

**DIN**

# Jahresbericht 2013/2014



**DIN – Koordinierungsstelle Dienstleistungen  
(KDL)**

# Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	2
2	Darstellung der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL).....	3
2.1	Aufgabenbeschreibung der KDL.....	3
2.2	Organisationsschema der KDL.....	3
2.3	Der Fachbeirat.....	4
2.4	Die Geschäftsstelle.....	5
2.5	Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) in Zahlen .....	6
2.6	Im Jahr 2013/2014 unter Beteiligung der KDL-Geschäftsstelle durchgeführte Sitzungen .....	7
3	Die Organisation der KDL und ihre Einbindung in nationale und europäische Gremienstrukturen.....	9
3.1	Organisation und Aufgaben der KDL .....	9
3.2	KDL-Aktivitäten auf europäischer Ebene .....	10
3.3	KDL-Aktivitäten auf nationaler Ebene .....	11
4	Berichte über besondere Aktionen.....	14
4.1	Workshop Dienstleistungsnormung .....	14
4.2	DIN-Dienstleistungsportal als neue Informationsquelle etabliert .....	17
4.3	Zweite Normungskonferenz Dienstleistungen „Potentiale, Positionen, Perspektiven“ am 28. Januar 2015 in Berlin .....	18

# 1 Vorwort

Dieser Bericht betrachtet rückwirkend die Jahre 2013 und 2014. Das Jahr 2013 stand aus normungspolitischer Sicht ganz im europäischen Blickwinkel. Mit Inkrafttreten der europäischen Normungsverordnung am 1. Januar 2013 haben auch die Arbeiten am Mandat 517 zur Entwicklung von horizontalen Dienstleistungsstandards begonnen. Ziel ist die Erarbeitung von gemeinsamen branchenübergreifenden europäischen Normen, vor allem für Grundanforderungen, z. B. an die Kundeninformation, Vertragsgestaltung oder Beschwerdemanagement. Die Koordinierungsstelle Dienstleistungen bei DIN war in der ersten Phase der Arbeiten vor allem für das Arbeitspaket zur Einschätzung von Kosten und Nutzen gemeinsamer europäischer Standards federführend eingebunden. Das Mandat 517 ist Teil des jährlichen Arbeitsprogramms der Europäischen Kommission zur Normung, welches noch weitere Projekte mit Dienstleistungsbezug enthält. Dazu zählen beispielsweise die Erstellung einer Machbarkeitsstudie im Gesundheitsbereich oder die Konsultation zum möglichen Normungsbedarf in Sachen Sicherheit von verbrauchernahen Dienstleistungen.

Weiterhin spiegelt die KDL die Arbeiten in der „Strategic Advisory Group on Services“ (SAGS) bei CEN (Europäisches Komitee für Normung). Dieses Gremium ist auf europäischer Ebene dafür verantwortlich, die Dienstleistungsnormung strategisch und inhaltlich zu planen sowie Potenziale für die europäische Dienstleistungsnormung zu identifizieren. In der Unterarbeitsgruppe „Mapping“ wurde ein branchenspezifischer Überblick zu bestehenden Dienstleistungsnormen erarbeitet. Die KDL konnte hier schon erfolgreich die Ansätze der deutschen Roadmap zur Brancheneinteilung des Dienstleistungssektors in die Arbeiten einfließen lassen.

Mit dieser Strukturierung in die verschiedenen Dienstleistungsfelder ist es möglich, bestehende nationale, europäische wie internationale Normen und andere Standards übersichtlich abzubilden. In dem neuen DIN-Dienstleistungsportal ([www.dienstleistungen.din.de](http://www.dienstleistungen.din.de)) können sich zukünftig alle Interessierten über die für ihren Bereich wichtigen gültigen Normen sowie neue Normungsprojekte online informieren.

Ein weiterer Schwerpunkt der Arbeit der KDL im Jahr 2013 war die Mitarbeit im Arbeitsausschuss „Marktrelevanz von Normungsprojekten“. Vor allem vor dem Hintergrund der europäischen Entwicklungen war es für die deutschen interessierten Kreise von großer Wichtigkeit, den Begriff Marktrelevanz neu zu definieren, da insbesondere auf europäischer Ebene häufiger nicht marktrelevante Normungsprojekte initiiert wurden. Der Arbeitskreis Marktrelevanz bei DIN hat hierzu eine erweiterte Definition erarbeitet. Es ist wichtig, dass dieses nationale Verständnis jetzt auch in die europäische und internationale Normungsarbeit einfließt.

Wichtigster Meilenstein im Jahr 2014 war die Fertigstellung der deutschen Normungsroadmap Dienstleistungen. Vor dem Hintergrund der zunehmenden Projektzahlen insbesondere auf europäischer Ebene war es den Interessierten Kreisen wichtig, die Grenzen und Potenziale der Dienstleistungsnormung herauszustellen. Die Roadmap enthält neben der Abbildung des Status Quo allgemeine Handlungsempfehlungen sowie die Einschätzungen der Dienstleistungsbranchen zum Potenzial und zu den Grenzen der Standardisierung in ihrem Bereich. Weiterhin werden die 18 Dienstleistungsfelder, einschließlich ihrer Marktbeschreibung, Nennung von Akteuren und rechtlichen Rahmenbedingungen, ausführlich dargestellt. Das mittelfristige Ziel der KDL ist, die nationale Roadmap auch als Grundlage für eine europäische Strategieentwicklung für die Dienstleistungsnormung einzubringen.

Wir bedanken uns an dieser Stelle herzlich bei allen Mitwirkenden für die stets gute Zusammenarbeit und freuen uns auf die weitere fruchtbare und erfolgreiche Arbeit in der KDL.

Werner Fischer und Klaus Kerth  
Kundendienst-Verband  
Deutschland e. V. (KVD)  
Vorsitzende 2013/2014 der KDL

Dr. Kirstin Pukall  
Bundesministerium für Wirtschaft  
und Energie (BMWi)  
Stellvertretende Vorsitzende der KDL

## 2 Darstellung der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)

### 2.1 Aufgabenbeschreibung der KDL

Die KDL bündelt, systematisiert und koordiniert als zentrale Stelle die Normungs-, Standardisierungs- und forschungsbezogenen Aktivitäten von 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.

