

Berlin, 30.10.2015

Normen und Standards im Dienstleistungsbereich

Er wächst und wächst - der Dienstleistungssektor. Drei von vier Erwerbstätigen arbeiten in Deutschland in diesem Bereich. In Europa sieht es ganz ähnlich aus. Wenn es in naher Zukunft wirkliche „Smart Cities“ gibt oder sich der Bereich „Industrie 4.0“ weiter ausbreitet, werden Dienstleistungen sogar noch wichtiger. Dies hat auch die Europäische Kommission erkannt und das Thema Dienstleistungsnormung auf ihre Agenda in der neu erschienenen **Binnenmarktstrategie** gesetzt. Eine **gemeinschaftliche Initiative** soll strategische Bereiche in der Normung identifizieren, ein innovationsfreundliches und effizientes Normungssystem fördern und Europas Ruf als globales Normungszentrum stärken. Wie können Dienstleistungsnormen bei diesem Ziel helfen?

- Einheitliche Terminologien verbessern die Verständigung zwischen Vertragspartnern.
- Prozessbeschreibungen machen eine Dienstleistung **transparent** und **vergleichbar**.
- Standardisierte Qualifikationsanforderungen schaffen **Vertrauen** und **Qualität** in der Beziehung zwischen Kunden und Dienstleistern.

Die im Juni erschienene **Deutsche Roadmap für Dienstleistungsnormung** ist unter der Projektleitung von DIN und mit Förderung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie entstanden. Sie zeigt Potentiale und Grenzen der Normung und Standardisierung für den nationalen und europäischen Dienstleistungsmarkt auf. Der Binnenmarkt für Produkte ist bereits eine Tatsache. Jetzt gilt es, die Weichen zu stellen, um den Binnenmarkt für Dienstleistungen zu vollenden. Durch die Roadmap übernimmt Deutschland eine Vorreiterrolle im Hinblick auf die Ausrichtung der europäischen Dienstleistungsnormung, denn sie definiert strategische Ziele und Bedarfe in diesem Bereich.

Normen und Standards soll es nur dort geben, wo sie **sinnvoll** und **marktrelevant** sind. Denn nur dann arbeiten die Marktteilnehmer an der Erstellung mit, akzeptieren die Norm und wenden sie an, und das nicht nur national, sondern auch europäisch oder weltweit.

Gerade im Dienstleistungsbereich variieren die Vorgaben und rechtlichen Rahmenbedingungen stark, sodass sichergestellt werden muss, dass die jeweiligen Rechtsrahmen berücksichtigt werden. So bewerten beispielsweise Ärzte die Standardisierung von medizinischen Leistungen ganz anders als Unternehmen in der Finanzbranche. Die einen lehnen Normung nahezu komplett ab, für die anderen ist sie unabdingbar. Für den Finanzsektor bringen Normen klare

Präsident: Prof. Dr.-Ing. Klaus Homann
Vorstand: Dr.-Ing. Torsten Bahke (Vorsitzender), Dipl.-Ing. Rüdiger Marquardt, Dipl.-Ing. Joachim Sauer
Geschäftsleitung: Dr.-Ing. Ulrike Bohnsack, Dipl.-Kfm. Daniel Schmidt, Dr. rer. nat. Hartmut Strauß,
Astrid Wirges, Dipl.-Ing. Ernst-Peter Ziethen
Sitz/Postanschrift: Am DIN-Platz · Burggrafenstraße 6 · 10787 Berlin · Telefon: 030 2601-2920 · Telefax: 030 2601-1446 · <http://www.din.de>
E-Mail: torsten.bahke@din.de
Registergericht: Amtsgericht Berlin-Charlottenburg, Vereinsregister VR 288 B

Vorteile, weil Dienstleistungen so messbar, objektiv und am individuellen Bedarf ausgerichtet sind.

Wir hoffen, dass die Information rund um die Dienstleistungsnormung Ihre politische Arbeit unterstützt. Die Deutsche Roadmap für Dienstleistungsnormung können Sie unter folgendem Link aufrufen: www.din.de/go/roadmap-dienstleistungen

Wenn Sie Interesse an weiteren Auskünften haben, stehen wir gerne für Gespräche bereit.

Mit freundlichen Grüßen

DIN



Dr.-Ing. Torsten Bahke
Vorsitzender des Vorstandes



Sibylle Gabler
Leiterin Regierungsbeziehungen