

# DIN/DKE – ROADMAP

## DEUTSCHE NORMUNGSROADMAP **DIENSTLEISTUNGEN**

Version 1



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Herausgeber

Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen  
im

DIN e. V.

Am DIN-Platz  
Burggrafenstraße 6  
10787 Berlin  
Telefon: +49 30 2601-0  
Telfax: +49 30 2601-42195  
E-Mail: [kdl@din.de](mailto:kdl@din.de)  
Internet: [www.din.de](http://www.din.de)

Stand: Januar 2015

1	Kurzfassung .....	7
1.1	Motivation und Ziel einer nationalen Normungsroadmap zur Dienstleistungsnormung .....	8
1.2	Anwendungsbereich .....	9
2	Ausgangssituation .....	10
2.1	Wirtschaftliche Bedeutung des Dienstleistungssektors .....	10
2.2	Die Bedeutung von Normen und Standards .....	11
2.3	Normung und Standardisierung im europäischen Kontext .....	13
3	Nationales Vorgehen zur Dienstleistungsnormung .....	15
3.1	Besonderheiten bei der Normung und Standardisierung von Dienstleistungen .....	15
3.2	Anforderungen an den Normungsprozess von Dienstleistungen .....	16
3.3	Akteure in der Normung und Standardisierung von Dienstleistungen .....	17
3.4	Forschungsbezogene Aktivitäten .....	20
4	Struktur des Dienstleistungssektors .....	22
4.1	Allgemeines .....	22
4.2	Bildungsdienstleistungen .....	23
4.3	Business Services .....	23
4.4	Dienstleistungen der freien Berufe .....	24
4.5	Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen .....	26
4.6	Finanzdienstleistungen .....	26
4.7	Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen .....	27
4.8	Gesundheitsdienstleistungen .....	28
4.9	Handelsdienstleistungen .....	28
4.10	Handwerksdienstleistungen .....	29
4.11	Immobilienwirtschaftsdienstleistungen .....	31
4.12	Informationstechnologiedienstleistungen .....	31
4.13	Logistik- und Verkehrsdienstleistungen .....	32
4.14	Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen .....	33
4.15	Soziale Dienstleistungen .....	37
4.16	Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen .....	38
4.17	Technische Dienstleistungen .....	39
4.18	Tourismusedienstleistungen .....	39
4.19	Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen .....	40
5	Potentiale der Normung für Dienstleistungen .....	42
6	Empfehlungen für die Dienstleistungsnormung .....	44
6.1	Allgemeine Empfehlungen (Grenzen und Potentiale) .....	44

6.2	Einschätzungen zu den Dienstleistungsbereichen. . . . .	47
6.2.1	Einschätzung des DIN-Verbraucherrates . . . . .	48
6.2.2	Bildungsdienstleistungen . . . . .	48
6.2.3	Business Services. . . . .	50
6.2.4	Dienstleistungen der freien Berufe . . . . .	51
6.2.5	Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen . . . . .	52
6.2.6	Finanzdienstleistungen. . . . .	53
6.2.7	Dienstleistungen für Forschung und Entwicklung . . . . .	54
6.2.8	Gesundheitsdienstleistungen. . . . .	54
6.2.9	Handelsdienstleistungen. . . . .	56
6.2.10	Handwerksdienstleistungen . . . . .	57
6.2.11	Immobilienwirtschaftsdienstleistungen. . . . .	58
6.2.12	Informationstechnologiedienstleistungen . . . . .	58
6.2.13	Logistik- und Verkehrsdienstleistungen . . . . .	58
6.2.14	Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungs-dienstleistungen . . . . .	58
6.2.15	Soziale Dienstleistungen . . . . .	59
6.2.16	Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen. . . . .	60
6.2.17	Technische Dienstleistungen . . . . .	60
6.2.18	Tourismusdienstleistungen . . . . .	63
6.2.19	Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen . . . . .	64
6.3	Empfehlungen für Forschung und Entwicklung . . . . .	66
6.4	Weiterführung und Umsetzung der Normungsroadmap. . . . .	67
7	<b>Literatur</b> . . . . .	68
	<b>Anhang</b> . . . . .	69
A.1	Begriffe. . . . .	69
A.2	Struktur der Normungs- und Standardisierungslandschaft . . . . .	69
A.3	Hintergrundinformationen zu den Dienstleistungsfeldern . . . . .	73
A.3.1	Allgemeines. . . . .	73
A.3.2	Dienstleistungsfelder . . . . .	74
A.3.2.1	Bildungsdienstleistungen . . . . .	74
A.3.2.1.1	Verbände . . . . .	74
A.3.2.1.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	76
A.3.2.1.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	77
A.3.2.2	Business Services. . . . .	78
A.3.2.2.1	Unternehmen und Verbände . . . . .	78
A.3.2.2.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	79
A.3.2.2.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	81
A.3.2.3	Dienstleistungen der freien Berufe . . . . .	86
A.3.2.3.1	Verbände . . . . .	86
A.3.2.3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	88

A.3.2.3.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	94
A.3.2.4	Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen . . . . .	107
A.3.2.4.1	Verbände . . . . .	107
A.3.2.4.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	116
A.3.2.4.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	116
A.3.2.5	Finanzdienstleistungen . . . . .	117
A.3.2.5.1	Verbände . . . . .	117
A.3.2.5.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	117
A.3.2.5.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	118
A.3.2.6	Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen . . . . .	119
A.3.2.6.1	Verbände . . . . .	119
A.3.2.6.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	120
A.3.2.6.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	120
A.3.2.7	Gesundheitsdienstleistungen . . . . .	121
A.3.2.7.1	Verbände . . . . .	121
A.3.2.7.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	128
A.3.2.7.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	130
A.3.2.8	Handelsdienstleistungen . . . . .	131
A.3.2.8.1	Verbände . . . . .	131
A.3.2.8.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	133
A.3.2.8.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	134
A.3.2.9	Handwerksdienstleistungen . . . . .	134
A.3.2.9.1	Verbände . . . . .	134
A.3.2.9.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	135
A.3.2.9.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	138
A.3.2.10	Immobilienwirtschaftsdienstleistungen . . . . .	139
A.3.2.10.1	Verbände . . . . .	139
A.3.2.10.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	140
A.3.2.10.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	140
A.3.2.11	Informationstechnologiedienstleistungen . . . . .	141
A.3.2.11.1	Verbände . . . . .	141
A.3.2.11.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	141
A.3.2.11.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	142
A.3.2.12	Logistik- und Verkehrsdienstleistungen . . . . .	144
A.3.2.12.1	Verbände . . . . .	144
A.3.2.12.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	145
A.3.2.12.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	146
A.3.2.13	Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen . . . . .	151
A.3.2.13.1	Verbände . . . . .	151
A.3.2.13.2	Gesetzliche Rahmenbedingungen . . . . .	152
A.3.2.13.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	152

A.3.2.14	Soziale Dienstleistungen . . . . .	154
A.3.2.14.1	Verbände . . . . .	154
A.3.2.14.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	162
A.3.2.14.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	163
A.3.2.15	Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen . . . . .	164
A.3.2.15.1	Verbände . . . . .	164
A.3.2.15.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	165
A.3.2.15.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	167
A.3.2.16	Technische Dienstleistungen . . . . .	168
A.3.2.16.1	Verbände . . . . .	168
A.3.2.16.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	169
A.3.2.16.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	170
A.3.2.17	Tourismusdienstleistungen . . . . .	178
A.3.2.17.1	Verbände . . . . .	178
A.3.2.17.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	178
A.3.2.17.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	179
A.3.2.18	Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen . . . . .	180
A.3.2.18.1	Verbände . . . . .	180
A.3.2.18.2	Rechtliche Rahmenbedingungen . . . . .	181
A.3.2.18.3	Normen und Spezifikationen . . . . .	183

---

## BILDVERZEICHNIS

---

Abbildung 1:	Normen unterstützen die Kundenzufriedenheit im Hinblick auf Transparenz, Sicherheit und Qualität der Dienstleistung	12
Abbildung 2:	Strukturierung des Dienstleistungssektors in 18 Dienstleistungsfelder	22
Abbildung 3:	Arten von Vereinheitlichung	70
Abbildung 4:	Nationale, europäische und internationale Normungsebenen	71
Abbildung 5:	Normungsebenen und -produkte	72
Abbildung 6:	Zusammenstellung der Dienstleistungsnormen auf dem DIN-Dienstleistungsportal	73

---

# 1 KURZFASSUNG

Moderne Wirtschaftsnationen werden immer mehr von Dienstleistungen geprägt. Sie tragen maßgeblich zur Sicherung ihrer Wettbewerbsfähigkeit bei. Nicht nur in einem gemeinsamen Binnenmarkt wie der Europäischen Union, auch im internationalen Austausch von Waren und Dienstleistungen sind deshalb gemeinsame Rahmenbedingungen wie Normen und Standards von wesentlicher Bedeutung. Denn gemeinsame Normen und Standards sorgen für den Abbau technischer Handelshemmnisse und unterstützen die Unternehmen dabei, neue Absatzmärkte zu erschließen. Im Dienstleistungsbereich können dies beispielsweise einheitliche Terminologien sein, die zu einer besseren Verständigung zwischen den Vertragspartnern beitragen, oder Beschreibungen von Prozessen, die eine Dienstleistung transparent und vergleichbar machen. In geeigneten Bereichen können auch Qualifikationsanforderungen standardisiert werden. Damit können Normen und Standards zu mehr Vertrauen und Qualität in der Dienstleister-Kunden-Beziehung beitragen.

Neben der Initiierung von Normungsprojekten durch die Stakeholder der Dienstleistungswirtschaft hat auch die Europäische Kommission ein Interesse an gemeinsamen Normen und Standards im Dienstleistungsbereich. Das zeigt sich insbesondere in der Einbindung von Dienstleistungen in den Anwendungsbereich der Europäischen Normungsverordnung 1025/2012. Die deutsche nationale Normungsroadmap Dienstleistungen, die unter breiter Einbeziehung der interessierten Kreise erarbeitet wurde, gibt deshalb eine Einschätzung zur nationalen Bedeutung von Normen und Standards für den Dienstleistungsbereich.

Oberste Priorität bei der Erarbeitung von Normungsprojekten muss danach die Feststellung der Marktrelevanz und daraus resultierend der Mehrwert der Norm für die Dienstleistungswirtschaft sein. Eine breite Akzeptanz von nationalen wie europäischen Normen und Standards kann nur dann erzielt werden, wenn die interessierten Kreise bestmöglich in die Normungsarbeit einbezogen werden und geltende nationale und europäische Rechtsrahmen unabdingbar berücksichtigt werden. Denn die Vorgaben und rechtlichen Rahmenbedingungen in den einzelnen europäischen Mitgliedstaaten variieren in Bezug auf Dienstleistungen stark. Dies gilt gleichermaßen für Normungsprojekte, die von den Akteuren der Wirtschaft initiiert werden, als auch für Normungsarbeiten, die im Rahmen eines Mandats der Europäischen Kommission erfolgen.

Insbesondere die Heterogenität des Dienstleistungssektors stellt hohe Anforderungen an eine gemeinsame nationale Positionierung zur Dienstleistungsnormung. Ein Resultat der nationalen Normungsroadmap Dienstleistungen ist deshalb die Strukturierung des Dienstleistungssektors in achtzehn Dienstleistungsfelder. Diese Dienstleistungsfelder werden näher beschrieben und mit den dazugehörigen Wirtschaftszweigen der nationalen Wirtschaftszweigklassifikation des Statistischen Bundesamtes unterlegt. Diese Einteilung erlaubt es auch, neben den allgemeinen Handlungsempfehlungen zur Normung und Standardisierung im Dienstleistungssektor, konkretere Handlungsempfehlungen für jedes einzelne Dienstleistungsfeld zu geben. Die allgemeinen Handlungsempfehlungen heben die Wichtigkeit von Terminologienormen als Basis für branchenübergreifende, aber spezifische Dienstleistungsnormen hervor. Auch die Herausforderung unterschiedlicher rechtlicher Rahmenbedingungen für die europäische Dienstleistungsnormung

und Abgrenzungsfragen zwischen Dienstleistungsnormen und Managementsystemnormen werden angesprochen.

Darüber hinaus zeigen die interessierten Kreise in branchenspezifischen Einschätzungen die Potentiale und Grenzen für Dienstleistungsnormen und -standards auf. Sie erläutern deren strategische Bedeutung und in welchen konkreten Anwendungsbereichen diese einen Nutzen bringen können. Demnach liegt ein wesentlicher Fokus auf dem Dienstleistungsergebnis und den Leistungsmerkmalen. Potential bietet weiterhin die Beschreibung von Prozessen und Schnittstellen. Einzelne Branchen können dadurch von einer Imageverbesserung und einem festgelegten Qualitätsniveau profitieren; Verbraucher erfahren durch Normen und Standards mehr Transparenz und Vergleichbarkeit. Zudem können die Sicherheit und die Qualität der Dienstleistungen durch Normen gesteigert werden (siehe Abbildung 1: „Normen unterstützen die Kundenzufriedenheit im Hinblick auf Transparenz, Sicherheit und Qualität der Dienstleistung“).

An Grenzen stößt Dienstleistungsnormung und -standardisierung häufig dann, wenn es um die Definition von Qualifikation, Kompetenz und Ausbildung geht, denn gerade in Deutschland gibt es neben den Grundsätzen des Berufsbildungsgesetzes eine Vielzahl von Regelungen und gesetzlichen Rahmenbedingungen vor allem in den Bereichen Gesundheit, Soziales und der Bildung.

Eine ausführliche Übersicht der relevanten Akteure der einzelnen Dienstleistungsfelder im Anhang wird verbunden mit einem neu eingerichteten Online-Dienstleistungsportal auf den Internetseiten von DIN ([www.dienstleistungen.din.de](http://www.dienstleistungen.din.de)) und soll allen Interessierten weiterführende Informationen zum Thema und einen Überblick über den aktuellen Normenbestand in den verschiedenen Dienstleistungsfeldern geben.

## 1.1 Motivation und Ziel einer nationalen Normungsroadmap zur Dienstleistungsnormung

Das vorliegende Dokument soll einen Überblick über den Status quo im Bereich der Normung und Standardisierung von Dienstleistungen geben und eine Strategie entwerfen, ob und gegebenenfalls wie Dienstleistungsnormung und -standardisierung erfolgreich weiterentwickelt werden und neben den bestehenden nationalen Regelungen und gesetzlichen Vorschriften einen relevanten Zusatznutzen erzeugen können.

Die deutsche Roadmap für Normung und Standardisierung von Dienstleistungen (im Folgenden „Normungsroadmap“) soll Potentiale und Grenzen der Normung und Standardisierung für Dienstleistungen aufzeigen und vorrangig zu bearbeitende Normungsfelder mit strategischer Bedeutung für die deutsche Dienstleistungswirtschaft auch im Kontext des europäischen Dienstleistungsmarktes identifizieren. Die Normungsroadmap ist kontinuierlich, unter Beteiligung der interessierten Kreise, fortzuentwickeln.



Die Normungsroadmap enthält weiterhin Bewertungskriterien sowie allgemeine Handlungsempfehlungen und verschiedene Einschätzungen von einzelnen Organisationen zu den jeweiligen Dienstleistungsbereichen, um strategisch wichtige Themen besser erkennen und besetzen zu können. Dies kann auch bedeuten, dass in einzelnen Bereichen kein Handlungsbedarf gesehen wird. Ergänzend bietet dieses Dokument eine Übersicht über bereits bestehende Normen und Standards für Dienstleistungen, Strukturdaten, potentielle Handlungsfelder, Kooperationen und Verbände, einen Auszug zu rechtlichen Rahmenbedingungen und strategische Empfehlungen für Zukunftsfelder der Dienstleistungsnormung.

Die Normungsroadmap stellt darüber hinaus einen aktiven Beitrag Deutschlands zur europäischen Diskussion in Bezug auf den weiteren Ausbau des europäischen Dienstleistungsmarktes sowie die Beseitigung von Handelshemmnissen durch Normen und Standards dar. Sie nimmt dabei auch legislative Entscheidungen in den Blick, die Auswirkungen auf den Bereich der Dienstleistungsnormung haben, wie die Dienstleistungsrichtlinie, das europäische Normungspaket oder etwa die Verbraucherrechte-Richtlinie<sup>1</sup>. Zugleich soll sie Orientierung für die Normungsarbeit auf europäischer Ebene bei CEN und CENELEC geben.

## 1.2 Anwendungsbereich

Die Normungsroadmap betrachtet den gesamten Dienstleistungsbereich. Es wird dargestellt, welche Effekte die Normung für bestimmte Wirtschaftszweige haben kann und wie diese genutzt werden können. Als Ergebnis werden allgemeine Handlungsempfehlungen und spezifische Einschätzungen einzelner Organisationen aufgezeigt, die die Besonderheiten der einzelnen Dienstleistungen berücksichtigen.

---

<sup>1</sup> Verbraucherrechte-Richtlinie (RL 2011/83/EU)

# 2 AUSGANGSSITUATION

## 2.1 Wirtschaftliche Bedeutung des Dienstleistungssektors

Die weltweit zunehmende Nachfrage nach Dienstleistungen eröffnet für Gesellschaft und Unternehmen neue Chancen. Dienstleistungen prägen moderne Wirtschaftsnationen und tragen maßgeblich zur Sicherung ihrer Wettbewerbsfähigkeit bei. Der Dienstleistungssektor leistet heute mit rund 70 Prozent einen bedeutenden Beitrag zur deutschen Bruttowertschöpfung. Drei von vier Erwerbstätigen in Deutschland arbeiten im Dienstleistungssektor. Gut 80 Prozent aller Unternehmen in Deutschland sind Dienstleistungsunternehmen.

Aufgrund seiner breiten Ausrichtung ist der Dienstleistungssektor sehr heterogen. Die größten Branchen sind hierbei öffentliche Dienstleistungen, Immobiliendienstleistungen, unternehmensnahe Dienstleistungen sowie der Handel.<sup>2</sup> Der Dienstleistungssektor bildet alle Unternehmensgrößen ab. Großunternehmen finden sich überwiegend im Finanz- und Versicherungsgewerbe, im Handel, im Verkehrssektor und im Gesundheitswesen. Mittlere Unternehmen kommen häufig in der Logistikbranche, gefolgt vom Handel und den vom öffentlichen Sektor geprägten Bereichen Erziehung und Unterricht sowie Gesundheits- und Sozialwesen vor.

Insgesamt ist der Dienstleistungssektor eher kleinbetrieblich und mittelständisch mit stärkerer Fokussierung auf lokale Märkte ausgerichtet. Ein deutsches Dienstleistungsunternehmen beschäftigt im Durchschnitt weniger als 10 Mitarbeiter. Ein Industrieunternehmen ist dagegen im Schnitt gut viermal so groß. Neun von 10 Dienstleistungsunternehmen sind Kleinbetriebe mit weniger als 10 Mitarbeitern.

Ein wichtiger Zukunftstrend ist die wachsende Verzahnung von Industrieprodukten und innovativen Dienstleistungen. Der Wirtschaftsstandort Deutschland ist ohne Dienstleistungen kaum noch denkbar. Denn die Sachgüterproduktion ist immer stärker mit Dienstleistungen verzahnt. Wo ein modernes Industrieprodukt vom Fließband fährt, hat eine lange Reihe von Dienstleistungen zu seiner Entstehung beigetragen, von der mechanischen Wartung der Produktionsmittel bis zur Softwareunterstützung. Wird es dann an den Endkunden verkauft, kommen noch deutlich mehr Leistungen hinzu, die der Produktion nachgelagert sind, etwa Marketing, Finanzierung, Logistik und Reparatur. Dienstleistungen ermöglichen die individuelle Anpassung klassischer Sachgüter an Kundenwünsche, differenzieren in immer homogeneren Produktmärkten und erhöhen damit die internationale Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen. Der Wirtschaftsstandort Deutschland behauptet sich langfristig nur gemeinsam mit produktiven und wettbewerbsfähigen Dienstleistungsunternehmen. Dienstleistungen wie Beratung, Design und Planung stehen häufig am Beginn der Herstellung eines Produkts. Damit werden sie auch zu einem wichtigen Türöffner und Wegbegleiter für die Industrie auf fremden Märkten. Schulungen und Wartungen für komplexe Maschinen, Finanzierungsangebote und umfangreiche Serviceleistungen, fachgerechte Logistik- und Entsorgungsdienste gehören mittlerweile auch zum Angebotsspektrum von Indus-

---

<sup>2</sup> destatis, VGR 2011 (öff. Dienstleistungen 26 Prozent, Immobiliendienstleistungen rd. 17 Prozent, unternehmensnahe Dienstleistungen 15 Prozent, Handel 13 Prozent)

trieunternehmen. Um international konkurrenzfähig zu bleiben, bieten immer mehr Unternehmen neben reinen Warenlieferungen zunehmend integrierte Lösungen an.

Deutschlands Außenhandel mit Dienstleistungen ist in den letzten Jahren schneller gewachsen als der Warenhandel. Dazu haben vor allem die wissensintensiven Leistungen in den Bereichen EDV, Forschung und Entwicklung, Patente und Ingenieurleistungen beigetragen. Der Dienstleistungsexport macht heute etwa 15 Prozent des deutschen Gesamtexports aus. Mit 6,3 Prozent beim weltweiten Dienstleistungsexport liegt Deutschland an dritter Stelle.

Innovative, wettbewerbsfähige und qualitativ hochwertige Dienstleistungen sind auch im europäischen Binnenmarkt von großer Bedeutung. Etwa 70 Prozent der Bruttowertschöpfung werden im Dienstleistungssektor der EU27 erwirtschaftet. Mit einem Anteil von ebenfalls rund 70 Prozent aller Erwerbstätigen sind Dienstleistungen ein wichtiger Beschäftigungsfaktor in Europa. 25 Prozent des weltweiten Dienstleistungsexports entfallen auf die Europäische Union (EU27).

## 2.2 Die Bedeutung von Normen und Standards

Normen und Standards sind in vielen Bereichen bereits seit langem erfolgreich etabliert und in viele Prozesse integriert.

Als freiwilliges Instrument der Wirtschaft können Normen und Standards die Unternehmen dabei unterstützen, sich grenzüberschreitend im europäischen Binnenmarkt und international zu betätigen und neue Absatzmärkte zu erschließen. Gemeinsame Normen und Standards sorgen für den Abbau von Handelshemmnissen, unterstützen die Öffnung von Märkten und erhöhen damit die Wettbewerbsfähigkeit der Wirtschaft. Normen und Standards können dazu beitragen, Lösungen für die aktuellen Herausforderungen, wie die zunehmende Globalisierung und die zunehmende Technologiekonvergenz, zu finden. Sie definieren Qualitätsmaßstäbe und helfen bei der Suche nach bedarfsgerechten Angeboten. Damit tragen Normen und Standards zu mehr Kundenzufriedenheit durch z. B. Transparenz, Sicherheit und Qualität bei (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1:  
Normen unterstützen die Kundenzufriedenheit im Hinblick auf Transparenz, Sicherheit und Qualität der Dienstleistung

Kundenzufriedenheit		
Transparenz der Dienstleistung	Sicherheit der Dienstleistung	Qualität der Dienstleistung
<p>Beispiel: <b>DIN EN 14804:2005-09</b> Anbieter von Sprachreisen – Anforderungen</p> <p>Ziel: Transparente Kommunikation des Sprachreiseangebots gegenüber dem Kunden auf Grundlage von Qualitätsanforderungen an Sprachunterricht, Unterbringung, Betreuung und Freizeitprogramm sowie entsprechende Informationspflichten</p>	<p>Beispiel: <b>DIN 33961-1:2013-05</b> Fitness-Studio – Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb – Teil 1: Grundlegende Anforderungen</p> <p>Ziel: Festlegung von Mindestanforderungen hinsichtlich Sicherheit und Qualität der Studioausstattung und des Studio-managements sowie die Personalqualifikation der Trainer und verbraucherfreundliche Gestaltung des Kundenvertrages, Notfallmanagement, die Hygiene und Beleuchtung</p>	<p>Beispiel: <b>DIN EN 12522-1:1998-09</b> Umzugsdienste – Umzug für Privatpersonen – Teil 1: Festlegung von Dienstleistungen</p> <p>Ziel: Mindeststandards für die qualitativen und quantitativen Verfahrenswesen bzw. Merkmale einer Umzugsdienstleistung, u. a. Festlegung der allgemeinen Prinzipien der Vertragsbedingungen von Umzugsdienstleistern</p>

Normen und Standards bringen einen Nutzen für Dienstleister und Kunden, wenn Relevanz und Mehrwert eines Normungsprojektes oberste Priorität haben. Normen und Standards werden vorrangig von der Wirtschaft für die Wirtschaft entwickelt. Gerade auf europäischer Ebene rücken immer häufiger Nutzenaspekte in den Fokus, die von der deutschen Wirtschaft nicht immer geteilt werden.

Das DIN-Präsidium hat aus diesem Grund mit dem Beschluss 18/2013 eine erweiterte Definition der Marktrelevanz verfasst. Die Prüfung auf Marktrelevanz soll danach zwingend die Konsultation der von neuen Normungsvorhaben stark betroffenen Kreise vorsehen. Normung darf darüber hinaus nicht gesetzlichen Regelungen widersprechen. Normen können jedoch dazu dienen, gesetzliche Anforderungen zu konkretisieren. Der europäische und nationale Rechtsrahmen ist die Grundlage, auf der Normung aufbauen kann, und durch den sie auch begrenzt wird (siehe auch CEN Guide 15, 7.2.3, Beispiel Arbeitsschutz). Die Prüfung auf Marktrelevanz ist das zentrale Element, bevor ein Normungsvorhaben initiiert werden kann.

Der Grundsatz der Marktrelevanz gebietet es, dass Normen die Unternehmenswirklichkeit abbilden müssen. Daher ist eine bestmögliche Einbeziehung der stark betroffenen Kreise, d. h. Stakeholder, die das Normungsergebnis entweder direkt anwenden oder unmittelbar von

den Auswirkungen der Norm betroffen sind, in Normungsprozesse unabdingbar. Dabei muss Rücksicht auf die Situation kleinerer Unternehmen genommen werden. Im Hinblick auf den Zeit-, Personal- und Kostenaufwand ist es für sie meist eine Herausforderung, ihre Interessen in Normungsprojekte einzubringen. Vor allem auf europäischer oder gar internationaler Ebene sind ihre Einflussmöglichkeiten begrenzt. Im Rahmen ihrer Möglichkeiten können die Dach- und Fachverbände eine wichtige Rolle als Interessenvertreter für ihre Mitglieder übernehmen.

Es muss ein Anliegen der Normung bleiben, Zertifizierungen nicht als vorrangiges Normungsziel anzustreben sowie den Kosten- und den bürokratischen Aufwand der Unternehmen insgesamt möglichst gering zu halten.

## 2.3 Normung und Standardisierung im europäischen Kontext

Für einen Binnenmarkt wie der Europäischen Union, in dem die Staaten wirtschaftlich immer enger zusammenwachsen, ist es notwendig, dass die Unternehmen sich stärker grenzüberschreitend betätigen und neue Absatzmärkte erschließen. Dafür brauchen sie gemeinsame Rahmenbedingungen.

Die europäische Dienstleistungsrichtlinie stieß bereits im Jahr 2006 die Erarbeitung europäischer Normen als freiwillige Maßnahme zur Qualitätssicherung der Unternehmen an. 2012 wurde von der Europäischen Kommission die Binnenmarktakte **„12 Hebel zur Förderung von Wachstum und Vertrauen“** verabschiedet. **„Hebel Nummer 5: Dienstleistungen“** bildete die Grundlage für die Überarbeitung des europäischen Normungssystems. Die Europäische Normungsverordnung, welche im Januar 2013 in Kraft getreten ist, schließt nun auch Dienstleistungen explizit ein.

Es bedeutet, dass mit der Verordnung nun ein rechtlicher Rahmen besteht, auf dessen Grundlage die Europäische Kommission Mandate für die Erarbeitung von Europäischen Normen und Standards im Dienstleistungsbereich erteilen kann. Ziel der Kommission ist es, neue Impulse für grenzüberschreitende Dienstleistungsangebote und die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit kleiner und mittelständischer Dienstleister zu setzen. In ihrem jährlichen Arbeitsprogramm legt die Europäische Kommission die Schwerpunkte für die Normung fest. Dienstleistungen haben bereits einen festen Platz eingenommen.

Ein entsprechendes Mandat (M/517) zur Entwicklung von horizontalen (branchenübergreifenden) Dienstleistungsstandards hat die Kommission bereits auf den Weg gebracht. Ziel ist es, die europäische Standardisierungslandschaft zu analysieren und Vorschläge für branchenübergreifende Europäische Normen in bereits vordefinierten Bereichen, wie beispielsweise Grundanforderungen an die Kundeninformation, Vertragsgestaltung und Beschwerdemanagement, zu erarbeiten. Dies wird in Deutschland von Seiten der interessierten Kreise überwiegend kritisch gesehen, da solche Normen und Standards der Heterogenität und vertikalen Ausrichtung der Dienstleistungssektoren nicht gerecht werden.

Nicht nur die EU-Kommission, sondern auch die Wirtschaftsbeteiligten (Wirtschaft, Wissenschaft, Verbraucherorganisationen und andere relevante Organisationen) der Mitgliedsstaaten sehen in der Dienstleistungsnormung einen Nutzen. Insbesondere in Mitgliedsstaaten, wo noch keine legislativen oder normativen Regelungen geschaffen wurden, wird mittels der europäischen Normung und Standardisierung versucht, ein Mindestmaß zu erzielen. Diese Vorgehensweise kollidiert häufig mit strikteren, nationalen Rechtsetzungen anderer Mitgliedsstaaten, welche wiederum Rechtsunsicherheiten durch solche Normungsinitiativen befürchten.

Um die europäische Dienstleistungsnormung strategisch und inhaltlich zu planen sowie Potentiale zu identifizieren, wurde bei der europäischen Normungsorganisation CEN die **Strategic Advisory Group on Services** (SAGS/CEN/BT/WG 214) eingerichtet. Als zuständiges Gremium für die Diskussion und Bearbeitung von Querschnittsthemen in der Dienstleistungsnormung auf europäischer Ebene berät SAGS das technische Lenkungsgremium von CEN (BT) in Dienstleistungsfragen und fördert den Informationsaustausch zwischen CEN, wichtigen Interessengruppen und der Europäischen Kommission. Auch die Arbeiten zum EU-Mandat M/517 „Entwicklung horizontaler Dienstleistungsnormen“ werden von SAGS koordiniert.

Im Hinblick auf die Entwicklung von strategischen Instrumenten und Maßnahmen auf europäischer und ggf. internationaler Ebene sichert die Geschäftsstelle der KDL bei DIN den notwendigen Informationsfluss und arbeitet eng mit den interessierten Kreisen und Partnern auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene zusammen.

# 3 NATIONALES VORGEHEN ZUR DIENSTLEISTUNGSNORMUNG

## 3.1 Besonderheiten bei der Normung und Standardisierung von Dienstleistungen

Viele der bisher erarbeiteten Normen und Standards enthalten bereits Dienstleistungsanteile, wie beispielsweise im Bereich Installation, Errichtung und Wartung. Die Normung und Standardisierung der reinen Dienstleistung oder einzelner Dienstleistungsaspekte ohne Bezug zu einem Produkt sind im Vergleich dazu aber noch relativ gering ausgeprägt.

Die Normung und Standardisierung von Dienstleistungen unterscheiden sich in vielen Punkten von der Normung und Standardisierung materieller Güter. Dies ergibt sich insbesondere durch die unterschiedlichen Merkmale. So sind Dienstleistungen in der Regel immateriell. Sie sind häufig individuell und werden in enger Kundeninteraktion erbracht. Dienstleistungen finden sich in nahezu jedem Wirtschaftszweig. Jedes Dienstleistungsfeld weist dabei seine eigenen Markt- und Rahmenbedingungen auf.

Gerade bei der Normung und Standardisierung von Dienstleistungen ist es besonders wichtig, diese Aspekte in den Normungsstrukturen abzubilden, um die Bedarfe der einzelnen Branchen adäquat anzusprechen. Abschnitt 4 der Roadmap wird hierauf näher eingehen.

Normen und Standards im Dienstleistungsbereich sollen die Grundlage bilden für Verständigung zwischen Vertragspartnern in Bezug auf die Terminologie, transparente Dienstleistungsprozesse und, wo geeignet, für die Qualifikationsanforderungen. Auf dieser Grundlage setzen die individuelle Ausgestaltung der Dienstleistung und der Wettbewerb auf.

In Deutschland gibt es in verschiedenen Dienstleistungsfeldern eine hohe gesetzliche Regelungsdichte. Dienstleistungsnormen und -standards können hier ergänzend zu Gesetzen wirken, sie dürfen allerdings nicht im Widerspruch zu gesetzlichen Festlegungen stehen. Normen sind nicht geeignet, ein fundiertes, sozialpartnerschaftlich getragenes und hoheitliches System zu ersetzen. Legislative Vorgaben haben stets Vorrang gegenüber der freiwilligen Normung.

Dies ist vor allem im europäischen Kontext ein wichtiger Punkt, denn die Vorgaben und Rahmenbedingungen der einzelnen Mitgliedsländer variieren stark in Breite und Tiefe. Hier treten gerade die in Dienstleistungsnormen festgelegten Qualitätsanforderungen häufig in Konkurrenz zu den etablierten Qualitätsstandards des deutschen nationalen Berufsrechts. Dies führt bei Dienstleistern zu einer großen Verunsicherung.

Auf abweichende Regelungen in den einzelnen Ländern wird deshalb in der sogenannten A-Abweichung (siehe auch Abschnitt 8.1) und im nationalen Vorwort einer Norm hingewiesen. Dies kann bei der Übernahme Europäischer Normen dazu führen, dass diese nur in Teilen in Deutschland anwendbar sind, da für den betreffenden Normungsgegenstand gesetzliche Regelungen gelten.

## 3.2 Anforderungen an den Normungsprozess von Dienstleistungen

Bei der Bewertung von neuen Normungsprojekten muss der Nutzen für Wirtschaft und Verbraucher eine zentrale Rolle spielen. Eine Prüfung auf Marktrelevanz auf Grundlage der in DIN 820-4 festgelegten Kriterien und unter Einbeziehung der vom Normungsprojekt interessierten Kreise muss obligatorischer Bestandteil des Entscheidungsprozesses über die Annahme von Normungsprojekten sein.

Der gesamte Dienstleistungssektor wird durch kleine und mittlere sowie durch Kleinunternehmen geprägt. Unternehmen dieser Größenordnung haben nur geringe finanzielle Ressourcen, um sich direkt am Normungsprozess zu beteiligen. Daher kommt der anwenderorientierten Gestaltung und dem konkreten Zuschnitt auf die spezifischen Bedarfe der Anwender von Normen und Standards gerade im Dienstleistungsbereich eine hohe Bedeutung zu.

Die unternehmens- und praxisorientierte Ausgestaltung von Normen und Standards, die auch einen Mehrwert für die Anwender darstellen, kann nur mit einer angemessenen Beteiligung der interessierten Kreise erreicht werden. Es ist deshalb wichtig, ihnen eine adäquate und kostengünstige Beteiligung an der Normungsarbeit in ihrer Muttersprache zu ermöglichen. Voraussetzung dafür ist, dass am bewährten nationalen Delegationsprinzip im Rahmen der europäischen und internationalen Normung festgehalten wird.

Aufgrund der Breite des Dienstleistungssektors werden neue Normungsthemen häufig mehrere Normenausschüsse betreffen. Diese müssen frühzeitig informiert und in den Prozess eingebunden werden. Neue Normungsvorhaben müssen mit der nötigen Fachexpertise bewertet werden. Die interessierten Kreise müssen identifiziert und ggf. zur Einsetzung eines Arbeitsausschusses für die Mitarbeit gewonnen werden. Normungsprojekte zu produkt- und branchenspezifischen Dienstleistungen sollten durch die bereits bestehenden fachorientierten Normenausschüsse bei DIN bearbeitet werden, darüber hinaus sind geeignete thematische Strukturen innerhalb der dienstleistungsspezifischen Gremien von DIN zu schaffen.



### 3.3 Akteure in der Normung und Standardisierung von Dienstleistungen

#### Interessierte Kreise

Die zentralen Akteure in der Normungs- und Standardisierungsarbeit sind immer die interessierten Kreise, also die Experten aus Unternehmen und Organisationen. Auch in der Dienstleistungsnormung muss eine ausreichende Beteiligung von Unternehmen, relevanten Organisationen sowie anderen Fachleuten sichergestellt werden. Damit können bei den konkreten Projekten die praxisnahe Ausgestaltung und Anwendbarkeit von Normen und Standards und damit deren Akzeptanz erhöht werden. Als interessierte Kreise gelten Anwender, Arbeitsschutz, Gewerkschaften, öffentliche Hand, regelsetzende Institutionen, sonstige Nicht-Regierungsorganisationen, Umweltschutz, Verbraucherschutz, Wirtschaft (insbesondere KMU) sowie Wissenschaft und Forschung.

Die ausgewogene Abbildung der interessierten Kreise in den Normungs- und Standardisierungsgremien kann bei Dienstleistungen angesichts der Breite und Heterogenität des Bereichs sowie daraus folgend der zahlreichen Akteure eine besondere Herausforderung sein. Hinzu kommt die durchschnittlich geringere Unternehmensgröße, die es mittelständischen Dienstleistern erschwert, sich an der Normungs- und Standardisierungsarbeit zu beteiligen. Kleine und mittlere Unternehmen benötigen daher im besonderen Maße die Unterstützung ihrer Interessenvertretungen. Diese übernehmen für die Unternehmen beispielsweise eine wichtige Mittlerfunktion bei der Bündelung und Weiterleitung relevanter Informationen sowohl in Richtung der Normungsgremien als auch für die Unternehmen.

In den letzten Jahren sind bereits verschiedene Schritte unternommen worden, um eine bessere Einbeziehung der interessierten Kreise in die Normung insgesamt zu erreichen. So wurde beispielsweise die Kommission Mittelstand (KOMMIT) bei DIN eingerichtet. Die KOMMIT dient als Plattform zur Diskussion von KMU-Belangen in der Normung und als Beratungsgremium des DIN-Vorstands. Um den Zugang für die Unternehmen zum Normungsprozess zu erleichtern, wurde in den letzten Jahren eine Reihe neuer Angebote zur Erleichterung der Mitwirkung geschaffen. Dazu zählen die Einführung von „virtuellen Sitzungen“, z. B. Video- bzw. Web-Konferenzen. Dies spart Zeit und Kosten. Zur Erleichterung der Normenrecherche und des passgenauen Erwerbs von Normen stellt DIN die Inhaltsverzeichnisse von Normen kostenlos bereit. Auf dem Norm-Entwurfportal bei DIN können sich die Unternehmen kostenlos über neue Vorhaben informieren und die Normentwürfe kommentieren.

## DIN/DKE

DIN Deutsches Institut für Normung e. V. bietet allen Interessierten die Plattform zur Erarbeitung von Normen und Standards als Dienstleistung für Wirtschaft, Staat und Gesellschaft. DIN ist privatwirtschaftlich organisiert mit dem rechtlichen Status eines gemeinnützigen Vereins. Die DIN-Mitglieder sind Unternehmen, Verbände, Behörden, Verbraucher und andere Institutionen u. a. aus Industrie, Handel, Handwerk und Wissenschaft.

Die Aufgabe von DIN ist es, zum Nutzen der Allgemeinheit unter Wahrung des öffentlichen Interesses in geordneten und transparenten Verfahren die Normung und Standardisierung anzuregen, zu organisieren, zu steuern und zu moderieren. Aufgrund eines Vertrages mit der Bundesrepublik Deutschland ist DIN seit 1975 als nationale Normungsorganisation in den europäischen und internationalen Normungsorganisationen anerkannt.

Heute ist die Normungsarbeit bei DIN zu fast 90 Prozent europäisch und international ausgerichtet, wobei die Mitarbeiter von DIN den gesamten Prozess der nichtelektrotechnischen Normung auf nationaler Ebene organisieren und über die entsprechenden nationalen Gremien die deutsche Beteiligung auf europäischer und internationaler Ebene sicherstellen. DIN vertritt hierbei die Normungsinteressen Deutschlands als Mitglied im Europäischen Komitee für Normung (CEN) sowie als Mitglied in der Internationalen Organisation für Normung (ISO). Die DKE als Organ von DIN und des VDE vertritt die Interessen in der elektrotechnischen Normung (CENELEC und IEC).

Um der komplexen Situation des Bereichs Dienstleistungen gerecht zu werden, wurde 2009 bei DIN die Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) gegründet. Die KDL bündelt, systematisiert und koordiniert als zentrale Stelle die Normungs-, Standardisierungs- und forschungsbezogenen Aktivitäten bei DIN im Dienstleistungsbereich. Sie fungiert als zentraler Anlaufpunkt für Vertreter der interessierten Kreise und wirkt umgekehrt in die interessierten Kreise hinein. Darüber hinaus bildet die KDL das strategische Forum für deren Belange und Interessen hinsichtlich Normung und Standardisierung im Hinblick auf die gesamte Dienstleistungsbranche betreffende (horizontale), normungspolitische Themen bei DIN.

Im selben Jahr wurde der DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) als Nachfolger des Normenausschusses Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) gegründet. Er ist im Rahmen der nationalen, europäischen und internationalen Normung und Standardisierung zuständig für die fachliche Begleitung von Themen im Bereich unternehmensbezogener und personenbezogener Dienstleistungen. Der NADL führt zu diesem Zweck die Experten aus den interessierten Kreisen zusammen. Dazu sind aktuell drei Fachbereiche, die Wirtschaftsdienstleistungen, die Konsumentendienstleistungen und die Gesundheitsdienstleistungen, eingerichtet worden. Des Weiteren finden Dienstleistungsnormung und -standardisierung sachbezogen auch in anderen DIN-Normenausschüssen statt.

## Bundesregierung

Die Bundesregierung unterstützt mit ihrer Normungspolitik den Wettbewerb und fördert im Sinne der Hightech-Strategie die Markteinführung von innovativen Produkten und Dienstleistungen. In ihrem Normungspolitischen Konzept definiert sie die inhaltlichen Ziele, die sie mit Normung und Standardisierung erreichen will.

So soll die Entwicklung von Normen und Standards dazu beitragen, die Wettbewerbsfähigkeit Deutschlands als Wirtschafts- und Exportnation zu stärken, den nachhaltigen Umwelt- und Verbraucherschutz zu unterstützen, Innovationen und Forschungsergebnisse mit Hilfe der Normung besser umzusetzen und zu verbreiten und die Informations- und Beteiligungsmöglichkeiten der interessierten Kreise – insbesondere von KMU – zu verbessern.

Innerhalb der Bundesregierung ist das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) für die übergreifende Konzeption und Finanzierung von Normung und Standardisierung verantwortlich. Für die sektorspezifische Normung und deren Finanzierung sind wiederum die einzelnen Fachressorts zuständig; z. B. finanziert das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, Bau und Reaktorsicherheit (BMUB) seit mehr als 15 Jahren die Koordinierungsstelle Umweltschutz (KU).

DIN e. V. ist per Vertrag mit der Bundesrepublik Deutschland als die deutsche Normungsorganisation anerkannt. DIN vertritt die deutschen Interessen auf der Ebene europäischer und internationaler Normungsorganisationen. Für die gezielte Innovationsförderung mittels Normung und Standardisierung hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie die Förderprogramme „Innovation mit Normen und Standards“ (INS) und „Transfer von Forschungs- und Entwicklungsergebnissen durch Normung und Standardisierung“ (TNS) initiiert. Auf Initiative des BMWi und von DIN wurde 2008 die Kommission Mittelstand (KOMMIT) bei DIN gegründet mit dem Ziel, kleinen und mittelständischen Unternehmen den Zugang zu Normen, die Anwendung von Normen und die Beteiligung an der Normungsarbeit zu erleichtern.

Das Bundeswirtschaftsministerium unterstützt bilaterale Normungsk Kooperationen mit strategisch wichtigen Partnerländern, um (neue) Exportmärkte für die deutsche Wirtschaft zu öffnen. Unternehmen und Verbänden werden verschiedene Plattformen geboten, um ihre Interessen zu artikulieren und normungsbezogene Handelshemmnisse im internationalen Warenverkehr zu melden.

### 3.4 Forschungsbezogene Aktivitäten

Eine zentrale Entwicklung, welcher sich die Dienstleistungsbranche nicht entziehen kann, ist die zunehmende Digitalisierung der Gesellschaft und Wirtschaft. Dabei gewinnen zunehmend datenbasierte Dienstleistungen, d. h. Dienstleistungen, die auch über eine digitale Komponente verfügen, an Bedeutung. Unter dem Begriff Smart Services werden aktuell Entwicklungen in diesem Bereich diskutiert. Für den Bereich der Normung und Standardisierung bedeutet dies eine zusätzliche Berücksichtigung von digitalen Dienstleistungselementen, sogenannten Diensten. Zentrale Fragestellungen, welche es zukünftig zu erforschen gilt, reichen von der Entwicklung datenbasierter Dienstleistungen (insbesondere bezogen auf die Integration der Dienstekomponenten), über die (Ad-hoc-)Konfiguration von Dienstleistungssystemen mittels Plattformen bis hin zu neuen Formen der Einbindung des Kunden in die Dienstleistung, beispielsweise als Prosumer.

Weiterer Forschungsbedarf besteht in der Analyse bestehender und neu entstehender, dienstleistungsbasierter Geschäftsmodelle und der damit verbundenen Vertragsgestaltung. Ziel des Forschungsbedarfs ist es, eine unverschuldete Übervorteilung einzelner Partner zu vermeiden. So gewinnen beispielsweise ergebnis- oder verfügbarkeitsorientierte Leistungsversprechen zunehmend an Bedeutung im Bereich der technischen Dienstleistungen. Produzierende Unternehmen fordern zunehmend von ihren Dienstleistern die Übernahme von Ausfallrisiken durch die Sicherstellung einer vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit oder eines vertraglich vereinbarten Ergebnisses. Dabei besteht eine aktuelle Herausforderung darin, die Einflussgrößen, welche zu einer Reduktion der Verfügbarkeit oder des Ergebnisses führen können, zu differenzieren und vertraglich zu vereinbaren. Forschungsbedarf besteht in der Identifikation der den einzelnen Einflussgrößen zugrunde liegenden Ursache-Wirkungs-Beziehungen, um gemäß dem Verursacherprinzip eine gerechte Vertragsgestaltung sicherstellen zu können.

#### **Es finden sich verschiedene Studien, die das Thema Dienstleistungsnormung aufgreifen:**

- Exploiting the potential of Nordic internationalisation of services:  
The possibilities for Nordic service standardisation initiatives (2008)
- CHESSS – CEN Horizontal European Service Standardization Strategy (2008)
- Mapping services standardisation in Europe (2010)
- Study on the implementation of service standards and their impact on service providers and users (2012)
- A study on services certification linked to service standards at national level in Europe (2012)

## **Innovation mit Normen und Standards (INS)**

Die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages geförderte Initiative „Innovation mit Normen und Standards“ (INS) dient der Sensibilisierung der Wissenschaft, Wirtschaft und Politik für das Potential der Normung. Ziel ist eine schnellere Verbreitung von Ergebnissen aus Forschung und Entwicklung durch Normen und Standards in zukunftsweisenden Schlüsseltechnologien. Im Rahmen dieses Förderprogramms wurden mehrfach Themen zur Dienstleistungsstandardisierung bearbeitet.

### **So flossen die Ergebnisse aus der**

- INS-Basisuntersuchung „Dienstleistungen als Motor für Wachstum und Beschäftigung: Chancen der Dienstleistungsnormung erkennen und rechtzeitig nutzen“ [technologis group] in die Erstellung der Normungsroadmap Dienstleistungen mit ein.

### **Weitere wichtige INS-Projekte sind:**

- INS-Basisuntersuchung „Identifikation des Koordinierungsbedarfs im Bereich Dienstleistungsnormung und -standardisierung und Entwicklung einer Strategie zur Gestaltung der Koordinierungsaufgabe“ [FIR]
- Schnittstellen zwischen Dienstleistungsrecht und Normung; Ergebnis veröffentlicht als DIN SPEC (PAS) 77226 „Schnittstellen zwischen Dienstleistungsrecht und Normung – Leitfaden für die Normungsarbeit“
- Standards zu Servicekatalogen in der Leistungsbeziehung zwischen Service Providern und Dienstleistungsempfänger; Projektende 2014
- INS-Basisuntersuchung „Verwendung von Dienstleistungsnormen bei der Vergabe öffentlicher Aufträge“; Projektende 2015

# 4 STRUKTUR DES DIENSTLEISTUNGSSEKTORS

## 4.1 Allgemeines

Der Dienstleistungssektor ist sehr heterogen. Zur Erfassung und Darstellung wurde in einem Sonderausschuss des KDL-Fachbeirats (KDL-Fachbeirat-01 SO) ein Strukturierungsansatz gewählt, um eine Landkarte für die Dienstleistungswirtschaft zu erstellen. Hierzu wurde der Dienstleistungssektor in 18 Dienstleistungsfelder aufgeteilt. Diesen Dienstleistungsfeldern wurden wiederum die Wirtschaftszweigklassifikationen des Statistischen Bundesamtes von 2008 (WZ 2008) zugeordnet.

Die 18 Dienstleistungsfelder lauten wie folgt:

Abbildung 2:  
Strukturierung des Dienstleistungssektors in 18 Dienstleistungsfelder



Nachfolgend werden die 18 Dienstleistungsfelder näher erläutert.

## 4.2 Bildungsdienstleistungen

Im Dienstleistungsfeld „Bildungsdienstleistungen“ werden nach dem Ansatz des lebenslangen Lernens solche Dienstleistungen erfasst, die zur Gestaltung individueller Bildungsbiografien beitragen und damit die frühkindliche Bildung, Persönlichkeitsbildung, Eltern- und Familienbildung, kulturelle Bildung, Bildungsberatung, Schulbildung, berufliche Bildung, Übergangmanagement, Weiterbildung und Strukturentwicklung im Bildungssystem betreffen.