Weiterhin unterstützt und berät die KDL die mit Dienstleistungsthemen befassten Gremien bei DIN und steuert deren Zusammenarbeit. Sie stellt den Informationsaustausch mit dem Bereich Innovation, Kommissionen und Präsidialausschüssen von DIN sowie den nationalen Ministerien über aktuelle Entwicklungen im Dienstleistungsbereich sicher. Dabei bezieht die KDL für die Dienstleistungsnormung relevante Trends und Ergebnisse aus Forschung und Wissenschaft mit ein. Gleichzeitig koordiniert sie die Zusammenarbeit zur Dienstleistungsnormung mit der europäischen Kommission und dem CEN-Lenkungsgremium.

Zu diesem Zweck spiegelt die KDL die Arbeiten der CEN/BT/WG 214 „SAGS – Strategic Advisory Group on Services“. Sie ist das zuständige Gremium für die Diskussion und Bearbeitung von Querschnittsthemen in der Dienstleistungsnormung. Die Aufgaben der KDL werden von der KDL-Geschäftsstelle und dem KDL-Fachbeirat wahrgenommen.

### 2.2 Organisationsschema der KDL



Stand: Dezember 2014

Weitere Details zur Organisation der KDL sind in Abschnitt 3 beschrieben.

## 2.3 Der Fachbeirat

Stand: Dezember 2014

Der Fachbeirat ist das Lenkungsgremium der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL), das für die Planung, Koordinierung, Finanzierung sowie für Grundsatzentscheidungen zuständig ist.

<b>Name/Firma bzw. Institution</b>	<b>Autorisierende Stelle</b>
<b>Vorsitz</b>	
Herr Klaus Kerth	Kundendienst-Verband Deutschland e. V., Dorsten
<b>Stellvertretender Vorsitz</b>	
Frau Ministerialrätin Dr. Kirstin Pukall	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi), Berlin
<b>Geschäftsführung</b>	
Frau Daniela Rickert	Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) bei DIN e. V., Berlin
<b>Beiratsmitglieder</b>	
Herr Dr. Christian Fabry	Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR), Aachen
Herr Walter Ganz	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart
Herr Prof. Dr. Matthias Gouthier	European Business School (EBS) International University, Oestrich-Winkel
Herr Dr. Sven Hallscheidt	Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK), Berlin
Frau Cornelia Hippchen	Bundesministerium für Gesundheit (BMG), Bonn
Herr Jens Uwe Hopf	Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH), Berlin
Frau Angela Janowitz	Kommission Arbeitsschutz und Normung – KAN, Sankt Augustin
Frau Cornelia Jeschek	Prealize GmbH, Naila
Herr Rudolf Leisen	Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), Bonn
Herr Dr. Kyrill Meyer	Universität Leipzig – Institut für Informatik, Leipzig
Frau Barbara Chr. Schlesinger	Bundesarchitektenkammer e. V. (BAK), Berlin
Herr Martin Schröder	Bundesverband der Deutschen Industrie e. V. (BDI), Berlin
Frau Natalie Tang	DIN Verbraucherrat, Berlin
Herr Peter Thomin	Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau (VDMA)
Frau Dr. Stefanie Vehring	Verband der TÜV e. V. (VdTÜV), Berlin
Herr Prof. Dr. Burkhard von Velsen-Zerweck	Hochschule Magdeburg/Stendal, Stendal

## 2.4 Die Geschäftsstelle

Stand: Dezember 2014

### DIN – Koordinierungsstelle Dienstleistungen

Hausanschrift:  
Am DIN-Platz  
Burggrafenstraße 6  
10787 Berlin

Postanschrift:  
10772 Berlin

[www.kdl.din.de](http://www.kdl.din.de)

Name	Kurzzeichen	Telefon Telefax E-Mail
<b>Geschäftsführung</b>		
Daniela Rickert	ric	+49 30 2601-2195 +49 30 2601-42195 <a href="mailto:daniela.rickert@din.de">daniela.rickert@din.de</a>
<b>Mitarbeiter</b>		
Matthias Kritzler-Picht Teamkoordinator	kri	+49 30 2601-2809 +49 30 2601-42809 <a href="mailto:matthias.kritzler-picht@din.de">matthias.kritzler-picht@din.de</a>
Manuela Meermeier Sekretariat	mee	+49 30 2601-2045 +49 30 2601-42045 <a href="mailto:manuela.meermeier@din.de">manuela.meermeier@din.de</a>
Inga Schlüter Teamkoordinatorin	sri	+49 30 2601-2736 +49 30 2601-42736 <a href="mailto:inga.schlueter@din.de">inga.schlueter@din.de</a>

## 2.5 Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) in Zahlen

Durch die KDL betreute Gremien	2013	2014
Gremien (national) (mit Beirat, Obleuteversammlung und Fachbereichsbeiräten, AA, UA, AK)	2	1
Europäische Gremien	1	3

	2013	2014
Anzahl der Sitzungen <sup>2)</sup> (Sitzungstage)	15 (17)	24 (27)
Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Messen, Workshops, Seminare)	5	5

	2013	2014
Anzahl der nationalen Experten in der KDL (Köpfe)	46	48
Anzahl der nationalen Experten in der KDL (Sitze)	51	50

1) Stichtag 2014-12-31

2) alle Sitzungen (national, europäisch, international), an denen ein Mitglied der Geschäftsstelle teilgenommen hat

Die Webseite der KDL

<http://www.kdl.din.de/>

enthält eine Übersicht über den Gesamtbestand an veröffentlichten Normen, Norm-Entwürfen, DIN SPEC (Vornormen, DIN-Fachberichten) und Projekten sowie weitere Informationen zu den Gremien.

