

## Infobrief 03/2012

### **Bearbeitung des INS-Projektes „Schnittstellen zwischen Dienstleistungsrecht und Normung“ in der Koordinierungsstelle Dienstleistungen**

Seit dem Frühjahr 2012 arbeitet die Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) an dem Projekt „Schnittstellen zwischen Dienstleistungsrecht und Normung“. Es wird im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie initiierten Förderprogramms „Innovation mit Normen und Standards“ durchgeführt und läuft noch bis Herbst 2013.

In immer mehr Dienstleistungsbranchen stehen inzwischen zwei Regelwerke unterschiedlicher Herkunft nebeneinander: einerseits Gesetze und Verordnungen, andererseits Dienstleistungsnormen.

Dienstleistungsnormen ergänzen dabei auf unterschiedliche Weise vorhandene Rechtsregeln. Ein möglichst reibungsloses Zusammenspiel von Dienstleistungsnormung und Dienstleistungsrecht setzt voraus, dass dienstleistungsbezogene Normen vor dem Hintergrund der einschlägigen Rechtsregeln formuliert werden. Insbesondere sollten Schlüsselbegriffe in Abstimmung mit der geltenden Rechtsterminologie definiert werden. Neben der terminologischen Kohärenz ist auch eine inhaltliche Abstimmung von Dienstleistungsrecht und Normung erforderlich. Da Dienstleistungsnormen nur vermittelt über bestimmte „Andockstellen“ innerhalb der Rechtsordnung eine rechtliche Wirkung entfalten, ist es erforderlich, Dienstleistungsrecht und Normung passgenau aufeinander abzustimmen.

Das Vorhaben beschäftigt sich in zwei Teilprojekten mit den beiden genannten Aspekten des Verhältnisses von Dienstleistungsrecht und Normung: Terminologische Kohärenz und inhaltliche Abstimmung.

Das erste Teilprojekt liefert eine branchenbezogene Begriffsmatrix, die es ermöglicht, Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen verwandten Begriffen aus unterschiedlichen Rechtsquellen zu identifizieren. Das Ergebnis des Forschungsvorhabens lässt sich so bei künftigen Normungsverfahren als praktisches Werkzeug – als Terminologiewörterbuch – für die deutschen Vertreter in europäischen und internationalen Normungsgremien einsetzen, um einen Einklang zwischen Normung und Recht zu gewährleisten.

Das zweite Teilprojekt zeigt für ausgewählte bestehende Normen auf, an welchen „Andockstellen“ innerhalb der Rechtsordnung die jeweilige Norm Rechtswirkungen entfaltet. Zugleich richtet sich die Untersuchung prospektiv auf laufende und zukünftige Normungsvorhaben. Dadurch lassen sich frühzeitig mögliche Schnittstellen zwischen Dienstleistungsnormen und den Regeln des Vertrags- und Haftungsrechts identifizieren. Alle Ergebnisse werden in einem

praxisbezogenen Leitfaden zusammengefasst, der dem Normanwender zum besseren Verständnis dient und es den Mitwirkenden in nationalen, europäischen und internationalen Normungsgremien ermöglicht, bereits während des Normungsverfahrens mögliche vertragliche und haftungsrechtliche Risiken zu erkennen und bei der Formulierung zukünftiger Normen zu berücksichtigen. Die Veröffentlichung ist als DIN SPEC (Fachbericht) vorgesehen.

### **Service Excellence – Neues Europäisches Komitee und neuer Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet**

In Anknüpfung an die erfolgreiche Erarbeitung der DIN SPEC 77224 „Erzielung von Kundenbegeisterung durch Service Excellence“ (siehe KDL-Infobrief 2/2011) hat das Deutsche Institut für Normung im Februar 2012 bei CEN den Vorschlag für die Erarbeitung einer Technischen Spezifikation zum Thema „Service Excellence Systems – Guidelines for Achieving Customer Delight in Service Markets“ eingereicht. Ziel ist es Voraussetzungen und Anforderungen festzulegen, die zu einer effizienten und effektiven Erzielung von Kundenbegeisterung durch Service Excellence führen.

Der Vorschlag wurde bis Mai 2012 unter den CEN-Mitgliedern umgefragt und ohne Gegenstimmen angenommen. Das technische Lenkungsgremium des CEN (CEN/BT) hat daher die Einrichtung eines neuen Technischen Komitees CEN/TC 420 „Service Excellence Systems“ beschlossen. Das Sekretariat führt das DIN.

Daraufhin wurde am 4. Oktober 2012 das CEN/TC 420 „Service Excellence Systems“ in Berlin gegründet. An der Gründungssitzung nahmen Vertreter aus acht europäischen Ländern teil. Auf der Sitzung wurden erste Aspekte der Thematik diskutiert und eine offizielle vorläufige Registrierung des Projektes bei CEN beschlossen.

Bereits am 17. September 2012 wurde der nationale Spiegelausschuss NA 159-01-22 AA „Service Excellence“ gegründet. Er ist zuständig für die Erstellung von Normen und Spezifikationen im Gebiet Service Excellence Managementsysteme und spiegelt die Arbeiten des CEN/TC 420 „Service Excellence Systems“. An der Sitzung nahmen 16 Vertreter von Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen teil.