Dem Dienstleistungsfeld „Bildungsdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
85	Erziehung und Unterricht

## 4.3 Business Services

Business Services (unternehmensnahe Dienstleistungen) sind Dienstleistungen, die vorwiegend von Unternehmen nachgefragt werden – im Gegensatz zu Dienstleistungen, die primär auf den Bedarf der privaten Haushalte ausgerichtet sind.

Eine abschließende, trennscharfe Zuordnung aller Dienstleistungsangebote zu diesen beiden Nachfragebereichen ist allerdings nicht möglich, da viele Unternehmen sowohl Dienstleistungen für Kunden im Unternehmenssektor als auch für private Haushalte erbringen. So sind in der amtlichen Statistik unter dem Segment „unternehmensnahe Dienstleistungen“ vornehmlich jene Branchen zusammengefasst, die ihre Leistungen eindeutig in erster Linie für Unternehmen erbringen. Damit ist der größte Teil der von Unternehmen nachgefragten Serviceleistungen erfasst.<sup>3</sup>

Das Dienstleistungsfeld „Business Services“ umfasst u. a. freiberufliche Dienstleistungen, wie Rechts- und Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung sowie Unternehmensberatungs- und Übersetzungsdienstleistungen, Werbung und Marktforschung, Call Center, Arbeitsvermittlung, Zeitarbeit, Gebäudebetreuung inklusive Reinigung sowie Wach- und Sicherheitsdienstleistungen.

<sup>3</sup> IKB/BDI-Studie „Unternehmensnahe Dienstleistungen – wachstumsstark und beschäftigungsintensiv im Verbund mit der Industrie“ – August 2008

Dem Dienstleistungsfeld „Business Services“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
69	Rechts- und Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung
70	Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben; Unternehmensberatung
73	Werbung und Marktforschung
74	Sonstige freiberufliche, wissenschaftliche und technische Tätigkeiten a. n. g. (insbes. Übersetzung und Dolmetschen; Design)
75	Veterinärwesen
78	Vermittlung und Überlassung von Arbeitskräften
80	Wach- und Sicherheitsdienste sowie Detekteien
81	Gebäudebetreuung; Garten- und Landschaftsbau
82	Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen a. n. g.

#### 4.4 Dienstleistungen der freien Berufe

Die Dienstleistungen der freien Berufe werden in verschiedensten Wirtschaftsbereichen erbracht: Dazu zählen die freien heilkundlichen, die freien rechts-, steuer- und wirtschaftsberatern, die technischen und naturwissenschaftlichen sowie publizistisch und künstlerisch tätigen Freiberufler.

§ 1 Abs. 2 S. 1 Partnerschaftsgesellschaftsgesetz (PartGG) enthält folgende Legaldefinition der freien Berufe: „Die Freien Berufe haben im allgemeinen auf der Grundlage besonderer beruflicher Qualifikation oder schöpferischer Begabung die persönliche, eigenverantwortliche und fachlich unabhängige Erbringung von Dienstleistungen höherer Art im Interesse der Auftraggeber und der Allgemeinheit zum Inhalt.“ Auch die Richtlinie zur gegenseitigen Anerkennung von Berufsqualifikationen (2005/36/EG) enthält seit 2005 in Erwägungsgrund 43 erstmalig eine Legaldefinition auf europäischer Ebene: Freie Berufe werden danach „auf der Grundlage einschlägiger Berufsqualifikationen persönlich, in verantwortungsbewusster Weise und fachlich unabhängig von Personen ausgeübt, die für ihre Kunden und die Allgemeinheit geistige und planerische Dienstleistungen erbringen. Die Ausübung unterliegt möglicherweise in den Mitglied-



staaten in Übereinstimmung mit dem [EG-]Vertrag spezifischen gesetzlichen Beschränkungen nach Maßgabe des innerstaatlichen Rechts und des in diesem Rahmen von der jeweiligen Berufsvertretung autonom gesetzten Rechts, das die Professionalität, die Dienstleistungsqualität und die Vertraulichkeit der Beziehungen zu den Kunden gewährleistet und fortentwickelt.“ Die Richtlinie greift damit die einschlägige Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs auf (EuGH, Rechtssache Adam, Az. C-267/99).

Dienstleistungen der freien Berufe ist ein Querschnittsfeld, welches sich auch in den Dienstleistungsfeldern der Abschnitte 4.1, 4.2, 4.6, 4.10, 4.13 und 4.14 wiederfindet.

Dem Dienstleistungsfeld „Dienstleistungen der freien Berufe“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

<b>WZ-2008 Nummer</b>	<b>Bezeichnung</b>
62 (01 und 02)	Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie
69	Rechts- und Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung
70	Unternehmensberatung
71	Architektur- und Ingenieurbüros; technische, physikalische und chemische Untersuchung
73	Werbung und Marktforschung
74	Sonstige freiberufliche Tätigkeiten
75	Veterinärwesen
85	Erziehung und Unterricht
86	Gesundheitswesen
88	Sozialwesen
90	Kreative, künstlerische und unterhaltende Tätigkeit

## 4.5 Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen

Organisationen in diesem Dienstleistungsfeld sind Zusammenschlüsse, die in erster Linie Interessen ihrer Mitglieder bzw. externer Klienten vertreten. Ihr Hauptzweck besteht somit nicht in der Gewinnerzielungsabsicht, wie bei erwerbswirtschaftlichen Unternehmen, sondern in der Verfolgung bedarfswirtschaftlicher Ziele (Nonprofit-Organisationen). Typische Rechtsformen sind hier insbesondere der eingetragene Verein (e. V.), die Stiftung sowie gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung (gGmbH) und gehören in der Regel als intermediäre Organisationen zum Dienstleistungssektor.

Hierzu gehören beispielsweise Wirtschaftsverbände, soziokulturelle Verbände, Selbsthilfeorganisationen, Wohlfahrtsverbände, ökologische Verbände oder auch Tierschutzorganisationen. Interessenvertretungen zeichnen sich dadurch aus, dass sie von Mitgliedern getragen werden, die ihr Anliegen durch Interessenbündelung effektiver zu kommunizieren und durchzusetzen versuchen. Allen diesen Institutionen gemeinsam sind die grundlegenden Aufgaben des Generierens, Aggregierens und Artikulierens von Interessen.<sup>4</sup>

Dem Dienstleistungsfeld „Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
94	Interessenvertretungen sowie kirchliche und sonstige religiöse Vereinigungen (ohne Sozialwesen und Sport)

## 4.6 Finanzdienstleistungen

Das Dienstleistungsfeld „Finanzdienstleistungen“ umfasst alle von Kreditinstituten sowie von banknahen und bankfremden Konkurrenten (Versicherungen, Bausparkassen etc.) angebotenen Leistungen, z. T. unter Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechniken. Dies beinhaltet auch die Beratung über Finanzprodukte und das Aufzeigen passender Lösungen, z. B. im Wege der Finanzplanung oder der Versicherungsvermittlung.<sup>5</sup>

4 von Velsen-Zerweck, B. (1998): Dynamisches Verbandsmanagement, S. 23 ff.; S. 34 ff.

5 Gabler Wirtschaftslexikon

Dem Dienstleistungsfeld „Finanzdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

<b>WZ-2008 Nummer</b>	<b>Bezeichnung</b>
64	Erbringung von Finanzdienstleistungen
65	Versicherungen, Rückversicherungen und Pensionskassen (ohne Sozialversicherung)
66	Mit Finanz- und Versicherungsdienstleistungen verbundene Tätigkeiten

## 4.7 Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen

Das Dienstleistungsfeld „Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen“ (FuE-Dienstleistungen) umfasst sämtliche Forschungs- und Entwicklungsarbeiten, die von Dienstleistern (z. B. von privaten Unternehmen oder von öffentlichen Einrichtungen, wie Forschungsinstituten, gemeinnützigen Gesellschaften oder Universitäten und Hochschulen) für einen externen Auftraggeber gegen Bezahlung durchgeführt werden. Ziel ihrer Inanspruchnahme ist entweder die Gewinnung neuer wissenschaftlicher Erkenntnisse oder die Nutzung von bestehenden wissenschaftlichen Erkenntnissen und praktischen Erfahrungen des FuE-Dienstleisters, um zu neuen oder wesentlich verbesserten Produkten, Dienstleistungen oder Prozessen zu gelangen. FuE-Dienstleistungen werden sowohl im Bereich der Grundlagenforschung als auch im Bereich der angewandten und experimentellen Forschung angeboten. Wie viele wissensbasierte Dienstleistungen weisen sie eine große Heterogenität auf und adressieren eine Vielzahl unterschiedlicher Themenfelder und Branchen.

Dem Dienstleistungsfeld „FuE-Dienstleistungen“ lassen sich die folgenden Klassen von Wirtschaftszweigen nach Definition des Statistischen Bundesamtes (WZ-2008) zuordnen:

<b>WZ-2008 Nummer</b>	<b>Bezeichnung</b>
72.1	Forschung und Entwicklung im Bereich Natur-, Ingenieur-, Agrarwissenschaften und Medizin
72.2	Forschung und Entwicklung im Bereich Rechts-, Wirtschafts- und Sozialwissenschaften sowie im Bereich Sprach-, Kultur- und Kunstwissenschaften

## 4.8 Gesundheitsdienstleistungen

Das Dienstleistungsfeld „Gesundheitsdienstleistungen“ schließt grundsätzlich alle Arten von Dienstleistungen im Gesundheitswesen ein.

Dabei umfasst das Gebiet des öffentlichen Gesundheitswesens die Beobachtung, Begutachtung und Wahrung der gesundheitlichen Belange der Bevölkerung und die Beratung der Träger öffentlicher Aufgaben in gesundheitlichen Fragen einschließlich Planungs- und Gestaltungsaufgaben, Gesundheitsförderung und der gesundheitlichen Versorgung, der öffentlichen Hygiene, der Gesundheitsaufsicht sowie der Verhütung und Bekämpfung von Krankheiten.

Das Gebiet des privaten Gesundheitswesens beinhaltet die Fähigkeit des Individuums, die eigenen Gesundheitspotentiale auszuschöpfen und auf die Herausforderungen der Umwelt zu reagieren, d. h. ein vollkommenes körperliches, soziales und geistiges Wohlbefinden und nicht nur das Freisein von Krankheiten und Gebrechen (Definition der Gesundheit, WHO 1946; 1988).

Gesundheitsdienstleistungen umfassen, ohne darauf beschränkt zu sein, Dienstleistungen, die in Krankenhäusern, Fachkliniken, Sanatorien, Rehasentren, Heil- und Pflegeanstalten, Arztpraxen sowie in einer Reihe von Einrichtungen selbständig tätiger Gesundheitsberufe und Apotheken erbracht werden. Eingeschlossen sind auch Dienstleistungen vor- und nachgelagerter Branchen (z. B. der pharmazeutischen und medizintechnischen Industrie, des Groß- und Einzelhandels, des Handwerks).

Dem Dienstleistungsfeld „Gesundheitsdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
----------------	-------------

75	Veterinärwesen
----	----------------

86	Gesundheitswesen
----	------------------

## 4.9 Handelsdienstleistungen

Handelsdienstleistungen werden von Unternehmen erbracht, die Waren verschiedener Hersteller/Erzeuger beschaffen, zu einem Sortiment zusammenfügen und veräußern. Der Einzelhandel verkauft sein Sortiment an nicht-gewerbliche Kunden, das heißt Endverbraucher. Der Großhandel wendet sich an gewerbliche Kunden. Es ist zu unterscheiden zwischen dem Produktionsverbindungshandel (Belieferung von Produktionsbetrieben mit Investitionsgütern, Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen), dem Aufkaufgroßhandel (Beschaffung geringer Warenmengen von vielen Kleinerzeugern und Absatz an Abnehmer in großen Mengen) und dem Absatzgroßhandel

(Mittler zwischen Herstellern von Konsumgütern und dem Einzelhandel sowie Belieferung von Großverbrauchern).

Dem Dienstleistungsfeld „Handelsdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

<b>WZ-2008 Nummer</b>	<b>Bezeichnung</b>
45	Handel mit Kraftfahrzeugen; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen
46	Großhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)
47	Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)

## 4.10 Handwerksdienstleistungen

Das Handwerk besteht aus 41 zulassungspflichtigen und 52 zulassungsfreien Handwerken sowie 54 handwerksähnlichen Gewerben. Neben den klassischen Gewerken, wie z. B. Bau und Ausbau oder Nahrung und Genuss, umfasst es u. a. auch einige hochtechnologische Bereiche wie z. B. Elektrohandwerk, Feinwerkmechanik und Metallbau. Das Handwerk ist größtenteils kleinbetrieblich strukturiert. Die handwerkliche Tätigkeit zeichnet sich durch eine flexible, eng am individuellen Kundenwunsch orientierte Spezialfertigung aus. Weiterhin ist das Handwerk wichtiger Bestandteil in der Kultur- und Kreativwirtschaft. In der Leistungserbringung richten sich seine Angebote an private Verbraucher, Industrie und öffentliche Auftraggeber gleichermaßen.

Dem Dienstleistungsfeld „Handwerksdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

<b>WZ-2008 Nummer</b>	<b>Bezeichnung</b>
10	Herstellung von Nahrungs- und Futtermitteln
11	Getränkeherstellung
12	Tabakverarbeitung
13	Herstellung von Textilien
14	Herstellung von Bekleidung
15	Herstellung von Leder, Lederwaren und Schuhen

16	Herstellung von Holz-, Flecht-, Korb- und Korkwaren (ohne Möbel)
17	Herstellung von Papier, Pappe und Waren daraus
18	Herstellung von Druckerzeugnissen; Vervielfältigung von bespielten Ton-, Bild- und Datenträgern
19	Kokerei und Mineralölverarbeitung
20	Herstellung von chemischen Erzeugnissen
21	Herstellung von pharmazeutischen Erzeugnissen
22	Herstellung von Gummi- und Kunststoffwaren
23	Herstellung von Glas und Glaswaren, Keramik, Verarbeitung von Steinen und Erden
24	Metallerzeugung und -bearbeitung
25	Herstellung von Metallerzeugnissen
26	Herstellung von Datenverarbeitungsgeräten, elektronischen und optischen Erzeugnissen
27	Herstellung von elektrischen Ausrüstungen
28	Maschinenbau
29	Herstellung von Kraftwagen und Kraftwagenteilen
30	Sonstiger Fahrzeugbau
31	Herstellung von Möbeln
32	Herstellung von sonstigen Waren
41	Hochbau
42	Tiefbau
43	Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe

## 4.11 Immobilienwirtschaftsdienstleistungen

Das Dienstleistungsfeld „Immobilienwirtschaftsdienstleistungen“ umfasst alle Dienstleistungen, die sich mit der Entwicklung, dem Bau, der Bewirtschaftung und Vermarktung von Immobilien befassen.

Wichtige Zweige der Immobilienwirtschaft und deren dazugehörige Dienstleistungen sind die Grundstückswirtschaft, d. h. Erschließung und Vermarktung von Grundstücken, die Wohnungswirtschaft, also der Bau, Finanzierung, Bewirtschaftung und Vermarktung von Wohnimmobilien, und die gewerbliche Immobilienwirtschaft, d. h. Bau, Finanzierung, Bewirtschaftung und Vermarktung von Gewerbeimmobilien.<sup>6</sup>

Zu den Akteuren, die im Kernbereich der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft tätig sind, zählen vor allem: Immobilienmakler, Wohnungsunternehmen (Wohnungsbaugesellschaften, Wohnungsgenossenschaften), (Gewerbe-)Immobilienverwaltungen, Hausverwaltungen, Geschäfts- und Hypothekenbanken.

Dem Dienstleistungsfeld „Immobilienwirtschaftsdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
68	Grundstücks- und Wohnungswesen

## 4.12 Informationstechnologiedienstleistungen

Das Dienstleistungsfeld „Informationstechnologiedienstleistungen“ umfasst in erster Linie die Erbringung aller Tätigkeiten zu Wartung und Betrieb bestehender Systeme. Darüber hinaus gibt es Tätigkeiten rund um die Entwicklung und Programmierung z. B. von Internetpräsentationen, wie Homepagedesign, Softwareentwicklung für Multimedia-Anwendungen und für internetbasierte Programme, die Gestaltung von Multimedia-Anwendungen (CD, Video, Filme) sowie sonstige Softwareentwicklungen, sofern diese nicht auf der Basis von Werkverträgen erbracht werden.

<sup>6</sup> [www.wikipedia.de](http://www.wikipedia.de)

Weiterhin typische Leistungen sind:

- die Erbringung von Beratungsleistungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie,
- Beratung zur IT-Sicherheit (Managementsysteme),
- Beratung zur Sicherheit von Netzwerken (technologische IT-Sicherheit),
- Beratungen zum IT-Service Management,
- IT Forensik (Beweissicherung bei IT-Sicherheitsvorfällen, wie auch bei Straftaten),
- Datenverarbeitung im Auftrag (das muss nicht zwingend der Betrieb von Rechenzentren sein, es gibt zunehmend Serviceanbieter, die auf gemieteten Rechnerkapazitäten in der Cloud EDV-Dienste für Dritte anbieten. Ferner fallen hierunter auch spezifische Dienstleistungen wie Druck- und Versandservices),
- der Betrieb von Datenverarbeitungseinrichtungen für Dritte,
- die elektronische Archivierung/Mikroverfilmung
- sowie die Erbringung von sonstigen Dienstleistungen der Informationstechnologie.<sup>7</sup>

Dem Dienstleistungsfeld „Informationstechnologiedienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
61	Telekommunikation
62	Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie
63	Informationsdienstleistungen

### 4.13 Logistik- und Verkehrsdienstleistungen

Das Dienstleistungsfeld „Logistik- und Verkehrsdienstleistungen“ umfasst die Sicherstellung von Transport, Lagerung, Bereitstellung, Beschaffung und Verteilung von Gütern, Personen, Geld, Informationen und Energie.

Die Verkehrsdienstleistungen werden in Personenverkehr und Güterverkehr unterschieden. Der Bereich des Personenverkehrs beinhaltet den Personennahverkehr (Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV) sowie Taxi- und Mietwagenverkehr) und den Personenfernverkehr. Im Güterverkehr wird im Wesentlichen zwischen Logistik und Postwesen/Kurier-Express- und Paketdienste unterschieden.

<sup>7</sup> Nace-Schlüssel (Systematik der Wirtschaftszweige (Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté Européenne))



In der Logistik unterscheidet man dabei die folgenden verschiedenen Teilgebiete:<sup>8</sup>

- Beschaffungslogistik
- Lagerlogistik
- Produktionslogistik
- Transportlogistik
- Ersatzteillogistik
- Instandhaltungslogistik
- Distributionslogistik
- Kontraktlogistik
- Entsorgungslogistik
- Informationslogistik

Dem Dienstleistungsfeld „Logistik- und Verkehrsdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
49	Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen
50	Schifffahrt
51	Luftfahrt
52	Lagerei sowie Erbringung von sonstigen Dienstleistungen für den Verkehr
53	Post-, Kurier- und Expressdienste
77	Vermietung von beweglichen Sachen

#### 4.14 Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen

Die Bestätigung einer dritten, unabhängigen Stelle, dass

- eine Produkteigenschaft die Anforderungen erfüllt,
- eine Dienstleistung anforderungsgerecht erbracht oder
- gesetzliche Vorgaben eingehalten wurden,

<sup>8</sup> [http://www.logistik-berufe.de/downloads/Kap\\_01\\_Logistik.pdf](http://www.logistik-berufe.de/downloads/Kap_01_Logistik.pdf)

ist in vielen Bereichen De-facto-Voraussetzung für den Marktzugang und unterstützt Sicherheit für Personen und Sachen. Prüfdienstleistungen können einfache analytische Messungen sein oder die Freigabe komplexer, sicherheitsrelevanter Software z. B. für Hochgeschwindigkeitszüge.

Entsprechend der Vielfalt der Aufgaben gibt es in diesem Dienstleistungsfeld sowohl viele kleine Unternehmen als auch sehr große, weltweit agierende Prüfinstitutionen.

In Abhängigkeit vom Arbeitsgebiet müssen diese Dienstleister ihre Kompetenz fast immer gegenüber staatlichen oder privaten Akkreditierungsstellen nachweisen, wobei diese Stellen selber wieder als (staatliche) Dienstleister fungieren.

Grundlage hierfür ist die Normenreihe ISO/IEC 17000 ff. und zum Teil ISO 14000 ff., aus denen die einschlägigen Normen als harmonisierte Europäische Normen übernommen wurden. Hier sind die Anforderungen an die einzelnen Dienstleistungen sowohl der Konformitätsbewerter (Prüfung, Kalibrierung, Inspektion, Zertifizierung, Validierung, Verifizierung) als auch der Akkreditierungsstellen spezifiziert.

Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungs-Dienstleistungen werden in nahezu allen vorgenannten Branchen gefordert oder dienen freiwillig als Marktunterstützung.

Durch Zertifizierung nach nationalen oder internationalen Produktzertifizierungsprogrammen, Personenzertifizierungsschemata und Qualitätsmanagementsystemen wird Sicherheit für Verbraucher geschaffen und Verschwendung von Material und Ressourcen vermieden.

Anforderungen an solche Zertifizierungsprogramme für Produkte, Prozesse und Dienstleistungen sind ebenfalls auf internationaler Ebene standardisiert. Beispielsweise ist in der Norm DIN EN ISO/IEC 17067 festgelegt, dass Informationen über das Programm der Öffentlichkeit zugänglich gemacht und interessierte Kreise eingebunden werden müssen. Daher werden als Grundlage für eine Zertifizierung ebenfalls häufig Normen verwendet, z. B. für einzelne Verfahren im Rahmen einer zertifizierten Labordienstleistung.

Akkreditierungen werden weitgehend auf Basis internationaler Regelwerke ausgesprochen und unterstützen damit den freien Warenverkehr nicht nur innerhalb Europas.

Konformitätsbewertung als Dienstleistung ist ein Querschnittsfeld, welches sich in sämtlichen Dienstleistungsfeldern des Abschnitts 4 wiederfindet.

Dem Dienstleistungsfeld „Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

<b>WZ-2008 Nummer</b>	<b>Bezeichnung</b>
10	Herstellung von Nahrungs- und Futtermitteln
11	Getränkeherstellung
12	Tabakverarbeitung
13	Herstellung von Textilien
14	Herstellung von Bekleidung
15	Herstellung von Leder, Lederwaren und Schuhen
16	Herstellung von Holz-, Flecht-, Korb- und Korkwaren (ohne Möbel)
17	Herstellung von Papier, Pappe und Waren daraus
18	Herstellung von Druckerzeugnissen; Vervielfältigung von bespielten Ton-, Bild- und Datenträgern
19	Kokerei und Mineralölverarbeitung
20	Herstellung von chemischen Erzeugnissen
21	Herstellung von pharmazeutischen Erzeugnissen
22	Herstellung von Gummi- und Kunststoffwaren
23	Herstellung von Glas und Glaswaren, Keramik, Verarbeitung von Steinen und Erden
24	Metallerzeugung und -bearbeitung
25	Herstellung von Metallerzeugnissen
26	Herstellung von Datenverarbeitungsgeräten, elektronischen und optischen Erzeugnissen
27	Herstellung von elektrischen Ausrüstungen
28	Maschinenbau
29	Herstellung von Kraftwagen und Kraftwagenteilen

30	Sonstiger Fahrzeugbau
31	Herstellung von Möbeln
32	Herstellung von sonstigen Waren
33	Reparatur und Installation von Maschinen und Ausrüstungen
35	Energieversorgung
36	Wasserversorgung
37	Abwasserentsorgung
38	Sammlung, Behandlung und Beseitigung von Abfällen; Rückgewinnung
41	Hochbau
42	Tiefbau
43	Vorbereitende Baustellenarbeiten, Bauinstallation und sonstiges Ausbaugewerbe
45	Handel mit Kraftfahrzeugen; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen
46	Großhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)
47	Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)
49	Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen
50	Schifffahrt
51	Luftfahrt
63	Informationsdienstleistungen
70	Verwaltung und Führung von Unternehmen und Betrieben; Unternehmensberatung
79	Reisebüros, Reiseveranstalter und Erbringung sonstiger Reservierungsdienstleistungen
82	Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen für Unternehmen und Privatpersonen a. n. g.
84	Öffentliche Verwaltung, Verteidigung; Sozialversicherung

85	Erziehung und Unterricht
86	Gesundheitswesen
87	Heime (ohne Erholungs- und Ferienheime)
88	Sozialwesen (ohne Heime)
93	Erbringung von Dienstleistungen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung

## 4.15 Soziale Dienstleistungen

Das Dienstleistungsfeld „Soziale Dienstleistungen“ umfasst u. a. die Pflege in Pflegeheimen, die ambulante Pflege, die allgemeine Betreuung älterer Menschen und Behinderter, die Tagesbetreuung von Kindern sowie Beratungsdienstleistungen zu sozialen Fragen (z. B. Pflegeberatung, Schwangerschaftsberatung, Beratung für Wohnungslose). Bei haushaltsnahen Dienstleistungen geht es um Hilfe im Alltag, etwa beim Einkaufen oder einem Arztbesuch. Sie wird vor allem von Menschen nachgefragt, die noch nicht pflegebedürftig sind.

Soziale Dienstleistungen sind Dienstleistungen, die sich an Personen bzw. Personengruppen einer Gesellschaft mit Unterstützungsbedarf richten und die der Verbesserung der Lebenssituation dieser Personen(gruppen) dienen. Sie umfassen Beratungs-, Behandlungs-, Betreuungs- und Pflegeleistungen sowie Aktivierungs-, Beschäftigungs- und Qualifizierungsleistungen, sofern sozial unterstützende Aspekte eine wesentliche Rolle spielen, und werden in direktem Kontakt mit Klienten und Klientinnen und damit personenbezogen erstellt.<sup>9, 10</sup>

Dem Dienstleistungsfeld „Soziale Dienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
87	Heime (ohne Erholungs- und Ferienheime)
88	Sozialwesen (ohne Heime)

9 (Trukeschitz 2006: 28 f./Trukeschitz, Birgit. 2006. Im Dienst Sozialer Dienste – Ökonomische Analyse der Beschäftigung in sozialen Dienstleistungseinrichtungen des Nonprofit-Sektors)

10 EQUAL EntwicklungspartnerInnenschaft Donau Quality in Inclusion

## 4.16 Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen

Das Dienstleistungsfeld „Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen“ umfasst alle Dienstleistungen, die im Bereich von Kunst und Kultur, wie technische Museen und Kunstmuseen, Theatern, Opernhäusern, Freilicht- und Heimatmuseen, Schlösser und Burgen, zoologische und botanische Gärten, kulturelle Großveranstalter und Konzerthäuser über Sport, z. B. Sportarenen und -hallen, Bergbahnen und Marinas, Freizeit- und Vergnügungsparks bis Multiplex-Kinos, Wellness- und Bäderlandschaften, Ferien- und Campingparks, erbracht werden.<sup>11</sup>

Die Kultur- und Kreativwirtschaft besteht aus den Teilmärkten Architekturmarkt, Buchmarkt, Designwirtschaft, Filmwirtschaft, Kunstmarkt, Markt für darstellende Künste, Musikwirtschaft, Pressemarkt, Rundfunkwirtschaft, Software-/Games-Industrie und Werbemarkt.<sup>12</sup>

Freiberufliche Dienstleistungen werden bspw. durch Restauratoren, Journalisten, Schriftsteller, Regisseure, Künstler, Musiker, Pressefotografen erbracht.

Dem Dienstleistungsfeld „Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
58	Verlagswesen
59	Herstellung, Verleih und Vertrieb von Filmen und Fernsehprogrammen; Kinos; Tonstudios und Verlegen von Musik
60	Rundfunkveranstalter
90	Kreative, künstlerische und unterhaltende Tätigkeiten
91	Bibliotheken, Archive, Museen, botanische und zoologische Gärten
92	Spiel-, Wett- und Lotteriewesen
93	Erbringung von Dienstleistungen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung

<sup>11</sup> Duale Hochschule Baden-Württemberg

<sup>12</sup> <http://www.kultur-kreativ-wirtschaft.de>

## 4.17 Technische Dienstleistungen

Technische Dienstleistungen werden von Unternehmen an technischen Objekten von gewerblichen oder privaten Kunden erbracht.

Technische Objekte umfassen dabei sowohl komplexe Produktionsanlagen (z. B. in der Chemieindustrie) bis zu einfachen Geräten im privaten Haushaltsbedarf (z. B. Mikrowelle, Wasserkocher, Kühlschrank). Die Objekte können sich im Besitz und Betrieb durch Unternehmen (B2B-Bereich) oder aber auch im Besitz und Gebrauch durch Privatkunden (B2C-Bereich) befinden.

Technische Dienstleistungen können durch den Hersteller des technischen Objekts oder durch ein anderes Unternehmen erbracht werden. Dabei können der Erbringer und der Empfänger der Dienstleistung rechtlich eigenständige Einheiten oder Personen sein oder dem gleichen Unternehmen angehören. Somit können Technische Dienstleistungen auch unternehmensintern erbracht werden (z. B. im Rahmen der innerbetrieblichen Instandhaltung).

Technische Dienstleistungen umfassen Leistungen über den gesamten Produktlebenszyklus und lassen sich dahingehend in Leistungen vor der Produktnutzung (z. B. Entwicklung, Machbarkeitsstudien, Montage und Inbetriebnahme), während der Produktnutzung (z. B. Wartung, Inspektion, Instandsetzung, Fernüberwachung, Verbesserung, Schulung und Beratung) und nach der Produktnutzung (z. B. Entsorgung, Demontage, Modernisierung) differenzieren.

Dem Dienstleistungsfeld „Technische Dienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

---

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
----------------	-------------

33	Reparatur und Installation von Maschinen und Ausrüstungen
----	-----------------------------------------------------------

95	Reparatur von Datenverarbeitungsgeräten und Gebrauchsgütern
----	-------------------------------------------------------------

---

## 4.18 Tourismusdienstleistungen

Das Dienstleistungsfeld „Tourismusdienstleistungen“ umfasst die Bereiche Beherbergung und Gastronomie sowie Dienstleistungen von Reisebüros und Reiseveranstaltern. Neben unmittelbar dem Tourismus zuordenbaren Bereichen sind viele andere Branchen ebenfalls an der touristischen Wertschöpfung beteiligt, zum Beispiel Transportdienstleistungen, Einzelhandel, Automobilindustrie usw.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Homepage Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

Dem Dienstleistungsfeld „Tourismdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

WZ-2008 Nummer	Bezeichnung
55	Beherbergung
56	Gastronomie
79	Reisebüros, Reiseveranstalter und Erbringung sonstiger Reservierungsdienstleistungen

#### 4.19 Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen

Umweltdienstleistungen sind Dienstleistungen, die Risiken für die Umwelt vermindern und Umweltverschmutzung und Ressourcenverbrauch minimieren sollen (OECD/ESTAT). Hierzu gehören Berufe wie Beratungs- und Ingenieurdienstleistungen, Umweltauditing und Technologieentwicklungsdienstleistungen. Sie tragen dazu bei, nachhaltige Lösungen in zentralen Umweltbereichen, wie beispielsweise Konsum, Energie, Wasser zu entwickeln<sup>14</sup> und effizienter mit Energie und Rohstoffen umzugehen.<sup>15</sup>

Die Infrastrukturleistungen von öffentlicher Verwaltung, Verteidigung und Sozialversicherung umfassen die Tätigkeiten hoheitlicher Natur, die normalerweise von der öffentlichen Verwaltung ausgeführt werden. Dazu gehören das Erlassen und die juristische Auslegung von Gesetzen und daraus resultierenden Vorschriften sowie die Verwaltung von Programmen, die auf ihnen beruhen, Gesetzgebungstätigkeiten, Steuerverwaltung, Verteidigung, öffentliche Sicherheit und Ordnung, Einwanderungsdienste, auswärtige Angelegenheiten und die Verwaltung von Regierungsprogrammen.

Die Planung, Erstellung und Instandhaltung bestimmter Arten der Infrastruktur werden zum Teil als Aufgabe des Staates oder ihm assoziierter Organe (öffentlich-rechtliche Einrichtungen, öffentliche Unternehmen) im Rahmen der Daseinsvorsorge angesehen. Zu Infrastrukturdienstleistungen gehören:

- a) Technische Infrastruktur
  - Energieversorgung, Elektroenergie, Gasversorgung, Fernwärme, Tankstellennetz
  - Kommunikation: Rundfunk, Internet, Festnetz-Telefonie, Mobilfunk

<sup>14</sup> iöw – Institut für ökologische Wirtschaftsforschung

<sup>15</sup> Pressemitteilung BMU, Nr. 331/07



- Stoffliche Ver- und Entsorgung: Müllentsorgung, Abwasser, Wertstoffverwertung, Trinkwasser
  - Verkehrsinfrastruktur: öffentlicher Verkehr mit Binnengewässern, Seeschifffahrt, Eisenbahnen (Nah- und Fernbahn), Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV) und Personenfernverkehr (Fernbus), Luftverkehr, Flughäfen, Straßen, Navigationsfunksender für Luft- und Seefahrzeuge sowie Individualverkehr: Straßen, Radwege, Radwanderwege usw.
  - Währungssystem
- b) Soziale Infrastruktur
- Bildungssystem, Bildungseinrichtungen mit Bibliotheken, Schulen, Universitäten, Fachhochschulen, Forschungseinrichtungen usw.
  - Dienstleistungen mit Kinderbetreuungseinrichtungen, Pflegediensten usw.
  - Gesundheitssystem mit Krankenhäusern, Rettungsdiensten
  - Kulturelle Einrichtungen mit Ausstellungsräumen, Bibliotheken, Museen usw.
  - Öffentliche Sicherheit: Bevölkerungsschutz, Polizei, Verteidigung usw.

Dem Dienstleistungsfeld „Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen“ werden die folgenden Klassen der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008, des Statistischen Bundesamtes zugeordnet:

<b>WZ-2008 Nummer</b>	<b>Bezeichnung</b>
35	Energieversorgung
36	Wasserversorgung
37	Abwasserentsorgung
38	Sammlung, Behandlung und Beseitigung von Abfällen; Rückgewinnung
39	Beseitigung von Umweltverschmutzungen und sonstige Entsorgung
84	Öffentliche Verwaltung, Verteidigung; Sozialversicherung
96	Erbringung von sonstigen überwiegend persönlichen Dienstleistungen

# 5 POTENTIALE DER NORMUNG FÜR DIENSTLEISTUNGEN

Bei vielen Dienstleistungen sind die Individualität und Einzelfallabhängigkeit ein zentrales Merkmal. Jede Bemühung um Vereinheitlichung muss diesen individuellen Charakter berücksichtigen. Dienstleister sollten in jedem Fall selbst untersuchen, inwieweit die Normung und Standardisierung Lösungsansätze für ihre speziellen Bedürfnisse liefern und damit Unterstützung bei der Erreichung ihrer Ziele geben können.

Die Teilnahme am Normungsprozess ist eine strategische Entscheidung. Sie hat Auswirkungen auf das Profil und die Struktur der Dienstleistungserbringung sowie auf die Position des Dienstleisters am Markt. Der Arbeitseinsatz der Experten, Reisekosten und die Kosten der Teilnahme am Normungsprozess machen Normung zu einer Investition.

Folgende Faktoren haben einen Einfluss auf die Entscheidung eines Unternehmers, aktiv am Normungsprozess teilzunehmen:

- Größe des Marktes
- Wettbewerbssituation
- Art und Vielfalt der Dienstleistungserbringung
- Situation im (Rechts-)System oder Netzwerk
- Kostensituation

Die Motivation für die Teilnahme am Normungsprozess ist entscheidend an die Zielstellung des Dienstleisters gebunden:

## **Ziel 1: Zugang zu globalen Märkten schaffen**

Der globale Marktzugang kann wesentlich erleichtert werden, wenn für Dienstleistungen Normen bestehen. So können bspw. das Potential für eine Partnerschaft mit einem Unterauftragnehmer leichter eingeschätzt und Kunden gegenüber Kompatibilität und Qualität sichergestellt werden.

Ein harmonisiertes europäisches Normenwerk kann zudem einen entscheidenden Beitrag zum besseren Funktionieren des Binnenmarktes leisten.

## **Ziel 2: Qualität sicherstellen**

Qualifiziertes Personal und definierte Leistungsinhalte sind die Kernkompetenzen des Dienstleistungsunternehmens. Durch die Beschreibung von Mindestanforderungen an die Qualifikation von Dienstleistungserbringern und den Dienstleistungsprozess kann in Ergänzung zu bestehenden gesetzlichen Vorgaben ein Qualitätsniveau geschaffen werden, welches die grundlegenden Erwartungen des Dienstleistungsempfängers anspricht und bei der Einschätzung der Qualität des Dienstleistungsanbieters unterstützt.

### **Ziel 3: Wirtschaftlichkeit erhöhen**

Die Anwendung von Normen kann Kosten einsparen. Die Beschreibung von Dienstleistungsprozessen ist bei der Vergleichbarkeit von Angeboten und Ausschreibungen ebenso erforderlich wie nützlich. Sie kann die eigene Erstellung von umfangreichen Anforderungsprofilen ersparen und den Dokumentationsaufwand senken.

Kompatibilitäts- und Schnittstellennormen können sowohl zu geringeren internen Aufwendungen als auch zu niedrigeren Transaktionskosten führen. Die Sicherheit von Dienstleistungen kann durch die Anwendung von Normen gesteigert werden, was dann wiederum zu höherem Vertrauen der Dienstleistungsempfänger führt und zudem das Haftungsrisiko senkt.

### **Ziel 4: Sicherheit erreichen**

Durch die Normung sind wesentliche Fragen der Sicherheit, der Verträglichkeit mit Gesundheit und Umwelt angesprochen. Das soll Vertrauen schaffen.

Auch unter rechtlichen Aspekten stehen Normen für Sicherheit: Zunächst sind DIN-Normen Empfehlungen, deren Anwendung in Ergänzung der ohnehin einzuhaltenden Gesetze jedem freisteht. Sie können aber in der Vertragsgestaltung eine bedeutende Rolle spielen, wenn sich die Parteien auf sie beziehen, um den Vertragsgegenstand konkreter zu beschreiben. Insofern können sie auch dazu beitragen, Unklarheiten über Vertragsinhalte zu vermeiden.

Zudem können sich Gesetze und Verordnungen unmittelbar auf Normen beziehen und ihre verbindliche Anwendung festlegen. Auch die Rechtsprechung nimmt mitunter bei Haftungsfragen auf Normen Bezug, was diese zumindest mittelbar verbindlich macht. Diese Thematik wird auch in der DIN SPEC (PAS) 77226 „Schnittstellen zwischen Dienstleistungsrecht und Normung – Leitfaden für die Normungsarbeit“ aufgegriffen.

### **Ziel 5: Transparenz schaffen**

Normung und Standardisierung unterstützen die Vertrauensbildung zwischen Dienstleistungsanbieter und -empfänger, indem einheitliche Terminologien und die Beschreibung von Dienstleistungsprozessen Angebote und Ausschreibungen vergleichbarer machen. So ist eine Transparenz geschaffen, die allen Beteiligten hilft.

### **Ziel 6: Innovationssicherheit**

Normung und Standardisierung können positive Effekte auf den gesamten Innovationsprozess haben, von der Grundlagenforschung bis zur Entwicklung neuer Tätigkeiten. Denn entscheidend für den wirtschaftlichen Erfolg ist nicht nur die wissenschaftliche Erkenntnis, sondern auch deren Übersetzung in Innovationen am Markt. Normen und Standards helfen aufgrund ihrer oft hohen Akzeptanz, dass sich Innovationen rasch am Markt verbreiten und durchsetzen können.

# 6 EMPFEHLUNGEN FÜR DIE DIENSTLEISTUNGSNORMUNG

## 6.1 Allgemeine Empfehlungen (Grenzen und Potentiale)

Die Heterogenität des Dienstleistungssektors stellt eine große Herausforderung an die Bildung eines abgestimmten Standpunkts zu Grenzen und Potentialen der Dienstleistungsnormung dar. Um ein besseres Meinungsbild aus den verschiedenen Dienstleistungsbranchen zu erhalten, waren Dienstleister aus 14 Branchen und weitere Interessierte am 14. März 2014 bei DIN zu einem Workshop zur Dienstleistungsnormung eingeladen. Ziel der Veranstaltung „Service made in Germany – Chancen durch Normung?“ war es, in einem offenen Dialog Chancen und Herausforderungen, Treiber und Hemmnisse für die Dienstleistungsnormung und Standardisierung in verschiedenen Dienstleistungsfeldern zu identifizieren.

So diskutierten etwa 120 Experten in vier Fachworkshops, ob und wie Normung für ihre Bereiche von Nutzen sein kann.

Folgende Themenfelder im Rahmen der Dienstleistungsnormung wurden von der Mehrheit der Mitwirkenden als wichtig erachtet, um die Anwendung und Entwicklung von Dienstleistungsnormen und -standards zu erleichtern und eine hohe Marktakzeptanz zu erreichen:

### ■ Terminologie definieren

Es wurde angeregt, den Begriff „Dienstleistung“ zu definieren und die Inhalte einer „Dienstleistungsnorm“ zu beschreiben. Je nach Branche und Geschäftsmodell kann die Ausgestaltung einer personen-, sach- oder produktbezogenen Dienstleistung unterschiedlich ausfallen. Daher wurde die Beschreibung von Leistungsmerkmalen und Dienstleistungsergebnis als zentrales Element der Dienstleistungsnormung betrachtet, um ein vergleichbares Qualitätslevel einer Dienstleistung darzulegen. Die Darstellung von Prozessen und Schnittstellen ist aus Transparenz- und Operationalitätsgründen für einige Branchen von hoher Relevanz. Die Beschreibung von Qualifikation, Kompetenz und Ausbildung wird hingegen nur für Bereiche empfohlen, die keiner gesetzlichen Regelung unterworfen sind.

Grundsätzlich wird die Terminologie als wichtige Basis für die Verständigung zwischen Dienstleister und Kunde gesehen. Dies gilt sowohl für branchenübergreifende als auch branchenspezifische Normen und Spezifikationen. Sie sollte daher entsprechende Berücksichtigung am Beginn von Normungsprojekten im Dienstleistungsbereich finden.

### ■ Dienstleistungsnormung/Managementsystemnormung abgrenzen

Dienstleistungsnormen werden häufig in die Nähe von Qualitätsmanagement-Normen gerückt oder gar damit gleich gesetzt. Die genauen Unterschiede und Zusammenhänge sowie die Vorteile, die mit der jeweiligen Art von Norm verbunden sind, sind oft nicht klar. Um ein besseres Verständnis der Stakeholder für die Entwicklung bzw. Anwendung der geeigneten Normentypen zu fördern, sollten die unterschiedlichen Merkmale und Nutzen von Dienstleistungs- und (Qualitäts-)managementsystem-Normen für den Dienstleistungssektor herausgearbeitet und darüber informiert werden. Die Anwendung des CEN Guide 15, Abschnitt 6 gibt hier wertvolle Hinweise.

Eine Dienstleistungsnorm bildet nach der DIN EN 45020:2007 die Anforderungen ab, welche durch die Ausführung einer Dienstleistung mindestens abgedeckt werden müssen. Ziel dieser Anforderungen ist es, die Zweckmäßigkeit einer Dienstleistung sicherzustellen und einen Dienstleistungsstandard festzulegen. Daraus leitet sich ab, dass die Anwendung einer Dienstleistungsnorm direkte Wirkung auf die Dienstleister-Kunden-Beziehung nehmen kann.

Ein Qualitätsmanagementsystem hingegen umfasst die vollständige Planung des organisatorischen Aufbaus einer Organisation sowie deren Abläufe und die Verknüpfung aller qualitätsbezogenen Aspekte untereinander. Dabei werden alle Organisationsebenen berücksichtigt und die qualitätsbezogenen Ziele, Verantwortlichkeiten, Prozesse, dokumentarischen Maßnahmen und Umsetzungsinstrumente bestimmt. Somit legen Qualitätsmanagementsystem-Normen organisationsinterne Abläufe fest, welche sich lediglich indirekt auf den Kunden auswirken.

Normen für Qualitätsmanagementsysteme geben allgemeine Vorgehensweisen vor, die über ein gewisses Abstraktionsniveau verfügen und die von einzelnen Unternehmen branchenspezifisch angepasst werden müssen. Dies führt zu hohen Anpassungskosten und verlangt umfangreiche Fachkenntnisse von den Verantwortlichen der Systemimplementierung. Wo Bedarf besteht, kann die Erarbeitung von branchenspezifischen Leitfäden oder Anwendungsnormen zur Umsetzung von z. B. Qualitätsmanagementsystem-Normen (EN ISO 9000 ff.) eine wertvolle Unterstützung insbesondere von kleinen und mittelständischen Unternehmen bedeuten.

#### ■ **Qualifikation/Berufsausbildung differenzieren**

Die deutsche **Berufsausbildung** leistet die Vermittlung theoretischen Wissens und praktischer Fertigkeiten, die zur beruflichen Handlungsfähigkeit führen. Die Berufsbildung ist gekennzeichnet durch geordnete Ausbildungsgänge, die Vermittlung einer breit angelegten beruflichen Grundbildung, die Vermittlung der für die Ausübung einer beruflichen Tätigkeit notwendigen fachlichen Fertigkeiten und Kenntnisse sowie den Erwerb der erforderlichen Berufserfahrung. In Deutschland regelt das Berufsbildungsgesetz (BBiG) den betrieblichen Teil der Berufsausbildung im Dualen System, die Fortbildung sowie die berufliche Umschulung. In diesem staatlich geschützten Bereich, der im Aufsichtsbereich von Bund und Ländern liegt, sind Normen kontraproduktiv und würden zu einer Verunsicherung der Wirtschaft und Bildungsträger führen sowie erhöhte Kosten verursachen.

Mit der Einführung des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) wurde der Europäische Qualifikationsrahmen (EQR) in Deutschland 2013 zwar formal umgesetzt, allerdings bestehen bezüglich der Zuordnung von Qualifikationen in die verschiedenen Niveaus von EQR/DQR noch offene Fragen. Zum einen wurde für die bisher getroffenen Zuordnungen eine Evaluationsfrist bis 2017 vereinbart. Zum anderen ist noch nicht geklärt, ob jede Art von Qualifikation dem DQR zugeordnet werden kann und soll. Dies gilt insbesondere für den Bereich der non-formal bzw. informell erworbenen Qualifikationen. Daher erscheint eine Festlegung von Qualifikationsanforderungen und deren Zuordnung zum DQR bzw. EQR als derzeit nicht zielführend für die Normung. Vorliegende Normen können allenfalls Hinweise für diejenigen sein, die die Zuordnung vorzunehmen

haben. Hinzu kommt, dass die Zuordnung von Qualifikationen in den EQR (über den jeweiligen Nationalen Qualifikationsrahmen) ausschließlich in der Zuständigkeit der EU-Mitgliedsländer liegt und damit von sehr unterschiedlicher Qualität ist, was die Normung in diesem Bereich ebenfalls erschweren könnte.

**Berufliche Weiterbildung** ist jeder Bildungsvorgang, der eine vorhandene berufliche Vorbildung (z. B. Berufsausbildung) vertieft oder erweitert. Sie kann in der Form von organisiertem Lernen stattfinden. Sofern die Weiterbildung vom Unternehmen ausgeht und im Unternehmenskontext erfolgt, spricht man von **betrieblicher Weiterbildung**. Dagegen wird mit **Fortbildung** eine öffentlich zugängliche Bildungsmaßnahme bezeichnet, die durch staatliche Verordnung geregelt ist und von zuständigen Stellen mit Prüfungen umgesetzt wird.

Weiterhin gibt es einen Markt für berufliche Weiterbildung und berufsbezogene Erwachsenenbildung, auf dem Angebote zu aktuellen Themen und Entwicklungen an Personen und Betriebe unterbreitet werden. Normen im Bereich der Fortbildung sollten daher eine hohe Flexibilität in der Dienstleistungsausgestaltung bieten, um Raum für neue Medien/Technologien und Themenentwicklungen zu geben.

Die **Kompetenz** ist personenbezogen und nicht standardisiert. Der Begriff Kompetenz umfasst dabei sowohl berufsbezogene als auch persönliche Befähigungen. Die Messbarkeit von Kompetenzen und von Kompetenzentwicklung unterliegt einer großen Vielfalt von Variablen, die sich operativ schwierig in den Griff bekommen lassen. Allenfalls die Kompetenzfeststellung kann über standardisierte Verfahren umgesetzt werden, wobei die theoretischen Schulen sehr unterschiedliche Ausgangspunkte aufweisen. Eine reale Kompetenzsicherung von Einzelpersonen ist im Bereich von sicherheitsrelevanten Dienstleistungen sinnvoll, wie bei elektronischen und sonstigen technischen Anlagen. Das ist auch im Sinne des Verbraucherschutzes.

Zusehends werden Bildungsdienstleistungen auch durch technische Prozesse unterstützt und flankiert. Das gilt beispielsweise für betriebliches Lernen über Lernmanagementsysteme für die Recherche nach geeigneten Weiterbildungsangeboten in öffentlich zugänglichen Datenbanken oder Systeme des adaptiven Lernens. Je nach Bedarf können diese Systeme mit Blick auf technische Formate, Bedienbarkeit oder den Austausch von Daten von einem Verfahrensstandard profitieren. Hier könnten Normen einen Mehrwert entfalten.

Bei der Erarbeitung von Anforderungen an die Berufs- und Personalqualifikation sollte der CEN Guide 14:2010 „Common policy guidance for addressing standardization on qualification of professions and personnel“ Anwendung finden.