## 2.6 Im Jahr 2013/2014 unter Beteiligung der KDL-Geschäftsstelle durchgeführte Sitzungen

Gremienbezeichnung	Gremientitel	Termin	Ort
KDL-Fachbeirat	Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)	2013-02-19	Berlin, BMWi (10. Sitzung)
		2013-06-06	DIN e. V., Berlin (11. Sitzung)
		2013-10-09	DIN e. V., Berlin (12. Sitzung)
		2014-01-28	DIN e. V., Berlin (13. Sitzung)
		2014-03-04	DIN e. V., Berlin (14. Sitzung)
		2014-04-15	DIN e. V., Berlin (15. Sitzung)
		2014-06-30	Berlin, BMWi (16. Sitzung)
		2014-09-29	Berlin, BMWi (17. Sitzung)
		2014-02-12	Berlin, BMWi (18. Sitzung)
		2014-12-15	Telefonkonferenz (19. Sitzung)
Redaktionskomitee Roadmap		2013-08-14	DIN e. V., Berlin
		2013-09-10	DIN e. V. Berlin
KOMMIT	Kommission Mittelstand	2013-03-05	DIN e. V., Berlin (9. Sitzung)
		2013-10-22	DIN e. V., Berlin (10. Sitzung)
		2014-03-11	BMWi
		2014-10-14	DIN e. V., Berlin
CEN/BT/WG 214	„Strategic Advisory Group on Services (SAGS)“	2013-03-21	Brüssel
		2013-11-07	Brüssel
		2014-04-01	London
		2014-11-28	Brüssel
CEN/BT/WG 214/AHG	“Generic items”	2013-12-15/16	London
		2014-01-29	Telefonkonferenz

Gremienbezeichnung	Gremientitel	Termin	Ort
<b>CEN/BT/WG 214/AHG</b>	"Generic items"	2014-02-24	Telefonkonferenz
		2014-03-06	Telefonkonferenz
		2014-03-30/31	London
		2014-04-08	Telefonkonferenz
		2014-05-07	Telefonkonferenz
		2014-06-12	Telefonkonferenz
		2014-06-25	Telefonkonferenz
		2014-07-22	London
		2014-07-28	Telefonkonferenz
		2014-09-04	Telefonkonferenz
		2014-05-27/28	Brüssel
		2014-11-28	Brüssel
<b>Beiratssitzung Deutscher Förderverein zur Stärkung der Forschung zur Normung und Standardisierung e. V. (FNS)</b>	Deutscher Förderverein zur Stärkung der Forschung zur Normung und Standardisierung e. V. (FNS)	2013-04-22	Berlin, DIN
		2013-10-01	Berlin, DIN
		2013-10-31	Berlin, DIN
<b>KVD-Mitgliederversammlung</b>	Kundendienst Verband Deutschland e. V. (KVD)	2013-04-09/10	Mainz
		2013-11-06/08	München
		2014-07-01/02	Papenburg
		2014-11-05-07	München
<b>CCMC</b>	CEN-CENELEC Management Centre	2013-11-27/28	Brüssel
<b>Vorträge/Teilnahme</b>	Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) Konferenz Normenpraxis Aachener Dienstleistungsforum, FIR, RWTH Aachen Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) Deutsche Kommission für Elektrotechnik (DKE)	2013-06-25	Berlin
		2013-09-26	Berlin, DIN
		2014-03-26/27	Aachen
		2014-06-16	Berlin
		2014-10-23	Dresden

## 3 Die Organisation der KDL und ihre Einbindung in nationale und europäische Gremienstrukturen

### 3.1 Organisation und Aufgaben der KDL

Die Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) bei DIN wurde im April 2008 eingerichtet. Die KDL fungiert als zentraler Anlaufpunkt für Vertreter der interessierten Kreise wie Dienstleistungsunternehmen, Verbände, Verbraucher, Politik und Wissenschaft und bündelt fachbezogene Aktivitäten innerhalb von DIN. Sie will sowohl nach außen als auch nach innen kompetenter Ansprechpartner für Fragen rund um die Dienstleistungsnormung sein sowie über aktuelle Entwicklungen im Dienstleistungsbereich informieren. Ziel ist die transparente Darstellung der Aktivitäten von DIN gegenüber den interessierten Kreisen und die Koordinierung von ausschussübergreifenden Normungs- und Standardisierungsaktivitäten mit Dienstleistungsbezug bei DIN. Die Aufgaben der KDL nehmen der KDL-Fachbeirat bzw. die KDL-Geschäftsstelle wahr.

Die KDL-Geschäftsstelle

- gibt den Mitgliedern des KDL-Fachbeirates relevante Dokumente zu aktuellen Entwicklungen im Bereich der Dienstleistungsnormung und -standardisierung zur Kenntnis,
- informiert und berät die Normenausschüsse, den Bereich Innovation und Standardisierung sowie die Kommissionen und Präsidialausschüsse bei DIN zu Fragen rund um die Dienstleistungsnormung,
- veröffentlicht KDL-Infobriefe zur Information von interessierten Kreisen innerhalb und außerhalb von DIN e. V.,
- informiert und berät die interessierten Kreise aus Wirtschaft, Gesellschaft, Politik und Wissenschaft zu Themen der Dienstleistungsnormung,
- koordiniert die deutschen Stellungnahmen zu Querschnittsthemen im Bereich der Dienstleistungsnormung bei DIN,
- vertritt DIN auf Kongressen, Messen, Workshops oder Seminaren im Bereich der Dienstleistungswirtschaft,
- koordiniert bereichsübergreifende Normungs- und Standardisierungsprojekte mit Dienstleistungsbezug.

Im **KDL-Fachbeirat** sind die an der Dienstleistungsnormung interessierten Kreise (Wirtschaft, öffentliche Hand, Arbeitsschutz, Wissenschaft und Forschung, Verbrauchervertretung) vertreten.

