Infobrief 2013

„Service made in Germany – Chancen durch Normung?“ – Workshop Dienstleistungsnormung findet im März 2014 statt

Unter dem Motto „Service made in Germany – Chancen durch Normung?“ findet am 14. März 2014 ein Workshop zur Dienstleistungsnormung im DIN statt.

In vier Fachworkshops sind Experten des Dienstleistungsbereiches aufgerufen, strategische Fragen zur Normung und Standardisierung für den nationalen, europäischen und internationalen Dienstleistungsmarkt zu diskutieren.

Hintergrund ist die Erarbeitung einer deutschen Roadmap zur Dienstleistungsnormung innerhalb der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL), in der Potentiale und Grenzen der Normung und Standardisierung für Dienstleistungen aufzeigt und vorrangig zu bearbeitende Normungsfelder mit strategischer Bedeutung für die Dienstleistungswirtschaft identifiziert werden sollen.

Weitere Hinweise erhalten Sie auf der Homepage der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) www.kdl.din.de.

Standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt – Erarbeitung einer DIN SPEC

Am 15. Februar 2013 fand der Kick-Off-Workshop zur Erarbeitung einer DIN SPEC (PAS) zum Thema „Standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt“ statt.

Ziel dieses Projektes ist es, eine DIN SPEC nach dem PAS-Verfahren für eine standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt zu entwickeln. Die Analyseergebnisse sollen messbar, objektiv und am individuellen Bedarf des Haushalts ausgerichtet sein. Die Finanzanalyse umfasst die Bereiche Absicherung (Haftplicht, Hausrat, Rechtsschutz, etc.), Vorsorge (Krankheit, Berufsunfähigkeit, Pflege, Altersvorsorge, etc.) sowie Vermögensplanung (Liquiditätsreserve, Sparziele, Verschuldung, etc.) und ist damit ganzheitlich.

Die Spezifikation soll mittel- bis langfristig in der Finanzberatung etabliert werden. Durch die DIN SPEC wird es möglich, die Finanzanalyse für den Endverbraucher (Privathaushalt) transparent, nachvollziehbar und vergleichbar zu machen. Sie orientiert sich ausschließlich an den Kundenbedürfnissen und soll damit ein Instrument zum Schutz des Verbrauchers werden.

Die Workshops fanden von Februar 2013 bis Oktober 2013 statt. Die Veröffentlichung der DIN SPEC 77222 ist für das erste Quartal 2014 geplant.

Dienstleistungen von Ärzten mit Zusatzqualifikation in Homöopathie – Neues Projektkomitee auf Europäischer Ebene gegründet

Das österreichische Normungsinstitut ASI hat im Mai 2013 einen Antrag auf die Erarbeitung einer europäischen Norm im Bereich Homöopathie gestellt. Unter dem Titel „Project Committee – Services of Medical Doctors with additional qualification in Homeopathy“ geht es um die Normung von Anforderungen an Ärzte mit zusätzlicher Qualifikation in Homöopathie und der Normung der hierfür spezifischen Dienstleistungen/Behandlungen.

Der Normungsantrag wurde auf europäischer Ebene angenommen und das CEN/TC 427 „Services of Medical Doctors with additional qualification in Homeopathy“ gegründet. Die erste Sitzung des CEN/TC 427 findet im Januar 2014 in Wien statt.

Die Entscheidung über eine aktive Beteiligung Deutschlands an diesem Projekt fällt voraussichtlich nach der der ersten Sitzung des CEN/TC 427.

Dienstleistungen in Sonnenstudios – Neuer Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet

Am 15. Mai 2013 wurde der Arbeitsausschuss NA 159-02-13 AA „Dienstleistungen in Sonnenstudios“ im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet.

Der Arbeitsausschuss ist zuständig für die Normung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit gewerblichen Einrichtungen, in den UV-Bestrahlungsgeräte verwendet werden. Im Mittelpunkt stehen Anforderungen für die Ausbildung von Mitarbeitern in Sonnenstudios, auf deren Grundlage eine qualifizierte Hilfestellung, hinsichtlich Beratung und Service, von den Mitarbeitern gegeben werden kann. Insbesondere spiegelt er die Arbeiten des CEN/TC 412 „Project Committee – Indoor sun exposure services“.

Die folgenden Normen werden dort gerade erarbeitet:

- DIN EN 16489-1 Professionelle Dienstleistungen in Sonnenstudios – Teil 1: Anforderungen an die Bereitstellung von Ausbildungsdienstleistungen
- DIN EN 16489-2 Professionelle Dienstleistungen in Sonnenstudios – Teil 2: Erforderliche Qualifikation und Kompetenz der Sonnenstudio-Fachkraft
- DIN EN 16489-3 Professionelle Dienstleistungen in Sonnenstudios – Teil 3: Anforderungen an die Bereitstellung von Dienstleistungen

Die Veröffentlichung ist für das Jahr 2014 vorgesehen.