#### ■ **Rechtliche Rahmenbedingungen prüfen**

Ein Grundsatz der Normung besteht darin, dass Normen und Standards nicht geltendem Recht widersprechen dürfen (→ siehe auch Kapitel 5, Ziel 4 oder Anhang „Grundsätze der Normung“). Eine Norm oder einen Standard zu erarbeiten, die/der alle Vorschriften berücksichtigt, ist gerade

bei der Entwicklung von gemeinsamen Europäischen Normen und Standards nicht immer einfach, denn die gesetzlichen Vorgaben in den europäischen Mitgliedsstaaten variieren stark in Breite und Tiefe. Dies führt in einigen Ländern zu mehr Potential für Normen und Standards als in anderen.

Vor allem in den sensiblen Bereichen der Gesundheitswirtschaft, des Sozialwesens und der Bildung sehen sich deutsche interessierte Kreise betroffen. Diese Bereiche sind durch ein dichtes Netz von Gesetzen, Verordnungen und untergesetzlichen Vorschriften und durch staatliche sozialpartnerschaftliche Systeme geregelt, was den Mehrwert von Normen und Standards in diesen Bereichen zwar nicht aufhebt, jedoch stark einschränkt.

Das im Allgemeinen praktikable Instrument der A-Abweichung, siehe auch Abschnitt 8.1, in Normen und Standards, also die Formulierung von Ausnahmen aufgrund gesetzlicher Vorschriften, ist in stark reglementierten Bereichen häufig nicht mehr die Ausnahme von der Regel.

Die interessierten Kreise sehen sich hier einer Fülle von Abweichungen von den national geltenden gesetzlichen Vorschriften gegenüber, die sie möglichst vollständig und detailliert zusammentragen müssen. Es stellt sich die Frage, wie praktikabel und anwendbar eine Norm ist, wenn die im jeweiligen Mitgliedsstaat gültigen Abweichungen den Umfang der eigentlichen Norm übersteigen.

Dies kann im Hinblick auf den Mehrwert und die Marktrelevanz von Normen und Standards kein Ziel einer erfolgreichen Normungs- und Standardisierungsarbeit sein. Es ist deshalb sehr wichtig, schon bei der Prüfung eines Normungsantrags, aber auch in der Normungsarbeit selbst, die geltenden Gesetze, Verordnungen und untergesetzlichen Vorschriften einzubeziehen und Normungsanträge gründlich danach zu beurteilen, ob das Potential für eine Norm oder einen Standard ausreichend und das Instrument der Normung hierfür ein geeignetes Mittel ist.

## 6.2 Einschätzungen zu den Dienstleistungsbereichen

Hinweis: In diesem Abschnitt werden für die verschiedenen Dienstleistungsfelder (siehe Abschnitt 4) Einschätzungen zu Potential und Bedarf von Normen und Standards aus Sicht betroffener und interessierter Organisationen oder als Ergebnis der Diskussionen im Workshop zur Dienstleistungsnormung gegeben. Die Autoren der jeweiligen Einschätzungen sind in eckigen Klammern ausgewiesen.

## 6.2.1 Einschätzung des DIN-Verbraucherrates

### **Situation:**

Die Verbraucher werden in (fast) allen Dienstleistungsfeldern direkt oder indirekt angesprochen. Aus diesem Grund vertritt der DIN-Verbraucherrat in der Normung und Standardisierung bereits in verschiedenen Dienstleistungsbereichen die Verbraucherinteressen.

### **Ansatz:**

Der DIN-Verbraucherrat entscheidet über die Mitarbeit an neuen Normungsvorhaben nach einem seit Jahren bewährten Bewertungsverfahren projektbezogen. Dies erfolgt auf der Grundlage von bestimmten Schlüsselkriterien im Hinblick auf die Verbraucherrelevanz. Der DIN-Verbraucherrat befürwortet die Normung und Standardisierung im Bereich der Dienstleistung, da sie die Transparenz der Dienstleistungsangebote hinsichtlich Leistungsumfang und Qualität erhöhen können, so dass diese für die Kunden vergleichbarer werden. Es wird kein Dienstleistungsbereich grundsätzlich abgelehnt. Auch wenn national kein Normungsbedarf, zum Beispiel aufgrund strenger und konkret beschriebener, nationaler Rechtsvorschriften vorhanden sein sollte, kann trotzdem aus Verbrauchersicht durch die grenzüberschreitende Dienstleistung eine Verbraucherrelevanz bestehen. Dies gilt beispielsweise, wenn Verbraucher ins Ausland reisen, um dort die Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Generelle Einschätzungen zu den einzelnen 18 Dienstleistungsfeldern sind aus Sicht des DIN-Verbraucherrates aufgrund der Heterogenität nicht möglich. Neue Normungsprojekte werden bezüglich einer Mitarbeit weiterhin stets individuell geprüft und bewertet.

*[Autor: DIN-Verbraucherrat]*

## 6.2.2 Bildungsdienstleistungen

### **Allgemein**

#### **Hemmnisse für Normung und Standardisierung:**

Im formalen Bildungsbereich ist der Gestaltungsspielraum für Normen und Standards sehr gering, da das formale Bildungssystem in der gemeinsamen Kompetenz von Bund und Ländern zentral durch einen festen Rechtsrahmen wie z. B. Grundgesetz, Schulgesetz, Berufsbildungsgesetz und Ausbildungsordnungen geregelt ist.

#### **Nutzen von Normung und Standardisierung:**

Potential für die Normung und Standardisierung besteht fast ausschließlich nur im non-formalen Bildungsbereich. Dies können unter Berücksichtigung der spezifischen Regelungen der einzelnen Bundesländer Bildungsprogramme zur Alphabetisierung Erwachsener, außerschulische Grundlagenbildung für Kinder, Lebensfertigkeiten, Arbeitsfertigkeiten und kulturelle Kenntnisse



sein. Im non-formalen Bildungsbereich wird vor allem Bedarf hinsichtlich der Transparenz in Bezug auf Schulungsangebote und -inhalte sowie der Terminologie gesehen.<sup>16</sup>

#### **Europäische und internationale Normung:**

Für Normungsaktivitäten im Rahmen von Mandaten der Europäischen Kommission wird mit Erwägungsgrund 12 in der Europäischen Normungsverordnung ausdrücklich auf die unterschiedlichen Kompetenzregelungen der Mitgliedsstaaten, unter anderem im Bildungsbereich, hingewiesen. Gleichwohl können Unternehmen aus allen EU-Mitgliedsstaaten über ihre nationalen Normungsorganisationen europäische Normungsprojekte auch im Bildungsbereich anregen. Auch wenn Normen und Standards bestehende rechtliche Regelungen nicht aushebeln können, wird die Normung und Standardisierung im formalen Bildungsbereich auch im Hinblick auf das bestehende Harmonisierungsverbot als nicht unproblematisch gesehen.

*[Autor: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie]*

#### **Bereich: Fortbildung**

##### **Situation:**

Der Markt der Bildungsdienstleistungen ist sehr umfassend und weit verzweigt. Er reicht vom staatlichen und gesetzlich geregelten Bereich, über den mit öffentlichen Geldern geförderten Bereich bis hin zum unternehmerischen und privatwirtschaftlichen Bereich. Menschen aller Altersklassen werden hiervon erfasst, beginnend im Kindes- und Jugendalter, z. B. durch Kindergärten, Schulen, über junge Erwachsene, z. B. Hochschulen, Ausbildungen, Berufsschulen, bis hin zur Erwachsenenbildung. Während in jungen Jahren die Bildung zum überwiegenden Teil eher staatlich organisiert und finanziert ist, ist sie später zunehmend durch den privatwirtschaftlichen Sektor bestimmt und finanziert. Demzufolge sind hier Unternehmen und Behörden mit ganz unterschiedlichen Größen, fachlichen Ausprägungen und Schwerpunkten tätig. Es gibt eine bisher von wenigen Unternehmen angewandte Norm für Lerndienstleistungen, DIN ISO 29990.

##### **Ansatz:**

Eine große Herausforderung für diese Dienstleistungsbranche in der Normung ist sicherlich die zentrale Frage: „Was ist Bildung?“. Ist Bildung die bloße Vermittlung von fachlichem Wissen oder auch die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit, das Begreifen von globalen, fachübergreifenden Zusammenhängen, das Erlernen, Lösungen zu erarbeiten usw.? Diese ist in der Normungsarbeit eine wichtige Grundlage, um den möglichen Geltungsbereich zu erfassen und zu anderen Dienstleistungen abzugrenzen. Bei der Normungsarbeit sollten bestehende Regelungen (z. B. DIN ISO 29990) und gesetzliche Vorgaben berücksichtigt werden, um Dopplungen zu vermeiden. In den Fokus sollten die Qualität und Ergebnisorientierung sowie der Praxisbezug gestellt werden. Da dieser Marktbereich sehr breit gefächert ist, sollte der Blick am Großen und Ganzen

---

<sup>16</sup> Ergebnis des Workshops zur DL-Normung am 14.03.2014

und weniger im Kleinen orientiert sein, um somit die Schnittmengen aller Bildungsbereiche zu erfassen und dem Ziel von Bildung gerecht zu werden.

[Autor: PREALIZE GmbH]

## 6.2.3 Business Services

### Allgemein

#### High Level Group on business services<sup>17</sup>

Auf europäischer Ebene hat sich im Jahr 2013 auf Initiative der EU-Kommission eine hochrangige Arbeitsgruppe aus Vertretern europäischer und nationaler Wirtschaftsverbände und Unternehmen, Wissenschaft und Forschung, Politik und Regelsetzern mit dem Ausbau des Binnenmarktes zur Steigerung des Wachstums und der Wettbewerbsfähigkeit im Sektor der Business Services beschäftigt.

Hier wurde die bevorzugte Entwicklung von Europäischen Normen anstelle nationaler Normen zur Unterstützung der grenzüberschreitenden Business Services auch im Rahmen von öffentlichen Ausschreibungen angeregt.

[Autor: Europäische Kommission;

For further information please contact Joanna Zawistowska, Mihail Adamescu, DG Internal Market and Services, or Peder Christensen, DG Enterprise and Industry, [ENTR-HLGBS@ec.europa.eu](mailto:ENTR-HLGBS@ec.europa.eu)]

### Bereich: Call Center

Empfehlungen aus dem Bereich der Business Services (Call Center) adressieren eine sinnvolle Normung zu Selbstregulierung, bevor der Gesetzgeber Regelungen vorgibt. So können transparente Dienstleistungsbeschreibungen eine wertvolle Basis für die Zusammenarbeit von Geschäftspartnern bilden.

[Autor: DIN – Ergebnis des Workshops „Service made in Germany – Erfolg durch Normung?“, Fachworkshop 2 am 14. März 2014]

---

<sup>17</sup> [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/industrial-competitiveness/industrial-policy/hlg-business-services/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/industrial-competitiveness/industrial-policy/hlg-business-services/index_en.htm)

## 6.2.4 Dienstleistungen der freien Berufe

### Allgemein

#### Situation:

Freiberufliche Dienstleistungen bieten geistig-schöpferische Individuallösungen für den jeweiligen Auftraggeber. Ein solcher geistig-schöpferischer Prozess, angepasst an die jeweilige Situation, ist einer verallgemeinerbaren Beschreibung nicht ohne Verlust der Qualität des Ergebnisses zugänglich. Die Standardisierung solcher Dienstleistungen würde dann die Zielsetzung der Normung, Qualität zu sichern und Verbraucherschutz zu befördern, unterlaufen. Die Standardisierung von Abläufen und deren Normierung dienen der Vergleichbarkeit und Harmonisierung. Demgegenüber sind Vielfalt und Individualität kennzeichnend für die freiberufliche Dienstleistungserbringung.

#### Ansatz:

Die freiberufliche Dienstleistungserbringung basiert häufig auf begleitenden Dienstleistungen. Laborberichte, Messungen und Erhebungen können zur Grundlage von freiberuflichen Dienstleistungen werden. Bei diesen Dienstleistungen sind standardisierte Abläufe vielfach ein Qualitätskriterium. Zur Gewährleistung der Qualität kann hier durch die Normierung von standardisierten Abläufen beigetragen werden.

*[Autor: Bundesverband der Freien Berufe BfB]*

### Bereich: Architekturbüros

#### Situation:

Die Unternehmen dieser Gruppe der Freien Berufe zählen in großer Mehrheit zu den Mikrounternehmen. 90 Prozent der Architekturbüros verfügen nur über bis zu fünf Mitarbeiter. Ihr Tätigkeitfeld ist vorrangig regional/national ausgeprägt. Es handelt sich überwiegend um geistig-schöpferische Leistungen mit einem hohen Maß an Kreativität für eine singuläre individuelle Aufgabe. Zudem besteht ein enges Netz von landes-, bundes- und europarechtlichen Vorgaben. Bau- und Planungsrecht liegt im Kompetenzbereich der Nationalstaaten, somit auch die dafür erforderlichen Strukturen der Dienstleistungserbringer. Diese differieren nach den regionalen Gegebenheiten, die bei der Erbringung der Dienstleistung zu beachten sind, und sich daher sehr heterogen gestalten.

#### Ansatz:

Normen müssen so ausgestaltet sein, dass sie nicht im Widerspruch zu den rechtlichen Rahmenbedingungen stehen. Bereits bestehende rechtliche Rahmenbedingungen sind dem Normungsinteresse gegenüberzustellen, um Lücken zu schließen, die nachweislich einer Regelung bedürfen, um Dopplungen zu vermeiden.

Normen, die Anforderungen an das Bauwerk oder Bauwerksteile stellen, sind immer auch Festlegungen, die Art, Umfang und Qualität der Planungsleistung bestimmen. Die einzelne, individuelle Dienstleistung richtet sich jeweils nach den Strukturen (z. B. Zuordnung der Teilleistungen an unterschiedliche Dienstleistungserbringer) und rechtlichen Rahmenbedingungen des Nationalstaates sowie nach der individuellen Planungsaufgabe. Eine Vereinheitlichung von Leistungsmerkmalen des Dienstleistungserbringers durch Dienstleistungsnormen würde diesem entgegenstehen. Ein Abgleich der Terminologie für Dienstleistungen im Bauwesen hingegen wäre für das gegenseitige Verständnis hilfreich und würde die Marktzugänglichkeit europäisch/international erleichtern.

Dabei sollte stets der Gesamtprozess der Planung und Ausführung im Fokus stehen. Eine Zersplitterung in einzelne Leistungsbereiche durch Dienstleistungsnormung ist zu vermeiden; auch um die Übersicht für Bauherrn/Verbraucher sicherzustellen.

*[Autor: Bundesarchitektenkammer BAK]*

## 6.2.5 Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen

### Allgemein

#### **Situation:**

Interessenvertretungen sind in der Regel keine Unternehmen, sondern eingetragene, häufig gemeinnützige Vereine mit einem hohen Anteil ehrenamtlich Tätiger. Sie sind somit häufig nicht gewinnorientiert angelegt oder an einem konkreten Geschäftsinteresse orientiert, sondern vertreten ein bestimmtes gesellschaftliches Interesse im Sinne des Gemeinwohls. Aufgaben und Organisationsstruktur werden über Satzung oder im Falle der Kammern gesetzlich geregelt. Die Arbeitsweisen und das Leistungsspektrum von Interessenvertretungen sind wesentlich geprägt durch die Möglichkeiten und Leistungsfähigkeit der Mitglieder insgesamt.

#### **Ansatz:**

Interessenvertretungen verfolgen jeweils individuell festgelegte immaterielle Ziele. Ehrenamtliche Tätigkeit unterliegt einer freien Willensentscheidung ohne das für die Dienstleistungserbringung typische Auftragnehmer-Auftraggeber-Verhältnis. Diese besonderen Grundsätze sind für eine Dienstleistungsnormung bestimmend. Vorstellbar wären Hilfestellungen zur Mitgliederverwaltung und zu datenschutzrechtlichen Anforderungen.

*[Autoren: Bundesarchitektenkammer BAK, Zentralverband des Deutschen Handwerks ZDH]*

## 6.2.6 Finanzdienstleistungen

### Bereich: Finanzberatung

#### Situation:

Die Finanzdienstleistung gehört zu den weniger gut beleumundeten Branchen der deutschen Wirtschaft. Die Ansätze der Politik, die Beratungsqualität zu verbessern und damit Vertrauen zu schaffen, zielen auf bessere Qualifikation und Dokumentation. Diese notwendigen Maßnahmen erhöhen den Administrationsaufwand der Berater.

Zugleich werden die Einnahmen der Vertriebe und Berater gedeckelt und bestimmte Vergütungsmodelle wie z. B. Provisionen in Frage gestellt. Die Schere zwischen Aufwand und Ertrag geht damit auseinander. Diese Entwicklung muss mittelfristig zu einem Konzentrationsprozess in der Branche führen.

Dagegen wehren sich allerdings viele Finanzberater, weil sie sich in den großen Organisationen verbraucherunfreundlichen Vorgaben ausgesetzt sehen. Der aktuelle Trend in der Branche geht daher allen Rahmenbedingungen zum Trotz eher zur Vereinzelung als zur Bündelung von Ressourcen. Die Branche hat daher ein ernst zu nehmendes Nachwuchsproblem.

#### Ansatz:

Die Auflösung dieses Dilemmas kann nur in der Einführung von Standards und Normen nach dem Vorbild der DIN SPEC 77222 liegen. Normierte Prozesse gewährleisten die Einhaltung von Qualitätsansprüchen bei gleichzeitiger Vereinfachung ihrer Durchführung und höherer Effizienz. Sie ermöglichen damit die profitable Bereitstellung ganzheitlicher und damit verbraucherfreundlicher Finanzdienstleistung auch für „Normalverbraucher“. Damit erschließen sich qualitätsbewussten Finanzberatern zugleich neue Zielgruppen.

Immer mehr setzt sich daher in der Branche die Selbsterkenntnis durch, dass allgemein anerkannte Standards und Normen mit ihrer geliehenen Kompetenz hilfreich sind für die Schaffung von Transparenz, Verständlichkeit und Verlässlichkeit und damit letztlich auch für die Begründung von Verbrauchervertrauen.

*[Autor: DEFINO – Gesellschaft für Finanznorm mbH]*

## 6.2.7 Dienstleistungen für Forschung und Entwicklung

### Allgemein

#### Situation:

Immer kürzere Innovationszyklen, eine steigende Komplexität der angebotenen Produkte, Technologien und Dienstleistungen sowie die zunehmende Arbeitsteilung führen dazu, dass Unternehmen vermehrt auf externes Wissen und spezielle Kompetenzen von FuE-Dienstleistern zurückgreifen. Bei Kooperationen mit externen Unternehmen und anderen Organisationen bestehen jedoch insbesondere im Bereich der Forschung und Entwicklung erhebliche Unsicherheiten seitens der Nachfrager solcher Dienstleister, beispielsweise in Bezug auf den Abfluss von kritischem Wissen, der Vergleichbarkeit verschiedener Leistungsangebote oder der Problemlösungsfähigkeit der Anbieterseite. Ziel der Normung und Standardisierung sollte es daher sein, nachfrageseitige Unsicherheiten zu reduzieren und die Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit deutscher Unternehmen durch einen erleichterten Konsum von spezialisierten FuE-Dienstleistungen zu stärken.

#### Ansatz:

Normen und Standards können die Bildung von gegenseitigem Vertrauen und eines gemeinsamen Verständnisses zwischen Anbietern und Nachfragern von FuE-Dienstleistungen erleichtern. So können Anbieter mit Hilfe der Standards ihre Integrität und Kompetenz, etwa in Form von Mitarbeiterqualifikationen oder Leistungsbeschreibungen, besser kommunizieren. Die Normungs- und Standardisierungsaktivitäten in diesem Dienstleistungsfeld sollten sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene vorangetrieben werden, um Unternehmen einen möglichst breiten Zugang zu aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen zu verschaffen.

*[Autor: Bundesministerium für Bildung und Forschung BMBF]*

## 6.2.8 Gesundheitsdienstleistungen

### Bereich: Ärztliche Dienstleistungen

#### Situation:

Im Gesundheitswesen gibt es eine Vielzahl von Einrichtungen der Patientenversorgung mit ganz unterschiedlichen Strukturen. Das Spektrum reicht von großen Universitätskliniken mit über tausend Mitarbeitern bis hin zur Einzelpraxis von Ärzten oder anderen selbständig tätigen Berufsgruppen. Die Versorgung der Patienten erfolgt überwiegend regional. Es besteht ferner eine ausgeprägte Sektorisierung der Versorgung in einen stationären und einen ambulanten Bereich. Im Gesundheitswesen werden Leistungen überwiegend freiberuflich erbracht und sind gekennzeichnet durch Individualität, Einfühlungsvermögen und Therapiefreiheit. Gesundheitsversorgung ist durch den unmittelbaren Kontakt mit dem Patienten und durch ein hohes Maß an Individualität

tät geprägt. Das Gesundheitswesen wird zum System der sozialen Sicherung gezählt und zeichnet sich deshalb durch ein dichtes Netz von Gesetzen, Verordnungen und untergesetzlichen Regelungen aus. Das Gesundheitswesen ist nicht dem klassischen Marktgefüge unterzuordnen. Insbesondere lassen sich Gesundheitsdienstleistungen nicht mit Leistungen gleichsetzen, die in einem rein ökonomischen Kontext erbracht werden. Aus diesem Grund wurden Gesundheitsdienstleistungen aus dem Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG ausgeschlossen.

**Ansatz:**

Normung von Gesundheitsdienstleistungen wird abgelehnt. Davon unberührt bleibt die bewährte Normung im Bereich von Medizinprodukten oder bei der Etablierung von Qualitätsmanagementsystemen. Bei der Normung von Gesundheitsdienstleistungen fehlt es bereits an einer Marktrelevanz und einem Mehrwert. Es ist im öffentlichen Interesse zu gewährleisten, dass die Qualität und die Ausübung der Heilberufe durch die betroffenen Berufsorganisationen selbst geregelt und gewährleistet werden. Diese stellen sicher, dass Qualifikationsanforderungen, ethische Anforderungen, Berufsregeln, Behandlungsverfahren und Qualitätssicherung mit dem notwendigen Sachverstand definiert und implementiert werden. Die Normung ist dabei weder ein erforderliches noch ein geeignetes Instrument, die Qualität der Leistungserbringung zu sichern oder zu verbessern. Vielmehr schafft sie Rechtsunsicherheit und erhebliche Friktionen mit nationalem Berufs- und Haftungsrecht und nicht zuletzt mit dem gesundheitspolitischen Mandat der Europäischen Union. Im Übrigen lassen sich Dienstleistungen in der individuellen Beziehung zum Patienten nicht standardisieren, weil der Patient kein standardisierbares Handlungsobjekt ist, sondern in der Regel zum Mitakteur der Gesundheitsdienstleistung wird. Durch Normung von Gesundheitsdienstleistungen kann diesen Besonderheiten der Gesundheitsversorgung, speziell ihrer fachlichen und sozialen Komplexität sowie ihrer Bedeutung für das Individuum nicht hinreichend Rechnung getragen werden.

*[Autor: Bundesärztekammer BÄK]*

**Bereich: Heilpraktiker-Dienstleistungen**

Der Heilpraktiker zählt zu den freien Heilberufen auf der Basis des Heilpraktikergesetzes. Er ist kein Ausbildungsberuf und erfordert keine akademische Qualifikation. Als Zulassung zum Beruf muss nach dem Heilpraktikergesetz die Erteilung einer Erlaubnis durch das zuständige Gesundheitsamt erfolgen, wobei vorher in einer schriftlichen und mündlichen Überprüfung die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten überprüft werden, damit der Heilpraktiker behandeln kann, ohne eine Gefahr für seine Patienten oder die Bevölkerung zu sein.

Heilpraktiker sind nach der rechtlichen Situation in Deutschland zur Ausübung heilkundlicher Therapien (u. a. Homöopathie, Pflanzenheilkunde, Akupunktur, Massagen, Neuraltherapie,

Chiropraktik, Osteopathie u. v. a.) berechtigt und dürfen alle Arzneimittel und Medizinprodukte anwenden oder verordnen, die keiner Verschreibungspflicht unterliegen.

Bei der Berufsausübung als Heilpraktiker sind u. a. die Regelungen des Arzneimittelrechts, des Medizinprodukterechts, des Infektionsschutzgesetzes (einschließlich aller die Praxishygiene betreffenden Bundes- und Landesgesetze und Verordnungen), des Patientenrechtegesetzes, des Heilmittelwerberechts sowie alle Gesetze und Verordnungen für die Beschäftigung von Arbeitnehmern im Gesundheitswesen zu beachten.

Heilpraktikerinnen und Heilpraktiker arbeiten in den meisten Fällen freiberuflich. Viele Heilpraktiker arbeiten alleine oder mit wenigen (1–3) Angestellten in der Praxis, wobei die Angestellten entweder medizinisches Fachpersonal (Krankenschwestern, MTA u. a.) sind, oder auch aus anderen Berufen kommen.

Eine Dienstleistungsnormung für den Bereich der Gesundheitsdienstleistungen in einer Heilpraktikerpraxis müsste die bestehenden gesetzlichen Bestimmungen im Bundes- und Landesbereich beachten. Die Normung müsste auch die wirtschaftliche Situation der Heilpraktiker berücksichtigen, die als Freiberufler bei weiterem und zusätzlichem bürokratischen Aufwand wirtschaftlich zusätzlich belastet werden. Daher ist genau der notwendige und sinnvolle Umfang einer Normung abzuschätzen.

Aus Sicht des Heilpraktikerberufes erkennen wir in Deutschland keine Regelungslücke unter den Gesichtspunkten von Gesundheitsschutz, Arbeitsschutz und Service für die Patienten.

*[Autor: Fachverband Deutscher Heilpraktiker]*

## 6.2.9 Handelsdienstleistungen

### Allgemein

Für die Handelsdienstleistungen bildet das Handelsgesetzbuch in Deutschland die rechtlichen Rahmenbedingungen. Ein branchenspezifischer Austausch erfolgt über Messen und Ausstellungen sowie Handelsplattformen. Es wurden von dem anwesenden Branchenvertreter keine Normungsbedarfe gesehen.

*[Autor: DIN – Ergebnis des Workshops „Service made in Germany – Erfolg durch Normung?“, Fachworkshop 2 am 14. März 2014]*



## 6.2.10 Handwerksdienstleistungen

### Allgemein

#### Situation:

Handwerksunternehmen erbringen vielfältige Leistungen und Tätigkeiten für Kommunen und öffentliche Auftraggeber, für industrielle Abnehmer und Endkunden. Aufgrund der Einbindung des Handwerks in industrielle Wertschöpfungsketten sowie in komplexe Dienstleistungsstrukturen verfügt es über langjährige Erfahrungen im Umgang mit Normung und Normen. Die von Handwerksunternehmen verarbeiteten und mit individuellen Dienstleistungen kombinierten Produkte und Materialien sowie von ihnen verantwortete Prozesse unterliegen bereits überwiegend der europäischen bzw. der internationalen Normung. Ein Mangel bzw. ein Bedarf an spezifischen Dienstleistungsnormen in den Bereichen, in denen Handwerksunternehmen zunehmend auch grenzüberschreitend tätig sind (z. B. endkundenbezogene Dienstleistungen, Errichtung, Wartung, Instandsetzung, Erneuerung und Restaurierung), ist nicht erkennbar.

Das Handwerk ist gekennzeichnet durch eine Vielzahl an Gewerken mit spezifischen Berufsbildern. Die hohe Qualifikation des Handwerkers, vom Lehrling, Gesellen bis zum Meister, ist die Gewähr dafür, dass Produkte und Dienstleistungen des Handwerks mit hoher Qualität und Kundenzufriedenheit erbracht werden. Qualität setzt Qualifizierung voraus, dafür steht das Handwerk. Normen können in keiner Weise Gesetze und sozialpartnerschaftlich getragene Systeme wie etwa das der Dualen Berufsausbildung mit seiner Berufsordnung und festgelegten, ganzheitlichen und handlungsorientierten Berufsbildern ersetzen. Im Gegenteil, Europäische Normen würden zu einer Fragmentierung der Berufsabschlüsse, zu einer Absenkung des Qualifikationsniveaus in der Wirtschaft, zu einer Abspaltung einfacher Tätigkeiten und zu weniger Transparenz über Qualifikationen und Qualität der Arbeit führen.

#### Ansatz:

Dienstleistungsnormen können einen Beitrag dazu leisten, gegebenenfalls bestehende Informationsasymmetrien zwischen Anbieter und Nachfrager abzubauen. In diesem Sinne können sie die Angebotsphase erleichtern, beim Vergleich von Angeboten helfen und den Umfang der vereinbarten Leistungen einvernehmlich definieren. Voraussetzung dafür ist eine bessere Kundeninformation. Im Sinne von mehr Markttransparenz können Dienstleistungsnormen hier einen Beitrag leisten.

*[Autor: Zentralverband des Deutschen Handwerks ZDH]*

## 6.2.11 Immobilienwirtschaftsdienstleistungen

Es liegen aktuell keine Einschätzungen für dieses Dienstleistungsfeld vor.

## 6.2.12 Informationstechnologiedienstleistungen

Für die Informationstechnologiedienstleistungen ist es wichtig, sich nicht nur auf nationaler, sondern auch auf europäischer und internationaler Ebene in der Normung zu engagieren. Grenzüberschreitender Dienstleistungsaustausch (z. B. im Bereich Logistik, Datentransfer) ist in diesem Zusammenhang ein wichtiges Thema. Darüber hinaus machen schnelllebige Entwicklungen im IT-Bereich eine hohe Flexibilität und Geschwindigkeit der Normung erforderlich.

*[Autor: DIN – Ergebnis des Workshops „Service made in Germany – Erfolg durch Normung?“, Fachworkshop 2 am 14. März 2014]*

## 6.2.13 Logistik- und Verkehrsdienstleistungen

Für den Bereich der Logistik entsteht bei DIN bis voraussichtlich Februar 2015 ebenfalls eine Normungsroadmap, die auch auf mögliche Bedarfe für Normen und Standards für Logistik- und Verkehrsdienstleistungen eingehen wird. Informationen hierzu finden sich auf [www.logistik.din.de](http://www.logistik.din.de)

*[Autor: DIN – Logistik]*

## 6.2.14 Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen

### **Situation:**

Die Unternehmen in diesem horizontalen Feld der Dienstleistung reichen von Einzelsachverständigen bis hin zu großen, international agierenden Prüfkonzernen.

Die Aufgaben des Dienstleisters bestehen in der Überprüfung und Bewertung, ob Anforderungen erfüllt werden, welche z. B. gesetzlich oder normativ festgelegt wurden. Dies erfolgt in allen Sektoren und betrifft Prüflaboratorien im medizinischen oder elektrotechnischen Bereich, messtechnische Kalibrierlaboratorien, die Zertifizierung von Personen, Produkten oder Managementsystemen sowie die Inspektion von Installationen oder Anlagen. Zudem sind die Konformitätsbewertung und die Einbindung eines entsprechenden Dienstleisters in etlichen nationalen und europäischen Gesetzesrahmen vorgeschrieben.

**Ansatz:**

Grundlage für Konformitätsbewertung ist die Normenreihe ISO/IEC 17000 ff. und zum Teil ISO 14000 ff., aus denen die einschlägigen Normen als harmonisierte Europäische Normen übernommen wurden. Hier sind die Anforderungen an die einzelnen Dienstleistungen sowohl der Konformitätsbewerter (Prüfung, Kalibrierung, Inspektion, Zertifizierung, Validierung, Verifizierung) als auch der Akkreditierungsstellen spezifiziert.

Aufgrund der grenzüberschreitenden Wirksamkeit sowohl der Tätigkeiten als auch der Ergebnisse von Konformitätsbewertern ist die Anwendung von internationalen Normen entscheidend. Um dies widerspruchsfrei im europäischen Rechtsraum sicherzustellen, übernimmt das zuständige europäische Gremium (CEN/CENELEC/TC 1) während der Erarbeitung dieser internationalen Normen den jeweiligen Vergleich und ggf. die Verhandlung bezüglich der einschlägigen gesetzlichen Grundlagen.

Da die Informationen über ein Zertifizierungsprogramm der Öffentlichkeit zugänglich gemacht und gleichzeitig interessierte Kreise eingebunden werden müssen, eignet sich die Normung für die Spezifikation, z. B. einer zu zertifizierenden Dienstleistung. Hierzu ist es erforderlich, dass die jeweiligen Anforderungen und Festlegungen als überprüfbare und bewertbare Kriterien formuliert sind.

*[Autor: DIN-Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ 3), NA 147-00-03 AA]*

## 6.2.15 Soziale Dienstleistungen

Für Normung und Standardisierung im Bereich der Sozialen Dienstleistungen wird ein Mehrwert gesehen. Es wurde insbesondere auf ein bereits laufendes Standardisierungsprojekt eingegangen, welches sich mit den Anforderungen an Informations-, Beratungs- und Vermittlungsprozesse im Bereich der personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen beschäftigt und sich an die Dienstleistungsanbieter dieser eben genannten Prozesse richtet. Ziel ist hierbei die transparente Gestaltung der Schnittstelle zwischen Dienstleistungserbringer und Dienstleistungsnehmer. Bisher ist der Markt, meist kommunal organisiert, mit seinen Angeboten, Möglichkeiten und gesetzlichen Regelungen nicht ausreichend transparent. Mit Normung und Standardisierung kann in diesen Bereichen Transparenz geschaffen werden, ohne dass eine gesetzliche Parallelstruktur aufgebaut wird.

*[Autor: DIN – Ergebnis des Workshops „Service made in Germany – Erfolg durch Normung?“, Fachworkshop 1 am 14. März 2014]*

## 6.2.16 Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen

### Allgemein

Im Bereich der Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen wurde die große Bedeutung der Qualität der Dienstleistung insbesondere im Bereich der Veranstaltungsbranche herausgestellt. Dort gibt es in der Regel keine zweite Chance für den Dienstleistungserbringer. Definierte Mindeststandards insbesondere bei der Erstellung von Angeboten helfen bei der Vergleichbarkeit und könnten einen echten Mehrwert für die Branche erbringen.

*[Autor: DIN – Ergebnis des Workshops „Service made in Germany – Erfolg durch Normung?“, Fachworkshop 4 am 14. März 2014]*

## 6.2.17 Technische Dienstleistungen

### Situation:

Technische Dienstleistungen werden von Unternehmen an technischen Objekten von privaten Kunden (B2C-Bereich), öffentlichen Auftraggebern und/oder gewerblichen Kunden (B2B-Bereich) erbracht. Technische Objekte umfassen dabei sowohl komplexe Produktionsanlagen (z. B. in der Chemieindustrie, Ver- & Entsorgung, etc.), hochverfügbare technische Geräte und Maschinen (z. B. Medizintechnik, Server/Netzwerk, Aufzug/Fahrtreppe, Werkzeugmaschine, etc.) bis hin zu Consumer-Geräten im privaten Haushaltsbedarf (z. B. HiFi-/Fernsehergerät, Kühlschrank, Kaffeeautomat, Notebook, Smartphone, etc.).

Technische Dienstleistungen können durch den Hersteller des technischen Objekts oder durch ein anderes Unternehmen erbracht werden. Dabei können der Erbringer und der Empfänger der Dienstleistung rechtlich eigenständige Einheiten oder Personen sein oder dem gleichen Unternehmen angehören (z. B. im Rahmen der innerbetrieblichen Instandhaltung). Ein kleiner Teil der Unternehmen (16 Prozent<sup>18</sup>) bietet heute Technische Dienstleistungen als eigenständiges Absatzprodukt an, während der größte Teil der Unternehmen (84 Prozent<sup>18</sup>) produktbegleitende bzw. eine Kombination aus produktbegleitenden und eigenständigen Technische(n) Dienstleistungen anbietet. Technische Dienstleistungen werden zum Großteil für eigene Produkte (45 Prozent<sup>18</sup>) bzw. eigene und fremde Produkte (44 Prozent<sup>18</sup>) erbracht. Nur ein geringer Prozentsatz (11 Prozent<sup>18</sup>) der Unternehmen bietet seine Leistungen ausschließlich für fremde Produkte an.

Technische Dienstleistungen umfassen Leistungen über den gesamten Produktlebenszyklus und lassen sich dahingehend in Leistungen vor der Produktnutzung (z. B. Entwicklung, Machbarkeitsstudien, Montage und Inbetriebnahme), während der Produktnutzung (z. B. Wartung, Inspektion, Instandsetzung, Fernüberwachung, Verbesserung, Schulung und Beratung) und nach der Produktnutzung (z. B. Entsorgung, Demontage, Modernisierung) differenzieren.

---

<sup>18</sup> KVD-Service-Studie 2014

Die Auswirkungen der Globalisierung spiegeln sich eindeutig in der internationalen Ausrichtung der Technischen Dienstleistungen deutscher Unternehmen wider. Dies verlangt von den Unternehmen zunehmend globales Denken und Handeln. Obgleich der Standort Deutschland nach wie vor eine herausragende Stellung für die Unternehmen hat, nimmt die Anzahl der Länder stetig zu, in denen die Unternehmen durch eine Serviceniederlassung vertreten sind bzw. die durch den Einsatz von Distributoren bedient werden. Mehr als die Hälfte der Unternehmen (57 Prozent<sup>1</sup>) beschäftigen 100 Mitarbeiter oder mehr im weltweiten Service und 40 Prozent<sup>1</sup> davon sogar mehr als 500 Mitarbeiter.

#### **Ansatz:**

Dienstleistungen stellen den größten Wirtschaftssektor in Europa dar. Deutschland hat jedoch im europäischen Vergleich einen der geringsten Beschäftigungsanteile in diesem Sektor. Zudem wuchsen die Außenhandelsexporte für Dienstleistungen bisher geringer, während die Exporte für Waren deutlich stiegen. Ein Grund für Deutschlands führende Stellung beim Export von Investitionsgütern ist das starke Engagement der deutschen Wirtschaft in der Normung. Normung und Standardisierung sind hier also ein wesentlicher Bestandteil erfolgreicher Internationalisierungsstrategien. Durch Dienstleistungsnormung kann die Exportfähigkeit von Technischen Dienstleistungen gesteigert und die Internationalisierung von Dienstleistungsunternehmen gefördert werden.

Standardisierungs- und Normungsaktivitäten lassen sich bei Technischen Dienstleistungen bezogen auf die Kategorien in Leistungspotential, Leistungserstellungsprozess sowie Leistungsergebnis gliedern. Grundsätzlich lassen sich Ansatzpunkte für Standardisierungs- und Normungsaktivitäten für jede dieser Kategorien identifizieren. Dabei gilt es, branchenspezifische Besonderheiten zu berücksichtigen

*[Autor: Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD)]*

#### **Situation und Ansatz:**

Der deutsche Maschinenbau erzielt rund 20 Prozent seiner Umsätze mit Dienstleistungen. Auch mittelständische Unternehmen haben ausländische Produktionen, europa- und weltweit verteilte Niederlassungen. Etwa die Hälfte der Unternehmen haben europäische und mehr als zwei Drittel (70,3 Prozent) der deutschen Maschinenbau-Unternehmen besitzen überseeische Servicestützpunkte (Quelle: VDMA Kennzahlen Kundendienst 2014).

Die Unternehmen der Branche haben in den letzten Jahren intensiv die Fragestellungen der Dienstleistungsnormung geprüft und diskutiert. Derzeit ist weder von Seiten der Kunden noch von den Herstellern des deutschen Maschinenbaus eine Notwendigkeit zur Erstellung von Normen für das Gebiet der Technischen Dienstleistungen zu erkennen.

Allerdings sieht sich die Branche sowohl durch Forderungen von Seiten der EU als auch durch wirtschaftlich interessierte Dritte (beispielsweise Berater, Normungsinstitute, Zertifizierer) zur Ausweitung der Dienstleistungsnormung gedrängt.

Der deutsche Maschinenbau ist bereits sehr stark in die Erstellung von Normen involviert. Die Unternehmen der Branche arbeiten auf nationalem, europäischem und weltweitem Niveau intensiv an der Überarbeitung der einschlägigen Sicherheitsnormen des Maschinenbaus und haben die damit verbundenen Kosten selbst zu tragen, was steigende Kosten der Maschinen verursacht.

Weltweit besitzen deutsche Investitionsgüter einen guten Ruf hinsichtlich ihrer Produkteigenschaften und ihrer Sicherheit. Die Maschinen werden in der Regel stark an die Wünsche des Kunden angepasst und stellen hocheffizient arbeitende Sondermaschinen dar. Das erklärt den Markterfolg des deutschen Maschinenbaus eher als die damit verbundene Normungsarbeit.

Die hohen Kosten der deutschen und europäischen Produktion stellen im internationalen Preiskampf ein erhebliches Marktrisiko dar. Kostensenkung ist daher für die Sicherung der deutschen und europäischen Produktionsstandorte eine unabdingbare Notwendigkeit. Aus diesem Grund sind alle aus Sicht der produzierenden Unternehmen unnötigen Aufwendungen zu vermeiden.

Die für Dienstleistungen an den Maschinen notwendigen Hinweise sind aufgrund der Maschinenrichtlinie der EU schon gesetzlich geregelt und fließen in die sicherheitsrelevanten Maschinenbaunormen ein, so dass auch hier kein Normungsbedarf besteht.

Eine Normung für Technische Dienstleistungen muss insbesondere im Maschinen- und Anlagenbau über Branchenknowhow hinaus auch das notwendige Produktknowhow berücksichtigen, da ansonsten im Einzelfall erhebliche Sicherheitsrisiken entstehen können. Entsprechende technische Dienstleistungsnormen sind deshalb immer in den entsprechenden technischen Normungsgremien zu erstellen.

Das Qualitätsmanagement der Unternehmen ist im europäischen Maschinenbau in hohem Maße – in Deutschland bei etwa 85 Prozent der Unternehmen (nach: ISO-Survey 2013) – nach DIN EN ISO 9001 „Qualitätsmanagementsysteme“ zertifiziert. Darin eingeschlossen sind die Dienstleistungsaktivitäten der Unternehmen, so dass auch dort keine Notwendigkeit zur Normung besteht.

Eine weitere Erstellung von Papieren der Dienstleistungsnormung, die in das Gebiet der Technischen Dienstleistungen des Maschinen- und Anlagenbaus wirken können, ist aus Gründen der Normenklarheit abzulehnen. Sich überlappende und teilweise widersprechende Normen sorgen heute schon im Regelwerk für Unklarheiten und erhöhen die Reibungsverluste in der Branche.

Unnötige Normungsaktivitäten im Bereich Technischer Dienstleistungen gefährden die Effizienz des europäischen Maschinenbaus und erhöhen seine Kosten im internationalen Wettbewerb.

In Summe stellen wir für den Maschinen- und Anlagenbau nach derzeitigem Informationsstand keinen Marktbedarf für technische Dienstleistungsnormen fest.

*[Autor: VDMA Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e. V.]*

## 6.2.18 Tourismusdienstleistungen

### Allgemein

Für diesen Bereich gilt, dass eine sehr heterogene Struktur des Marktes (regional bis international) vorliegt und der Gegenstand der Dienstleistung (Hotel, Gaststätten, Reiseveranstalter) sehr unterschiedlich ist. Da die Normung im Bereich der Terminologie bereits erfolgt ist, wird momentan kein Normungsbedarf gesehen. Aus Sicht der Beteiligten muss ein Marktbedarf für eine Norm vorliegen.

*[Autor: DIN – Ergebnis des Workshops „Service made in Germany – Erfolg durch Normung?“, Fachworkshop 4 am 14. März 2014]*

### Bereich: Hotellerie

#### Situation:

Der direkte Beitrag des Tourismus zur Bruttowertschöpfung in Deutschland beträgt 4,4 Prozent und liegt damit deutlich über dem der Kraftfahrzeugindustrie (2,3 Prozent) oder der Bankwirtschaft (2,5 Prozent). Der Tourismus in Deutschland löst allein durch seine direkten Effekte wie z. B. Flug- und Bahntickets oder Hotelbuchungen eine Bruttowertschöpfung von insgesamt 97,0 Mrd. Euro aus. Bezieht man die sog. Vorleistungen und induzierte Effekte ein, so ergibt sich insgesamt eine dem Tourismus zurechenbare Bruttowertschöpfung von 214,1 Mrd. Euro oder 9,7 Prozent der gesamten Bruttowertschöpfung der deutschen Volkswirtschaft. Der direkte Beitrag des Tourismus zur Beschäftigung in Deutschland liegt mit 7,0 Prozent zwischen dem Beschäftigungsanteil des Einzelhandels (9,2 Prozent) und dem des Erziehungs- und Unterrichtswesens (5,9 Prozent).

Das Beherbergungsgewerbe ist wesentlicher Bestandteil dieses Tourismussektors und durch und durch mittelständisch geprägt: 61 Prozent aller klassischen Beherbergungsbetriebe und 46 Prozent aller Hotels und Hotels garnis bieten weniger als 20 Zimmer an. Gerade einmal 7,9 Prozent der Hotels und Hotels garnis weisen 100 und mehr Zimmer auf. Eine Differenzierung nach Umsatzgrößen macht deutlich, dass das Beherbergungsgewerbe in Deutschland weitge-

hend kleinbetrieblich strukturiert ist: 43,1 Prozent aller Betriebe weisen einen Jahresumsatz von weniger als 100.000 Euro aus, 68,8 Prozent aller Betriebe von weniger als 250.000 Euro und gerade einmal 7,8 Prozent der Beherbergungsbetriebe einen Umsatz von über 1 Mio. Euro.

#### **Potentiale der Normung:**

Ein positives Beispiel internationaler Standardisierung ist die Terminologienorm DIN EN ISO 18513:2003 „**Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte**“, die vielfache Verwendung in der Branche findet und die Zusammenarbeit der unterschiedlichsten Marktpartner erleichtert. Hier wurde buchstäblich Grundlagenarbeit geleistet.

Potentiale der Normung sind sicher dort zu finden, wo reine Branchenstandards aufgrund internationaler Verflechtungen und/oder Marktungleichgewichten nicht effektiv greifen. So unterstützt die Hotellerie ausdrücklich das jetzt angelaufene Normungsprojekt des ISO/TC 290 „Online Reputation“, da es schneller und effektiver als etwa ein nationales oder europäisches Gesetzgebungsverfahren Standards des fairen Umgangs miteinander im Zeitalter des User generated Contents setzen kann.

Auch im Bereich des barrierefreien Tourismus für Alle kann Normung eventuell unterstützend wirken, etwa beim von der Europäischen Kommission mandatierten CEN Workshop „Universal Design of Tourism Services“.

#### **Grenzen der Normung:**

Allerdings waren die letzten Jahre für die Hotellerie mehr durch zahlreiche unerfreuliche Normungsversuche „von oben nach unten“ im Rahmen des ISO/TC 228 „Tourismusdienstleistungen“ geprägt, wo Normung ausdrücklich ohne Unterstützung und in weiten Teilen gegen den Widerstand der betroffenen Tourismuswirtschaft von interessierter Seite vorangetrieben wurde. Dies widerspricht eindeutig dem Charakter der Normung als einer „Selbsthilfeeinrichtung der Wirtschaft“. Von Zertifizierungsunternehmen aus offensichtlicher Motivlage vorangetriebene Normungsprojekte etwa zu „Qualitätskriterien für Beherbergung“ oder „Sicherheit und Risikomanagement für Beherbergungseinrichtungen“ lehnen die Verbände der Tourismuswirtschaft entschieden ab. Im Übrigen unterlaufen solche weltweiten Normen qualitativ in aller Regel auch die bereits gesetzten hohen deutschen Standards.

*[Autor: Hotelverband Deutschland (IHA)]*

## **6.2.19 Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen**

### **Allgemein**

Für Infrastrukturdienstleistungen, z. B. die Wasserversorgung, wird in der Normung ein hoher Nutzen der Normung in Unterstützung der Gesetzgebung, aber auch in der Vergleichbarkeit der



Wartung und Instandhaltung von Trinkwassernetzen in Europa gesehen. Dabei sollten Normen transparent das Mindestmaß definieren.

*[Autor: DIN – Ergebnis des Workshops „Service made in Germany – Erfolg durch Normung?“, Fachworkshop 4 am 14. März 2014]*

### **Situation:**

Die Umweltwirtschaft ist eine Querschnittsbranche, die alle Unternehmen erfasst, die Umweltschutzgüter und -dienstleistungen anbieten. Sie hat sich global wie auch in Deutschland zu einem Wachstumstreiber entwickelt. Innovative Produkte, Verfahren und Dienstleistungen, die auf Umweltverträglichkeit und Effizienz setzen, sind auf den internationalen Märkten gefragt wie nie zuvor.

Die Beschäftigung im Umweltschutz nahm in den letzten Jahren kontinuierlich zu. So entfielen bereits im Jahr 2008 fast zwei Drittel aller Arbeitsplätze im Umweltschutz auf umweltorientierte Dienstleistungen. Das spiegelt die hohe Bedeutung der Dienstleistungen für die Umweltwirtschaft wider. Insgesamt gab es mehr als 1,2 Millionen Beschäftigte, die umweltorientierte Dienstleistungen erbrachten.<sup>19</sup>

Die Umweltdienstleistungen umfassen ein sehr breites Spektrum, lassen sich aber näherungsweise drei Kategorien zuordnen.

**Originäre Umweltdienstleistungen** haben einen unmittelbaren Bezug zur Umweltwirtschaft (bspw. Berater in allen Leitmärkten wie Energie, Wasserwirtschaft, Kreislauf- und Abfallwirtschaft, Sharing-Modelle).

**Wertschöpfungskettenbezogene Umweltdienstleistungen** unterstützen bestimmte Stufen der Wertschöpfung der Umweltwirtschaft (beispielsweise fördern Entwicklungsdienstleister die Generierung von Produkt- und Prozessinnovationen, Logistiker ermöglichen die Produktion durch Bereitstellung der Vorprodukte und Monteure führen die Wartung am Endprodukt, etwa an einer Windkraftanlage, durch).