In 2013 sah sich der KDL-Fachbeirat zu einer Neubestimmung seiner Arbeitsinhalte veranlasst, um eine klarere Abgrenzung zu den Aufgaben des Normenausschusses Dienstleistungen (NADL) herzustellen. Seitdem kümmert sich der KDL-Fachbeirat um

- die Zusammenarbeit mit dem Bereich Innovation, KOMMIT, AG Marktrelevanz,
- die Beratung von Querschnittsthemen in Bezug auf Dienstleistungsnormung (z. B. Mandat zur branchenübergreifenden (horizontalen) Dienstleistungsnormung),
- die Spiegelung der CEN/BT/WG 214 „Strategic Advisory Group on Services (SAGS)“,
- die Beratung der strategischen Ausrichtung im Bereich der Normung und Standardisierung von Dienstleistungen bei DIN, konkret die Erarbeitung der deutschen Normungsroadmap Dienstleistungen,
- die Streuung der Informationen der KDL-Geschäftsstelle in seinen Mitgliedsorganisationen und Gewinnung von Experten für die Mitarbeit in einzelnen Arbeitsausschüssen, um die Qualität der Arbeit in den einzelnen Fachgremien weiter zu erhöhen.

Der KDL-Fachbeirat begleitet keine konkreten Normungs- oder Standardisierungsprojekte.

## 3.2 KDL-Aktivitäten auf europäischer Ebene

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

So engagiert sich der KDL-Fachbeirat, die weitere Entwicklung der Dienstleistungsnormung auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene mit zu gestalten. Dazu nimmt mindestens die Geschäftsführung der KDL regelmäßig an den Sitzungen der europäischen Arbeitsgruppe **CEN/BT/WG 214 „Strategic Advisory Group on Services (SAGS)“** teil. Der KDL-Fachbeirat als zuständiges Spiegelgremium für die CEN/BT/WG 214 koordiniert darüber hinaus alle Arbeiten und Stellungnahmen in diesem Bereich.

Das strategische Gremium für den Dienstleistungsbereich auf CEN-Ebene ist die CEN/BT/WG 214 „Strategic Advisory Group on Services (SAGS)“. Sie wurde 2011 gegründet und löste damit die seit 2004 bestehende CEN/BT/WG 163 „Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen“ ab. Die CEN/BT/WG 214 ist verantwortlich für die strategische und inhaltliche Planung der zukünftigen Dienstleistungsnormung in Europa.

Die Mitglieder der CEN/BT/WG 214 sind Vertreter der nationalen Normungsorganisationen, des CEN/CENELEC Management Centre, der CEN-Sektor-Foren, der assoziierten CEN-Mitglieder, der europäischen Industrie-, Umwelt- oder Verbraucherorganisationen sowie der Europäischen Kommission.

CEN/BT/WG 214 ist beratendes und koordinierendes Gremium für politische und strategische Fragen rund um die Dienstleistungsnormung und unterstützt die Arbeiten des CEN-Lenkungsgremiums (CEN/BT). Konkrete Aufgaben sind u. a. die Aufrechterhaltung und der Ausbau eines Netzwerkes von europäischen Partnern im Bereich der Dienstleistungsnormung. Weiterhin sollen bei Bedarf Liaisons mit CEN-Sektor-Foren oder anderen Normungsorganisationen eingegangen werden. Ein weiterer Schwerpunkt liegt im Austausch von Informationen zu nationalen Normungsinitiativen und der Identifizierung von Potenzialen für die europäische Dienstleistungsnormung. Wesentlicher Inhalt war 2014 die Umsetzung der Phase 1 des Mandats M/517 „Mandate for the programming and development of horizontal service“ der EU-Kommission im Dienstleistungsbereich. Zur Unterstützung der fachlichen Diskussion wurden zwei AGs gegründet:

### **AG „Mapping on service standardization at national level“**

Die AG hat die Aufgabe eine Bestandsaufnahme bestehender Dienstleistungsnormen in den einzelnen Mitgliedsländern durchzuführen, um einen Überblick über Themen, die z. B. vermehrt in verschiedenen Mitgliedsländern parallel bearbeitet wurden, zu erstellen.

### **AG „General items“**

Die AG koordiniert und organisiert die Arbeiten der Phase 1 des Mandats M/517 mit der Zielstellung, ein Arbeitsprogramm zu Erstellung von Europäischen Normen zu branchenübergreifenden (horizontalen) Dienstleistungsaspekten aufzustellen (Abschluss Dezember 2014).

Der KDL-Fachbeirat hat im Rahmen der Spiegelung des Mandats M/517 Stellungnahmen zur Bewertung und Priorisierung von potentiellen Normungsprojekten abgegeben und dadurch auch die deutsche Position in die Umsetzung des Mandates mit eingebracht. Im nächsten Schritt wird die EU Kommission über die Mandatierung des vorgeschlagenen Arbeitsprogramms entscheiden.

Folgende Themen stehen zur Abstimmung:

Normungsprojekte zum Thema

- Dienstleistungsterminologie,
- Kundeninformation (vor, während und nach der Dienstleistungsbereitstellung),
- Vergabe von Dienstleistungsaufträgen,
- Gestaltung von Dienstleistungsverträgen (B2B/B2C),
- Dienstleistungsbewertung – Leistungsmessung,
- Dienstleistungsbewertung – Messung der Kundenzufriedenheit.

Mit den Ergebnissen wird im Laufe des ersten Halbjahrs 2015 gerechnet. Die konkrete Normungsarbeit wird dann in den zuständigen Fachgremien bei DIN stattfinden.

### **3.3 KDL-Aktivitäten auf nationaler Ebene**

#### **3.3.1 Erarbeitung der deutschen Normungsroadmap Dienstleistungen**

Es ist die Zielstellung der KDL, die Akteure im Dienstleistungsbereich in Deutschland für die Normung und Standardisierung als unterstützende Instrumente zur Handelserleichterung und Marktöffnung im Dienstleistungssektor zu sensibilisieren und zu beteiligen. Die Heterogenität des Dienstleistungssektors und die damit einhergehenden unterschiedlichen Bedarfe und Marktstrukturen der verschiedenen Dienstleistungsbranchen bedingen eine jeweils individuelle strategische Ausrichtung der deutschen Interessen in Normungsfragen. Eine Roadmap sollte diese Ansätze zur Dienstleistungsnormung zusammenfassen und zukünftiges Normungspotenzial in Zusammenarbeit mit den oben genannten interessierten Kreisen identifizieren. Dadurch sollen neue Dienstleistungsfelder von deutscher Seite frühzeitig besetzt und als Chance für die deutsche Wirtschaft wahrgenommen werden können.

