

## Infobrief 04/2012

### Mandatsentwurf der Europäischen Kommission zur Planung und Entwicklung horizontaler Dienstleistungsnormen

Die Europäische Kommission erarbeitet gerade ein Mandat, um einen Normungsauftrag an CEN, CENELEC und ETSI zur Planung und Durchführung eines Programms zur Entwicklung horizontaler Dienstleistungsnormen zu vergeben.

Die Notwendigkeit besteht aus Sicht der Kommission dadurch, dass die Entwicklung von europäischen Dienstleistungsnormen im Vergleich zu nationalen Dienstleistungsnormen langsamer ist. Zudem besteht ein Risiko von Überschneidungen durch die Verbreitung von heterogenen nationalen Normen, die neue Hindernisse für den Handel mit Dienstleistungen innerhalb der EU zur Folge haben.

Als Grundlagen für das Mandat sollen das Europäische Normungspaket (Inkrafttreten der Verordnung am 01.01.2013), das KOM-Mandat M/371 an CEN (CHESSE-Studie 2008), die Dienstleistungsrichtlinie, die Technopolis-Studie aus 2012 „Umsetzung der Service Standards und deren Auswirkungen auf Dienstleistungsanbieter und Nutzer“ sowie der Aktionsplan der Kommission „12 Hebel für einen einheitlichen Binnenmarkt“ herangezogen werden.

Der Mandatsentwurf sieht zwei Phasen vor. In der ersten Phase sollen ein vorläufiges Arbeitsprogramm für Normungstätigkeiten aufgestellt und Bereiche festgelegt werden, in denen horizontale Dienstleistungsnormen entwickelt werden können. Dazu soll eine Analyse aller existierenden nationalen, europäischen und internationalen Dienstleistungsnormen aus den im Mandatsentwurf genannten folgenden Bereichen erfolgen:

- Dienstleistungskonzept
- Informationsbereitstellung für Kunden
- Anforderungen an Dienstleistungsanbieter
- Verträge
- Abrechnung
- Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

Die Normen sollen auf Anwendung, Nutzen und Marktrelevanz hin untersucht werden. Auf Grundlage dieser Untersuchung sollen dann 6 – 7 Vorschläge für neue, eng gefasste horizontale Dienstleistungsnormen unter Einbeziehung aller interessierten Kreise entwickelt werden, die vorzugsweise aus den Gebieten der CHESSE-Studie (Mandat KOM M/371) kommen. Die Ergebnisse sollen in einer europäischen Roadmap zusammengefasst werden.

In der zweiten Phase sollen diese 6 – 7 Vorschläge umgesetzt und die entsprechenden Dienstleistungsnormen erarbeitet und veröffentlicht werden.

Der Zeitplan zur Umsetzung des Mandates sieht vor, die vorläufige Programmplanung (Phase 1) innerhalb von 12 Monaten nach der Annahme des Mandates abzuschließen. Nach Prüfung der Ergebnisse durch die Kommission soll dann mit der Phase 2, der Erarbeitung der Dienstleistungsnormen, begonnen werden. Fünf Jahre nach der Annahme des Mandates ist der Kommission ein Bericht über den Anwendung und Wirksamkeit der erarbeiteten Normen zu erstatten.

### CEN/BT/WG 214 „Strategic Advisory Group on Services“ – Aktueller Stand der Arbeiten

Die CEN/BT/WG 214 „Strategic Advisory Group on Services (SAGS)“ wurde Ende 2011 gegründet und hat ihre Arbeit inzwischen aufgenommen. Ziel der CEN/BT/WG 214 ist es, die Arbeiten des CEN-Lenkungsgremiums (CEN/BT) als beratendes und koordinierendes Gremium für politische und strategische Fragen rund um die Dienstleistungsnormung zu unterstützen.

Im Jahr 2012 fanden zwei Sitzungen der CEN/BT/WG 214 statt, auf denen unterschiedliche Themen zum Beispiel die Veröffentlichung des CEN Guide 15 „Guidance document for the development of service standards“, die Auswirkungen der neuen Normungsverordnung auf die Dienstleistungsnormung oder die Implementierung der Dienstleistungsrichtlinie diskutiert wurden.

Des Weiteren hat die Europäische Kommission ihre Pläne zum Mandat für die Entwicklung horizontaler Dienstleistungsnormen vorgestellt und mit den Anwesenden diskutiert. Daraufhin wurde eine Ad hoc Arbeitsgruppe „generic service standards“ innerhalb der CEN/BT/WG 214 eingerichtet, in der Potenziale für generische Dienstleistungen diskutiert werden sollen.

Um die mögliche Entwicklung von europäischen Dienstleistungsnormen weiter zu untersuchen, wurden zwei weitere Ad hoc Arbeitsgruppen eingerichtet.

Die Ad hoc Arbeitsgruppe „mapping on service standardization at national level“ soll eine Roadmap zur Dienstleistungsnormung in Europa erarbeiten. Hier sollen auch die deutschen Erkenntnisse zu Potenzialen der Dienstleistungsnormung mit einbezogen werden.