**Managementbezogene Umweltdienstleistungen** werden für das Gesamtunternehmen angeboten und sind nicht auf einzelne Teile der Wertschöpfungskette beschränkt (beispielsweise die strategische Beratung eines Unternehmens der Umweltwirtschaft in Fragen der Erschließung neuer Geschäftsfelder für das Exportgeschäft mit Umweltschutzgütern). Aktuell bilden u. a. die Managementsystem-Normen bereits anerkannte Standards zur Qualitätszertifizierung ab.

---

<sup>19</sup> UBA Veröffentlichung vom 09. 09. 2013

**Ansatz:**

Normen können auf diesem hochinnovativen Geschäftsfeld ein wichtiges freiwilliges Instrument sein, um gesellschaftliche/unternehmerische Verantwortung mit wirtschaftlichem Wachstum zu koppeln.

In den vergangenen Jahrzehnten etablierten die Normungsorganisationen bereits eine Vielzahl an Normen zur Verbesserung von Umweltleistungen der Unternehmen. In Bereichen, wo Umweltdienstleistungen primär dem Gesundheitsschutz dienen, in denen bereits rechtlich verbindliche Standards existieren, ist fraglich, inwieweit Normen als zusätzliches freiwilliges Instrument sinnvoll sind. Z. B. im Bereich des Strahlenschutzes dürfen Normen nicht dafür instrumentalisiert werden, bestehende gesetzliche Standards zu unterlaufen. Normung auf nationaler wie auch europäischer Ebene kann einen sinnvollen Ansatz bieten, um im Bereich der Umweltdienstleistungen die konsistente Grundlage für ein Erfolgsmonitoring zu schaffen.

*[Autor: Bundesministerium für Umweltschutz BMU]*

### 6.3 Empfehlungen für Forschung und Entwicklung

Wie in Abschnitt 4 dargestellt, werden Dienstleistungen in verschiedensten Branchen erbracht. Vor diesem Hintergrund ist bei möglichen Normungs- und Standardisierungsbemühungen zunächst kritisch zu prüfen, ob diese für sämtliche Branchen Gültigkeit besitzen können oder lediglich in einzelnen Branchen sinnvoll anwendbar sind.

Standardisierungs- und Normungsaktivitäten lassen sich bei Dienstleistungen bezogen auf die Kategorien Leistungspotential, Leistungserstellungsprozess sowie Leistungsergebnis gliedern. Grundsätzlich lassen sich Ansatzpunkte für Standardisierungs- und Normungsaktivitäten für jede dieser Kategorien identifizieren. Dabei gilt es, branchenspezifische Besonderheiten zu berücksichtigen.

Eine Spezifikation des Leistungspotentials, beispielsweise in Form von Zertifikaten, ist nur dann sinnvoll, wenn diese tatsächlich der Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Dienstleisters dient und dem Nachfrager bei der Dienstleisterauswahl hilft.

Im Bereich des Leistungserstellungsprozesses bietet sich unter der Standardisierungs- und Normungsperspektive die Entwicklung von Referenzprozessen an. Diese können als Vorbild für die unternehmensspezifische Gestaltung von Prozessen fungieren und sowohl die Einbindung weiterer Partner vereinfachen sowie die Diskrepanzen hinsichtlich des erwarteten und des tatsächlichen Leistungserstellungsprozesses im Vorfeld reduzieren/vermeiden. Dabei ist es notwendig, wiederholbare, d. h. standardisierbare und individuelle Prozesselemente differenziert zu betrachten. Standardisierungs- und Normungsaktivitäten bieten sich insbesondere in denjenigen Bereichen an, in denen mehrere Partner an der Leistungserstellung beteiligt

sind oder kein einheitliches Verständnis über den Leistungserstellungsprozess vorausgesetzt werden kann.

Normungs- und Standardisierungsaktivitäten bezogen auf das Leistungsergebnis unterstützen eine einfachere Vergleichbarkeit und Auffindbarkeit von Dienstleistungen. Dabei gilt es, die Individualität von Dienstleistungen, insbesondere hervorgerufen durch die Einbindung des Kunden, persönlich, in Form von Objekten oder Informationen zu berücksichtigen. Eine praxistaugliche Methodik zur Ermittlung des Standardisierungs- und damit Normungspotentials des Leistungsergebnisses ist daher zwingende Voraussetzung. Ziel von entsprechenden Normungs- und Standardisierungsbestrebungen muss es sein, ein höheres Maß an Transparenz hinsichtlich des Leistungsumfangs und der entsprechenden Inhalte sowie der Qualität zu erhalten.

## 6.4 Weiterführung und Umsetzung der Normungsroadmap

Die Roadmap gibt einen umfassenden Überblick über die verschiedenen Interessenlagen des deutschen Dienstleistungssektors in der Normung und Standardisierung. Verschiedene Branchen wie z. B. heilkundliche Dienstleistungen sehen aufgrund vorhandener gesetzlicher Regelungen keinen Mehrwert in der Dienstleistungsnormung. Aus anderen Bereichen, wie z. B. Technische Dienstleistungen, Finanzdienstleistungen, Business Services, Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen, haben die Stakeholder positive Effekte für ihre Branchen erkannt. Auch für Soziale Dienstleistungen und Bildungsdienstleistungen können Normen und Standards den Wettbewerb beleben, jedoch nur dort, wo sie nicht der nationalen Gesetzgebung widersprechen. Auch die Verbraucherseite sieht die Dienstleistungsnormung positiv, sofern eine Verbraucherrelevanz gegeben ist. DIN beabsichtigt daher, diese Kreise zu einem vertieften Dialog einzuladen. Konkrete Fachworkshops werden die Möglichkeit bieten, die jeweiligen potentiellen Bedarfe für Normung und Standardisierung zu adressieren.

Um die deutschen Stakeholderinteressen insbesondere auch auf europäischer Ebene zu vertreten, wird DIN das Konzept der Roadmap, also die Unterteilung in Dienstleistungsfelder, allgemeine Handlungsempfehlungen sowie einzelne Brancheneinschätzungen an die europäische Normungsorganisation CEN, ggf. auch die Europäische Kommission, als Grundlage für eine Europäische Normungsroadmap Dienstleistungen empfehlen. Die Überarbeitung der Roadmap erfolgt auf Grundlage der Weiterentwicklung der Normungs- und Standardisierungslandschaft im Dienstleistungssektor.

- **DIN 820-4**, Geschäftsgang
- **CEN Guide 14**, Common policy guidance for addressing standardization on qualification of professions and personnel
- **CEN Guide 15**, Guidance document for the development of service standards
- **Kleines 1 x 1 der Normung – Ein praxisorientierter Leitfaden für KMU**
- **Verordnung (EU) Nr. 1025/2012** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 zur europäischen Normung, zur Änderung der Richtlinien 89/686/EWG und 93/15/EWG des Rates sowie der Richtlinien 94/9/EG, 94/25/EG, 95/16/EG, 97/23/EG, 98/34/EG, 2004/22/EG, 2007/23/EG, 2009/23/EG und 2009/105/EG des Europäischen Parlaments und des Rates und zur Aufhebung des Beschlusses 87/95/EWG des Rates und des Beschlusses Nr. 1673/2006/EG des Europäischen Parlaments und des Rates
- **Richtlinie 2011/83/EU** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (Verbraucherrichtlinie)
- **Richtlinie 2006/123/EG** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt (Dienstleistungsrichtlinie)
- **M/517** – Mandate for the programming and development of horizontal service standards

## A.1 Begriffe

Für die Normungsroadmap ist es wichtig, eine einheitliche Begriffsverwendung zugrunde zu legen, um eine gezielte Adressierung aller gewünschten Akteure zu erreichen. Folgende Begriffe wurden definiert:

- **Dienstleistungssektor**  
umfasst alle Dienstleistungen, die in eigenständigen Unternehmungen oder durch den Staat sowie in anderen öffentlichen Einrichtungen und gemeinnützigen Organisationen erbracht werden
- **Dienstleistungsfeld**  
beschreibt einen Wirtschaftszweig
- **Dienstleistungsbranche**  
Zusammenfassung von Unternehmen, die ähnliche Dienstleistungen erbringen
- **Dienstleistungsnorm**  
Norm, die Anforderungen festlegt, die durch eine Dienstleistung erfüllt werden müssen, um die Zweckdienlichkeit sicherzustellen [EN 45020:2007-03]

## A.2 Struktur der Normungs- und Standardisierungslandschaft

Die Normungsarbeit ist eine Gemeinschaftsaufgabe, die in Selbstverwaltung von den interessierten Kreisen (Anwender, Arbeitsschutz, Gewerkschaften, öffentliche Hand, regelsetzende Institutionen, sonstige Nicht-Regierungsorganisationen, Umweltschutz, Verbraucherschutz, Wirtschaft, Wissenschaft und Forschung), deren Experten und den Mitarbeitern von DIN erfüllt wird. Die Anwendung von Normen ist freiwillig; es sei denn, sie werden in Gesetzesbezug genommen.

Ausgangspunkt ist ein Bedarf aus den Reihen der interessierten Kreise, z. B. der Wirtschaft, der öffentlichen Hand, der Verbraucher oder der Wissenschaft.<sup>20</sup> Es steht den interessierten Kreisen offen, sich an der Erarbeitung zu beteiligen bzw. in der Umfragephase ihre Stellungnahme abzugeben. Daher stehen Entwürfe von Normen frei zugänglich zur Verfügung.

Normen und Standards werden einhergehend mit dem zunehmenden weltweiten Handel vorrangig international oder europäisch erarbeitet. Dafür wurden diverse Verträge zwischen den Normungsorganisationen der verschiedenen Ebenen abgeschlossen. Bei neuen Themen wird geprüft, ob der Normungsgegenstand für die europäische oder internationale Normung in Betracht kommt.

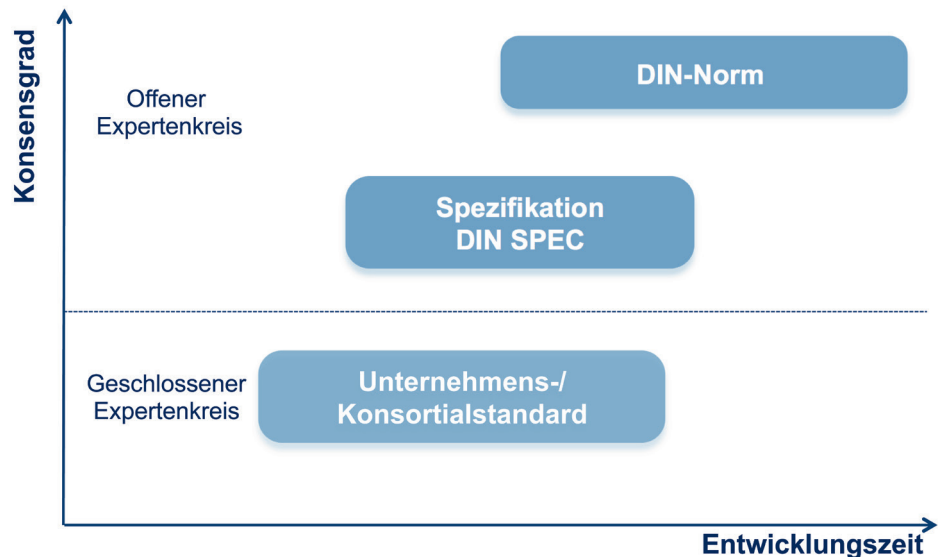
---

<sup>20</sup> Richtlinie für Normenausschüsse 2013-11

Normung ist ein konsensbasierter Prozess, bei dem ein allgemein anerkanntes Dokument erarbeitet wird, welches Festlegungen für allgemeine und wiederkehrende Anwendungen enthält.<sup>21</sup>

Die verschiedenen Dokumente, die bei DIN erstellt werden, lassen sich nach dem Grad des Konsens unterscheiden. Eine Norm (DIN, DIN EN, DIN EN ISO, DIN ISO) wird nach dem Konsensprinzip<sup>22</sup> unter Einbeziehung aller interessierten Kreise erarbeitet. Dahingegen ist bei einer Spezifikation (DIN SPEC) ein Konsens und die Beteiligung aller interessierten Kreise nicht zwingend erforderlich (s. Abbildung ).

Abbildung 3:  
Arten von Vereinheitlichung



Die Entwicklung eines normativen Dokuments erfolgt in Arbeitsausschüssen, die jeweils für die Bearbeitung definierter Normungsprojekte verantwortlich sind. Für die Dienstleistungsnormung und -standardisierung sowie ihre Koordinierung sind zum einen der DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) und die DIN-Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) verantwortlich. Zudem finden Dienstleistungsnormung und -standardisierung sachbezogen auch in anderen DIN-Normenausschüssen statt.

Innerhalb des Arbeitsausschusses wird ein Norm-Entwurf erstellt, der für zwei Monate (bei DIN-Normen bis zu vier Monate) online im Normen-Entwurfsportal oder als Norm-Entwurf beim Beuth Verlag erhältlich ist und kommentiert werden kann. Dies stellt im Prozess die Einbeziehung der breiten Öffentlichkeit sicher. Nach dem Ende der Einspruchsfrist werden

<sup>21</sup> Vgl. DIN EN 45020

<sup>22</sup> „Konsens, allgemeine Zustimmung, die durch das Fehlen aufrechterhaltenen Widerspruchs gegen wesentliche Inhalte ... gekennzeichnet ist.“ [Quelle: DIN EN 45020; 1.7 Konsens]

die Einsprüche durch den Arbeitsausschuss behandelt, das Manuskript ggf. entsprechend angepasst und als Norm verabschiedet. Die Norm wird in das Deutsche Normenwerk aufgenommen und veröffentlicht.

In den Fällen, in denen die deutschen Rechtsvorschriften höhere Anforderungen als die Normung beschreiben – und somit Widersprüche bestehen –, sind die einschlägigen Norminhalte in Deutschland nicht anwendbar (siehe auch 3.1). Das Nationale Vorwort weist auf die abweichenden gesetzlichen Regelungen hin. Die A-Abweichungen im Anhang B der Norm stellen die höheren nationalen gesetzlichen Anforderungen mit konkretem Bezug zum Norminhalt detailliert dar.

Diese normativen Instrumentarien dienen dazu, die Abgrenzung der nationalen Rechtsvorschriften zur Normung zu erleichtern. Darüber hinaus sind diese Angaben auch für andere Mitgliedsstaaten hilfreich, damit diese die jeweiligen gesetzlichen Vorgaben nachvollziehen können. Die Erarbeitung von Nationalem Vorwort und A-Abweichungen bedarf jedoch der aktiven Mitarbeit der zuständigen interessierten Kreise.

Die Entwicklung von Normen und Standards findet auf unterschiedlichen Ebenen (national, europäisch, international) statt. Zum besseren Verständnis wird nachstehend ein Überblick über die Normungs- und Standardisierungsorganisationen und deren Zusammenwirken gegeben, siehe Abbildung 4.

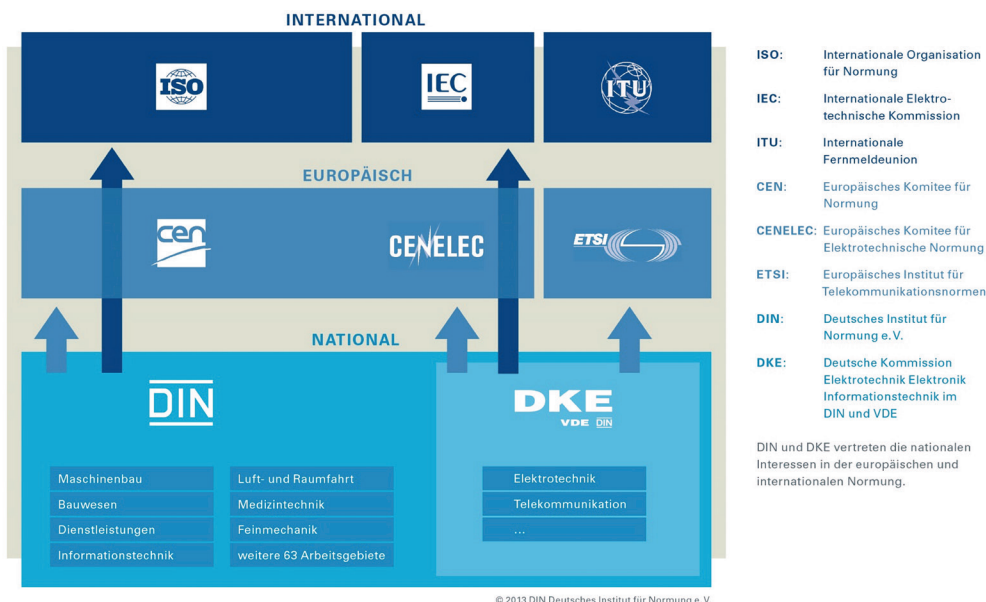


Abbildung 4:  
Nationale, europäische  
und internationale Normungs-  
ebenen

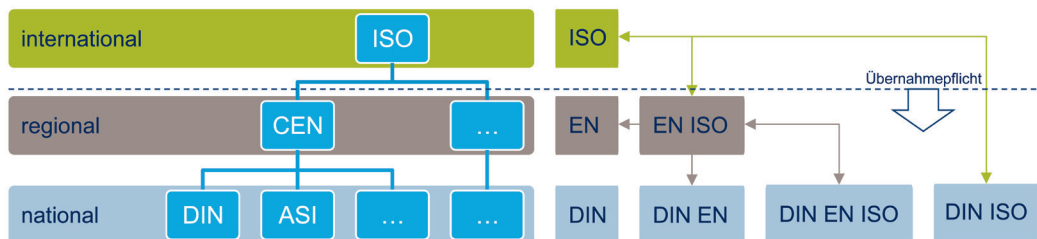
In Deutschland ist **DIN** Deutsches Institut für Normung e. V. seit 1975 vertraglich die zuständige Normungsorganisation der Bundesrepublik Deutschland und vertritt die deutschen Interessen in der europäischen und internationalen Normung.

Auf europäischer Ebene sind 33 Normungsorganisationen aus Europa bei CEN (Comité Européen de Normalisation) als europäisches Komitee für Normung mit Sitz in Brüssel zusammengeschlossen. Dessen Hauptaufgabe besteht darin, in Europa den Ausbau eines Binnenmarktes für Güter und Dienstleistungen durch den Abbau von technischen Handelshemmnissen zu fördern und die Rolle der europäischen Wirtschaft global zu stärken. Für die nationalen Mitglieder besteht daher eine Übernahmeverpflichtung der Europäischen Normen.

Auf internationaler Ebene sind die Internationale Organisation für Normung (ISO, englisch: International Organization for Standardization) mit Sitz in Genf und Normungsorganisationen aus 162 Ländern für die Erstellung, Verwaltung und Organisation von Normen und Standards verantwortlich.

Eine Übersicht über die verschiedenen Normungsebenen und deren Normenwerke ist in Abbildung 5 zu sehen. Daneben gibt es noch Spezifikationen, die aus Gründen der Übersichtlichkeit nicht enthalten sind.

Abbildung 5:  
Normungsebenen  
und -produkte





## A.3 Hintergrundinformationen zu den Dienstleistungsfeldern

### A.3.1 Allgemeines

Nach DIN EN 45020:2016-2007-03 legen Dienstleistungsnormen „Anforderungen fest, die durch eine Dienstleistung erfüllt werden müssen, um eine Zweckdienlichkeit zu erfüllen“. Neben diesen Dienstleistungsnormen gibt es z. B. Prüf-, Verfahrens- und Terminologienormen, die für die Erbringung einer Dienstleistung oder Nutzung einer Dienstleistung von hoher Relevanz sein können. Daher wurde die Zusammenstellung der Dienstleistungsnormen nicht auf „reine“ Dienstleistungsnormen beschränkt, sondern auch auf Normen mit Dienstleistungsbezug ausgeweitet. Dabei erhebt die Normensammlung keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Diese finden sich auf dem elektronischen DIN-Dienstleistungsportal ([www.dienstleistungen.din.de](http://www.dienstleistungen.din.de)).

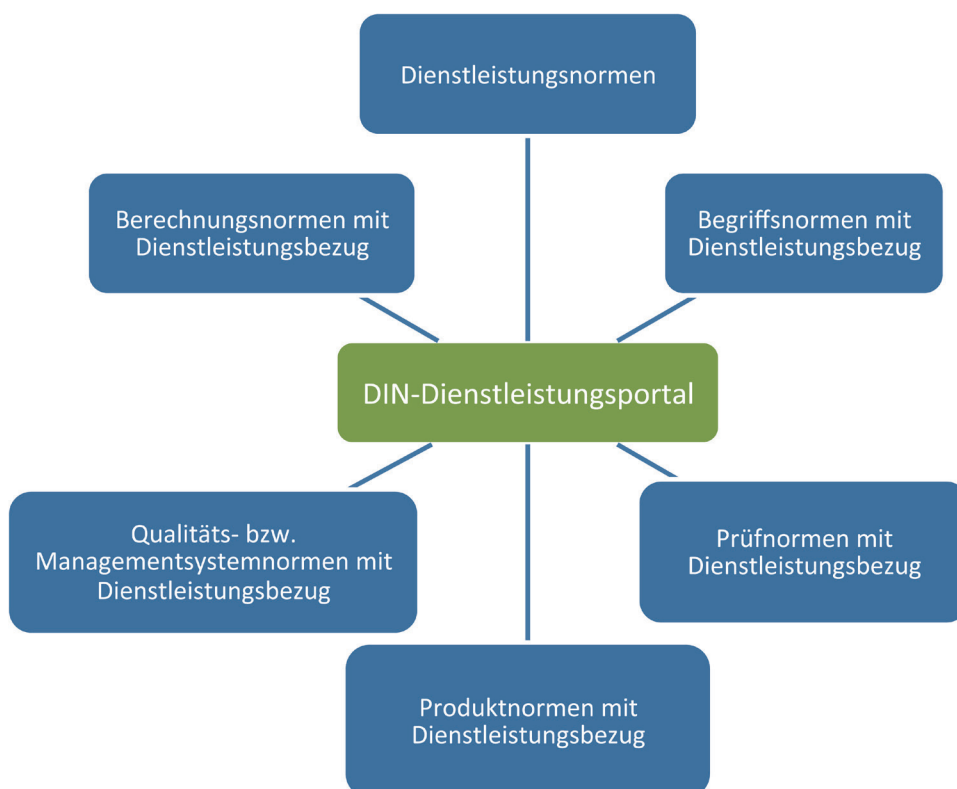


Abbildung 6:  
Zusammenstellung der  
Dienstleistungsnormen auf dem  
DIN-Dienstleistungsportal

## A.3.2 Dienstleistungsfelder

Neben der Sammlung von Normen und Spezifikationen in den verschiedenen Dienstleistungsfeldern bietet dieser Abschnitt eine Zusammenstellung von Interessenvertretungen sowie rechtlichen Rahmenbedingungen für jedes Feld. Diese Daten unterstützen bei der Einbeziehung der interessierten Kreise und der Berücksichtigung von gesetzlichen Regularien in die/der Normung. Die Sammlungen sind nicht abgeschlossen.

Anhand der WZ-Nummern können branchenspezifische Wirtschaftsdaten des Statistischen Bundesamtes abgerufen werden, siehe <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Wirtschaftsbereiche/Dienstleistungen/Dienstleistungen.html>

### A.3.2.1 Bildungsdienstleistungen

#### A.3.2.1.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Bildungsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- Berufsverband der Yogalehrenden in Deutschland e. V. (BDY)
- aya ashtanga-yoga-association e. V.
- Berufsverband Deutscher Diplom-Pädagogen und Diplom-Pädagoginnen e. V.
- Allgemeiner Deutscher Tanzlehrerverband
- Baden-Württembergischer Luftfahrtverband e. V. (BWLTV)
- Berufs- und Fachverband Heilpädagogik (BHP) e. V.
- Berufsverband der Erziehungswissenschaftlerinnen und Erziehungswissenschaftler e. V. (BV-Päd.)
- Berufsverband Deutscher Diplom-Pädagogen und Diplom-Pädagoginnen e. V.
- Berufsverband Deutscher Soziologinnen und Soziologen e. V.
- Berufsverband für Beratung, Pädagogik & Psychotherapie e. V.
- Biotechnologie-Industrie-Organisation Deutschland e. V. (BIO Deutschland e. V.)
- Brandenburgischer Pädagogen-Verband e. V. (BPV)
- Bund demokratischer Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler e. V.
- Bundesverband der Erzieherinnen und Erzieher in Deutschland e. V.
- Bundesverband der Lehrerinnen und Lehrer an beruflichen Schulen (BLBS)
- Bundesverband der Natur- und Waldkindergärten e. V.
- Bundesverband der Träger beruflicher Bildung (Bildungsverband) e. V.
- Bundesverband Deutscher Volks- und Betriebswirte e. V. (bdvb)
- Bundesverband freiberuflicher Kulturwissenschaftler e. V.
- Bundesverband für Kindertagespflege e. V.
- Bundesverband Lehrende Gesundheits- und Sozialberufe e. V.
- Bundesverband Privater Berufsakademien e. V.

- Bundesvereinigung der Fahrlehrerverbände e.V.
- Dachverband für Technologen/-innen und Analytiker/-innen in der Medizin Deutschland e.V.
- Dachverband wissenschaftlicher Gesellschaften der Agrar-, Forst-, Ernährungs-, Veterinär- und Umweltforschung e.V. (DAF)
- DECHEMA Gesellschaft für Chemische Technik und Biotechnologie e.V.
- Deutsche Vereinigung für Sportwissenschaft e.V. (dvs)
- Deutscher Hochschulverband
- Deutscher Lehrerverband (DL)
- Deutscher Rollstuhl-Sportverband e.V.
- Deutscher Sportlehrerverband e.V.
- Deutscher Verband für Physiotherapie (ZVK) e.V.
- Didacta Verband e.V. Verband der Bildungswirtschaft
- DIN-Verbraucherrat
- DVWO Dachverband der Weiterbildungsorganisationen e.V.
- Europäischer Verband für Erwachsenenbildung (EAEA)
- Forschungs- und Technologieverbund Thüringen e.V. (FTVT)
- Grundschulverband e.V.
- Hochschullehrerbund – Bundesvereinigung e.V.
- Kunstwissenschaftler- und Kunstkritiker-Verband e.V.
- Landessportbund Hessen e.V.
- Lehrer NRW Verband für den Sekundarbereich
- Lehrer Berlin Verband für den Sekundarbereich
- Montessori Dachverband Deutschland e.V.
- Niedersächsischer Bund für freie Erwachsenenbildung e.V.
- Stifterverband für die Deutsche Wissenschaft e.V.
- Ulmer Verein – Verband für Kunst- und Kulturwissenschaften e.V. (UV)
- VDI Verein Deutscher Ingenieure e.V.
- VDP Verband Deutscher Privatschulen NRW e.V.
- VDV Verband Deutscher Verkehrsfliegerschulen e.V.
- VDW Vereinigung Deutscher Wissenschaftler e.V.
- Verband Beratender Ingenieure VBI
- Verband Bildung und Erziehung (VBE)
- Verband Bildung und Erziehung Landesverband NRW
- Verband Bildungsmedien e.V.
- Verband der Oecotrophologen e.V. (VDOE)
- Verband der Pädagogiklehrer und Pädagogiklehrerinnen e.V.
- Verband der Privaten Hochschulen e.V. (VPH)
- Verband deutscher Musikschulen e.V.
- Verband Innovativer Unternehmen e.V. (VIU e.V.)
- Verband medizinischer Fachberufe e.V.
- Verband Sonderpädagogik e.V.
- Vereinigung deutscher Biotechnologie-Unternehmen (VBU)
- Vhw Verband Hochschule und Wissenschaft

### A.3.2.1.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Bildungsdienstleistungen“**

**sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Akkreditierungsrat
- Arzneimittelgesetz (AMG)
- Aufstiegsfortbildungsförderungsgesetz (AFBG)
- Ausbilder-Eignungsverordnung
- Berufsbildungsgesetz (BBiG)
- Betriebsverordnung für pharmazeutische Unternehmer (PharmBetrV)
- BGB: Familienrecht
- Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG)
- Chemikaliengesetz (ChemG)
- Fernunterrichtsschutzgesetz (FernUSG)
- Gentechnikgesetz (GenTG)
- Gentechnik-Sicherheitsverordnung (GenTS)
- Gentechnik-Verfahrensordnung (GenTVfV) (und viele weitere Gentechnik-Gesetze und Verordnungen)
- Gesetz über religiöse Kindererziehung
- Gesetz zur Änderung arbeitsrechtlicher Vorschriften in der Wissenschaft
- Gesetz zur Einrichtung des Deutschen Ethikrats (Ethikratgesetz, EthRG)
- Gesetz zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten beim Menschen (Infektionsschutzgesetz – IfSG)
- Heilmittelwerbegesetz (HWG)
- Hochschulrahmengesetz (HRG)
- Jugendmedienschutz-Staatsvertrag der Länder (JMStV)
- Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)
- Kinder- und Jugendhilfweiterentwicklungsgesetz (KICK)
- Kinderarbeitsschutzverordnung (KindArbSchV)
- Kinderbetreuungsfinanzierungsgesetz (KBFG)
- Kindererziehungsgesetz (KErzG)
- Kinderförderungsgesetz (KiföG)
- Kindertagesförderungsgesetz (KitaFöG)
- Kita-Gesetze der Länder
- Kultusministerkonferenz
- Länderspezifische Hochschulgesetze, z. B. Bayerisches Hochschulgesetz (BayHSchG)
- Länderspezifische Schulgesetze (SchulG)
- Medien-Fortbildungsverordnung (MedienFortbV)
- Medizinproduktgesetz (MPG)
- Novel-Food-Verordnung (Verordnung (EG) Nr. 258/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Januar 1997)
- Privatschulgesetz (PrivSchG)

- Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG)
- Reform des Hochschullehrerprivilegs
- Stammzellgesetz (StZG)
- Tagesbetreuungsausbaugesetz (TAG)
- UN-Konvention über die Rechte des Kindes
- Verordnung zur Durchführung gemeinschaftsrechtlicher Vorschriften über neuartige Lebensmittel und Lebensmittelzutaten (Neuartige Lebensmittel- und Lebensmittelzutaten-Verordnung, NLV)
- Wissenschaftsrat
- Zweiundzwanzigstes Gesetz zur Änderung des Bundesausbildungsförderungsgesetzes (22. BAföGÄndG)

### A.3.2.1.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Bildungsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Bildungsdienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
PAS 1029	Kompetenzfeld Einzel-Coaching
PAS 1037	Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme von Organisationen der wirtschaftsorientierten Aus- und Weiterbildung: QM STUFEN-MODELL
DIN EN 14804	Anbieter von Sprachreisen – Anforderungen; Deutsche Fassung EN 14804:2005
DIN EN 15565	Tourismus-Dienstleistungen – Anforderungen an Ausbildungsdienstleistungen und Qualifikationsprogramme von Gäste-/Fremdenführern; Deutsche Fassung EN 15565:2008
DIN ISO 29990	Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – Grundlegende Anforderungen an Dienstleister (ISO 29990:2010)

## A.3.2.2 Business Services

### A.3.2.2.1 Unternehmen und Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Business Services“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- ADM – Arbeitsgemeinschaft Deutscher Marktforschungsinstitute e.V.
- ASI – Arbeitsgemeinschaft Sozialwissenschaftlicher Institute e.V.
- Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V.
- Bundesarbeitgeberverband der Personaldienstleister e.V. (BAP)
- Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks
- Bundesnotarkammer KdöR
- Bundesrechtsanwaltskammer KdöR
- Bundessteuerberaterkammer KdöR
- Bundestierärztekammer
- Bundesverband der Deutschen Sicherheits- und Verteidigungsindustrie e.V.
- Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.
- Bundesverband der Freien Berufe
- Bundesverband der Rechtsberater für betriebliche Altersversorgung und Zeitwertkonten e.V.
- Bundesverband der Rentenberater e.V.
- BUNDESVERBAND DER SICHERHEITSWIRTSCHAFT (BDSW)
- Bundesverband der Steuerberater e.V.
- Bundesverband Deutscher Detektive e.V., BDD
- Bundesverband Deutscher Unternehmensberater e.V.
- Bundesverband Praktizierender Tierärzte e.V.
- BVM – Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.
- Call Center Forum Deutschland e.V.
- Call Center Verband Deutschland e.V.
- Deutscher Anwaltverein e.V.
- Deutscher Buchprüferverband e.V.
- Deutscher Notarverein e.V.
- Deutscher Steuerberaterverband e.V.
- Deutscher Verband der freien Übersetzer und Dolmetscher e.V.
- Deutscher Werberat
- DIN-Verbraucherrat
- DGOF – Deutsche Gesellschaft für Online-Forschung e.V.
- Fachverband der Berufsübersetzer und Berufsdolmetscher e.V. (ATICOM)
- Fachverband Sicherheit im ZVEI
- Gesamtverband Kommunikationsagenturen (GWA)
- Hauptverband der Landwirtschaftlichen Buchstellen und Sachverständigen e.V.
- Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern (IVW)

- Institut der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e. V.
- Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen e. V. (iGZ)
- Internationaler Verband der Konferenzdolmetscher (AIIC) – Regionalgruppe Deutschland
- Patentanwaltskammer KdöR
- RAL-Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V.
- Verband der Konferenzdolmetscher im Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e. V.
- Verband der Übersetzer und Dolmetscher e. V.
- Vereinigung der unabhängig beratenden Aktuarien e. V.
- Wirtschafts- und Arbeitgeberverband e. V.
- Wirtschaftsprüferkammer KdöR
- Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, kurz Wettbewerbszentrale (WBZ)
- Zentralverband der deutschen Werbewirtschaft (ZAW)

### A.3.2.2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Business Services“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Arbeitnehmer-Entsendegesetz (AEntG)
- Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG)
- BeglaubigungsVO (BegIV)
- Beurkundungsgesetz (BeurkG)
- BewachungsVO (BewachV)
- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)
- Bundesnotarordnung (BNotO)
- Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO)
- Einführungsgesetz zu dem Gesetz über die Zwangsversteigerung und die Zwangsverwaltung (ZVGEG)
- Einkommensteuergesetz (EStG)
- Gerichtsvollzieherkostengesetz (GvKostG)
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB)
- Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (ASiG)
- Gesetz über den Datenschutz bei Telediensten (Teledienstedatenschutzgesetz – TDDSG)
- Gesetz über die Errichtung von Testamenten und Erbverträgen (TestG)
- Gesetz über die Tätigkeit europäischer Rechtsanwälte in Deutschland (EuRAG)
- Gesetz über eine Berufsordnung der Wirtschaftsprüfer (WiPrO)
- Gesetz über Versammlungen und Aufzüge
- Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen (TelVertrÄndG)

- Gewerbeordnung
- Insolvenzordnung (InsO)
- Insolvenzrechtliche Vergütungsverordnung (InsVV)
- InsolvenzverfahrensbekanntmachungsVO (InsoBekV)
- Lohnsteuer-DurchführungsVO (LStDV)
- Patentanwaltsausbildungs- und -prüfungsverordnung (PatAnwAPO)
- Patentanwaltsordnung (PAO)
- Patentgesetz (PatG)
- Patentgesetzes-Gebrauchsmustergesetzes AusführungsVO (PatG-GebrMGAV)
- Patentkostengesetz (PatKostG)
- Patentverordnung (PatV)
- Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG)
- Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)
- Rechtsdienstleistungsverordnung (RDV)
- Rechtspflegergesetz (RPfLG)
- Richtlinie 2008/104/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. November 2008 über Leiharbeit
- Steuerberater-Steuerbevollmächtigte-Steuerberatungsgesellschaften-VorschriftendurchführungsVO (DVStB)
- Steuerberatungsgesetz (StBerG)
- Steuerberatervergütungsverordnung (StBVV)
- Telekommunikationsgesetz (TKG)
- Tierärztegebührenordnung (GOT)
- Unlauterer Wettbewerbs-Gesetz (UWG)
- Urheberrechtsgesetz (UrhG)
- Verordnung über das Bewachungsgewerbe (BewachV)
- Versammlungsstättenverordnung (VStättV)
- Werbefreiheit aufgrund von
  - Dienstleistungsfreiheit in Art. 49 EG-Vertrag, da Werbung eine Vertriebsaktivität ist und damit eine geschützte Dienstleistung im Sinne von Art. 50 EG-Vertrag
  - Warenverkehrsfreiheit gemäß Art. 28 f. EG-Vertrag, da Ziel einer Werbung der Absatz von Waren ist.
- Wirtschaftsprüfergesetz (WiPrO)
- Wirtschaftsprüferprüfungsverordnung (WiPrPrüfV)
- Zwangsversteigerungs- und Zwangsverwaltungsgesetz (ZVG)



### A.3.2.2.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Business Services“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Business Services](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN 32736	Gebäudemanagement – Begriffe und Leistungen
Beiblatt 1 zu DIN 32736	Gebäudemanagement – Begriffe und Leistungen – Gegenüberstellung von Leistungen
DIN 77200	Sicherungsdienstleistungen – Anforderungen
DIN SPEC 77224	Erzielung von Kundenbegeisterung durch Service Excellence
DIN 77100	Patentbewertung – Grundsätze der monetären Patentbewertung
DIN 77400	Reinigungsdienstleistungen – Schulgebäude – Anforderungen an die Reinigung
DIN-Fachbericht 80	Geschäftsprozessgestaltung – Typisierung und Modellierung
DIN-Fachbericht 116	Standardisierung in der deutschen Dienstleistungswirtschaft – Potentiale und Handlungsbedarf
DIN SPEC 1041	Outsourcing technologieorientierter wissensintensiver Dienstleistungen
DIN SPEC 1060	Dienstleistungsqualität im Intellectual Property Management
DIN SPEC 1115	Qualitätsmanagementsysteme – Besondere Anforderungen bei Anwendung von ISO 9001:2008 für die Serien- und Ersatzteil-Produktion in der Automobilindustrie (ISO/TS 16949:2009)
DIN SPEC 18941	Nachhaltigkeit von Bauwerken – Umweltproduktdeklarationen – Methoden für Auswahl und Verwendung von generischen Daten; Deutsche Fassung CEN/TR 15941:2010
PAS 1056	Transfer-Beratung
PAS 1058	Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme von Unternehmen der Personal- und Arbeitsvermittlung – Vier-Phasen-Modell Q-PAV
PAS 1014	Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen

PAS 1018	Grundstruktur für die Beschreibung von Dienstleistungen in der Ausschreibungsphase
PAS 1019	Strukturmodell und Kriterien für die Auswahl und Bewertung investiver Dienstleistungen
PAS 1029	Kompetenzfeld Einzel-Coaching
PAS 1047	Referenzmodell für die Erbringung von industriellen Dienstleistungen – Störungsbehebung
PAS 1076	Aufbau, Erweiterung und Verbesserung des internationalen Dienstleistungsgeschäfts
PAS 1082	Standardisierter Prozess zur Entwicklung industrieller Dienstleistungen in Netzwerken
PAS 1083	Vorgehensweise zur Ermittlung von Anforderungen an internationale Dienstleister und Kriterienkatalog
PAS 1084	Systematische Entwicklung von internationalen Dienstleistungen im Investitionsgüterumfeld
PAS 1091	Schnittstellenspezifikationen zur Integration von Sach- und Dienstleistung
PAS 1094	Hybride Wertschöpfung – Integration von Sach- und Dienstleistung
DIN EN 1325	Value Management – Wörterbuch – Begriffe; Deutsche Fassung EN 1325:2014
DIN EN 12973	Value Management; Deutsche Fassung EN 12973:2000
DIN EN 13549	Reinigungsdienstleistungen – Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätssysteme; Deutsche Fassung EN 13549:2001
DIN CWA 14087	Europäische Anforderungen an Call Center hinsichtlich Ausbildung und Qualifikation – Kompetenzen der für den Kundenkontakt zuständigen Call Center-Mitarbeiter (Englische Fassung CWA 14087:2000)
DIN CWA 14523	Beschreibung der Arten von gewerblichen Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen für Klein- und mittelständische Unternehmen in Europa (Englische Fassung CWA 14523:2002)
DIN EN 15038	Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen; Deutsche Fassung EN 15038:2006

DIN EN 15221-1	Facility Management – Teil 1: Begriffe; Deutsche Fassung EN 15221-1:2006
DIN EN 15221-2	Facility Management – Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen; Deutsche Fassung EN 15221-2:2006
DIN EN 15221-3	Facility Management – Teil 3: Leitfaden für die Qualität im Facility Management; Deutsche Fassung EN 15221-3:2011
DIN EN 15221-4	Facility Management – Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen; Deutsche Fassung EN 15221-4:2011
DIN EN 15221-5	Facility Management – Teil 5: Leitfaden für Facility Management; Deutsche Fassung EN 15221-5:2011
DIN EN 15221-6	Facility Management – Teil 6: Flächenbemessung im Facility Management; Deutsche Fassung EN 15221-6:2011
DIN EN 15221-7	Facility Management – Teil 7: Leistungs-Benchmarking; Deutsche Fassung EN 15221-7:2012
DIN CEN/TS 15379	Gebäudemanagement – Begriffe und Leistungen; Deutsche Fassung CEN/TS 15379:2006
DIN EN 15602	Sicherheitsdienstleister/Sicherungsdienstleister – Terminologie; Deutsche Fassung EN 15602:2008
DIN EN 15707	Printmedienanalysen – Begriffe und Dienstleistungsanforderungen; Deutsche Fassung EN 15707:2008
DIN EN 15804	Nachhaltigkeit von Bauwerken – Umweltproduktdeklarationen – Grundregeln für die Produktkategorie Bauprodukte; Deutsche Fassung EN 15804:2012
DIN EN 15838	Kundenkontaktzentren – Anforderungen für die Leistungserbringung; Deutsche Fassung EN 15838:2009
DIN EN 15900	Energieeffizienz-Dienstleistungen – Definitionen und Anforderungen; Deutsche Fassung EN 15900:2010
DIN EN 15942	Nachhaltigkeit von Bauwerken – Umweltproduktdeklarationen – Kommunikationsformate zwischen Unternehmen; Deutsche Fassung EN 15942:2011
DIN EN 16082	Flughafen- und Luftsicherheitsdienstleistungen; Deutsche Fassung EN 16082:2011

DIN EN 16114	Unternehmensberatungsdienstleistungen; Deutsche Fassung EN 16114:2011
DIN EN 16247-1	Energieaudits – Teil 1: Allgemeine Anforderungen; Deutsche Fassung EN 16247-1:2012
DIN EN 16271	Value Management – Funktionale Beschreibung der Bedürfnisse und Funktionale Leistungsbeschreibung – Anforderungen an das Beschrei- ben und Validieren der Bedürfnisse, die während der Erstellung oder des Erwerbs eines Produktes zu befriedigen sind; Deutsche Fassung EN 16271:2012
DIN CLC/TS 50134-7	Alarmanlagen – Personen-Hilferufanlagen – Teil 7: Anwendungsregeln; Deutsche Fassung CLC/TS 50134-7:2003
DIN EN 50518-1 (VDE 0830-5-6-1)	Alarmempfangsstelle – Teil 1: Örtliche und bauliche Anforderungen; Deutsche Fassung EN 50518-1:2010 + Cor. :2010
DIN EN 50518-2 (VDE 0830-5-6-2)	Alarmempfangsstelle – Teil 2: Technische Anforderungen; Deutsche Fassung EN 50518-2:2010
Berichtigung 1 zu DIN EN 50518-2 (Berichtigung 1 zu VDE 0830-5-6-1)	Alarmempfangsstelle – Teil 2: Technische Anforderungen; Deutsche Fassung EN 50518-2:2010, Berichtigung zu DIN EN 50518-2 (VDE 0830-5-6-2):2011-04; Deutsche Fassung EN 50518-2:2010/AC:2011
DIN EN 50518-3 (VDE 0830-5-6-1)	Alarmempfangsstelle – Teil 3: Abläufe und Anforderungen an den Betrieb; Deutsche Fassung EN 50518-3:2011
DIN EN 60300-3-16	Zuverlässigkeitsmanagement – Teil 3 – 16: Anwendungsleitfaden; Anleitung zur Spezifikation der Dienstleistungen für die Instandhaltungs- unterstützung (IEC 60300-3-16:2008); Deutsche Fassung EN 60300-3-16:2008
DIN CEN/TS 99001	Business support – Support Services für Kleinunternehmen – Begriffe, Qualität und Ausführung; Deutsche Fassung CEN/TS 99001:2008
DIN ISO 10001	Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für Verhaltens- kodizes für Organisationen (ISO 10001:2007); Text Deutsch, Englisch und Französisch
DIN ISO 10002	Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen (ISO 10002:2004 + Cor. 1:2009)

DIN ISO 10003	Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen (ISO 10003:2007); Text Deutsch, Englisch und Französisch
DIN VDE 0100-560 (VDE 0100-560)	Errichten von Niederspannungsanlagen – Teil 5-56: Auswahl und Errichtung elektrischer Betriebsmittel; Einrichtungen für Sicherheitszwecke (IEC 60364-5-56:2009, modifiziert); Deutsche Übernahme HD 60364-5-56:2010
DIN ISO/TS 10004	Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden zur Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit (ISO/TS 10004:2010); Text Deutsch, Englisch und Französisch
CEN ISO/TR 13881	Erdöl- und Erdgasindustrie – Klassifizierung und Konformitätsbewertung von Produkten, Verfahren und Dienstleistungen (ISO/TR 13881:2000); Englische Fassung CEN ISO/TR 13881:2011
ISO 10667-1	Assessment service delivery – Procedures and methods to assess people in work and organizational settings – Part 1: Requirements for the client
ISO 10667-2	Assessment service delivery – Procedures and methods to assess people in work and organizational settings – Part 2: Requirements for service providers
ISO/TS 10674	Rating services – Assessment of creditworthiness of non-listed entities
ISO 14452	Network services billing – Requirements
ISO/TS 16949	Qualitätsmanagementsysteme – Besondere Anforderungen bei Anwendung von ISO 9001:2008 für die Serien- und Ersatzteil-Produktion in der Automobilindustrie
ISO 20252	Markt-, Meinungs- und Sozialforschung – Begriffe und Dienstleistungsanforderungen (ISO 20252:2006)
ISO 26362	Access Panels in der Markt-, Meinungs- und Sozialforschung – Begriffe und Dienstleistungsanforderungen

## A.3.2.3 Dienstleistungen der freien Berufe

### A.3.2.3.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Dienstleistungen der freien Berufe“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- ADM Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e. V.
- AHO Ausschuss der Verbände und Kammern der Ingenieure und Architekten für die Honorarordnung e. V.
- BDB Bund Deutscher Baumeister, Architekten und Ingenieure e. V.
- Berlin-Brandenburger Verband der Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und vereidigten Buchprüfer e. V.
- Berufsverband Deutscher Laborärzte e. V.
- BITKOM Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V.
- Bund der Öffentlich bestellten Vermessungsingenieure e. V.
- Bund Deutscher Architekten (BDA)
- Bund Deutscher Innenarchitekten e. V.
- Bund Deutscher Landschaftsarchitekten e. V.
- Bundesarchitektenkammer
- Bundesingenieurkammer
- Bundesverband anthroposophisches Sozialwesen e. V.
- Bundesverband Bildender Künstlerinnen und Künstler e. V.
- Bundesverband der beamteten Tierärzte e. V.
- Bundesverband der Freien Berufe (BFB)
- Bundesverband der Pharmazeutischen Industrie e. V. (BPI)
- Bundesverband Deutscher Rechtsbeistände/Rechtsdienstleister e. V. (BDR)
- Bundesverband Deutscher Unternehmensberater BDU e. V.
- Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e. V.
- Bundesverband für Kindertagespflege e. V.
- Bundesverband Gesundheits-IT – bvitg e. V.
- Bundesverband höherer Berufe der Technik, Wirtschaft und Gestaltung e. V.
- Bundesverband Interaktive Unterhaltungssoftware e. V.
- Bundesverband Lehrende Gesundheits- und Sozialberufe e. V.
- Bundesverband öffentlich bestellter und vereidigter sowie qualifizierter Sachverständiger e. V.
- Bundesverband Praktizierender Tierärzte e. V.
- Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e. V. (bpa)
- Bundesvereinigung der Prüferingenieure für Bautechnik e. V.
- BVM Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e. V.
- Deutsche Pflegerat
- Deutsche Vereinigung für Soziale Arbeit im Gesundheitswesen e. V. (DVSG)
- Deutsche Veterinärmedizinische Gesellschaft (DVG) Service GmbH

- Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. – DBSH
- Deutscher Caritasverband e.V.
- Deutscher Steuerberaterverband e.V.
- Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e.V. (DVPT)
- Deutscher Verband Unabhängiger Prüflaboratorien e.V. (VUP)
- Deutscher Werberat
- Die KMU-Berater – Bundesverband freier Berater e.V.
- DIN-Verbraucherrat
- Gesamtverband Kommunikationsagenturen GWA e.V.
- GKV-Spitzenverband
- Ingenieurtechnischer Verband für Altlastenmanagement und Flächenrecycling e.V. (ITVA)
- KulturGilde e.V. – Verband der Kultur- und Kreativwirtschaft
- Medizin-Management-Verband e.V.
- Organisation Werbungtreibende im Markenverband (OWM)
- PKV – Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.
- Tierärztliche Vereinigung für Tierschutz e.V. (TVT)
- VDI Verein Deutscher Ingenieure e.V.
- Verband Beratender Ingenieure VBI
- Verband Bildung und Erziehung e.V. (VBE)
- Verband der Beratungsunternehmen im Gesundheitswesen e.V. (VBGW)
- Verband der Gründer und Selbständigen Deutschland (VGSD) e.V.
- Verband der Selbständigen und Freiberufler e.V.
- Verband Deutscher Architekten e.V. (VDA)
- Verband Deutscher Architekten- und Ingenieurvereine e.V. (DAI)
- Verband deutscher Schriftsteller (VS)
- Verband Deutscher Untersuchungslaboratorien e.V. (vdu)
- Verband Freier Psychotherapeuten, Heilpraktiker für Psychotherapie und Psychologische Berater e.V. (VFP)
- Verband für Berater, Sachverständige und Gutachter im Gesundheits- und Sozialwesen e.V. (VBSG e.V.)
- Verband klassischer Homöopathen Deutschlands e.V. (VKHD)
- Verband medizinischer Fachberufe e.V.
- Vereinigung beratender Betriebs- und Volkswirte e.V. (VBV)
- Vereinigung der Wirtschaftsprüfer, vereidigten Buchprüfer und Steuerberater in Baden-Württemberg e.V.
- Vereinigung Freischaffender Architekten Deutschlands e.V.
- VIV Verband der Ingenieurbüros für Verkehrstechnik e.V.
- wp.net e.V. – Verband für die mittelständische Wirtschaftsprüfung
- Zentralverband der deutschen Werbewirtschaft e.V. (zaw)

