



DIN

Normenausschuss
Dienstleistungen
(NADL)

Kompetenz in der Dienstleistungsnormung

Der DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) wurde 2008 auf Beschluss des DIN-Präsidiums für die nationale, europäische und internationale Normung und Standardisierung im Bereich unternehmensbezogener und personenbezogener Dienstleistungen gegründet. Sein Ziel ist es, die Dienstleistungsnormung im Sinne der interessierten Kreise wie Wirtschaft, öffentliche Hand, Prüfinstitutionen und Verbraucher im europäischen und internationalen Vergleich federführend voranzubringen.

Die fortschreitende Internationalisierung von Dienstleistungen, z. B. im Kundendienst, und die zunehmende Verzahnung von Kommunikationstechnologien und Dienstleistungen lassen einen wachsenden Bedarf an Dienstleistungsnormung auf europäischer und internationaler Ebene erwarten.

Der NADL betreut insbesondere Themen aus den Bereichen Wirtschaftsdienstleistungen (B2B) und Konsumentendienstleistungen (B2C) wie:

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Qualitätsanforderungen an externe AAL-Dienstleistungen - Asset Management-Systeme - Dienstleistungsautomaten - Bestattungsdienstleistungen - Betreutes Wohnen - Bildungsdienstleistungen - Customer Contact Center - Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen im Zusammenhang mit Transportdienstleistungen (Personen- und Güterverkehr) - Berufsbezogene Eignungsdiagnostik - Finanzanalyse für den Privathaushalt - Private Finanzplanung - Dienstleistungen im Gutachter- und Sachverständigenwesen | <ul style="list-style-type: none"> - Geld- und Wertdienstleister - Dienstleistungen im Ingenieurwesen - Immobilienmakler-Dienstleistungen - Innovationsmanagement - Intellectual Property Management - Instandhaltung technischer Anlagen - Kosmetik-Dienstleistungen - Lagerhaltung und Umzug - Managementberatungsdienstleistungen - Markenbewertung - Messdienstleistungen - Online reputation - Qualitätskriterien in der Osteopathie - Outsourcing | <ul style="list-style-type: none"> - Patentbewertung - Personalmanagement - Leistungen in der plastisch-ästhetischen Chirurgie - Printmedienanalysen - Rating-Dienstleistungen - Reinigungsdienstleistungen - Dienstleistungen für Sicherheitsanlagen - Service Excellence - Dienstleistungen in Sonnenstudios - Anforderungen an das Tätowieren - Traditionelle Chinesische Medizin - Tourismus-Dienstleistungen - Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement - Wach- und Sicherheitsdienstleistungen |
|--|---|---|



NATIONAL
DIN e. V.

**DIN-Normenausschuss
Dienstleistungen (NADL)**



EUROPÄISCH
Europäisches Komitee für
Normung

CEN/TC 329
Tourismus-Dienstleistungen

CEN/TC 435
Tätowierdienstleistungen

CEN/CLC/TC 4
Projektkomitee - Dienstleistungen
für Sicherheitsanlagen



INTERNATIONAL
International Organization for
Standardization

ISO/TC 222
Finanzdienstleistungen

ISO/TC 232
Bildungsdienstleistungen

ISO/TC 232/WG 1
Weiterbildungsanbieter

ISO/TC 249/WG 2
Qualität und Sicherheit von
TCM-Produkten

ISO/TC 260/WG 7
Humankapital-Reporting



Organisation des NADL

Das höchste Lenkungsgremium des NADL ist der Beirat. Diesem gehören der Normenausschussvorsitzende und seine Stellvertretung, die Geschäftsführerin sowie Vertreter von Spitzen- und Fachverbänden aus dem Dienstleistungsbereich und Vertretern der öffentlichen Hand, des Arbeitsschutzes, der Wissenschaft und der Verbraucher an.

- Beirat → Strategie
- NA 159-01 BR-02 SO → Strategic Advisory Group on Services (SAGS)