Die Breite des Themas und die unterschiedlichen Meinungsbilder zur Dienstleistungsnormung erforderten intensive und kritische Diskussionen mit den interessierten Kreisen. Im Dezember 2014 konnten die Arbeiten an der Normungsroadmap Dienstleistungen nun abgeschlossen werden.

Am 28. Januar 2015 wurde auf der 2. Normungskonferenz Dienstleistungen „Potentiale, Positionen, Perspektiven“ die erste deutsche Roadmap zur Dienstleistungsnormung vorgestellt (siehe auch 4.3).

Die KDL hat dieses strategische Projekt aktiv unterstützt. Um ein umfassendes Meinungsbild aus den verschiedenen Dienstleistungsbranchen zu erhalten, hat die KDL am 14. März 2014 Dienstleister aus 14 Branchen und weitere Interessierte 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.

Auf diesem Event diskutierten etwa 120 Experten in vier Fachworkshops, ob und wie Normung für ihre Bereiche von Nutzen sein kann. Die Ergebnisse sind in die Roadmap eingeflossen.

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 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.

Der Themenschwerpunkt dieser branchenübergreifenden, strategischen Ausrichtung war daher die Fertigstellung der Normungsroadmap Dienstleistungen. Hierzu wurde insbesondere die in 2012 beschlossene Strukturierung des Dienstleistungssektors für die Normung bei DIN herangezogen, welche aktuell eine Systematik von 18 Dienstleistungsfeldern vorsieht:



Diese Dienstleistungsfelder werden in der Roadmap näher beschrieben und mit den dazugehörigen nationalen Wirtschaftszweig-Klassifikationen unterlegt. Diese Einteilung erlaubt es, 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 Potenziale und Grenzen für Dienstleistungsleistungsnormen 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 der Leistungsmerkmale. Potenzial 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 der Dienstleistungen. Zudem können die Sicherheit und die Qualität der Dienstleistungen durch Normen gesteigert werden.

An Grenzen stößt Dienstleistungsnormung und -standardisierung 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.

Die Roadmap gibt eine ausführliche Übersicht der relevanten Akteure der einzelnen Dienstleistungsfelder und wird verbunden mit einem neu eingerichteten Online-Dienstleistungsportal auf den Internetseiten von DIN ([www.dienstleistungen.din.de](http://www.dienstleistungen.din.de)). Dieses soll allen Interessierten weiterführende Informationen zum Thema und einen Überblick über den aktuellen Normenbestand in den verschiedenen Dienstleistungsfeldern geben. Das DIN-Dienstleistungsportal löst damit die Normensammlung auf der KDL-Homepage (Service-Map) ab.

Auf dieser Grundlage will die KDL dabei stets den Aufbau einer tragfähigen, den Marktbedürfnissen angepassten Normungsstruktur für den Dienstleistungsbereich bei DIN konzipieren und unterstützen. Dort können die Dienstleistungsakteure ihre Interessen auch in Bezug auf europäische und internationale Projekte gezielt einbringen, welche DIN nach außen hin vertritt. Die Normungsroadmap Dienstleistungen steht kostenfrei als **Download zur Verfügung** ([www.dienstleistungen.din.de/Normungsroadmap](http://www.dienstleistungen.din.de/Normungsroadmap)).

### 3.3.2 Informationsangebote

Normen und Standards können die wirtschaftliche Wechselbeziehung zwischen Dienstleistungsanbietern und Kunden/Verbrauchern unterstützen und fördern. Um die interessierten Kreise für diese positive Wirkweise der Dienstleistungsnormung zu sensibilisieren, hat die KDL-Geschäftsstelle folgende Informationen bereitgestellt.

- Veröffentlichung eines Jahresinfobriefs mit Berichten zur Dienstleistungsnormung
- Veröffentlichung von Fachartikeln BfB, DIN-Mitteilungen
- Vortragstätigkeiten bei Veranstaltungen:
  - Deutscher Förderverein zur Stärkung der Forschung zur Normung und Standardisierung e. V. (FNS)
  - Einbindung in den DIN-AK „Marktrelevanz“
  - Regelmäßige Berichterstattung zur Arbeit der KDL in der KOMMIT (Kommission Mittelstand im DIN)
  - Beiratssitzungen des Deutschen Fördervereins zur Stärkung der Forschung zur Normung und Standardisierung e. V. (FNS)
  - Sitzung zur Normung, Qualitätsmanagement und Zertifizierung im ZDH
  - Sitzung der für Normung zuständigen Ländervertreter beim Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)
  - 283. Sitzung des ANP Bayern
  - 38. Konferenz Normenpraxis (KNP)
  - Sitzung des Bund-Länderausschusses im BMWi

- Sitzung der Planungsgruppe "Normung, Qualitätsmanagement und Zertifizierung" am 10. Juni 2014 beim Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH)
- DKE-ZVEH-Tagung am 24. Oktober 2014 in Dresden (Deutsche Kommission für Elektrotechnik und Zentralverband der Deutschen Elektro- und Informationstechnischen Handwerke)

## 4 Berichte über besondere Aktionen

### 4.1 Workshop Dienstleistungsnormung



Am 14. März 2014 trafen sich Dienstleister aus 14 Branchen bei DIN zu einem Workshop zur Dienstleistungsnormung. 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.