### A.3.2.3.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Dienstleistungen der freien Berufe“**

**sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- § 18 Einkommensteuergesetz
- Architekten- und Ingenieurgesetze der Länder
- Domainrecht
- Europäische Markenrichtlinie 2008/95/EG
- Für gerichtlich bestellte und vereidigte Sachverständige §§ 36 ff. Gewerbeordnung
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Gesetz über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte (Urheberrechtsgesetz)
- Honorarordnung für Architekten und Ingenieure (HOAI) und [Ermächtigungs-]Gesetz zur Regelung von Ingenieur- und Architektenleistungen (ArchLG) ganz allgemein für Architekten und Ingenieure: Werkvertragsrecht und Baurecht
- i. Ü. Verweis auf die anderen Freien Berufe auf die WZ-Kategorien und die dortigen Hinweise zu Berufsgesetzen etc.
- Markengesetz
- Partnerschaftsgesellschaftsgesetz (PartGG)
  
- **Architektengesetze**
- Baden-Württemberg Architektengesetz in der Fassung vom 28. März 2011 (GBl. S. 152)
- Bayern: Bayerisches Architektengesetz (BayArchG) in der Fassung der Bekanntmachung vom 31. August 1994 (GVBl. S. 934), zuletzt geändert durch Gesetz vom 24. April 2001 (GVBl. S. 143)
- Berlin: Berliner Architekten- und Baukammergesetz (ABKG) vom 6. Juli 2006 (GVBl. S. 720), zuletzt geändert durch Artikel XVI des Gesetzes vom 18. November 2009 (GVBl. S. 674)
- Brandenburg: Brandenburgisches Architektengesetz (BbgArchG) vom 8. März 2006 (GVBl. I/06, [Nr. 03], S. 26), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 11. März 2010 (GVBl. I [Nr. 15], S. 1)
- Bremen: Bremisches Architektengesetz (BremArchG) vom 25. Februar 2003 (Brem. GBl. S. 53) in der Fassung des Gesetzes zur Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie im Land Bremen und Novellierung weiterer Rechtsnormen vom 24. 11. 2009 (Brem. GBl. S. 535 ff.)
- Hamburg: Hamburgisches Architektengesetz (HmbArchG) vom 11. April 2006 (HmbGVBl. S. 157), zuletzt geändert am 15. Dezember 2009 (HmbGVBl. S. 444, 446)
- Hessen: Hessisches Architekten- und Stadtplanergesetz (HASG) vom 23. 05. 2002 (GVBl. I, S. 182 ff.), zuletzt geändert durch Gesetz vom 15. 12. 2009 (GVBl. I, S. 716 ff.)
- Mecklenburg-Vorpommern: Architekten- und Ingenieurgesetz – ArchIngG M-V, vom 18. November 2009
- Niedersachsen: NIEDERSÄCHSISCHES ARCHITEKTENGESETZ (NArchG) in der Fassung vom 26. März 2003 (Nds. GVBl. S. 177), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 11. 10. 2010 (Nds. GVBl. S. 475)



- Nordrhein-Westfalen: Baukammergesetz (BauKaG NRW) vom 9. Dezember 2008 (GV. NRW. S. 774)
- Rheinland-Pfalz: Architektengesetz (ArchG) vom 16. Dezember 2005 Fundstelle: GVBI 2005, S. 505, geändert durch Gesetz vom 21. 12. 2007 (Amtsbl. S. 299)
- Saarland: Saarländisches Architekten- und Ingenieurkammergesetz (SAIG) vom 18. Februar 2004, zuletzt geändert durch das Gesetz vom 16. Juni 2010 (Amtsblatt I S. 1312)
- Sachsen: Sächsisches Architektengesetz (SächsArchG) = Artikel 1 des Gesetzes zum Neuerlass des Sächsischen Architektengesetzes und zur Änderung des Sächsischen Ingenieurkammergesetzes vom 28. Juni 2002, rechtsbereinigt mit Stand vom 5. Juni 2010
- Sachsen-Anhalt: ARCHITEKTENGESETZ DES LANDES SACHSEN-ANHALT, geändert durch das Gesetz zur Umsetzung der europäischen Dienstleistungsrichtlinie in Sachsen-Anhalt vom 16. 12. 2009
- Schleswig-Holstein: Architekten- und Ingenieurkammergesetz Schleswig-Holstein (ArchIngKG) vom 09. August 2007, geändert durch das Dienstleistungsrichtliniengesetz Schleswig-Holstein vom 10. März 2010
- Thüringen: Thüringer Architekten- und Ingenieurkammergesetz – ThürAIKG vom 5. Februar 2008 (GVBI 2008, 9)
  
- **Sowie dazugehörige Berufsordnungen in allen 16 Bundesländern, z. B.**
- Bayern: Berufsordnung der Bayerischen Architektenkammer vom 4. Dezember 1972, zuletzt geändert am 27. Juni 2008
- Hessen: Hessische Verordnung über die Berufspraxis zur Eintragung in ein Berufsverzeichnis der Architekten- und Stadtplanerkammer Hessen vom 22. September 2008
  
- **Sowie dazugehörige Fortbildungsordnungen, z. B.**
- Nordrhein-Westfalen: Fort- und Weiterbildungsverordnung der Architektenkammer NRW in Verbindung mit Verordnung zur Durchführung des Baukammergesetzes (DVOBauKaG NRW) vom 23. Oktober 2004
- Hessen: Fortbildungsverordnung vom 17. 12. 2002, zuletzt geändert am 8. Dezember 2009
  
- **Landesbauordnungen**
- Baden-Württemberg: Landesbauordnung Baden-Württemberg (LBO) i. d. F. der Bek. v. 8. August 1995. Letzte berücksichtigte Änderung: §§ 3, 46 und 73 geändert durch Artikel 70 der Verordnung vom 25. Januar 2012
- Bayern: Bayerische Bauordnung (BayBO) i. d. F. der Bek. v. 14. August 2007. Letzte berücksichtigte Änderung: § 1 G v. 11. 12. 2012, 633
- Berlin: Bauordnung von Berlin (BauOBln) v. 29. September 2005. Zuletzt geändert durch Gesetz vom 29. Juni 2011
- Brandenburg: Brandenburgische Bauordnung (BbgBO) i. d. F. der Bek. v. 16. Juli 2003. Zuletzt geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 29. November 2010

- Bremen: Bremische Landesbauordnung (BremLBO) i. d. F. der Bek. v. 27. März 1995, Letzte Änderung vom 6. Oktober 2009.
- Hamburg: Hamburgische Bauordnung (HBauO) v. 1. 7. 1986. Letzte Änderung 20. Dezember 2012.
- Hessen: Hessische Bauordnung (HBO) i. d. F. der Bek. v. 18. Juni 2002. Zuletzt geändert durch Artikel 40 des Gesetzes vom 13. Dezember 2012
- Mecklenburg-Vorpommern: Landesbauordnung Mecklenburg-Vorpommern (LBauO M-V) i. d. F. vom 18. April 2006. Letzte berücksichtigte Änderung: § 59 geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 20. Mai 2011
- Niedersachsen: Niedersächsische Bauordnung (NBauO) i. d. F. der Bek. v. 10. Februar 2003. Letzte Änderung vom 3. April 2012
- Nordrhein-Westfalen: Bauordnung Nordrhein-Westfalen (BauO NRW) i. d. F. der Bek. v. 1. März 2000 (GV NRW S. 256). Letzte Änderung vom 17. Dezember 2009
- Rheinland-Pfalz: Landesbauordnung Rheinland-Pfalz (LBauO) i. d. F. der Bek. v. 24. November 1998. Letzte berücksichtigte Änderung: §§ 64, 66 und 87 geändert durch § 47 des Gesetzes vom 09. 03. 2011
- Saarland: Landesbauordnung Saarland (LBO) vom 18. Februar 2004. Zuletzt geändert durch das Gesetz vom 16. Juni 2010
- Sachsen: Sächsische Bauordnung (SächsBO) i. d. F. Fassung vom 28. Mai 2004
- Sachsen-Anhalt: Gesetz über die Bauordnung Sachsen-Anhalt (BauO LSA) vom 20. Dezember 2005. Letzte berücksichtigte Änderung: §§ 59 und 60 geändert durch § 38 Abs. 2 des Gesetzes vom 10. Dezember 2010
- Schleswig-Holstein: Landesbauordnung Schleswig-Holstein (BauO S-H) i. d. F. der Bek. v. 10. Januar 2000. Letzte berücksichtigte Änderung: § 18 Abs. 8 gestrichen
- Thüringen: Thüringer Bauordnung (ThürBO) i. d. F. vom 16. März 2004 (Gültig ab 1. Mai 2004). Zuletzt geändert durch Inkrafttreten der Verordnung (EU) Nr. 305/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 zur Festlegung harmonisierter Bedingungen für die Vermarktung von Bauprodukten und zur Aufhebung der Richtlinie 89/106/EWG des Rates am 1. Juli 2013 und eine Änderung der bauproduktenrechtlichen Regelungen.
- **Sowie die Durchführungsverordnungen (DVO) zu den Bauordnungen in allen 16 Bundesländern, z. B. in**
- Niedersachsen: Allgemeine Durchführungsverordnung zur Niedersächsischen Bauordnung vom 26. September 2012
- Saarland: Verordnung über die Prüfberechtigten und Prüfsachverständigen nach der Landesbauordnung (Prüfberechtigten- und Prüfsachverständigenordnung – PPVO) vom 26. Januar 2011
- **Energieeinsparverordnung**
- Energieeinsparverordnung (EnEV), Verordnung über energiesparenden Wärmeschutz und energiesparende Anlagentechnik bei Gebäuden vom 24. Juli 2007; Änderung vom 29. April 2009

■ **Sowie dazugehörige Durchführungsverordnungen (DVO) bzw. Umsetzungsverordnungen (UVO) in**

- Baden-Württemberg: Verordnung zur Durchführung der Energieeinsparverordnung EnEV-Durchführungsverordnung – EnEV-DVO, vom 27. Oktober 2009 (GBl. S. 669)
- Bayern: Verordnung zur Regelung der Zuständigkeiten und zur Durchführung der Verordnung über energiesparenden Wärmeschutz und energiesparende Anlagentechnik bei Gebäuden (Zuständigkeits- und Durchführungsverordnung EnEV – ZVEnEV) Vom 22. Januar 2002
- Berlin: Verordnung zur Durchführung der Energieeinsparverordnung EnEV-Durchführungsverordnung (EnEV-DV Bln) 2009 vom 18. 12. 2009 (GVBl. S. 889), geändert durch Verordnung vom 17. Dezember 2010 (GVBl. S. 665)
- Brandenburg: Brandenburgische EnEV-Zuständigkeitsverordnung (BbgEnEVZV) vom 21. Juni 2010
- Bremen: Verordnung zur Durchführung der Energieeinsparverordnung und des Erneuerbare-Energien-Wärmegesetzes im Land Bremen (EnEV/EEGWärmeGV) vom 21. Dezember 2010, zuletzt geändert am 24. 01. 2012
- Mecklenburg-Vorpommern: Verordnung zur Durchführung der Energieeinsparverordnung (EnEV-Durchführungsverordnung EnEVDVO M-V) vom 21. September 2010, zuletzt geändert 24. Januar 2013
- Niedersachsen: Verordnung zur Durchführung der Energieeinsparverordnung (DVO-EnEV) vom 18. August 2008, zuletzt geändert 24. Januar 2013
- Nordrhein-Westfalen: EnEV-UVO (2009) Zweite Verordnung zur Änderung der Verordnung zur Umsetzung der Energieeinsparverordnung (EnEV-UVO) vom 26. 11. 2009
- Sachsen-Anhalt: Energieeinspar-Durchführungsverordnung (EnE-DVO) vom 23. September 2010
- Sachsen: SächsEnEVDVO – EnEV-Durchführungsverordnung Verordnung der Sächsischen Staatsregierung zur Durchführung der Energieeinsparverordnung vom 14. November 2008
- Hamburg: Hamburgische Klimaschutzverordnung vom 25. Juni 1997, zuletzt geändert am 6. Juli 2006

**Weitere Gesetze und Verordnungen:**

- Anerkennungsgesetz „Gesetz zur Verbesserung der Feststellung und Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen“, am 1. April 2012 in Kraft getreten
- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit vom 7. August 1996; letzte Änderung vom 30. Oktober 2008
- Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) Verordnung über Arbeitsstätten vom 12. August 2004; letzte Änderung vom 19. Juli 2010
- Baugesetzbuch (BauGB) Neufassung vom 23. September 2004; letzte Änderung vom 22. Juli 2011

- Baunutzungsverordnung (BauNVO) Verordnung über die bauliche Nutzung der Grundstücke in der Neufassung vom 23. Januar 1990; letzte Änderung vom 22. April 1993
- Baustellenverordnung (BauStellV) Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz auf Baustellen vom 10. Juni 1998; Änderung vom 23. Dezember 2004
- Bauvorlageverordnungen der 16 Bundesländer
- Bauzeichner-Ausbildungsverordnung (BauZAusbV) Verordnung über die Berufsausbildung zum Bauzeichner/zur Bauzeichnerin vom 12. Juli 2002; Änderung vom 12. Mai 2004
- Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV) Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Bereitstellung von Arbeitsmitteln und deren Benutzung bei der Arbeit, über Sicherheit beim Betrieb überwachungsbedürftiger Anlagen und über die Organisation des betrieblichen Arbeitsschutzes vom 27. September 2002; letzte Änderung vom 8. November 2011
- Bundes-Bodenschutz- und Altlastenverordnung (BBodSchV) vom 12. Juli 1999; Änderung vom 31. Juli 2009
- Bundes-Bodenschutzgesetz (BBodSchG) Gesetz zum Schutz des Bodens vom 17. März 1998; letzte Änderung vom 9. Dezember 2004
- Bundes-Immissionsschutzgesetz (BImSchG) Gesetz zum Schutz vor schädlichen Umwelteinwirkungen durch Luftverunreinigungen, Geräusche, Erschütterungen und ähnliche Vorgänge in der Neufassung vom 26. September 2002; letzte Änderung vom 8. November 2011
- Bundesnaturschutzgesetz (BNatSchG) Gesetz über Naturschutz und Landschaftspflege in der Neufassung vom 29. Juli 2009; letzte Änderung vom 6. Februar 2012
- Erneuerbare-Energien-Wärmegesetz (EEWärmeG) Gesetz zur Förderung Erneuerbarer Energie im Wärmebereich vom 7. August 2008; letzte Änderung vom 22. Dezember 2011
- Gefahrstoffverordnung, Verordnung zum Schutz vor gefährlichen Stoffen in der Neufassung vom 26. November 2010; Änderung vom 26. Juli 2011
- Gesetz über die Umweltverträglichkeitsprüfung (UVPG) in der Neufassung vom 24. Februar 2010; letzte Änderung vom 6. Oktober 2011
- Gesetz zur Beschleunigung fälliger Zahlungen vom 30. März 2000
- Gesetz zur Eindämmung illegaler Betätigung im Baugewerbe vom 30. August 2001; Änderung vom 20. Dezember 2001
- Gesetz über die Umweltverträglichkeitsprüfung (UVPVwV)
- Grunderwerbssteuergesetz (GrEStG) in der Neufassung vom 26. Februar 1997; letzte Änderung vom 1. November 2011
- Honorarordnung für Architekten und Ingenieure (HOAI) Verordnung über die Honorare für Architekten und Ingenieure vom 11. August 2009
- Immobilienwertermittlungsverordnung (ImmoWertV) Verordnung über die Grundsätze für die Ermittlung der Verkehrswerte von Grundstücken vom 19. Mai 2010
- Industriebaurichtlinie (IndBauR) Richtlinie über den baulichen Brandschutz im Industriebau

- Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV) Verordnung über die Pflichten der Makler, Darlehens- und Anlagenvermittler, Bauträger und Baubetreuer in der Fassung der Bekanntmachung vom 7. November 1990; letzte Änderung vom 22. Juni 2011
- Musterliste der technische Baubestimmungen
- Partnerschaftsgesellschaftsgesetz (PartGG) Gesetz über Partnerschaftsgesellschaften Angehöriger Freier Berufe vom 25. Juli 1994; letzte Änderung vom 23. Oktober 2008
- RAB 30 Regeln zum Arbeitsschutz aus Baustellen – Geeigneter Koordinator (Konkretisierung zu § 3 BauStellV)
- RAB 31 Regeln zum Arbeitsschutz auf Baustellen – Sicherheits- und Gesundheitsplan – SiGePlan –
- RAB 32 Regeln zum Arbeitsschutz auf Baustellen – Unterlage für spätere Arbeiten (Konkretisierung zu § 3 Abs. 2 Nr. 3 BauStellV)
- RAB 33 Regeln zum Arbeitsschutz auf Baustellen – Allgemeine Grundsätze nach § 4 des Arbeitsschutzgesetzes bei Anwendung der Baustellenverordnung
- Richtlinie 2013/55/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. November 2013 zur Änderung der Richtlinie 2005/36/EG über die Anerkennung von Berufsqualifikationen und der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 über die Verwaltungszusammenarbeit mit Hilfe des Binnenmarkt-Informationssystems
- Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen, Abschnitt 8 „Der Architekt“ sowie Anhang VI
- Richtlinien für Planungswettbewerbe (RPW 2013) Fassung vom 31. Januar 2013
- Schulbau-Vorschriften, Richtlinien
- Vergabeordnung für freiberufliche Leistungen (VOF) vom 18. November 2009 (Bundesanzeiger 2009 Nr. 185a)
- Vergabeverordnung (VgV) Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge vom 11. Februar 2003; letzte Änderung vom 7. Dezember 2011
- Verordnung über Abschlagszahlungen bei Bauträgerverträgen vom 23. Mai 2001; Änderung vom 23. Oktober 2008
- Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten, Bildschirmarbeitsverordnung, BildscharbV, 4. Dezember 1996, Art. 7, letzte Änderung vom 18. Dezember 2008
- VOB – Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen Teile A, B, C:  
Teil A: Allgemeine Bestimmungen für die Vergabe von Bauleistungen – DIN 1960  
Teil B: Vertragsbedingungen für die Ausführung von Bauleistungen – DIN 1961  
Teil C: Allgemeinen Technischen Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV)
- Wohnflächenverordnung (WoFlV) Verordnung zur Berechnung der Wohnfläche vom 25. November 2003
- Zweite Berechnungsverordnung (II. BV) Verordnung über wohnungswirtschaftliche Berechnungen in der Neufassung vom 12. Oktober 1990; letzte Änderung vom 23. November 2007

### A.3.2.3.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Dienstleistungen der freien Berufe“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Dienstleistungen der Freien Berufe](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN 16560-4	EDIFACT – Anwendungsregeln – Teil 4: Prüfbescheinigung der Chemischen Industrie; QUALITY D.99A
DIN 276-1	Kosten im Bauwesen – Teil 1: Hochbau
DIN 276-4	Kosten im Bauwesen – Teil 4: Ingenieurbau
DIN 277-1	Grundflächen und Rauminhalte von Bauwerken im Hochbau – Teil 1: Begriffe, Ermittlungsgrundlagen
DIN 277-2	Grundflächen und Rauminhalte von Bauwerken im Hochbau – Teil 2: Gliederung der Netto-Grundfläche (Nutzflächen, Technische Funktionsflächen und Verkehrsflächen)
DIN 277-3	Grundflächen und Rauminhalte von Bauwerken im Hochbau – Teil 3: Mengen und Bezugseinheiten
DIN 1054	Baugrund – Sicherheitsnachweise im Erd- und Grundbau – Ergänzende Regelungen zu DIN EN 1997-1
DIN 1076	Ingenieurbauwerke im Zuge von Straßen und Wegen – Überwachung und Prüfung
DIN 1356-1	Bauzeichnungen – Teil 1: Arten, Inhalte und Grundregeln der Darstellung
DIN 1356-6	Technische Produktdokumentation – Bauzeichnungen – Teil 6: Bauaufnahmezeichnungen
DIN 1946-4	Raumlufttechnik – Teil 4: Raumlufttechnische Anlagen in Gebäuden und Räumen des Gesundheitswesens
DIN 1946-6	Raumlufttechnik – Teil 6: Lüftung von Wohnungen – Allgemeine Anforderungen, Anforderungen zur Bemessung, Ausführung und Kennzeichnung, Übergabe/Übernahme (Abnahme) und Instandhaltung
DIN 1946-7	Raumlufttechnik – Teil 7: Raumlufttechnische Anlagen in Laboratorien

DIN 4108-2	Wärmeschutz und Energie-Einsparung in Gebäuden – Teil 2: Mindestanforderungen an den Wärmeschutz
DIN 4108-3	Wärmeschutz und Energie-Einsparung in Gebäuden – Teil 3: Klimabedingter Feuchteschutz – Anforderungen, Berechnungsverfahren und Hinweise für Planung und Ausführung
DIN 4108-4	Wärmeschutz und Energie-Einsparung in Gebäuden – Teil 4: Wärme- und feuchteschutztechnische Bemessungswerte
DIN V 4108-6	Wärmeschutz und Energie-Einsparung in Gebäuden – Teil 6: Berechnung des Jahresheizwärme- und des Jahresheizenergiebedarfs
DIN 4108-7	Wärmeschutz und Energie-Einsparung in Gebäuden – Teil 7: Luftdichtheit von Gebäuden – Anforderungen, Planungs- und Ausführungsempfehlungen sowie -beispiele
DIN 4108-10	Wärmeschutz und Energie-Einsparung in Gebäuden – Teil 10: Anwendungsbezogene Anforderungen an Wärmedämmstoffe – Werkmäßig hergestellte Wärmedämmstoffe
DIN 4109	Schallschutz im Hochbau; Anforderungen und Nachweise
DIN 4109 Bbl. 1	Schallschutz im Hochbau; Ausführungsbeispiele und Rechenverfahren
DIN 4109 Bbl. 2	Schallschutz im Hochbau; Hinweise für Planung und Ausführung; Vorschläge für einen erhöhten Schallschutz; Empfehlungen für den Schallschutz im eigenen Wohn- oder Arbeitsbereich
DIN 4109 Bbl. 3	Schallschutz im Hochbau – Berechnung von $R'_{w,R}$ für den Nachweis der Eignung nach DIN 4109 aus Werten des im Labor ermittelten Schalldämm-Maßes $R_w$
DIN 4172	Maßordnung im Hochbau
DIN 4220-1	Arbeits- und Schutzgerüste – Teil 1: Schutzgerüste – Leistungsanforderungen, Entwurf, Konstruktion und Bemessung
DIN 4420-3	Arbeits- und Schutzgerüste; Leitergerüste; Sicherheitstechnische Anforderungen
DIN 4543-1	Büroarbeitsplätze – Teil 1: Flächen für die Aufstellung und Benutzung von Büromöbeln; Sicherheitstechnische Anforderungen, Prüfung
DIN V 4701-10	Energetische Bewertung heiz- und raumluftechnischer Anlagen – Teil 10: Heizung, Trinkwassererwärmung, Lüftung

DIN V 4701-12	Energetische Bewertung heiz- und raumluftechnischer Anlagen im Bestand – Teil 12: Wärmeerzeuger und Trinkwassererwärmung
DIN 4844-2	Graphische Symbole – Sicherheitsfarben und Sicherheitszeichen – Teil 2: Registrierte Sicherheitszeichen
DIN 5034-1	Tageslicht in Innenräumen – Teil 1: Allgemeine Anforderungen
DIN 5034-2	Tageslicht in Innenräumen; Grundlagen
DIN 5034-3	Tageslicht in Innenräumen – Teil 3: Berechnung
DIN 5034-4	Tageslicht in Innenräumen – Teil 4: Vereinfachte Bestimmung von Mindestfenstergrößen für Wohnräume
DIN 5034-5	Tageslicht in Innenräumen – Teil 5: Messung
DIN 5034-6	Tageslicht in Innenräumen – Teil 6: Vereinfachte Bestimmung zweckmäßiger Abmessungen von Oberlichtöffnungen in Dachflächen
DIN 5035-3	Beleuchtung mit künstlichem Licht – Teil 3: Beleuchtung im Gesundheitswesen
DIN 5035-7	Beleuchtung mit künstlichem Licht – Teil 7: Beleuchtung von Räumen mit Bildschirmarbeitsplätzen
DIN 5035-8	Beleuchtung mit künstlichem Licht – Teil 8: Arbeitsplatzleuchten – Anforderungen, Empfehlungen und Prüfung
DIN 13080	Gliederung des Krankenhauses in Funktionsbereiche und Funktionsstellen
DIN 13080 Bbl. 1	Gliederung des Krankenhauses in Funktionsbereiche und Funktionsstellen – Hinweise zur Anwendung für Allgemeine Krankenhäuser
DIN 13080 Bbl. 2	Gliederung des Krankenhauses in Funktionsbereiche und Funktionsstellen – Hinweise zur Anwendung für Hochschul- und Universitätskliniken
DIN 13080 Bbl. 3	Gliederung des Krankenhauses in Funktionsbereiche und Funktionsstellen – Formblatt zur Ermittlung von Flächen im Krankenhaus
DIN 13080 Bbl. 4	Gliederung des Krankenhauses in Funktionsbereiche und Funktionsstellen – Begriffe und Gliederung der Zielplanung für Allgemeine Krankenhäuser
DIN 14092-1	Feuerwehrrhäuser – Teil 1: Planungsgrundlagen



DIN 18005-1	Schallschutz im Städtebau – Teil 1: Grundlagen und Hinweise für die Planung
DIN 18005-1 Bbl. 1	Schallschutz im Städtebau; Berechnungsverfahren; Schalltechnische Orientierungswerte für die städtebauliche Planung
DIN 18005-2	Schallschutz im Städtebau; Lärmkarten; Kartenmäßige Darstellung von Schallimmissionen
DIN 18007	Abbrucharbeiten – Begriffe, Verfahren, Anwendungsbereiche
DIN 18015-1	Elektrische Anlagen in Wohngebäuden – Teil 1: Planungsgrundlagen
DIN 18015-2	Elektrische Anlagen in Wohngebäuden – Teil 2: Art und Umfang der Mindestausstattung
DIN 18032-1	Sporthallen – Hallen und Räume für Sport und Mehrzwecknutzung – Teil 1: Grundsätze für die Planung
DIN 18034	Spielplätze und Freiräume zum Spielen – Anforderungen für Planung, Bau und Betrieb
DIN 18036	Eissportanlagen – Anlagen für den Eissport mit Kunsteisflächen – Grundlagen für Planung und Bau
DIN 18040-1	Barrierefreies Bauen – Planungsgrundlagen – Teil 1: Öffentlich zugängliche Gebäude
DIN 18040-2	Barrierefreies Bauen – Planungsgrundlagen – Teil 2: Wohnungen
DIN V 18160-1	Abgasanlagen – Teil 1: Planung und Ausführung
DIN 18195 Bbl. 1	Bauwerksabdichtungen – Beiblatt 1: Beispiele für die Anordnung der Abdichtung
DIN 18195-1	Bauwerksabdichtungen – Teil 1: Grundsätze, Definitionen, Zuordnung der Abdichtungsarten
DIN 18195-2	Bauwerksabdichtungen – Teil 2: Stoffe
DIN 18195-3	Bauwerksabdichtungen – Teil 3: Anforderungen an den Untergrund und Verarbeitung der Stoffe
DIN 18195-4	Bauwerksabdichtungen – Teil 4: Abdichtungen gegen Bodenfeuchte (Kapillarwasser, Haftwasser) und nichtstauendes Sickerwasser an Bodenplatten und Wänden, Bemessung und Ausführung

DIN 18195-5	Bauwerksabdichtungen – Teil 5: Abdichtungen gegen nichtdrückendes Wasser auf Deckenflächen und in Nassräumen, Bemessung und Ausführung
DIN 18195-6	Bauwerksabdichtungen – Teil 6: Abdichtungen gegen von außen drückendes Wasser und aufstauendes Sickerwasser, Bemessung und Ausführung
DIN 18195-7	Bauwerksabdichtungen – Teil 7: Abdichtungen gegen von innen drückendes Wasser, Bemessung und Ausführung
DIN 18195-8	Bauwerksabdichtungen – Teil 8: Abdichtungen über Bewegungsfugen
DIN 18195-9	Bauwerksabdichtungen – Teil 9: Durchdringungen, Übergänge, An- und Abschlüsse
DIN 18195-10	Bauwerksabdichtungen – Teil 10: Schutzschichten und Schutzmaßnahmen
DIN 18202	Toleranzen im Hochbau – Bauwerke
DIN 18205	Bedarfsplanung im Bauwesen
DIN 18299	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Allgemeine Regelungen für Bauarbeiten jeder Art
DIN 18300	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Erdarbeiten
DIN 18301	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Bohrarbeiten
DIN 18302	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Arbeiten zum Ausbau von Bohrungen
DIN 18303	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Verbauarbeiten
DIN 18304	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Ramm-, Rüttel- und Pressarbeiten

DIN 18305	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Wasserhaltungsarbeiten
DIN 18306	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Entwässerungskanalarbeiten
DIN 18308	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Drän- und Versickerarbeiten
DIN 18309	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Einpressarbeiten
DIN 18311	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Nassbaggerarbeiten
DIN 18312	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Untertagebauarbeiten
DIN 18313	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Schlitzwandarbeiten mit stützenden Flüssigkeiten
DIN 18314	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Spritzbetonarbeiten
DIN 18315	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Verkehrswegebauarbeiten – Oberbauschichten ohne Bindemittel
DIN 18316	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Verkehrswegebauarbeiten – Oberbauschichten mit hydraulischen Bindemitteln
DIN 18317	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Verkehrswegebauarbeiten – Oberbauschichten aus Asphalt

DIN 18318	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Verkehrswegebauarbeiten – Pflasterdecken und Plattenbeläge in ungebundener Ausführung, Einfassungen
DIN 18319	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Rohrvortriebsarbeiten
DIN 18320	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Landschaftsbauarbeiten
DIN 18321	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Düsenstrahlarbeiten
DIN 18322	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Kabelleitungstiefbauarbeiten
DIN 18325	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Gleisbauarbeiten
DIN 18330	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Mauerarbeiten
DIN 18331	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Betonarbeiten
DIN 18332	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Naturwerksteinarbeiten
DIN 18333	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Betonwerksteinarbeiten
DIN 18334	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Zimmer- und Holzbauarbeiten

DIN 18335	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Stahlbauarbeiten
DIN 18336	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Abdichtungsarbeiten
DIN 18338	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Dachdeckungs- und Dachabdichtungsarbeiten
DIN 18339	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Klempnerarbeiten
DIN 18340	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Trockenbauarbeiten
DIN 18345	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Wärmedämm-Verbundsysteme
DIN 18349	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Betonerhaltungsarbeiten
DIN 18350	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Putz- und Stuckarbeiten
DIN 18351	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Vorgehängte hinterlüftete Fassaden
DIN 18352	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Fliesen- und Plattenarbeiten
DIN 18353	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Estricharbeiten

DIN 18354	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Gussasphaltarbeiten
DIN 18355	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Tischlerarbeiten
DIN 18356	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Parkettarbeiten
DIN 18357	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Beschlagarbeiten
DIN 18358	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Rollladenarbeiten
DIN 18360	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Metallbauarbeiten
DIN 18361	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Verglasungsarbeiten
DIN 18363	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Maler- und Lackierarbeiten – Beschichtungen
DIN 18364	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Korrosionsschutzarbeiten an Stahlbauten
DIN 18365	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Bodenbelagarbeiten
DIN 18366	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Tapezierarbeiten

DIN 18367	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Holzpflasterarbeiten
DIN 18379	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Raumlufttechnische Anlagen
DIN 18380	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Heizanlagen und zentrale Wassererwärmungsanlagen
DIN 18381	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Gas-, Wasser- und Entwässerungsanlagen innerhalb von Gebäuden
DIN 18382	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Nieder- und Mittelspannungsanlagen mit Nennspannungen bis 36 kV
DIN 18384	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Blitzschutzanlagen
DIN 18385	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Förderanlagen, Aufzugsanlagen, Fahrtreppen und Fahrsteige
DIN 18386	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Gebäudeautomation
DIN 18421	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Dämm- und Brandschutzarbeiten an technischen Anlagen
DIN 18451	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Gerüstarbeiten
DIN18459	VOB Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen – Teil C: Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV) – Abbruch- und Rückbauarbeiten

DIN 18531-1	Dachabdichtungen – Abdichtungen für nicht genutzte Dächer – Teil 1: Begriffe, Anforderungen, Planungsgrundsätze
DIN 18531-2	Dachabdichtungen – Abdichtungen für nicht genutzte Dächer – Teil 2: Stoffe
DIN 18531-3	Dachabdichtungen – Abdichtungen für nicht genutzte Dächer – Teil 3: Bemessung, Verarbeitung der Stoffe, Ausführung der Dachabdichtungen
DIN 18531-4	Dachabdichtungen – Abdichtungen für nicht genutzte Dächer – Teil 4: Instandhaltung
DIN 18960	Nutzungskosten im Hochbau
DIN 20000-1	Anwendung von Bauprodukten in Bauwerken – Teil 1: Holzwerkstoffe
DIN V 20000-401	Anwendung von Bauprodukten in Bauwerken – Teil 401: Regeln für die Verwendung von Mauerziegeln nach DIN EN 771-1:2011-07
DIN V 20000-402	Anwendung von Bauprodukten in Bauwerken – Teil 402: Regeln für die Verwendung von Kalksandsteinen nach DIN EN 771-2:2005-05
DIN 31051	Grundlagen der Instandhaltung
DIN 32736	Gebäudemanagement – Begriffe und Leistungen
DIN 32835-1	Technische Produktdokumentation – Dokumentation für das Facility Management – Teil 1: Begriffe und Methodik
DIN 58125	Schulbau – Bautechnische Anforderungen zur Verhütung von Unfällen
DIN 69900	Projektmanagement – Netzplantechnik; Beschreibungen und Begriffe
DIN 77800	Qualitätsanforderungen an Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“
DIN EN 1990	Eurocode: Grundlagen der Tragwerksplanung; Deutsche Fassung EN 1990:2002 + A1:2005 + A1:2005/AC:2010
DIN EN 1997-1	Eurocode 7 – Entwurf, Berechnung und Bemessung in der Geotechnik – Teil 1: Allgemeine Regeln; Deutsche Fassung EN 1997-1:2004 + AC:2009 + A1:2013
DIN EN 12665	Licht und Beleuchtung – Grundlegende Begriffe und Kriterien für die Festlegung von Anforderungen an die Beleuchtung; Deutsche Fassung EN 12665:2011



DIN EN 12792	Lüftung von Gebäuden – Symbole, Terminologie und graphische Symbole; Deutsche Fassung EN 12792:2003
DIN EN 13187	Wärmetechnisches Verhalten von Gebäuden – Nachweis von Wärmebrücken in Gebäudehüllen – Infrarot-Verfahren (ISO 6781:1983, modifiziert); Deutsche Fassung EN 13187:1998
DIN EN 13363-1	Sonnenschutzeinrichtungen in Kombination mit Verglasungen – Berechnung der Solarstrahlung und des Lichttransmissionsgrades – Teil 1: Vereinfachtes Verfahren; Deutsche Fassung EN 13363-1:2003 + A1:2007
DIN EN 13363-2	Sonnenschutzeinrichtungen in Kombination mit Verglasungen – Berechnung der Solarstrahlung und des Lichttransmissionsgrades – Teil 2: Detailliertes Berechnungsverfahren; Deutsche Fassung EN 13363-2:2005
DIN EN 13779	Lüftung von Nichtwohngebäuden – Allgemeine Grundlagen und Anforderungen für Lüftungs- und Klimaanlage und Raumkühlsysteme; Deutsche Fassung EN 13779:2007
DIN EN 15221-1	Facility Management – Teil 1: Begriffe; Deutsche Fassung EN 15221-1:2006
DIN EN 15221-2	Facility Management – Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen; Deutsche Fassung EN 15221-2:2006
DIN EN 15804	Nachhaltigkeit von Bauwerken – Umweltproduktdeklarationen – Grundregeln für die Produktkategorie Bauprodukte; Deutsche Fassung EN 15804:2012+A1:2013
DIN EN 15900	Energieeffizienz-Dienstleistungen – Definitionen und Anforderungen; Deutsche Fassung EN 15900:2010
DIN EN 15942	Nachhaltigkeit von Bauwerken – Umweltproduktdeklarationen – Kommunikationsformate zwischen Unternehmen; Deutsche Fassung EN 15942:2011
DIN EN 16247-1	Energieaudits – Teil 1: Allgemeine Anforderungen; Deutsche Fassung EN 16247-1:2012
DIN EN 16247-2	Energieaudits – Teil 2: Gebäude; Deutsche Fassung EN 16247-2:2014
DIN EN 16247-3	Energieaudits – Teil 3: Prozesse; Deutsche Fassung EN 16247-3:2014
DIN EN 16247-4	Energieaudits – Teil 4: Transport; Deutsche Fassung EN 16247-4:2014

DIN EN 16310	Ingenieurdienstleistungen – Terminologie zur Beschreibung von Ingenieurdienstleistungen für Gebäude, Infrastruktur und Industrieanlagen; Deutsche Fassung EN 16310:2013
DIN EN 16775	Dienstleistungen im Sachverständigenwesen – Allgemeine Anforderungen an Sachverständigen-Dienstleistungen; Deutsche Fassung prEN 16775:2014
DIN EN ISO 3766	Zeichnungen für das Bauwesen – Vereinfachte Darstellung von Bewehrungen (ISO 3766:2003); Deutsche Fassung EN ISO 3766:2003
DIN EN ISO 4157-1	Zeichnungen für das Bauwesen – Bezeichnungssysteme – Teil 1: Gebäude und Gebäudeteile (ISO 4157-1:1998); Deutsche Fassung EN ISO 4157-1:1998
DIN EN ISO 11091	Zeichnungen für das Bauwesen – Zeichnungen für Außenanlagen (ISO 11091:1994); Deutsche Fassung EN ISO 11091:1999
DIN EN ISO 13790	Energieeffizienz von Gebäuden – Berechnung des Energiebedarfs für Heizung und Kühlung (ISO 13790:2008); Deutsche Fassung EN ISO 13790:2008
DIN ISO 128-23	Technische Zeichnungen – Allgemeine Grundlagen der Darstellung – Teil 23: Linien in Zeichnungen des Bauwesens (ISO 128-23:1999)
DIN ISO 128-50	Technische Zeichnungen – Allgemeine Grundlagen der Darstellung – Teil 50: Grundregeln für Flächen in Schnitten und Schnittansichten (ISO 128-50:2001)
DIN ISO 4172	Zeichnungen für das Bauwesen; Zeichnungen für den Zusammenbau vorgefertigter Teile; Identisch mit ISO 4172:1991
DIN ISO 6284	Technische Zeichnungen – Zeichnungen für das Bauwesen – Eintragung von Grenzabmaßen (ISO 6284:1996)
DIN ISO 7437	Zeichnungen für das Bauwesen; Allgemeine Regeln für die Erstellung von Fertigungszeichnungen für vorgefertigte Teile; Identisch mit ISO 7437:1990
DIN ISO 7518	Zeichnungen für das Bauwesen; Vereinfachte Darstellung von Abriß und Wiederaufbau; Identisch mit ISO 7518, Ausgabe 1983
DIN ISO 8560	Zeichnungen für das Bauwesen; Darstellung von modularen Größen, Linien und Rastern; Identisch mit ISO 8560:1986

DIN ISO 8930	Allgemeine Grundsätze für die Zuverlässigkeit von Tragwerken; Verzeichnis der gleichbedeutenden Begriffe; Identisch mit ISO 8930:1987
DIN ISO 9431	Zeichnungen für das Bauwesen; Anordnung von Darstellungen, Texten und Schriftfeldern auf Zeichnungsvordrucken; Identisch mit ISO 9431:1990
DIN ISO 23601	Sicherheitskennzeichnung – Flucht- und Rettungspläne (ISO 23601:2009)
DIN SPEC 18941, DIN CEN/TR 15941	Nachhaltigkeit von Bauwerken – Umweltproduktdeklarationen – Methoden für Auswahl und Verwendung von generischen Daten; Deutsche Fassung CEN/TR 15941:2010

## A.3.2.4 Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen

### A.3.2.4.1 Verbände

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen“ sind u. a die folgenden Verbände tätig:

#### Arbeitgeberverbände:

- Arbeitgebervereinigung Nahrung und Genuss
- Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland
- BDSW Bundesverband der Sicherheitswirtschaft
- Bundesarbeitgeberverband Chemie
- Bundesarbeitgeberverband Glas und Solar
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Mittel- und Großbetriebe des Einzelhandels
- Bundesfachverband des Türkischen Groß- und Einzelhandels
- Bundesverband Briefdienste
- Bundesverband der Deutschen Entsorgungs-, Wasser- und Rohstoffwirtschaft
- Bundesverband der Deutschen Industrie
- Bundesverband der Deutschen Luft- und Raumfahrtindustrie
- Bundesverband der Kurier-Express-Postdienste
- Bundesverband deutscher Banken
- Bundesverband Deutscher Zeitungsverleger
- Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien
- Bundesverband IT-Mittelstand
- Bundesverband Kosmetik- und Fußpflegebetriebe Deutschlands

- Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands
- Bundesverband Sexuelle Dienstleistungen
- Bundesverband Spedition und Logistik
- Bundesverband Zeitarbeit Personal-Dienstleistungen
- Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände
- Bundesvereinigung Deutscher Geld- und Wertdienste
- Centralvereinigung Deutscher Wirtschaftsverbände für Handelsvermittlung und Vertrieb e. V. (CDH)
- Deutscher Bühnenverein
- Deutscher Fruchthandelsverband
- Deutscher Hotel- und Gaststättenverband
- Deutscher Reiseverband
- Deutscher Sportstudio Verband
- Deutscher Teeverband
- Eco – Verband der deutschen Internetwirtschaft
- GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen
- Gesamtmetall
- Gesamtverband Deutscher Holzhandel
- Gesamtverband Steinkohle
- Handelsverband Deutschland
- Hauptstelle der deutschen Arbeitgeberverbände
- Hauptverband der Deutschen Bauindustrie
- Hotelverband Deutschland (IHA)
- IGZ – Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen
- Industrie-Pensions-Verein
- Interessengemeinschaft der Abschlepp- und Pannendienstunternehmer
- Ruhrlade
- Stahl-Zentrum
- Tarifgemeinschaft der Deutschen Rentenversicherung
- Unternehmensverband Steinkohlenbergbau
- Verband der Automobilindustrie
- Verband deutscher Unternehmerinnen
- Verein deutscher Arbeitgeberverbände
- Vereinigung der kommunalen Arbeitgeberverbände
- Vereinigung Deutscher Arbeitgeberverbände
- Versorgungswerk der Presse
- Zechenverband
- Zentralverband des Deutschen Baugewerbes
- Zentralverband des Deutschen Dachdeckerhandwerks
- Zentralverband des Deutschen Handwerks

### **Wirtschaftsverbände:**

- Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit der Wirtschaft
- Arbeitsgemeinschaft Industriebau
- Arbeitsgemeinschaft Partnerschaft in der Wirtschaft
- Arbeitskreis der Banken und Leasinggesellschaften der Automobilwirtschaft
- Asien-Pazifik-Ausschuss der Deutschen Wirtschaft
- Ausstellungs- und Messe-Ausschuss
- AVK – Industrievereinigung Verstärkte Kunststoffe
- Börsenverein des Deutschen Buchhandels
- BuildingSMART
- Bund der Industriellen
- Bund der Selbständigen
- Bund deutscher Baumschulen
- Bund für Lebensmittelrecht und Lebensmittelkunde
- Bundesarbeitsgemeinschaft Immobilienwirtschaft Deutschland
- Bundesmarktverband der Fischwirtschaft
- Bundesverband Automatenunternehmer
- Bundesverband der Agrargewerblichen Wirtschaft
- Bundesverband der Arzneimittel-Hersteller
- Bundesverband der Beschaffungsinstitutionen in der Gesundheitswirtschaft Deutschland
- Bundesverband der Bilanzbuchhalter und Controller
- Bundesverband der Deutschen Binnenschifffahrt
- Bundesverband der deutschen Fischindustrie und des Fischgroßhandels
- Bundesverband der Deutschen Industrie
- Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft
- Bundesverband der Deutschen Sicherheits- und Verteidigungsindustrie
- Bundesverband der Deutschen Süßwarenindustrie
- Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft
- Bundesverband der obst-, gemüse- und kartoffelverarbeitenden Industrie
- Bundesverband der Phonographischen Wirtschaft
- Bundesverband der Werbemittel-Berater und -Großhändler
- Bundesverband des Deutschen Versandhandels
- Bundesverband Deutscher Anzeigenblätter
- Bundesverband Deutscher Bestatter
- Bundesverband Deutscher Galerien und Kunsthändler
- Bundesverband Deutscher Milchviehalter
- Bundesverband Flachglas
- Bundesverband freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen
- Bundesverband für die Immobilienwirtschaft
- Bundesverband für Erste-Hilfe- und Sanitätsausbildung
- Bundesverband für freie Kammern
- Bundesverband Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau

- Bundesverband Glasindustrie
- Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien
- Bundesverband IT-Mittelstand
- Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik
- Bundesverband mittelständische Wirtschaft
- Bundesverband Rollladen + Sonnenschutz
- Bundesverband Systemboden
- Bundesverband Technischer Brandschutz
- Bundesvereinigung der deutschen Ernährungsindustrie
- Bundesvereinigung Deutscher Stahlrecycling- und Entsorgungsunternehmen
- Bundesvereinigung Mittelständischer Bauunternehmen
- Bundesvereinigung Spitzenverbände der Immobilienwirtschaft
- Centralvereinigung Deutscher Wirtschaftsverbände für Handelsvermittlung und Vertrieb
- Deutsche Fachpresse
- Deutsche Gesellschaft für Finanzwirtschaft
- Deutsche Krankenhausgesellschaft
- Deutsche Zentrale für Tourismus
- Deutscher Asphaltverband
- Deutscher Dialogmarketing Verband
- Deutscher Forstunternehmerverband
- Deutscher Industrie- und Handelskammertag
- Deutscher Markenverband
- Deutscher Speditions- und Logistikverband
- Deutscher Tourismusverband
- Deutscher Verband für Telekommunikation und Medien
- Eco – Verband der deutschen Internetwirtschaft
- Fach- und Interessenverband für seilunterstützte Arbeitstechniken
- Fachverband Kartonverpackungen für flüssige Nahrungsmittel
- Fachverband Messen und Ausstellungen
- FAMAB – Verband Direkte Wirtschaftskommunikation
- Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft
- Gesellschaft für europäische Wirtschaftsplanung und Großraumwirtschaft
- Hauptverband der Deutschen Bauindustrie
- Holzbau Deutschland
- IFRA
- Immobilienverband IVD
- Industriegemeinschaft Aerosole
- Industrieverband Haus-, Heiz- und Küchentechnik
- Industrieverband Klebstoffe
- Industrieverband Körperpflege- und Waschmittel
- Industrieverband Massivumformung
- Industrieverband Technische Textilien Rollladen Sonnenschutz (ITRS)

- Milchindustrie-Verband
- Mineralölwirtschaftsverband
- Verband der Automobilindustrie
- Verband der Bahnindustrie
- Verband der Bio-Supermärkte
- Verband der Chemischen Industrie
- Verband der Cigarettenindustrie
- Verband der deutschen Fruchtsaft-Industrie
- Verband der deutschen Rauchtobakindustrie
- Verband der Keramischen Industrie
- Verband der ölsaatenverarbeitenden Industrie in Deutschland
- Verband Deutscher Alten- und Behindertenhilfe
- Verband Deutscher Auskunfts- und Verzeichnismedien
- Verband Deutscher Kühllhäuser und Kühllogistikunternehmen
- Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau
- Verband Deutscher Metallhändler
- Verband Deutscher Privatschulverbände
- Verband Deutscher Sektkellereien
- Verband deutscher Unternehmerinnen
- Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
- Verband für Schiffbau und Meerestechnik
- Verband Geschlossene Fonds
- Verband öffentlicher Verkehrsbetriebe
- Verband öffentlicher Versicherer
- Verband privater Städtereinigungsbetriebe
- Verein der Zuckerindustrie
- Verein Deutscher Eisen- und Stahlindustrieller
- Verein Deutscher Werkzeugmaschinenfabriken
- Verein zur Förderung der Wettbewerbswirtschaft
- Wirtschaftsverband Erdöl- und Erdgasgewinnung
- Wirtschaftsverband Großhandel Metallhalbzeug
- Wirtschaftsvereinigung Stahl
- Wirtschaftsvereinigung zur Förderung der geistigen Wiederaufbaukräfte
- Wissensfabrik – Unternehmen für Deutschland
- Zentralausschuss der deutschen Landwirtschaft
- Zentralverband der Deutschen Werbewirtschaft
- Zentralverband des Deutschen Baugewerbes
- Zentralverband des Deutschen Dachdeckerhandwerks
- Zentralverband des Deutschen Handwerks
- Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe
- Zentralverband Gewerblicher Verbundgruppen
- ZIA Zentraler Immobilien Ausschuss

## **Gewerkschaften/Arbeitnehmerverbände:**

### **Deutscher Gewerkschaftsbund:**

- Deutscher Gewerkschaftsbund
- Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft
- Gewerkschaft der Polizei
- Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft
- Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten
- IG Bauen-Agrar-Umwelt
- IG Bergbau, Chemie, Energie
- Industriegewerkschaft Metall
- Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft

### **Allgemeine Verwaltung**

- Deutsche Verwaltungs-Gewerkschaft in Mainz
- gewerkschaft kommunaler landesdienst berlin (gkl berlin)
- komba gewerkschaft
- VdB Bundesbankgewerkschaft (VdB)
- Verband der Beschäftigten der obersten und oberen Bundesbehörden (VBOB)

### **Bildung und Erziehung**

- Bayerischer Lehrer- und Lehrerinnenverband (BLLV)
- Bayerischer Realschullehrerverband (brlv)
- Bundesverband der Lehrer an Wirtschaftsschulen (VLW)
- Bundesverband der Lehrerinnen und Lehrer an beruflichen Schulen (BLBS)
- Deutscher Philologenverband (DPPhV)
- Katholische Erziehergemeinschaft (KEG)
- Verband Bildung und Erziehung (VBE)
- Verband Deutscher Realschullehrer (VDR)
- Verband Hochschule und Wissenschaft (VHW)

### **Sicherheit**

- Bundespolizeigewerkschaft (BGV)
- Deutsche Polizeigewerkschaft (DPoIG)
- JUNGE POLIZEI
- Verband der Arbeitnehmer der Bundeswehr (VAB)
- Verband der Beamten der Bundeswehr (VBB)
- Verband Private Sicherheit (VPS)

### **Justiz**

- Arbeitsgemeinschaft Justiz (AGJ)
- Bund der Strafvollzugsbediensteten Deutschlands (BSBD)
- Bund Deutscher Rechtspfleger (BDR)
- Deutsche Justiz-Gewerkschaft (DJG)
- Deutscher Anwaltsverein (DAAV)



- Deutscher Gerichtsvollzieherbund (DGVB)
- Verband der Beschäftigten des gewerblichen Rechtsschutzes (VBGR)
- Verein der Rechtspfleger im Bundesdienst (VRB)

#### **Finanzen**

- BDZ – Deutsche Zoll- und Finanzgewerkschaft
- Deutsche Steuer-Gewerkschaft (DSTG)

#### **Sozialversicherung/-verwaltung**

- Gewerkschaft der Sozialversicherung (GdS)
- Gewerkschaft der Sozialverwaltung (GdV)
- vereinigung der beschäftigten der berufs- und arbeitsmarktdienstleister (vbba)

#### **Verkehr**

- Fachverband Wasser- und Schifffahrtsverwaltung (FWSV)
- Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL)
- Nahverkehrsgewerkschaft (NahVG)
- Verband Deutscher Straßenwärter

#### **Gesundheitswesen**

- Bundesverband der Ärzte des öffentlichen Gesundheitsdienstes e. V.
- Fachverband der angestellten und beamteten Deutschen Krankenhausapotheker NW
- Fachverband Gesundheitswesen
- Gesundheitsgewerkschaft Niedersachsen (GeNi) in Hannover
- gkl berlin Betriebsgruppe Charité
- komba gewerkschaft nrw Fachbereich Gesundheit
- LBB Gewerkschaft für das Gesundheitswesen

#### **Umwelt**

- Berufsverband Agrar, Ernährung, Umwelt (VDL)
- Bund Deutscher Forstleute (BDF)

#### **Technik**

- Gewerkschaft Mess- und Eichwesen (BTE)
- Gewerkschaft Technik und Naturwissenschaft (BTB)

#### **Post, Telekommunikation und Postbank**

- Kommunikationsgewerkschaft DPV (DPVKOM)

#### **Rundfunk, Film und Fernsehen**

- Vereinigung der Rundfunk-, Film- und Fernsehschaffenden (VRFF)

#### **Andere Bereiche**

- Bundesverband der Ärzte des öffentlichen Gesundheitsdienstes e. V.
- Bund der Ruhestandsbeamten, Rentner und Hinterbliebenen (BRH)
- Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH)

### **Christlicher Gewerkschaftsbund:**

- Arbeitnehmersverband deutscher Milchkontroll- und Tierzuchtbediensteter (ADM)
- Arbeitnehmersverband land- und ernährungswirtschaftlicher Berufe (ALEB)
- Beschäftigtenverband Industrie, Gewerbe, Dienstleistung e.V. (BIGD)
- Bund der Hotel-, Restaurant- und Caféangestellten (Union Ganymed)
- Christliche Gewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie (CGBCE)
- Christliche Gewerkschaft Deutscher Eisenbahner (CGDE)
- Christliche Gewerkschaft Deutschlands (CGD)
- Christliche Gewerkschaft Metall (CGM)
- Christliche Gewerkschaft Postservice und Telekommunikation (CGPT)
- contterm – Fachgewerkschaft Deutsche Seehäfen
- Deutscher land- und forstwirtschaftlicher Angestellten-Bund (DLFAB)
- DHV – Die Berufsgewerkschaft (DHV)
- Gewerkschaft für Kunststoffgewerbe und Holzverarbeitung im CGB e.V. (GKH)
- Gewerkschaft Öffentlicher Dienst und Dienstleistungen (GÖD)
- Gewerkschaft Trockenbau Ausbau e.V. (GTA)
- Kraftfahrergewerkschaft (KFG)
- medsonet – Die Gesundheitsgewerkschaft
- Tarifgemeinschaft Christlicher Gewerkschaften für Zeitarbeit und PersonalService-Agenturen (CGZP)
- Verband Deutscher Techniker (VDT)
- Verein katholischer deutscher Lehrerinnen (VkdL)

### **Sonstige Gewerkschaften**

#### **Gesundheit und Pflege**

- ADEXA – Die Apothekengewerkschaft für Angestellte in öffentlichen Apotheken
- Bundesverband der Hygieneinspektoren e.V.
- Dachverband für Technologen/-innen und Analytiker/-innen in der Medizin Deutschland e.V. (DVTA)
- Deutsche Gesellschaft für Fachkrankenpflege und Funktionsdienste (DGF)
- Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe (DBfK)
- Deutscher Hebammenverband e.V. (DHV)
- Deutscher Pflegeverband (DPV)
- Evangelischer Fach- und Berufsverband Pflege e.V. – (EFAKS)
- Gewerkschaft der Servicekräfte (GDS)
- Gewerkschaft Gesundheitsberufe (GGB)
- Gewerkschaft Kirche und Diakonie e.V. (GKD)
- Katholischer Berufsverband für Pflegeberufe e.V. (KBPf) in Regensburg
- Marburger Bund (mb) Verband der angestellten und beamteten Ärztinnen und Ärzte Deutschlands e.V.
- SANITA/Syndikat für Gesundheits- und medizinische Berufe

- Verband kirchlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter e. V. (Vkm)
- Verband medizinischer Fachberufe (vmf)  
ehemals Berufsverband der Arzt-, Zahnarzt- und Tierärzthelferinnen e. V.