FB 01 Fachbereich Wirtschaftsdienstleistungen NA 159-01 FB

- NA 159-01-01 AA → Lagerhaltung
 - CEN/TC 320/WG 9 Selbsteinlagerungs-Dienstleistungen
 - ISO/TC 130 WG9 Joint TC 130-TC 42 WG: Development of ISO 12640-5
- NA 159-01-02 AA → Wach- und Sicherheitsdienstleistungen
- NA 159-01-06 AA → Customer Contact Center
 - ISO/PC 273 »Customer-Contact Centres« und WG 1
- NA 159-01-10 AA → Innovationsmanagement
 - CEN/TC 389 »Innovationsmanagement« und WG 1 bis WG 6
 - ISO/TC 279 »Innovationsmanagement« und WG 1 bis WG 4
- NA 159-01-15 AA → Asset-Management-Systeme
 - ISO/TC 251 »Asset Management« und CAG sowie WG 3 bis WG 6
- NA 159-01-16 GA → Dienstleistungen für Sicherheitsanlagen – Gemeinschaftsarbeitsausschuss mit der DKE
 - CEN/CENELEC/TC 4 »Projekt Komitee – Dienstleistungen für Sicherheitsanlagen«
- NA 159-01-19 AA → Personalmanagement
 - ISO/TC 260 »Personalmanagement« und CAG, CPT sowie TG 1, TG 3, WG 1 bis 9
- NA 159-01-22 AA → Service Excellence
- NA 159-01-24 AA → Online reputation
 - ISO/TC 290 »Online Reputation« und WG 1
- NA 159-01-27 AA → Qualität im Intellectual Property Management

FB 02 Fachbereich Konsumentendienstleistungen NA 159-02 FB

- NA 159-02-01 AA → Tourismus-Dienstleistungen
 - CEN/TC 329 »Tourismus-Dienstleistungen« und WG 1 bis WG 5
 - ISO/TC 228 »Tourismus und verwandte Dienstleistungen und CAG« WG 1, WG 2 sowie WG 5 bis WG 10
- NA 159-02-04 AA → Bildungsdienstleistungen
 - ISO/TC 232 »Bildungsdienstleistungen« und AHG 1 sowie WG 1 bis WG 4
 - ISO/PC 288 »Managementsysteme für Bildungsorganisationen – Anforderungen mit Anwendungsleitfaden« und CTF sowie WG 1
- NA 159-02-06 AA → Kosmetik-Dienstleistungen
 - CEN/TC 409 »Management und Qualität der Dienstleistungen bei professionellen Kosmetikunternehmen«
- NA 159-02-09 AA → Berufsbezogene Eignungsdiagnostik
- NA 159-02-14 AA → Anforderungen an das Tätowieren
 - CEN/TC 435 »Tätowierdienstleistungen«
- NA 159-02-15 AA → Finanzanalyse für den Privathaushalt
- NA 159-02-16 AA → Bestattungsdienstleistungen

FB 03 Fachbereich Gesundheitswirtschaft NA 159-03 FB

- NA 159-03-02 AA → Traditionelle Chinesische Medizin
 - ISO/TC 249 »Traditionelle Chinesische Medizin« sowie JWG 1, JWG 6 und WG 1 bis WG 6
- NA 159-03-03 AA → Leistungen in der plastisch-ästhetischen Chirurgie
 - CEN/TC 403 »Chirurgische und nicht chirurgische Dienstleistungen in der ästhetischen Chirurgie«

FB 04 Fachbereich Technische Dienstleistungen NA 159-04 FB

- NA 159-04-01 AA → Instandhaltung
 - CEN/TC 319 »Instandhaltung« und WG 2 bis WG 4 sowie WG 6 bis WG 13

Normung – Von Experten für Experten



Normungsantrag



Norm-Vorlage



Manuskript für
Norm-Entwurf



Norm-Entwurf



Stellungnahmen,
Einsprüche



Manuskript für
Norm



Veröffentlichung
der Norm

Normung

Eine Norm ist ein Dokument, das Anforderungen an Produkte, Dienstleistungen oder Verfahren festlegt. Normen werden von Ausschüssen bei DIN nach festgelegten Grundsätzen, Verfahrens- und Gestaltungsregeln erarbeitet. An der Ausschussarbeit können sich alle an der Normenerstellung interessierten Kreise beteiligen, beispielsweise Hersteller, Verbraucher, Handel, Hochschulen, Forschungsinstitute, Behörden oder Prüfinstitute. Diese entsenden ihre Experten in die DIN-Arbeitsgremien, die in Normenausschüssen nach Fachgebieten organisiert sind.

Prinzipien der Normung

Die Normungsarbeit erfolgt national und international nach 10 Grundsätzen:

- Freiwilligkeit
- Öffentlichkeit
- Beteiligung aller interessierten Kreise
- Konsens
- Einheitlichkeit und Widerspruchsfreiheit
- Sachbezogenheit
- Ausrichtung am Stand der Wissenschaft und Technik
- Ausrichtung an den wirtschaftlichen Gegebenheiten
- Ausrichtung am allgemeinen Nutzen
- Internationalität

Normungsantrag

Das Bearbeiten einer bestimmten Normungsaufgabe kann von jedermann bei DIN beantragt werden. Der Aufnahme von nationalen, europäischen oder internationalen Normungsvorhaben (Projekten) geht die Sicherstellung der hierfür benötigten Mittel durch die interessierten Kreise und der Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit voraus.