Etwa 120 Experten folgten dem Aufruf und diskutierten in vier Fach-Workshops, ob und wie Normung für ihre Bereiche von Nutzen sein kann. Dabei wurde u. a. die Notwendigkeit gesehen, auch allgemeine Begriffe wie "Dienstleistung" oder "Dienstleistungsnormung" zur besseren Verständigung der Marktteilnehmer zu definieren. Für Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Produkten erbracht werden, wird Normung im Hinblick auf Wettbewerb, Kosteneffizienz und Marktöffnung als sehr wichtig erachtet. Technische Dienstleistungen wie Instandhaltung und technischer Kundendienst profitieren von abgestimmten Leistungsbeschreibungen und Terminologien. Aber auch die Vertreter der Bereiche Fortbildung (außerhalb der reglementierten Berufe), soziale Dienstleistungen und Finanzdienstleistungen sahen Potential, um Kundenvertrauen durch größere Transparenz auf Grundlage von Dienstleistungsnormen aufbauen zu können. Für Gesundheitsdienstleistungen hingegen war der Mehrwert durch Normung gering, da Berufsausbildung, -ausübung und -weiterbildung durch bestehende rechtliche Rahmenbedingungen aus-

reichend geregelt werden. Die Vertreter der Tourismusbranche sahen über die internationalen Normungsprojekte hinaus keinen weiteren Normungsbedarf.

Nachstehend werden die Ergebnisse des DIN-Workshops als **Kurzberichte** zu den einzelnen Fachworkshops vorgestellt.

#### **4.1.1 Fach-Workshop 1 "Gesundheitsdienstleistungen, Soziale Dienstleistungen, Bildungsdienstleistungen"**

Der stark nachgefragte Fach-Workshop 1 wurde durch einen Impulsvortrag "Marktversagen aufgrund fehlender Standards im Markt für familienunterstützende Dienstleistungen" von famPlus eingeleitet.

Für Normung und Standardisierung im Bereich der sozialen Dienstleistungen wurde 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.

Ein Bedarf an Normung und Standardisierung im Bereich der Bildungsdienstleistungen ist primär im Bereich der privaten Anbieter von Bildungsdienstleistungen, die außerhalb der regulierten Ausbildungen liegen, ausgeprägt. Auch hier wurde hervorgehoben, dass insbesondere die Transparenz ein Thema ist, welches durch Normung und Standardisierung aufgegriffen werden kann, da der Markt sehr heterogen ist. Beispielhaft wurden Bedarf der Standardisierung von Schulungsangeboten und -inhalten genannt und in diesem Zuge auch die Schaffung einheitlicher Terminologien.

Gesundheitsdienstleistungen können nicht dem klassischen Markt zugeordnet werden, da das Arzt-Patienten-Verhältnis weit über eine wirtschaftliche Beziehung hinausgeht. Die Gesundheit ist ein zu schützendes Gut, wodurch es dem Aufgabengebiet des Staates zuzuordnen ist.

Für Normung und Standardisierung wird keine Marktrelevanz gesehen, da Gesundheitsdienstleistungen im System der Selbstverwaltung geregelt sind und es sich um freie und individuelle Leistungen handelt. Normung und Standardisierung sollte sich auf technische und QM-Aspekte beschränken. Es existieren ausreichend gesetzliche Vorgaben und wissenschaftliche Leitlinien, die eine hohe Qualität von Gesundheitsdienstleistungen in Deutschland sicherstellen. Dennoch wird es als notwendig erachtet, die laufenden (europäischen/internationalen) Normungsprozesse weiterhin zu beobachten, um ggf. das deutsche Niveau mit einzubringen oder rechtzeitig Abweichungen einreichen zu können. Auf diese Weise soll ein Unterlaufen des deutschen Niveaus verhindert werden.

#### **4.1.2 Fach-Workshop 2 "Technische Dienstleistungen, Informationstechnologiedienstleistungen, Handwerksdienstleistungen"**

Der gut besuchte Fachworkshop 2 wurde durch einen Impulsvortrag vom Zentralverband der Deutschen Elektro- und Informationstechnischen Handwerke (ZVEH), eingeleitet. Dabei wurde hervorgehoben, welche hohe Bedeutung Normen als anerkannte Regeln der Technik im Elektrowerkzeughandwerk haben.

Die Teilnehmer diskutierten im Anschluss Fragen wie "Wie sieht der Markt aus?" und "Welche Normungsaktivitäten können Ihre Branche unterstützen?". Einigkeit bestand darin, dass Nor-

mung ein wichtiges Instrument zur Sicherung des hohen Qualitätsniveaus von Dienstleistungen in Deutschland ist. Daher ist es wichtig, sich nicht nur auf nationaler, sondern auch auf europäischer und internationaler Ebene in der Normung zu engagieren. Grenzüberschreitender Dienstleistungsaustausch (z. B. Logistik, Datentransfer) ist in diesem Zusammenhang ein wichtiges Thema.

Für alle drei Themenfelder wurde die zentrale Aufgabe hervorgehoben, ein gemeinsames Verständnis zu entwickeln, was unter "Dienstleistung" zu verstehen ist und was "Dienstleistungsnormung" leisten kann bzw. soll. Hierbei steht das WAS im Vordergrund, also die Beschreibung von Dienstleistungsergebnis, Service und Leistungsmerkmalen. Das WIE, die Beschreibung von Prozessen und Schnittstellen, nimmt ebenfalls eine wichtige Stellung ein, ist aber nicht in allen Branchen/Bereichen erforderlich. Die Frage des WER, die Beschreibung von Qualifikation, Kompetenz und Ausbildung, wurde differenziert gesehen, da es hierzu bereits weitreichende Regelungen in Deutschland gibt.

Produktbegleitende bzw. -spezifische Dienstleistung sollte in den bestehenden Normen- bzw. Fachausschüssen bei DIN erfolgen.

#### **4.1.3 Fach-Workshop 3 "Logistik- und Verkehrsdienstleistungen, Handelsdienstleistungen, Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen, Business Services"**

Eingeleitet wurde die Diskussion im Fach-Workshop 3 durch einen Impulsvortrag zum Thema „Mitarbeit als Fachexperte beim Projekt "Guidance for customer contact centers (Call centers)““. Hierbei wurden die Motivation und der Nutzen der „Mitarbeit als Fachexperte bei diesem Projekt aus Sicht eines kleinen mittelständischen Unternehmers im internationalen Wettbewerb dargestellt. In der Call Center Branche, die sich in den Dienstleistungsbereich „Business Services“ eingliedert, besteht ein wesentlicher Nutzen der Normung in der Bereitstellung von Transparenz über die Prozesse und in der Festlegung von qualitativen Anforderungen an die Dienstleistung.