Die Ad hoc Arbeitsgruppe „awareness raising package“ soll Konzepte erarbeiten, um die europäische Dienstleistungsnormung bekannter zu machen und die interessierten Kreise über den Nutzen von Dienstleistungsnormen zu informieren.

## Wussten Sie schon, ...

... dass die Möglichkeit besteht, neu erschienene Norm-Entwürfe während der Kommentierungsfrist kostenlos anzusehen?

Möglich ist das unter [www.entwuerfe.din.de](http://www.entwuerfe.din.de). Nach Registrierung können Sie kostenfrei Inhalte von aktuellen Norm-Entwürfen lesen. Darüber hinaus können Sie sich für die Abgabe von Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen anmelden. Die Abgabe, Änderung oder Ergänzung von Stellungnahmen ist über den gesamten Zeitraum der Einspruchsfrist möglich. Die Norm-Entwürfe im Portal werden abschnittsweise wiedergegeben und sind für die Darstellung im Internet optimiert, um so die interaktive Nutzung der Inhalte und Verarbeitung Ihrer Kommentare zu vereinfachen.

Um den kompletten Norm-Entwurf als gedrucktes oder elektronisches Dokument zu erhalten, können Sie ihn direkt über die Einzelansicht online bestellen oder den Beuth Verlag unter [www.beuth.de](http://www.beuth.de) kontaktieren.

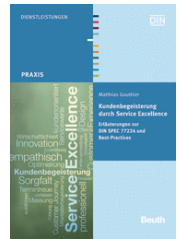
## Neu erschienene Dienstleistungsnormen und -spezifikationen – Auswahl der KDL

- DIN EN 15224 Dienstleistungen in der Gesundheitsversorgung Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen nach EN ISO 9001:2008
- DIN EN 16247-1 Energieaudits - Teil 1: Allgemeine Anforderungen
- E DIN EN 16247-2 Energieaudits - Teil 2: Gebäude
- E DIN EN 16247-3 Energieaudits - Teil 3: Prozesse
- E DIN EN 16247-4 Energieaudits - Teil 4: Transport
- E DIN EN 16489-1 Professionelle Dienstleistungen in Sonnenstudios - Teil 1: Anforderungen an die Bereitstellung von Ausbildungsdienstleistungen
- E DIN EN ISO 24801-1 Dienstleistungen des Freizeittauchens - Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern - Teil 1: Ausbildungsstufe 1 - Beaufsichtigter Taucher
- E DIN EN ISO 24801-2 Dienstleistungen des Freizeittauchens - Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern - Teil 2: Ausbildungsstufe 2 - Selbstständiger Taucher
- E DIN EN ISO 24801-3 Dienstleistungen des Freizeittauchens - Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern - Teil 3: Ausbildungsstufe 3 - Tauchgruppenleiter
- E DIN EN ISO 24802-1 Dienstleistungen des Freizeittauchens - Anforderungen an die Ausbildung von Tauchausbildern - Teil 1: Ausbildungsstufe 1

- E DIN EN ISO 24802-2 Dienstleistungen des Freizeittauchens - Anforderungen an die Ausbildung von Tauchausbildern - Teil 2: Ausbildungsstufe 2
- ISO 13293 Dienstleistungen des Freizeittauchens - Anforderungen an Ausbildungsprogramme für Gas-Blender

## Termine und Veröffentlichungen rund um das Thema Dienstleistung

- ☒ Gouthier, Matthias:  
Kundenbegeisterung durch Service Excellence – Erläuterungen zur DIN SPEC 77224 und Best-Practices; Das Buch beschreibt das Modell der Service Excellence und enthält Best-Practices aus renommierten Dienstleistungsunternehmen mit konkreten Handlungsanleitungen. ISBN 978-3-410-22707-6



Infos: <http://www.beuth.de/de/publikation/kundenbegeisterung-durch-service-excellence/150268087>

- ☒ Didacta 2013  
*Beschreibung:* Bildungsmesse in den Bereichen Kindertagesstätten, Schule/Hochschule, Ausbildung/Qualifikation, Weiterbildung/Beratung und Bildung & Technologie ergänzt um Workshops, Vorträge, Seminare und Podiumsdiskussionen zu aktuellen Fragen der Erziehung und Bildung  
*Termin:* 19. - 23.02.2013  
*Veranstalter:* Koelnmesse GmbH.  
*Ort:* Köln  
*Infos:* <http://www.didacta-koeln.com>
- ☒ Cockpit- Expertenworkshop  
*Beschreibung:* Workshop zum Thema „Erweiterte Produktivität sozialer Dienstleistungen – Balance von Arbeitsqualität, Unterstützungsqualität und Effizienz“  
*Termin:* 9.03.2013  
*Veranstalter:* Forschungsvorhaben gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) mit (Förderkennzeichen 01FL10030).  
*Ort:* Bremen  
*Infos:* <http://www.cockpit-projekt.de/>

### **Ansprechpartner:**

Dr. Stefan Weisgerber (komm. Geschäftsführer)  
Inga Schlüter  
Matthias Kritzler-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)