Aktualität von Normen

Jede Norm muss mindestens alle 5 Jahre auf den Stand der Technik überprüft werden. Danach wird diese bestätigt, überarbeitet oder ersatzlos zurückgezogen.

Rechtsverbindlichkeit von Normen

Zunächst sind Normen Empfehlungen, deren Anwendung jedem freisteht. Normen sind nur dann rechtlich

verbindlich, wenn auf sie in Rechtsvorschriften verwiesen wird oder sie in Verträgen vereinbart werden. Sie werden aber von Gerichten auch ohne rechtlichen Verweis als Bewertungsmaßstab im Sinne einer allgemein anerkannten Regel der Technik herangezogen.

Nationale Normungsarbeit im NADL

Gute Normen entstehen durch die engagierte Mitarbeit von Experten aus Industrie, Forschung und öffentlicher Verwaltung. Die fachliche Normungsarbeit wird von Experten der interessierten Kreise in den NADL-Arbeitsausschüssen geleistet, die dabei von den Mitarbeitern der NADL-Geschäftsstelle bei DIN unterstützt werden. Der Expertenkreis setzt sich in ausgewogenem Maße aus Vertretern aller Bereiche des wirtschaftlichen und öffentlichen Lebens zusammen; ihm gehören Fachleute aus Industrie und Handel, öffentlicher Verwaltung, Forschung und Lehre sowie sachkundige Verbraucher an.

Europäische/ Internationale Normungsarbeit im Bereich NADL

Die europäische und internationale Normungsarbeit wird in den Technischen Komitees von CEN bzw. ISO durchgeführt. Dafür entsendet der jeweilige DIN-(Spiegel-)Ausschuss eine Delegation seiner Mitarbeiter zu den TCs (Technical Committee), SCs (Subcommittee) und WGs (Working Group). Diese Delegation ist angehalten, die Interessen des Arbeitsausschusses auf den europäischen und internationalen Sitzungen zu vertreten.

Übernahme von Europäischen/Internationalen Normen

Eine Europäische Norm (EN) muss in allen Mitgliedsländern des CEN auf nationaler Ebene angekündigt und als identische nationale Norm veröffentlicht werden. Etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen zurückgezogen werden. Eine Internationale Norm (ISO) kann als Beschluss des zuständigen Spiegelausschusses auf nationaler Ebene als DIN ISO-Norm übernommen werden. In diesem Fall sind nationale Normen, die denselben Normungsgegenstand behandeln, ebenfalls zurückzuziehen.



Mit Dienstleistungsnormen steht die Welt offen

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.

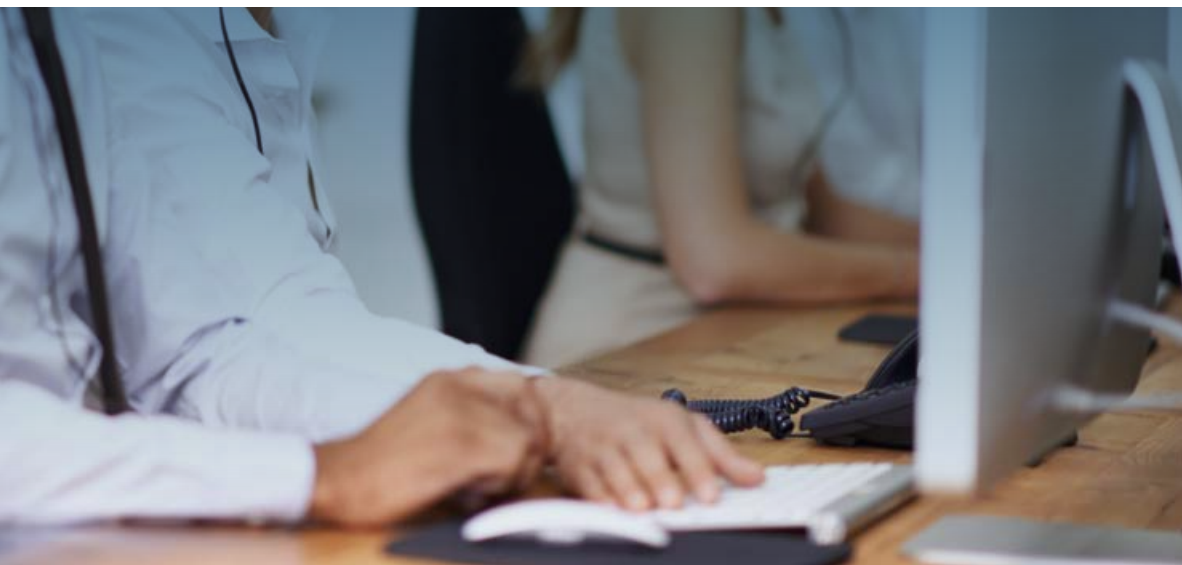
Der Dienstleistungssektor leistet heute mit rund 70 Prozent einen bedeutenden Beitrag zur deutschen Bruttowertschöpfung.