Der Fach-Workshop 3 wurde vorrangig von Experten aus den Bereichen Handelsdienstleistungen, Umwelt- und Infrastrukturdienstleistungen und Business Services besucht. In der Diskussion wurden die allgemeinen Herausforderungen zur Mitarbeit in der Normung erörtert. Die Teilnehmer hoben das Fehlen einer eindeutigen Definition von Dienstleistungen und die Abgrenzung zwischen Dienstleistungs- und Managementsystemnormung hervor.

Empfehlungen aus dem Bereich der Business Services (Call Center) adressierten eine sinnvolle Normung zu Selbstregulierung, bevor der Gesetzgeber Regelungen vorgibt. So können transparente Dienstleistungsbeschreibungen auch im Zusammenwirken zwischen Geschäftspartnern eine wertvolle Basis zwischen Unternehmungen bilden.

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.

Für Umweltdienstleistungen wurden vorrangig die Berufsausbildung und die Qualifikation der Energieberater als relevant erachtet, allerdings herrscht hier noch Unsicherheit, wie weit Anforderungen in einer Norm hierfür festgelegt werden können.

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.

#### **4.1.4 Fach-Workshop 4 "Tourismusdienstleistungen, Sport-, Freizeit- und Kulturdienstleistungen, Finanzdienstleistungen sowie Immobiliendienstleistungen"**

Über alle Dienstleistungsfelder hinweg wurde die Normung von Terminologie, Prüf- und Analysemethoden als sinnvoll erachtet. Solche Aktivitäten dienen vor allem der Schaffung von Transparenz. Zudem war es aus Sicht der Beteiligten notwendig, jedes Dienstleistungsfeld differenziert zu betrachten.

Eingeleitet wurde die Diskussion im Fachworkshop 4 durch einen Impulsvortrag zum Thema „Die standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt“, von der DEFINO – Gesellschaft für Finanznorm mbH vorgestellt wurde. Im Bereich der Finanzdienstleistungen ist der Markt unter anderem durch geprellte Verbraucher und einen Vertrauensverlust gegenüber den Dienstleistungserbringern geprägt. Dienstleistungen werden hauptsächlich in den Bereichen Analyse, Beratung und Vermittlung erbracht. Für die Bereiche Analyse und Vermittlung wird durchaus Normungsbedarf gesehen, mitunter auch zur Konkretisierung von gesetzlichen Vorgaben. Als Beispiel wurde auf die am 14. März 2014 veröffentlichte DIN SPEC 77222 "Standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt" verwiesen. Der Bereich der Beratung ist aufgrund der hohen Individualität für die Normung eher ungeeignet.

Der Bereich Tourismusdienstleistungen wurde intensiv diskutiert. Es wurde herausgestellt, 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.

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.

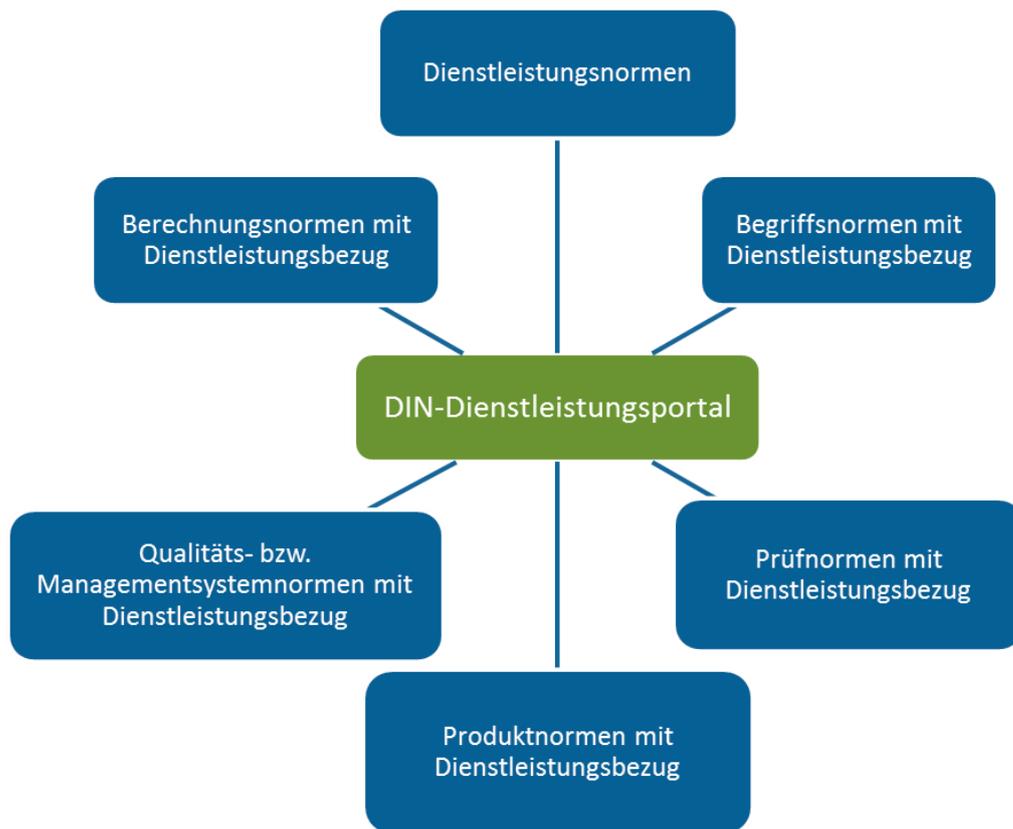
Der Bereich der Immobilienwirtschaftsdienstleistungen war nicht Gegenstand der Diskussion, da keine Experten aus dem Bereich an dem Workshop teilnahmen.