#### **Sonstige öffentliche Dienste, Dienstleistungen**

- Bund Deutscher Berufs-Kraftfahrer e. V. (BDBK)
- Bund Deutscher Kriminalbeamter (BDK)
- DBV – Gewerkschaft der Finanzdienstleister (DBV)
- Deutsche Feuerwehr-Gewerkschaft (DFeuG)
- Deutsche Orchestervereinigung
- Deutsche Schauspieler Gewerkschaft (BFFS)
- Deutscher Bundeswehrverband (DBwV)
- Deutscher Journalistenverband (djv)
- Deutscher Richterbund (DRB)
- Genossenschaft Deutscher Bühnenangehöriger (GDBA)
- Gewerkschaft der Nachrichtendienste Deutschlands (get nadi)
- Gewerkschaft für Beschäftigte im Gesundheitswesen (BiG)
- Gewerkschaft Verwaltung und Verkehr (GVV)
- Neue Assekuranz Gewerkschaft (NAG)
- Neue Richtervereinigung (NRV)
- Polizei-Basis-Gewerkschaft (PBG)
- Polizei-Wachdienst-Gewerkschaft (PWG)
- Republikanischer Anwältinnen- und Anwälteverein (RAV)
- Steuer-Basis-Gewerkschaft (SBG)
- Verband der Gewerkschaftsbeschäftigten (VGB)
- Verband des PostVertriebspersonals (VdPV)
- Vereinigung Demokratischer Juristinnen und Juristen (VDJ)
- Vereinigung der KorrekturfachlehrerInnen
- Vereinigung der Vertragsfußballspieler e. V. (VDV)
- Vereinigung deutscher Opernchöre und Bühnentänzer (VdO)

#### **Fluglinien und Flughäfen**

- Arbeitnehmergewerkschaft im Luftverkehr (AGiL)
- Gewerkschaft der Flugsicherung
- Gewerkschaft Vereinigte Beschäftigte im Luftverkehr (GVB)
- Technik Gewerkschaft Luftfahrt (TGL)
- Unabhängige Flugbegleiter Organisation (UFO)
- Verband Private Sicherheit (VPS)
- Vereinigung Boden (VB)
- Vereinigung Cockpit (VC)
- Vereinigung Deutscher Pilotinnen (VDP)
- Vereinigung Luftfahrt (VL)

#### **Branchenübergreifend**

- DIN-Verbraucherrat
- Freie Arbeiterinnen- und Arbeiter-Union (FAU) – Deutsche Sektion der Internationalen Arbeiterassoziation (IAA)
- Grenzgänger-Gewerkschaft – Interessenvertretung aller Grenzgänger
- Industrial Workers of the World im deutschsprachigen Raum
- Verband der weiblichen Arbeitnehmer (VWA)

#### **Religiöse Verbände**

- Internationaler Rat der Christen und Juden
- Koordinierungsrat des christlich-islamischen Dialogs
- Rat der Imame und Gelehrten in Deutschland
- Verband Freikirchlicher Diakoniewerke e. V.
- Verband kirchlicher Mitarbeitendenverbände
- Vereinigung Evangelischer Freikirchen (VEF)
- vkm Deutschland Gewerkschaft für Kirche und Diakonie
- Zentralrat der Juden in Deutschland
- Zentralrat der Muslime in Deutschland

### **A.3.2.4.2 Rechtliche Rahmenbedingungen**

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen“ sind u. a folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
- Berufsbildungsgesetz (BBiG)
- Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)
- Gesetz über die Bildung eines Sachverständigenrates zur Begutachtung der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung (SachvRatG)
- Grundgesetz (GG)
- Mutterschutzgesetz (MuSchG)
- Parteiengesetz (PartG)
- Sozialgesetzbuch (SGB)
- Strafgesetzbuch (StGB)
- Vereinsgesetz (VereinsG)
- Vereinsregisterverordnung (VRV)

### **A.3.2.4.3 Normen und Spezifikationen**

Es gibt bisher keine Veröffentlichungen von Normen oder Spezifikationen im Bereich der Dienstleistungen von Institutionen und Interessenvertretungen.

## A.3.2.5 Finanzdienstleistungen

### A.3.2.5.1 Verbände

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Finanzdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:

- Banken
  - Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR)
  - Bundesverband deutscher Banken (BdB)
  - Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)
  - Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
  - Verband deutscher Pfandbriefbanken (vdp)
- Versicherungen
  - Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)
- AfW – Bundesverband Finanzdienstleistung e. V.
- Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland e. V.
- Bundesverband Deutscher Finanzberater e. V.
- Bundesverband Finanz-Planer e. V. Verband der unabhängigen Finanz-Experten (BFP)
- Deutscher Sachwert- und Finanzverband e. V.
- DIN-Verbraucherrat
- DVFA – Deutsche Vereinigung für Finanzanalyse und Asset Management e. V.
- DVS Deutscher Versicherungs-Schutzverband e. V.
- PKV – Verband der Privaten Krankenversicherung e. V.
- Verband der Firmenpensionskassen e. V.
- Verband für Finanzdienstleistungsinstitute
- Verband öffentlicher Versicherer
- VOTUM Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e. V.

### A.3.2.5.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Finanzdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:

- Bausparkassengesetz (BauSparkG)
- Bausparkassen-VO (BausparkV)
- Berichterstattung-Pensionsfonds-VO (BerPensV)
- Berichterstattung-VersVO (BerVersV)
- Bundesbankpersonal-VO (BBankPersV)
- DarlehensVO (DarlehensV)
- FinanzdienstleistungsaufsichtSA (FinDASa)
- FinanzdienstleistungsaufsichtsatzungVO (FinDASaV)
- Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetz (FinDAG)

- Finanzgerichtsordnung (FGO)
- Finanzrückversicherungsverordnung (FinRVV)
- Finanzverwaltungsgesetz (FVG)
- Pfandleihverordnung (PfandIV)
- Kreditwesengesetz (KredWG)
- Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG)
- Versicherungsvertragsgesetz (VVG)
- Wertpapierdienstleistungs-Prüfungsverordnung (WpDPV)
- Wertpapierhandelsgesetz (WpHG)
- Wertpapierprospektgebührenverordnung (WpPGebV)

### A.3.2.5.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Finanzdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Finanzdienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN 77700	Dienstleistungen der Lohnsteuerhilfevereine
DIN SPEC 77222	Standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt
ISO 20022-1	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 1: Übergreifende Verfahrensbeschreibung und Format-spezifikationen für Ein- und Ausgaben des Verzeichnisses ISO 20022
ISO/FDIS 20022-1	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 1: Metamodell
ISO 20022-2	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 2: Rollen und Verantwortlichkeiten der Registrierungs-institutionen
ISO/FDIS 20022-2	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 2: UML-Profile
ISO/FDIS 20022-3	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 3: Modellierung
ISO/TS 20022-3	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 3: Modellierungsrichtlinien zu ISO 20022

ISO/FDIS 20022-4	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 4: XML-Schema-Generierung
ISO/TS 20022-4	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 4: XML-Entwicklungsregeln zu ISO 20022
ISO/FDIS 20022-5	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 5: Reverse Engineering
ISO/TS 20022-5	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 5: Technische Rückführung zu ISO 20022
ISO 20022-6	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 6: Merkmale der Nachrichtenübermittlung
ISO/FDIS 20022-6	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 6: Charakteristiken der Nachrichtenübertragung
ISO/FDIS 20022-7	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 7: Registrierung
ISO/FDIS 20022-8	Finanzdienstleistungen – Allgemeines Nachrichtenschema für das Bankwesen – Teil 8: ASN.1-Generierung
DIN ISO 22222	Private Finanzplanung – Anforderungen an private Finanzplaner (ISO 22222:2005)

## A.3.2.6 Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen

### A.3.2.6.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- BITMi Bundesverband IT-Mittelstand e. V.
- DECHEMA Gesellschaft für Chemische Technik und Biotechnologie e. V.
- DIB Deutsche Industrievereinigung Biotechnologie e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Systeminnovation mbH (GESI) – Verbundkoordination
- DIN-Verbraucherrat
- DLR Deutsche Zentrum für Luft- und Raumfahrt e. V.
- Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung (Fraunhofer) e. V.
- Hamburger Informatik Technologie-Center (HITec) e. V.
- MPG Max-Planck-Gesellschaft zur Förderung der Wissenschaften e. V.

- nexus Institut für Kooperationsmanagement und interdisziplinäre Forschung e.V.
- Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR)
- VBE Verein für Baustoffprüfung und -entwicklung e.V.
- VDI Verein Deutscher Ingenieure e.V.
- VDMA Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e.V.

### A.3.2.6.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- Designgesetz (DesignG)
- Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Markengesetz (MarkenG)
- Patentgesetzes-Gebrauchsmustergesetzes AusführungsVO (PatG-GebrMGAV)
- Patentkostengesetz (PatKostG)
- Patentverordnung (PatV)
- Patentgesetz (PatG)
- Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG)
- Richtlinie 98/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6. Juli 1998 über den rechtlichen Schutz biotechnologischer Erfindungen
- Urhebergesetz (UrhG)

### A.3.2.6.3 Normen und Spezifikationen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Forschungs- und Entwicklungsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung wird derzeit auf dem [Dienstleistungsportal](#) erstellt.**

Dokumentnummer	Titel
DIN EN 12740	Biotechnik – Laboratorien für Forschung, Entwicklung und Analyse – Leitfaden für die Behandlung, Inaktivierung und Prüfung von Abfällen; Deutsche Fassung EN 12740:1999
DIN EN 12741	Biotechnik – Laboratorien für Forschung, Entwicklung und Analyse – Leitfaden für biotechnologische Laborpraxis; Deutsche Fassung EN 12741:1999



DIN EN 14725	Raumfahrttechnik – Verifikation; Deutsche und Englische Fassung EN 14725:2003
ISO 13232-3	Motorräder – Prüf- und Auswerteverfahren zur Bewertung von Forschung über Fahrer-Schutzeinrichtungen an Motorrädern – Teil 3: Anthropometrische Prüfpuppe
ISO 13232-4	Motorräder – Prüf- und Auswerteverfahren zur Bewertung von Forschung über Fahrer-Schutzeinrichtungen an Motorrädern – Teil 4: Meßgrößen, Instrumentierung und Meßverfahren
ISO 13232-5	Motorräder – Prüf- und Auswerteverfahren zur Bewertung von Forschung über Fahrer-Schutzeinrichtungen an Motorrädern – Teil 5: Verletzungskriterien und Risiko/Nutzenanalyse
ISO 13232-6	Motorräder – Prüf- und Auswerteverfahren zur Bewertung von Forschung über Fahrer-Schutzeinrichtungen an Motorrädern – Teil 6: Aufprallversuche mit kompletten Fahrzeugen
ISO 13232-7	Motorräder – Prüf- und Auswerteverfahren zur Bewertung von Forschung über Fahrer-Schutzeinrichtungen an Motorrädern – Teil 7: Normverfahren zur Simulation von Aufprallunfällen mit Motorrädern
ISO 13232-8	Motorräder – Prüf- und Auswerteverfahren zur Bewertung von Forschung über Fahrer-Schutzeinrichtungen an Motorrädern – Teil 8: Dokumentation und Berichtsformulare
DIN EN 61160	Entwicklungsbewertung (IEC 61160:2005); Deutsche Fassung EN 61160:2005

## A.3.2.7 Gesundheitsdienstleistungen

### A.3.2.7.1 Verbände

Im Dienstleistungsfeld „Gesundheitsdienstleistungen“  
sind u. a. die folgenden Verbände und Kammern tätig:

- Aktionsgruppe Babynahrung e. V.
- Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e. V., ADAC-Pannenhilfe
- Allgemeiner Patienten-Verband e. V.
- Anbiitervverband qualitätsorientierter Gesundheitspflegeeinrichtungen e. V.
- Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e. V.

- Arbeitsgemeinschaft Christlicher Schwesternverbände und Pflegeorganisationen in Deutschland e. V.
- Arbeitsgemeinschaft Deutscher Apothekerkammern Bundesapothekerkammer
- Arbeitsgemeinschaft Deutscher Tumorzentren e. V.
- Arbeitsgemeinschaft MEDI Deutschland e. V.
- Arbeitsgemeinschaft Privater Heime und Ambulanter Dienste Bundesverband e. V.
- Arbeitskreis Gesundheit e. V. Stationäre Rehabilitation
- Arzneimittelkommission der deutschen Ärzteschaft wissenschaftlicher Fachausschuss der Bundesärztekammer
- Ärztesgesellschaft für Präventionsmedizin und klassische Naturheilverfahren, Kneippärztebund e. V.
- Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin GbR
- Berufs- und Fachverband Heilpädagogik e. V.
- Berufsverband der Ärzte für Mikrobiologie, Virologie und Infektionsepidemiologie e. V.
- Berufsverband der Ärzte und Psychologischen Psychotherapeuten in der Schmerz- und Palliativmedizin in Deutschland e. V.
- Berufsverband der Augenärzte Deutschlands e. V.
- Berufsverband der Coloproktologen Deutschlands e. V.
- Berufsverband der Deutschen Chirurgen e. V.
- Berufsverband der Deutschen Dermatologen e. V.
- Berufsverband der Deutschen Kieferorthopäden e. V.
- Berufsverband der Deutschen Radiologen e. V.
- Berufsverband der Deutschen Transfusionsmediziner e. V.
- Berufsverband der Deutschen Urologen e. V.
- Berufsverband der Fachärzte für Orthopädie und Unfallchirurgie e. V.
- Berufsverband der Fachärzte für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie Deutschlands e. V.
- Berufsverband der Frauenärzte e. V.
- Berufsverband der Kinder- und Jugendärzte e. V.
- Berufsverband der Niedergelassenen Hämatologen und Onkologen in Deutschland e. V.
- Berufsverband der Orthoptistinnen Deutschlands e. V.
- Berufsverband der Rehabilitationsärzte Deutschlands e. V.
- Berufsverband der Sozialversicherungsärztinnen und -ärzte Deutschlands e. V.
- Berufsverband Deutscher Anästhesisten e. V.
- Berufsverband Deutscher Humangenetiker e. V.
- Berufsverband Deutscher Hygieniker (Fachärzte für Hygiene und Umweltmedizin) e. V.
- Berufsverband Deutscher Internisten e. V.
- Berufsverband Deutscher Laborärzte e. V.
- Berufsverband Deutscher Nervenärzte e. V.
- Berufsverband Deutscher Neurochirurgen e. V.
- Berufsverband Deutscher Neurologen e. V.
- Berufsverband Deutscher Neuroradiologen e. V.

- Berufsverband Deutscher Nuklearmediziner e.V.
- Berufsverband Deutscher Psychiater e.V.
- Berufsverband Deutscher Rechtsmediziner e.V.
- Berufsverband Deutscher Strahlentherapeuten e.V.
- Berufsverband für Audiologie-Assistenten e.V.
- Berufsverband für den Rettungsdienst e.V.
- Berufsverband für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie in Deutschland e.V.
- Berufsverband Kinderkrankenpflege Deutschland e.V.
- Berufsverband Medizinischer Informatiker e.V.
- Berufsverband staatlich geprüfter Gymnastiklehrerinnen und -lehrer, Deutscher Gymnastikbund e.V.
- Björn Steiger Stiftung SbR
- Bund Deutscher Heilpraktiker e.V.
- Bund freiberuflicher Hebammen Deutschlands e.V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Ärzte für Menschen mit geistiger oder mehrfacher Behinderung e.V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Ärztliche Beratungsstellen bei Vernachlässigung und Misshandlung von Kindern und Jugendlichen e.V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Heilmittelverbände e.V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Träger Psychiatrischer Krankenhäuser
- Bundesarbeitsgemeinschaft Erste Hilfe
- Bundesarbeitsgemeinschaft Hauskrankenpflege e.V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Rettungshundeführender Vereinigungen e.V.
- Bundesärztekammer
- Bundesfachvereinigung Leitender Pflegepersonen der Psychiatrie e.V.
- Bundesgeschäftsstelle Qualitätssicherung gGmbH
- Bundespsychotherapeutenkammer
- Bundestierärztekammer Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Tierärztekammern e.V.
- Bundesverband Chiro-Gymnastik e.V., Berufsverband für Masseure, Physiotherapeuten/ Krankengymnasten
- Bundesverband der Ärztegenossenschaften e.V.
- Bundesverband der Belegärzte e.V.
- Bundesverband der Freien Berufe
- Bundesverband der Knappschaftsärzte e.V.
- Bundesverband der naturheilkundlich tätigen Zahnärzte in Deutschland e.V.
- Bundesverband der Pharmazeutischen Industrie e.V.
- Bundesverband der Pneumologen Ärzte für Lungen- und Bronchialheilkunde
- Bundesverband der Sozialarbeiter/Sozialpädagogen für Hörgeschädigte e.V.
- Bundesverband Deutscher Apotheker e.V.
- Bundesverband Deutscher Krankenhausapotheker e.V.
- Bundesverband Deutscher Pathologen e.V.

- Bundesverband Deutscher Privatkliniken e. V.
- Bundesverband Deutscher Versandapotheken e. V.
- Bundesverband für Ambulantes Operieren e. V.
- Bundesverband Geriatrie e. V.
- Bundesverband Kinderhospiz e. V.
- Bundesverband Klinische Linguistik e. V.
- Bundesverband Lehrende Gesundheits- und Sozialberufe e. V.
- Bundesverband Pharmazeutischtechnischer AssistentInnen e. V.
- Bundesverband Rettungshunde e. V.
- Bundesverband selbstständiger Physiotherapeuten e. V.
- Bundesvereinigung der Arbeitsgemeinschaften Notärzte Deutschlands e. V.
- ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände
- Bundesvereinigung Prävention und Gesundheitsförderung e. V.
- Bundeszahnärztekammer Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V.
- Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung AdöR
- Bürgerinitiative Gesundheit e. V.
- Deutsche Aids-Hilfe e. V.
- Deutsche Chiropraktoren-Gesellschaft e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Alternative Medizin e. V.
- Deutsche Gesellschaft für das Badewesen e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Fachkrankenpflege und Funktionsdienste e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Geschlechterziehung e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Gesundheitsvorsorge e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Integrierte Versorgung im Gesundheitswesen e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Medizinische Rehabilitation e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Sprachheilpädagogik e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Suizidprävention – Hilfe in Lebenskrisen – e. V.
- Deutsche Gesellschaft zur Rettung Schiffbrüchiger V.k.s.V.
- Deutsche Gesundheitshilfe e. V.
- Deutsche Herzstiftung e. V.
- Deutsche José Carreras Leukämie-Stiftung e. V.
- Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V.
- Deutsche Krebshilfe e. V.
- Deutsche Lebens-Rettungs-Gesellschaft e. V.
- Deutsche Lungenstiftung e. V.
- Deutsche Ocularistische Gesellschaft e. V., Bundesverband der Ocularisten
- Deutsche Psychotherapeuten-Vereinigung e. V.
- Deutsche Stiftung Organtransplantation SdbR
- Deutsche Vereinigung für Sozialarbeit im Gesundheitswesen e. V.
- Deutsche Volksgesundheitsbewegung e. V.
- Deutscher Apothekerverband e. V.

- Deutscher Ausschuss für das Grubenrettungswesen
- Deutscher Berufsverband der Fachärzte für Phoniatrie und Pädaudiologie
- Deutscher Berufsverband der Hals-Nasen-Ohrenärzte e. V.
- Deutscher Berufsverband der Motopäd/inn/en/Mototherapeut/inn/en e. V.
- Deutscher Berufsverband für Altenpflege e. V.
- Deutscher Berufsverband Rettungsdienst e. V.
- Deutscher Bundesverband der akademischen Sprachtherapeuten e. V.
- Deutscher Bundesverband der Atem-, Sprech- und Stimmlehrer/innen Lehrervereinigung Schlaffhorst-Andersen e. V.
- Deutscher Bundesverband für Logopädie e. V.
- Deutscher Bundesverband Klinischer Sprechwissenschaftler e. V.
- Deutscher Evangelischer Krankenhausverband e. V.
- Deutscher Gemeinschafts-Diakonieverband e. V.
- Deutscher Hausärzteverband e. V.
- Deutscher Hebammenverband e. V.
- Deutscher Hospiz- und Palliativ-Verband e. V.
- Deutscher Kassenarztverband e. V.
- Deutscher Kinderhospizverein e. V.
- Deutscher Naturheilbund e. V.
- Deutscher Pflegerat e. V., Bundesarbeitsgemeinschaft Pflege- und Hebammenwesen
- Deutscher Pflegeverband e. V.
- Deutscher Sauna-Bund e. V.
- Deutscher Verband der Ergotherapeuten e. V.
- Deutscher Verband der Leitungskräfte von Alten- und Behinderteneinrichtungen e. V.
- Deutscher Verband für Gesundheitssport und Sporttherapie e. V.
- Deutscher Verband für Physiotherapie – Zentralverband der Physiotherapeuten/ Krankengymnasten e. V.
- Deutscher Verband Technischer Assistentinnen/Assistenten in der Medizin e. V.
- Deutscher Verein für Gesundheitspflege e. V.
- Deutscher Zahnärzte Verband e. V.
- Deutscher Zentralverein homöopathischer Ärzte e. V.
- Deutsches Grünes Kreuz e. V.
- Deutsches Institut für Tiefenpsychologische Tanztherapie und Ausdruckstherapie e. V.
- Deutsches Krankenhausinstitut e. V. (DKI)
- Deutsches Krebsforschungszentrum SdöR
- Deutsches Krebsforschungszentrum SdöR Krebsinformationsdienst
- Deutsches Krebsforschungszentrum SdöR Stabsstelle Krebsprävention
- Deutsches Netzwerk Gesundheitsfördernder Krankenhäuser e. V.
- Deutsches Rotes Kreuz e. V.
- Deutsches Zentralkomitee zur Bekämpfung der Tuberkulose e. V.
- Die Deutschen Heilpraktikerverbände
- DIN-Verbraucherrat

- DKMS Deutsche Knochenmarkspenderdatei gGmbH
- DVMD e. V. Der Fachverband für Dokumentation und Informationsmanagement in der Medizin
- Evangelischer Fach- und Berufsverband für Pflege und Gesundheit e. V.
- Fachgemeinschaft der Industrietierärzte
- Fachverband Deutscher Heilpraktiker e. V.
- Felix Burda Stiftung SdbR
- Förderverein zur Erforschung des Messie-Syndroms e. V.
- Freie Heilpraktiker e. V.
- Freier Verband Deutscher Heilpraktiker e. V.
- Freier Verband Deutscher Zahnärzte e. V.
- Freier Verband Deutscher Zahnärzte e. V. Berliner Büro
- Gastro-Liga e. V. Deutsche Gesellschaft zur Bekämpfung der Krankheiten von Magen, Darm, Leber und Stoffwechsel sowie von Störungen der Ernährung
- GDV Dienstleistungs-GmbH & Co.KG
- Gemeinschaft Fachärztlicher Berufsverbände
- Gesellschaft der Kinderkrankenhäuser und Kinderabteilungen in Deutschland e. V.
- Gesellschaft für Biologische Krebsabwehr e. V.
- Gesellschaft für ganzheitliche Kieferorthopädie e. V.
- Gesellschaft für Geburtsvorbereitung – Familienbildung und Frauengesundheit – Bundesverband e. V.
- Hartmannbund – Verband der Ärzte Deutschlands e. V.
- Heilpraktiker Berufs-Bund
- Hufelandgesellschaft e. V.
- IAS Institut für Arbeits- und Sozialhygiene SdbR
- Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen
- Interessengemeinschaft der Holzschutzmittel-Geschädigten e. V.
- Interessenverband kommunaler Krankenhäuser e. V.
- Internationale Gesellschaft für Sterbebegleitung und Lebensbeistand e. V.
- Internationaler Therapeutenverband Akupunktur-Massage nach Penzel e. V.
- Johanniter-Schwesterschaft e. V.
- Johanniter-Unfall-Hilfe e. V.
- Kassenärztliche Bundesvereinigung KdöR
- Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung KdöR
- Katholischer Krankenhausverband Deutschlands e. V.
- Klinikverbund der gesetzlichen Unfallversicherung e. V.
- Konferenz der Fachberufe im Gesundheitswesen bei der Bundesärztekammer
- Kooperationsgemeinschaft Mammographie in der ambulanten vertragsärztlichen Versorgung GbR
- Landesapothekerkammern
- Landesärztekammern
- Landes Zahnärztekammern

- Malteser Hilfsdienst e.V.
- Malteser Hilfsdienst e.V., Malteser Hospizarbeit, Palliativmedizin und Trauerbegleitung
- Marburger Bund – Verband der angestellten und beamteten Ärztinnen und Ärzte Deutschlands e.V.
- Mildred-Scheel-Kreis e.V.
- Natur und Medizin e.V. Fördergemeinschaft der Karl und Veronica Carstens-Stiftung
- NAV-Virchow-Bund, Verband der niedergelassenen Ärzte Deutschlands e.V.
- Ökologischer Ärztebund e.V.
- Omega – Mit dem Sterben leben e.V. Bundesbüro
- Physiotherapieverband e.V.
- Privatärztlicher Bundesverband e.V.
- Privatzahnärztliche Vereinigung Deutschlands e.V.
- Rettungsstiftung Jürgen Pegler e.V.
- SRH Holding SdbR
- Stiftung Deutsche KinderKrebshilfe SdbR
- Stiftung Deutscher Polleninformationsdienst SdbR
- Stiftung Männergesundheit SdbR
- TABEA e.V., Beratungsstelle für Trauernde, Akademie, Ambulanter (Kinder-)Hospizdienst
- Union Deutscher Heilpraktiker e.V.
- Vegetarierbund Deutschland e.V.
- Verband arbeitsmedizinisches Fachpersonal e.V.
- Verband Bundesarbeitsgemeinschaft Leitender Pflegepersonen e.V.
- Verband der Diabetes-Beratungs- und Schulungsberufe in Deutschland e.V.
- Verband der Diätassistenten – Deutscher Bundesverband e.V.
- Verband der leitenden Krankenhausärzte Deutschlands e.V.
- Verband der Oecotrophologen e.V.
- Verband der Osteopathen Deutschland e.V.
- Verband der Pflegedirektorinnen und Pflegedirektoren der Universitätsklinika e.V.
- Verband der Privatärztlichen Verrechnungsstellen e.V.
- Verband der Schwesternschaften vom Deutschen Roten Kreuz e.V.
- Verband der Spezialkliniken für Augenlaser und refraktive Chirurgie e.V.
- Verband der Universitätsklinika Deutschlands e.V.
- Verband Deutscher Badeärzte e.V.
- Verband Deutscher Betriebs- und Werksärzte e.V., Berufsverband Deutscher Arbeitsmediziner
- Verband deutscher cytologisch tätiger Assistenten e.V.
- Verband Deutscher Heilpraktiker e.V.
- Verband Deutscher Podologen e.V.
- Verband Forschender Arzneimittelhersteller e.V.
- Verband für Unabhängige Gesundheitsberatung e.V.
- Verband Klassischer Homöopathen Deutschlands e.V.
- Verband medizinischer Fachberufe e.V.

- Verband Physikalische Therapie – Vereinigung für die physiotherapeutischen Berufe e. V.
- Verein Demokratischer Ärztinnen und Ärzte e. V.
- Verein für internationale Krankentransporte e. V.
- Verein zur Unterstützung der WHO/UNICEF-Initiative „Babyfreundliches Krankenhaus“ e. V.
- Vereinigung der Hygienefachkräfte der Bundesrepublik Deutschland e. V.
- Vereinigung Leitender Kinder- und Jugendärzte und Kinderchirurgen Deutschlands e. V.
- Zahnärztliche Zentralstelle Qualitätssicherung im Institut der Deutschen Zahnärzte
- Zentralverband der Ärzte für Naturheilverfahren und Regulationsmedizin e. V.
- Zentralverband der Podologen und Fußpfleger Deutschlands e. V.
- Tierärztekammer
- Bundesverband Praktizierender Tierärzte e. V.

### A.3.2.7.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Gesundheitsdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Altenpflegegesetz (AltPflG)
- Apothekenbetriebsordnung
- Apothekengesetz (ApoG)
- Approbationsordnung für Apotheker (AAppO)
- Approbationsordnung für Ärzte (ÄApprO 2002)
- Arzneimittelausgaben-Begrenzungsgesetz (AABG)
- Arzneimittelgesetz (AMG)
- ArzneimittelpreisVO (AMPPreisV)
- Arzneimittelverordnung
- Arzneimittelverschreibungsverordnung (AMVV)
- Arzneimittel-WarnhinweisVO (AMWarnV)
- Ärzte-Arbeitsvertragsgesetz (ÄArbVtrG)
- Ärzte-Berufsordnungen der Länder
- Ärzte-ZulassungsVO (Ärzte-ZV)
- Ausbildungs- und Prüfungsordnung für Logopäden (LogAPrO)
- Berufsordnungen der Landesärztekammern
- Betäubungsmittelgesetz (BtMG)
- Bundes-Apothekerordnung (BApO)
- Bundesärzteordnung (BÄO)
- Bundespflegegesetzverordnung (BPfIV)
- Bundes-Tierärzteordnung (BTÄO)
- Ergotherapeutengesetz (ErgThG)
- Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ)
- Gesetz über den Beruf des Logopäden (LogopG)



- Gesetz über die Berufe des Psychologischen Psychotherapeuten und des Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten – PsychThG
- Heilberufsgesetze der Länder
- Heilmittelwerbegesetz (HWG)
- Heilpraktikergesetz (HeilprG)
- Krankenhausentgeltgesetz (KHEntgG)
- Krankenhausfinanzierungsgesetz
- Krankenhausstatistik-Verordnung (KHStatV)
- Krankenpflege-Ausbildungs-Prüfungsverordnung (KrPflAPrV)
- Krankenpflegegesetz (KrPflG)
- Masseur- und Physiotherapeutengesetz (MPhG)
- Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV)
- Medizinproduktegesetz (MPG)
- Medizinprodukterichtlinie
- Patientenrechtegesetz 2012
- Psychotherapeutengesetz (PsychThG)
- PsychotherapieVO (PsychThV)
- RICHTLINIE 2011/24/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung
- Sozialgesetzbuch
- Unfallverhütungsvorschrift Gesundheitsdienst (BGVC8)
- Verordnung über klinische Prüfungen von Medizinprodukten und zur Änderung medizinproduktrechtlicher Vorschriften
- Verordnung über Testmaßnahmen für die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte
- Verordnung zur Aufteilung und Geltendmachung der Haftungsbeiträge durch den Spitzenverband Bund der Krankenkassen bei Insolvenz oder Schließung einer Krankenkasse
- Vertrag über die Versorgung mit Hebammenhilfe nach § 134a SGB V
- Zahnärzte-Berufsordnungen der Länder

### A.3.2.7.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Gesundheitsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Gesundheitsdienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN SPEC 91280	Technikunterstütztes Leben (AAL) – Klassifikation von Dienstleistungen für Technikunterstütztes Leben im Bereich der Wohnung und des direkten Wohnumfelds
DIN SPEC 91283	Vorgehenskonzept zur Entwicklung von Geschäftsmodellen zu Präventionsleistungen im Gesundheitsbereich
DIN EN 15224	Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung – Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen nach EN ISO 9001:2008; Deutsche Fassung EN 15224:2012
DIN-Fachbericht CEN/TR 15592	Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung – Qualitätsmanagementsysteme – Leitfaden für die Anwendung der EN ISO 9004:2000 auf die Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung zur Leistungsverbesserung
DIN EN 15927	Dienstleistungen in der Hörakustik; Deutsche Fassung EN 15927:2010
DIN EN 16224	Bereitstellung von Gesundheitsleistungen durch Chiropraktoren; Deutsche Fassung EN 16224:2012
DIN EN 62366; VDE 0750-241:2008-09	Medizinprodukte – Anwendung der Gebrauchstauglichkeit auf Medizinprodukte (IEC 62366:2007); Deutsche Fassung EN 62366:2008
DIN EN ISO 13485	Medizinprodukte – Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen für regulatorische Zwecke (ISO 13485:2003 + Cor. 1:2009); Deutsche Fassung EN ISO 13485:2012 + AC:2012
DIN EN ISO 14971	Medizinprodukte – Anwendung des Risikomanagements auf Medizinprodukte (ISO 14971:2007, korrigierte Fassung 2007-10-01); Deutsche Fassung EN ISO 14971:2012
DIN ISO 12124	Akustik – Verfahren zur Messung der wirksamen akustischen Kenndaten von Hörgeräten (ISO 12124:2001)

## A.3.2.8 Handelsdienstleistungen

### A.3.2.8.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Handelsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- AGA Norddeutscher Unternehmensverband Großhandel, Außenhandel, Dienstleistung e. V.
- Arbeitgeberverband Großhandel, Außenhandel, Dienstleistungen (AGAD) e. V.
- Bayerischer Brennstoff- und Mineralölhandels-Verband e. V. (BBMV)
- BDEx Bundesverband des Deutschen Exporthandels e. V.
- BDS AG – Bundesverband Deutscher Stahlhandel
- Berufsverband des Deutschen Münzenfachhandels e. V.
- BHB – Handelsverband Heimwerken, Bauen und Garten e. V.
- Bundesverband Brennholzhandel und -produktion e. V. (BuVBB)
- Bundesverband Dentalhandel e. V.
- Bundesverband der deutschen Fischindustrie und des Fischgroßhandels e. V.
- Bundesverband des Deutschen Getränkefachgroßhandels e. V.
- Bundesverband des Deutschen Fliesenfachhandels e. V.
- Bundesverband des deutschen Kunst- und Antiquitätenhandels e. V.
- Bundesverband des Deutschen Lebensmittelhandels (BVLH)
- Bundesverband des Deutschen Lederwareneinzelhandels e. V. (BLE)
- Bundesverband des Deutschen Möbel-, Küchen- und Einrichtungsfachhandels (BVDM)
- Bundesverband des Deutschen Schuheinzelhandels e. V.
- Bundesverband des Deutschen Textileinzelhandels e. V. (BTE)
- Bundesverband des Deutschen Versandhandels e. V. (bvh)
- Bundesverband des Sanitätsfachhandels e. V.
- Bundesverband des Spielwaren-Einzelhandels e. V. (BVS)
- Bundesverband Deutscher Baustoff-Fachhandel (BDB) e. V.
- Bundesverband Erotik Handel e. V. (BEH)
- Bundesverband Großhandel, Außenhandel, Dienstleistungen (BGA) e. V.
- Bundesverband Lebensmittel Onlinehandel
- Bundesverband Naturkost Naturwaren (BB) e. V.
- Bundesverband Naturkost Naturwaren Einzelhandel e. V.
- Bundesverband Onlinehandel e. V. (BVOH)
- Bundesverband Parfümerien e. V.
- Bundesverband Reifenhandel und Vulkaniseur-Handwerk e. V. (BRV)
- Bundesverband Technik des Einzelhandels e. V. (BVT)
- Centralvereinigung Deutscher Wirtschaftsverbände für Handelsvermittlung und Vertrieb (CDH) e. V.
- Deutscher Caravanning Handels-Verband e. V. (DCHV e. V.)
- Deutscher Fruchthandelsverband e. V. (DFHV)
- Deutscher Großhandelsverband Haustechnik e. V. (DG Haustechnik)

- Deutscher Kunsthandelsverband e.V.
- Deutscher Pelz- Groß- und Außenhandelsverband e.V.
- DIN-Verbraucherrat
- DHV – Die Berufsgewerkschaft e.V.
- Einzelhandels- und Dienstleistungsverband Aachen-Düren-Köln e.V.
- Einzelhandelsverband Nord e.V.
- Einzelhandelsverband Westfalen-Münsterland e.V.
- Fruchthandelsverband Nord e.V.
- Gesamtverband Deutscher Holzhandel e.V.
- Gesamtverband Deutscher Musikfachgeschäfte e.V. (GDM)
- Handelsverband Baden-Württemberg e.V.
- Handelsverband Bayern e.V.
- Handelsverband Berlin-Brandenburg e.V.
- Handelsverband Bürowirtschaft und Schreibwaren (HBS)/  
Bundesverband Bürowirtschaft (BBW)
- Handelsverband Deutschland e.V. (HDE)
- Handelsverband Hannover e.V.
- Handelsverband Hessen-Süd e.V.
- Handelsverband Niedersachsen-Bremen e.V.
- Handelsverband Nordrhein-Westfalen
- Handelsverband Nordwest e.V.
- Handelsverband Osnabrück-Emsland e.V.
- Handelsverband Ostwestfalen-Lippe e.V.
- Handelsverband Sachsen e.V.
- Handelsverband Sachsen-Anhalt – Der Einzelhandel e.V.
- Handelsverband Thüringen – Der Einzelhandel e.V.
- Mitteldeutscher Handelsverband für Brennstoffe, Mineralöle und Energieservice e.V.
- PHAGRO | Bundesverband des pharmazeutischen Großhandels e.V.
- UHD – Unternehmerverband Handel und Dienstleistung Ostwestfalen-Lippe e.V.
- VDB Verband Deutscher Büchsenmacher und Waffenfachhändler e.V.
- vds – Verband Deutscher Sportfachhandel e.V.
- Verband der deutschen Münzenhändler e.V.
- Verband der Mittel- und Großbetriebe des Einzelhandels Süd e.V. – VMG Süd
- Verband des Bayerischen Fruchtimport- und -Großhandels e.V.
- Verband des Deutschen Getränke-Einzelhandels e.V.
- Verband des eZigarettenhandels e.V. (VdeH)
- Verband des Groß- und Außenhandels für Krankenpflege- und Laborbedarf e.V.
- Verband Deutscher Bahnhofsbuchhändler e.V.
- Verband Deutscher Metallhändler e.V.
- Verband Deutscher Zeitschriftenverleger e.V. (VDZ)
- Verband für Energiehandel Südwest-Mitte e.V. (VEH)
- VTH Verband Technischer Handel e.V. (VTH)
- Zentralverband Hartwarenhandel e.V. (ZHH)

## A.3.2.8.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Handelsdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:

- Abgabenordnung (AO)
- Aktiengesetz (AktG)
- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
- Arzneimittelgesetz (AMG)
- Arzneimittelhandelsverordnung (AM-HandelsV)
- Außenwirtschaftsgesetz (AWG)
- Außenwirtschaftsverordnung (AWV)
- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- Europäische Kartellverordnung
- Fernabsatzrichtlinie (Richtlinie 97/7/EG)
- Geldwäschegesetz (GWG)
- Genossenschaftsgesetz (GenG)
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB)
- GmbH-Gesetz (GmbHG)
- Grundgesetz (GG)
- Handelsgesetzbuch (HGB)
- Heilmittelwerbesetz (HWG)
- Insolvenzverordnung (InsO)
- Ladenschlussgesetz
- Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB)
- Lebensmittel- und Bedarfsgegenständegesetz (LBMG)
- Partnerschaftsgesellschaftsgesetz (PartGG)
- Preisangabenverordnung (PAngV)
- Produktsicherheitsgesetz (ProdSG)
- Raumordnungsgesetz (ROG)
- Tabakprodukt-Verordnung (TabakProdV)
- UN-Kaufrecht (UNK)
- Verordnung über kosmetische Mittel
- Zollbefreiungsverordnung

### A.3.2.8.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des „Dienstleistungsfeldes Handelsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Handelsdienstleistungen](#).