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. Internationale und Europäische Normen funktionieren wie eine gemeinsame technische Sprache, die von Handelspartnern auf dem globalen Markt verwendet wird. Im Dienstleistungsbereich können beispielsweise einheitliche Terminologien zu einer besseren Verständigung zwischen den Vertragspartnern beitragen, oder Prozessbeschreibungen die Dienstleistung transparent und vergleichbar machen. In geeigneten Bereichen können auch Qualifikationsanforderungen standardisiert werden. Das sorgt für den Abbau technischer Handelshemmnisse und unterstützt die Unternehmen dabei, neue Absatzmärkte zu erschließen.

Auch um innovative Dienstleistungen schnell marktfähig zu machen, bieten sich Normung und Standardisierung an. Die aktive Initiierung von Normen erleichtert es, innovative Dienstleistungen erfolgreich am Markt zu etablieren. Hierdurch werden Rahmenbedingungen, Zielvorgaben und Qualitätsmaßstäbe für unternehmerisches Handeln geschaffen.

Normung ist ein strategisches Instrument im Wettbewerb. Unternehmen, die sich an der Normungsarbeit beteiligen, erzielen Vorteile durch ihren Wissens- und Zeitvorsprung. Sie können dadurch Forschungsrisiken und Kosten bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen senken. Wenn die Normung marktgerecht durchgeführt wird, erleichtert sie dem Kunden eine Entscheidung über eventuelle Investitionen, schützt getätigte eigene Investitionen, fördert Kooperationen, macht sie rechtssicher, kalkulierbar und belastbar.





Mitmachen lohnt sich!

DIN ist ein moderner Dienstleister, der für die interessierten Kreise den gesamten Prozess zur Erstellung von Normen oder Standards organisiert.

Nutzen Sie Dienstleistungsnormen und -standards und sichern Sie so den Erfolg Ihres Unternehmens am Markt. Im NADL erstellen Sie neue oder aktualisieren existierende nationale, Europäische und Internationale Normen und Standards in den verschiedenen Dienstleistungsbereichen und stärken so Transparenz und Vertrauen in die angebotenen Dienstleistungsprodukte in Ihrer Branche.

Interessiert? – Wirken Sie mit!

Gerne begrüßen wir Sie als engagierten Experten aus Wirtschaft, öffentlicher Verwaltung, Wissenschaft, Gewerkschaften und Beratungsorganisationen sowie aus dem Kreis der Verbraucherschaft in unseren Arbeitsausschüssen.

Ihre Vorteile sind:

- Sie erhalten Informationen aus erster Hand über beabsichtigte Änderungen im Normenwerk, insbesondere über die vorgesehenen Inhalte neuer Normen, und das zeitlich weit vor deren Veröffentlichung
- Sie nehmen Einfluss auf die inhaltliche Gestaltung von Dienstleistungsnormen mit weltweiter, europäischer oder nationaler Geltung
- Sie kennen frühzeitig Entwicklungstendenzen, Trends und Marktchancen
- Sie pflegen fachliche Kontakte zu Kollegen Ihrer Fachrichtung oder Ihres Interessengebietes
- Sie erhalten Einblicke in Sichtweisen und Bewertungsmaßstäbe anderer Interessengruppen Ihres Fachgebietes angesichts der heterogenen Zusammensetzung der DIN-Arbeitsgremien

Das NADL-Team begleitet Sie professionell von Ihrer Idee bis zur Norm! Wir freuen uns darauf Sie kennen zu lernen.

Geschäftsstelle

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) im DIN · Am DIN-Platz · Burggrafenstraße 6
10787 Berlin · Telefon: 030 2601-2195 · Telefax: 030 2601-42195 · E-Mail: nadl@din.de · www.din.de/go/nadl