Customer Contact Center – Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen reaktiviert

Am 22. Mai 2013 wurde der Arbeitsausschuss NA 159-01-06 AA „Customer Contact Center“ im Normenausschuss Dienstleistungen reaktiviert.

Er ist zuständig für die Erstellung von Normen und Spezifikationen im Gebiet der Kundenkontaktzentren und Umzugsdienstleistungen auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene. Er spiegelt insbesondere die Arbeiten des internationalen Gremiums ISO/PC 273 „Customer contact centres“.

Momentan begleitet er die Arbeiten zur Erstellung einer internationalen Norm für Kundenkontaktzentren, der ISO/NP 18295 „Guidance for customer contact centers (Call centers)”. Es wurde eine Zweiteilung der Norm angestoßen, um sowohl Leistungsanforderungen an die Auftragnehmer als auch die Auftraggeber zu beschreiben.

Beratung und Vermittlung familienunterstützender Dienstleistungen – Erarbeitung einer DIN SPEC

Am 20. Juni 2013 fand der Kick-Off-Workshop zur Erarbeitung einer DIN SPEC (PAS) zum Thema „Beratung und Vermittlung familienunterstützender Dienstleistungen“ statt.

Die Spezifizierung des Beratungs- und Vermittlungsprozess soll die Vergleichbarkeit von Dienstleistungen und Dienstleistungsanbieter sicherstellen und somit für die dringend notwendige Transparenz sorgen. Die Bewertung der Qualität von Dienstleistungen können Familien so einfacher vergleichen. Die Akzeptanz für familienunterstützende Dienstleistungen soll so erhöht und die Marktentwicklung und der freie Handel gefördert werden.

In der Spezifikation sollen Anforderungen an Prozesse und Vorgehensweisen festgelegt werden. Hierunter fallen auch ethische Anforderungen an den Berater und Vermittler. Aus Sicht der Familien ist hier Transparenz hinsichtlich des gesamten Beratungs- und Vermittlungsprozesses einzufordern einschließlich der Transparenz hinsichtlich der Bezahlung und der grundsätzlichen Motivation der Beratenden.

Das zentrale Ziel ist, den Verbraucher/innen die Möglichkeit zu geben, eigenverantwortlich auszuwählen.

Die Arbeiten sollen im Sommer 2014 abgeschlossen sein. Die Veröffentlichung der DIN SPEC 77003 ist für Ende 2014 vorgesehen.

Lagerhaltung und Umzug – Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen reaktiviert

Am 12. September 2013 wurde der Arbeitsausschuss NA 159-01-01 AA „Lagerhaltung und Umzug“ im Normenausschuss Dienstleistungen reaktiviert.

Er ist zuständig für die Erstellung von Normen und Spezifikationen im Gebiet Lagerhaltung und Umzugsdienstleistungen auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene. Er spiegelt insbesondere die Arbeiten der CEN/TC 320/WG 4 „Furniture Removal Activities“, der CEN/TC 320/WG 9 „Self Storage Services“ und der ISO/TC 122/WG 11 „Household goods shipments“.

Aktuell beteiligt sich der NA 159-01-01 AA an der Erarbeitung der ISO 17451-1 „Packaging – Codification of Contents for Inventories and Manifests for Shipments of Household Goods and Personal Effects – Part 1: Alphanumeric Codification of Inventories and Manifests”, zur numerischen Kodifizierung des Inhaltes elektronischer Inventarlisten und Frachtbriefe. Die Norm soll dazu dienen sprachliche Barrieren zu überwinden und Missverständnissen vorzubeugen.

Markenbewertung – Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen reaktiviert

Am 13. November 2013 wurde der Arbeitsausschuss NA 159-01-03 AA „Markenbewertung“ im Normenausschuss Dienstleistungen reaktiviert.

Er ist zuständig für die Erstellung von Normen und Spezifikationen im Gebiet der Bewertung von Marken auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene. Er spiegelt insbesondere die Arbeiten des internationalen Gremiums zum Projekt „Brand evaluation“, welches voraussichtlich im kommenden Jahr eingesetzt werden soll.

Im Rahmen des ISO-Normungsvorhaben ISO/TS/P 240 „Brand evaluation“, welches von SAC und ANSI beantragt wurde, sind für die ersten drei Jahre folgende Arbeitspakete und Projekte geplant:

<u>Arbeitspaket 1:</u> The Basic Standards of the Brand

- The terms of brand and brand evaluation
- The elements of the brand Value, etc.

<u>Arbeitspaket 2:</u> The Approaches and Standards of Brand Evaluation

- The Income Method of Brand Evaluation
- The Price Premium Method of Brand Evaluation
- The Income-Split Method of Brand Evaluation, etc.