Erste inhaltliche Diskussionen haben gezeigt, dass im Wesentlichen an den folgenden sieben Komponenten der Service Excellence, die in der DIN SPEC 77224 definiert wurden, festgehalten werden soll: Excellence-Verantwortung der Geschäftsleitung, Excellence-Orientierung der Ressourcen, Vermeidung von Fehlern und Verschwendung, Erfassung relevanter Kundenerlebnisse, Kundenbegeisterung durch Serviceinnovationen, Messung der Begeisterung und deren Effekte sowie Wirtschaftlichkeitsanalyse.

## Geld- und Wertdienste – Neuer Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet

Am 28. September 2012 wurde der Arbeitsausschuss NA 159-01-21 AA „Geld- und Wertdienste“ im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet.

Ziel des Gremiums ist die Erarbeitung einer Norm zu Geld- und Wertdiensten. Anlass für den Start dieses Projektes war die Überarbeitung der DIN 77200:2008-05 „Sicherungsdienstleistungen – Anforderungen“, in der es bisher einen Abschnitt zu diesem Thema gab. Der verantwortliche Arbeitsausschuss hat jedoch im Februar 2012 beschlossen, das Thema Geld- und Wertdienste aus der Norm herauszunehmen.

Ziele dieser Initiative sind u. a. die Verbesserung der Sicherheit in der gesamten Prozesskette der Bargeldlogistik sowie die Festlegung von Qualitätskriterien für die Auswahl von Anbietern.

## Wussten Sie schon, ...

... dass die ISO 20121 zum nachhaltigen Veranstaltungsmanagement bei den olympischen Spielen 2012 in London angewendet wurde und mit Blick auf dieses Ereignis erarbeitet wurde?

Die Norm wurde im Juni 2012 offiziell veröffentlicht, die olympischen Spiele als eines der ersten Großevents danach durchgeführt. Die Norm verlangt, dass alle Prozesse transparent gemacht, strukturiert, dokumentiert und ausgewertet werden. Zudem müssen alle beteiligten internen und externen Interessensgruppen, wie Arbeitskräfte, Lieferanten oder NGOs in den Organisationsprozess des Events miteinbezogen werden.

Die deutsche Fassung der Norm, die DIN ISO 20121 „Nachhaltige Veranstaltungsmanagementsysteme – Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung“ erscheint in Kürze.

## Neu erschienene Dienstleistungsnormen und -spezifikationen – Auswahl der KDL

- DIN EN 16224 Bereitstellung von Gesundheitsleistungen durch Chiropraktoren
- 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
- ISO 14452 Network services billing – Requirements

## In eigener Sache

Mit Wirkung zum 1. Oktober 2012 hat Dr. Stefan Weisgerber, Leiter der Technischen Abteilung 3 im DIN, die Geschäftsführung der KDL und des NADL kommissarisch übernommen. Die bisherige Geschäftsführerin, Dr. Andrea Fluthwedel, hat ihre diesbezüglichen Aufgaben im Zuge einer Organisationsänderung, die nicht zuletzt aufgrund der immer stärker werdenden Bedeutung und des ständig wachsenden Arbeitsprogramms in der Dienstleistungsbranche notwendig wurde, abgegeben. Dr. Weisgerber: „Ich danke Frau Dr. Fluthwedel für die geleistete hervorragende Aufbauarbeit, die eine ausgezeichnete Basis für die weitere Entwicklung der KDL darstellt.“

## Termine und Veröffentlichungen rund um das Thema Dienstleistung

- ☒ Fraunhofer IAO, Dieter Spath (Hrsg.) Rainer Bamberger (Hrsg.): Cloud Computing für Services im Maschinen- und Anlagenbau – Untersuchung, in welchem Maße Cloud Computing zur Unterstützung des Service eingesetzt wird und welche Chancen und Risiken damit verbunden sind ISBN: 978-3-8396-0381-9
- ☒ 32. KVD Service Congress  
*Beschreibung:* Vorträge und Workshops zum Thema „Demographischer Wandel – Herausforderungen im Service“  
*Termin:* 8. - 9.11.2012  
*Veranstalter:* Kundendienst-Verband Deutschland e.V.  
*Ort:* München  
*Infos:* <http://www.kvd.de>
- ☒ ONLINE EDUCA BERLIN 2012  
18. Internationale Konferenz für technologisch gestützte Aus- und Weiterbildung  
*Beschreibung:* Vorträge und Diskussionen zur technologisch gestützten Aus- und Weiterbildung  
*Termin:* 25. - 30.11.2012  
*Veranstalter:* ICWE GmbH.  
*Ort:* Berlin  
*Infos:* <http://www.online-educa.com>

## Ansprechpartner:

Dr. Stefan Weisgerber (komm. Geschäftsführer)  
Inga Schlüter  
Matthias Kritzer-Picht  
DIN Deutsches Institut für Normung e. V.  
Koordinierungsstelle Dienstleistungen  
Tel: 030 2601-2411, -2736, -2809  
E-mail: [kdl@din.de](mailto:kdl@din.de)  
Web: [www.kdl.din.de](http://www.kdl.din.de)