sprechen Sie unsere Experten an!**

### Weitere Leistungen, von denen Sie profitieren

Sie haben ebenfalls die Möglichkeit, weitere Zertifizierungen durch unsere erfahrenen Experten durchführen zu lassen wie z. B. nach **ISO 9001**, **ISO/TS 22163 Zertifizierung** und **ISO 14001** sowie deren Kombinationen. Über 40 Akkreditierungen beinhaltet unser Portfolio! Darüber hinaus bietet Ihnen die DEKRA Gruppe rund um das Thema Sicherheit:

- **Bewertungen zur Einhaltung eigener Regeln**
- **Trainings und Schulungen**
- **Personen-Zertifizierungen**
- **Produktprüfungen und Zertifizierungen**

### Ausgezeichnet – das DEKRA Siegel



Setzen Sie ein Ausrufezeichen für höchste Qualität und Zuverlässigkeit – branchenübergreifend und international. Das **DEKRA Siegel** leistet beste Dienste als Imagerträger, Marketinginstrument und um sich vom Wettbewerb abzuheben. So zeigen Sie Ihren Kunden und Geschäftspartnern, dass Leistung bei Ihnen ihr Geld wert ist. Wir unterstützen Sie gerne dabei.

DEKRA Certification GmbH

Handwerkstraße 15

70565 Stuttgart

Telefon +49.711.7861-2566

Telefax +49.711.7861-2615

Mail [certification.de@dekra.com](mailto:certification.de@dekra.com)

Web [www.dekra.de/audits/](http://www.dekra.de/audits/)