Die aus den verschiedenen Fach-Workshops abgeleiteten Handlungsempfehlungen flossen in das Strategiepapier zur Dienstleistungsnormung (Roadmap) zur Positionierung der deutschen Wirtschaft im Rahmen europäischer oder internationaler Normungsaktivitäten ein.

## **4.2 DIN-Dienstleistungsportal als neue Informationsquelle etabliert**

Seit November 2014 ist eine neue Online-Plattform, das „DIN-Dienstleistungsportal“, verfügbar. Das Portal bietet eine Zusammenstellung des Status Quo an Dienstleistungsnormen/-standards nach Dienstleistungsfeldern strukturiert und Hinweise auf neue Projekte mit Dienstleistungsbezug.

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 in dem Portal nicht auf „reine“ Dienstleistungsnormen beschränkt, sondern auch auf Normen mit Dienstleistungsbezug ausgeweitet. Dabei erhebt die Normensammlung keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Das DIN-Dienstleistungsportal ist zu finden unter ([www.dienstleistungen.din.de](http://www.dienstleistungen.din.de)).



Zusammenstellung der Normensammlung auf dem DIN-Dienstleistungsportal

### 4.3 Zweite Normungskonferenz Dienstleistungen „Potentiale, Positionen, Perspektiven“ am 28. Januar 2015 in Berlin

Unter dem Titel „Potentiale, Positionen, Perspektiven“ fand am 28. Januar 2015 die 2. Normungskonferenz Dienstleistungen in der Aula des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie statt. Im Mittelpunkt der Gemeinschaftsveranstaltung von DIN und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) stand die Präsentation der ersten deutschen Normungsroadmap Dienstleistungen und die Darstellung der Perspektiven der europäischen Dienstleistungsnormung, die der Fachbeirat der DIN – Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) unter breiter Einbindung von Verbänden, Organisationen und öffentlicher Hand im Dienstleistungsbe- reich erarbeitet hat, siehe 3.3.1..

Eröffnet wurde die Konferenz am Vorabend durch Brigitte Zypries, Parlamentarische Staatssekretärin beim Bundesminister für Wirtschaft und Energie. Sie wies darauf hin, dass die Stichworte 'Normung und Standardisierung' gemeinhin von vielen auf die Herstellung von Produkten bezogen werden. „Dabei sind Standards auch für die Erbringung von Dienstleistungen wichtig. Denn gleiche Standards schaffen auch in diesem Bereich Transparenz, Qualität und Vergleichbarkeit. Der Verbraucher weiß, was er erwarten darf und die Unternehmen erhalten klare Leitlinien“, erklärte Frau Zypries. „Es ist daher eine große Chance, Normung und Standardisierung mitzugestalten und dabei eigene Standards auch ins Ausland zu transportieren. Gerade in der europäischen Normung ist deshalb das Engagement der deutschen Wirtschaft besonders wichtig.“

Herr Prof. Stich, Geschäftsführer des FIR an der RWTH Aachen, gab einen Ausblick auf für Forschung und Wirtschaft aktuelle Dienstleistungsthemen. Begriffe wie Industrie 4.0 und Smart Services sind mittlerweile vertraute Schlagworte. Hierbei geht es um die Kopplung von Kommunikations- und Internettechnologien mit physischen Dienstleistungen und deren Vernetzung untereinander. Er stellte in aktuellen Beispielen heraus, dass die „Digitalisierung“ der Dienstleis-

tungen voranschreitet und Normung ein wichtiger Baustein sein wird, um diese Entwicklung noch weiter voranzutreiben.

Auf die besondere Bedeutung des Dienstleistungssektors ging Dr. Torsten Bahke, Vorsitzender des Vorstandes DIN e. V, in seiner Rede ein. Immerhin sind gut 80 Prozent aller Unternehmen in Deutschland Dienstleistungsunternehmen. Der Dienstleistungssektor erwirtschaftet rund 70 Prozent des BIP und schafft fast drei Viertel aller Arbeitsplätze.

„Umso wichtiger ist es, dass der Dienstleistungssektor an seinem Profil arbeitet, sich klar positioniert und so im internationalen Wettbewerb weiter an Marktanteilen gewinnt. Normen und Standards spielen dabei eine bedeutende Rolle: Sie bewirken eine verbesserte Vergleichbarkeit und Transparenz der angebotenen Leistungen, fördern so den Wettbewerb und damit die Entwicklung der einzelnen Märkte insgesamt“, so Dr. Bahke. „Die europäische Kommission hat diese herausragende Bedeutung erkannt und die Förderung der Dienstleistungsnormung in der Verordnung zur europäischen Normung festgeschrieben. Das damit verfolgte Ziel ist klar: Der Ausbau des europäischen Binnenmarktes für Dienstleistungen, aber auch der globalen Handelsbeziehungen.“

Am Nachmittag der Konferenz präsentierte Friedrich Smaxwil, Präsident des Europäischen Komitees für Normung (CEN), die Dienstleistungsnormung aus europäischer Sicht. Sein Vortrag wurde ergänzt durch die Ausführungen von Maria Rehbinder, Leiterin des Referates „Business-to-Business-Dienstleistungen“, die die Standpunkte der EU-Kommission vertrat. Sie betonte die Wichtigkeit den europäischen Dienstleistungsmarkt weiter auszubauen und verwies in diesem Zusammenhang auf das Mandat M/517 „Mandate for the programming and development of horizontal service standards“, welches die Entwicklung branchenübergreifender Dienstleistungsnormen zur Erleichterung des Dienstleistungshandels im Binnenmarkt verfolgt. Elena Ordozgoiti de la Rica, Projektleiterin des Mandats M/517, stellte anschließend die konkreten Inhalte vor. Den Blick in die Zukunft gab zum Abschluss Dirk Hoke, CEO Large Drives, Siemens, mit anschaulichen Praxis-beispielen zum Themenbereich Smart Services.