Im Jahr 2013 erschienene Dienstleistungsnormen und -spezifikationen – Auswahl der KDL

- DIN 15750 Veranstaltungstechnik – Leitlinien für technische Dienstleistungen
- DIN 33961-1 Fitness-Studio – Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb – Teil 1: Grundlegende Anforderungen
- DIN 33961-2 Fitness-Studio – Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb – Teil 2: Gerätegestütztes Herz- und Kreislauftraining
- DIN 33961-3 Fitness-Studio – Anforderungen an Studioausstattung und -betrieb – Teil 3: Gruppentraining
- DIN EN 13850 Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung der Durchlaufzeit von Einzelbriefsendungen mit Vorrang und Einzelbriefsendungen erster Klasse von Ende zu Ende
- DIN EN 15221-7 Facility Management – Teil 7: Leitlinien für das Leistungs-Benchmarking
- E DIN EN 15628 Instandhaltung – Qualifikation des Instandhaltungspersonals
- DIN EN 16258 Methode zur Berechnung und Deklaration des Energieverbrauchs und der Treibhausgasemissionen bei Transportdienstleistungen (Güter- und Personen-verkehr)
- DIN EN 16271 Value Management – Funktionale Beschreibung der Bedürfnisse und funktionale Leistungsbeschreibung – Anforderungen an das Beschreiben und Validieren der Bedürfnisse, die während der Erstellung oder des Erwerbs eines Produktes zu befriedigen sind
- DIN EN 16310 Ingenieurdienstleistungen – Terminologie zur Beschreibung von Ingenieurdienstleistungen für Gebäude, Infrastruktur und Industrieanlagen
- DIN EN 16311 Ingenieurdienstleistungen – Terminologie zur Beschreibung von Ingenieurdienstleistungen für industrielle Produkte
- DIN EN 16325 Herkunftsnachweise bezüglich Energie – Herkunftsnachweise für Elektrizität;
- DIN EN 16325/A1 Herkunftsnachweise bezüglich Energie – Herkunftsnachweise für Elektrizität
- EDIN EN 16372 Ästhetische Chirurgie und ästhetische nicht-chirurgische ärztliche Dienstleistungen
- E DIN EN 16489-2 Professionelle Dienstleistungen in Sonnenstudios – Teil 2: Erforderliche Qualifikation und Kompetenz der Sonnenstudio-Fachkraft
- E DIN EN 16489-3 Professionelle Dienstleistungen in Sonnenstudios – Teil 3: Anforderungen an die Bereitstellung von Dienstleistungen
- E DIN EN 16636 Schädlingsbekämpfungsdienstleistungen – Anforderungen, Empfehlungen und Grundkenntnisse
- DIN EN 50518-3 (VDE 0830-5-6-3) Alarmempfangsstelle (AES) – Teil 3: Abläufe und Anforderungen an den Betrieb;
- E DIN EN ISO 12855 Elektronische Gebührenerhebung – Informationsaustausch zwischen Dienstleistern und Gebühreneinzugsunternehmen (ISO/DIS 12855:2013);
- DIN EN ISO 13293 Dienstleistungen des Freizeittauchens – Anforderungen an Ausbildungsprogramme für Gas Blender (ISO 13293:2012);
- DIN EN ISO/IEC 17065 Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren (ISO/IEC 17065:2012);
- E DIN EN ISO 17100 Übersetzungsdienst-leistungen – Anforderungen an Übersetzungs-dienstleistungen (ISO/DIS 17100:2013)
- DIN ISO 20121 Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement – Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 20121:2012)
- DIN ISO 37500 Outsourcing (ISO/DIS 37500:2013)
- DIN CEN/TS 16326 (DIN SPEC 66297) Postalische Dienstleistungen – Hybride Sendungen – Funktionale Spezifikation für elektronische Posteinschreibsendungen
- DIN CEN/TS 16555-1 (DIN SPEC 77555-1) Innovationsmanagement – Teil 1: Innovationsmanagementsysteme
- DIN SPEC 77002 Technikunterstütztes Leben – Anforderungen an AAL-Dienstleistungen
- DIN SPEC 77226 Schnittstellen zwischen Dienstleistungsrecht und Normung – Leitfaden für die Normungsarbeit
- DIN SPEC 77234 Leitlinien für die Bewertung von Lebenszykluskosten in Produkt-Dienstleistungssystemen
- DIN SPEC 91289 Benchmarking von Outsourcingdienstleistungen und -dienstleistern

Ansprechpartner:

Daniela Rickert (Geschäftsführerin)
Matthias Kritzler-Picht
Manuela Meermeier
DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
Koordinierungsstelle Dienstleistungen
Tel: 030 2601-2195, -2809, -2045
E-mail: kdl@din.de
Web: www.kdl.din.de