---

Dokumentnummer	Titel
DIN 4991	Geschäftsvordrucke – Rahmenmuster für Handespapiere – Anfrage, Angebot, Bestellung/Bestelländerung, Bestellantwort, Lieferschein und Rechnung

---

### A.3.2.9 Handwerksdienstleistungen

#### A.3.2.9.1 Verbände

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Handwerksdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:

- Zentralverband der Augenoptiker
- Bund Deutscher Buchbinder
- Bundesverband Deutscher Bestatter
- Deutscher Boots-und Schiffbauer-Verband
- Verband private Brauereien Deutschland
- Zentralverband des Deutschen Baugewerbes
- Zentralverband des Deutschen Bäckerhandwerks
- Bundesverband Druck und Medien
- Zentralverband des Deutschen Dachdeckerhandwerks
- Zentralverband der Deutschen Elektro- und Informationstechnischen Handwerke
- Bundesverband Farbe, Gestaltung, Bautenschutz
- Deutscher Fleischer-Verband
- Bundesinnung für das Flexografen-Handwerk
- Zentralverband des Deutschen Friseurhandwerks
- Bundesinnungsverband der Galvaniseure, Graveure und Metallbildner
- Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks
- Bundesinnungsverband des Glaserhandwerks
- Bundesverband Gerüstbau
- Grafische Verbände im Handwerk
- Bundesinnung der Hörgeräteakustiker
- Deutscher Konditorenbund

- Bundesinnungsverband des Deutschen Kälteanlagenbauerhandwerks
- Zentralverband Karosserie- und Fahrzeugtechnik
- Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeughandwerks
- Bundesinnungsverband des Deutschen Landmaschinenmechanikerhandwerks
- Bundesverband Metall
- Bundesinnungsverband für Orthopädie-Technik
- Zentralverband Orthopädienschuhtechnik
- Fachverband Deutscher Präzisions-Werkzeugschleifer
- Bundesverband Rollläden + Sonnenschutz
- Zentralverband Raum und Ausstattung
- Bundesverband Deutscher Steinmetze
- Bundesinnung für das Siebdrucker-Handwerk
- Zentralverband Sanitär Heizung Klima
- Verband der italienischen Speiseeishersteller
- Bundesverband des Schornsteinfegerhandwerks
- Deutscher Textilreinigungs-Verband
- Tischler Schreiner Deutschland Bundesinnungsverband
- Zentralverband Werbetechnik
- Verband Deutscher Zahntechniker-Innungen
- DIN-Verbraucherrat

### A.3.2.9.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Handwerksdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- 1. Fleischgesetz-Durchführungsverordnung (1. FIGDV)
- 2. Fleischgesetz-Durchführungsverordnung (2. FIGDV)
- Abwasserabgabengesetz
- Alkoholhaltige Getränke-Verordnung (AGeV)
- Arbeitsschutzgesetz
- Arbeitsstättenverordnung
- Aromenverordnung (AromenV)
- Bau-Gesetzbuch (BauGB)
- Baustellenverordnung (BaustellV)
- Bedarfsgegenständeverordnung (BedGV)
- Berufsbildungsgesetz (BBiG)
- BfR-Gesetz (BfRG)
- Bierverordnung (BierV)
- BSE-Untersuchungsverordnung (BSEUntersV)
- Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung: Gesetz über die Errichtung einer ~ (BLEG)

- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- Butterverordnung (ButterV)
- BVL-Aufgabenübertragungsverordnung (BVLAÜV)
- BVL-Gesetz (BVLG)
- Diätverordnung (DiätV)
- Dritte Verordnung über Beschränkungen für das Inverkehrbringen bestimmter Erzeugnisse aus Reis (3. ReisBeschrV)
- EG-Gentechnik-Durchführungsgesetz (EGGenTDurchFG)
- EG-TSE-Ausnahmereverordnung (EGTSEAV)
- EG-TSE-Bußgeldverordnung (EGTSEBV)
- Eichgesetz (EichG)
- Eier: Verordnung über Vermarktungsnormen für ~ (EierVermNV)
- Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG)
- Ernährungsbewirtschaftungsverordnung (EBewirV)
- Ernährungswirtschaftsmeldeverordnung (EWMV)
- Erukasäure-Verordnung (ErukaSV)
- Essig: Verordnung über den Verkehr mit ~ und Essigessenz (EssigV)
- EU-Obst- und Gemüse-Durchführungsverordnung (EGObstGemDV)
- Fischetikettierungsgesetz (FischEtikettG)
- Fischetikettierungsverordnung (FischEtikettV)
- Fischhygiene-Verordnung (FischHV)
- Fleischgesetz (FleischG)
- Fleischgesetz-Gebührenverordnung (FIGGebV)
- Fleischhygiene-Verordnung (FIHV)
- Fleischuntersuchungsstatistik-Verordnung (FIUStatV)
- Fleisch-Verordnung (FleischV)
- Fruchtsaft- und Erfrischungsgetränkeverordnung (FrSaftErfrischGetrV)
- Geflügelfleisch: Verordnung über Vermarktungsnormen für ~ (GFIVermNV)
- Geflügelfleischhygiene-Verordnung (GFIHV)
- Gegenprobensachverständigen-Prüflaboratorienverordnung (PrüflabV)
- Geräte- und Maschinenlärmschutzverordnung (BlmSchV)
- Getreide-Ausfuhr- und -Verarbeitungs-Überwachungsverordnung (GetrAuVÜV)
- Hackfleisch-Verordnung (HFIV)
- Handelsklassengesetz (HKIG)
- Handwerksordnung (HwO)
- Handwerkstatistikgesetz (HwStatG)
- Hochbaustatistikgesetz (HBauStatG)
- Honigverordnung (HonigV)
- Jugendschutzgesetz (JuschG)
- Kaffee: Verordnung über ~, Kaffee- und Zichorien-Extrakte (KaffeeV)
- Kakaoverordnung (KakaoV)
- Kartoffelstärkeprämienverordnung (KartStPrV)



- Käseverordnung (KäseV)
- Konfitürenverordnung (KonfV)
- Konsummilch-Kennzeichnungs-Verordnung (MilchKennzV)
- Kontaminanten-Verordnung (KmV)
- Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB)
- Lebensmittelbestrahlungsverordnung (LMBestrV)
- Lebensmitteleinfuhr-Verordnung (LMEV)
- Lebensmittelhygiene-Verordnung (LMHV)
- Lebensmittel-Kennzeichnungsverordnung (LMKV)
- Lebensmittelkontrolleur-Verordnung (LKonV)
- Lebensmittelrechtliche Straf- und Bußgeldverordnung (LMStrV)
- Lebensmittelspezialitätengesetz (LSpG)
- Lebensmittelspezialitätenverordnung (LSpV)
- Los-Kennzeichnungs-Verordnung (LKV)
- Margarine- und Mischfettverordnung (MargMFV)
- Maschinenverordnung (9. ProdSV)
- Milch- und Fettgesetz (MilchFettG)
- Milch- und Margarinegesetz (MilchMargG)
- Milcherzeugnisse: Verordnung über Preisnotierungen für Butter, Käse und andere ~ (MilchErzPrNotV)
- Milcherzeugnisverordnung (MilchErzV)
- Milch-Güteverordnung (MilchGüteV)
- Milch-Sachkunde-Verordnung (MilchSachkV)
- Milchverordnung (MilchV)
- Mineral- und Tafelwasser-Verordnung (MinTafWV)
- Mineralöldatengesetz (MinÖIDatG)
- Nahrungsergänzungsmittelverordnung (NemV)
- Nährwert-Kennzeichnungsverordnung (NKV)
- Neuartige Lebensmittel- und Lebensmittelzutaten-Verordnung (NLV)
- Öko-Kennzeichengesetz (Öko-KennzG)
- Öko-Kennzeichenverordnung (ÖkoKennzV)
- Pflanzkartoffelverordnung
- Referenzlaboratoriumzuweisungsverordnung (RZV)
- Rinderregistrierungsdurchführungsgesetz (RiRegDG)
- Rinderschlachtkörper-Handelsklassenverordnung (RindHKIV)
- Rindfleischetikettierungsgesetz (RiFIEtikettG)
- Rindfleischetikettierungs-Strafverordnung (RiFIEtikettStrV)
- Rindfleischetikettierungsverordnung (RiFIEtikettV)
- Rückstands-Höchstmengenverordnung (RHmV)
- Schaffleisch: Verordnung über gesetzliche Handelsklassen für ~ (SchaffIHKIV)
- Schornsteinfeger-Handwerksgesetz (SchfHWG)
- Schweinehälften: Verordnung über gesetzliche Handelsklassen für ~ (SchwHHKIV)

- Stromsteuergesetz (StromStG)
- Tabakgesetz: Vorläufiges ~ (VorlTabG)
- Technische Hilfsstoff-Verordnung (THV)
- Textilkennzeichnungsgesetz
- Tierische Lebensmittelhygiene-Verordnung (Tier-LMHV)
- Tierische Lebensmittel-Überwachungsverordnung (TierLMUeV)
- Tierschutz-Schlachtverordnung (TierSchlV)
- Trinkwasserverordnung (TrinkwV 2001)
- Verordnung mit lebensmittelrechtlichen Vorschriften zur Überwachung von Zoonosen und Zoonoseerregern (LMZoonosenV)
- Verordnung über die Kosten des Verfahrens im Rahmen der Festsetzung der Rückstandshöchstgehalte in Lebens- und Futtermitteln (RHG-GebV)
- Verordnung über EU-Normen für Obst und Gemüse (EGObGemNV)
- Verordnung über Stoffe mit pharmakologischer Wirkung (PharmaStoffV)
- Verordnung über tiefgefrorene Lebensmittel (TLMV)
- Verordnung über vitaminisierte Lebensmittel (VitLMV)
- Verordnung zur Durchsetzung des gemeinschaftlichen Weinrechts (WeinRDV)
- Wasserhaushaltsgesetz
- Weinfonds-Verordnung (WeinfondsV)
- Weingesetz (WeinG)
- Wein-Überwachungs-Verordnung (WeinÜbV)
- Weinverordnung (WeinV)
- Zuckerartenverordnung (ZuckArtV)
- Zusatzstoff-Verkehrsverordnung (ZVerkV)
- Zusatzstoff-Zulassungsverordnung (ZZuIV)

### A.3.2.9.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Handwerksdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Handwerksdienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN 77600	Kosmetik-Dienstleistungen in Parfümerien
DIN EN 13269	Instandhaltung – Anleitung zur Erstellung von Instandhaltungsverträgen; Deutsche Fassung EN 13269:2006

DIN EN 15017	Bestattungs-Dienstleistungen – Anforderungen; Deutsche Fassung EN 15017:2005
DIN EN 15221-3	Facility-Management – Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility-Management; Deutsche Fassung EN 15221-3:2011
DIN EN 15927	Dienstleistungen in der Hörakustik; Deutsche Fassung EN 15927:2010
DIN EN 16194	Mobile anschlussfreie Toilettenkabinen – Anforderungen an Dienstleistungen und Produkte für den Einsatz von Kabinen und Sanitärprodukten; Deutsche Fassung EN 16194:2012
E DIN EN 16775	Dienstleistungen im Sachverständigenwesen – Allgemeine Anforderungen an Sachverständigen-Dienstleistungen; Deutsche Fassung prEN 16775:2014
DIN ISO 29990	Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – Grundlegende Anforderungen an Dienstleister (ISO 29990:2010)
DIN IEC 60364/ VDE 0100 Reihe	Errichten von Niederspannungsanlagen

## A.3.2.10 Immobilienwirtschaftsdienstleistungen

### A.3.2.10.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Immobilienwirtschaftsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- Bundesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen e. V.
- BVI Bundesfachverband der Immobilienverwalter e. V.
- BVFI – Bundesverband für die Immobilienwirtschaft, Mehrwert- und Servicegesellschaft mbH
- Dachverband Deutscher Immobilienverwalter e. V.
- DIN-Verbraucherrat
- GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e. V.
- Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e. V.
- Verband der nordrhein-westfälischen Immobilienverwalter e. V.
- Verband Deutscher Grundstücksnutzer e. V.

## A.3.2.10.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Immobilienwirtschaftsdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:

- Baunutzungsverordnung (BauNVO)
- Bundes-Immobilienaufgaben (BlmAG)
- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- Grundbuchbereinigungsgesetz (GBBerG)
- Grundbuchordnung (GBO)
- Grundbuchverfügung (GBV)
- Grunderwerbsteuergesetz (GrEStG 1983)
- Grundsteuergesetz (GrStG 1973)
- Grundstücksverkehrsgesetz (GrdstVG)
- Grundstücksverkehrsordnung (GVO)
- Grundstücksverwertungsgesetz (LGVG)
- Immobilienwertermittlungsverordnung (ImmoWertV)
- Landpachtverkehrsgesetz (LPachtVG)
- Makler- und Bauträgerverordnung (MaBV)
- Neubaumietenverordnung 1970 (NMV 1970)
- Schuldrechtsanpassungsgesetz (SchuldRAnpG)
- Wohnraumförderungsgesetz (WoFG)
- Wohnraumschutzgesetz (HmbWoSchG)
- Wohnungsbindungsgesetz (WoBindG)
- Wohnungseigentumsgesetz (WoEigG)
- Wohnungsvermittlungsgesetz (WoVermRG)

## A.3.2.10.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Immobilienwirtschaftsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Dienstleistungen der Immobilienwirtschaft](#).

---

Dokumentnummer	Titel
DIN EN 15733	Dienstleistungen von Immobilienmaklern – Anforderungen an die Dienstleistungen von Immobilienmaklern; Deutsche Fassung EN 15733:2009

---

## A.3.2.11 Informationstechnologiedienstleistungen

### A.3.2.11.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Informationstechnologiedienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- BITKOM Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.
- BITMi Bundesverband IT-Mittelstand e.V.
- Bundesverband der Anwender geschäftlicher Telekommunikation e.V. (Telecom)
- Bundesverband Telekommunikation e.V.
- Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e.V. (DVPT)
- DIN-Verbraucherrat
- DVTM Deutscher Verband für Telekommunikation und Medien e.V.
- Gesellschaft für Informatik
- Gesamtverband Kommunikationsagenturen GWA e.V.
- VAF
- Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e.V. (VATM)

### A.3.2.11.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Informationstechnologiedienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- BGB-Informationspflichten-Verordnung – (BGB-InfoV)
- Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)
- Cybercrime Convention
- Deutscher Corporate Governance Kodex
- Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Beschaffung von IT-Leistungen (EVB-IT)
- Geldwäschegesetz (GwG)
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Gesetz über den Datenschutz bei Telediensten (TDDSG)
- Gesetz über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte (Urheberrechtsgesetz)
- Grundgesetz
- Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU)
- Internationales Privatrecht (IPR)
- Justizkommunikationsgesetz (JKomG)
- Kartellrecht
- Landesdatenschutzgesetz (LDSG)
- Markengesetz (MarkenG)
- Privacy Code of Conduct

- Richtlinie 2002/22/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten (Universaldienstrichtlinie)
- Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation)
- Signaturgesetz (SigG)
- Teledienstedatenschutzgesetz (TDDSG)
- Teledienstegesetz (TDG)
- Telekommunikationsdienstunternehmen-Datenschutzverordnung (TDSV)
- Telekommunikationsgebührenverordnung (TKGebV)
- Telekommunikationsgesetz (TKG)
- Telekommunikations-Überwachungsverordnung (TKÜV)
- Telemediengesetz (TMG)
- Umsatzsteuergesetz (UStG)
- UN-Kaufrecht
- Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht
- Verordnung über Notrufverbindungen (NotrufV)
- ZIS-Ausführungsgesetz – ZISAG

### A.3.2.11.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Informationstechnologiedienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden.

Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Informationstechnologiedienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN-Fachbericht ISO/TR 20983	Information und Dokumentation – Leistungsindikatoren für elektronische Bibliotheksleistungen; Deutsche Fassung ISO/TR 20983:2003
PAS 1045	Weiterbildungsdatenbanken und Weiterbildungsinformationssysteme – Inhaltliche Merkmale und Formate zum Datenaustausch
PAS 1090	Anforderungen an Informationssysteme zur Erhebung, Kommunikation und Bereitstellung relevanter Service-Informationen im Technischen Kundendienst
DIN EN 14720-1	Medizinische Informatik – Serviceabfragen und Berichtsnachrichten – Teil 1: Grundsätzliche Dienstleistungen inklusive ärztliche Überweisung und Entlassung; Englische Fassung EN 14720-1:2005

DIN CEN/TS 14821-5	Verkehrs- und Reiseinformation (TTI) – TTI-Nachrichten über mobile Netzwerke – Teil 5: Interne Dienste; Englische Fassung CEN/TS 14821-5:2003
DIN CEN/TS 14821-6	Verkehrs- und Reiseinformation (TTI) – TTI-Nachrichten über mobile Netzwerke – Teil 6: Externe Dienste; Englische Fassung CEN/TS 14821-6:2003
DIN EN 14822-1	Medizinische Informatik – Allgemein verwendbare Informationskomponenten – Teil 1: Überblick; Englische Fassung EN 14822 1:2005
DIN EN 14822-2	Medizinische Informatik – Allgemein verwendbare Informationskomponenten – Teil 2: Nichtklinische Informationen; Englische Fassung EN 14822-2:2005
DIN EN 14822-3	Medizinische Informatik – Allgemein verwendbare Informationskomponenten – Teil 3: Klinische Informationen; Englische Fassung EN 14822-3:2005
DIN CEN/TC 14822-4	Medizinische Informatik – Allgemein verwendbare Informationskomponenten – Teil 4: Nachrichtendateiköpfe; Englische Fassung CEN/TS 14822-4:2005
ISO 14452	Network services billing – Requirements
ISO/IEC 20000-1	Informationstechnik – Service Management – Teil 1: Spezifikation für Service Management
ISO/IEC 20000-2	Informationstechnik – Service Management – Teil 2: Allgemeine Verfahrensregeln für Service Management
ISO/IEC 20000-3	Information technology – Service management – Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1
ISO/IEC TR 20000-4	Informationstechnik – Service Management – Teil 4: Referenzmodell für Prozesse
ISO/IEC TR 20000-5	Informationstechnik – Service Management – Teil 5: Inkrementelle Konformität auf Basis von ISO/IEC 20000-1

## A.3.2.12 Logistik- und Verkehrsdienstleistungen

### A.3.2.12.1 Verbände

**Im Dienstleistungsfeld „Logistik- und Verkehrsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e. V.
- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club e. V.
- Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband der Mobilitäts- und Verkehrsdienstleister e. V.
- Arbeitsgemeinschaft Deutscher Verkehrsflughäfen e. V.
- Arbeitsgemeinschaft zur Förderung und Entwicklung des internationalen Straßenverkehrs e. V.
- Auto Club Europa e. V.
- Auto- und Reiseclub Deutschland e. V.
- Automobil-Club Verkehr Bundesrepublik Deutschland e. V.
- Automobilclub von Deutschland e. V.
- Bundesfachgruppe Schwertransporte und Kranarbeiten e. V.
- Bundesverband CarSharing e. V.
- Bundesverband der Autovermieter Deutschlands e. V.
- Bundesverband der Deutschen Binnenschifffahrt e. V.
- Bundesverband der Deutschen Fluggesellschaften e. V.
- Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e. V.
- Bundesverband der Kurier-Express-Post-Dienste e. V.
- Bundesverband der Motorradfahrer e. V.
- Bundesverband der Selbständigen Abteilung Binnenschifffahrt e. V.
- Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e. V.
- Bundesverband Deutscher Postdienstleister e. V.
- Bundesverband Güterkraftverkehr Logistik und Entsorgung e. V.
- Bundesverband Internationaler Express- und Kurierdienste e. V.
- Bundesverband Möbelspedition und Logistik e. V.
- Bundesverband Öffentlicher Binnenhäfen e. V.
- Bundesverband Wassersportwirtschaft e. V.
- Bundesverband Wirtschaft, Verkehr und Logistik e. V.
- Deutsche Verkehrswacht e. V.
- Deutscher Fähr-Verband e. V.
- Deutscher Hubschrauber Verband e. V.
- Deutscher Speditions- und Logistikverband e. V.
- Deutscher Taxi- und Mietwagenverband e. V.
- Deutscher Verkehrssicherheitsrat e. V.
- Deutscher Wasserstraßen- und Schifffahrtsverein Rhein-Main-Donau e. V.
- DIN-Verbraucherrat
- German Business Aviation Association e. V.



- Gruppe Internationaler Möbelspediteure e.V. FIDI-Sektion Deutschland
- Hafenschiffverkehrsverband Hamburg e.V.
- Internationale Mosel-Gesellschaft mbH
- Internationaler Bustouristik Verband e.V.
- Kraftfahrer-Schutz e.V. Automobilclub
- Kraftfahrverband Deutscher Ärzte e.V.
- SVG Bundes-Zentralgenossenschaft Straßenverkehr eG
- Taxiverband Deutschland e.V.
- Transfrigoroute Deutschland e.V.
- Unabhängiger Tanklagerverband e.V.
- Verband der Allgemeinen Luftfahrt e.V.
- Verband der Bergungs- und Abschleppunternehmen e.V.
- Verband der Mitfahr-Zentralen in Deutschland und Europa e.V.
- Verband Deutscher Reeder e.V.
- Verband Deutscher Seilbahnen und Schlepplifte e.V.
- Verband Deutscher Taucherei- und Bergungsbetriebe e.V.
- Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e.V.
- Verband markenunabhängiger Fuhrparkmanagementgesellschaften e.V.
- Vereinigung der Privatgüterwagen-Interessenten
- Zentralverband der deutschen Seehafenbetriebe e.V.

### A.3.2.12.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Dienstleistungsfeld „Logistik- und Verkehrsdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Allgemeine Deutsche Spediteurbedingungen (ADSp)
- Allgemeines Eisenbahngesetz (AEG)
- Bahngesetz (BahnG)
- Berufskraftfahrer-Ausbildungsverordnung (BKAV)
- Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG)
- Binnenschiffahrtsgesetz (BinSchG)
- Binnenschiffs-AbgasemissionsVO (BinSchAbgasV)
- Bodenabfertigungsdienst-VO (BADV)
- Bundesautobahnen-Bundesstraßen-Gesetz (BABG)
- Bundesbahngesetz (BBahnG)
- BundeseisenbahngebührenVO (BEGebV)
- EG-Bus-Durchführungsverordnung (EGBusDV)
- Eisenbahninfrastruktur-Benutzungsverordnung (EIBV)
- Eisenbahnunternehmer-BerufszugangsVO (EBZugV)
- FernverkehrswegebestimmungsVO (FVerkWBV)
- Gefahrgutbeförderungsgesetz (GGBefG)

- Gesetz über die Grundqualifikation und Weiterbildung der Fahrer bestimmter Kraftfahrzeuge für den Güterkraft- oder Personenverkehr
- Gesetz über die unentgeltliche Beförderung Schwerbehinderter im öffentlichen Personenverkehr
- Gesetz zur Regionalisierung des öffentlichen Personennahverkehrs (RegG)
- Güterkraftverkehrsgesetz (GüKG)
- Kostenverordnung für Amtshandlungen im entgeltlichen oder geschäftsmäßigen Personenverkehr mit Kraftfahrzeugen
- Luftsicherheitsgesetz (LuftSiG)
- Luftverkehrsgesetz (LuftVG)
- Luftverkehrs-Ordnung (LuftVO)
- Nahverkehrsgesetze der Länder
- Personenbeförderungsgesetzes (PBefG)
- Postdienstleistungsverordnung (PDLV)
- Postgesetz (PostG)
- Richtlinie 92/106/EWG des Rates vom 7. Dezember 1992 über die Festlegung gemeinsamer Regeln für bestimmte Beförderungen im kombinierten Güterverkehr zwischen Mitgliedstaaten [ABl. L 368 vom 17.12.1992].
- VERORDNUNG 1370/2007/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 23.10.2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen 1191/69/EWG und 1107/70/EWG des Rates
- Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft)
- Verordnung zur Durchführung von Verordnungen und Abkommen der Europäischen Gemeinschaft über den Personenverkehr mit Kraftomnibussen

### A.3.2.12.3 Normen und Spezifikationen

Im Dienstleistungsfeld „Logistik- und Verkehrsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Logistik- und Verkehrsdienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN 15999	Kamerakrane – Einsatz von Kamerakranen in Veranstaltungs- und Produktionsstätten
DIN SPEC 1001	Lager- und Transportlogistik – Standardisierte Leistungsdefinition und -bewertung in der Angebotsphase

DIN EN 12507	Dienstleistungen im Transportwesen – Leitfaden zur Anwendung von EN ISO 9001:2000 auf den Straßen- und Schienengüterverkehr, die Lagerhaltung und die Verteilerindustrie; Deutsche Fassung EN 12507:2005
DIN EN 12522-1	Umzugsdienste – Umzug für Privatpersonen – Teil 1: Festlegung von Dienstleistungen; Deutsche Fassung EN 12522-1:1998
DIN EN 12522-2	Umzugsdienste – Umzug für Privatpersonen – Teil 2: Bereitstellung von Dienstleistungen; Deutsche Fassung EN 12522-2:1996
DIN EN 13011	Dienstleistungen im Transportwesen – Gütertransportketten – System zur Vereinbarung von Leistungsmerkmalen; Deutsche Fassung EN 13011:2000
DIN EN 13619	Postalische Dienstleistungen – Bearbeitung von Sendungen – Optische Merkmale für die Briefbearbeitung; Deutsche Fassung EN 13619:2002
DIN EN 13724	Postalische Dienstleistungen – Einwurföffnungen von Hausbriefkästen – Anforderungen und Prüfungen; Deutsche Fassung EN 13724:2013
DIN EN 13816	Transport – Logistik und Dienstleistungen – Öffentlicher Personenverkehr; Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität; Deutsche Fassung EN 13816:2002
DIN EN 13850	Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Laufzeitmessung End-to-end für Vorrangsendungen und Sendungen erster Klasse; Deutsche Fassung EN 13850:2010
DIN EN 13876	Transport – Logistik und Dienstleistungen; Gütertransportketten – Merkblatt für die Durchführung von Frachttransporten; Deutsche Fassung EN 13876:2002
DIN EN 14012	Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden; Deutsche Fassung EN 14012:2008
DIN CEN/TS 14014	Postalische Dienstleistungen – Hybrid mail – XML-Definition für die Verkapselung von Briefen zur automatischen Postbearbeitung; Englische Fassung CEN/TS 14014:2006
DIN EN 14137	Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung des Verlusts registrierter Sendungen und anderer Postdienste mit Hilfe eines „track and trace“-Systems; Deutsche Fassung EN 14137:2003

DIN EN 14142-1	Postalische Dienstleistungen – Adressdatenbanken – Teil 1: Bestandteile der postalischen Anschrift; Deutsche Fassung EN 14142-1:2011
DIN CEN/TS 14441	Postalische Dienstleistungen – Sammelsendungen – Erstellung, Verarbeitung und Nachverfolgung; Deutsche Fassung CEN/TS 14441:2005
DIN CEN/TS 14442	Postalische Dienstleistungen – Automatische Bearbeitung von Postsendungen – Aufstellkennzeichnungen; Deutsche Fassung CEN/TS 14442:2003
DIN EN 14482	Postalische Dienstleistungen – Behälter für internationale Briefsendungen – Testmethoden und Anforderungen; Deutsche Fassung EN 14482:2010
DIN EN 14508	Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Laufzeitmessung end-to-end für Einzelsendungen ohne Vorrang und Sendungen zweiter Klasse; Deutsche Fassung EN 14508:2003+A1:2007
DIN EN 14534	Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Laufzeitmessung end-to-end für Massensendungen; Deutsche Fassung EN 14534:2003+A1:2007
DIN CEN/TS 14567	Postalische Dienstleistungen – Automatische Verarbeitung von Sendungen – Erkennung des Adressblocks; Deutsche Fassung CEN/TS 14567:2004
DIN EN 14615	Postalische Dienstleistungen – Digitale Freimachungsvermerke – Inhalte, Sicherheit und Gestaltung; Deutsche Fassung EN 14615:2005
DIN CEN/TS 14631	Postalische Dienstleistungen – Automatische Kennzeichnung von Behältern und Containern – Inventar Nummerierung auf Behältern; Deutsche Fassung CEN/TS 14631:2005
DIN CEN/TS 14773	Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung des Verlustes und der erheblichen Verzögerungen von Vorzugssendungen und Einzelsendungen erster Klasse unter Verwendung von Testbriefen; Deutsche Fassung CEN/TS 14773:2004
DIN CEN/TS 14821-5	Verkehrs- und Reiseinformation (TTI) – TTI-Nachrichten über mobile Netzwerke – Teil 5: Interne Dienste; Englische Fassung CEN/TS 14821-5:2003
DIN CEN/TS 14821-6	Verkehrs- und Reiseinformation (TTI) – TTI-Nachrichten über mobile Netzwerke – Teil 6: Externe Dienste; Englische Fassung CEN/TS 14821-6:2003

DIN CEN/TS 14826	Postalische Dienstleistungen – Automatische Identifizierung von Sendungen – Druckqualität von zweidimensionalen Strichcodes für Digitale Freimachungsvermerke; Englische Fassung CEN/TS 14826:2004
DIN EN 14873-1	Umzugsdienste – Lagerung von Möbeln und persönlichen Gegenständen für Privatpersonen – Teil 1: Festlegungen für die Lager-einrichtung und damit verbundene Vorkehrungen; Deutsche Fassung EN 14873-1:2005
DIN EN 14873-2	Umzugsdienste – Lagerung von Möbeln und persönlichen Gegenständen für Privatpersonen – Teil 2: Bereitstellung der Dienstleistung; Deutsche Fassung EN 14873-2:2005
DIN EN 14892	Transportdienstleistungen – City-Logistik – Leitfaden zur Bestimmung des begrenzten Zugangs zu Innenstädten; Deutsche Fassung EN 14892:2005
DIN EN 14943	Transportdienstleistungen – Logistik – Glossar; Deutsche Fassung EN 14943:2005
DIN CEN/TS 15121-1	Postalische Dienstleistungen – Hybride Sendungen – Teil 1: Schnittstellen-Spezifikation für gesicherte elektronische Postdienste (SePS); Begriffe, Schemata und Betrieb; Englische Fassung CEN/TS 15121-1:2011
DIN CEN/TS 15121-2	Postalische Dienstleistungen – Hybride Sendungen – Teil 2: Schnittstellen-Spezifikation für gesicherte elektronische postalische Dienste (SePS); ECPM Service; Englische Fassung CEN/TS 15121-2:2011
DIN CEN/TS 15130	Postalische Dienstleistungen – Infrastruktur für Elektronische Freimachungsvermerke (DPM) – Nachrichten zur Unterstützung von Anwendungen der DPM; Englische Fassung CEN/TS 15130:2006
DIN EN 15140	Öffentlicher Personennahverkehr – Grundlegende Anforderungen und Empfehlungen für Systeme zur Messung der erbrachten Dienstleistungs-qualität; Deutsche Fassung EN 15140:2006
DIN CEN/TS 15448	Postalische Dienstleistungen – Offene Normschnittstelle zwischen Bildbearbeitung und Anreicherungsgeräten (OCR, Videocodierungssysteme, Abstimmungssysteme); Englische Fassung CEN/TS 15448:2006

Berichtigung 1 zu DIN CEN/TS 15448	Postalische Dienstleistungen – Offene Normschnittstelle zwischen Bildbearbeitung und Anreicherungsgeräten (OCR, Videocodierungssysteme, Abstimmungssysteme); Englische Fassung CEN/TS 15448:2006, Berichtigung zu DIN CEN/TS 15488:2007; Englische Fassung CEN/TS 15448:2006/AC:2007
DIN CEN/TS 15511	Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Verfügbare Informationen über postalische Dienstleistungen; Deutsche Fassung CEN/TS 15511:2008
DIN CEN/TS 15523	Postalische Dienstleistungen – Übertragung von Daten für Briefanlieferungen; Deutsche Fassung CEN/TS 15523:2011
DIN CEN/TS 15525	Postalische Dienstleistungen – Standardschnittstellen – Schnittstelle zwischen Betriebssystem von Sortiermaschinen und Barcodedruckern; Englische Fassung CEN/TS 15525:2006
DIN EN 15696	Selbsteinlagerung – Anforderungen an Selbsteinlagerungsdienstleistungen; Deutsche Fassung EN 15696:2008
DIN-Fachbericht CEN/TR 15735	Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Entfernung zum Zugangspunkt; Englische Fassung CEN/TR 15735:2007
DIN CEN/TS 15844-1	Postalische Dienstleistungen – ID-Kennzeichnung von Briefsendungen – Teil 1: Struktur, Nachricht und Binärdarstellung von ID-Kennzeichen; Englische Fassung CEN/TS 15844-1:2010
DIN CEN/TS 15844-2	Postalische Dienstleistungen – ID-Kennzeichnung von Briefsendungen – Teil 2: Festlegung der BNB-78-Codierung; Englische Fassung CEN/TS 15844-2:2010
DIN CEN/TS 15844-3	Postalische Dienstleistungen – ID-Kennzeichnung von Briefsendungen – Teil 3: Festlegung der BNB-62-Codierung; Englische Fassung CEN/TS 15844-3:2010
DIN CEN/TS 15844-4	Postalische Dienstleistungen – ID-Kennzeichnung von Briefsendungen – Teil 4: Spezifikation der Zustandskodierung für Großbriefe; Englische Fassung CEN/TS 15844-4:2010
DIN CEN/TS 15844-5	Postalische Dienstleistungen – ID-Kennzeichnung von Briefsendungen – Teil 5: Spezifikation der 4-State-Codierung für Standardbriefe; Englische Fassung CEN/TS 15844-5:2010

DIN CEN/TS 15873	Postalische Dienstleistungen – Offene Normschnittstelle – Adressdateiformat für die Generierung von Wörterbüchern in OCR/Videocodier-Systemen; Englische Fassung CEN/TS 15873:2009
DIN EN 16082	Flughafen- und Luftsicherheitsdienstleistungen; Deutsche Fassung EN 16082:2011
DIN EN 16194	Mobile anschlussfreie Toilettenkabinen – Anforderungen an Dienstleistungen und Produkte für den Einsatz von Kabinen und Sanitärprodukten; Deutsche Fassung EN 16194:2012
DIN EN 16258	Methode zur Berechnung und Deklaration des Energieverbrauchs und der Treibhausgasemissionen bei Transportdienstleistungen (Güter- und Personenverkehr); Deutsche Fassung EN 16258:2012
DIN EN 16352	Logistik – Spezifikationen für die Berichterstattung von Straftaten; Deutsche Fassung EN 16352:2013

### A.3.2.13 Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen

#### A.3.2.13.1 Verbände

Im Dienstleistungsfeld „Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen“ ist eine Vielzahl von Verbänden und Unternehmen tätig. Diese Tätigkeiten umfassen sowohl die Erbringung der Dienstleistungen zur Konformitätsbewertung wie auch die Regelsetzung in den Normungsgremien und den Gremien der Akkreditierungsstelle.

#### **Interessenvertretungen für die Konformitätsbewertungsstellen sind u. a.**

- EUROLAB-Deutschland e. V (EUROLB-D)
- DIN-Verbraucherrat
- Verband der TÜV e.V. (VdTÜV)
- Verband der Materialprüfungsanstalten e.V. (VMPA)
- Deutscher Verband Unabhängiger Prüflaboratorien e.V. (VUP)
- Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik e.V. (VDE)

### A.3.2.13.2 Gesetzliche Rahmenbedingungen

Im Dienstleistungsfeld „Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:

- Verordnung (EG) Nr. 765/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Juli 2008 über die Vorschriften für die Akkreditierung und Marktüberwachung im Zusammenhang mit der Vermarktung von Produkten und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 339/93 des Rates
- Beschluss Nr. 768/2008/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Juli 2008 über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für die Vermarktung von Produkten und zur Aufhebung des Beschlusses 93/465/EWG des Rates
- Gesetz über die Akkreditierungsstelle (AkkStelleG) vom 31. Juli 2009

### A.3.2.13.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Prüf-, Zertifizierungs- und Konformitätsbewertungsdienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN EN ISO/IEC 17020	Konformitätsbewertung – Anforderungen an den Betrieb verschiedener Typen von Stellen, die Inspektionen durchführen (ISO/IEC 17020:2012); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17020:2012
DIN EN ISO/IEC 17021-1	Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren – Teil 1: Anforderungen (ISO/IEC DIS 17021-1:2014); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO/IEC 17021-1:2014
ISO/IEC TS 17021-2	Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren – Teil 2: Anforderungen an die Kompetenz für die Auditierung und Zertifizierung von Umweltmanagementsystemen
DIN EN ISO/IEC 17024	Konformitätsbewertung – Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren (ISO/IEC 17024:2012); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17024:2012



DIN EN ISO/IEC 17025	Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien (ISO/IEC 17025:2005); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17025:2005
DIN EN ISO/IEC 17043	Konformitätsbewertung – Allgemeine Anforderungen an Eignungsprüfungen (ISO/IEC 17043:2010); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17043:2010
DIN EN ISO/IEC 17065	Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren (ISO/IEC 17065:2012); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17065:2012
DIN EN ISO 19011	Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011:2011); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 19011:2011
DIN EN ISO/IEC 17067	Konformitätsbewertung – Grundlagen der Produktzertifizierung und Leitlinien für Produktzertifizierungsprogramme (ISO/IEC 17067:2013); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17067:2013
DIN EN ISO 14064-3	Treibhausgase – Teil 3: Spezifikation mit Anleitung zur Validierung und Verifizierung von Erklärungen über Treibhausgase (ISO 14064-3:2006); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14064-3:2012
DIN EN ISO 14065	Treibhausgase – Anforderungen an Validierungs- und Verifizierungsstellen für Treibhausgase zur Anwendung bei der Akkreditierung oder anderen Formen der Anerkennung (ISO 14065:2013); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 14065:2013
DIN EN ISO/IEC 17011	Konformitätsbewertung – Allgemeine Anforderungen an Akkreditierungsstellen, die Konformitätsbewertungsstellen akkreditieren (ISO/IEC 17011:2004); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17011:2004

## A.3.2.14 Soziale Dienstleistungen

### A.3.2.14.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Soziale Dienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- ADHS Deutschland e.V.
- Advent-Wohlfahrtswerk e.V.
- Aktion Psychisch Kranke Vereinigung zur Reform der Versorgung psychisch Kranker e.V.
- Allgemeiner Behindertenverband in Deutschland e.V.
- Allianz Chronischer Seltener Erkrankungen e.V.
- Alt-katholische Diakonie in Deutschland e.V.
- Alzheimer Forschung Initiative e.V.
- Anbieterverband qualitätsorientierter Gesundheitspflegeeinrichtungen e.V.
- Arbeiterwohlfahrt, Bundesverband e.V.
- Arbeitgeber- und Berufsverband Privater Pflege e.V.
- Arbeitsgemeinschaft Allergiekranke Kind – Hilfen für Kinder mit Asthma, Ekzem oder Heuschnupfen e.V.
- Arbeitsgemeinschaft Behinderung und Medien e.V.
- Arbeitsgemeinschaft Christlicher Schwesternverbände und Pflegeorganisationen in Deutschland e.V.
- Arbeitsgemeinschaft der Schwerbehindertenvertretungen des Bundes
- Arbeitsgemeinschaft Freier Stillgruppen Bundesverband e.V.
- Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe
- Arbeitsgemeinschaft psychosoziale Rehabilitation
- Arbeitsgemeinschaft Spina Bifida und Hydrocephalus e.V.
- Arbeitskreis der Opferhilfen in Deutschland e.V.
- Arbeitskreis der Pankreatektomierten e.V.
- Arbeitskreis Down-Syndrom e.V.
- Arbeitskreis gemeinnütziger Jugendaustauschorganisationen
- Arbeitskreis Internationaler Gemeinschaftsdienste in Deutschland e.V.
- Arbeitskreis Kunstfehler in der Geburtshilfe e.V.
- Arbeitslosenverband Deutschland e.V.
- Armut und Gesundheit in Deutschland e.V.
- ATD Vierte Welt in Deutschland e.V.
- Augustinum Stiftung SdpR
- autismus Deutschland e.V.
- Borreliose und FSME Bund Deutschland e.V.
- Bund der Kriegsblinden Deutschlands e.V.
- Bund Deutscher Kriegsoffer, Körperbehinderter und Sozialrentner e.V.
- Bund diabetischer Kinder und Jugendlicher e.V.
- Bund zur Förderung Sehbehinderter e.V.

- Bundesarbeitsgemeinschaft der Berufsbildungswerke
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Clubs Behinderter und ihrer Freunde e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen
- Bundesarbeitsgemeinschaft der überörtlichen Träger der Sozialhilfe
- Bundesarbeitsgemeinschaft Elterninitiativen e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Evangelische Jugendsozialarbeit e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation
- Bundesarbeitsgemeinschaft für Soldatenbetreuung e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft für Straffälligenhilfe e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Hörbehinderter Studenten und Absolventen e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Internationale Soziale Dienste e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Katholische Jugendsozialarbeit e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Mädchenpolitik e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Offene Kinder- und Jugendeinrichtungen e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft örtlich regionaler Träger der Jugendsozialarbeit e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Soziale Stadtentwicklung und Gemeinwesenarbeit e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Werkstätten für behinderte Menschen e. V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.
- Bundesbetroffeneninitiative wohnungsloser Menschen e. V.
- Bundeselternvereinigung für anthroposophische Heilpädagogik und Sozialtherapie e. V.
- Bundesinitiative Unternehmen: Partner der Jugend e. V.
- Bundesinteressengemeinschaft Geburtshilfeschädigter e. V.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V.
- Bundesselbsthilfeverband für Osteoporose e. V.
- Bundesselbsthilfeverband Kleinwüchsiger Menschen e. V.
- Bundesselbsthilfevereinigung Multiple Kartilaginäre Exostosen (Osteochondrome) e. V.
- Bundesverband Congerangeschädigter e. V. Hilfswerk vorgeburtlich Geschädigter
- Bundesverband der Allgemeinen Rettungsverbände Deutschlands e. V.
- Bundesverband der Angehörigen psychisch Kranker e. V.
- Bundesverband der Kehlkopfoperierten e. V.
- Bundesverband der Organtransplantierten e. V.
- Bundesverband der Pflege- und Adoptivfamilien e. V.
- Bundesverband Deutsche Tafel e. V.
- Bundesverband evangelische Behindertenhilfe e. V.
- Bundesverband für die Rehabilitation der Aphasiker e. V.
- Bundesverband für Erziehungshilfe e. V.
- Bundesverband für Kindertagespflege e. V.

- Bundesverband für körper- und mehrfachbehinderte Menschen e. V.
- Bundesverband Gemeinnützige Selbsthilfe Schlafapnoe Deutschland e. V.
- Bundesverband Herzkranken Kinder e. V.
- Bundesverband katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen e. V.
- Bundesverband Katholischer Vorsorge- und Rehabilitationseinrichtungen für Kinder und Jugendliche e. V.
- Bundesverband Kleinwüchsige Menschen und ihre Familien e. V.
- Bundesverband Legasthenie und Dyskalkulie e. V.
- Bundesverband Neurodermitiskranker in Deutschland e. V.
- Bundesverband Niere e. V.
- Bundesverband Patienten für Homöopathie e. V.
- Bundesverband Poliomyelitis e. V.
- Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e. V.
- Bundesverband privater Träger der freien Kinder-, Jugend- und Sozialhilfe e. V.
- Bundesverband Prostatakrebs Selbsthilfe e. V.
- Bundesverband Psychiatrie-Erfahrener e. V.
- Bundesverband Rehabilitation e. V.
- Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V.
- Bundesverband Skoliose-Selbsthilfe e. V. Interessengemeinschaft für Wirbelsäulengeschädigte
- Bundesverband Verwaiste Eltern in Deutschland e. V.
- Bundesvereinigung der Deutschen Lebensmittelbanken e. V.
- Bundesvereinigung Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder e. V.
- Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e. V.
- Bundesvereinigung Stotterer-Selbsthilfe e. V.
- Bundesverwaltungsamt Ref. IIB6 Informationsstelle für Auswanderer und Auslandstätige; Auskunftserteilung über Ausländisches Recht
- Bundeswehr-Sozialwerk e. V.
- Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e. V.
- Christiane Herzog Stiftung SdbR
- Christliches Jugenddorfwerk Deutschlands e. V.
- Conterganstiftung für behinderte Menschen SdÖR
- Dachverband Gemeindepsychiatrie e. V.
- Deutsche Aids-Hilfe e. V.
- Deutsche Alzheimer Gesellschaft e. V., Selbsthilfe Demenz
- Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e. V.
- Deutsche Arbeitsgruppe Guldberg-Plan für die psychische Rehabilitation behinderter Kinder e. V.
- Deutsche Behindertenhilfe – Aktion Mensch e. V.
- Deutsche Cochlear Implant Gesellschaft e. V.
- Deutsche Dienststelle für die Benachrichtigung der nächsten Angehörigen von Gefallenen der ehemaligen deutschen Wehrmacht

- Deutsche Dystonie Gesellschaft e. V.
- Deutsche Ehlers-Danlos-Initiative e. V.
- Deutsche Epilepsievereinigung e. V.
- Deutsche Fibromyalgie Vereinigung e. V. – Bundesverband
- Deutsche GBS Initiative e. V. (Guillain Barré Syndrom)
- Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten – Selbsthilfe und Fachverbände e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Bipolare Störungen e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Muskelkranke e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Osteogenesis imperfecta (Glasknochen) Betroffene e. V.
- Deutsche Gesellschaft für Soziale Psychiatrie e. V.
- Deutsche Gesellschaft zur Bekämpfung von Fettstoffwechselstörungen und ihren Folgeerkrankungen Lipid-Liga e. V.
- Deutsche Hämophiliegesellschaft zur Bekämpfung von Blutungskrankheiten e. V.
- Deutsche Heredo Ataxie Gesellschaft – Bundesverband e. V.
- Deutsche Huntington-Hilfe e. V.
- Deutsche ILCO e. V. (Ileostomie-Colostomie-Urostomie; Stomaträger und/oder Darmkrebs)
- Deutsche Interessengemeinschaft für Verkehrsunfallopfer e. V.
- Deutsche Interessengemeinschaft Phenylketonurie und verwandte angeborene Stoffwechselstörungen e. V.
- Deutsche Kinderhilfe e. V.
- Deutsche Kinderkrebsstiftung SdbR
- Deutsche Künstlerhilfe
- Deutsche Leberhilfe e. V.
- Deutsche Leukämie- & Lymphom-Hilfe Bundesverband der Selbsthilfeorganisationen zur Unterstützung von Erwachsenen mit Leukämien und Lymphomen e. V.
- Deutsche Leukämie-Forschungshilfe Aktion für krebskranke Kinder e. V.
- Deutsche Morbus Crohn/Colitis ulcerosa Vereinigung e. V.
- Deutsche Multiple Sklerose Gesellschaft, Bundesverband e. V.
- Deutsche Myasthenie Gesellschaft e. V.
- Deutsche Narkolepsie-Gesellschaft e. V.
- Deutsche Parkinson Vereinigung e. V., Bundesverband
- Deutsche Restless Legs Vereinigung e. V.
- Deutsche Rheuma-Liga Bundesverband e. V.
- Deutsche Sarkoidose-Vereinigung e. V.
- Deutsche Schmerzhilfe e. V.
- Deutsche Schmerzliga e. V.
- Deutsche Seemannsmission e. V.
- Deutsche Selbsthilfe Angeborene Immundefekte e. V.
- Deutsche Syringomyelie und Chiari Malformation e. V.
- Deutsche Tinnitus-Liga e. V.
- Deutsche Venen-Liga e. V.

- Deutsche Vereinigung für Jugendgerichte und Jugendgerichtshilfen e.V.
- Deutsche Vereinigung für Rehabilitation e.V.
- Deutsche Vereinigung für Sozialarbeit im Gesundheitswesen e.V.
- Deutsche Vereinigung Morbus Bechterew e.V.
- Deutsche Zöliakie Gesellschaft e.V.
- Deutscher Allergie- und Asthmabund e.V.
- Deutscher Behindertenrat
- Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe e.V.
- Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.
- Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V.
- Deutscher Caritasverband e.V.
- Deutscher Diabetiker-Bund e.V.
- Deutscher Diabetiker-Verband e.V.
- Deutscher Evangelischer Verband für Altenarbeit und Pflege e.V.
- Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.
- Deutscher Jugendschutz-Verband e.V.
- Deutscher Neurodermitis Bund e.V.
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.
- Deutscher Pflegerat e.V. Bundesarbeitsgemeinschaft Pflege- und Hebammenwesen
- Deutscher Pflegeverband e.V.
- Deutscher Psoriasis Bund e.V.
- Deutscher Schwerhörigenbund e.V.
- Deutscher Spendenrat e.V.
- Deutscher Verein der Blinden und Sehbehinderten in Studium und Beruf e.V.
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V., Internationaler Sozialdienst  
Deutscher Zweig
- Deutsches Hilfswerk SdbR
- Deutsches Hilfswerk SdbR Geschäftsstelle Köln
- Deutsches Katholisches Blindenwerk e.V.
- Deutsches Kinderhilfswerk e.V.
- Deutsches Kuratorium für Therapeutisches Reiten e.V.
- Deutsches Rotes Kreuz e.V.
- Deutsches Rotes Kreuz e.V. Generalsekretariat Suchdienst-Leitstelle
- Deutsches Rotes Kreuz e.V. Generalsekretariat Team Migration – Interkulturelle Öffnung –  
Inklusion
- Deutsches Zentralinstitut für soziale Fragen (Archiv für Wohlfahrtspflege) SdbR
- Deutsches Zentrum für Altersfragen e.V.
- Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband im Evangelischen Werk für  
Diakonie und Entwicklung e.V.
- Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V., Beratungsstelle für Auswanderer,  
Auslandstätige und Bi-Nationale

- Diakonische Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Kirchen
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V.
- Die Deutschen Berufsförderungswerke e. V.
- DIN-Verbraucherrat
- Emmaus Gemeinschaft Köln e. V.
- Endometriose-Vereinigung Deutschland e. V.
- Erwachsenen-Histiozytose-X e. V.
- EUCREA Verband Kunst und Behinderung e. V.
- Evangelische Auslandsberatung für Auswanderer, Auslandstätige und Ausländer-Ehen e. V.
- Evangelische Konferenz für Familien- und Lebensberatung e. V.
- Evangelische Konferenz für Straffälligenhilfe
- Evangelische Obdachlosenhilfe in Deutschland e. V.
- Evangelischer Fachverband für Arbeit und soziale Integration e. V.
- Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.
- Evangelisches Zentralinstitut für Familienberatung gGmbH
- Familien-Ferien-Werk e. V.
- Fatigatio e. V., Bundesverband Chronisches Erschöpfungssyndrom (CFS/CFIDS/ME)
- Fördergemeinschaft der Querschnittgelähmten in Deutschland e. V.
- Fördergemeinschaft für Taubblinde e. V.
- Fördergesellschaft Kinderkrebs-Neuroblastom-Forschung e. V.
- Förderverein für Jugend und Sozialarbeit e. V.
- Förderverein Unfallopfer-Hilfswerk e. V.
- FortSchritt – Bundesverband für konduktive Förderung e. V.
- Frauenselbsthilfe nach Krebs Bundesverband e. V.
- Freiabonnements für Gefangene e. V.
- Freimaurerisches Hilfswerk e. V.
- Freundeskreis Camphill e. V.
- Friedlandhilfe e. V.
- Fürst Donnersmarck-Stiftung zu Berlin SdbR
- Gaucher Gesellschaft Deutschland e. V.
- Gemeinsame Elterninitiative Plötzlicher Säuglingstod e. V.
- Gesellschaft für Mukopolysaccharidosen e. V.
- HAE Vereinigung e. V.
- Help e. V. Hilfsorganisation für die Opfer politischer Gewalt in Europa
- Hilfswerk der Deutschen Unitarier (Gesamtverband) e. V.
- Hoffnungsbaum e. V.
- Hydra e. V.
- ICA-Deutschland e. V.
- Interessengemeinschaft Arthrogryposis e. V.
- Interessengemeinschaft Epidermolysis Bullosa e. V.
- Interessengemeinschaft Hämophiler e. V.

- Interessengemeinschaft Sturge-Weber-Syndrom e.V.
- Interessenverband Tic & Tourette Syndrom e.V.
- Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e.V.
- Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen e.V., Sektion Bundesrepublik Deutschland
- Internationaler Suchdienst
- Johannisches Sozialwerk e.V.
- Johanniter GmbH
- Josefs-Gesellschaft gGmbH
- Katholische Arbeitsgemeinschaft für Müttergenesung e.V.
- Katholische Arbeitsgemeinschaft Migration
- Katholische Arbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe
- Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft Integration durch Arbeit im DCV
- Katholische Bundes-Arbeitsgemeinschaft Straffälligenhilfe im Deutschen Caritasverband
- Katholischer Arbeitskreis für Familien-Erholung e.V.
- Katholischer Verband für soziale Dienste in Deutschland – Bundesverband e.V.
- KiDS-22q11 e.V.
- Kinder in schwierigen Ernährungssituationen e.V.
- KinderBerg International e.V. Humanitäre Hilfsorganisation in Kriegs- und Krisengebieten
- Kindernetzwerk e.V.
- Kirchlicher Suchdienst
- Kirchlicher Suchdienst HOK-Zentrum Passau
- Kirchlicher Suchdienst HOK-Zentrum Stuttgart
- Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision in Deutschland
- Künstlerhilfe-Sozialwerk e.V.
- Kuratorium Deutsche Altershilfe Wilhelmine-Lübke-Stiftung e.V.
- Kuratorium Rettungsfonds für aktive Unfallhilfe e.V.
- Lazarus-Hilfswerk in Deutschland e.V.
- Lernen Fördern – Bundesverband zur Förderung von Menschen mit Lernbehinderungen e.V.
- Lupus Erythematodes Selbsthilfegemeinschaft e.V.
- Malteser Werke gGmbH
- Marfan Hilfe (Deutschland) e.V.
- Maximilian-Kolbe-Stiftung für Wege der Versöhnung aus der Kraft der Erinnerung KSdöR
- Maximilian-Kolbe-Werk e.V.
- Migräne-Liga e.V.
- Mobil mit Behinderung e.V.
- Morbus Wilson e.V.
- Mukoviszidose e.V.
- Mütterzentren Bundesverband e.V.
- Nationale Armutskonferenz in der Bundesrepublik Deutschland



- Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen
- Nationale Koordinationsstelle Tourismus für Alle e. V.
- NCL-Gruppe Deutschland e. V.
- nestwärme e. V. Deutschland
- Netzwerk Hypophysen- und Nebennierenerkrankungen e. V.
- Nikodemus-Werk e. V.
- Nothelfergemeinschaft der Freunde e. V.
- Notmütterdienst Familien- und Seniorenhilfe e. V.
- Nummer gegen Kummer e. V.
- Patienten- und Selbsthilfeorganisation für Kinder und Erwachsene mit kranker Speiseröhre e. V.
- Paulinchen – Initiative für brandverletzte Kinder e. V.
- Phoenix Deutschland – Hilfe für Brandverletzte e. V.
- Polio Allianz e. V. Verein zur Förderung der Selbsthilfe, Prävention, Rehabilitation und Forschungsarbeiten bei Poliomyelitis und dem Post-Polio-Syndrom
- Pro Retina Deutschland e. V.
- pulmonale hypertonie e. V.
- Raphaels-Werk, Dienst am Menschen unterwegs e. V.
- Raphaels-Werk e. V., Beratungsstelle für Auslandstätige und Auswanderer EURES
- Rundfunkhilfe e. V.
- Schädel-Hirnpatienten in Not e. V. Bundesweite Notrufzentrale
- Schilddrüsen-Liga Deutschland e. V.
- Schutzverband für Impfgeschädigte e. V.
- Selbsthilfe Ichthyose e. V.
- Selbsthilfegruppe für PXE-Erkrankte Deutschlands e. V.
- Selbsthilfegruppe Glykogenose Deutschland e. V.
- Selbsthilfe-Initiative HFI e. V. Kreislauf – Stoffwechsel – Atemwege
- Selbsthilfeorganisation für Menschen mit Anorektalfehlbildungen e. V.
- Selbsthilfevereinigung für Lippen-Gaumen-Fehlbildungen e. V., Wolfgang Rosenthal Gesellschaft
- Sklerodermie Selbsthilfe e. V.
- Sozialverband Deutschland e. V.
- Sozialverband VdK Deutschland e. V.
- SRH Holding SdbR
- Stiftung Aktion Sonnenschein Hilfe für das mehrfach behinderte Kind SdbR
- Stiftung Deutsche Jugendmarke e. V.
- Stiftung Deutsche Schlaganfall-Hilfe SdbR
- Stiftung für das behinderte Kind SdbR Förderung von Vorsorge und Früherkennung
- Taubblindendienst e. V.
- Trägerverein Findefux e. V., Adoptionsvermittlungsstelle
- Verband arbeits- und berufsbedingt Erkrankter e. V.

- Verband der Deutschen Evangelischen Bahnhofsmision e. V.
- Verband der Pflegedirektorinnen und Pflegedirektoren der Universitätsklinik e. V.
- Verband der Sozialwerke der Christengemeinschaft e. V.
- Verband Deutscher Alten- und Behindertenhilfe e. V.
- Verband Freikirchlicher Diakoniewerke e. V.
- Verband für anthroposophische Heilpädagogik, Sozialtherapie und soziale Arbeit e. V.
- Verband für Anthroposophische Pflege e. V.
- Verband für Interkulturelle Arbeit e. V.
- Verband katholischer Altenhilfe in Deutschland e. V.
- Verband Katholischer Tageseinrichtungen für Kinder – Bundesverband e. V.
- Verein für von der von Hippel-Lindau betroffene Familien e. V.
- Verein leberkrankes Kind e. V.
- Verein zur Förderung der Integration Behinderter e. V.
- Verkehrsofferhilfe e. V.
- Von Recklinghausen Gesellschaft e. V., Bundesverband Neurofibromatose
- WEISSER RING Gemeinn. Verein zur Unterstützung von Kriminalitätsoffern und zur Verhütung von Straftaten e. V.
- Wunschkind e. V.
- Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland e. V., ZNS-Hannelore Kohl Stiftung für Verletzte mit Schäden des Zentralen Nervensystems SdbR

### A.3.2.14.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Soziale Dienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Altenpflegegesetz (AltPflG)
- Altersteilzeitgesetz (AltTZG)
- Altersteilzeitzuschlagsverordnung (ATZV)
- Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG)
- Baden-Württemberg: Landesheimgesetz (LHeimG)
- Bayern: Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (PfleWoqG)
- Berlin: Wohnteilhabegesetz (WTG)
- Betäubungsmittelgesetz
- Betäubungsmittelverschreibungsverordnung (BtMVV)
- Brandenburg: Brandenburgisches Pflege- und Betreuungswohngesetz (BbgPBWoG)
- Bremen: Bremisches Wohn- und Betreuungsgesetz (BremWoBeG)
- Bundeskindergeldgesetz (BKGG)
- Familienpflegezeitgesetz
- Gesetz über die Berufe in der Krankenpflege (Krankenpflegegesetz – KrPflG)
- Hamburg: Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetz (HmbWBG)
- Heimgesetz (HeimG)

- Heimmindestbauverordnung (HeimMindBauV)
- Heimpersonalverordnung (HeimPersV)
- Hessen: Hessisches Gesetz über Betreuungs- und Pflegeleistungen (HGBP)
- Krankenpflegegesetz (KrPflG)
- Mecklenburg-Vorpommern: Einrichtungenqualitätsgesetz (EQG)
- Niedersachsen: Niedersächsisches Heimgesetz (NHeimG)
- Nordrhein-Westfalen: Wohn- und Teilhabegesetz (WTG)
- Pflege-Buchführungsverordnung (PBV)
- Pflege-Neuausrichtung-Gesetz (PNG)
- Pflegestatistik-Verordnung (PflegeStatV)
- Pflegeversicherungsgesetz
- Pflegezeitgesetz (PflegeZG)
- Rheinland-Pfalz: Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe (LWTG)
- Saarland: Landesheimgesetz Saarland (LHeimGS)
- Sachsen: Betreuungs- und Wohnqualitätsgesetz (Sächs. GVBl)
- Sachsen-Anhalt: Wohn- und Teilhabegesetz
- Schleswig-Holstein: Selbstbestimmungsstärkungsgesetz (SbStG)
- Sozialgerichtsgesetz (SGG)
- Sozialgesetzbuch (SGB)
- Verordnung über Beihilfe in Krankheits-, Pflege- und Geburtsfällen
- Verordnung über personelle Anforderungen für Heime (Heimpersonalverordnung, HeimPersV)
- Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz

### A.3.2.14.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Soziale Dienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Soziale Dienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN 77800	Qualitätsanforderungen an Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“
DIN CEN/TS 16118	Betreutes Wohnen – Anforderungen an Dienstleistungen für ältere Menschen im Rahmen der Wohnform Betreutes Wohnen; Deutsche Fassung CEN/TS 16118:2012

CEN ISO/TR 22411	Ergonomische Daten und Leitlinien für die Anwendung des ISO/IEC Guide 71 für Produkte und Dienstleistungen zur Berücksichtigung der Belange älterer und behinderter Menschen (ISO/TR 22411:2008)
ISO/TR 22411	Ergonomische Daten und Leitlinien für die Anwendung des ISO/IEC Guide 71 in Produkt- und Dienstleistungsnormen zur Berücksichtigung der Belange älterer und behinderter Menschen

### A.3.2.15 Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen

#### A.3.2.15.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- Berufsverband der Deutschen Kommunikationsdesigner
- Bundesverband Bildender Künstlerinnen und Künstler
- Bundesverband der Fernseh- und Filmregisseure in Deutschland e. V.
- Deutscher Designer Verband
- Deutscher Fachjournalisten-Verband
- Deutscher Foto-Journalisten Verband
- Deutscher Journalisten-Verband
- Deutscher Kulturrat
- Deutscher Presse Verband e. V.
- DIN-Verbraucherrat
- Freier Deutscher Autorenverband (FDA) e. V.
- Netzwerk deutscher Mode- und Textildesigner e. V.
- Verband der Freien Lektorinnen und Lektoren
- Verband der Restauratoren
- Verband Deutscher Industriedesigner
- Berufsverband Information Bibliothek e. V.
- Bundesverband der Fernsehkameraleute e. V.
- Bundesverband der Film- und Fernsehschauspieler e. V.
- Bundesverband Deutscher Zeitungsverleger e. V.
- Bundesverband Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau e. V.
- Bundesverband privater Spielbanken in Deutschland e. V. (BupriS)
- BVR – Bundesverband der Film- und Fernsehregisseure in Deutschland e. V.
- Deutscher Bibliotheksverband e. V. (dbv)
- Deutscher Museumsbund e. V.
- Fachverband Glücksspielsucht (fags) e. V.

- Film & Fernseh Produzentenverband NRW e. V.
- GIG – Verband für Gewerbetreibende im Glücksspielwesen e. V.
- Internationaler Fachverband Show und Unterhaltungskunst e. V.
- KulturGilde e. V. – Verband der Kultur- und Kreativwirtschaft
- VdA – Verband deutscher Archivarinnen und Archivare e. V.
- VDZ Verband Deutscher Zeitschriftenverleger e. V.
- Verband Botanischer Gärten
- Verband der Zeitschriftenverlage in Bayern e. V.
- Verband Hobby-Kreativ e. V.
- Verband Privater Rundfunk und Telemedien e. V. (VPRT)
- VFFVmedia e. V. Verband der Fernseh-, Film-, Multimedia- und Videowirtschaft

### A.3.2.15.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Anti-Doping Code (von WADA; national durch NADA übernommen)
- Arzneimittelgesetz (AMG)
- Bundesnaturschutzgesetz
- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- Denkmalschutzgesetz
- Domainrecht
- Ehrenkodex für Restauratoren
- Ethische Richtlinien für Museen
- Europäische Markenrichtlinie 2008/95/EG
- Filmförderungsgesetz (FFG)
- Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft (FSK)
- Gaststättenverordnung (GastVO)
- GEMA
- Gesetz betreffend das Urheberrecht an Werken der bildenden Künste und der Photographie (KunstUrhG, KUG)
- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
- Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB)
- Gesetz über das Verlagsrecht (Verlagsgesetz, VerlG)
- Gesetz über Maßnahmen zur Förderung des deutschen Films (Filmförderungsgesetz, FFG)
- Gesetz über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte (Urheberrechtsgesetz)
- Gesetz zum Schutz deutschen Kulturgutes gegen Abwanderung (KultgSchG)
- Gesetz zum Schutz vor den Gefahren des Passivrauchens
- Gesetz zur Regelung des Zugangs zu Informationen des Bundes (Informationsfreiheitsgesetz, IFG)

- Gesetz zur Stärkung der vertraglichen Stellung von Urhebern und ausübenden Künstlern (BGBl. 1 aus 2002, Nr. 21)
- Gesetz zur Verbesserung der Bekämpfung des Dopings im Sport (DBVG)
- Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV)
- Grünanlagengesetz
- Internationales Sportgesetz der FIA (ISG)
- Jugendschutzgesetz (JuSchG)
- Kulturgüterrückgabegesetz (KultGüRückG)
- Kulturgutschutzgesetz (KultgSchG)
- Kulturgutsicherungsgesetz (KultgutSig)
- Künstlersozialkasse
- Künstlersozialversicherungsgesetz (KSVG)
- Länderspezifische Archivierungsgesetze; z. B. Gesetz über die Sicherung und Nutzung von Archivgut des Landes Berlin (ArchGB)
- Länderspezifische Bibliotheksgesetze bzw. -regelungen
- Landesmediengesetze
- Landesrundfunkgesetze
- Landesspezifische Vorschriften, Richtlinien, Verordnungen
- Markengesetz (MarkenG)
- Rennwett- und Lotteriegesetz (RennwLottG)
- Richtlinie 2001/29/EG zur Harmonisierung bestimmter Aspekte der Urheberrechts und der verwandten Schutzrechte in der Informationsgesellschaft (Urheberrechtsrichtlinie)
- Richtlinie 93/7/EWG des Rates über die Rückgabe von unrechtmäßig aus dem Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates verbrachten Kulturgütern
- Rundfunkbeitragsstaatsvertrag
- Rundfunkstaatsvertrag (RStV) + weitere individuelle Staatsverträge, z. B. ZDF-StV, NDR-StV
- Saatgutverkehrsgesetz
- Sortenschutzgesetz
- Spielverordnung (SpielV)
- Staatsvertrag zum Lotteriewesen in Deutschland
- Telemediengesetz (TMG)
- The UNIDROIT Convention on Stolen or Illegally Exported Cultural Objects
- Unfallverhütungsvorschriften
- Urheberrechtsgesetz (UrhG)
- Urheberrechtswahrnehmungsgesetz (UrhWG)
- Verordnung (EWG) 3911/92 des Rates über die Ausfuhr von Kulturgütern
- Verordnung über das Verzeichnis wertvollen Kulturgutes nach dem Kulturgüterrückgabegesetz (Kulturgüterverzeichnisordnung, KultgVV)
- Versammlungsstättenverordnung

### A.3.2.15.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN 15750	Veranstaltungstechnik – Leitlinien für technische Dienstleistungen
DIN 33961-1	Fitness-Studio – Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb – Teil 1: Grundlegende Anforderungen
DIN EN 14467	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an Dienstleister des Freizeit-Gerätetauchens; Deutsche Fassung EN 14467:2004
DIN EN 14804	Anbieter von Sprachreisen – Anforderungen; Deutsche Fassung EN 14804:2005
DIN EN 15707	Printmedienanalysen – Begriffe und Dienstleistungsanforderungen; Deutsche Fassung EN 15707:2008
DIN EN 15898	Erhaltung des kulturellen Erbes – Allgemeine Begriffe; Deutsche Fassung EN 15898:2011
DIN EN ISO 13293	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an Ausbildungsprogramme für Gas Blender
DIN EN ISO 24801-1	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern – Teil 1: Ausbildungsstufe 1 – Beaufsichtigter Taucher (ISO 24801-1:2014); Deutsche Fassung EN ISO 24801-1:2014
DIN EN ISO 24801-2	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern – Teil 2: Ausbildungsstufe 2; Selbständiger Taucher (ISO 24801-2:2014); Deutsche Fassung EN ISO 24801-2:2014
DIN EN ISO 24801-3	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern – Teil 3: Ausbildungsstufe 3; Tauchgruppenleiter (ISO 24801-3:2014); Deutsche Fassung EN ISO 24801-3:2014

DIN EN ISO 24802-1	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Tauchausbildern – Teil 1: Ausbildungsstufe 1 (ISO 24802-1:2014); Deutsche Fassung EN ISO 24802-2:2014
DIN EN ISO 24802-2	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Tauchausbildern – Teil 2: Ausbildungsstufe 2 (ISO 24802-2:2014); Deutsche Fassung EN ISO 24802-2:2014
DIN-Fachbericht ISO/TR 20983	Information und Dokumentation – Leistungsindikatoren für elektronische Bibliotheksleistungen; Deutsche Fassung ISO/TR 20983:2003
DIN SPEC 79600	Sicherheitsrelevante Anforderungen an die Durchführung von Erlebnisaktivitäten
DIN ISO 20121	Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement – Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung
ISO 11107	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an Ausbildungsprogramme für das Tauchen mit Nitrox (EAN)
ISO 11121	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an Ausbildungsprogramme zur Einführung in das Gerätetauchen
ISO 13289	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an die Durchführung von Schnorchelausflügen
ISO 13970	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Schnorchel-Führern
ISO 24803	Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an Dienstleister des Freizeit-Gerätetauchens

## A.3.2.16 Technische Dienstleistungen

### A.3.2.16.1 Verbände

#### Im Dienstleistungsfeld „Technische Dienstleistungen“

sind u. a. die folgenden Verbände tätig:

- DIN-Verbraucherrat
- Fachverband Dampfkessel, Behälter- und Rohrleistungsbau e.V. (FBDR)
- Fokus Instandhaltung
- Forum Vision Instandhaltung e.V. (FVI)
- Gesellschaft für Instandhaltung e.V. (GFIN)



- Kundendienstverband Deutschland e.V. (KVD)
- REFA Bundesverband e.V., Fachorganisation Instandhaltung
- Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e.V. (VDMA)
- Verein Deutscher Ingenieure e.V., VDI-Gesellschaft Produktion und Logistik (GPL)
- Wirtschaftsverband für Industrieservice (WVIS)

### A.3.2.16.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Dienstleistungsfeld „Technische Dienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
- Arbeitsstättenverordnung
- Betriebssicherheitsverordnung
- Bildschirmarbeitsverordnung
- Bundesdatenschutzgesetz
- Bürgerliches Gesetzbuch
- Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG)
- Gerät- und Maschinenlärmschutzverordnung
- Maschinenrichtlinie 2006/42/EG
- Maschinenverordnung
- Produktsicherheitsgesetz (PrSG)
- Richtlinie 2002/95/EG zur Beschränkung der Verwendung bestimmter gefährlicher Stoffe in Elektro- und Elektronikgeräten
- Schiffsausrüstungsrichtlinie
- Sozialgesetzbuch
- Verbrauchsgüterkauf-Richtlinie EG-RL 1999/44/EG
- Verordnung über die Berufsausbildung in den industriellen Elektroberufen
- Verordnung über die Berufsausbildung zum Elektroniker für Maschinen und Antriebstechnik und zur Elektronikerin für Maschinen und Antriebstechnik (MaATElektronAusbV)
- Verordnung über die Produktesicherheit (PrSV)

### A.3.2.16.3 Normen und Spezifikationen

Im Dienstleistungsfeld „Technische Dienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Technische Dienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN 1986-3	Entwässerungsanlagen für Gebäude und Grundstücke – Teil 3: Regeln für Betrieb und Wartung
DIN 1986-30	Entwässerungsanlagen für Gebäude und Grundstücke – Teil 30: Instandhaltung
DIN 1989-1	Regenwassernutzungsanlagen – Teil 1: Planung, Ausführung, Betrieb und Wartung
DIN 2001-1	Trinkwasserversorgung aus Kleinanlagen und nicht ortsfesten Anlagen – Teil 1: Kleinanlagen – Leitsätze für Anforderungen an Trinkwasser, Planung, Bau, Betrieb und Instandhaltung der Anlagen; Technische Regel des DVGW
DIN 2001-1 Beiblatt 1	Trinkwasserversorgung aus Kleinanlagen und nicht ortsfesten Anlagen – Teil 1: Kleinanlagen – Leitsätze für Anforderungen an Trinkwasser, Planung, Bau, Betrieb und Instandhaltung der Anlagen; Technische Regel des DVGW; Beiblatt 1: Beispiel für eine Checkliste zur Kontrolle der Wassergewinnungsanlagen
DIN 2001-2	Trinkwasserversorgung aus Kleinanlagen und nicht ortsfesten Anlagen – Teil 2: Nicht ortsfeste Anlagen – Leitsätze für Anforderungen an Trinkwasser, Planung, Bau, Betrieb und Instandhaltung der Anlagen; Technische Regel des DVGW
DIN 7716	Erzeugnisse aus Kautschuk und Gummi; Anforderungen an die Lagerung, Reinigung und Wartung
DIN 11042-1	Instandhaltungsbücher; Bildzeichen, Benennungen
DIN 14406-4	Tragbare Feuerlöscher – Teil 4: Instandhaltung
DIN 14406-4 Beiblatt 1	Tragbare Feuerlöscher – Teil 4: Instandhaltung; Beiblatt 1: Informationen zur Anwendung

DIN 14462	Löschwassereinrichtungen – Planung, Einbau, Betrieb und Instandhaltung von Wandhydrantenanlagen sowie Anlagen mit Über- und Unterflurhydranten
DIN 14462 Beiblatt 1	Löschwassereinrichtungen – Planung, Einbau, Betrieb und Instandhaltung von Wandhydrantenanlagen sowie Anlagen mit Über- und Unterflurhydranten; Beiblatt 1: Druckregelarmaturen
DIN 14676	Rauchwarnmelder für Wohnhäuser, Wohnungen und Räume mit wohnungsähnlicher Nutzung – Einbau, Betrieb und Instandhaltung
DIN 14677	Instandhaltung von elektrisch gesteuerten Feststellenanlagen für Feuer- schutz- und Rauchschutzabschlüsse
DIN 15750	Veranstaltungstechnik – Leitlinien für technische Dienstleistungen
DIN 18531-4	Dachabdichtungen – Abdichtungen für nicht genutzte Dächer – Teil 4: Instandhaltung
DIN 27201-4	Zustand der Eisenbahnfahrzeuge – Grundlagen und Fertigungs- technologien – Teil 4: Behandeln von Eisenbahnfahrzeugen nach gefährlichen Ereignissen
DIN 27201-5	Zustand der Eisenbahnfahrzeuge – Grundlagen und Fertigungs- technologien – Teil 5: Beurteilungsgrößen und Anforderungen zur Verteilung der Rad- und Radsatzaufstandskräfte der Eisenbahnfahr- zeuge – Prüf- und Einstellverfahren
DIN 27201-6	Zustand der Eisenbahnfahrzeuge – Grundlagen und Fertigungs- technologien – Teil 6: Schweißen
DIN 27201-7	Zustand der Eisenbahnfahrzeuge – Grundlagen und Fertigungs- technologien – Teil 7: Zerstörungsfreie Prüfung
DIN 27201-9	Zustand der Eisenbahnfahrzeuge – Grundlagen und Fertigungs- technologien – Teil 9: Messen
DIN 27202-10	Zustand der Eisenbahnfahrzeuge – Fahrzeugaufbau und Sonder- einrichtungen – Teil 10: Messen Fahrzeugaufbau
DIN 29583	Luft- und Raumfahrt; Wartung und Instandsetzung von Flugzeug- verglasungen aus Acrylglas; Allgemeine Richtlinien
DIN 31051	Grundlagen der Instandhaltung

DIN 43203	Wartung der Elektro-Fahrmotoren und Getriebe in Nahverkehrsfahrzeugen
DIN 54115-6	Zerstörungsfreie Prüfung – Strahlenschutzregeln für die technische Anwendung umschlossener radioaktiver Stoffe – Teil 6: Inspektion, Wartung und Funktionsprüfung von Strahlengeräten in der Gamma-radiographie
DIN EN 307	Wärmeaustauscher – Anleitung für die Anfertigung von Einbau- und Betriebsanleitungen und Wartungsanweisungen zum Erhalt der Leistung von Wärmeaustauschern jeglicher Bauart; Deutsche Fassung EN 307:1998
DIN EN 378-4	Kälteanlagen und Wärmepumpen – Sicherheitstechnische und umweltrelevante Anforderungen – Teil 4: Betrieb, Instandhaltung, Instandsetzung und Rückgewinnung; Deutsche Fassung EN 378-4:2008+A1:2012
DIN EN 671-3	Ortsfeste Löschanlagen – Wandhydranten – Teil 3: Instandhaltung von Schlauchhaspeln mit formstabilem Schlauch und Wandhydranten mit Flachschauch; Deutsche Fassung EN 671-3:2009
DIN EN 806-5	Technische Regeln für Trinkwasser-Installationen – Teil 5: Betrieb und Wartung; Deutsche Fassung EN 806-5:2012
DIN EN 1176-7	Spielplatzgeräte und Spielplatzböden – Teil 7: Anleitung für Installation, Inspektion, Wartung und Betrieb; Deutsche Fassung EN 1176-7:2008
DIN EN 1337-10	Lager im Bauwesen – Teil 10: Inspektion und Instandhaltung; Deutsche Fassung EN 1337-10:2003
DIN EN 1434-6	Wärmezähler – Teil 6: Einbau, Inbetriebnahme, Überwachung und Wartung; Deutsche Fassung EN 1434-6:2007
DIN EN 1709	Sicherheitsanforderungen für Seilbahnen für den Personenverkehr – Erprobung, Instandhaltung, Betriebskontrollen; Deutsche Fassung EN 1709:2004
DIN EN 1929-2	Einkaufswagen – Teil 2: Anforderungen, Prüfungen und Instandhaltung für Einkaufswagen mit oder ohne Kindersitz, geeignet für den Gebrauch auf Personenfahrsteigen; Deutsche Fassung EN 1929-2:2004
DIN EN 4533-004	Luft- und Raumfahrt – Faseroptische Systemtechnik – Handbuch – Teil 004: Reparatur, Instandhaltung und Inspektion; Deutsche und Englische Fassung EN 4533-004:2006

DIN EN 9110	Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen für Luftfahrt-Instandhaltungsbetriebe; Deutsche und Englische Fassung EN 9110:2010
DIN EN 12190	Produkte und Systeme für den Schutz und die Instandsetzung von Betontragwerken – Prüfverfahren – Bestimmung der Druckfestigkeit von Reparaturmörteln; Deutsche Fassung EN 12190:1998
DIN EN 12385-3	Drahtseile aus Stahldraht – Sicherheit – Teil 3: Informationen für Gebrauch und Instandhaltung; Deutsche Fassung EN 12385-3:2004+A1:2008
DIN EN 12416-2	Ortsfeste Brandbekämpfungsanlagen – Pulverlöschanlagen – Teil 2: Planung, Einbau und Wartung; Deutsche Fassung EN 12416-2:2001+A1:2007
DIN EN 12845	Ortsfeste Brandbekämpfungsanlagen – Automatische Sprinkleranlagen – Planung, Installation und Instandhaltung; Deutsche Fassung EN 12845:2004+A2:2009
DIN EN 12927-7	Sicherheitsanforderungen für Seilbahnen für den Personenverkehr – Seile – Teil 7: Inspektion, Reparatur und Wartung; Deutsche Fassung EN 12927-7:2004
DIN EN 13057	Produkte und Systeme für den Schutz und die Instandsetzung von Betontragwerken – Prüfverfahren – Bestimmung der kapillaren Wasseraufnahme; Deutsche Fassung EN 13057:2002
DIN EN 13269	Instandhaltung – Anleitung zur Erstellung von Instandhaltungsverträgen; Deutsche Fassung EN 13269:2006
DIN EN 13306	Instandhaltung – Begriffe der Instandhaltung; Dreisprachige Fassung EN 13306:2010
DIN EN 13414-2	Anschlagseile aus Stahldrahtseilen – Sicherheit – Teil 2: Vom Hersteller zu liefernde Informationen für Gebrauch und Instandhaltung; Deutsche Fassung EN 13414-2:2003+A2:2008
DIN EN 13460	Instandhaltung – Dokumente für die Instandhaltung; Deutsche Fassung EN 13460:2009
DIN EN 13529	Produkte und Systeme für den Schutz und die Instandsetzung von Betontragwerken – Prüfverfahren – Widerstand gegen starken chemischen Angriff; Deutsche Fassung EN 13529:2003

DIN EN 13565-2	Ortsfeste Brandbekämpfungsanlagen – Schaumlöschanlagen – Teil 2: Planung, Einbau und Wartung; Deutsche Fassung EN 13565-2:2009 + AC:2009
DIN EN 13565-2 Berichtigung 1	Ortsfeste Brandbekämpfungsanlagen – Schaumlöschanlagen – Teil 2: Planung, Einbau und Wartung; Deutsche Fassung EN 13565-2:2009+AC:2009, Berichtigung zu DIN EN 13565-2:2009-09; Deutsche Fassung EN 13565-2:2009/AC:2010
DIN EN 13977	Bahnwendungen – Oberbau – Sicherheitsanforderungen an tragbare Maschinen und Rollwagen für Bau und Instandhaltung; Deutsche Fassung EN 13977:2011
DIN EN 14498	Produkte und Systeme für den Schutz und die Instandsetzung von Betontragwerken – Prüfverfahren – Änderungen von Volumen und Gewicht nach Wechsel-Beanspruchung durch Trocknung an der Luft und Lagerung in Wasser; Deutsche Fassung EN 14498:2004
DIN EN 14630	Produkte und Systeme für den Schutz und die Instandsetzung von Betontragwerken – Prüfverfahren – Bestimmung der Karbonatisierungstiefe im Festbeton mit der Phenolphthalein-Prüfung; Deutsche Fassung EN 14630:2006
DIN EN 14637	Schlösser und Baubeschläge – Elektrisch gesteuerte Feststellanlagen für Feuer-/Rauchschutztüren – Anforderungen, Prüfverfahren, Anwendung und Wartung; Deutsche Fassung EN 14637:2007
DIN EN 14912	Flüssiggas-Geräte und Ausrüstungsteile – Prüfung und Wartung von Ventilen für Flüssiggas (LPG)-Flaschen zum Zeitpunkt der wiederkehrenden Prüfung bei Flaschen; Deutsche Fassung EN 14912:2005
DIN EN 15001-2	Gasinfrastruktur – Gas-Leitungsanlagen mit einem Betriebsdruck größer 0,5 bar für industrielle Installationen und größer 5 bar für industrielle und nicht-industrielle Installationen – Teil 2: Detaillierte funktionale Anforderungen an Inbetriebnahme, Betrieb und Instandhaltung; Deutsche Fassung EN 15001-2:2008
DIN EN 15004-1	Ortsfeste Brandbekämpfungsanlagen – Löschanlagen mit gasförmigen Löschmitteln – Teil 1: Planung, Installation und Instandhaltung (ISO 14520-1:2006, modifiziert); Deutsche Fassung EN 15004-1:2008
DIN EN 15161	Anlagen zur Behandlung von Trinkwasser innerhalb von Gebäuden – Einbau, Betrieb, Wartung und Reparatur; Deutsche Fassung EN 15161:2006

DIN EN 15221-2	Facility Management – Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen; Deutsche Fassung EN 15221-2:2006
DIN EN 15221-3	Facility Management – Teil 3: Leitfaden für Qualität im Facility Management; Deutsche Fassung EN 15221-3:2011
DIN EN 15221-4	Facility Management – Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management; Deutsche Fassung EN 15221-4:2011
DIN EN 15221-5	Facility Management – Teil 5: Leitfaden für Facility Management Prozesse; Deutsche Fassung EN 15221-5:2011
DIN EN 15221-6	Facility Management – Teil 6: Flächenbemessung im Facility Management; Deutsche Fassung EN 15221-6:2011
DIN EN 15221-7	Facility Management – Teil 7: Leitlinien für das Leistungs-Benchmarking; Deutsche Fassung EN 15221-7:2012
DIN EN 15313	Bahnanwendungen – Im Betrieb befindliche Radsätze – Instandhaltung der Radsätze im eingebauten oder ausgebauten Zustand; Deutsche Fassung EN 15313:2010
DIN EN 15331	Kriterien für Entwicklung, Leitung und Überwachung von Instandhaltungsdienstleistungen von Gebäuden; Deutsche Fassung EN 15331:2011
DIN EN 15341	Instandhaltung – Wesentliche Leistungskennzahlen für die Instandhaltung; Deutsche Fassung EN 15341:2007
DIN EN 15628	Instandhaltung – Qualifikation des Instandhaltungspersonals; Deutsche Fassung EN 15628:2014
DIN EN 15900	Energieeffizienz-Dienstleistungen – Definitionen und Anforderungen; Deutsche Fassung EN 15900:2010
DIN EN 50379-3; VDE 0400-50-3:2013-06	Anforderungen an tragbare elektrische Geräte zur Messung von Verbrennungsparametern von Heizungsanlagen – Teil 3: Anforderungen an das Betriebsverhalten von Geräten für den Einsatz im nicht-geregelten Bereich bei Wartungen von gasbefeuelten Heizungsanlagen; Deutsche Fassung EN 50379-3:2012
DIN EN 60079-17; VDE 0165-10-1:2014-10	Explosionsgefährdete Bereiche – Teil 17: Prüfung und Instandhaltung elektrischer Anlagen (IEC 60079-17:2013); Deutsche Fassung EN 60079-17:2014

DIN EN 60079-19; VDE 0165-20-1:2011-08	Explosionsgefährdete Bereiche – Teil 19: Gerätereparatur, Überholung und Regenerierung (IEC 60079-19:2010); Deutsche Fassung EN 60079-19:2011
DIN EN 60079-30-2; VDE 0170-60-2:2007-12	Explosionsfähige Atmosphäre – Teil 30-2: Elektrische Widerstands-Begleitheizungen – Anwendungsleitfaden für Entwurf, Installation und Instandhaltung (IEC 60079-30-2:2007); Deutsche Fassung EN 60079-30-2:2007
DIN EN 60300-3-14	Zuverlässigkeitsmanagement – Teil 3-14: Anwendungsleitfaden – Instandhaltung und Instandhaltungsunterstützung (IEC 60300-3-14:2004); Deutsche Fassung EN 60300-3-14:2004
DIN EN 60422; VDE 0370-2:2013-11	Isolieröle auf Mineralölbasis in elektrischen Betriebsmitteln – Leitlinie zur Überwachung und Wartung (IEC 60422:2013); Deutsche Fassung EN 60422:2013
DIN EN 60512-9-4; VDE 0687-512-9-4: 2012-02	Steckverbinder für elektronische Einrichtungen – Mess- und Prüfverfahren – Teil 9-4: Dauerprüfungen – Prüfung 9d: Dauerhaftigkeit von Kontakthalterungen und Dichtungen (Alterung, Wartung) (IEC 60512-9-4:2011); Deutsche Fassung EN 60512-9-4:2011
DIN EN 60706-2	Instandhaltbarkeit von Geräten – Teil 2: Instandhaltbarkeitsanforderungen und Studien in der Entwicklungsphase (IEC 60706-2:2006); Deutsche Fassung EN 60706-2:2006
DIN EN 60706-3	Instandhaltbarkeit von Geräten – Teil 3: Verifizierung und Erfassung, Analyse und Darstellung von Daten (IEC 60706-3:2006); Deutsche Fassung EN 60706-3:2006
DIN EN 61192-5	Anforderungen an die Ausführungsqualität von Lötbaugruppen – Teil 5: Nacharbeit, Änderungen und Reparatur von gelöteten elektronischen Baugruppen (IEC 61192-5:2007); Deutsche Fassung EN 61192-5:2007
DIN EN 61203; VDE 0375-2:1995-06	Synthetische organische Ester für elektrotechnische Zwecke – Leitlinie zur Wartung von Transformator-Estern in Betriebsmitteln (IEC 61203:1992); Deutsche Fassung EN 61203:1994
DIN EN 61821; VDE 0161-103:2012-08	Elektrische Anlagen für Beleuchtung und Befeuerung von Flugplätzen – Instandhaltung von Konstantstrom-Serienkreisen für Flugplatzbefeuerungsanlagen (IEC 61821:2011); Deutsche Fassung EN 61821:2011



DIN EN 61821 Beiblatt 1; VDE 0161-103 Beiblatt 1:2004-05	Elektrische Anlagen für Beleuchtung und Befeuerung von Flugplätzen – Instandhaltung von Konstantstrom-Serienkreisen für Flugplatzbefeuerungsanlagen; Beiblatt 1: Formblatt
DIN EN 62395-2; VDE 0721-54:2014-12	Elektrische Widerstands-Begleitheizungen für industrielle und gewerbliche Zwecke – Teil 2: Anwendungsleitfaden für Systemauslegung, Installation und Wartung (IEC 62395-2:2013); Deutsche Fassung EN 62395-2:2013
DIN EN ISO 3175-1	Textilien – Fachgerechte Pflege, Chemischreinigung und Nassreinigung von textilen Flächengebilden und Kleidungsstücken – Teil 1: Leistungsbewertung nach Reinigung und Nachbearbeitung (ISO 3175-1:2010); Deutsche Fassung EN ISO 3175-1:2010
DIN EN ISO 10462	Gasflaschen – Acetylenflaschen – Wiederkehrende Inspektion und Wartung (ISO 10462:2013); Deutsche Fassung EN ISO 10462:2013
DIN EN ISO 11296-7	Kunststoff-Rohrleitungssysteme für die Renovierung von erdverlegten drucklosen Entwässerungsnetzen (Freispiegelleitungen) – Teil 7: Wickelrohr-Lining (ISO 11296-7:2011); Deutsche Fassung EN ISO 11296-7:2013
DIN EN ISO 13534	Erdöl- und Erdgasindustrie – Bohr- und Fördereinrichtungen – Inspektion, Instandhaltung, Instandsetzung und Wiederaufbereitung von Hebeeinrichtungen (ISO 13534:2000); Deutsche Fassung EN ISO 13534:2000
DIN EN ISO 18613	Reparatur von Flachpaletten aus Holz (ISO 18613:2003); Deutsche Fassung EN ISO 18613:2003
DIN EN ISO 22434	Ortsbewegliche Gasflaschen – Inspektion und Instandhaltung von Gasflaschenventilen (ISO 22434:2006); Deutsche Fassung EN ISO 22434:2011
DIN IEC 60944; VDE 0374-2:1995-01	Leitlinie zur Wartung von Siliconflüssigkeiten für Transformatoren; Identisch mit IEC 60944:1988
DIN ISO 4309	Krane – Drahtseile – Wartung und Instandhaltung, Inspektion und Ablage (ISO 4309:2010)

## A.3.2.17 Tourismusdienstleistungen

### A.3.2.17.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Tourismusdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e. V.
- BTW – Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft
- Deutscher Heilbäderverband (DHV)
- Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V. (DEHOGA)
- Deutscher ReiseVerband e. V. (DRV)
- Deutscher Tourismusverband (DTV)
- DIN-Verbraucherrat
- DZT – Deutsche Zentrale für Tourismus e. V.
- Hotelverband Deutschland (IHA)
- Travel Industry Club
- VDR – Verband deutsches Reisemanagement e. V. (Geschäftsreiseverkehr)
- VNT – Verband Neue Touristik

### A.3.2.17.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Tourismusdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:**

- Anlagen-Prüfverordnung (AnlPrüfVO)
- Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)
- Beherbergungsstatistikgesetz (BeherbStatG)
- Berliner Meldegesetz
- Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichv)
- Betriebsverordnung für bauliche Anlage (BetrVO)
- Bundes-Immissionsschutzgesetz (BImSchG)
- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- Bürgerliches Gesetzbuch insbesondere §§ 651a ff. BGB
- Camping- und Wochenendplatzverordnung
- Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV)
- E-Commerce-Gesetz
- EG-Verordnung 852/2004 über Lebensmittelhygiene
- EU-Pauschalreiserichtlinie 90/314/EWG
- Ferienreiseverordnung (FerReiseV 1985)
- Gaststättengesetz (GastG)
- Gaststättenverordnung
- GaststättenverordnungL

- Gesetz zum Schutz der Jugend in der Öffentlichkeit (JuSchG)
- Gewerbeordnung (GewO)
- Handelsgesetzbuch (HGB)
- Indirekteinleiter-Verordnung (IndVo)
- Infektionsschutzgesetz (IfSG)
- Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)
- Kaffeesteuergesetz
- Ladenöffnungsgesetz
- Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB)
- Lebensmittelhygieneverordnung
- Milch- und Margarinegesetz (Milch- und MargarineG)
- Preisangabenverordnung (PangV)
- Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG)
- Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen
- Unfallverhütungsvorschriften (UVV)
- Verordnung über die bauliche Nutzung der Grundstücke (Baunutzungsverordnung, BauNVO)
- Verordnung über Rückverfolgbarkeit und Kennzeichnung von genetisch veränderten Organismen und über die Rückverfolgbarkeit von aus genetisch veränderten Organismen hergestellten Lebensmitteln und Futtermitteln sowie zur Änderung der Richtlinie 2001/18/EG
- Verordnung zur Durchführung von Vorschriften des gemeinschaftlichen Lebensmittelhygienerechts (LMHV)

### A.3.2.17.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Tourismusdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden. Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter [Dienstleistungsportal: Tourismusdienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN 77001	Tourismus-Dienstleistungen – Kurzzeichen in Reisekatalogen
DIN EN 13809	Tourismus-Dienstleistungen – Reisebüros und Reiseveranstalter – Terminologie; Dreisprachige Fassung EN 13809:2003
DIN EN 15565	Tourismus-Dienstleistungen – Anforderungen an Ausbildungsdienstleistungen und Qualifikationsprogramme von Gäste-/Fremdenführern; Deutsche Fassung EN 15565:2008

---

DIN EN ISO 18513	Tourismus-Dienstleistungen – Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte – Terminologie (ISO 18513:2003); Dreisprachige Fassung EN ISO 18513:2003
------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

## A.3.2.18 Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen

### A.3.2.18.1 Verbände

**Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen“ sind u. a. die folgenden Verbände tätig:**

- BDE Bundesverband der Deutschen Entsorgungs-, Wasser- und Rohstoffwirtschaft e. V.
- BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.
- Bund der Ingenieure für Wasserwirtschaft, Abfallwirtschaft und Kulturbau e. V. (BWK)
- Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland e. V. (BUND)
- Bundesfachverband für Besonnung e. V. (BfB)
- Bundesfachverband Saunabau, Infrarot- und Dampfbad e. V.
- Bundesverband der Deutschen Industrie e. V. (BDI)
- Bundesverband Deutschen Sicherheits- und Verteidigungsindustrie (BDSV) e. V.
- Bundesverband Deutscher Bestatter e. V. (BDB)
- Bundesverband Erneuerbare Energie e. V. (BEE)
- Bundesverband Güterkraftverkehr Logistik und Entsorgung (BGL) e. V.
- Bundesverband Öffentliche Dienstleistungen – Deutsche Sektion des CEEP e. V. (bvöd)
- Bundesverband öffentlicher Bäder e. V.
- bvse-Bundesverband Sekundärrohstoffe und Entsorgung e. V.
- Deutsche Gesellschaft für das Badewesen e. V.
- Deutscher Sauna-Bund e. V.
- Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e. V. (DVGW)
- DIN-Verbraucherrat
- DWA Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V.
- ENH – Entsorgungsverband des Norddeutschen Handwerks e. V.
- VDE Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik e. V.
- VDGA – Verband für Dienstleistung, Groß- und Außenhandel Baden-Württemberg e. V.
- VEA Bundesverband der Energie-Abnehmer e. V.
- Verband für Energie- und Wasserwirtschaft Baden-Württemberg e. V. (VfEW)
- Verband kommunaler Unternehmen e. V. (VKU)
- Verband unabhängiger Bestatter e. V.
- VIK Verband der Industriellen Energie- und Kraftwirtschaft e. V.

## A.3.2.18.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen“ sind u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen gültig:

- Abfallverbringungsgesetz (AbfVerbrG)
- Abfallverzeichnis-Verordnung (AVV)
- Abgabenordnung
- Abwasserabgabengesetz (AbwAG)
- AbwasserVO (AbwV)
- Allgemeines Pensionsgesetz (APG)
- Allgemeines Sozialversicherungsgesetz (ASVG)
- Allgemeines Verwaltungsgesetz
- Altfahrzeugverordnung (AltfahrzeugV)
- Altholzverordnung (AltholzV)
- Altölverordnung (AltöIV)
- Atomgesetz (ATG)
- Bauern-Sozialversicherungsgesetz (BSVG)
- Beamten-Kranken- und Unfallversicherungsgesetz (B-KUVG)
- Bioabfallverordnung (BioAbfV)
- Biomassestrom-Nachhaltigkeitsverordnung (Biomassestrom-NachhaltigkeitsV)
- Biomasseverordnung (BiomasseV)
- Bundes-Bodenschutz-AltlastenVO (BBodSchV)
- Bundes-Bodenschutzgesetz (BBodSchG)
- Bundes-Immissionsschutzverordnung (BImSchV)
- Bundesseuchenschutzgesetz (DIN 19643)
- Deponieverordnung (DepV)
- Einkommenssteuergesetz
- Elektrizitätslastverteilungs-Verordnung (EltLastV)
- Elektrizitätssicherungsverordnung (EltSV)
- Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG)
- Energieeinsparungsverordnung (EnEV)
- Energieleitungsausbaugesetz (EnLAG)
- Energiesicherungsgesetz (EnSiG)
- Energiestatistikgesetz (EnStaG)
- Energieverbrauchskennzeichnungsgesetz (EnVKG)
- Energiewirtschaftsgesetz (EnWG)
- Entsorgungsfachbetriebverordnung (EfbV)
- Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG)
- Erneuerbare-Energien-Wärmegesetz (EEWärmeG)
- Europäische Gasrichtlinie (RL 2003/55/EG)
- Europäische Stromrichtlinie (RL 1996/92/EG)
- Finanzgerichtsordnung

- Gasgrundversorgungsverordnung (GasGVV)
- Gasnetzentgeltverordnung (GasNEV)
- Gefahrstoffverordnung
- Gesetz über den Auswärtigen Dienst (GAD)
- Gesetz über die Umweltverträglichkeitsprüfung (UVPG)
- Gesetz über Energiedienstleistungen und andere Energieeffizienzmaßnahmen (EDL-G)
- Gesetz zum Schutz vor nichtionisierender Strahlung (NiSG)
- Gesetz zur Öffnung des Messwesens bei Strom und Gas für Wettbewerb
- Gewerbeabfallverordnung (GewAbfV)
- Gewerbesteuergesetz
- Gewerbliches Sozialversicherungsgesetz (GSVG)
- Ggf. länderspezifische Landeswassergesetze
- Herkunftsnachweisverordnung (HKNV)
- Hygieneverordnung
- Klärschlammverordnung (AbfKlärV)
- Konzessionsabgabenverordnung (KAV)
- Kraft-Wärme-Kopplungsgesetz (KWKG)
- Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG)
- Länderspezifische Bestattungsgesetze
- Länderspezifische Brandschutzgesetze
- Landesverwaltungsgesetze
- Managementprämienverordnung (MaPrV)
- Nachweisverordnung (NachwV)
- Niederspannungsanschlussverordnung (NAV)
- Notarversicherungsgesetz (NVG)
- PDB/PCT-Abfallverordnung (PCBAbfallV)
- Polizeirecht
- Rechtspflegergesetz (RPfIG)
- Richtlinie 2009/28/EG zur Nutzung von Energie aus erneuerbaren Quellen
- Richtlinie des Rates über Medizinprodukte 93/42/EWG
- Sozialgesetzbücher
- Sozialversicherung freiberuflich selbständig Erwerbstätiger (FSVG)
- Straßenreinigungsgesetz (StrReinG)
- Stromgrundversorgungsverordnung (StromGVV)
- Stromnetzentgeltverordnung (StromNEV)
- Stromnetzzugangsverordnung (StromNZV)
- Stromsteuergesetz (StromStG)
- Systemdienstleistungsverordnung (SDLWindV)
- Textilpflegekennzeichnungsgesetz (TKG)
- Transportgenehmigungsverordnung (TgV)
- Trinkwasserverordnung
- Umsatzsteuergesetz

- Umweltgesetzbuch
- Umweltschadengesetz (USchadG)
- Umweltstatistikgesetz (UStatG)
- UV-Schutzverordnung (UVSV)
- Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wasser (AVBWasserV)
- Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge
- Verordnung über kosmetische Mittel (KosmetikV)
- Verpackungsverordnung (VerpackV)
- Versatzverordnung (VersatzV)
- Verwaltungsgerichtsordnung
- Verwaltungskostengesetz
- Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG)
- Verwaltungsvollstreckungsgesetz
- Verwaltungszustellungsgesetz
- Wärmeschutzverordnung (WärmeschutzV)
- Wasch- und Reinigungsmittelgesetz (WRMG)
- Wasserhaushaltsgesetz (WHG)
- Zollverordnung (ZollV)
- Zuteilungsgesetz 2012 (Zug 2012)

### A.3.2.18.3 Normen und Spezifikationen

Im Bereich des Dienstleistungsfeldes „Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen“

sind u. a. die folgenden Normen und Spezifikationen veröffentlicht worden.

Dies ist eine vorläufige Zusammenstellung, eine aktuelle Aufstellung findet sich unter

[Dienstleistungsportal: Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen](#).

Dokumentnummer	Titel
DIN SPEC 1108-1	Dienstleistungen in der Abfall- und Wertstofflogistik, Straßenreinigung und im Winterdienst sowie Kanaldienste – Teil 1: Begriffe
DIN SPEC 1108-2	Dienstleistungen in der Abfall- und Wertstofflogistik, Straßenreinigung und im Winterdienst sowie Kanaldienste – Teil 2: Anforderungen an den Betrieb und das Personal
DIN SPEC 1108-3	Dienstleistungen in der Abfall- und Wertstofflogistik, Straßenreinigung und im Winterdienst sowie Kanaldienste – Teil 3: Abfall- und Wertstofflogistik
DIN SPEC 1108-4	Dienstleistungen in der Abfall- und Wertstofflogistik, Straßenreinigung und im Winterdienst sowie Kanaldienste – Teil 4: Straßenreinigung

DIN SPEC 19755	Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung – Hinweise für die Bewertung und Verbesserung der Dienstleistungen für Nutzer
DIN SPEC 19756	Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung – Leitfaden für das Management und die Beurteilung der Abwasserentsorgung
DIN SPEC 19757	Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung – Leitfaden für das Management und die Beurteilung der Trinkwasserversorgung
DIN EN 15140	Öffentlicher Personennahverkehr – Grundlegende Anforderungen und Empfehlungen für Systeme zur Messung der erbrachten Dienstleistungsqualität; Deutsche Fassung EN 15140:2006
ISO 24510	Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser – Leitfaden für Dienstleistungen für den Kunden
ISO 24512	Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser – Leitfaden für das Management und die Beurteilung der Abwasserentsorgung



**(Leerseite)**



DIN e. V.

Am DIN-Platz · Burggrafenstraße 6 · 10787 Berlin  
Telefon: +49 30 2601-0 · Telfax: +49 30 2601-42195  
E-Mail: [kdl@din.de](mailto:kdl@din.de) · Internet: [www.din.de](http://www.din.de)